



Your Service
Your Say

« Donnez-nous votre avis »

Votre avis nous importe.
Il nous aide **à améliorer
nos services**. Pour tout
commentaire, compliment
ou **réclamation**, n'hésitez pas
à nous contacter.



Donnez-nous votre avis

Nous cherchons à fournir des services sûrs et de qualité pour pouvoir vous offrir les meilleurs soins et traitements possibles. Nous visons l'amélioration du service de santé au quotidien. Vous pouvez nous aider dans cette démarche. Faites-nous part de votre expérience concernant l'utilisation de nos services. Dites-nous ce qui, d'après vous, fonctionne ou pas, et ce que nous pouvons améliorer.

Nous recevrons vos commentaires avec plaisir et nous efforcerons de vous répondre de manière exhaustive et de tirer les leçons de votre contribution.

Vous avez votre mot à dire

Vous pouvez nous faire part de votre expérience de différentes manières :

- Parlez-nous dès maintenant en faisant part de votre expérience au personnel qui vous soigne actuellement.
- Écrivez-nous en remplissant le formulaire joint à cette brochure. Placez-le dans la boîte prévue à cet effet ou donnez-le à un membre du personnel. Vous pouvez également envoyer directement une lettre à notre service. Le personnel pourra vous donner l'adresse où l'envoyer.
- Envoyez-nous un e-mail à l'adresse yoursay@hse.ie
- Appelez-nous au **1890 424 555** de 9h00 à 17h00 du lundi au vendredi. À partir d'un téléphone mobile, appelez le **045 880400** pour éviter des frais supplémentaires.
- Vous pouvez aussi contacter le service HSELive au **1850 24 1850**, ou au **041 6850300** à partir d'un mobile pour éviter des frais supplémentaires, de 8h00 à 20h00 du lundi au vendredi, et de 10h00 à 17h00 le samedi.
- Si vous n'êtes pas en mesure de nous donner vous-même votre avis, vous pouvez demander à quelqu'un de confiance (parent, aide de vie ou représentant) de le faire pour vous.

Que se passe-t-il après ?

Si vous avez eu une bonne expérience ou avez une suggestion, nous partagerons votre commentaire ou compliment avec le service ou le membre du personnel concerné pour développer ce que nous savons bien faire et améliorer ce qui peut l'être.

En cas de mauvaise expérience, dites-le à un membre du personnel ou à la personne en charge de vos soins. Ils essaieront de vous aider, immédiatement si possible, ou dans un délai de 48 heures.

Vous pouvez aussi faire une réclamation écrite. Nous vous répondrons dans les deux jours suivant la réception. Nous vous proposerons peut-être un entretien téléphonique ou en personne pour avoir plus de détails. Nous examinerons votre réclamation et y répondrons dans un délai de 30 jours ouvrables ou vous contacterons pour vous demander un délai supplémentaire, si nécessaire, et vous maintiendrons informés de la progression tous les 20 jours ouvrables.

Si vous n'êtes pas satisfait des suites de votre réclamation, vous pouvez demander un examen interne du HSE, ou solliciter un examen externe directement au médiateur (www.ombudsman.ie) ou au défenseur des enfants (www.oco.ie).

Pour en savoir plus sur notre politique en matière de retour d'information des clients, consultez la page www.hse.ie/yoursay



Si vous souhaitez donner votre avis sur notre service, veuillez compléter ce formulaire :

Nom du service :

Nom du site (centre médical, bureau administratif, hôpital et service hospitalier, par ex. clinique/service) :

Date de l'expérience à laquelle ce retour d'information fait référence :

Réservé à l'usage exclusif du personnel du HSE

Date de réception :

Référence de commentaire/compliment/réclamation :

Lieu :

Responsable des réclamations :

Sélectionnez le type de retour d'information que vous souhaitez réaliser :

Commentaire Compliment Réclamation

Veillez donner votre avis ici :

Nom :

Adresse :

Tél. :

E-mail :

Date :

Si votre retour d'information concerne une réclamation, veuillez donner votre consentement pour l'accès à vos données personnelles :

Par la présente, je donne mon autorisation au HSE pour accéder à mes données personnelles et confidentielles à titre de patient aux fins d'enquête concernant cette réclamation.

Veuillez cocher OUI : NON :

Veuillez noter que tout refus d'accès à vos fichiers pourra affecter l'exhaustivité de l'enquête relative à votre réclamation.

Signature

Parlez à un membre du personnel local

Envoyez un e-mail à yoursay@hse.ie

Remplissez le formulaire de retour d'information

Consultez le site www.hse.ie/yoursay

Appelez le 1890 424 555 de 9h00 à 17h00 du lundi au vendredi

Appelez HSELive au 1850 24 1850 de 8h00 à 20h00 du lundi au vendredi et de 10h00 à 17h00 le samedi