Your Service
Your Say

თქვენგან პასუხს ველით

თქვენი **გამოხმაურება,** ჩვენი მომსახურების გაუმჯობესებაში გვეხმარება. გთხოვთ შეგვატყობინოთ, გაქვთ თუ არა **კომენტარი, კომპლიმენტი, ან ჩივილი.**

უკუკავშირის ბროშურა

Your Service
Your Say

თქვენგან პასუხს ველით

ჩვენ გვინდა, უსაფრთხო და მაღალი ხარისხის მომსახურება მოგაწოდოთ, რათა საუკეთესო მოვლით და მკურნალობით უზრუნველგყოთ. ჯანდაცვის უკეთესი მომსახურების შესაქმნელად, ჩვენ ყოველდღიურად ვმუშაობთ. თქვენგან პასუხს ველით იმაზე, თუ ჩვენს მომსახურებაზე რა შთაბეჭდილება დაგრჩათ. ჩვენ ამით მეტს ვისწავლით და მომსახურებას გავაუმჯობესებთ.

გამოთქვით თქვენი აზრი

თქვენ კომენტარის და კომპლიმენტის გამოთქმა, ან გასაჩივრება შეგიძლიათ.

როგორ გვითხრათ თქვენი გამოცდილების შესახებ

- ესაუბრეთ თქვენს მზრუნველს, ან პერსონალის წევრს.
- გამოგვიგზავნეთ ელფოსტა **yoursay@hse.ie**
- შეავსეთ ფორმა, რომელიც ამ ბროშურას ერთვის თან.
  - ფორმა HSE „თქვენი მომსახურება, თქვენი აზრი-ს“ ელფოსტით, ან ფოსტით, ფორმასთან ერთად მოწოდებული ინსტრუქციების შესაბამისად გაუგზავნეთ.

    ან
  - ის ჯანმრთელობის ადგილობრივი სამსახურის გამოხმაურებათა ყუთში მოათავსეთ.
  - ის თანამშრომელს გადაეცით.
  - იკითხეთ გასაგზავნი ფოსტის მისამართი. ასევე, სურვილის შემთხვევაში, წერილის ამ მისამართზე გაგზავნა შეგიძლიათ.
- ეწვიეთ **www.hse.ie/yoursay-ს** რათა „თქვენი მომსახურება, თქვენი აზრი-ს“ გამოხმაურების ფორმა ონლაინ შეავსოთ.
- უფასო ზარით, HSE „თქვენი მომსახურება, თქვენი აზრი-ს“ **1800 424 555-ზე,** დილის 9-დან, საღამოს 5-მდე, ორშაბათიდან პარასკევის ჩათვლით (საბანკო არდადეგების გარდა) დაურეკეთ. ირლანდიის გარედან, +353 1 642 4555-ზე დარეკეთ
- HSELive-ს **1800 700 700-ზე,** დილის 8-დან, საღამოს 8-მდე, ორშაბათიდან პარასკევის ჩათვლით და შაბათს, დილის 9-დან, საღამოს 5-მდე (საბანკო არდადეგების გარდა), უფასო ზარით დაურეკეთ. დარეკეთ +353 1 240 8787-ზე ირლანდიის გარედან.

თუ უშუალოდ ვერ გვეტყვით.

თუ თქვენ არ შეგიძლიათ, გამოხმაურება თავად მოგვაწოდოთ, შეგიძლიათ სთხოვოთ ვინმეს, ვისაც ენდობით, როგორიცაა ნათესავი, მზრუნველი, ან ადვოკატი, ეს თქვენთვის, ან თქვენთან ერთად გააკეთოს.

შემდეგ რა მოხდება?

კომენტარი, ან კომპლიმენტი
თუ კომენტარი, ან კომპლიმენტი გაქვთ, ჩვენ მას შესაბამისი სამსახურის, ან პერსონალის წევრს გავუზიარებთ.

სიტყვიერი საჩივარი
თუ გსურთ, ცუდი გამოცდილების შესახებ, სიტყვიერი საჩივარი გამოთქვათ, შეგიძლიათ, ეს თქვენზე მზრუნველ ადამიანს, ან სხვა თანამშრომელს აცნობოთ. ისინი შეეცდებიან, დაუყოვნებლივ და თუ ეს შესაძლებელია,48 საათის განმავლობაში დაგეხმარონ.

ფორმალური საჩივარი
თუ თქვენი სიტყვიერი საჩივრის მოგვარებაში, პერსონალი 48 საათის განმავლობაში ვერ დაგეხმარებათ, ან თუ ოფიციალური წერილობითი საჩივრის შეტანა გსურთ, HSE-ს საჩივრების ოფიცერს, თქვენი საჩივრის განხილვა მოეთხოვება.

HSE-ს საჩივრების ოფიცერს შეუძლია დაგიკავშირდეთ თქვენი წერილობითი საჩივრის მიღებიდან 2 სამუშაო დღის განმავლობაში, რათა მისი გადაჭრის მცდელობისას, დამატებითი ინფორმაცია მოისმინოს.

Your Service
Your Say

HSE-ს საჩივრების ოფიცერი, თქვენს საჩივარს 5 სამუშაო დღის განმავლობაში ოფიციალურად დაადასტურებს.

თუ გამოძიებაა საჭირო, HSE-ს საჩივრების ოფიცერი, თქვენს საჩივარზე პასუხის გაცემას, 30 სამუშაო დღის განმავლობაში შეეცდება.

თუ გამოძიებისთვის მეტი დროა საჭირო, საჩივრების ოფიცერი 30 სამუშაო დღის დასრულებამდე შეგატყობინებთ. ამის შემდეგ, საჩივრების ოფიცერი ყოველ 20 სამუშაო დღეში შეგატყობინებთ, რა ხდება.

თუ საჩივრის ოფიცრის გამოძიების შედეგით კმაყოილი არ ხართ, შეგიძლიათ, დამოუკიდებელი გარე განხილვა **სთხოვოთ**.

თუ თქვენ HSE-ს მიერ შიდა განხილვის შედეგით კმაყოფილი არ ხართ, შეგიძლიათ, დამოუკიდებელი გარე განხილვა, შესაბამისი განცხადებით მოითხოვოთ:

- ომბუდსმენის ოფისს (www.ombudsman.ie), **ან**
- ბავშვთა ომბუდსმენი, თუ თქვენ 18 წლამდე ხართ (www.oco.ie)

ჩვენი გამოხმაურების პოლიტიკის შესახებ, უფრო მეტის წაკითხვა, თქვენი სერვისი, თქვენი აზრი-ს, ვებგვერდზე **www.hse.ie/yoursay** შეგიძლიათ

დაგვიკავშირდით

ესაუბრეთ თქვენს მზრუნველს, ან პერსონალის წევრს.

ელფოსტა yoursay@hse.ie

შეავსეთ გამოხმაურების ფორმა, რომელიც ამ ბროშურაზეა დართული

ეწვიეთ www.hse.ie/yoursay-ს, რათა თქვენი მომსახურება, თქვენი აზრი-ს გამოხმაურების ფორმა ონლაინ შეავსოთ.

უფასო ზარით, HSE-ს „თქვენი მომსახურება, თქვენი აზრი-ს" 1800 424 555-ზე, დილის 9-დან, საღამოს 5-მდე, ორშაბათიდან პარასკევის ჩათვლით (საბანკო არდადეგების გარდა), ირლანდიის გარედან, +353 1 642 4555-ზე დაურეკეთ.

HSELive-ს 1800 700 700-ზე, დილის 8-დან, საღამოს 8-მდე, ორშაბათიდან პარასკევის ჩათვლით და შაბათს, დილის 9-დან, საღამოს 5-მდე (საბანკო არდადეგების გარდა), უფასო ზარით, ირლანდიის გარედან კი +353 1 240 8787-ზე დაურეკეთ.

ფოსტის მისამართი:
HSE „თქვენი მომსახურება, თქვენი აზრი", Oak House, Limetree Avenue, Millenium Park, Naas, Co. Kildare, W91 KDC2

კომენტარი:
როგორ შეგვიძლია გაუმჯობესება?

ჩივილი:
არ მოგწონთ? გვამცნეთ!

კომპლიმენტი:
რა მოგეწონათ?

სკანირება დამატებითი ენებისთვის

„თქვენი მომსახურება, თქვენი აზრი“-ს
გამოხმაურების ფორმა

Your Service
Your Say

თუ ჩვენი სერვისის რომელიმე ასპექტის შესახებ გამოხმაურება გსურთ, გთხოვთ ეს ფორმა შეავსოთ და გამოგვიგზავნოთ.

თქვენი ფორმა ელექტრონულად შეავსეთ

თუ თქვენს ფორმაში შეტანილი ნებისმიერი ცვლილების შენახვა გსურთ, Adobe Acrobat Reader-ის უახლესი ვერსია გამოიყენეთ

Adobe Acrobat Reader უფასოდ ჩამოტვირთეთ - adobe.com

გამოხმაურების ფორმა ელფოსტით გამოგზავნეთ

გირჩევთ, PDF ფორმა ლეპტოპის, ან დესკტოპის გამოყენებით შეავსოთ.

თუ სმარტფონის, ან პლანშეტის გამოყენება გსურთ, თქვენს მოწყობილობაზე, PDF რედაქტირების აპლიკაცია უნდა გქონდეთ დაყენებული.

1. ფორმა თქვენს მოწყობილობაზე ჩამოტვირთეთ.
2. ფორმა თქვენი PDF რედაქტორით გახსენით.
3. ფორმა დაასრულეთ და შეინახეთ. თუ მობილურ მოწყობილობას იყენებთ, შეამოწმეთ, რომ ფორმაში ყველა დეტალი სწორად არის შენახული.
4. ფორმა yoursay@hse.ie-ზე გაგზავნეთ

გამოხმაურების ფორმა ელფოსტით გამოგზავნეთ

1. დაბეჭდეთ და შეავსეთ ფორმა (გთხოვთ დაწეროთ მკვეთრად, ან დიდი ასოებით).
2. განათავსეთ: HSE „თქვენი მომსახურება, თქვენი აზრი“, Oak House, Limetree Avenue, Millenium Park, Naas, Co. Kildare, W91 KDC2

გთხოვთ მონიშნოთ, რა ტიპის გამოხმაურება გსურთ:

კომენტარი ☐ კომპლიმენტი ☐ ჩივილი ☐

მომსახურების დასახელება:

ადგილმდებარეობის დასახელება:
(მაგალითად, ჯანდაცვის ცენტრი, ადმინისტრაციული ოფისი, საავადმყოფო. ან საავადმყოფოს კლინიკა, ან პალატა)

გამოცდილების თარიღ(ებ)ი, რომელსაც ეს გამოხმაურება ეხება:

გთხოვთ, თქვენი გამოხმაურების დეტალები აქ მოგვაწოდოთ:

„თქვენი მომსახურება, თქვენი აზრი“- ს
გამოხმაურების ფორმა

Your Service
Your Say

თქვენი სახელი:	
მისამართი:	
ელფოსტა:	
ტელეფონი:	
მობილური:	
თარიღი:	

თუ თქვენი გამოხმაურება არის საჩივარი, შეიძლება თქვენს პერსონალურ ინფორმაციაზე წვდომა დაგვჭირდეს, მაგრამ მხოლოდ საჭიროების შემთხვევაში და მხოლოდ იმ ჩანაწერებისთვის, რომლებიც თქვენს საჩივარში არსებულ საკითხებს ეხება.

თუ არ **გსურთ,** რომ თქვენი პერსონალური ინფორმაცია, რომელსაც HSE ინახავს, ხელმისაწვდომი იყოს:

გთხოვთ აირჩიოთ: **დიახ** ◯ **არა** ◯

მხოლოდ HSE პერსონალისთვის

მიღების თარიღი:	/ /
კომენტარი / კომპლიმენტი / ჩივილის ნომერი	
მდებარეობა:	
საჩივრების ოფიცერი	