

Es-tu un enfant ou un jeune utilisateur
des services sanitaires du HSE ?

Nous aimerions connaître

ton avis





**Donne
ton
avis**

Nous aimerions connaître ton avis

Le HSE veut te fournir des soins et des traitements sûrs.

Nous voulons que tu sois satisfait(e) du service que tu reçois et de la manière dont tu es traité(e) par l'ensemble de notre personnel. Pour nous en assurer, nous voulons connaître quelle est ton expérience de nos services.

Nous traiterons tout ce que tu nous diras avec respect.



Avis :
Comment pouvons-nous faire mieux ?

Compliment :
Qu'as-tu apprécié ?

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

Parles-en à un membre du personnel ou à la personne qui te donne tes soins. Ils veulent savoir ce que tu as à dire et ils essaieront de t'aider immédiatement.

Si tu ne veux pas le faire, tu peux aussi :

- Demande à ton ou tes parent(s)/tuteur(s) de nous dire ce que tu penses.
 - Envoie-nous un e-mail à **yoursay@hse.ie**
 - Rendez-vous sur **www.hse.ie/yoursay** pour remplir ton formulaire de retour d'expérience À votre service et à votre écoute.
 - Remplis le formulaire joint à cette brochure
 - Envoie le formulaire par e-mail ou par la poste à HSE À votre service et à votre écoute en suivant les instructions indiquées dans le formulaire.
- ou**
- Dépose-le dans la boîte à suggestions de ton dispensaire.
 - Remets-le à un membre du personnel.
 - Demande l'adresse pour l'envoyer par la poste. Tu peux aussi envoyer une lettre à cette adresse si tu le souhaites.
- Téléphone à notre équipe **HSE À votre service et à votre écoute** de **9h à 17 h, du lundi au vendredi** (sauf jours fériés) et adresse-toi à un membre du personnel qui t'aidera.
 - Ligne verte 1800 424 555
 - Compose le +353 1 642 4555 depuis l'étranger
- Téléphone à notre **équipe HSELive** de **8h à 20 h, du lundi au vendredi** et de **9h à 17 h le samedi** (sauf jours fériés).
 - Ligne verte 1800 700 700
 - Compose le +353 1 240 8787 depuis l'étranger

Ce que nous ferons

Avis ou compliment

Si tu formules un avis ou si tu nous fais un compliment, nous te contacterons pour te remercier et nous transmettrons ton message à la personne ou au service concerné.

Plainte

Si tu as une plainte à formuler, nous te remercierons de nous en avoir fait part et nous essaierons de la régler le plus rapidement possible, généralement sous deux (2) jours ouvrables.

Si nous avons besoin de plus de temps, nous te le ferons savoir et essaierons d'examiner la question dans les 30 jours ouvrables. Si un délai supplémentaire est nécessaire, nous te tiendrons au courant tous les 20 jours ouvrables.

Nous nous ferons un plaisir de t'expliquer tout ce que tu ne comprends pas ou de répondre à tes éventuelles questions

Pour en savoir plus rendez-vous sur

www.hse.ie/yoursay



Les informations dont j'ai besoin pour porter plainte

Pour nous aider à examiner ta plainte le plus rapidement possible, dis-nous :

- Ce qui s'est produit
- Quand et où cet événement s'est produit
- Si possible, les noms des membres du personnel ou des autres personnes impliquées.

Tes droits

Quel que soit ton âge, tu as des droits en matière de santé. Ces droits comprennent:

- Le droit d'accès aux services de santé
- Le droit de dire ce que tu penses et d'être écouté(e)
- Le droit de te plaindre si tu n'es pas satisfait(e) d'un service ou des soins et traitements qui t'ont été administrés

Autres informations utiles

- Tes informations personnelles sont confidentielles mais peuvent être partagées si nous pensons qu'il existe un risque pour toi ou pour tout autre enfant ou jeune.
- Ton/tes parent(s)/tuteur(s) peut/peuvent également faire un commentaire ou porter plainte concernant notre service en ton nom et, dans ce cas, nous te demanderons également ton avis.
- Nous te soutiendrons ou te ferons savoir quelles sont les aides dont tu peux bénéficier.



Nous contacter

- Parler** à un membre du personnel de ton quartier
- E-mail** yoursay@hse.ie
- Remplis** le formulaire de retour d'expérience joint à cette brochure
- Rendez-vous sur** www.hse.ie/yoursay pour remplir le formulaire en ligne Formulaire de retour d'expérience À votre service et à votre écoute
- Ligne verte** HSE À votre service et à votre écoute au 1800 424 555 de 9h à 17h du lundi au vendredi (sauf jours fériés)
- Ligne verte** HSELive au 1800 700 700 de 8h à 20h du lundi au vendredi et de 9h à 17h le samedi (sauf jours fériés)

Scanne pour voir d'autres langues



Brochure conçue en partenariat avec



YOUTH
ADVISORY
COUNCIL



À votre service et à votre écoute

Formulaire de retour d'expérience



Si tu souhaites nous faire part de ton avis sur un aspect quelconque de notre service, tu voudras bien remplir ce formulaire et nous l'envoyer.

Remplir ton formulaire en ligne

Si tu souhaites enregistrer les modifications apportées à ton formulaire, il te faudra utiliser une version récente d'Adobe Acrobat Reader

[Télécharger Adobe Acrobat Reader gratuitement - adobe.com](https://www.adobe.com/fr/acrobat/reader/try-for-free)

Envoi d'un formulaire de retour d'expérience par e-mail

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

Si tu souhaites utiliser un smartphone ou une tablette, il te faudra avoir ou installer une application d'édition de PDF sur ton appareil.

1. Télécharge le formulaire sur ton appareil.
2. Ouvre ton formulaire à l'aide de ton éditeur PDF
3. Remplis et enregistre le formulaire. Si tu utilises un portable, vérifie que tous les détails du formulaire ont été correctement enregistrés.
4. Envoie le formulaire par e-mail yoursay@hse.ie

Envoi d'un formulaire de retour d'expérience par e-mail

1. Imprime et remplis le formulaire (écris clairement ou en majuscules).
2. Envoie-le par la poste à l'adresse suivante : HSE À votre service et à votre écoute, Oak House, Limetree Avenue, Millennium Park, Naas, Co. Kildare, W91 KDC2

Je souhaite formuler un(e) (prière de cocher)

Avis Compliment Plainte

Quel est le nom du service à propos duquel tu écris ?

Où l'incident s'est-il produit ?

Quand l'incident s'est-il produit ?



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



En quelques mots, dis-nous ce qui s'est passé.

A large, empty, light yellow rectangular area intended for the user to provide feedback.



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



Nom :	
Adresse postale :	
E-mail (le cas échéant)	
Numéro de téléphone :	
Numéro de portable :	
Signature :	
Nom du parent /tuteur :	
Signature du parent /tuteur :	

Réservé au personnel du HSE

Date de réception :	
Numéro de référence Avis / Compliment / Plainte :	
Lieu :	
Responsable chargé(e) des plaintes :	