



Aiseolas agus Gearáin: Polasaí agus Níos Imeachta

Stair Faisnéise agus Stair Leasúchán

Uimhir Thagartha an Doiciméid	PPPG 09/2016
Uimhir Leasúcháin	
Dáta Faofa	
An Chéad Dáta Leasúcháin Eile	
Doiciméad arna Forbairt ag	An Stiúrthóireacht um Dearbhú Cáilíochta
Doiciméad arna Faomhadh ag	
Freagracht as an Fhorfheidhmiú	Gach aon fhostaí de chuid Tusla
Freagracht as an Athbhreithniú agus an Iniúchadh	An Stiúrthóireacht um Dearbhú Cáilíochta

Clár Ábhar

Réamhrá.....	3
1.0 Ráiteas Polasaí	4
2.0 Róil agus dualgais.....	4
3.0 Aiseolas	4
3.1 Sainmhíniú.....	4
3.2 Prionsabail	5
3.3 Cur chuige	5
4.0 Gearáin.....	6
4.1 Sainmhíniú.....	6
4.2 Prionsabail	6
4.3 Cur chuige	7
4.4 Cé is féidir leis gearán a dhéanamh?.....	7
4.5 Conas a dhéantar Gearán?	8
4.6 Teorainneacha Ama	8
4.7 Ábhair a Eisítear.....	8
4.8 Céimeanna an Phróisis Ghearáin.....	10
5.0 Leithscéalta agus Sásamh	15
5.1 Leithscéalta	15
5.2 Sásamh	15
6.0 Gearáin a dhéantar i gcoinne Ball de chuid na Foirne.....	15
7.0 Gearáin a dhéantar i gcoinne Duine nach Ball de chuid na Foirne é.....	16
8.0 Gníomhaireachtaí Maoinithe	16
9.0 Oiliúint Foirne.....	16
10.0 Faisnéis maidir le Gearáin a Fhoilsiú.....	17
Aguisíní.....	18
Aguisín 1 - Liosta de na Doiciméid Ghearáin Ghaolmhara.....	18
Leabharliosta	19

Réamhrá

Is í Tusla - an Ghníomhaireacht um Leanaí agus an Teaghlach an ghníomhaireacht stáit thiomnaithe atá freagrach as feabhas a chur ar folláine agus torthaí do leanaí. Ar aon dul lena chuid feidhmeanna faoin ‘Acht fán nGníomhaireacht um Leanaí agus an Teaghlach, 2013’ agus leis na caighdeáin náisiúnta, d’fhorbair an Ghníomhaireacht beartas aiseolais agus gearán náisiúnta ar a dtugtar ‘Tell Us’. Is beartas agus nós imeachta uileghabhálach é seo a fhaigheann tacaíocht ó roinnt cáipéisí treorach atá leagtha amach in Aguisín 1.

Ní rud lánroghnach é éisteacht le dearcaí daoine a bhfuil taithí acu ar sheirbhísí Tusla, is rud riachtanach. Fágann sé seo go bhfuil seirbhísí Tusla níos dírithe ar dhaoine, níos freagraí agus níos éifeachtaí. Lorgóidh Tusla tuairimí na leanaí, na ndaoine óga agus na dteaghlach a fhaigheann seirbhísí Tusla go gníomhach, lena n-áirítear daoine a bhfuil drogall nó doicheall orthu na seirbhísí sin a fháil. Tá Tusla tiomanta don teagmháil a dhéanamh le leanaí, le daoine óga, le teaghlaigh agus le pobail. Is cuid den phróiseas seo í an fhaisnéis a bhailítear agus an beartas seo á chur chun feidhme.

Cuimsíonn an beartas seo aiseolas agus gearáin agus déileálann sé leo ar bhonn leithleach mar seo a leanas:

- I gCuid 3 tugtar sonraí ar fáil maidir le haiseolas a bhainistiú faoi sheirbhísí Tusla (nó seirbhísí a sholáthraítear thar ceann Tusla);
- I gCuid 4 tugtar sonraí ar fáil maidir le gearáin a bhainistiú gur úsáideoirí seirbhíse nó úsáideoirí neamhsheirbhíse a bhfuil tionchar diúltach ag seirbhísí Tusla orthu (nó seirbhísí a sholáthraítear thar ceann Tusla) a chuireann isteach iad. Tá an beartas agus an nós imeachta nua seo, ‘Tell Us’ á chur isteach in áit na mbeartas agus na nósanna imeachta aiseolais agus gearáin ar fad a bhí curtha i bhfeidhm ag Tusla go dtí seo.

1.0 Ráiteas Polasaí

Tá sé tábhachtach go n-éisteannt Tusla leis an méid atá tarlaithe do na ndaoine a fhaigheann seirbhísí Tusla agus dóibh siúd a mbíonn tionchar orthu ag an mbealach ina gcuireann Tusla na seirbhísí sin chun feidhme. Tríd an aiseolas agus gearáin a éascú, cuidítear le Tusla na méid seo a éisteacht.

Geallann Tusla go bhfoghlaimeofar ón bhfaisnéis a fhaigheann sé trí aiseolas agus gearáin agus go mbainfear úsáid as an bhfoghlaim chun feabhas a chur ar sheirbhísí.

Tá béim an bheartais curtha ar réitigh seachas ar an milleán. Déanfaidh Tusla:

- Deis a thabhairt do leanaí, do dhaoine óga agus dá dteaghlaigh (agus d'aon daoine eile a dtéann seirbhísí Tusla i bhfeidhm orthu) a dtuairimí a nochtadh faoi sheirbhísí ar bhealaí atá sábháilte agus cuimsitheach;
- Cabhair a thabhairt do leanaí, do dhaoine óga agus dá dteaghlaigh (agus d'aon duine eile a dtéann seirbhísí Tusla i bhfeidhm orthu) a dtuairimí a chur in iúl;
- Éisteach leis na tuairimí seo;
- Gníomhú de réir na dtuairimí seo, de réir mar is cúí;
- Freagairt a thabhairt dóibh siúd a thugann aiseolas nó gearáin a dhéanamh agus iad a choinneáil ar an eolas faoi ghníomhartha a ghlacann Tusla maidir lena n-aiseolas nó a gearán.

2.0 Róil agus dualgais

Tá an beartas le bheith curtha i bhfeidhm ag gach uile bhall foirne i Tusla agus i ngníomhaireachtaí a sholáthraíonn seirbhís thar ceann Tusla chomh maith.¹

Beidh maoirseacht ag Stiúrthóireacht Dearbhú Cáilíochta Tusla maidir le cur i bhfeidhm agus le hoibríocht an bheartais seo.

Beidh líon leordhóthanach d'oifigigh ghearán agus d'oifigigh athbhreithnithe ag gach aon aonad seachadta seirbhíse agus ag Tusla mar sheirbhís náisiúnta chun déileáil go héifeachtach le haiseolas agus le gearáin.

3.0 Aiseolas

3.1 Sainmhíniú

Is éard is aiseolas ná faisnéis atá faighte ag Tusla ó aon duine (nó daoine) maidir leis an taithí atá acu ar aon ghné de sheirbhísí de chuid Tusla nó ar an gcaoi a gcuirtear na seirbhísí sin ar fáil.

Déileáiltear le haon aiseolas atá milleánach faoi Tusla agus a dteastaíonn freagra uaidh sa cuid den pholasaí seo maidir le gearáin.

¹ Féadfaidh soláthraithe seirbhíse arna maoiniú ag Tusla (faoi Ailt 56 agus 58 den 'Acht fán nGníomhaireacht um Leanaí agus an Teaghlach 2013'), ach cead a bheith faighte ó Tusla, nósanna imeachta a bhunú chun déileáil go gearáin i gcoinne an tsoláthraí seirbhíse, in ionad na nósanna imeachta a bhunaítear faoin bpolasaí seo.

3.2 Prionsabail

Tá na treoirphrionsabail seo a leanas ina mbonn taca don chur chuige atá i bhfeidhm i dTusla faoi conas aiseolas a fháil:

- Tá aiseolas mar chuid riachtanach de phróiseas foghlama agus forbartha na Gníomhaireachta;
- Úsáidtear an t-aiseolas chun eolas a thabhairt do chinnteoireacht do phleanáil, do dhearadh agus do sheachadadh seirbhísí Tusla mar is cuí;
- Beidh Tusla ag cur fáilte roimh an aiseolas go gníomhach agus tabharfar aird ann, mar is cuí, ar aon aiseolas a fhaightear;
- Tabharfaidh foireann Tusla tacaíocht agus cúnaimh gníomhach ar fáil do dhaoine ar mian leo aiseolas a thabhairt don Ghníomhaireacht;
- Caithfear le gach duine a thugann aiseolas le dínit agus le meas.

3.3 Cur chuige

Cuireann gach uile shuíomh agus seirbhís de chuid Tusla deiseanna aiseolais ar fáil, ar féidir le foireann Tusla glacadh leo ar bhealaí éagsúla:

- Ó bhéal, ar bhonn pearsanta nó ar an nguthán;
- Tríd an bhfoirm aiseolais Tusla, atá ar fáil ar líne ag www.tusla.ie/about/feedback-and-complaints;
- I ríomhphost (chuig tellus@tusla.ie);
- I scríbhinn;

Tabharfar aitheantas don aiseolas a fhaightear, ag an bpointe teagmhála ar dtús agus ansin cuirfear ar aghaidh é chuig an aonad nó chuig an seirbhís ábhartha nó chuig an aonad seachadta seirbhíse lena mbaineann.

Aithneofar aiseolas go pras laistigh de 10 lá oibre. Sa chás go gcuirtear aiseolas ar fáil i scríbhinn, is i scríbhinn a eiseofar an admháil.

Beidh ball foirne amháin freagrach as an aiseolas a thiomsú agus a thuairisciú i ngach uile aonad seachadta seirbhíse agus don tseirbhís náisiúnta chomh maith.

Bainfear úsáid as an aiseolas ar fad a bhailítear, is cuma an tslí a bhailítear é, chun an soláthar seirbhíse a threorú mar is cuí.

Déanfaidh an t-aonad seachadta seirbhíse nó ag an tseirbhís lena mbaineann an t-aiseolas go léir a thiomsú, a anailísiú agus a chur chun feidhme de réir mar is cuí.

Cuirfear tuairiscí áitiúla ina bhfuil anailís ar fáil ar aiseolas a fuarthas ar aghaidh chuig Stiúrthóireacht Dhearbhú Cáilíochta Tusla uair sa ráithe.

Aiseolas a fhoilsiú

Cuirfidh Stiúrthóireacht Dhearbhú Cáilíochta Tusla tuarascáil bhliantúil ar fáil maidir le haiseolas chun na ceachtanna a foghlaimíodh a roinnt. Féadfaidh an Stiúrthóireacht um Dhearbhú Cáilíochta tuarascálacha eile a chur ar fáil de réir mar is gá. Cuirfear bainisteoirí ar an eolas maidir le haon aiseolas a fuarthas agus ba cheart aird a foirne a tharraingt air. Ina theannta sin, cuirfear baill foirne dá dtagraítear san aiseolas ar an eolas maidir leis an gcineál aiseolais atá ann. Ó am go chéile, iarrfaidh an Ghníomhaireacht ar aiseolas go foirmiúil trí mhodhanna éagsúla comhairliúcháin.

4.0 Gearáin

4.1 Sainmhíniú

Is léiriú é gearán faoi mhíshástacht ag duine amháin nó níos mó den phobal faoi ghníomh nó faoi easpa gníomhaíochta na heagraíochta, nó faoi chaighdeán na seirbhíse a sholáthraíonn an eagraíocht nó a sholáthraítear thar a ceann.²

Bhunaigh an tAcht fán nGníomhaireacht um Leanaí agus an Teaghlach 2013 an ceart gearán a dhéanamh maidir le haon ghníomh nó neamhghníomh ar thaobh Tusla (nó soláthraí seirbhíse a ghníomhaíonn thar ceann Tusla) nach n-éilítear é a bheith ag teacht le cleachtas riaracháin cóir nó fónta agus a dhéanann dochar don duine a dhéanann an gearán nó a ndéantar an gearán thar a cheann.

Ní hionann gníomh Tusla agus cleachtas riaracháin cothrom nó fónta más rud é go bhfuil sé:

- Déanta gan cead nó údarás cuí a bheith faighte;
- Déanta ar chúiseanna neamhriachtanacha;
- Mar thoradh faillí nó míchúraim;
- Bunaithe ar fhaisnéis mhícheart nó neamhiomlán;
- Idirdhealaitheach;
- Bunaithe ar chleachtas riaracháin neamh-inmhianaithe nó ar aon slí eile i gcoinne riaracháin chóir nó fhónta.³

4.2 Prionsabail

Tá na prionsabail seo a leanas mar bhonn le cur chuige Tusla maidir le cad ba cheart a dhéanamh nuair a fhaightear gearáin:

- Cloífidh Tusla lena riachtanais reachtúla de réir an Achta fán Ghníomhaireacht um Leanaí agus Teaghlach 2013 'agus beidh sé faoi threoir ag caighdeáin náisiúnta an Údaráis um Fhaisnéis agus Cáilíocht Sláinte agus' Treoir um Chaighdeáin Dea-Chleachtas 'Oifig an Ombudsman;
- Tá gearáin riachtanach don Ghníomhaireacht ionas go mbeifear in ann foghlaim agus forbairt a dhéanamh;
- Bainfear úsáid as gearáin chun eolas a chur leis an gciinnteoireacht agus leis an bpleanáil, agus le dearadh agus seachadadh seirbhísí Tusla mar is cuí;
- Meabhraítear go rialta do dhaoine a úsáideann seirbhísí Tusla agus dóibh siúd a bhfuil tionchar ag seirbhísí Tusla orthu faoi phróiseas gearán Tusla agus faoi conas leas a bhaint as an bpróiseas sin;
- Tabharfaidh foireann Tusla comhairle, tacaíocht ghníomhach agus cúnaimh, de réir mar is cuí, dóibh siúd ar mian leo gearáin a dhéanamh leis an nGníomhaireacht;
- Réiteoidh Tusla gearáin chomh tapa agus is féidir;
- Gheobhaidh gach oifigeach gearán ⁴ agus oifigeach athbhreithnithe ⁵ de chuid Tusla oiliúint dóthanach;
- Déileálfar le gach aon duine a dhéanann gearáin le dínit agus le meas;
- Ní dhéanfaidh gearán dochar ar dhóigh ar bith don tseirbhís a gcuirfear ar fáil don duine aonair ó Tusla.

² Córas Eiseamláireach Gearáin agus Polasaí, Treoir an Ombudsman maidir le córas láimhseála gearán a fhorbairt,

Oifig an Ombudsman (Éire) Lúnasa 2015.

³ Treoir an Ombudsman maidir le Caighdeáin an Dea-Chleachtas do Sheirbhísigh Phoiblí, Márta 2003 glactha mar thagarmharc de dea-chleachtas Tusla.

⁴ Is oifigeach gearáin é duine aonair a bhfuil freagracht ainmnithe air faoin 'Acht fán Ghníomhaireacht um Leanaí agus an Teaghlach 2013' chun gearáin a fhaigheann an Ghníomhaireacht a imscrúdú.

⁵ Is oifigeach athbhreithnithe é oifigeach athbhreithnithe a bhfuil freagracht ainmnithe air faoin Acht fán nGníomhaireacht um Leanaí agus an Teaghlach 2013' chun gearáin a athbhreithniú de réir mar is cuí thar ceann na Gníomhaireachta.

4.3 Cur chuige

Tá sé mar aidhm ag Tusla gearáin a réiteach go pras ar bhonn áitiúil gan an t-ábhar a chur suas chuig oifigeach gearán. Tá sé intuigthe go bpléifidh foireann Tusla le gearáin trí:

- An gearán a réiteach, nó
- An ghearáin a chur ar aghaidh chuig an duine is oiriúnaí, nó
- An gearán a chur ar aghaidh chuig an oifigeach gearán.

Aithneofar gearáin ar dtús ón bpointe teagmhála agus seolfar ar aghaidh chuig an rannán nó an tseirbhís lena mbaineann iad.

Cuirfear sonraí an ghearáin in iúl do bhaill foirne ar bith atá ainmnithe i ngearán ag an bpointe seo.

Aithneofar gearáin go pras. Gheobhaidh gearánaithe admháil laistigh de 10 lá oibre. Sa chás go gcuirtear gearáin a fháil i scríbhinn, is i scríbhinn a eiseofar an admháil.

Sa chás nach féidir gearáin a réiteach ar bhonn áitiúil cuirfear ar aghaidh iad chuig an oifigeach gearán ábhartha.

Nuair a bhíonn inní maidir le cosaint nó leas leanáí mar thoradh ar ghearán, cuirfear an cúis inní ar aghaidh chuig an bhfoireann oibre sóisialta don cheantar de réir pholasaí Tusla.

Sa chás go dtugtar le fios i ngearán go bhfuil dínit úsáideora seirbhíse curtha i gcontúirt mar gheall ar iompar baill foirne, ní mór an inní a scagadh de réir an ‘Pholasaí um Iontaobhas sa Chúram’.⁶

Sa chás go bhfuil ball foirne ainmnithe i ngearán, ní mór sonraí an ghearáin a bhaineann leis an mball foirne sin a chur in iúl don bhall foirne.

4.4 Cé is féidir leis gearán a dhéanamh?

Aon leanbh, duine óg nó duine fásta atá ag fáil, nó a fuair nó a bhfuil seirbhís á lorg agat ó Tusla (nó ó sholáthraí seirbhíse a sholáthraíonn seirbhís thar ceann Tusla), nó daoine, seachas na catagóirí thuas, a éileamh go bhfuil gníomh nó easpa gnímh ag an nGníomhaireacht tar éis dul i bhfeidhm orthu.

Ní féidir le Tusla gearáin tríú páirtí a fhiosrú gan toiliú a bheith faighte ón duine a bhfuil sé maíte go bhfuil an drochthionchar air.

Sa chás nach bhfuil an duine atá i dteideal gearán a dhéanamh cumasach chun amhlaidh a dhéanamh nó más rud é nach bhfuil sé in ann amhlaidh a dhéanamh mar gheall ar aois, breoiteacht nó míchumas, is féidir an gearán a dhéanamh thar ceann an duine sin trí:

- Garghaol nó cúramóir an duine sin;
- Aon duine a faoina bhfuil cúram an duine sannta chuige nó chuici, de réir an dlí nó de réir cheapachán cúirte;
- Aon ionadaí dlíthiúil an duine;
- Aon duine eile ach toiliú an duine a bheith tugtha leis.

Ar deireadh, má tá duine a bheadh i dteideal gearán a dhéanamh, ach amháin go bhfuil siad tar éis bás a fháil, féadfaidh aon cheann de na catagóirí daoine thuas gearán a dhéanamh thar a gceann. Ní mór do Tusla é féin a shásamh go bhfuil an t-údarás ag an duine a dhéanann an gearán amhlaidh a dhéanamh.

⁶ ‘Policy for Health Service Employers on Upholding the Dignity and Welfare of Patients/Clients and the Procedure for Managing Allegations of Abuse against Staff Members’ (Bealtaine, 2005):

4.5 Conas a dhéantar Gearán?

Cuireann gach ionad agus gach seirbhís de chuid Tusla faisnéis ar fáil go poiblí faoi phróiseas gearán Tusla. Is féidir le foireann Tusla gearáin a ghlacadh ar bhealaí éagsúla:

- Ó bhéal, ar bhonn pearsanta nó ar an nguthán;
- Tríd an bhfoirm aiseolais Tusla, atá ar fáil ar líne ag www.tusla.ie/about/feedback-and-complaints;
- Í ríomhphost (chuig tellus@tusla.ie);
- I scríbhinn

Cuirfidh an fhoireann comhairle agus cúnamh ar fáil d'aon duine a dhéanann fiosrú faoi conas gearán a dhéanamh le Tusla, de réir mar is cuí.

4.6 Teorainneacha Ama

Ní mór gearán a dhéanamh laistigh de 12 mhí:

- Ó dháta an ghnímh nó na neamhghníomhaíochta lena mbaineann an gearán nó,
- Ón dáta ar tháinig an gearánach ar an eolas faoin gníomh nó faoin easpa gnímh lena mbaineann an gearán.

Féadfaidh oifigeach gearán an teorainn ama chun gearán a dhéanamh a shíneadh amach in gcásanna speisialta nó más rud é go bhfuil sé den tuairim go bhfuil sé ar mhaithe le leas an phobail⁷ amhlaidh a dhéanamh. Áirítear ar chúinsí speisialta, gan a bheith teoranta dóibh, cásanna ina bhfuil an gearánaí tinn nó ina raibh sé tinn nó ag fulaingt, nó cásanna ina mbíonn faisnéis nua ar fáil de réir a chéile le himeacht ama.

4.7 Ábhair a Eisítear

Tá roinnt cineálacha gearán ann nach bhfuil Tusla ag déileáil leo faoi pholasaí gearáin ‘Tell Us’. Seo iad a leanas:

- Ábhar atá, nó a bhí, faoi réir imeachtaí dlíthiúla os comhair cúirte nó binse;
- Ábhar a bhaineann le feidhmiú breithiúnais chliniciúil amháin;^s
- Gníomh arna dhéanamh ag an nGníomhaireacht ar chomhairle duine a fheidhmíonn breithiúnas cliniciúil amháin;
- Ábhar a bhaineann leis an earcaíocht nó le ceapacháin;
- Ábhar a bhaineann le téarmaí nó coinníoll conartha fostaíochta, nó a dhéanann difear do cheachtar dóibh;
- Ábhar a bhaineann leis an ‘Acht Leasa Shóisialaigh’;
- Ábhar a d'fhéadfadh a bheith ina ábhar achomhairc faoi Alt 60 den ‘Acht um Chlárú Sibhialta 2004’;
- Ábhar a d'fhéadfadh dochar a dhéanamh d'inscrúdú atá curtha i mbun ag an nGarda Síochána;
- Ábhar a tugadh os comhair aon nós imeachta gearán eile atá bunaithe faoin dlí;
- Ábhar is cúis le himní faoi chosaint nó leas leanaí (ní mór na hábhair imní seo a tharchur chuig an bhfoireann oibre sóisialta dleachta ceantair).

⁷Rud ar bith a dhéanann difear do chearta, sláinte agus airgeadas an phobail i gcoitinne.

^sCiallaíonn breithiúnas cliniciúil cinneadh a rinneadh nó tuairim ar a thángthas maidir leis an diagnóis, an cúram nó cóireáil othar (‘An tAcht Sláinte 2004’).

Tábla 1

Sa tábla seo tá gearáin eile nach dtagann faoi shainchúram ‘Tell Us’ agus ní mór iad a tharchur chuig an bpearsanra cuí le tabhairt fúthu ag baint úsáide as an bpolasaí, nós imeachta, treoirlínte nó reachtaíocht ábhartha.

Sonraí maidir le Gearán/Líomhain	Polasaí, Nós Imeachta, Treoirlínte nó Reachtaíocht le leanúint
Inmní maidir le cosaint nó leas linbh	Ní mór na hábhair inmní seo a tharchur chuig an bhfoireann oibre sóisialta don cheantar a ndéileálfar leo de réir threoir ‘Tús Áite do Leanaí’.
<p>Líomhaintí maidir le mí-úsáid déanta in aghaidh ball foirne/baill foirne</p> <p>Saincheisteanna maidir leis an mí-iompar gairmiúil agus leis an oiriúnacht chun cleachtadh</p> <p>Gearáin ón bhfoireann maidir le hiompar míchuí baill foirne eile san áit oibre</p>	<p>Cuir ar aghaidh é don bhainisteoir líne/ceann na rannáine chun déileáil leis an ngearán i gcomhréir le cuid de na nithe seo a leanas, nó i gcomhréir leo go léir:</p> <ul style="list-style-type: none"> • ‘Trust in Care, Policy for Health Service Employers on Upholding the Dignity and Welfare of Patients/Clients and the Procedure for Managing Allegations of Abuse against Staff Members’ (May 2005); • ‘Nósanna Imeachta Casaoide agus Araíonachta don tSeirbhís Sláinte’ (2004); • ‘Beartas maidir leis an Dínit ag an Obair do Sheirbhísí Sláinte’ (2004); • ‘An tAcht um Ghairmithe Sláinte agus Cúraim Shóisialaigh 2005’; • ‘Acht na nAltraí 1985’.
Gearáin i gcoinne an phróisis AD/earcaíochta	<p>Cuir ar aghaidh é don bhainisteoir líne/ceann na rannáine/acmhainní daonna chun déileáil leis an ngearán i gcomhréir le cuid de na nithe seo a leanas, nó i gcomhréir leo go léir:</p> <ul style="list-style-type: none"> • ‘Beartas maidir leis an Dínit ag an Obair do Sheirbhísí Sláinte’ (2004); • ‘Nósanna Imeachta Casaoide agus Araíonachta don tSeirbhís Sláinte’ (2004); • ‘Cód Cleachtais: Ceapachán chun Post sa Státseirbhís agus sa tSeirbhís Phoiblí’ (2007).

Sonraí maidir le Gearán/Líomhain	Polasaí, Nós Imeachta, Treoirínte nó Reachtaíocht le leanúint
Gearáin faoi bhulaíocht agus ciapadh déanta i gcoinne na foirne	<p>Cuir ar aghaidh é don bhainisteoir líne/ceann na rannáine/acmhainní daonna chun déileáil leis an ngearán i gcomhréir le cuid de na nithe seo a leanas, nó i gcomhréir leo go léir:</p> <ul style="list-style-type: none"> • ‘Trust in Care, Policy for Health Service Employers on Upholding the Dignity and Welfare of Patients/Clients and the Procedure for Managing Allegations of Abuse against Staff Members’ (May 2005); • ‘Beartas maidir leis an Dínit ag an Obair do Sheirbhísí Sláinte’ (2004); • ‘Nósanna Imeachta Gearáin agus Araíonachta for the Health Service ’(2004).
Gearáin maidir le hiarratais a rinneadh faoin ‘Acht um Shaoráil Faisnéise 2014 ’	‘An tAcht um Shaoráil Faisnéise 2014 ’
Gearáin maidir le sárúithe ar chearta cosanta sonraí	Na hAchtanna um Chosaint Sonraí 1988 agus 2003
Gearáin maidir le seirbhísí réamhscoile	<p>Déan tagairt do Sheirbhís Luathbhlianta Tusla chun déileáil leis an ngearán de réir an ‘Rialacháin um Chúram Leanáí (Seirbhísí Réamhscoile)’</p> <p>(2006)</p>

Má thagann gearán isteach i gceann de na catagóirí atá leagtha amach i dTábla 1, cuirfidh Tusla, nuair is cuí, comhairle ar an ngearánaí faoin údarás is oiriúnaí chun an cheist a chur ar aghaidh.

4.8 Céimeanna an Phróiseas Ghearáin

Tá ceithre chéim sa phróiseas gearán:

- Céim 1 Réiteach áitiúil
- Céim 2 Atreorú chuig oifigeach gearán
- Céim 3 Athbhreithniú inmheánach
- Céim 4 Athbhreithniú seachtrach

Féadfar gearán a réiteach ag aon cheann de na céimeanna thuas. Nuair atá gearánaí míshásta leis an rún atá á thairiscint, is é rogha an ghearánaí an mian leis/léi dul a gearán nó a ghearán a chur ar aghaidh go dtí an chéad chéim eile den phróiseas gearán.

4.8.1 Céim 1 - Réiteach Áitiúil

Nuair a fhaightear gearán, cuirfear chuig an tseirbhís áitiúil lena mbaineann sé. Is é atá i gceist le réiteach áitiúil ná nuair a dhéanann an fhoireann iarracht ar shaincheisteanna a d'ardaigh an gearánach a réiteach go pras agus ar bhonn áitiúil. Is é an réiteach áitiúil an bealach is réamhghníomhaí chun déileáil le gearáin.

Ní mór don fhoireann áitiúil an beartas seo a úsáid chun iarracht a dhéanamh na saincheisteanna a d'ardaigh an gearánach a réiteach.

Ba chóir daoine aonair a dhéanann gearáin a chur ar an eolas go bhfuil sé de cheart acu a ngearán a chur ar aghaidh chuig an oifigeach gearán don tseirbhís sa chás nach bhfuil siad sásta leis an réiteach áitiúil a thugtar dóibh.

B'fhéidir nach roghnóidh roinnt gearánaithe ar réiteach áitiúil a lorg agus féadfaidh siad atreorú chuig an oifigeach gearán a roghnú. Tacófar leis seo.

Déanfar an gearán agus an rún atá beartaithe a thaifeadh agus a iontráil ar bhunachar sonraí Tusla.

4.8.2 Céim 2 - Atreorú chuig Oifigeach Gearán

Déanfaidh oifigeach gearán scrúdú ar ghearán chun cinneadh a dhéanamh an féidir déileáil leis an ábhar a ndéantar gearán faoi faoin bpolasaí agus faoin nós imeachta ‘Tell Us’.

Ní féidir roinnt gearán a bhainistiú le ‘Tell Us’ (féach Cuid 4.7). I gcásanna den sórt sin, cuirfidh an t-oifigeach gearán in iúl don ghearánach má tá próiseas malartach ar fáil chun déileáil leis an ngearán.

Ba chóir don oifigeach gearán a chur in iúl do na bainisteoirí ábhartha faoi ghearán a fuarthas agus faoi chineál gearáin atá ann.

Ní mór d'oifigigh ghearán a n-aird a thabhairt ar a ngaireacht do shaincheist a ndearnadh gearán faoi sula dtosaíonn siad ar imscrúdú. Níor chóir go mbeadh baint ag oifigeach gearán le gearán a bhainistiú faoi ábhar ina raibh baint dhíreach nó indíreach aige (sa chás sin ní mór an gearán a chur ar aghaidh chuig oifigeach gearán eile nach bhfuil baint aige leis an ngearán).

Caithfear go cothrom le gach aon duine atá páirteach sa phróiseas gearán.

Cuirfidh an t-oifigeach gearán an ngearánaí ar an eolas go bhfuarthas an gearán laistigh de 10 lá oibre.

Soiléireoidh an t-oifigeach gearán, más gá, cineál beacht an ghearáin leis an ngearánaí. Má aithníonn an t-oifigeach gearán go dteastaíonn tacaíocht nó cúnamh ón ngearánaí cuirfidh siad in iúl don ghearánach conas a sholáthrófar é.

Coinneoidh an t-oifigeach gearán taifead ar gach gearán a fhaightear ar NIMS. Tá

roinnt roghanna ag oifigeach gearán chun déileáil le gearán:

- Atreorú le haghaidh réiteach áitiúil (ar choinníoll nár baineadh leas as an rogha seo roimhe seo);
- Réiteach neamhfhoirmiúil ar an ngearán;
- Idirghabháil;
- Imscrúdú.

4.8.2.1 Tarchur le haghaidh Réiteach Áitiúil

Tar éis gearán a fháil, féadfaidh an t-oifigeach gearán an gearán a tharchur le haghaidh réiteach áitiúil, tar éis dó é a phlé leis an ngearánaí, (ar choinníoll nach mbaintear leas as an rogha seo roimhe seo).

4.8.2.2 Réiteach Neamhfhoirmiúil

I gcás nach rogha iomchuí é réiteach áitiúil chun iniúchadh a dhéanamh nó nár éirigh leis, féadfaidh an t-oifigeach gearán, le toiliú na bpáirtithe lena mbaineann, a bhreithniú an mbeadh sé indéanta dul ar aghaidh le réiteach neamhfhoirmiúil ar an ngearán. Is éard atá i gceist le réiteach neamhfhoirmiúil ná cás ina mbíonn an t-oifigeach gearán ag obair go gníomhach i gcomhar leis an ngearánaí nó leis an bhfoireann ábhartha d'fhonn réiteach comhaontaithe a shocrú maidir leis an gceist/na saincheisteanna gearán.

Déanfaidh an t-oifigeach gearán an fhoirm réitigh neamhfhoirmiúil a thairgeadh, an toradh a thaifeadadh agus na bainisteoirí líne cuí a chur ar an eolas faoi.

Sa chás nár éirigh le réiteach neamhfhoirmiúil, déanfaidh an t-oifigeach gearán:

- An gearán a dhúnadh agus an chúis a bhí leis sin a thaifeadadh, nó
- Tús a chur le bealach eile chun an gearán a réiteach, mar shampla an idirghabháil nó imscrúdú.

4.8.2.3 *Idirghabháil*

Féadfaidh an t-oifigeach gearán breithniú a dhéanamh ar idirghabháil mar bhealach chun réiteach a fháil nuair a aontaíonn an dá pháirtí leis an bpróiseas sin. Déanann an t-oifigeach gearán an cinneadh an idirghabháil a thairiscint ar bhonn cás ar chás.

Próiseas is ea an idirghabháil inar féidir le páirtithe leis an ngearán, le cúnaimh ó thrú páirtí neodrach agus comhaontaithe (an t-idirghabhálaí):

- Na saincheistanna a aithint;
- Roghanna a fhorbairt;
- Smaoinigh ar aon roghanna eile atá ann, agus
- Iarracht a dhéanamh teacht ar chomhaontú.

Déanfaidh an t-oifigeach gearán an iarracht ar idirghabháil a thaifeadadh, an toradh a thaifeadadh agus comhairle a chur ar na bainisteoirí líne cuí. Mar sin féin, fanann sonraí na seisiún idirghabhála faoi rún do na rannpháirtithe.

I gcás nach n-éiríonn le hidirghabháil, dúnfaidh an t-oifigeach gearán an gearán agus taifeadfaidh sé an chúis atá leis sin nó déanfaidh sé imscrúdú ar an ngearán a thionscnamh.

4.8.2.4 *Imscrúdú*

I gcásanna ina dteastaíonn imscrúdú, déanfar é laistigh de 30 lá oibre ón gcinneadh imscrúdú a dhéanamh. Mura féidir an fráma ama seo a chomhlíonadh, cuirfear an gearánaí agus na baill foirne atá ainmnithe sa ghearán ar an eolas go pras agus tabharfar nuashonrú dóibh gach 20 lá oibre ina dhiaidh sin go dtí go mbeidh an t-imscrúdú críochnaithe.

Chun an t-imscrúdú a éascú, féadfaidh an t-oifigeach gearán tuairiscí, comhaid nó doiciméid a lorg ó na seirbhísí atá i gceist. Is féidir go roghnóidh siad baill foirne atá ainmnithe sa ghearán a chur faoi agallamh. Féadfaidh an t-oifigeach gearán foireann imscrúdaithe a bhunú más gá, i dtuairim an oifigigh ghearáin, foireann den sórt sin.

Féadfaidh an t-oifigeach gearán agallaimh nó tuairiscí a iarraidh ó fhostaithe nó ó fhinnéithe eile, de réir mar is cuí. Féadfaidh siad a iarraidh go gcuirfí agallamh ar iar-bhaill foirne nuair a mheastar é a bheith oiriúnach don imscrúdú.

Caithfidh foireann Tusla comhoibriú i rith gach uile chéim den phróiseas gearán.

Ní mór don oifigeach gearán an t-imscrúdú ar ghearán a chomhlánú a luaithe is indéanta. Mura gcuirtear an t-imscrúdú i gcrích laistigh de shé mhí ón ngearán a fháil, ní mór don oifigeach gearán míniú a thabhairt don ghearánach agus don fhoireann lena mbaineann maidir leis an moill agus plean gníomhaíochta a leagan amach chun an t-imscrúdú gearán a chomhlánú.

I ndiaidh an imscrúdaithe, ullmhóidh an t-oifigeach gearán tuarascáil lena gcuimseofar:

- Sonraí an ghearáin;
- Cur síos ar an bpróiseas imscrúdaithe gearán;
- Freagra na seirbhíse agus freagra an bhaill foirne lena mbaineann sé;
- Torthaí an imscrúdaithe:
 - Seasamh leis an ngearán, nó
 - Seasamh leis an ngearán i bpáirt, nó
 - Gan seasamh leis an ngearán.
- Cúiseanna leis na torthaí;
- Moltaí agus na cúiseanna leo.

Seolfaidh an t-oifigeach gearán an tuarascáil chríochnaithe ar aghaidh chuig an ngearánaí, an ceann seirbhíse ábhartha agus na baill foirne atá ainmnithe sa ghearán.

Comhlíonfaidh gach tuarascáil leis an reachtaíocht um chosaint sonraí.

Seolfaidh an t-oifigeach gearán cóipeanna de na moltaí chuig na daoine atá freagrach as a gcur i bhfeidhm.

Cuirfidh an t-oifigeach gearán in iúl i scríbhinn don ghearánaí go bhfuil sé de cheart aige / aici athbhreithniú a dhéanamh go himheánach ar mholtaí an ghearáin agus a gceart an gearán a chur faoi bhráid an Ombudsman nó an Ombudsman do Leanaí.

Má chinneann bainisteoirí gan moltaí tuarascáil oifigigh ghearáin a chur i bhfeidhm, ní mór dóibh an gearánach agus an t-oifigeach gearán a chur ar an eolas laistigh de 30 lá oibre ón cinneadh seo a bheith déanta.

Coinneoidh an t-oifigeach gearán taifead ar thorthaí agus ar mholtaí gach imscrúdaithe.

Is féidir le gearánaí nach bhfuil sásta leis na moltaí nó le feidhmiú na moltaí athbhreithniú inmheánach a lorg. Ba chóir iarraidh ar athbhreithniú inmheánach a sheoladh chuig:

Tell Us
 Tusla - An Ghníomhaireacht um
 Leanaí agus an Teaghlach Áras
 Brunel
 An Ceantar Theas Baile
 Átha Cliath 8

Ba chóir iarraidh ar athbhreithniú inmheánach a lorg laistigh de 30 lá ón dáta a bhfaightear mholtaí na tuarascála deiridh.

Ba cheart go n-aithneodh a leithéid d'iarratas na heilimintí de na moltaí nó na torthaí a chaithfidh an gearánaí a bheith athbhreithnithe agus na cúiseanna lena n-iarrtar go ndéanfaí athbhreithniú orthu.

I gcásanna ina gcinneann bainisteoirí gan moltaí áirithe a chur i bhfeidhm, tá 30 lá ag an ngearánaí ó dháta a bhfaigheann se an cinneadh sin chun athbhreithniú a iarraidh air.

4.8.3 Céim 3 - Athbhreithniú Inmheánach

Nuair a iarrann gearánaí athbhreithniú ar mholtaí imscrúdaithe ar ghearán, ainmneoidh an t-oifigeach athbhreithnithe oifigeach chun an gearán a athbhreithniú.

Cinnfidh an t-oifigeach athbhreithnithe an féidir déileáil leis an iarraidh ar athbhreithniú faoin nós imeachta athbhreithnithe agus, más amhlaidh, déanfaidh sé an t-athbhreithniú dá réir. Caithfear go cothrom le gach aon duine atá rannpháirteach sa phróiseas seo.

Ní féidir leis an oifigeach athbhreithnithe déileáil le saincheistean gearán nua ag an bpointe seo.

Féadfar scrúdú úrnua ar chomhaid agus ar pháipéir a bheith ag teastáil ón bpróiseas athbhreithnithe mar aon le hagallaimh úrnua le páirtithe atá bainteach leis an ngearán.

4.8.3.1 Ról an Oifigigh Athbhreithnithe

Déanfaidh an t-oifigeach athbhreithnithe iarracht an próiseas athbhreithnithe a sheoladh agus a thabhairt chun críche laistigh de 30 lá oibre tar éis dó an t-iarratas a fháil. Sa chás nach féidir cloí leis an fráma ama seo, ní mór an gearánaí agus an fhoireann ábhartha a chur ar an eolas agus iad a chur ar an eolas is deireanaí gach 20 lá oibre ina dhiaidh sin go dtí go mbeidh an t-athbhreithniú críochnaithe.

Féadfaidh an t-oifigeach athbhreithnithe a cheapfar gach doiciméad a bhaineann leis an ngearán a iarraidh agus comhfhreagras a dhéanamh le haon duine a chreideann sé/sí le réasún gur féidir leis cabhrú leis an ngearán a athbhreithniú.

Is féidir leis an oifigeach athbhreithnithe oiriúnacht moladh nó cinneadh a rinneadh sa bhuntuarascáil ar imscrúdú gearáin a chinneadh agus cinneadh a dhéanamh maidir lenar ceart:

- Seasamh leis go hiomlán;
- Seasamh leis i bpáirt;
- Gan seasamh leis;
- É a athrú;
- Moladh nua a dhéanamh.

Nuair a bheidh an t-athbhreithniú críochnaithe, ullmhóidh an t-oifigeach athbhreithnithe tuarascáil lena gcuimseofar:

- Sonraí na hiarrata athbhreithnithe;
- Cur síos ar phróiseas imscrúdaithe an athbhreithnithe;
- Freagra na seirbhíse agus freagra an bhaill foirne lena mbaineann sé;
- Torthaí an athbhreithnithe:
 - Seasamh le moladh/moltaí an imscrúdaithe ar an ngearán, nó
 - Seasamh go páirteach le moladh/moltaí an imscrúdaithe ar an ngearán, nó
 - Gan seasamh le moladh/moltaí an imscrúdaithe ar an ngearán.
- Moltaí éagsúla (más ann dóibh);
- Moladh/moltaí nua (más ann dóibh);
- Cúiseanna le torthaí an imscrúdaithe ar an ngearán.

Cuirfidh an t-oifigeach athbhreithnithe an tuarascáil chríochnaithe ar aghaidh chuig an ngearánaí, an ceann seirbhíse ábhartha, an bainisteoir gearán sa Stiúrthóireacht um Dhearbhú Cáilíochta agus aon bhaill foirne ábhartha eile lena mbaineann.

Comhlíonfaidh gach tuarascáil leis an reachtaíocht um chosaint sonraí.

Seolfar cóipeanna de na moltaí chuig na daoine atá freagrach as iad a chur i bhfeidhm.

Má chinneann bainisteoirí gan moltaí thuarascáil oifigigh ar athbhreithniú a chur i bhfeidhm, ní mór dóibh an gearánach agus an t-oifigeach gearán a chur ar an eolas laistigh de 30 lá oibre ón cinneadh seo a bheith déanta.

Déanfaidh an t-oifigeach athbhreithnithe an ceart chun athbhreithnithe sheachtraigh a chur in iúl don ghearánach nó don Ombudsman do Leanaí.

Coimeádfaidh an t-oifigeach athbhreithnithe taifead de na hathbhreithnithe go léir a rinneadh chomh maith le torthaí na nathbhreithnithe siúd.

4.8.4 Céim 4 - Athbhreithniú Seachtrach

Sa chás go n-iarrann gearánaí ar athbhreithniú seachtrach ar ghearán ón Ombudsman nó ón Ombudsman do Leanaí, rachaidh oifigeach náisiúnta ainmnithe ón Stiúrthóireacht um Dhearbhú Cáilíochta i mbun caidrimh leis an oifig ábhartha.

5.0 Leithscéalta agus Sásamh

5.1 Leithscéalta

Sa chás go molann oifigeach gearán nó oifigeach athbhreithnithe go bhfuil Tusla ag smaoineamh ar leithscéal a thairiscint don ghearánaí, is é duine atá ag leibhéal an stiúrthóra seirbhíse nó a choibhéis, nó duine níos airde ná sin a dhéanfaidh an cinneadh maidir leis an leithscéal sin.

5.2 Sásamh

Sa chás go molann oifigeach gearán nó oifigeach athbhreithnithe go bhfuil Tusla ag smaoineamh ar chúiteamh a thairiscint don ghearánaí, is é duine atá ag leibhéal an stiúrthóra seirbhíse nó a choibhéis, nó duine níos airde ná sin a dhéanfaidh an cinneadh maidir le cineál agus méid an tsásaimh.

6.0 Gearáin a dhéantar i gcoinne Ball de chuid na Foirne

Déileáiltear le gach uile ghearán de réir an próiseas atá leagtha amach sa ‘Bheartas Aiseolais agus Gearán’ seo de chuid Tusla. Meastar go gcomhoibreoidh baill foirne Tusla leis an bpróiseas.

Ní mór tacaíocht a chur ar fáil do bhaill foirne a bhfuil gearáin déanta ina gcoinne. Áirítear leis seo:

- Am a thabhairt dóibh chun déileáil leis an ngearán agus freagra a thabhairt air;
- Deis chun a thaobh féin den scéal a insint;
- Deischun tacaíocht a fháil ó chomhghleacaí oibre aige nó aici, nó ó ionadaí nó oifigeach ó cheardchumainn, le linn an imscrúdaithe;
- Deis chun comhghleacaí oibre, ionadaí ceardchumainn nó oifigeach a bheith in éineacht leis nó léi le linn agallaimh mar chuid den imscrúdú gearáin;
- Béim a bheith curtha ar réiteach, seachas ar an milleán;
- A bheith curtha ar an eolas faoina gcearta;
- Ní mór fostaithe a bheith curtha ar an eolas faoi aon líonraí tacaíochta atá ann agus faoi dhaoine ar féidir leo cabhrú leo le linn an phróisis bhainistíochta gearán, mar shampla:
 - Seirbhís Chúnamh d’Fhostaithe
 - Seirbhís Piarthacaíochta;
 - Comhlachtaí gairmiúla;
 - Rannóg acmhainní daonna;
 - Feidhmeannaigh ceardchumainn/ionadaíocht áitiúil.

Is féidir le gach aon bhall foirne a bhfuil gearán déanta ina leith a bheith ag súil leis go mbeidh glacfar le nós imeachta cóir agus go gcaithfear leis nó léi le dínit agus le meas.

7.0 Gearáin a dhéantar i gcoinne Duine nach Ball de chuid na Foirne é

Is féidir gearáin a dhéanamh i gcoinne daoine a chuireann seirbhísí nó a chuir seirbhísí ar fáil thar ceann Tusla nach baill foirne iad; mar shampla, mic léinn, foireann ghníomhaireachta cúramóirí altrama, iarbhaill foirne, srl.

Déileáiltear le gach uile ghearán de réir an próiseas atá leagtha amach sa ‘Bheartas Aiseolais agus Gearán’ seo de chuid Tusla.

Ní mór tacaíochtaí a bheith curtha ar fáil do dhaoine dá leithéidí. Leo siúd, áirítear:

- Am a thabhairt dóibh chun déileáil leis an ngearán agus freagra a thabhairt air;
- Deis chun a thaobh féin den scéal a insint;
- Deis tacaíocht a fháil ó dhuine oiriúnach le linn an imscrúdaithe;
- Béim a bheith curtha ar réiteach, seachas ar an milleán;
- A bheith curtha ar an eolas faoina gcearta.

Ní mór daoine dá leithéid a chur ar an eolas faoi aon líonraí tacaíochta nó aon daoine ar féidir leo cabhrú leo i rith an phróisis bainistíochta gearáin.

Is féidir le gach aon duine a bhfuil gearán déanta ina leith a bheith ag súil leis go mbeidh glacfar le nós imeachta cóir agus go gcaithfear leis nó léi le dínit agus le meas.

8.0 Gníomhaireachtaí Maoinithe

Féadfaidh soláthróir seirbhíse, arna mhaoiniú ag Tusla chun seirbhísí a sholáthar thar ceann Tusla, le toiliú Tusla, nósanna imeachta a bhunú chun déileáil le gearáin i gcoinne an tsoláthraí seirbhíse, in ionad na nósanna imeachta a bunaíodh faoin mbeartas seo.

Caithfidh beartais ghearáin na ngníomhaireachtaí sin go léir a sholáthraíonn seirbhísí thar ceann Tusla a bheith chomhaontaithe le Tusla. Tá an bainisteoir atá freagrach as an tseirbhís a choimisiúnú freagrach as a chinntiú go bhfuil beartas na gníomhaireachta maoinithe ag teacht ar aon dul le beartas Tusla.

Ní mór do gach gníomhaireacht mhaoinithe tuairisciú go bliantúil de réir an Achta fán nGníomhaireacht um Leanaí agus an Teaghlach 2013 ' maidir lena ngearáin a bhaineann le seirbhísí a chuirtear ar fáil thar ceann Tusla.

9.0 Oiliúint Foirne

Tá Tusla tiomanta do chultúr a chur i bhfeidhm ar fud na heagraíochta lena nglactar leis an luach atá i gceist le haiseolas agus le gearáin. Tá Tusla tiomanta don fhoireann a chumasú chun déileáil go héifeachtach agus go héifeachtúil le haiseolas agus le gearáin.

Chun a chinntiú go gcoinnítear na leibhéil scileanna oiriúnacha san eagraíocht, cuirfidh Tusla oiliúint chuimsitheach leanúnach ar fáil d'oifigigh ghearán agus d'oifigigh athbhreithnithe maidir leis na ceithre chéim de réiteach gearán agus maidir le déileáil le hiompar míréasúnach gearánaí.

10.0 Faisnéis maidir le Gearáin a Fhoilsiú

Ag teacht leis na prionsabail a leagtar amach faoi Framework Creat Cáilíochta Náisiúnta Tusla, déanfaidh Stiúrthóireacht Dhearbhu Cáilíochta Tusla tuarascáil bhliantúil a tháirgeadh maidir le gearáin, ag aithint aon treochtaí agus ag roinnt na foghlama a eascraíonn as gearáin a fuarthas.

Féadfaidh an Stiúrthóireacht um Dhearbhu Cáilíochta tuarascálacha eile a tháirgeadh de réir mar is gá.

Is é cuspóir na hanailíse sin trédhearcacht a chinntiú maidir le láimhseáil gearán agus treoir a thabhairt do thimthriall d'fhorbairt agus d'fheabhsú leanúnach seirbhíse.

Scaipfidh an Stiúrthóireacht um Dhearbhu Cáilíochta foghlaim ar leibhéal áitiúil agus náisiúnta mar is cuí.

Aguisíní

Aguisín 1 - Liosta de na Doiciméid Ghearáin Ghaolmhara

Comhlánaíonn na doiciméid seo a leanas Tusla an beartas aiseolais agus gearáin seo:

- ‘Tell Us: A Guide on How to Give Feedback and Make Complaints to the Child and Family Agency’;
- ‘Tell Us: How to Give Feedback and Make Complaints: A Guide for Young People’;
- ‘Tell Us: Dealing with Unreasonable Complainant Behaviour: Guidance for Staff’.

Déanfar an t-alt aiseolais agus gearán ar shuíomh gréasáin Tusla (<http://www.tusla.ie/about/feedback-and-complaints>) a nuashonrú de réir mar a forbraítear an polasaí agus an nós imeachta.

Leabharliosta

1. Comhairle Sábháilteachta agus Cáilíochta na hAstráile. Lámhleabhar bainistíochta gearán le haghaidh seirbhísí cúram sláinte. An Astráil: Comhairle Sábháilteachta agus Cáilíochta na hAstráile; Iúil 2005. [Ar Líne] Ar fáil ó <http://www.safetyandquality.gov.au/wp-content/uploads/2012/01/complntmgmthbk.pdf> (Fuarthas an 3 Meitheamh 2015).
2. An tAcht fán nGníomhaireacht um Leanaí agus an Teaghlach 2013. Baile Átha Cliath: Oifig an tSoláthair; 2013. [Ar Líne] Ar fáil ó <http://www.irishstatutebook.ie/pdf/2013/en.act.2013.0040.pdf> (Fuarthas an 3 Meitheamh 2015).
3. An Roinn Sláinte agus Leanaí. Caighdeán náisiúnta d'ionaid chónaithe leanaí. Baile Átha Cliath: Oifig an tSoláthair; 2001. [Ar Líne] Ar fáil ó http://www.dcy.gov.ie/documents/publications/National_Standards_for_Childrens_Residential_Centres.pdf (Fuarthas an 3 Meitheamh 2015).
4. An Roinn Sláinte agus Leanaí. National Standards for Foster Care. Baile Átha Cliath: Oifig an tSoláthair; Aibreán 2003. [Ar Líne] Ar fáil ó <http://health.gov.ie/wp-content/uploads/2014/03/National-Standards-for-Foster-Care.pdf> (Fuarthas an 3 Meitheamh 2015).
5. Florida Department of Health. Division of Medical Quality Assurance Enforcement Program. Consumer Services Unit Florida Department of Health. [Ar Líne] Ar fáil ó <http://www.floridahealth.gov/licensing-and-regulation/enforcement/documents/frm-dental.pdf> (Fuarthas an 3 Meitheamh 2015).
6. George M, Graham C, Lennard L. Complaint handling: Principles and best practice. Centre for Utility Consumer Law, University of Leicester. Report for energywatch; Aibreán 2007. [Ar líne] Ar fáil ó https://www2.le.ac.uk/departments/law/research/cces/documents/Complainthandling-PrinciplesandBestPractice-April2007_000.pdf (Fuarthas an 03 Meitheamh 2015).
7. An tAcht Sláinte, 2004. Baile Átha Cliath: Oifig an tSoláthair; 2004. [Ar Líne] Ar fáil ó <http://www.irishstatutebook.ie/2004/en/act/pub/0042/print.html> (Fuarthas an 3 Meitheamh 2015).
8. An tÚdarás um Fhaisnéis agus Cáilíocht Sláinte National standards for the protection and welfare of children. Baile Átha Cliath: An tÚdarás um Fhaisnéis agus Cáilíocht Sláinte; Iúil 2012. [Ar Líne] Ar fáil ó <http://www.hiqa.ie/system/files/Child-Protection-Welfare-Standards.pdf> (Fuarthas an 3 Meitheamh 2015).
9. Feidhmeannacht na Seirbhíse Sláinte. 'Your Service, Your Say': The policy and procedures for the management of consumer feedback to include comments, compliments and complaints in the Health Service Executive (HSE). Oifig Chorpáraideach Ghnóthaí Tomhaltóirí an FSS; 2009.
10. Legal Ombudsman. Listen, Inform, Respond: A guide to good complaints handling. An RA: Legal Ombudsman; 2014. [Ar Líne] Ar fáil ag <http://www.legalombudsman.org.uk/downloads/documents/publications/Guide-Good-Complaints-Handling-BW.pdf> (Fuarthas den uair dheireanach an 3 Meitheamh 2015).
11. Ombudsman Rialtais Áitiúil. Seicliosta um nós imeachta gearán. An Ríocht Aontaithe; Ombudsman Rialtais Áitiúil; Feabhra 2011. [Ar Líne] Ar fáil ag <http://www.medway.gov.uk/pdf/Complaint-Management-Checklist-for-providers%20and%20letters.pdf> (Fuarthas an uair dheireanach an 3 Meitheamh 2015).
12. Lundy, L. (2007) 'Voice is not enough: Conceptualising Article 12 of the United Nations Convention on the Rights of the Child', British Educational Research Journal, Imleabhar. 33, Uimh. 6, lch. 927-42.
13. Luton Borough Council. Corporate complaints policy and procedure. An RA: Luton Borough Council; Iúil 2010. [Ar Líne] Ar fáil ag

https://www.luton.gov.uk/Council_government_and_democracy/Lists/LutonDocuments/PDF/Complaints%20Policy%20and%20Procedure%20amended%20Oct%202003.pdf (Fuarthas an uair dheireanach an 3 Meitheamh 2015).

14. McDowell Purcell. A new look at 'Poor Professional Performance. 2015 [Ar Líne] Ar fáil <http://www.mcdowellpurcell.ie/news/a-new-look-at-poor-professional-performance/> (Fuarthas an uair dheireanach an 3 Meitheamh 2015).
15. MacLeod L. H. A time for apologies: The legal and ethical implications of apologies in civil cases. Cornwall Public Inquiry, Phase 2 Research and Policy Paper. Toronto: Leslie H. MacLeod & Associates; Aibreán 2008.
16. Maiter S, Palmer S, Manji S. Strengthening social worker-client relationships in child protective services. *Qualitative Social Work*; 2006; 5(2): 161–86.
17. NSW Ombudsman. Managing unreasonable complainant conduct: A manual for frontline staff, supervisors and senior managers (2ú eagr.). Sydney: NSW Ombudsman; Bealtaine 2012. [Ar Líne] Ar fáil ó http://www.ombudsman.sa.gov.au/wp-content/uploads/unreasonable_conduct_manual_2012.pdf (Fuarthas an 3 Meitheamh 2015).
18. Oifig an Ombudsman. Éist, Freagair, Foghlaim, Feabhsaigh: The Ombudsman's guide to setting up and operating an internal complaints system. Baile Átha Cliath: Oifig an Ombudsman; Aibreán 2013. [Ar Líne] Ar fáil ó <https://www.ombudsman.gov.ie/en/Publications/Guidelines-for-Public-Bodies/Listen-Respond-Learn-Improve/> (Fuarthas an 3 Meitheamh 2015).
19. Oxfordshire Co Council. Gearáin faoi chúram sóisialta leanaí agus daoine óga. [Ar Líne] Ar fáil ó <https://www.oxfordshire.gov.uk/cms/content/children-and-young-people-social-care-complaints> (Fuarthas an 3 Meitheamh 2015).
20. Rochette C. The public brand between new practices and public values. *International Review of Administrative Sciences* 2015; 81, 326-345.
21. Ospidéal Naomh Séamas. Complaints Policy. 2013. [Ar Líne] Ar fáil ó <http://www.stjames.ie/Patients/PatientsCharterinEnglish/Complaints%20.pdf> (Fuarthas an 03 Meitheamh 2015).
22. The Regulation and Quality Improvement Authority (RQIA). Policy and procedure on the management and handling of complaints against RQIA. Tuaisceart Éireann: RQIA; Meán Fómhair 2011. [Ar Líne] Ar fáil ó http://www.rqia.org.uk/cms_resources/RQIA%20Complaints%20Policy%20and%20Procedure%20Sept%202011.pdf (Fuarthas an 3 Meitheamh 2015).
23. <http://www.uhi.ac.uk/en/students/support/complaints/unreasonable-complainant-behaviour-policy>.
24. Vos JFJ & Huitema GB. How organisations can learn from complaints. *The TQM Journal* 2008; 20(1) 8-17.
25. Six Rules for Getting it Right – The Ombudsman's Guide to Good Public Administration. The Ombudsman's Guide to Standards of Best Practice for Public Servants (Ireland).
26. Model Complaints System and Policy, The Ombudsman's Guide to developing a complaint handling system, Office of the Ombudsman (Ireland) Lúnasa 2015.
27. Tusla - An Ghníomhaireacht um Leanaí agus an Teaghlach - I dtreo Straitéis Rannpháirtíochta a Fhorbairt do Leanaí agus do Dhaoine Óga 2015.
28. An Roinn Leanaí agus Gnóthaí Óige (2015) - An Straitéis Náisiúnta um Rannpháirtíocht Leanaí agus Daoine Óga sa Phróiseas Cinnteoireachta, 2015-2020.