

Ceistneoir eagraíochtaí nach bhfuil soláthraithe 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 npsconsultation@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 npsconsultation@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 úsáidfean 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.

Sainmhínte 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. (*Caighdeán 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 gníomh 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**.

Comhlánaigh do Shonraí, le do thoil:**i. Eagraíocht**

- Is mise an t-ionadaí údaraithe atá ag gníomhú thar ceann eagraíochta/comhlachta.

Luaigh ainm agus seoladh na heagraíochta:

Céadainm

Sloinne

Teideal on phoist

Luaigh an chatagóir faoina dtagann an eagraíocht:

- | | |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> Ceardchumann/Comhlacht Ionadaíoch Foirne | <input type="checkbox"/> Comhlacht Ionadaíoch |
| <input type="checkbox"/> Comhlacht Rialála | <input type="checkbox"/> Grúpa Leasa Othar |
| <input type="checkbox"/> Grúpa Leasa Phoiblí | <input type="checkbox"/> Foireann Seirbhísí Sláinte |
| <input type="checkbox"/> Eile, tabhair sonraí le do thoil _____ | |

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) | <input type="checkbox"/> |
| Seirbhísí Otharchairr | <input type="checkbox"/> |
| Meabhairshláinte | <input type="checkbox"/> |
| Míchumas | <input type="checkbox"/> |
| Máithreachas | <input type="checkbox"/> |
| Daoine scothaosta | <input type="checkbox"/> |
| Seirbhísí do leanaí/phaistí | <input type="checkbox"/> |
| Cuimsiú sóisialta (grúpaí imeallaithe, e.g., daoine den lucht siúil, daoine gan dídean, etc.) | <input type="checkbox"/> |
| Cúram liachleachtóirí ginearálta agus cúram príomhúil | <input type="checkbox"/> |
| Cúram príobháideach | <input type="checkbox"/> |
| Cúram pobail (e.g. ionad sláinte, sláinte phoiblí, teiripí, sláinte comhshaoil, etc.) | <input type="checkbox"/> |
| Cleachtóir neamhspleách (e.g. cógaiseoir, fiaclóir, etc.) | <input type="checkbox"/> |
| Ceann ar bith | <input type="checkbox"/> |
| Eile(tabhair sonraí) _____ | |

An Earnáil Phoiblí/Phríobháideach

- An earnáil phoiblí, FSS nó an earnáil dheonach
- An earnáil príobháideach
- An dá cheann
- Ceann ar bith

Ceisteanna

01D36	Cé na gnéithe den phróiseas gearán cúram sláinte a bhfuil ag éirí go maith leo?
02D37	Cé na gnéithe den phróiseas gearán cúram sláinte nach bhfuil ag éirí go maith leo faoi láthair?
03D38	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 cúnaimh 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.

04D39	Cé na gnéithe den tSeirbhís Tathanta/Tacaíochta Gearán cúram sláinte a bhfuil ag éirí leo?
05D40	Cé na nithe nach bhfuil ag éirí go maith leo i Seirbhís Tathanta/Tacaíochta Gearán cúram sláinte a sholáthar?
06D41	Tabhair aon mholtaí atá agat faoi dhóigheanna a bhféadfaí Seirbhísí Tathanta/Tacaíochta Gearán a fheabhsú:
07D01	Tá beartas oifigiúil gearán ag FSS dar teideal <i>"Do Sheirbhís, Do Bharúil"</i> . An bhfuil sé amhlaidh gur chuala tú faoin mbeartas seo riamh? Tá <input type="checkbox"/> Níl <input type="checkbox"/> Níl a fhios agam <input type="checkbox"/>

08D02 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 clínicíúil nó toisc é a bheith in easnamh. Is é is breithiúnas clínicíúil 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 fóna, 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:

09D03 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:

10D04

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:

11D42 **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.