

leichhardt

gruppo trasporti  
comunitari inc

9558 6800

[www.lctg.net.au](http://www.lctg.net.au)

marrickville  
leichhardt

OPUSCOLO INFORMATIVO  
PER IL PASSEGGERO

# Indice

Descrizione, idoneità, altre lingue	3
Registrazione, confidenzialità	4
Prenotazioni e contatti	5
Cancellazioni, tariffe, assistenza	6
Informazioni & servizi	7
Diritti e doveri dei passeggeri	7
Badanti, difesa, revisione	10
Commenti & reclami	11
Interruzione di servizio	12
I trasporti comunitari di Leichhardt Marrickville	12

ultimo aggiornamento maggio 2014

I trasporti comunitari di Leichhardt Marrickville sono gestiti dalla comunità per la comunità

Il Gruppo trasporti comunitari di Leichhardt Marrickville Inc è un'organizzazione basata sulla comunità ed un servizio comunitario non a scopo di lucro.

Indirizzo postale: Unit C, 6 Carrington Road, Marrickville, 2204

Email: [admin@lctg.net.au](mailto:admin@lctg.net.au)

Web: [www.lctg.net.au](http://www.lctg.net.au)

Fax: 9558 8292

Tel. 9558 6800

## Cosa è Community Transport?

Lo scopo, la filosofia di Community Transport è sostanzialmente di garantire che tutti abbiano un 'equo' accesso ai servizi di trasporto passeggeri di cui tutti hanno bisogno per le loro esigenze di vita.

## Come funziona?

Nel NSW, Community Transport viene di solito gestito da una organizzazione senza scopo di lucro. Queste organizzazioni sono finanziate dal governo per fornire servizi di trasporto ai passeggeri. I fondi vengono erogati su base geografica.

LMCTG riceve fondi per fornire Community Transport ai passeggeri idonei che abitano nei comuni di Leichhardt e Marrickville.

## Stiamo parlando la tua lingua?

Questo opuscolo ed anche la nostra Guida concisa dei servizi sono disponibili in varie lingue comunitarie.

Ti incoraggiamo a contattare il nostro ufficio direttamente. Per usare un interprete al telefono chiama il Servizio Traduttori e Interpreti (TIS) al numero 131 450.

## Per prima cosa

L'accesso ai servizi di Community Transport non è un diritto come le cure mediche fornite da Medicare.

Ciò ha due conseguenze sui servizi;

- Devi essere idoneo a ricevere i servizi.
- I servizi non sono garantiti – devono rientrare nelle risorse del progetto.

## Sono idoneo?

I servizi LMCTG ricevono fondi in base a due programmi diversi;

- Assistenza domiciliare e comunitaria (HACC) e
- Programma di trasporti comunitari (CTP)

LMCTG fa domanda per i fondi in base a questi (ed altri) programmi, ma le decisioni spettano a politici e burocrati. Gli enti finanziatori stabiliscono i requisiti di idoneità - non sono stabiliti da LMCTG.

Entrambe queste fonti di finanziamento hanno requisiti di idoneità diversi.

## Servizi finanziati da HACC

Puoi spostarti senza problemi? Puoi raggiungere i beni ed i servizi di cui hai bisogno? E per andare dagli amici e uscire di casa? No?

HACC aiuta la gente a rimanere nelle proprie case e fornisce servizi di base a questo scopo. Per quanto riguarda Community Transport si tratta di aiutarti ad arrivare nei luoghi dove vuoi andare.

I fondi HACC sono mirati agli anziani ed ai disabili ma non è tutto. Se hai problemi con le faccende quotidiane e non riesci a spostarti bene – potresti essere idoneo.

Se già ricevi altri servizi HACC quali Pasti a domicilio o Assistenza di buon vicinato o Manutenzione domiciliare è quasi certo che sei già idoneo.

Ma la cosa migliore da fare non è considerarsi incluso – o escluso – ma controllare con il nostro ufficio.

## Servizi finanziati da CTP

I servizi CTP sono per coloro che sono "Svantaggiati nei trasporti".

Si tratta di circostanze nelle quali hai un accesso limitato o inesistente ai trasporti privati e non puoi fare uso dei trasporti 'convenzionali' quali autobus o treni. Il problema non è soltanto se i trasporti convenzionali operano vicino a te, ma anche se tu sei in grado di usarli.

Contrariamente ad HACC, i servizi CTP sono disponibili a persone di qualunque età, con o senza invalidità – sono per tutti coloro che sono Svantaggiati nei trasporti. Di nuovo, se non sei sicuro, controlla con il nostro ufficio.

## E allora cosa devo fare adesso?

Probabilmente lo già hai indovinato! Chiama il nostro ufficio.

Il personale del nostro ufficio può discutere con te la tua situazione e le circostanze e darti consigli su servizi e su idoneità.

Se sei idoneo e desideri andare avanti, dovrai essere 'iscritto'. Il personale organizzerà una valutazione che può essere fatta facilmente al telefono e prende circa 10 minuti.

Se non sei idoneo, il nostro personale farà tutto il possibile per consigliarti eventuali alternative di trasporto.

### Posso indirizzare qualcun'altro?

Certo. Naturalmente dobbiamo sapere se la persona è interessata ai nostri servizi e se desidera diventare un passeggero.

## Registrazione

La procedura è semplice e facile.

Per prima cosa ti chiederemo le informazioni di base quale il tuo nome, indirizzo e così via.

Nella parte successiva scopriremo come possiamo aiutarti. Ciò comporta fare domande sulla tua capacità di fare le cose adesso. È così che possiamo garantire che il nostro personale di guida sappia in anticipo se hai bisogno di assistenza alla porta, per entrare nella vettura, ecc. Dovremo avere il nome e qualche particolare su chi contattare in caso di emergenza, il tuo badante (se ne hai uno), ecc.

Al fine di darti una migliore assistenza speriamo che tu possa fornirci delle risposte ma la decisione è tua se vuoi rispondere o no.

## L'ultima fase

Dopo aver risposto alle domande, ti chiederemo se acconsenti a che parte delle tue informazioni sia messa a disposizione di terzi.

Se sei d'accordo, informazioni statistiche relative al tuo uso dei servizi verranno passate ad enti governativi. I dati sono cifrati in codice prima di essere inviati. Verranno usati per la programmazione e saranno utili sia a LMCTG che agli enti finanziatori. I dati inoltre vengono usati come prova che LMCTG ti ha fornito dei servizi e per aiutare a prendere decisioni.

Inoltre daremo quelle informazioni anche ad altri enti locali se ce lo chiedono. Ciò al fine di evitarti di dover ripetere le stesse informazioni ad altre organizzazioni locali che potresti voler usare in futuro.

Se non sei d'accordo a passare le informazioni ad altri, ne faremo uso solo noi. Ulteriori informazioni su come tutto ciò funzioni si possono avere chiamando l'ufficio.

## Confidenzialità

LMCTG è tenuta ad osservare la legislazione sulla privacy e noi ci uniformiamo a quelle direttive.

Tutte le informazioni riguardanti i passeggeri sono tenute in sicurezza nel nostro ufficio. Le vecchie informazioni cartacee vengono regolarmente eliminate correttamente e le informazioni nei computer sono protette da password.

Le tue informazioni private non verranno mai divulgate senza il tuo permesso.

Hai diritto ad essere informato su tutte le tue informazioni personali.

### Suggerimento!

Al momento della registrazione bisogna fornire informazioni sul proprio medico curante e contatti di emergenza. Avendo queste informazioni come numeri telefonici ed indirizzi pronte quando chiami, puoi rendere la procedura più facile e più veloce.

È importante che tu autorizzi la persona che hai nominato ad essere il tuo contatto.

### Informazioni!

La tua decisione di rifiutare di dare informazioni per motivi di privacy non influenzerà il tuo diritto a ricevere i servizi.

## E poi?

Forse vuoi aspettare che il Piano di servizio ti arrivi per posta (vedi sotto), ma in ogni caso sei pronto per prenotare!

A questo punto il personale avrà discusso con te i tipi di servizio che sono disponibili e che si adattano alle tue esigenze. Possono anche darti gli orari e le date che sono disponibili.

## Il tuo Piano di servizio

Essere chiari sulle aspettative di ciò riceverai da LMCTG è un bene per te – ed anche per noi!

Il tuo Piano di servizio è una dichiarazione scritta da LMCTG sui servizi che hai scelto, le condizioni legate a quei servizi (ad esempio, la tariffa), e quando ti aspetti di riceverli (ad esempio, quindicinalmente). Dovresti riceverlo entro 2 settimane dalla registrazione.

Riceverai il tuo piano per posta (o email se preferisci), questo opuscolo ed altri depliant sui nostri servizi e tutte le altre informazioni che puoi aver chiesto – o che il personale ritiene ti siano utili. Se pensi che il Piano di servizio sia errato, chiama immediatamente l'ufficio.

## Per prenotare

Le prenotazioni si possono fare solo tramite l'ufficio – non con gli autisti.

Servizi diversi si prenotano in modi diversi. I servizi regolari per fare la spesa ed i nostri servizi Shuttle, ad esempio, si possono prenotare su base routinaria come prenotazione permanente quindicinale. O se preferisci puoi telefonare (in anticipo) quando vuoi usare il servizio.

Il trasporto per andare ad appuntamenti di solito si prenota quando c'è un'appuntamento. In ogni caso, fare la richiesta con anticipo di solito è il modo migliore.

## Contattare l'ufficio

Puoi contattare l'ufficio in persona, per email (vedi le informazioni a pagina 2) o per telefono.

La maggior parte dei passeggeri ci contatta per telefono e con una lunga lista di iscritti a volte il sistema si intasa, specialmente la mattina.

Se ti risponde la segreteria telefonica, aspetta fino alla fine del messaggio registrato, aspetta il segnale e poi lascia il tuo messaggio. Naturalmente dovrai lasciare il tuo nome e numero di telefono ma una breve descrizione della ragione per cui hai chiamato aiuterà il personale ad essere pronto con le informazioni richieste.

Tutti i messaggi ricevono risposta ma sappi che il personale è tenuto a dare priorità ai problemi del giorno quali andate e ritorni per appuntamenti medici. Ci possono essere ritardi mentre il personale fa le ricerche richieste o se l'ufficio viene sommerso da chiamate. Ti ringraziamo per la tua pazienza.

Per le (sole) Escursioni sappi che la richiesta di prenotazione non riceve risposta immediata a meno che l'Escursione stessa è già esaurita. Quando la data si avvicina ti chiameremo con l'orario per venirti a prendere per l'Escursione.

### Suggerimento!

Se vuoi andare ad un appuntamento dal dottore, assicurati di chiamare l'ufficio in anticipo, non appena sai quando è l'appuntamento.

Questi servizi, Trasporto individuale o flessibile, spesso sono molto prenotati e potresti dover aspettare delle settimane per il tuo primo viaggio.

### Informazioni!

Orario d'ufficio dalle 9 alle 16 nei giorni feriali.

I messaggi registrati dopo le 16 non vengono ricevuti fino alla mattina del giorno dopo.

## Come contattarti

L'ufficio cercherà sempre di contattarti se un servizio viene cancellato o se ci sono notevoli ritardi nel programma. È di grande aiuto se hai in casa un servizio di segreteria telefonica.

Se hai un telefono cellulare, fallo sapere all'ufficio. È un metodo molto più veloce e diretto per farti sapere gli avvenimenti e, nel caso di Trasporto individuale flessibile, possiamo farti sapere direttamente quando è disponibile il viaggio di ritorno. Assicurati che il cellulare sia acceso e che ci sia la segreteria telefonica.

## Le tue cancellazioni

Quando i servizi di LMCTG sono pieni, chiediamo ai passeggeri se vogliono mettersi in 'lista di attesa' nel caso che un altro passeggero cancelli e l'orario sia disponibile.

È raro che non abbiamo almeno una persona in lista di attesa al giorno e avere da 4 a 6 persone in lista di attesa non è insolito.

## Le nostre cancellazioni

LMCTG non può e infatti non garantisce il tuo servizio ma cercherà sempre di fare tutto il possibile per assicurarne la realizzazione.

Problemi meccanici inaspettati o malattie improvvise dell'autista possono succedere. Abbiamo programmi di emergenza per questi casi ma a volte possono fallire. Se viene cancellato un servizio cercheremo sempre di contattarti.

## Le tariffe

Le nostre tariffe ci aiutano a recuperare parte dei costi sostenuti per operare il servizio.

Se stai attraversando delle difficoltà economiche, ti incoraggiamo a parlare in confidenza con l'Ufficio. Potremmo essere in grado di arrivare ad una tariffa inferiore per te o a qualche altra soluzione.

Gli autisti non possono trattare sulle tariffe per cui ti invitiamo a discutere la questione con l'ufficio prima del tuo viaggio.

## Assistenza sui servizi in generale

Tutti i servizi forniscono un livello di assistenza e gli autisti ti daranno sempre assistenza per entrare o uscire dal veicolo, se ne hai bisogno. Tuttavia, tieni presente che il livello di assistenza varia a seconda del tipo di servizio.

I nostri Servizi per la spesa a Leichhardt, ad esempio, prevedono un Assistente a bordo per aiutarti con le borse della spesa. Invece, i servizi Shuttle non prevedono la grandi spese e non hanno un Assistente. Per motivi di sicurezza, gli Autisti dei servizi Shuttle non possono lasciare il veicolo ed aiutarti a portare la spesa in casa.

L'Ufficio ti può informare sul livello di assistenza sui vari servizi ma, alla fine dei conti, la scelta del servizio è solo tua.

## Assistenza personale in generale

Ovviamente non tutti i passeggeri sono uguali – alcuni hanno bisogno di maggior aiuto, altri di meno.

Non è facile stabilire quale livello di assistenza sia giusto per i singoli passeggeri. Ciò che un passeggero può ritenere una giusta assistenza per un altro può sembrare eccessiva, degradante per le sue capacità, un insulto al suo orgoglio.

Gli autisti devono avere chiarezza in questo senso. L'assistenza fa parte del servizio per cui fai sapere all'autista se hai bisogno di aiuto.

### Importante!

Se non sei in grado di partecipare, ci sarà di grande aiuto se chiamerai il servizio. In quel modo potremo assegnare il tuo posto a qualcuno in lista di attesa che altrimenti non potrebbe andare.

### Informazioni!

Non ti verranno negate assistenza e servizi se non sei in grado di pagare la tariffa per ragioni al di fuori dal tuo controllo.



## Informazioni a portata di mano

Ottenere informazioni sui servizi o su altri aspetti delle attività di LMCTG è molto facile.

### Tramite l'Ufficio

In persona o al telefono, il personale dell'ufficio può fornire informazioni su:

- > accesso ai servizi e idoneità
- > dettagli su tutti i nostri servizi
- > e come funzionano le cose

Possiamo farti arrivare:

- > opuscoli sui nostri servizi
- > un calendario con le tue prenotazioni
- > un elenco delle destinazioni e delle date delle Escursioni correnti

### Tramite il nostro sito web

Potrai trovare:

- > opuscoli sui nostri servizi
- > un elenco aggiornato delle destinazioni delle Escursioni che puoi scaricare e stampare

C'è anche :

- > un calendario di tutti i servizi
- > notizie su LMCTG e sui trasporti in generale
- > collegamenti con altre organizzazioni attinenti
- > altre informazioni
- > e anche cose divertenti come i nostri film!

## I Servizi di LMCTG

Ulteriori informazioni sui servizi si possono avere chiamando il nostro ufficio o visitando il sito web. I servizi cambiano col tempo. Il riassunto che segue è esatto alla data di stampa.

> Trasporti individuali ad appuntamenti & manifestazioni.

> Trasporto flessibile – limitato 'fuori zona' e 'fuori orario' e Trasporto accompagnato

> numerosi servizi per fare la spesa per gruppi ed individuali, per drogheria o cose particolari, compresi servizi regolari al Market Place e a Marrickville Metro

> viaggi mensili al Mercato del pesce

> due volte al mese Escursioni a varie località ed anche Escursioni di mezza giornata

> Escursioni mensili per fare le spese in vari centri commerciali

> il Jetstream – un servizio porta- a-porta con fermate prestabilite in tutta Marrickville che opera settimanalmente

> il TigeRider – un servizio porta-a-porta con fermate prestabilite in tutta Leichhardt che opera due volte la settimana

## Usare il servizio – I tuoi diritti e doveri

Naturalmente, quando usi i servizi LMCTG, anticipi come sarai trattato. Ugualmente, nel fornirti i servizi, un livello di cooperazione è importante per LMCTG, così che i servizi operino agevolmente e tutti vengono trattati equamente. Possiamo dire 'aiutaci ad aiutarti'.

Le sezioni che seguono descrivono le aspettative di entrambi.

Fanno parte della linea di condotta LMCTG e riflettono la Carta dei diritti e doveri per l'assistenza comunitaria sviluppata per il governo federale. In alcuni casi riflettono la legislazione come nel caso del tuo diritto di privacy.

Sono importanti, per cui ti preghiamo di dedicare del tempo a leggerli.

Se in qualunque momento ritieni di non essere trattato in base ai tuoi diritti o se credi che alcuni aspetti essenziali siano stati trascurati, non esitare a contattarci.

### Informazioni!

Leichhardt Community Transport non discrimina per motivi di razza, etnicità, religione, sesso, preferenze sessuali o età.

# Diritti dei passeggeri

## Da LMCTG ti puoi aspettare:-

### 1. GENERALE

- a) di essere trattato ed accettato come persona e di avere le tue preferenze individuali rispettate
- b) di essere trattato con dignità e con il rispetto della tua privacy
- c) di ricevere assistenza che rispetta te, la tua famiglia e la tua casa
- d) di ricevere assistenza senza essere obbligato ad essere grato a coloro che te la forniscono
- e) di avere un uso pieno ed effettivo dei tuoi diritti umani, legali e di consumatore compreso il diritto alla libertà di parola riguardo alla tua assistenza
- f) di essere trattato senza sfruttamento, abuso, discriminazione, molestia o negligenza

### 2. Partecipazione

- a) di essere coinvolto nell'identificare l'assistenza comunitaria più adatta alle tue esigenze
- b) di scegliere l'assistenza ed i servizi che meglio soddisfano le tue esigenze accertate, dall'assistenza comunitaria che può essere fornita e nei limiti delle risorse disponibili
- c) di partecipare alle decisioni che ti riguardano
- d) di avere un tuo rappresentante che partecipi alle decisioni relative alla tua assistenza se tu non ne hai la capacità

### 3. ASSISTENZA E SERVIZI

- a) di ricevere assistenza e servizi di qualità affidabili, coordinati e sicuri che sono adatti alle tue esigenze accertate
- b) di ricevere prima, o entro 14 giorni da quando inizi a ricevere assistenza, un piano scritto dell'assistenza e dei servizi che ti aspetti di ricevere
- c) di ricevere assistenza e servizi come descritto nel piano che tengano conto del tuo stile di vita, altre disposizioni di assistenza e le tue preferenze culturali, linguistiche e religiose
- d) di una continua revisione dell'assistenza e dei servizi che ricevi (sia periodicamente che a seguito di cambiamenti della tua situazione personale) e a modifiche dell'assistenza e dei servizi, se necessario

### 4. INFORMAZIONI PERSONALI

- a) alla privacy ed alla confidenzialità delle tue informazioni personali
- b) to access your personal information

### 5. COMUNICAZIONI

- a) a ricevere aiuto per capire le informazioni che ti vengono date
- b) a ricevere una copia della Carta dei diritti e dei doveri per l'Assistenza comunitaria
- c) a ricevere un accordo scritto che includa tutto ciò che è stato concordato
- d) a scegliere una persona che parli per tuo conto per qualunque motivo

### 6. COMMENTI E RECLAMI

- a) a ricevere informazioni su come fare commenti e reclami sull'assistenza e sui servizi che ricevi
- b) a reclamare sull'assistenza e sui servizi che ricevi senza timore di perdere l'assistenza o di essere svantaggiato in qualunque altro modo
- c) ad avere i tuoi reclami investigati bene e riservatamente e a che si prendano le misure adatte per risolvere i problemi sorti



## 7. TARIFFE

- a) ad avere le tue tariffe determinate in maniera trasparente, accessibile ed equa
- b) a ricevere fatture chiare ed in un formato comprensibile
- c) ad avere le tariffe riviste periodicamente e a richiesta quando la tua situazione economica cambia
- d) a non essere respinto in termini di assistenza a causa della tua incapacità di pagare la tariffa per motivi al di fuori del tuo controllo

## Doveri del passeggero

### Ci aspettiamo che tu:-

#### 1. GENERALE

- a) rispetti i diritti del personale e dei volontari di LMCTG ed anche degli altri passeggeri riguardo ai loro diritti umani, legali e industriali compreso il diritto a lavorare in un ambiente sicuro.

Inclusi tra questi:

- Usi attrezzature per la sicurezza indicate dal personale, comprese le cinture di sicurezza.
- Chiedi al personale di portare le borse della spesa entro limiti ragionevoli.

- b) tratti il personale, i volontari di LMCTG e gli altri passeggeri senza sfruttamento, abuso, discriminazione o molestia.

#### 2. ASSISTENZA E SERVIZI

- a) osservi i termini dell'accordo scritto.
  - accetti le condizioni ed i limiti del servizio che hai scelto.
- b) riconosci che le tue esigenze possono cambiare e discuti le modifiche all'assistenza ed ai servizi quando questi cambiamenti hanno luogo
- c) accetti la responsabilità delle tue azioni e scelte anche se alcune azioni e scelte possono comportare un elemento di rischio

#### 3. COMUNICAZIONI

- a) dia sufficienti informazioni per aiutare LMCTG a sviluppare, erogare e rivedere un piano di assistenza. Ciò comprende che tu:
  - Cooperi con il personale
  - Comunichi con il personale dell'ufficio sulle esigenze, disposizioni/prenotazioni di trasporto e eventuali altri cambiamenti della situazione o dello stato di salute che possa influenzare il servizio di trasporto.
  - Comunichi chiaramente con il personale riguardo al livello di assistenza fisica richiesto.
- b) Riferisca a LMCTG ed al personale eventuali problemi con l'assistenza e con i servizi

#### 4. ACCESSO

- a) consenta un accesso ragionevolmente sicuro al personale LMCTG ed ai volontari agli orari indicati nel piano di assistenza o altrimenti concordati
- b) dia un ragionevole anticipo se il servizio non è più richiesto. Ciò comprende:
  - Far sapere al più presto possibile la cancellazione così che si possa assegnare il posto ad altri passeggeri.

#### 5. TARIFFE

- a) paghi le tariffe specificate nell'accordo o tratti le alternative con LMCTG se la situazione economica cambia
- b) fornisca abbastanza informazioni a LMCTG per stabilire un livello di tariffa adatto.

## I badanti

Un Badante è una persona che si prende cura di te. Può essere un parente, un vicino o un amico.

È importante che LMCTG sappia se hai un badante, così che possiamo contattarlo se necessario e garantire che i nostri servizi soddisfino le tue aspettative, oltre alle sue.

Alcune cose importanti:

- Il tuo badante deve essere registrato con noi, così che abbiamo i suoi particolari. È una procedura semplice e veloce con solo alcune domande.
- I badanti sono incoraggiati a viaggiare con te a condizione che possano partire da casa tua oppure strada facendo.
- Il badante viaggia gratuitamente quando viaggia con te.
- I badanti a volte possono loro stessi ricevere il servizio gratuitamente da soli.

## Revisione

Di tanto in tanto l'ufficio, o un rappresentante di LMCTG, ti potrà chiamare per fare una revisione (ad un orario che ti vada bene).

Una revisione è semplicemente un controllo per aggiornare le tue informazioni e per registrare tutte le cose importanti. Come per la valutazione originale, è per garantire che abbiamo le informazioni giuste per darti il miglior servizio possibile. Il nostro addetto controllerà anche che i servizi sono ancora quelli giusti e per informarti di altri servizi che non conosci e che potrebbero esserti utili.

## I difensori

Un difensore è una persona che, con il tuo permesso, rappresenta i tuoi interessi. Puoi servirti di un difensore indipendente di tua scelta per trattare per tuo conto. Può essere un parente, un amico o un ente apposito. Se non conosci nessuno, l'ufficio può aiutarti a trovare un ente di difesa per te. Anche un dipendente di Community Transport può agire per tuo conto se lo desideri.

È importante per noi sapere che qualcuno ha diritto a parlare per te. Se desideri usare una persona o un dipendente come difensore, o se vuoi cambiare il difensore nominato, devi farcelo sapere.

È meglio farlo per iscritto ma se preferisci farlo in altra maniera chiama l'ufficio e troveremo il modo.

---

## Qualche suggerimento sui servizi ...

### Trasporto flessibile

Prima di prenotare, chiedi alla reception della tua destinazione quanto tempo durerà la visita. Ce lo dovrai dire quando ci chiami per prenotare.

Le destinazioni di Trasporto flessibile spesso sono lontane dalla base di LMCTG. Per stabilire se l'autista può fare altri lavori mentre sei alla tua destinazione, abbiamo bisogno di una stima di quanto tempo passerai alla tua destinazione.

### Posso avere un appuntamento solo ...

I medici e gli ospedali possono essere abbastanza flessibili quando sanno che tu usi il Community Transport.

Se i servizi LMCTG sono tutti esauriti per l'orario del tuo appuntamento dillo ai medici/ospedale e chiedi se la data/orario può essere cambiata. Se hai problemi il nostro ufficio ti può aiutare a prendere un appuntamento per tuo conto.

### Deviazioni

Tutti i nostri autisti sono legati ad un orario giornaliero e cioè che devono essere in un certo posto ad un ora precisa, per poter portare quante più persone possibile al giorno. Ovviamente, andando agli appuntamenti, è molto importante che l'autista sia in orario.

Per questa ragione, gli autisti non hanno il permesso di fare deviazioni rispetto all'itinerario – potrebbero essere in ritardo con il cliente successivo.

Se sai in anticipo che devi andare in due posti, dillo all'ufficio e faremo di tutto per accontentarti.

Se il medico ti dà una ricetta urgente, chiedigli se la farmacia può consegnartela a casa. Molte lo fanno.

## Commenti

I commenti dei passeggeri sono importanti per garantire che i servizi continuino a soddisfare le esigenze dei passeggeri e per programmare servizi adatti.

I commenti non si limitano a reclami. Potresti voler suggerire il prolungamento del servizio ad una nuova destinazione, o suggerire un orario diverso, o far sapere che non capisci bene un aspetto del servizio.

Puoi darci i tuoi commenti in qualunque forma ma è preferibile chiamare l'ufficio direttamente o scriverci – per email, se preferisci.

## Fare un reclamo

Una importante fonte di commenti sono i reclami dei passeggeri. Se non sappiamo che è rotto, non possiamo aggiustarlo!

### Informazioni!

Ti invitiamo a reclamare in qualunque modo tu voglia. Lasciamo a te la scelta.

## Procedura suggerita per reclamare

Se non sei contento di qualche aspetto del servizio che ti forniamo e desideri reclamare, ti suggeriamo di seguire queste fasi.

**1** Se ti senti a tuo agio, reclama con il dipendente o con il passeggero direttamente per prima cosa.

**2** Se non sei contento del risultato di quanto sopra, o non ti senti a tuo agio a discutere il problema con la persona interessata, contatta il dirigente di Community Transport.

**3** Se il problema non viene risolto con tua soddisfazione, parlane con un membro del Comitato direttivo di Community Transport. L'ufficio può metterti in contatto con loro.

**4** Se dopo aver contattato le persone suddette il problema è ancora irrisolto, puoi rivolgere il reclamo all'ente che finanzia Community Transport nel Nuovo Galles del Sud.

Telefona (02) 8836 3189 o scrivi a:

The Manager

Community Transport

Transport for NSW

Locked Bag 5085

Parramatta 2124

**5** Sarai informato del risultato del tuo reclamo e ti sarà chiesto un commento sulla procedura dei reclami.

### Suggerimento!

Se desideri far uso di un difensore che tratti per tuo conto, puoi farlo in qualunque momento.

### Importante!

Qualunque tuo reclamo non influenzerà i servizi che ricevi ora o che potrai chiedere in futuro. LMCTG dovrà risponderti entro 14 giorni.

## Uso dell'Ombudsman

L'Ufficio dell'Ombudsman del NSW ha una ottima guida su come fare un reclamo ed anche il modulo apposito online.

[www.ombo.nsw.gov.au/](http://www.ombo.nsw.gov.au/)

Puoi anche telefonare durante la settimana dalle 9 alle 17 al numero 9286 1000

## Interruzione di servizio

LMCTG si augura di fornire servizi di qualità che soddisfano le tue esigenze e che mantengono lo standard illustrato nelle pagine precedenti.

È importante sapere, tuttavia, che cosa succede se decidi di non usare più i nostri servizi o le circostanze in cui LMCTG possa sospendere i servizi che ti fornisce.

Questa è la linea di condotta di LMCTG:-

La decisione di sospendere un servizio può essere presa da te o da LMCTG.

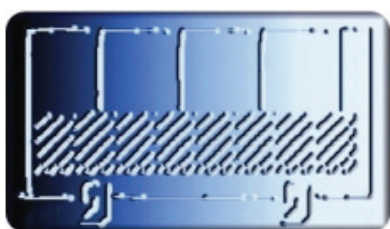
Puoi decidere di sospendere un servizio perchè c'è stato un cambiamento di circostanze per cui il servizio non è più adatto o puoi essere scontento del servizio al punto tale che decidi di non usare più il servizio stesso.

Se lasci il servizio in quanto insoddisfatto o a causa di una vertenza, LMCTG garantirà che:

- tu sia al corrente dei tuoi diritti e doveri;
- ti si rammenti la procedura per reclamare;
- ti si rammenti il tuo diritto ad avere un difensore e che ti vengano fornite informazioni su enti che possono darti servizi di difesa;
- il personale tratti la situazione in modo sensibile e che come risultato della vertenza non sia messo in pericolo un tuo eventuale accesso ai servizi equo e ragionevole

LMCTG potrà sospendere un servizio per una delle seguenti ragioni:

- perchè il servizio cessa di operare;
- non sei più idoneo al servizio;
- secondo LMCTG non hai più bisogno del servizio;
- il tuo comportamento è diventato troppo difficile da gestire da parte del servizio;
- le tue esigenze di assistenza eccedono la capacità del servizio di fornirtele;
- LMCTG decide che un altro cliente ha priorità di accesso al servizio in questione; o
- problemi sulla salute o sicurezza tua, del personale LMCTG o degli altri clienti



### LMCTG

I servizi sono organizzati e gestiti da Leichhardt Community Transport Group Inc., una organizzazione comunitaria con servizi non a scopo di lucro. Il progetto viene gestito indipendentemente dalla e per la comunità.

LMCTG fu fondata nel 1978 ed ha fornito servizi continuamente dal 1983 ai Comuni di Marrickville e di Leichhardt.

LMCTG viene finanziata in parte dal Programma di trasporti comunitari del NSW e dal Programma di assistenza domiciliare e comunitaria.

HACC viene finanziata dai governi del Nuovo Galles del Sud e federale. Il Ministero dei trasporti del NSW amministra i fondi per i trasporti HACC per conto dell'Assistenza domiciliare per anziani e disabili (ADHC).