



Eich llais mewn iechyd a gofal cymdeithasol | Your voice in health and social care

Gweithio gyda'n
gilydd

Cwynion a'ch Amcanion

Cwynion y GIG

Nod cwyn y GIG yw sbarduno ymchwiliad, cael atebion ac esboniadau, a darganfod beth sydd wedi mynd o'i le a sut y gellir cywiro hyn a'i atal rhag digwydd eto.

Rheolir cwynion y GIG yng Nghymru gan Rheoliadau'r GIG (Trefniadau Pryderon, Cwynion ac Iawn) (Cymru) 2011. Os yw cwyn yn ymwneud â Bwrdd Iechyd neu Ymddiriedolaeth GIG yng Nghymru a bod methiant/esgeulustod wedi digwydd, sydd wedi achosi niwed, yna efallai y bydd angen i sefydliad y GIG ei gywiro drwy system 'lawn'. Gall hyn olygu mwy o driniaeth, ymddiheuro, atgyfeirio claf i rywle arall neu wneud taliadau iawndal cymedrol. Nid yw gwneud iawn yn berthnasol ar gyfer pob cwyn.

Cwynion Gofal Cymdeithasol neu ddarparwr a reoleiddir

Mae cwyn gofal cymdeithasol fel arfer yn ceisio datrys materion gwasanaeth yn gyflym, ac yn y rhan fwyaf o achosion yn anffurfiol, drwy adolygiad datrys lleol cam 1. Os yw pryderon am ofal cymdeithasol yn fwy cymhleth, yna bydd ymchwiliad ffurfiol yng ngham 2 yn cael ei gynnal gan ymchwilydd annibynnol.

Mae cwynion Gofal Cymdeithasol yn cael eu llywodraethu gan Reoliadau Gweithdrefn Gwynion y Gwasanaethau Cymdeithasol (Cymru) 2014 ac yn dilyn y canllawiau cwynion o'r enw "Canllaw i ymdrin â chwynion a sylwadau gan wasanaethau cymdeithasol awdurdodau lleol".

Amserlenni

Dylid gwneud cwyn cyn gynted â phosibl a/neu o fewn blwyddyn i ddigwyddiad.

Mae Rheoliadau'r GIG ynghylch cwynion yn awgrymu y dylid ateb cwynion mewn 30 diwrnod gwaith, ond canllaw yn unig yw hwn.

Dylid ateb pryderon Gofal Cymdeithasol yng ngham 1 adolygiadau datrys lleol mewn 15 diwrnod gwaith ar ôl i'r corff gydnabod y pryder.

Dylid ateb pryderon Gofal Cymdeithasol yng nghanam 2 o ymchwiliadau ffurfiol mewn 25 diwrnod o'r dyddiad y mae'r awdurdod lleol a'r person sy'n gwneud y cydymffurfiad yn cytuno ar y pwyntiau o bryder y dylid ymchwilio iddynt.

Mae rhai ymchwiliadau i gwynion yn gymhleth a bydd yn cymryd mwy o amser i ymchwilio iddynt ac ymateb iddynt.

Disgwylir i'r GIG a chyrff gofal cymdeithasol "ymchwilio unwaith ac ymchwilio'n dda" er y gall hyn olygu amser ychwanegol yn aros am ymateb.

Eich cyfrifoldebau

- Eich cwyn chi yw'r gŵyn ac er mai ein rôl ni yw eich helpu gyda'r broses gwyno, chi sy'n gwneud y penderfyniad o hyd.
- Os oes unrhyw ddatblygiadau, rhowch wybod i ni. Er bod y tîm eiriolaeth yn monitro pob cwyn yn rheolaidd, os nad ydych chi neu'r sefydliad GIG/Gofal Cymdeithasol perthnasol yn rhoi gwybod i ni am ddatblygiadau, efallai na fydd ein cofnodion yn gyfredol.
- Rhowch y wybodaeth ddiweddaraf i ni am eich cyfeiriad, rhifau ffôn a manylion cyswllt e-bost os ydynt yn newid. Gallwch wneud hyn trwy anfon unrhyw e-bost, llythyr neu alwad ffôn atom.
- Yn ystod y broses gwyno, os yw eich sefyllfa iechyd/gofal neu sefyllfa y claf/defnyddiwr gwasanaeth yn newid, rhowch wybod i ni gan nad ydym yn cael gwybod yn awtomatig am newidiadau o'r fath.
- Os byddwn yn cysylltu â chi trwy lythyr/ffôn/e-bost ond ni fyddwn yn derbyn unrhyw ymateb gennych dro ar ôl tro ac os oes absenoldeb cyfathrebu tymor hir, rydym yn cadw'r hawl i gau'r ffeil achos.

Gweithio gyda chi a rhai pethau na allwn eu gwneud

- Ein nod yw eich trin fel yr hoffem gael ein trin ein hunain, yn gwrtais a gyda pharch.

- Byddwn yn gwranddo ar eich pryderon ac yn cynnig cyngor annibynnol ar yr opsiynau sy'n agored i chi yng Ngweithdrefn Gwyno'r GIG a Gofal Cymdeithasol. Ni allwn gynnig dilysu eich pryderon ond byddwn yn gwneud ein gorau i'ch helpu i glywed eich pryderon gan y bobl iawn.
- Mae staff eiriolaeth Llais yn delio â hyd at 200 o gwynion/ymholiadau ar unrhyw adeg, ac efallai na fydd staff penodol ar gael ar unwaith. Swyddogion Cymorth Eiriolaeth yw'r pwynt cyswllt cyntaf ar gyfer y rhan fwyaf o ymholiadau, gan eu bod yn gallu cael mynediad i'ch ffeiliau achos, darparu diweddariadau, a threfnu apwyntiad dros y ffôn i chi siarad â'ch Eiriolwr os oes angen. Efallai y byddwn yn gofyn i chi gysylltu â ni ar ddiwrnodau neu amseroedd penodol i sicrhau ein bod ar gael.
- Yn anffodus, ni allwn gynnig apwyntiadau cerdded i mewn, dylid trefnu pob cyfarfod mewn da bryd i ganiatáu i'r tîm neilltuo cyfle ystyrlon i drafod eich pryderon mewn amgylchedd addas (ystafell gyfarfod breifat) a gyda digon o amser ar gyfer y cyfarfod. Disgwylir i gyfarfodydd cychwynnol bara rhwng 1 ac 1 awr a hanner.
- Ni allwn dderbyn ceisiadau am ymweliadau cartref, oni bai eich bod yn gaeth i'r tŷ, neu os ydych yn gofalu am rywun sy'n gaeth i'r tŷ, ac nad oes gennych drefniadau gofal amgen. Mae ymweliadau cartref yn brin ac mae angen dau aelod o staff i fynychu. Bydd pob cyfarfod arall gyda'r tîm Eiriolaeth yn cael ei gynnal yn ein swyddfa, sy'n gwbl hygyrch ar gyfer anghenion mynediad a phreifatrwydd.
- Er y gallwn werthfawrogi y gall pobl fod yn ddig, yn ofidus neu'n rhwystredig oherwydd eu pryderon neu salwch, mae gan Llais bolisi dim goddefgarwch tuag at ymddygiad ymosodol, sarhaus neu afresymol. Gall hyn gynnwys lefelau cyswllt rhy barhaus neu heriol â'r tîm ac ymddygiad ymosodol goddefol sy'n achosi gofid neu bryder i'r tîm. Os yw ceisiadau'n afresymol, yn rhy barhaus neu os yw ymddygiad yn annerbyniol, rydym yn cadw'r hawl i dynnu cymorth eiriolaeth yn ôl, heb rybudd mewn rhai achosion.
- Os yw ymddygiad yn peri pryder i ni ond nad yw'n gwarantu tynnu ein gwasanaeth yn ôl ar unwaith, gallwn ofyn i gyfathrebu gael ei wneud mewn ffyrdd penodol e.e., ar ddiwrnodau penodol, dim ond trwy e-bost, post neu dros y ffôn. Bydd y cais hwn yn gofyn am

eich cytundeb cyn y gallwn barhau a gall unrhyw wrthod neu wyriad o'r cytundeb arwain at dynnu ein gwasanaeth yn ôl.

- Nid yw ein cyfrinachedd yn absoliwt. Os byddwch yn datgelu gwybodaeth, hyd yn oed mewn jest, sy'n awgrymu y gallai fod risg o niwed i chi'ch hun/eraill neu fwriad i dorri'r gyfraith, mae'n rhaid i ni gyfeirio'r wybodaeth hon at yr awdurdodau priodol.
- Nid ydym yn darparu gwasanaeth 24 awr na gwasanaeth brys.
- Ni allwn fynychu cyfarfodydd yn eich lle, fel eich cynrychiolydd.
- Dim ond materion y GIG a Gofal Cymdeithasol sy'n ymwneud â gofal iechyd, triniaeth neu ofal cymdeithasol a gawsoch y gall staff eiriolaeth ddelio â materion y GIG a Gofal Cymdeithasol (oni bai eich bod yn cwyno ar ran ffrind neu berthynas gyda'u hawdurdodiad ysgrifenedig). Mae unrhyw beth arall y tu allan i'r cylch gwaith hwn ac ni ellir mynd i'r afael ag ef drwy brosesau cwyno'r GIG na Gofal Cymdeithasol.
- Nid ydym yn darparu unrhyw fath o ofal iechyd na chyngor meddygol ac nid ydym yn mynychu apwyntiadau clinig, asesiadau, cyfarfodydd amlddisgyblaethol, nac adolygiadau triniaeth/gofal.
- Ni allwn hwyluso eich triniaeth na'ch gofal.
- Nid ydym yn ymchwilio i gwynion yn uniongyrchol, gan nad oes gennym unrhyw arbenigedd clinigol, ymchwiliol na chyfreithiol ac ni allwn ddylanwadu ar y broses ymchwilio na faint o amser y gall yr ymchwiliad ei gymryd.
- Ni allwn roi cyngor cyfreithiol i chi. Ni allwn eich cynorthwyo gyda materion cwyno sydd eisoes yn cael eu trin gan arbenigwyr cyfreithiol.
- Nid ydym yn darparu cwnsela.
- Ni allwn gyrchu, cael na dehongli cofnodion meddygol neu gynlluniau gofal ar eich rhan, ond gallwn eich cyfeirio at y tîm a'r llwybr ymgeisio mwyaf priodol i ofyn am gopi o gofnodion meddygol neu gynlluniau gofal. Gellir rhannu gwybodaeth rydych chi wedi'i darganfod o gofnodion meddygol neu gynlluniau gofal, y

teimlwch sy'n cefnogi eich pryderon gyda ni i'n helpu i ddrafftio llythyrau cwyno.