



7 آگوست، 2014

مشتری گرامی،

خدمات سالمندان و معلولان بخش مالتنوما با همکاری مرکز سالمندان منطقه مجموعه گسترده ای از برنامه های هماهنگ را با هدف تامین و حمایت از استقلال سالمندان برای زندگی در جامعه تا بیشترین زمان ممکن به آنها ارائه می دهد. برنامه ریزی رفت و آمد و کمک هزینه رفت و آمد نمونه هایی از این طرح ها هستند.

ما در حال حاضر مشغول اصلاح برنامه کمک هزینه رفت و آمد خود هستیم و این تغییرات را به اطلاع شما می رسانیم. دو تغییر عمده عبارتند از:

1. **ارزیابی صلاحیت:** ما ابزار جدیدی برای ارزیابی داریم و طی چند ماه آینده کار تکمیل فرم های ارزیابی برای همه افرادی که در حال حاضر کمک هزینه رفت و آمد دریافت می کنند را آغاز خواهیم کرد. وقتی نوبت به ارزیابی پرونده شما برسد، موضوع را به اطلاع شما خواهیم رساند.

صلاحیت برای دریافت کمک هزینه رفت و آمد از سوی مرکز سالمندان منطقه بر اساس میزان درآمد، مخاطرات احتمالی و نیاز به این کمک تعیین می شود. مشتریان در زمان درخواست خدمات و سپس هر ساله مورد ارزیابی قرار می گیرند. زمانیکه برای دریافت کمک هزینه رفت و آمد از سوی مرکز سالمندان منطقه مورد ارزیابی واقع می شوید، بسیار مهم است که اطلاعات دقیق و کاملی درباره درآمد، تعداد مسیرهای سواره که هر ماه طی می کنید و توانایی خود برای استفاده از سایر منابع تامین نیاز رفت و آمد (یعنی طی مسیر به صورت مشترک با همسایگان، اعضای خانواده، دوستان، تاکسی های فروشگاه ها و غیره) را ارائه دهید.

2. **محلی که کمک هزینه رفت و آمد خود را از آن دریافت می کنید:** از تاریخ _____ کمک

هزینه رفت و آمد باید توسط مرکز سالمندان منطقه ای که در آن زندگی می کنید تامین شود. هر مرکز سالمندان منطقه یک محدوده جغرافیایی/ محله را برای ارائه خدمات تحت پوشش قرار می دهد. اگر از یک مرکز سالمندان منطقه که در محله شما مستقر نیست خدمات کمک هزینه رفت و آمد دریافت می کنید، محلی که باید مزایای خود را از آنجا دریافت کنید به شما اعلام خواهد شد. مسئول فعلی هماهنگی امور رفت و آمد شما ترتیبی می دهد تا این تغییر به راحت ترین شکل ممکن برای شما ایجاد شود.

بخش عمده بودجه برنامه کمک هزینه رفت و آمد از طریق بودجه عمومی بخش تامین می شود و بودجه این برنامه مهم پاسخ گوی تقاضای موجود نبوده است. به زبان ساده، تعداد زیادی از افراد به این خدمات نیاز دارند و پول کافی برای تامین تقاضای رو به افزایش آنان وجود ندارد. شما نقش مهمی در تخصیص عادلانه این منبع مالی محدود ایفا می کنید. ما به شدت بر همکاری شما برای ارائه اطلاعات دقیق درباره شرایط فردی خود متکی هستیم تا اطمینان حاصل کنیم که هزینه شدن هر دلار، موثرترین کمک را برای

آن دسته از افراد که مطابق با ارزیابی ها بیشترین نیاز را دارند فراهم می کند. امیدواریم که با درک واقعیت ها و موقعیت مالی، از سایر گزینه هایی که ممکن است در دسترس شما باشد استفاده کنید، مانند استفاده از مسیرهای سواره ثابت یا طی مسیر سواره به همراه اعضای خانواده و/یا همسایگان. این اقدام مستلزم انعطاف پذیری و تطابق برنامه ریزی از سوی شماست.

نسخه ای از حقوق مشتریان ما ضمیمه این نامه شده است که اطلاعاتی درباره روش تسلیم شکایت را نیز شامل می شود.

متشکرم. اگر سوالی دارید لطفاً با من تماس بگیرید.

ارادتمند،

مدیر هماهنگی امور رفت و آمد

Neighborhood House

ضمیمه: حقوق مشتریان

رونوشت: پرونده مشتری