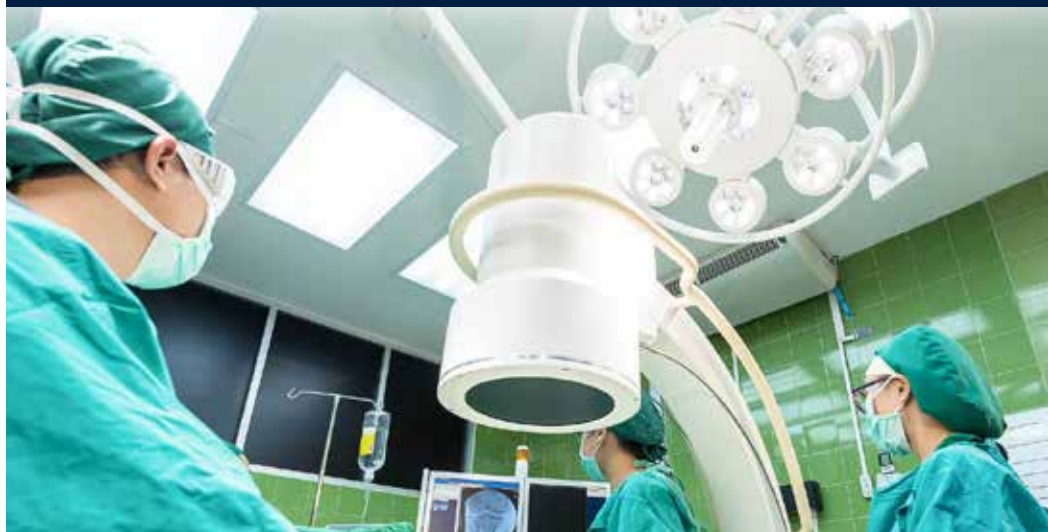




# An Ombudsman

agus na

## hOspidéal Poiblí



### TÁ AN OMBUDSMAN

- neamhchlaon
- neamhspleách
- saor ó chostas



Oifig an Ombudsman  
Office of the Ombudsman



Oifig an Ombudsman  
Office of the Ombudsman

# Cé hé an Ombudsman agus cad a dhéanann an Ombudsman?

---

Is é Peter Tyndall an Ombudsman.

Is féidir leis an Ombudsman gearáin a scrúdú i dtaobh rudaí a dhéantar i raon mór de chomhlachtaí agus na h-ospidéal poiblí ina measc. Tagann gach ospidéal a bhíonn ag soláthar seirbhísí sláinte don phobal faoi chúram an Ombudsman.

Is féidir leis an Ombudsman gearáin a scrúdú maidir leis an mbealach a gcuireann foireann na n-ospidéal a gcuid riarachán laethúil i gcrích agus iad ag soláthar seirbhísí sláinte don phobal. Ina measc siúd atá gearáin maidir le moill chun gníomhú a dhéanamh nó gan gníomhú ar bith a dhéanamh. In ainneoin sin tá gearáin ann nach féidir leis an Ombudsman a scrúdú, mar shampla:

- Cúram sláinte príobháideach is cuma cén áit a dhéantar é a sholáthar
- breithiúnas cliniciúil an FSS (diagnóis nó cinntí maidir le cóireáil)

## An bhfuil an Ombudsman neamhspleách?

---

Tá. Tá an Ombudsman neamhspleách agus go neamhchlaonta agus gearáin á n-iniuchadh aige.



Is féidir leat gearán faoi do thaithí ag déileáil le hospidéal. Áirithe ansin b'fhéidir go mbeadh saincheistanna eile i dtaobh an ospidéil, mar shampla:

- muirear mícheart a chur i bhfeidhm
- gan na modhanna riaracháin faofa, na prótacail nó rialacha
- réasúnta a bheith curtha i bhfeidhm
- gan cumarsáid a dhéanamh go soiléir
- gan do thoiliú feasach le haghaidh gnáthaimh bheith faighte
- na taifid gan a bheith coinnithe mar ba choir
- gan an meas ceart a bheith tugtha dod phríobháide nó dod dhíni
- má tá an fhoireann drochbhéasach, idirdhealaitheach nó míchabhrach le hothar
- a bheith drogallach botún a chuir ina cheart
- gan déileáil le do ghéarán de réir an phróisis gearán.



## Cad iad na hospidéal atá clúdaithe faoi seo?

---

Is féidir leat gearán a dhéanamh faoi aon ospidéal poiblí nó ospidéal deonach a sholáthraíonn seirbhísí ginearálta, máithreachais agus seirbhísí meabhairsláinte. Tá roinnt díobh luaite thíos:

### *Dublin Midlands Hospital Group*

---

- St James' Hospital Dublin
- St Lukes Radiation Oncology Network
- The Adelaide & Meath Hospital (Tallaght Hospital) Dublin
- Midlands Regional Hospital Tullamore
- Naas General Hospital
- Midlands Regional Hospital Portlaoise
- The Coombe Women & Infant University Hospital Dublin

### *RCSI Hospitals Group*

---

- Beaumont Hospital Dublin
- Connolly Hospital Dublin
- Our Lady of Lourdes Hospital Drogheda
- Louth County Hospital Dundalk
- Cavan General Hospital
- Monaghan Hospital
- Rotunda Hospital Dublin

## ***Ireland East Hospital Group***

---

- The Mater Misericordiae University Hospital Dublin
- St Vincent's University Hospital Dublin
- Midland Regional Hospital Mullingar
- St Luke's General Hospital, Kilkenny
- Wexford General Hospital
- Our Lady's Hospital, Navan
- St Columcille's Hospital Loughlinstown Dublin
- St Michael's Hospital, Dun Laoghaire
- Cappagh National Orthopaedic Hospital Dublin
- Royal Victoria Eye and Ear Hospital Dublin
- National Maternity Hospital Dublin

## ***Saolta Hospital Group***

---

- University Hospital Galway and Merlin Park University Hospital
- Sligo Regional Hospital
- Letterkenny University Hospital
- Mayo General Hospital
- Portiuncula Hospital
- Roscommon County Hospital

## ***South/South West Hospital Group***

---

- Cork University Hospital/Cork University Maternity Hospital;
- University Hospital Waterford
- University Hospital Kerry
- Mercy University Hospital
- South Tipperary General Hospital
- South Infirmity Victoria University Hospital
- Bantry General Hospital
- Mallow General Hospital
- Lourdes Orthopaedic Hospital Kilcreene

## ***University Limerick Hospitals Group***

---

- University Hospital Limerick
- University Maternity Hospital Limerick,
- Ennis Hospital,
- Nenagh Hospital,
- Croom Hospital

## ***The Children's Hospital Group***

---

- Temple Street Children's University Hospital
- Our Lady's Children's Hospital, Crumlin
- National Children's Hospital Tallaght

# Conas a dhéanfaidh an Ombudsman mo ghearán a láimhseáil?

---

Chomh luath is a dheimhneofar gur féidir linn do ghearán a scrúdú iarrfaidh muid ar an ospidéal poiblí tuairisc a chur chugainn mar gheall air. Más gá, tig leis an Ombudsman na comhaid agus na taifid a scrúdú agus daoine bainteach leis an ngearán a cheistiú. Bíonn am de dhíth uainn chun gach eolas atá riachtanach a chruinniú.

Déanfaidh muid na saincheistanna uile de ‘mhíriarachán’. D’fhéadadh “mhíriarachán” a bheith ina ghníomh a bhí ann nó d’fhéadfadh a bheith ann:

- déanta gan údarás ceart
- déanta ar bhonn éigin neamh-ábhartha
- de thoradh faillí nó neamhchúraim
- bunaithe ar fhaisnéis mícheart nó neamh-iomlán
- idirdhealaitheach go neamhchuí
- bunaithe ar chleachtas riaracháin neamh-inmhianaithe nó
- ar bhealach eile contráilte le riarachán cóir agus cothrom
- mar thoradh ar an oispidéal cabhair agus treoir réasúnta , nó gan eolas a thabhairt, faoi ceart duine le hachomharc nó athbhreithniú a dhéanamh

Má fhaigheann muid go bhfuil fulaingthe agat de dheasca míriaracháin, agus mura bhfuil céim éigin tugtha ag an ospidéal chun é seo a chur ina cheart, is féidir linn moladh a thabhairt dóibh é sin a dhéanamh. Sa mholadh, is féidir linn iarraidh ar an ospidéal:

- athbhreithniú a dhéanamh ar a bhfuil déanta acu
- ó thaobh a nóisanna imeachta agus cleachtais a athrú
- an bhreith a rinneadar a athrú



- mar réiteach iomchuí a chur ar fáil, lena n-airítear adhmháil a chur ar fáil maidir lena tharla, míniú a thabairt, leithscéal a ghabháil agus i gcásanna áirithe, cúiteamh airgid.

## Cathain is ceart dom gearán a dhéanamh leis an Ombudsman?

---

Sula gcuirfidh tú gearán chuig an Ombudsman ba cheart duit iarracht a dhéanamh ar cheisteanna a réiteach leis an ospidéal áirithe agus na modhanna chun gearáin atá acu féin a úsáid.

Bíonn Oifigeach Gearán ag gach ospidéal, faoi Acht an Slainte 2004. Déanfaidh an tOifigeach sin do ghearán a scrúdú agus seolfar freagra i scríbhinn chugat laistigh de thréimhse réamhráite. Cuirfidh an tOifigeach Gearán in iúl duit maidir leis gceart ata agat inmhéanach a lorg ó Oifigeach Athbheithnithe den FSS nó gearán díreach leis an Ombudsman.

Ná dearmad aon chomhfhreagras a bhíonn faighte agat ón ospidéal a chur leis an ngearán.

Ba cheart duit an gearán chuig an Ombudsman a dhéanamh chomh luath agus is féidir, laistigh de dhá mhí déag ón:

- ón gníomh a ndearnadh gearán faoi, nó
- ón dáta a rinne Oifigeach Gearán nó Oifigeach Athbheithnithe an FSS an cinneadh

## Cén fhaid a thógfaidh sé ar an Ombudsman chun déileáil le mo ghearán?

---

Athróidh an tréimhse a thógfaidh sé le cinneadh a dhéanamh ó chás amháin go dtí cás eile, ag brath ar cé chomh casta a bhíonn gach cás. Déanfaidh muid gach iarracht chun tú a choimeád ar an eolas faoi cad atá ag tarlú.

## Cad a chosnóidh sé orm gearán a dhéanamh leis an Ombudsman?

---

Dada – níl costas ar bith ar sheirbhísí an Ombudsman.

## Conas is féidir liom gearán a dhéanamh leis an Ombudsman?

---

Is féidir leat scríobh nó glaoch isteach go dtí:

**OIFIG AN OMBUDSMAN,**

6 Ardán Phort an Iarla,

Baile Átha Cliath 2, D02 W773.

**Teileafón:** 01 639 5600

**Ríomhphost:** [complaints@ombudsman.ie](mailto:complaints@ombudsman.ie)

Chomh mhaith le sin is féidir leat gearán a dhéanamh ar ár bhfoirm gearáin ar líne: [www.ombudsman.gov.ie](http://www.ombudsman.gov.ie)

## An bhfuil cead ag duine eile gearán a dhéanamh chuig an Ombudsman thar mo cheann?

---

Tá cead, ar choinníoll gur le cead uaitse agus le do thoil atá said á dhéanamh. Freisin, is féidir leatsa gearán thar cheann duine eile más lena gcead agus lena dtoil siúd atá tusa á dhéanamh.

## Sheirbhísí Inrochtana

---

Má tá míchumas ort agus tú i bpráinn cabhrach ó sheirbhísí an Ombudsman, ba cheart duit teagmháil linn agus socrú a dhéanamh chun labhairt leis an Oifigeach Rochtana.