

نود الاستماع إلى رأيك

تعليقاتك تساعدنا على تحسين
الخدمات التي نقدمها. يُرجى إخبارنا إذا كان لديك تعليق، أو ثناء، أو
شكوى.

إذا كان لا يمكنك إبداء رأيك مباشرةً

إذا لم تتمكن من إبداء تعليقاتك بنفسك، يمكنك أن تطلب من شخص تثق به، كأحد الأقارب أو مقدم الرعاية أو المحامي، أن يتولى هذه المهمة نيابةً عنك، أو يساعدك في القيام بها.

ما الإجراء التالي؟

تعليق أو ثناء

إذا كان لديك تعليق أو ثناء، فسوف نتشاركه مع الخدمة المختصة أو الموظف المسؤول.

الشكاوى الشفهية

إذا كنت تود تقديم شكاوى شفهية بشأن تجربة سيئة، يمكنك إثارة مخاوفك مع الشخص الذي يقدم لك الرعاية، أو أي موظف آخر. فسوف يحاول أن يساعدك على الفور، وإن أمكن، في غضون 48 ساعة.

الشكاوى الرسمية

إذا لم يتمكن الموظف المسؤول من مساعدتك في حل شكاوىك الشفهية في غضون 48 ساعة، أو إذا كنت تود تقديم شكاوى كتابية رسمية، فسوف يُطلب من مسؤول الشكاوى التابع للمكتب التنفيذي للخدمات الصحية HSE أن يدرس شكاوىك.

رهما يتصل مسؤول الشكاوى التابع للمكتب التنفيذي للخدمات الصحية HSE بك، في خلال يومَي عمل من تاريخ استلام شكاوىك الكتابية الرسمية، للاستماع إلى مزيد من التفاصيل أو محاولة حل الشكاوى.

سوف يؤكد مسؤول الشكاوى التابع للمكتب التنفيذي للخدمات الصحية HSE استلام شكاوىك بشكل رسمي في غضون 5 أيام عمل.

إذا كانت هناك حاجة إلى إجراء تحقيق، فسوف يحاول مسؤول الشكاوى التابع للمكتب التنفيذي للخدمات الصحية HSE الرد على شكاوىك في غضون 30 يوم عمل.

وإذا كان مسؤول الشكاوى التابع للمكتب التنفيذي للخدمات الصحية HSE يحتاج إلى مزيد من الوقت لاستكمال التحقيق، فسوف يُخبرك بذلك قبل انتهاء الثلاثين يوم عمل. بعد ذلك، سوف يحيطك مسؤول الشكاوى بأخر التطورات كل 20 يوم عمل.

نود الاستماع إلى رأيك

نود أن نقدم لك خدمات آمنة عالية الجودة، حتى تتلقى أفضل رعاية وعلاج ممكنين. نعمل على تحسين مستوى الخدمة الصحية كل يوم. نود الاستماع إلى تجربتك فيما يتعلق بالاستفادة من الخدمات التي نقدمها. يمكننا الاستفادة من تعليقاتك، وتحسين الخدمة التي نقدمها.

عبّر عن رأيك

يمكنك إبداء تعليق أو ثناء، أو تقديم شكوى.

كيف نخبرنا بتجربتك

- تحدّث إلى الشخص الذي يقدم لك الرعاية، أو أي موظف مسؤول.
- أرسل لنا بريدًا إلكترونيًا على العنوان التالي: yoursay@hse.ie
- املاً الاستمارة المرفقة بهذه النشرة.

■ أرسل الاستمارة بالبريد الإلكتروني، أو بالبريد العادي، إلى فريق استطلاع آراء المستفيدين من الخدمة المقدّمة من المكتب التنفيذي للخدمات الصحية، HSE Your Service Your Say، وذلك باتباع التعليمات الواردة في الاستمارة.

أو

■ ضع الاستمارة في صندوق التعليقات لدى المركز الصحي المحلي في منطقتك.

■ سلّمها إلى الموظف المسؤول.

■ اطلب العنوان لإرسالها بالبريد العادي. يمكنك أيضًا إرسال رسالة إلى ذلك العنوان، إن شئت.

• زُر موقع www.hse.ie/yoursay ملء

استمارة تعليقات المستفيدين من الخدمة عبر الإنترنت.

- اتصل هاتفياً بفريق استطلاع آراء المستفيدين من الخدمة المقدّمة من المكتب التنفيذي للخدمات الصحية HSE على الرقم المجاني 1800 424 555 من الساعة 9 ص - 5 م من الإثنين إلى الجمعة (فيما عدا أيام العطلات الرسمية). اتصل هاتفياً على رقم +353 1 642 4555 من خارج أيرلندا.

- اتصل هاتفياً بخدمة HSELive على الرقم المجاني 1800 700 700 من الساعة 8 ص - 8 م من الإثنين إلى الجمعة ومن الساعة 9 ص - 5 م أيام السبت (فيما عدا أيام العطلات الرسمية). اتصل هاتفياً على رقم +353 1 240 8787 من خارج أيرلندا.

اتصل بنا

تحدث إلى الشخص الذي يقدم لك الرعاية، أو أي موظف آخر.

أرسل بريدًا إلكترونيًا على العنوان التالي: yoursay@hse.ie

املاً استمارة التعليقات المرفقة بهذه النشرة.

زُر موقع www.hse.ie/yoursay ملء

استمارة تعليقات المستفيدين من الخدمة عبر الإنترنت.

اتصل هاتفياً بفريق استطلاع آراء المستفيدين من الخدمة المقدم من المكتب التنفيذي للخدمات الصحية HSE على الرقم المجاني 1800 424 555 من الساعة 9 ص - 5 م من الإثنين إلى الجمعة (فيما عدا أيام العطلات الرسمية). اتصل هاتفياً على رقم 353 1 642 4555 + من خارج أيرلندا

اتصل هاتفياً بخدمة HSELive على الرقم المجاني 1800 700 700

من الساعة 8 ص - 8 م من الإثنين إلى الجمعة،

ومن الساعة 9 ص - 5 م أيام السبت

(فيما عدا أيام العطلات الرسمية)

اتصل هاتفياً على رقم 353 1 240 8787 + من خارج أيرلندا

العنوان البريدي: HSE Your Service Your Say,

Oak House, Limetree Avenue, Millennium Park, Naas, Co.

Kildare, W91 KDC2

تعليق:

كيف يمكننا تحسين الخدمة التي
نقدمها؟

ثناء:

ما الذي أعجبك؟

شكوى:

هل أنت لست راضياً؟
أخبرنا رأيك!

إذا لم تكن راضياً عن نتيجة التحقيق في شكواك الرسمية، الذي أجراه مسؤول الشكاوى، يمكنك أن تطلب من المكتب التنفيذي للخدمات الصحية HSE إجراء مراجعة داخلية.

وإذا لم تكن راضياً عن نتيجة المراجعة الداخلية التي أجراها المكتب التنفيذي للخدمات الصحية HSE، يمكنك أن تطلب إجراء مراجعة خارجية مستقلة، وذلك من خلال الاتصال بـ:

- مكتب المحقق في الشكاوى
Office of the Ombudsman (www.ombudsman.ie), أو
- مكتب المحقق في شكاوى الأطفال، إذا كان عمرك أقل من 18
عامًا Ombudsman for Children (www.oco.ie)

يمكنك قراءة المزيد عن سياستنا بشأن إبداء التعليقات على موقع

www.hse.ie/yoursay

مسح لمزيد من اللغات



إذا كنتَ تود إبداء تعليقات بشأن أي جانب من جوانب الخدمة التي نقدمها، يُرجى ملء هذه الاستمارة وإرسالها إلينا.

ملء الاستمارة عبر الإنترنت

إذا كنتَ تود حفظ أي تغييرات تجريها في الاستمارة الخاصة بك، يجب أن تستخدم إصدارًا حديثًا من برنامج Adobe Acrobat Reader.

[تنزيل برنامج Adobe Acrobat Reader مجاناً - adobe.com](https://adobe.com)

إرسال استمارة التعليقات بالبريد الإلكتروني

نوصي بأن تملأ الاستمارة المحفوظة بصيغة PDF مستخدمًا جهاز اللابتوب، أو كمبيوتر سطح المكتب.

إذا كنتَ ترغب في استخدام الهاتف الذي أو التابلت، يجب عليك تثبيت أحد تطبيقات تحرير ملفات الـ PDF على جهازك.

1. تنزيل الاستمارة على جهازك.

2. فتح الاستمارة باستخدام محرر PDF على جهازك.

3. ملء وحفظ الاستمارة. إذا كنتَ تستخدم هاتفًا جوالًا، تأكد من حفظ جميع بيانات الاستمارة بشكل صحيح.

4. أرسل الاستمارة بالبريد الإلكتروني على العنوان التالي: yoursay@hse.ie

إرسال استمارة التعليقات بالبريد العادي

1. طباعة وملء الاستمارة (يُرجى الكتابة بخط واضح، أو بحروف أبجدية كبيرة).

2. أرسل الاستمارة بالبريد العادي على العنوان التالي: HSE Your Service Your Say, Oak House, Limetree Avenue, Millenium Park, Naas, Co. Kildare, W91 KDC2

Naas, Co. Kildare, W91 KDC2

أشّر من فضلك على نوع التعليقات التي تود إبداءها:

تعليق ثناء شكوى

اسم الخدمة:

اسم الموقع:

(على سبيل المثال، مركز صحي، أو مكتب إداري، أو مستشفى، أو عيادة أو جناح في مستشفى)

تاريخ (تواريخ) التجربة التي تخصها هذه التعليقات:



استمارة تعليقات المستخدمين من الخدمة



يُرجى ذكر تفاصيل تعليقاتك هنا:

Blank area for user feedback.



	اسمك:
	العنوان:
	البريد الإلكتروني:
	رقم الهاتف الأرضي:
	رقم الهاتف الجوال:
/ /	التاريخ:

إذا كانت تعليقاتك تخص شكوى، فربما نحتاج إلى الوصول إلى بياناتك الشخصية، لكننا لا نقوم بذلك إلا إذا دعت الحاجة، ويكون الوصول فقط إلى البيانات التي تخص النقاط الواردة في الشكوى.

إذا كنت لا ترغب في الوصول إلى بياناتك الشخصية التي يتم الاحتفاظ بها لدى المكتب التنفيذي للخدمات الصحية HSE:

اختر من فضلك الإجابة المناسبة: نعم لا

لاستخدام موظفي المكتب التنفيذي للخدمات الصحية
HSE فقط

/ /	تاريخ الاستلام:
	رقم التعليق/الثناء/الشكوى:
	الموقع:
	مسؤول الشكاوى: