

新西兰卫生和残障体系

社区和消费者的心声

新西兰人民是国家未来卫生体系的核心，在规划和提供卫生服务时要倾听并践行消费者、家庭和社区的心声。

有什么变化？

未来的卫生体系将获得一系列清晰的目标指引，明确地方、区域和国家机构应如何听取社区和消费者的意见并让他们参与进来。应确保每个人都理解在医疗卫生服务中融入社区和家庭意见的重要性。

我们了解，服务机构和组织可能很难通过有意义的方式与消费者合作互动。新西兰未来的卫生体系将为新西兰卫生局、毛利卫生局和新西兰卫生部提供支持，按照目标指引以最佳方式与消费者、家庭和社区合作。

除此之外，我们还会将消费者群体集中到一个更便捷的全国消费者论坛体系中。论坛能将新西兰卫生局、毛利卫生局和新西兰卫生部与全国、各区域和地方的消费者群体联系在一起，以确保以最恰当方式听取最适宜意见。

论坛还将确保消费者可以随时了解他们参与事项的最终定论，或卫生体系发生的任何有关变化。论坛不会只为某个消费者发声，而是会提倡在体系各级别上都能反映出他们的心声，并帮助现有的优质消费者和社区团体有效地代表他们的群体。

最后，未来的卫生体系将努力通过统一的反馈机制收集全国范围内的反馈意见和消费者体验，让消费者、家庭和社区能够清楚看到他们的反馈意见是如何得到重视和体现的。

为什么？

不同区域和服务机构听取消费者和社区意见的水平差异很大。卫生体系中某些部门能够真正了解消费者的心声，而其他部门则很少甚至没能让消费者参与。包括毛利人在内的弱势群体的意见尤其没能得到重视。

消费者、家庭和社区可能很难知道如何表达自己的意见，而卫生体系也很难确定其是否听取了最适宜的意见。而且在积极听取消费者意见方面几乎没有问责制，就算服务机构想要这样做也无法获得充分支持。

未来会是什么样？

未来的卫生体系将会：

- 从参与规划当地服务到为国家战略规划出谋划策，让消费者、社区和家庭为卫生体系做出贡献成为更容易的事。
- 阐明我们希望如何通过全国、区域和当地体系听取消费者和社区的心声
- 为机构提供更好的方法和更多支持使人们有机会参与发声，特别是一直以来难以获得服务的弱势群体
- 支持现有的消费者和社区团体加入国家、区域或地方论坛，建立清晰统一的合作伙伴关系机制
- 本着“毛利人为毛利人服务”的原则，适当增加和融入毛利人意见作为消费者心声的核心支柱
- 确保整个体系中有清晰且一致的反馈路径，让消费者和家庭可以通过便捷的渠道，表达服务是否达到他们的期望。

下一步是什么？

我们将引入其中一些结构和框架，以确保在未来 18 个月过渡到新体系期间，能够优先听取消费者的意见。我们还将试行一些在当地获取消费者意见的新方法，特别是针对弱势群体。

这项工作将涉及与卫生部门、消费者、家庭和社区合作进行。

想了解更多？

关于卫生体系改革工作及进展的更多相关信息，请访问总理和内阁部（DPMC）网站的过渡单位工作介绍：

www.dpmc.govt.nz/our-business-units/transition-unit