

Zajímá nás Váš názor

Chceme Vám poskytovat bezpečné a kvalitní služby, aby péče o Vás či Vaše léčba mohla být co nejlepší. Snažíme se každý den vytvářet pro Vás ještě lepší zdravotnictví. Zajímá nás Váš názor, Vaše zkušenosti s našimi službami. Můžeme se z nich poučit a zlepšovat.

Máte slovo

Můžete nám sdělit připomínku, pochválit nás nebo si postěžovat.

Jak nám můžete sdělit své zkušenosti

- Řekněte o nich osobě poskytující péči nebo komukoli z personálu.
 - Pošlete nám e-mail na adresu **yoursay@hse.ie**
 - Vyplňte formulář připojený k tomuto letáku.
 - Pošlete formulář e-mailem nebo poštou týmu HSE: Vaše služby – Vaše názory. Pokyny jsou uvedeny u formuláře.
- nebo**
- Vložte formulář do schránky na názory v místním zdravotnickém středisku.
 - Předějte vyplněný formulář komukoli z personálu.
 - Vyžádejte si adresu, kam se má poslat. Pokud chcete, můžete také na takovou adresu poslat dopis.
- Na adrese **www.hse.ie/yoursay** vyplňte online formulář Vaše služby – Vaše názory.
 - Zavolejte na bezplatnou linku HSE Vaše služby – Vaše názory na čísle **1800 424 555** v pondělí až pátek od 9 ráno do 5 odpoledne (kromě státních svátků). Pokud nevoláte z Irska, volejte +353 1 642 4555.
 - Zavolejte na bezplatnou linku HSELive na čísle **1800 700 700** v pondělí až pátek od 8 ráno do 8 večer a v sobotu od 9 ráno do 5 odpoledne (kromě státních svátků). Pokud nevoláte z Irska, volejte +353 1 240 8787.

Pokud nám nemůžete svůj názor sdělit přímo

Pokud nám nemůžete svůj názor sdělit osobně, požádejte někoho, komu důvěřujete, například příbuzného, pečovatele nebo právního zástupce, aby tak učinil za Vás.

Co se stane potom?

Připomínka nebo pochvala

Pokud nám sdělíte připomínku nebo pochvalu, předáme ji příslušnému zařízení nebo pracovníkovi.

Ústní stížnost

Pokud chcete podat ústní stížnost na špatné služby, můžete tak učinit osobě, která Vám poskytuje péči nebo komukoli jinému z personálu. Pokusí se pomoci okamžitě, pokud je to možné, do 48 hodin.

Formální stížnost

Pokud personál nemůže vyřešit Vaši stížnost do 48 hodin nebo chcete-li podat formální stížnost, bude Vaše stížnost postoupena k řešení referentovi či referentce pro řešení stížností v HSE.

Referent(ka) pro řešení stížností v HSE Vás může do 2 pracovních dnů od přijetí formální písemné stížnosti kontaktovat a vyžádat si další informace nebo se pokusit o vyřešení.

Referent(ka) pro řešení stížností v HSE formálně potvrdí stížnost do 5 pracovních dnů.

Pokud je třeba věc vyšetřit, pokusí se referent(ka) na stížnost odpovědět do 30 pracovních dnů.

Pokud šetření vyžaduje víc času, referent(ka) Vás o tom bude informovat před uplynutím této 30denní lhůty. Referent(ka) pro řešení stížností v HSE Vás bude následně každých 20 pracovních dnů informovat, jak se věc vyvíjí.

Pokud nejste spokojeni s výsledkem šetření Vaší formální stížnosti referentem či referentkou pro stížnosti, můžete požádat HSE o provedení **interního přezkumu**.

Pokud nejste spokojeni s výsledkem interního přezkumu ze strany HSE, můžete požádat o nezávislý externí přezkum. V takovém případě kontaktujte:

- kancelář ombudsmana (www.ombudsman.ie) **nebo**
- ombudsmana pro děti, pokud jste mladší 18 let (www.oco.ie)

Další informace najdete v našich zásadách týkajících se zpětné vazby, Vaše Služby – Vaše názory, na adrese www.hse.ie/your say

Kontaktujte nás

Oslovte osobu poskytující péči nebo někoho jiného z personálu

Pošlete e-mail na adresu yoursay@hse.ie

Vyplňte formulář pro zpětnou vazbu připojený k tomuto letáku

Na adrese www.hse.ie/your say vyplňte online formulář Vaše služby – Vaše názory

Zavolejte na bezplatnou linku HSE Vaše služby – Vaše názory

na čísle 1800 424 555 v pondělí až pátek od 9 ráno do 5 odpoledne (kromě státních svátků) Pokud nevoláte z Irska, volejte +353 1 642 4555

Zavolejte na bezplatnou linku HSELive

na čísle 1800 700 700 v pondělí až pátek od 8 ráno do 8 večer a v sobotu od 9 ráno do 5 odpoledne (kromě státních svátků) Pokud nevoláte z Irska, volejte +353 1 240 8787

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

Připomínka:
V čem se
můžeme zlepšit?

Pochvala:
Co se Vám líbilo?

Stížnost:
Nejste spokojeni?
Dejte nám to
vědět!

Další jazykové verze:
naskenujte kód





Pokud nám chcete sdělit svůj názor na jakékoli aspekty našich služeb, vyplňte a pošlete nám tento formulář.

Vyplnění formuláře elektronicky

Pokud chcete uložit změny provedené ve formuláři, musíte používat nedávnou verzi programu Adobe Acrobat Reader

[Stáhněte si zdarma program Adobe Acrobat Reader – adobe.com](https://adobe.com)

Zaslání formuláře pro zpětnou vazbu e-mailem

Doporučujeme vyplnit formulář ve formátu PDF na notebooku nebo stolním počítači.

Pokud chcete použít chytrý telefon nebo tablet, musíte mít na zařízení nainstalovanou aplikaci pro editaci souborů PDF.

1. Stáhněte si formulář na zařízení.
2. Otevřete formulář v editoru souborů PDF.
3. Vyplňte a uložte formulář. Pokud používáte mobilní zařízení, zkontrolujte, že se všechny údaje ve formuláři správně uložily.
4. Pošlete formulář e-mailem na adresu yoursay@hse.ie

Zaslání formuláře pro zpětnou vazbu poštou

1. Formulář vytiskněte a vyplňte (pište čitelně nebo hůlkovým písmem).
2. Zašlete jej na adresu: HSE Your Service Your Say, Oak House, Limetree Avenue, Millennium Park, Naas, Co. Kildare, W91 KDC2

Zaškrtněte, jaký typ zpětné vazby chcete poskytnout:

Připomínka Pochvala Stížnost

Název služby:

Místo:

(například zdravotní středisko, administrativní pobočka, nemocnice, nemocniční klinika nebo oddělení)

Datum či data, kdy se odehrála událost, k níž se zpětná vazba váže:



Zde uveďte podrobněji, co nám chcete sdělit:



Jméno:	
Adresa:	
E-mail:	
Tel.:	
Mobil:	
Datum:	

Pokud podáváte stížnost, může vzniknout nutnost našeho přístupu k vašim osobním údajům, ale pouze tam, kde je to třeba, a pouze k těm záznamům, které se týkají dané stížnosti.

Pokud si **nepřejete**, aby byl vykonán přístup k Vaším údajům, které má HSE v držení:

Vyberte: Ano Ne

K použití pouze pro pracovníky HSE

Datum přijetí	
Číslo připomínky / pochvaly / stížnosti:	
Místo:	
Referent(ka) pro stížnosti:	