

डब्ल्यू.डी.एच.

केयर लिंक टेलीकेयर सेवाएं

ग्राहक चार्टर

मानदण्ड

- हम आपके साथ हर समय शीघ्रता से, शिष्टतापूर्वक और न्यायपूर्ण ढंग से व्यवहार करेंगे।
- हम सुनिश्चित करेंगे कि हमारा स्टाफ पूरी तरह से प्रशिक्षित हो, अभिज्ञ रूप से और ध्यान से काम करे।
- हम समझने योग्य, उपयोगी और सटीक जानकारी प्रदान करेंगे।
- यदि आप हमारे फ़ैसलों को लेकर नाखुश हों तो आपको उन पर सवाल उठाने का अधिकार है।
- हम आपसे पूछेंगे कि आप कौन सी सेवा प्राप्त करना चाहते हैं और, जहाँ तक संभव हो, आपके विचारों को ध्यान में लाएंगे।
- हम आपको बताएंगे कि हम क्या करते हैं, हम इसे कैसे करते हैं और कितनी अच्छी तरह करते हैं।
- हम आपकी गोपनीयता और उस निजी जानकारी, जो हम आपके बारे में सहेज कर रखते हैं, को प्राप्त करने के आपके अधिकार का सम्मान करते हैं।
- हम बड़े टाइप, सीडी, ब्रेल पर, किसी भी भाषा या फॉरमेट जिसमें आप चाहते हों, में जानकारी को उपलब्ध करवा कर अपनी सेवाओं को पहुँच-योग्य बनाएंगे।
- विवरण जिसे हम आपके लिए सहेज कर रखते हैं, उसकी जाँच और नवीनीकरण करने के लिए हम प्रत्येक वर्ष आपसे सम्पर्क करेंगे और हमारी सेवा पर टिप्पणी देने के लिए आपको आमंत्रित करेंगे।
- हम किसी भी केयर लिंक उपकरण को किराये पर देने से पहले उसकी जाँच करेंगे।
- हम हर रोज़ शाम को प्रत्येक स्कीम के सभी अलार्म लिंकों की जाँच करेंगे यह सुनिश्चित करने के लिए कि वे ठीक ढंग से काम कर रहे हैं।
- हम निजी देखभाल प्रदान नहीं करेंगे लेकिन हम पारिवारिक सेवाओं, स्वास्थ्य सेवाओं या आपातकालीन सेवाओं से सम्पर्क करेंगे यदि आपको इनकी सहायता की आवश्यकता हो।
- हम निरीक्षण उद्देश्यों के लिए सभी कॉलों को रिकॉर्ड करेंगे।

दिन में २४ घंटे मन की शांति

लक्ष्य

- हमें आने वाली सभी केयर लिंक अलार्म कॉलों का 9५ सेकंड के अंदर जवाब देना और उचित कार्यवाही करना हमारा उद्देश्य होगा।
- यदि कोई आपातकालीन परिस्थिति हो, तो हम आपातकालीन सेवाओं से या उस व्यक्ति से सम्पर्क करेंगे जिसका नाम आपने तुरंत सम्पर्क करने के लिए दिया है।
- यदि केयर लिंक अलार्म के किसी भी उपकरण में हम कोई खराबी देखते हैं या आप किसी खराबी की रिपोर्ट करते हैं, तो हम चार घंटों में उस खराबी की किसी से जाँच करवाएंगे।
- हमारी सेवा के बारे में पूछताछ करने वाले लोगों को दो कामकाजी दिनों में जानकारी उपलब्ध करवाना हमारा उद्देश्य होगा।
- हम दस कामकाजी दिनों में नई सिफारिशें आने की दिशा में काम कर रहे हैं।
- हम केयर लिंक उपभोक्ता समूह के माध्यम से सेवा उपभोक्ताओं से विचार-विमर्श करेंगे और उन्हें शामिल करेंगे।
- हम हर दो वर्षों के बाद केयर लिंक ग्राहक संतुष्टि सर्वेक्षण करेंगे।
- हम नियमित रूप से केयर लिंक उपभोक्ताओं को केयर लिंक न्यूज़ से संबंधित नवीनीकृत समाचार प्रदान करेंगे और हमारी सेवा के बारे में पूछताछ करने वाले लोगों को दो कामकाजी दिनों में जानकारी प्रदान करेंगे।

यदि हमारी सेवा के बारे में आपकी कोई टिप्पणी या शिकायत हो तो सम्पर्क कैसे करना है इसके बारे में जानकारी प्राप्त करने के लिए कृपया हमारे शिकायत कैसे करें तथ्य पत्रक को देखें।

दिन में २४ घंटे मन की शांति



Customer Charter

Standards

- We will deal with you quickly, courteously and fairly at all times.
- We will make sure our staff are properly trained and do their job skilfully, competently and considerately.
- We will provide understandable, useful, accurate information.
- You have the right to question our decisions if you are unhappy with them.
- We will ask you what you want from the service and, where possible, take your views into account.
- We will tell you what we do, how we do it and how well we perform.
- We will respect confidentiality and your right to access personal information we hold about you.
- We will make our service accessible by making information available in large type, on CD, Braille, in any language or format you need.
- We will contact you each year to check and update the details we hold about you and invite you to comment on our service.
- We will test all Care Link equipment before we let a tenancy.
- We will test all alarm links to each scheme every evening to make sure they are working correctly.
- We will not provide personal care but we will contact Family Services, Health Services or Emergency Services if you need assistance with this.
- We will record all calls for monitoring purposes.



peace of mind 24 hours a day



Customer Charter

Targets

- We will aim to answer all Care Link alarm calls within 15 seconds of them coming through to us and take appropriate action.
- If it is an emergency, we will contact the emergency services or the person you have named as your contact straight away.
- If we find a fault or if you report a fault with any Care Link alarm equipment, we will get someone to inspect the fault within four hours.
- We will aim to send out information to people enquiring about our service within two working days.
- We are working towards visiting new referrals within ten working days.
- We will consult and involve service users through the Care Link User Group.
- We will do a Care Link customer satisfaction survey every two years.
- We will issue updated news about Care Link News to Care Link users on a regular basis and send out information to people enquiring about our service within two working days.



If you have a comment or complaint about our service, please refer to our How to Complain fact sheet for details on how to contact us.

peace of mind 24 hours a day