



# “Chcemy poznać Państwa opinię”

Państwa opinia jest dla nas ważna. Pozwoli **nam usprawnić nasze usługi**. Prosimy się z nami skontaktować w celu pozostawienia **komentarza: komplementu** bądź **skargi**.



## Chcemy poznać Państwa opinie

Naszym celem jest zapewnienie bezpiecznych oraz wysokiej jakości usług, tak aby otrzymali Państwo najlepszą możliwą opiekę i leczenie. Codziennie pracujemy nad zbudowaniem lepszej opieki zdrowotnej. Państwo mogą nam w tym pomóc. Chcielibyśmy usłyszeć o Państwa doświadczeniach podczas korzystania z naszych usług. Co działało dobrze? Co mogłoby być usprawnione? Co nie działało?

Czekamy na Państwa opinie i będziemy starać się na nie odpowiedzieć oraz wyciągnąć odpowiednie wnioski na przyszłość.

## Państwa opinie

Mogą nam Państwo opowiedzieć o swoich doświadczeniach na kilka sposobów:

- Od razu nas poinformować o swoich doświadczeniach rozmawiając z ludźmi, którzy się Państwem opiekują.
- Napisać do nas wypełniając formularz załączony do broszury informacyjnej. Wypełniony formularz prosimy wrzucić do skrzynki na opinie (Feedback Box) lub oddać go osobie z personelu. Możecie Państwo także wysłać formularz listem bezpośrednio do nas, personel poda Państwu nasz adres.
- Napisać do nas email na adres: [yoursay@hse.ie](mailto:yoursay@hse.ie)
- Zadzwoń do nas pod numer **1890 424 555** pomiędzy 9 a 17 od poniedziałku do piątku. Jeżeli będą Państwo dzwonić z telefonu komórkowego prosimy użyć numeru **045 880400** aby uniknąć dodatkowych opłat.
- Mogą Państwo także zadzwonić pod numer Infolinii HSELive **1850 24 1850** lub **041 6850300** w przypadku telefonu komórkowego aby uniknąć dodatkowych opłat. Infolinia czynna jest od 8 do 20 od poniedziałku do piątku oraz od 10 do 17 w soboty.
- Jeżeli nie są Państwo w stanie przekazać nam swojej opinii, mogą Państwo poprosić kogoś zaufanego, jak członka rodziny, opiekuna lub prawnika aby zrobili to w Państwa imieniu.

## I co dalej?

Jeżeli mieli Państwo pozytywne doświadczenia u nas lub mają sugestie dla nas, podzielimy się Państwa uwagami lub komplementami z obsługą lub personelem tak, abyśmy wszyscy mogli rozwijać to co robimy dobrze oraz usprawniać to co wymaga poprawy.

Jeżeli Państwa doświadczenia nie były pozytywne, prosimy poinformować członka personelu lub osobę, która się Państwem zajmuje. Postarają się oni pomóc Państwu jak najszybciej, o ile to możliwe lub najpóźniej w przeciągu 48 godzin.

Mogą Państwo także złożyć pisemną skargę a my odpowiemy na nią w przeciągu dwóch dni roboczych od daty jej otrzymania. Możemy wówczas zadzwonić lub poprosić Państwa o spotkanie w celu zebrania dokładnych informacji na temat Państwa skargi. Zajmiemy się Państwa skargą i odpowiemy na nią w przeciągu 30 dni roboczych lub skontaktujemy się z Państwem aby poprosić o przedłużenie terminu, jeżeli będzie to konieczne. Następnie co 20 dni będziemy informować Państwa o postępach w sprawie.

Jeżeli nie będą Państwo zadowoleni z wyniku Państwa skargi, mogą Państwo poprosić o wewnętrzny audyt przeprowadzany przez HSE, lub poprosić o zewnętrzny audyt przeprowadzany bezpośrednio przez Rzecznika Praw Obywatelskich ([www.ombudsman.ie](http://www.ombudsman.ie)) lub Rzecznika Praw Dziecka ([www.oco.ie](http://www.oco.ie)).

Więcej informacji na temat przepisów dotyczących skarg i wniosków znajdą Państwo na stronie: [www.hse.ie/yoursay](http://www.hse.ie/yoursay).



**Jeżeli chcą Państwo przedstawić swoją opinię na temat naszych usług,  
prosimy wypełnić niniejszy formularz:**

Nazwa ośrodka:

Miejsce (Klinika, Jednostka Administracyjna, Szpital oraz oddział):

Data doświadczenia do którego odnosi się niniejsza opinia:

### **Tylko dla personelu HSE**

Otrzymano:

Numer Opinii / Komplementu / Skargi:

Miejsce:

Urzędnik ds. Skarg i Wniosków

Prosimy zaznaczyć typ opinii, jaką chcą Państwo przedstawić:

Komentarz  Komplement  Skarga

Proszę podać swoją opinię tutaj:

Imię i nazwisko

Adres

Tel:

Email:

Data:

Jeżeli Państwa opinia jest skargą, prosimy zwrócić uwagę na zgodę na dostęp do danych osobowych:

Niniejszym udzielam zgody dla HSE na dostęp do moich poufnych danych pacjenta w celach zbadania skargi.

Proszę zakreślić TAK:  NIE

Uwaga, odmowa zgody na dostęp do Państwa danych osobowych może mieć niekorzystny wpływ na przebieg postępowania w sprawie Państwa skargi.

Podpis

---

**Porozmawiaj** z członkiem personelu.

**Prześlij** email na adres: [yoursay@hse.ie](mailto:yoursay@hse.ie)

**Wypełnij** formularz dołączony do broszury informacyjnej

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

**Zadzwoń** pod numer: 1890 424 555 Od 9 do 17 od poniedziałku do piątku

**Zadzwoń** na Infolinię HSELive pod numer 1850 24 1850 Od 8 do 20 od poniedziałku do piątku oraz od 10 do 17 w soboty