

Servizzi tas-Saħħa Mentali Nazzjonali

MIN AĦNA

Is-Servizzi tas-Saħħa Mentali għandhom l-għan li jippromwovus-saħħa mentali fi hdan is-soċjetà Maltija billi jipprovdu firxa komprensiva u integrata ta' servizzi tas-saħħa mentali fil-komunità u fl-isptar. Timijiet multidixxiplinarji speċjalizzati, tipprovdi assistenza lil persuni bi problemi ta' saħħa mentali li jeħtieġu kura u kura speċjalizzata kif ukoll appoġġ għan-network soċjali tagħhom.

L-IMPENN TAGĦNA LEJN IL-KLIJENTI

Livell ta' servizz li wieħed jistenna meta jikkuntattja jew iżur l-Uffiċċji tagħna:

- o Aħna se nittrattaw b'rispett u b'mod professjonali.
- o Aħna nigarantixxu l-kunfidenzjalità fuq kwalunkwe skambju ta' informazzjoni.
- o L-istandards tas-servizzi tagħna huma konformi mad-Direttiva 4-2, Standards għas-Servizz ta' Eċċellenza offrut mill-Amministrazzjoni Pubblika lill-Pubbliku u l-Impjegati Pubbliċi.
- o Il-lista tas-servizzi offruti tinsab fil-ħolqa li ġejja: <https://mentalhealthservices.gov.mt>
- o Dan id-dokument huwa komplementari għal-'Patient Charter' li jista' jiġi aċċessat fuq din il-link: [Patients_Charter_EN.pdf](#)

X'GĦANDEK TISTENNA META TIKKUNTATTJANA

Niprovdu informazzjoni speċifika, ċara, u ħielsa minn lingwaġġ tekniku. L-informazzjoni kollha tingħata kemm bil-Malti kif ukoll bl-Ingliż. Aħna nimpennaw ruħna li nwieġbu l-mistoqsija tiegħek fi żmien jum 1 tax-xogħol, jew skont il-perjodi ta' żmien stipulati fid-Direttiva 4-2.

Meta tikkuntattjana bit-telefon

Nimpennaw ruħna li nwieġbu mat-3 darba li jdoqq it-telefon, b'mod ċar u b'għarfien. L-uffiċjali ser jidentifikaw ruħhom u jittrattaw b'korteżija u rispett.

Meta żżur l-Uffiċċji tagħna

L-uffiċċji tagħna joffru ambjent nadif u sigur, u se niżguraw li s-servizzi tagħna jkunu aċċessibbli għal persuni b'diżabilità. Il-ħin ta' stennija se jkun ta' madwar 15-il minuta f'ċirkustanzi normali.

RESPONSABILTAJIET TAL-KLIJENT

Il-klijenti huma mistennija li: Jiprovdu informazzjoni kompluta u korretta. Jittrattaw il-ħaddiema b'korteżija u rispett. Iżommu mal-ħinijiet u l-appuntamenti allokati meta applikabbli.

AĦNA NIVALUTAW IL-FEEDBACK TIEGĦEK

Jekk tixtieq tissottometti feedback, suġġerimenti, jew ilmenti ġentilment:

- o Ikkuntattjana skont id-dettalji murija hawn: customercare.mhs@gov.mt
- o Permezz tas-servizz.gov billi ċċempel fuq 153, jew online fuq *Issottometti ilment*

Il-kunfidenzjalità tiegħek tkun garantita. Tircievi l-feedback tagħna fi żmien 2-3 ijiem tax-xogħol.

Meta tikkuntattjana permezz ta' ittra jew email

Se nibagħtu konferma fi żmien 1 jum tax-xogħol minn meta nirċievu l-ittra jew l-email tiegħek.

Appuntamenti

Twegibiet għal talbiet għal appuntamenti jiġu provduti fi żmien 1 jum tax-xogħol, bid-data tal-appuntament tkun fi żmien 2 jumejn tax-xogħol mid-data tat-talba. Madankollu, appuntamenti jistgħu jiddependu minn listi ta' stennija tad-Dipartiment u talbiet urġenti li jistgħu jingħataw prijorità.

KIF TIKKUNTATTJANA

- o Sptar Monte Karmeli, Triq l-iMdina, Attard, Malta
- o Mit-Tnejn sal-Ġimgħa: 08:00-15:00; Sibtijiet, Hġud u Festi Pubbliċi : Magħluqa
- o <https://mentalhealthservices.gov.mt>
- o Sabiex jiġi ffaċilitat il-kuntatt mal-uffiċċju: customercare.mhs@gov.mt - +356 2330 4444
- o Permezz tal-midja soċjali:

