

ACI Cam kết với Quan hệ Đối tác Người sử dụng (CHÍNH THỨC 17.11.21)

Chúng tôi công nhận và trân trọng người sử dụng, bệnh nhân, người chăm sóc, người trợ giúp và người thân yêu. Tiếng nói của những người có kinh nghiệm từng trải rất hùng hồn. Những gì họ đóng góp đều rất quan trọng để tạo điều kiện đưa ra quyết định thay đổi hệ thống y tế.

- Chúng tôi hợp tác và tạo điều kiện cho người sử dụng hệ thống y tế để họ mạnh dạn thiết kế và quảng bá việc chăm sóc sức khỏe tốt hơn cho toàn thể NSW (New South Wales).
- Chúng tôi đánh giá cao và tôn trọng nền văn hóa **Thổ dân**.
- Chúng tôi cũng cố **sự hiểu biết và mối quan hệ đối tác với các cộng đồng đa dạng**.
- Mục đích của **Cam kết với Quan hệ Đối tác Người sử dụng** này là để bổ sung cho **Tuyên bố Cam kết của ACI với các cộng đồng Thổ dân** (<https://aci.health.nsw.gov.au/about/cultural-respect/statement-of-commitment>)

Chúng tôi hợp tác theo cách có tư duy cầu tiến, luôn tìm tòi, có mục đích và linh hoạt. Chúng tôi **LẮNG NGHE** và **HÀNH ĐỘNG**. Phương thức hợp tác của chúng tôi biểu hiện tín nhiệm, minh bạch và an toàn. Trong quan hệ đối tác với người sử dụng, chúng tôi suy nghĩ, đối thoại và tạo ra một cách bình đẳng. Nhờ đó, chúng tôi bảo đảm công việc của mình tập trung vào những gì quan trọng nhất đối với họ.

ACI (Agency for Clinical Innovation/Cơ quan Đặc trách Đối mới Lâm sàng):

- Nhận biết rằng người sử dụng có kiến thức chuyên môn dựa trên kinh nghiệm mà chúng tôi có thể học hỏi
- Ra sức xây dựng mối quan hệ với các cộng đồng Thổ dân và dân đảo Torres Strait bằng cách sử dụng các phương pháp họ thích và theo cách thức nhằm giải quyết nhu cầu văn hóa và sự an toàn
- Ra sức xây dựng mối quan hệ với các cộng đồng đa dạng
- Tập trung mạnh mẽ vào việc tạo ra trải nghiệm đối tác sử dụng an toàn và công bằng
- Đầu tư vào các kỹ năng cho người sử dụng và nhân viên để hợp tác với nhau
- Suy ngẫm về cách chúng ta hợp tác với nhau – chúng tôi muốn học hỏi từ những gì có hiệu quả và những gì không có hiệu quả
- Cập nhật và đóng góp ý kiến cho người sử dụng một cách minh bạch xuyên suốt mối quan hệ đối tác giữa họ và chúng tôi
- Bao gồm tất cả người sử dụng tại các vùng đô thị, vùng hẻo lánh và vùng nông thôn của NSW

Chúng tôi đạt được điều này thông qua

- Một môi trường học tập nơi mà việc thách thức những cách làm việc xưa cũ và đón nhận những cách làm việc mới sẽ được an toàn
- Các Nhóm, Mạng lưới và Ban giám đốc soạn thảo các kế hoạch đối tác người sử dụng hàng năm. Đây là những kế hoạch nghiêng về hành động và có thể đạt được
- Cung cấp cho người sử dụng VÀ nhân viên các cơ hội học tập để nâng cao kỹ năng, lòng tự tin và năng lực của họ
- Quy trình tuyển dụng và giới thiệu dành cho các đối tác người sử dụng hỗ trợ sự tham gia có đạo đức và an toàn
- Đặt ra các trách nhiệm giải trình và các thước đo xoay quanh hoạt động để chúng tôi có thể phát triển và cải thiện (bao gồm những gì do cộng đồng mà chúng tôi làm việc cùng xác định hoặc đề nghị)
- Dành thời gian để tìm kiếm và duy trì các kết nối phù hợp trong các cộng đồng Thổ dân và dân đảo Torres Strait để chúng tôi có thể lắng nghe, xây dựng mối quan hệ, củng cố mối quan hệ đối tác và học hỏi
- Xây dựng mối quan hệ với các nhà lãnh đạo đa dạng để giúp chúng tôi xây dựng năng lực của mình
- Tuyển dụng những người có kinh nghiệm từng trải

Viễn kiến này có nghĩa là khi nhân viên và đối tác người sử dụng có mặt tại ACI thì đó là trải nghiệm bổ ích. Các đối tác người sử dụng biết rằng họ được lắng nghe, tín nhiệm và luôn biết thông tin. ACI biết rằng mình đang cố gắng để trở thành một tổ chức có khả năng tương tác tốt.