

Wir würden gerne von Ihnen hören

Wir möchten Ihnen sichere und hochwertige Gesundheitsleistungen bieten, damit Sie die optimale Pflege und Behandlung erhalten. Wir arbeiten daran, das Gesundheitswesen zu verbessern - jeden Tag. Wir würden gerne von Ihnen hören, welche Erfahrungen Sie mit der Nutzung unserer Leistungen gemacht haben. Daraus können wir lernen und uns verbessern.

Sagen Sie Ihre Meinung

Sie können einen Kommentar abgeben, ein Kompliment machen oder eine Beschwerde einreichen.

Wie Sie uns von Ihren Erfahrungen berichten können

- Sprechen Sie mit der Person, die Sie betreut, oder mit einem Mitarbeiter.
- Schicken Sie uns eine E-Mail an yoursay@hse.ie
- Füllen Sie das Formular aus, das dieser Broschüre beiliegt.
 - Senden Sie das Formular per E-Mail oder Post an HSE Your Service Your Say und befolgen Sie dabei die Anweisungen auf dem Formular.
- **oder**
 - Werfen Sie es in die Feedback-Box in Ihrem örtlichen Gesundheitszentrum ein.
 - Geben Sie es einem Mitarbeiter.
 - Fragen Sie nach einer Adresse, an die Sie es schicken können. Sie können auch einen Brief an diese Adresse schicken, wenn Ihnen das lieber ist.
- Besuchen Sie www.hse.ie/yoursay und füllen Sie das Online-Formular „Unsere Leistungen, Ihre Anregungen“ (Your Service Your Say) aus.
- Rufen Sie von 9.00 bis 17.00 Uhr von Montag bis Freitag (außer an Feiertagen) kostenlos bei HSE Your Service Your Say an unter **1800 424 555**. Rufen Sie **+353 1 642 4555** an, wenn Sie sich nicht in Irland befinden.
- Rufen Sie von Montag bis Freitag von 8.00 bis 20.00 Uhr und samstags von 9.00 bis 17.00 Uhr (außer an Feiertagen) kostenlos bei HSELive unter **1800 700 700** an. Rufen Sie **+353 1 240 8787** an, wenn Sie sich außerhalb von Irland befinden.

Wenn Sie nicht direkt mit uns sprechen können

Wenn Sie nicht in der Lage sind, uns Ihr Feedback selbst zu geben, können Sie eine Person Ihres Vertrauens, z. B. einen Verwandten, Betreuer oder Anwalt bitten, dies für Sie oder mit Ihnen zu tun.

Wie geht es weiter?

Kommentar oder Kompliment

Wenn Sie einen Kommentar oder ein Kompliment haben, werden wir dies mit der entsprechenden Stelle oder dem Mitarbeiter / der Mitarbeiterin teilen.

Mündliche Beschwerde

Wenn Sie sich mündlich über ein negatives Erlebnis beschweren möchten, können Sie Ihr Anliegen bei der Person, die Sie betreut, oder bei einem anderen Mitarbeiter vorbringen. Man wird versuchen, Ihnen sofort zu helfen, und möglichst innerhalb von 48 Stunden.

Schriftliche Beschwerde

Wenn der Mitarbeiter Ihnen nicht helfen kann, Ihre mündliche Beschwerde innerhalb von 48 Stunden zu lösen, oder wenn Sie eine formelle schriftliche Beschwerde einreichen möchten, wird ein HSE-Beschwerdebeauftragter gebeten, Ihre Beschwerde zu prüfen.

Der HSE-Beschwerdebeauftragte kann sich innerhalb von 2 Arbeitstagen nach Erhalt Ihrer schriftlichen Beschwerde mit Ihnen in Verbindung setzen, um mehr zu erfahren oder zu versuchen, die Beschwerde zu lösen.

Der HSE-Beschwerdebeauftragte wird Ihre Beschwerde innerhalb von 5 Arbeitstagen formell bestätigen.

Wenn eine Untersuchung erforderlich ist, wird der HSE-Beschwerdebeauftragte versuchen, Ihre Beschwerde innerhalb von 30 Arbeitstagen zu beantworten.

Wenn mehr Zeit für die Untersuchung erforderlich ist, wird der Beschwerdebeauftragte Sie vor Ablauf der 30 Arbeitstage darüber informieren. Der Beschwerdebeauftragte wird Sie danach alle 20 Arbeitstage auf den neuesten Stand bringen, um Sie über den Stand der Dinge zu informieren.

Wenn Sie mit dem Ergebnis der Untersuchung Ihrer formellen Beschwerde durch den Beschwerdebeauftragten nicht zufrieden sind, können Sie die HSE bitten, eine **interne Überprüfung** durchzuführen.

Wenn Sie mit dem Ergebnis der internen Überprüfung durch die HSE nicht zufrieden sind, können Sie eine unabhängige externe Überprüfung beantragen, indem Sie sich an folgende Stellen wenden:

- Ombudsman (www.ombudsman.ie) **oder**
- Ombudsman für Kinder bei Personen unter 18 Jahren (www.oco.ie)

Weitere Informationen über unsere Feedback-Richtlinie „Unsere Leistungen, Ihre Anregung“ (Your Service Your Say) sind verfügbar unter www.hse.ie/yoursay

Kontakt

Sprechen Sie mit der Person, die Sie betreut, oder mit einem anderen Mitarbeiter.

Schicken Sie uns eine E-Mail an yoursay@hse.ie

Füllen Sie das Formular aus, das dieser Broschüre beiliegt.

Besuchen Sie www.hse.ie/yoursay und füllen Sie das Online-Feedbackformular „Your Service Your Say“ (Unsere Leistungen, Ihre Anregungen) aus.

Rufen Sie kostenlos an bei HSE Your Service Your Say unter 1800 424 555 von 9.00 bis 17.00 Uhr Montag bis Freitag (außer an Feiertagen)
Rufen Sie +353 1 642 4555 an, wenn Sie sich nicht in Irland befinden.

Rufen Sie kostenlos an bei HSELive unter 1800 700 700 von 8.00 bis 20.00 Uhr Montag bis Freitag und 9.00 bis 17.00 Uhr samstags (außer an Feiertagen)
Rufen Sie +353 1 240 8787 an, wenn Sie sich nicht in Irland befinden.

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

Kommentar:
Was können wir besser machen?

Beschwerde:
Womit sind Sie nicht zufrieden? Teilen Sie uns das mit!

Kompliment:
Was finden Sie gut?

Nach weiteren Sprachen suchen





Wenn Sie uns ein Feedback zu einem Aspekt unserer Leistungen geben möchten, füllen Sie bitte dieses Formular aus und senden Sie es an uns.

Formular elektronisch ausfüllen

Wenn Sie die Änderungen, die Sie an Ihrem Formular vornehmen, speichern möchten, müssen Sie eine aktuelle Version von Adobe Acrobat Reader verwenden.

[Adobe Acrobat Reader kostenlos herunterladen - adobe.com](https://www.adobe.com/ie/acrobat/reader-main.html)

Ein Feedbackformular per E-Mail senden

Wir empfehlen Ihnen, das PDF-Formular mit einem Laptop oder Desktop-Gerät auszufüllen. Wenn Sie ein Smartphone oder Tablet verwenden möchten, müssen Sie eine App zur PDF-Bearbeitung auf Ihrem Gerät installiert haben.

1. Laden Sie das Formular auf Ihr Gerät herunter.
2. Öffnen Sie das Formular mit Ihrem PDF-Editor.
3. Füllen Sie das Formular aus und speichern Sie es. Wenn Sie ein Mobilgerät verwenden, prüfen Sie, dass alle Angaben im Formular korrekt gespeichert wurden.
4. Senden Sie das Formular per E-Mail an yoursay@hse.ie.

Ein Feedbackformular per Post schicken

1. Drucken Sie das Formular aus und füllen Sie es aus (bitte deutlich oder in Druckbuchstaben schreiben).
2. Schicken Sie es an: HSE Your Service Your Say, Oak House, Limetree Avenue, Millennium Park, Naas, Co. Kildare, W91 KDC2

Bitte kreuzen Sie an, welche Art von Feedback Sie geben möchten:

Kommentar Kompliment Beschwerde

Bezeichnung der Leistung:

Bezeichnung des Orts:

(zum Beispiel Gesundheitszentrum, Verwaltung, Krankenhaus oder Krankenhausbereich, z.B. Klinik, Station)

Datum der Erfahrung, auf die sich dieses Feedback bezieht:



Feedbackformular
Unsere Leistungen, Ihre Anregungen



Bitte machen Sie hier Angaben zu Ihrem Feedback:

A large, empty rectangular area with a light yellow background, intended for providing feedback.



Feedbackformular
Unsere Leistungen, Ihre Anregungen



Name:	
Adresse:	
E-Mail:	
Tel:	
Mobil:	
Datum:	

Wenn es sich bei Ihrem Feedback um eine Beschwerde handelt, müssen wir möglicherweise auf Ihre persönlichen Daten zugreifen, jedoch nur, wenn dies erforderlich ist, und ausschließlich für die Aufzeichnungen, die sich auf die Anliegen in Ihrer Beschwerde beziehen.

Wenn Sie **nicht wünschen**, dass Ihre persönlichen Daten bei der HSE eingesehen werden:

Wählen Sie bitte: Ja Nein

Nur für HSE-Mitarbeiter

Eingangsdatum:	
Kommentar- / Kompliment- / Beschwerde-Nummer:	
Ort:	
Beschwerdebeauftragter:	