



Eich llais mewn iechyd
a gofal cymdeithasol

Your voice in health
and social care

Canllaw Eiriolaeth Llais

Rheolaeth y ddogfen

Fersiwn	Dyddiad	Awdur	Rheswm
0.1	30.03.2023	JH	Addasaiadau o'r gweithgor
0.2			
0.3			

Adolygiad o'r ddogfen

Cymeradwywyd ar	Cymeradwywyd gan	Dyddiad Adolygu
30.03.2023		

Bydd y canllaw hwn yn dweud wrthyhch beth i'w ddisgwyl os byddwch yn penderfynu gweithio gyda gwasanaeth eiriolaeth Llais er mwyn codi pryder am y gwasanaethau iechyd a gofal cymdeithasol.

Mae gennym eiriolwyr cwynion sy'n gallu defnyddio pecynnau cymorth cyfathrebu a chael mynediad at gyfieithwyr. Gallwn ddarparu gwybodaeth mewn gwahanol ieithoedd, print bras, fformat hawdd ei ddeall a sain.

Mae'r gwahanol ffyrdd o gysylltu â ni ar y dudalen gefn. Rhowch wybod beth sydd ei angen arnoch a byddwn yn gwneud ein gorau i helpu.

Eich hawl i eiriolaeth cwynion

Yn ôl y gyfraith, mae gan bobl sy'n dymuno cwyno am wasanaethau iechyd a gofal cymdeithasol hawl i wasanaethau eiriolaeth annibynnol a chyfrinachol am ddim i'w helpu i wneud eu cwyn.

Llais

Mae Llais yn annibynnol o'r GIG, awdurdodau lleol a Llywodraeth Cymru.

Mae Llais yn cael ei gefnogi gan wirfoddolwyr sy'n bobl leol.

Ynglŷn â'n staff eiriolaeth cwynion a'n gwasanaeth

Mae ein holl staff eiriolaeth cwynion wedi'u hyfforddi. Mae gan ein heiriolwyr cwynion y Cymhwyster Eiriolaeth Cenedlaethol.

Rydym yn cyflwyno ein gwasanaeth eiriolaeth cwynion yn unol â safonau cenedlaethol a osodir gan Fwrdd Llais.

Beth all ein gwasanaeth eiriolaeth cwynion ei wneud ac ni all wneud

Gall ein gwasanaeth eiriolaeth cwynion:

- eich cefnogi i wneud cwyn am wasanaeth, gofal neu driniaeth a ddarperir gan, neu a delir gan wasanaethau iechyd neu ofal cymdeithasol
- eich cefnogi i wneud cwyn ar ran rhywun arall, gan gynnwys os oes rhywun wedi marw
- gwrando ar eich pryderon
- eich cyfeirio at sefydliadau eraill os ydym yn meddwl bod rhywun arall hefyd yn gallu helpu
- ateb eich cwestiynau am broses pryderon y gwasanaethau iechyd ac/neu ofal cymdeithasol ac egluro'ch opsiynau
- darparu canllaw cam wrth gam i'r gweithdrefnau cwynion a chynnig rhai awgrymiadau
- eich helpu i godi pryder am y GIG eich hun os ydych chi o dan 18 oed
- darparu eiriolwr cwynion hyfforddedig i chi, gweithiwr profiadol a all eich helpu i godi eich pryder a'ch cefnogi drwy'r broses.

Ni all ein gwasanaeth eiriolaeth cwynion:

- gwneud penderfyniadau ar eich rhan
- cynnig barn ar ddilysrwydd pryder
- cynnig barn glinigol neu roi cyngor meddygol
- cynnig cyngor am ofal a thriniaeth parhaus
- ymchwilio pryderon
- darparu cymorth gyda gofal iechyd parhaus neu Baneli Cyllido
- Cleifion Unigolion
darparu cymorth mewn cwϕst
- cynnig cymorth ychwanegol fel profedigaeth a chwnsela.
Gellir darparu manylion cyswllt gweithwyr proffesiynol o'r fath os oes angen

- eich helpu i godi pryder am ofal cymdeithasol, eich hun os ydych chi o dan 18 oed
- fel rheol gweithio ar bryderon sydd dros 12 mis oed oni bai eich bod ond newydd ddarganfod bod gennych achos i gwyno, neu os oes gennych ryw reswm da arall dros beidio â chodi eich pryderon ynghynt
- rhoi cyngor cyfreithiol neu gymorth gyda chymau cyfreithiol
- help gyda materion nad ydynt yn dod o dan reoliadau cwynion. Mae hyn yn cynnwys pethau fel triniaeth sy'n cael ei hariannu'n breifat
- disgyblu staff GIG neu staff gofal cymdeithasol
- help i chi os nad ydych chi'n byw yng Nghymru.

Hyd yn oed os nad ydym yn gallu helpu gyda mater, efallai y gallwn eich cyfeirio at rywun arall sy'n gallu helpu. Gofynnwch i ni.

Pryd all ein Gwasanaeth Eiriolaeth Cwynion helpu?

Nod y gweithdrefnau cwynion iechyd a gofal cymdeithasol yw helpu pobl i gael eu pryderon wedi eu clywed a lle bo modd, wedi'u datrys.

Maen nhw'n annog pobl i siarad â'u darparwr gofal iechyd a fydd efallai yn gallu cywiro rhywbeth yn y fan a'r lle. Os nad ydych yn siŵr, gallwch gysylltu â ni a byddwn yn eich helpu i ddod o hyd i'r person iawn i siarad â nhw.

Gall ein gwasanaeth eiriolaeth cwynion eich helpu ar unrhyw adeg yn y weithdrefn cwynion iechyd a gofal cymdeithasol. Dyma'r cyfnodau allweddol:

Codwch eich pryder gyda darparwr y gwasanaeth

Os na allwch ddatrys eich pryder yn anffurfiol, neu os byddai'n well gennych godi eich pryder yn ffurfiol gall ein gwasanaeth eiriolaeth cwynion eich helpu.

Fel arfer mae angen i chi godi eich pryder o fewn 12 mis i'r digwyddiadau rydych chi am gwyno amdanynt. Fodd bynnag, mae'n bosib y bydd achlysuron lle bydd y corff yn ystyried eich pryder y tu allan i'r amserlenni hyn.

Gwneud cwyn i Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru

Os ydych chi'n anfodlon gyda'r ymateb terfynol a ddarperir gan y darparwr iechyd a gofal cymdeithasol gallwch fynd â'ch cwyn i Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru (OGCC).

Mae'r Ombwdsmon yn gallu ystyried cwynion a wnaed iddo o fewn blwyddyn i'r materion y cwynir amdanynt (neu o fewn blwyddyn i'r achwynydd ddod yn ymwybodol o'r mater). Os yw eich cwyn am rywbeth a ddigwyddodd dros flwyddyn yn ôl ond rydych wedi gwyno wrth y Bwrdd Iechyd (neu Ymddiriedolaeth) o fewn blwyddyn, dylech gwyno wrth y Ombwdsmon o fewn deuddeg wythnos i'r ymateb.

Pa fath o gefnogaeth allwn ni ei gynnig?

Yn dibynnu ar eich anghenion, gallwn eich cefnogi gydag unrhyw rai neu'r cyfan o'r canlynol:

- darganfod gwybodaeth sy'n berthnasol i'ch pryder

Efallai y byddwch yn teimlo bod angen ychydig o help arnoch i ddod o hyd i wybodaeth, er enghraifft gofyn am gopi o unrhyw gofnodion perthnasol.

- meddwl drwy eich pryderon, y broses bryderon a'r hyn y gallech chi ei gyflawni'n realistig

Mae pryderon weithiau'n ymwneud â phethau sy'n ofidus iawn a gall y broses o godi pryder ymddangos yn frawychus iawn. Weithiau mae pobl yn ei chael hi'n help i siarad trwy eu pryderon a sut mae'r broses yn gweithio gyda rhywun sy'n wybodus, yn empathetig ac yn annibynnol.

- ysgrifennu llythyrau

Mae pryder yn fwy tebygol o gael ei ddatrys yn gyflym ac yn llwyddiannus os yw'n cael ei fynegi'n glir. Gallwn eich helpu i weithio allan yr hyn rydych chi am ei ddweud a'ch helpu i ddrafftio llythyrau.

- mynychu cyfarfodydd pryderon. Weithiau mae angen cwrdd â staff fel rhan o'r broses pryderon. Gall hyn deimlo'n frawychus ac weithiau'n ofidus. Gallwn eich cefnogi i baratoi ar gyfer cyfarfodydd gyda staff a'u mynychu fel y gallwch wneud y mwyaf o'r cyfle i drafod eich pryderon.

Byddwn yn darparu'r math a lefel o gefnogaeth sydd ei angen arnoch, yn seiliedig ar ein trafodaethau gyda chi. Er enghraifft efallai eich bod yn teimlo, oherwydd anabledd, afiechyd, rhwystrau cyfathrebu neu rhwystrau iaith, galar neu resymau eraill, bod angen mwy o gymorth arnoch gan eiriolwr cwynion trwy gydol y broses. Fel arall, unwaith y byddwch wedi siarad eich pryderon drwyddo gydag eiriolwr efallai y byddwch yn teimlo'n hapus i barhau heb gefnogaeth.

Rydym yn gweithio gydag unrhyw un sy'n byw yng Nghymru beth bynnag yw eu hanghenion, gan gynnwys ond nid yn gyfan gwbl, pobl sydd â:

- problemau iechyd meddwl
- anawsterau dysgu
- anabledau synhwyraidd
- ychydig neu ddim Saesneg a chefnidroedd diwylliannol gwahanol
- wedi dioddef profedigaeth.

neu unrhyw un arall sydd angen help gyda'u cwyn.

Mae gan ein staff eiriolaeth gwynion fynediad at:

- systemau rheoli ac adrodd achosion diogel
- templedi llythyrau
- cyfleusterau dehongli
- pecynnau cyfathrebu ac adnoddau eraill

Sut mae'r broses yn gweithio

Pan fyddwch yn cysylltu â ni am y tro cyntaf, bydd un o'n staff yn siarad â chi am eich pryder, pa fath o help rydych chi'n meddwl sydd ei angen arnoch chi ac os oes gennych unrhyw anghenion penodol fel deunyddiau print mawr neu fynediad at rywun sy'n gallu arwyddo.

Os ydyn nhw'n meddwl y gallwn ni eich helpu fe fyddan nhw'n esbonio ein gwasanaeth i chi. Os na allwn eich helpu, byddwn yn ceisio eich cyfeirio at rywun sydd yn gallu.

Os oes angen eiriolwr cwynion arnoch, bydd un yn anelu at gysylltu â chi o fewn saith diwrnod a chytuno ar gynllun cychwynnol gyda chi. Mae'r cynllun hwn yn amlinellu'r hyn rydym wedi cytuno y byddwn yn ei wneud ar eich rhan a sut y byddwn yn cadw mewn cysylltiad â chi drwy'r broses.

Os hoffech y cyhoeddiad hwn mewn fformat ac / neu iaith arall, cysylltwch â ni. Gallwch ei lawrlwytho o'n gwefan neu ofyn am gopi drwy gysylltu â'n swyddfa (manyion cyswllt isod).

www.llaiswales.org

02920 235558