

# Tu'utu'uni ki he ngaahi me'a 'oku fiema'u ke fakahoko

'e he ngaahi sino ngāue ki he mo'ui lelei 'i he 'enau ngaahi fengāue'aki mo kinautolu 'oku nau faka'aonga'i 'a 'enau ngaahi sēvesi pea mo e ngaahi fāmilí



## Puipuitu'á

Ko e tu'utu'uni ki he ngaahi me'a 'oku fiema'u ke fakahoko 'e he ngaahi sino ngāue ki he mo'ui lelei 'i he 'enau ngaahi fengāue'aki mo kinautolu 'oku nau faka'aonga'i 'a 'enau ngaahi sēvesi pea mo e ngaahi fāmilí (ko e tu'utu'uni) 'okú ne fokotu'u atu 'a e ngaahi founga 'oku fiema'u atu kuo pau ke fakahoko 'e he ngaahi sino ngāue ki he mo'ui lelei mo kinautolu 'oku nau faka'aonga'i 'a 'enau ngaahi sēvesi (consumers), ngaahi fāmilí mo e ngaahi komiunitií 'i hono fokotu'utu'u, fo'u, fakahoko mo hono sivi fakafuofua'i 'o e ola 'o e ngaahi fakahoko fatongia ki he mo'ui lelei.

Ko e tu'utu'uni ko 'ení 'oku fiema'u atu ia 'e he Pae Ora (Healthy Futures) Act 2022 (Lao Pae Ora (Ngaahi Kaha'u Mo'ui Lelei) 2022) pea 'oku fakava'e ia 'aki 'a e ngaahi tefito'i fakakaukau meí he tafa'aki ki he mo'ui lelei 'a e kakaí. Ko e ngaahi sino ngāue kotoa pē kuo pau ke nau ngāue 'o fakatatau mo e tu'utu'uni pea 'oku fiema'u ke nau lipooti fakata'u ki he founga na'a nau fakahoko atu ai 'a e tu'utu'uni.

'Okú fakakau atu 'i he ngaahi tefito'i fakakaukau 'a e tafa'aki ngāue ki he mo'ui lelei 'a e ngaahi tefito'i fakakaukau 'o e Te Tiriti o Waitangi (ko e Talite 'o Waitangi) 'a ia na'e fakamahino'i 'e he Waitangi Tribunal 'i he 'ene Faka'eke'eke

ki he Hauora (Hauora Inquiry). 'Okú kau ki heni 'a e ngaahi tefito'i fakakaukau 'o e tino rangatiratanga (pule'ia fakaekinautolu pē); ōritetanga (vahevahe taaú); whakamaru (kei tauhi ke malu); kōwhiringa ('i ai ha ngaahi founga ke fili mei ai); pea mo e pātuitanga (hoa ngāue).<sup>1</sup>

Ko e tu'utu'uni ko 'ení 'oku 'ikai ke ne fetongi 'e ia 'a e Code of Health and Disability Services Consumers' Rights (Tu'utu'uni 'o e Ngaahi Totonu 'a Kinautolu 'oku Nau Faka'aonga'i 'a e Ngaahi Sēvesi ki he Mo'ui Lelei mo e Faingata'a'ia Fakaesinó (Tu'utu'uni 'o e Ngaahi Totonú)).<sup>2</sup> 'Okú fakamahino 'e he Tu'utu'uni 'o e Ngaahi Totonú 'a e ngaahi totonu mahu'inga kuo pau ke tauhi 'e he ngaahi kautaha fakahoko ngāue (providers) 'i he taimi 'oku nau fakahoko atu ai ha ngaahi sēvesi fakahangatonu ki he kakai 'oku nau faka'aonga'i iá, ka ko e tu'utu'uni ia ko 'ení 'okú ne fokotu'u atu 'a e ngaahi fiema'u ki he founga kuo pau ke ngāue ai 'a e ngaahi sino ngāue ki he mo'ui lelei mo kinautolu 'oku nau faka'aonga'i 'enau ngaahi sēvesi, ngaahi fāmilí mo e ngaahi komiunitií 'i hono fokotu'utu'u, fo'u, fakahoko atu mo hono sivi fakafuofua'i 'o e ngaahi sēvesi ki he mo'ui lelei.

## Ngaahi faka'amu ki he founga fengāue'aki

### 1. 'I he taimi 'oku nau fengāue'aki ai mo kinautolu 'oku nau faka'aonga'i 'a 'enau ngaahi sēvesi, ngaahi fāmilí mo e ngaahi komiunitií, kuo pau ki he ngaahi sino ngāue ki he mo'ui lelei ke:

- 1.1 takiekina kinautolu 'e he ngaahi tefito'i fakakaukau 'o e tafa'aki ngāue ki he mo'ui lelei 'oku 'i he kongá 7 'o e Lao Pae Ora (Ngaahi Kaha'u Mo'ui Lelei) 2022
- 1.2 nau fakamahu'inga'i mo fakatokanga'i 'a e tu'uloto mo e mahu'inga 'o e kāingá 'i he māmani 'o e kakai Maulí pea fakaai ha ngaahi faingamālie ma'á e kakai Maulí ke nau faka'aonga'i 'a honau mafai faitu'utu'uni
- 1.3 nau fakamahu'inga'i 'a e fengāue'aki: 'oku langa hake 'a e fengāue'aki 'i he fefalala'aki, angatonu, feveitokai'aki, 'ata ki tu'a, mo e loto fie fevahevahe'aki mo feako'aki mo e ni'ihi kehé. 'Okú ne fakakau mai 'a e ngaahi fa'ahinga kulupu kakai kotoa pē pea mo kinautolu 'oku 'i ai ha'anau ngaahi fiema'u paú



- 1.4** nau kaungā fevahevahe'aki 'a e lakanga fakatakí: 'oku fakamahu'inga'i tatau 'a e 'ilo mo e taukei meí he mo'ui fakataha mo e 'ilo fakafaito'ó mo e ngaahi 'ilo kehé. 'Oku taukei 'a kinautolu 'oku nau faka'aonga'i 'a e ngaahi sēvesi, ngaahi fāmilí mo e ngaahi komiunitií, 'o fakafou 'i he 'enua ngaahi a'usia 'i he mo'ui, 'o nau fa'a ma'u ha ngaahi fakakaukau ke fakahoko'aki ha ngaahi fakalelei ki he fa'unga ngāue ki he mo'ui lelei
- 1.5** nau tu'uaki 'a e tu'unga lelei (quality) mo e malu mo hao (safety): 'oku pou pou 'a e ngaahi a'usia 'a kinautolu 'oku nau faka'aonga'i 'a e ngaahi sēvesi, ngaahi fāmilí mo e ngaahi komiunitií ki he tu'unga lelei mo e malu mo hao 'i he mo'ui lelei, kau ai mo e malu mo hao faka'ulungāngá (cultural safety)
- 1.6** nau tu'uaki 'a e vahevahe taaú (equity): 'oku 'i ai 'a e fiema'u lahi ke fakahoko ha fengāue'aki mo kinautolu 'oku lahi ange 'a 'enua ngaahi fiema'u tokoni ki he 'enua mo'ui lelei, tautautefito ki he kakai Maulí, Pasifikí, mo e kakai faingata'a'ia fakasinó. 'Oku fakatokanga'i 'i heni ko hono tokangaekina ko ia 'o e vahevahe taaú 'oku lelei taha ke fakakau atu ki ai 'a kinautolu 'oku nau faka'aonga'i 'a e ngaahi sēvesi, ngaahi fāmilí mo e ngaahi komiunitií.

## 2. Kuo pau ke fakahoko atu 'e he ngaahi sino ngāue ki he mo'ui lelei 'a e ngaahi fiema'u ko 'eni 'aki 'a e:

- 2.1** nau kaungā-palani fakataha mo kinautolu 'oku nau faka'aonga'i 'a e ngaahi sēvesi, ngaahi fāmilí mo e ngaahi komiunitií, koe'uhí ke hoko ai hano kaungā fa'u fakataha 'o e ngaahi me'a ke fakamu'omu'a, ngaahi founa ngāue mo e founa sivi fakafuofua'i 'e he sino ngāue, pea 'oku kau atu 'a kinautolu 'oku nau faka'aonga'i 'a e ngaahi sēvesi, ngaahi fāmilí mo e ngaahi komiunitií 'i he tapa kotoa pē
- 2.2** nau ngāue'aki 'a e ngaahi a'usia 'i he mo'ui, kau ai 'a e ngaahi fakamatala kuo tākaki ki he ngaahi a'usia 'a kinautolu 'oku nau faka'aonga'i 'a e ngaahi sēvesi ke fakahoko'aki 'a e ngaahi fakalelei ki he ngaahi sēvesi ki he mo'ui lelei 'o 'i ai ha tokanga mavahe ki hono holoki hifo 'a e ngaahi tō nounou 'i he vahevahe taaú 'i he tauhi 'o e mo'ui lelei, tautautefito ki he kakai Maulí, Pasifikí mo e kakai 'oku 'i ai hanau faingata'a'ia fakasinó
- 2.3** nau tokangaekina hono holoki hifo 'o e ngaahi tō nounou 'i he vahevahe taaú 'i he ngaahi fengāue'aki fakae-potungāue pea 'i ha hoa ngāue mo kinautolu 'oku nau faka'aonga'i 'a e ngaahi sēvesi ki he mo'ui lelei, ngaahi fāmilí mo e ngaahi komiunitií
- 2.4** nau fakapapau'i 'oku ma'u ngofua atu 'a e fakamatalá, ngaahi nāunaú, mo e ngaahi faingamālie ki he fengāue'aki, kiate kinautolu 'oku nau faka'aonga'i 'a e ngaahi sēvesi ki he mo'ui lelei, ngaahi fāmilí mo e ngaahi komiunitií, pea mo to'o ha ngaahi fakafe'ātungia 'oku nau ala ta'ofi 'a e kau kakato atú mo e ma'u 'o ha ola 'oku lelei<sup>3</sup>
- 2.5** nau fakanāunau 'a kinautolu 'oku nau faka'aonga'i 'a e ngaahi sēvesi ki he mo'ui lelei, ngaahi fāmilí mo e ngaahi komiunitií ke nau fai ha tākaki mo kau mai 'i ha founa 'oku mahu'ingamālie pea 'i ai ha ngaahi tu'utu'uni ngāue ke ho'ata mei ai 'eni
- 2.6** nau fakapapau'i ko e taimi 'oku fakapa'anga ai ha ngaahi sēvesi, 'oku fokotu'u kinautolu ke malava ai 'a kinautolu 'oku nau faka'aonga'i 'a e ngaahi sēvesi ki he mo'ui lelei, ngaahi fāmilí mo e ngaahi komiunitií 'o kau mai 'i he tapa kotoa pē 'o fakatatau mo ia 'oku 'oatu 'i he tu'utu'uní.

## 3. 'Aho ke toe vakai'i ai

### 3.1 Siulai 2024.

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

Email [info@hqsc.govt.nz](mailto:info@hqsc.govt.nz), website [www.hqsc.govt.nz](http://www.hqsc.govt.nz),  
consumer enquiries 0800 275 742.

- <sup>1</sup> Ngaahi tefito'i fakakaukau na'e fakamatala'i 'i he: 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>.
- <sup>2</sup> 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](http://www.hdc.org.nz/your-rights/about-the-code/code-of-health-and-disability-services-consumers-rights).
- <sup>3</sup> 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](http://www.un.org/development/desa/disabilities/convention-on-the-rights-of-persons-with-disabilities.html).