



Your Service
Your Say

„Wir würden
gerne von Ihnen
hören“

Ihr Feedback ist uns wichtig. Es hilft uns, unsere **Leistungen zu verbessern**. Wenn Sie einen **Kommentar**, ein **Kompliment** oder eine **Beschwerde** haben, dann teilen Sie uns dies mit.



Wir würden gerne von Ihnen hören

Wir möchten Ihnen sichere und hochwertige Leistungen liefern, so dass Sie die beste Versorgung und Behandlung erhalten. Wir arbeiten täglich daran, unsere Gesundheitsleistungen zu verbessern. Sie können uns dabei helfen. Wir möchten von Ihrer Erfahrung bei der Nutzung unserer Leistung hören. Was hat funktioniert? Was könnte verbessert werden? Was hat nicht funktioniert?

Wir begrüßen Ihr Feedback und werden dafür sorgen, dass Sie eine vollständige Antwort erhalten und wir daraus lernen.

Sagen sie Ihre Meinung

Es gibt mehrere Möglichkeiten, wie Sie uns Ihre Erfahrungen mitteilen können:

- Erzählen Sie den Personen, die Sie heute versorgen, über Ihre Erfahrung.
- Schreiben Sie uns, indem Sie das in dieser Broschüre enthaltene Formular ausfüllen. Stecken Sie es in den Feedback-Kasten oder geben Sie es einem Mitarbeiter. Sie können auch einen Brief direkt an die Verwaltung schicken. Die Mitarbeiter werden Ihnen gerne die entsprechende Adresse geben.
- Senden Sie uns eine E-Mail unter yoursay@hse.ie.
- Rufen Sie uns von 9.00 bis 17.00 Uhr von Montag bis Freitag an unter **1890 424 555**. Wenn Sie uns von einem Mobiltelefon anrufen, verwenden Sie die Nummer **045 880400**, damit keine Gebühren anfallen.
- Sie können auch HSELive von 8.00 bis 20.00 Uhr von Montag bis Freitag und von 10.00 bis 17.00 Uhr am Samstag unter **1850 24 1850** oder **041 6850300** anrufen, wenn Sie ein Mobiltelefon verwenden und vermeiden wollen, dass zusätzliche Gebühren anfallen.
- Wenn Sie uns Ihr Feedback nicht selbst geben können, bitten Sie eine Person Ihres Vertrauens, z.B. einen Angehörigen, eine Pflegekraft oder einen Rechtsbeistand, dies für Sie zu tun.

Was kommt als nächstes?

Wenn Sie uns eine positive Erfahrung oder einen Vorschlag mitteilen, dann leiten wir Ihren Kommentar oder Ihr Kompliment der Verwaltung oder dem Mitarbeiter weiter, so dass wir darauf aufbauen können, was wir gut machen, und uns gegebenenfalls verbessern können.

Wenn Sie eine schlechte Erfahrung gemacht haben, dann teilen Sie dies einem Mitarbeiter oder einer Person mit, die Sie versorgt. Diese Person wird möglichst versuchen, Ihnen sofort oder innerhalb von achtundvierzig Stunden zu helfen.

Sie können auch eine schriftliche Beschwerde einreichen und wir werden Ihnen innerhalb von zwei Tagen nach Eingang Ihres Schreibens antworten. Möglicherweise rufen wir Sie an oder bitten um ein Treffen, um mehr darüber zu erfahren. Wir werden Ihre Beschwerde prüfen und Ihnen innerhalb von 30 Tagen antworten oder Sie kontaktieren, um gegebenenfalls mehr Zeit anzufordern, und wir halten Sie danach alle 20 Tage über die Vorgehensweise auf dem Laufenden.

Wenn Sie mit dem Ergebnis Ihrer Beschwerde nicht zufrieden sind, können Sie eine interne Prüfung durch HSE oder direkt eine Prüfung durch den Ombudsmann (www.ombudsman.ie) oder den Ombudsmann für Kinder (www.oco.ie) beantragen.

Weitere Informationen über unser Feedbackverfahren finden Sie unter www.hse.ie/yoursay.



Wenn Sie Feedback zu unseren Leistungen geben möchten, dann füllen Sie dieses Formular aus:

Bezeichnung der Leistung:

Bezeichnung des Ortes (Gesundheitszentrum, Verwaltung, Krankenhaus und Krankenhausbereich, z.B. Klinik, Station)

Datum der Erfahrung, auf die sich dieses Feedback bezieht:

Nur zur Verwendung durch HSE-Mitarbeiter

Eingangsdatum:

Kommentare / Komplimente / Beschwerdennummer:

Ort:

Beschwerdestelle:

Bitte kreuzen Sie das Feedback an, das Sie geben möchten:

Kommentar Kompliment Beschwerde

Bitte geben Sie hier Ihr Feedback:

Name:

Adresse:

Tel:

E-Mail:

Datum:

Wenn Ihr Feedback mit einer Beschwerde zu tun hat, dann geben Sie bitte Ihre Zustimmung zum Zugriff auf personenbezogene Daten:

Hiermit gebe ich HSE die Erlaubnis, auf meine vertraulichen personenbezogenen Patientendaten zuzugreifen, um diese Beschwerde zu untersuchen.

Bitte kreuzen Sie an JA: NEIN:

Es ist zu beachten, dass die Verweigerung des Zugriffs auf Ihre Datensätze die gesamte Untersuchung zu Ihrer Beschwerde beeinflussen könnte.

Unterschrift

Sprechen Sie mit einem Mitarbeiter vor Ort.

Mailen Sie uns unter yoursay@hse.ie.

Füllen Sie das Feedback-Blatt aus.

Besuchen Sie www.hse.ie/yoursay.

Rufen Sie 1890 424 555 von 9.00 bis 17.00 Uhr, Montag bis Freitag, an.

Rufen Sie HSELive unter 1850 24 1850 von 8.00 bis 20.00 Uhr, Montag bis Freitag, und von 10.00 bis 17.00 Uhr am Samstag an.