Ang ating sistema ng kalusugan at kapansanan

Tinig ng mga komunidad at konsyumer

Ang mga tao ang dapat nasa sentro ng ating sistema ng kalusugan sa hinaharap na nakikinig at kumikilos ayon sa mga sinasabi ng mga konsyumer, whānau, at mga komunidad tungkol sa disensyo at paghahatid ng mga pangkalusugang serbisyo.

Ano ang nagbabago?

Ang sistema sa hinaharap ay susuportahan ng isang malinaw na hanay ng mga aasahan, at mga gabay kung paano dapat makinig ang organisasyong lokal, panrehiyon at pambansa at magsangkot ng mga komunidad at konsyumer. Titiyakin nito na nauunawaan ng lahat ang kahalagahan ng mga tinig ng komunidad at whānau sa mga serbisyong kanilang gagamitin.

Alam natin na ang mga provider (tagapagbigay ng serbisyo) at mga organisasyon ay maaaring nahihirapang makipag-ugnay sa ilang konsyumer sa isang paraang makahulugan. Ang ating sistema sa hinaharap ay susuporta sa Health New Zealand, sa Māori Health Authority, at sa Ministri ng Kalusugan, gamit ang pinakamahusay na gawi sa pakikipag-ugnay sa mga konsyumer, whānau, at mga komunidad ayon sa mga inaasahan at mga patnubay.

Kasama nito, pagsasamahin namin ang mga grupo ng konsyumer sa isang mas maa-access na pambansang sistema ng mga forum (pagpupulong) ng mga konsyumer. Ang mga forum na ito ay uugnay sa Health NZ, sa Māori Health Authority, at sa Ministri ng Kalusugan sa mga pambansa, panrehiyon at lokal na mga grupo ng konsyumer upang matiyak na ang mga tamang tinig ay maririnig, sa tamang paraan.

Titiyakin din ng mga forum na ang mga konsyumer ay laging binibigyan ng kaalaman tungkol sa mga kalalabasan o anumang nauugnay na mga pagbabago sa ating sistema ng kalusugan. Ang mga forum ay hindi nagtataguyod ng mga indibidwal na konsyumer, ngunit nagtataguyod para marinig ang kanilang mga tinig sa lahat ng antas ng sistema, at tutulungan ang kasalukuyang mga grupo ng konsyumer at komunidad na epektibong kumatawan sa kanilang mga tao.

Sa huli, ang sistema sa hinaharap ay gagana tungo sa isang mekanismo para sa pangangalap ng komento at mga karanasan ng konsyumer sa buong bansa upang malinaw na makita ng mga konsyumer, whānau, at komunidad kung paano dinidinig at inaaksyunan ang kanilang mga positibo at negatibong komento.

Bakit?

May malaking pagkakaiba-iba kung paano pinapakinggan ang tinig ng konsyumer at komunidad sa mga rehiyon at provider. Ang ilang mga bahagi ng ating sistema ay nakikipag-ugnayan sa mga konsyumer sa isang makabuluhang paraan, ngunit ang iba ay may kaunti o walang pakikipag-ugnayan. Ang mga tinig ng mahihinang mga tao, kabilang ang Māori, ay partikular na hindi binibigyang-prayoridad.

Maaaring mahirap para sa mga konsyumer, whānau, at mga komunidad na malaman kung paano iparirinig ang kanilang tinig at para malaman ng sistema na ito ay nakikinig sa tamang mga tinig. Walang gaanong pananagutan para sa pagtiyak na binibigyang-prayoridad ang tinig ng konsyumer at walang masyadong suporta para sa mga provider kung paano ito gagawin.

Ano ang magiging anyo nito sa hinaharap?

Ang ating sistema sa hinaharap ay:

- gagawing mas madali para sa mga konsyumer, komunidad at whānau na lumahok sa ating sistema ng kalusugan, mula sa pagdisenyo ng kanilang lokal na mga serbisyo hanggang sa paglahok sa mga pambansang istratehiya at plano
- lilinawin ang ating mga inaasahan kung paano makukuha ang tinig ng mga konsyumer at komunidad sa pambansa, panrehiyon at lokal na sistema
- pagbubutihin ang mga tool at suporta para sa mga organisasyon upang maisali ang mga tao, lalo na ang mahihinang mga tao na noong dati ay hindi lubusang nabigyan ng serbisyo
- susuporta sa kasalukuyang mga grupo ng konsyumer at komunidad upang maging bahagi ng isang mas malakas na forum sa pambansa, panrehiyon at lokal na antas, upang magkaroon ng mas malinaw at matatag na mekanismo para sa pakikipagtulungan
- angkop na itataas at ipapaloob ang tinig ng Māori bilang sentrong haligi ng tinig ng konsyumer gamit ang pamamaraang "mula sa Māori, para sa Māori”
- titiyaking may malinaw at pare-parehong daanan ng komento sa buong sistema upang gawing madali para sa mga konsyumer at whānau na makapagsabi kung ang kanilang mga inaasahan ay hindi natugunan.

Ano ang susunod?

Ipapakilala namin ang ilan sa mga istraktura at mga balangkas na ito upang tiyaking ang tinig ng konsyumer ay bibigyang-prayoridad sa susunod na 18 buwan ng paglipat natin sa bagong sistema. Susubukan din namin ang mga bagong paraan ng pagkuha sa tinig ng konsyumer sa lokal na antas, lalo na para sa mga mahihinang tao.

Kabilang sa gawaing ito ang pakikipag-ugnayan sa sektor ng kalusugan at sa mga konsyumer, whānau, at mga komunidad.

Gusto mo bang malaman ang higit pa?

Ang karagdagang impormasyon tungkol sa gawain at progreso ng mga reporma sa kalusugan ay makukuha sa website ng DPMC sa ilalim ng gawain ng Transition Unit:
www.dpmc.govt.nz/our-business-units/transition-unit