MEDDYGFA LLANSAMLET
3 Frederick Place
Llansamlet
Abertawe
SA7 9RY
Rhif ffôn: 01792 771465
Gwefan:
https://www.wales.nhs.uk/llansamletsurgery

GWEITHDREFN GWYNION Y FEDDYGFA

Dr Matthew Stevens
Dr Katherine Berry
Dr Hannah Jones
Dr Jessica Pope
Dr Christopher Jones
Dr Stuart Kyle

Y mae'r daflen hon yn egluro Gweithdrefn Gwynion y Feddygfa sy'n cydymffurfio â'r canllawiau 'Cwynion a Phryderon am GIG Cymru: Gweithio i Wella o Ebrill y 1af 2011'

Y mae meddygon a gweithwyr Meddygfa Llansamlet yn anelu at ddarparu gwasanaeth o'r safon uchaf bosibl i'n cleifion, ond weithiau y mae pethau'n mynd o chwith ac efallai yr hoffech gwyno, codi pryder neu awgrymu gwelliannau.

Os oes gennych chi awgrymiadau am sut y gallwn ni wella ein gwasanaeth, rhowch wybod inni os gwelwch yn dda. Y mae gennym ni Flwch Awgrymiadau yng nghyntedd y feddygfa lle gallwch chi bostio'ch awgrym gyda naill ai eich manylion cyswllt neu'n ddienw. Yr ydym hefyd yn hapus i dderbyn adborth trwy ein gwefan. Yn yr un modd, pan fydd ein gweithwyr wedi darparu gwasanaeth da, y mae'n werth chweil os cydnabyddir eu hymdrechion. Y mae croeso bob amser i ganmoliaeth.

Bydd eich awgrymiadau, canmoliaeth, pryderon a chwynion yn helpu ni i ddarparu gwasanaeth gwell i chi.

Sicrhewch y bydd eich sylwadau'n cael eu trin â disgresiwn llwyr a bydd cyfrinachedd yn cael ei gynnal bob amser. Bydd yr holl wybodaeth yn cael ei thrin yn unol â'r Ddeddf Diogelu Data.

Os na allwch chi wneud y gŵyn eich hun, bydd angen cydsyniad ysgrifenedig ar unrhywun sy'n gweithredu ar eich rhan i wneud hynny. Lle na all claf roi caniatâd ysgrifenedig, bydd angen tystiolaeth arnom ni mai chi yw eu perthynas

agosaf, neu fod gennych chi gydsyniad yr achwynydd cyn inni fwrw ymlaen.

Ni fyddwch chi a'ch teulu'n cael eu cosbi a ni fydd eich gofal iechyd yn cael ei effeithio'n andwylo ar ôl gwneud cŵyn.

Beth yw pryder?

Pryder yw pan fyddwch chi'n teimlo'n anhapus ynglŷn â gwasanaeth a ddarperir i chi. Ein nod yw datrys pryderon cyn gynted ag y bo modd. Ar ôl derbyn eich pryder, byddwn ni'n ymchwilio a cheisio unioni pethau. Byddwn ni hefyd yn dysgu gwersi ynglŷn â gwella ein gwasanaethau ar gyfer y dyfodol.

Sut i godi pryder

Os penderfynwch chi wneud cŵyn ffurfiol, dylech chi ddanfon eich llythyr at Reolwr y Feddygfa neu at Yr Uwch Bartner.

Wedyn byddwn ni'n:

- Cydnabod derbyn eich pryder o fewn dau ddiwrnod gwaith
- Ymchwilio i'ch cŵyn
- Os yw'n briodol, cynnig cwrdd â chi er mwyn trafod eich pryderon

- Yn y rhanfwyaf o achosion, byddwn ni'n rhoi i chi esboniad ysgrifenedig llawn cyn pen 30 diwrnod gwaith ar ôl derbyn eich pryder. Os na allwn ni gael gafael ar yr holl wybodaeth angenrheidiol o fewn yr amserlen honno am unrhyw reswm, byddwn ni'n rhoi gwybod i chi am y rhesymau dros yr oedi.

Terfynau amser

Y mae'n bwysig eich bod yn gwneud eich cŵyn cyn gynted ag y bo modd ar ôl i'r broblem godi. Fel arfer y bydd y GIG yn ymchwilio dim ond cwynion:

- a wneir o fewn 12 mis ar ôl y digwyddiad, **neu**
- a wneir o fewn 12 mis ar ôl i chi ddod yn ymwybodol o'r mater.

Os ydych chi'n anfoldlon â'r canlyniad, y mae gennych chi hawl i fynd at Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru. Y manylion cyswllt yw:

The Public Services Ombudsman for Wales
1, Ffordd yr Hen Gae
Pencoed
CF35 5LJ

Rhif ffôn: 0300 790 0203
E bost: ask@ombudsman-wales.org.uk
Gwefan: www.ombudsman-wales.org.uk

Gallwch chi hefyd fynd at eich Cyngor Iechyd Cymunedol lleol i gael help neu gyngor.

Y mae'r Cyngor Iechyd Cymunedol wedi'i leoli yn y cyfeiriad isod. Y mae'r Cyngor yn gallu rhoi cyngor cyfrinachol a chefnogaeth i chi, gan helpu chi i ddatrys eich pryderon am y gofal yr ydym yn ei ddarparu ac arwain chi trwy'r gwasanaethau gwahanol sydd ar gael o fewn y GIG.

Swansea Bay Community Health Council
Cimla Health & Social Care Centre
Cimla
Neath
SA11 3SU

Rhif ffôn: 01639 683490
E bost: swanseabay@waleschc.org.uk