Ceistneoir eagraíochtaí nach bhfuil soláthraithe seirbhíse

Beartas maidir le Gearáin faoi Shábháilteacht Othar agus maidir le Tathant

An Roinn Sláinte
DEPARTMENT OF HEALTH

Comhairliúchán Poiblí

17 Bealtaine 2017 – 22 Meitheamh 2017

National Patient Safety Office
Oifig Náisiúnta um Shábháilteacht Othar

National Patient Safety Office
Oifig Náisiúnta um Shábháilteacht Othar

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**.

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:

☐	Ceardchumann/Comhlacht Ionadaíoch Foirne	☐	Comhlacht Ionadaíoch
☐	Comhlacht Rialála	☐	Grúpa Leasa Othar
☐	Grúpa Leasa Phoiblí	☐	Foireann Seirbhísí Sláinte
☐	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)	☐
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 ☐

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 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.

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 *"Do Sheirbhís, Do Bharúil"*. An bhfuil sé amhlaidh gur chuala tú faoin mbeartas seo riamh?** Tá ☐ Níl ☐ Níl a fhios agam ☐

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 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:

_____

_____

_____

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.