

Ar jūsu vaikas arba jaunuolis naudojasi HSE sveikatos priežiūros paslaugomis?

# Norėtume išgirsti jūsų

nuomone





**išreikškite  
savo  
nuomonę**

## Norėtume išgirsti jūsų nuomonę

### HSE nori suteikti jums saugią priežiūrą ir gydymą.

Siekiamo, kad būtumėte patenkinti paslaugomis, kurias gaunate, ir elgesiu, kurio sulaukiate iš viso mūsų personalo. Kad tai užtikrintume, norime išgirsti apie jūsų patirtį gaunant mūsų teikiamas paslaugas.

Su viskuo, ką mums pasakysite, elsimės pagarbiai.

### Papasakokite personalui apie žmogų, kurį prižiūrite. Jie nori išgirsti, ką turite papasakoti, ir stengsis jums nedelsiant padėti.

Jei nepageidaujate to daryti, galite:

- Paprašyti vieno iš tėvų / globėjų papasakoti mums, ką galvojate.
- Parašyti el. laišką adresu **yoursay@hse.ie**
- Apsilankyti adresu **www.hse.ie/yoursay** ir užpildyti internetinę atsiliepimų formą „Jūsų paslaugos, jūsų atsiliepimai“.
- Užpildyti prie šio lankstinuko pridėtą formą.
  - Išsiųsti formą „HSE Jūsų paslaugos, jūsų atsiliepimai“ tarnybai įprastu arba elektroniniu paštu vadovaudamiesi formoje pateiktais nurodymais.  
**arba**
  - Įdėti formą į atsiliepimų dėžutę, esančią vietinėje sveikatos priežiūros paslaugų tarnyboje.
  - Perduoti formą vienam iš darbuotojų.
  - Kreiptis dėl adreso formai išsiųsti. Jei pageidaujate, šiuo adresu taip pat galite išsiųsti laišką.
- Paskambinti mūsų „**HSE Jūsų paslaugos, jūsų atsiliepimai**“ komandai, dirbančiai **9:00–17:00 val. nuo pirmadienio iki penktadienio** (išskyrus bankų laisvadienius) ir pasikalbėti su darbuotoju, kuris gali jums padėti.
  - Nemokamas telefono numeris 1800 424 555
  - Jei esate už Airijos ribų, skambinkite +353 1 642 4555
- Paskambinti „**HSELive**“ komandai, dirbančiai **8:00–20:00 val. nuo pirmadienio iki penktadienio** ir nuo **9:00 iki 17:00 val. šeštadieniais** (išskyrus banko laisvadienius).
  - Nemokamas telefono numeris 1800 700 700
  - Jei esate už Airijos ribų, skambinkite +353 1 240 8787

**?** Pakomentuokite:  
Kaip galime  
tobulėti?

**Pagirkite:**  
Kas jums patiko?

**Pasiskųskite:**  
Likote nepatenkinti?  
Praneškite mums!

# Ką darysime?

## Komentaras arba komplimentas

Jei paliksite komentarą arba komplimentą, susisieksime su jumis, kad padėkotume, ir perduosime jį atitinkamam asmeniui arba tarnybai.

## Skundas

Jei turite skundą, padėkosime, kad jį pateikėte, ir mėginsime išspręsti skundą kaip įmanoma greičiau (įprastai tai užtrunka iki 2 darbo dienų).

Jei skundui išspręsti reikia daugiau laiko, pranešime jums apie tai ir mėginsime išspręsti ginčą per 30 darbo dienų. Jei ginčo sprendimas truks ilgiau, pranešime jums naujienas kas 20 darbo dienų.

Mielai paaiškinsime jums tai, ko nesuprantate, ir atsakysime į visus turimus klausimus.

Daugiau informacijos rasite adresu

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



## Informacija skundui pateikti

Siekiant, kad jūsų skundas būtų išnagrinėtas kaip įmanoma greičiau, praneškite mums:

- Kas nutiko.
- Kada ir kur tai nutiko.
- Jei įmanoma, nurodykite personalo ir kitų susijusių asmenų vardus ir pavardes.

## Jūsų teisės

Nepriklausomai nuo amžiaus turite teises, susijusias su sveikatos priežiūros paslaugomis. Turite:

- Teisę gauti sveikatos priežiūros paslaugas.
- Teisę pasisakyti ir būti išklaulytas.
- Teisę pasiskųsti, jei esate nepatenkinti suteiktomis paslaugomis, priežiūra ir gydymu.

## Kita naudinga informacija

- Jūsų informacija yra konfidenciali, tačiau turime teisę ją atskleisti, jei manome, kad jums, vaikui arba jaunuoliui kyla rizika.
- Jūsų vardu komentarą arba skundą dėl mūsų paslaugų gali pateikti vienas iš tėvų / globėjų. Taip nutikus kreipsimės į jus prašydami pateikti savo nuomonę.
- Mes palaikysime jus arba pranešime, kur galite kreiptis pagalbos.



## Susisiekite su mumis

**Pasikalbėkite** su vietos darbuotoju arba personalu

**Parašykite laišką** [yoursay@hse.ie](mailto:yoursay@hse.ie)

**Užpildykite** prie šio lankstinuko pridėtą atsiliepimų formą

**Apsilankykite** [www.hse.ie/yoursay](http://www.hse.ie/yoursay), kad užpildytumėte internetinę atsiliepimų formą „Jūsų paslaugos, jūsų atsiliepimai“

**Nemokamas telefono numeris** HSE Jūsų paslaugos, jūsų atsiliepimai tel. Nr. 1800 424 555  
Darbo laikas: 9:00–17:00 val., pirmadienis–penktadienis (išskyrus bankų laisvadienius)

**Nemokamas telefono numeris** „HSELive“ tel. Nr. 1800 700 700  
Darbo laikas: 9:00–20:00 val., pirmadienis–penktadienis  
9:00–17:00 val. šeštadieniais (išskyrus bankų laisvadienius)

Skenuokite dėl lankstinuko kitomis kalbomis



Lankstinukas sukurtas bendradarbiaujant su



YOUTH  
ADVISORY  
COUNCIL



Atsiliepimų forma  
„Jūsų paslaugos, jūsų atsiliepimai“



Jeigu norėtumėte palikti atsiliepimą apie mūsų paslaugas, užpildykite šią formą ir atsiųskite ją mums.

### Formos pildymas elektroniniu būdu

Jei norite išsaugoti bet kokius formos pakeitimus, privalote naudoti naujausią „Adobe Acrobat Reader“ versiją

[Atsisiųskite „Adobe Acrobat Reader“ nemokamai – adobe.com](https://adobe.com).

### Atsiliepimų formos siuntimas el. paštu

Rekomenduojame užpildyti PDF formą nešiojamuoju arba stacionariu kompiuteriu.

Jeigu norite naudotis išmaniuoju telefonu arba planšetiniu kompiuteriu, įrenginyje privalo būti įdiegta PDF redagavimo programa.

1. Atsisiųskite formą į savo įrenginį.
2. Atidarykite formą PDF redagavimo programoje.
3. Užpildykite ir išsaugokite formą. Jei naudojate išmanųjį telefoną, patikrinkite, ar visi formoje pateikti duomenys buvo tinkamai išsaugoti.
4. Atsiųskite formą mums el. pašto adresu [yoursay@hse.ie](mailto:yoursay@hse.ie).

### Atsiliepimų formos siuntimas įprastu paštu

1. Atspausdinkite ir užpildykite formą (rašykite aiškiai įskaitomai arba spausdintinėmis raidėmis).
2. Išsiųskite paštu: HSE Your Service Your Say, Oak House, Limetree Avenue, Millenium Park, Naas, Co. Kildare, W91 KDC2.

Norėčiau palikti (pažymėkite varnele)

Komentarą     Komplimentą     Skundą

Koks yra tarnybos, kurią aprašysite, pavadinimas?

Kur tai įvyko?

Kada tai įvyko?



Atsiliepimų forma  
„Jūsų paslaugos, jūsų atsiliepimai“



Savo žodžiais papasakokite, kas įvyko?

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



Vardas, pavardė:	
Pašto adresas:	
El. pašto adresas (jei turite):	
Telefono numeris:	
Mob. tel. numeris:	
Parašas:	
Tėvo / globėjo vardas, pavardė:	
Tėvo / globėjo parašas:	

### Tik HSE personalui

Gavimo data	/ /
Komentaro / komplimento / skundo numeris:	
Vieta:	
Skundų nagrinėjimo specialistas:	