

COMHAD FÍRICÍ: SLÁINTE & CÚRAM SÓISIALTA GCE

CÚRAM D'ARDCHAIGHDEÁN A CHUR CHUN CINN



Polasaithe

Ba chóir do dhaltaí a bheith ábalta:

- éifeachtúlacht polasaithe a luacháil maidir le cur chun cinn cúram d'ardchaighdeán i suíomhanna sláinte, cúram sóisialta agus luathbhlianta, mar shampla:
 - sceithireacht;
 - gearáin;
 - úsáid na meán sóisialta;
 - cumhdach;
 - toiliú, mar shampla, i gcás grianghraf páiste a ghlacadh nó cóireáil in ospidéal;
 - taifid agus bainistiú faisnéise;
 - bainistiú cógas; agus polasaithe eile a bhaineann go sainiúil leis an tsuíomh.



Inneachar an Chúrsa

De bharr reachtaíocht reatha tá polasaithe i bhfeidhm ag suíomhanna sláinte, cúram sóisialta agus luathbhlianta le cuidiú le cosaint na foirne, na n-úsáideoirí seirbhísí agus a dteaghlach.

Tá polasaithe éifeachtach maidir le cur chun cinn cúram d'ardchaighdeán ar roinnt dóigheanna, mar shampla:

- spreagann siad daoine le droch-chúram a thuairisciú amhail mí-úsáid fhisiciúil nó mhothúchánach, le go mbeadh úsáideoirí seirbhísí cosanta;
- de bhrí gur féidir pionós a ghearradh ar an fhoireann mura gcloíonn siad le polasai, is dócha go spreagfaidh sé iad le beart a dhéanamh de réir luachanna an chúraim;
- cuireann polasaithe ar chumas na foirne droch-chleachtas ag daoine eile a thuairisciú rud a fhágann gur lú an seans go dtarlódh sé ar an chéad dul síos;
- fágann polasaithe go bhfuil nósanna imeachta soiléire ann le go dtuigfidh an fhoireann a bhfuil le déanamh acu le cúram d'ardchaighdeán a sholáthar;
- fágann polasaithe go bhfuil bainisteoirí eolach ar an fhreagracht atá orthu maidir le hoiliúint foirne a nuashonrú go rialta agus a chinntiú go bhfuil an fhoireann géilliúil, sa dóigh go dtuigeann an fhoireann a ról agus go mbeidh siad sábháilte agus éifeachtach ina gcleachtas; agus
- aithníonn polasaithe cearta na n-úsáideoirí seirbhísí agus spreagann siad an fhoireann le meas a bheith acu ar na cearta sin.

B'fhéidir, áfach, nach mbeadh polasaithe éifeachtach maidir le cur chun cinn cúram d'ardchaighdeán, mar shampla:

- tá polasaithe ann i suíomh, b'fhéidir, ach níl an fhoireann oilte go leor orthu;
- níl go leor ball ar an fhoireann leis an pholasáí a chur i bhfeidhm go héifeachtach;
- níl rochtain ag an fhoireann go léir ar na polasaithe mar gheall ar bhacainní teanga mar shampla, agus
- níl a fhios ag an fhoireann go bhfuil na polasaithe ann.

Polasaí sceithreachta

Is duine é sceithire a chuireann imní in iúl faoi éagóir a bheith ar siúl in eagraíocht nó i ngrúpa daoine. Spreagann sceithreachta fostaithe agus cuireann sé ar a gcumas imní mhór a chur in iúl taobh istigh den tsuíomh cúraim in áit neamhaird a thabhairt ar fhadhb. Is minic gurb iad na fostaithe na chéad daoine a thuigeann go bhfuil rud mícheart go mór ina n-áit oibre, mar sin féin, b'fhéidir nach nochtann siad a n-imní mar go síleann siad má labhraíonn siad amach go bhfuil siad mídhilis dá gcomhghleacaithe nó b'fhéidir go mbeadh eagla orthu go mbeadh a fhios ag gach duine gur chuir siad a n-ábhar imní in iúl. Cuidíonn an polasaí sceithreachta lena chinntiú go mbítear ag déileáil le gach ábhar imní go rúnda, rud a spreagann tuilleadh baill foirne le teacht chun tosaigh.

Cuidíonn **polasaí sceithreachta** le cúram d'ardchaighdeán ar na dóigheanna seo a leanas:

- tugann sé creatlach don fhoireann le rud éigin a dhéanamh faoi chleachtas míchuí daoine eile;
- tugann sé uchtach don fhoireann droch-chleachtas a thuairisciú mar tá sé ina oibleagáid faoin pholasáí;
- cuidíonn sé le deireadh a chur le droch-chleachtas mar go bhfuil eagla ar dhaoine go ndéanfar scéala orthu, mar sin tugtar cúram cuí d'úsáideoirí seirbhísí agus caitear go cuí leo; agus
- tuigeann an fhoireann gur dócha go dtuairisceofar iompar míchuí agus mar sin is lú an seans go mbeidh siad páirteach ann.

Polasaí gearán

Is ráiteas é gearán a dhéantar faoi chás/sheirbhís a mheastar a bheith míshásúil nó do-ghlactha. I bpolasaí gearán leagtar amach nós imeachta cuí d'úsáideoirí seirbhísí nó dá dteaghlach le gearán

a dhéanamh agus déantar iarracht a chinntiú nach bhfuil an próiseas deacair. Má tá úsáideoirí seirbhísí míshásta leis an chúram a fhaigheann siad nó leis an dóigh a gcaitear leo, léirítear go soiléir sa pholasáí go bhfuil sé de cheart acu gearán a dhéanamh, fiosrúchán a fháil déanta ar an ghearán agus freagra iomlán gasta a fháil. Tá tábhacht le gearáin mar go gcuidíonn siad le fadhbanna a aithint is féidir a shocrú. Tríd is tríd cuireoidh sin le cáilíocht na seirbhíse a chuirtear ar fáil. Nuair atá polasaí gearán ann spreagfar daoine le teacht chun tosaigh agus a n-ábhar imní a thuairisciú.

Cuireann polasaí gearán cúram d'ardchaighdeán chun cinn ar na dóigheanna a leanas:

- cuidíonn sé lena chinntiú go bhfuil dea-chleachtas ann mar gur féidir fadhbanna a aithint agus tabhairt fúthu, rud a fheabhsaíonn an tseirbhís d'úsáideoirí;
- tugann sé deis agus bealach soiléir d'úsáideoirí seirbhísí le hábhair imní a chur in iúl nó le hinsint do bhainisteoirí faoi rud ar bith a bhfuil siad míshásta faoi le gur féidir feabhsúcháin a dhéanamh;
- cuidíonn sé le droch-chleachtas a aithint le gur féidir déileáil leis;
- cuidíonn sé le húsáideoirí seirbhísí a mhothú go bhfuil siad sábháilte agus go bhfuil meas ar a mbarúil nuair a dhéantar rud éigin mar gheall ar ghearán;
- sainmhíníonn sé an caighdeán cúraim lenar chóir d'úsáideoirí seirbhísí a bheith ag dúil; agus
- tugann sé bealach le cúiteamh a fháil nuair a tharlaíonn droch-chleachtas.

Polasaí um úsáid na meán sóisialta

Tá sé de chuspóir ag an pholasáí seo cuidiú le soláthraithe seirbhíse cinntiú cuí a dhéanamh faoi úsáid na meán sóisialta amhail blaganna, vicithe, láithreáin líonraithe shóisialta, podchraoltaí, fóraim, cláir teachtaireachtaí, nó nótaí tráchta ar ailt ghréasáin, mar Twitter, Facebook, LinkedIn srl. Ba chóir don pholasáí cur síos a thabhairt do sholáthraithe seirbhíse ar ionchais agus ar threoir shoiléir maidir leis an úsáid acu ar na meáin chumarsáide go príobháideach agus mar mhodh cumarsáide taobh istigh den tsuíomh.

Is é cuspóir an pholasáí suíomhanna sláinte, cúram sóisialta agus luathbhlianta a chosaint ar rioscaí dlí, le cuidiú lena chinntiú go seastar le clú an tsuímh lena n-áirítear an fhoireann agus le cosaint a thabhairt do gach úsáideoir seirbhíse.

Cuidíonn an polasaí seo le cúram d'ardchaighdeán a chur chun cinn ar na dóigheanna seo a leanas:

- cosnaíonn sé rúndacht úsáideoirí seirbhísí agus mar sin seachnaíonn sé nochthead eolais inaitheanta faoi úsáideoirí seirbhísí gan toiliú;
- cuireann sé cosc le sárúithe ar phríobháideachas úsáideoirí;
- cuireann sé an fhoireann ar an eolas faoina bhfreagrachtaí eiticiúla agus iad ag úsáid ardáin meáin chumarsáide;
- laghdaíonn sé an riosca go mbeadh fistaifeadadh/glacadh grianghraf neamhúdaraíthe úsáideoirí seirbhísí ann, lena gcearta a chosaint; agus
- cuidíonn sé le teorainneacha proifisiúnta a choinneáil idir soláthraithe seirbhísí agus úsáideoirí seirbhísí le go mothóidh úsáideoirí go bhfuil meas orthu.



Cumhdach

Is é a chiallaíonn cumhdach ná sláinte, folláine agus cearta daoine a chosaint agus a chur ar a gcumas maireachtáil saor ó dhochar, mí-úsáid agus faillí. Is cuid bhunúsach í de chúram d'ardchaighdeán.

Polasaí um dhaoine fásta a chumhdach

Is é cuspóir an pholasaí seo socruithe cumhdaigh a fheabhsú do dhaoine fásta atá i mbaol dochair ó mhí-úsáid, dúshaothrú nó faillí.

Ceann de na príomhchuspóirí is ea laghdú a dhéanamh ar na hócáidí ina dtarlaíonn dochar ó mhí-úsáid, ó dhúshaothrú nó ó fhaillí i leith daoine fásta atá i mbaol trí thacaíocht éifeachtach a thabhairt dóibh agus nuair is gá trí fhreagairtí cosanta agus rochtain ar chothrom na Féinne d'íospartaigh agus dá dteaghlach.

Cuidíonn sin lena chinntiú má tá daoine fásta ar bith i mbaol mí-úsáide, dúshaothraithe nó faillí go bhfuil rochtain acu ar thacaíocht le cuidiú leo saol a bheith acu saor ó fhoréigean agus ó mhí-úsáid.

Cuidíonn na nósanna imeachta seo fosta lena chinntiú má tá amhras ar bith nó líomhain ar bith ann go bhfuil duine fásta leochaileach ar bith i mbaol mí-úsáide, dúshaothraithe nó faillí go mbreathnaítear ar an chás sin.

Cuidíonn an polasaí seo le cúram d'ardchaighdeán a chur chun cinn ar na dóigheanna seo a leanas:

- cothaíonn sé cultúr nach nglacann ar dhóigh ar bith leis an dochar ó mhí-úsáid, ó dhúshaothrú nó ó fhaillí agus cothaíonn sé rochtain ar chothrom na Féinne;
- bíonn tionchar aige ar an bharúil atá ag an tsochaí ar an dochar do dhaoine fásta a tharlaíonn mar gheall ar mhí-úsáid, dúshaothrú nó faillí trí chultúr a leabú ina n-aithnítear ceart gach duine fásta ar mheas, dínit, ionracas, daonnacht agus comhbhá i ngach gné dá saol;
- coisceann agus laghdaíonn sé an baol go ndéanfar dochar do dhaoine fásta, ach san am chéanna seasann sé lena gceart smacht a choinneáil ar a saol agus roghanna feasacha a dhéanamh; agus
- leagann sé síos treoir shoiléir le hábhar imní a thuairisciú go bhfuil baol ann nó go mb'fhéidir go mbeadh baol ann, go ndéanfar dochar do dhuine fásta nó go bhfuil cosaint de dhíth air agus an dóigh a bpléifear leo sin, le go bhfaighidh sé an chosaint atá de dhíth air.

Polasaí um chosaint páistí

Tá sé de cuspóir ag an pholasaí seo páistí a chosaint. Tá cosaint agus cumhdach de dhíth ar pháistí ar go leor fáthanna. B'fhéidir go mbeadh cosaint de dhíth orthu ón dochar a dhéanann bochtanas, míbhuntáiste, eisiámh agus foréigean. Ach chomh maith leis na fadhbanna geilleagracha, sóisialta agus polaitíochta a théann i bhfeidhm ar líon mór páistí, b'fhéidir go mbeadh páistí aonair i mbaol ó chineálacha áirithe mí-úsáide ag daoine fásta nó páistí eile.

Sa pholasaí leagtar síos an dóigh a ndéanfaidh an fhoireann tuairisciú ar ábhar imní ar bith atá acu faoi pháiste. Éilítear ann go bhfaighidh an fhoireann oiliúint ar chosaint páistí gach bliain, rud a chuidíonn leis an fhoireann cineálacha éagsúla mí-úsáide a thuiscint, amhail:

- mí-úsáid chorpartha
- mí-úsáid ghnéis
- mí-úsáid mhothúchánach
- faillí agus ide fhaillíoch
- dúshaothrú gnéis agus dúshaothrú ar bhonn tráchtála.

Éilítear ann fosta Oifigeach Cosanta Páistí a bheith ag an tsuíomh a fhaigheann oiliúint agus tacaíocht rialta don ról seo.

Cuireann polasaí um chosaint páistí cúram d'ardchaighdeán chun cinn ar na dóigheanna seo a leanas:

- cuireann sé síos ar an chiall atá le mí-úsáid. Tugann sé tuiscint níos fearr don fhoireann ar an rud is mí-úsáid ann d'fhonn go mbeidh laghdú ar na seansanna go dtarlóidh sí agus go mbeidh méadú ar na seansanna go ndéanfar tuairisciú uirthi;
- sainaitníonn sé comharthaí agus airíonna cineálacha áirithe mí-úsáide le go mbeidh an fhoireann ábhartha ábalta mí-úsáid a aithint agus gníomhú dá réir;
- leagann sé síos línte soiléire freagrachta agus tuairiscithe le go mbeidh a fhios ag an fhoireann go díreach cad é atá le déanamh má tá amhras orthu go bhfuiltear ag déanamh mí-úsáide ar pháiste, ar an dóigh sin cosnaítear páistí ar chontúirt; agus
- éilíonn sé go bhfuil duine ainmnithe ann a fuair an oiliúint cheart leis an phróiseas a bhainistiú agus le freagracht a ghlacadh as cosaint páistí.



Polasaí toilithe

Tá ceart bunúsach dlíthiúil eiticíúil ag úsáideoirí seirbhísí a chinntiú cad é a tharlóidh dóibh. Dá bhri sin tá toiliú baili le cóireáil i gcoilár gach cineál cúram sláinte, ó chúram pearsanta a sholáthar go móbráid a dhéanamh. Is cuid den ghnáth-chúirtéis toiliú a iarraidh idir gairmithe cúram sláinte agus úsáideoirí seirbhísí. Thig le polasaí toilithe ceisteanna éagsúla a chlúdach ó chóir leighis nó scrúdú go híomhá páiste a úsáid nó eolas bithmhéadrach a fháil.

Sa pholasaí seo tá cead ag an úsáideoir seirbhíse eolas a fháil faoin dóigh a n-úsáidfidh agus a gcosnóidh soláthraí seirbhíse a gcuid eolais. Chomh maith leis sin éilítear sa pholasaí go dtabharfar go leor eolais d'úsáideoirí na seirbhíse le go ndéanfaidh siad cinneadh eolach agus le go dtabharfaidh nó nach dtabharfaidh siad toiliú roimh scrúdú nó cóireáil ar bith.

Cuireann an polasaí seo cúram d'ardchaighdeán chun cinn ar na dóigheanna seo a leanas:

- cuidíonn sé leis an tseans a laghdú go mbeidh míthuiscintí ann;
- cothaíonn sé caidrimh dhearfacha idir na húsáideoirí seirbhísí agus an soláthraí seirbhíse mar go gcuireann sé cumarsáid agus comhroinnt eolais éifeachtúil chun cinn; agus
- tugann sé cumhacht do na húsáideoirí seirbhísí trína chur ar a gcumas roghanna a dhéanamh agus a bheith chomh neamhspleách agus is féidir, agus san am chéanna tacaíocht agus cúram a chur ar fáil.

Polasaí i leith taifead agus bainistiú faisnéise

Is é bainistiú taifead an téarma a úsáidtear le cur síos ar chóras riaracháin ina mbíonn an eagraíocht ag iarraidh rialú a dhéanamh ar chruthú, aisghabháil, stóráil, caomhnú nó diúscairt a cuid taifead mar shampla nótaí leighis.



Is é cuspóir an pholasaí a dhearbhu go bhfuil na bearta cuí slándála ann le heolas íogair a stóráil a bhainistiú agus a iompar agus go bhfuil a fhios ag an fhoireann an dóigh leis an eolas a choinneáil slán le cloí le reachtaíocht cosanta sonraí.

Cuidíonn an polasaí seo le cúram d'ardchaighdeán a chur chun cinn ar na dóigheanna seo a leanas:

- míníonn sé go soiléir freagrachtaí na foirne go léir taobh istigh den tsuíomh le heolas a bhainistiú agus a thaifeadadh go héifeachtach, agus ar an dóigh sin le cearta úsáideoirí seirbhísí a chosaint; agus
- fágann sé go bhfuil níos mó muiníne ag an fhoireann a ról a chomhlíonadh go héifeachtach trí oiliúint, rud a chothaíonn ardchaighdeán ina gcuid oibre; agus
- cuidíonn sé lena chinntiú go bhfanann eolas íogair rúnda, ar an dóigh sin cruthaítear muinín idir an úsáideoir seirbhíse agus an soláthraí seirbhíse.

Polasaí bainistithe cógas

“Cógais a úsáid go cliniciúil, cost-éifeachtúil agus sábháilte lena chinntiú go bhfaigheann othair a oiread tairbhe agus is féidir ó na cógais atá de dhíth orthu, ach san am chéanna an dochar féideartha a íoslaghdú.” (MHRA 2004). Tá sé de chuspóir ag an pholasaí a chinntiú go mbíonn a fhios ag an fhoireann go léir na modhanna cearta le cógas ar bith a sholáthar agus/nó a thabhairt. Leagann sé síos fosta treoirlinnte soiléire atá le leanúint ag an fhoireann sula dtugann siad cógas, mar shampla aitheantas an úsáideora seirbhíse a dhearbhu a bhfuiltear leis an chógas a thabhairt dó agus a sheiceáil nach bhfuil ailléirge acu le cógas sula dtugann siad é.

Cuidíonn an polasaí seo le cúram d'ardchaighdeán ar na dóigheanna seo a leanas:

- cuireann sé síos go soiléir ar na freagrachtaí atá ar an fhoireann go léir sa tsuíomh sa dóigh is go dtugtar an cógas agus an dáileogacht cheart d'úsáideoirí seirbhísí, rud a chuideoidh lena sláinte a fheabhsú;
- laghdaíonn sé an baol go mbeidh botúin ann; agus
- cuidíonn sé leis an fhoireann a bheith go hiomlán ar an eolas faoina ról agus faoina bhfreagrachtaí maidir le cógas a thabhairt, rud a chuireann le cruinneas agus sábháilteacht.

Gníomhaíochtaí

1[a] Ag diriú ar shuíomh sláinte, cúram sóisialta nó luathbhlianta agus ag obair i ngrúpaí beaga roghnaigh CEANN AMHÁIN de na polasaithe seo a leanas agus dean luacháil ar éifeachtúlacht an pholasaí i gcur chun cinn cúram d'ardchaighdeán sa chineál sin suímh:

- sceithireacht;
- gearáin;
- úsáid na meán sóisialta;
- cumhdach;
- toiliú;
- taifid agus bainistiú faisnéise; agus
- bainistiú cógas; agus polasaithe eile a bhaineann go sainiúil leis an tsuíomh.

[b] Cuir do thorthaí i láthair an ranga i dtábla. Sainithin trí láidreacht agus trí laige/locht a mheasann an grúpa atá sa pholasaí.

| SUÍOMH | | |
|---------|--------------|-------|
| Polasaí | Láidreachtaí | Laigí |
| | 1 | 1 |
| | 2 | 2 |
| | 3 | 3 |

2[a] Amharc ar an scannán seo [Whistleblowing: improving organisational practice](#) [12 nóiméad]

Tá de chuspóir ag an scannán seo eagraíochtaí a spreagadh le timpeallacht shábháilte a chruthú ina dtig leis an fhoireann ábhair imní a léiriú go hoscailte mar chuid den ghnáthchleachtas laethúil.

[b] Pléigh éifeachtúlacht a leithéid sin de pholasaí agus na fadhbanna a d'fhéadfadh a bheith ag an fhoireann i suíomh má chuirtear i bhfeidhm é.

