

leichhardt

nhóm đưa đón

cộng đồng^{inc}

(Community transport group inc)

9558 6800

www.lctg.net.au

marrickville
leichhardt

Tập Thông tin dành cho Hành khách

Mục lục

Mô tả, Điều kiện, Ngôn ngữ khác	3
Đăng ký, Bảo mật Chi tiết	4
Đăng ký Sử dụng và Liên lạc	5
Hủy bỏ, Lệ phí, Trợ giúp	6
Thông tin & Dịch vụ	7
Quyền lợi và Trách nhiệm Hành khách	7
Người chăm sóc, Bệnh vực, Tái Thẩm định	10
Đóng góp ý kiến & Khiếu nại	11
Ngưng dịch vụ	12
Sơ lược về Đưa đón Cộng đồng Leichhardt Marrickville (Leichhardt Marrickville Community Transport)	12

cập nhật lần cuối vào tháng 5 năm 2014

Đưa đón Cộng đồng Leichhardt Marrickville (Leichhardt Marrickville Community Transport) là dịch vụ do cộng đồng điều hành dành cho cộng đồng

Nhóm Đưa đón Cộng đồng Leichhardt Marrickville (Leichhardt Marrickville Community Transport Group Inc) là Tổ chức Hoạt động trong Cộng đồng và là dịch vụ cộng đồng bất vụ lợi.

Bưu chính: Unit C, 6 Carrington Road, Marrickville, 2204

Thư điện tử (Email): admin@lctg.net.au

Trang mạng: www.lctg.net.au

Fax: 9558 8292

Điện thoại: 9558 6800

Đưa đón Cộng đồng là gì?

Mục đích, triết lý của Đưa đón Cộng đồng đơn giản là bảo đảm mọi người trong xã hội đều 'bình quyền', - được sử dụng dịch vụ chuyên chở hành khách cần thiết để mọi người có thể sinh sống.

Cơ chế của Đưa đón Cộng đồng?

Tại NSW, Đưa đón Cộng đồng thường do tổ chức bất vụ lợi điều hành. Các tổ chức này được chính phủ tài trợ để cung ứng dịch vụ chuyên chở hành khách. Ngân khoản được cấp theo địa phận.

LMCTG được tài trợ để cung cấp các dịch vụ Đưa đón Cộng đồng cho người dân hội đủ điều kiện, cư ngụ trong địa phận thành phố Marrickville và Leichhardt.

Hãy bắt đầu từ đâu

Được sử dụng dịch vụ Đưa đón Cộng đồng không phải là một quyền lợi giống như, ví dụ chữa bệnh theo chương trình Medicare.

Các dịch vụ này phụ thuộc 2 điều:

- Quý vị phải hội đủ điều kiện mới được sử dụng dịch vụ.
- Các dịch vụ này không bảo đảm - chúng phải không vượt quá nguồn nhân vật lực của dự án.

Tôi có hội đủ điều kiện hay không?

Các dịch vụ LMCTG được tài trợ theo 2 chương trình khác nhau:

- Chương trình Chăm sóc tại Nhà và trong Cộng đồng (Home and Community Care (HACC) Program), và
- Chương trình Đưa đón Cộng đồng (Community Transport Program - CTP)

LMCTG xin cấp ngân khoản tài trợ theo hai chương trình này (và chương trình khác), và sẽ do chính trị gia và viên chức quyết định. Các điều kiện phải hội đủ tùy thuộc ngân khoản tài trợ - chứ không do LMCTG quyết định.

Cả hai nguồn tài trợ này có điều kiện phải hội đủ khác nhau.

Các dịch vụ do HACC tài trợ

Quý vị có đi lại được không? Quý vị có thể đi đến các cửa hàng và các dịch vụ quý vị cần hay không? Còn việc đi thăm bạn bè và đi ra ngoài thì sao? Không?

Mục đích của HACC là giúp người dân tiếp tục sinh sống tại nhà riêng và cung cấp các dịch vụ cơ bản để tạo điều kiện cho việc đó xảy ra. Đối với Đưa đón Cộng đồng, mục đích là giúp quý vị đi đến những nơi quý vị cần đi.

Ngân khoản tài trợ HACC chú trọng vào người cao niên và người khuyết tật, nhưng không chỉ dành cho những người diện này mà thôi. Nếu quý vị gặp khó khăn với những sinh hoạt hàng ngày và quý vị không đi lại dễ dàng - quý vị có thể hội đủ điều kiện.

Nếu quý vị đã được sử dụng các dịch vụ HACC khác như Giao Khẩu phần tận Nhà (Meals on Wheels) hoặc Hàng xóm Trợ giúp (Neighbour Aid) hoặc Bảo trì Nhà cửa (Home Maintenance), hầu như chắc chắn quý vị hội đủ điều kiện.

Nhưng điều tốt nhất là quý vị không tự quyết định gì hết - hãy hỏi văn phòng chúng tôi.

Chúng tôi có nói Ngôn ngữ của quý vị hay không?

Tập sách này cùng tờ thông tin Hướng dẫn Ngăn gọn về Dịch vụ của chúng tôi đều được phổ biến bằng các ngôn ngữ cộng đồng khác nhau.

Quý vị cũng có thể liên lạc thẳng với văn phòng chúng tôi. Muốn sử dụng dịch vụ thông dịch viên qua điện thoại, xin quý vị gọi cho Dịch Vụ Thông Phiên dịch (TIS) số 131 450.

Các dịch vụ do CTP tài trợ

Các dịch vụ do CTP phụ trách là dịch vụ dành cho người "Gặp Khó khăn về Phương tiện Chuyên chở".

Đó là bất kỳ hoàn cảnh nào khi quý vị bị hạn chế hoặc không có phương tiện đi lại riêng và không thể đi lại bằng phương tiện chuyên chở 'thông thường' như xe buýt hay xe lửa. Đây không chỉ là vấn đề ở gần nhà quý vị có các dịch vụ chuyên chở thông thường hay không mà liệu quý vị có thể sử dụng các dịch vụ chuyên chở thông thường này hay không.

Khác với HACC, các dịch vụ do CTP phụ trách là dịch vụ dành cho người ở mọi độ tuổi, bị hay không bị khuyết tật - các dịch vụ này dành cho bất cứ ai Gặp Khó khăn về Phương tiện Chuyên chở.

Xin nhắc lại, nếu không rõ, quý vị hãy hỏi văn phòng chúng tôi.

Vậy, tôi nên làm gì bây giờ?

Có lẽ quý vị có thể đoán được! Xin quý vị gọi điện thoại cho văn phòng chúng tôi.

Nhân viên văn phòng chúng tôi có thể thảo luận tình huống cũng như hoàn cảnh của quý vị và hướng dẫn quý vị về cả hai dịch vụ và điều kiện phải hội đủ.

Nếu quý vị hội đủ điều kiện và muốn tiếp tục, quý vị ghi tên vào 'sổ của chúng tôi'. Nhân viên sẽ sắp xếp để thực hiện cuộc thẩm định, có thể thực hiện dễ dàng qua điện thoại và mất khoảng 15 phút.

Nếu quý vị không hội đủ điều kiện, nhân viên chúng tôi sẽ cố gắng hết sức hướng dẫn quý vị về bất kỳ phương tiện chuyên chở khác hơn.

Tôi có thể giới thiệu người khác hay không?

Dĩ nhiên là quý vị có thể giới thiệu người khác. Tất nhiên chúng tôi cần biết liệu người đó có muốn sử dụng dịch vụ của chúng tôi hay không và đồng ý là hành khách.

Đăng ký

Thủ tục đăng ký không khó và đơn giản.

Trước hết nhân viên sẽ hỏi quý vị những chi tiết cơ bản, chẳng hạn như tên, địa chỉ, v.v. và v.v.

Phần tiếp theo là tìm hiểu xem chúng tôi có thể phục vụ quý vị tốt nhất bằng cách nào. Nhân viên sẽ hỏi về khả năng sinh hoạt của quý vị hiện giờ để chúng tôi có thể bảo đảm đội ngũ tài xế của chúng tôi biết trước về những điều như quý vị sẽ cần người đỡ tận cửa, lên xe, v.v. hay không. Chúng tôi cần biết tên và một số chi tiết của người để liên lạc trong trường hợp khẩn cấp, Người chăm sóc của quý vị (nếu có), v.v.

Để có thể phục vụ quý vị tốt hơn, chúng tôi hy vọng quý vị sẽ cho chúng tôi biết chi tiết, nhưng trả lời câu hỏi hay không là quyết định của quý vị.

Gợi ý!

Thủ tục đăng ký gồm có cung cấp thông tin về bác sĩ của quý vị và chi tiết liên lạc trong trường hợp khẩn cấp.

Nếu quý vị chuẩn bị sẵn những chi tiết như các số điện thoại và địa chỉ trước khi gọi điện thoại thì mọi chuyện sẽ nhanh hơn và dễ dàng hơn.

Điều quan trọng là quý vị ủy quyền cho người quý vị chỉ định làm người để liên lạc.

Bước cuối cùng

Sau khi trả lời các câu hỏi, nhân viên sẽ hỏi quý vị có ưng thuận rằng một số thông tin của quý vị sẽ được chia sẻ với các bên khác.

Nếu quý vị ưng thuận, chúng tôi sẽ cung cấp thông tin thống kê liên quan đến việc quý vị sử dụng dịch vụ cho các cơ quan chính phủ. Các dữ liệu này sẽ được mã hóa trước khi gửi cho họ. Thông tin này được sử dụng cho mục đích lập kế hoạch, và có ích cho cả LMCTG lẫn các cơ quan cấp ngân khoản tài trợ. Các dữ liệu này cũng được sử dụng như là bằng chứng LMCTG đã cung ứng dịch vụ cho quý vị và được sử dụng trong các quyết định cấp ngân khoản tài trợ.

Chúng tôi cũng sẽ cung cấp thông tin cho các cơ quan địa phương khác nếu họ yêu cầu để quý vị không phải lặp lại các thông tin tương tự cho các tổ chức địa phương khác mà quý vị có thể sử dụng trong tương lai.

Nếu quý vị không ưng thuận cho chia sẻ thông tin, chúng tôi sẽ lưu trữ thông tin để chỉ sử dụng trong nội bộ. Muốn biết thêm thông tin về thủ tục này, quý vị hãy liên lạc với văn phòng.

Thông tin!

Quyết định không cho biết thông tin vì lý do bảo mật chi tiết riêng tư sẽ không ảnh hưởng gì đến quyền quý vị được sử dụng các dịch vụ.

Bảo mật chi tiết riêng tư

LMCTG phải tuân thủ luật bảo mật chi tiết riêng tư, và chúng tôi làm đúng luật.

Tất cả thông tin liên quan đến hành khách sẽ được cất giữ an toàn trong văn phòng chúng tôi. Thông tin cũ trong các giấy tờ và hồ sơ được tiêu hủy đúng cách theo định kỳ còn thông tin lưu trữ trong máy vi tính đều được bảo vệ bằng mật khẩu.

Chúng tôi sẽ không bao giờ tiết lộ thông tin cá nhân của quý vị cho bất cứ ai mà không xin phép quý vị.

Quý vị có quyền được biết về bất kỳ thông tin cá nhân nào về quý vị.

Và sau đó thì sao?

Có lẽ quý vị đợi nhận Kế hoạch Dịch vụ (Service Plan) của mình qua đường bưu điện (xem dưới đây), nhưng dù sao đi nữa quý vị có thể đăng ký sử dụng dịch vụ!

Ở giai đoạn này, nhân viên đã thảo luận với quý vị về (những) loại dịch vụ có sẵn và phù hợp với nhu cầu quý vị. Họ cũng có thể báo cho biết ngày và giờ giấc có dịch vụ.

Kế hoạch Dịch vụ của quý vị

Biết rõ những gì LMCTG có thể đem lại cho mình là điều tốt cho quý vị - và chúng tôi!

Kế hoạch Dịch vụ của quý vị là văn bản của LMCTG ghi các dịch vụ quý vị đã chọn, các điều kiện kèm theo các dịch vụ này (ví dụ như lệ phí), và khi nào quý vị sẽ được sử dụng dịch vụ (ví dụ như mỗi hai tuần một lần). Sau khi đăng ký, quý vị sẽ nhận được Kế hoạch Dịch vụ này trong vòng 2 tuần lễ.

Quý vị sẽ nhận được kế hoạch này qua đường bưu điện (hoặc thư điện tử (email) nếu quý vị chọn cách này), tập sách này, tờ thông tin khác về các dịch vụ của chúng tôi, và bất kỳ thông tin nào khác quý vị đã yêu cầu - hoặc nhân viên cho rằng có thể có ích cho quý vị.

Nếu thấy Kế hoạch Dịch vụ (Service Plan) không đúng, xin quý vị liên lạc với văn phòng ngay lập tức.

Gợi ý!

Nếu muốn đi gặp bác sĩ, quý vị phải nhớ liên lạc với văn phòng trước, ngay sau khi quý vị biết ngày giờ hẹn.

Các dịch vụ này, Chuyên chở Riêng hoặc Linh động thường có rất nhiều người đăng ký sử dụng, do đó, có khi quý vị có thể phải đợi một vài tuần cho chuyến đi đầu tiên của mình.

Sơ lược về Đăng ký Sử dụng Dịch vụ

Quý vị chỉ có thể liên lạc với văn phòng để đăng ký sử dụng dịch vụ - quý vị không thể đăng ký sử dụng dịch vụ với tài xế.

Mỗi dịch vụ có thủ tục đăng ký sử dụng dịch vụ khác nhau. Ví dụ như các dịch vụ mua sắm thường xuyên, và dịch vụ Con thoi, quý vị có thể đăng ký sử dụng dịch vụ định kỳ, chẳng hạn như đăng ký sử dụng dịch vụ thường trực mỗi hai tuần. Hoặc quý vị muốn khi nào cần sử dụng dịch vụ, quý vị sẽ gọi điện thoại (gọi trước) cho chúng tôi.

Thông thường, đối với dịch vụ đưa đến cuộc hẹn, quý vị đăng ký sử dụng dịch vụ ngay sau khi biết ngày giờ hẹn. Bất kể trường hợp, sớm đăng ký sử dụng dịch vụ thường là cách tốt nhất.

Liên lạc với Văn phòng

Quý vị có thể đích thân đến văn phòng, hoặc liên lạc bằng thư điện tử (email) (xem chi tiết ở trang 2) hoặc bằng điện thoại.

Đại đa số hành khách liên lạc với chúng tôi bằng điện thoại và vì số lượng rất lớn người dân có tên trong sổ của chúng tôi, đôi khi dịch vụ này trở nên rất bận rộn, đặc biệt là vào buổi sáng.

Nếu khi quý vị gọi điện thoại và máy nhắn tin trả lời, xin quý vị đợi đến hết lời chỉ dẫn thu âm, đợi nghe tiếng bíp, sau đó quý vị nhắn lại. Tất nhiên quý vị cần phải cho biết tên họ và số điện thoại, thế nhưng nếu quý vị nhắn vài lời về lý do quý vị gọi điện thoại, điều đó sẽ giúp nhân viên chuẩn bị sẵn thông tin quý vị cần.

Chúng tôi sẽ hồi đáp mọi lời nhắn, nhưng quý vị nên biết nhân viên phải dành ưu tiên cho những vấn đề chuyên chở trong ngày, chẳng hạn như các chuyến về từ các cuộc hẹn bác sĩ. Có khi chúng tôi sẽ chậm trễ trong khi nhân viên tìm hiểu thông tin cho yêu cầu của quý vị hoặc chỉ đơn giản là văn phòng quá bận rộn với các cuộc gọi. Chúng tôi cảm ơn quý vị chịu khó đợi.

Đối với chuyến đi ra ngoài (Outing) (duy nhất), quý vị nên biết chúng tôi sẽ không giải quyết yêu cầu đăng ký sử dụng dịch vụ ngay lập tức trừ khi chuyến đi ra ngoài quý vị muốn đăng ký sử dụng đã hết chỗ. Khi gần đến ngày, chúng tôi sẽ liên lạc báo cho quý vị biết giờ giấc xe đến đón quý vị cho chuyến đi ra ngoài (Outing) đó.

Thông tin!

Giờ làm việc của văn phòng từ 9g sáng đến 4g chiều vào các ngày thường.

Nhân viên sẽ không nghe tin nhắn sau 4g chiều cho đến sáng ngày làm việc hôm sau.

Liên lạc với Quý vị

Văn phòng này sẽ luôn luôn tìm cách liên lạc với quý vị nếu có dịch vụ bị hủy bỏ hoặc lịch trình bị chậm trễ đáng kể. Nếu điện thoại nhà của quý vị có dịch vụ trả lời điện thoại thì rất hữu ích.

Nếu có số điện thoại di động, xin quý vị báo cho văn phòng biết. Đây là cách thông báo nhanh hơn và trực tiếp để báo cho quý vị biết khi xảy ra vấn đề, và trong trường hợp của Dịch vụ Chuyên chở Riêng hoặc Linh động (Individual or Flexible Transport), chúng tôi có thể báo cho quý vị biết trực tiếp giờ giấc của chuyến về. Quý vị nhớ bật điện thoại di động và quý vị cũng có dịch vụ nhắn tin.

Hủy bỏ dịch vụ về phần quý vị

Khi các dịch vụ LMCTG đã hết chỗ, chúng tôi sẽ hỏi xem hành khách có muốn ghi tên vào 'danh sách đợi' hay không, phòng khi có hành khách khác bỏ chỗ và có dịch vụ vào giờ giấc hành khách đã chọn.

Hiếm khi trong danh sách đợi cho bất kỳ ngày nào lại không có ít nhất một người và có 4-6 người trong danh sách đợi là chuyện bình thường.

Hủy bỏ dịch vụ về phần chúng tôi

LMCTG không thể và không bảo đảm dịch vụ quý vị đã đăng ký sử dụng, nhưng sẽ luôn luôn cố gắng hết sức để bảo đảm quý vị sẽ được sử dụng dịch vụ quý vị đã đăng ký.

Vấn đề trục trặc máy móc hoặc tài xế bị bệnh bất ngờ có thể xảy ra. Chúng tôi có kế hoạch dự phòng cho các trường hợp này, nhưng có khi kế hoạch dự phòng không cứu vãn được tình hình. Nếu một dịch vụ bị hủy bỏ, chúng tôi sẽ luôn luôn tìm cách liên lạc báo cho quý vị biết.

Quan trọng!

Nếu không thể sử dụng dịch vụ mình đăng ký, quý vị sẽ giúp chúng tôi rất nhiều nếu quý vị liên lạc với dịch vụ đó. Như vậy chúng tôi có thể chuyển chỗ ngồi của quý vị cho người khác trong danh sách mà nếu không thì họ sẽ bị mất cơ hội.

Sơ lược về lệ phí

Mục đích của lệ phí là giúp chúng tôi trang trải một số chi phí cung ứng dịch vụ.

Nếu gặp khó khăn về tài chính, quý vị cứ tự nhiên thảo luận kín đáo với Văn phòng. Chúng tôi có thể thương lượng giá vé rẻ hơn cho quý vị hoặc đi đến một số thỏa thuận khác.

Tài xế không được phép thương lượng lệ phí, vì thế quý vị hãy thảo luận vấn đề với văn phòng thật sớm trước chuyến đi của quý vị.

Thông tin!

Quý vị sẽ không bị từ chối dịch vụ chăm sóc và các dịch vụ vì không có khả năng trả lệ phí vì lý do ngoài tầm kiểm soát của quý vị.

Trợ giúp khi sử dụng dịch vụ, nói chung

Tất cả dịch vụ đều có thể trợ giúp quý vị phần nào và tài xế sẽ luôn luôn trợ giúp quý vị với những thứ như lên, xuống xe nếu cần. Tuy nhiên, quý vị cần thận lưu ý rằng mức độ trợ giúp của mỗi dịch vụ mỗi khác.

Ví dụ như Dịch vụ Mua sắm tại Leichhardt có Nhân viên Trợ giúp (Assistant) trên xe để giúp quý vị với các đồ quý vị mua sắm. Tuy nhiên, đối với dịch vụ xe Con thoi, vì không dành cho việc mua sắm số lượng lớn nên không có Nhân viên Trợ giúp (Assistant). Vì lý do an toàn, tài xế dịch vụ xe Con thoi không thể rời khỏi xe và giúp xách đồ quý vị mua sắm đến cửa nhà quý vị.

Văn phòng sẵn lòng cho quý vị biết về mức độ trợ giúp của các dịch vụ khác nhau, nhưng rất cuộc việc chọn sử dụng dịch vụ nào hoàn toàn là quyền của quý vị.

Trợ giúp Riêng, đặc biệt

Hiển nhiên mỗi hành khách mỗi khác - có một số người cần được giúp đỡ nhiều hơn so với những người khác.

Xác định mức độ trợ giúp thích hợp cho từng hành khách là chuyện khó khăn. Những gì hành khách này có thể cho là trợ giúp một cách thích hợp có thể bị hành khách khác coi như là cầu kỳ, coi thường khả năng của họ, làm cho họ chạnh tự ái.

Tài xế cần phải rõ ràng về vấn đề này. Trợ giúp là một phần của dịch vụ, vì vậy xin quý vị cho tài xế của chúng tôi biết nếu quý vị cần giúp đỡ.

Dễ tìm hiểu thông tin

Tìm hiểu thông tin về các dịch vụ hoặc bất kỳ khía cạnh hoạt động nào của LMCTG là chuyện khá dễ dàng.

Thông qua Văn phòng

Đích thân hoặc qua điện thoại, nhân viên văn phòng có thể cho quý vị biết thông tin về:

- > sử dụng các dịch vụ và điều kiện phải hội đủ
- > chi tiết về tất cả dịch vụ của chúng tôi
- > và cơ chế hoạt động

Họ có thể sắp xếp để gửi cho quý vị:

- > tờ thông tin về các dịch vụ của chúng tôi
- > lịch đăng ký sử dụng dịch vụ của riêng quý vị
- > danh sách các địa điểm và ngày tháng chuyển đi chơi hiện tại của chúng tôi.

Thông qua trang mạng của chúng tôi

Quý vị có thể tìm thấy:

- > tờ thông tin về các dịch vụ của chúng tôi
- > danh sách cập nhật các địa điểm chuyển đi chơi. Quý vị có thể tải về máy và in ra

Ngoài ra còn có:

- > lịch của tất cả dịch vụ
- > tin tức về LMCTG và chuyên chở nói chung
- > đường dẫn tới các tổ chức thích hợp khác
- > thông tin khác
- > và thậm chí một số thứ lý thú, chẳng hạn như phim của chúng tôi!

Các Dịch vụ LMCTG

Muốn tìm hiểu thêm chi tiết về các dịch vụ, quý vị có thể liên lạc với văn phòng hoặc vào trang mạng của chúng tôi.

Các dịch vụ thỉnh thoảng sẽ thay đổi. Chi tiết phần tóm tắt dưới đây chính xác vào thời điểm in ấn.

- > Chuyên chở Riêng (Individual Transport) tới các cuộc hẹn & các sự kiện.
- > Chuyên chở Linh động (Flexible Transport) - giới hạn 'ngoài địa phận', 'ngoài giờ làm việc' và Chuyên chở có người đi theo (Accompanied Transport)
- > nhiều dịch vụ mua sắm dành cho các nhóm và cá nhân, cho các mặt hàng tạp hóa hoặc các mặt hàng đặc biệt, kể cả dịch vụ thường xuyên đi đến Market Place và Marrickville Metro
- > chuyển đi hàng tháng tới Chợ Cá
- > chuyển đi chơi hai lần mỗi tháng đến các địa điểm khác nhau và cũng có chuyển đi chơi nửa ngày
- > Chuyển đi mua sắm hàng tháng tại các thương xá và các cửa hàng khác nhau
- > Jetstream - dịch vụ đưa đón tận nhà toàn địa phận Marrickville và dừng tại những điểm cố định, mỗi tuần
- > TigeRider - dịch vụ đưa đón tận nhà toàn địa phận Leichhardt và dừng tại những điểm cố định, hai lần mỗi tuần

Sử dụng Dịch vụ - Quyền lợi và Trách nhiệm của quý vị

Tất nhiên, khi sử dụng dịch vụ LMCTG, quý vị mong muốn mình sẽ được đối xử như thế nào.

Tương tự, khi cung ứng dịch vụ cho quý vị, điều quan trọng là quý vị hợp tác với LMCTG để các dịch vụ diễn ra suôn sẻ và mọi người đều được đối xử công bằng và bình đẳng, giống như 'giúp chúng tôi giúp quý vị'.

Các phần sau quy định những điều đòi hỏi hai chiều.

Những điều này là một phần trong chủ trương của LMCTG, và phản ánh Bản Tôn chỉ về Quyền lợi và Trách nhiệm Chăm sóc Cộng đồng (Charter of Rights and Responsibilities for Community Care) do Chính phủ Liên bang soạn thảo. Trong một số trường hợp chúng phản ánh pháp luật, ví dụ như quyền về bảo mật chi tiết riêng tư của quý vị.

Đây là thông tin quan trọng, vì vậy quý vị nên dành thời giờ đọc thông tin này.

Nếu bất cứ lúc nào quý vị cho rằng mình không được đối xử theo đúng những quyền lợi của mình, hoặc nếu quý vị cho rằng một số yếu tố cần thiết đã bị bỏ sót, xin quý vị liên lạc với chúng tôi.

Thông tin!

Đưa đón Cộng đồng Leichhardt (Leichhardt Community Transport) không phân biệt đối xử vì lý do thông thường đối với vấn đề phân biệt đối xử như chủng tộc, sắc tộc, tôn giáo, giới tính, ý thích tình dục hay tuổi tác.

Những quyền của hành khách

Những điều quý vị có thể mong mọi nơi LMCTG:-

1. TỔNG QUÁT

- a) được đối xử và được chấp nhận như cá nhân và sở thích cá nhân của quý vị được tôn trọng
- b) được đối xử tôn trọng, chi tiết riêng tư của quý vị được tôn trọng
- c) được chăm sóc theo cách tôn trọng quý vị, gia đình và nhà quý vị
- d) được chăm sóc mà không bị bắt buộc phải cảm thấy biết ơn những người chăm sóc quý vị
- e) được sử dụng toàn bộ và hiệu quả tất cả nhân quyền, quyền pháp lý và quyền người sử dụng kể cả quyền tự do ngôn luận liên quan đến việc chăm sóc của quý vị
- f) được đối xử không lợi dụng, ngược đãi, phân biệt đối xử, sách nhiễu hoặc bỏ bê

2. THAM GIA

- a) tham gia vào việc xác định các dịch vụ chăm sóc cộng đồng thích hợp nhất cho nhu cầu của quý vị
- b) chọn các dịch vụ chăm sóc và dịch vụ đáp ứng tốt nhất nhu cầu đã được thẩm định của quý vị, từ dịch vụ chăm sóc cộng đồng có thể được cung cấp và trong phạm vi nguồn nhân vật lực sẵn có
- c) tham gia vào việc đưa ra quyết định có ảnh hưởng đến quý vị
- d) có đại diện của quý vị tham gia vào các quyết định liên quan đến việc chăm sóc của quý vị nếu quý vị không có năng lực

3. CHĂM SÓC VÀ DỊCH VỤ

- a) hưởng dịch vụ chăm sóc và các dịch vụ đáng tin cậy, phối hợp, an toàn, có chất lượng, phù hợp với nhu cầu đã được thẩm định của quý vị
- b) được trao trước, hoặc trong vòng 14 ngày sau khi quý vị bắt đầu được sử dụng dịch vụ chăm sóc, một kế hoạch văn bản của dịch vụ chăm sóc và các dịch vụ quý vị muốn sử dụng
- c) được chăm sóc và sử dụng các dịch vụ như mô tả trong kế hoạch, để ý đến lối sống, sắp xếp khác về việc chăm sóc và ý thích về văn hóa, ngôn ngữ và tôn giáo của quý vị
- d) liên tục xem xét việc chăm sóc và các dịch vụ dành cho quý vị (theo định kỳ và khi hoàn cảnh cá nhân của quý vị thay đổi) và sửa đổi việc chăm sóc và các dịch vụ khi cần

4. THÔNG TIN CÁ NHÂN

- a) bảo mật chi tiết riêng tư và thông tin cá nhân của quý vị
- b) được xem thông tin cá nhân của quý vị

5. GIAO TIẾP

- a) được giúp đỡ để hiểu bất kỳ thông tin nào quý vị được cho biết
- b) được trao Bản Tôn chỉ về Quyền lợi và Trách nhiệm Chăm sóc Cộng đồng (Charter of Rights and Responsibilities for Community Care)
- c) được trao bản thỏa thuận ghi tất cả vấn đề đã đồng thuận
- d) chọn người làm đại diện cho quý vị đối với bất kỳ mục đích nào

6. GÓP Ý VÀ KHIẾU NẠI

- a) được cho biết thông tin về cách đóng góp ý kiến và khiếu nại về việc chăm sóc và các dịch vụ quý vị sử dụng
- b) khiếu nại về việc chăm sóc và các dịch vụ quý vị sử dụng mà không sợ bị mất dịch vụ chăm sóc hoặc là bị bất lợi theo bất kỳ cách nào khác
- c) khiếu nại của quý vị sẽ được điều tra công bằng và kín đáo và thực hiện biện pháp thích hợp để giải quyết vấn đề liên quan

7. LỆ PHÍ

- a) lệ phí của quý vị sẽ được ấn định theo cách minh bạch, vừa phải và công bằng
- b) có hoá đơn rõ ràng và theo định dạng có thể hiểu được
- c) lệ phí của quý vị được tái duyệt định kỳ và khi có yêu cầu mỗi khi tình hình tài chính của tôi có thay đổi
- d) không bị từ chối dịch vụ chăm sóc và các dịch vụ vì không có khả năng trả lệ phí vì lý do ngoài tầm kiểm soát của quý vị

Trách nhiệm hành khách

Quý vị phải: -

1. TỔNG QUÁT

- a) tôn trọng quyền lợi của nhân viên LMCTG, tình nguyện viên và hành khách khác đối với nhân quyền, quyền pháp lý và quyền về lao động của họ, kể cả quyền được làm việc trong môi trường an toàn.

Điều này bao gồm:

- Sử dụng thiết bị an toàn theo chỉ định của nhân viên, kể cả dây an toàn.
- Nhờ nhân viên xách đồ mua sắm hợp lý và có giới hạn.

- b) đối xử không lợi dụng, ngược đãi, phân biệt đối xử hoặc sách nhiễu với nhân viên LMCTG, tình nguyện viên và những hành khách khác không lợi dụng, ngược đãi, phân biệt đối xử hoặc sách nhiễu

2. DỊCH VỤ CHĂM SÓC VÀ CÁC DỊCH VỤ

- a) tuân thủ các điều khoản trong bản thỏa thuận, bao gồm:
 - Chấp nhận các điều kiện và hạn chế của bất kỳ dịch vụ nào quý vị đã chọn.
- b) thừa nhận nhu cầu của tôi có thể thay đổi và thương thảo để sửa đổi dịch vụ chăm sóc và các dịch vụ khi nhu cầu chăm sóc của tôi thay đổi
- c) nhận trách nhiệm cho những hành động và lựa chọn của riêng tôi dù một số hành động và lựa chọn có thể có phần rủi ro

3. GIAO TIẾP

- a) cung cấp đủ thông tin để giúp LMCTG lập, cung cấp và tái duyệt kế hoạch chăm sóc. Điều này bao gồm:
 - Hợp tác với nhân viên
 - Giao tiếp với nhân viên văn phòng về nhu cầu của quý vị, đăng ký sử dụng/sắp xếp dịch vụ chuyên chở, và bất kỳ thay đổi nào về hoàn cảnh và sức khỏe của quý vị có thể ảnh hưởng đến dịch vụ chuyên chở quý vị muốn sử dụng
 - Nói rõ cho nhân viên biết mức độ trợ giúp quý vị cần.
- b) nói cho LMCTG và nhân viên biết về bất kỳ vấn đề nào đối với dịch vụ chăm sóc và các dịch vụ

4. SỬ DỤNG

- a) giúp nhân viên và tình nguyện viên LMCTG ra vào an toàn và hợp lý vào những thời điểm ghi trong kế hoạch chăm sóc của tôi hoặc theo thỏa thuận
- b) thông báo trong khoảng thời gian hợp lý nếu tôi không cần sử dụng một dịch vụ nào đó. Điều này bao gồm:
 - Thông báo sớm nhất nếu được khi muốn hủy bỏ dịch vụ đã đăng ký sử dụng để chúng tôi có thể chuyển chỗ của quý vị cho hành khách khác.

5. LỆ PHÍ

- a) trả bất kỳ khoản lệ phí nào đã ghi trong hợp đồng hoặc thương lượng thỏa thuận thay thế với LMCTG nếu hoàn cảnh tài chính của tôi có thay đổi
- b) cho LMCTG biết đủ thông tin để ấn định mức lệ phí thích hợp.

Sơ lược về Người Chăm sóc

Người chăm sóc là người giữ nhiệm vụ chăm sóc quý vị. Người này có thể là người thân, người hàng xóm, hoặc một người bạn.

Điều quan trọng là LMCTG biết nếu quý vị có người chăm sóc để chúng tôi có thể liên lạc với họ nếu cần và bảo đảm dịch vụ của chúng tôi đạt yêu cầu của quý vị và của họ.

Một vài điều quan trọng;

- Người chăm sóc của quý vị cần phải đăng ký với chúng tôi để chúng tôi có chi tiết của họ. Thủ tục này đơn giản và gọn, chỉ gồm một vài câu hỏi.
- Người chăm sóc luôn luôn được phép đi chung với quý vị, miễn là họ đợi tại nhà quý vị hoặc trên đường đi để được đón đi.
- Khi đi chung với quý vị, người chăm sóc không phải trả chi phí.
- Đôi khi chính bản thân người chăm sóc cũng hội đủ điều kiện đối với các dịch vụ.

Tái thẩm định

Thỉnh thoảng, văn phòng hoặc đại diện của LMCTG, có thể sẽ liên lạc với quý vị và làm cuộc tái thẩm định (vào lúc thuận tiện với quý vị).

Mục đích của cuộc tái thẩm định đơn giản là kiểm tra xem chúng tôi có thông tin cập nhật về quý vị hay không và bất kỳ yếu tố thích đáng đã được ghi nhận. Tương tự như cuộc thẩm định ban đầu, mục đích của việc này là để bảo đảm chúng tôi có thông tin chính xác để phục vụ quý vị tốt nhất. Đồng thời, nhân viên chúng tôi cũng kiểm tra xem các dịch vụ vẫn đúng với nhu cầu của quý vị và cho quý vị biết về bất kỳ dịch vụ nào quý vị không biết nhưng có thể có ích cho quý vị.

Một số Gợi ý về Dịch vụ ...

Chuyên chở Linh động

Trước khi đăng ký sử dụng dịch vụ, quý vị hãy hỏi nhân viên tiếp tân tại nơi quý vị đi đến xem quý vị sẽ ở lại đó trong khoảng thời gian bao lâu. Quý vị cần biết chi tiết này khi quý vị gọi điện thoại cho chúng tôi.

Các điểm đến mà dịch vụ Chuyên chở Linh động phục vụ thường cách xa trụ sở LMCTG. Để xác định xem liệu tài xế có thể thực hiện các công việc khác trong thời gian quý vị có mặt tại điểm đến của quý vị, chúng tôi cần biết đại khái khoảng thời gian quý vị sẽ phải có mặt tại nơi đó.

Tôi chỉ có thể có một cuộc hẹn...

Bác sĩ và bệnh viện thường có thể khá uyển chuyển về giờ giấc cuộc hẹn khi họ biết quý vị sử dụng Đưa đón Cộng đồng (Community Transport).

Nếu dịch vụ LMCTG đã hết chỗ vào giờ giấc cuộc hẹn, xin quý vị báo cho nhân viên tiếp tân của bác sĩ/bệnh viện biết và hỏi xem họ có thể đổi ngày/giờ cho quý vị hay không. Nếu quý vị vẫn gặp trở ngại, văn phòng chúng tôi có thể lấy hẹn giùm quý vị.

Sơ lược về Người bệnh vực

Người bệnh vực là người được quý vị ủy quyền đại diện cho lợi ích của quý vị. Quý vị có thể sử dụng người bệnh vực độc lập theo ý của quý vị để họ thương thảo thay cho quý vị. Người này có thể là thân nhân, bạn bè hay dịch vụ bệnh vực. Nếu quý vị không quen biết ai, văn phòng có thể giúp quý vị tìm Dịch vụ Bệnh vực cho quý vị. Nhân viên Đưa đón Cộng đồng (Community Transport) cũng có thể làm đại diện cho quý vị nếu quý vị muốn.

Điều quan trọng là chúng tôi biết có người nào đó được quý vị ủy quyền làm đại diện cho quý vị. Nếu muốn nhờ người nào đó hay nhân viên chúng tôi làm người bệnh vực hoặc muốn đổi người bệnh vực quý vị đã chỉ định, quý vị cần phải báo cho chúng tôi biết.

Cách thông báo tốt nhất là bằng thư nhưng nếu thích sử dụng phương pháp khác, xin quý vị gọi điện thoại cho văn phòng và chúng tôi sẽ tìm cách khác.

Đi chệch đường

Tất cả tài xế chúng tôi phải làm đúng lịch trình hàng ngày, có nghĩa là họ phải có mặt tại địa điểm nhất định vào giờ giấc nhất định để chúng tôi có thể đưa đón được càng nhiều người mỗi ngày càng tốt. Tất nhiên đối với việc đưa khách đến các cuộc hẹn, điều rất quan trọng là tài xế phải chạy đúng giờ giấc.

Vì lý do đó, tài xế không được phép đi theo đường khác với lịch trình của họ - vì họ có thể đến đón người kể trễ giờ.

Nếu biết trước mình cần phải đi đến địa điểm, xin quý vị báo cho văn phòng biết và chúng tôi sẽ cố gắng hết sức để phục vụ quý vị.

Nếu bác sĩ kê toa thuốc khẩn cấp cho quý vị, quý vị hãy hỏi bác sĩ xem nhà thuốc Tây quý vị mua thuốc có thể giao thuốc đến nhà cho quý vị hay không. Có nhiều nhà thuốc Tây có dịch vụ này.

Đóng góp ý kiến

Ý kiến đóng góp của hành khách là yếu tố quan trọng đối với việc bảo đảm các dịch vụ vẫn phục vụ đúng nhu cầu của hành khách và hoạch định dịch vụ thích hợp.

Đóng góp ý kiến không chỉ là nêu khiếu nại. Quý vị có thể muốn đề nghị mở rộng dịch vụ đến địa điểm mới hoặc đề nghị giờ khác hoặc lưu ý rằng quý vị không hiểu một khía cạnh nào đó của dịch vụ.

Quý vị có thể đóng góp ý kiến cho chúng tôi bằng bất kỳ cách thức nào theo ý quý vị, nhưng tốt nhất là quý vị liên lạc thẳng với văn phòng hoặc viết thư gửi cho chúng tôi - quý vị có thể gửi thư điện tử (email).

Khiếu Nại

Một trong những nguồn ý kiến đóng góp quan trọng là khiếu nại của hành khách. Nếu chúng tôi không biết có vấn đề, chúng tôi không thể chấn chỉnh nó!

Thông tin!

Quý vị có toàn quyền khiếu nại theo bất cứ cách nào theo ý quý vị. Điều này hoàn toàn tùy ý quý vị.

Thủ tục Khiếu nại quý vị nên làm theo

Nếu không hài lòng về bất kỳ khía cạnh nào của dịch vụ quý vị được sử dụng và muốn khiếu nại, chúng tôi đề nghị quý vị làm theo các bước dưới đây.

1 Nếu cảm thấy tự tin, quý vị khiếu nại với nhân viên hoặc hành khách liên quan trước.

2 Nếu không hài lòng với kết quả của bước một, hoặc không tự tin nêu vấn đề với người liên quan, quý vị nên liên lạc với Giám đốc Đưa đón Cộng đồng (Community Transport Manager).

3 Nếu vấn đề vẫn chưa được giải quyết thỏa đáng, quý vị nên nêu vấn đề với thành viên Ban Quản trị Đưa đón Cộng đồng (Community Transport Management Committee). Văn phòng có thể giúp quý vị liên lạc với họ.

4 Nếu sau khi đã tiếp xúc với những người nêu trên mà vẫn không giải quyết được vấn đề, có lẽ quý vị nên nêu việc khiếu nại với cơ quan cấp ngân khoản tài trợ cho Đưa đón Cộng đồng tại NSW.

Điện thoại (02) 8836 3189 hoặc gửi thư về:

The Manager
Community Transport
Transport for NSW
Locked Bag 5085
Parramatta 2124

5 Quý vị sẽ được thông báo kết quả của việc khiếu nại và yêu cầu đóng góp ý kiến về thủ tục khiếu nại.

Gợi ý!

Có lẽ quý vị nên nhờ người bên vực thương thảo giúp quý vị. Quý vị có thể làm như vậy ở bất kỳ giai đoạn nào.

Chi tiết quan trọng!

Mọi khiếu nại đều không ảnh hưởng gì đến bất kỳ dịch vụ nào quý vị đang được sử dụng bây giờ hoặc muốn xin sử dụng trong tương lai. LMCTG phải hồi đáp trong vòng 14 ngày.

Sử dụng Giám sát viên

Văn phòng Giám sát viên của NSW (NSW Ombudsman's Office) có tài liệu hướng dẫn về khiếu nại rất hay trên mạng Internet và họ cũng có đơn khiếu nại qua mạng Internet.

www.ombo.nsw.gov.au/

Quý vị cũng có thể gọi điện thoại cho họ vào ngày thường, 9 giờ sáng đến 5g chiều, qua số 9286 1000

Ngưng dịch vụ

LMCTG hy vọng sẽ đem lại cho quý vị dịch vụ chất lượng phục vụ đúng nhu cầu của quý vị và tiêu chuẩn đã nêu ở các trang trước.

Tuy nhiên, điều quan trọng là quý vị cần biết về những gì sẽ xảy ra nếu quý vị quyết định ngưng sử dụng dịch vụ của chúng tôi hoặc những lúc LMCTG có thể sẽ ngưng cung cấp dịch vụ cho quý vị.

Dưới đây là chủ trương của LMCTG:-

Quyết định ngưng dịch vụ có thể là từ phía quý vị hoặc LMCTG.

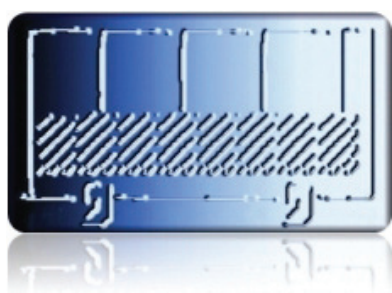
Quý vị có thể quyết định ngưng dịch vụ vì hoàn cảnh đã thay đổi cho nên dịch vụ có thể không còn phù hợp hoặc quý vị có thể cảm thấy không hài lòng về dịch vụ đến mức quý vị quyết định không sử dụng dịch vụ nữa.

Nếu quý vị bỏ dịch vụ vì lý do không hài lòng hoặc vì vụ tranh chấp, LMCTG phải bảo đảm rằng:

- quý vị biết về những quyền lợi và trách nhiệm của quý vị;
- quý vị được nhắc về thủ tục khiếu nại;
- quý vị được nhắc về quyền có người bên vực và quý vị được cho biết thông tin về các nơi cung cấp dịch vụ bên vực;
- nhân viên giải quyết vụ việc một cách tế nhị và kết quả của vụ tranh chấp là công bằng và không được phung phí gì đến việc tiếp tục sử dụng dịch vụ một cách hợp lý

LMCTG có thể ngưng dịch vụ vì một trong những lý do dưới đây:

- vì dịch vụ ngừng hoạt động;
- quý vị không còn hội đủ điều kiện đối với dịch vụ;
- quý vị, theo nhận định của LMCTG, không còn cần dịch vụ nữa;
- cách xử sự của quý vị đã trở nên quá khó khăn để dịch vụ có thể chịu được;
- nhu cầu chăm sóc của quý vị vượt quá khả năng của dịch vụ để có thể phục vụ quý vị;
- LMCTG quyết định khách hàng khác nên được ưu tiên sử dụng dịch vụ liên quan; hoặc
- vì mối lo ngại về sức khỏe hoặc an toàn của quý vị, của nhân viên LMCTG hoặc khách hàng khác



Sơ lược về LMCTG

Các dịch vụ do Nhóm Đưa đón Cộng đồng Leichhardt (Leichhardt Community Transport Group Inc.) tổ chức và điều hành. LMCTG là tổ chức hoạt động trong cộng đồng, và là dịch vụ cộng đồng bất vụ lợi. Dự án này do cộng đồng điều hành cho cộng đồng một cách độc lập.

LMCTG được thành lập vào năm 1978 và đã liên tục cung cấp dịch vụ từ năm 1983. LMCTG cung cấp dịch vụ tại cả hai địa phận Marrickville và Leichhardt.

LMCTG được Chương trình Đưa đón Cộng đồng NSW (NSW Community Transport Program) và Chương trình Chăm sóc tại Nhà và trong Cộng đồng (Home and Community Care Program) tài trợ một phần.

HACC được Chính phủ New South Wales và Chính phủ Liên bang đồng tài trợ. Bộ Giao thông Vận tải NSW quản lý quỹ chuyên chở HACC thay mặt Cơ quan Người Cao niên, Người Khuyết tật và Chăm sóc tại Nhà (Ageing, Disability and Home Care - ADHC)