

Jeni fëmijë apo i ri që përdorni shërbimet
shëndetësore të HSE-së?

Ne duam të
dëgjojmë prej

jush





shprehni
opinionin
tuaj

Ne duam të dëgjojmë prej jush

HSE dëshiron t'ju ofrojë kujdes dhe trajtim të sigurt.

Ne dëshirojmë që ju të jeni i kënaqur me shërbimin që merrni dhe me mënyrën se si trajtoheni nga i gjithë stafi ynë. Për t'u siguruar që kjo të ndodhë, ne duam të dëgjojmë për përvojën tuaj me shërbimet tona.

Ne do të trajtojmë çdo gjë që na thoni me respekt.



Koment:
Si mund të
përmirësohemi?

Kompliment:
Çfarë ju pëlqeu?

Ankesë:
Nuk jeni i kënaqur?
Na thoni!

Tregojini një pjesëtar të stafit ose personit që kujdeset për kujdesin tuaj. Ata duan të dëgjojnë se çfarë keni për të thënë dhe do të përpiqen t'ju ndihmojnë menjëherë.

Nëse nuk dëshironi ta bëni këtë, ju mund gjithashtu:

- T'u kërkonti prindit(ërve)/kujdestarit(ëve) të na tregojnë se çfarë mendoni ju.
- Email yoursay@hse.ie
- Vizitoni www.hse.ie/yoursay për të plotësuar formularin e përshtypjeve në internet "Shërbimi juaj, opinionin tuaj".
- Plotësoni formularin e bashkangjitur kësaj fletëpalosjeje.
 - Dërgojeni me email ose postojeni formularin te HSE Your Service Your Say ("Shërbimi juaj, opinionin tuaj") duke ndjekur udhëzimet e dhëna me formularin.
- **ose**
 - Futeni në kutinë e përshtypjeve në shërbimin tuaj lokal shëndetësor.
 - Jepjani një pjesëtar të stafit.
 - Kërkonti një adresë ku ta postoni. Ju mund të dërgoni edhe një letër në atë adresë nëse dëshironi.
- Telefononi ekipin tonë të **HSE Your Service Your Say** ("Shërbimi juaj, opinionin tuaj") **nga ora 9 e mëngjesit deri në 5 pasdite, nga e hëna në të premte** (me përjashtim të festave bankare) dhe bisedoni me një pjesëtar të stafit që do t'ju ndihmojë.
 - Telefononi pa pagesë 1800 424 555
 - Telefononi +353 1 642 4555 nga jashtë Irlandës
- Telefononi ekipin tonë të **HSELive** nga ora 8 e mëngjesit deri në 8 të mbrëmjes, nga e hëna në të premte dhe nga ora 9 e mëngjesit deri në 5 pasdite të shtunave (me përjashtim të festave bankare).
 - Telefononi pa pagesë 1800 700 700
 - Telefononi +353 1 240 8787 nga jashtë Irlandës

Çfarë do të bëjmë ne

Koment ose kompliment

Nëse bëni një koment ose kompliment, ne do të jemi në kontakt për t'ju falënderuar dhe do t'ia kalojmë këtë personit ose shërbimit të duhur.

Ankesë

Nëse keni një ankesë, ne do t'ju falënderojmë që na njoftuat dhe do të përpiqemi ta rregullojmë këtë sa më shpejt të jetë e mundur, zakonisht brenda 2 ditëve pune.

Aty ku na duhet më shumë kohë, do t'ju njoftojmë dhe do të përpiqemi ta shqyrtojmë këtë brenda 30 ditëve pune. Nëse nevojitet kohë shtesë, ne do t'ju mbajmë të përditësuar çdo 20 ditë pune.

Ne do t'ju shpjegojmë me kënaqësi çdo gjë që nuk kuptoni ose do t'u përgjigjemi pyetjeve që mund të keni.

Për më shumë informacion vizitoni

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



Informacioni që më nevojitet për të bërë një ankesë

Për të na ndihmuar të shqyrtojmë ankesën tuaj sa më shpejt të jetë e mundur, ju lutemi na thoni:

- Çfarë ndodhi.
- Kur dhe ku ndodhi.
- Nëse është e mundur, emrat e çdo pjesëtari stafi ose të tjerëve të përfshirë.

Të drejtat tuaja

Cilado qoftë moshja juaj, ju keni të drejta kur bëhet fjalë për marrjen e shërbimeve shëndetësore. Këtu përfshihen:

- E drejta për të pasur akses në shërbimet e kujdesit shëndetësor.
- E drejta për të thënë opinionin tuaj dhe për t'u dëgjuar.
- E drejta për t'u ankuar nëse nuk jeni i kënaqur me një shërbim ose kujdesin dhe trajtimin që keni pasur.

Informacione të tjera të dobishme

- Informacioni juaj është konfidencial, por mund të ndahet nëse besojmë se ekziston një rrezik për ju ose për ndonjë fëmijë ose të ri.
- Prindërit/kujdestarët tuaj mund të bëjnë gjithashtu një koment ose ankesë për shërbimin tonë në emrin tuaj dhe kur ndodh kjo, ne do të kërkojmë edhe pikëpamjet tuaja.
- Ne do t'ju mbështesim ose do t'ju bëjmë të ditur se cilat mbështetje janë të disponueshme për ju.



Na kontaktoni

- Flisni** me një pjesëtar lokal të stafit
- Email** yoursay@hse.ie
- Plotësoni** formularin e përshtypjeve bashkangjitur kësaj broshure
- Vizitoni** www.hse.ie/yoursay për të plotësuar në internet
Formulari i përshtypjeve “Shërbimi juaj, opinioni juaj”
- Telefononi
falas** HSE Your Service Your Say në 1800 424 555
nga ora 9 e mëngjesit deri në 5 pasdite nga e hëna
në të premte (me përjashtim të pushimeve bankare)
- Telefononi
falas** HSELive në 1800 700 700
nga ora 8 e mëngjesit deri në 8 të mbrëmjes nga e hëna
në të premte dhe të shtunave nga ora 9 e mëngjesit deri
në 5 pasdite (duke përjashtuar festat bankare)

Skanoji për më
shumë gjuhë



Fletëpalosje e zhvilluar
në partneritet me



YOUTH
ADVISORY
COUNCIL



Formulari i përshtypjeve “Shërbimi juaj, opiniononi juaj”



Nëse dëshironi të jepni përshtypje për ndonjë aspekt të shërbimit tonë, ju lutemi plotësoni këtë formular dhe na e dërgoni formularin.

Plotësimi i formularit në mënyrë elektronike

Nëse dëshironi të ruani ndonjë ndryshim që bëni në formularin tuaj, duhet të përdorni një version të fundit të Adobe Acrobat Reader

[Shkarkojeni Adobe Acrobat Reader pa pagesë - adobe.com](https://adobe.com)

Dërgimi i një formulari përshtypjesh me email

Ne ju rekomandojmë të plotësoni formularin PDF duke përdorur një kompjuter laptop ose desktop.

Nëse dëshironi të përdorni një smartfon ose tablet, duhet të keni të instaluar një aplikacion për redaktim PDF-je në pajisjen tuaj.

1. Shkarkoni formularin në pajisjen tuaj.
2. Hapni formularin me programin redaktues të PDF-ve.
3. Plotësoni dhe ruani formularin. Nëse përdorni një pajisje celulare, kontrolloni që të gjitha detajet në formular të jenë ruajtur saktë.
4. Dërgoni formularin me email në yoursay@hse.ie

Dërgimi i një formulari përshtypjesh me postë

1. Printoni dhe plotësoni formularin (ju lutemi shkruani qartë ose me shkronja të mëdha).
2. Dërgojeni me postë në adresën: HSE Your Service Your Say, Oak House, Limetree Avenue, Millennium Park, Naas, Co. Kildare, W91 KDC2

Unë do të doja të bëja një (ju lutemi shënoni)

Koment Kompliment Ankesë

Si quhet shërbimi për të cilin po shkruani?

Ku ndodhi kjo?

Kur ndodhi kjo?



**Formulari i përshtypjeve
“Shërbimi juaj, opinioni juaj”**



Me fjalët tuaja ju lutemi na tregoni se çfarë ka ndodhur.

A large, empty rectangular area with a light yellow background, intended for the customer to provide their feedback.



**Formulari i përshtypjeve
“Shërbimi juaj, opiniononi juaj”**



Emri:	
Adresa postare:	
Emaili (nëse disponohet):	
Numri i telefonit:	
Numri i celularit:	
Nënshkrimi:	
Emri i prindit/kujdestarit:	
Nënshkrimi i prindit/kujdestarit:	

Për përdorim vetëm nga stafi i HSE-së

Data e marrjes:	
Komenti / Komplimenti / Numri i ankesës:	
Vendi:	
Zyrtari i Ankesave:	