

Ein hymrywmiad i fynd i'r afael a'ch awgrymiadau a chwynion

Bydd Partneriaeth Cydwasanaethau GIG Cymru yn ystyried eich cwynion ac awgrymiadau yn gwrtais, yn gynhwysfawr, yn deg ac yn effeithlon.

Byddwn yn adolygu eich pryder ac yn ymateb mewn modd agored a gonest.

Byddwn yn cydnabod eich gohebiaeth o fewn dau ddiwrnod gwaith o'i dderbyn. Yn y rhan fwyaf o achosion, byddwch yn derbyn ateb terfynol o fewn 30 diwrnod gwaith i'r dyddiad pan fyddwn yn derbyn eich pryder yn gyntaf. Nid yw hyn yn cynnwys

penwythnosau a gwyliau banc. Os na allwn eich ateb yn yr amser hwnnw, byddwn yn rhoi rhesymau i chi pan a rhoi cyngor i chi pryd y gallwch ddisgwyl ymateb.

Os yw eich pryder wedi cael ei ystyried ac yr ydych yn dal yn anfodlon gyda ein hymateb, gallwch gysylltu ag Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru. Manylion cyswllt ar gyfer yr Ombwdsmon yw:

Ffôn: 0845 601 0987

Ebost: ask@ombudsman-wales.org.uk

Gwefan: www.ombudsman-wales.org.uk

Cyfeiriad:

1 Ffordd yr Hen Gae
Pencoed
CF35 5LJ



GIG
CYMRU
NHS
WALES

Partneriaeth
Cydwasanaethau
Shared Services
Partnership

Dylunwyd a chynhyrchwyd gan Gyfathrebu Corfforaethol PCGIGC

Beth alla i ei wneud?



Sut i wneud cwyn
am Bartneriaeth
Cydwasanaethau
GIG Cymru

Gwranddo

Ymateb

Gwella

Mae Partneriaeth Cydwasaethau GIG Cymru (PCGIGC) wedi ymrwymo i ddarparu gwasanaethau o safon uchel i'w gwsmeriaid..

Os yr ydych wedi cael profiad gwael neu yn anffodlon gyda'r gwasanaeth sy'n cael ei gynnis gan PCGIGC, rydym yn eich annog i roi gwybod i'n staff ar y pryd neu fel arall eich annog i rannu eich meddyliau neu bryderon gyda ni drwy unrhyw un o'r dulliau yr amlinellir yn y daflen hon. Mae ein gweithdrefn gwynion yn cyd-fynd â Rheoliadau 'Gweithio i Wella' Llywodraeth Cymru.

Beth yw cwyn?

Myneiant o anffodlonrwydd a waned tuag at Partneriaeth Cydwasaethau GIG Cymru, yn ymwneud â gwasanaethau, neu'r broses ymdrina â chwynion ei hun, lle y mae ymateb neu benderfyniad a ddisgwylir yn benodol neu'n ymhlyg.

Dylai materion penodol neu gwynion sy'n ymwneud â chynhyrchion neu wasanaethau a gaffaelir gan PCGIGC gael eu rheoli gan y Gwasanaeth Caffael. Mae hyn er mwyn sicrhau bod ansawdd a diogelwch cleifion yn cael eu hadnabod ar yrff priodol yn cael eu hysbysu.

Gweler isod:

www.procurement.wales.nhs.uk/service%20users/customer-service/complaints-and-compliments

Pwy all gwyno?

- Cynrychiolwyr Byrddau Iechyd ac Ymddiriedolaethau GIG Cymru
- Cynrychiolwyr o adrannau Llywodraeth Cymru sy'n defnyddio gwasanaethau penodol Partneriaethau Cydwasaethau GIG Cymru.
- Efallai bydd cwynion yn cael eu gwneud gan berson perthnasol sy'n defnyddio gwasanaethau PCGIGC neu berson sy'n gweithredu ar ran y defnyddiwr gwasanaeth.
- Budd-ddeiliaid eraill gan gynnwys contractwyr, cyflenwyr a'r cyhoedd yn gyffredinol.



Sut i gwyno?

Os yr ydych yn ansicr pwy i gysylltu neu os nad ydych yn fodlon â'r ffordd y cafodd eich pryder cychwnol gael ei drin, cysylltwch â ni dros y ffôn, e-bost neu lythyr, fel a ganlyn (isod) yn ein hysbysu am eich cwyn a'ch manylion cyswllt.

Rhowch wybod i ni os oes gennych unrhyw anghenion penodol y dylem fod yn ymwybodol ohonynt wrth ddelio â'ch pryder. Byddwn yn gwneud ein gorau i gwrdd â nhw:

Cyfeiriad (Wedi'i farcio yn Breifat a Chyfrinachol):

Partneriaeth Cydwasaethau GIG Cymru
Adran Gwynion
4-5 Charnwood Court
Heol Billingsley
Parc Nantgarw
Caerdydd
CF15 7QZ

Rhif ffôn: 01443 848585

Ebost: NWSSP.Complaints@wales.nhs.uk