

Gwranddo ar Bobl

Y Proses Cwynion, Digwyddiadau
a lawndal GIG Cymru

- Canllawiau Pobl

2026

Cynnwys

Rhagair gan Jeremy Miles AS, Ysgrifennydd y Cabinet dros Iechyd a Gofal Cymdeithasol	3
Rhagair gan Sue Tranka, Prif Swyddog Nyrsio Cymru	3
Cyflwyniad.....	5
Addewid y Bobl ar Bryderon GIG Cymru.....	5
Codi pryder am eich gofal neu ofal rhywun arall.....	7
Pwy all godi pryder.....	8
Beth mae Gwrando ar Bobl yn ei gwmpasu?.....	8
Yr hyn nad yw'n ei gwmpasu	8
Sut i godi pryder.....	10
Y Drafodaeth Wrando	10
Cam 1 - Datrysiaid Cynnar.....	12
Cam 2 - Cyfnod ymchwilio gan gynnwys ystyried gwneud iawn.	12
Os ydych yn anfodlon ar yr ymateb	13
Rhestr Termau.....	16
Atodiad 1 - Pedair egwyddor Gwrando ar Bobl	18
Atodiad 2 -Fel darparwr gofal iechyd a ariennir gan y GIG yng Nghymru dyma ein safonau.....	19

Mae'r canllawiau hyn wedi'i anelu at Gleifion, Defnyddwyr Gwasanaeth, eu teuluoedd a'u gofalcwyr ac mae'n seiliedig ar Gwrando ar Bobl: Proses Cwynion, Digwyddiadau ac Iawn GIG Cymru – Canllawiau (2026) Rheoliadau'r Gwasanaeth Iechyd Gwladol (Trefniadau Pryderon, Cwynion ac Iawn) (Cymru) 2011 (S.I. 2011/704 (W.108)) fel y'u diwygiwyd gan Reoliadau'r Gwasanaeth Iechyd Gwladol (Pryderon, Cwynion ac Iawn) (Cymru) (Diwygio) 2023 a 2025.

Rhagair gan Jeremy Miles AS, Ysgrifennydd y Cabinet dros Iechyd a Gofal Cymdeithasol

Mae'n bleser gennyf gyflwyno'r canllawiau hyn i system wedi'i diweddarau Cymru ar gyfer gwneud cwyn am wasanaethau'r GIG – *Gwrando ar Bobl: Proses Cwynion, Digwyddiadau ac Iawn GIG Cymru*. Mae'n rhoi gwybodaeth i chi am y broses a'r hyn i'w ddisgwyl gan GIG Cymru ym mhob cam.



Nid yn unig eich hawl yw codi pryder os aiff rhywbeth o'i le gyda'ch gofal, mae'n helpu'r gwasanaeth iechyd i ddysgu a gwella. Mae *Gwrando ar Bobl* wedi'i ddatblygu gyda chymorth cleifion, teuluoedd, staff y GIG, a sefydliadau eraill. Mae'n adeiladu ar y broses *Gweithio i Wella*, a oedd ar waith am 15 mlynedd i sicrhau eich bod rhywun yn gwrando arnoch wrth godi pryder am ofal iechyd. Hoffwn ddiolch i bawb sydd wedi cyfrannu drwy rannu eu profiadau â ni.

Mae *Gwrando ar Bobl* wedi'i gynllunio i wneud y broses o godi pryder, sy'n aml yn frawychus, yn symlach ac yn haws drwy flaenoriaethu cyfathrebu clir a thosturiol. Bydd rhywun yn gwrando arnoch ac yn eich parchu; cynigir cefnogaeth drwy gydol y broses, a chaiff unrhyw dermau cyfreithiol neu feddygol cymhleth eu hesbonio'n iawn.

Mae ein GIG yn seiliedig ar yr egwyddor allweddol bod yn rhaid i bobl fod wrth wraidd popeth a wnawn. Mae gwrando ar brofiad pobl sydd wedi codi pryderon am eu gofal yn ein helpu i ysgogi newid cadarnhaol, yn cryfhau atebolrwydd, ac yn cyfrannu at adeiladu GIG sy'n fwy diogel a thecach i bawb. GIG sydd bob amser yn gwrando, yn dysgu ac yn gwella.

Rhagair gan Sue Tranka, Prif Swyddog Nyrsio Cymru.

Mae'n bleser gen i gyflwyno *Gwrando ar Bobl*, dull cenedlaethol Cymru o ymdrin â phryderon, cwynion, digwyddiadau ac iawn y GIG. Mae'r canllawiau hyn wedi'u llunio gydag un diben mewn golwg: sicrhau bod pob person sy'n codi pryder am ei ofal yn cael ei drin ag urddas, tegwch, tosturi a pharch. Rhoi ar waith yr egwyddor bod *pob llais yn bwysig*.



Ledled Cymru, mae cleifion, teuluoedd a gofalwyr wedi dweud wrthym y gall codi pryder fod yn frawychus. Dim ond ar adegau o ofid, ansicrwydd neu golled y mae llawer o bobl yn dod ymlaen. Mae eraill yn poeni na fyddant yn cael eu cymryd o ddifrif, neu y gallai godi llais effeithio ar eu gofal yn y dyfodol. Rwyf am eich sicrhau nad yn unig eich hawl yw codi pryder - mae'n rhan hanfodol o sut rydym yn gwneud ein GIG yn fwy diogel, yn decach ac yn well i bawb. Ni fyddwch yn cael eich trin yn wahanol am siarad. Yn hytrach, bydd eich llais yn ein helpu i wella'r gofal a ddarparwn.

Mae *Gwrando ar Bobl* yn cryfhau ac yn symleiddio'r ffordd y mae pryderon yn cael eu trin ar draws yr holl wasanaethau a ariennir gan y GIG yng Nghymru. Mae'n cyflwyno safonau clir, un pwynt mynediad, ac ymrwymiad cyson i fod yn agored, cyfathrebu amserol a chefnogaeth dosturiol. Yn ganolog i hyn mae'r *Trafodaeth Wrando* - cyfle pwrpasol i chi esbonio beth ddigwyddodd, beth sydd bwysicaf i chi, a beth sydd ei angen arnoch i deimlo eich bod yn cael eich clywed a'ch cefnogi. Rydym yn cydnabod y gall ailadrodd profiadau anodd fod yn emosiynol, felly rhaid i sefydliadau gynnig cefnogaeth, eiriolaeth, addasiadau rhesymol a chyfathrebu sensitif bob cam o'r ffordd.

Mae'r dull cryfach hwn hefyd yn sicrhau bod pobl yn derbyn atebion ystyrlon. P'un a yw eich pryder yn cael ei ddatrys yn gynnar neu a oes angen ymchwiliad manwl, dylech ddisgwyl esboniad clir, ymddiheuriad os yw pethau wedi mynd o chwith, a gwybodaeth am y camau a gymerir i atal yr un broblem rhag digwydd eto a lleihau niwed i gleifion. Pan ganfyddir niwed, rhaid i gyrff GIG Cymru ystyried gwneud iawn, a all gynnwys gofal pellach, camau unioni neu ddigollediad ariannol.

Mae'r canllawiau hyn yn rhan o ddull ehangach o ddeall a gwella profiadau pobl o ofal y GIG yng Nghymru, gan sicrhau bod adborth, pryderon a phrofiadau bywyd yn cael eu defnyddio'n gyson ochr yn ochr â ffynonellau eraill o fewnwelediad i lunio gwasanaethau mwy diogel, mwy caredig a mwy ymatebol.

Yn bwysig, mae *Gwrando ar Bobl* yn cryfhau atebolrwydd. Rhaid i sefydliadau'r GIG ddysgu o bryderon, adrodd yn agored ar yr hyn sydd wedi newid o ganlyniad i hynny, a dangos sut y byddant yn gwella gwasanaethau ar gyfer y dyfodol.

Diolch i bob unigolyn, aelod o'r teulu, gofalwr ac aelod o staff a gyfrannodd at ddatblygu'r canllawiau newydd hyn. Mae eich profiadau a'ch mewnwelediadau wedi llunio system sy'n rhoi pobl yn gyntaf. Gobeithio y bydd y canllawiau hyn yn rhoi hyder i chi, pryd bynnag y bydd angen i chi godi pryder, y bydd rhywun yn gwrando arnoch, ac eich cefnogi a'ch trin â charedigrwydd ac empathi.

Cyflwyniad

Mae gan gleifion, defnyddwyr gwasanaethau, eu hanwyliaid a'u gofalwyr yr hawl i godi pryderon am y gofal y maent yn ei dderbyn o dan y GIG yng Nghymru. Gellir gwneud hyn drwy broses Gwrandio ar Bobl Cwynion, Digwyddiadau ac Iawn GIG Cymru.

Gall codi pryder fod yn anodd ac yn peri gofid. Yn aml, mae pobl yn dod ymlaen oherwydd bod rhywbeth wedi cael effaith wirioneddol arny'n nhw neu ar eu hanwyliaid. Mae'r canllawiau hyn yn egluro pa gefnogaeth y gallwch ei disgwyl a beth fydd yn digwydd pan fyddwch yn codi pryder.

Gall pryder gynnwys cwyn, digwyddiad diogelwch cleifion neu unrhyw fater arall sy'n ymwneud â gwasanaethau iechyd sefydliad.

Mae gan gyrff cyfrifol, sef sefydliadau sy'n gyfrifol yn gyfreithiol am eich gofal, ddyletswydd i wrando ar bryderon, gweithredu arnynt, ymchwilio iddynt ac ymateb iddynt, a dysgu oddi wrthynt i wella gofal a lleihau'r risg y bydd niwed yn digwydd eto yn y dyfodol.

Gall gyrff cyfrifol fod yn un o sefydliadau'r GIG, yn bractis meddyg teulu, yn bractis deintyddol neu'n Ddarparwr Annibynnol sy'n darparu gofal a ariennir gan y GIG.

Yn aml, mae codi pryder yn dilyn profiadau gofidus neu drawmatig a nod sefydliadau'r GIG yng Nghymru yw ymateb mewn ffyrdd sy'n dosturiol, yn barchus ac yn sensitif i'r effaith arnoch chi a'ch anwyliaid.

Addewid y Bobl ar Bryderon GIG Cymru

Mae Addewid y Bobl yn nodi addewid clir, cyhoeddus ynghylch sut y gall pobl ddisgwyl i'w pryderon gael eu gwrandio, eu cymryd o ddifrif, ac ymateb iddynt ar draws GIG Cymru. Mae'n esbonio mewn iaith glir y gwerthoedd o degwch, parch, bod yn agored ac amseroldeb sy'n sail i drin â phryderon, a'r hawliau sydd gan bobl wrth eu codi.

Mae'r Addewid yn cael ei gefnogi gan yr Egwyddorion (Atodiad 1) a'r Safonau (Atodiad 2) ac mae'n darparu canllawiau ymarferol a safonau cyson y dylai gyrff cyfrifol, a staff eu dilyn yn eu hymarfer o ddydd i ddydd, gan sicrhau bod yr addewid a wneir i'r cyhoedd yn cael ei gyflawni mewn ffordd glir, atebol a chyson ar draws yr holl wasanaethau.

1. Mynediad Hawdd, Cefnogaeth a Datrysiaid Cynnar

Ein haddewid i chi

- Gallwch godi pryder yn hawdd drwy un pwynt mynediad clir.
- Byddwch yn cael cynnig cefnogaeth eiriolaeth o'r cychwyn cyntaf.
- Byddwn yn gwneud addasiadau rhesymol ac yn parchu eich dewis iaith (Cymraeg, Saesneg neu arall).

- Byddwn yn ystyried datrys eich pryder yn gynnar, lle bo'n briodol, wrth sicrhau nad yw hyn yn atal nac yn oedi ymchwiliad ffurfiol, os oes angen hynny.

2. Parch, Tosturi a Dull sy'n Canolbwyntio ar yr Unigolyn

Ein haddewid i chi

- Byddwch yn cael eich trin â pharch, urddas a thosturi ar bob cam.
- Byddwn yn gwranddo ar yr hyn sy'n bwysig i chi a byddwn yn eich cynnwys yn y ffordd y caiff eich pryder ei reoli.
- Byddwch yn cael cynnig trafodaeth wrando, fel bod eich pryderon, eich dymuniadau a'ch disgwyliadau yn cael eu deall yn glir.
- Byddwn yn agored, yn onest ac yn atebol yn ein dull gweithredu.

3. Gwybodaeth, Cyfathrebu a Diweddariadau Clir

Ein haddewid i chi

- Byddwn yn esbonio sut mae'r broses bryderon yn gweithio, yr opsiynau sydd ar gael, a beth i'w ddisgwyl.
- Byddwch yn cael cyswllt a enwir sy'n gyfrifol am drin eich pryder.
- Byddwn yn dweud wrthydd pa mor hir y mae pethau'n debygol o gymryd ac yn eich hysbysu os bydd amserlenni yn newid.
- Bydd eich preifatrwydd a'ch cyfrinachedd yn cael eu parchu, a byddwn yn esbonio a oes angen rhannu gwybodaeth, â phwy a pham.

4. Trin Amserol, Teg a Seiliedig ar Dystiolaeth

Ein haddewid i chi

- Bydd eich pryder yn cael ei asesu'n ofalus a'i drin yn gymesur, heb oedi diangen.
- Os oes risg ddifrifol o niwed yn y dyfodol, byddwn yn gweithredu ac yn uwchgyfeirio'n briodol.
- Byddwn yn ystyried eich pryder yn deg a heb ragfarn, yn seiliedig ar y dystiolaeth.
- Lle bo hynny'n briodol, gallwn gyfarwyddo arbenigwr meddygol annibynnol ar y cyd.
- Bydd unrhyw benderfyniad i gyfyngu ar sut mae pryder yn cael ei drin oherwydd ei fod yn cael ei ystyried yn flinderus neu'n wacsaw yn eithriadol, yn gyfiawn, yn cael ei gofnodi a'i esbonio i chi.

5. Canlyniadau Clir, Ymatebion Ystyrlon a Gwneud Iawn

Ein haddewid i chi

- Byddwn yn ymddiheuro pan fydd pethau wedi mynd o'i le ac yn esbonio beth fydd yn cael ei wneud i fynd i'r afael â'r materion a nodwyd.

- Byddwch yn derbyn ymateb ysgrifenedig clir sy'n mynd i'r afael â phob mater a godwyd gennych.
- Byddwn yn cynnig cyfarfod canlyniadau i esbonio'r hyn a ganfuom a sut y daethpwyd i benderfyniadau.
- Os ystyrir iawn, byddwn yn eich cyfeirio i gymorth cyfreithiol a ariennir lle bo hynny'n briodol.

6. Dysgu, Gwella a Chraffu Annibynnol

Ein haddewid i chi

- Byddwn yn defnyddio eich pryder i ddysgu a gwella gwasanaethau, gan helpu i leihau niwed yn y dyfodol.
- Byddwn yn esbonio beth sydd wedi'i ddysgu a beth sydd wedi newid, o ganlyniad i'ch pryder. Byddwn yn ystyried a oes angen cyngor meddygol annibynnol neu gyngor arall fel rhan o ymchwiliad i niwed cymedrol neu ddifrifol neu farwolaeth. Byddwn yn cofnodi'n glir ein rhesymau os nad oes ei angen.

7. Atebolrwydd, Tryloywder a'ch Hawl i Adolygu

Ein haddewid i chi

- Bydd sefydliadau'r GIG yn atebol am sut mae eich pryder yn cael ei drin.
- Bydd cofnodion cywir yn cael eu cadw, a bydd dysgu yn cael ei rannu'n agored drwy adrodd blynyddol.
- Os byddwch yn parhau i fod yn anfodlon, byddwn yn egluro'n glir sut i geisio adolygiad pellach, gan gynnwys eich hawl i gysylltu ag Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru.

Codi pryder am eich gofal neu ofal rhywun arall

Mae'n hanfodol bwysig, os oes gennych bryder am eich gofal chi neu ofal rhywun arall, eich bod yn codi'r pryder hwn cyn gynted â phosibl. Dylai hyn fod gydag aelod o staff sy'n perthyn i'r sefydliad, er mwyn sicrhau bod pob cyfle yn cael ei roi i ddatrys hyn yn ddiogel ac yn foddhaol. Mae hyn yn arbennig o bwysig lle rydych o'r farn bod niwed wedi digwydd neu y gallai fod yn digwydd. Ni fyddwch yn cael eich trin yn wahanol am godi pryder. Mae cefnogaeth ac eiriolaeth ar gael ym mhob cam.

Bydd y staff yn ceisio datrys eich pryderon ar unwaith. Os nad yw hyn o gymorth, neu os nad ydych eisiau siarad â'r staff, gallwch gysylltu â thîm pryderon y Bwrdd Iechyd neu'r Ymddiriedolaeth.

Mae gan bob Bwrdd Iechyd neu Ymddiriedolaeth ei dîm pryderon ei hun. I ddod o hyd i fanylion ar gyfer eich Bwrdd Iechyd neu Ymddiriedolaeth GIG ewch i <https://www.gig.cymru/hpb/gwasanaethau-lleol/>

Os oes gennych bryder am wasanaethau rydych wedi'u derbyn gan eich Meddyg Teulu, Deintydd, Fferyllydd neu Optegydd, dylech fel arfer ofyn i'r practis ymchwilio iddo ar eich rhan, ond os yw'n well gennych, gallwch ofyn i'ch Bwrdd Iechyd wneud hynny.

Pwy all godi pryder

Gall bron unrhyw un godi pryder a bydd dyletswydd ar y sefydliad sy'n darparu'r gofal i ystyried sut y gellir ymchwilio iddo. Fodd bynnag, efallai na fydd hi bob amser yn bosibl rhannu manylion llawn yr ymchwiliad â'r person sy'n codi'r pryder. Gall hyn fod yn wir os nad nhw yw'r claf neu os nad nhw yw eu perthynas agosaf a lle byddai hyn fel arall yn groes i GDPR y DU (deddfau Rhannu Data).

Gall pryderon gael eu codi gan gleifion neu ddefnyddwyr gwasanaethau sy'n derbyn gofal, neu gan gynrychiolwyr sy'n gweithredu ar eu rhan (fel ar gyfer plant ifanc, unigolion sydd heb alluedd, neu'r rhai sydd wedi marw). Gallwch godi pryder gydag unrhyw aelod o staff yn y sefydliad.

Beth mae Gwrando ar Bobl yn ei gwmpasu?

Gellir codi pryderon, cwynion, neu ddigwyddiadau diogelwch cleifion ynghylch unrhyw fater sy'n gysylltiedig â'r sefydliad yn cyflawni ei ddyletswyddau, megis oedi mewn triniaeth, camgyfathrebu rhwng staff, neu hepgor gofal angenrheidiol.

Mae hyn yn cynnwys yr holl ofal a ariennir gan y GIG, boed yn cael ei ddarparu'n uniongyrchol gan y GIG, gan ddarparwyr gofal sylfaenol, neu gan ddarparwyr annibynnol ar ran y GIG, gan gynnwys gwasanaethau a ddarperir mewn carchardai neu leoliadau fforensig. Gall pryderon ymwneud â'r gofal ei hun neu sut y cafodd ei ddarparu, fel oedi mewn triniaeth, problemau cyfathrebu, neu hepgoriadau mewn gofal a dylid eu codi fel arfer o fewn 12 mis. Os yw mwy o amser wedi mynd heibio a bod rhesymau da dros yr oedi, efallai y bydd y tîm pryderon yn dal i allu ymchwilio iddo.

Yr hyn nad yw'n ei gwmpasu

Ni ellir mynd i'r afael â phob pryder drwy'r trefniadau Gwrando ar Bobl. Mae'r ddeddfwriaeth sy'n llywodraethu'r broses Gwrando ar Bobl yn nodi pa faterion sydd wedi'u heithrio. Mae'r rhain yn cynnwys:

- Unrhyw bryder wedi'i ddatrys er boddhad y sawl a'i adroddodd, erbyn diwedd y cam datrys cynnar, oni bai bod sefydliad o'r farn bod angen iddo edrych ar y mater eto. Yna rhaid iddo ddilyn y broses ar gyfer trin pryderon ac ymchwilio iddynt.

- Pryderon sy'n destun achos sifil: Os cychwynnir achos llys pan fo pryder eisoes yn cael ei ymchwilio, rhaid oedi unrhyw ymchwiliad pellach i'r pryder nes bod yr achos sifil wedi dod i ben.
- Lle mae pryder yn ymwneud â chais unigol am gyllido triniaeth (IPFR) gan glaf, hynny yw, ceisiadau am gyllido gwasanaethau nad ydynt fel arfer yn cael eu darparu gan y GIG yng Nghymru. Bydd y pryderon hyn yn cael eu trin o dan broses ar wahân ar gyfer Cymru gyfan ar gyfer penderfynu ac adolygu.
- Lle mae'r pryder yn cael ei ymchwilio neu wedi cael ei ymchwilio gan Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru (yr Ombwdsmon); ac eithrio lle mae Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus yn argymhell, yn dilyn ei ymchwiliad, bod Corff Cyfrifol yn ystyried y pryder ar gyfer gwneud iawn.
- Pryderon a godir gan ddarparwr gofal sylfaenol ynghylch eu contract neu'r trefniadau ar gyfer darparu gwasanaethau gofal sylfaenol yn cael eu trin drwy brosesau amgen. Rheolir y materion hyn o dan y fframwaith rheoleiddio sy'n llywodraethu gofal sylfaenol.
- Pryderon lle mae gan aelod o staff broblem gyda'i contract cyflogaeth. Byddai'r materion hyn yn cael eu trin o dan bolisiâu a gweithdrefnau Adnoddau Dynol y sefydliad.
- Lle nad yw'r corff cyfrifol wedi cydymffurfio â Deddf Rhyddid Gwybodaeth 2000. Byddai Swyddfa'r Comisiynydd Gwybodaeth yn delio â phryderon o'r fath.
- Achosion disgyblu wedi'u nodi oherwydd ymchwiliad. Byddai'r rhain yn cael eu rheoli o dan brosesau Adnoddau Dynol lleol ac yn parhau i fod yn gyfrinachol i'r aelod staff dan sylw.
- Pan mai'r corff cyfrifol yw Addysg a Gwellu Iechyd Cymru (AaGIC), pryder nad yw'n ymwneud â darparu gofal iechyd gan y corff hwnnw.
- Pan ystyrir bod pryder yn "flinderus". Mae hwn yn derm cyfreithiol a ddefnyddir yn y ddeddfwriaeth. Mae'n golygu pryder nad oes sail glir iddo neu sy'n cael ei godi mewn ffordd sy'n ein hatal dro ar ôl tro rhag gallu delio ag ef yn deg. Nid yw'n golygu bod rhywun yn bod yn anodd yn fwriadol, ac nid yw'n berthnasol i bobl sy'n ofidus, yn bryderus neu'n rhwystredig. Dim ond mewn sefyllfaoedd prin iawn y caiff ei ddefnyddio, a dim ond ar ôl ystyriaeth ofalus. Mae cyrff cyfrifol yn cydnabod y gall pobl yn aml gael emosiynau cryf, fel rhwystredigaeth, dicter a gofid. Mae'r emosiynau hyn yn dderbyniol, ac nid ydynt, ynddynt eu hunain, yn rhesymau dros eithrio.

Os na ellir ymdrin â'ch pryder o dan y broses Gwranddo ar Bobl, dylai'r sefydliad esbonio pam a'ch cyfeirio at y broses gywir.

- Rhaid i'r Gwasanaeth Archwilydd Meddygol a darparwyr gofal sylfaenol (er enghraifft gwasanaethau meddyg teulu, deintyddol, fferyllfa ac optometreg), darparwyr annibynnol, a rhai gwasanaethau trawsffiniol neu wasanaethau a gomisiynwyd yn allanol wrando ar bryderon o hyd, ymchwilio i'r hyn a ddigwyddodd, egluro eu canfyddiadau, ymddiheuro lle bo'n briodol a dysgu o bryderon — ond ni allant gynnig gwneud iawn y GIG drwy'r broses Gwranddo ar Bobl.

Sut i godi pryder

Gallwch godi pryderon mewn amrywiaeth o ffyrdd i unrhyw aelod o staff a gyflogir gan y sefydliad i ddarparu gwasanaethau gofal iechyd, naill ai ar lafar dros y ffôn neu wyneb yn wyneb neu yn ysgrifenedig (drwy lythyr, ar ffurflen bryder neu'n electronig).

Rhaid i bob corff cyfrifol hysbysebu'n glir yr un pwynt mynediad ar gyfer pob pryder a chwyn. Fodd bynnag, dylai unrhyw aelod o staff y cysylltir ag ef allu esbonio sut y gallwch godi pryder. Bydd gwybodaeth yn cael ei rhannu â chi, mewn ffurf sy'n hygyrch ac yn briodol i'ch anghenion. Mae'r wybodaeth hon hefyd ar gael ar dudalen we Gwranddo ar Bobl Llywodraeth Cymru.

Gallwch hefyd godi pryder yn uniongyrchol gyda Llais (corff llais y dinesydd annibynnol) yn **www.llaiswales.org**, neu gydag Arolygiaeth Gofal Iechyd Cymru (AGIC) yn **www.hiw.org.uk**. Gallwch hefyd ddewis cysylltu â'ch Aelod Senedd lleol drwy **www.senedd.cymru**

Os byddwch yn codi pryder ar lafar, rhaid i aelod o'r sefydliad gofnodi'r pryder hwn, a rhaid rhannu cofnod ysgrifenedig â chi. Rhaid darparu hyn mewn fersiwn hygyrch.

Rydym yn argymhell eich bod yn gwneud nodiadau o bwyntiau allweddol y pryder neu'r gŵyn ac yn cadw unrhyw dystiolaeth ategol gan gynnwys enwau, dyddiadau ac amseroedd cyn belled ag y bo modd. Gellir cael cymorth a chynghor ar sut i wneud hyn drwy <https://www.llaiscymru.org> neu ar [ffôn: 02920235558](tel:02920235558) neu ymholiadau@llaiscymru.org.

Pan fyddwch yn codi pryder, gallwch ddisgwyl derbyn cydnabyddiaeth o fewn 5 diwrnod gwaith fan bellaf ar ôl y diwrnod y mae'r sefydliad yn cael y pryder.

Y Drafodaeth Wrando

Ar ôl cael pryder, rhaid i'r sefydliad gynnig cyfle i'r person sydd wedi codi'r pryder gael cyfarfod wyneb yn wyneb¹ 'Trafodaeth wrando'.

Dyma eich cyfle i esbonio beth ddigwyddodd a beth sydd bwysicaf i chi. Rydym yn deall y gall ailadrodd profiadau fod yn ofidus. Dim ond yr hyn rydych yn teimlo eich bod yn gallu ei rannu sydd angen i chi ei rannu. Dylai staff weithio'n sensitif gyda chi er mwyn osgoi ailadrodd diangen.

¹ Mae cyfarfod wyneb yn wyneb yn cyfeirio at sgwrs ffôn neu gyfarfod wyneb yn wyneb drwy gyswllt fideo neu gyfarfod corfforol.

Gallwch:

- ddod â ffrind, aelod o'r teulu neu eiriolwr
- gofyn am addasiadau rhesymol neu gymorth iaith
- cymryd seibiannau neu oedi'r drafodaeth os oes angen

Mae'n bwysig i rai pobl gael cymorth gan ffrind, aelod o'r teulu, anwylyd neu eiriolwr proffesiynol.

Dylai'r sefydliad wirio eu cofnodion i weld a ydych wedi nodi dull cyfathrebu dewisol neu a yw'r Gymraeg (neu unrhyw iaith arall) yn iaith ddewisol i chi. Os nad oes cofnod yn bodoli, rhaid gwneud ymholiad yn ystod y drafodaeth wrando ynghylch eich dull dewisol ar gyfer cyfathrebu parhaus. Dylid cofnodi'r wybodaeth hon ar ffeil.

Mae'r cynnig i gyfarfod â chi, ar amser y cytunwyd arno, er mwyn rhoi cyfle i drafod natur y pryder neu gŵyn yn fanylach ac i gynrychiolydd y sefydliad egluro unrhyw ffeithiau neu bwyntiau a godwyd yn y pryder.

Dylai'r cynnig am drafodaeth wrando hefyd gynnwys sefydlu unrhyw addasiadau eiriolaeth neu hygyrchedd sydd eu hangen fel defnyddio llinell iaith neu gyfeirio i gymorth Llais. Gall cynrychiolydd o Llais ymuno â'r drafodaeth wrando, neu fel arall aelod o'r teulu, ffrind neu gynrychiolydd arall os dymunir.

Yn ystod y drafodaeth wrando rhaid i'r aelod staff wneud y canlynol:

- Caniatáu i chi esbonio'r pryder a chadw cofnodion o'r manylion hyn.
- Gofyn am eglurder gennych chi beth yw eich ateb dymunol i'r pryder.
- Rhoi esboniad o'r opsiynau ar gyfer datrys a all gynnwys datrysiad cynnar neu drwy gam ymchwilio, a beth mae'r rhain yn ei olygu.
- Rhoi'r dewis i chi ddewis naill ai datrysiad cynnar neu ymchwiliad drwy'r cam ymchwilio.
- Cael caniatâd gennych i geisio datrysiad cynnar, os nodir mai dyma'r dull a ddymunir.
- Ystyried a chytuno ar y dull a ddymunir a chofnodi hyn.
- Os dewisir y cam ymchwilio yna dylid cyfleu'r modd a'r amser y bydd ymchwiliad i'r pryder yn cael ei drin, gan gynnwys cydsyniad i ddefnyddio cofnodion meddygol.
- Sicrhau eich bod yn ymwybodol o wasanaethau eiriolaeth a chymorth sydd ar gael a allai fod o gymorth.
- Amlinellu'r cyfnod disgwyledig y mae'n debyg y bydd yr ymchwiliad i'r pryder yn cael ei gwblhau ynddo a'r amserlen debygol y bydd ymateb yn cael ei anfon atoch.
- Egluro y dylai'r sefydliad eich hysbysu y bydd asesiad ar gyfer atebolrwydd cymwys yn cael ei gynnal, os yw'r ymchwiliad yn dangos bod niwed wedi digwydd. Rhaid rhoi esboniad o hyn os mai'r cam ymchwilio yw eich opsiwn dewisol. Rhaid i chi gael gwybod na ellir ystyried gwneud iawn yn ystod y cam datrysiad cynnar, gan fod angen ymchwiliad manwl iddynt.
- Os byddwch yn dewis peidio â chymryd rhan mewn trafodaeth wrando, bydd y sefydliad yn ysgrifennu atoch i gadarnhau sut yr hoffech i'ch pryder gael ei drin.

- Os na fyddwch yn derbyn y cynnig o drafodaeth wrando, rhaid i'r sefydliad ysgrifennu atoch yn gofyn i chi ystyried y pethau hyn a gwneud penderfyniad ar yr hyn sy'n bwysig i chi er mwyn datrys y pryder.

Cam 1 - Datrysiad Cynnar

Rhaid ystyried a chynnig datrysiad cynnar bob amser, lle bo'n briodol cyn symud i'r ail gam (sy'n gam ymchwilio).

Gofynnir i chi yn ystod y drafodaeth wrando, y mae cynnig ohoni yn orfodol, a ydych yn cydsynio i geisio datrysiad cynnar. Gallwch dderbyn neu wrthod y cynnig. Mae datrysiad cynnar yn aml yn broses llawer cyflymach ac yn galluogi staff i weithredu ar y materion a godwyd yn y drafodaeth wrando a'u datrys mewn modd amserol.

Mae datrysiad cynnar yn cynnwys gwirio ffeithiau a chofnodion, er mwyn deall beth sydd wedi digwydd neu beth allai fod yr achosion mewn perthynas â'r pryder a godwyd. Mae'n bwysig bod y ffocws ar weithredu atebion a chymau gweithredu i gyflawni'r canlyniad dymunol penodedig a'r penderfyniad a fynegwyd gennych yn ystod y cyfarfod gwrando. Dylai ystyriaeth bob amser gynnwys ymddiheuriad diffuant am unrhyw ofid neu niwed a achoswyd.

Mae'n hanfodol bod y sefydliad yn adrodd yn ôl i chi ar y canlyniadau ac yn gwirio gyda chi a yw'r ateb wedi'i gyflawni'n foddhaol. Rhaid cadw dogfennaeth gywir o'r canlyniad, gan gynnwys y camau a gymerwyd a'r penderfyniad a adroddwyd a gyflawnwyd yn foddhaol ai peidio. Gellir gwneud hyn ar lafar ond rhaid i'r sefydliad ysgrifennu atoch i gadarnhau bod cytundeb wedi'i wneud i gau'r gŵyn.

Os na chyflawnir y canlyniad yn foddhaol, dylai'r pryder symud i gam 2. Nid yw'r amser a neilltuir i gyflawni datrysiad cynnar yn hwy na 10 diwrnod gwaith o'r dyddiad y cafodd y pryder ei gydnabod.

Cam 2 - Cyfnod ymchwilio gan gynnwys ystyried gwneud iawn.

Fel arfer cyrhaeddir Cam 2 neu'r cam ymchwilio pan fydd cam 1 neu ddatrysiad cynnar wedi'i archwilio ac wedi bod yn aflwyddiannus neu os dewiswch beidio â defnyddio datrysiad cynnar. Weithiau efallai y byddwn hefyd yn penderfynu o'r cychwyn nad datrysiad cynnar yw'r opsiwn gorau ar gyfer eich pryder. Ar y cam hwn, rydym yn edrych yn agosach ac yn fanylach i ddeall beth ddigwyddodd a sut y gallwn helpu i ddatrys eich pryder.

Gellir ei gyrraedd hefyd pan fyddwch yn gwrthod ceisio datrysiad cynnar.

Mae'r cam hwn yn cael ei lywio gan gynnwys y drafodaeth wrando neu, lle na dderbyniwyd y cynnig o drafodaeth wrando, cynnwys y pryder ac unrhyw ohebiaeth ddilynol sy'n darparu rhagor o fanylion.

Mae'n bwysig cydnabod bod lefel yr ymchwiliad a gynhelir yn y cam hwn yn aml yn llawer mwy manwl ac felly bydd yr amser a gymerir i ymgymryd â'r cam hwn yn llawer hirach.

Dylech gael amcangyfrif o'r amser y bydd yn ei gymryd i'r ymchwiliad cychwynnol ddod i ben a phryd y gallwch ddisgwyl yr ymateb cychwynnol yn crynhoi'r canfyddiadau, y camau i'w cymryd a'r camau nesaf.

Unwaith y bydd yr ymchwiliad cychwynnol wedi'i gwblhau a'r ymateb cychwynnol wedi'i ysgrifennu, rhaid i'r sefydliad rannu hyn â chi. Rhaid iddynt hefyd gynnig y cyfle i gynnal cyfarfod gwrando i drafod cynnwys yr adroddiad.

Lle mae anaf personol neu golled wedi digwydd neu os honnir ei bod wedi digwydd, mae'r ddeddfwriaeth yn ei gwneud yn ofynnol i'r sefydliad asesu a oedd safon y gofal a ddarparwyd i law'r safon gofal a dderbynnir ac, os felly, a achosodd hynny'n uniongyrchol i'r niwed neu'r anaf ddigwydd. Byddai hyn yn arwain at ystyriaeth ynghylch a fyddai cynnig gwneud iawn yn cael ei wneud i chi pe baech wedi dioddef anaf personol neu golled. Gall iawn fod ar ffurf triniaeth neu ofal pellach neu amgen, cynnig digollediad ariannol neu fesur priodol arall.

Weithiau mae angen cyngor meddygol annibynnol ychwanegol gan arbenigwr er mwyn helpu i asesu a oedd safon y gofal a ddarparwyd i law'r lefel ddisgwyliedig a/neu a achoswyd y niwed neu'r anaf a gafwyd gan y gofal a ddarparwyd. Yn yr amgylchiadau hyn mae'n ofynnol i'r sefydliad gyfarwyddo arbenigwr ar y cyd â chi.

Yn yr amgylchiadau hyn, dylai'r sefydliad ddewis, gyda'ch mewnbwn chi, arbenigwr allanol yn y maes o'r rhestr o arbenigwyr cymeradwy (sydd wedi'u hyfforddi'n briodol ac sydd â phrofiad priodol. Disgwylir i'r sefydliad gyfleu'r wybodaeth hon i chi.

Yna bydd y canlyniad terfynol a grynhoir yn yr ymateb a anfonir atoch yn cynnwys llythyr ymddiheuriad diffuant, canlyniad yr ymchwiliad, unrhyw gofnodion meddygol neu ofal perthnasol, unrhyw adroddiad arbenigol allanol neu annibynnol, camau gweithredu a gymerwyd gan y sefydliad i atal yr un broblem rhag achosi niwed i gleifion yn y dyfodol a'r dysgu a gyflawnwyd.

Yn aml, mae'r rhain yn ddogfennau cymhleth a dryslyd iawn a disgwylir i sefydliadau ddefnyddio iaith hygyrch ac egluro terminoleg gyfreithiol neu feddygol gymhleth i oresgyn hyn. Felly, ystyrir bod y cynnig o gyfarfod wyneb yn wyneb i fynd drwy'r canfyddiadau yn hanfodol er mwyn sicrhau y gellir ateb cwestiynau, a rhoi esboniadau, yn ogystal ag ailadrodd didwylledd yr ymddiheuriad.

Mae'r broses Gwrando ar Bobl yn berthnasol i bob rhan o ofal a ariennir gan y GIG yng Nghymru, gan gynnwys gofal a ddarperir gan sefydliadau'r GIG, practisau meddygon teulu, practisau deintyddol, fferyllfeydd, optometryddion, darparwyr annibynnol a gwasanaethau a gomisiynir o'r tu allan i Gymru.

Fodd bynnag, nid yw pob gwasanaeth a ariennir gan y GIG yn gallu cynnig iawn gan y GIG. O dan y gyfraith yng Nghymru, dim ond cyrff y GIG yng Nghymru (fel byrddau iechyd lleol ac ymddiriedolaethau'r GIG) all ystyried a chynnig iawn y GIG, gan gynnwys digollediad ariannol.

Os ydych yn anfodlon ar yr ymateb

Os ydych yn anfodlon ar yr ymateb

Weithiau, hyd yn oed ar ôl i ymchwiliad ddod i ben a bod ymateb wedi'i ddarparu, efallai y byddwch yn dal i deimlo'n bryderus, yn ofidus neu'n teimlo nad yw eich pryderon wedi cael sylw llawn. Os bydd hyn yn digwydd, mae camau pellach y gallwch eu cymryd. Mae cefnogaeth ac eiriolaeth yn parhau i fod ar gael i chi drwy'r cyfan.

Cam 1 – Siaradwch â'r sefydliad eto

Os oes unrhyw beth yn yr ymateb yn aneglur neu os ydych yn teimlo bod rhywbeth wedi'i fethu, gallwch gysylltu â'ch cyswllt pryderon a enwyd er mwyn:

- gofyn cwestiynau am y canfyddiadau
- gofyn am eglurhad neu esboniad pellach
- trafod a yw unrhyw adolygiad ychwanegol yn briodol

Weithiau gellir datrys pryderon ar y cam hwn drwy drafodaeth neu esboniad pellach. Nid oes rhaid i chi wneud hyn cyn mynd at yr Ombwdsmon, ond mae llawer o bobl yn ei gael yn ddefnyddiol.

Os na ddefnyddiwyd cyngor arbenigol annibynnol a'ch bod yn credu y gallai helpu i egluro'r hyn a ddigwyddodd, gallwch ofyn i'r sefydliad ailystyried yr opsiwn hwn.

Cam 2 – Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru

Os ydych yn dal yn anfodlon ar ôl i'r sefydliad gwblhau ei ymchwiliad, mae gennych hawl i ofyn i **Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru (yr Ombwdsmon)** adolygu eich pryder yn annibynnol.

Mae'r Ombwdsmon yn annibynnol ar y GIG.

Fel arfer, bydd yr Ombwdsmon yn disgwyl y canlynol:

- rydych wedi rhoi cyfle i'r sefydliad ymchwilio yn gyntaf, ac
- rydych yn cysylltu â nhw o fewn terfynau amser yr Ombwdsmon (fel arfer o fewn 12 mis i ddod yn ymwybodol o'r mater).

Gall yr Ombwdsmon:

- adolygu sut y cafodd eich pryder ei drin
- penderfynu a oedd yr ymateb yn rhesymol
- argymhell camau gweithredu pellach os yw'n briodol

Mae'n ofynnol i'r sefydliad roi manylion cyswllt yr Ombwdsmon i chi yn ei ymateb terfynol.

Cam 3 – Ystyried cyngor cyfreithiol neu hawliad gwneud iawn

Os yw eich pryder yn ymwneud â niwed, anaf neu golled ariannol bosibl, efallai yr hoffech geisio cyngor cyfreithiol annibynnol.

O dan y broses Gwrandio ar Bobl, rhaid i sefydliadau asesu a oedd safon y gofal yn is na'r hyn a ddisgwyd yn rhesymol ac a achosodd hyn niwed. Lle bo'n briodol, byddant yn ystyried cynnig o iawn.

Gall gwneud iawn gynnwys:

- triniaeth neu ofal pellach
- camau adferol
- digollediad ariannol (o fewn trefniadau gwneud iawn y GIG)

Os ystyrir iawn, bydd y sefydliad yn eich cyfeirio i gymorth cyfreithiol a ariennir, lle bo hyn yn berthnasol.

Mae croeso i chi geisio cyngor cyfreithiol annibynnol ar unrhyw adeg. Fodd bynnag, nodwch:

- os bydd achos llys sifil ffurfiol yn cychwyn, rhaid i'r ymchwiliad Gwrandio ar Bobl ddod i ben
- mae cymryd camau cyfreithiol ar wahân i broses yr Ombwdsmon

Os ydych yn ansicr pa lwybr sy'n iawn i chi, gall gwasanaethau eiriolaeth fel Llais eich helpu i ddeall eich opsiynau

Rhestr Termau

Cydnabyddiaeth

Y cadarnhad y byddwch yn ei gael o fewn 5 diwrnod gwaith ar ôl i'r sefydliad gael y pryder.

Y Ddyletswydd Gonestrwydd

Dyletswydd gyfreithiol sy'n ei gwneud yn ofynnol i sefydliadau'r GIG fod yn agored ac yn onest gyda chleifion pan fydd gofal wedi achosi, neu pan allai fod wedi achosi, niwed sylweddol neu farwolaeth.

Atebolrwydd Cymwys

Y prawf cyfreithiol y mae'r GIG yn ei ddefnyddio i benderfynu a yw gofal islaw'r safon ddisgwyliedig ac wedi achosi niwed, a all arwain at gynnig o iawn.

Dysgu o Bryderon

Y gofyniad i sefydliadau'r GIG ddefnyddio pryderon i wella gwasanaethau a lleihau'r risg y bydd problemau tebyg yn digwydd eto.

Eiriolaeth

Cymorth annibynnol, am ddim i'ch helpu i godi neu ddeall pryder. Gall gwasanaethau eiriolaeth eich helpu i gyfleu eich barn a deall eich opsiynau.

Pryderon

Term cyffredinol a ddefnyddir yn GIG Cymru sy'n cynnwys cwynion, digwyddiadau diogelwch cleifion a, lle bo'n briodol, ceisiadau am iawn.

Datrysiaid Cynnar (Cam 1)

Cam cyntaf y broses Gwrando ar Bobl. Mae'n canolbwyntio ar ddeall beth ddigwyddodd a cheisio datrys problemau'n gyflym lle bo'n briodol.

Cyngor arbenigol annibynnol

Cyngor gan weithiwr proffesiynol cymwys nad oedd yn rhan o'ch gofal. Gellir defnyddio hyn yn ystod ymchwiliadau er mwyn helpu i asesu beth ddigwyddodd.

Trafodaeth Wrando

Cyfarfod dewisol (yn bersonol, dros y ffôn neu fideo) lle gallwch esbonio eich pryderon yn fanwl a thrafod pa ganlyniad rydych yn gobeithio amdano.

Llais

Corff llais y dinesydd annibynnol yng Nghymru sy'n darparu eiriolaeth a chymorth am ddim i bobl sy'n defnyddio gwasanaethau iechyd a gofal cymdeithasol.

Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru (PSOW)

Sefydliad annibynnol sy'n gallu adolygu cwynion am wasanaethau cyhoeddus yng Nghymru, gan gynnwys y GIG, os ydych yn parhau i fod yn anfodlon ar ôl ymchwiliad y GIG.

Iawn

Camau a gymerwyd gan y GIG i unioni pethau pan fydd gofal wedi gostwng islaw'r safon ddisgwyliedig ac wedi achosi niwed. Gall hyn gynnwys triniaeth bellach, camau unioni neu ddigollediad ariannol o fewn trefniadau'r GIG.

Corff Cyfrifol

Y sefydliad GIG, y darparwr gofal sylfaenol neu'r darparwr annibynnol sy'n gyfrifol am y gofal sy'n destun eich pryder.

Ymchwiliad Cam 2

Cam ymchwilio manwl y broses Gwranddo ar Bobl, a ddefnyddir pan nad yw datrysiad cynnar yn briodol neu pan nad yw wedi datrys y pryder.

Dull sy'n ystyriol o drawma

Dull sy'n cydnabod y gallai pobl fod wedi profi trallod neu drawma ac sy'n anelu at ymateb mewn ffordd dosturiol, sensitif a chefnogol.

Safonau'r Gymraeg

Gofynion cyfreithiol sy'n sicrhau y gall pobl gael mynediad at wasanaethau a gwybodaeth y GIG yn y Gymraeg lle maent yn dewis gwneud hynny.

Atodiad 1 - Pedair egwyddor Gwrando ar Bobl

Mae'n bwysig i bobl sy'n codi pryderon am ofal a ariennir gan y GIG bod y broses ar gyfer codi pryder drwy un pwynt hygyrch symlach e.e. cyfeiriad e-bost, rhif ffôn, cyfeiriad post neu drwy gynrychiolaeth wyneb yn wyneb. Gall pobl godi pryderon mewn amrywiaeth o ffyrdd (gweler rheoliad 11(1) (a) yn ysgrifenedig; (b) yn electronig; neu (c) ar lafar, naill ai dros y ffôn neu'n bersonol, i unrhyw aelod o staff y corff cyfrifol, y mae cyflawni ei swyddogaethau yn destun y pryder), ac maent yn gallu dewis y dull sydd fwyaf addas iddynt. Y corff cyfrifol sy'n gyfrifol am sicrhau bod hyn ar gael ac yn cael ei gyfathrebu'n effeithiol lle mae disgwyliad clir i ystyried anghenion hygyrchedd y boblogaeth gyfan y maent yn ei gwasanaethu, gan gynnwys y rhai sydd wedi'u hallgáu'n ddigidol.

Yr **egwyddor gyntaf** yw bod pobl sy'n codi pryderon yn cael eu gwrandao'n weithredol; eu bod yn cael eu trin â pharch, cwrteisi ac mewn modd tosturiol, ac mae eu hawliau a'u hopsiynau wedi'u hegluro iddynt mewn ffordd y gallant ei deall ac sy'n hygyrch i'w hanghenion penodol.

Mae'r hawliau a'r opsiynau hyn yn cynnwys yr hawl i eiriolaeth a chefnogaeth briodol drwy gydol y broses a bod hyn yn cael ei ystyried a'i gynnig yn weithredol ac am ddim ar y pwynt mynediad. Yn ogystal, rhoddir gwybod i bobl y gallant ddatgan yn glir eu canlyniad a ddymunir a lle bo'n briodol, cynigir yr ateb hwn drwy ddatrysiaid cynnar amserol.

Yr **ail egwyddor** yw y bydd pryderon yn cael eu hymchwilio'n effeithiol mewn modd cymesur a bod yr amserlen ar gyfer cwblhau hyn yn cael ei thrafod a'i chyfleu ar ddechrau'r broses, gan roi gwybod i bobl am gynnydd ac unrhyw oedi, a'u cynnwys yn y broses ymchwilio lle bo'n ymarferol. Rhaid cyfathrebu canlyniadau'r ymchwiliad hwn yn glir i'r person a gododd y pryder yn ysgrifenedig, a defnyddio iaith y gellir ei deall yn hawdd, gan gynnwys esboniadau o unrhyw dermau meddygol neu gyfreithiol cymhleth a ddefnyddir.

Y **drydedd egwyddor** yw bod dyletswydd ar sefydliadau i ddysgu o'r pryderon hyn ac adrodd yn ôl. Rhaid iddynt ddatblygu camau gweithredu effeithiol i atal hyn rhag digwydd eto. Rhaid i'r camau gweithredu hyn gael eu rhannu â phobl sy'n rhannu pryder.

Y **bedwaredd egwyddor** yw bod yn rhaid i arweinwyr sefydliadau roi sicrwydd bod y ffordd y mae'r sefydliad yn ymdrin â phob pryder yn bodloni'r gofynion rheoliadol hyn yn effeithiol, ac yn darparu tystiolaeth o'r dysgu a wnaed. Mae hefyd yn dangos bod camau yn cael eu cymryd i gryfhau ansawdd a diogelwch gofal yn dilyn y broses Gwrando ar Bobl.

Atodiad 2 -Fel darparwr gofal iechyd a ariennir gan y GIG yng Nghymru dyma ein safonau

1. Mynediad, Cymorth a Datrysiaid Cynnar

Rhaid i gyrff cyfrifol ddarparu llwybrau clir a hygyrch ar gyfer codi pryderon gydag un pwynt mynediad. Rhaid iddynt gynnig eiriolaeth yn weithredol o ddechrau'r broses ac addasiadau rhesymol a dewis iaith (Cymraeg/ Saesneg/ arall). Mae'n ofynnol i gyrff cyfrifol ddangos bod Datrysiaid Cynnar wedi'i ystyried yn weithredol fel y dull cychwynnol, lle bo'n briodol i'r pryder, tra'n sicrhau nad yw hyn yn cyfyngu nac yn oedi mynediad at ymchwiliad ffurfiol pan fo angen.

2. Dull Parchus, Tosturiol ac sy'n Canolbwyntio ar yr Unigolyn

Rhaid i gyrff cyfrifol ymdrin â phryderon mewn ffordd barchus a thosturiol ym mhob cam, gyda'r pwyslais ar gyfathrebu sy'n canolbwyntio ar yr unigolyn a diwylliant o fod yn agored ac atebolrwydd. Disgwylir i bobl sy'n ymwneud â chodi pryderon fod yn barchus yn eu hymddygiad tuag at staff sy'n gwrando ar eu pryder ac yn ymchwilio iddo. Rhaid i gyrff cyfrifol gynnig cyfle i bobl gael trafodaeth wrando i sicrhau bod eu pryderon a'u dymuniadau yn cael eu hystyried drwy gydol y broses.

3. Gwybodaeth, Cyfathrebu a Diweddariadau Clir

Rhaid i gyrff cyfrifol esbonio'n glir y broses pryderon a'r opsiynau sydd ar gael, darparu cyswllt a enwir, cyfathrebu amserlenni tebygol, a rhoi diweddariadau cynnydd os yw'r rhain yn newid. Rhaid cynnal cyfrinachedd a phreifatrwydd, a dylid hysbysu unigolion am unrhyw ofynion rhannu gwybodaeth.

4. Dull Amserol, Teg a Seiliedig ar Dystiolaeth

Rhaid i gyrff cyfrifol asesu a graddio pryderon yn gywir a'u rheoli'n gymesur o fewn amserlenni disgwylidig. Rhaid iddynt uwchgyfeirio materion lle mae risg ddifrifol o niwed yn digwydd. Rhaid i gyrff cyfrifol ymchwilio i bryderon yn deg, heb ragfarn, gan sicrhau bod penderfyniadau'n seiliedig ar dystiolaeth a lle bo'n briodol, cyfarwyddo arbenigwr meddygol ar y cyd. Rhaid i'r corff cyfrifol sicrhau bod unrhyw benderfyniad i eithrio pryder ar y sail ei fod yn ystyried ei fod yn flinderus neu'n wacsaw wedi'i gyfiawnhau, yn gymesur ac yn cael ei gofnodi.

5. Canlyniadau Clir, Ymatebion Ystyrlon a Gwneud Iawn

Rhaid i gyrff cyfrifol ddarparu ymateb ysgrifenedig clir sy'n mynd i'r afael â phob mater a godwyd, a chynnig cyfarfod canlyniadau, gan esbonio'r canfyddiadau a'r penderfyniadau. Rhaid iddynt gynnig ymddiheuriadau lle bo'n briodol ac esbonio unrhyw gamau unioni i'w cymryd. Os ystyrir gwneud iawn, rhaid darparu cyfeirio i gymorth cyfreithiol a ariennir.

6. Dysgu, Gwella a Chraffu Annibynnol

Rhaid i gyrff cyfrifol nodi gwersi o bryderon a chymryd camau gweithredu i wella gwasanaethau er mwyn lleihau niwed yn y dyfodol. Rhaid iddynt adrodd ar themâu a chanlyniadau a rhannu'r rhain â'r person sy'n codi'r pryder. Rhaid i gorff cyfrifol ystyried a oes angen cyngor meddygol annibynnol yn ystod ymchwiliadau a lle mae'n penderfynu nad oes angen cyngor o'r fath mewn perthynas â phryder sy'n ymwneud â marwolaeth claf, neu niwed cymedrol neu ddifrifol iddo, rhaid i'r corff cyfrifol gofnodi ei resymau dros y penderfyniad hwnnw.

7. Atebolrwydd, Tryloywder a'r Hawl i Adolygu

Rhaid i gyrff cyfrifol fod yn atebol am sut mae pryderon yn cael eu trin a chadw cofnodion cywir sy'n cydymffurfio â gofynion newydd ar gyfer adrodd blynyddol a dyletswyddau dysgu ar y cyd. Rhaid i gyrff cyfrifol esbonio'n glir y llwybrau uwchgyfeirio ac adolygu i Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru (yr Ombwdsmon).