



<b>An tOspidéal Náisiúnta Máithreachais</b>			
<b>Teideal:</b>	Beartas Bainistíochta Aiseolais	<b>Uimhir na Cáipéise:</b>	PP-OG-QTY-6
<b>Úinéir:</b>	Rachel Irwin	<b>Leasú Uimh.:</b>	3.1
<b>Údar:</b>	Jenny McCrea	<b>Dáta éifeachtachta:</b>	09.09.2022
<b>Gníomhach in:</b>	An ONM	<b>Dáta athbhreithnithe:</b>	09.09.2025
		<b>Leathanaigh</b>	1 de 14



## Clár an Ábhair

1. Aidhm(eanna): .....	2
2. Scóip: .....	2
3. Beartais agus treoirlínte gaolmhara:.....	2
4. Sainmhíniú agus giorrúcháin: .....	2
5. Freagrachtaí: .....	4
6. Nós imeachta bainistíochta GEARÁN:.....	4
7. Gearáin nach mbaineann le Cuid 9 den Acht Sláinte, 2004:.....	9
8. Nós imeachta bainistíochta MOLTAÍ agus TUAIRIMÍ: .....	11
9. Tuairisciú:.....	11
10. Measúnú: .....	11
Aguisín A: Sreabhchairt láimhseála gearán ó bhéal .....	12
Aguisín B: Sreabhchairt láimhseála gearán scríofa.....	13
Aguisín C: Sreabhchairt láimhseála moltaí agus tuairimí .....	14

## 1. Aidhm(eanna):

1.1.	Ráitis agus treoir shoiléir a thabhairt don fhoireann go léir ag an Ospidéal Náisiúnta Máithreachais (an ONM) i dtaobh bainistíocht chuí agus éifeachtach a dhéanamh ar gach saghas aiseolais ó Úsáideoirí Seirbhíse - buarthaí, moltaí, gearáin agus tuairimí eile - lena chinntiú go gcothaítear folláine agus cearta Úsáideoirí Seirbhíse.
1.2.	Deiseanna a sholáthar don ONM foghlaim ó gach saghas aiseolais a fhaightear agus, leis sin, cur lena chinntiú go mbaineann cáilíocht agus sábháilteacht ár seirbhísí an caighdeán is airde amach - anuas ar chur le feabhsú leanúnach cáilíochta agus sábháilteachta othar.
1.3.	Cultúr atá dírithe ar Úsáideoirí Seirbhíse a chothú, mar phríomhghné de chultúr sábháilteachta othar agus feabhsaithe leanúnaigh cáilíochta - ar aon dul le misean, fíis agus luachanna an ONM.
1.4.	A chinntiú go gcloíonn nósanna imeachta bainistíochta gearán on ONM ( <i>laistigh dár bpróisis bhainistíochta gearán</i> ) go hiomlán leis an méid seo a leanas: <ul style="list-style-type: none"><li>An tAcht Sláinte, 2004, Alt 9, Gearáin</li><li>I.R. Uimh. 652/2006 - na Rialacháin fán Acht Sláinte, 2004 (Gearáin), 2006</li><li>Na hAchtanna um Chosaint Sonraí, 1988-2018 agus an RGCS</li><li>Lámhleabhar Beartas agus Nósanna Imeachta Gearán FSS, "Do Sheirbhís, Do Thuairim".</li></ul>
1.5.	<i>Go sonrath</i> , nuair nach mbaineann aiseolas gearáin ach go páirteach le <b>ceist eisiata</b> ( <i>féach, le do thoil "4. Sainmhíniú agus giorrúcháin"</i> ), ní dhéanfaidh Bainisteoir Cáilíochta an ONM ach measúnú agus imscrúdú ar cheist <b>neamhiata</b> an ghearáin, agus cuirfidh siad an gearánaí ar an eolas dá réir.
1.6.	Mar gheall go bhfuil on ONM tiomanta do chumarsáid Nochtá Oscailte ( <i>féach, le do thoil to "4. Sainmhíniú agus giorrúcháin"</i> ) a dhéanamh le gach Úsáideoir Seirbhíse, cinnteoidh an beartas seo go ndéantar saincheistanna aiseolais a bhaineann go sonrath le gearán a shainaithint, a bhainistiú, a nochtadh, a thuairisciú agus go bhfoghlaimítear uathu. Teastaíonn uaidh seo go gcuirtear Úsáideoirí Seirbhíse ar an eolas ar na fíricí a bhaineann lena saincheist aiseolais gearáin ar bhealach tráthúil agus go ngabhtar leithscéal leo, <i>sa chás gur cuí</i> .

## 2. Scóip:

Baineann an beartas seo leis an aiseolas go léir a fhaigheann an ONM a bhainistiú.

## 3. Beartais agus treoirínte gaolmhara:

Cloíonn an beartas seo le FSS agus d'fhaomh FSS é agus tá an cháipéisíocht ghaolmhar go léir ar fáil ó: <https://www2.hse.ie/services/hse-complaints-and-feedback/your-service-your-say.html>.

## 4. Sainmhíniú agus giorrúcháin:

4.1.	Abhcóideacht	Tacú le duine eolas a thuiscint, a riachtanais agus a mianta a léiriú, a gcearta a bhaint amach, ionadaíocht a dhéanamh dá leasanna, agus an cúram agus an tacaíocht a theastaíonn uathu a fháil.
4.2.	Breithiúnas Cliniciúil	Cinneadh a rinneadh nó tuairim a cruthaíodh maidir le diagnóis, cúram nó cóireáil Úsáideora Seirbhíse.

<b>4.3.</b>	Neasghaol	Tuismitheoir, caomhnóir, mac, iníon, céile le duine eile nó tá siad ag comhchónaí le duine eile.
<b>4.4.</b>	Gearán <i>(faoi mar a dtugtar cuntas air sa Rialachán fán Acht Sláinte, 2004 (Gearáin) (I.R. Uimh. 652/2006).</i>	Aon ghníomh na Feidhmeannachta nó soláthraí seirbhíse a mhaítear nach gcloíonn le cleachtas cothrom nó fóna riaracháin nó a imríonn tionchar diúltach ar an duine a rinne an gearán nó a ndearnadh an gearán thar a gceann.
<b>4.5.</b>	Buairt	Baineann seo le haon suaitheadh a léirítear le haon ghné de sheirbhís a soláthraíodh.
<b>4.6.</b>	Ceist eisiata	Is iad na ceisteanna a fhágtar as an áireamh ón gceart gearáin faoin Acht Sláinte, 2004, Alt 9: <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Ceist atá, nó a bhí, ina ábhar imeachtaí dlíthiúla roimh chúirt nó binse.</li> <li>▪ Ceist nach mbaineann ach le breithiúnas cliniciúil a fheidhmiú ag duine a ghníomhaíonn thar ceann an ONM.</li> <li>▪ Gníomh a rinne an ONM ar chomhairle duine a raibh breithiúnas cliniciúil á fheidhmiú acu.</li> <li>▪ Ceist a bhaineann le fostaí a earcú nó a cheapadh ag an ONM.</li> <li>▪ Ceist a bhaineann le, nó a dhéanann difear do, téarmaí nó coinníollacha conradh fostaíochta a bheartaíonn an ONM a iontráil.</li> <li>▪ Ceist a bhaineann leis an Acht Leasa Shóisialaigh, 2017.</li> <li>▪ Ceist a d'fhéadfadh bheith ina hábhar achomhairc faoi Alt 60 den Acht um Chlárú Sibhialta, 2004.</li> <li>▪ Ceist a d'fhéadfadh dochar a dhéanamh d'imscrúdú a bhfuil an Garda Síochána Síochána ag tabhairt faoi.</li> <li>▪ Ceist a tugadh chun solais roimh aon nós imeachta chun gearáin a dhéanamh faoi achtú (<i>e.g. gearáin a rinneadh faoi Chuid 2 den Acht um Míchumas, 2005 nó den Acht Meabhair-Shláinte, 2001</i>)</li> </ul>
<b>4.7.</b>	GOOÉ	Grúpa Ospidéal Oirthear na hÉireann.
<b>4.8.</b>	Mailíseach	Tútach, a bheith millteach d'aon turas, fuafar, gránna agus/nó cruálach.
<b>4.9.</b>	Nochtadh Oscailte	Cur chuige oscailte comhsheasmhach i leith cumarsáid a dhéanamh le húsáideoirí seirbhíse nuair a théann rudaí mícheart i gcúram sláinte. Áirítear leis seo aiféala a léiriú as an méid a tharla, an tÚsáideoir Seirbhíse a choimeád ar an eolas, aiseolas a sholáthar ar imscrúduithe agus na bearta a ndeachthas ina mbun le cosc a chur ar atarlú shaincheisteanna an ghearáin.
<b>4.10.</b>	OAÓ	Duine é Oifigeach Abhcóideachta Othar a ainmníonn an ONM ar mhaithe le déileáil le gearáin a rinneadh leis faoi Alt 49 (1) den Acht Sláinte, 2004.
<b>4.11.</b>	BNIPT	Beartas, nós imeachta, prótacal nó treoirlíne.

<b>4.12.</b>	An Próiseas Athbheithnithe	Próiseas a chuireann an deis ar fáil do Ghearánaí go ndéanfaidh Oifigeach Athbheithnithe GOOÉ, an tOmbudsman nó an tOmbudsman do Leanaí athbheithniú ar na moltaí a sainaitníodh tar éis gur imscrúdaíodh gearán.
<b>4.13.</b>	Cráiteach	Achrannach, doicheallach, suaiteach nó buartha.

## 5. Freagrachtaí:

<b>5.1.</b>	Tá ar fhoireann uile an ONM cur amach a bheith acu ar an mBeartas Aiseolais seo agus a ról a thuiscint sa chás go gcuirtear aiseolas gearáin Úsáideoir Seirbhíse ar fáil dóibh/ go mbaineann sé leo.
<b>5.2.</b>	Déanfaidh Oifigigh Abhcóideachta Othar bainistiú ar an aiseolas go léir a fuarthas i gcomhréireacht leis an mbeartas seo mar gheall go soláthraíonn siad an oiliúint chuí don fhoireann go léir.
<b>5.3.</b>	Cuirfidh an Bainisteoir Cáilíochta an bhainistíocht fhoriomlán ar fáil ar aiseolas agus cinnteoidh siad go bhfuil tuairisciú cuí inmheánach agus seachtrach ar bun i gcomhréireacht le ceanglais áitiúla, dhlíthiúla agus rialála, forálacha Chonradh Soláthraí Seirbhíse FSS san áireamh ( <i>Íon, cineál agus stádas gearán ar bhonn Ráithiúil</i> ).
	<b>NÓTA:</b> Tá an Bainisteoir Cáilíochta san Ospidéal Náisiúnta Máithreachais freagrach as ról an Oifigigh Ghearán.

## 6. Nós imeachta bainistíochta GEARÁN:

### 6.1. Riachtanais ghinearálta nós imeachta

<b>6.1.1.</b>	<p>Is féidir le hÚsáideoir Seirbhíse gearán a dhéanamh, nó is féidir le duine gearán a dhéanamh thar ceann Úsáideoir Seirbhíse eile, na daoine seo a leanas san áireamh:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Neasghaol nó cúramóir an duine.</li> <li>▪ Aon duine, a bhfuil gnóthaí an duine sin faoina gcúram, de réir an dlí nó tar éis don chúirt iad a cheapadh.</li> <li>▪ Aon ionadaí dlíthiúil an duine.</li> <li>▪ Aon duine eile ar thug an duine cead dóibh.</li> <li>▪ Aon duine eile a cheaptar faoi mar a fhorordaítear sna rialacháin.</li> <li>▪ Nuair a cheapann gearánaí abhcóidí, agus mura féidir leis an duine sin gearán a dhéanamh iad féin, is féidir leis an abhcóidí cabhrú leo an gearán a dhéanamh.</li> </ul> <p><b>NÓTA:</b> Nuair nach é an tÚsáideoir Seirbhíse <i>díreach</i> an gearánach, lorgóidh an tOifigeach Abhcóideachta Othar toiliú an Úsáideora Seirbhíse, <i>sa chás gur féidir</i>.</p>
<b>6.1.2.</b>	I gcomhréir le hAlt 47, Cuid 9 den Acht Sláinte, (2004), ní bhainisteoidh an ONM ach gearáin a rinneadh laistigh de 12 mhí ón dáta a bhí an tseirbhís/an gníomh ina chúis leis an ngearán, nó 12 mhí ón dáta ar cuireadh an gearánaí ar an eolas ar an tseirbhís/ngníomh. Is féidir an teorainn ama seo a shíneadh má mheastar gur cuí amhlaidh a dhéanamh agus cuirfear an gearánach ar an eolas laistigh de <b>chúig (5) lá oibre</b> tar éis an chinnidh leis an teorainn ama a shíneadh nó gan é a shíneadh.

<b>6.1.3.</b>	<b>Cloífead go dian le rúndacht agus cothófar</b> í agus stórálfar aon cháipéisíocht a bhaineann le gearán aiseolais go slán lasmuigh de thaifead cúraim sláinte Othair.  [Féach freisin, le do thoil, Aguisín A]
---------------	---

### 6.2.Céim 1: Gearáin ó bhéal a bhainistiú

<b>6.2.1.</b>	Déileálfaidh an fhoireann chuí/ábhartha le gearáin ó bhéal agus réiteofar iad agus é ina aidhm iad a réiteach go háitiúil, i gcás ar bith is féidir.
<b>6.2.2.</b>	Tá an ADOMN ( <i>nó an toscaire</i> ) freagrach as déileáil le gearáin ó bhéal.
<b>6.2.3.</b>	Líonfaidh an comhalta foirne a dhéileálann le Gearánaí " <b>Foirm Thaifid Gearáin ó Bhéal</b> " ar líne ( <i>atá ar fáil ón nasc "Foirm Aiseolais ó Bhéal Othair" sa mhír "an RGCS agus Acmhainní Cáilíochta, Riosca agus Sábháilteachta Othar" ar Inlíon an ONM</i> ). Tugtar fógra go huathoibríoch don Roinn Cáilíochta ar an taifead sin a líonadh, a dhéanfaidh athbhreithniú ar an taifead agus a choimeádfaidh é in aip Chóras Aiseolais Othar an ONM.
<b>6.2.4.</b>	Nuair nach n-éiríonn le gearán a réiteach ar leibhéal áitiúil, cuirfear gearánaithe ar an eolas gur féidir leo gearán scríofa a dhéanamh tríd " <b>an Fhoirm Aiseolais Othair</b> " sa mhír " <b>Moltaí agus gearáin</b> " ar láithreán gréasáin an ONM atá dírithe ar an bpobal.
<b>6.2.5.</b>	Is <b>príomhphrionsabal</b> de bhainistíocht gearán an ONM go ndéanfaidh an fhoireann <b>gach iarracht an gearán a réiteach ar leibhéal áitiúil</b> .

### 6.3.Céim 2: Gearáin scríofa a bhainistiú

<b>6.3.1.</b>	Seoltar gach gearán scríofa ar aghaidh tríd " <b>an Fhoirm Aiseolais Othair</b> " sa mhír " <b>Moltaí agus Gearáin</b> " ar láithreán gréasáin an ONM atá dírithe ar an bpobal, a thugann fógra go huathoibríoch don Roinn Cáilíochta.
<b>6.3.2.</b>	Tá an ceart ag gach gearánaí abhcóidí a cheapadh, ar féidir leo cabhrú leo gearán a dhéanamh, mura féidir le duine gearán a dhéanamh iad féin.
<b>6.3.3.</b>	Sanntar OAO agus tabharfaidh siad aitheantas cuí don Ghearánaí go bhfuarthas laistigh de <b>CHÚIG (5) lá oibre</b> tar éis gearán a fháil.
<b>6.3.4.</b>	Cinnteoídh an OAO a sannadh nach "ceist eisiata" ( <i>féach, le do thoil "4. Sainmhíniú agus giorrúcháin"</i> ) atá sa ghearán agus gur féidir é a imscrúdú dá bharr.
<b>6.3.5.</b>	De bhreis air sin, cinnteoídh an OAO nach "ceist eisiata" ( <i>féach, le do thoil "4. Sainmhíniú agus giorrúcháin"</i> ) ná aon cheann den mhéid seo a leanas atá sa ghearán: <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Níl an t-ábhar beagbhríoch.</li> <li>▪ Níl an gearán cráiteach.</li> <li>▪ Déantar an gearán le dea-intinn.</li> <li>▪ Níor réitíodh an gearán cheana féin.</li> </ul> agus gur féidir é a imscrúdú, ar an ábhar sin.
<b>6.3.6.</b>	Má mheastar gur "ceist eisiata" é gearán nó go bhfuil sé beagbhríoch, cráiteach, nach ndearnadh le dea-intinn é nó nár réitíodh é cheana féin, tugtar fógra cuí don Ghearánaí.
<b>6.3.7.</b>	Déanfaidh an OAO iarracht gearán a imscrúdú agus a chur i gcrích laistigh de <b>THRÍOCHA (30) lá oibre</b> tar éis gur aithníodh gearán.

<b>6.3.8.</b>	Mura féidir imscrúdú a chríochnú laistigh de <b>THRÍOCHA (30) lá oibre</b> tar éis gur aithníodh gearán, cuirfidh an OAO é seo in iúl don ghearánaí laistigh de na <b>TRÍOCHA (30) lá oibre</b> agus tabharfaidh siad an t-am sínte le fios a ghlacfaidh sé le himscrúdú a chríochnú. Caithfear nuashonrú a thabhairt don ghearánaí ina dhiaidh sin ar amfhráma leasaithe a bheartaítear gach <b>FICHE (20) lá oibre</b> .
<b>6.3.9.</b>	Mura féidir imscrúdú a chríochnú laistigh de <b>SHÉ (6)</b> mhí ar éis gur aithníodh gearán, cuirfidh míniú ar fáil don ghearánaí, anuas ar threoir gur féidir leo a iarraidh go ndéanfaidh an tOmbudsman athbhreithniú ar a ngearán.
<b>6.3.10.</b>	Nuair a shaináithnítear go dteastaíonn eolas breise ón ngearánaí, déanfaidh an OAO teagmháil leis an ngearánaí láithreach ina dtugtar cuntas ar an eolas a theastaíonn agus ina lorgófar freagairt laistigh de <b>DHEICH (10) lá oibre</b> tar éis an t-eolas breise a iarraidh a fháil. Ina dhiaidh sin, is féidir síneadh breise <b>DEICH (10) lá oibre</b> a chur leis an teorainn ama chun eolas a iarraidh a fháil. Cuirfear an gearánaí ar an eolas go bhféadfadh go ndéanfaí gearán neamhbhailí den ghearán, ar chinneadh an Bhainisteora Cáilíochta, má theipeann orthu an t-eolas breise a theastaíonn a sholáthar.
<b>6.3.11.</b>	B'fhéidir go dteastóidh freagairt ó roinnt foirne agus/nó ranna an ONM a bheith ag teastáil ó ghearán chasta, a thabharfar le chéile go cuí ( <i>a mhéid agus is féidir</i> ) chun freagairt singil a sholáthar don ghearánaí.
<b>6.3.12.</b>	Nuair a theastaíonn freagairt ó bha(i)ll foirne, cuirfidh an OAO an ball/na baill foirne nó an Ceann Roinne ábhartha ( <i>a bheidh freagrach ansin as a chinntiú go bhfreagraíonn an ball foirne</i> ) a chur ar an eolas. Is féidir a áireamh leis an bhfreagairt seo cáipéisíocht, cumarsáid, etc. chun cabhrú le himscrúdú a dhéanamh.
<b>6.3.13.</b>	Tá ar an bhoireann freagairt laistigh de <b>DHEICH (10) lá oibre</b> tar éis fógra faoin ngearán a fháil agus is é an OAO a bhainisteoidh an t-am freagartha seo go cuí.
<b>6.3.14.</b>	Nuair a mheastar gur tairbhiúil é, is féidir cruinniú leis an ngearánaí a shocrú chun dul i ngleic le buarthaí a tugadh chun solais sa ghearán.  Socrófar an cruinniú seo leis an bhFoireann chúil Chliniciúil Shinsearach agus leis an mBainisteoir Cáilíochta le réiteach a lorg.  Gheobhaidh an gearánaí cóip de nótaí an chruinnithe tar éis an chruinnithe agus tabharfar cuntas ar aon ghníomhartha ón gcruinniú i bhfreagairt fhoirmiúil scríofa.
<b>6.3.15.</b>	Nuair nach féidir réiteach neamhfhoirmiúil a dhéanamh, titfidh imscrúdú atá dian go leor amach, ar a ndéanfaidh an OAO bainistiú.  Caithfear Tuarascáil ina dtugtar cuntas ar shonraí faoin ngearán, an próiseas réitigh agus an toradh, aon mholtaí san áireamh, a chur le chéile. Cuirtear an t-eolas seo i gcuntas i dtaifead ar leith agus níor cheart aon eolas i dtaca leis an ngearán a choimeád sa chairt leighis.  Caithfear an duine atá freagrach as aon mholtaí nó gníomhartha a chur i bhfeidhm a eascraíonn as an ngearán a shaináithint anuas ar an amfhráma a bheartaítear iad a chur i bhfeidhm.
<b>6.3.16.</b>	Ar chríochnú imscrúdaithe, cuirfear tuarascáil scríofa ina dtugtar cuntas ar shonraí faoin ngearán, an próiseas réitigh agus an toradh, aon mholtaí a rinneadh san áireamh, le chéile agus stórálfar go cuí í ( <i>ní stórálfar í i dtaifead cúraim sláinte</i> ).  Caithfear an duine atá freagrach as aon mholtaí nó gníomhartha a chur i bhfeidhm a eascraíonn as an ngearán a shaináithint anuas ar an amfhráma a bheartaítear le hiad a chur i bhfeidhm.
<b>6.3.17.</b>	Saináithneofar an ball/na baill foirne ar sannadh freagracht orthu as aon mholtaí nó gníomhartha a chur i bhfeidhm a eascraíonn as gearán a imscrúdú anuas ar an amfhráma a bheartaítear le hiad a chur i bhfeidhm.

<b>6.3.18.</b>	Nuair a bhaineann an gearán le saincheisteanna de chineál stairiúil, deimhneoidh an Bainisteoir Cáilíochta an féidir dul i ngleic leis na saincheisteanna agus tabharfar fógra don ghearánaí ar an gcinneadh.
----------------	---

### An próiseas imscrúdaithe

<b>6.3.19.</b>	Sainaitheofar gach páirtí atá bainteach sa ghearán agus cuirfear ar an eolas iad ar an gcinneadh chun tabhairt faoi imscrúdú foirmiúil.
<b>6.3.20.</b>	Nuair a bhaineann saincheisteanna leis an ngearán a bhaineann le cúram príobháideach a sholáthraíonn cliniceoir (e.g. <i>Obstatraí nó Gíniceolaí Comhairleach Príobháideach</i> ), molfar don ghearánaí teagmháil a dhéanamh leis an gcliniceoir a sholáthair an cúram príobháideach go díreach, mar gheall nach dtagann an cúram siúd faoi chuimsiú scóip an bheartais seo.  Ar an gcuma chéanna, má bhíonn buarthaí ar an ngearánaí maidir leis an gcúram a fuair siad ag an gClinic Réamhbhreithe Leathphríobháideach, deimhneoidh an OAO cén gnéithe den ghearán is féidir a imscrúdú agus cuirfidh siad an gearánaí ar an eolas dá réir.
<b>6.3.21.</b>	Déanfar an fhianaise ábhartha go léir chun tacú le próiseas éifeachtach imscrúdaithe a shainaithint agus a bhailiú.
<b>6.3.22.</b>	Deimhneoidh an t-imscrúdú an tsraith imeachtaí ( <i>croineolaíocht</i> ) ónar eascair an gearán.
<b>6.3.23.</b>	Tabharfar deis chuí don Ghearánaí agus don bhall/na baill foirne atá bainteach lena leagan de na himeachtaí a chur i láthair agus fianaise/mínte a sholáthar maidir lena ngníomhartha trí chruinnithe plé agus/nó cáipéisíocht.
<b>6.3.24.</b>	Cuirfear gach páirtí ar an eolas ar an gceart atá acu go ndéanfaidh duine tacaíochta, abhcóidí, etc. iad a thionlacan ag aon chruinnithe imscrúdaithe.
<b>6.3.25.</b>	Tabharfar cuireadh don ghearánaí na rudaí a shainaithint ar mhaith leo go dtitfidís amach mar thoradh ar an ngearán a dhéanamh ( <i>tar éis míniú a thabhairt ar an méid is/nach féidir a bhaint amach trí imscrúdú</i> ) lena cheadú don OAO ionchais a bhainistiú go cuí.
<b>6.3.26.</b>	Déanfar bunchúiseanna agus tosca agus torthaí teagmhasacha ( <i>nuair is féidir</i> ) a dhéanamh amach agus tacóidh an fhianaise a deimhníodh leo.
<b>6.3.27.</b>	Nuair a thugtar saincheisteanna a bhaineann leis an bhfoireann chun solais san imscrúdú, cuirfear iad seo faoi bhráid Cheann na Roinne go bhfiosrófar go cuí iad.
<b>6.3.28.</b>	Má dhéantar cinneadh/cinntí diúltach(a) in aghaidh ba(i)ll foirne, tabharfar roinnt ama dóibh chun an tsaincheist a athbhreithniú agus a fhreagairt sula mbeadh an fhéidearthacht ann go gcuirfear san áireamh í sa tuarascáil.
<b>6.3.29.</b>	Cloífear le rúndacht ag gach tráth agus b'fhéidir gur ghá bréagaimneacha a lua i dtuarascálacha imscrúdaithe agus/nó iad a lua gan ainm.

<b>6.3.30.</b>	<p>Cuirfear na torthaí, moltaí agus conclúidí imscrúdaithe fianaisebhunaithe go léir le chéile i <b>nDréacht</b>-Tuarascáil Imscrúdaithe scríofa.</p> <p>Ba cheart go ndéanfaidh moltaí a shainaithnítear i <b>nDréacht</b>-Tuarascáil Imscrúdaithe breithniú ar an méid seo a leanas:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Sásamh don Ghearánaí nuair a shainaithníonn an Fhoireann Imscrúdaithe gur cuí.</li> <li>▪ Gníomhartha a theastaíonn chun dul i ngleic le cúiseanna an ghearáin agus/nó leis an dóchúlacht go dtarlóidh sé arís (<i>a mhéid agus is indéanta go réasúnta</i>).</li> </ul>
<p><b>NÓTA:</b> Ní féidir leis an bpróiseas gearán a shonraítear anseo istigh cúiteamh airgeadaíochta a fháil do ghearánaithe.</p>	
<b>6.3.31.</b>	<p>Nuair a chríochnófar an <b>dréacht</b>-tuarascáil imscrúdaithe, déanfaidh an OAO aon soiléiriú, neamh-chomhsheasmhacht, etc. a athbhreithniú agus a bhainistiú agus cuirfidh siad faoi bhráid an Bhainisteora Cáilíochta iad go ndéanfar dearbhú cáilíochta orthu.</p>
<b>6.3.32.</b>	<p>A luaithe a dhéanfar dearbhú cáilíochta orthu, ag brath ar chineál agus castacht an ghearáin, is féidir leis an OAO an <b>dréacht</b>-tuarascáil imscrúdaithe a sheoladh chuig an mBall/na Baill Foirne ábhartha a bhíonn bainteach go ndéanfar seiceáil deiridh fhíriciúil agus theicniúil air, agus cuirfear an OAO ar an eolas air seo.</p>
<b>6.3.33.</b>	<p>Tabharfaidh an OAO agus an Bainisteoir Cáilíochta an <b>dréacht</b>-tuarascáil imscrúdaithe chun críche le haghaidh foilsíú.</p>
<p><b>An próiseas iar-imscrúdaithe</b></p>	
<b>6.3.34.</b>	<p>Roinnfidh an OAO an tuarascáil imscrúdaithe <b>deiridh</b> leis an nGearánach ina moltar gur cheart soiléiriú a lorg agus conas is féidir an gearán a ghéarú aníos go dtí GOOÉ, an tOmbudsman nó an tOmbudsman do Leanáí má bhíonn siad míshásta.</p>
<b>6.3.35.</b>	<p>Oibreoidh an OAO leis an mBainisteoir Cáilíochta le cur i bhfeidhm moltaí a bhainistiú (<i>áireofar leis seo rianú agus measúnú ar éifeachtacht</i>).</p>
<p><b>Sásamh</b></p>	
<b>6.3.36.</b>	<p>Comhoibreoidh próiseas bainistíochta gearán an ONM leis an ngearánaí leis an réiteach is cuí agus is tráthúla a chur ar fáil ar ghearáin, cruinnithe leis an mbainistíocht shinsearach, aisíocaíochtaí, fianaise foghlama, etc. ina measc.</p>
<p><b>NÓTA:</b> Ní féidir leis an bpróiseas gearán a shonraítear anseo istigh cúiteamh airgeadaíochta a fháil do ghearánaithe.</p>	
<p><b>Gearáin a aistarraingt</b></p>	
<b>6.3.37.</b>	<p>Is féidir le gearánaí, ag aon tráth, a ngearán a aistarraingt. Nuair a chuirtear in iúl gur aistarraingíodh gearán, is féidir leis an OAO stop a chur leis an athbhreithniú nó le himscrúdú; ach nuair a aithnítear go bhfuil forais réasúnta ann go mb'fhéidir gurbh fhearr a fhreastalófaí ar leas an phobail trí leanúint leis an athbhreithniú nó leis an imscrúdú, cuirfidh an OAO an cheist ar aghaidh chuig an mBainisteoir Cáilíochta go ndéanfar cinneadh deiridh fúithi.</p>
<p><b>6.4.Céim 3: Athbhreithniú GOOÉ</b></p>	
<b>6.4.1.</b>	<p>Má tá gearánaí míshásta le toradh athbhreithniú nó imscrúdú an ghearáin faoinar thug an ONM faoi Alt 47, Cuid 9 den Acht Sláinte (2004), agus/nó na moltaí a dhéantar ann, is féidir leo iarratas a dhéanamh go ndéanfar athbhreithniú breise le GOOÉ laistigh de <b>THRÍOCHA (30) Iá oibre</b> tar éis an dáta a síníodh agus a dátaíodh an Tuarascáil Imscrúdaithe.</p>



<b>6.4.2.</b>	Is féidir le GOOÉ an teorainn ama a shíneadh chun athbhreithniú a lorg má dhéanann siad an cinneadh gur cuí amhlaidh a dhéanamh de bharr cúnsí speisialta a bheith ann. Cuirfear an gearánaí ar an eolas ar an gcinneadh i scríbhinn laistigh de <b>CHÚIG (5) lá oibre</b> tar éis go ndearnadh an cinneadh agus ar an Oifigeach Athbhreithnithe a ceapadh.
<b>6.4.3.</b>	Áirítear le feidhmeanna Oifigeach Athbhreithnithe GOOÉ cinneadh a dhéanamh faoi oiriúnacht na moltaí agus cinneadh a dhéanamh ina dhiaidh sin chun seasamh leis na moltaí, iad a athrú nó moltaí nua a dhéanamh, má mheastar gur cuí amhlaidh a dhéanamh.
<b>6.4.4.</b>	Is féidir le hOifigeach Athbhreithnithe GOOÉ an cháipéisíocht uile a bhaineann leis an ngearán agus cumarsáid a dhéanamh le haon duine a chreidtear go réasúnta gur féidir leo cúnadh a thabhairt leis an ngearán a athbhreithniú.
<b>6.4.5.</b>	Déanfaidh an t-athbhreithniú iarracht an t-athbhreithniú a dhéanamh agus a chríochnú laistigh d' <b>FHICHE (20) lá oibre</b> tar éis go bhfuarthas an iarraidh. Nuair nach féidir é seo a bhaint amach, cuirfear an gearánaí ar an eolas ar an amfhráma leasaithe a bheartaítear.
<b>6.4.6.</b>	Cuirfear tuarascáil shínithe agus dhátaithe ar athbhreithniú GOOÉ le chéile. Nuair a d'fhéadfadh torthaí eascairt atá diúltach i leith ba(i)ll foirne, ní cuirfear iad seo sa tuarascáil gan an deis a thabhairt i dtosach don bhall/na baill foirne machnamh a dhéanamh ar an toradh nó an cáineadh agus uiríoll cuí a dhéanamh.
<b>6.4.7.</b>	Cuirfear cóip den tuarascáil faoi bhráid an Ghearánaí agus Bhainisteoir Cáilíochta an ONM.

#### 6.5. Céim 4: Géarú/athbhreithniú an Ombudsman

<b>6.5.1.</b>	Cuirfear gearánaithe ar an eolas i gcónaí ar an gceart atá acu go ndéanfar athbhreithniú neamhspleách ar a ngearán trína ghéarú leis Ombudsman.
<b>6.5.2.</b>	Is féidir leis an Ombudsman an cinneadh a dhéanamh gan gearán a imscrúdú mura ndeachaigh an Gearánaí i mbun bearta dóthanacha lena lorg go ndéanfaí imscrúdú áitiúil agus le sásamh ón ONM a lorg.
<b>6.5.3.</b>	Ní féidir leis an Ombudsman imscrúdú a dhéanamh ar: <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Gníomhartha a rinneadh maidir le breithiúnas cliniciúil.</li> <li>▪ Gearáin a bhaineann le hearcaíocht, pá, coinníollacha fostaíochta.</li> <li>▪ Cinntí cúirte agus/nó ceisteanna atá mar ábhar imeachtaí cúirte cheana féin.</li> </ul>
<b>6.5.4.</b>	Is féidir leis an Ombudsman imscrúdú a dhéanamh ar ghearáin faoi chleachtóir príobháideach a raibh seirbhís á soláthar acu thar ceann an ONM nó FSS.
<b>6.5.5.</b>	Is é an tOmbudsman do Leanaí an próiseas athbhreithnithe neamhspleách do ghearáin a rinne leanaí nó a rinneadh thar ceann leanaí a shine le haois 18 agus an aois sin san áireamh.

## 7. Gearáin nach mbaineann le Cuid 9 den Acht Sláinte, 2004:

Seo a leanas na próisis chun déileáil leis na gearáin seo:

### 7.1. Gearáin maidir le Breithiúnas Cliniciúil

<b>7.1.1.</b>	Caithfear measúnú a dhéanamh ar ghearán lena dheimhniú an féidir nó nach féidir an gearán nó codanna den ghearán a shainiú go soiléir mar bhreithiúnas cliniciúil.
<b>7.1.2.</b>	Nuair nach mbaineann gearán le breithiúnas cliniciúil amháin, déanfar imscrúdú áitiúil ar an ngearán le bunchúiseanna, tosca rannchuiditheacha, etc. a shainaithint chomh maith leis na gnéithe siúd den ghearán a shainaithint nach mbaineann le breithiúnas cliniciúil.

<b>7.1.3.</b>	Nuair a bhaineann gearán le breithiúnas cliniúil, caithfear é a atreorú chuig an Máistir. Cuirfidh an Máistir an Stiúrthóir Cliniúil agus Ceannasaí/Ceannasaithe ( <i>leighis nó eile</i> ) ar an eolas láithreach a athbhreithneoidh gnéithe cliniúla an ghearáin a lorgaíonn réiteach, a bhféadfaí a áireamh leo, má mheastar gur cuí, cruinniú leis an nGearánaí ( <i>agus daoine muinteartha</i> ) leis an gceist a phlé.
<b>7.1.4.</b>	Áireofar leis na hathbhreithnithe/imscrúduithe go léir na Cliniceoirí a bhí bainteach agus déanfaidh siad iarracht an gearán a réiteach a ghaire don pointe teagmhála agus is féidir.
<b>7.1.5.</b>	Nuair agus má dhéanann an Máistir, an Stiúrthóir Cliniúil agus an Ceannasaí Cliniúil an cinneadh, cruthófar tuarascáil scríofa trí úsáid a bhaint as an bpróiseas faoi mar a shonraítear in " <b>6.3 Céim 2: Gearáin scríofa a bhainistiú</b> ".
<b>7.1.6.</b>	Nuair a thugtar saincheisteanna a bhaineann leis an bhfoireann chun solais san imscrúdú, cuirfear iad seo faoi bhráid Cheann na Roinne.
<b>7.1.7.</b>	Níl aon cheart achomhairc leis an Ombudsman maidir le breithiúnas cliniúil.

## 7.2. Gearáin a dhéantar i ndiaidh an amfhráma 12 mhí

<b>7.2.1.</b>	Má dhéantar an gearán i ndiaidh amfhráma 12 mhí ( <i>féach 6.1.2</i> ), ní féidir é a imscrúdú faoi Chuid 9 den Acht Sláinte, 2004.  Is féidir leis an mBainisteoir Cáilíochta a lánrogha a úsáid chun an t-amfhráma seo a shíneadh faoi chúinsí speisialta agus cuirfear an gearánaí ar an eolas ar an gcinneadh.
---------------	--

## 7.3. Gearáin gan Ainm

<b>7.2.1.</b>	Déanfar gearáin gan ainm scríofa agus ó bhéal araon a chur i dtaifead agus a thabhairt le fios do Bhainisteoir ábhartha Roinne go ndéanfar cinneadh orthu maidir le cibé acu an dteastaíonn nó nach dteastaíonn feabhsúcháin cháilíochta ar bhunús an ghearáin.
<b>7.2.2.</b>	Ní gnách go n-imscrúdófar gearáin gan ainm mar gheall go bhféadfaidís bheith cráiteach nó mailíseach agus nach gcuireann neamhainmníocht an ghearánaí ar chumas seasamh le prionsabail an cheartais aiceanta agus chothroime níos imeachta. Lorgófar dearbhú, áfach, go bhfuil na córais atá i bhfeidhm daingean agus nach mbíonn leas nó othair/cliaint i mbaol.
<b>7.2.3.</b>	Má dhéantar gearán faoi rún, ní bheidh ach faighteoir an ghearáin agus an Bainisteoir Cáilíochta ar an eolas ar aitheantas an ghearánaí. Más gá aitheantas an Ghearánaí a nochtadh de bharr imscrúdú an ghearáin, gheofar toiliú an Ghearánaí.

## 7.4. Gearáin Chráiteacha nó Mhailíseacha

<b>7.3.1.</b>	Ní imscrúdófar gearáin a dheimhnítear atá fánach nó cráiteach, ach <b>ní bhaineann</b> seo an ceart atá ag an nGearánaí an gearán a chur faoi bhráid an Ombudsman.
<b>7.3.2.</b>	Sula measfar go bhfuil gearán cráiteach, cuirfidh an Bainisteoir Cáilíochta an Máistir ar an aird air.

## 7.5. Próisis Eile Ghearán

<b>7.4.1.</b>	Nuair a mheastar gur cuí próisis eile ghearáin ( <i>seachas Alt 47, Cuid 9 den Acht Sláinte (2004)</i> ), imscrúdóidh an Bainisteoir Cáilíochta an gearán trí úsáid a bhaint as an bpróiseas eile nó atreoróidh siad an Gearánaí go díreach chuig an bpearsanra cuí seirbhíse sláinte go ndéanfar bainistíocht air faoin mbeartas, nós imeachta nó treoirlíne ábhartha.
<b>7.4.2.</b>	Cuirfidh an OAO an gearánaí ar an eolas ar cén áit a bhfuil an gearán á atreorú chuige agus cén fáth go bhfuil seo á dhéanamh nó, mar mhalairt air sin, cuirfear ar an eolas iad ar na cainéil ábhartha trínar cheart dóibh a ngearán a sheoladh ( <i>féach 6.3.19</i> ).

## 8. Nós imeachta bainistíochta MOLTAÍ agus TUAIRIMÍ:

8.1.	Seoltar gach moladh agus tuairim scríofa ar aghaidh tríd <b>"an Fhoirm Aiseolais Othair"</b> sa mhír <b>"Moltaí agus Gearáin"</b> ar láithreán gréasáin an ONM atá dírithe ar an bpobal, a thugann fógra go huathoibríoch don Roinn Cáilíochta agus do thaifid in aip an Chórais Aiseolais Othar.
8.2.	Sanntar OAO.
8.3.	Déanfar teagmháil leis an té a rinne moladh nó a sholáthair tuairimí le cead a lorg a n-aiseolas a roinnt le páirtithe cuí ábhartha ( <i>is féidir a áireamh leis seo freisin an deis chun ceist a shoiléiriú níos mó</i> ).
8.4.	Nuair a thugann an té a sholáthair iad cead, roinnfear moltaí agus tuairimí go cuí leis an mBainisteoir Roinne ábhartha a roinnfidh iad ina dhiaidh sin lena bhFoireann.
8.5.	Nuair a dhéantar moladh nó nuair a sholáthraítear tuairim faoi rún, ní bheidh ach faighteoir an mholta agus an Bainisteoir Cáilíochta ar an eolas ar aitheantas an té a thug nó a rinne iad.

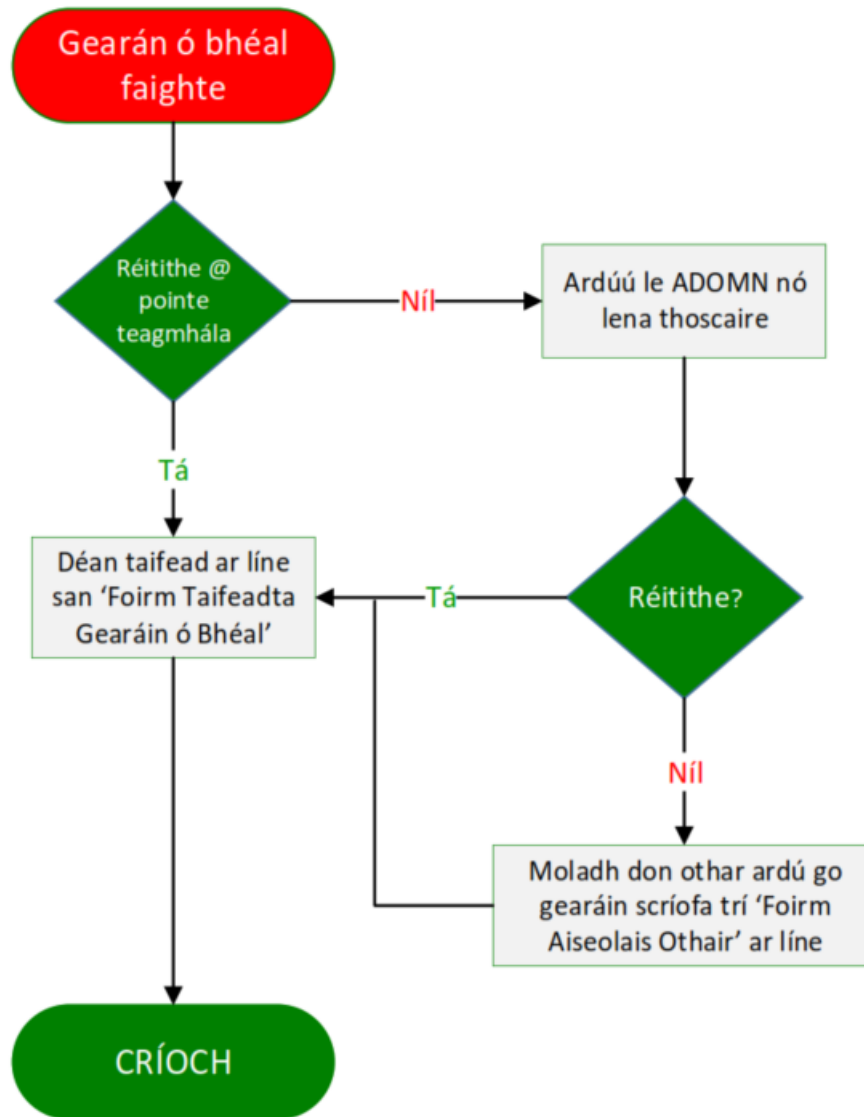
## 9. Tuairisciú:

9.1.	Tuairisciú míosúil achomair ar shaghas, minicíocht agus aicmiú aiseolais a dhéantar le GOOÉ.
9.2.	Tuairisciú ráithiúil achomair ar shaghas, minicíocht agus aicmiú aiseolais a dhéantar le GOOÉ.
9.3.	Tuairisciú míosúil achomair ar shaghas, minicíocht, aicmiú aiseolais agus bainistíocht ghaolmhar moltaí, anailís treochtaí san áireamh, leis an mBord, EMT, Coiste Feidhmiúcháin QRPS, Ceann na Roinne, an Coiste Cáilíochta agus Riosca, mar is cuí.

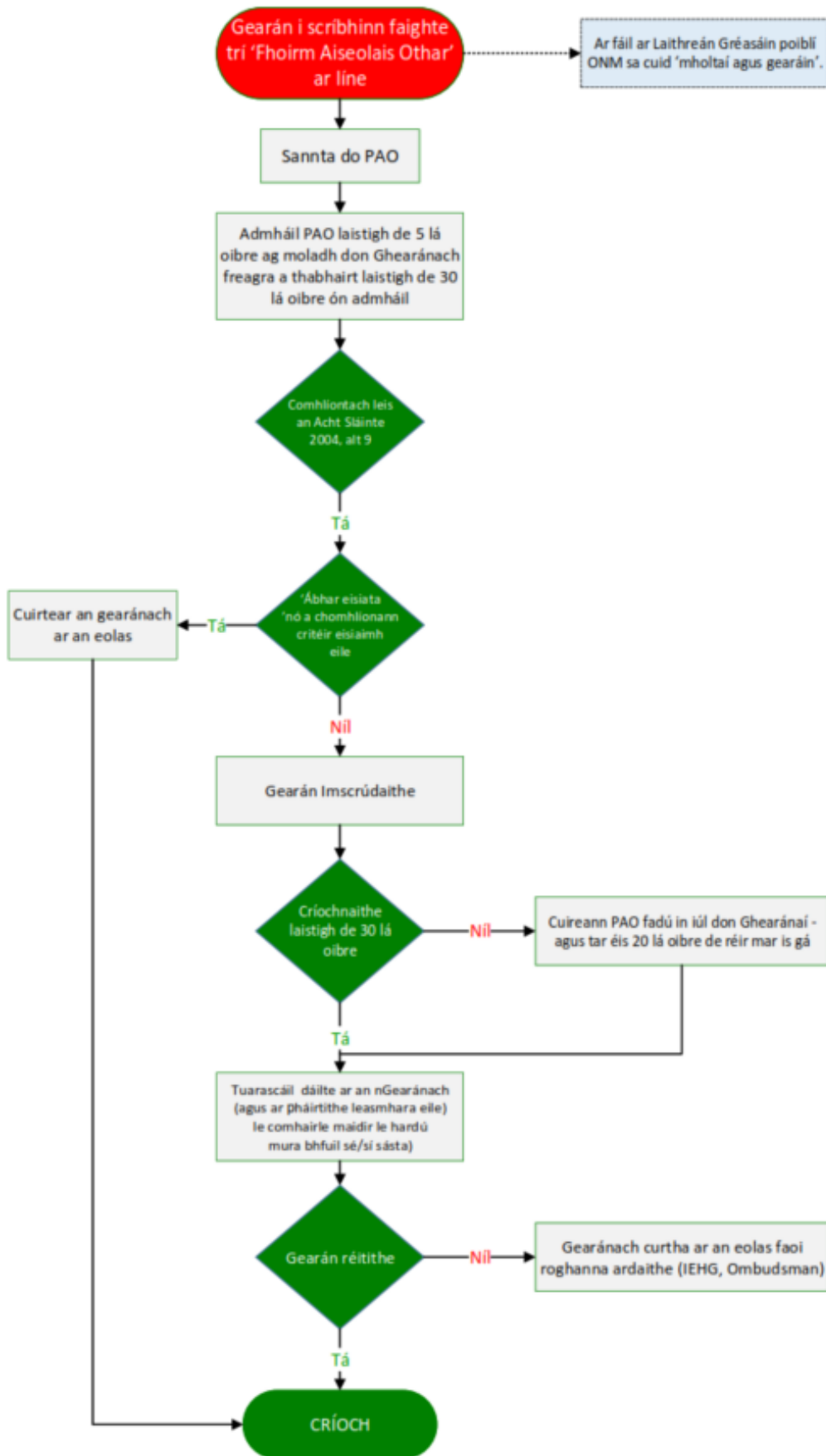
## 10. Measúnú:

Déanfar iniúchadh rialta ar chloí leis an treoirlíne seo i gcomhréireacht le clár iniúchta bliantúil an ONM.

## Aguisín A: Sreabhchart láimhseála gearán ó bhéal



## Aguisín B: Sreabhchart láimhseála gearán scríofa



### Aguisín C: Sreabhchart láimhseála moltaí agus tuairimí

