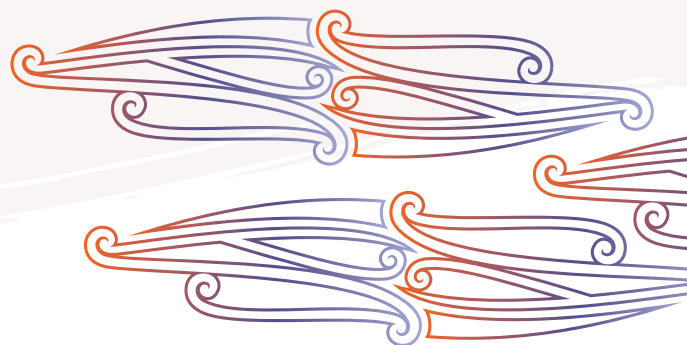


对卫生实体致力于 与消费者和whānau之间 建立紧密关系的 期望守则



背景

《对卫生实体致力于与消费者和whānau之间建立紧密关系的期望守则》(守则)对卫生实体设定了一些期望,规定了它们必须如何与消费者、whānau和社区进行合作来规划、设计、交付和评估卫生服务。

该守则是《2022年健康未来法》所要求的,并以卫生部门的原则为基础。所有卫生实体都必须依照守则行事,并且必须每年报告守则是如何得到贯彻的。

卫生部门原则纳入了怀唐伊仲裁法庭在其“健康调查”中确定的 Te Tiriti o Waitangi (《怀唐伊条约》)

原则。其中的原则包括 tino rangatiratanga (自决); ōritetanga (公正); whakamaru (积极保护); kōwhiringa (选择权); 和 pātuitanga (伙伴关系)。¹

本守则不取代《健康和残障服务消费者权利守则》(权利守则)。²《权利守则》规定了服务机构在直接向消费者提供服务时必须维护的重要权利,而本守则规定了卫生实体在规划、设计、提供和评估卫生服务时必须怎样与消费者、whānau和社区合作。

紧密互动关系的期望

1. 在与消费者、whānau 和社区紧密互动过程中,卫生实体必须:

- 1.1 遵循《2022年健康未来法》第7款中所包含的卫生部门原则。
- 1.2 重视并肯定whānau在毛利人世界观中的中心地位和重要性,并为毛利人提供行使决策权的机会。
- 1.3 重视紧密互动关系:紧密互动关系是建立在信任、真实、互惠、透明以及愿意相互分享和学习的基础之上。它接纳全社会所有的群体和那些有特殊需求的人群。
- 1.4 分享领导力:对于从生活经验中汲取的知识和专业技能给予与临床和其他知识同样的重视。消费者、whānau 和社区都是集经验而成的专家,通常掌握着解决方案来对卫生系统做出改善。
- 1.5 促进质量和安全:消费者、whānau 和社区的经验和健康质量和安全的基础,包括文化安全。
- 1.6 促进公平:当务之急是必须与有更大健康需求的人建立紧密互动关系,特别是毛利人、太平洋地区人民和残疾人。这肯定了解决公平问题的最佳途径是让消费者、whānau 和社区参与进来。

¹ 原则见述于: Waitangi Tribunal. 2019. *Hauora: Report on Stage One of the Health Services and Outcomes Kaupapa Inquiry* (Wai 2575). URL: <https://waitangitribunal.govt.nz/inquiries/kaupapa-inquiries/health-services-and-outcomes-inquiry>.

² Health and Disability Commissioner. 1996. *Code of Health and Disability Services Consumers' Rights*. Wellington: Health and Disability Commissioner. URL: www.hdc.org.nz/your-rights/about-the-code/code-of-health-and-disability-services-consumers-rights.



2. 卫生实体必须通过以下方式贯彻这些期望：

- 2.1 与消费者、whānau 和社区共同设计，以便各个组织优先事项、流程和评估都是通过集体共同制定出来的，并且在所有的级别都有消费者、whānau 和社区的参与。
- 2.2 使用生活经验，包括消费者体验数据来改进卫生服务，重点是减少健康领域的不公平，特别是对于毛利人、太平洋岛人民和残疾人而言。
- 2.3 通过与其他机构的跨部门合作以及与消费者、whānau 和社区的合作，减少健康方面的不平等。
- 2.4 确保所有消费者、whānau 和社区都能获得信息、资源，和建立紧密互动关系的机会，并消除可能阻碍充分有效参与和建立紧密互动关系的任何障碍。³
- 2.5 为消费者、whānau 和社区提供资源，以做出有意义的贡献和建立紧密互动关系，并制定反映这一点的政策。
- 2.6 确保在启动各项服务时，服务的设置使消费者、whānau 和社区能够在所有的级别上有紧密互动关系，就像守则所规定的那样。

3. 审核日期

- 3.1 2024年7月。

³ 2006年联合国《联合国残疾人权利公约》。
网址: www.un.org/development/desa/disabilities/convention-on-the-rights-of-persons-with-disabilities.html.

Published August 2022
by the Health Quality & Safety Commission
PO Box 25496, Wellington 6146.

Email info@hqsc.govt.nz, website www.hqsc.govt.nz,
consumer enquiries 0800 275 742.

