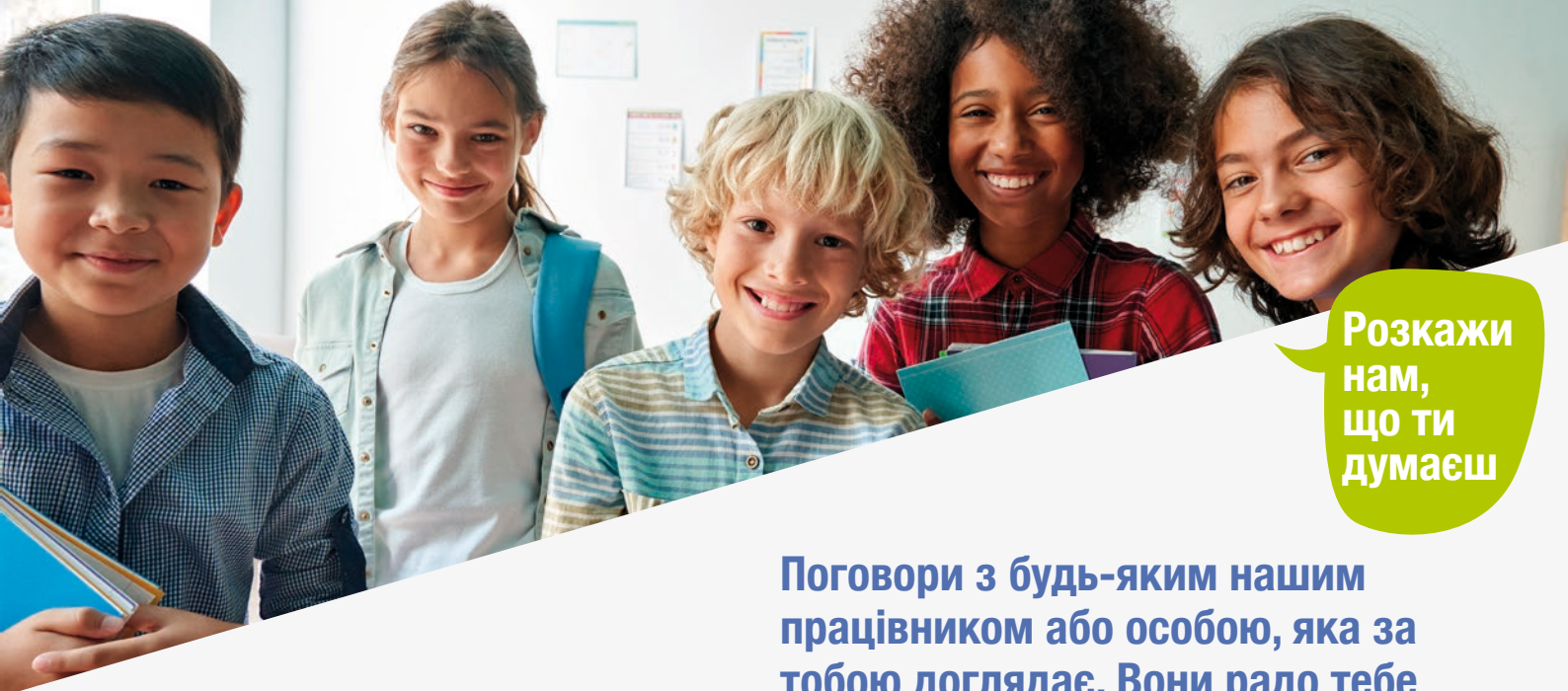


Ти дитина або підліток і користуєшся
медичними послугами HSE?

**Ми хочемо
знати твою**

думку





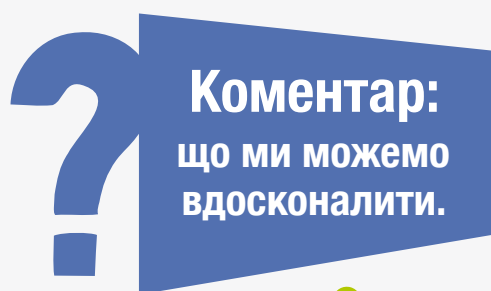
Розкажи
нам,
що ти
думаєш

Ми хочемо знати ТВОЮ думку

HSE прагне надавати тобі безпечний догляд і лікування.

Ми хочемо, щоб тобі подобалося наше обслуговування і ставлення всіх наших працівників. Для цього нам потрібно знати твою думку про наші послуги.

Ми будемо з повагою ставитися до всі твоїх думок.



Коментар:
що ми можемо
вдосконалити.

Позитивний
відгук:
що тобі
сподобалося.

Скарга:
що тобі не
сподобалося.
Розкажи нам!

Поговори з будь-яким нашим працівником або особою, яка за тобою доглядає. Вони радо тебе вслухають і відразу спробують допомогти.

Якщо ти не хочеш цього робити, ти також можеш виконати наведені далі дії.

- Попроси своїх батьків/опікунів повідомити нам твою думку.
 - Напиши нам на електронну адресу **yoursay@hse.ie**.
 - Відвідай вебсайт **www.hse.ie/yoursay** і заповни онлайн форму відгуків Your Service Your Say («Ваша служба — ваші думки»).
 - Заповни форму, що додається до цієї листівки.
 - Надішли форму електронною поштою або опублікуй її на вебсайті HSE Your Service Your Say («Ваша служба — ваші думки»), дотримуючись інструкцій, що надаються разом із формою.
- Або**
- Залиши її у скриньці для відгуків у місцевому медичному закладі.
 - Віддай її будь-якому працівнику.
 - Запитай адресу, на яку можна надіслати форму. Ти також можеш надіслати листа на зазначену адресу.
- Зателефонуй на телефонну лінію **HSE Your Service Your Say («Ваша служба — ваші думки»)** з **9:00 до 17:00 з понеділка по п'ятницю** (крім державних свят), розкажи працівнику, що тебе непокоїть, і він тобі допоможе.
 - Безкоштовний номер телефону: 1800 424 555.
 - За межами Ірландії телефонуй за номером +353 1 642 4555.
 - Зателефонуй на телефонну лінію **HSELive** з **8:00 до 20:00 з понеділка по п'ятницю** та з 9:00 до 17:00 у суботу (крім державних свят).
 - Безкоштовний номер телефону: 1800 700 700.
 - За межами Ірландії телефонуй за номером +353 1 240 8787.

Що ми будемо робити

Коментар або позитивний відгук

Якщо ти залишиш коментар або позитивний відгук, ми з тобою зв'яжемося, щоб подякувати, і передамо його відповідній особі чи службі.

Скарга

Якщо ти залишиш скаргу, ми подякуємо тобі та докладемо зусиль, щоб якнайшвидше розв'язати твою проблему: зазвичай це відбувається протягом 2 робочих днів.

Якщо нам знадобиться більше часу, ми повідомимо тебе про це і спробуємо розв'язати питання протягом 30 робочих днів. Якщо нам буде потрібно ще більше часу, ми будемо інформувати тебе кожні 20 робочих днів.

Ми радо надамо тобі всі пояснення та відповіді на всі твої запитання.

Для отримання додаткової інформації відвідай вебсайт:

[www.hse.ie/
yoursay](http://www.hse.ie/yoursay)



Інформація, яка потрібна для подання подати скарги

Для того щоб ми розглянули твою скаргу якомога швидше, повідом нам:

- що сталося;
- коли та де це сталося;
- якщо можливо, імена працівників чи інших учасників події.

Твої права

Ти маєш певні права щодо отримання медичних послуг незалежно від твого віку. До цих прав належать:

- право на доступ до медичних послуг;
- право висловити власну думку та на те, щоб її розглянули;
- право поскаржитися, якщо тобі не сподобається послуга, догляд і ставлення.

Інша корисна інформація

- Твоя інформація є конфіденційною, але може бути передана відповідним особам, якщо ми вважатимемо, що тобі або іншій дитині чи підлітку загрожує небезпека.
- Твої батьки/опікуни теж можуть залишити коментар або подати скаргу щодо наших послуг від твого імені. Якщо вони це зроблять, ми також запитаємо твою думку.
- Ми допоможемо тобі або повідомимо, яка допомога доступна для тебе.



Звернися до нас

Звернися до працівника місцевої служби

Надішли листа на електронну адресу yoursay@hse.ie

Заповни форму відгуків, що додається до цієї листівки.

Відвідай вебсайт www.hse.ie/yoursay і заповни онлайн форму Форма Your Service Your Say

Безкоштовний номер телефонної лінії Your Service Your Say HSE: 1800 424 555
з 9:00 до 17:00 з понеділка по п'ятницю
(крім державних свят)

Безкоштовний номер телефонної лінії HSELive: 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)

Пошук
інформації
іншими
мовами



Цю листівку
підготовлено
в партнерстві з



YOUTH
ADVISORY
COUNCIL



Якщо ти хочеш залишити відгук про будь-який аспект діяльності нашої служби, заповни та надішли цю форму нам.

Заповнення форми в електронному вигляді

Якщо тобі буде потрібно зберегти зміни, внесені до форми, тобі знадобиться остання версія Adobe Acrobat Reader.

[Завантаж 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 ти використовуєш смартфон або планшет, на ньому має бути встановлена програма для редагування PDF-файлів.

1. Завантаж форму на свій пристрій.
2. Відкрий форму за допомогою програми для редагування PDF-файлів.
3. Заповни та збережи форму. Якщо ти користуєшся мобільним пристроєм, перевір правильне збереження всіх даних у формі.
4. Надішли форму електронною поштою на адресу yoursay@hse.ie.

Надсилання форми відгуків звичайною поштою

1. Роздрукуй і заповни форму (пиши розбірливо або великими літерами).
2. Надішли форму на адресу: HSE Your Service Your Say, Oak House, Limetree Avenue, Millenium Park, Naas, Co. Kildare, W91 KDC2.

Що я залишаю (постав позначку у відповідному полі)

Коментар Позитивний відгук Скарга

Як називається служба, якої стосується твій відгук?

Де це відбулося?

Коли це відбулося?



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



Розкажи, що сталося.

A large, empty rectangular area with a light yellow background, intended for the user to describe the incident.



Ім'я та прізвище:	
Поштова адреса:	
Електронна адреса (якщо є):	
Номер телефону:	
Моб. телефон:	
Підпис:	
Ім'я та прізвище одного з батьків або опікуна:	
Підпис одного з батьків або опікуна:	

Лише для працівників HSE

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