

LLEISIO PRYDER

Beth yw Pryder?

Pryder yw pan fyddwch chi'n teimlo'n anhapus ynglŷn a gwasanaeth sydd wedi ei ddarparu. Wrth ichi sôn wrthym am eich pryder, fe allwn ni ymddiheuro ichi, ymchwilio i'r mater a cheisio cywiro pethau. Bydd cael gwybod am eich pryder hefyd yn ein cynorthwyo i ddysgu gwersi a gwella gwasanaethau ble bo'r angen.

A phwy ddylwn siarad am fy mhryder?

Y Practis

Os oes gennych bryder am y gwasanaeth a dderbyniwyd gan unrhyw un o'r staff y practis, gadewch i ni wybod os gwelwch yn dda.

Ein gobaith fyddai gallu datrys y rhan fwyaf o bryderon yn rhwydd a chyflym a gyda'r person o dan sylw newydd i'r broblem godi.

I leisio pryder cysylltwch â Helen Williams, Rheolwr y Practis. Gallwch leisio eich pryder ar lafar neu'n ysgrifenedig gan roddi cymaint o wybodaeth a phosibl os gwelwch yn dda. Mae croesi i chi i ofyn am apwyntiad gyda hi neu gallwch e-bostio manylion eich pryder i practice.manager.w00065@wales.nhs.uk

Tîm Pryderon

Os nad yw siarad â'r practis yn cynorthwyo neu os teimlwch na fedrwch siarad â'r practis, gallwch gysylltu â thîm pryderon Bwrdd Iechyd Prifysgol Betsi Cadwaladr.

Tîm Pryderon
Bwrdd Iechyd Prifysgol Betsi Cadwaladr
Ysbyty Gwynedd
Bangor
Gwynedd, LL57 2PW

Ffôn. 01248 384 384
ConcernsTeam.bcu@wales.nhs.uk

Cymorth i Leisio Pryder

Os oes angen cymorth arnoch chi i leisio'ch pryder, cofiwch roi gwybod inni, neu cysylltwch â'ch Cyngor Iechyd Cymuned Leol. 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.

Cyngor Iechyd Lleol Gogledd Cymru
Unit 11 Llys Castan
Parc Menai
Bangor
Gwynedd, LL57 4FH

Ffôn 01248 679284
admin@waleschc.org.uk

Pwy all leisio 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 neu berthynas eich cynrychioli er engraifft, 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 wnawn ni

Mae'r drefn cwynion wedi ei gynllunio i sicrhau ein bod yn datrys cwynion cyn gynted â phosib

Byddwn yn:

- Cydnabod eich pryder o fewn 2 ddiwrnod gwaith (dim yn cynnwys penwythnosau a gŵyl y banc)
- Ymchwilio i'ch pryder
 - ei gwneud yn bosib i chi gael trafod y broblem gyda'r bobl berthnasol, os dymunwch
 - darganfod beth ddigwyddodd a beth aeth o'i le;
 - gwneud yn siŵr eich bod yn derbyn ymddiheuriad, os yw hyn yn briodol;
 - canfod yr hyn a allwn ei wneud i sicrhau nad yw'r broblem yn digwydd eto;
 - Dweud wrthyh am yr hyn a ddarganfyddom a beth ydym yn mynd i'w wneud ynghylch fo
- 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 ba bryd y gallwch ddisgwyl ateb.

Efallai y bydd angen ymchwilio rhagor i ambell achos o dan y trefniadau Gwneud lawn. Mae sawl cam gwahanol i'r drefn Gwneud lawn 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 lawn yn berthnasol yn eich achos chi, byddwn yn rhoi mwy o fanylion ichi am yr hyn y mae'n ei olygu.

Beth allwch ei wneud nesaf

Os ydych yn parhau i fod yn anfodlon ar ein hymateb, gallwch gysylltu ag Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru.

Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru.
1 Ffordd yr Hen Gae
Pencoed
CF35 5LJ

www.ombudsman-wales.org.uk

Ffon: 0300 790 0203 Ffacs: (01656) 641199