GIG CYMRU NHS WALES

Llywodraeth Cynulliad Cymru
Welsh Assembly Government

www.cymru.gov.uk

Gweithio i Wella

Lleisio Pryder am y GIG o 1 Ebrill 2011

Nod y Gwasanaeth Iechyd Gwladol yng Nghymru yw darparu gofal a thriniaeth o'r safon orau un ac mae'n bwysig inni groesawu sylwadau a dysgu yn sgil profiadau pobl, boed y rheini'n brofiadau da neu'n brofiadau gwael. Mae'r rhan fwyaf o bobl yn fodlon ar y gwasanaeth maen nhw'n ei gael. Ond weithiau, fydd pethau ddim yn mynd cystal a'r disgwyl. Pan fydd hynny'n digwydd, mae angen inni edrych ar yr hyn a aeth o'i le er mwyn inni geisio'i wneud yn well.

Mae'r daflen hon yn berthnasol i chi:

- os nad ydych chi'n fodlon ar y gofal neu'r driniaeth gawsoch chi gan y GIG yng Nghymru neu ar ei ran; neu
- os ydych chi'n pryderu am rywbeth arall ac yn meddwl y dylen ni wybod amdano.

Mae'n esbonio'r trefniadau a fydd ar waith o 1 Ebrill 2011 ymlaen ar gyfer ymchwilio i bryderon.

Beth yw pryder?

Pryder yw pan fyddwch chi'n teimlo'n anhapus yngl yn ag unrhyw wasanaeth mae'r GIG yn ei ddarparu. Wrth ichi sôn wrthym am eich pryder, fe allwn ni ymddiheuro ichi, ymchwilio i'r mater a cheisio cywiro pethau. Byddwn hefyd yn gallu dysgu gwersi a gwella gwasanaethau lle mae angen iddyn nhw fod yn well.

Mae ambell beth na allwn ni ddelio a nhw o dan y trefniadau hyn, er enghraifft:

- Gofal iechyd neu driniaethau preifat (gan gynnwys triniaeth ddeintyddol breifat);
- Cwyn a gafodd ei gwneud ac yr ymchwiliwyd iddi o dan y trefniadau a oedd ar waith cyn 1 Ebrill 2011.

ˆ

A phwy y dylwn i siarad am fy mhryder?

Os ydych chi'n teimlo y gallwch wneud hynny, y lle gorau i ddechrau yw siarad â'r staff fu'n ymwneud â'ch gofal a'ch triniaeth. Fe allan nhw geisio datrys eich pryder ar unwaith. Os nad yw hyn o gymorth neu os nad ydych chi'n awyddus i siarad â'r staff roddodd y gwasanaeth ichi, gallwch gysylltu ag aelod o'r tîm pryderon.

I leisio pryder am wasanaethau iechyd, bydd angen ichi gysylltu â'ch Bwrdd Iechyd Lleol neu â'r Ymddiriedolaeth GIG berthnasol.

I leisio pryder am wasanaethau gawsoch chi gan eich Meddyg Teulu, eich Deintydd, eich Fferyllydd neu'ch Optegydd, fel rheol, dylech chi ofyn i'r practis ystyried y mater, ond os yw'n well gennych chi, gallwch ofyn i'ch Bwrdd Iechyd Lleol wneud hynny.

Gallwch gysylltu a'r tˆm pryderon drwy:ˆ

- Ffonio
- Ebostio
- Ysgrifennu llythyr
- Ffacsio
- Tecstio

✉ Concerns Team, Cwm Taf Health Board
Ynysmeurig House, Navigation Park,
Abercynon, CF45 4SN

☏ 01443 744800 🖷 01443 744889

@ cwmtaf.concerns@wales.nhs.uk
allison.williams4@wales.nhs.uk

Os oes angen help arnoch chi i leisio'ch pryder, cofiwch roi gwybod inni, neu cysylltwch â'ch Cyngor Iechyd Cymuned lleol. Mae'ch Cyngor Iechyd Cymuned Lleol yn darparu gwasanaeth eiriolaeth annibynnol am ddim, sydd ar gael i helpu cleifion neu'r bobl sy'n gweithredu ar eu rhan leisio'u pryder. Bydd y Cyngor Iechyd Cymuned yn cynnig cyngor a chymorth, gan gynnwys eich cysylltu â gwasanaethau eiriolaeth arbenigol os oes eu hangen arnoch chi. Gallwch chi ddod o hyd i'ch Cyngor Iechyd Cymuned lleol drwy gysylltu â Bwrdd y Cynghorau Iechyd Cymuned. Mae manylion y bwrdd hwnnw ar ddiwedd y daflen hon.

Pwy sy'n cael lleisio pryder?

Os yw hyn yn rhywbeth sydd wedi digwydd i chi, gallwch leisio'r pryder eich hun. Os yw'n well gennych, gall gofalwr, cyfaill, perthynas neu'ch Cyngor Cymuned Lleol eich cynrychioli, ond bydd gofyn ichi gytuno i hyn.

Pa mor fuan ddylwn i ddweud wrth rywun am fy mhryder?

Mae'n well sôn wrth rywun am eich pryder cyn gynted ag y bo modd ar ôl i'r broblem godi, ond fe gewch hyd at 12 mis i roi gwybod inni. Os oes rhagor o amser wedi mynd heibio ond bod rhesymau da dros yr oedi, dywedwch wrthym beth bynnag, oherwydd efallai y byddwn ni'n dal i allu delio â'ch pryder.

Beth sy'n digwydd nesaf?

Byddwn yn gwneud y canlynol:

- rhoi gwybod ichi fod eich sylwadau wedi'n cyrraedd o fewn 2 ddiwrnod gwaith (heb gynnwys penwythnosau a gwyliau banc);
- ar yr un pryd, byddwn yn gofyn ichi a oes gennych chi unrhyw anghenion arbennig y dylen ni fod yn ymwybodol ohonyn nhw wrth ddelio â'ch pryder;
- byddwn hefyd yn gofyn ichi i ba raddau rydych chi am fod yn rhan o'r broses ac yn gofyn am eich caniatâd i fynd at eich cofnodion iechyd, os oes angen gwneud hyn;
- yn ymchwilio i'ch pryder;
- fel rhan o'r ymchwiliad, yn penderfynu drwy drafod â chi, a oes angen inni gael cyngor arbenigol (megis barn glinigol) neu gymorth annibynnol o fath arall i ddatrys eich pryder;
- yn rhoi gwybod ichi am yr hyn rydym wedi'i ddarganfod a'r hyn rydyn ni'n bwriadu ei wneud yn ei gylch;

- gan amlaf, yn rhoi ateb terfynol ichi o fewn 30 diwrnod gwaith i'r dyddiad pan gawson ni wybod gyntaf am eich pryder (heb gynnwys penwythnosau a gwyliau banc). Os na allwn ni roi ateb ichi o fewn yr amser hwnnw, byddwn yn esbonio pam ac yn rhoi gwybod ichi pa bryd y gallwch ddisgwyl ateb.

Efallai y bydd angen ymchwilio rhagor i ambell achos o dan y trefniadau Gwneud Iawn. Mae sawl cam gwahanol i'r drefn Gwneud Iawn y gallwn eu cymryd i ddatrys pryder os yw'r sefydliad, o bosibl, wedi bod ar fai o ran achosi rhyw niwed. Gall y rheini gynnwys ymddiheuriad ysgrifenedig ac esboniad am yr hyn a ddigwyddodd, a chynnig triniaeth/adsefydlu i helpu i liniaru'r broblem ac/neu iawndal. Os oes posibilrwydd fod y drefn Gwneud Iawn yn berthnasol yn eich achos chi, byddwn yn rhoi mwy o fanylion ichi am yr hyn y mae'n ei olygu.

Beth os ydych chi'n dal yn anfodlon?

Os ydyn ni wedi ystyried eich pryder a chithau'n dal yn anfodlon ar ein hymateb, gallwch gysylltu ag Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru. Mae manylion cysylltu'r Ombwdsmon i'w gweld ar ddiwedd y daflen hon.

Cysylltiadau Defnyddiol

Gallwch ddod o hyd i'ch Bwrdd Iechyd Lleol neu'ch Ymddiriedolaeth GIG drwy gysylltu â:

Galw Iechyd Cymru

Ffôn: 0845 4647

www.nhsdirect.wales.nhs.uk

Iechyd yng Nghymru

www.cymru.gig.uk/eingwasanaethau/cyfeiriadur

Gweithio i Wella

www.puttingthingsright.wales.nhs.uk

Gallwch ddod o hyd i'ch Cyngor Iechyd Cymuned ˆdrwy gysylltu a:

Bwrdd Cynghorau Iechyd Cymuned Cymru

Ffôn: 0845 644 7814
Ffôn: 02920 235558

www.communityhealthcouncils.org.uk

E-bost: enquiries@waleschc.org.uk

✉ Cwm Taf CHC Council
10 Maritime Offices
Maesycoed
Pontypridd
CF37 1DZ

☎ 01443 405830

Gallwch ddod o hyd i'ch Canolfan Cyngor ar Bopeth leol ˆdrwy gysylltu a:

Ffôn: 0844 477 2020

www.adviceguide.org.uk/wales

I gysylltu ag Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru

Ffôn: 0845 601 0987

www.ombudsman-wales.org.uk/cy/

E-bost: ask@ombudsman-wales.org.uk

Cyfeiriad: 1 Ffordd yr Hen Gae
Pen-coed
CF35 5LJ

© Hawlfraint y Goron 2011
F4921011
WAG11- 10803
ISBN 978 0 7504 6139 9