GIG CYMRU NHS WALES
Bwrdd Iechyd Prifysgol Betsi Cadwaladr University Health Board

GWASANAETH CYMORTH CYNGOR A CHYSWLLT

CLEIFION (PALS)

Mae ein tîm PALS yma i'ch helpu.

Gwrando Listen
Dysgu a Gwella Learn and Improve

Rydym yma i wrando os:

- Oes gennych broblem, ond nid ydych yn gwybod pwy i ofyn iddynt.
- Eisiau siarad â rhywun nad yw'n rhan uniongyrchol o'ch gofal.
- Eisiau canmol gwasanaethau neu aelod o staff unigol.
- Oes gennych awgrym o ran sut y gallwn wneud gwelliannau.

Beth allwn ni ei wneud:

- Gwrando ar eich sylwadau, awgrymiadau, canmoliaeth, ac ymholiadau a gwneud bob ymdrech i ddatrys materion cyn gynted â phosibl.
- Cynnig cyngor diduedd a chefnogaeth i gleifion, teuluoedd, gofalwyr a ffrindiau.
- Cysylltu â'n staff, ac os yw'n briodol, sefydliadau eraill i'ch cynorthwyo.
- Darparu gwybodaeth am sefydliadau eraill a all ddarparu gwybodaeth a chyngor.
- Cynorthwyo gyda gwelliannau gwasanaeth drwy adrodd ar themâu a thueddiadau a godwyd gan eich defnyddwyr gwasanaeth.
- Cadw eich gwybodaeth yn gyfrinachol onid oes rheswm eithriadol– er enghraifft er mwyn amddiffyn plentyn, eich hunan neu unigolyn arall.

Datrys eich ymholiadau:

Bydd y Swyddog PALS yn gwneud ei orau i ddatrys problemau cyn gynted â phosibl ac yn uniongyrchol â'r staff dan sylw. Mae gan y Swyddog fynediad at uwch reolwyr yn y Bwrdd Iechyd am gymorth i ddatrys materion pe bai angen hynny.

Gweithdrefn cwynion y GIG:

Rydym yn gobeithio y bydd yr ymholiadau rydych yn eu codi gyda PALS yn gallu cael eu datrys yn gyflym ac i'ch bodloni. Er hynny, os nad ydynt, bydd staff PALS yn egluro gweithdrefn cwynion sydd gan BIPBC, a gallent wneud cyfeiriad ar eich rhan.

Eich safbwyntiau amdanom:

Mae'n bwysig iawn i ni wybod a ydym yn bodloni anghenion yr unigolion sy'n cysylltu â'r gwasanaeth PALS. Byddwn yn anfon ffurflen werthuso atoch, neu'n ei rhoi i chi er mwyn gofyn am eich profiad, ac a oeddech yn fodlon â'n gwasanaeth ar ôl i ni ymateb i'ch ymholiad PALS. Bydd unrhyw wybodaeth rydych yn ei rhoi yn cael ei thrin yn gyfrinachol, a bydd unrhyw beth sy'n cael ei gyhoeddi am y gwasanaeth o natur gyffredinol, ac ni fydd yn enwi unigolion.

Gwybodaeth gyswllt:

03000 851234

BCU.PALS@wales.nhs.uk

Cwynion:

Efallai y byddwch yn teimlo mai'r opsiwn gorau yw gwneud cwyn ffurfiol. Gall y tîm PALS eich cynghori ar y broses hon, neu efallai y byddwch angen cysylltu â'r Tîm Pryderon ar:

Ffôn: 01248 384194

E-bost BCU.ConcernsTeam@wales.nhs.uk

Cyfeiriad: Tîm Pryderon, Bwrdd Iechyd Prifysgol Betsi Cadwaladr, Ysbyty Gwynedd,