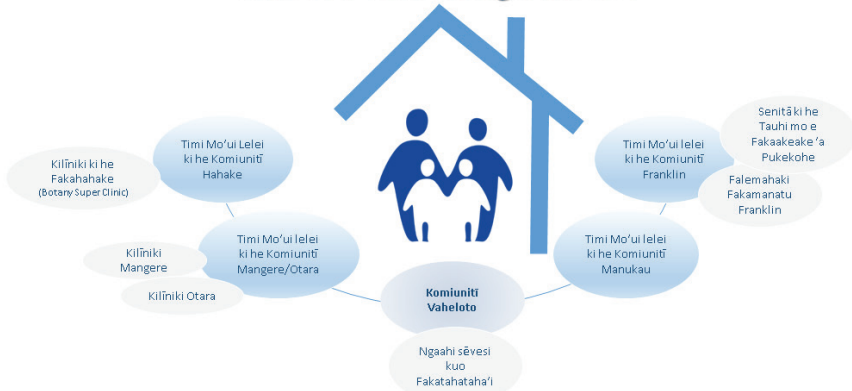


## ‘OKU TALITALI LELEI KOE KI HE

### Sēvesi Mo‘ui Lelei ki he Komiunitī *Haoura Taiwhanga aa-iwi*




Timi Mo‘ui Lelei ki he Komiuniti Faka-hahake  
09 270 4758








Timi Mo'ui lelei ki he Komiuniti Faka-hahake	
<b>Tu'asila:</b>	'E fou mai 'a e mahaki' mei he Botany Super Clinic 260 Botany Road, Botany, Auckland 2013
<b>Telefoni:</b>	09 270 4758 (Tali 'ae telefoni 'i he tu'a taimi') 'I ha fakatu'utamaki fakatu'upakē telefoni ki he me'alele 'a e falemahaki (Ambulance) – Telefoni ki he 111
<b>Taimi Ngāue:</b>	Mōnite – Falaite: 8.00am – 4.30pm Tokonaki – Sāpate: kau neesi pē mei he 8.00am – 4.30pm. 'Oku tokosi' ange 'a e kau ngāue 'i he ngaahi efiafi', faka'osinga 'o e uike' mo e ngaahi 'aho mālōlō' fakapule'anga. Tu'a Taimi: Fetu'utaki ki ho'o Toketā Fakafāmilī pe ki he senitā fakafaito'o ki he tu'a taimi.
<b>Neesi Fakavahe ki he Kiliniki'</b>	'I he 'apoinimeni pē. Ko e ngaahi 'apoinimeni kotoa 'e fakahoko ia 'i he Botany Super Clinic.

## 'Oku kau 'i he ngaahi timi Mo'ui lelei 'a e Komiuniti' 'a e kau

 Neesi Fakavahe, Mataotao ki he Me'atokoni, Ngāue Fakasōsiale, Ngāue ki he palopalema 'o e Lea, Ngāue ki he tokanga'i 'o e tiupi fakatafe mei he kete , Ngāue ki he fakamālohi'i 'o e sino, Ngāue tokoni'i ke lava 'a e ngāue faka'aho, Neesi Makehe ki he palopalema tu'uofi pe tu'umama'o, Kau Ngāue Tokoni ki he Komiuniti (Mofi Hui), Tokanga'i 'o e Ngaahi Keisi Faingata'a, Sivi'i 'o e Ngaahi Fiema'u, Fokotu'utu'u Ngāue, Ngāue Tokoni ki he kau Tauhi Mo'ui lelei, Kau Neesi.

## Ko e ngaahi sēvesi' 'oku fakatefito 'i he fiema'u mo e sivi fakafo'ituitui'

-  'Oku fakatefito 'emau ngāue' ki he kau mahaki' mo honau fāmilī 'i hono palani mo 'oatu 'o e tauhi mo'ui lelei 'oku fe'unga taha' ke feau 'a e ngaahi fiema'u fakafo'ituitui'. 'E malava ke fakahoko 'a e tauhi ko'eni' 'i he ngaahi feitu'u kehekehe 'o kau ai 'a e 'api 'o e mahaki', 'api ngāue', 'apiako', pe kiliniki ki he komuinitī'.
-  'E talitali lelei koe ki ha fetalano'aki ki ha me'a pē te ne uesia ho'o mo'ui lelei' mo ha taha pe 'i he Timi Mo'ui lelei ki he Komiuniti'.
-  Temau tokoni'i koe ke ke lava 'o nofo pe 'i 'api pea fale'i ho'o fāmilī /whanau mo e kau tauhi' 'i he taimi 'e fiema'u ai.
-  'E malava ke fakahoko 'a e ngaahi sēvesi' 'e he kau ngāue fakapalofesinale kehekehe 'oku nau ngāue 'i he loto'i Timi Mo'ui lelei ki he Komiuniti'.
-  'Oku faingamālie ke fakahoko 'a e ngaahi 'apoinimeni' telefoni mo e vitiō 'o kapau 'e fe'unga mo ho'o fiema'u', pea ko e fili pe ia 'a 'au. 'E lava ke talanoa atu kiate koe 'a ho'o tokotaha ngāue fakapalofesinale ki he mo'ui lelei' fekau'aki mo e ngaahi me'a ni.

## 'Oku ta'etotongi 'e mau ngaahi sēvesi' ki he kau nofo fonua 'i Nu'usila

## Ko ho’o ngaahi Fatongia

**Kapau ‘oku ‘ikai malava ke ke ‘i ‘api ‘i he taimi kuo ‘osi alea’i ke ‘a’ahi** atu ai ‘a e tokotaha ngāue Mo’ui lelei ki he Komuniti, **kataki telefoni kimu’a ‘i he 9.00am ‘i he ‘aho kuo palani ke fakahoko ai ‘a e ‘a’ahi’ ke kaniseli ‘a ho’o ‘a’ahi.** Telefoni ki he fika ‘i mu’a ho’o tohi. ‘Oku mahu’inga ke fakahā ki he ‘ofisi’ ‘i he taimi faingamālie vave taha. Kapau ‘e ‘ikai te ke ‘i ‘api ‘i ha fo’i ‘apoinimeni ‘e ua ‘i he taimi ‘e ‘a’ahi atu ai ‘a e tokotaha ngāue; ‘e malava ke ‘ikai te ke toe kau he’emau ngāue’ pea ‘e fiema’u ke ke ‘alu ki ho’o Toketā Fakafāfili’ ki ha toe tokoni.

### Ni’ihi ‘oku ‘ikai Nofo fonua ‘i Nu’usila

‘E totongi ‘a e ngaahi sēvesi ki he ni’ihi ‘oku ‘ikai nofo fonua Nu’usila’ tukukehe ‘a kinautolu ‘oku tokanga’i ‘e he ACC.

### Malu ‘a e Kau Ngāue

‘E lava ke ‘alea’i ha ngaahi tauhi mo’ui lelei kehe kapau ‘e fiema’u ‘e he tokotaha ngāue ke tuku ‘a e ‘a’ahi’ ‘o kapau ‘e ‘ikai ke ongo’i malu ‘i ho’o ‘api’.

Ki he ngaahi ‘uhinga felāve’i mo e mo’ui lelei’ mo e malu tokotaha ngāue’ ‘e ‘ikai ke vete ‘a e sū’i he taimi ‘e hū ai ki ha fale, ka tenau lava ‘o tui ha me’a ‘i tu’a honau sū’ kapau ‘e fiema’u.

### Fanga Kulī

Ko ho’o fatongia ke mapule’i ho’o kulī ‘i he taimi ‘e ‘a’ahi atu ai ‘emau tokotaha ngāue’. **Kataki** kae nono’o mau pe, pē tuku he loto’a’ ho’o fanga kulī kimu’a i he ‘a’ahi atu ‘a e kau ngāue fakapalofesinale ki he mo’ui lelei.

### ‘Atā – mei he ifi tapaka

‘Oku ‘i ai ‘a e totonu ‘a ‘emau tokotaha ngāue’ ki ha ‘ataakai ngāue ‘oku ‘atā mei he ifi tapaka’ pea temau hounga’ia ‘o kapau ‘e ‘ikai te ke ifi tapaka ‘i he taimi tenau ‘a’ahi atu ai’.

### Fale’i ki he ta’ofi ‘o e ifi tapaka

‘Oku mau ‘ilo’i ‘a e founa ‘e lava maumau’i ai ‘e he ifi tapaka ‘a ho’o mo’ui lelei’. Temau lava ke ‘oatu ha poupou ke tuku ho’o ifi’ pē fakahinohino’i koe ki ha ngaahi ma’u’anga tokoni ke tokoni’i koe ke tuku ho’o ifi tapaka’.

## Fakamamahi 'i he Fāmili

Ko e fakamamahi 'i he fāmili' ko e palopalema mamafa ki he mo'ui lelei', pea 'e lava ke 'i ai hono ngaahi ola kovi 'i he taimi lōloa' kiate koe mo ho'o fānau'. Ko e ngaahi a'usia 'o e fakamamahi 'i he fāmili' 'oku lahi pea 'e malava ke kau ai 'ae ngaahi 'ulungāanga te ne fakatupu 'a e maumau fakasino, fakaeongo, fakasekisiale, faka'ikonomika mo fakaēhaua. 'Oku 'ikai ke sai 'a e fakamamahi 'i he fāmili'. 'Oku 'i ai 'a e totonu 'a e tokotaha kotoa ke mo'ui 'ata'atā mei he fakamamahi'.

Talanoa ki ho'o tokotaha ngāue fakapalofesinale ki he mo'ui lelei' pē tokotaha te ke falala ki ai fekau'aki mo e founa pē feitu'u te ke malava ke ma'u mei ai ha tokoni. Kapau 'oku ke mahavahē pe ilifia ki ho'o malu' telefoni ki he 111 ki ha tokoni fakavavevave. Ki ha toe poupou 'e ala ma'u 'i he ngaahi founa ni:  
0800 456 450 pe [Areyouok.org.nz](http://Areyouok.org.nz)

## Fakahāa'i 'o e ngaahi fakamatala kuo ma'u:

Kuo 'osi fakamatala'i kiate au 'a e ngaahi fakamatala 'i he tohi'ni 'i he founa teu malava ai 'o mahino'i pea kuo 'osi tali kotoa 'a 'eku ngaahi fehu'i.

'Aho: \_\_\_\_\_

Fakamo'oni tokotaha mahaki: \_\_\_\_\_

Fakamo'oni tokotaha ngāue: \_\_\_\_\_

## Ko ho’o totonu fakafo’ituitui (Privacy Act 2020)

Lolotonga ‘emau tokonga’i ho’o ngaahi fiema’u ki ho’o mo’ui lelei’ temau fiema’u ke tănaki pea lēkooti ‘a e ngaahi fakamatala fekau’aki mo e mo’ui lelei fakafo’ituitui’. Ko ho’o fakamatala’ ‘e tauhi malu pea e ‘atā kiate koe, kapau te ke faka’amu ke ke sio ki ai. ‘Oku ‘i ai foki mo ho’o totonu ke kole ha ngaahi fakatonutonu ke ‘ai ‘i hano fiema’u.

Vahevahe Faka’ilekitulonika ‘a e Fakamatala ‘o ha tokotaha Mahaki

- Kuo hanga ‘e he ngaahi fetu’utaki faka’ilekitulonika fo’ou’ ‘o fakafaingamālie’i ‘a e kau mahaki’ kenau ma’u ‘i he ‘initaneti ha kongā ‘o ‘enau fakamatala’. Mahalo temau fiema’u ke ‘oatu ho’o fakamatala’ ki ha ni’ihi hangē ko ho’o Toketā Fakafāmili’, pe kau ngāue fakapalofesinale ki he mo’ui lelei ‘a e komiuniti’.

## Ko Ho’o ngaahi Totonu Ho’o Ma’u ha Sēvesi ki he Mo’ui lelei pē Faingata’a’ia fakasino

Ko e fokotu’utu’u ‘eni ‘o e ngaahi totonu kuo fakapapau’i ‘e he lao ‘oku ‘iloa ko e **Code of Health and Disability Service Consumers’ Rights**. ‘Oku kaunga ki he ngaahi ngāue kotoa ki he mo’ui lelei pē faingata’a’ia fakasino’, neongo pe te ke totongi pē ‘ikai. Ko e tatau kakato ‘o e Code of Rights ‘e ma’u atu mei he tokotaha ‘oku ne tokanga’i ho’o mo’ui lelei’, Komisiona ki he Mo’ui lelei mo e Faingata’a’ia Fakasino pē “Bennett’s Government Bookshop”. **Kapau te ke fiema’u tokoni, fetu’utaki ki he tokotaha pē kautaha ‘oku nau fakahoko ‘a e sevesi’.**

‘E lava ke fetu’utaki ki he Komisiona ki he Mo’ui lelei moe Faingata’a’ia Fakasino i ‘Okalani ‘i he (09) 373 3556 pē 0800 112233 pe ‘i he [www.hdc.org.nz](http://www.hdc.org.nz) or Health Advocates Trust; Loki 21, Whaiora Marae Green Building, 19 Otara Rd. Otara telefoni 09 273 9510 mo e 09 273 9549.

### 1. FAKA’APA’APA

‘Oku totonu ke tauhi faka’apa’apa’i koe ‘i he taimi kotoa pe. ‘Oku kau ki heni ‘a e faka’apa’apa’i ho’o ‘ulungāanga fakafonua, ngaahi me’a ‘oku ke mahu’inga’ia mo tui ki ai, pehē ki ho’o totonu ki ho’o ngaahi me’a fakafoituitui.

### 2. FAINGAMĀLIE TATAU

‘Oku ‘ikai ke totonu ke fakamakehekehe’i koe ‘e ha taha, fakapōpula’i koe ki ha me’a ‘oku ‘ikai te ke fiema’u pē kumi faingamālie ‘iate koe ‘i ha fa’ahinga founa.

3. NGEIA MO E TAU'ATĀINA

‘Oku totonu ke pou pou kiate koe ‘a e ngaahi sēvesi’ ke ke mo’ui fakangeieia mo tau’atāina.

4. NGAHI TUKUNGA TAAU/FE'UNGA

‘Oku ‘i ai ho’o totonu ke tokanga’i lele’i mo tonu koe, pea ke ma’u ‘a e ngaahi sēvesi ‘oku ne fakahāa’i ho’o ngaahi fiema’u’. ‘Oku totonu ke ngāue fakataha ‘a kinautolu kotoa ‘oku kaunga ki ho tauhi’.

5. FAKAFETU'UTAKI

‘Oku ‘i ai ho’o totonu ke fanongo mai kiate koe, mahino’i pea ma’u atu ‘a e fakamatala ‘i ha fa’ahinga founa pē ‘oku ke fiema’u’. ‘Oku totonu ke ‘i ai ha fakatonulea ‘i he taimi ‘e fiema’u mo faingamālie ai’.

6. FAKAMATALA

‘Oku ‘i ai ho’o totonu ke fakamatala’i atu kiate koe ‘a e tūkunga ‘oku ke ‘i ai’pea fakahā atu mo e ngaahi me’a ke ke fili mei ai’. ‘E kau heni ‘ae lōloa ‘o e taimi te ke tatali ai’, fakafuofua ‘o e totongi’, ngaahi fakatu’utāmaki’, ngaahi faingamālie mo e ngaahi ola kovi’. ‘E lava ke ke ‘eke ha ngaahi fehu’i ke tokoni’i koe ke ke mahino’i ‘aupito.

7. KO HO'O TU'UTU'UNI

Ko e tu’utu’uni ‘e ‘a’au pe ia. Te ke lava ‘o tali ‘ikai pē liliu ho’o fakakaukau ‘i ha taimi pe.

8. POUPOU

‘Oku ‘i ai ho’o totonu ke ‘i ai ha tokotaha mo koe ke pou pou atu kiate koe ‘i he lahi taha ‘o e tūkunga ‘oku ke ‘i ai’.

9. FAIAKO MO E FAKATOTOLO

Koe ngaahi totonu ko’eni’ kotoa ‘oku toe kaunga foki ‘i he taimi ‘oku ke kau ai ‘i he ako’ moe fekumi’.

10. NGAHI LĀUNGA

‘E tokoni ho’o lāunga’ ke fakalele’i ‘a ‘emau sēvesi’ pea ‘e ‘ikai ke kaunga kovi ia ki he founa hono tokanga’i koe’.

# Fakamatala ki he faka‘atā

‘I hono faka‘atā mei he ‘emau ngaahi sēvesi’, ‘e ‘oatu ki ho‘o Toketā Fakafāmili’ pe tokotaha na’e ne ‘omai koe’, ‘a e fakamatala fakalukufua ‘o e tauhi na’e fakahoko kiate koe mei he sēvesi’ pea ‘e malava ke ‘oatu mo ho‘o tatau. Kapau ‘e toe ‘i ai ha‘o palopalema, fetu‘utaki ki ho‘o Toketā Fakafāmili’ ke mo talanoa ki ha ngaahi founga tauhi kehe.





Ko 'eku ngaahi fehu'i ki he 'eku timi ki he mo'ui lelei,  
ngaahi taumu'a/ngaahi me'a 'oku mahu'inga kiate au:

### Founga 'o e Fakamatala "Feedback"

'E hounga kiate kimautolu ha ngaahi fakamatala lelei pe kovi fekau'aki mo 'emau ngaahi sēvesi'.

Neongo 'oku mau ngāue ke 'oatu 'a e tauhi lelei taha 'e ala malava' kiate koe, kā 'e 'i ai 'a e taimi 'e malava ke ke ta'efiemālie ki ha ngaahi me'a 'o ho tauhi' pe tauhi ho kainga'. 'E lava ke ke fakamatala mai 'i he ngaahi founga ko'eni:

- Ngāue'aki 'a e foomu feedback: 'eke ki he tokotaha 'oku ne tauhi koe ki he me'a' ni
- Telefoni ki he feitu'u 'oku tu'u ai 'a e ngāue'anga ki he mo'ui lelei 'a e komiuniti' 'o talanoa mo e Neesi Pule'
- Telefoni ki he Sēvesi ki he Kasitomā: 09 277 1660
- 'Imeili : [feedbackcentral@middlemore.co.nz](mailto:feedbackcentral@middlemore.co.nz)
- Tohi ki he: Feedback Central, Private Bag 93311, Otahuhu 1640

A sheet of white paper with horizontal ruling lines. The background features a faint, repeating pattern of stylized leaves and swirls, reminiscent of a decorative endpaper or a subtle watermark. The pattern is light gray and covers the entire page.

## Ngaahi Fehu'i Savea kau Mahaki, Timi Mo'ui lelei ki he Komiuniti Fakahahake

'Aho:

Ta'u:

Matakali:

Tangata pē Fefine:

Mālō ho'o tuku taimi ke tali 'a e ngaahi fehu'i ko'eni'. Ko ho'o ngaahi fakamatala' 'oku mahu'inga kiate kima'utolu pea 'oku mau tali lelei ha ngaahi fakamatala 'e poupou ke fakalelei' 'a e sēvesi'.

Q1. 'Oku ke fiamālie nai 'e fanongo 'a ho'o tokotaha fakamālohisino/neesi/tauhi totongi' ki ho'o ngaahi fiema'u 'i he lolotonga 'a 'enau sivi pē tauhi koe?



Fu'u fakafiamālie



Fakafiamālie



'Ikai fakafiamālie



Fu'u ta'efakafiamālie

N/A

Q2. 'Okū ke fiamālie nai 'e feau ho'o ngaahi fiema'u' 'e ha fa'ahinga me'angāue fo'ou/ fakalelei' 'i 'oku ma'u mai lolotonga 'a e sēvesi ko 'eni'?



Fu'u fakafiamālie



Fakafiamālie



'Ikai fakafiamālie



Fu'u ta'efakafiamālie

N/A

Q3. Na'a ke fiamālie ki hono fakahā atu 'e he tokotaha fakamālohisino/neesi/ tokotaha tauhi totongi' 'a e me'a 'oku lolotonga fakahoko?



Fu'u fakafiamālie



Fakafiamālie



'Ikai fakafiamālie



Fu'u ta'efakafiamālie

N/A

Q4. Na'a ke fiamālie ki he taimi totonu 'a e ngaahi sēvesi na'e fakahoko kiate koe?



Fu'u fakafiamālie



Fakafiamālie



'Ikai fakafiamālie



Fu'u ta'efakafiamālie

N/A

'I ai ha toe ngaahi fakamatala kehe?

Fakamālō atu ki ho'o ngaahi fakamatala', kataki 'o fakatokanga'i ange ko e 'omai 'o e ngaahi me'a'ni 'e 'ikai lava ke 'i ai ha'ane kaunga kovi ki ho tokanga'i.

Hae'i 'eni 'o 'ave ki ha tokotaha 'o e kau ngāue' pē kapau 'oku ke 'i ha kiliniki, fa'o ki he puha', mālō 'aupito.

## ***Ngaahi Me'a Mahu'inga (Values) ki he Mo'ui lelei 'a e Counties Manukau***

*'Oku mau faka'amu ke mo'ui'aki mo mānava/lea 'aki 'emau ngaahi me'a mahu'inga (values) 'i he 'aho kotoa ke hoko koe makatu'unga 'o 'emau ngaahi taumu'a ngāue ke ma'u ha faingamālie tataui ki he mo'ui lelei ma'a homau komiuniti':*



**FAKAMAHU'INGA'I 'O E TOKOTAHA KOTOA** – 'Ai ke ongo'i 'e he tokotaha kotoa 'oku talitali lelei pea mahu'inga

**ANGA'OFA** – Tokanga'i 'a e mo'ui lelei 'a e kakai kehe'

**FAKATAHA** – Fakakau 'a e tokotaha kotoa koe kongia ia 'o e timi'

**LELEI 'AUPITO** – Malu, fakapalofesinale, fakalakalaka ma'u pe

### ***Ko e Tu'utu'uni ki he Ngaahi Totonu***

*'Oku 'uhinga eni kuopau ke ke ma'u 'a e*

1. Faka'apa'apa mo e fakafo'ituitui
2. Faingamālie tataui
3. Ngeia mo e tau'atāina
4. Ngaahi Tūkunga taau/fe'unga
5. Fetu'utaki 'aonga/ola lelei
6. Fakamatala
7. Ko ho'o ngaahi fili mo e tu'utu'uni
8. Poupou
9. Totonu lolotonga 'a e faiako mo e fekumi
10. Tokanga mamafa ki ho'o ngaahi lāunga'



countiesmanukau.health.nz