

## ACI 致力发展加深消费者合作伙伴关系 (21 年 11 月 17 日完稿)

我们认可并感谢消费者、病患者、照顾者、支持者以及每一位关爱他们的人所作出的贡献。来自这些有着自亲身经历的人们的声音最具说服力。他们的贡献对于促成卫生系统改革决策至关重要。

- 医疗卫生服务消费者是我们的合作伙伴。我们向他们赋权，引导我们为**新南威尔士州**全体民众设计和普及更加完善的卫生服务系统。
- 我们重视并尊重**原住民文化**。
- 我们致力提高**对多元文化社区的理解**并深化与他们的**合作伙伴关系**。
- 本份**致力发展加深消费者合作伙伴关系声明**是 **ACI 的致力为原住民社区服务声明** (<https://aci.health.nsw.gov.au/about/cultural-respect/statement-of-commitment>) 的补充。

我们的合作方式以前瞻性思维、探索发现、目的明确和灵活工作理念为基础。我们致力倾听并敢于付诸行动。我们以彼此信任、流程透明和注重安全的方式发展维护合作伙伴关系。在这一合作关系中，我们与消费者处于平等地位思考、交流和创造。对于消费者最重要的事务也就是我们必须确保关注的工作重点。

### **ACI (临床实践创新机构/Agency for Clinical Innovation) :**

- 认可消费者拥有值得我们学习的**基于生活经验的专长**。
- 致力采用**原住民和托雷斯海峡岛民社区偏好**以及符合他们文化和安全需求的方式与他们建立关系。
- 致力与**多元化社会群体建立和巩固关系**。
- 侧重为**消费者创造安全和公平的合作体验**。
- 为培养消费者和服务人员**相互合作的技能投资**。
- 反思我们的合作方式，总结成败经验，吸取教训。
- 在合作过程中**确保流程透明，向消费者提供最新信息和反馈**。
- 对来自**大都会城市和新南威尔士州城镇以及乡村地区的消费者一视同仁**。

## **我们实现这些愿景的方式**

- 创造一个以学习为导向的环境，使人们能够安全地挑战陈旧的工作方式并拥抱新方法。
- 服务团队、服务网络和服务部门制定年度消费者合作计划，设立以行动为导向并可实现的目标。
- 为消费者和服务人员提供旨在提高他们的技能、信心和能力的学习机会。
- 建立面向消费者合作伙伴的招聘和培训机制，支持合乎道德规范和安全的参与行为。
- 落实基于行为的问责制度和措施（包括来自我们合作社区的要求和建议），以促进我们成长和改善。
- 耐心探索、建立并维护与原住民和托雷斯海峡岛民社区的正确沟通方式，帮助我们倾听、促进和深化合作关系并学习提高。
- 与多元文化社群领导者建立关系，帮助我们扩充提高能力。
- 聘用拥有相关生活经验的人员。

以上愿景旨在让 ACI 合作伙伴关系为服务人员和消费者带来有益双方的体验。消费者合作伙伴知道他们的声音得到倾听，他们受到信任，他们将能始终获得最新的信息；ACI 知道我们正在为成为一个具备强大参与能力的机构而不懈地努力。