

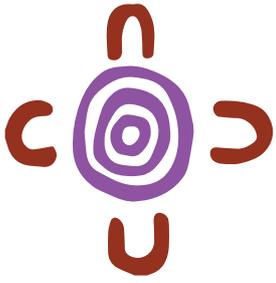


消费者+社区 合作策略概要 2020-25

人文关怀，特殊人群



Health
Northern Adelaide
Local Health Network



管理委员会主席致辞

我为有幸呈交此阿德莱德北区本地健康网络(NALHN) 消费者和社区合作策略概要2020-25感到激动。这是一份对我们承诺的高度概括，即我们致力与阿德莱德北区和东北区的消费者和社区携手并进，以维护我们所提供之服务的安全和品质。

该策略为我们在2020-25这五年间将如何与消费者和社区合作提供了明确的方向。其概述了我们的承诺，即通过合作伙伴关系建立更牢固的联系。它承认消费者和社区合作对帮助我们决定所提供的服务，我们怎样提供这些服务以及如何提升这些服务至关重要。

和我们的消费者及社区建立真正有效的伙伴关系将确保NALHN的服务始终是我们本地社区的中心，并实现我们的战略愿景。

我们的愿景

我们社区的人们终生都享有尽可能最好的健康和福祉。

我们的价值观

在 NALHN 我们相信:

每个人都有故事; 每个人都很重要;
每个人都做出贡献; 每个人都在成长。

我们为何这样认为:

- > **每个人都有故事** – 我们富有同情心并且将设身处地为你着想 – 患者、家人和员工。
- > **每个人都很重要** – 我们热情、尊重并包容。在 NALHN, 职位高并没有通常的特权。
- > **每个人都做出贡献** – 每个人都是文化的一部分，并使得NALHN 更好。我们聆听，我们学习。
- > **每个人都在成长** – 我们促进康复、福祉，创造力和创新。我们都在成长的历程中 – 患者、家人和员工。

定义

以下定义可以让我们对于NALHN的消费者和社区是哪些人形成共识:



消费者

消费者被认为是健康服务用户或潜在用户，并有可能指的是患者、客户，以及与之关联的家人，照顾者和为该用户提供支持的人际网络的其他成员。NALHN 有意识的使用消费者这个词。



社区

社区指的是代表健康消费者或特定健康社区或为之带来集体声音的任何人群或组织。



消费者参与

消费者参与指的是健康消费者，他们的家人以及照顾者参与他们自己的健康管理。

我们本地的健康网络

- > 莱尔麦昆(Lyell McEwin)医院 – 位于北区和东北区的主要医院，提供紧急护理，复杂手术和多日手术，药物，产科，儿科和门诊服务。
- > 莫德博里(Modbury) 医院 – 一间综合医院，提供紧急护理，非急需实行的手术，药物，门诊和亚急性期护理服务，康复，老年护理和临终关怀。
- > 基层健康、亚急性期护理和过渡期护理服务，包括伊丽莎白(Elizabeth) GP Plus健康医疗中心和在吉里斯普兰(Gilles Plains)有着卫星诊所的莫德博里(Modbury) GP Plus 诊所。
- > 瓦托普鲁纳(Watto Purrinna)原住民基层健康护理服务，地点有Muna Paeindi, Kanggawodli, Maringga Turtpandi and Wonggangga Turtpandi.
- > 北区心理健康服务，遍及社区和医院，包括成人和老人心理健康服务，以及全州范围的法医心理健康服务。

NALHN 将如何与消费者和社区合作

NALHN 已采用了南澳政府的六个良好协作原则，叫做“携手更好”原则。我们真诚承诺伙伴间的合作关系，而且这些原则将确保我们的消费者和社区对我们的宣言充满信心。

我们清楚我们为什么要合作

- > 我们清楚地知道，消费者和社区需要考虑些什么以及他们如何影响决策。
- > 我们将对如何与你分享决策给出清晰的时间范围和过程。
- > 这将帮助我们达到你的期望。

我们知道与谁合作

- > 我们将确保消费者和社区了解何时及如何他们可以“有自己的话语权”。

我们了解历史

- > 我们能够依靠我们所知的，以及我们从之前的消费者和社区合作中所了解的进一步发展。
- > 如果我们需要再做一次，我们将告诉你为什么。

我们共同开始

- > 与消费者和社区的真诚合作需要时间和持续的努力，从而当NALHN进行决策时会把你的观点纳入考量。

我们是真诚的

- > 我们将在与消费者和社区的合作意愿中保持诚实和明确。
- > 我们的计划和行动将体现这个意愿。
- > 我们将聆听你的要求。
- > 我们将告诉你，对于NALHN的决策你做出了哪些贡献。
- > 我们将告诉你，你的意见是如何得以听取的。

我们是相关的

- > 消费者和社区是我们做任何事的中心。
- > 我们需要确保，我们和你的合作关系是相关的，有趣的，易于参与的并易于了解的。

我们对你的承诺

我们将支持消费者和社区提供反馈、新的想法并成为我们决策的一部分。





消费者+社区 合作策略概要 2020-25



Government
of South Australia

Health

Northern Adelaide
Local Health Network

Chinese Simplified / 简体中文