

CYLCHLYTHYR IECHYD CYMRU



Dyddiad Cyhoeddi 29 Mawrth 2017

Llywodraeth Cymru
Welsh Government

STATWS: GWYBODAETH

CATEGORI: ANSAWDD A DIOGELWCH

Teitl: Gwybodaeth i gleifion ynghylch trefniadau Gweithio i Wella

Dyddiad dod i ben / Adolygu 1 Ebrill 2020

I'w weithredu gan:

Prif Weithredwyr y Byrddau Iechyd ac
Ymddiriedolaethau'r GIG;
Cyfarwyddwyr Meddygol y Byrddau Iechyd ac
Ymddiriedolaethau'r GIG;
Cyfarwyddwyr Nyrsio'r Byrddau Iechyd ac
Ymddiriedolaethau'r GIG;
Cyfarwyddwyr Gwasanaethau Sylfaenol,
Cymunedol ac Iechyd Meddwl;
Arweinwyr Gweithio i Wella
Y Cynghorau Iechyd Cymuned

Er gwybodaeth:

Aelodau Fforwm Ansawdd a Diogelwch
Cenedlaethol GIG Cymru;
Aelodau'r Grŵp Gwrando a Dysgu oddi wrth
Adborth
Meddygon teulu, deintyddion, gwasanaethau
offthalmig a fferyllwyr sy'n darparu gofal a ariennir
gan y GIG

Angen gweithredu erbyn:

I gael effaith ar unwaith

Anfonwyd gan: Janet Davies, Pennaeth Ansawdd Gofal Iechyd, y Grŵp Iechyd a Gwasanaethau Cymdeithasol

Enw(au) Cyswllt yn Adran Iechyd a Gwasanaethau Cymdeithasol Llywodraeth Cymru:

Teresa Bridge, Ansawdd Gofal Iechyd, Llywodraeth Cymru, Parc Cathays, Caerdydd, CF10 3NQ Ffôn: 03000 256797 E-bost: teresa.bridge@cymru.gsi.gov.uk

Dogfen(nau) amgaaedig: **Atodiad 1:** Gwybodaeth i gleifion ynghylch Gweithio i Wella

Annwyl gydweithwyr

Gwybodaeth ddiwygiedig i gleifion ynghylch Gweithio i Wella

Yn 2014, gwnaeth adolygiad Evans 'Defnyddio Cwynion yn Rhodd' gyfres o argymhellion. Un o'r rhain oedd gwella dulliau cyfathrebu a'r wybodaeth gaiff ei rhoi i'r cyhoedd i sicrhau bod cleifion a'u teuluoedd yn gallu deall yn hawdd sut i gwyno. Sefydlwyd ffrwd waith y Grŵp Gwrando a Dysgu oddi wrth Adborth (is-grŵp o'r Fforwm Ansawdd a Diogelwch Cenedlaethol) gyda chynrychiolwyr o nifer o fyrddau iechyd ac ymddiriedolaethau, ynghyd â nifer o gyrrff allanol, gan gynnwys y Cyngor Iechyd Cymuned i adolygu'r wybodaeth a ddarperir i'r cyhoedd mewn perthynas â Gweithio i Wella.

Cynhaliodd y Cyngor Iechyd Cymuned arolwg i gael adborth gan y cyhoedd ynghylch p'un a oedd y daflen ddiwygiedig yn glir ac yn hawdd ei deall, ac ymhle y bydden nhw'n disgwyl ei gweld. Yn dilyn penderfyniad gan y Grŵp Gwrando a Dysgu oddi wrth Adborth, dechreuwyd datblygu'r wybodaeth ar sawl ffurf wahanol.

Bydd y daflen ddiwygiedig sy'n cynnwys gwybodaeth i gleifion ynghylch Gweithio i Wella, gan gynnwys fersiynau addas i blant ac mewn print bras, yn cael eu dosbarthu i'r holl fyrddau iechyd ac ymddiriedolaethau'r GIG maes o law. Bydd cyflenwad hefyd yn cael ei anfon i lyfrgelloedd cyhoeddus, swyddfeydd Cyngor ar Bopeth a Chynghorau Iechyd Cymuned ledled Cymru.

Cyfrifoldeb sefydliadau'r GIG fydd sicrhau bod cyflenwad digonol yn cael ei ddosbarthu ar draws eu safleoedd sy'n cynnwys meddygfeydd, canolfannau iechyd, fferyllfeydd, optegwyr a deintyddion.

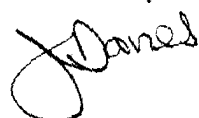
O'r 1 Ebrill, bydd fersiynau electronig o'r wybodaeth i gleifion ar gael i'w lawrlwytho o <http://www.gweithiodiwella.wales.nhs.uk>. Bydd fersiynau sain, laith Arwyddion Prydain a ieithoedd eraill ar gael hefyd.

Bydd nifer bach o fersiynau Braille wedi'u hargraffu ar gael gan y tîm Ansawdd Gofal Iechyd. Mae fersiwn Hawdd ei Deall yn cael ei datblygu ar hyn o bryd a bydd ar gael maes o law.

Mae'n bwysig peidio rhannu nac arddangos unrhyw wybodaeth nad yw'n gyfredol bellach.

A fyddech cystal â chodi ymwybyddiaeth o'r wybodaeth ddiwygiedig i gleifion ymysg y cyhoedd, eich staff a rhanddeiliaid.

Yn gywir



Janet Davies
Pennaeth Ansawdd Gofal Iechyd
Y Grŵp Iechyd a Gofal Cymdeithasol



Llywodraeth Cymru
Welsh Government

Gweithio i Wella

Lleisio pryder am y
Gwasanaeth Iechyd
Gwladol yng Nghymru



Nod Gwasanaeth Iechyd Gwladol Cymru yw darparu gofal a thriniaeth o'r safon orau un. Ond weithiau, efallai na fydd pethau'n myndystal â'r disgwyl.

Pan fydd hynny'n digwydd, dylech fynegi eich pryderon wrth y staff sy'n gofalu amdanoch neu sy'n eich trin, er mwyn iddynt fedru edrych ar yr hyn aeth o'i le a cheisio'i wneud yn well.

Mae hyn yn digwydd drwy broses 'Gweithio i Wella' Gwasanaeth Iechyd Gwladol Cymru.

Â phwy y dylwn i siarad am fy mhryder?

Y lle gorau i ddechrau yw siarad â'r staff fu'n gofalu amdanoch neu'n eich trin, cyn gynted â phosib. 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, gallwch gysylltu ag aelod o dîm pryderon yr ymddiriedolaeth neu'r bwrdd iechyd.

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 ar eich rhan. Os yw'n well gennych chi, fodd bynnag, gallwch ofyn i'ch bwrdd iechyd lleol wneud hynny.

Mae gan bob ymddiriedolaeth neu fwrdd iechyd dîm pryderon.

Gellir dod o hyd i'w manylion ar wefan Iechyd yng Nghymru

www.wales.nhs.uk/eingwasanaethau/cysylltuni/

pryderoncysylltiadau neu **gallwch ffonio Galw Iechyd Cymru ar 0845 4647**

Beth fydd y tîm pryderon neu'r practis yn ei wneud?

Byddan nhw'n:

- » Gwrando ar eich pryderon i geisio'u datrys cyn gynted â phosib.
- » Ymchwilio i'ch pryderon a siarad â'r staff oedd yn rhoi gofal neu driniaeth ichi.
- » Eich rhoi mewn cysylltiad â'r person cywir i'ch helpu.
- » Rhoi gwybod ichi am eu canfyddiadau a'r hyn sy'n mynd i gael ei wneud am y peth.

Rhowch wybod i'r tîm pryderon neu'r practis os oes arnoch angen wybodaeth neu ohebiaeth mewn fformat arall, fel print mawr, Braille neu sain.

Pa mor fuan y dylwn i ddweud wrth rywun am fy mhryder?

Mae'n well sôn wrth rywun am eich pryder cyn gynted ag y bo modd, 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, mae'n bosibl y bydd y tîm neu'r practis yn dal i allu delio â'ch pryder.

Pwy sy'n cael lleisio pryder?

Gallwch leisio'r pryder eich hun. Os yw'n well gennych, gall gofalwr, cyfaill neu berthynas eich cynrychioli, ond bydd gofyn ichi roi caniatâd ysgrifenedig ar gyfer hyn.

Oes modd imi gael cymorth i leisio pryder?

Oes. Mae gwasanaeth eiriolaeth annibynnol y Cyngor Iechyd Cymuned yn darparu cymorth cyfrinachol yn rhad ac am ddim.

Gallwch ddod o hyd i'ch Cyngor Iechyd Cymuned lleol drwy gysylltu â:

Bwrdd Cyngorau Iechyd Cymuned Cymru

02920 235558

www.communityhealthcouncils.org.uk

enquiries@waleschc.org.uk

Beth fydd yn digwydd ar ôl ichi leisio pryder?

Bydd y tîm pryderon neu'r practis yn:

- » Cysylltu â chi, ac o bosib yn cynnig cyfarfod i drafod eich pryderon.
- » Ymchwilio i'ch pryderon ac yn siarad â'r staff oedd yn rhoi gofal neu driniaeth ichi.
- » Ceisio ymateb ichi o fewn 30 diwrnod gwaith o dderbyn eich pryder. Os nad oes modd iddynt ymateb o fewn y cyfnod hwnnw, byddant yn egluro pam, ac yn eich hysbysu pryd y gallwch ddisgwyl ymateb.

Efallai y bydd angen mwy o amser i ymchwilio i rai pryderon.

Beth os ydych chi'n anfodlon o hyd?

Os nad ydych chi'n hapus ag ymateb y bwrdd iechyd, gallwch gysylltu ag Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru.

Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru

Ffôn: 0300 790 0203

www.ombwdsmon-cymru.org.uk

Cyfeiriad: 1 Ffordd yr Hen Gae

Pencoed

CF35 5LJ