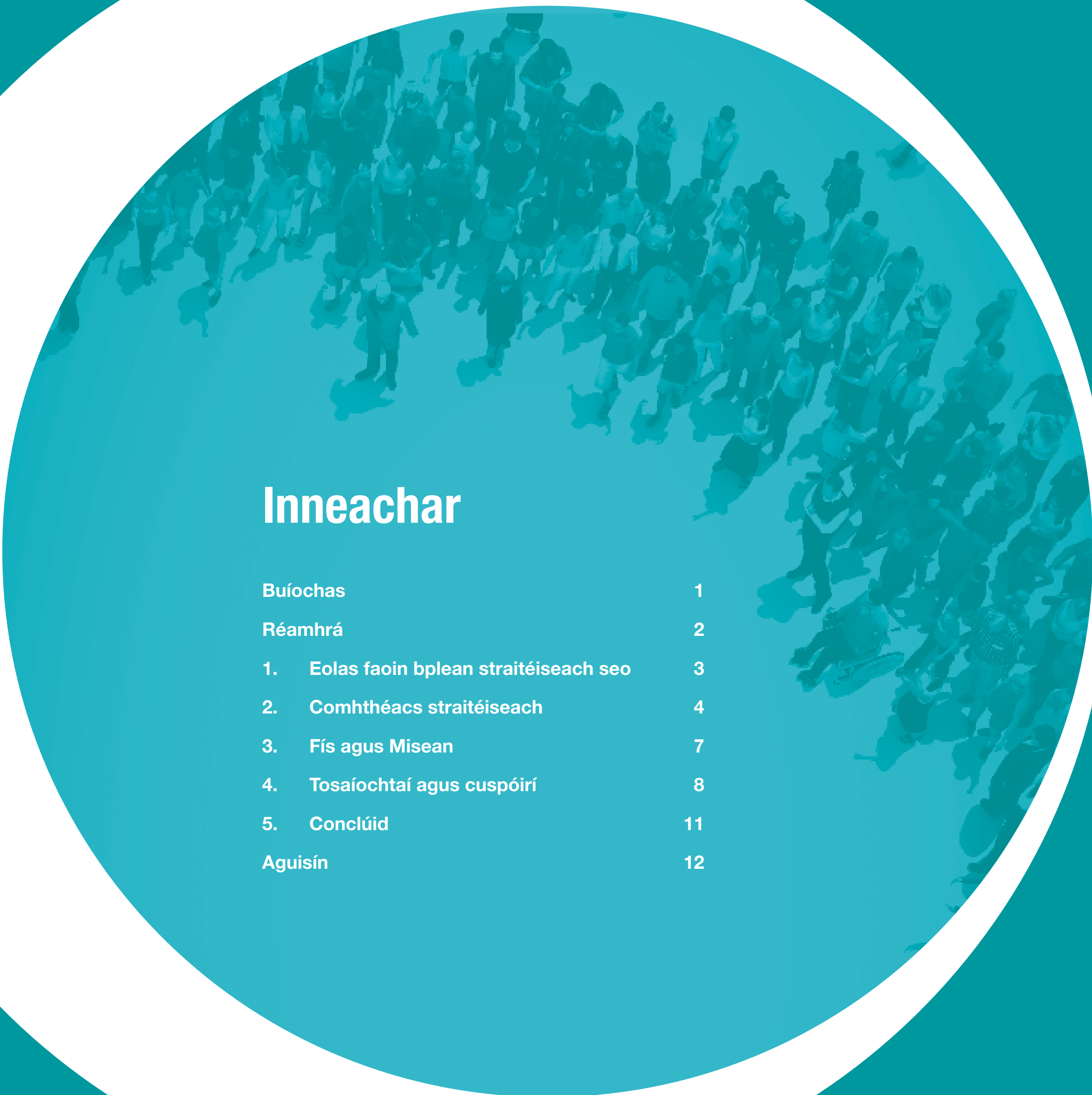
Plean Straitéiseach Aonad Náisiúnta na gCártaí Leighis 2016-2018

Feidhmeannacht na Seirbhíse Sláinte
Health Service Executive



Inneachar

Buíochas		1
Réamhrá		2
1.	Eolas faoin bplean straitéiseach seo	3
2.	Comhthéacs straitéiseach	4
3.	Fís agus Misean	7
4.	Tosaíochtaí agus cuspóirí	8
5.	Conclúid	11
Aguisín		12

Buíochas

Bhí gá le cuid mhór ullmhúcháin, pleanála, anailíse agus tacaíochta chun an Plean Straitéiseach seo a fhorbairt don Aonad Náisiúnta Cártaí Leighis. Ba mhaith liom buíochas a ghabháil leo siúd a bhí páirteach sna ceardlanna teagmhála agus comhairliúcháin agus a chuir aiseolas ar fáil, rud a chuir le socrú thosaíochtaí straitéiseacha an phlean seo.

Reáchtáladh próiseas comhairliúcháin phoiblí ar an Dréachtphlean Straitéiseach idir 21 Márta 2016 agus 6 Aibreán 2016. Rinne breis is 200 duine agus eagraíocht aighneachtaí inar cuireadh léargas luachmhar ar fáil le cabhrú le críochnú an Phlean Straitéisigh.

Gabhaim buíochas chomh maith leo siúd a chuir tacaíocht riaracháin ar fáil le bailiú sonraí agus críochnú doiciméad le tacú le próiseas na forbartha straitéisí. Ós rud é go bhfuil díograis agus tacaíocht na mbainisteoirí agus comhghleacaithe eile againn in Aonad Náisiúnta na gCártaí Leighis, tá mé muiníneach go mbeidh Aonad Náisiúnta na gCártaí Leighis ar thús cadhnaíochta i soláthar seirbhíse ar ardchaighdeán mar gheall ar chur i bhfeidhm na dtosaíochtaí straitéiseacha.

John Hennessy
Stiúrthóir Náisiúnta na Rannóige
Cúraim Phríomhúil

Réamhrá

Choimisiúnaigh Feidhmeannacht na Seirbhíse Sláinte (FSS) dhá scrúdú neamhspleácha ar shocruithe beartais agus riaracháin maidir le próiseáil agus measúnú cáilitheachta le haghaidh Cártaí Leighis agus Cártaí Cuartaíochta Dochtúirí Ginearálta in 2014.Bhí dhá thuarascáil a foilsíodh i Samhain 2014 mar thoradh ar an dá athbhreithniú ar leith seo:

- Athbhreithniú ar Phróiseas na gCártaí Leighis [Tuarascáil Prospectus & Deloitte]
- Painéal Saineolaithe ar Riachtanas Leighis i gcás Cáilitheachta le haghaidh Cárta Leighis [Tuarascáil Keane]

D'aithin Tuarascáil Prospectus agus Deloitte an gá leis an straitéis trí bliana seo a fhorbairt d'Aonad Náisiúnta na gCártaí Leighis. Príomh-acmhainn a bhain le forbairt an phlean seo ná Plean Corparáideach Fheidhmeannacht na Seirbhíse Sláinte, 2015-2017. Déantar cur síos sa Phlean Corparáideach ar an gcaoi a bhfuil sé i gceist ag FSS seirbhís sláinte den chéad scoth a fhorbairt, agus í ar fáil do dhaoine pé áit agus pé uair a mbíonn sí de dhíth orthu agus chun na torthaí is fearr is féidir a bhaint amach. Tá na spriocanna sa Phlean Corparáideach tar éis cur le forbairt na dtosaíochtaí agus na gcuspóirí straitéiseacha sa Phlean Straitéiseach seo.

Tosaíocht 1 Sláinte agus Folláine	Tacú le cur chun cinn sláinte agus folláine ar fud FSS trí theagmháil mhéadaithe fhorghníomhach le páirtithe leasmhara.
Tosaíocht 2 Teacht ar na Seirbhísí Sláinte	É a dhéanamh chomh héasca agus is féidir iarratas a dhéanamh ar cháilitheacht faoi Scéim na Seirbhísí Ginearálta Leighis (SGL). Comhairle agus tacaíocht a chur ar fáil dóibh siúd a bhfuil cúnamh de dhíth orthu le próiseas an iarratais.
Tosaíocht 3 Trédhearcacht agus Cuntasacht	Próiseas comhsheasmhach trédhearcach a oibriú chun iarratais ar Chártaí Leighis agus Cártaí Cuartaíochta Dochtúirí Ginearálta a bhainistiú agus a mheasúnú, agus cuntasacht shoiléir i gceist ar fud an phróisis.
Tosaíocht 4 Cáilíocht Seirbhíse	Ár lucht saothair a fhorbairt chun an tseirbhís is fearr a chur ar fáil do na daoine atá ag brath orthu.
Tosaíocht 5 Eispéireas na nÚsáideoirí	An t-eispéireas is fearr is féidir a chur ar fáil dár gcustaiméirí agus páirtithe leasmhara trí chumarsáid agus bainistíocht caidrimh fheabhsaithe.

Cuirfidh cur i bhfeidhm na dtosaíochtaí agus na gcuspóirí straitéiseacha seo sna trí bliana amach romhainn seirbhís cáilíochta dearbhaithe den chéad scoth ar fáil. Is féidir le custaiméirí Aonad Náisiúnta na gCártaí Leighis a bheith muiníneach go bpróiseálfar a n-iarratais ar cháilitheacht le haghaidh Cárta Leighis nó Cárta Cuartaíochta Dochtúirí Ginearálta go tráthúil.

Déanfar an measúnú cáilitheachta i gcomhréir leis an Acht Sláinte 1970 (mar a leasaíodh) agus na treoirlínte náisiúnta measúnachta. Roinnfidh lucht an Aonaid toradh na measúnuithe leis an gcustaiméir ar bhealach glan soiléir. Inseoidh siad don chustaiméir chomh maith conas is féidir iarratas a dhéanamh ar athmheasúnú agus faoina gceart achomhairc, pé áit ar cuí.

1. Eolas faoin bplean straitéiseach seo

Bunaíodh an tAonad Náisiúnta Cártaí Leighis in 2011 chun próiseáil na n-iarratas ar Chártaí Leighis agus Cártaí Cuartaíochta Dochtúra a bhainistiú go náisiúnta. Ba iad cuspóirí lárú na seirbhíse ná:

- córas aonair aonfhoirmeach a chur ar fáil d'iarratais agus athnuachan Cártaí Leighis, rud a chuirfear in áit na gcóras difriúil a úsáideadh roimhe seo sna hoifigí áitiúla sláinte,
- seirbhísí do chustaiméirí a fheabhsú,
- feabhsuithe próisis a chur i bhfeidhm d'fhonn próiseáil níos éifeachtúla a bhaint amach,
- laghdú a dhéanamh ar líon na mball foirne a bhfuil gá leo chun iarratais agus athnuachan a phróiseáil, agus
- seirbhís phróiseála Cártaí Leighis níos cuntasaí agus a bhainistítear ar bhealach níos fearr a chur ar fáil.

Tá Aonad Náisiúnta na gCártaí Leighis mar chuid den tSeirbhís Aisíocaíochta le haghaidh Cúram Príomhúil (SACP) – seirbhís atá freagrach as íocaíochtaí a dhéanamh le gairmithe cúram sláinte as an tseirbhís a chuireann siad ar fáil don phobal. Is iad luachanna an Aonaid[1] ná:

1 Tá na luachanna seo ag teacht leo siúd i bPlean Corparáideach FSS, 2015-2017

Cúram	Atrua	Iontaoibh	Foghlaim

Léiríonn Aonad Náisiúnta na gCártaí Leighis na luachanna seo ar na bealaí seo a leanas:

Cúram: Éistimid le tuairimí ár gcustaiméirí agus ár lucht saothair d'fhonn seirbhís ar ardchaighdeán a phleanáil agus a chur ar fáil.

Atrua: Léirímid meas, cineáltas, tuiscint agus comhbhá inár gcumarsáid agus idirghníomhú le custaiméirí. Bímid cúirtéiseach agus oscailte inár gcumarsáid le custaiméirí.

Iontaoibh: Cuirimid seirbhísí ar fáil a bhfuil muinín ag custaiméirí astu. Táimid oscailte agus trédhearcach sa chaoi a gcuirimid na seirbhísí seo ar fáil agus léireoimid macántacht, ionracas agus leanúnachas inár gcinntí agus gníomhartha.

Foghlaim: Cothaímid foghlaim, nuálaíocht agus cruthaitheacht agus muid ag tacú lenár lucht saothair agus á spreagadh lena n-acmhainneacht iomlán a bhaint amach. Aithnímid fadhbanna a bhíonn ann, gabhaimid ár leithscéal, déanaimid beart ceartúcháin agus foghlaimímid ó bhotún ar bith.

2. Comhthéacs straitéiseach

Tá cártaí eisithe do bhreis is dhá mhilliún duine faoi scéim na Seirbhísí Ginearálta Leighis (SGL). In 2015, phróiseáil Aonad Náisiúnta na gCártaí Leighis 107,000 iarratas nua agus rinne siad 92,000 athbhreithniú iomlán ar cháilitheacht le haghaidh Cárta Leighis/Cárta Cuartaíochta Dochtúirí Ginearálta. Phróiseáil siad breis is 195,000 athbhreithniú féinmheasúnaithe ar cháilitheacht chomh maith.

Tosca a théann i bhfeidhm ar leibhéil ghníomhaíochta an Aonaid

Téann na tosca seachtracha seo a leanas i bhfeidhm ar leibhéil ghníomhaíochta Aonad Náisiúnta na gCártaí Leighis agus breithníodh iad agus an plean seo á fhorbairt:

- **athruithe beartais**
- **próifíl sláinte na tíre**
- **treochtaí daonra**
- **fás eacnamaíoch**
- **athruithe ar chritéir cháilitheacha an Chárta Leighis**
- **bunú Grúpa Straitéisigh Chliniciúil Chomhairligh.**

Tá anailís déanta againn ar an aonad ó thaobh buanna, laigí, deiseanna agus bagairtí chomh maith.

Athruithe beartais

In 2015, sheol FSS an scéim le haghaidh Cúram Saor in Aisce ó Dhochtúirí Ginearálta do pháistí faoi bhun 6 bliana d'aois agus seanóirí os cionn 70, rud atá á bainistiú ag Aonad Náisiúnta na gCártaí Leighis.

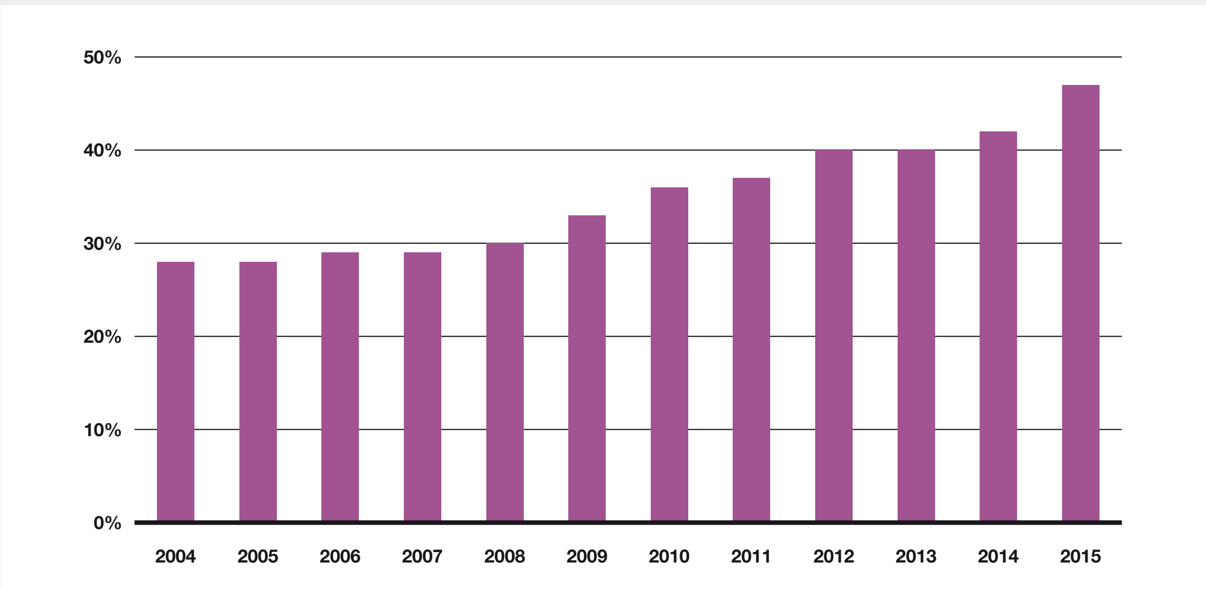
Nuair a seoladh í, bhí 270,000 páiste faoi bhun sé bliana d'aois cáilithe le haghaidh clárú. Taobh istigh de shé mhí, bhí 210,000 páiste (80%) cláraithe.

Is é beartas an rialtais atá ann faoi láthair ná Cúram Dochtúirí Ginearálta Saor In Aisce a leathnú go páistí faoi bhun 12 bhliain d'aois. Is dóchúil go mbeidh líon comhchosúil páistí á chlárú ag Aonad Náisiúnta na gCártaí Leighis má leathnaítear an scéim Cúraim Saor In Aisce ó Dhochtúirí Ginearálta.

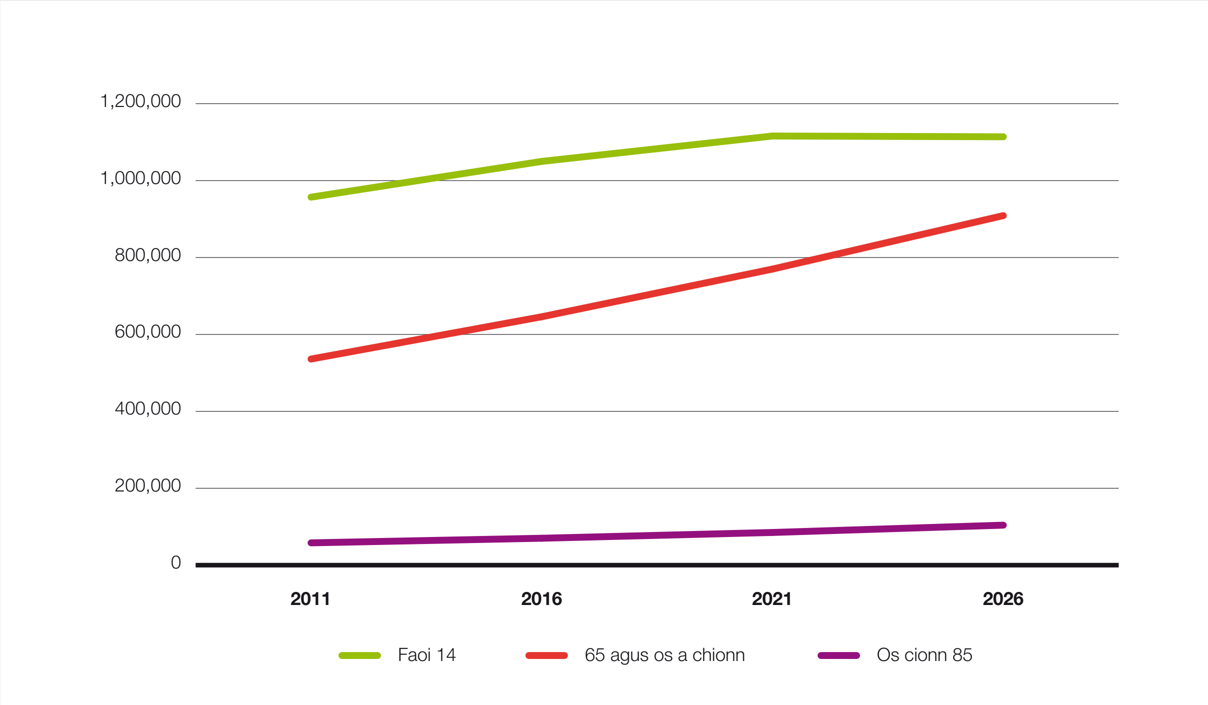
Próifíl sláinte na tíre

Leagann Plean Corparáideach FSS 2015-2017 amach stádas sláinte an phobail i láthair na huaire agus amach anseo go hachomhair mar seo a leanas:

- **Ailse:** Tiocfaidh méadú 4% ar fhadhb na hailse gach bliain – 36,000 cás nua in aghaidh na bliana.
- **Galar ainsealach:** Tiocfaidh méadú 4% ar fhadhb na ngalar ainsealach gach bliain.
- **Murtall:** Tá triúr as gach cúigear fásta róthrom agus tá páiste amháin as gach cúigear róthrom.
- **Galar scamhóige agus caitheamh tobac:** Tá galar tromchúiseach scamhóige ar 500,000 duine agus caitheann beagnach 20% den daonra tobac.



Fíor 1: *Líon na sealbhóirí Cártaí Leighis agus sealbhóirí Cártaí Cuartaíochta Dochtúirí Ginearálta in Éirinn mar % den daonra iomlán*



Fíor 2: *Fás deighleoga daonra in Éirinn*

Treochtaí daonra

Le deich mbliana anuas, tá fás leanúnach ar líon na sealbhóirí Cártaí Leighis agus sealbhóirí Cártaí Cuartaíochta Dochtúirí Ginearálta in Éirinn. Idir 2004 agus 2015, mhéadaigh líon na ndaoine a bhfuil Cártaí Leighis agus Cártaí Cuartaíochta Dochtúirí Ginearálta acu ó 1.14 milliún go 2.17 milliún – méadú 90% le 12 bhliain anuas. Léiríonn an graf seo a leanas an treocht seo mar chéatadán den daonra foriomlán.

Faoi 2026, táthar ag súil leis go méadóidh líon na ndaoine os cionn 65 bliain d'aois go 909,000, agus táthar ag súil le méadú faoi dhó ar líon na ndaoine os cionn 85 bliain d'aois, agus 104,000 duine le bheith i gceist. I gcás páistí faoi bhun 14 bliana d'aois, táthar ag tuar go méadóidh an sciar sin den daonra go 1,114,000 faoi 2026, méadú ó 957,000 in 2011.

Fás eacnamaíoch

Is tosca tábhachtacha chomh maith iad laghdú a dhéanamh ar dhífhostaíocht agus fás eacnamaíoch a imreoidh tionchar ar leibhéil ghníomhaíochta an Aonaid.

Athruithe ar chritéir cháilitheacha an Chárta Leighis

Cabhróidh an t-athbhreithniú pleanáilte ar thairseacha cáilitheachta agus rialacha coinneála maidir le Cártaí Leighis, cabhróidh siad leis an gcóras a dhéanamh níos éifeachtúla agus níos éifeachtaí.

Táthar tar éis athruithe a dhéanamh ar na critéir cháilitheachta le haghaidh Cártaí Leighis i gcás páistí faoi bhun 18 mbliana d'aois a bhfuil fáthmheas ailse déanta orthu.

Bunú Grúpa Straitéisigh Chliniciúil Chomhairligh

Tar éis thuarascáil an Phainéil Saineolaithe ar Riachtanas Leighis i gcás Cáilitheachta le haghaidh Cárta Leighis [Tuarascáil Keane]:

- bunaíodh Grúpa Straitéiseach Cliniciúil Comhairleach chun feabhsú a dhéanamh ar rialachas agus feabhsuithe a dhéanamh ar thomhas ar an gcaoi a dtéann galair nó drochshláinte i bhfeidhm ar shaol na ndaoine ('ualach breoiteachta'[2]), agus
- Is dóchúil go molfaidh an Grúpa Cliniciúil Comhairleach feabhsuithe breise ar an bpróiseas measúnaithe cáilitheachta.

2 Níl sé indéanta ná inmhianaithe riochtaí sláinte a liostú in ord tosaíochta i gcás cáilitheachta le haghaidh Cárta Leighis [Tuarascáil Keane].

Anailís LLDB (SWOT)

Tá dúshláin leanúnacha roimh Aonad Náisiúnta na gCártaí Leighis agus é ag iarraidh na seirbhísí a chuireann sé ar fáil a sholáthar agus a fheabhsú. Agus freastal ar riachtanais na gcustaiméirí á phleanáil, rinneamar anailís ar na rudaí atá á ndéanamh go maith ag an Aonad agus rinneamar measúnú criticiúil ar dheiseanna feabhsú a dhéanamh. D'úsáideamar cur chuige láidreachtaí, laigí, deiseanna agus bagairtí (LLDB).

Buanna

- Córas aonair aonfhoirmeach d'iarratais agus measúnuithe athnuachana Cártaí Leighis.
- Ionad teagmhála ar leith ar fáil do chustaiméirí
- An bunachar sonraí iontaofa is mó dá bhfuil ann de chustaiméirí atá páirteach i scéimeanna cúraim phríomhúil
- Comhaontuithe malartaithe sonraí le ranna rialtais a laghdaíonn an gá atá ag custaiméirí leis an eolas céanna a chur ar fáil arís agus arís eile
- Bailchríoch curtha ar mheasúnú iarratais taobh istigh de 15 lá oibre (nuair a bhíonn iarratas atá comhlánaithe go hiomlán seolta isteach in éineacht leis na doiciméid tacaíochta riachtanacha)

Laigí

- Próiseáil de láimh ina mbíonn méid mór páipéir i gceist
- Teacht teoranta ag custaiméirí ar Oifigeach Cinnteoireachta le labhairt leis/léi
- Cáineadh an phobail agus polaitiúil ar phróiseas iarratais na gCártaí Leighis
- Mearbhall agus míthuiscint custaiméirí maidir leis an bpróiseas measúnaithe cáilitheachta

Deiseanna

- Idirghníomhú feabhsaithe le ranna agus gníomhaireachtaí rialtais
- Caidreamh agus clú níos fearr ó thaobh na gcustaiméirí de
- Cumarsáid agus caidreamh feabhsaithe le comhlachtaí rialtais eile le tacú le hiarratais fhéideartha
- Úsáid níos fearr a bhaint as teicneolaíocht le tacú le teacht éasca ar Aonad Náisiúnta na gCártaí Leighis

Bagairtí

- Sonraí calaoiseacha seolta isteach ag iarratasóirí atá ag iarraidh a bheith cáilithe
- Custaiméirí ag ceapadh go mbeidh sé mar thoradh ar stocaireacht ionadaí pholaitiúil ar a son go bhfaighidh siad Cárta Leighis
- Tionchar diúltach clú mar gheall ar fhadhbanna bainistíochta sonraí
- Riachtanas freagra a thabhairt go tráthúil ar athruithe ar bheartas rialtais

Shocraigh an comhthéacs straitéiseach seo agus anailís an Aonaid cúlra ár bplean. Leagtar amach sa chéad dá rannán eile den phlean seo fís agus misean Aonad Náisiúnta na gCártaí Leighis, in éineacht lena thosaíochtaí agus a chuspóirí faoi seach.

3. Fís agus Misean

Aonad Náisiúnta na gCártaí Leighis

Radharc na Súl

Bheith mar sheirbhís phoiblí shofhreagrach den chéad scoth

Aonad Náisiúnta na gCártaí Leighis

Misean

Seirbhís den chéad scoth a chur ar fáil go comhsheasmhach, go trédhearcach agus go comhbhách do gach duine a bhíonn i dteagmháil leis an tseirbhís

4. Tosaíochtaí agus cuspóirí

Tá cúig thosaíocht straitéiseacha Aonad Náisiúnta na gCártaí Leighis ag teacht go dlúth leis na spriocanna a bhfuil cur síos orthu i bPlean Corparáideach Fheidhmeannacht na Seirbhíse Sláinte, 2015-2017.

Déantar cur síos sna rannáin seo a leanas ar na gníomhartha ar leith a chuirfear i bhfeidhm faoi gach aon cheann de chúig thosaíocht straitéiseacha Aonad Náisiúnta na gCártaí Leighis i rith 2016-2018.Tá an tábhacht chéanna ag baint leis na cúig thosaíocht straitéiseacha go léir.

Tosaíocht 1
Sláinte agus Folláine

Tacú le cur chun cinn sláinte agus folláine ar fud FSS trí theagmháil mhéadaithe fhorghníomhach le páirtithe leasmhara.

Céard a dhéanfaidh Aonad Náisiúnta na gCártaí Leighis:

Teagmháil

- Athbhreithniú agus athscagadh a dhéanamh ar chláir feasachta le cinntiú go gcuirtear teachtaireachtaí faoi cháilitheacht faoi scéim na gCártaí Leighis in iúl go soiléir.
- Cinntiú go bhfuil sceideal struchtúrtha teagmhála leis an gcóras cúram sláinte i gcoitinne, agus é ag cumasú cuimsiú éifeachtach i ndíospóireachtaí faoi shláinte agus folláine.

Cur leis an mbeartas náisiúnta

- Bheith níos forghníomhaí i bpáirt a ghlacadh sa phlé náisiúnta ar shláinte agus folláine agus i réimsí eile ar bith ina bhfuil athruithe á moladh ar bheartas.
- Ár seirbhísí a leathnú mar a chomhaontaítear ag leibhéal corparáideach FSS nó mar thoradh ar athruithe beartais ag an Rialtas.

Taighde agus cumarsáid a dhéanamh go soiléir

- Leanúint d’obair a dhéanamh le dochtúirí ginearálta chun sonraí a fhorbairt agus a shainscagadh ar bhainistíocht riochtaí sláinte ainsealacha, diaibéiteas agus asma san áireamh.
- Bealaí cuí a fhorbairt chun torthaí na sonraí seo a chur in iúl.
- Teagmháil a dhéanamh le tríú páirtithe bainteacha le tacú leo ina ngníomhaíochtaí chun sláinte agus folláine a fheabhsú.
- Sonraí a chur ar fáil ónár mbunachar sonraí custaiméirí, de réir shrianta na cosanta sonraí, le tacú le hearnálacha eile d’Fheidhmeannacht na Seirbhíse Sláinte agus den Rialtas, mar chuid de straitéis ‘Éire Shláintiúil’.
- Sonraí a fháil ó ghníomhaireachtaí eile rialtais amhail an Roinn Coimirce Sóisialaí agus na Coimisinéirí Ioncaim, chun an leibhéal ceart tacaíochta do chustaiméirí Cártaí Leighis a shainmhíniú.

Tosaíocht 2
Teacht ar na Seirbhísí Sláinte

É a dhéanamh chomh héasca agus is féidir iarratas a chur isteach ar cháilitheacht faoi scéim na Seirbhísí Ginearálta Leighis (SGL). Comhairle agus tacaíocht a chur ar fáil dóibh siúd a bhfuil cúnamh de dhíth orthu le próiseas an iarratais.

An méid a dhéanfaidh Aonad Náisiúnta na gCártaí Leighis:

Próiseas na n-iarratas a shimpliú

- Simpliú a dhéanamh ar fhoirmeacha iarratais an Chárta Leighis agus é a dhéanamh níos fusa do na húsáideoirí iad a chomhlánú.
- Cur síos soiléir a dhéanamh ar réimse na ndoiciméad tacaíochta atá de dhíth le haghaidh measúnú cuimsitheach tapa cáilitheachta.

Cumarsáid shoiléir ghonta a dhéanamh

- Athbhreithniú a dhéanamh ar an gcomhfhreagras agus doiciméid tacaíochta go léir do chustaiméirí, agus béim á leagan ar Bhéarla simplí a úsáid.
- Athmheas a dhéanamh ar an ábhar faoin gCárta Leighis agus faoin gCárta Cuartaíochta Dochtúirí Ginearálta ar shuíomh gréasáin FSS, agus é á chinntiú gurb é an phríomhfhoinse eolais agus comhairle soiléire faoi scéim na Seirbhísí Ginearálta Leighis (SGL).

Próiseas an iarratais ar líne a fhorbairt

- Próiseas iarratais ar Chárta Leighis a fhorbairt gan pháipéar agus é ar líne, d'fhonn líon na bhfoirmeacha iarratais páipéir a laghdú.
- Réiteach digiteach a fhorbairt atá soiléir, gonta agus atá áisiúil do na húsáideoirí, agus tacaíocht idirghníomhach do chustaiméirí in éineacht leis.
- Freagraí pearsantaithe a fhorbairt do gach iarratas chun líon na n-iarratas ar fhaisnéis a íoslaghdú, rud a chruthóidh próiseas atá chomh héifeachtúil agus is féidir.

Tacú le teacht ar sheirbhísí

- Obair a dhéanamh le comhghleacaithe sna hEagraíochtaí Sláinte Pobail (ESP), sa Rannóg Ospidéal Géarmhíochaine agus leis na hearnálacha deonacha agus pobail, le tacú le custaiméirí a mbíonn sé deacair dóibh teacht ar sheirbhísí.
- An Scéim Breoiteachta Fadtéarmaí (BF) agus an Scéim Íocaíochta as Drugaí (SÍD) a chomhtháthú le próiseas iarratais an Chárta Leighis.

Tosaíocht 3
Trédhearcacht agus Cuntasacht

Próiseas comhsheasmhach trédhearcach a oibriú chun iarratais ar Chártaí Leighis agus Cártaí Cuartaíochta Dochtúirí Ginearálta a bhainistiú agus a mheasúnú, agus cuntasacht shoiléir i gceist ar fud an phróisis.

An méid a dhéanfaidh Aonad Náisiúnta na gCártaí Leighis:

Caighdeánú

- Leanfar de phróiseas caighdeánaithe a chur i bhfeidhm ionas go mbeidh seirbhís chomhsheasmhach thrédhearcach ar fáil dár gcustaiméirí.
- Samhail Choiteann Oibriúcháin a dhearadh agus a chur i bhfeidhm ar fud na seirbhíse le cinntiú go bhfuil cur chuige sruthlíneach i bhfeidhm ar fud gach aon leibhéal den Aonad.

Feidhmíocht níos fearr

- Eochairtháscairí feidhmíochta a bhunú don fhoireann ag gach aon leibhéal chun cuntasacht agus feabhsú leanúnach seirbhíse a chinntiú.
- Timthriallta athbhreithnithe feidhmíochta seirbhíse a bhunú agus tuairisciú go rialta d'Fhoireann Ceannaireachta FSS.

Uathoibriú

- Uasmhéadú a dhéanamh ar scanadh doiciméad chun rianú trédhearcach cuntasach gach doiciméad a chumasú.
- Leanúint d'uathoibriú a dhéanamh ar phróisis agus sreafaí oibre Cártaí Leighis, agus sraith imleor tuairiscithe i bhfeidhm a chumasaíonn rianú éifeachtach de réir eochairtháscairí feidhmíochta atá socraithe.

Feabhsú leanúnach a dhéanamh

- Pleananna a fhorbairt agus a chur i bhfeidhm le haghaidh feabhsú leanúnach seirbhíse i gcomhréir le caighdeáin cháilíochta atá aitheanta go hidirnáisiúnta.
- Seirbhísí agus gnóthachtáil Aonad Náisiúnta na gCártaí Leighis a thagarmharcáil i gcomparáid le heagraíochtaí atá ar cóimhéid.

Tosaíocht 4
Cáilíocht Seirbhíse

Ár lucht saothair a fhorbairt chun an tseirbhís is fearr a chur ar fáil do na daoine atá ag brath orthu.

An méid a dhéanfaidh Aonad Náisiúnta na gCártaí Leighis:

Ár lucht saothair a bharrfheabhsú

- Pleanáil lucht saothair ar ardchaighdeán a fhorbairt le freastal ar riachtanais ár gcustaiméirí.
- Obair a dhéanamh de réir mholtaí na straitéise náisiúnta lucht saothair AD chun modhanna éifeachtacha forbartha foirne a fhorbairt.
- Anailísíocht agus cumas pleanála lucht saothair a fhorbairt; cinntiú go bhfuil eolas cothrom le dáta ag an bhfoireann ar an tseirbhís agus go mbíonn dea-chleachtas á roinnt acu.

Cumas foghlama a fhorbairt

- Plean foghlama agus forbartha a ullmhú do gach ball foirne agus córas anailíse le haghaidh riachtanais foghlama a fhorbairt le cur le soláthar ár seirbhísí amach anseo.
- Bainistíocht agus maolú riosca a chur i bhfeidhm trí oiliúint éigeantach.
- Tionscnaimh nua oiliúna a fhorbairt le freastal ar riachtanais aitheanta.
- Cinntiú go n-aithníonn an fhoireann luach na foghlama agus go mbíonn siad á roinnt agus go ndéantar tomhas ar a tionchar.

Treoir a thabhairt agus teagmháil

- Athbhreithniú a dhéanamh ar shocruithe rialachais agus bainistíochta le cinntiú go bhfuil siad ag cumasú daoine, cuimsitheach, ag cumhachtú daoine agus go bhfuil siad cuí.
- Creat cuimsitheach inniúlachta ceannaireachta agus bainistíochta a fhorbairt, agus é ag cumasú ár lucht saothair le tomhas agus feabhsú a dhéanamh de réir an chreata sin.
- Cultúr infheictheachta lucht bainistíochta agus tacaíochta níos mó do chustaiméirí, an fhoireann agus páirtithe leasmhara ar fud na timpeallachta cúram sláinte i gcoitinne a chothú.
- Feabhsú a dhéanamh ar chothromaíocht oibre is saoil dár bhfoireann, córas aitheanta foirne a fhorbairt agus tairbhí na hilghnéitheachta ar fud ár gcórais a chur chun cinn.

Tosaíocht 5
Eispéireas na nÚsáideoirí

An t-eispéireas is fearr is féidir a chur ar fáil dár gcustaiméirí agus páirtithe leasmhara trí chumarsáid agus bainistíocht caidrimh fheabhsaithe.

An méid a dhéanfaidh Aonad Náisiúnta na gCártaí Leighis:

Custaiméirí a chur san áireamh

- Teagmháil le custaiméirí, a muintir agus a dtacadóirí a fheabhsú trína gcur san áireamh i ndearadh agus soláthar ár seirbhíse.
- Ionadaithe den phobal i gcoitinne a chur san áireamh i gceisteanna móra ar bith, go háirithe ceisteanna eiticiúla agus sóisialta, agus na ceisteanna sin ag dul i bhfeidhm ar fheidhmeanna Aonad Náisiúnta na gCártaí Leighis.

Seirbhís do chustaiméirí agus cumarsáid le custaiméirí a fheabhsú

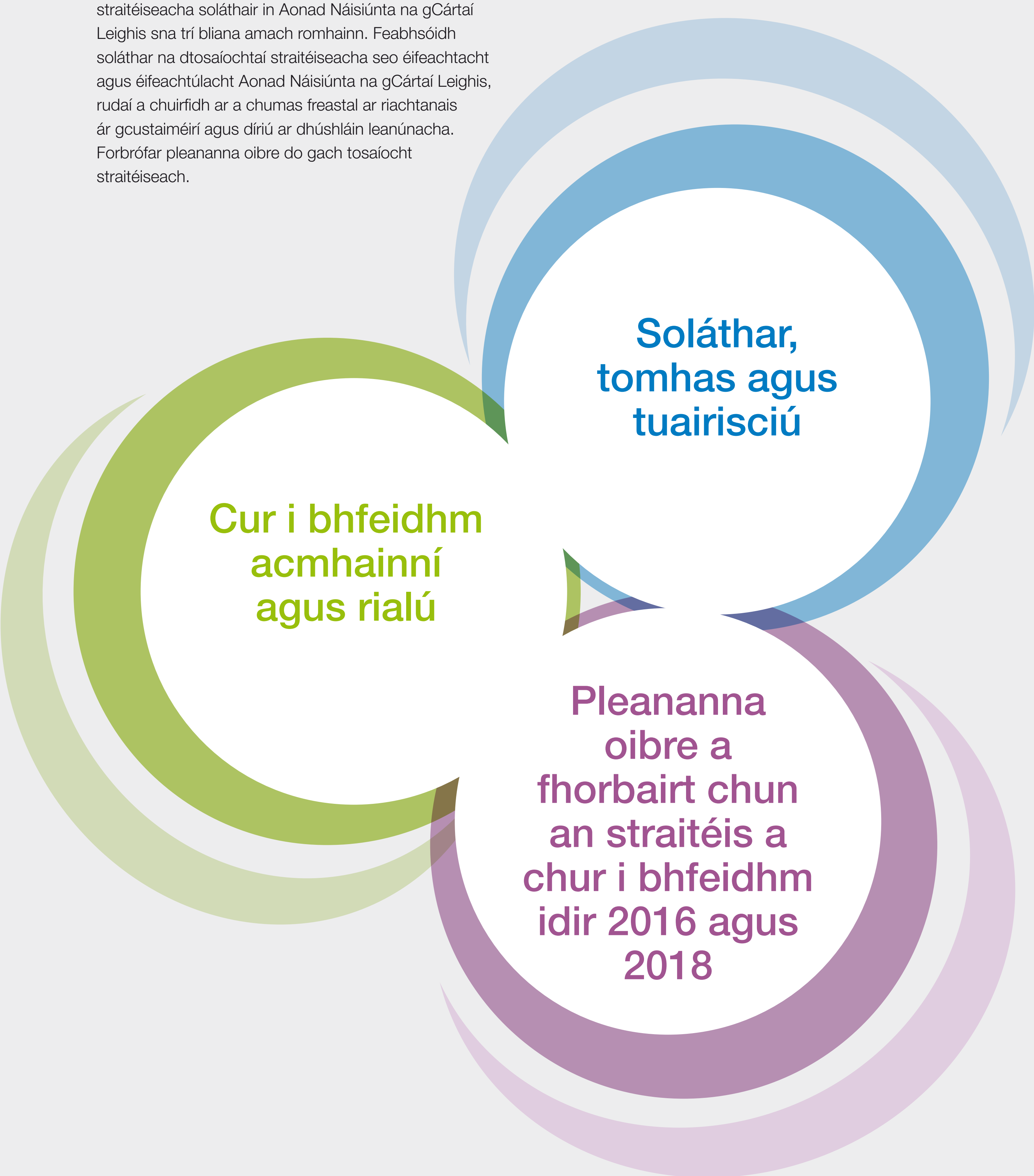
- Tacú le custaiméirí iarratais a dhéanamh ar chártaí trí chomhairle agus eolas soiléir cuimsitheach a chur ar fáil.
- Caidreamh gairmiúil atá oscailte, measúil agus iontaobhach a fhorbairt lenár gcustaiméirí.
- Cairt seirbhíse do chustaiméirí a fhorbairt agus a chur chun cinn do chustaiméirí agus do pháirtithe leasmhara eile de chuid Aonad Náisiúnta na gCártaí Leighis.

Deiseanna aiseolais do chustaiméirí agus freagraí air sin a fheabhsú

- Feabhsú a dhéanamh ar dheiseanna do chustaiméirí aiseolas a thabhairt faoina n-idirghníomhú le hAonad Náisiúnta na gCártaí Leighis.
- Cinntiú go bhfuil guth na gcustaiméirí mar chuid lárnach de thionscnaimh fheabhsaithe seirbhíse.
- Próiseas a bhunú le cinntiú go mbeidh easnaimh seirbhíse imscrúdaithe agus bainistithe go héifeachtach – cuimsíonn sé seo buíochas a ghabháil leis an gcustaiméir as easnaimh a aithint.

5. Conclúid

Déantar cur síos sa Phlean Straitéiseach seo ar réimse gníomhartha mar chuid de chúig thosaíocht straitéiseacha soláthair in Aonad Náisiúnta na gCártaí Leighis sna trí bliana amach romhainn. Feabhsóidh soláthar na dtosaíochtaí straitéiseacha seo éifeachtacht agus éifeachtúlacht Aonad Náisiúnta na gCártaí Leighis, rudaí a chuirfidh ar a chumas freastal ar riachtanais ár gcustaiméirí agus díriú ar dhúshláin leanúnacha. Forbrófar pleananna oibre do gach tosaíocht straitéiseach.



Aguisín

Daoine a ndeachthas i gcomhairle leo le linn fhorbairt an Phlean Straitéisigh seo:

An Roinn Sláinte	An tAire Sláinte
Baill an Ghrúpa Chliniciúil Chomhairligh	Ionadaithe Dochtúirí Ginearálta
Comhaltaí Comhairlí Áitiúla	Comhaltaí de Thithe an Oireachtais
Eagraíochtaí Deonacha agus Grúpaí Tathanta	900 Sealbhóir Cártaí Leighis
Ionadaithe de chuid na bPríomhoifigeach ó na Naoi nEagraíocht Sláinte Pobail	An Grúpa Stiúrtha atá ag maoirsiú athruithe sa tSeirbhís Aisíocaíochta le haghaidh Cúram Príomhúil (SACP)
Baill d'Fhoireann Chorparáideach FSS	An Fhoireann Bainistíochta in Aonad Náisiúnta na gCártaí Leighis

Ábhar tagartha/ionchur:

Mír	**Foinse**
Athbhreithniú ar Phróiseas na gCártaí Leighis	Tuarascáil Prospectus agus Deloitte (2014)
Tuarascáil an Phainéil Saineolaithe ar Riachtanas Leighis i gcás Cáilitheachta le haghaidh Cárta Leighis, 2014	Tuarascáil Keane (2014)
Tuarascáil ar Phróisis Riaracháin	Tuarascáil Keane (2014)
Scéim na Seirbhísí Ginearálta Leighis (SGL)	Plean Bliantúil Seirbhíse FSS le haghaidh 2015
Suirbhé ar Shástacht Custaiméirí i measc 900 Sealbhóir Cártaí Leighis	Déanta go Neamhspleách

Ábhair pléite i rith na gcomhairliúchán:

Próiseas na nIarratas	Uathoibriú
Eolas agus Cumarsáid	Próifíl Scéim na Seirbhísí Ginearálta Leighis
Soláthar Foirne agus Acmhainní	Inrochtaineacht
Cáilíocht agus Próisis Cháilíochta	Trédhearcacht
Rannpháirtíocht Áitiúil i bPróiseas na gCártaí Leighis	Próifíl agus Caidreamh Poiblí

Feidhmeannacht na Seirbhíse Sláinte
Seirbhís Aisíocaíochta Cúraim Phríomhúil
Bealach amach 5 an M50
An Bóthar Thuaidh
Fionnghlas
Baile Átha Cliath 11
D11 XKF3

Guthán: (01) 864 7100
Facs: (01) 834 3589

Health Service Executive
Primary Care Reimbursement Service
Exit 5, M50
North Road
Finglas
Dublin 11
D11 XKF3

Tel: (01) 864 7100
Fax: (01) 834 3589

Feidhmeannacht na Seirbhíse Sláinte
Health Service Executive

Foilsithe i Meán Fómhair 2016