Ceistneoir Ball den phobal / Othar / Úsáideoir Seirbhíse

Beartas maidir le Gearáin faoi Shábháilteacht Othar agus maidir le Tathant

Comhairliúchán Poiblí

17 Bealtaine 2017 – 22 Meitheamh 2017

Tá do Thuairim Tábhachtach

Tá an Roinn Sláinte ag seoladh comhairliúchán poiblí ar *Bheartas maidir le Gearáin faoi Shábháilteacht Othar agus maidir le Tathant* a fhorbairt. Is féidir leat do thuairim a chur in iúl ach an ceistneoir ar líne a chomhlánú ag https://health.consultation.ie/en/surveys.

Is féidir le gach duine páirt a ghlacadh sa chomhairliúchán seo. Tá súil againn go nglacfaidh na daoine agus na grúpaí seo a leanas go háirithe páirt ann: othair agus a dteaghlach, an pobal i gcoitinne, cúramóirí, eagraíochtaí deonacha, soláthraithe cúram sláinte agus cúraim shóisialta, baill foirne seirbhíse sláinte agus eagraíochtaí ionadaíocha. Is féidir leat difear a dhéanamh ach do thuairimí a chur in iúl.

Is é aidhm an chomhairliúcháin phoiblí bonn eolais a chur in iúl d'obair na Roinne Sláinte chun beartas a shainiú maidir le (a) gearáin faoi sheirbhísí cúram sláinte agus (b) seirbhísí tathanta/tacaíochta gearán. Tá an tionscnamh á stiúradh ag an Oifig Náisiúnta um Shábháilteacht Othar (an Oifig). Bunaíodh an Oifig sa Roinn Sláinte le déanaí chun ceannaireacht a sholáthar i leith an bheartais maidir le sábháilteacht othar. Tá sábháilteacht othar ina gné lárnach dár seirbhísí sláinte. Tá sí mar phríomhthosaíocht ag an Roinn Sláinte freisin. Is féidir tuilleadh eolas faoi obair na hOifige a fháil ag http://health.gov.ie/national-patient-safety-office/

Foilseofar torthaí an chomhairliúcháin phoiblí ar líne, mar aon le liosta de na heagraíochtaí a d'fhreagair. Ní ainmneofar freagróirí aonair.

Cuir do Thuairimí in Iúl:

Tugtar cuireadh duit do thuairimí a chur in iúl tríd an gceistneoir ar líne ag https://health.consultation.ie/en/surveys.

Déan teagmháil linn

Má theastaíonn aon tacaíocht theicniúil uait maidir leis an gceistneoir ar líne a rochtain, déan teagmháil le npsoconsultation@health.gov.ie.

Chun tuilleadh eolas a fháil agus chun cóip den cheistneoir a íoslódáil, tabhair cuairt ar http://health.gov.ie/national-patient-safety-office/. Má bhíonn aon cheist eile agat, cuir glao ar **01-6354100**, seol ríomhphost chuig npsoconsultation@health.gov.ie nó scríobh chuig Comhairliúchán na hOifige Náisiúnta um Shábháilteacht Othar, An Roinn Sláinte, Teach Háicín, Baile Átha Cliath 2, D02 VW90.

Dáta deiridh:

Ní mór gach aighneacht a bheith faighte faoi **5pm Dé Déardaoin an 22 Meitheamh 2017**.

Tabhair faoi deara:

Ní bhaineann an suirbhé seo ach le tuairimí faoi ghearáin agus faoi thathant. Is chun críocha beartais amháin atá siad á mbailiú. Dá mba mhaith leat tuairim, moladh nó gearán ar leith a chur in iúl do sheirbhís sláinte, ba cheart duit teagmháil a dhéanamh le soláthraí na seirbhíse sláinte lena mbaineann sa chéad ásc. Ina dhiaidh sin, is féidir leat cuairt a thabhairt ar www.healthcomplaints.ie nó teagmháil a dhéanamh le Feidhmeannacht na Seirbhíse Sláinte (FSS) (má bhaineann) ach ríomhphost a sheoladh chuig **yoursay@hse.ie** nó glao a chur ar **1890-424-555**.

Forálacha maidir le Cosaint Sonraí agus Príobháideacht

Ní úsáidfear an t-eolas a roinneann tú sa cheistneoir seo ach chun críche forbartha beartais agus láimhseofar é de réir na reachtaíochta um chosaint sonraí. Foilseofar torthaí an chomhairliúcháin phoiblí ar líne i dteannta liosta eagraíochtaí a d'fhreagair an ceistneoir. D'fhéadfaí tuairimí a léirigh daoine aonair a úsáid sa tuarascáil deiridh ar an gcomhairliúchán ach ní luafar aon ainm leo siúd. Stóráiltear na sonraí pearsanta ar fad go daingean agus bíonn siad faoi réir dlíthe agus beartas um chosaint sonraí. Tá tuilleadh eolais le fáil ar http://health.gov.ie/data-protection/.

Tabhair faoi deara gur faoi réir an Achta um Shaoráil Faisnéise, 2014, a bheidh aon aighneacht a fhaigheann an Roinn agus go bhféadfar í a scaoileadh mar fhreagra ar iarraidh saorála faisnéise.

Sainmhínithe chun críocha an chomhairliúcháin seo

Is é **tathant** an cleachtas ina ngníomhaíonn duine go neamhspleách ar sholáthraí seirbhíse agus thar ceann, agus chun leas úsáideoir seirbhíse i gcás nach measann an t-úsáideoir sin go bhfuil sé/sí in ann ionadaíocht a dhéanamh dó/di féin. *(Caighdeáin Náisiúnta um Chúram Sláinte Níos Sábháilte Níos Fearr, 2012).*

Ciallaíonn **breithiúnas cliniciúil** cinneadh a dhéantar nó tuairim a dtagtar uirthi i ndáil le hothar a dhiagnóisiú, le cúram a thabhairt dó/di nó le cóireáil a chur air/uirthi.

Ciallaíonn **gearán** gearán a dhéantar faoi Chuid 9 den Acht Sláinte, 2004, faoi aon ghníomh ar thaobh FSS nó soláthraí seirbhíse, ar gníomh é –

(a) a maítear nach bhfuil sé ag teacht le cleachtas riaracháin atá cóir nó fónta, agus

(b) a dhéanann dochar don duine a rinne an gearán nó a ndearnadh an gearán thar a c(h)eann

Seirbhís Tathanta/Tacaíochta Gearán Cúram Sláinte - Chun críche an chomhairliúcháin seo, is féidir Seirbhís Tathanta/Tacaíochta Gearán a shainmhíniú mar sheirbhís a bhfuil sé mar aidhm léi cúnamh a thabhairt don ghearánach agus é/í a chumhachtú sa phróiseas gearán cúram sláinte. Is é a d'fhéadfadh bheith i gceist leis an tseirbhís sin ná faisnéis nó comhairle a thairiscint maidir le doiciméid a ullmhú do ghearán, freastal ar chruinnithe leis an ngearánach, an gearánach a chumasú a riachtanais a chur in iúl agus/nó tacaíocht a thabhairt don ghearánach tar éis dó/di an gearán a dhéanamh.

Tagann 'úsáideoir seirbhíse' faoin teideal **othar**.

<u>Comhlánaigh do Shonraí, le do thoil:</u>

Teideal ☐

Céadainm ☐

Sloinne ☐

Tír chónaithe (is féidir leat do sheoladh iomlán a thabhairt, más mian leat) ☐

Inscne: Fear ☐ Bean ☐ B'fhearr liom gan a rá ☐

Próifíl aoise:

Faoi 18;	☐;	19 – 29;	☐;	30 – 39;	☐;
40 – 49;	☐;	50 – 59;	☐;	60 – 69;	☐;
70 – 79;	☐;	80 – 89;	☐;	90 +	☐;

B'fhearr liom gan a rá ☐

Mínigh cén cháil ina bhfuil tú ag cur an doiciméid seo isteach le do thoil:

i. **Duine aonair** –

- Ball den phobal ☐
- Othar/úsáideoir seirbhíse ☐
- An dá cheann díobh thuas ☐

ii. **Cén cineál seirbhíse ar a bhfuil eispéireas agat/ina n-oibríonn tú (is féidir leat níos mó ná ceann amháin a roghnú):**

Ospidéal Géarmhíochaine (aosaigh) ☐
Seirbhísí Otharchairr ☐
Meabhairshláinte ☐
Míchumas ☐
Máithreachas ☐
Daoine scothaosta ☐
Seirbhísí do leanaí/phaistí ☐
Cuimsiú sóisialta (grúpaí imeallaithe, e.g., daoine den lucht siúil, daoine gan dídean, etc.) ☐
Cúram liachleachtóirí ginearálta agus cúram príomhúil ☐
Cúram príobháideach ☐

Cúram pobail (e.g. ionad sláinte, sláinte phoiblí, teiripí, sláinte comhshaoil, etc.) ☐
Cleachtóir neamhspleách (e.g. cógaiseoir, fiaclóir, etc.) ☐
Ceann ar bith ☐
Eile (tabhair sonraí) ________________________

An Earnáil Phoiblí/Phríobháideach

An earnáil phoiblí, FSS nó an earnáil dheonach ☐
An earnáil phríobháideach ☐
An dá cheann ☐
Ceann ar bith ☐

01A05 **An bhfuil sé amhlaidh go raibh eispéireas agat ar chúram sláinte in Éirinn?**

Tá ☐ Ní raibh ☐

Más 'Níl' an freagra, freagair ceisteanna 44, 15, 16, 45, 22 agus 23 amhain.

02A06 **An bhfuil sé amhlaidh go ndearna tú gearán faoi aon ghné de d'eispéireas?**

Tá ☐ Níl ☐ Níl a fhios agam ☐ ní bhaineann le hábhar ☐

Más é 'Níl' nó 'Níl a fhios agam' an freagra, freagair ceisteanna 44, 15, 16, 45, 22 agus 23 amhain.

03A07 **Cén tseirbhís sláinte ina raibh gearán le déanamh agat? (roghnaigh an ceann is ábhartha má d'fhreastail tú ar roinnt seirbhísí sláinte)**

Ospidéal Géarmhíochaine (aosaigh) ☐
Seirbhísí Otharchairr ☐
Meabhairshláinte ☐
Míchumas ☐
Máithreachas ☐
Daoine scothaosta ☐
Seirbhísí do leanaí/ phaistí ☐
Cuimsiú sóisialta (grúpaí imeallaithe, e.g., daoine den lucht siúil, daoine gan dídean, etc.) ☐
Cúram liachleachtóirí ginearálta agus cúram príomhúil ☐
Cúram pobail (e.g. ionad sláinte, sláinte phoiblí, teiripí, sláinte comhshaoil, etc.) ☐
Cleachtóir neamhspleách (e.g. cógaiseoir, fiaclóir, etc.) ☐
eile, tabhair sonraí ____
ní bhaineann le hábhar ☐

04A08 **Ar cuireadh tú ar an eolas faoi conas gearán a dhéanamh agus, má cuireadh, cén dóigh ar tugadh an eolas sin duit?**
(Freagair an cheist bunaithe ar d'eispéireas is déanaí sa tseirbhís sláinte. Is féidir leat níos mó ná ceann amháin a roghnú.)

- Níor cuireadh mé ar an eolas ☐
- Bileog faisnéise ☐
- Suíomh Gréasáin ☐
- Fógra/póstaer ☐
- Ba(i)ll foirne seirbhíse sláinte ☐
- Duine muinteartha/Cúramóir/Cara ☐
- Eile (tabhair sonraí)le do thoil ________________________

ní bhaineann le hábhar ☐

05A09 **An bhfuil sé amhlaidh go ndearna tú an gearán?**

Rinne ☐ Ní dhearna ☐ Níl a fhios agam ☐

06A10 **Mura ndearna tú an gearán, cén fáth nach ndearna tú é?**
(Is féidir leat níos mó ná ceann amháin a roghnú).

- Ní raibh a fhios agam conas gearán a dhéanamh ☐
- Ní bhfuair mé aon tacaíocht chun gearán a dhéanamh ☐
- Bhí mé róghnóthach ☐
- Bhí mé róthinn ☐
- Bhí sé róstrusmhar ☐
- Bhí an próiseas róchasta ☐
- Bhí imní orm go mbeidh eifeach diultach aigedo mo chúram ☐
- Ní raibh muinín agam go ndéanfadh sé aon difear ☐
- Tógann sé rófhada chun freagra a fháil ☐
- Níl a fhios agam cén fáth ☐

Eile, tabhair sonraí le do thoil

____

- *ní bhaineann le hábhar* ☐

Téigh chuig ceist 14.

07A11	**Cé lena ndearna tú an gearán? (is féidir leat níos mó ná ceann amháin a roghnú)** • Go díreach leis an duine lena raibh mé ag déileáil ☐ • Leis an tseirbhís/leis an mbainisteoir gearán/leis an soláthraí ☐ • Rialálaí Seirbhísí (e.g. HIQA, an Coimisiún Meabhair-Shláinte, etc.) ☐ • Rialálaí Gairmiúil (e.g. Comhairle na nDochtúirí Leighis, Bord Altranais agus Cnáimhseachais na hÉireann (NMBI), etc. ☐ • Ombudsman ☐ • Ionadaí áitiúil/Teachta Dála ☐ • Eile, tabhair sonraí le do thoil ___________________________________ • *ní bhaineann le hábhar* ☐
08A12	**Maidir leis an bpróiseas gearán (seachas an toradh a bhí air), cé chomh sásta is a bhí tú leis?** An-sásta ☐ Sásta ☐ Measartha sásta ☐ Míshásta ☐ An-mhíshásta ☐ *ní bhaineann le hábhar* ☐
09A13	**Cé na gnéithe den ghearán ar éirigh go maith leo?** Tá sé amhlaidh go raibh an próiseas gearán éasca le leanúint Tá ☐ Níl ☐ ☐ Tá, go páirteach ☐ Níl a fhios agam ____ Tá sé amhlaidh gur freagraíodh don ghearán ar bhealach tráthúil Tá ☐ Níl ☐ ☐ Tá, go páirteach ☐ Níl a fhios agam ____ Tá sé amhlaidh gur coinníodh mé ar an eolas faoin dul chun cinn ar mo ghearán Tá ☐ Níl ☐ ☐ Tá, go páirteach ☐ Níl a fhios agam ____ Tá sé amhlaidh gur réitíodh an gearán chun mo shástachta Tá ☐ Níl ☐ ☐ Tá, go páirteach ☐ Níl a fhios agam ____ Tá sé amhlaidh go raibh na baill foirne cabhrach dom Tá ☐ Níl ☐ ☐ Tá, go páirteach ☐ Níl a fhios agam ____ Tá sé amhlaidh go ndearna an tseirbhís bearta chun a chinntiú nach dtarlódh an rud céanna choíche Tá ☐ Níl ☐ ☐ Tá, go páirteach ☐ Níl a fhios agam ____ Eile, tabhair sonraí:
10A14	**Cén ceann díobh seo a leanas ina raibh d'eispéireas** (roghnaigh ceann amháin) • An earnáil phoiblí, FSS nó an earnáil dheonach ☐ • An earnáil phríobháideach ☐ • An dá cheann ☐ • *ní bhaineann le hábhar* ☐
11A44	**Cé na gnéithe den phróiseas gearán cúram sláinte a bhfuil ag éirí go maith leo faoi láthair, dar leat?**

12A15	**Cé na gnéithe den phróiseas gearán cúram sláinte NACH bhFUIL ag éirí go maith leo faoi láthair?**
13A16	**Tabhair aon mholtaí atá agat faoi dhóigheanna a bhféadfaí an próiseas gearán cúram sláinte a fheabhsú:**

Seirbhís Tathanta/Tacaíochta Gearán.

Chun críche an chomhairliúcháin seo, is féidir Seirbhís Tathanta/Tacaíochta Gearán a shainmhíniú mar sheirbhís a bhfuil sé mar aidhm léi cúnamh a thabhairt don ghearánach agus é/í a chumhachtú sa phróiseas gearán cúram sláinte. Is é a d'fhéadfadh bheith i gceist leis an tseirbhís sin ná faisnéis nó comhairle a thairiscint maidir le doiciméid a ullmhú do ghearán, freastal ar chruinnithe leis an ngearánach, an gearánach a chumasú a riachtanais a chur in iúl agus/nó tacaíocht a thabhairt don ghearánach tar éis dó/di an gearán a dhéanamh.

14A17	**An bhfuil sé amhlaidh go raibh tacaíocht ag teastáil uait chun gearán a dhéanamh faoin tSeirbhís Sláinte a d'úsáid tú?** Tá ☐ Níl ☐ Níl a fhios agam ☐ *ní bhaineann le hábhar* ☐
15A18	**Raibh tacaíocht ar fáil duit?** Bhí ☐ Ní raibh ☐ Níl a fhios agam ☐ *ní bhaineann le hábhar* ☐ **Más é 'níl' nó 'níl a fhios agam' an freagra, fág ceisteanna 20 agus 21 ar lár.**
16A19	**Bhfuair tú tacaíocht?** Fuair ☐ Ní bhfuairl ☐ Níl a fhios agam ☐ *ní bhaineann le hábhar* ☐ **Más é 'níl' nó 'níl a fhios agam' an freagra, fág ceisteanna 20 agus 21 ar lár.**
17A20	**Fuair mé tacaíocht ó na daoine seo** (is féidir leat níos mó ná duine amháin a roghnú): • Ball foirne ☐ • Duine muinteartha/Cúramóir/Cara ☐ • Seirbhís Tathanta/Tacaíochta Gearán lasmuigh den tseirbhís ☐ • Seirbhís Tathanta/Tacaíochta Gearán a cuireadh ar fáil laistigh den tseirbhís ☐ • Eile – Tabhair sonraí le do thoil ___________________________________ • *ní bhaineann le hábhar* ☐

18A21	**Cé na gnéithe den tSeirbhís Tathanta/Tacaíochta Gearán ar éirigh go maith leo?** Tá sé amhlaidh gur thug an tseirbhís faisnéis faoin bpróiseas gearán dom Tá ☐ Níl ☐ ☐ Tá, go páirteach ☐ Níl a fhios agam ____ Tá sé amhlaidh gur chabhraigh an tseirbhís liom an gearán a ullmhú Tá ☐ Níl ☐ ☐ Tá, go páirteach ☐ Níl a fhios agam ____ Tá sé amhlaidh gur thacaigh an tseirbhís liom le linn an phróisis ghearán Tá ☐ Níl ☐ ☐ Tá, go páirteach ☐ Níl a fhios agam ____ Tá sé amhlaidh go raibh an tseirbhís ar fáil nuair a theastaigh uaim í Tá ☐ Níl ☐ ☐ Tá, go páirteach ☐ Níl a fhios agam ____ Tá sé amhlaidh go raibh an tseirbhís in ann mo riachtanais a chur in iúl i bhfocail Tá ☐ Níl ☐ ☐ Tá, go páirteach ☐ Níl a fhios agam ____ Tá sé amhlaidh gur chumhachtaigh agus gur chumasaigh an tseirbhís mé gearán a dhéanamh Tá ☐ Níl ☐ ☐ Tá, go páirteach ☐ Níl a fhios agam ____ Tá sé amhlaidh gur tugadh tacaíocht dom tar éis mo ghearán a dhéanamh, má theastaigh uaim í Tá ☐ Níl ☐ ☐ Tá, go páirteach ☐ Níl a fhios agam ____ Eile, tabhair sonraí: ____ ____
19A45	**Cé na gnéithe a bhfuil ag éirí go maith leo i Seirbhís Tathanta/Tacaíochta Gearán cúram sláinte a sholáthar, dar leat?**
20A22	**Cé na nithe NACH bhFUIL ag éirí go maith leo i Seirbhís Tathanta/Tacaíochta Gearán cúram sláinte a sholáthar?**
21A23	**Tabhair aon mholtaí atá agat faoi dhóigheanna a bhféadfaí Seirbhísí Tathanta/Tacaíochta Gearán a fheabhsú:**

22A01	**Tá beartas oifigiúil gearán ag FSS dar teideal *"Do Sheirbhís, Do Bharúil"*. An bhfuil sé amhlaidh gur chuala tú faoin mbeartas seo riamh?** Tá ☐ Níl ☐ Níl a fhios agam ☐
23A02	**Eochairghnéithe de shainmhíniú ar ghearáin chúram sláinte** Faoi láthair, ní chuirtear ar áireamh sa sainmhíniú ar ghearáin chúram sláinte aon ghearáin a dhéantar de bharr breithiúnas cliniciúil nó toisc é a bheith in easnamh. Is é is breithiúnas cliniciúil ann ná cinneadh a dhéantar nó tuairim a dtagtar uirthi i ndáil le hothar a dhiagnóisiú, le cúram a thabhairt dó/di nó le cóireáil a chur air/uirthi. ***Sainmhíniú ar Ghearán*** *(Cuid 9 den Acht Sláinte 2004 agus I.R. Uimh. 652/2006: Rialacháin an Achta Sláinte (Gearáin) 2006):* *Ciallaíonn "gearán" gearán a dhéantar faoin gCuid seo faoi aon ghníomh ar thaobh na Feidhmeannachta (FSS) nó soláthraí seirbhíse, ar gníomh é –* *(a) a maítear nach bhfuil sé ag teacht le cleachtas riaracháin atá cóir nó fónta, agus* *(b) a dhéanann dochar don duine a rinne an gearán nó a ndearnadh an gearán thar a c(h)eann* **Má bhíonn an sainmhíniú le hathbhreithniú, cé cad ba cheart a bheith ar na heochairghnéithe de shainmhíniú ar ghearáin chúram sláinte, dar leat?** Tabhair sonraí: ____ ____ ____
24A03	**Eochairghnéithe de shainmhíniú ar Sheirbhís Tathanta/Tacaíochta Gearán** **Tathant** - Foráiltear don sainmhíniú seo a leanas leis na *Caighdeáin Náisiúnta um Chúram Sláinte Níos Sábháilte Níos Fearr*, 2012: An cleachtas ina ngníomhaíonn duine go neamhspleách ar sholáthraí seirbhíse agus thar ceann úsáideoir seirbhíse agus chun leas úsáideoir seirbhíse i gcás nach measann an t-úsáideoir sin go bhfuil sé/sí in ann ionadaíocht a dhéanamh dó/di féin. **Seirbhís Tathanta/Tacaíochta Gearán** - Chun críche an chomhairliúcháin seo, is féidir Seirbhís Tathanta/Tacaíochta Gearán a shainmhíniú mar sheirbhís a bhfuil sé mar aidhm léi cúnamh a thabhairt don ghearánach agus é/í a chumhachtú sa phróiseas gearán cúram sláinte. Is é a d'fhéadfadh bheith i gceist leis an tseirbhís sin ná faisnéis nó comhairle a thairiscint maidir le doiciméid a ullmhú do ghearán, freastal ar chruinnithe leis an ngearánach, an gearánach a chumasú a riachtanais a chur in iúl agus/nó tacaíocht a thabhairt don ghearánach tar éis dó/di an gearán a dhéanamh. **Cé cad ba cheart a chur ar áireamh mar eochairghnéithe de shainmhíniú ar Sheirbhís Tathanta/Tacaíochta Gearán, dar leat?** Tabhair sonraí: ____ ____ ____

25A04	Tá an Roinn Sláinte ag tabhairt faoi Bheartas maidir le Gearáin faoi Shábháilteacht Othar agus maidir le Tathant a fhorbairt d'fhonn ceannaireacht agus treo beartais a chur ar fáil chun feabhas a chur (a) ar ghearáin sláinte agus (b) ar Sheirbhísí Tathanta/Tacaíochta Gearán. Cé na nithe nach mór a chur ar áireamh sa Bheartas foriomlán maidir le Gearáin faoi Shábháilteacht Othar agus maidir le Tathant chun tacú leo seo: • An t-othar/an t-úsáideoir seirbhíse, tabhair sonraí: • An fhoireann, tabhair sonraí:
26A42	**Má bhíonn aon tuairimí eile ba mhaith leat a chur in iúl faoin gceistneoir seo, tabhair sonraí thíos:**

Go raibh maith agat as páirt a ghlacadh sa cheistneoir seo.