Gwrando ar Bobl

Sut i godi pryder am y Gwasanaeth Iechyd yng Nghymru

Mae'r Gwasanaeth Iechyd yng Nghymru yn ceisio darparu'r gofal a'r driniaeth orau bob amser. Ond weithiau, efallai na fydd pethau'n mynd cystal â'r disgwyl. Pan fydd hynny'n digwydd, dylech godi eich pryderon gyda'r staff oedd yn ymwneud â'ch gofal neu'ch triniaeth, er mwyn iddyn nhw edrych i weld beth allai fod wedi mynd o'i le a cheisio datrys y mater. Yn GIG Cymru mae hyn yn cael ei wneud drwy broses o'r enw Gwrando ar Bobl.

Beth yw'r broses Gwrando ar Bobl?

Gwrando ar Bobl yw'r dull cenedlaethol o ddelio â chwynion, digwyddiadau a gwneud iawn yn GIG Cymru. Ei nod yw ei gwneud yn hawdd i chi rannu eich profiadau, gan sicrhau eich bod yn cael eich trin ag urddas, tegwch, cydymdeimlad a pharch ar bob cam.

Gyda phwy y dylwn i gysylltu?

Y peth gorau i'w wneud i ddechrau yw cysylltu cyn gynted â phosibl â'r staff oedd yn ymwneud â'ch gofal neu'ch triniaeth. Byddan nhw'n ceisio datrys eich pryderon ar unwaith. Os nad yw hyn yn helpu, neu os byddai'n well gennych, gallwch gysylltu â thîm pryderon y sefydliad.

Mae gan bob bwrdd iechyd neu ymddiriedolaeth eu tîm pryderon eu hunain. I gael y manylion ar gyfer eich bwrdd iechyd neu'ch ymddiriedolaeth GIG chi, ewch i **www.gig.cymru/hpb/gwasanaethau-lleol**

Os oes gennych bryder am wasanaethau a gawsoch gan eich meddyg teulu, deintydd, fferyllydd neu optometrydd, dylech fel arfer ofyn i'r practis edrych ar hyn ar eich rhan. Neu os byddai'n well gennych, gallwch ofyn i'ch Bwrdd Iechyd wneud hynny. Nid yw darparwyr gofal sylfaenol fel y rhai y sonnir amdanyn nhw uchod yn gallu cynnig gwneud iawn ar ran y GIG drwy'r broses Gwrando ar Bobl. Er hynny, mae'n rhaid iddyn nhw wrando, ymchwilio i'r hyn ddigwyddodd, esbonio eu canfyddiadau, ymddiheuro pan fydd hynny'n briodol, a dysgu o'r pryder.

Bydd y tîm pryderon yn:

- **gwrando ar eich pryderon er mwyn ceisio'u datrys cyn gynted â phosibl**
- **ymchwilio i'ch pryderon a siarad â'r staff oedd yn ymwneud â'ch gofal neu'ch triniaeth**
- **eich rhoi mewn cysylltiad â'r person iawn i'ch helpu**
- **rhoi gwybod i chi beth maen nhw wedi'i ddarganfod a beth maen nhw'n mynd i'w wneud am y peth.**

Cofiwch ddweud wrth y tîm pryderon os oes angen cymorth arnoch ar gyfer unrhyw anghenion iaith a chyfathrebu. Er enghraifft: os ydych yn fyddar neu os oes gennych amhariad ar eich clyw, os ydych yn ddall neu os oes gennych amhariad ar eich golwg.

Pwy all godi pryder?

Gallwch godi'r pryder eich hun. Os yw'n well gennych, caiff gofalwr, ffrind neu berthynas eich cynrychioli, ond gofynnir i chi gytuno i hyn.

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

Mae'n well cysylltu â rhywun am eich pryder cyn gynted â phosibl, ond gallwch gymryd hyd at 12 mis i wneud hynny.

Oes cymorth ar gael i godi fy mhryder?

Oes. Mae Llais, sy'n gorff annibynnol, yn darparu gwasanaeth eirioli a chymorth yn lleol ar gyfer cwynion, a hynny'n gyfrinachol ac am ddim.

I gysylltu â Llais:

ewch i'w gwefan **llaiscymru.org**
anfonwch e-bost at **ymholiadau@llaiscymru.org**
ffoniwch **029 2023 5558**

neu ysgrifennwch at
Llais, Adeiladau'r Goron, Parc Cathays, Caerdydd CF10 3NQ.

Beth fydd yn digwydd ar ôl i chi godi pryder?

- **Bydd y tîm pryderon yn cysylltu â chi a byddan nhw'n cynnig trafodaeth wrando lle gallwch rannu eich pryderon.**

  Gan ddibynnu beth yw natur eich pryder, mae'n bosibl y byddwch yn cael cynnig datrysiad cynnar, sy'n gallu bod yn broses lawer cyflymach nag ymchwiliad ffurfiol. Mae datrysiad cynnar yn cynnwys:
  - **gwirio ffeithiau a chofnodion i ddeall beth sydd wedi digwydd a beth wnaeth ei achosi**
  - **canolbwyntio ar gamau gweithredu ac atebion i gyrraedd y canlyniadau rydych am eu gweld**
  - **ymddiheuro am unrhyw ofid neu niwed rydych wedi'i brofi**
  - **ymateb i chi, gan ofyn a ydych wedi cael y canlyniad roeddech yn ei ddymuno.**

- **Bydd y tîm pryderon yn ymchwilio i'ch pryderon ac yn siarad â'r staff oedd yn ymwneud â'ch gofal neu'ch triniaeth.**
- **Byddan nhw'n ceisio ymateb i chi o fewn 30 diwrnod gwaith o gael eich pryder. Os na allan nhw ymateb yn yr amser hwnnw, byddan nhw'n esbonio pam ac yn rhoi gwybod i chi pryd y gallwch ddisgwyl ymateb.**
- **Efallai y bydd rhai pryderon yn cymryd mwy o amser i ymchwilio iddyn nhw. Gall pryderon mwy cymhleth gymryd hyd at chwe mis neu fwy i'w datrys, ond byddwch yn cael gwybod beth sy'n digwydd a faint o amser mae'n debygol o'i gymryd.**

Mae rhai pethau nad yw'r tîm pryderon yn gallu ymchwilio iddyn nhw, er enghraifft:

- **gofal iechyd neu driniaeth breifat (gan gynnwys triniaeth ddeintyddol breifat)**
- **fel arfer, pryder a ddigwyddodd fwy na 12 mis yn ôl. Os oes mwy o amser wedi mynd heibio a bod rhesymau da dros yr oedi, mae'n bosibl y bydd y tîm yn dal i allu ystyried eich pryder.**

Beth os nad ydych chi'n fodlon?

Os nad ydych chi'n fodlon â'r ymateb i'ch pryder, gallwch gysylltu ag Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru. Ni fydd yr Ombwdsmon yn gallu ystyried eich cwyn tan ar ôl i chi fynd drwy'r broses Gwrando ar Bobl. Os byddwch yn dewis cysylltu â'r Ombwdsmon, dylech wneud hynny o fewn 12 wythnos ar ôl cael yr ymateb.

Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru

Ffôn: **0300 790 0203**
Gwefan: **www.ombwdsmon-cymru.org.uk**
Cyfeiriad: **1 Ffordd yr Hen Gae, Pencoed CF35 5LJ**
E-bost: **holwch@ombwdsmon.cymru**

OGL © Hawlfraint y Goron 2026, Llywodraeth Cymru, WG53192