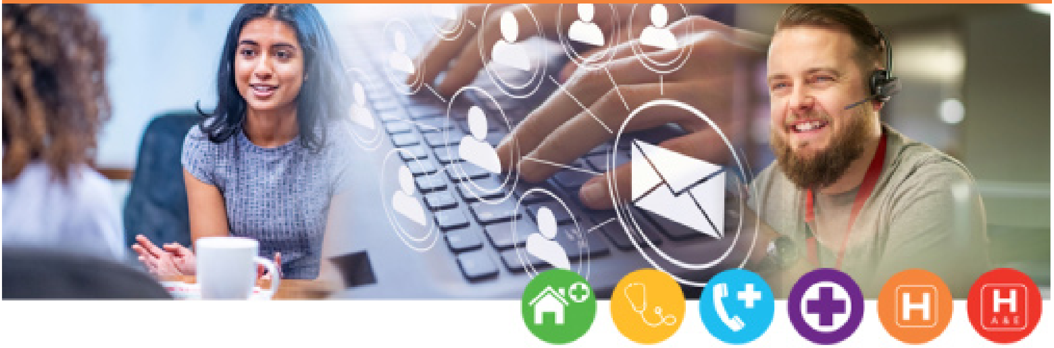

Gwasanaeth Cyngor a Chyswllt Cleifion

Patient Advice and Liaison Service

Gwasanaeth Cyngor a Chyswllt Cleifion (PALS)

Taflen wybodaeth

Cyngor Gwybodaeth Cefnogaeth

Tîm PALS

Mae'r Tîm PALS yn cael ei gyflogi'n uniongyrchol gan Fwrdd Iechyd Prifysgol Aneurin Bevan ond nid yw'n ymwneud â gofal uniongyrchol pobl sydd yn yr ysbyty.

Mae'r Tîm yn cynnig cyngor, cefnogaeth, a gwybodaeth gyfrinachol ar faterion yn ymwneud ag iechyd. Maent yn darparu pwynt cyswllt i gleifion, teuluoedd a gofalwyr.

Rydym yma i wrando os...

- oes gennych broblem ond nad ydych yn gwybod at pwy i droi am atebion.
- y dych eisiau siarad â rhywun nad ydynt yn ymwneud yn uniongyrchol â'ch gofal.
- ydych eisiau canmol gwasanaethau neu aelodau unigol o staff.
- oes gennych awgrym ar sut y gallwn wneud gwelliannau.

Beth allwn ni ei wneud

- Gwrando ar eich sylwadau, awgrymiadau, canmoliaeth ac ymholiadau a gwneud bob ymdrech i ddatrys problemau cyn gynted â phosibl.
- Cynnig cyngor a chefnogaeth ddiduedd i gleifion, teuluoedd, gofalwyr a ffrindiau.
- Eich helpu i gadw mewn cysylltiad ag anwyliaid yn yr ysbyty.
- Cysylltu â'n staff ac, os yw'n briodol, sefydliadau eraill i'ch helpu.
- Darparu gwybodaeth am sefydliadau eraill a all ddarparu gwybodaeth, cefnogaeth neu gyngor.
- Gwella gwasanaethau trwy adrodd ar themâu a thueddiadau a godwyd gan bobl sy'n defnyddio ein gwasanaethau.
- Cadw eich gwybodaeth yn gyfrinachol oni bai bod rheswm eithriadol - er enghraifft i amddiffyn plant, eich amddiffyn chi neu berson arall.
- Eich helpu i gael cymorth gan eiriolwr annibynnol os oes gennych bryder neu os ydych yn dymuno gwneud cwyn.

Cadw mewn cysylltiad â chi

Bydd Tîm PALS yn gwneud eu gorau i ddatrys unrhyw ymholiadau, problemau a phroblemau yn gyflym ac yn uniongyrchol gyda'r staff dan sylw. Bydd y Tîm yn cadw mewn cysylltiad â chi dros y ffôn a/neu e-bost. Mae ganddynt fynediad at uwch reolwyr yn y Bwrdd Iechyd er mwyn cael cymorth i ddatrys materion pe bai angen.

Gall y Tîm PALS gwrdd â chi wyneb yn wyneb yn yr ysbyty os oes angen a gallant drefnu bod cyfieithydd ar gael pe bai angen.

Mae eich barn yn bwysig i ni

Mae'n bwysig iawn i ni ein bod yn gwybod a ydym yn diwallu anghenion y bobl hynny sy'n cysylltu â gwasanaeth PALS. Byddwn yn anfon neu'n dosbarthu arolwg i chi i'ch holi am eich profiad a gofyn a oeddech yn fodlon â'n gwasanaeth. Byddwn yn gwneud hyn ar ôl i ni roi ymateb i'ch ymholiad PALS.

Bydd unrhyw wybodaeth a roddwch yn cael ei thrin yn gyfrinachol, a bydd unrhyw beth a gyhoeddir am y gwasanaeth yn gyffredinol ei natur ac ni fydd modd eich adnabod.

Trefn Gwyno'r GIG

Gobeithiwn y bydd yr ymholiadau a godwch gyda PALS yn gallu cael eu datrys yn gyflym ac yn eich bodloni. Os na, bydd staff PALS yn esbonio'r drefn gwyno a gallant wneud atgyfeiriad i'r Tîm Cwynion ar eich rhan.

Gallant hefyd eich rhoi mewn cysylltiad â Llais, corff annibynnol, a all eich cefnogi os dymunwch gael cefnogaeth eiriolwr annibynnol i wneud cwyn. Mae mwy o wybodaeth am Llais ar gael dros y dudalen.

Cymorth annibynnol i fynegi pryder

Os oes angen help arnoch i fynegi pryder, gall Llais – eich llais o fewn iechyd a gofal cymdeithasol, eich helpu i wneud hyn. Mae Llais yn gorff annibynnol ac mae'n wasanaeth Eiriolaeth rhad ac am ddim. Gall ddarparu gwybodaeth, cyngor a chefnogaeth i aelodau o'r cyhoedd sy'n dymuno codi pryder.

Gall Llais eich cefnogi i godi pryder a rhoi cyngor ar y camau gweithredu mwyaf priodol. Mae'r manylion cyswllt isod.

Gwneud cwyn uniongyrchol

Efallai y byddwch yn teimlo mai'r cam gorau ymlaen yw gwneud cwyn. Gall tîm PALS eich cynghori ar y broses hon neu efallai yr hoffech gysylltu â Thîm Pryderon Gweithio i Wella'n uniongyrchol (manylion cyswllt isod).

Os fyddai'n well gennych gael eich cefnogi gan eiriolwr annibynnol i wneud cwyn, gall y tîm PALS eich rhoi mewn cysylltiad â Llais.

Cysylltwch â ni

Gwasanaeth Cyngor a Chysylltiadau Cleifion (PALS)
Rhif ffôn 01633 493753
E-bost: ABB.PALS@wales.nhs.uk
Sylwer os gwelwch yn dda: Gall llinell ffôn PALS fynd i beiriant ateb os yw'r Tîm yn brysur. Gadewch neges gyda'ch manylion cyswllt a byddwn yn eich ffonio'n ôl o fewn 24 awr.

Tîm Pryderon Gweithio i Wella (PTR)
Rhif ffôn (01633) 431666
E-bost: ABB.PuttingThingsRight@wales.nhs.uk

Llais
Rhif ffôn 01633 838516
Ebost:gwentadvocacy@llaiscymru.org