



GĦAL SERVIZZ TA' SAĦĦA AĦJAR GĦAL KULĦADD

FULJETT INFORMATTIV



OMBUDSMAN

COMMISSIONER FOR HEALTH

KUMMISSARJI GĦALL-INVESTIGAZZJONIJIET AMMINISTRATTIVI

L-emendi tal-Att dwar l-Ombudsman tal-2010 jipprovdu għall-ħatra ta' Kummissarji għall-Investigazzjonijiet Amministrattivi f'oqsma speċjalizzati tal-amministrazzjoni pubblika, speċifikament fis-Saħħa, l-Ambjent u l-Ippjanar u l-Edukazzjoni.

Il-Kummissarji ġew integrati fl-istruttura preżenti tal-Uffiċċju tal-Ombudsman Parlamentari. Bħall-Ombudsman huma Uffiċjali tal-Parlament u bħalu jgawdu mill-indipendenza u l-ħatra tagħhom tista' titneħħa biss f'ċirkostanzi eċċezzjonali u speċifiċi. Il-poteri li għandhom, huma speċifikati fil-liġi u s-servizzi li joffru huma bla ħlas.

It-tliet Kummissarji u l-Ombudsman jikkonsultaw regolarment lil xulxin fuq il-metodi ta' kif ilment jiġi investigat, l-addezzjoni ta' proċeduri, interpretazzjoni ta' provvedimenti legali, kif ukoll dwar ir-regoli li jħarsu d-drittijiet legali ta' kull persuna.

L-IRWOL

**Investigazzjonijiet
li huma ġusti u imparzjali**

Il-Kummissarju għas-Saħħa huwa responsabbli mill-investigazzjoni ta' lmenti dwar kull deċiżjoni, azzjoni jew nuqqas ta' azzjoni u kull għamla oħra ta' malamministrazzjoni li tkun ġeja minn naħa tal-awtoritajiet u l-entitajiet pubbliċi tas-saħħa. L-ilmenti jistgħu jitressqu mill-pubbliku in general i inkluzi dawk il-persuni li jkunu qegħdin jaħdmu fis-servizz tas-saħħa, provdut minn jew f'isem il-Gvern. Il-Kummissarju għas-Saħħa jista' ukoll, bl-approvazzjoni tal-Ombudsman, imexxi investigazzjoni fuq inizjattiva tiegħu u mingħajr ma jkun irċieva talba għall-investigazzjoni.

Il-poteri tal-Kummissarju għas-Saħħa huma stipulati bil-liġi u s-servizz huwa bla ħlas għal kulhadd. Il-Kummissarju hu awtonomu u indipendenti mill-Gvern.

AWTONOMIJA

**Il-Kummissarju għas-Saħħa
hu awtonomu u ma jiffurmax
parti mill-gvern**

Il-Kummissarju għas-Saħħa huwa uffiċjal tal-Parlament u jaqdi d-dmirijiet tiegħu b'indipendenza assoluta. Hu jaħdem fil-qafas legali tal-Uffiċċju tal-Ombudsman u b'hekk allura jgawdi mir-riżorsi ta' riċerka u servizzi amministrattivi tiegħu. Hu jikkollabora mill-qrib mal-Ombudsman u l-Kummissarji l-oħra sabiex flimkien jipprovdu sistema integrata u komprensiva li isservi ta' skrutinju tas-servizzi kollha tas-saħħa li jipprovdi l-iStat.

IL-VIŻJONI TAGĦNA

**L-ilmenti jgħinu biex jittejjeb
is-servizz tas-saħħa għal kulhadd**

Aħna nemmnu li l-ilmenti mressqa b'mod legittimu u l-investigazzjoni tagħhom iservu biex itejbu l-kwalità tas-servizz offrut lill-membri kollha tal-komunità. B'hekk aħna naħdmu biex niżguraw li dawk il-persuni li jkunu jixtiequ jressqu lment ikunu jistgħu jagħmluh faċilment u bi proċess sempliċi. Aħna nitrattaw l-ilmenti legittimi kollha b'mod ġust u b'attenzjoni xierqa.

KIF TREASSAQ ILMENT

Wieħed għandu jressaq l-ilment tiegħu lill-Ombudsman bħala l-aħħar riżors

L-Att dwar l-Ombudsman jitlob li bħala l-ewwel pass, inti għandek l-ewwel tressaq l-ilment tiegħek lill-istituzzjoni ikkonċernata. Għandek ukoll taġti l-opportunità u ż-żmien lill-uffiċjali ta' dik l-istituzzjoni sabiex isolvu l-problema tiegħek. Dejjem zomm kopja tal-korrispondenza kollha (ittri u *emails*) dwar l-ilment tiegħek f'każ li jkollok bżonn tirreferi għalihom aktar tard.

Sottomissjoni ta' ilment bil-kitba

Jekk l-awtoritajiet ikkonċernati jonqsu milli jwieġbu għall-ilment tiegħek fi żmien raġonevoli, jew jekk inti thoss li m'intix sodisfatt bit-twegiba li tkun ingħatajt, inti tista' tressaq ilment permezz ta' ittra jew *email*, jew billi timla l-formola aċċessibbli minn fuq www.ombudsman.org.mt. Dawk l-ilmenti li jitressqu permezz ta' *email* jew minn fuq il-*website* jridu jiġu segwiti permezz ta' kopja iffirmata tal-istess ilment.

Meta tibgħat ilment kun żgur li tinkludi l-informazzjoni rilevanti kollha u d-dokumenti relatati. Dawn għandhom jinkludu:

- l-isem tal-istituzzjoni/dipartiment/entità/sezzjoni involuta;
- l-azzjonijiet tal-istituzzjoni li inti thoss li kienu ta' dannu għall-interessi tiegħek;
- l-ħsara li inti soffrejt bħala riżultat tal-allegat att ta' malamministrazzjoni; u
- r-rimedju li inti tixtieq li tingħata mill-istituzzjoni ikkonċernata biex ikun indirizzat l-ilment tiegħek.

L-ilment għandu jiġi indirizzat lill-Ombudsman, li mbagħad jgħaddi biex jassenja l-każ tiegħek lill-Kummissarju għas-Sahħa.

Hawn biex nisimghuk u ngħinuk

Jekk inti tippreferi li tiddiskuti l-ilment tiegħek b'mod personali ma' wieħed mill-uffiċjali tagħna qabel ma tressqu formalment jew jekk tixtieq taċċerta ruħek dwar jekk l-ilment tiegħek jistax jiġi ikkunsidrat, inhegġuk tiġi l-Uffiċċju tagħna. Tista' ukoll iċċempel lill-Uffiċċjal għar-Relazzjonijiet Pubbliċi fuq 2248 3216 u titlob biex tingħata appuntament.



IL-PROĊESS TAL-INVESTIGAZZJONI

Kull ilment huwa uniku u allura l-metodu ta' kif isir l-istħarriġ iwarja minn każ għall-iehor.

L-EWWEL PASS

Jekk l-ilment ma jkunx elegibbli għall-investigazzjoni:

Hekk kif jitlestha l-istħarriġ preliminari, il-Kummissarju għas-Saħħa jiddeciedi jekk l-ilment jaqax taħt il-ġurisdizzjoni tiegħu u allura jekk hux elegibbli li jkun investigat. Kemm-il darba l-ilment tiegħek ma jkunx jaqa' taħt il-ġurisdizzjoni tiegħu allura inti tkun infurmat b'dan malajr kemm jista' jkun u tingħata ukoll ir-raġunijiet li jkunu wassluh għal dik id-deċiżjoni.

Jekk l-ilment ikun elegibbli għall-investigazzjoni:

Jekk il-Kummissarju jkun tal-fehma li l-ilment tiegħek jista' jiġi investigat allura hu għaddi biex jevalwa bir-reqqa l-ilment u jibda l-investigazzjoni tiegħu b'mod formali.

F'dan il-proċess, il-Kummissarju:

- iħares lejn il-fatti kollha disponibbli għalih;
- jista' jiġbor evidenza u informazzjoni ulterjuri billi jitkellem miegħek u mal-ufficjali tal-istituzzjoni ikkonċernata;
- jista' jitlob il-pariri tal-esperti fir-rigward ta' aspetti speċifiċi tal-każ.

L-esperjenza tagħna turi li lment jista' jiġi riżolt informalment mal-organizzazzjonijiet involuti, mingħajr il-htieġa li tinbeda investigazzjoni formali.

IT-TIENI PASS

Il-proċess tal-investigazzjoni

Il-Kummissarju għas-Saħħa jitlob lill-istituzzjoni involuta sabiex tibgħatlu, fi żmien li hu jindika, il-kummenti u r-reazzjonijiet tagħha dwar l-ilment. L-Att dwar l-Ombudsman jobbliga lill-istituzzjonijiet u l-awtoritajiet ikkonċernati li jipprovdu lil dan l-Ufficċju bid-dettalji mitluba, inkluzi *files* u dokumenti oħra li l-Kummissarju jkun jeħtieġ sabiex imexxi l-investigazzjoni tiegħu. Kemm-il darba l-ufficċjali ikkonċernati jonqsu milli jipprovdu l-informazzjoni u d-dokumentazzjoni mitluba allura huma jkunu sugġetti għall-penali stipulati fl-Att dwar l-Ombudsman.

Meta l-Kummissarju jiġbor l-informazzjoni meħtieġa, hu jista', jekk ikun il-każ, jiffirmolaha f'rapport inizjali. Jekk il-Kummissarju jkun tal-fehma li hekk ikun meħtieġ, hu jista' jibgħat dan ir-rapport inizjali lill-partijiet involuti u jistenna r-reazzjonijiet tagħhom. Ir-rapport inizjali jkun jinkludi biss il-fatti dwar l-ilment u ma jkunx fih ebda referenza għall-osservazzjonijiet jew opinjonijiet tal-Kummissarju.

IT-TIELET PASS

L-Opinjoni Finali

Meta l-Kummissarju għas-Sahħa jkun evalwa l-kummenti u r-reazzjonijiet li jkunu sarulu mill-partijiet ikkonċernati fir-rigward tar-rapport inizjali tiegħu, (meta applikabbli) hu jgħaddi biex jifformola l-Opinjoni Finali tiegħu fuq l-ilment. Din tal-aħħar tinkludi deskrizzjoni dettaljata tal-ilment, il-fatti li jkunu ħarġu mill-investigazzjoni, l-osservazzjonijiet u l-kummenti tal-Kummissarju u l-konklużjonijiet tiegħu inklużi r-raġunijiet li jkunu wassluh għal tali konklużjoni.

L-Opinjoni Finali tista' tiegħu diversi forum. Il-Kummissarju jista' jikkonkludi li l-ilment ikun intlaqa' kollu kemm hu jew inkella partijiet minnu. Jekk ikun il-każ hu jindika r-rimedji li għandhom iwasslu għal soluzzjoni ġusta tal-ilment. Minn naħa l-oħra hu jista' jsib li l-istituzzjoni jew l-awtoritajiet ikunu mxew b'mod korrett u b'hekk allura l-ilment ma jkunx milqugħ. Hu jista' ukoll jinnota li l-istituzzjoni tkun diġà ħadet il-passi neċessarji biex tagħmel tajjeb għan-nuqqasijiet tagħha. Fejn ikun meħtieġ, l-Opinjoni Finali tkun tinkludi r-rakkomandazzjonijiet biex il-każ jiġi riżolt b'mod raġonevoli. Il-Kummissarju jibgħat kopja tal-Opinjoni Finali tiegħu lill-partijiet kollha involuti.

Revizzjoni tal-Opinjoni Finali

L-emendi tal-Att dwar l-Ombudsman tal-2010, jippermettu lill-Ombudsman li jirrevedi l-Opinjoni Finali tal-Kummissarji speċjalment meta din tkun tinkludi punti ta' liġi jew prinċipji ta' ekwita jew ġustizzja naturali. L-Ombudsman jista' japprova l-konklużjonijiet u r-rakkomandazzjonijiet tal-Kummissarji jew jista' joffri soluzzjonijiet alternattivi u/jew addizzjonali.

IR-RABA' PASS

Għajnuna biex tiġi riżolta s-sitwazzjoni

Meta l-Opinjoni Finali tal-Kummissarju tkun tinkludi rakkomandazzjonijiet, hu jaħdem mal-istituzzjoni ikkonċernata sabiex dawn jiġu implimentati. Hu jistaqsi lill-istituzzjoni sabiex tindika, fi żmien raġonevoli, x'passi tkun bi hsiebha tiegħu biex timplimenta r-rakkomandazzjonijiet tiegħu.

X'jiġri meta l-istituzzjoni tonqos milli tiegħu passi?

L-Ombudsman u l-Kummissarji m'għandhomx il-poter eżekuttiv jew l-awtorità li jimponu r-rakkomandazzjonijiet tagħhom, jew li jinfurzaw tibdil jew li jieħdu deċiżjonijiet li jorbtu. Minkejja dan iżda, huwa fatt li fil-maġġoranza l-kbira tal-każijiet, l-istituzzjonijiet u awtoritajiet ikkonċernati jaċċettaw u jimplimentaw ir-rakkomandazzjonijiet indikati fl-Opinjoni Finali. Kemm-il darba l-istituzzjoni tonqos milli tattwa r-rimedju suġġerit mill-Kummissarju, hu jista' jinnotifika lill-Ombudsman, lill-Ministru responsabbli mill-entità ikkonċernata kif ukoll lill-persuna li tkun ressqet l-ilment sabiex huma jkunu jistgħu jieħdu dawk il-passi li jidhrilhom xierqa.

Barra minn hekk, jekk lanqas l-Ombudsman ma jirnexxielu jiżgura l-implimentazzjoni tar-rakkomandazzjonijiet li jkun għamel il-Kummissarju, allura l-Ombudsman jista' jressaq il-kwistjoni għall-attenzjoni tal-Prim Ministru u l-Parlament sabiex tittiehed l-azzjoni neċessarja.



Is-Sur Charles Messina
**KUMMISSARJU
GĦAS-SAĦĦA**

Is-Sur Charles Messina ġie mahtur Kummissarju għas-Saħħa fl-Uffiċċju tal-Ombudsman f'Awwiessu 2010 b'vot unanimu. Fl-1957 daħal fis-Servizz Pubbliku u kellu diversi karigi fid-Dipartiment tas-Saħħa u fl-iSptar San Luqa. Is-Sur Messina segwa *Fellowship* tal-Kunsill tal-Ewropa, fl-Università ta' Leeds, dwar is-Servizzi tas-Saħħa fir-Renju Unit. Aktar 'il quddiem segwa *Senior Management Development Programme* li kien jinkludi taħriġ postgraduate fil-*Hospital Management (International)* mill-Università ta' Birmingham fir-Renju Unit.



OMBUDSMAN

COMMISSIONER FOR HEALTH

AĦNA QEGHDIN HAWN BIEX NGĦINUK

Biex issir taf aħjar kif aħna nistgħu nkunu ta' għajjnuna għalik, nistednuk tagħmel kuntatt magħna.

L-Uffiċċju tal-Ombudsman ikun miftuħ:

Ottubru sa Mejju

Mit-Tnejn sal-Ġimgħa

8:30 – 12:00

13:30 – 15:00

Ġunju sa Settembru

Mit-Tnejn sal-Ġimgħa

08:30 – 12:30

Uffiċċju tal-Ombudsman

11, Triq San Pawl, Valletta VLT 1210

Tel: 2248 3210

Email: pro@ombudsman.org.mt

Email tal-Kummissarju għall-Saħħa:

ch@ombudsman.org.mt

www.ombudsman.org.mt