



BILEOG EOLAIS

Gearáin faoi Thithe Altranais Príobháideacha

Tugtar faisnéis sa bhileog eolais seo faoi cad is féidir leat a dhéanamh más mian leat gearán a dhéanamh faoi theach altranais príobháideach. Mínítear inti freisin na gearáin ar féidir leis an Ombudsman scrúdú a dhéanamh orthu agus na gearáin nach féidir leis scrúdú a dhéanamh orthu.

Cé na nithe is féidir leis an Ombudsman a dhéanamh?

Is féidir leis an Ombudsman scrúdú a dhéanamh ar ghearáin faoi ghníomhartha de chuid raon éagsúil comhlachtaí amhail Ranna Rialtais, Údaráis Áitiúla agus Feidhmeannacht na Seirbhíse Sláinte (FSS), lena n-áirítear tithe altranais atá á reáchtáil ag FSS. De bhreis air sin, méadaíodh sainchúram an Ombudsman ón 24 Lúnasa 2015 le cur ar a chumas déileáil le gearáin a bhaineann le gníomhartha riaracháin de chuid tithe altranais príobháideacha. Cuireann Oifig an Ombudsman seirbhís atá neamhchlaon, neamhspleách agus saor in aisce ar fáil chun déileáil le gearáin. Is féidir go mbraitheann tú, nó duine a bhfuil gearán á dhéanamh agat thar a cheann, gur caitheadh go héagórach leat nó leis nó go bhfuair tú nó sé drochsheirbhís de bharr teip éigin ar thaobh teach altranais príobháideach. Má chuir an méid sin isteach ort, is féidir go mbeimid in ann do ghearán a fhiosrú.

I bhformhór na gcásanna, ní féidir linn déileáil le gearán ach amháin tar éis duit nós imeachta gearán an tí altranais phríobháidigh lena mbaineann a leanúint.

Réamhrá

Ón 24 Lúnasa 2015, is féidir leis an bpobal gearáin a dhéanamh chuig an Ombudsman faoi aon teach altranais príobháideach atá ag fáil maoiniú poiblí faoi fhóirdheontas nó faoin Scéim Tacaíochta do Thithe Altranais.

Mar sin féin, ní féidir leis an Ombudsman scrúdú a dhéanamh ach amháin ar ghearáin faoi ghníomhartha a tharla an 24 Lúnasa 2015 nó ina dhiaidh.

An bhfuil an tOmbudsman neamhspleách?

Tá. Déileálann an tOmbudsman le gach gearán ar bhealach neamhchlaon neamhspleách agus breithniú á dhéanamh aige ar cé acu a bhí nó nach raibh an gníomh nó an cinneadh de chuid soláthraí tí altranais phríobháidigh cóir nó réasúnta.

Cé na nithe ar féidir liom gearán a dhéanamh fúthu leis an Ombudsman?

Is féidir leat gearán a dhéanamh faoin eispéireas a bhí agat ar a bheith ag déileáil le teach altranais príobháideach. Is féidir na cásanna seo a leanas a bheith i gceist leis sin:

- ní dhéanann teach altranais cumarsáid shoiléir
- ní fhreastalaíonn teach altranais ar do bhunriachtanais nó ní urramaíonn sé do phríobháideacht nó do dhínit (mar shampla, gan bia ná deoch oiriúnach a chur ar fáil nó gan fadhbanna ainriantachta a bhainistiú)
- ní leanann teach altranais nósanna imeachta riaracháin atá ceadaithe, prótacail ná rialacha réasúnta
- coinníonn teach altranais drochthaifid
- tá easpa glaineachta nó rialú ionfhabhtuithe ann i dteach altranais
- tá foireann teach altranais míbhéasach nó neamhchúntach
- tá drogall ar theach altranais earráid bhunaithe a cheartú
- tógann sé tamall ar theach altranais freagra a thabhairt ar litreacha nó tugann teach altranais freagra míshásúil ar litreacha
- ní dhéileálann teach altranais i gceart le do ghearán

Conas a dhéileálfaidh an tOmbudsman le mo ghearán?

A luaithe a fhaighimid amach gur féidir linn scrúdú a dhéanamh ar ghearán, iarrfaimid ar an teach altranais príobháideach tuarascáil a sheoladh chugainn. Más gá, is féidir go ndéanfaidh an tOmbudsman scrúdú ar aon chomhaid agus ar aon taifid atá ábhartha freisin. Is féidir go gceisteoimid na daoine a bhfuil baint acu leis an ngearán. Uaireanta, tógann sé tamall sula mbaileoimid an fhaisnéis a theastaíonn uainn.

Déanfaimid scrúdú ar na saincheistanna uile a bhaineann le drochriarachán.

Is féidir na gníomhartha seo a leanas a bheith i gceist le 'drochriarachán':

- gníomh a rinneadh, nó gníomh a mb'fhéidir go ndearnadh é, gan údarás cuí
- gníomh a rinneadh, nó gníomh a mb'fhéidir go ndearnadh é, ar fhoras neamhábhartha
- gníomh a tháinig as neamart nó as neamh-aire nó gníomh a mb'fhéidir gur tháinig sé as neamart nó as neamh-aire
- gníomh a bhí bunaithe, nó gníomh a mb'fhéidir go raibh sé bunaithe, ar fhaisnéis mhícheart nó neamhiomlán
- gníomh a bhí, nó gníomh a mb'fhéidir go raibh sé, idirdhealaitheach go míchuí
- gníomh a bhí bunaithe, nó gníomh a mb'fhéidir go raibh sé bunaithe, ar chleachtas míchuibhiúil riaracháin
- gníomh a bhí, nó gníomh a mb'fhéidir go raibh sé, thairis sin contrártha do riarachán cóir nó fónta nó
- gníomh a tharla, nó gníomh a mb'fhéidir gur tharla sé, mar gur theip ar theach altranais cúnamh agus treoir réasúnta a thabhairt nó mar gur theip air faisnéis a chur ar fáil ar an gceart atá ag duine achomharc a dhéanamh nó athbhreithniú a iarraidh

Cinnfimid ansin

- cé acu atá nó nach bhfuil údar le do ghearán
- cé acu a d'fhulaing nó nár fhulaing tú de bharr gníomhartha nó cinnidh de chuid an tí altranais phríobháidigh

Más rud é go bhfaighimid amach gur fhulaing tú drochthionchar de bharr drochriaracháin agus nach ndearna an teach altranais príobháideach bearta chun an drochthionchar sin a leigheas, is féidir go molfaimid dó déanamh amhlaidh. Is féidir go n-iarrfaimid ar an teach altranais príobháideach ceann amháin de na nithe seo a leanas a dhéanamh:

- athbhreithniú a dhéanamh ar an rud a tharla agus foghlaim uaidh
- a nósanna imeachta agus a chleachtais a athbhreithniú
- oiliúint a chur ar a fhoireann
- a chinneadh a athrú agus/nó
- leigheas cuí a thairiscint, lena n-áirítear an rud a tharla a admháil, leithscéal a ghabháil leat agus míniú níos fearr a thabhairt duit ar a chuid gníomhartha

Seiceálfaimid leis an teach altranais príobháideach freisin chun a chinntiú gur chomhlíon siad aon ghealltanais a thug siad.

Na nithe nach féidir leis an Ombudsman scrúdú a dhéanamh orthu

Uaireanta, déanann daoine teagmháil linn faoi nithe nach bhfuilimid in ann déileáil leo. Ní féidir leis an Ombudsman gearáin faoi na nithe seo a leanas a iniúchadh:

Breithiúnas Cliniciúil: Ní féidir leis an Ombudsman scrúdú a dhéanamh ar ghearáin a bhaineann go sonrach le gníomhartha a rinne gairmithe leighis a bhí ag gníomhú thar ceann Fheidhmeannacht na Seirbhíse Sláinte i gcásanna ina raibh siad, i dtuairim an Ombudsman, ag gníomhú go heisiach i bhfeidhmiú a mbreithiúnais chliniciúil i dtaca le tinneas a dhiagnóisiú nó i dtaca le cúram nó cóireáil a chur ar fáil d’othar. Tá feidhm ag eisiáil an bhreithiúnais chliniciúil freisin maidir le scrúdú a dhéanamh ar ghearáin faoi ghairmithe leighis atá ag gníomhú thar ceann tithe altranais príobháideacha.

Fostaíocht: Ní féidir leis an Ombudsman iniúchadh a dhéanamh ar ghearáin a bhaineann le hearcaíocht, le pá agus coinníollacha fostaíochta ná le conarthaí i dtaca le fostaíocht.

Eile: Ní féidir leis an Ombudsman iniúchadh a dhéanamh ar ghearáin sna cásanna seo:

- Déantar foráil leis an dlí do cheart chun achomharc a dhéanamh chuig cúirt, chuig binse neamhspleách agus chuig comhlacht achomhairc neamhspleách
- Tá nó bhí an gearán ina ábhar d’imeachtaí dlíthiúla os comhair na gcúirteanna.

Ról an Ombudsman agus an Údaráis um Fhaisnéis agus Cáilíocht Sláinte (HIQA)

Tá ról atá leithleach agus comhlántach ag an Ombudsman agus ag HIQA sa réimse um chúram sláinte agus cúram sóisialta. Baineann ról an Ombudsman go príomha le scrúdú a dhéanamh ar ghearáin aonair a dhéanann othair, a dteaghlach nó ionadaí dóibh faoin gcúram a fuair siad i dteach altranais príobháideach. Is é HIQA an t-údarás neamhspleách a bunaíodh chun feabhas leanúnach a bhrú chun cinn i seirbhísí sláinte agus cúraim shóisialta phearsanta na hÉireann ach rialáil agus faireachán a dhéanamh ar shábháilteacht agus ar cháilíocht na seirbhísí sin.

Is féidir le gearáin nó faisnéis a fhaigheann ceachtar Oifig bheith úsáideach agus tairbheach don dá oifig uaireanta. Cinnteoidimid go dtarchuirfear an fhaisnéis sin chuig an oifig chuí. Cinntíonn sé sin go bhféadfaidh duine ar bith ag a bhfuil údair inní faoin tseirbhís a fuair siad i dteach altranais príobháideach a iarraidh go dtabharfar aghaidh ar na húdair inní sin ar bhealach cuí, críochnúil agus pras.

Cén uair ba cheart dom gearán a dhéanamh leis an Ombudsman?

Sula ndéanann tú gearán leis an Ombudsman, ba cheart duit féachaint le fadhbanna ar bith a réiteach leis an teach altranais príobháideach ach a nós imeachta um ghearáin a úsáid. Ba cheart deis a thabhairt don teach altranais príobháideach freagra a thabhairt agus, nuair is cuí, rudaí a chur ina gceart sula n-éiríonn an tOmbudsman páirteach ann.

Mura féidir leat do ghearán a réiteach ar an mbealach sin, féadfaidh tú iarraidh ar an Ombudsman ansin do ghearán a scrúdú.

Cuimhnigh ar aon litreacha agus aon chomhfhreagras idir tusa agus an teach altranais príobháideach lena mbaineann a chur san áireamh.



Déan gearán leis an Ombudsman a luaithe is féidir.

Ba cheart duit gearán a dhéanamh **laistigh de 12 mhí** tar éis

- an bhirt a rinne an teach altranais príobháideach nó
- tar éis dháta an chinnidh a rinne láimhseálaí gearán an tí altranais phríobháidigh.

Cé a fhéadfaidh gearán a dhéanamh leis an Ombudsman?

Féadfaidh tú gearán a dhéanamh thar do cheann féin nó thar ceann duine eile má iarrann sé ort déanamh amhlaidh. Féadfar gearán a dhéanamh thar ceann cónaitheora i dteach altranais má thugann sé toiliú i scríbhinn le déanamh amhlaidh. Is minic a chuireann gaolta nó daoine eile gearán isteach thar ceann duine nach bhfuil in ann an gearán a chur isteach é féin. Más rud é nach bhfuil an cónaitheoir in ann toiliú i scríbhinn a thabhairt ar chúis éigin, is féidir go n-iarrfaidh an tOmbudsman foirm éigin d'fhianaise neamhspleách ina leith sin sula nglacfaidh sé le gearán. Féadfaimid breithniú a dhéanamh freisin ar ghearán faoin gcúram a tugadh i dteach altranais príobháideach do dhuine a raibh tú mór leis a fuair bás ó shin i leith.

Cá fhad a thógfaidh sé don Ombudsman déileáil le mo ghearán?

Is difriúil ó chás go chás a bhíonn an tréimhse ama a ghlahtar chun teacht ar chinneadh. Bíonn sé ag brath ar a chasta atá sé. Mar sin féin, coinneoimid ar an eolas thú faoina bhfuil ag tarlú le do ghearán.

Cá mhéad a bheidh ar ghearán a dhéanamh leis an Ombudsman?

Ní bheidh costas ar bith air. Ní ghearrtar aon táille ar sheirbhísí an Ombudsman.

Mar achoimre - Trí bheart chun a iarraidh go gcuirtear rudaí ina gceart

1. Déan gearán leis an teach altranais príobháideach a luaithe is féidir leat. D'fhéadfaí an t-ábhar a réiteach níos tapa má dhéanann tú gearán leis go díreach. Mínígh cén fáth a bhfuil tú míshásta agus conas is mian leat go gcuirfidh sé rudaí ina gceart.
2. Tabhair deis don teach altranais príobháideach do ghearán a réiteach agus a fhreagra deiridh a thabhairt duit. Déan cinnte go gcoinníonn tú cóipeanna de na litreacha go léir faoi do ghearán.
3. Más rud é go bhfuil tú míshásta leis an dóigh ar dhéileáil an teach altranais príobháideach le do ghearán, déan teagmháil leis an Ombudsman.

Conas a dhéanaim gearán leis an Ombudsman?

Is féidir leat scríobh chuig an seoladh seo a leanas nó glao a chur ar an uimhir seo:

Oifig an Ombudsman

6 Ardán Phort an Iarla, Baile Átha Cliath 2, D02 W773.

Teileafón: 01 639 5600

Ríomhphost: complaints@ombudsman.ie

Féadfaidh tú gearán a dhéanamh ar líne freisin ach an fhoirm gearán ar líne a úsáid ag www.ombudsman.ie