Your Service
Your Say

ہم آپ کی بات
سننا چاہیں گے

آپ کی **رائے** ہمیں اپنی خدمات کو بہتر بنانے میں مدد دیتی ہے۔ اگر آپ کوئی **تبصرہ، تعریف یا شکایت** کرنا چاہتے ہیں تو براہ کرم ہمیں بتائیں۔

رائے کا کتابچہ

Your Service Your Say

ہم آپ کی بات سننا چاہیں گے

ہم آپ کو محفوظ اور اعلی معیار کی خدمات مہیا کرنا چاہتے ہیں تاکہ آپ کو بہترین نگہداشت اور علاج موصول ہو۔ ہم ہر روز صحت بہتر خدمات تیار کرنے کے لئے محنت کر رہے ہیں۔ ہم ہماری خدمات کے استعمال کے متعلق آپ کے تجربے کے بارے میں جاننا چاہیں گے۔ ہم اس سے کچھ سیکھ کر بہتری لا سکتے ہیں۔

اپنی بات کہیں

آپ تبصرہ، تعریف یا شکایت کر سکتے ہیں۔

ہمیں اپنے تجربے کے بارے میں کیسے بتایا جائے

- آپ کو نگہداشت فراہم کرنے والے شخص یا اپنے عملے کے کسی بھی رکن سے بات کریں۔
- ہمیں **yoursay@hse.ie** پر ای میل کریں۔
- اس کتابچے سے منسلک فارم بھریں۔
  - فارم کے ساتھ دی گئی ہدایات پر عمل کرتے ہوئے اپنا فارم HSE آپ کی خدمت آپ کی رائے کو ای میل یا پوسٹ کریں۔

  یا

  - اسے اپنے مقامی مرکز صحت کے رائے کے خانے میں ڈالیں۔
  - اسے کسی عملے کے رکن کو دیں۔
  - اسے پوسٹ کرنے کے لئے پتہ طلب کریں۔ اگر آپ چاہیں تو اسی پتے پر خط بھی بھیج سکتے ہیں۔
- آپ کی خدمت آپ کی رائے کا آن لائن فارم بھرنے کے لئے **www.hse.ie/yoursay** ملاحظہ کریں۔
- HSE آپ کی خدمت آپ کی رائے کو پیر تا جمعہ صبح 9 تا شام 5 بجے **1800 424 555** پر فری فون کریں (بینک کی تعطیلات کے علاوہ)۔ آئرلینڈ کے باہر سے 4555 642 1 353+ پر کال کریں۔
- HSELive کو پیر تا جمعہ صبح 8 تا رات 8 بجے اور ہفتے کو صبح 9 تا شام 5 بجے **1800 700 700** پر فری فون کریں (بینک کی تعطیلات کے علاوہ)۔ آئرلینڈ کے باہر سے 8787 240 1 353+ پر کال کریں۔

اگر آپ ہمیں براہ راست نہیں بتا سکتے

اگر آپ خود ہم تک اپنی رائے نہیں پہنچا سکتے تو آپ کسی بھروسہ مند شخص، جیسا کہ کسی رشتہ دار، نگہداشت کنندہ یا وکیل سے آپ کی طرف سے یا آپ کے ساتھ یہ کام کرنے کی درخواست کر سکتے ہیں۔

پھر کیا ہو گا؟

تبصرہ یا تعریف

اگر آپ کا کوئی تبصرہ یا تعریف ہے تو ہم اسے متعلقہ سروس یا عملے کے رکن تک پہنچائیں گے۔

زبانی شکایت

اگر آپ برے تجربے کے بارے میں زبانی شکایت کرنا چاہتے ہیں تو آپ خود کو نگہداشت فراہم کرنے والے شخص یا عملے کے کسی اور رکن کے سامنے اپنے خدشے کا اظہار کر سکتے ہیں۔ وہ فوری طور پر اور اگر ممکن ہوا تو 48 گھنٹوں کے اندر اندر مدد کرنے کی کوشش کریں گے۔

رسمی شکایت

اگر عملے کا رکن 48 گھنٹوں میں آپ کی زبانی شکایت حل کرنے میں مدد نہیں کر سکتا یا اگر آپ رسمی تحریری شکایت کرنا چاہتے ہیں تو HSE افسر برائے شکایات سے آپ کی شکایت حل کرنے کی درخواست کی جائے گی۔

HSE افسر برائے شکایات آپ کی رسمی تحریری شکایت ملنے کے بعد 2 ایام کار کے اندر اندر آپ سے رابطہ کر کے مزید معلومات لینے یا اسے حل کرنے کی کوشش کرے گا۔

HSE افسر برائے شکایات 5 ایام کار کے دوران آپ کی شکایت کا رسمی اعتراف کرے گا۔

اگر تفتیش کی ضرورت ہوئی تو HSE افسر برائے شکایات 30 ایام کار کے اندر اندر آپ کی شکایت کا جواب دینے کی کوشش کرے گا۔

اگر افسر برائے شکایات کو تفتیش کے لئے مزید وقت کی ضرورت ہوئی تو وہ 30 ایام کار کے دوران آپ کو بتا دے گا۔ افسر برائے شکایات ہر 20 دن بعد آپ کو باخبر کرے گا کہ کیا ہو رہا ہے۔

Your Service Your Say

اگر آپ افسر برائے شکایات کی طرف سے اپنی رسمی شکایت کے حل سے مطمئن نہ ہوں تو آپ HSE سے اندرونی جائزہ لینے کی درخواست کر سکتے ہیں۔

اگر آپ HSE کی طرف سے اندرونی جائزے کے نتیجے سے مطمئن نہ ہوں تو آپ درج ذیل سے رابطہ کر کے آزادانہ خارجی جائزے کی درخواست کر سکتے ہیں:

- دفتر برائے محتسب (www.ombudsman.ie) **یا**
- اگر آپ کی عمر 18 سال سے کم ہے تو بچوں کا محتسب (www.oco.ie)

آپ **www.hse.ie/yoursay** پر ہماری رائے کی پالیسی، آپ کی خدمت آپ کی رائے کے بارے میں مزید پڑھ سکتے ہیں۔

ہم سے رابطہ کریں

آپ کو نگہداشت فراہم کرنے والے شخص یا اپنے عملے کے کسی بھی رکن سے **بات کریں**۔

yoursay@hse.ie پر **ای میل کریں**۔

اس کتابچے سے منسلک رائے کا فارم **بھریں**۔

آپ کی خدمت آپ کی رائے کا آن لائن فارم بھرنے کے لئے **www.hse.ie/yoursay** ملاحظہ کریں۔

HSE آپ کی خدمت آپ کی رائے کو پیر تا جمعہ صبح 9 تا شام 5 بجے 1800 424 555 پر فری فون کریں (بینک کی تعطیلات کے علاوہ)۔ آئرلینڈ کے باہر سے +353 1 642 4555 پر کال کریں۔

HSELive کو پیر تا جمعہ صبح 8 تا رات 8 بجے اور ہفتے کو صبح 9 تا شام 5 بجے 1800 700 700 پر فری فون کریں (بینک کی تعطیلات کے علاوہ)۔ آئرلینڈ کے باہر سے +353 1 240 8787 پر کال کریں۔

ڈاک کا پتہ: HSE Your Service Your Say, Oak House, Limetree Avenue, Millennium Park, Naas, Co. Kildare, W91 KDC2

تبصرہ:
ہم کیسے بہتری لا سکتے ہیں؟

تعریف:
آپ کو کیا پسند آیا؟

شکایت:
مطمئن نہیں ہیں؟
ہمیں بتائیں!

مزید زبانوں کے لئے
اسکین کریں

آپ کی خدمت آپ کی رائے کا فارم

Your Service Your Say

اگر آپ ہماری خدمت کے کسی عنصر کے بارے میں رائے دینا چاہتے ہیں تو براہ کرم یہ فارم بھریں اور ہمیں ارسال کریں۔

برقی طریقے سے فارم بھریں

اگر آپ اپنے فارم میں کوئی تبدیلیاں محفوظ کرنا چاہتے ہیں تو آپ کو Adobe Acrobat Reader کا حالیہ ورژن استعمال کرنا چاہیے۔

Adobe Acrobat Reader مفت ڈاؤنلوڈ کریں - adobe.com

ای میل کے ذریعے رائے کا فارم ارسال کرنا

ہماری تجویز ہے کہ آپ لیپ ٹاپ یا ڈیسک ٹاپ ڈیوائس استعمال کرتے ہوئے PDF مکمل کریں۔

اگر آپ اسمارٹ فون یا ٹیبلٹ استعمال کرنا چاہتے ہیں تو آپ کی ڈیوائس میں PDF ایڈیٹنگ ایپ انسٹال ہونی چاہیے۔

1. اپنی ڈیوائس میں فارم ڈاؤنلوڈ کریں۔
2. اپنے PDF ایڈیٹر سے فارم کھولیں۔
3. فارم بھریں اور محفوظ کریں۔ اگر آپ موبائل ڈیوائس استعمال کر رہے ہیں تو چیک کریں کہ فارم کی تمام تفصیلات درست طریقے سے محفوظ ہوئی ہیں۔
4. یہ فارم ذیل پر ای میل کریں: yoursay@hse.ie

ڈاک کے ذریعے رائے کا فارم ارسال کرنا

1. فارم پرنٹ کریں اور بھریں (براہ کرم صاف صاف یا بڑے حروف میں لکھیں)۔
2. ذیل پر ارسال کریں: HSE Your Service Your Say, Oak House, Limetree Avenue, Millenium Park, Naas, Co. Kildare, W91 KDC2

براہ کرم نشان لگا کر بتائیں کہ آپ کس قسم کی رائے دینا چاہتے ہیں:

تبصرہ ☐ تعریف ☐ شکایت ☐

خدمت کا نام:

مقام کا نام:

(مثال کے طور پر مرکز صحت، انتظامی دفتر، ہسپتال یا ہسپتال کا کلینک یا وارڈ)

جس تجربے کے متعلق رائے دی جا رہی ہے، اس کی تاریخ/تاریخیں:

براہ کرم یہاں اپنی رائے کی تفصیل فراہم کریں:

Your Service Your Say

آپ کی خدمت آپ کی رائے کا فارم

آپ کا نام:	
پتہ:	
ای میل:	
ٹیلیفون:	
موبائل:	
تاریخ:	

اگر آپ کی رائے میں شکایت شامل ہوئی تو ہمیں آپ کی ذاتی معلومات تک رسائی کی ضرورت ہو سکتی ہے، لیکن ایسا صرف ضرورت کے مطابق اور صرف ان ریکارڈز کے لئے ہو گا جو آپ کی شکایت میں درج مسئلے کے متعلق ہوں۔

اگر آپ نہیں چاہتے کہ HSE آپ کی ذاتی معلومات کا تجزیہ کرے:

براہ کرم منتخب کریں: ہاں ◯ نہیں ◯

صرف HSE عملے کے استعمال کے لئے

موصول ہونے کی تاریخ:	/ /
تبصرہ / تعریف / شکایت کا نمبر:	
مقام:	
افسر برائے شکایات:	