

Ne duam të dëgjojmë prej jush

Përshtypjet tuaja na ndihmojnë të përmirësojmë shërbimet tona. Ju lutemi na tregoni nëse keni një **koment, kompliment ose ankesë.**

Ne duam të dëgjojmë prej jush

Ne duam t'ju ofrojmë shërbime të sigurta dhe me cilësi të lartë në mënyrë që të merrni kujdesin dhe trajtimin më të mirë. Ne po punojmë për të ndërtuar një shërbim shëndetësor më të mirë çdo ditë. Ne duam të dëgjojmë prej jush për përvojën tuaj në përdorimin e shërbimeve tona. Ne mund të mësojmë nga kjo dhe të përmirësohemi.

Shprehni opinionin tuaj

Mund të bëni një koment, të bëni një kompliment ose të bëni një ankesë.

Si të na tregoni për përvojën tuaj

- Flisni me personin që ofron kujdesin tuaj ose një pjesëtar të stafit.
 - Na dërgoni email në **yoursay@hse.ie**
 - Plotësoni formularin e bashkangjitur kësaj fletëpalosjeje.
 - Dërgojeni me email ose me postë formularin te HSE Your Service Your Say ("Shërbimi juaj, opinionin juaj") duke ndjekur udhëzimet e dhëna me formularin.
- ose**
- Futeni në kutinë e përshtypjeve në qendrën tuaj lokale shëndetësore.
 - Jepjani një pjesëtar të stafit.
 - Kërkoni një adresë ku ta postoni. Ju mund të dërgoni edhe një letër në atë adresë nëse dëshironi.
- Vizitoni **www.hse.ie/yoursay** për të plotësuar formularin e përshtypjeve në internet "Shërbimi juaj, opinionin juaj".
 - Telefononi pa pagesë HSE Your Service Your Say ("Shërbimi juaj, opinionin juaj") në **1800 424 555** nga ora 9 e mëngjesit deri në 5 pasdite, nga e hëna në të premte (me përjashtim të festave bankare). Telefononi +353 1 642 4555 nga jashtë Irlandës.
 - Telefononi pa pagesë HSEL në **1800 700 700** nga ora nga ora 8 e mëngjesit deri në 8 të mbrëmjes, nga e hëna deri të premten dhe nga ora 9 e mëngjesit deri në 5 pasdite të shtunave (me përjashtim të festave bankare). Telefononi +353 1 240 8787 nga jashtë Irlandës.

Nëse nuk mund të na tregoni drejtpërdrejt

Nëse nuk jeni në gjendje të na i jepni vetë përshtypjet tuaja, mund t'i kërkoni dikujt tek i cili keni besim, si një i afërm, kujdestar ose avokat, që ta bëjë këtë për ju ose me ju.

Çfarë ndodh më pas?

Koment ose kompliment

Nëse keni një koment ose kompliment, do ta ndajmë atë me shërbimin përkatës ose pjesëtarin e stafit.

Ankesë verbale

Nëse dëshironi të bëni një ankesë verbale për një përvojë të dobët, mund ta ngrini shqetësimin tuaj me personin që ju ofron kujdesin ose me një pjesëtar tjetër të stafit. Ata do të përpiqen t'ju ndihmojnë menjëherë, dhe nëse është e mundur, brenda 48 orëve.

Ankesë zyrtare

Nëse pjesëtar i stafit nuk mund t'ju ndihmojë ta zgjidhni ankesën tuaj verbale brenda 48 orëve ose nëse dëshironi të bëni një ankesë zyrtare me shkrim, do t'i kërkohet një Zyrtari të Ankesave të HSE-së të shqyrtojë ankesën tuaj.

Zyrtari i Ankesave të HSE-së mund t'ju kontaktojë brenda 2 ditëve pune nga marrja e ankesës suaj me shkrim për të dëgjuar më shumë ose për t'u përpjekur ta zgjidhë atë.

Zyrtari i Ankesave të HSE-së do ta pranojë zyrtarisht ankesën tuaj brenda 5 ditëve pune.

Nëse nevojitet një hetim, Zyrtari i Ankesave të HSE-së do të përpiqet t'u përgjigjet kërkesave tuaja brenda 30 ditëve pune.

Nëse u nevojitet më shumë kohë për të hetuar, Zyrtari i Ankesave do t'ju njoftojë përpara përfundimit të 30 ditëve të punës. Zyrtari i Ankesave do t'ju përditësojë çdo 20 ditë pune pas kësaj për t'ju njoftuar se çfarë po ndodh.

Nëse nuk jeni i kënaqur me rezultatin e hetimit të Zyrtarit të Ankesave për ankesën tuaj zyrtare, mund t'i kërkonti HSE-së të kryejë një **shqyrtim të brendshëm**.

Nëse nuk jeni i kënaqur me rezultatin e rishikimit të brendshëm nga HSE-ja, mund të kërkonti një rishikim të jashtëm të pavarur duke kontaktuar:

- Zyrën e Ombudsmanit (www.ombudsman.ie)
ose
- Ombudsmanin për Fëmijët nëse jeni nën 18 vjeç (www.oco.ie)

Mund të lexoni më shumë rreth politikës sonë të përshtypjeve, “Shërbimi juaj, opinioni juaj”, në www.hse.ie/yoursay

Na kontaktoni

Flisni me personin që ofron kujdesin tuaj ose një tjetër pjesëtar të stafit

Dërgoni email në yoursay@hse.ie

Plotësoni formularin e përshtypjeve të bashkangjitur kësaj fletëpalosjeje

Vizitoni www.hse.ie/yoursay për të plotësuar formularin e përshtypjeve në internet të “Shërbimi juaj, opinioni juaj”

Telefononi pa pagesë HSE Your Service Your Say (“Shërbimi juaj, opinioni juaj”)

në 1800 424 555 nga ora 9 e mëngjesit deri në 5 pasdite nga e hëna në të premte (me përjashtim të festave bankare)

Telefononi +353 1 642 4555 nga jashtë Irlandës

Telefononi pa pagesë HSELive në 1800 700

700 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 +353 1 240 8787 nga jashtë Irlandës

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

Koment:
Si mund të përmirësohemi?

Kompliment:
Çfarë ju pëlqeu?

Ankesë:
Nuk jeni i kënaqur?
Na thoni!

Skanoni për më shumë gjuhë





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://www.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

Ju lutemi, shënoni se çfarë lloj përshtypjesh dëshironi të jepni:

Koment Kompliment Ankesë

Emri i shërbimit:

Emri i vendndodhjes:

(për shembull, qendër shëndetësore, zyrë administrative, spital ose klinikë ose pavijon spitali)

Data(at) e përvojës me të cilat kjo përshtypje lidhet:



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



Ju lutemi jepni detajet e përshtypjeve tuaja këtu:

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



Formulari i përshtypjeve “Shërbimi juaj, opinioni juaj”



| | |
|-------------------|--|
| Emri juaj: | |
| Adresa: | |
| Email: | |
| Tel: | |
| Celular: | |
| Data: | |

Nëse përshtypjet tuaja janë ankesë, ne mund të kemi nevojë të aksesojmë informacionin tuaj personal, por vetëm aty ku nevojitet dhe vetëm për ato shënime që lidhen me çështjet në ankesën tuaj.

Nëse **nuk dëshironi që** të aksesohet informacioni juaj personal i mbajtur nga HSE-ja:

Ju lutemi zgjidhni: Po Jo

Për përdorim vetëm nga stafi i HSE-së

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