



## Nous aimerions connaître votre avis

Nous voulons vous fournir des services sûrs et de qualité afin que vous receviez les soins et traitements les meilleurs. Chaque jour, nous œuvrons à l'amélioration de nos services sanitaires. Nous aimerions que vous nous fassiez part de votre expérience par rapport à l'utilisation de nos services. Nous pourrions ainsi en tirer des enseignements et faire mieux.

## Votre avis nous intéresse

Vous pouvez formuler un avis, un compliment ou une plainte.

## Comment nous faire part de votre expérience

- Parlez-en à la personne qui vous soigne ou à un membre du personnel.
- Envoyez nous un e-mail à [yoursay@hse.ie](mailto:yoursay@hse.ie)
- Remplissez le formulaire joint à cette brochure.
  - Envoyez le formulaire par courrier électronique ou postal à HSE À votre service et à votre écoute en suivant les instructions figurant dans la brochure.
- **ou**
  - Déposez-le dans la boîte à suggestions du dispensaire de votre quartier.
  - Remettez-le à un membre du personnel.
  - Demandez une adresse pour l'envoyer par la poste. Vous pouvez aussi envoyer une lettre à cette adresse si vous le souhaitez.
- Rendez-vous sur [www.hse.ie/yoursay](http://www.hse.ie/yoursay) pour remplir le formulaire en ligne de la brochure de retour d'expérience À votre service et à votre écoute.
- Ligne verte HSE À votre service et à votre écoute **1800 424 555** 9h00 - 17h00 du lundi au vendredi (sauf jours fériés) Composez le +353 1 642 4555 depuis l'étranger.
- Ligne verte HSELive **1800 700 700** de 8h à 20h du lundi au vendredi et de 9h à 17h le samedi (hors jours fériés). Composez le +353 1 240 8787 depuis l'étranger.

## Si vous ne pouvez pas nous donner directement votre avis

Si vous n'êtes pas en mesure de nous donner votre avis par vous-même, vous pouvez demander à une personne de confiance, un membre de votre famille, un(e) soignant(e) ou un(e) avocat(e), de le faire pour vous ou avec vous.

## Que se passe-t-il par la suite ?

### Formulez un avis ou faites-nous un compliment

Si vous avez un avis à formuler ou un compliment à nous faire, nous transmettrons le message au service ou au membre du personnel concerné.

### Plainte verbale

Si vous souhaitez déposer une plainte verbalement à propos d'une mauvaise expérience, vous pouvez faire part de votre préoccupation à la personne qui vous soigne ou à un autre membre du personnel. Ces personnes essaieront de vous aider immédiatement et, si possible, sous 48 heures.

### Plainte officielle

Si le membre du personnel auquel vous vous êtes adressé n'est pas en mesure de vous aider à résoudre votre plainte verbalement dans les 48 heures ou si vous souhaitez déposer une plainte officiellement par écrit, un(e) responsable des plaintes du HSE sera chargé(e) d'examiner votre plainte.

Le responsable des plaintes du HSE vous contactera dans les deux (2) jours ouvrables faisant suite à la réception de la plainte officielle que vous aurez formulée par écrit afin de vous demander d'autres renseignements ou de tenter de résoudre le problème.

Le responsable des plaintes du HSE accusera réception de votre plainte officiellement dans les 5 jours ouvrables.

Si une enquête est nécessaire, le responsable des plaintes du HSE s'efforcera de répondre à votre plainte dans un délai de 30 jours ouvrables.

S'il a besoin de plus de temps pour enquêter, il vous en informera avant la fin de ce délai de 30 jours ouvrables. Par la suite, le responsable des plaintes vous informera tous les 20 jours ouvrables de l'évolution de la situation.



Si vous n'êtes pas satisfait(e) du résultat de l'enquête menée par le responsable des plaintes de votre plainte officielle, vous pouvez demander au HSE de procéder à **un examen interne**.

Si vous n'êtes pas satisfait(e) du résultat de l'enquête interne menée par le HSE, vous pourrez demander que soit effectuée une enquête externe en contactant :

- le bureau du médiateur (Office of the Ombudsman) ([www.ombudsman.ie](http://www.ombudsman.ie)) **ou**
- le bureau du médiateur pour les enfants [Ombudsman for Children] si vous avez moins de 18 ans ([www.oco.ie](http://www.oco.ie))

Vous pouvez vous informer sur notre politique de retour d'expérience, À votre service et à votre écoute, sur **[www.hse.ie/yoursay](http://www.hse.ie/yoursay)**

## Contactez-nous

**Parlez à la personne** qui s'occupe de vous ou à un autre membre du personnel

**Envoyez nous un e-mail** à [yoursay@hse.ie](mailto:yoursay@hse.ie)

**Remplissez** le formulaire de retour d'expérience joint à cette brochure

**Rendez-vous sur [www.hse.ie/yoursay](http://www.hse.ie/yoursay)** afin de remplir le formulaire de retour d'expérience À votre service et à votre écoute

**Ligne verte du HSE À votre service et à votre écoute** au 1800 424 555  
9h - 17 h du lundi au vendredi  
(sauf jours fériés)  
Composez le +353 1 642 4555  
depuis l'étranger

**Ligne verte HSELive** au 1800 700 700  
de 8h à 20 h du lundi au vendredi  
et de 9h à 17h le samedi  
(sauf jours fériés)  
Composez le +353 1 240 8787  
depuis l'étranger

**Adresse postale :** HSE À votre service et à votre écoute, Oak House, Limetree Avenue, Millennium Park, Naas, Co. Kildare, W91 KDC2

**Avis :**  
Comment pouvons-nous faire mieux ?

**Compliment :**  
Qu'avez-vous apprécié ?

**Plainte :**  
Non satisfait(e) ?  
Dites-le nous !

Scannez pour voir d'autres langues





## Formulaire de retour d'expérience

À votre service et à votre écoute



Si vous souhaitez nous faire part de votre avis sur un aspect quelconque de notre service, veuillez remplir ce formulaire et nous le renvoyer.

### Remplir le formulaire par voie électronique

Si vous souhaitez enregistrer les modifications apportées à votre formulaire, vous devez utiliser une version récente d'Adobe Acrobat Reader.

[Téléchargez gratuitement Adobe Acrobat Reader - adobe.com](https://adobe.com)

### Envoi d'un formulaire de retour d'expérience par courrier électronique

Nous vous recommandons de remplir le formulaire PDF à l'aide d'un ordinateur portable ou d'un ordinateur de bureau.

Si vous souhaitez utiliser un smartphone ou une tablette, vous devrez installer une application d'édition de PDF sur votre appareil.

1. Téléchargez le formulaire sur votre appareil
2. Ouvrez votre formulaire à l'aide de votre éditeur PDF
3. Remplissez et enregistrez le formulaire. Si vous utilisez un appareil mobile, vérifiez que tous les détails du formulaire ont été enregistrés correctement
4. Envoyez le formulaire par voie électronique sur [yoursay@hse.ie](mailto:yoursay@hse.ie)

### Envoi d'un formulaire de commentaire par courrier électronique

1. Imprimez et remplissez le formulaire (écrivez clairement ou en majuscules).
2. Envoyez-le sous pli postal à l'adresse suivante : HSE À votre service et à votre écoute, Oak House, Limetree Avenue, Millennium Park, Naas, Co. Kildare, W91 KDC2

Veuillez cocher le type de retour d'information que vous souhaitez exprimer un(e):

Avis  Compliment  Plainte

**Nom du service :**

**Nom du lieu :**

(par exemple dispensaire, bureau administratif, hôpital ou établissement ou service hospitalier)

**Date(s) de l'événement auquel se rapporte ce retour d'expérience :**



**Formulaire de retour d'expérience**  
À votre service et à votre écoute



Veillez formuler votre retour d'expérience :

A large, empty rectangular area with a light yellow background, intended for providing feedback.



## Formulaire de retour d'expérience

À votre service et à votre écoute



**Votre nom :**

**Adresse :**

**E-mail :**

**Tél. :**

**Portable :**

**Date :**

Si votre retour d'expérience est une plainte, il se peut qu'il nous faille accéder à vos informations personnelles, mais uniquement si nécessaire et pour les dossiers liés aux questions soulevées dans votre plainte.

Si vous **ne souhaitez pas** que les informations personnelles détenues par le HSE vous concernant soient accessibles :

**Prière de sélectionner :** Oui  Non

### Réservé au personnel du HSE

Date de réception :

Référence Avis / Compliment /  
Plainte :

Lieu :

Responsable chargé(e) des  
plaintes :