

Manuale del servizio



ACCESS

SYDNEY

COMMUNITY TRANSPORT

Crediamo che tutti i membri della comunità abbiano diritto ad accedere a opzioni di trasporto sicure e accessibili.

Benvenuti ad Access Sydney Community Transport

Trasporto accessibile e conveniente

Access Sydney Community Transport è un'organizzazione comunitaria senza scopo di lucro con sede a Sydney, NSW Australia. Attualmente ASCT riceve i finanziamenti da Transport for NSW, Dipartimento di Famiglia e Servizi Comunitari di NSW e Dipartimento di Salute di NSW. È anche contratto dal "City of Sydney" per fornire il servizio di autobus "Village to Village."

Il consiglio di amministrazione di ASCT è volontariato, composto da individui con competenze rilevanti e un forte impegno per il trasporto comunitario a livello locale.

Il consiglio d'amministrazione ed il personale di Access Sydney Community Transport riconoscono i proprietari tradizionali di questa terra e ci scusiamo per le ingiustizie, passate e presenti, che sono state subite dalla comunità indigena. Riconosciamo il diritto della comunità indigena di raggiungere la giustizia sociale.

La nostra visione e la nostra missione

La nostra visione è che tutti i membri della comunità abbiano diritto ad accedere a opzioni di trasporto e mobilità sicure e accessibili. Aiutiamo le persone ad avere accesso a servizi e a partecipare alla vita della comunità attraverso:

- La fornitura diretta di una gamma di servizi di trasporto
- La collaborazione con agenzie affini per offrire opzioni migliori di trasporto
- Il sostenere la causa per ottenere strutture pubbliche accessibili.

Servizi forniti

ASCT offre una gamma di servizi di trasporto per soddisfare diverse esigenze.

I nostri servizi includono:

- Trasporto Medico (individuale e di gruppo)
- Trasporto Spesa (individuale e di gruppo)
- Trasporto Sociale (individuale e di gruppo)

Per discutere le opzioni di trasporto, telefoni dal lunedì al venerdì dalle 9:00 alle 16:00 ed il nostro personale amichevole La aiuterà a fare una richiesta di trasporto.

Possiamo anche fornire informazioni sui trasporti pubblici, sulle tariffe dei taxi, sovvenzioni sul trasporto comunitario in altre zone e altri servizi a domicilio e nella comunità.

Come effettuare una prenotazione

Una volta che Lei sa la data e l'ora di trasporto, chiami il numero di telefono (02) 8241 8000. Per i trasporti sanitari, abbiamo bisogno di un minimo di due (2) giorni lavorativi per organizzare il suo trasporto.

A causa della congestione a Sydney, la Sua partenza potrebbe essere fino a 2 ore prima del Suo appuntamento.

La chiameremo il giorno prima per confermare il Suo trasporto.

Tasse

C'è una tassa per la maggior parte dei nostri servizi e il costo varia a seconda della distanza e del tipo di trasporto. Il pagamento viene prelevato in anticipo tramite telefono con carta di credito o di debito. È possibile negoziare un pagamento alternativo se ci fossero difficoltà o cambiamenti nelle Sue circostanze finanziarie.

Disdette

È molto importante che Lei ci informi subito se non ha più bisogno della Sua prenotazione di trasporto. C'è un penale di disdetta se non ci avvisa in anticipo che ha bisogno di disdire una prenotazione.

Assistenza fornita

La maggior parte del trasporto è fornita da porta a porta. Generalmente è più sicuro e più comodo per Lei attendere all'interno di casa fino a che l'autista o l'accompagnatore non viene a prenderLa. Se ha bisogno di assistenza o di una sedia a rotelle, La preghiamo di farcelo sapere quando fa la prenotazione di trasporto.

Per la comodità e la sicurezza di tutti i passeggeri, sia i volontariati che il personale di ASCT, hanno ordine di non fumare, bere o mangiare mentre forniscono un servizio. Si prega inoltre di non fumare, mangiare o bere mentre un lavoratore di ASCT La sta assistendo o mentre Lei sta viaggiando all'interno di uno dei nostri veicoli.

I rappresentanti dei clienti

Ci sono occasioni in cui Lei potrebbe richiedere che qualcun altro parli con ASCT o con altre organizzazioni a suo nome. Una persona che parla a suo nome per rappresentare i suoi interessi si chiama "rappresentante". Lei ha il diritto di scegliere un rappresentante se lo desidera. Un rappresentante può essere:

- un amico o un membro della famiglia
- qualcuno da un'altra organizzazione
- un agente di collegamento del cliente (CLO) impiegato/a da ASCT.

ASCT può sostenervi parlando con altre organizzazioni a Suo nome. Servizio che rappresentano il cliente:

- Older Person's Advocacy Network: 1800 700 600
- Disability Rights Information Service: (02) 9370 3100
- Può richiedere i dettagli di rappresentanti o organizzazioni nella sua zona a ASCT.

Reclami

Se non è soddisfatto/a dei servizi di ASCT, ha il diritto di fare una reclamo senza timore di perdere l'assistenza.

Lei potrebbe:

- Parlare direttamente con la persona coinvolta che lavora per ASCT per cercare di risolvere il problema
- Richiedere un modulo/una cartolina di feedback di ASCT da qualsiasi membro del personale o può riempire il modulo online tramite il nostro sito web
- Parlare con qualsiasi membro del personale. Dirigeranno la Sua preoccupazione/reclamo alla persona giusta
- Scrivere una lettera* o inviare una email al responsabile dei servizi di ASCT, contrassegnando la propria lettera/email con la parola "CONFIDENTIAL"
- Contattare un'agenzia di gestione dei reclami esterni

* Il tempo di risposta per quanto riguarda le lettere dipende dalla velocità del servizio postale.

Dettagli di contatto per ASCT

Telefono: (02) 8241 8000
Fax: (02) 9282 9089
Email generale: admin@accesssydney.org.au

Responsabile dei servizi: Alex.woodland@accesssydney.org.au
Indirizzo: Suite 2 Level 1, 579 Harris Street Ultimo NSW 2007

Dettagli di contatto - agenzie di gestione dei reclami esterni

Il difensore civico del New South Wales (Ombudsman)

Telefono: 9286 1000
Fax: 9283 2911
Email: nswombo@ombo.nsw.gov.au
Indirizzo: Level 24, 580 George Street Sydney NSW 2000
Sito Web: www.agedcarecomplaints.gov.au



**La leghiamo
con la
comunità**

Diagramma dei flussi di reclamo

Questa diagramma illustra ciò che si può aspettare quando si presenta un reclamo o una preoccupazione.

1. Tutti i reclami saranno riconosciuti entro 2 giorni lavorativi per telefono o per posta elettronica. Se Lei è solo contattabile per posta, Le invieremo una lettera di riconoscimento entro 2 giorni lavorativi.



2. La persona che gestisce la sua preoccupazione/reclamo La contatterà. Vorranno sapere di cosa si tratta la sua preoccupazione/reclamo e come desidera che venga risolto. In tutte le fasi, Lei ha il diritto di avvalersi di un rappresentante o di una persona di supporto per il suo reclamo. Se ne ha bisogno, organizzeremo un interprete.



3. La persona che gestisce la sua preoccupazione/reclamo esaminerà la questione. Cercherà di risolvere il suo reclamo o affrontare la sua preoccupazione entro 10 giorni lavorativi. Se l'indagine richiederà più di 10 giorni, La terra informato/a. La contatterà per spiegare il risultato.



4. Se Lei è soddisfatto/a del risultato, il reclamo sarà chiuso.



5. Se Lei non è soddisfatto/a del risultato, il reclamo verrà trasmesso all'Amministratore Delegato o al Consiglio che La contatterà entro 5 giorni lavorativi per discutere i prossimi passi.



6. Se Lei non è soddisfatto/a del risultato finale, ha il diritto di contattare un'agenzia indipendente per il trattamento dei reclami, come il Difensore Civico del NSW (NSW Ombudsman) o il Commissario per i Reclami delle persone anziane o disabili (My Aged Care). ASCT Le ha fornito i dettagli dei loro contatti in questo manuale.

Come sospendere un servizio

Decisione del cliente

Se le sue circostanze cambiano, Lei può decidere di non avere più bisogno dei servizi di ASCT.

Decisione di Access Sydney Community Transport

ASCT terminerà un servizio solo se:

- Il servizio smette di funzionare (ad esempio, a causa della perdita di finanziamenti)
- Il cliente non è più idoneo al servizio
- Le esigenze di assistenza del cliente sono salite a tal punto che ASCT non è più in grado di il cliente correttamente
- Il servizio ha preoccupazioni per la salute o la sicurezza del cliente, dello staff o di altri clienti

Diventare soci di ASCT

Tutti i nostri clienti sono invitati a diventare soci di ASCT. Non è necessario diventare socio di ASCT per ricevere un servizio.

I soci ricevono una relazione annuale e dichiarazioni finanziarie, l'opportunità di partecipare e votare all'Assemblea Generale Annuale e di nominare I candidati al Consiglio di Amministrazione (se soddisfano i requisiti elencati nella Costituzione di ASCT per diventare "Direttore").

Decisione di Access Sydney Community Transport

ASCT terminerà un servizio solo se:

- Il servizio smette di funzionare (ad esempio, a causa della perdita di finanziamenti)
- Il cliente non è più idoneo al servizio
- Le esigenze di assistenza del cliente sono salite a tal punto che ASCT non è più in grado di il cliente correttamente
- Il servizio ha preoccupazioni per la salute o la sicurezza del cliente, dello staff o di altri clienti

I Suoi diritti

Ad ASCT noi siamo impegnati a fornire un servizio sicuro e di alta qualità per tutti i nostri clienti. È importante perciò che tutti gli utenti del servizio si comportino in modo rispettoso e responsabile.

Nell'uso dei servizi ASCT si acconsente ai seguenti:

Diritti

- Che i servizi di trasporto ricevuti da ASCT siano sicuri e affidabili
- Che Lei venga trattato/a cortesemente e con rispetto da tutti i membri del personale presso ASCT
- Che le informazioni sui contributi siano chiare
- Che le proprie informazioni personali siano trattate con la massima riservatezza
- Che Lei abbia il diritto di accedere alle proprie informazioni personali
- Che Lei abbia accesso ad un rappresentante che parli per suo conto
- Che Lei abbia l'accesso ad un interprete se necessario
- Che Lei sia invitato/a a dare feedback e che il proprio feedback sia considerato nella pianificazione e nel miglioramento dei servizi
- Che le informazioni su come fare una denuncia ed avere eventuali reclami vengano trattate in modo rapido ed equo

Responsabilità

- Di trattare cortesemente e con rispetto gli altri clienti del servizio ed i membri del personale di ASCT
- Di rispettare la riservatezza delle informazioni sugli altri clienti del servizio e sui membri del personale che Lei potrebbe conoscere durante l'utilizzo dei servizi di ASCT
- Di non essere sotto l'effetto di droghe o alcolici quando si utilizza i servizi di ASCT
- Di non mangiare, bere o fumare all'interno dei veicoli di ASCT
- Di non utilizzare il linguaggio che può essere offensivo ad altri clienti o ai membri del personale durante l'utilizzo di servizi di ASCT

- Di mettere la cintura di sicurezza e seguire tutte le istruzioni di sicurezza del veicolo
- Di farci conoscere al più presto se ci sono cambiamenti nella sua salute o circostanze che potrebbero avere un effetto su i suoi servizi, ad esempio le difficoltà di salire su per le scale
- Di dare un preavviso accettabile se è necessario annullare un servizio (alcuni servizi possono avere un penale di cancellazione)
- Di pagare i contributi in anticipo o comunicarci se ha difficoltà di pagare in modo da poter organizzare accordi.

Altre informazioni importanti sui suoi diritti e responsabilità

L'atto costitutivo dei diritti e delle responsabilità per i destinatari dell'assistenza- L'Assistenza Domiciliare

L'atto costitutivo descrive i Suoi diritti e responsabilità quando riceve servizi finanziati dal governo (incluso anche il trasporto comunitario).

Dove posso ottenere una copia completa dell'atto costitutivo?

- È possibile richiedere per una copia dell'atto da ASCT in qualsiasi momento; ne abbiamo incluso una nel suo pacchetto di benvenuto.
- È possibile scaricare gratuitamente una copia dell'atto dal sito del Dipartimento della Salute all'indirizzo www.agedcare.health.gov.au.
- Versioni tradotte sono inoltre disponibili.

NSW Disability Service Standard

Le organizzazioni finanziate per fornire servizi e sostegni per disabili in NSW devono rispettare questi standard.

1. Diritti

Ha il diritto di essere trattato in modo equo quando si utilizza i servizi per disabili.

2. Partecipazione e inclusione

Può partecipare alla comunità e sentirsi incluso quando si utilizza i servizi per disabili.

3. Risultati individuali

Il suo servizio La supporta a fare scelte personali. Può impegnarsi per realizzare i propri obiettivi.

4. Feedback e reclami

Può dare la propria opinione sui servizi che riceve e parlarne con altre persone.

5. Accesso al servizio

Trovare e utilizzare i servizi è giusto. Lei può accedere ai servizi necessari.

6. Gestione dei servizi

I servizi per disabili devono essere gestiti professionalmente.

Dichiarazione sulla privacy

Access Sydney Community Transport (ASCT) si impegna a rispettare la privacy dei nostri clienti e proteggere le loro informazioni personali. Siamo legati dal Codice della privacy del 1988 (Cth) e dai Principi di Privacy in Australia, insieme a tutte le altre leggi e codici di privacy applicabili quando raccogliamo, usiamo, divulghiamo, manteniamo, gestiamo e trasferiamo le informazioni personali.

Raccogliamo informazioni che ci aiutano a fornire servizi come ad esempio: nome, numero di telefono, indirizzo.

L'accesso a queste informazioni sarà limitato ad Access Sydney Community Transport e ad altri fornitori di servizi a cui Lei ha dato queste informazioni.

Ad ASCT, abbiamo prassi, procedure e sistemi continui per garantire che le informazioni personali siano gestite in modo aperto e trasparente.

Questa dichiarazione sulla privacy è stata creata per garantire che le informazioni personali sui clienti siano utilizzate solo per fornire servizi sicuri e adeguati ai clienti e per garantire la gestione efficiente dei servizi e delle attività di ASCT.

Se desidera ulteriori informazioni sulle nostre prassi di tutela della privacy e delle informazioni, può contattare il responsabile sei servizi, Alex Woodland:

Posta
Access Sydney Community Transport
Suite 2 Level 1, 579 Harris Street Ultimo
NSW 2007
Telefono 02 8241 8000

Servizi di interpretariato

Access Sydney Community Transport impiega personale e assume volontari che possono parlare lingue diverse tra cui:

- Cantonese
- Mandarino
- Italiano
- Russo
- Arabo
- Vietnamita

Se Lei ha bisogno di un traduttore di lingua, chiami il Servizio di Traduzione e Interpretariato (TIS) su 131 450 che comprende 100 lingue. Il servizio TIS è disponibile 24 ore al giorno, 7 giorni alla settimana, per lo stesso costo di una chiamata locale. Alcuni servizi della zona sono finanziati per fornire servizi a specifici gruppi culturali, religiosi e linguistici.

Può contattare questi servizi di assistenza ai seguenti numeri:

- Jewish Care: 130013 3660
- Greek Welfare: 9516 2188
- CO.AS.IT: 9564 0744
- Australian Nursing Home Foundation: 8741 0218
- Sydney Multicultural Community Services: 9663 3922
- Alleena Centre: 9245 1822

Sede Centrale:

Suite 2, Level 1, 579 Harris Street
Ultimo NSW 2007

Ufficio di Strathfield:

40-44 Augusta Street
Strathfield NSW 2135

Aggiornato Settembre 2017

Access Sydney Community Transport riceve assistenza finanziaria dal governo di NSW e dell’Australia.

**Call 8241 8000
for more information**



Head Office:

Suite 2, Level 1, 579 Harris
Street Ultimo NSW 2007

Strathfield Office:

40-44 Augusta Street
Strathfield NSW 2135