

General Optical Council

# Sut i gwyno am optegydd

---

Gwybodaeth i chi

---



## Am y llyfryn hwn

---

Mae'r llyfryn hwn yn dweud wrthyhych chi beth i'w wneud os ydych chi'n anhapus ar y gofal rydych chi wedi ei gael gan optegydd sydd wedi ei gofrestru gyda'r Cyngor Optegol Cyffredinol (y GOC).

Rydym ni (y GOC) yn gyfrifol am amddiffyn diogelwch a lles pobl sy'n defnyddio'r gwasanaethau a ddarperir gan bobl sydd wedi eu cofrestru gyda ni.

---

## Amdanom ni

---

**Rydym yn rheoleiddio optegwyr, myfyrwyr sy'n hyfforddi i fod yn optegwyr a busnesau optegol yn y DU. Ar hyn o bryd mae rhyw 23,500 o optometryddion, optegwyr dosbarthu, myfyrwyr optometreg a busnesau optegol ar ein cofrestr.**

**Optometrydd** yw'r person sy'n profi'ch golwg.

**Optegydd dosbarthu** yw'r person sy'n ffitio ac yn cyflenwi'ch sbectol neu eich lensys cyffwrdd.

Mae'r term '**optegydd**' yn cael ei ddefnyddio'n aml i gyfeirio at optometryddion ac optegwyr dosbarthu.

Mae unigolion sydd wedi cofrestru gyda ni yn cael eu disgrifio'n aml gan ddefnyddio'r term '**optegwyr cofrestredig**'.

Rydym yn defnyddio'r ddau derm hyn yn y llyfryn yma i'w gwneud yn haws i chi.

## Beth ydym ni'n ei wneud?

---

**Rydym yn amddiffyn y cyhoedd drwy wneud y canlynol**

- » pennu safonau ar gyfer addysg, hyfforddiant, perfformiad ac ymddygiad optegol
- » cymeradwyo'r cymwysterau sy'n arwain at gofrestru
- » cyhoeddi cofrestr o weithwyr proffesiynol, myfyrwyr a busnesau gofal llygaid yn y DU; ac
- » ymchwilio a gweithredu ar bryderon nad yw rhywun sydd wedi cofrestru gyda ni yn addas i:
  - » ymarfer,
  - » hyfforddi fel optegydd, neu
  - » gynnal busnes sydd wedi cofrestru gyda'r GOC.

## Beth yw addasrwydd i ymarfer?

---

Os bydd optegydd yn cael ei ddisgrifio'n 'addas i ymarfer', mae'n golygu ei fod yn bodloni'r safonau iechyd, cymeriad, gwybodaeth, sgiliau ac ymddygiad sy'n angenrheidiol iddo wneud ei waith yn ddiogel ac yn effeithiol.

## Ein safonau

---

**Rhaid i optegwyr sy'n dymuno cofrestru gyda ni fodloni ein safonau o ran gwybodaeth, sgiliau ac ymddygiad.**

Mae'r rhain yn cael eu nodi mewn dwy ddogfen, 'Standards in competence' (gwybodaeth a sgiliau) a 'Standards in conduct' (ymddygiad). Mae'r dogfennau hyn ar gael ar ein gwefan, **[www.optical.org](http://www.optical.org)**

Os bydd optegydd cofrestredig yn anaddas i ymarfer gallwn ni eu hatal rhag gweithio yn y DU, neu gallwn gyfyngu ar y gwaith maen nhw'n cael eu caniatáu i'w wneud.

## Pwy sy'n gallu cwyno?

---

Gall unrhyw un gwyno i ni os byddan nhw'n credu nad yw un o'n hoptegwyr cofrestredig yn addas i ymarfer. Rydym yn cael cwynion oddi wrth aelodau o'r cyhoedd, cleifion, gofalwyr, cyflogwyr, yr heddlu ac optegwyr cofrestredig eraill.

## Pa fathau o gwynion gallwn ni ddelio â nhw?

---

Dylech chi ddweud wrthym ni os credwch efallai nad yw un o'n hoptegwyr cofrestredig yn addas i ymarfer. Gall hyn fod oherwydd:

- » perfformiad proffesiynol gwael, fel methu â sylwi ar arwyddion clefyd llygiad
- » problemau iechyd corfforol neu feddyliol sy'n effeithio ar eu gwaith
- » ymddygiad amhriodol, fel trais neu ymosodiad rhywiol
- » bod dan ddylanwad alcohol neu gyffuriau wrth eu gwaith
- » twyll neu anonestrwydd; neu
- » gollfarn droseddol neu rybudd.

## Allwn ni ddim:

---

- » drefnu ad-daliad neu iawndal
- » rhoi cyngor cyfreithiol i chi
- » rhoi esboniad manwl i chi o'r hyn sydd wedi digwydd i chi yn ystod ymweliad ag optegydd
- » gwneud i optegydd cofrestredig ymddiheuro i chi
- » mynnu bod optegydd cofrestredig yn rhoi mynediad i chi i'ch cofnodion (gweler tudalen 5 am Swyddfa'r Comisiynydd Gwybodaeth)
- » cymryd camau yn erbyn hysbysebu anghywir neu gamarweiniol (gweler tudalen 5 am yr Awdurdod Safonau Hysbysebu).

## Sut mae cwyno?

---

Os ydych chi'n dymuno cwyno am un o'n hoptegwyr cofrestredig, llenwch ffurflen ymchwilio a'i hanfon atom ni. Mae ffurflen ymchwilio wag ynghlwm wrth y llyfryn hwn. Hefyd cewch chi lawrlwytho ffurflen ymchwilio o **www.optical.org**. I gael ffurflen ymchwilio drwy'r post ffoniwch 020 7580 3898 (opsiwn 5).

### **Ar ôl llenwi ffurflen anfonwch hi at:**

Fitness to Practise team  
General Optical Council  
41 Harley Street  
London  
W1G 8DJ

---

# Beth sy'n digwydd nesaf?

---

**Pan gawn ni gŵyn am un o'n hoptegwyr cofrestredig rydym yn cymryd y camau dilynol.**

## 1. DECHRAU DELIO Â'CH CWYN

Byddwn ni'n gadael i chi wybod ein bod wedi cael eich ffurflen ymchwilio a pha gamau rydym yn mynd i'w cymryd. Byddwn ni'n gadael i'r optegydd cofrestredig dan sylw wybod ein bod ni'n ymchwilio i gŵyn amdanyn nhw. Yn nes ymlaen, byddwn ni'n anfon copi o'ch ffurflen ymchwilio atyn nhw, a gwybodaeth arall rydym ni wedi ei chasglu am eich cwyn.

## 2. YMCHWILIO I'CH CWYN

Byddwn ni'n casglu gwybodaeth am eich cwyn er mwyn penderfynu pa gamau gallwn ni eu cymryd. Efallai y bydd angen i ni gael copïau o'ch cofnodion clinigol oddi wrth eich optegydd neu ysbyty. Rydym yn gofyn am eich caniatâd i wneud hyn ar y ffurflen ymchwilio. Efallai y bydd angen i ni gasglu mwy o wybodaeth oddi wrthyh chi hefyd, a gallen ni ofyn i chi lofnodi datganiad tyst sy'n esbonio beth ddigwyddodd i chi

Byddwn ni'n anfon yr wybodaeth rydym ni wedi ei chasglu at yr optegydd cofrestredig a gofyn iddo am ei sylwadau am y gŵyn. Bydd unrhyw sylwadau mae'r optegydd cofrestredig yn eu gwneud yna'n cael eu hanfon atoch chi, er mwyn i chi gael dweud wrthyh ni a ydych chi'n anghytuno ag unrhyw beth mae wedi ei ddweud.

## 3. PWYLLGOR YMCHWILIO

Mae'r Pwyllgor Ymchwilio yn cynnwys optegydd cofrestredig y GOC ac aelodau lleyg (pobl sydd heb eu hyfforddi'n optegol).

Mae'r Pwyllgor yn ystyried pob cwyn gyda'r wybodaeth rydym ni wedi ei chasglu. Y Pwyllgor fydd yn penderfynu pa gamau i'w cymryd, ac fe all:

- » beidio â chymryd unrhyw gamau pellach
- » gofyn i ymchwiliad pellach gael ei gynnal (fel asesiad o iechyd neu berfformiad yr optegydd cofrestredig)
- » rhoi rhybudd i'r optegydd cofrestredig; neu
- » gyfeirio'r gŵyn i'r Pwyllgor annibynnol Addasrwydd i Ymarfer, a fydd fel arfer yn cynnal gwrandawriad cyhoeddus i benderfynu pa gamau i'r cymryd.

## 4. GORCHMYNION DROS DRO

Os bydd y Pwyllgor Ymchwilio yn penderfynu bod optegydd cofrestredig yn risg i'r cyhoedd neu i'w hunan, neu os ydyn nhw o'r farn bod rheswm arall sydd er budd y cyhoedd, gallan nhw ofyn i'r Pwyllgor Addasrwydd i Ymarfer atal yr optegydd cofrestredig o'r gofrestr ar unwaith, neu gyfyngu'r gwaith mae'n cael ei ganiatáu i'w wneud. Yr enw ar hyn yw 'gorchymyn dros dro'.

## Pa gamau gall y Pwyllgor Addasrwydd i Ymarfer eu cymryd mewn gwrandawriad cyhoeddus?

---

Os bydd y panel yn penderfynu nad yw'r optegydd cofrestredig yn addas i ymarfer gallan nhw wneud unrhyw un o'r dilynol.

**Eu tynnu o'r gofrestr** - mae hyn weithiau'n cael ei alw'n 'ddileu'. Mae enw'r optegydd cofrestredig yn cael ei dynnu oddi ar y gofrestr, sy'n golygu na all weithio fel optegydd (neu hyfforddi fel optegydd, na chynnal busnes sy'n cael ei gofrestru gan y GOC) yn y DU. Os ydy am i'w enw gael ei roi yn ôl ar y gofrestr yn y dyfodol, mae proses ar wahân y mae'n rhaid iddo ei dilyn, sy'n cynnwys ystyried y rheswm dros ei ddileu o'r gofrestr.

**Eu hatal o'r gofrestr** - mae enw'r optegydd cofrestredig yn cael ei dynnu o'r gofrestr dros dro, ac nid ydyn nhw'n cael gweithio am gyfnod penoddedig.

**Cofrestriad amodol** - gall yr optegydd cofrestredig aros ar y gofrestr ar yr amod ei fod yn parchu rhai amodau, fel gwneud hyfforddiant ychwanegol neu gael ei oruchwylio wrth ei waith.

**Cosb ariannol** - rhaid i'r optegydd cofrestredig dalu dirwy hyd at uchafswm o £50,000.

Os bydd y Pwyllgor Addasrwydd i Ymarfer yn penderfynu bod optegydd cofrestredig yn addas i ymarfer, maen nhw'n gallu ei rybuddio o hyd am ei ymddygiad neu ei berfformiad yn y dyfodol.

## Ydy penderfyniad y Pwyllgor Addasrwydd i Ymarfer yn derfynol?

---

Mae penderfyniadau'r Pwyllgor Addasrwydd i Ymarfer yn cael eu hadolygu gan y Cyngor dros Ragoriaeth Rheoleiddio Gofal Iechyd (CHRE). Dyma'r corff sy'n goruchwylio ein gwaith. Gallan nhw ofyn i'r Uchel Lys adolygu penderfyniad os byddan nhw'n penderfynu ei fod yn rhy drugarog.

Os bydd yr optegydd cofrestredig yn credu bod penderfyniad y Pwyllgor Addasrwydd i Ymarfer yn annheg, gall apelio yn erbyn y penderfyniad hwnnw i'r Uchel Lys

## Beth allaf i ei wneud os ydw i'n anfodlon ar sut rydych chi'n trafod fy nghwyn?

---

Os ydych chi'n anfodlon ar sut rydym ni wedi trafod eich cwyn am un o'n hoptegwyr cofrestredig ysgrifennwch at:

Registrar and Chief Executive  
General Optical Council  
41 Harley Street  
London W1G 8DJ

---

## Cymorth i gleifion

---

Os oes arnoch chi eisiau ymddiheuriad, esboniad neu os oes gennych gwestiynau am eich triniaeth gofal llygaid, dylech chi gysylltu yn gyntaf â'r optegydd a roddodd y gofal hwnnw. **Efallai y bydd y cyrff dilynol yn gallu rhoi cyngor a chefnogaeth ddefnyddiol i chi am eich cwyn.**

### Optical Consumer Complaints Service

Am gymorth gyda materion defnyddwyr, fel cael eich arian yn ôl am sbectol ddifffgiol, cysylltwch â'r Gwasanaeth Cwynion Defnyddwyr Optegol (OCCS) ar 0844 800 5071 neu yn [www.opticalcomplaints.co.uk](http://www.opticalcomplaints.co.uk)

### Advertising Standards Authority

Gallwch chi gwyno am hysbysebu anghywir neu gamarweiniol i'r Awdurdod Safonau Hysbysebu (ASA) ar 020 7492 2222 neu yn [www.asa.org.uk](http://www.asa.org.uk)

### Cyngor ar Bopeth

Os nad ydych chi'n siŵr i bwy i gwyno, neu os oes angen cyngor cyfreithiol arnoch chi, cysylltwch â Chyngor ar Bopeth ar 020 7833 2181 neu yn [www.citizensadvice.org.uk](http://www.citizensadvice.org.uk)

### Swyddfa'r Comisiynydd Gwybodaeth

Os oes angen cyngor arnoch chi i gael gafaal ar eich cofnodion meddygol personol cysylltwch â Swyddfa'r Comisiynydd Gwybodaeth ar 08456 30 60 60 neu 01625 54 57 45. Neu ewch i [www.ico.gov.uk](http://www.ico.gov.uk)

### Patient Advice and Liaison Service (PALS)

Os ydych chi wedi cael prawf llygaid gyda'r GIG neu help gyda chost eich sbectol, mae PALS yn rhoi gwybodaeth ac esboniadau am weithdrefn gwyno'r GIG, a sut mae cysylltu â rhywun sy'n gallu helpu. Mae PALS ar gael ym mhob ymddiriedolaeth y GIG, a gallwch chi gysylltu â nhw drwy ffonio'ch ysbyty, clinig, meddygfa neu ganolfan iechyd leol a gofyn am fanylion PALS, neu drwy ffonio NHS Direct ar 0845 1558 121 neu yn [www.pals.nhs.uk](http://www.pals.nhs.uk)

### Independent Complaints Advocacy Service (ICAS)

Os ydych chi'n glaf neu'n ofalwr ac yn dymuno cwyno am driniaeth neu ofal y GIG, gall y

Gwasanaeth Eiriolaeth Cwynion Annibynnol (ICAS) gynnig cefnogaeth yn [www.dh.gov.uk](http://www.dh.gov.uk)

### Bwrdd Cyngorau Iechyd Cymuned yng Nghymru

Os ydych chi'n derbyn gwasanaethau'r GIG yng Nghymru, gall y Bwrdd Cyngorau Iechyd Cymuned roi cymorth preifat i chi am ddim os oes gennych chi broblem neu g yn. Ffoniwch 0845 644 7814 neu ewch i [www.patienthelp.wales.nhs.uk](http://www.patienthelp.wales.nhs.uk)

### Yr Alban

Os ydych chi'n derbyn gwasanaethau'r GIG yn yr Alban, gall eich bwrdd iechyd lleol roi cymorth preifat i chi am ddim os oes gennych chi broblem neu g yn. Ewch i [www.show.scot.nhs.uk](http://www.show.scot.nhs.uk)

### Gogledd Iwerddon – Cyngor Cleifion a Chleientiaid

Os ydych chi'n derbyn gwasanaethau iechyd a gofal cymdeithasol yng Ngogledd Iwerddon, gall y Cyngor Cleifion a Chleientiaid eich helpu os ydych chi'n dymuno cwyno. Ffoniwch 0800 917 0222 neu ewch i [www.patientclientcouncil.hscni.net](http://www.patientclientcouncil.hscni.net)

### Witness

Mae Witness yn elusen sy'n ymroi i helpu pobl sydd wedi cael eu cam-drin gan weithwyr gofal iechyd a chymdeithasol. Gallwch gysylltu â nhw ar 08454 500 300 ac yn [www.popan.org.uk](http://www.popan.org.uk)

### Action Against Medical Accidents (AvMA)

Os ydych chi wedi cael eich niweidio o ganlyniad i driniaeth feddygol neu os teimlwch nad ydych chi wedi trin yn gywir, gall Gweithredu yn Erbyn Damweiniau Meddygol (AvMA) roi cymorth a chyngor ac o bosibl eich helpu i gael iawndal. Gallwch gysylltu â nhw ar 0845 123 23 52 ac yn [www.avma.org.uk](http://www.avma.org.uk)

---

Fformatau gwahanol

Gallwch chi gael y llyfryn hwn yn Saesneg drwy fynd i [www.optical.org](http://www.optical.org)

---