

**Gweithio i Wella  
dde**

**Meddygfa Furnace House  
Gweithdrefn pryderon**

**Meddygfa Furnace House yn anelu at ddarparu'r gofal gorau posibl a thriniaeth, ac mae'n bwysig ein bod yn croesawu sylwadau a dysgu o brofiadau pobl, da neu ddrwg. Mae'r mwyafrif helaeth o bobl yn fodlon ar y gwasanaeth maent yn ei dderbyn, weithiau fodd bynnag, efallai na fydd pethau'n mynd cystal â'r disgwyl. Pan fydd hynny'n digwydd, mae angen inni edrych ar yr hyn a aeth o'i le fel y gallwn geisio ei wneud yn well.**

### **Mae'r daflen hon yn berthnasol i chi os:**

- nad ydych yn fodlon ar y gofal neu'r driniaeth a ddarperir gan Meddygfa Furnace House; neu
- os oes gennych unrhyw bryderon eraill y credwch y dylem ei wybod am.

### **Beth yw pryder?**

Pryder yw pan fyddwch yn teimlo'n anfodlon ar unrhyw wasanaeth a ddarperir gan Meddygfa Furnace House. Drwy ddweud wrthym am eich pryder, gallwn ymchwilio a cheisio unioni pethau. Byddwn hefyd yn dysgu gwersi a gwella gwasanaethau lle mae angen iddynt fod yn well.

### **Gyda phwy y dylwn siarad am fy mhryder?**

Os ydych yn teimlo y gallwch wneud hynny, y lle gorau i ddechrau yw drwy siarad â'r staff a oedd yn ymwneud â'ch gofal a'ch triniaeth. Gallant geisio datrys eich pryder ar unwaith. Os nad yw hyn yn helpu, neu os nad ydych am i siarad â staff a ddarparodd y gwasanaeth, yna gallwch gysylltu â'r Rheolwr y Practis. Os ydych yn teimlo y byddech yn hoffi i gysylltu â Bwrdd Iechyd Hywel Dda yn uniongyrchol, yna bydd angen i chi gysylltu ag aelod o'r tîm pryderon, eu manylion yn cael eu rhoi ar ddiwedd y daflen hon.

### **Gallwch gysylltu â Meddygfa Furnace House drwy:**

- Ffonio
- E-bostio
- Ysgrifennu llythyr
- Ffacio
- Gwneud apwyntiad gyda'r Rheolwr y Practis

Os oes angen help arnoch i ddweud wrthym am eich pryder, rhowch wybod i ni, neu cysylltwch â'ch Cyngor Iechyd Cymuned Lleol (CIC). Mae eich Cyngor Iechyd Cymuned Lleol yn darparu gwasanaeth eiriolaeth annibynnol am ddim, sydd yn gallu helpu cleifion neu'r bobl sy'n gweithredu ar eu rhan i fynegi pryder. Bydd y Cyngor Iechyd Cymuned yn cynnig cyngor a chymorth, gan gynnwys eich rhoi

mewn cysylltiad â gwasanaethau eiriolaeth arbenigol os oes eu hangen arnoch. Mae'r Cyngor Iechyd Cymuned mae manylion ar gael ar ddiwedd y daflen hon.

### **Pwy all godi pryder?**

Os yw hyn yn rhywbeth sydd wedi digwydd i chi, gallwch godi'r pryder eich hun. Os yw'n well gennych, gall gofalwr, ffrind, perthynas neu eich CIC lleol eich cynrychioli, ond bydd gofyn i chi gytuno i hyn.

### **Pa mor fuan ddylwn i ddweud wrth rywun am fy mhryder?**

Y peth gorau yw siarad â rhywun am eich pryder cyn gynted â phosibl ar ôl i'r broblem ddigwydd ond gallwch gymryd hyd at 12 mis i roi gwybod i ni. Os o amser wedi mynd heibio ond bod rhesymau da dros yr oedi, dywedwch wrthym beth bynnag, oherwydd efallai ein bod yn dal i allu delio â'ch pryder

### **Beth sy'n digwydd nesaf?**

#### **Byddwn yn:**

- rhoi gwybod i chi ein bod wedi derbyn eich pryder o fewn 2 ddiwrnod gwaith (penwythnosau a gwyliau banc heb eu cynnwys);
- ar yr un pryd, yn gofyn i chi os oes gennych unrhyw anghenion penodol y dylem fod yn ymwybodol ohonynt wrth ddelio â'ch pryder;
- hefyd yn gofyn ichi faint yr ydych eisiau bod yn rhan a chael eich caniatâd i gael mynediad i'ch cofnodion iechyd, os oes angen hwn;
- ymchwilio i'ch pryder;
- rhoi gwybod i chi beth yr ydym wedi dod o hyd a beth rydym yn mynd i'w wneud yn ei gylch;
- yn y rhan fwyaf o achosion, gadael i chi gael ateb terfynol o fewn 30 diwrnod gwaith i'r dyddiad pan fyddwn yn derbyn eich pryder yn gyntaf. Os na allwn ateb i chi yn yr amser hwnnw, byddwn yn rhoi rhesymau pam yr ydych a rhoi gwybod i chi pryd y gallwch ddisgwyl ymateb.

Beth ddylech chi ei wneud os ydych yn dal yn anfodlon

Os yw eich pryder wedi cael ei edrych ar ni ac nad ydych yn dal yn anhapus â'n hymateb, gallwch gysylltu ag Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru. Gall y manylion cyswllt ar gyfer yr Ombwdsmon i'w gweld ar ddiwedd y daflen hon.

## **Tim Pryderon - Bwrdd Iechyd Hywel Dda**

Pencadlys (Llys Myrddin, Lôn Winch, Hwlfordd, SA61 1SB)

Louise O'Connor, Pennaeth Gwasanaethau Cyfreithiol, Gwneud Iawn & Cefnogi Cleifion, 01437 771220

Lynda Bridgwood, Cydlynnydd Cefnogi Cleifion, 01437 771279

Lyn Charles, Cydlynnydd Cefnogi Cleifion 01437 771225

Sir Gaerfyrddin (Ysbyty Glangwili)

Cefnogi Cleifion a Rheolwr Cyngor, 01267 227199

Una Hancock, Swyddog Cefnogi Cleifion, 01267 227144

Samantha Stonebridge, Gweinyddwr Cefnogi Cleifion, 01267 227144

Sir Benfro (Ysbyty Llwynhelyg)

Danielle Conway-Phillips, Swyddog Cefnogi Cleifion, 01437 772340

Haidee Thomas, Swyddog Cefnogi Cleifion, 01437 772529

Sir Ceredigion (Ysbyty Bronglais)

Swyddog Cefnogi Cleifion, 01970 635824

## **Cysylltu â'r Cyngor Iechyd Cymuned:**

Mae Cyngor Iechyd Cymuned Caerfyrddin  
Ty Myrddin  
Hen Ffordd yr Orsaf  
Caerfyrddin  
Ffôn: 01267 231384

Dod o hyd i'ch Canolfan Cyngor ar Bopeth leol drwy gysylltu â  
Ffôn: 0844 477 2020

[www.adviceguide.org.uk/wales](http://www.adviceguide.org.uk/wales)

Cysylltu â'r Ombudsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru  
Ffôn: 0845 601 0987

[www.ombudsman-wales.org.uk](http://www.ombudsman-wales.org.uk)

E-bost: [ask@ombudsman-wales.org.uk](mailto:ask@ombudsman-wales.org.uk)

1 Ffordd yr Hen Gae  
Pencoed  
Caerdydd  
CF35 5LJ