

Czy jesteś dzieckiem lub nastolatkiem
korzystającym z opieki zdrowotnej HSE?

Skontaktuj się

z nami





**Wyraź
swoją
opinię**

Skontaktuj się z nami

HSE pragnie zapewnić Ci bezpieczną opiekę i leczenie.

Zależy nam, abyś był zadowolony z usług, które otrzymujesz oraz z tego, jak jesteś traktowany przez cały nasz personel. Aby mieć pewność, że tak się stanie, chcemy poznać Twoje doświadczenia związane z naszymi usługami.

Wszystko, co nam powiesz, potraktujemy z szacunkiem.



**Uwaga:
Co możemy
poprawić?**

**Pochwała:
Co Ci się
podało?**

**Skarga:
Jesteś
niezadowolony?
Poinformuj nas!**

Porozmawiaj z osobą, która się Tobą opiekuje lub z członkiem personelu. Z chęcią wysłucha, co masz do powiedzenia i od razu spróbuje Ci pomóc.

Jeśli nie chcesz tego robić, możesz wybrać inny sposób:

- Poproś rodziców lub opiekunów, aby przekazali nam Twoją opinię.
 - Napisz email na adres: **yoursay@hse.ie**
 - Odwiedź stronę **www.hse.ie/yoursay** i wypełnij wersję online formularza opinii zwrotnej Twoje usługi, Twoja opinia.
 - Wypełnij formularz załączony do tej ulotki.
 - Wyślij formularz pocztą lub drogą mailową do HSE Your Service Your Say (Twoje usługi, Twoja opinia), postępując zgodnie z instrukcjami zawartymi w formularzu.
- lub**
- Włóż go do skrzynki na opinie w lokalnym ośrodku zdrowia.
 - Przekaż członkowi personelu.
 - Poproś o adres, na który należy wysłać formularz. Jeśli wolisz, możesz także wysłać list na ten adres.
- Zadzwoń do naszego zespołu HSE Twoje usługi, Twoja opinia w godz. 9:00 - 17:00 od poniedziałku do piątku (z wyjątkiem dni ustawowo wolnych od pracy) i porozmawiaj z członkiem personelu, który Ci pomoże.
 - Bezpłatna linia 1800 424 555
 - Zadzwoń pod numer +353 1 642 4555 spoza Irlandii.
 - Zadzwoń na bezpłatną linię HSELive w godz. 8:00 - 20:00 od poniedziałku do piątku oraz od 9:00 do 17:00 w soboty (z wyjątkiem dni ustawowo wolnych od pracy).
 - Bezpłatna linia 1800 700 700
 - Zadzwoń pod numer +353 1 240 8787 spoza Irlandii.

Co zrobimy po otrzymaniu Twojej opinii

Uwaga lub pochwała

Jeśli zostawisz uwagę lub pochwałę, skontaktujemy się z Tobą, aby podziękować i prześlemy ją do właściwego działu lub osoby.

Skarga

Jeśli złożysz skargę, podziękujemy Ci za podane informacje i postaramy się rozwiązać problem możliwie jak najszybciej, zwykle w ciągu 2 dni roboczych.

W przypadku gdy sprawa będzie wymagać więcej czasu, poinformujemy Cię o tym i postaramy się ją rozpatrzyć w ciągu 30 dni roboczych. Jeżeli potrzebny będzie dodatkowy czas, będziemy Cię informować o bieżącej sytuacji co 20 dni roboczych.

Chętnie wyjaśnimy wszystko, czego nie rozumiesz lub odpowiemy na Twoje pytania.

Więcej informacji znajdziesz na stronie

www.hse.ie/yoursay



Informacje potrzebne do złożenia skargi

Pomożesz nam jak najszybciej rozpatrzyć Twoją skargę, podając następujące informacje:

- Co się zdarzyło.
- Kiedy i gdzie miało miejsce zdarzenie.
- Jeśli to możliwe, nazwiska wszystkich pracowników lub innych osób zaangażowanych w sprawę.

Twoje prawa

Jeśli chodzi o korzystanie z opieki zdrowotnej, każdy, niezależnie od wieku ma prawa. Należą do nich:

- Prawo dostępu do opieki zdrowotnej.
- Prawo do wyrażenia swojego zdania i bycia wysłuchanym.
- Prawo do złożenia skargi, w przypadku niezadowolenia z otrzymanej usługi, opieki lub leczenia.

Inne przydatne informacje

- Twoje dane są poufne, ale mogą zostać udostępnione, jeśli uznamy, że istnieje ryzyko dla Ciebie lub innego dziecka.
- Twoi rodzice lub opiekunowie mogą w Twoim imieniu zgłosić uwagi lub skargi dotyczące naszych usług, a kiedy to nastąpi, poprosimy również o Twoją opinię.
- Będziemy Cię wspierać lub poinformujemy Cię, jakie rodzaje wsparcia są dla Ciebie dostępne.



Skontaktuj się z nami

Porozmawiaj z lokalnym pracownikiem

Napisz email yoursay@hse.ie
na adres:

Wypełnij formularz opinii zwrotnej załączony do niniejszej ulotki

Odwiedź stronę www.hse.ie/yoursay i wypełnij wersję online formularza opinii Twoje usługi, Twoja opinia

Zadzwoń na bezpłatną linię HSE Twoje usługi, Twoja opinia pod numer 1800 424 555 w godzinach 9:00 - 17:00 od poniedziałku do piątku (z wyjątkiem dni ustawowo wolnych od pracy).

Zadzwoń na bezpłatną linię HSELive pod numer 1800 700 700 w godzinach 8:00 - 20:00 od poniedziałku do piątku oraz 9:00 - 17:00 w soboty (z wyjątkiem dni ustawowo wolnych od pracy).

Skanuj, by
wyszukać
więcej języków



Ulotka opracowana
we współpracy z



YOUTH
ADVISORY
COUNCIL



Jeśli chcesz podzielić się swoją opinią na temat jakiegokolwiek aspektu naszych usług, wypełnij ten formularz i wyślij do nas.

Wypełnianie formularza w wersji elektronicznej

Jeśli chcesz zapisać zmiany wprowadzone w formularzu, musisz użyć najnowszej wersji programu Adobe Acrobat Reader.

[Pobierz bezpłatnie program Adobe Acrobat Reader - adobe.com](https://www.adobe.com/uk/products/acrobat-reader-software.html)

Wysyłanie formularza opinii emailem

Zalecamy wypełnienie formularza PDF przy użyciu laptopa lub urządzenia stacjonarnego.

Jeśli chcesz korzystać ze smartfona lub tabletu, musisz mieć zainstalowaną na swoim urządzeniu aplikację do edycji plików PDF.

1. Pobierz formularz na swoje urządzenie.
2. Otwórz formularz w edytorze PDF.
3. Wypełnij i zapisz formularz. Jeżeli korzystasz z urządzenia mobilnego, sprawdź czy wszystkie dane w formularzu zostały poprawnie zapisane.
4. Wyślij formularz emailem na adres yoursay@hse.ie

Wysyłanie formularza opinii pocztą

1. Wydrukuj i wypełnij formularz (wyraźnie lub drukowanymi literami).
2. Wyślij na adres: HSE Your Service Your Say, Oak House, Limetree Avenue, Millenium Park, Naas, Co. Kildare, W91 KDC2

Zaznacz rodzaj opinii zwrotnej, którą chcesz przekazać:

Uwaga Pochwała Skarga

Jak nazywa się usługa, o której piszesz?

Gdzie zaszło zdarzenie?

Kiedy zaszło zdarzenie?



Twoje usługi, Twoja opinia
Formularz opinii zwrotnej



Opisz własnymi słowami, co się wydarzyło.

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



Imię i nazwisko:	
Adres pocztowy:	
Adres email (jeśli jest dostępny):	
Numer telefonu:	
Numer telefonu komórkowego:	
Podpis:	
Imię i nazwisko rodzica / opiekuna:	
Podpis rodzica / opiekuna:	

Wyłącznie do użytku personelu HSE

Data otrzymania:	/ /
Numer uwagi / pochwały / skargi	
Lokalizacja:	
Osoba zajmująca się skargami:	