

Ko ho'o ngaahi totonu

'Oku talitali lelei koe 'e he Poate ki he Mo'ui Lelei Fakafeitu'u 'o 'Aokalani' (Te Toka Tumai Auckland)

'Oku mau fu'u tokanga 'aupito ke ngāue fakataha mo koe ke ke ma'u 'a e ola lelei taha te ke ala ma'u' he taimi 'oku mau tokangaekina ai koe'. Ko e taimi 'oku ke ma'u ha tokoni pe sevesi meiate kimautolu', ko ho'o ngaahi totonu' leva eni:

- Ke matu'aki tokangaekina koe 'aki e tokanga, faka'apa'apa mo e tauhi ho ngeia'.
- Ke matu'aki tokangaekina koe ke taau 'o 'ikai ha filifili manako.
- Ke fakakau 'i hono tokangaekina koe mo ho faito'o'.
- Ke faka'apa'apa'i e ngaahi tefito'i fiema'u ho 'ulungaanga fakafonua'.
- Kuo pau ke fakamatala'i atu 'a e tūkunga 'oku ke 'i ai, pea ke 'ilo'i 'a ho'o ngaahi filifili', pea pehē foki ki hono ngaahi lelei mo e fakatu'utamaki. 'E 'ikai ala faingamālie ma'u pe eni ki he ngaahi me'a fakafaito'o fakavavevave'.
- Ko e kakai te nau tokangaekina koe', te nau fakafe'iloaki atu kinautolu kiate koe, pea mo tala atu honau ngaahi hingoa', mo honau fatongia hono tokangaekina koe'.
- Ke ke fanongoa pea 'oatu ha ngaahi fakamatala 'i ha founa 'e mahino kiate koe, kau ai ho'o 'ilo ki ha fakatonulea kapau 'e fiema'u.
- Ke malu'i ho'o ngaahi fakamatala fakafo'ituitui', pea kuo pau ke tauhi fakapulipuli ia.
- Ke 'i ai ha memipa ho famili pe tokotaha ke tokoni kiate koe he meimei taimi kotoa. 'E ai pe ngaahi taimi pau, 'e 'ikai ala lava ia 'i ha ngaahi 'uhinga fakamalū'i.
- Ke 'i ai ho'o tu'utu'uni tau'atina ki hono tokangaekina koe'.
- Ke ke faka'ikai'i pe ko ha liliu ho'o fakakaukau' fekau'aki mo ha me'a 'i hono tokangaekina koe'.
- Ke fakahoko ha faito'o', ngaahi sivi pe founa ngāue, kuopau ke fakamatala'i atu ia kiate koe.
- Ke 'uluaki 'eke atu kiate koe fekau'aki mo ha'o tohi pe lea fakamafai kimu'a pea toki fakahoko ha faito'o pe founa ngāue kiate koe. Kapau leva 'e 'ikai ke ke malava 'o fai tu'utu'uni 'iate koe pe', 'e malava ke mau fakakau mai ha ngaahi fakakaukau ho famili' pe kainga'.

Ko e ngaahi totonu kotoa ko eni', 'e fakahoko ia kapau 'e kole atu ke ke kau mai 'i ha fekumi fakaako pe ko ha fakataha'anga ke ako'i ai e kau ako ngāue'.

Ko e ngaahi totonu ko eni 'oku to'o hangatonu pe ia mei he Tu'utu'uni ki he Mo'ui Lelei mo e Totonu 'a e Kau Kaingata'a'ia' (Code of Health and Disability Commissioner's Rights). 'E lava ke ke ma'u 'ae tatau kakato 'o e ngaahi tu'utu'uni ko 'eni mei he uepisaiti 'a e Komisiona ki he Mo'ui Lelei mo e Faingata'a'ia' ko e www.hdc.org.nz

Ko e ngaahi me'a temau fiema'u meiate koe':

- 'I he taimi faingamālie kotoa pe, kau mai ki hono tauhi mo e tokangaekina fakafaito'o koe'.
- Poupou'i e faito'o kuo fai e felotoi ki ai'.
- 'Omai e ngaahi fakamatala 'e ala tokoni ki hono tauhi mo e tokangaekina fakafaito'o koe'.
- Tokanga'i 'a e ngaahi fiema'u mo ha me'a fakapulipuli 'a e kakai kehe'.
- Faka'apa'apa ki he kau ngāue kotoa he Poate Fakafeitu'u ki he Mo'ui Lelei 'a 'Aokalani' (Te Toka Tumai Auckland).
- Tokanga'i lelei e ngaahi naunau 'a e Poate Fakafeitu'u Ki he Mo'ui Lelei 'a 'Aokalani'.
- Faka'apa'apa'i 'emau tu'utu'uni ki he tapu ifi tapaka'.

Ko ho'o fakapulipuli

Ko e kau toketā, kau neesi, mo e kau ngāue fakapolofesinale ki he mo'ui 'oku nau ngāue ki hono tokangaekina koe, ke malava kenau sio ki he ngaahi fakamatala fekau'aki mo ho'o mo'ui lelei, koe uhi ke malava ke nau tokangaekina mo malu'i lelei ho'o mo'ui. Ko e kau ngāue kehe 'o e Poate ki he Mo'ui Fakafeitu'u 'a 'Aokalani (Te Toka Tumai Auckland) ke nau lava mo kinautolu 'o sio ki ho lekooti fakamatala 'i he ngaahi 'uhinga fakangāue, fakalalakaka ki he ngaahi founga ngāue, fakaako, pe ko e taimi 'e taha ki ha ngaahi fekumi fakafaito'o.

Te mau tokanga ma'u pe:

- Ke tauhi ke fakapulipuli 'a e ngaahi fakamalata fekau'aki mo koe.
- Faka'atā koe ki ho lekooti.
- Fakahā atu ho'o fiema'u ke fakatonutonu ho ngaahi lekooti.
- Fakahā ho'o fiema'u ke 'oua 'e mama atu ki tu'a ha fakamatala fekau'aki mo koe.

Ko e ngaahi fakamala fekau'aki mo ho'o mo'ui lelei 'e faka'atā ia ki ha taha 'o e ngaahi kautaha ngāue ki he mo'ui lelei 'oku nau kau mai ki ho faito'o, pe ko hano fakamafai'i 'e he lao. Ki ha ngaahi to e fakamatala fekau'aki mo e fakapulipuli ho'o ngaahi fakamatala, telefoni ki he (09) 367 0000 ke ke lea ki ha 'ofisa fakapulipuli mei he Poate Fakafeitu'u ki he Mo'ui Lelei 'a 'Aokalani.

Ko e hā ha me'a 'e fai kapau 'oku 'ikai ke ke fiemālie ki hano tokanga'i koe, pe ko ha sevesi 'oku 'oatu kiate koe

Kapau 'e 'i ai ha me'a te ke tala'a pe lāunga ki ai fekau'aki mo e sevesi pe ko hono tokangaekina koe pe ko e memipa ho famili, ko e lelei taha' ke fai leva ha ngāue ki ai he taimi pe ko ia. 'E lava ke ke talanoa leva kiate kinautolu 'oku nau tokangaekina koe, pe ko e neesi pe mā'uli 'oku' ne tokanga'i e uooti pe kiliniki 'oku' ke 'i ai.

Kapau 'oku ke faingata'a'ia he talanoa hangatonu kiate kinautolu 'oku nau tokangaekina koe, pe 'oku ke kei ta'efiemalie pe ki he'enau tali, 'e lava ke ke fetu'utaki ki he'emaui timi fale'i fakangāue.

▶ feedback@adhb.govt.nz.

▶ 09 375 7048

▶ Consumer Experience team, Te Toka Tumai Auckland, Private Bag 92024, Auckland

Ko e hā e me'a hoko?

Te mau fakahā atu kuo mau ma'u ho'o lāunga pe tala'a 'i loto he 'aho ngāue 'e nima hili hono ma'u. Te mau fai homau lelei taha' ke 'oatu 'a e tali kakato' he faingamālie vave taha', Kapau te mau pehē, 'e laka hake he māhina 'e taha', te mau fakahā atu ia kiate koe.

Ko ho'o lāunga' 'oku 'ikai tauhi ia 'i ho'o lekoti mo'ui lelei, pea 'e 'ikai ha uesia 'e taha ai hono tokangaekina koe 'i he kaha'u.

Ko e hā e me'a 'e fai kapau 'oku 'ikai ke ke fiemālie ki he'emaui founga ngāue'

Kapau 'e 'ikai te ke fiemālie ki he founga 'oku tokanga'i 'aki ho'o lāunga', 'e lava ke ke fetu'utaki ki he Komisiona ki he Mo'ui Lelei mo e Faingata'a'ia' he telefoni ta'etotongi ko e 0800 112 233 pe fakafonu e foomu he initaneti' he uepisaiti 'a e Komisiona ki he Mo'ui Lelei mo e Faingata'a'ia' 'i he www.hdc.org.nz

'Oku mau faka'amu ma'u pe ke mau fanongo ki he kau memipa 'emaui timi ngāue', 'oku nau ngāue 'o laka ho'omou 'amanaki'. Kapau leva te ke fakamalo'ia' ha ngāue 'a ha memipa 'emaui kau ngāue', kataki fetu'utaki pe ki he'emaui Timi Fakahoko Ngāue (Consumer Experience team) (fakaikiiki atu 'i 'olunga).

Ngaahi founga kehekehe mo e ngaahi lea kehekehe

Kapau te ke fiema'u e fakamatala' ni ke paaki ke mata'itohi lalahi, kole pe ki ha taha 'o e timi ngāue 'a e Te Toka Tumai Auckland, pe vakai ki he uepisaiti www.adhb.govt.nz