

Boli by sme radi, keby ste sa nám ozvali

Vaša **spätná väzba** nám pomáha
zlepšovať naše služby. Prosíme
vás, aby ste nám dali vedieť vaše
**pripomienky, pochvaly alebo
sťažnosti.**

Boli by sme radi, keby ste sa nám ozvali

Chceme vám poskytovať bezpečné služby vysokej kvality, aby ste dostávali tú najlepšiu starostlivosť a liečbu. Každý deň pracujeme na tom, aby sme vybudovali lepšie zdravotnícke služby. Boli by sme radi, keby ste sa nám ozvali so svojou skúsenosťou s využívaním našich služieb. Na základe toho sa môžeme učiť a zlepšovať.

Vyjadrite svoj názor

Môžete nám dať vedieť vaše pripomienky, pochvaly alebo sťažnosti.

Ako nám dať vedieť o svojej skúsenosti

- Porozprávajte sa s osobou, ktorá vám poskytuje starostlivosť, alebo s ktorýmkoľvek zamestnancom.
 - Pošlite nám email na yoursay@hse.ie
 - Vyplňte formulár pripojený k tejto informačnej brožúre.
 - Podľa inštrukcií vo formulári ho pošlite poštou alebo emailom do HSE Naše služby - vaše návrhy.
- alebo**
- Odovzdajte ho do priechodka na spätnú väzbu vo vašom miestnom zdravotnom centre.
 - Odovzdajte ho niektorému zo zamestnancov.
 - Vypýtajte si adresu, na ktorú ho máte poslať. Na danú adresu môžete poslať aj list, ak uprednostníte tento spôsob.
- Navštívte stránku www.hse.ie/yoursay, na ktorej môžete vyplniť online formulár spätnej väzby Naše služby - vaše návrhy.
 - Zatelefonujte HSE Naše služby - vaše návrhy na bezplatné číslo **1800 424 555** v pondelok až piatok od 9 do 17 h. (s výnimkou štátnych sviatkov). Z krajín mimo Írska volajte na číslo +353 1 642 4555.

- Zatelefonujte linke HSELive na bezplatné číslo **1800 700 700** v pondelok až piatok od 8 do 20 h. a v sobotu od 9 do 17 h. (s výnimkou štátnych sviatkov). Z krajín mimo Írska volajte na číslo +353 1 240 8787.

Ak nás nemôžete informovať priamo vy

Ak nám neviete poskytnúť svoju spätnú väzbu vy, môžete požiadať niekoho, komu dôverujete, napríklad príbuzného, opatrovníka alebo niekoho, kto koná vo vašom mene, aby tak urobil alebo vám pri tom pomohol.

Čo sa bude diať ďalej?

Pripomienka alebo pochvala

Ak ste nám dali vedieť pripomienku alebo pochvalu, posunieme ich príslušným službám alebo zamestnancovi.

Ústna sťažnosť

Ak sa chcete ústne sťažovať na zlú skúsenosť, môžete sa o tom, čo vás znepokojilo, porozprávať s osobou, ktorá sa o vás starala, alebo s iným zamestnancom. Budú sa vám snažiť ihneď pomôcť a ak sa bude dať, vyriešiť záležitosť do 48 hodín.

Formálna sťažnosť

Ak zamestnanec nedokáže vyriešiť vašu ústnu sťažnosť do 48 hodín, alebo ak si želáte podať formálnu písomnú sťažnosť, požiadame úradníka HSE zodpovedného za sťažnosti, aby sa ňou zaoberal.

Úradník HSE zodpovedný za sťažnosti vás môže kontaktovať do 2 pracovných dní od prijatia vašej formálnej písomnej sťažnosti, aby zistil viac, alebo aby sa snažil záležitosť vyriešiť.

Úradník HSE zodpovedný za sťažnosti vezme vašu sťažnosť formálne na vedomie do 5 pracovných dní.

Ak je potrebné záležitosť vyšetriť, úradník HSE zodpovedný za sťažnosti sa vám bude snažiť poslať odpoveď na vašu sťažnosť do 30 pracovných dní.

Ak bude potrebné záležitosť vyšetrovať dlhšie, úradník zodpovedný za sťažnosti vám dá vedieť pred uplynutím lehoty 30 pracovných dní. Úradník zodpovedný za sťažnosti vám potom bude posielat' aktuálne informácie každých 20 pracovných dní, aby vám dal vedieť, čo sa deje.

Ak nebudete spokojný s výsledkom vyšetrovania vašej formálnej sťažnosti úradníkom zodpovedným za sťažnosti, môžete požiadať HSE, aby vykonali **internú kontrolu**.

Ak nebudete spokojný s výsledkom internej kontroly vykonanej HSE, môžete požiadať o vykonanie nezávislej externej kontroly, a to tak, že sa obrátite:

- na Kanceláriu ombudsmana (www.ombudsman.ie), **alebo**
- na ombudsmana pre deti, ak máte menej ako 18 rokov (www.oco.ie).

O našich postupoch týkajúcich sa vybavovania sťažností Naše služby - vaše návrhy si môžete prečítať na stránke **www.hse.ie/yoursay**

Pripomienka:
Ako sa môžeme zlepšiť?

Sťažnosť:
Nie ste spokojný?
Ozvíte sa nám!

Pochvala:
Čo sa vám páčilo?

Kontaktujte nás

Porozprávajte sa s osobou, ktorá vám poskytuje starostlivosť, alebo s iným zamestnancom.

Pošlite email na adresu: yoursay@hse.ie

Vyplňte formulár spätnej väzby pripojený k tejto informačnej brožúre.

Navštívte stránku www.hse.ie/yoursay a vyplňte online formulár spätnej väzby Naše služby - vaše návrhy.

Kontaktujte telefonicky HSE Naše služby - vaše návrhy

na bezplatnom čísle 1800 424 555 v pondelok až piatok od 9 do 17 h. (s výnimkou štátnych sviatkov).

Z krajín mimo Írska zatelefonujte na číslo +353 1 642 4555.

Zatelefonujte na linku HSELive na

bezplatné číslo 1800 700 700 v pondelok až piatok od 8 do 20 h. a v sobotu od 9 do 17 h. (s výnimkou štátnych sviatkov).

Z krajín mimo Írska zatelefonujte na číslo +353 1 240 8787.

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

Naskenujte si kód pre iné jazyky





Ak by ste nám radi poskytli spätnú väzbu na čokoľvek týkajúce sa našich služieb, vyplňte tento formulár a pošlite nám ho.

Vyplnenie elektronického formulára

Ak chcete uložiť zmeny, ktoré urobíte vo formulári, musíte použiť najnovšiu verziu programu Adobe Acrobat Reader.

[Stiahnite si Adobe Acrobat Reader zadarmo - adobe.com](https://www.adobe.com/ie/acrobat/reader-main.html)

Odoslanie formulára spätnej väzby emailom

Odporúčame vám, aby ste PDF formulár vyplňali na laptope alebo klasickom počítači.

Ak chcete použiť smartfón alebo tablet, musíte mať na nich nainštalovanú aplikáciu na úpravu PDF súborov.

1. Stiahnite si formulár na svoje zariadenie.
2. Otvorte formulár pomocou editora PDF.
3. Formulár vyplňte a uložte. Ak používate mobilné zariadenie, skontrolujte si, či sa všetky údaje vo formulári správne uložili.
4. Formulár pošlite emailom na yoursay@hse.ie

Odoslanie formulára spätnej väzby poštou

1. Vytlačte si formulár a vyplňte ho (prosíme vás, aby ste písali zrozumiteľne alebo veľkými tlačnými písmenami).
2. Pošlite ho na adresu: HSE Your Service Your Say, Oak House, Limetree Avenue, Millenium Park, Naas, Co. Kildare, W91 KDC2

Prosíme vás, aby ste zaškrtili, aký typ spätnej väzby nám chcete poskytnúť:

Pripomienku Pochvalu Sťažnosť

Názov služby:

Názov miesta:

(napríklad zdravotné centrum, administratívne pracovisko, nemocnica alebo poradňa alebo oddelenie v nemocnici)

Dátum(y), kedy sa odohrala udalosť, ktorej sa týka táto spätá väzba:



Prosíme vás, aby ste spätnú väzbu rozpísali sem:



| | |
|-------------------|--|
| Vaše meno: | |
| Adresa: | |
| Email: | |
| Tel.: | |
| Mobil: | |
| Dátum: | |

Ak je vašou spätnou väzbou sťažnosť, možno budeme potrebovať prístup k vašim osobným údajom, ale len v nevyhnutnej miere a len k tým záznamom, ktoré sa týkajú problémov uvedených vo vašej sťažnosti.

Ak si **neželáte**, aby boli vaše údaje, ktoré má HSE k dispozícii, sprístupnené:

Zvoľte si: **Áno** **Nie**

Vyplnia len zamestnanci HSE

| | |
|---|-----|
| Dátum prijatia: | / / |
| Číslo pripomienky / pochvaly / sťažnosti: | |
| Miesto: | |
| Úradník zodpovedný za sťažnosti: | |