

Брошюра с перечнем услуг для клиентов



Мы считаем, что все члены общества имеют равное право на получение услуг, включая безопасный и доступный транспорт, который предоставит им различные возможности по улучшению их здоровья и самочувствия, который даст им право выбора, и позволит участвовать в общественной жизни.

Добро пожаловать в Организацию Общественного Транспорта Доступ к Сиднею

Удобный, доступный транспорт

Организация Общественного Транспорта Доступ к Сиднею- неприбыльная общественная организация, расположенная в Сиднее, НЮУ, Австралия. Организация получает основное спонсирование по программе «Услуги и Помощь Дому Коммонвэлс», и в связи с этим, мы уделяем основное внимание предоставлению услуг престарелым людям, пожилым людям-инвалидам и людям, осуществляющим уход за этими людьми.

Мы также получаем небольшое финансирование от Правительства Штата, Местных Муниципалитетов, что помогает нам в оказании услуг тем людям, у кого есть проблемы с транспортом. Наша организация также сдает транспорт в наем другим неприбыльным организациям, когда есть в наличии незадействованные транспортные средства.

Организация Общественного Транспорта Доступ к Сиднею управляется комитетом, который состоит из местных жителей и работников. Мы призываем людей стать членами организации и внести свой вклад в предоставление наших услуг.

Менеджмент и работники Организации Общественного Транспорта Доступ к Сиднею признают тех людей, которым принадлежала эта земля и приносят извинения местным жителям –аборигенам, проживающим в этом районе, за несправедливость в прошлом и в настоящее время, которую испытывала община аборигенов. Мы признаем права жителей-аборигенов относительно социального равноправия.

Наша позиция & наша миссия

Мы считаем, что все члены общества имеют равное право на получение доступа к различным видам безопасного и доступного транспорта, который предоставит им обширные возможности по улучшению их здоровья и самочувствия, который даст им право выбора и позволит участвовать в общественной жизни. Мы предоставляем для людей доступ к удобствам и участию в общественной жизни благодаря:

- Непосредственному предоставлению ряда различных транспортных услуг
- Участию в решении вопросов по изменению транспортных услуг
- Сотрудничеству с другими подобными организациями с целью улучшения транспортного сервиса

Предоставляемые услуги

Чтобы обсудить варианты транспортных услуг для Вас, пожалуйста, позвоните нам с понедельника по пятницу в рабочее время с 9:00 утра до 4:00 вечера и поговорите с нашими доброжелательными работниками по поводу Вашего заказа.

Мы также можем предоставить Вам информацию о работе общественного транспорта, субсидировать оплату за такси, обеспечить транспорт в другие районы города и предоставить прочие общественные услуги и услуги на дому. Наши транспортные услуги включают в себя:

- Поездки для медицинских целей (индивидуальные и групповые)
- Поездки за покупками (индивидуальные и групповые)
- Поездки для социальных целей (индивидуальные и групповые)

Права клиентов

В качестве получателя услуг у меня есть следующие права:

Общие права

- А. Чтобы ко мне относились и признавали меня как индивидуума, уважали мои личные предпочтения.
- Б. Чтобы ко мне относились с уважением и уважали мою личную жизнь и мою конфиденциальность.
- В. Получать услуги и не чувствовать себя обязанным тем, кто предоставляет эти услуги.
- Г. Иметь право на полное использование гуманитарных, юридических прав и прав потребителя, включая право на свободу слова относительно услуг, которые мне предоставляются.
- Д. Чтобы ко мне относились без эксплуатации, оскорбления, унижения, дискриминации, притеснения и пренебрежения.

Мое участие

Я имею право:

- А. Принимать участие в определении перечня услуг, которые соответствуют моим потребностям.
- Б. На участие в выборе транспорта и услуг, которые лучше подходят моим нуждам, и которые может предоставить организация с учетом имеющихся ресурсов.
- В. Принимать участие в вынесении решения, которое будет меня касаться.
- Г. Иметь представителей, которые будут представлять мои интересы.

Уход & услуги

Я имею право на:

- А. Получение надежного, скоординированного, безопасного, качественного ухода и услуг, которые соответствуют моим потребностям
- Б. Получение плана в письменном виде, до того момента, как я начну пользоваться услугами, или в течение 14 дней с момента начала услуг, о тех услугах, которые я буду получать.
- В. Получение перечня услуг, как они были оговорены в плане, с учетом моего стиля жизни, прочих договоренностей по уходу, а также с учетом моих языковых и религиозных предпочтений.
- Г. Регулярный пересмотр перечня по уходу и по предоставлению услуг, которые я получаю (как периодические пересмотры, так и в связи с изменением моих личных обстоятельств) и изменение в плане, если это необходимо.

Личная информация

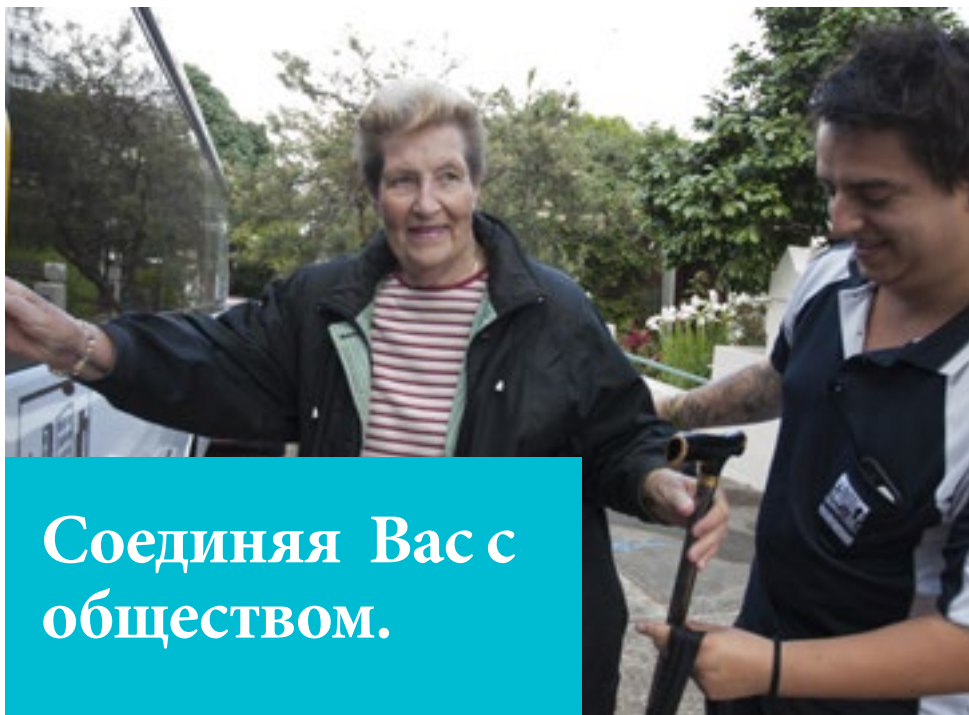
Я имею право на:

- А. Соблюдение конфиденциальности относительно моей личной информации.
- Б. Доступ к моей личной информации.

Передача информации

Я имею право на:

- А. Получение помощи для того, чтобы понять информацию, которая мне предоставляется.
- Б. Предоставление копии Документа по правам и обязанностям по уходу на дому.
- В. Предоставление письменного договора, который включает в себя все оговоренные положения.
- Г. Выбор человека, который будет представлять мои интересы относительно любых вопросов.



**Соединяя Вас с
обществом.**

Замечания и жалобы

Я имею право на:

- А. На получение информации относительно того, как можно сделать замечание или пожаловаться относительно ухода и услуг, которые мне предоставляются.
- Б. Подачу жалобы относительно ухода и услуг, которые я получаю, без боязни потери услуги и без боязни быть каким-либо образом притесненным в связи с этим.
- В. То, чтобы жалоба была рассмотрена справедливym и конфиденциальным образом и с принятием соответствующих шагов в разрешении проблемы.

Тарифы и оплата

Я имею право на:

- А. Определение оплаты таким образом, чтобы это было понятно, доступно и справедливо
- Б. Получение счета, который ясен, и в том формате, который понятен.
- В. Пересмотрение моих оплат периодически и по требованию, когда помнялись мои личные финансовые обстоятельства.
- Г. То, что я не буду отказан в предоставлении услуг и сервиса из-за того, что я не в состоянии произвести оплату в связи с обстоятельствами вне моего контроля.

Обязанности клиентов

В качестве получателя услуг у меня есть следующие обязанности:

Общее

Мои обязанности:

- А. Уважать права работников, предоставляющих услуги; уважать их гуманитарные, юридические права, и права работников соответствующей отрасли, включая охрану труда.
- Б. Относиться к работникам без оскорбления, эксплуатации, дискриминации и пренебрежения.

Уход и услуги

Мои обязанности:

- А. Соблюдать условия письменного договора
- Б. Признание того, что мои потребности могут меняться и договариваться об изменении относительно услуг, когда возникает необходимость в их изменении.
- В. Нести ответственность за свои действия и выбор, даже если мой выбор несет элемент риска.

Передача информации

Мои обязанности:

- А. Предоставить всю необходимую информацию, чтобы помочь организации, предоставляющей услуги, разработать, доставить и пересмотреть мой план по предоставлению ухода и услуг.
- Б. Сообщить организации, предоставляющей услуги, и их работникам о проблемах, возникших с предоставлением услуг.

Доступ

Мои обязанности:

- А. Разрешить доступ работникам, осуществляющим услуги в то время, как это оговорено в плане, или как оговорено в договоре
- Б. Предоставлять заблаговременное предупреждение, если услуги не нужны.

Сумма оплаты

Мои обязанности:

А. Производить оплату, как оговорено в договоре, или обговорить с представителем, предоставляющем услуги, обо всех изменениях в моих финансовых обстоятельствах.

Б. Предоставить всю необходимую информацию для службы, предоставляющей услуги, чтобы моя сумма оплаты была правильно определена.

Служба переводов

Организация Общественного Транспорта Доступ к Сиднею принимает на работу сотрудников и волонтеров, которые говорят на различных языках, включая:

- Кантонский
- Мандарин
- Итальянский
- Русский
- Арабский
- Вьетнамский

Если вам необходим переводчик, позвоните в службу переводов по телефону 131 450, которая покрывает 100 языков.

Служба переводов работает 24 часа в день, 7 дней в неделю, и позвонить можно за стоимость обычного звонка. Некоторые услуги по району спонсируются для предоставления услуг специфическим культурным, религиозным и языковым группам. Позвонить в такие организации можно по следующим телефонам:

Джуиш Кэр: 1300 133 660

Греческое Вэлфэр: 9516 2188

Общественные Услуги для итальянской общины CO AS IT: 9564 0744

Австралийский Фонд домов престарелых: 8741 0218

Многокультурные Общественные Услуги Сиднея: 9663 3922

Центр Алиина: 9245 1822

Жалобы

В качестве клиента вы имеете право на подачу жалобы относительно любого аспекта по предоставлению Вам услуг без опасения, что вы можете потерять право на эту услугу.

Вы можете:

- Поднять вопрос непосредственно с работником, предоставляющим услугу
- Написать или позвонить Менеджеру по оказанию услуг Организации Общественного Транспорта Доступ к Сиднею
- Связаться с омбудсманом НЮУ

Организация Общественного Транспорта Доступ к Сиднею

Телефон: 8241 8000

Факс: 9282 9089

Главный офис: Suite 2, Level 1, 579 Harris Street, Ultimo NSW 2007

Стратфилд: 40 Augusta Street, Strathfield, NSW 2135

Омбудсман Нового Южного Уэльса

Тел: 9286 1000

Факс: 9283 2911

4 этаж, 580 Джордж стрит

Сидней НЮУ 2000

Представление интересов клиентов

Клиенты могут воспользоваться услугами независимых представителей по их выбору, чтобы они могли представлять интересы клиентов.

- Вы можете воспользоваться услугами человека, который будет предоставлять ваши интересы
- Это может быть член семьи, друг или кто-то из Общественной Транспортной Организации
- Мы можем договориться за вас относительно Вашего визита к специалисту, госпиталь, и помочь вам любым возможным образом, представляя ваши интересы и добиваясь наилучшего для вас результата.

Отмена услуг

Решение клиента

Клиент может запросить отмену услуг в связи с изменениями обстоятельств. В связи с изменениями обстоятельств сервис не будет приемлем для нужд клиента.

Решение Организации Общественного Транспорта Доступ к Сиднею

Альтернативно, Организация Общественного Транспорта Доступ к Сиднею может прекратить предоставление услуг по следующим причинам:

- В связи с тем, что сервис прекратит свою работу
- Клиент не будет иметь право на услугу
- Потребности клиента превышают возможности организации по предоставлению услуг
- Озабоченность относительно здоровья и безопасности клиента, работника службы или других клиентов

Членство в Организации Общественного Транспорта Доступ к Сиднею

Всем клиентам предложено стать членами Организации Общественного Транспорта Доступ к Сиднею. Для получения услуг членство не обязательно. Получения членства –это ваш выбор, при этом вы будете получать годовые и финансовые отчеты, это позволит вам посещать ежегодные общие собрания и дает вам право голоса для выбора управляющего комитета.

Как стать членом

Заполните форму членства и заплатите членские взносы. Пошлите форму и оплату в Организацию Общественного Транспорта Доступ к Сиднею по почте или передайте ее водителю/ ассистенту водителя, когда вы будете в очередной раз пользоваться транспортными услугами организации.

Положение о конфиденциальности

Организация Общественного Транспорта Доступ к Сиднею делает все возможное, чтобы с уважением относиться к личной жизни и конфиденциальности своих клиентов, и охраняет личную информацию клиентов. Мы работаем с соблюдением Закона о соблюдении конфиденциальности личной информации 1988 и Австралийских правил об обеспечении неприкосновенности личной информации, когда мы получаем, используем, храним, передаем любую личную информацию.

Мы собираем информацию, которая помогает нам в предоставлении вам услуг, такую как: ваше имя, фамилия, номер телефона и адрес.

Доступ к этой информации ограничен и доступен только Организации Общественного Транспорта Доступ к Сиднею и другим подобным организациям, если вы дадите на это свое согласие.

В нашей службе действуют положения, правила и системы, которые позволяют нам обращаться с вашей информацией подобающим образом, сохраняя конфиденциальность.

Это положение о конфиденциальности создано для того, чтобы Вы были уверены, что личная информация о клиентах используется только для предоставления соответствующих и надежных услуг для клиентов и для выполнения работы Организации Общественного Транспорта Доступ к Сиднею.

Если вам нужна более подробная информация по поводу конфиденциальности, свяжитесь с менеджером по предоставлению услуг Алекс Вудлэнд.

По почте:

Access Sydney Community Transport
Suite 2 Level 1, 579 Harris Street Ultimo
NSW 2007

Tel 02 8241 8000

Разрешение проблем относительно конфиденциальности и личной информации

Если Вы хотите подать жалобу относительно нарушения закона конфиденциальности, пожалуйста, подайте Вашу личную Жалобу в Организацию Общественного Транспорта Доступ к Сиднею, и причину подачи жалобы, чтобы получить оптимальный результат рассмотрения.

Организация Общественного Транспорта Доступ к Сиднею делает все возможное по соблюдению этого закона, и мы сообщим вам о результатах рассмотрения жалобы как можно раньше. Однако, если вы посчитаете, что ваша жалоба не была удовлетворена, вы можете связаться с офисом Управляющего по делам конфиденциальности следующим образом:

По почте:
GPO BOX 5218
Sydney NSW 2001

Email enquiries@oaic.gov.au
Телефон: 1300 363 992
По интернету <http://www.oaic.gov.au/privacy/making-a-privacy-compliant>

Организация Общественного Транспорта Доступ к Сиднею имеет финансовую поддержку НЮУ и Правительством Австралии

**Звоните нам по
телефону 8241 8000
за дополнительной
информацией**



SYDNEY

COMMUNITY TRANSPORT

Head Office:

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

Strathfield Office:

40-44 Augusta Street
Strathfield NSW 2135