

Cé atá i gceist?



Chruthaigh roinnt gníomhaireachtaí **healthcomplaints** agus tá Oifig an Ombudsman mar chathaoirleach air.

Tá dualgas ar na gníomhaireachtaí sin (atá liostaithe thíos) cuidiú leat.

Nuair a bhíonn sé de chumhacht againn é a dhéanamh, is féidir linn do ghearán a imscrúdú nó cás a ghlacadh ar do shon. Nuair nach mbíonn an cumhacht sin againn, beimid in ann tú a threorú chuig an áit is fearr le cúnamh, comhairle, faisnéis agus tacaíocht a fháil.

Tá sé de cheart agat:

- go gcaithfí leat le dínit agus le meas;
- tuairim a thabhairt agus cluas éisteachta a fháil;
- gearán a dhéanamh mura bhfuil tú sásta le rud éigin;
- muinín a bheith agat nach mbeidh drochthionchar ag an ngearán ar conas a chaitear leat anois nó as seo amach; agus
- a bheith ag obair le tacadóir chun cuidiú leat gearán a dhéanamh nó chun tacú leat i rith an phróisis.

Cuimhnigh

Más mian leat gearán a dhéanamh smaoinigh ar na roghanna go léir atá agat.

Na roghanna atá ag othar poiblí chun gearán a dhéanamh:

Déan gearán go háitiúil ar dtús

Iarr ar Fheidhmeannacht na Seirbhíse Sláinte (FSS) athbhreithniú a dhéanamh

Déan gearán leis an Ombudsman nó le hOifig an Ombudsman do Leanaí

Téigh i dteagmháil le rialtóir

Faigh comhairle dlí

Na roghanna atá ag othar príobháideach chun gearán a dhéanamh:

Déan gearán go háitiúil ar dtús

Téigh i dteagmháil le rialtóir

Faigh comhairle dlí

Le haghaidh tuilleadh eolais, féach ar

www.healthcomplaints.ie

nó cuir glaoch ar:

Líne Faisnéise Náisiúnta FSS: 1850 241 850,
8rn-8in Luan-Satharn

Oifig an Ombudsman: 1890 223 030, 9rn-5in
Luan-Aoine



Maidir le gearán a dhéanamh faoi sheirbhísí sláinte agus cúraim shóisialta in Éirinn agus an áit ar chóir gearán a sheoladh

Conas cluas éisteachta a fháil agus do ghearán a chur chuig an áit cheart



Cad é healthcomplaints?



Is sraith straitéisí é **healthcomplaints** a forbraíodh le haghaidh daoine a bhaineann úsáid as seirbhísí sláinte agus cúraim shóisialta in Éirinn agus:

- a dteaghlach
- cúramóirí
- daoine a thugann tacaíocht ar a son

Is éard atá sa tsraith straitéisí:

- an bhileog seo
- láithreán Gréasáin (www.healthcomplaints.ie)
- treoir
- póstaer

Mínítear sa tsraith straitéisí conas is féidir leat gearán a dhéanamh nó aiseolas a thabhairt maidir leo seo a leanas:

- seirbhísí sláinte agus cúraim shóisialta; agus
- na daoine a oibríonn iontu.

Tá sonraí inti freisin faoi na daoine ar cheart gearán a dhéanamh leo.

Déanann soláthraithe na seirbhísí sláinte agus cúraim shóisialta a seacht ndícheall cúram den chaighdeán is fearr a sholáthar.

Ní éiríonn leo i gcónaí áfach agus d'fhéadfadh sé go dteastódh uait gearán a dhéanamh nó aiseolas a thabhairt dóibh faoin dóigh a bhféadfaidís feabhsú.

Conas a dhéanfaidh mé gearán?



Is iondúil gurb é an áit is fearr le tosú ná gearán a dhéanamh go díreach leis an duine nó leis an eagraíocht atá freagrach as do chuid cúraim a sholáthar.

Is féidir leat é sin a dhéanamh trí labhairt leis na daoine seo a leanas:

- an duine atá freagrach as cúram nó cóireáil a thabhairt duit; nó
- oifigeach gearán.

D'fhéadfá do ghearán a dhéanamh i scríbhinn freisin.

Cá háit is féidir liom faisnéis a fháil?



Tá an méid seo a leanas san áireamh inár leabhrán **'Do threoir maidir le gearán a dhéanamh faoi sheirbhísí sláinte agus cúraim shóisialta in Éirinn'**:

- eolaire ina liostaítear rialtóirí agus gníomhaireachtaí gairmiúla atá in ann cuidiú leat gearán a dhéanamh faoi sheirbhís sláinte nó cúraim shóisialta; agus
- faisnéis faoi ghníomhaireachtaí a chuireann seirbhísí tacaíochta ar fáil.

Beidh aon cheann de na gníomhaireachtaí atá liostaithe sa leabhrán thuas in ann cuidiú leat – trí dhéileáil le do ghearán nó tú a threorú chuig an ngníomhaireacht chúí.

Tacaíocht



Is duine é tacadóir atá in ann **éisteacht leat** agus **labhairt ar do shon** nuair is gá.

Bealach is ea tacaíocht chun tacú agus cuidiú le daoine chun:

- a gcuid tuairimí agus buarthaí a chur in iúl;
- teacht ar fhaisnéis agus ar sheirbhísí;
- a gcearta agus a bhfreagrachtaí a chosaint agus a chur chun cinn; agus
- iniúchadh a dhéanamh ar a gcuid roghanna.

Chun tuilleadh faisnéise a fháil faoi sheirbhísí tacaíochta neamhspleácha, féach ar ár leabhrán, ar féidir é a íoslódáil ó www.healthcomplaints.ie.

Cuimhnigh, má dhéanann tú gearán, is fearr:

- guaim a choinneáil ort féin agus a bheith mínte;
- míniú go soiléir cad a chuaigh contráilte;
- an méid atá ag teastáil uait leis an scéal a réiteach a iarraidh;
- nótaí a choinneáil – faoin méid a tharla, ainmneacha na ndaoine ar labhairt tú leo, agus na dátaí a bhí i gceist; agus
- tacaíocht a fháil ó bhall teaghlaigh, ó chairde nó ó thacadóir neamhspleách má cheapann tú go gcuideoidís leat.