Treoir chun cabhrú leat gearán a dhéanamh faoi chógaiseoir nó faoi chógaslann

EFQM
Recognised for Excellence
4 Star - 2019

PSI
The Pharmacy Regulator
An Rialtóir Cógaisíochta

Clár na n-ábhar

Maidir leis an treoir seo 1
Cumann Cógaiseoirí na hÉireann 1
Cad ba cheart a bheith ar eolas agat faoi ghearán a dhéanamh 2
Cad is féidir liom a dhéanamh má táim míshásta leis an gcóireáil a fhaighim ó chógaiseoir nó ó chógaslann? 2
Cé atá in ann gearán a dhéanamh? 2
Cén cineál gearán a bhreithneoidh an CCÉ? 2
An bhfuil aon ghearáin nach féidir leis an CCÉ a bhreithniú? 3
Conas is féidir liom gearán a dhéanamh? 4
An bhfuil aturnae de dhíth orm? 5
An féidir leis an CCÉ cabhrú liom mo ghearán oifigiúil a dhéanamh? 5
Cad a tharlaíonn tar éis dom mo ghearán a dhéanamh? 5
Cé a scrúdóidh mo ghearán? 6
Cad a tharlóidh má chuirtear mo ghearán ar aghaidh le haghaidh idirghabhála? 7
Cad a tharlóidh má chuirtear mo ghearán ar aghaidh chuig Coiste Fiosrúcháin? 7
Conas a oibríonn an fiosrúchán? 8
An reáchtáiltear fiosrúcháin go poiblí nó go príobháideach? 9
An gcaithfidh mé freastal ar an éisteacht? 9
Cad a tharlóidh má tharraingím siar mo ghearán? 9
Cad a tharlaíonn tar éis an fhiosrúcháin? 10
Cad iad na smachtbhannaí a fhéadfar a fhorchur? 10
Eolas eile ba chóir a bheith agat 11
Cá fhad a thógfaidh sé déileáil le mo ghearán? 11
An féidir leis an CCÉ clárú cógaiseora nó cógaslainne a chur ar fionraí roimh fhiosrúchán? 11
An gcoinneofar an fhaisnéis a thugaim faoi rún? 11
An féidir liom teagmháil a dhéanamh leis an CCÉ chun comhairle a fháil? 12
Míniú roinnt focal 13
Teagmhálacha úsáideacha 16

Maidir leis an treoir seo

Mura bhfuil tú sásta leis an gcóireáil a fuair tú i gcógaslann, nó má tá imní ort faoi iompar, gnásaíocht, cleachtas nó sláinte cógaiseora, is féidir leat gearán a dhéanamh le Cumann Cógaiseoirí na hÉireann (CCÉ) CCÉ, an rialtóir cógaslainne. Is é ról CCÉ breithniú a dhéanamh ar ghearáin a dhéantar faoi chógaiseoir nó faoi chógaslann agus beart a dhéanamh, más gá, chun aghaidh a thabhairt ar an ábhar.

Mínítear sa treoir seo próiseas gearán agus araíonachta an CCÉ, lena n-áirítear na gearáin ar féidir leis an CCÉ déileáil leo, conas gearán a dhéanamh, agus cad a tharlaíonn tar éis duit gearán a dhéanamh. Gheobhaidh tú míniú ar chuid de na sainfhocail a úsáidimid ar chúl na treorach seo ar leathanach 13.

Cumann Cógaiseoirí na hÉireann

Is é Cumann Cógaiseoirí na hÉireann (CCÉ) an rialtóir reachtúil cógaiseoirí agus cógaslanna in Éirinn. Rialaíonn an CCÉ gairm agus cleachtas na cógaisíochta ar mhaithe le sábháilteacht othar agus cosaint an phobail.

Ní mór do chógaiseoirí ar mian leo cleachtadh in Éirinn a bheith cláraithe leis an CCÉ agus ní mór do chógaslanna clárú leis an CCÉ chun oibriú. Is féidir leat stádas clárúcháin cógaiseora nó cógaslainne a sheiceáil sna cláir phoiblí ar láithreán gréasáin an CCÉ, www.psi.ie.

Tá sonraí an phróisis gearán agus araíonachta agus ról Chumann Cógaiseoirí na hÉireann le fáil san Acht Cógaisíochta, 2007 (arna leasú[1]). Tabhair faoi deara le do thoil go gciallaíonn tagairtí don Acht Cógaisíochta 2007 ar fud an doiciméid seo an tAcht Cógaisíochta (arna leasú). Ní léirmhíniú dlíthiúil ar an reachtaíocht é an treoir seo. Féadtar tuilleadh eolais a fháil ar www.psi.ie.

[1] Leasaíodh an tAcht Cógaisíochta, 2007 le roinnt píosaí reachtaíochta lena n-áirítear an tAcht um Ghairmeacha Rialáilte (Sláinte agus Cúram Sóisialta)(Leasú), 2020.

Cad ba cheart a bheith ar eolas agat faoi ghearán a dhéanamh

Cad is féidir liom a dhéanamh má táim míshásta leis an gcóireáil a fhaighim ó chógaiseoir nó ó chógaslann?

Is smaoineamh maith é labhairt ar dtús leis an gcógaiseoir nó leis an úinéir cógaslainne. Is féidir an chuid is mó de na gearáin a réiteach go díreach le do chógaiseoir. Má tá imní ort, áfach, faoi iompar, gnásaíocht, cleachtas nó sláinte cógaiseora, nó mura bhfuil tú sásta leis an gcóireáil a fuair tú i gcógaslann, is féidir leat gearán foirmiúil a dhéanamh leis an CCÉ.

Is é cuspóir phróiseas gearán an CCÉ do ghearán agus aon fhaisnéis a sholáthraíonn an cógaiseoir nó úinéir an cógaslann a bhreithniú agus cinneadh a dhéanamh an bhfuil gá le haon ghníomh breise.

Cé atá in ann gearán a dhéanamh?

Tá duine ar bith i dteideal gearán a dhéanamh, lena n-áirítear othair, fostóirí agus gairmithe sláinte eile. Is féidir le duine éigin gearán a dhéanamh ar do shon freisin, le do thoiliú. Féadfaidh Cláraitheoir an CCÉ gearán a dhéanamh freisin faoi chógaiseoir nó faoi chógaslann.

Cén cineál gearán a bhreithneoidh an CCÉ?

Breithníonn an coiste um scagadh gearán, ar a dtugtar an Coiste Réamhimeachtaí, gearáin i gcoinne **cógaiseoirí cláraithe** a dhéileálann le ceann amháin nó níos mó díobh seo a leanas:

- mí-iompar gairmiúil;
- drochfheidhmíocht ghairmiúil;
- lagú ar chumas an chógaiseora chláraithe cleachtadh mar gheall ar tinneas fisiciúil nó meabhrach, suaitheadh mothúchánach nó andúil in alcól nó i ndrugaí;
- mainneachtain cloí leis na coinníollacha a ghabhann le clárú an chógaiseora;

- mainneachtain gealltanas a chomhlíonadh nó gníomh comhaontaithe a dhéanamh tar éis iarraidh a fháil ó Choiste Fiosrúcháin faoi Alt 46 den Acht Cógaisíochta, 2007;
- toirmeasc nó srian a fhorchuirtear i gcoinne an chógaiseora a sholáthraíonn cineál amháin nó níos mó cúraim[2] sláinte nó shóisialta sa Stát nó lasmuigh den Stát[3];
- ciontú sa Stát nó lasmuigh den Stát i gcionta indíotáilte;
- mainneachtain dlíthe áirithe a bhaineann le cleachtadh na cógaisíochta agus seachadadh seirbhísí cógaisíochta a chomhlíonadh.

Breithneoidh an CCÉ gearáin i gcoinne **cógaslanna cláraithe** sna cásanna seo:

- gur ciontaíodh úinéir, comhpháirtí, fostaí nó ionadaí cógaisíochta úinéir na cógaslainne i gcionta áirithe a liostaítear in Alt 36(1)(a) den Acht Cógaisíochta, 2007;
- gur ciontaíodh úinéir, comhpháirtí, fostaí nó ionadaí na cógaslainne in aon chion eile sa Stát nó lasmuigh den Stát nó go ndearna sé mí-iompar sa Stát nó lasmuigh den Stát a chuirfeadh faoi deara do Chomhairle an CCÉ iarratas ar chlárú a dhiúltú;
- mainneachtain dlíthe áirithe a bhaineann le cleachtadh na cógaisíochta agus seachadadh seirbhísí cógaisíochta a chomhlíonadh

An bhfuil aon ghearáin nach féidir leis an CCÉ a bhreithniú?

Ní féidir leis an CCÉ gearáin a bhreithniú faoi na nithe seo:

- gairmithe nach cógaiseoirí iad;
- gnólachtaí nach cógaslanna iad;
- ábhair thráchtála, amhail praghsáil nó neamhíoc cíosa ar áitribh thráchtála;
- saincheisteanna fostaíochta, amhail uaireanta oibre nó conarthaí

[2] Ciallaíonn cúram sláinte nó sóisialta an cúram sláinte nó sóisialta a sholáthraíonn nó a sholáthair an duine ina cháil nó mar iar-cháil mar fhiaclóir, mar ghairm ainmnithe de réir bhrí alt 3 den Acht um Ghairmithe Sláinte agus Cúraim Shóisialaigh, 2005, mar lia-chleachtóir, cnáimhseach, altra nó cógaiseoir.

[3] Cuireadh na forais ghearáin seo isteach san Acht le foráil den Acht um Ghairmeacha Rialáilte (Cúram Sláinte agus Sóisialta)(Leasú), 2020. Cuireadh tús leis an bhforáil seo an 13 Feabhra 2021.

fostaíochta.

Ní féidir leis an CCÉ na nithe seo a leanas a dhéanamh ach an oiread:

- comhairle nó ionadaíocht dlí a thabhairt duit;
- cabhrú leat éileamh a dhéanamh ar chúiteamh, nó cúiteamh a dhámhachtain;
- cóireáil leighis nó comhairleoireacht leighis a sholáthar nó a shocrú duit;
- iarr ar chógaiseoir ar do shon rud éigin a dhéanamh;
- iallach a chur ar chógaiseoir nó ar úinéir cógaslainne leithscéal a ghabháil leat;
- míniú a thabhairt duit ar an méid a tharla.

Conas is féidir liom gearán a dhéanamh?

Ní mór do ghearán a bheith i scríbhinn. Ní féidir linn glacadh le gearáin a dhéantar ar an teileafón. Féadfaidh tú cóip den **fhoirm ghearáin** CCÉ a líonadh isteach agus a shíniú agus í a sheoladh ar ais tríd an bpost nó a scanadh trí ríomhphost chuig an CCÉ. Tá an fhoirm ghearáin ar fáil ar shuíomh gréasáin CCÉ, www.psi.ie. Is féidir leat glaoch a chur ar oifig an CCÉ freisin agus seolfar foirm ghearáin chugat. Caithfidh do shíniú a bheith ag gabháil le do ghearán i scríbhinn.

Beidh ort na nithe seo a leanas a chur san áireamh:

1. d'ainm iomlán, seoladh agus uimhir theileafóin lae;
2. an oiread eolais faoi chúinsí do ghearáin agus is féidir leat, lena n-áirítear ainmneacha, dátaí agus áiteanna;
3. an oiread faisnéise faoin gcógaiseoir nó faoin gcógaslann agus is féidir leat, amhail ainm agus áit oibre;
4. aon doiciméid tacaíochta atá agat, lena n-áirítear cóipeanna d'oidis nó litreacha;
5. ainm agus sonraí teagmhála aon duine, amhail finné, atá in ann na hábhair a ndéanann tú cur síos orthu i do ghearán a dheimhniú.

Seol d'fhoirm ghearáin nó do litir ghearáin agus do dhoiciméid tacaíochta trí:

- ríomhphost chuig complaints@psi.ie, nó

- Sa phost chuig an Oifigeach Gearán, Cumann Cógaiseoirí na hÉireann, Áras CCÉ, 15-19 Sráid na bhFíníní, Baile Átha Cliath 2, D02 TD72.

An bhfuil aturnae de dhíth orm?

Ní theastaíonn aturnae uait chun gearán a dhéanamh.

An féidir leis an CCÉ cabhrú liom mo ghearán oifigiúil a dhéanamh?

Ní féidir linn an gearán a dhéanamh duit, ach tabharfaimid cúnamh duit i ndáil leis seo a leanas chomh maith agus is féidir linn:

- do cheisteanna faoin bpróiseas;
- cad is brí le gearán a dhéanamh;
- conas é a dhéanamh;
- cad a d'fhéadfadh tarlú tar éis duit gearán a dhéanamh.

Más mian leat an nós imeachta gearán a phlé, déan teagmháil linn.

B'fhéidir go mbeadh sé úsáideach duit labhairt le duine i ngrúpa abhcóideachta nó tacaíochta othar, ar féidir leo cabhrú agus tacú leat gearán a dhéanamh leis an CCÉ. Gheobhaidh tú liosta de ghrúpaí othar ar chúl na treorach seo.

Cad a tharlaíonn tar éis dom mo ghearán a dhéanamh?

Nuair a fhaigheann an CCÉ do ghearán i scríbhinn, déanfaimid an méid seo a leanas:

- scríobh chugat agus abair leat go bhfuaireamar é;

- cóip de do ghearán a sheoladh chuig an gcógaiseoir nó chuig an gcógaslann;
- deis a thabhairt don chógaiseoir nó don úinéir cógaslainne tuairimí a thabhairt maidir le do ghearán;
- cóip de fhreagra an chógaiseora nó an úinéara cógaslainne a sheoladh chugat le haghaidh tuilleadh tráchta;
- aon tuairimí breise a chuireann tú chuig an gcógaiseoir nó chuig úinéir an chógaslann as a dtuairimí deiridh.

Uaireanta faighimid gearáin a bhaineann le hobair nó le freagracht eagraíochta eile. Nuair a tharlaíonn sé seo, tá dualgas orainn iad a chur ar an eolas faoi. Mar shampla, má eascraíonn imní as do ghearán i dtaca le cosaint leanaí nó duine soghonta, tá sé d'oibleagáid orainn fógra a thabhairt don údarás ábhartha amhail FSS agus na nGardaí.

Cé a scrúdóidh mo ghearán?

Breithneoidh **Coiste Réamhimeachtaí** an CCÉ do ghearán agus féadfaidh sé tuilleadh eolais a iarraidh uaitse, ón gcógaiseoir nó ó úinéir na cógaslainne.

Tá suas le 16 chomhalta sa Coiste Réamhimeachtaí a thagann le chéile go rialta chun gearáin a mheas. Is é ról an Coiste Réamhimeachtaí cinneadh a dhéanamh an bhfuil gá le tuilleadh gníomhaíochta maidir le gearáin a fhaightear.
Ní cógaiseoirí iad an chuid is mó de bhaill an choiste.

Nuair a bheidh athbhreithniú déanta ag an Coiste Réamhimeachtaí ar an bhfaisnéis, cuirfidh sé comhairle ar Chomhairle an CCÉ cad iad na céimeanna atá le glacadh.

1. Féadfaidh an Coiste Réamhimeachtaí cinneadh a dhéanamh go bhfuil cás ann le haghaidh tuilleadh gníomhaíochta agus do ghearán a tharchur chuig Coiste Fiosrúcháin nó chun idirghabháil a dhéanamh. Tá tuilleadh eolais fúthu seo sa treoir seo.
2. Féadfaidh an Coiste Réamhimeachtaí a chinneadh nach bhfuil dóthain cúise ann

chun tuilleadh gníomhaíochta a dhéanamh. Má aontaíonn an Chomhairle, tagann deireadh leis an bpróiseas gearán, agus ní dhéanfar aon bheart eile ar do ghearán. Mura n-aontaíonn an Chomhairle, seolfaidh sí do ghearán ar ais chuig an Coiste Réamhimeachtaí , a chuirfidh an gearán ar aghaidh chun go ndéanfar idirghabháil air nó chuig Coiste Fiosrúcháin.

Cad a tharlóidh má chuirtear mo ghearán ar aghaidh le haghaidh idirghabhála?

Scríobhfaimid chugat agus míneoimid conas a oibríonn an próiseas. Is féidir leat féachaint freisin ar na treoirlínte idirghabhála ar ár láithreán gréasáin, www.psi.ie, sa rannán *Gearán a Dhéanamh* .

Is próiseas rúnda í an idirghabháil ina suíonn tríú páirtí neodrach (idirghabhálaí) síos leis an dá thaobh sa ghearán chun cabhrú leis an ábhar a réiteach agus chun toradh a chomhaontú atá oiriúnach do gach duine. Ní féidir idirghabháil a dhéanamh ach amháin sa chás go bhfuil cinneadh déanta ag an gCoiste Réamhimeachtaí go bhfuil gá le tuilleadh gníomhaíochta.

Ní mór duit féin agus don chógaiseoir nó don úinéir cógaslainne araon aontú leis an ngearán a réiteach trí idirghabháil a úsáid. Mura n-aontaíonn ceachtar den dá thaobh le hidirghabháil, cuirfidh an Coiste Réamhimeachtaí an gearán
ar aghaidh chuig Coiste Fiosrúcháin ina ionad sin. Chomh maith leis sin, mura n-éiríonn leis an idirghabháil, cuirfear an gearán ar aghaidh chuig Coiste Fiosrúcháin.

Cad a tharlóidh má chuirtear mo ghearán ar aghaidh chuig Coiste Fiosrúcháin?

Tá dhá Choiste Fiosrúcháin ann:

1. Is iondúil go ndéileálann an **Coiste Iompair Ghairmiúil** le gearáin faoi mhí-iompar gairmiúil nó faoi dhrochfheidhmíocht ghairmiúil.
2. Is iondúil go ndéileálann an **Coiste Sláinte** le gearáin faoi lagú ar chumas cógaiseora cleachtadh mar gheall ar tinneas fisiciúil nó meabhrach, suaitheadh mothúchánach nó andúil in alcól nó i ndrugaí. Mar sin féin, is

féidir leis déileáil freisin le gearáin faoi mhí-iompar gairmiúil, drochfheidhmíocht ghairmiúil agus forais eile gearáin.

Tá triúr ar a laghad a shuíonn ar Choiste Fiosrúcháin. Beidh measúnóir dlí ag an gCoiste Iompair Ghairmiúil agus ag an gCoiste Sláinte chun comhairle a chur ar an gCoiste faoin dlí agus faoin nós imeachta ach ní ghlacfaidh siad páirt i gcinntí. Tá dochtúir leighis cláraithe ag an gCoiste Sláinte freisin a bhfuil saineolas ábhartha aige chun comhairle a chur ar an gCoiste, ach ní ghlacfaidh an dochtúir páirt i gcinntí.

Conas a oibríonn an fiosrúchán?

Roimh an bhfiosrúchán:

- scrúdóidh aturnaetha CCÉ do ghearán, baileoidh siad doiciméid ábhartha, cuirfidh siad agallamh ar fhinnéithe agus glacfaidh siad ráitis finné;
- is iondúil go n-iarrtar ar an duine a dhéanann an gearán ráiteas finné a thabhairt. Beidh deis agat breathnú ar an ráiteas agus aon athruithe a dhéanamh sula síneoidh tú é. D'fhéadfaí go n-iarrfaí ort freastal ar an bhfiosrúchán agus fianaise a thabhairt go pearsanta;
- is minic a iarrfaidh na haturnaetha ar chógaiseoir saineolach neamhspleách athbhreithniú a dhéanamh ar an ngearán agus ar na doiciméid go léir. Nuair a bheidh sé seo go léir déanta, socrófar dáta don éisteacht.

Ag an bhfiosrúchán:

- Tá éisteacht os comhair Coiste Fiosrúcháin cosúil le héisteacht os comhair cúirte nó binse. Féadfaidh an dá thaobh fianaise a chur i láthair, finnéithe a ghairm agus finnéithe a chéile a chroscheistiú (ceistiú). Tá Cláraitheoir an CCÉ freagrach as an bhfianaise a chur i láthair chun tacú le do ghearán.
- Déanfaidh gearrscríobhaí nó logálaí an fhianaise a thaifeadadh agus cuirfidh sé athscríbhinn (taifead i scríbhinn) den fhiosrúchán ar fáil.
- Féadfaidh cara nó ball teaghlaigh a bheith ann chun tacaíocht a fháil d'aon duine a n-iarrtar air nó uirthi ráiteas finné a thabhairt, nó fianaise a thabhairt ag fiosrúchán. Mar

sin féin, b'fhéidir nach gceadófar don duine seo freastal ar éisteacht an fhiosrúcháin i gcónaí, mar go bhféadfadh an fhaisnéis a bheith faoi rún.

- Is féidir éisteacht os comhair Coiste Fiosrúcháin a thionól go cianda, i gcúinsí cuí. Ciallaíonn sé seo go dtarlaíonn an éisteacht i suíomh "fíorúil" ag baint úsáide as físchomhdháil. Chun tuilleadh eolais a fháil faoi éisteachtaí a tharlaíonn go cianda, féach an rannán Gearáin ar ár láithreán gréasáin.

An reáchtáiltear fiosrúcháin go poiblí nó go príobháideach?

Is go poiblí a dhéantar fiosrúcháin a dhéanann an Coiste Iompair Ghairmiúil de ghnáth. Ciallaíonn sé seo gur féidir le baill den phobal (na meáin nuachta san áireamh) a bheith i láthair. Is go príobháideach de ghnáth a reáchtáiltear fiosrúcháin a dhéanann an Coiste Sláinte. Mar sin féin, is féidir leatsa, nó leis an gcógaiseoir nó úinéir an chógaslann a iarraidh go dtionólfar fiosrúchán go poiblí nó go príobháideach agus féadfaidh an Coiste aontú leis seo. Is féidir fiosrúcháin a reáchtáil ar an láthair in Áras CCÉ, nó ag baint úsáide as físchomhdháil go cianda, ag brath ar na cúinsí.

An gcaithfidh mé freastal ar an éisteacht?

Má dhéanann tú gearán leis an CCÉ, is dócha go mbeidh ort fianaise a thabhairt ag an bhfiosrúchán. Tá sé de cheart ag coistí fiosrúcháin toghairm fhinné (orduithe dlíthiúla) a eisiúint chun a cheangal ort féin nó ar fhinnéithe eile fianaise a thabhairt ag fiosrúchán nó aon doiciméid a thabhairt ar aird a iarrann an Coiste Fiosrúcháin chun cabhrú leo cinneadh a dhéanamh.

Cad a tharlóidh má tharraingím siar mo ghearán?

Féadfaidh tú do ghearán a tharraingt siar ag céim ar bith den phróiseas gearán, mar shampla má tá tú sásta leis an bhfreagra a fuarthas ón gcógaiseoir nó óúinéir na cógaslainne. Féadfaidh an Coiste atá ag breithniú an ghearáin a chinneadh, le comhaontú na Comhairle, nach bhfuil gá le tuilleadh gníomhaíochta, nó féadfaidh sé cinneadh a dhéanamh dul ar aghaidh leis

an ngearán. D'fhéadfadh sé seo tarlú má bhaineann do ghearán le saincheisteanna a gcreideann an Coiste gur cheart aghaidh a thabhairt orthu ar mhaithe le leas an phobail. De réir an dlí, ní mór don CCÉ gníomhú ar mhaithe le sábháilteacht an phobail fiú dá mb'fhearr leat nach ndéanfadh sé tuilleadh imscrúdaithe.

Cad a tharlaíonn tar éis an fhiosrúcháin?

Déanfaidh an Coiste cinneadh an bhfuil na líomhaintí i gcoinne an chógaiseora nó na cógaslainne cruthaithe. Ní mór na líomhaintí i gcoinne an chógaiseora nó úinéir an chógaslann a chruthú thar amhras réasúnach. Ullmhóidh an Coiste tuarascáil ansin ina leagfar amach an gearán, an fhianaise a cuireadh i láthair agus na torthaí, mar aon leis na cúiseanna atá leis. D'fhéadfadh nithe eile amhail moladh maidir leis an smachtbhanna a bheith san áireamh sa tuarascáil freisin, ar mian leis an gComhairle iad a fhorchur ar an gcláraí. Breithneoidh Comhairle an CCÉ an tuarascáil agus cinnfidh sí cén smachtbhanna atá le forchur.

Cad iad na smachtbhannaí a fhéadfar a fhorchur?

Má chinneann an Coiste Fiosrúcháin gur cruthaíodh gearán, ní mór do Chomhairle an CCÉ ceann amháin nó níos mó de na nithe seo a leanas a dhéanamh:

- an cógaiseoir nó an t-úinéir cógaslainne a rabhadh nó a cháineadh;
- coinníollacha a chur ag gabháil le clárú an chógaiseora nó na cógaslainne;
- clárú an chógaiseora nó an cógaslann a chur ar fionraí ar feadh tréimhse shocraithe;
- clárú an chógaiseora nó na cógaslainne a chealú;
- cosc a chur ar an gcógaiseoir nó ar úinéir na cógaslainne iarratas a dhéanamh a n-ainm a chur ar ais ar an gClár ar feadh tréimhse shonraithe.

Tá 30 lá ag an gcógaiseoir nó ag an úinéir cógaslainne iarratas a dhéanamh chuig an Ard-Chúirt chun an cinneadh smachtbhannaí a chur ar ceal. Tar éis an ama seo, ní mór don CCÉ iarratas a dhéanamh chuig an Ard-Chúirt chun an smachtbhanna a dheimhniú i ngach cás nach mbaineann le ceadú an rabhaidh nó an cháinte. Tagann fógraí agus cáineadh i bhfeidhm nuair

a bheidh an tréimhse 30 lá imithe in éag fad is nach bhfuil aon iarratas ann chun an cinneadh smachtbhannaí a taisceadh san Ard-Chúirt a chealú laistigh de na 30 lá. Ní thiocfaidh gach smachtbhanna eile i bhfeidhm ach amháin nuair a dheimhníonn an Ard-Chúirt é.

Gheobhaidh tú míniú ar chuid de na sainfhocail a úsáidimid ar leathanach 13.

Eolas eile ba chóir a bheith agat

Cá fhad a thógfaidh sé déileáil le mo ghearán?

Tuigimid go bhféadfadh sé a bheith deacair gearán a dhéanamh, mar sin déanfaimid iarracht do ghearán a mheas chomh tapa agus is féidir linn. Mar sin féin, tá roinnt gearán casta agus b'fhéidir go dtógfadh sé tamall an fhaisnéis uile a theastaíonn ón gCoiste Fiosrúcháin a bhailiú chun teacht ar chinneadh cothrom. A oiread agus is féidir, coinneoimid ar an eolas thú ag gach céim den phróiseas gearán.

An féidir leis an CCÉ clárú cógaiseora nó cógaslainne a chur ar fionraí roimh fhiosrúchán?

Má thugann do ghearán le fios go bhfuil riosca tromchúiseach agus láithreach ann do shláinte agus do shábháilteacht an phobail, féadfaidh Comhairle an CCÉ iarraidh ar an Ard-Chúirt clárú cógaiseora nó cógaslainne a chur ar fionraí go dtí go mbeidh próiseas an ghearáin thart.

An gcoinneofar an fhaisnéis a thugaim faoi rún?

Ní mór dúinn a rá leis an gcógaiseoir nó leis an úinéir cógaslainne go ndearna tú gearán agus cóip de do ghearán agus aon fhaisnéis eile a chuir tú ar fáil a thabhairt dóibh. Seachas sin, coinneoimid aon fhaisnéis a thugann tú dúinn faoi rún de réir na reachtaíochta um chosaint sonraí. Má bhíonn fiosrúchán mar thoradh ar do ghearán, féadfar éisteacht an fhiosrúcháin a reáchtáil go poiblí.

An féidir liom teagmháil a dhéanamh leis an CCÉ chun comhairle a fháil?

Cabhróimid leat chomh maith agus is féidir linn le do chuid ceisteanna. Molaimid freisin go ndéanann tú teagmháil le grúpa abhcóideachta nó tacaíochta othar chun cabhair a fháil. Gheobhaidh tú liosta de theagmhálacha úsáideacha ar chúl na treorach seo.

Ríomhphost: complaints@psi.ie

Teileafón: (01) 218 4000

Fax: (01) 283 7678

Seoladh: Oifigeach Gearán, Cumann Cógaiseoirí na hÉireann, Áras CCÉ, 15-19 Sráid na bhFíníní, Baile Átha Cliath 2, D02 TD72

Is oth linn nach féidir linn glacadh le gearáin a dhéantar ar an teileafón. Ní mór gach gearán a dhéanamh i scríbhinn.

Míniú roinnt focal

Rabhadh

Chun iomardú daingean a dhéanamh

Líomhain

An chúis nó na cúiseanna a bhíonn ar an gcógaiseoir nó ar úinéir na cógaslainne mar gheall ar an ngearán

Cáineadh

Cáineadh láidir a dhéanamh

Coinníollacha

Is féidir le Comhairle an CCÉ smachtbhanna a fhorchur i gcás ina bhfuil coinníollacha ceangailte le clárú cógaiseora, lena n-áirítear srianta ar conas is féidir leo cleachtadh mar chógaiseoir

Fianaise

Cad a deir finné ag an bhfiosrúchán agus na doiciméid lena n-áirítear grianghraif agus físeáin a thugtar os comhair fiosrúcháin

Cógaiseoir/finné saineolach

Cógaiseoir neamhspleách nó duine eile a d'fhéadfadh a bheith glaoite ag ceachtar taobh de ghearán ag fiosrúchán

An Coiste Sláinte

Is iondúil go ndéileálann Coiste Sláinte le gearáin faoi lagú ar chumas cógaiseora cleachtadh mar gheall ar tinneas fisiciúil nó meabhrach, suaitheadh mothúchánach nó andúil in alcól nó i ndrugaí

Cion indíotáilte

Is éard is cion indíotáilte ann ná cion coiriúil a d'fhéadfadh giúiré a thriail sa chúirt

Fiosrúchán

Éisteacht cosúil le héisteacht os comhair cúirte nó binse

Measúnóir dlí

Abhcóide nó aturnae a chuireann comhairle ar na Coistí Fiosrúcháin

Drochfheidhmíocht ghairmiúil

Aon mhainneachtain na caighdeáin inniúlachta a chomhlíonadh a mbeadh súil réasúnta ag cógaiseoir cláraithe leo. Ní mór d'aon teip den sórt sin a bheith tromchúiseach

An Coiste Réamhimeachtaí

An coiste a dhéanann breithniú nó scagadh ar gach gearán a fhaigheann an CCÉ agus a chuireann comhairle ar an gComhairle.

An Coiste Iompair Ghairmiúil

An Coiste Fiosrúcháin a phléann le gearáin faoi mhí-iompar gairmiúil nó faoi dhrochfheidhmíocht ghairmiúil

Mí-iompar gairmiúil

Iompar a théann i gcoinne an chóid iompair do chógaiseoirí cláraithe nó a bhaineann le calaois, mímhacántacht nó iompar do-ghlactha eile. (Sainmhínítear mí-iompar gairmiúil ina iomláine san Acht. Tá an reachtaíocht ar fáil ar líne ar www.thepsi.ie)

Cláraitheoir

Cuireann an Cláraitheoir, dá ngairtear an Príomhoifigeach chomh maith, de Chumann Cógaiseoirí na hÉireann (CCÉ) an fhianaise i láthair, chun tacú leis an ngearán

Éisteacht cianda

Éisteacht a bhíonn ar siúl ar an idirlíon ag baint úsáide as físchomhdháil agus inar féidir leis na páirtithe a

chéile a fheiceáil agus a chloisteáil

Smachtbhanna

An cineál pionóis a d'fhéadfaí a ghearradh ar chógaiseoir nó ar chógaslann

Ionstraim Reachtúil

Is ionstraimí reachtúla iad orduithe, rialacháin, rialacha reachtúla agus fodhlíthe a dhéantar faoin dlí

Gearrscríobhaí/Logálaí

Duine a thaifeadann gach rud a deirtear le linn fiosrúcháin

Teagmhálacha úsáideacha

Seirbhísí Abhcóideachta agus Tacaíochta Poiblí agus Othar

An Bord um Fhaisnéis do Shaoránaigh

Teileafón: 0761 07 4000

Gréasán: www.citizensinformationboard.ie

Dignity 4 Patients

Teileafón: (041) 984 5761/ (086) 165 4111

Gréasán: www.dignity4patients.org

Healthcomplaints.ie

Cuireann an láithreán gréasáin seo eolas ar fáil ar conas gearán sláinte a dhéanamh nó aiseolas a thabhairt faoi sheirbhísí sláinte in Éirinn.

Gréasán: www.healthcomplaints.ie

Líonra Abhcóideachta na hÉireann

Teileafón: (01) 872 8684

Gréasán: www.irishadvocacynetwork.com

Cumann Othar na hÉireann

Teileafón: (087) 659 4183 an

Gréasán: www.irishpatients.ie

Sage Advocacy

Teil: (01) 536 7330

Gréasán: https://www.sageadvocacy.ie

Rialálaithe agus Comhlachtaí Poiblí Eile

CORU - An Rialálaí um Ghairmithe Sláinte agus Cúraim

Shóisialaigh Teileafón: (01) 293 3160

Gréasán: www.coru.ie

An Chomhairle Fiaclóireachta – Teileafón Rialálaí

na bhFiaclóirí: (01) 676 2069

Gréasán: www.dentalcouncil.ie

Feidhmeannacht na Seirbhíse Sláinte (FSS) – Teileafón

Seirbhísí Cúram Sláinte: 1850 24 1850

Gréasán: www.hse.ie

Comhairle na nDochtúirí Leighis in Éirinn – Rialálaí Dochtúirí

Teileafón: (01) 498 3100

Gréasán: www.medicalcouncil.ie

Bord Altranais agus Cnáimhseachais na hÉireann – Rialálaí Altraí agus Cnáimhseach

Teileafón: (01) 639 8500

Gréasán: www.nmbi.ie

Oifig an Ombudsman

Teileafón: (01) 639 5600/ Íos-ghlao: 1890 223 030 (ó lasmuigh de limistéar

01) Gréasán: www.ombudsman.gov.ie

Oifig an Ombudsman do Leanaí

Teileafón: (01) 865 6800 an

Gréasán: www.oco.ie

Oifig an Ombudsman um Sheirbhísí Airgeadais

Teil: (01) 662 0899/ Íos-ghlao: 1850 882 1850

Gréasán: www.financialombudsman.ie