

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) 'oku ne fokotu'u atu 'a e ngaahi founa '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 founa na'a nau fakahoko atu ai 'a e tu'utu'uni.

'Oku 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). 'Oku kau ki heni 'a e ngaahi tefito'i fakakaukau 'o e tino rangatiratanga (pule'ia fakakinautolu pē); ōritetanga (vahevahe taaú); whakamaru (kei tauhi ke malu); kōwhiringa ('i ai ha ngaahi founa ke fili mei ai); pea mo e pātuitanga (hoa ngāue).¹

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)).² 'Oku 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 'oku ne fokotu'u atu 'a e ngaahi fiema'u ki he founa 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 founa 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 konga 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'ihī 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



HEALTH QUALITY & SAFETY
COMMISSION NEW ZEALAND
Kupu Taurangi Hauora o Aotearoa

**Te Kāwanatanga
o Aotearoa**
New Zealand Government

1.4 nau kaungā fevahevahe'aki 'a e lakanga fakatakī: 'oku fakamahu'inga'i tatau 'a e 'ilo mo e taukei mei he mo'ui fakataha mo e 'ilo fakafaito'ó mo e ngaahi 'ilo kehē. 'Oku taukei 'a kinautolu 'oku nau faka'aonga'i 'a e ngaahi sēvesi, ngaahi fāmili mo e ngaahi komiuniti'i, 'o fakafou 'i he 'enau 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 poupuu 'a e ngaahi a'usia 'a kinautolu 'oku nau faka'aonga'i 'a e ngaahi sēvesi, ngaahi fāmili mo e ngaahi komiuniti'i ki he tu'unga lelei mo e malu mo hao 'i he mo'ui lelei, kau ai mo e malu mo hao faka'ulungāangā (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 'enau ngaahi fiema'u tokoni ki he 'enau mo'ui lelei, tautautefito ki he kakai Mauli, Pasifiki, 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 fāmili mo e ngaahi komiuniti'i.

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 fāmili mo e ngaahi komiuniti'i, 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 fāmili mo e ngaahi komiuniti'i '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 tñaki 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 Mauli, Pasifiki 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 fāmili mo e ngaahi komiuniti'i

2.4 nau fakapapau'i 'oku ma'u ngofua atu 'a e fakamatala, 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 fāmili mo e ngaahi komiuniti'i, pea mo to'o ha ngaahi fakafe'atungia 'oku nau ala ta'ofi 'a e kau kakato atú mo e ma'u 'o ha ola 'oku lelei³

2.5 nau fakanāunau 'a kinautolu 'oku nau faka'aonga'i 'a e ngaahi sēvesi ki he mo'ui lelei, ngaahi fāmili mo e ngaahi komiuniti'i ke nau fai ha tñaki 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 fāmili mo e ngaahi komiuniti'i 'o kau mai 'i he tapa kotoa pē 'o fakataha mo ia 'oku 'oatu 'i he tu'utu'uní.

3. 'Aho ke toe vakai'i ai

3.1 Siulai 2024.

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.

¹ 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>.

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.

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.