उपभोक्ताओं और whānau (परिवारों) के साथ स्वास्थ्य संस्थाओं की सहभागिता अपेक्षाओं की

संहिता

संदर्भ

उपभोक्ताओं और whānau (परिवारों) के साथ स्वास्थ्य संस्थाओं के काम करने की अपेक्षाओं की संहिता (कोड), स्वास्थ्य सेवाओं की योजना, डिज़ाइन, वितरण और मूल्यांकन में स्वास्थ्य संस्थाओं को उपभोक्ताओं, whānau और समुदायों के साथ कैसे काम करना चाहिए, इसके लिए अपेक्षाएं निर्धारित करता है।

यह कोड Pae Ora (स्वस्थ भविष्य) अधिनियम 2022 द्वारा आवश्यक है और स्वास्थ्य क्षेत्र के सिद्धांतों पर आधारित है। सभी स्वास्थ्य संस्थाओं को कोड के अनुसार काम करना चाहिए और कोड को कैसे लागू किया गया है, इस पर सालाना रिपोर्ट करना आवश्यक है।

स्वास्थ्य क्षेत्र के सिद्धांतों में Te Tiriti o Waitangi (वायटांगी की संधि) के सिद्धांतों को शामिल किया गया है, जिसकी पहचान वायटांगी ट्रिब्यूनल ने अपनी Hauora (हाओरा) जांच में की है। इनमें शामिल हैं: tino rangatiratanga (स्वाधीनता अथवा आत्म निर्धारण); ōritetanga (इक्विटी अथवा निष्पक्षता); whakamaru (सक्रिय सुरक्षा); kōwhiringa (विकल्प); और pātuitanga (साझेदारी)।[1]

यह कोड स्वास्थ्य और विकलांगता सेवाओं के उपभोक्ताओं के अधिकारों की संहिता को प्रतिस्थापित नहीं करता है।[2] Code of Rights (अधिकार संहिता) उन महत्वपूर्ण अधिकारों को निर्दिष्ट करती है जिन्हें प्रदाताओं द्वारा सीधे उपभोक्ताओं को सेवाएं प्रदान करते समय बनाए रखना चाहिए, जबकि यह कोड स्वास्थ्य सेवाओं की योजना, डिज़ाइन, वितरण और मूल्यांकन में उपभोक्ताओं, whānau और समुदायों के साथ स्वास्थ्य संस्थाओं को कैसे काम करना चाहिए, इसके लिए आवश्यकताओं को निर्धारित करता है।

सहभागिता की अपेक्षाएं

1. उपभोक्ताओं, whānau और समुदायों के साथ सहभागिता करते समय, स्वास्थ्य संस्थाओं को निम्न अवश्य करना चाहिए:

1.1 Pae Ora (स्वस्थ भविष्य) अधिनियम 2022 की धारा 7 में निहित स्वास्थ्य क्षेत्र के सिद्धांतों द्वारा निर्देशित होना चाहिए

1.2 te ao Māori (माओरी दृष्टिकोण) में whānau के केंद्रीय स्थान और मूल्य को महत्व देने, उसकी पहचान करने तथा Māori लोगों को निर्णय लेने के उनके अधिकार का प्रयोग करने के अवसर प्रदान करने चाहिए

1.3 सहभागिता को अहमियत देना: सहभागिता विश्वास, प्रामाणिकता, पारस्परिकता, पारदर्शिता और एक दूसरे से साझा करने तथा सीखने की इच्छा पर आधारित होती है। इसमें सभी जनसंख्या समूहों और विशिष्ट जरूरतों वाले लोग शामिल हैं

1.4 नेतृत्व साझा करना: जीवित या भुगते हुए अनुभव से प्राप्त ज्ञान और विशेषज्ञता को नैदानिक तथा अन्य ज्ञान के साथ समान रूप से महत्व दिया जाता है। अपने अनुभवों के कारण उपभोक्ता, whānau और समुदाय विशेषज्ञ होते हैं, अक्सर स्वास्थ्य प्रणाली में सुधार करने के लिए समाधान रखते हैं

1.5 गुणवत्ता और सुरक्षा को बढ़ावा देना: उपभोक्ताओं, whānau और समुदायों का अनुभव सांस्कृतिक सुरक्षा सहित स्वास्थ्य गुणवत्ता और सुरक्षा को रेखांकित करता है

1.6 समानता अथवा निष्पक्षता को बढ़ावा देना: ज्यादा स्वास्थ्य जरूरतों वाले लोगों, विशेष रूप से माओरी, पैसीफिक लोगों और विकलांग लोगों के साथ सहभागिता जरूरी है। यह स्वीकार करता है कि उपभोक्ताओं, whānau और समुदायों को शामिल करके निष्पक्षता को संबोधित करना सबसे उत्तम है।

[1] Principles described in: 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. स्वास्थ्य संस्थाओं को इन अपेक्षाओं को निम्न द्वारा पूरा किया जाना चाहिए:

2.1 उपभोक्ताओं, whānau और समुदायों के साथ सह-डिज़ाइन करना ताकि संगठनात्मक प्राथमिकताओं, प्रक्रियाओं और मूल्यांकन का सामूहिक विकास हो, और उपभोक्ता, whānau तथा समुदाय सभी स्तरों पर इसमें शामिल हों

2.2 विशेष रूप से माओरी, पैसीफिक लोगों और विकलांग लोगों के लिए स्वास्थ्य असमानताओं को कम करने पर ध्यान देने के साथ-साथ स्वास्थ्य सेवाओं में सुधार को सूचित करने के लिए उपभोक्ता अनुभव आँकड़ों समेत जीवित या भुगते हुए अनुभव का उपयोग करना

2.3 अन्य एजेंसियों और उपभोक्ताओं, whānau तथा समुदायों के साथ साझेदारी में क्रॉस-सैक्टर सहयोग के माध्यम से स्वास्थ्य असमानताओं में कमी को संबोधित करना

2.4 यह सुनिश्चित करना कि सूचना, संसाधन और सहभागिता के अवसर सभी उपभोक्ताओं, whānau और समुदायों के लिए सुलभ हैं, तथा उस किसी भी बाधा को दूर करते हैं जो पूर्ण और प्रभावी रूप से भाग लेने एवं सहभागिता में बाधा उत्पन्न कर सकती है [3]

2.5 उपभोक्ताओं, whānau और समुदायों को सार्थक रूप से योगदान देने और सहभागी बनाने के लिए एवं इसे प्रतिबिंबित करने के लिए नीतियां होना

2.6 यह सुनिश्चित करना कि जब सेवाओं को नियुक्त किया जाता है, तो वे उपभोक्ताओं, whānau और समुदायों को कोड द्वारा निर्धारित सभी स्तरों पर सहभागी के रूप में सक्षम बनाने के लिए स्थापित की जाती हैं।

3. रिव्यू (पुनर्विचार) तिथि

3.1 जुलाई 2024.

[3] United Nations. 2006. United Nations Convention on the Rights of Persons with Disabilities. URL: www.un.org/development/desa/disabilities/convention-on-the-rights-of-persons-with-disabilities.html.

Published August 2022 (reprinted May 2023)
by Te Tāhū Hauora Health Quality & Safety Commission
PO Box 25496, Wellington 6146.

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