



Oifig an Ombudsman
Office of the Ombudsman



TITHE ALTRANAIS

SÁSAMH - RUDAÍ A CHUR
INA GCEART

TREOIR DO THITHE ALTRANAIS
PRÍOBHÁIDEACHA MAIDIR LE
SÁSAMH A SHOLÁTHAR NUAIR
A THÉANN RUDAÍ AMÚ

**Arna eisiúint ag Oifig an Ombudsman
18 Sráid Líosain Íochtarach
Baile Átha Cliath 2**

Teileafón: **01 639 5600**
R-phost: **ombudsman@ombudsman.gov.ie**
Suíomh Gréasáin: **www.ombudsman.ie**
Twitter: **[@officeombudsman](https://twitter.com/officeombudsman)**



SÁSAMH - RUDAÍ A CHUR INA GCEART

Nuair a dhéanann teach altranais éagóir ar dhuine, ba chóir don teach altranais sásamh cuí a chur ar fáil. Leagtar amach sa bhileog seo tograí leathana maidir le sásamh a sholáthar chun cabhrú le tithe altranais príobháideacha cur chuige comhsheasmhach a fhorbairt i leith leigheasanna.

SÁSAMH AGUS CÁILÍOCHT SEIRBHÍSE

Tá cliant de chuid tithe altranais i dteideal caitheamh atá ceart, cothrom, gasta agus neamhchlaon a fháil ó na tithe sin. Sa chás go bhfuil easnamh sna caighdeáin sin, agus go léirítear gur ar an teach altranais atá an locht, ba chóir dó an t-easnamh a leigheas trí shásamh cuí a sholáthar. Mar riail ghinearálta, ba chóir an scéal a chur ar ais mar a bhí sular theip ar an teach altranais gníomhú mar is ceart.

Táthar ag súil go gcuirfidh tithe altranais príobháideacha timpeallacht atá comhbhách, sábháilte agus sásta ar fáil do chónaitheoirí agus go ndéanfaidh siad amhlaidh ar bhealach a chomhlíonann aon oibleagáidí reachtacha agus rialála atá i bhfeidhm ag aon am ar leith. Ba chóir barrthábhacht a bheith ag baint le dínit, le compord agus le príobháideacht na

gcónaitheoirí. Is gá gealltanais a thugtar do chónaitheoirí agus dá dteaghlach maidir le leibhéal agus le cáilíocht na seirbhíse a chuirfear ar fáil a chomhlíonadh i gcónaí. Ba chóir déileáil le teaglaigh agus le tathantóirí ar bhealach cúirtéiseach, oscailte agus tacúil.

LEITHSCÉALTA, MÍNITHE AGUS CINEÁLACHA EILE SÁSAIMH

Sa chás go bhfaightear amach gur diúltaíodh seirbhís nó gealltanais go mícheart nó gur cuireadh moill orthu go mícheart, ba chóir don teach altranais míniú mionsonraithe a thabhairt agus/nó leithscéal a ghabháil i ngach cás. Ba chóir na nithe seo a leanas a lua i mínithe agus i leithscéalta:

- na cúiseanna a ndeachaigh an teach amú
- leithscéal as aon ghoilleadh, as aon mhíchaoithiúlacht nó as aon chruatan a tháinig chun cinn
- glacadh le freagracht as an locht a bhí ann
- gealltanais aon chaillteanas a tháinig chun cinn a chúiteamh.

Tá treoir úsáideach foilsithe ag Oifig an Ombudsman maidir le leithscéal dáiríre a ghabháil. Tá an treoir sin le fáil san Aguisín.



I gcásanna áirithe, d'fhéadfadh gníomh mícheart (nó easpa gnímh) ar thaobh teach altranais difear a dhéanamh do dhuine ar bhealach is féidir a chainníochtú go héasca agus d'fhéadfadh gur chúí cúiteamh a íoc dá bharr sin. D'fhéadfadh go mbreithneofaí cúiteamh sna cásanna seo a leanas (ní liosta uileghabhálach é seo):

Cailleadh Sealúchais Phearsanta

Sa chás go bhfuil dualgas cúraim ar an teach altranais an sealúchas pearsanta de chuid gearánaigh a chosaint agus gur cailleadh sealúchas de bharr teip shoiléir an dualgas sin a chomhlíonadh, ba chóir don teach altranais an cailleadh a chúiteamh.

Am agus trioblóid

I gcásanna áirithe, b'éigean don ghearánach, gan a dhath locht air féin, an-iarracht a dhéanamh an gearán a réiteach laistigh den teach altranais. I gcásanna eile, chuir an méid sin anacair ar an ggearánach. I gcásanna den sórt sin, ba chóir cúiteamh i bhfoirm íocaíochtaí a thairiscint i dtograí sásaimh as an am a chaith an gearánach go réasúnta agus as an trioblóid a chuir sé go réasúnta air féin agus é ag leanúint den ghearán. Ba chóir cúiteamh a thairiscint i leith costais deimhnithe ghaolmhara freisin.

AN SCÉAL A CHOINNEÁIL INA CHEART

Má tá córas éifeachtach gearán ar bun aige – rud a thairgeann raon leigheasanna cuí tráthúla – coigleoidh an teach altranais am agus airgead san fhadtéarma. Cuirfidh sé le cáilíocht na seirbhíse a fhaigheann a chuid cliant. Beidh tionchar dearfach aige ar mheánma na foirne agus cuirfidh sé feabhas ar chaidreamh an tí lena chuid cliant. Chomh maith leis sin, soláthróidh sé aiseolas úsáideach don teach altranais agus cuirfidh sé ar a chumas athbhreithniú a dhéanamh ar nósanna imeachta agus ar chórais is cúis le gearáin.

AGUISÍN

LEITHSCÉAL DÁIRÍRE A GHABHÁIL

Sa chás go bhfaightear amach gur diúltaíodh seirbhís nó gealltanais go mícheart nó gur cuireadh moill orthu go mícheart, ba chóir don teach altranais míniú mionsonraithe a thabhairt agus/nó leithscéal a ghabháil i ngach cás. Cuirtear síos sa nóta treorach seo ar cad is leithscéal ann agus cad is gá duit a dhéanamh chun leithscéal atá dáiríre a ghabháil.

Cad is leithscéal ann?

Agus gearán á dhéanamh acu, deir a lán daoine linn go bhfuil siad ag iarraidh go n-admhóidh an eagraíocht go ndeachaigh rud éigin amú agus go bhfaighidh siad leithscéal dáiríre as sin. Bíonn i bhfad níos mó i gceist le leithscéal ná aiféala a chur in iúl amháin. Bíonn sé réasúnta simplí leithscéal a ghabháil de bharr go raibh ‘drocheispéireas’ ag duine. Bíonn sé i bhfad níos deacra leithscéal a ghabháil as do bhotúin féin nó as botúin a rinne d’eagraíocht. Is ionann leithscéal agus malartú idir beirt (nó dhá ghrúpa). Mar sin, is ionann tábhacht don phróiseas agus do na focail féin.

Cén fáth ar chóir duit leithscéal a ghabháil?

Is féidir le leithscéal dáiríre cabhrú leis an dá pháirtí socrú síos agus bogadh ar aghaidh chun an fhadhb a réiteach. Is minic a bhíonn sé ar an gcéad chéim i dtreo caidreamh damáiste a dheisiú.

Is féidir le leithscéal cabhrú le muinín a thabhairt ar ais agus le fadhbanna amach anseo a sheachaint. Admhaíonn sé nár iompair tú thú féin de réir do fhreagrachtaí ná do rialacha.

Cad a bhíonn daoine ag iarraidh a fháil ó leithscéal?

De réir ár dtaithí féin, bíonn daoine ag iarraidh a lán rudaí éagsúla, agus bíonn siad ag súil lena lán rudaí éagsúla, ó leithscéal.

D’fhéadfadh go mbeidís ag iarraidh ort:

- a ghlacadh leis go ndearna tú botún
- a dheimhniú go raibh an ceart acu
- a thuiscint cén fáth a ndeachaigh rudaí amú
- glacadh le freagracht
- gealltanais a thabhairt dóibh go bhfuil an

fhadhb réitithe agus nach dtarlóidh sí arís

- iarracht a dhéanamh an caidreamh eadraibh a dheisiú nó
- cabhrú leis an gcáil atá orthu a thabhairt ar ais.

Cad is leithscéal dáiríre ann?

Chun leithscéal atá dáiríre a ghabháil, ba chóir duit na nithe seo a leanas a dhéanamh:

- A ghlacadh leis go ndearna tú botún. Fágann sé sin gur gá duit a shainithint cad a chuaigh amú. Is gá duit cur síos a dhéanamh ar an ngníomh nó ar an iompar goilliúnach, is cuma cé acu a rinneadh nó nach ndearnadh d’aon turas é. Is gá an cur síos a bheith sonrach don chás chun a léiriú go dtuigeann tú an drochghníomh a rinneadh. Is gá duit aitheantas a thabhairt don difear a rinneadh don ghearánach dá bharr sin freisin.
- Glac leis gur tusa atá freagrach as an drochghníomh agus as an dochar a rinneadh. Áirítear leis sin a mhíniú cé a bhí freagrach as an drochghníomh.
- Mínigh go soiléir cén fáth ar tharla an drochghníomh. Ba chóir duit a léiriú nach ndearnadh an drochghníomh d’aon turas agus nárbh aon rud pearsanta é. Cé go dteastódh míniú ó fhormhór na ndaoine, ba chóir duit a thuiscint nach mar sin a bhíonn i ngach cás. Chomh maith leis sin, ná tabhair aon mhíniú ar bith sa chás nach bhfuil aon mhíniú bailí ann. D’fhéadfá a rá nach bhfuil aon leithscéal ann don drochiompar.
- Léirigh gur leithscéal ionraic é. Léiríonn sé sin go dtuigeann tú an difear a rinne an gníomh don ghearánach. Bíonn sé deacair brón a chur in iúl i scríbhinn. Ba chóir duit aird a thabhairt ar chineál an dochair a rinneadh agus ar riachtanais an ghearánaigh chun a chinneadh cé acu ba chóir duit leithscéal a ghabháil go pearsanta agus ansin i scríbhinn nó an leithscéal a ghabháil i scríbhinn amháin.
- Tabhair gealltanais don duine nach ndéanfar an drochghníomh arís. Agus an gealltanais sin á thabhairt agat, d’fhéadfá plé a dhéanamh ar na bearta atá déanta agat, nó a dhéanfaidh tú,

chun déileáil leis an ngearán agus ar na bearta a dhéanfaidh tú chun a chinntiú nach ndéanfar an gníomh arís (nuair is féidir).

- Déan leorghníomh – réitigh an scéal nuair is féidir leat.

Féach an phríomhcháipéis: “*Sásamh – Rudaí a Chur ina gCeart*”.

Conas ba chóir dom leithscéal a ghabháil?

Tá sé tábhachtach go dtuigeann tú na nithe seo a leanas agus leithscéal á ghabháil agat:

- cén fáth a gcreideann an gearánach go ndearnadh éagóir air, agus
- cad atá uaidh chun rudaí a chur ina gceart.

Ní féidir leat leithscéal dáiríre a chur le chéile gan na nithe sin a thuiscint. Molaimid duit go bhfiafróidh tú den ghearánach cad atá uaidh agus ról a thabhairt dó i gcinneadh a dhéanamh ar ábhar an leithscéil agus ar an dóigh ar chóir é a ghabháil.

Is uathúil atá gach gearán. Mar sin, is gá go mbeidh an leithscéal bunaithe ar na cúinsí lena mbaineann.

- Is an-tábhachtach atá uainiú an leithscéil. Ba chóir duit leithscéal a ghabháil a luaithe is féidir tar éis duit a fháil amach go ndeachaigh rud éigin amú. Is féidir le moill cur leis an damáiste atá déanta agus d’fhéadfadh go gcaillfí deis dá barr.
- Chun leithscéal atá dáiríre a dhéanamh, ná dealaigh tú féin ón leithscéal agus ná caith aon amhras ar admháil an bhotúin (mar shampla, deir ‘Is ormsa a bhí an locht’ agus ní ‘Má rinneadh botúin...’).
- Bain úsáid as teanga atá díreach soiléir.
- Bí ionraic nádúrtha agus leithscéal á ghabháil agat.
- Níor chóir duit a cheistiú cé acu a rinneadh nó nach ndearnadh dochar don ghearánach (mar shampla, ‘Tá brón orm má goilleadh ort’).
- Níor chóir duit beag a dhéanamh den drochghníomh (mar shampla, ‘Ní dhearna duine ar bith eile gearán’).
- Tá sé an-tábhachtach freisin go ngabhann tú leithscéal leis an duine ceart nó leis na daoine cearta.

Cé ba chóir leithscéal a ghabháil?

Sa chás go bhfuil tú toilteanach agus in ann leithscéal a ghabháil, ba chóir duit tacaíocht a fháil chun déanamh amhlaidh.

Sa chás go bhfuil tú fostaithe, nó ar conradh, ag comhlacht poiblí agus nach bhfuil tú cinnte cé acu ba chóir duit féin leithscéal a ghabháil nó gur chóir do dhuine eile leithscéal a ghabháil thar do cheann, ba chóir duit comhairle iarraidh ar do chuid comhghleacaithe.

D’fhéadfadh go mbeadh treoirlínte is féidir leat a úsáid i bhfeidhm ag d’eagraíocht.

I gcásanna áirithe, d’fhéadfadh gur mhian leis an gceannaire ar d’eagraíocht leithscéal oifigiúil nó pearsanta a ghabháil thar do cheann.

I gcásanna eile, d’fhéadfadh go mbeifeá den tuairim gurb é an ceannaire ar d’eagraíocht atá freagrach as an drochghníomh agus gur chóir dósan leithscéal a ghabháil. Sa chás go bhfuil d’eagraíocht ag gabháil leithscéil thar do cheann, ba chóir don duine ar a bhfuil freagracht fhoriomlán as na seirbhísí a chuireann an eagraíocht ar fáil, amhail an bainisteoir nó an t-úinéir, an leithscéal sin a ghabháil.

Na tairbhí a bhaineann eagraíochtaí as leithscéal a ghabháil

Tá sé tábhachtach a chuimhneamh nach comhartha laige ná nach cuireadh chun bheith inagartha atá i leithscéal. Is féidir leis a bheith ina chomhartha láidreachta agus a léiriú go bhfuil tú sásta le foghlaim ó chásanna ina ndeachaigh rud amú.

Is féidir leis a léiriú freisin go bhfuil rún daingean agat rudaí a chur ina gceart. Is deachleachtas é leithscéal a ghabháil. Is gné thábhachtach de ghearáin a láimhseáil go héifeachtach é freisin.

Tógadh an nóta treorach ar ‘Leithscéal Dáiríre a Ghabháil’ ó threoir arna soláthar ag Ombudsman Seirbhísí Poiblí na hAlban (SPSO). Gabhtar buíochas leis an SPSO as an gcúnamh a thug siad maidir leis an nóta seo a chur le chéile.