



GIG  
CYMRU  
NHS  
WALES

Bwrdd Iechyd Prifysgol  
Cwm Taf Morgannwg  
University Health Board

GIG 111 Cymru

NHS 111 Wales

## **Cwestiynau Cyffredin**

### **C. Beth yw gwasanaeth 111 a pham ydych chi'n ei gyflwyno nawr?**

Bydd gwasanaeth 111 yn cyfuno dau wasanaeth sy'n cael eu darparu gan wahanol rannau o GIG Cymru - sef Galw Iechyd Cymru a'r Gwasanaeth Meddygon Teulu Tu Allan i Oriau. Roedd GIG Cymru yn bwriadu cyflwyno llinell gyswilt am ddim gyda rhif ffôn syml, cofiadwy ers nifer o flynyddoedd. Rydyn ni'n gwybod nad yw pobl yn gwybod weithiau pa wasanaeth y dylen nhw ei ffonio a phryd, felly bydd cyflwyno llinell gyswilt sy'n rhad ac am ddim yn ei gwneud yn haws i bobl. Bydd yn haws nid yn unig o ran cael mynediad i ofal brys ond hefyd o ran cael cyngor a gwybodaeth am iechyd os dydych chi ddim yn siŵr beth i'w wneud. Bydd hefyd yn sicrhau mai dim ond ar gyfer cleifion mewn argyfwng sy'n bygwth bywyd y bydd adrannau damweiniau ac achosion brys a gwasanaethau ambiwlans yn cael eu defnyddio.

### **C. Pam fyddwn i'n ffonio gwasanaeth 111? Pa gymorth sydd ar gael i fi? Ddylwn i ffonio'r rhif hwn yn lle fy meddyg teulu neu 999?**

Bydd eich meddyg teulu eich hun ar gael yn ôl yr arfer yn ystod yr wythnos (8:00am - 6:30pm. Dydd Llun-Dydd Gwener), a hwn fydd y prif wasanaeth y bydd cleifion yn ei ddefnyddio o hyd. Dydy sut na phryd y byddwch chi'n defnyddio eich gwasanaeth meddyg teulu eich hun ddim yn newid yn ystod yr oriau hynny. Dydy rhai pobl ddim yn deall bod meddygon teulu a gweithwyr iechyd proffesiynol eraill ar gael bob tro y tu allan i'r oriau hyn ac ar Wyliau'r Banc, i ymateb i achosion brys pan na all cleifion aros hyd nes bod eu meddygfa wedi ailagor. Trwy gyfuno gwasanaeth Galw Iechyd Cymru â'r gwasanaeth meddygon teulu tu allan i oriau, bydd gwasanaeth 111 Cymru yn gallu cynnig gwybodaeth a chyngor am iechyd ynghyd â thriniaeth frys i chi os yw eich cyflwr neu broblem yn un brys, ond lle nad oes bygythiad i'ch bywyd. Cofiwch mai dim ond mewn argyfwng sy'n bygwth bywyd y dylech chi ffonio 999. Felly, defnyddiwch 111 os nad yw'n argyfwng.

### **C. Â phwy fydda i'n siarad? Fyddan nhw'n deall fy mhroblem, neu fyddan nhw'n dibynnu ar feddalwedd cyfrifiadur?**

Os byddwch chi'n ffonio 111, byddwch chi'n siarad â thriniwr galwadau sydd wedi cael hyfforddiant yn y lle cyntaf. Mae pob un o'n trinwyr galwadau yn cael hyfforddiant trylwyr, a byddan nhw'n gofyn ychydig o gwestiynau byr i chi ac yn cymryd manylion syml (gan gynnwys eich enw, cyfeiriad,

dyddiad geni ayyb), fel y bydd modd i weithwyr iechyd proffesiynol fel meddygon a nyrsys ganolbwyntio ar yr asesiad clinigol. Bydd hyn yn ein helpu i flaenoriaethu galwadau yn ôl eu difrifoldeb, fel bod modd trin y bobl fwyaf tost yn gyntaf.

### **C. Fydda i'n cael yr help sydd ei angen arna i yn syth, neu fydda i'n cael apwyntiad meddyg/ambiwylans/galwad yn ôl?**

Yn dibynnu ar ba mor ddifrifol yw eich galwad, mae'n bosibl y byddwch chi'n siarad â gweithiwr gofal iechyd. Gall y person hwnnw fod yn nyrs, yn fferylllydd neu'n feddyg. Mae'n bosibl y bydd angen i chi siarad â mwy nag un person weithiau er mwyn cael y driniaeth iawn, ond fe fyddwn yn cadw hyn i isafswm ac yn ceisio gwneud yn siŵr y byddwch chi'n siarad â'r gweithiwr gofal iechyd proffesiynol iawn cyn gynted â phosibl. Os oes angen cymorth brys arnoch chi ac mae angen i chi weld meddyg teulu tu allan i oriau, bydd gofyn i chi fynd i ganolfan gofal sylfaenol ar safle un o'n hysbytai, yn ôl y drefn arferol. Fodd bynnag, bydd ein nyrsys neu'n fferyllwyr medrus yn gallu delio â'r rhan fwyaf o gyflyrau. Mae ein trinwyr galwadau wedi cael eu hyfforddi i adnabod yr adegau hynny pan fo cyflwr yn bygwth bywyd. Fodd bynnag, os bydd angen ambiwlans arnoch chi, fe fydd y gwasanaeth yn trosglwyddo eich galwad i'r gwasanaeth ambiwlans argyfwng.

### **C. Beth yw'r manteision i gleifion a beth yw'r manteision i'r GIG?**

Y brif fantais i gleifion yw y bydd ystod o wasanaethau ar gael i chi trwy un llinell gyswllt sy'n rhad ac am ddim, a fydd yn ei gwneud yn haws i chi ddod o hyd i'r gwasanaeth iawn - a hynny am y tro cyntaf erioed. Bydd hyn yn cefnogi'r ymgyrch ehangach i annog cleifion i Aros yn Iach dros y Gaeaf Eleni, a bydd yn helpu i wneud yn siŵr y bydd ein hadrannau damweiniau ac achosion brys a'n gwasanaethau 999 yn gallu helpu'r rhai sydd mewn dirfawr angen. Yn ogystal, mae rhai cleifion yn meddwl mai adrannau damweiniau ac achosion brys yw'r unig wasanaeth sydd ar gael, yn enwedig gyda'r nos neu dros y penwythnos. Un o'r manteision eraill felly yw y bydd ffonio gwasanaeth 111 yn helpu cleifion i ddod o hyd i'r lle iawn.

### **C. Rydw i'n byw yn ardal Bwrdd Iechyd Prifysgol Cwm Taf Morgannwg, ond bob tro rydw i'n ffonio rhif 111 o fy ffôn symudol, rydw i'n clywed neges yn dweud nad yw'r gwasanaeth ar gael yn fy ardal i. Pam mae hyn yn digwydd?**

Os yw'r nodwedd 'Wi-Fi Calling' ymlaen ar eich ffôn, mae'n bosibl ei bod yn ymyrryd â'ch lleoliad wrth geisio ffonio gwasanaeth 111. Bydd angen i chi ddiffodd y nodwedd Wi-Fi Calling cyn ffonio, er mwyn gwneud yn siŵr y gallwn ni weld eich lleoliad cywir. I ddiffodd Wi-Fi Calling, bydd angen i chi newid y gosodiadau ar eich ffôn. Mae'r broses ychydig yn wahanol ar bob ffôn, felly cysylltwch â'ch darparwr gwasanaeth am gymorth ynghylch sut i wneud hynny.

### **C. Fydda i'n gallu siarad â rhywun yn y Gymraeg?**

Byddwch. Bydd y neges gyntaf y byddwch chi'n ei chlywed wrth ffonio 111 yn gofyn i chi ddewis Cymraeg neu Saesneg. Mae gwasanaeth 111 GIG Cymru yn cyflogi nifer o siaradwyr Cymraeg, felly fel arfer byddwch chi'n gallu cynnal y drafodaeth gychwynnol yn y Gymraeg. Mae'n bosibl y bydd adegau pan na fydd hyn yn bosibl. Fodd bynnag, fe fyddwn ni bob tro yn ceisio bodloni eich dewis iaith, ac rydyn ni'n gobeithio y bydd yr adegau hyn yn brin iawn wrth i ragor o staff ddechrau gweithio i'r gwasanaeth.

### **C. Dydw i ddim yn byw yng Nghymru, ond mae'n bosibl y bydd angen i fi ffonio'r gwasanaeth ar ran perthynas sy'n byw yn ardal BIP CTM. Beth ddylwn i ei wneud?**

Os byddwch chi'n ffonio gwasanaeth 111 o'r tu allan i Gymru, bydd eich galwad yn cael ei drosglwyddo i'ch gwasanaeth 111 lleol. Fydd y gwasanaeth hwn ddim yn gallu trosglwyddo eich galwad i ganolfan 111 yng Nghymru. Yn yr achos hwn, ffoniwch feddygfa eich perthynas a dilynwch y cyfarwyddiadau yn y neges ar y peiriant ateb.

### **C. Rydw i'n byw yn ardal BIP CTM ond rydw i'n gweithio yng Nghaerdydd. Beth fydd yn digwydd os bydd angen i fi ffonio 111 pan fyddaf yn y gwaith?**

Dydy'r gwasanaeth 111 ddim ar gael yn ardal Bwrdd Iechyd Prifysgol Caerdydd a'r Fro eto. Felly, dylech ffonio eich meddyg teulu, fydd yn rhoi rhif gwahanol i chi ei ffonio (os nad yw hi rhwng 8:00 a 18:30 rhwng dydd Llun a dydd Gwener).

### **C. Beth sy'n digwydd os dydw i ddim yn siarad Saesneg neu Gymraeg?**

Os dydych chi ddim yn siarad Saesneg, fe fydd modd i ni eich helpu o hyd. Rydyn ni'n defnyddio gwasanaeth o'r enw 'Language Line' sy'n ein galluogi i gael galwad ffôn tair ffordd gyda chyfieithydd ar y pryd, felly bydd modd i ni eich helpu o hyd.

### **C. Beth sy'n digwydd os ydw i'n fyddar?**

Mae gwasanaeth InterpreterNow, sydd ar gael 7 diwrnod yr wythnos rhwng 8am a chanol nos, ar gael i bobl fyddar (a phobl sy'n gallu clywed), sy'n defnyddio Iaith Arwyddion Prydain. Mae'r gwasanaeth yn defnyddio dehonglwyr Iaith Arwyddion Prydain ar lein. Mae modd defnyddio InterpreterNow ar gyfrifiadur neu drwy ap InterpreterNow ar eich ffôn neu'ch tabled. Unwaith y byddwch chi wedi cysylltu â gwasanaeth InterpreterNow, bydd y dehonglydd yn cysylltu â ni dros y ffôn ac yn trosglwyddo eich galwad i aelod o'r tîm e.e. Ymgynghorydd Nyrsio neu Ymgynghorydd Gwybodaeth Iechyd, gan ddibynnu ar y broblem. Byddwn ni'n gofyn nifer o gwestiynau i chi i asesu eich anghenion, a byddwn ni wedyn naill ai yn rhoi'r cyngor gofal iechyd mwyaf priodol i chi neu'n eich anfon ymlaen at y gwasanaeth lleol all eich helpu orau.

### **C. O ble mae'r arian ar gyfer hyn yn dod?**

Llywodraeth Cymru sydd wedi talu am gostau gosod safleoedd peilot cyntaf y gwasanaeth 111. Bellach mae pob Bwrdd Iechyd yng Nghymru yn cyfrannu'n uniongyrchol at gostau gweithredu gwasanaeth 111, yn ogystal ag unrhyw safleoedd newydd. Fodd bynnag, yn gyffredinol mae hyn yn gynnydd mewn cyllid i'r gwasanaeth 111, Galw Iechyd Cymru a gwasanaethau tu allan i oriau ar gyfer cleifion yng Nghymru.

### **C. Oes gwefan ar gael?**

Mae gwefan bresennol Galw Iechyd Cymru sef [www.nhsdirect.wales.nhs.uk](http://www.nhsdirect.wales.nhs.uk) ar gael. Ar y wefan hon mae gwybodaeth am wasanaethau lleol, ynghyd â gwybodaeth gynhwysfawr am broblemau iechyd. Mae nifer o dudalennau 'gwiriwr symptomau' hefyd ar gyfer nifer o broblemau iechyd cyffredin.

### **C. Ble mae'r ganolfan alwadau? Pam ydyn ni'n ffonio canolfan alwadau yn lle ffonio'r gwasanaethau tu allan i oriau lleol sy'n deall y gymuned leol a gwasanaethau lleol?**

Mae gan wasanaeth 111 GIG Cymru ganolfan alwadau yng Nghwmbwrân, Abertawe, Bangor a Hwlfordd. Mae gan bob un o'r rhain fynediad i gyfeiriadur o wasanaethau lleol, a bydd modd iddyn nhw roi'r un lefel o ofal a chynghor i chi. Mae gwasanaeth 111 GIG Cymru hefyd yn sicrhau bod staff yn cael hyfforddiant a chyfleoedd datblygu yn gyson, er mwyn iddyn nhw ymgyswrtu â phob maes sy'n rhan o'r gwasanaeth, ac mae profiad gyda nhw o hyn yn barod yn nifer o ardaloedd Bwrdd Iechyd. Bydd y gwasanaeth tu allan i oriau yn parhau i ddarparu gofal lleol pan fo angen hynny.

### **C. Pwy sy'n rhedeg llinell ffôn gwasanaeth 111?**

Mae gwasanaeth 111 yng Nghymru yn cael ei redeg gan Ymddiriedolaeth GIG Gwasanaeth Ambiwlans Cymru.

### **C. Rydw i wedi clywed bod defnyddio gwasanaeth 111 yn arwain at gynnydd yn nifer y bobl sy'n cael ambiwlans. Ydy hyn yn wir?**

Mae gan wasanaeth 111 GIG Cymru brofiad helaeth o ddarparu gwasanaethau 111 yn Abertawe, Pen-y-bont ar Ogwr, Sir Gaerfyrddin, Sir Benfro a Cheredigion, a dydy hyn ddim wedi arwain at gynnydd yn y galw am wasanaethau ambiwlans.

### **C. Beth yw barn meddygon teulu lleol am y newid? Ydyn nhw o'i blaid?**

Mae meddygon teulu lleol wedi bod yng nghanol y gwaith o greu'r gwasanaeth, ac mae nifer fawr ohonyn nhw wedi gweithio i'r gwasanaeth yn y Ganolfan Cymorth Meddygol. Rydyn ni'n cadw mewn cysylltiad agos â thimau gofal sylfaenol, ac hyd yma dydy meddygon teulu ddim wedi codi unrhyw bryderon am wasanaeth 111 Cymru.

### **C. I bwy ddylwn i gwyno os oes pryderon gyda fi am wasanaeth 111 ac am ofal tu allan i oriau?**

Os oes pryderon gyda chi am y gwasanaeth rydych chi wedi'i gael gan wasanaeth 111, cysylltwch â Thîm Gweithio i Wella Ymddiriedolaeth GIG Gwasanaeth Ambiwlans Cymru (<http://www.wales.nhs.uk/Default.aspx?pageId=20&lan=cy>), neu ffoniwch 0300 321 321 1.

Os oes pryderon gyda chi am y gwasanaeth rydych chi wedi'i gael gan Wasanaeth Meddygon Teulu Tu Allan i Oriau Bwrdd Iechyd Prifysgol Cwm Taf Morgannwg, cysylltwch â'r Tîm Gweithio i Wella trwy ddilyn y ddolen hon <http://www.wales.nhs.uk/sitesplus/866/page/87012> neu trwy ffonio 01443 744800.

Mae'r Cyngor Iechyd Cymuned yno i gynrychioli ac amddiffyn buddiannau'r cyhoedd yng ngwasanaethau'r GIG, trwy gadw golwg ar ansawdd gofal, ceisio iawn am rywbeth aeth o'i le os yw hyn yn briodol a bod yn ffynhonnell o wybodaeth i bobl leol. Maen nhw ar gael i roi cyngor i bobl ac i helpu pobl sydd am wneud argymhelliad neu gwyno am y gwasanaeth iechyd.