

Ми хочемо знати вашу думку

Ми прагнемо надавати вам безпечні та якісні послуги і хочемо, щоб ви отримували найкращий догляд і лікування. Ми щодня працюємо над удосконаленням медичних послуг. Ми хочемо знати вашу думку про наші послуги. Вона допоможе нам вдосконалюватися.

Висловіться

Ви можете надати нам коментар, позитивний відгук або скаргу.

Як ви можете розповісти нам про свої враження

- Поговоріть з особою, яка за вами доглядає, або з будь-яким нашим працівником.
 - Пишіть нам на адресу yoursay@hse.ie
 - Заповніть форму, що додається до цієї листівки.
 - Надішліть форму електронною поштою або опублікуйте на вебсайті HSE Your Service Your Say («Ваша служба – ваші думки»), дотримуючись інструкцій, що надаються разом із формою.
- Або**
- Залиште її у скриньці для відгуків у місцевому медичному центрі.
 - Віддайте її будь-якому працівнику.
 - Запитайте адресу, на яку можна надіслати форму. Ви також можете надіслати листа на зазначену адресу.
- Відвідайте вебсайт www.hse.ie/yoursay і заповніть онлайн форму відгуків Your Service Your Say («Ваша служба – ваші думки»).
 - Безкоштовна телефонна лінія HSE Your Service Your Say («Ваша служба – ваші думки») працює за номером **1800 424 555** з 9:00 до 17:00 з понеділка по п'ятницю (крім державних свят). За межами Ірландії телефонуйте за номером +353 1 642 4555.

- Безкоштовна телефонна лінія HSELive працює за номером **1800 700 700** з 8:00 до 20:00 з понеділка по п'ятницю та з 9:00 до 17:00 у суботу (крім державних свят). За межами Ірландії телефонуйте за номером +353 1 240 8787.

Якщо ви не можете висловитися самостійно

Якщо ви не можете надати нам відгук самостійно, попросіть зробити це за вас або разом із вами людину, якій ви довіряєте: родича, опікуна або адвоката.

Що буде далі?

Коментар або позитивний відгук

Якщо ви маєте коментар або позитивний відгук, ми передамо його відповідній службі або працівнику.

Усна скарга

Якщо ви захочете подати усну скаргу на погане обслуговування, ви можете поговорити про це з особою, яка доглядає за вами, або з іншим працівником. Вони спробують допомогти вам одразу або протягом 48 годин, якщо це буде можливо.

Офіційна скарга

Якщо працівник не допоможе вам із вашою усною скаргою протягом 48 годин, або якщо ви вирішите подати офіційну письмову скаргу, її буде передано спеціалісту HSE з розгляду скарг.

Спеціаліст HSE з розгляду скарг може протягом 2 робочих днів після отримання від вас форми письмової скарги звернутися до вас і запитати додаткову інформацію або спробувати вирішити скаргу.

Спеціаліст HSE з розгляду скарг офіційно підтвердить прийняття вашої скарги протягом 5 робочих днів.

Якщо буде потрібне розслідування, спеціаліст із розгляду скарг HSE намагатиметься надати вам відповідь щодо вашої скарги протягом 30 робочих днів.

Якщо спеціаліст із розгляду скарг потребуватиме більше часу для розслідування, він повідомить вас про це до закінчення цього 30-денного періоду. Далі спеціаліст із розгляду скарг буде сповіщати вас про хід розслідування раз на 20 робочих днів.

Якщо вас не задовольнить результат розслідування, проведеного спеціалістом із розгляду скарг із приводу вашої офіційної скарги, ви можете попросити HSE здійснити **внутрішній перегляд**.

Якщо вас не задовольнить результат внутрішнього перегляду, виконаного HSE, ви можете подати запит на проведення незалежного зовнішнього перегляду, звернувшись до:

- Управління омбудсмена (www.ombudsman.ie); **або**
- Омбудсмена у справах дітей, якщо вам ще не виповнилося 18 років (www.oso.ie).

Дізнатися більше про нашу політику щодо надання відгуків Your Service Your Say («Ваша служба — ваші думки») можна на вебсайті www.hse.ie/yoursay.

Коментар:
що ми можемо
вдосконалити.

Скарга:
що вам не
сподобалося.
Повідомте
нам!

Позитивний відгук:
що вам
сподобалося.

Пошук
інформації
іншими
мовами



Зверніться до нас

Поговоріть з особою, яка за вами доглядає, або з будь-яким нашим працівником.

Напишіть нам на електронну адресу yoursay@hse.ie.

Заповніть форму відгуків, що додається до цієї листівки.

Відвідайте вебсайт www.hse.ie/yoursay і заповніть онлайн форму відгуків Your Service Your Say («Ваша служба — ваші думки»).

Безкоштовна телефонна лінія HSE Your Service Your Say («Ваша служба — ваші думки») працює за номером 1800 424 555 з 9:00 до 17:00 з понеділка по п'ятницю (крім державних свят). За межами Ірландії телефонуйте за номером +353 1 642 4555.

Безкоштовна телефонна лінія HSELive працює за номером 1800 700 700 з 8:00 до 20:00 з понеділка по п'ятницю та з 9:00 до 17:00 у суботу (крім державних свят). За межами Ірландії телефонуйте за номером +353 1 240 8787.

Поштова адреса: HSE Your Service Your Say, Oak House, Limetree Avenue, Millennium Park, Naas, Co. Kildare, W91 KDC2



Якщо ви хочете залишити відгук про будь-який аспект діяльності нашої служби, заповніть і надішліть цю форму нам.

Заповнення форми в електронному вигляді

Якщо вам буде потрібно зберегти зміни, які ви внесли до форми, вам знадобиться остання версія Adobe Acrobat Reader.

[Завантажте Adobe Acrobat Reader безкоштовно з вебсайту adobe.com.](https://www.adobe.com/uk/acrobat/reader-main.html)

Надсилання форми відгуків електронною поштою

Рекомендуємо заповнювати PDF-форму на ноутбуці або стаціонарному комп'ютері.

Якщо ви використовуєте смартфон або планшет, на ньому має бути встановлена програма для редагування PDF-файлів.

1. Завантажте форму на свій пристрій.
2. Відкрийте форму за допомогою програми для редагування PDF-файлів.
3. Заповніть і збережіть форму. Якщо ви користуєтеся мобільним пристроєм, перевірте правильне збереження всіх даних у формі.
4. Надішліть форму електронною поштою на адресу yoursay@hse.ie.

Надсилання форми відгуків звичайною поштою

1. Роздрукуйте й заповніть форму (пишіть розбірливо або великими літерами).
2. Надішліть форму на адресу: HSE Your Service Your Say, Oak House, Limetree Avenue, Millenium Park, Naas, Co. Kildare, W91 KDC2

Позначте тип свого відгуку:

Коментар Позитивний відгук Скарга

Назва служби:

Місце:

(наприклад, медичний центр, адміністративний офіс, шпиталь, клінічна лікарня або відділення)

Дата (-и) події або подій, яких стосується відгук:



Форма Your Service Your Say
(«Ваша служба — ваші думки»)



Зазначте тут додаткову інформацію щодо свого відгуку:

Blank area for providing additional feedback information.



Ваші ім'я та прізвище:	
Адреса:	
Електронна пошта:	
Тел.:	
Моб. телефон:	
Дата:	

Якщо ви подаєте скаргу, нам може знадобитися ваша особиста інформація, але лише стосовно проблем, які пов'язані з вашою скаргою.

Якщо ви **не захочете**, щоб ми здійснювали доступ до вашої особистої інформації, яка зберігається в HSE:

поставте позначку у відповідному полі: Так Ні

Лише для працівників HSE

Дата отримання:	/ /
Коментар/ позитивний відгук/ скарга №:	
Місце:	
Спеціаліст із розгляду скарг:	