Your Service
Your Say

کیا آپ HSE کی صحت کی خدمات لینے والے بچے یا نوجوان ہیں؟

ہم سننا چاہیں گے

آپ کی بات

رائے کا کتابچہ

اپنی بات کہیں

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

وہ آپ کی بات سننا چاہتے ہیں اور فوری طور پر آپ کی مدد کرنے کی کوشش کریں گے۔

اگر آپ یہ نہیں کرنا چاہتے تو آپ درج ذیل کام بھی کر سکتے ہیں:

- اپنے والدین/سرپرست سے کہیں کہ وہ آپ کے خیالات ہم تک پہنچائیں۔
- **yoursay@hse.ie** پر ای میل کریں۔
- آپ کی خدمت آپ کی رائے کا آن لائن فارم بھرنے کے لئے **/www.hse.ie yoursay** ملاحظہ 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۔
- ہماری HSE **آپ کی خدمت آپ کی رائے کی ٹیم کو پیر تا جمعہ صبح 9 تا شام 5 بجے** ٹیلیفون کریں (بینک کی تعطیلات کے علاوہ) اور عملے کے کسی رکن سے بات کریں جو آپ کی مدد کرے گا۔
  - 1800 424 555 پر فری فون کریں۔
  - آئرلینڈ کے باہر سے 353+ 1 642 4555 پر کال کریں۔
- **HSELive ٹیم کو پیر تا جمعہ صبح 8 تا رات 8 بجے** اور **ہفتے کو صبح 9 تا شام 5 بجے** ٹیلیفون کریں (بینک کی تعطیلات کے علاوہ)۔
  - 1800 700 700 پر فری فون کریں۔
  - آئرلینڈ کے باہر سے 353+ 1 240 8787 پر کال کریں

ہم آپ کی بات سننا چاہیں گے

HSE آپ کو محفوظ نگہداشت اور علاج فراہم کرنا چاہتا ہے۔

ہم چاہتے ہیں کہ آپ ملنے والی خدمت اور ہمارے تمام عملے کے رویے سے مطمئن ہوں۔ ایسا یقینی بنانے کے لئے ہم اپنی خدمات کے متعلق آپ کے تجربے کے بارے میں جاننا چاہتے ہیں۔

ہم آپ کی بتائی گئی ہر بات کا احترام کریں گے۔

تبصرہ:
ہم کیسے بہتری لا سکتے ہیں؟

تعریف:
آپ کو کیا پسند آیا؟

شکایت:
مطمئن نہیں ہیں؟
ہمیں بتائیں!

مجھے شکایت کرنے کے لئے کن معلومات کی ضرورت ہے

براہ کرم ہمیں درج ذیل معلومات دیں تاکہ ہم آپ کی شکایت پر جلد از جلد کام کر سکیں:

- کیا ہوا تھا۔
- یہ کب اور کہاں ہوا تھا۔
- اگر ممکن ہو تو عملے یا دیگر شامل افراد کے نام۔

آپ کے حقوق

آپ کی عمر جو بھی ہو، آپ کو صحت کی خدمات لینے کے متعلق حقوق حاصل ہیں۔ ان میں درج ذیل شامل ہیں:

- نگہداشت صحت کی خدمات تک رسائی کا حق۔
- اپنی بات کہنے اور سنے جانے کا حق۔
- اگر آپ موصول ہونے والی کسی خدمت یا نگہداشت اور علاج سے ناخوش ہیں تو شکایت کرنے کا حق۔

دیگر کارآمد معلومات

- آپ کی شکایت خفیہ ہے لیکن اگر ہمارے خیال میں آپ کو یا کسی اور بچے یا نوجوان کو خطرہ لاحق ہو تو اسے شیئر کیا جا سکتا ہے۔
- آپ کے والدین/سرپرست بھی آپ کی طرف سے ہماری خدمت کے بارے میں تبصرہ یا شکایت کر سکتے ہیں اور ایسا ہونے پر ہم آپ کی رائے بھی طلب کریں گے۔
- ہم آپ کی مدد کریں گے یا بتائیں گے کہ آپ کے لئے کیا مدد دستیاب ہے۔

ہم کیا کریں گے

تبصرہ یا تعریف

اگر آپ نے کوئی تبصرہ یا تعریف کی تو ہم آپ کا شکریہ ادا کرنے کے لئے آپ سے رابطہ کریں گے اور اسے درست شخص یا خدمت تک پہنچائیں گے۔

شکایت:

اگر آپ کی کوئی شکایت ہو تو ہم اسے ہم تک پہنچانے کے لئے آپ کا شکریہ ادا کریں گے اور اسے جلد از جلد حل کرنے کی کوشش کریں گے، عام طور پر 2 ایام کار کے اندر اندر۔

جب ہمیں مزید وقت کی ضرورت ہو گی تو ہم آپ کو بتائیں گے اور 30 ایام کار کے اندر اندر اس کا جائزہ لینے کی کوشش کریں گے۔ اگر اضافی وقت کی ضرورت ہو تو ہم ہر 20 ایام کار کے بعد آپ کو اطلاع دیں گے۔

ہم بخوشی ہر اس چیز کی وضاحت کریں گے جو آپ کو سمجھ نہ آئے اور آپ کے سوالات کے جوابات دیں گے۔

مزید معلومات کے لئے ملاحظہ کریں

www.hse.ie/yoursay

هم سے رابطہ کریں

بات کریں عملے کے مقامی رکن سے

ای میل کریں yoursay@hse.ie

بھریں اس کتابچے سے منسلک رائے کا فارم

ملاحظہ کریں **www.hse.ie/yoursay** اور آن لائن بھریں
آپ کی خدمت آپ کی رائے کا فارم

فری فون کریں HSE آپ کی خدمت آپ کی رائے کو 1800 424 555 پر
پیر تا جمعہ صبح 9 تا شام 5 بجے
(بینک کی تعطیلات کے علاوہ)

فری فون کریں HSELive کو 1800 700 700 پر
پیر تا جمعہ صبح 8 تا رات 8 بجے
اور ہفتے کو صبح 9 تا شام 5 بجے
(بینک کی تعطیلات کے علاوہ)

مزید زبانوں کے لئے
اسکین کریں

کتابچہ ذیل کی شراکت داری
سے تیار کیا گیا

YOUTH
ADVISORY
COUNCIL

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.com - مفت ڈاؤنلوڈ کریں Adobe Acrobat Reader

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

میں فراہم کرنا چاہوں گا/گی (براہ کرم ٹک کا نشان لگائیں)

تبصرہ ☐ تعریف ☐ شکایت ☐

آپ کس خدمت کے بارے میں بتانا چاہتے ہیں؟

ایسا کہاں ہوا؟

ایسا کب ہوا؟

براہ کرم ہمیں اپنے الفاظ میں بتائیں کہ کیا ہوا تھا؟

Your Service Your Say

آپ کی خدمت آپ کی رائے کا فارم

نام:	
ڈاک کا پتہ:	
ای میل (اگر دستیاب ہو):	
ٹیلیفون نمبر:	
موبائل نمبر:	
دستخط:	
والدین/سرپرست کا نام:	
والدین/سرپرست کے دستخط:	

صرف HSE عملے کے استعمال کے لئے

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