

هل أنت طفل أو شاب يستفيد من الخدمات المُقدّمة  
من المكتب التنفيذي للخدمات الصحية HSE؟

نود الاستماع إلى

رأيك



## عبر عن رأيك

أخبر برأيك الموظف المسؤول، أو الشخص الذي يقدم الرعاية لك.

فهم يودون الاستماع إلى رأيك، وسوف يحاولون مساعدتك على الفور.

إذا كنت لا تود إبداء رأيك مباشرة، يمكنك أيضًا أن:

تطلب من والدك (والديك)/الوصي (الأوصياء) عليك إبلاغنا برأيك.

ترسل بريدًا إلكترونيًا على العنوان التالي: [yoursay@hse.ie](mailto:yoursay@hse.ie)

تزرع موقع [www.hse.ie](http://www.hse.ie)

ملء استمارة تعليقات المستخدمين من الخدمة عبر الإنترنت.

تملأ الاستمارة المرفقة بهذه النشرة.

أرسل الاستمارة بالبريد الإلكتروني، أو البريد العادي، إلى فريق استطلاع

آراء المستخدمين من الخدمة المقدمة من المكتب التنفيذي للخدمات

الصحية، HSE Your Service Your Say، وذلك باتباع التعليمات

الواردة في الاستمارة.

أو

ضع الاستمارة في صندوق التعليقات لدى هيئة الخدمات الصحية

المحلية في منطقتك.

سلمها إلى الموظف المسؤول.

اطلب العنوان لإرسالها بالبريد العادي. يمكنك أيضًا إرسال رسالة إلى

ذلك العنوان، إن شئت.

تتصل هاتفياً بفريق استطلاع آراء

المستخدمين من الخدمة المقدمة من المكتب التنفيذي للخدمات الصحية

HSE، من الساعة 9 ص - 5 م من الإثنين إلى الجمعة (فيما عدا أيام

العطلات الرسمية)، وتحديث إلى الموظف المسؤول الذي سيساعدك.

اتصل هاتفياً على الرقم المجاني 1800 424 555

اتصل هاتفياً على رقم 353 1 642 4555+ من خارج أيرلندا

تتصل هاتفياً بفريق خدمة HSELive من الساعة 8 ص - 8 م من الإثنين

إلى الجمعة، ومن الساعة 9 ص - 5 م أيام السبت (فيما عدا أيام العطلات

الرسمية).

اتصل هاتفياً على الرقم المجاني 1800 700 700

اتصل هاتفياً على رقم 353 1 240 8787+ من خارج أيرلندا

## نود الاستماع إلى رأيك

يود المكتب التنفيذي للخدمات الصحية HSE أن يقدم لك رعاية وعلاجاً آمناً.

نود أن تكون راضياً عن الخدمة التي تحصل عليها، وطريقة تعامل جميع موظفينا

معك. لضمان ذلك، نود الاستماع إلى تجربتك مع خدماتنا.

سوف نتعامل مع أي شيء تخبرنا به باحترام.

### تعليق:

كيف يمكننا تحسين الخدمة التي نقدمها؟

### ثناء:

ما الذي أعجبك؟

### شكوى:

هل أنت لست راضياً؟  
أخبرنا رأيك!

## ما الإجراء الذي سوف نتخذه؟

### تعليق أو ثناء

إذا أبديت تعليقاً أو ثناءً، فسوف نتواصل معك لنشكرك، ثم نقله إلى الشخص المعني، أو الخدمة ذات الصلة.

### شكوى

إذا كانت لديك شكوى، فسوف نشكرك لإبلاغنا بها، وسنحاول معالجتها في أسرع وقت ممكن، عادةً خلال يومٍ عمل.

إذا كنا نحتاج إلى مزيد من الوقت، فسوف نخبرك ونحاول النظر في الشكوى خلال 30 يوم عمل. إذا كانت هناك حاجة إلى مزيد من الوقت، فسوف نحيطك علمًا بأخر التطورات كل 20 يوم عمل.

يسعدنا أن نشرح لك أي شيء لا تفهمه، أو نجيب على أي تساؤلات قد تكون لديك.

لمزيد من المعلومات، زُر موقع

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

## المعلومات التي أحتاجها لتقديم شكوى

لمساعدتنا على النظر في شكواك في أسرع وقت ممكن، يُرجى إخبارنا بما يلي:

- ما حدث.
- متى وأين حدث.
- إن أمكن، اذكر أسماء أي موظفين أو أشخاص آخرين، ذوي صلة بالشكوى.

### حقوقك

أيًا كان عمرك، فإن لك حقوقًا عندما يتعلق الأمر بالحصول على الخدمات الصحية. تشمل هذه الحقوق:

- الحق في الحصول على خدمات الرعاية الصحية.
- الحق في إبداء رأيك، والاستماع إليه.
- الحق في تقديم شكوى إذا كنت غير راضٍ عن خدمة ما، أو عن الرعاية والعلاج الذي حصلت عليه.

## معلومات أخرى مفيدة

- معلوماتك سرية، لكن ربما نشارك معلوماتك مع طرف آخر، إذا رأينا أن هناك خطرًا يهددك أنت، أو أي طفل أو شاب آخر.

يمكن

- لوالدك (والديك)/الوصي (الأوصياء) عليك أيضًا أن يبدي تعليقًا، أو يقدم شكوى، نيابةً عنك بشأن الخدمة التي نقدمها، وإذا حدث ذلك، فسوف نطلب رأيك أيضًا.
- سوف ندعمك، أو نخبرك بوسائل الدعم المتاحة لك.





## اتصل بنا

تحدّث

إلى الموظف المسؤول في منطقتك

أرسل بريدًا إلكترونيًا على العنوان التالي: [yoursay@hse.ie](mailto:yoursay@hse.ie)

املأ

استمارة التعليقات المرفقة بهذه النشرة

زُر موقع

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

استمارة تعليقات المستخدمين من الخدمة عبر الإنترنت

اتصل هاتفياً

بفريق استطلاع آراء المستخدمين من الخدمة المقدّمة من المكتب التنفيذي للخدمات الصحية HSE على الرقم المجاني 1800 424 555 من الساعة 9 ص - 5 م، من الإثنين إلى الجمعة (فيما عدا أيام العطلات الرسمية)

اتصل هاتفياً

بخدمة HSELive على الرقم المجاني 1800 700 700 من الساعة 8 ص - 8 م، من الإثنين إلى الجمعة ومن الساعة 9 ص - 5 م أيام السبت (فيما عدا أيام العطلات الرسمية)

مسح لمزيد من اللغات



تم إعداد النشرة بالاشتراك مع



YOUTH  
ADVISORY  
COUNCIL

إذا كنتَ تود إبداء تعليقاتك بشأن أي جانب من جوانب الخدمة التي نقدمها، يُرجى ملء هذه الاستمارة وإرسالها إلينا.

ملء الاستمارة عبر الإنترنت

إذا كنتَ تود حفظ أي تغييرات تجريها في الاستمارة الخاصة بك، يجب أن تستخدم إصدارًا حديثًا من برنامج Adobe Acrobat Reader.

[تنزيل برنامج Adobe Acrobat Reader مجاناً - adobe.com](http://adobe.com)

إرسال استمارة التعليقات بالبريد الإلكتروني

نوصي بأن تملأ الاستمارة المحفوظة بصيغة PDF مستخدمًا جهاز اللابتوب، أو كمبيوتر سطح المكتب.

إذا كنتَ ترغب في استخدام الهاتف الذي أو التابلت، يجب عليك تثبيت أحد تطبيقات تحرير ملفات الـ PDF على جهازك.

1. تنزيل الاستمارة على جهازك.

2. فتح الاستمارة باستخدام محرر PDF على جهازك.

3. ملء وحفظ الاستمارة. إذا كنتَ تستخدم هاتفًا جوالًا، تأكد من حفظ جميع بيانات الاستمارة بشكل صحيح.

4. أرسل الاستمارة بالبريد الإلكتروني على العنوان التالي: [yoursay@hse.ie](mailto:yoursay@hse.ie)

إرسال استمارة التعليقات بالبريد العادي

1. طباعة وملء الاستمارة (يُرجى الكتابة بخط واضح، أو بحروف أبجدية كبيرة).

2. أرسل الاستمارة بالبريد العادي على العنوان التالي:

HSE Your Service Your Say, Oak House, Limetree Avenue, Millenium Park, Naas, Co. Kildare, W91 KDC2

أود إبداء/تقديم (أشّر من فضلك أمام الاختيار المناسب)

تعليق  ثناء  شكوى

ما اسم الخدمة موضوع تعليقاتك؟

أين حدث هذا؟

متى حدث هذا؟



استمارة تعليقات المستخدمين من الخدمة



اكتب بكلماتك الخاصة ما حدث.

Blank area for user feedback.



|  |   |
|--|---|
|  | الاسم:                                    |
|  | العنوان البريدي:                          |
|  | عنوان البريد الإلكتروني (إذا كان متاحًا): |
|  | رقم الهاتف الأرضي:                        |
|  | رقم الهاتف الجوال:                        |
|  | التوقيع:                                  |
|  | اسم الوالد/الوصي:                         |
|  | توقيع الوالد/الوصي:                       |

لاستخدام موظفي المكتب التنفيذي للخدمات الصحية HSE فقط

|  |                            |
|--|----------------------------|
|  | تاريخ الاستلام:            |
|  | رقم التعليق/الثناء/الشكوى: |
|  | الموقع:                    |
|  | مسؤول الشكاوى:             |