

آیا میخواهید تا حرف‌های شما را بشنوم

نظریات/فیدبک شما ما را کمک میکند
تا خدمات خود را ارتقا دهیم. در صورتی که نظر، تعریف و یا
شکایتی دارید لطفا برای ما بگویید.

آیا میخواهید که حرف‌های شما را بشنویم

ما می‌خواهیم خدمات محفوظ و با کیفیت را به شما ارائه دهیم تا بهترین مراقبت و تداوم را دریافت نمایید. ما هر روز برای ایجاد نمودن خدمات صحتی بهتر کار می‌کنیم. ما می‌خواهیم که از تجربه شما در استفاده از خدمات ما مطلع شویم. ما میتوانیم از این موضوع درس بگیریم و ارتقا نماییم.

نظر خود را بگویید.

می‌توانید نظر بدهید، تعریف کنید یا شکایت کنید.

چگونه از تجربه خود برای ما بگویید

- با شخصی که از شما مراقبت می‌کند یا هر یکی از کارمندان مراقبت صحبت نمایید.
- در آدرس yoursay@hse.ie به ما ایمیل نمایید.
- فورمه ضمیمه شده در این جزوه را خانه پری نمایید.
 - فورم را با پیروی از رهنمایی‌های ارائه شده در فورم، به HSE Your Service Your Say ایمیل یا پست کنید.
- یا
 - آن را در صندوق نظریات/ فیدبک در مرکز صحتی محل‌خویش بگذارید.
 - آن را به یکی از کارمندان بدهید.
 - برای پست نمودن آن یک آدرس بخواهید. همچنان اگر ترجیح میدهید میتوانید در آن آدرس یک نامه ارسال نمایید.
- از www.hse.ie/yoursay دیدن نمایید تا فورم آنلاین Your Service Your Say Feedback Form را خانه پری نمایید.
- تلفون رایگان HSE Your Service Your Say به شماره 555 1800 424 از ساعت 9 صبح الی 5 بعد از ظهر از دوشنبه الی جمعه (به استثنای رخصتی‌های بانکی) از خارج از ایرلند با شماره 353+ 1 642 4555 تماس بگیرید.
- تلفون رایگان HSELIVE به شماره 1800 700 700 از ساعت 8 صبح الی 8 بعد از ظهر از روزهای دوشنبه الی جمعه و از ساعت 9 صبح الی 5 بعد از ظهر روزهای شنبه (به استثنای رخصتی‌های بانکی) از خارج از ایرلند با شماره 1 240 8787 353+ تماس بگیرید.

اگر مستقیم برای ما گفته نمیتوانید

اگر خودتان نمی‌توانید نظر/فیدبک خود را به ما بدهید، می‌توانید از شخصی که به او اعتماد دارید، مانند یکی از خویشاوندان، مراقبان یا وکیلان بخواهید که این کار را برای شما یا همراه شما انجام دهد.

بعداً چی اتفاق می‌افتد؟

نظر یا تعریف

اگر شما نظر یا تعریف دارید، ما آنرا با خدمات یا کارمند مربوطه شریک خواهیم ساخت.

شکایت شفاهی

اگر می‌خواهید در مورد یک تجربه ضعیف شکایت شفاهی داشته باشید، می‌توانید با شخصی که خدمات شما را ارائه می‌کند یا با یکی دیگر از کارمندان، نگرانی خود را مطرح کنید. آن‌ها کوشش می‌کنند که شمارا مستقیم، و در صورت امکان، طی 48 ساعت شمارا کمک نمایند.

شکایت کتبی

اگر کارمند نتواند به شما کمک کند شما شکایت شفاهی خود را طی 48 ساعت حل کنید یا اگر بخواهید یک شکایت کتبی رسمی ارائه دهید، از یک مأمور شکایات HSE خواسته می‌شود تا به شکایت شما رسیدگی کند.

مأمور شکایات HSE ممکن است در طی 2 روز کاری بعد از دریافت شکایت کتبی شما با شما تماس بگیرد تا بیشتر از شما بشنود. یا آن را حل نماید.

مأمور شکایات HSE طی 5 روز کاری به طور رسمی شکایت شما را تایید می‌کند.

در صورت نیاز به بررسی، مأمور شکایات HSE کوشش می‌کند که طی 30 روز کاری به شکایت شما پاسخ دهد.

اگر آن‌ها به زمان بیشتری برای بررسی نیاز داشته باشند، مأمور شکایات قبل از پایان 30 روز کاری به شما اطلاع خواهد داد. مأمور شکایت بعد از هر 20 روز کاری معلومات جدیدی را به شما خواهد تا بدانید که چه صورت می‌گیرد.

با ما به تماس شوید

با شخصی که از شما مراقبت می کند یا هر یکی از کارمندان مراقبت صحبت نمایید

به آدرس yoursay@hse.ie ایمیل نمایید

فورمه ضمیمه شده در این جزوه را خانه پری نمایید.

از www.hse.ie/yoursay دیدن نمایید تا فورمه آنلاین Your Service Your Say Feedback Form را خانه پری نمایید.

تلفون رایگان **HSE Your Service Your Say** به شماره 1800 424 555 به شماره 1800 424 555 از ساعت 9 صبح الی 5 بعد از ظهر از دوشنبه الی جمعه (به استثنای رخصتی های بانکی) از خارج از ایرلند به شماره 353+ 1 642 4555 تماس بگیرید

تلفون رایگان **HSELive** به شماره 1800 700 700 از ساعت 8 صبح الی 8 بعد از ظهر از روزهای دوشنبه الی جمعه و از ساعت 9 صبح الی 5 بعد از ظهر روزهای شنبه (به استثنای رخصتی های بانکی) به شماره 1 240 8787 +353 از خارج از ایرلند تماس بگیرید

آدرس پستی: HSE Your Service Your Say, Oak House, Limetree Avenue, Millennium Park, Naas, Co. Kildare, W91 KDC2

اگر از نتیجه بررسی مأمور شکایت ما در مورد شکایت کتبی خویش راضی نیستید، می توانید از H SE بخواهید یک بررسی داخلی انجام دهد.

اگر از نتیجه بررسی داخلی توسط HOUSE راضی نیستید، می توانید با یکی آدرس های ذیل یک بررسی خارجی مستقل را درخواست دهید:

- دفتر بازرسی (www.ombudsman.ie) و یا
- در صورتیکه زیر سن 18 باشید دفتر بازرسی برای اطفال (www.oco.ie)

شما می توانید در مورد پالیسی نظر/فیدبک ما، Your service Your Say در آدرس www.hse.ie/yoursay بیشتر بخوانید

نظر:

چطور میتوانیم ارتقا نماییم؟

تعریف:

چه چیز خوش تان آمد؟

شکایت:

آیا راضی نیستید؟
برای ما بیان کنید!

زبان های بیشتر را جستجو
نمایید





اگر میخواهید در مورد جنبه خدمات ما نظر/فیدبک ارائه نمایید، لطفا این فورمه را تکمیل نموده و برای ما ارسال نمایید.

تکمیل فورم شما به شکل الکترونیکی

اگر میخواهید تغییراتی را که در فورمه خود آورده اید حفظ شود، شما باید ورژن آخر Adobe Acrobat Reader را استفاده نمایید.

[Adobe Acrobat Reader - adobe.com](http://adobe.com) بدون هزینه را دانلود نمایید

ارسال فورمه نظر/فیدبک توسط ایمیل

توصیه میکنیم که فورمه PDF را با استفاده از لپتاب یا دسکتاپ تکمیل نمایید.

اگر میخواهید از مابیل اسمارت فون یا تبلت استفاده کنید، باید اپلیکیشن ویرایش PDF را در آن نصب کنید.

1. فورمه را در وسیله خود دانلود نمایید.
2. فورمه را توسط ویرایشگر PDF باز کنید.
3. فورمه را تکمیل و ثبت کنید. اگر از موبایل استفاده می کنید، امتحان کنید که جزئیات فورمه به شکل درست ثبت گردیده است.
4. فورمه را به ایمیل آدرس yoursay@hse.ie ارسال نمایید.

ارسال فورمه نظر/فیدبک توسط پست

1. فورمه را پرنٹ نموده و خانه پری کنید(لطفا به شکل درست یا به حروف بزرگ بنویسید).

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

لطفا نوعیت نظر/فیدبک را که میخواهید ارائه دهید علامت گذاری کنید:

نظر تعریف شکایت

نام خدمات:

نام موقعیت:

(طورمثال مرکزی صحی، دفتر اداری، شفاخانه یا کلینیک شفاخانه یا بخش شفاخانه)

تاریخ (ها) تجربه که این نظر/فیدبک مربوط آن میشود:



Your Service Your Say فورمه نظر/فیدبک دهی



لطفا جزئیات نظر/فیدبک تان را اینجا ارائه نمایند:



	نام شما:
	آدرس:
	ایمیل:
	تلفون:
	موبایل:
	تاریخ:

اگر نظر/فیدبک شما یک شکایت است، ممکن است نیاز به دسترسی به معلومات شخصی شما داشته باشیم، اما فقط در صورت نیاز و فقط برای آن دسته از سوابق که به مسائل شکایت شما مربوط می شود.

اگر نمی خواهید که معلوماتی را که توسط HSE گرفته شده است در دسترس ما قرار دهید:

لطفا انتخاب نمایید: بلی نخیر

کارمند HSE فقط از موارد ذیل استفاده میکند:

/ /	تاریخ دریافت:
	شماره: نظر/ تعریف / شکایت/
	موقعیت:
	مأمور شکایت: