

SIX TOWN HOUSING

Des quartiers plaisants, d'excellents services, des individus dévoués

Service d'alarme sociale Care-Link

Les critères de qualité auxquels nous nous engageons

Service d'alarme sociale Care-Link

Ce livret définit les critères de qualité du service Care-Link que notre organisme assure de concert avec la municipalité et explique le type de prestations que nous mettons à votre disposition.

Nous avons établi ces critères en accord avec nos clients et contrôlons nos performances de plusieurs façons.

Les prestations que nous proposons

Care-Link assure un service d'alarme d'urgence du domicile, qui permet aux résidents de vivre de façon autonome tout en ayant l'option de solliciter de l'aide en cas d'urgence.

A l'autre bout du téléphone, vous êtes identifié et pouvez parler à un opérateur Care-Link disponible 24 heures sur 24, 7 jours sur 7.

Care-Link est sollicité par de nombreux habitants, bien qu'il soit surtout utile pour les personnes âgées ou handicapées. Ce service est mis à la disposition de tous les résidents de la municipalité de Bury, mais peut être facturé en fonction de votre situation. Pour de plus amples renseignements sur le coût du service, veuillez appeler Care-Link au 0161 253 6222 (ligne ouverte 24h/24) ou rendez-vous sur notre site Internet à www.sixtownhousing.org.

Les critères de qualité auxquels nous nous engageons

Nous nous engageons à :

- vous fournir un boîtier d'alarme à installer près de votre téléphone et un avertisseur d'urgence à porter sur vous dans votre logement et dans votre jardin (cet équipement est fourni sous 5 jours de votre demande) ;
- assurer un service d'appel d'urgence 24 heures sur 24, 7 jours sur 7 (l'opérateur Care-Link donne suite à votre appel en fonction du problème. Il peut aussi contacter un membre de votre famille, votre médecin ou les services d'urgence) ;
- assurer un service aimable et professionnel délivré par un personnel communicatif (notre personnel ne compte que des opérateurs Care-Link compétents) ;
- travailler en étroite collaboration avec d'autres services d'aide pour que vous viviez dans votre logement en toute sécurité et en bonne santé ;
- vous consulter quant à toute modification du service dont vous bénéficiez ;
- vous demander régulièrement vos commentaires sur nos prestations (nous répondrons personnellement à tous les résidents prenant part à nos enquêtes pour les informer de leurs résultats et des changements subséquemment mis en œuvre) ;
- nous efforcer de satisfaire aux exigences et directives de l'Association des prestataires d'alarme sociale ;
- respecter la confidentialité des informations que vous nous fournissez ;
- enregistrer tous les appels entrant et sortant de la centrale téléphonique dans le cadre du contrôle de qualité ;
- cibler un taux de réponse de 98% des appels reçus par la centrale sous 60 secondes.

Service clientèle et plaintes

Veillez consulter le livret publié à cet effet pour vous informer en détail des critères de qualité de notre service clientèle.

Si selon vous nos prestations ne sont pas à la hauteur ou peuvent être améliorées, veuillez nous le signaler. Pour de plus amples renseignements sur la procédure à suivre en cas de plainte, veuillez consulter le livret intitulé « Votre voix ».

Nous aimerions aussi recevoir vos commentaires si vous pensez que les services assurés par notre personnel dépassent vos attentes.

Nous mesurons le niveau de satisfaction de notre clientèle par différentes méthodes.

Pour vous procurer un exemplaire de ce livret, rendez-vous sur notre site Internet à www.sixtown.housing.org. Nous disposons aussi de livrets en gros caractères, sur cassette audio, sur disquette, en Braille et dans d'autres langues.

Service d'alarme sociale Care-Link

Ce document définit les critères de qualité s'appliquant au service Care-Link. Si vous avez besoin d'aide pour le lire ou si vous souhaitez en obtenir une version traduite intégrale, indiquez-le à la réception ou appelez le 0161 686 8000.

SIX TOWN HOUSING

Des quartiers plaisants, d'excellents services, des individus dévoués

Comment nous contacter

Vous pouvez nous contacter de plusieurs façons.

Par téléphone

- Foyers : 0161 253 6063
- Care-Link : 0161 253 6222
- Pour toute question concernant votre logement, appelez le 0161 686 8000
- Pour solliciter une intervention de maintenance, appelez le 0808 5368 (appel gratuit d'une ligne terrestre)
- Réparations urgentes (24 heures/24) : 0808 144 5368
- Télécopie : 0161 764 6225

En nous rendant visite

A l'agence située à :
Six Town Housing
Point Blue
Moor Street
Bury BL9 5AQ

En ligne

Vous pouvez vous rendre sur notre site du Web, à www.sixtownhousing.org
Vous pouvez aussi nous contacter par e-mail à enquiries@sixtownhousing.org
ou à shelteredhousing@bury.gov.uk

Nos agences sont ouvertes de 8h à 18h du lundi au vendredi.

Vous pouvez aussi appeler gratuitement des agences municipales suivantes (horaires d'ouverture variés) :

Radcliffe : 7 Whittaker Street, Radcliffe M26 2DT

Prestwich : Longfield Centre, Prestwich M25 5AY

Whitefield : Whitefield Library, Pinfold Lane, Whitefield M45 7NY

Ramsbottom : Ramsbottom Library, Carr Street, Ramsbottom BL0 9AE

Six Town Housing est une entreprise de la municipalité de Bury, conformément à la loi de 1989 sur l'administration locale et le logement.

Entreprise n°4948846

au registre du commerce du Royaume Uni
Août 2005

N°intercommunautaire 855819189