

Bist du ein Kind oder ein junger Mensch, der
HSE-Gesundheitsleistungen in Anspruch nimmt?

Wir würden
gerne von

dir hören





**Sage
deine
Meinung**

Wir würden gerne von dir hören

Die HSE möchte dir eine sichere Versorgung und Behandlung bieten.

Wir möchten, dass du mit den Gesundheitsleistungen, die du erhältst, und mit der Art und Weise, wie du von allen unseren Mitarbeitern behandelt wirst, zufrieden bist. Um dies zu gewährleisten, möchten wir von deinen Erfahrungen mit unseren Leistungen erfahren.

Wir werden alles, was du uns mitteilst, mit Respekt behandeln.



Kommentar:
Was können wir
besser machen?

Kompliment:
Was findest
du gut?

Beschwerde:
Womit bist du nicht
zufrieden? Teile
uns das mit!

Sprich mit einem Mitarbeiter oder mit der Person, die dich betreut. Sie wollen hören, was du zu sagen hast und werden versuchen, dir direkt zu helfen.

Wenn du das nicht möchtest, hast du folgende Möglichkeiten:

- Bitte deine Eltern/Erziehungsberechtigten, uns das zu übermitteln, was du denkst.
 - Sende uns eine E-Mail an yoursay@hse.ie.
 - Besuche www.hse.ie/yoursay und fülle das Online-Formular „Unsere Leistungen, deine Anregungen“ (Your Service Your Say) aus.
 - Fülle das Formular aus, das dieser Broschüre beiliegt.
 - Sende das Formular per E-Mail oder Post an HSE Your Service Your Say und befolge dabei die Anweisungen auf dem Formular.
- oder**
- Wirf es in die Feedback-Box in deinem örtlichen Gesundheitszentrum ein.
 - Gib es einem Mitarbeiter.
 - Frage nach einer Adresse, an die du es schicken kannst. Du kannst auch einen Brief an die Adresse schicken, wenn dir das lieber ist.
- Du kannst unser Team von **HSE Your Service Your Say** von **9.00 - 17.00 Uhr Montag bis Freitag** anrufen (außer an Feiertagen) und mit einem Mitarbeiter sprechen, der dir helfen wird.
 - Rufe kostenlos an unter 1800 424 555.
 - Rufe +353 1 642 4555 an, wenn du dich außerhalb von Irland befindest.
- Rufe unser **HSELive-Team** von **8.00 - 20.00 Uhr, Montag bis Freitag**, und von **9.00 - 17.00 Uhr am Samstag** an (außer an Feiertagen).
 - Rufe kostenlos an unter 1800 700 700.
 - Rufe +353 1 240 8787 an, wenn du dich außerhalb von Irland befindest.

Wie wir vorgehen werden

Kommentar oder Kompliment

Wenn du einen Kommentar abgibst oder ein Kompliment machst, werden wir uns bei dir bedanken und es an die richtige Person oder Stelle weiterleiten.

Beschwerde

Wenn du eine Beschwerde hast, bedanken wir uns dafür, dass du uns das mitteilst und versuchen, das Problem so schnell wie möglich zu lösen, normalerweise innerhalb von 2 Werktagen.

Wenn wir mehr Zeit benötigen, teilen wir dir das mit und versuchen, das Problem innerhalb von 30 Arbeitstagen zu lösen. Wenn noch mehr Zeit benötigt wird, halten wir dich alle 20 Arbeitstage auf dem Laufenden.

Wir erklären dir gerne alles, was du nicht verstehst oder beantworten deine Fragen.

Für weitere Informationen besuche

www.hse.ie/yoursay



Informationen, die ich brauche, um eine Beschwerde einzureichen

Damit wir deine Beschwerde so schnell wie möglich bearbeiten können, teile uns bitte mit:

- Was vorgefallen ist.
- Wann und wo dies vorgefallen ist.
- Wenn möglich, die Namen der beteiligten Mitarbeiter oder anderer Personen.

Deine Rechte

Unabhängig von deinem Alter hast du Rechte, wenn es um die Inanspruchnahme von Gesundheitsleistungen geht. Dazu gehören:

- Das Recht auf Zugang zu Gesundheitsleistungen.
- Das Recht, deine Meinung zu sagen und angehört zu werden.
- Das Recht, dich zu beschweren, wenn du mit einer Leistung oder der Betreuung und Behandlung, die du erfahren hast, unzufrieden bist.

Weitere hilfreiche Informationen

- Deine Informationen sind vertraulich, können aber weitergegeben werden, wenn wir glauben, dass eine Gefahr für dich oder ein anderes Kind oder einen Jugendlichen besteht.
- Deine Eltern/Erziehungsberechtigten können in deinem Namen einen Kommentar oder eine Beschwerde über unsere Leistung abgeben, und in diesem Fall werden wir auch deine Meinung einholen.
- Wir unterstützen dich oder informieren dich darüber, welche Unterstützungsmöglichkeiten es für dich gibt.



Kontakt

- Sprich** mit einem Mitarbeiter vor Ort
- Sende eine E-Mail** an yoursay@hse.ie
- Fülle** das Feedbackformular aus, das dieser Broschüre beiliegt.
- Besuche** www.hse.ie/yoursay und fülle das Online-Feedbackformular „Unsere Leistungen, deine Anregungen“
- Rufe kostenlos an** bei HSE Your Service Your Say unter 1800 424 555 von 9.00 - 17.00 Uhr Montag bis Freitag (außer an Feiertagen)
- Rufe kostenlos an** bei HSELive unter 1800 700 700 von 8.00 - 20.00 Uhr Montag bis Freitag und 9.00 - 17.00 Uhr am Samstag (außer an Feiertagen)

Nach weiteren Sprachen suchen



Broschüre erstellt
in Partnerschaft mit



YOUTH
ADVISORY
COUNCIL



Wenn du uns ein Feedback zu einem Aspekt unseres Service geben möchtest, fülle bitte dieses Formular aus und sende es an uns.

Formular elektronisch ausfüllen

Wenn du die Änderungen, die du am Formular vornimmst, speichern möchtest, musst du eine aktuelle Version von Adobe Acrobat Reader verwenden.

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

Ein Feedbackformular per E-Mail senden

Wir empfehlen, das PDF-Formular mit einem Laptop oder Desktop-Gerät auszufüllen. Wenn du ein Smartphone oder Tablet verwenden möchtest, musst du eine App zur PDF-Bearbeitung auf deinem Gerät installiert haben.

1. Lade das Formular auf das Gerät herunter.
2. Öffne das Formular mit deinem PDF-Editor.
3. Fülle das Formular aus und speichere es. Wenn du ein Mobilgerät verwendest, prüfe, dass alle Angaben im Formular korrekt gespeichert wurden.
4. Sende das Formular per E-Mail an yoursay@hse.ie.

Ein Feedbackformular per Post senden

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

Ich möchte gerne folgende Art von Feedback geben (bitte ankreuzen):

Kommentar Kompliment Beschwerde

Wie lautet die Bezeichnung der Leistung, über die du schreibst?

Wo ist etwas vorgefallen?

Was ist vorgefallen?



Feedbackformular
Unsere Leistungen, deine Anregungen



Sag uns bitte in deinen eigenen Worten, was passiert ist.



Feedbackformular
Unsere Leistungen, deine Anregungen



Name:	
Postanschrift:	
E-Mail (falls verfügbar):	
Telefonnummer:	
Mobilnummer:	
Unterschrift:	
Name des Elternteils / Erziehungsberechtigten:	
Unterschrift des Elternteils / Erziehungsberechtigten:	

Nur für HSE-Mitarbeiter

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