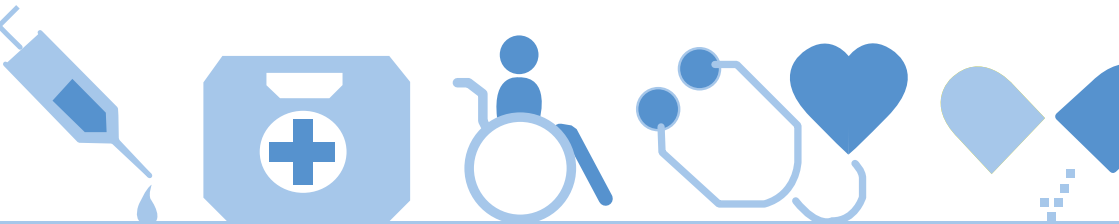




Llywodraeth Cymru  
Welsh Government

# Gweithio i Wella

Sut i leisio pryder am y GIG  
yng Nghymru





**Nod y Gwasanaeth Iechyd Gwladol (GIG) yng Nghymru yw darparu gofal a thriniaeth o'r safon orau un. Ond weithiau, fydd pethau ddim yn mynd cystal â'r disgwyl. Pan fydd hynny'n digwydd, dylech drafod eich pryderon gyda'r staff a ddarparodd eich gofal neu eich triniaeth, fel y gallan nhw edrych ar yr hyn a allai fod wedi mynd o'i le a cheisio'i wneud yn well. Mae'r GIG yng Nghymru'n dilyn proses o'r enw 'Gweithio i Wella'.**

## **Gyda phwy y dylwn i siarad?**

Y lle gorau i ddechrau yw siarad gyda'r staff fu'n ymwneud â'ch gofal neu eich triniaeth cyn gynted â phosibl. Byddan nhw'n ceisio datrys eich pryder ar unwaith. Os nad yw hyn o gymorth, neu os nad ydych chi eisiau siarad â'r staff, gallwch gysylltu â thîm pryderon y Bwrdd neu'r Ymddiriedolaeth Iechyd.

Mae gan bob Bwrdd neu Ymddiriedolaeth Iechyd ei dîm pryderon ei hun. I gael manylion eich Bwrdd Iechyd neu Ymddiriedolaeth GIG, ewch i [www.gig.cymru/hpb/gwasanaethau-lleol/](http://www.gig.cymru/hpb/gwasanaethau-lleol/)

Os oes gennych bryder am wasanaethau a gawsoch gan eich Meddyg Teulu, eich Deintydd, eich Fferyllydd neu'ch Optegydd, fel rheol dylech ofyn i'r practis ystyried y mater. Ond os yw'n well gennych, gallwch ofyn i'ch Bwrdd Iechyd wneud hynny.

## **Bydd y tîm pryderon yn:**

- Gwrando ar eich pryderon i geisio eu datrys cyn gynted â phosibl.
- Ymchwilio i'ch pryderon ac yn siarad gyda'r staff fu'n ymwneud â'ch gofal neu driniaeth.
- Dweud wrthyich sut i gysylltu â'r person iawn i'ch helpu.
- Rhoi gwybod ichi beth maen nhw wedi'i ddarganfod a beth maen nhw'n bwriadu ei wneud yn ei gylch.



Dywedwch wrth y tîm pryderon os oes gennych unrhyw anghenion penodol, er enghraifft: amhariad ar y clyw neu'r golwg, neu broblemau gyda darllen neu ysgrifennu.

## **Pwy sy'n cael lleisio pryder?**

Gallwch chi leisio'r pryder eich hun. Os yw'n well gennych, gall gofalwr, cyfaill neu berthynas 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 â phosibl, ond fe gewch hyd at 12 mis i wneud hynny. Os oes rhagor o amser wedi mynd heibio ond bod rhesymau da dros yr oedi, efallai y bydd y tîm pryderon yn dal i allu delio â'ch pryder.

## **Oes cymorth ar gael i leisio fy mhryder?**

Oes. Mae Llais yn gorff annibynnol sy'n darparu eiriolaeth a chymorth cyfrinachol am ddim ar gyfer cwynion. Siaradwch â Llais:

Gwefan: [llaiscymru.org](http://llaiscymru.org)

E-bost: [ymholiadau@llaiscymru.org](mailto:ymholiadau@llaiscymru.org)

Ffôn: 02920 235558

Neu ysgrifennwch i:

Llais

Trydydd Llawr

33-35 Heol y Gadeirlan

Caerdydd

CF11 9HB



## Beth sy'n digwydd ar ol ichi leisio pryder?

- Bydd y tîm pryderon yn cysylltu â chi, ac efallai y byddan nhw'n gofyn ichi ddod i gyfarfod i drafod eich pryderon.
- Byddan nhw'n ymchwilio i'ch pryderon ac yn siarad gyda'r staff fu'n ymwneud â'ch gofal neu'ch triniaeth.
- Byddan nhw'n ceisio rhoi ateb ichi o fewn 30 diwrnod gwaith i'r dyddiad y cawson nhw wybod am eich pryder. Os nad ydyn nhw'n gallu rhoi ateb ichi o fewn yr amser hwnnw, byddan nhw'n esbonio pam ac yn rhoi gwybod ichi pa bryd y gallwch ddisgwyl ateb.
- Efallai y bydd angen rhagor o amser i ymchwilio i rai pryderon. Gall gymryd hyd at chwe mis i ddatrys achosion cymhleth.

## Mae ambell beth na all y tîm pryderon ymchwilio iddo, er enghraifft:

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

## Beth os ydych chi'n dal yn anfodlon?

Os nad ydych chi'n fodlon ar yr ateb a gawsoch gan y Bwrdd Iechyd, gallwch gysylltu ag Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru.

## Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru

Ffôn: 0300 790 0203

[www.ombwdsmon.cymru](http://www.ombwdsmon.cymru)

Cyfeiriad: 1 Ffordd yr Hen Gae

Pencoed

CF35 5LJ

e-bost: [holwch@ombwdsmon.cymru](mailto:holwch@ombwdsmon.cymru)