



Your Service  
Your Say

“ نود أن نسمع منك تجربتك ”

ملاحظاتك تهمنا. فسوف تساعدنا  
على تحسين خدماتنا. إذا كان  
لديك تعليق، أو ثناء، أو شكوى،  
لا تتردد في الاتصال بنا.



## نود أن نسمع منك تجربتك

نود أن نقدم خدمات آمنة عالية الجودة حتى تتلقى أفضل رعاية وعلاج ممكنين. نعمل على تحسين مستوى الخدمة الصحية كل يوم. يمكنك مساعدتنا على تحقيق هذا الهدف. نود أن نسمع منك تجربتك بشأن استخدام خدماتنا. ما الخدمات التي ثبتت فعاليتها؟ ما الخدمات التي تحتاج لتحسين؟ وما الخدمات التي لم تثبت فعاليتها؟ نرحب بملاحظاتك، وسوف نتأكد من تلقيك ردًا وافيًا، ومن العمل على أن نستفيد من هذه الملاحظات.

## عبر عن رأيك

هناك عدة طرق يمكنك أن نخبرنا بها بتجربتك:

- تواصل معنا الآن عن طريق إخبار المسؤولين عن رعايتك اليوم بتجربتك.
- اكتب لنا عن طريق ملء بيانات الاستمارة المرفقة بهذه النشرة. ثم ضع هذه الاستمارة في صندوق الملاحظات والمقترحات، أو سلمها إلى الموظف المسؤول. كما يمكنك أيضًا أن ترسل خطابًا مباشرة إلى المكتب؛ وسوف يسر طاقم العمل إعطاؤك العنوان الصحيح.
- أرسل بريدًا إلكترونيًا على العنوان التالي: [yoursay@hse.ie](mailto:yoursay@hse.ie)
- اتصل بنا هاتفياً على رقم 1890 424 555 من الساعة 9 ص - 5 م من الاثنين إلى الجمعة. إذا كنت تتصل من هاتف جوال، يُرجى استخدام رقم 045880400 لتفادي دفع رسوم إضافية.
- إذا كنت تستخدم هاتفًا جوالًا، يمكنك أن تتصل هاتفياً بخدمة HSELive على رقم 1850 24 1850 أو 041 6850300 لتفادي دفع رسوم إضافية، وذلك من الساعة 8 ص - 8 م، من الاثنين إلى الجمعة، ومن الساعة 10 ص - 5 م أيام السبت.
- إذا لم تتمكن من إبداء ملاحظتك بنفسك، يمكنك أن تطلب من شخص تثق به، كأحد الأقارب أو مقدم الرعاية أو المحامي، أن يتولى هذه المهمة نيابةً عنك.

## ما الإجراء التالي؟

إذا كانت تجربتك جيدة، أو كان لديك اقتراح تود إبداءه، فسوف نقسم تعليقك أو ثناءك مع المكتب أو الموظف المسؤول، حتى يمكننا أن نبني على إنجازاتنا، ونُدخل تحسينات حيثما يقتضي الأمر ذلك. أما إذا كانت تجربتك سيئة، فيُرجى أن ترويها للموظف المسؤول أو مقدم الرعاية. سوف يحاولان مساعدتك على الفور، إذا كان ذلك ممكنًا، أو في خلال ثمان وأربعين ساعة.

كما يمكنك أيضًا أن تقدم شكوى كتابية، وسوف نرد عليك في خلال يومين من تاريخ استلام الشكوى. ربما نتصل بك هاتفياً أو نطلب لقاءك لمعرفة مزيد من المعلومات. وسوف ندرس شكواك ونرد عليك في خلال 30 يوم عمل، أو نتصل بك لنتطلب مزيداً من الوقت إذا دعا لأمر، ونحيطك علمًا بأخر التطورات كل 20 يوم عمل بعد ذلك.

وإذا لم تكن راضياً عن نتيجة الرد على شكواك، يمكنك أن تطلب إجراء مراجعة داخلية لدى المكتب التنفيذي للخدمات الصحية HSE، أو تطلب مباشرة إجراء مراجعة خارجية من مكتب المحقق في الشكاوى Ombudsman (www.ombudsman.ie)، أو مكتب المحقق في شكاوى الأطفال Ombudsman for Children (www.oco.ie).

يمكنك قراءة المزيد عن سياسة إبداء الملاحظات الخاصة بنا على الموقع التالي: [www.hse.ie/yoursay](http://www.hse.ie/yoursay)



Your Service  
Your Say

إذا كنت تود إبداء ملاحظات بشأن خدمتنا، يُرجَى ملء الاستمارة التالية:

اسم الخدمة:

اسم الموقع (المركز الصحي، المكتب الإداري، المستشفى، وحدة الخدمة، على سبيل المثال، عيادة/قسم):

تاريخ التجربة التي تخصها هذه الملاحظات:

لاستخدام موظفي المكتب التنفيذي للخدمات الصحية فقط

تاريخ الاستلام:

رقم التعليق/الثناء/الشكوى:

الموقع:

مسؤول الشكاوى:

أشْر على نوع الملاحظة التي تود إبداءها:

شكوى  ثناء  تعليق

يُرجَى إبداء ملاحظتك هنا:

الاسم:
العنوان:
الهاتف:
البريد الإلكتروني:
التاريخ:

إذا كانت ملاحظتك تخص شكوى، يُرجى إبداء رأيك بشأن الموافقة على الوصول إلى بياناتك الشخصية.

أعطي بموجب هذه الوثيقة الإذن إلى المكتب التنفيذي للخدمات الصحية بالوصول إلى بياناتي الشخصية السرية لأغراض التحقيق في هذه الشكوى.

يُرجى التأشير  نعم  لا

يُرجى العلم أن عدم السماح بالوصول إلى بياناتك ربما يؤثر على مدى استيفاء التحقيق في شكواك.

التوقيع

تحدّث إلى أحد الموظفين المحليين

أرسل بريدًا إلكترونيًا على العنوان التالي: [yoursay@hse.ie](mailto:yoursay@hse.ie)

املاً استمارة الملاحظات

زُر الموقع التالي: [www.hse.ie/yoursay](http://www.hse.ie/yoursay)

اتصل هاتفياً على رقم 1890 424 555

من الساعة 9 ص - 5 م من الاثنين إلى الجمعة

اتصل هاتفياً بخدمة HSELive على رقم 1850 24 1850

من الساعة 8 ص - 8 م، من الاثنين إلى الجمعة

ومن الساعة 10 ص - 5 م أيام السبت