

## CANLLAW I'N GWASANAETH EIRIOLAETH CWYNION GWASANAETHAU IECHYD A CHYMDEITHASOL

Os gallwn eich helpu,  
byddwn yn dweud wrthy ch  
sut. Os na allwn, fe wnawn  
ein gorau i roi gwybod i chi  
pwy all helpu



## Pwy yw Llais?

Llais yw'r **corff cenedlaethol, annibynnol** a sefydlwyd i roi llais cryfach i bobl Cymru yn eu gwasanaethau iechyd a gofal cymdeithasol.



Bydd y canllaw hwn yn dweud wrthyf sut y gall ein gwasanaeth eiriolaeth cwynion eich helpu i fynegi pryder am y GIG neu'r gwasanaethau cymdeithasol yr ydych chi neu rywun arall yn derbyn neu wedi eu derbyn.

## Gwasanaeth sy'n gweithio i chi

Mae gan ein heiriolwyr cwynion hyfforddedig fynediad at ddehonglwyr a gallwn ddarparu gwybodaeth mewn ffordd sy'n addas i chi mewn gwahanol ieithoedd, print bras, fformat hawdd ei ddarllen a fformat sain, er enghraifft.

Rydych chi'n rhoi gwybod i ni beth sydd ei angen arnoch chi a byddwn yn gwneud ein gorau i helpu.

## Cysylltwch â ni

Cysylltwch yn y ffordd sy'n addas i chi. Mae ein manylion cyswllt ar dudalen gefn y daflen hon.



## Eich hawl i gefnogaeth

Mae gennych hawl i wasanaeth eiriolaeth cwynion annibynnol a chyfrinachol am ddim i helpu i wneud cwyn, os ydych:

- **Yn oedolyn, yn berson ifanc neu'n blentyn ac yn pryderu am wasanaethau'r GIG yng Nghymru neu**
- **Rydych yn oedolyn ac mae gennych bryder am wasanaethau cymdeithasol yng Nghymru**

Efallai y byddwn hefyd yn gallu cefnogi rhywun sy'n talu'n uniongyrchol am wasanaethau cymdeithasol gan ddarparu'r gwasanaethau cymdeithasol cofrestredig.

## Mae cwynion yn bwysig

Mae Llais yn gorff statudol cwbl annibynnol a sefydlwyd gan Lywodraeth Cymru i helpu i sicrhau bod profiadau go iawn bobl – da a drwg – yn llywio'r ffordd y caiff gwasanaethau iechyd a chymdeithasol eu darparu. Mae ein gwasanaeth eiriolaeth cwynion yn helpu i sicrhau bod gwersi'n cael eu dysgu pan fydd pethau'n mynd o chwith. Mae hyn yn cynnwys gwella gwasanaethau i bawb.

## Y gefnogaeth gywir

Rydym yn cefnogi ein heiriolwyr cwynion i feddu ar y Cymhwyster Eiriolaeth Annibynnol genedlaethol a darparu ein gwasanaeth yn unol â safonau cenedlaethol.



## Gall ein gwasanaeth eiriolaeth cwynion eich helpu gyda:

- chymorth i wneud cwyn am wasanaeth, gofal neu driniaeth a ddarperir neu y telir amdano gan y GIG neu awdurdod lleol
- chefnogaeth i wneud cwyn ar ran rhywun arall, gan gynnwys os yw rhywun wedi marw
- eich rhoi mewn cysylltiad â sefydliadau eraill os byddwn yn meddwl y gallant eu helpu hefyd
- efallai y byddwn hefyd yn gallu cefnogi rhywun sy'n talu'n uniongyrchol am wasanaethau cymdeithasol gan ddarparu'r gwasanaethau cymdeithasol cofrestredig
- atebwch eich cwestiynau am y broses gwyno ac eglurwch eich opsiynau
- rhoi canllaw cam wrth gam i chi i'r broses gwyno
- darparu eiriolwr cwynion proffesiynol hyfforddedig i chi a fydd yn eich helpu i fynegi eich pryder a'ch cefnogi drwy'r broses gwyno



## **Pryd allwn ni eich helpu chi?**

Gallwn helpu ar unrhyw un o gamau allweddol eich cwyn, a amlinellir yma.

## **Mynegwch eich pryder gyda darparwr y gwasanaeth**

Mae gan bob darparwr gwasanaethau iechyd a gofal cymdeithasol lleol eu gweithdrefnau cwyno eu hunain ac maent am i chi godi eich pryderon gyda nhw fel y gallant, os yn bosibl, unioni pethau. Os nad ydych yn siŵr ble i ddechrau gyda hyn, gallwch gysylltu â ni a byddwn yn eich helpu i ddod o hyd i'r person cywir i siarad gyda.

Os na allwch ddatrys eich pryder yn anffurfiol, neu os byddai'n well gennych godi'ch pryder yn ffurfiol, gallwn helpu. Fel arfer, mae angen i chi godi'ch pryder o fewn 12 mis ond efallai y bydd eithriadau i hyn.

## **Gwneud cwyn i Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru (OGCC)**

Os nad ydych yn hapus gyda'r ymateb terfynol a gewch neu'r ffordd yr ymdriniwyd â'ch cwyn gan ddarparwr gwasanaeth, fel arfer gallwch fynd â'ch cwyn at OGCC. Gallant ystyried cwynion a wneir o fewn blwyddyn neu'r materion y mae'r gŵyn yn eu cylch (neu pan ddaw'r achwynydd yn ymwybodol o'r mater).

Os yw eich cwyn yn ymwneud â rhywbeth a ddigwyddodd dros flwyddyn yn ôl, ond eich bod wedi cwyno i'r darparwr o fewn blwyddyn, dylech gwyno i'r OGCC o fewn 12 wythnos i ymateb y darparwr.



## Y math o bethau y gallwn ni helpu gyda nhw

Byddwn yn darparu'r math a'r lefel o gymorth sydd ei angen arnoch. Er enghraifft, efallai y byddwch yn teimlo bod angen cymorth arnoch drwy gydol y broses neu, unwaith y byddwch wedi siarad am eich pryderon a'r broses gydag un o'n heiriolwyr cwynion, efallai y byddwch yn teimlo y gallwch barhau heb gymorth.

Gallwn eich helpu:

- **Dod o hyd i wybodaeth 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'ch cofnodion meddygol
- **Siaradwch am eich pryderon, y broses pryderon a'r hyn y gallech ei gyflawni'n realistig.**  
Mae pryderon weithiau'n ymwneud â phethau sy'n peri gofid mawr, a gall y broses o godi pryder ymddangos yn frawychus iawn. Weithiau mae pobl yn gweld hi'n ddefnyddiol i siarad drwy'r broses gyda rhywun sy'n ei hadnabod yn dda ac sy'n empathetig ac yn annibynnol

- **Ysgrifennu llythyrau.**

Mae pryder yn fwy tebygol o gael ei ddatrys yn gyflym ac yn llwyddiannus os caiff ei fynegi'n glir. Gallwn eich helpu i weithio allan beth rydych am ddweud a drafftio llythyrau

- **Mynychu cyfarfodydd cwynion gyda chi.**

Weithiau mae cyfarfodydd gyda darparwyr yn rhan o'r broses. Gallant fod yn frawychus ac yn peri gofid weithiau. Gallwn eich cefnogi i baratoi ar gyfer a mynychu cyfarfodydd gyda chi fel y gallwch wneud y mwyaf o'r cyfle i drafod eich pryderon



## Pwy allwn ni ei helpu

Rydym yn awyddus i glywed gan bawb yn ein cymunedau amrywiol, ac yn enwedig y rhai y clywir eu lleisiau lleiaf. Felly, os oes gennych unrhyw anghenion ychwanegol, mae hynny'n iawn hefyd. Beth bynnag ydyn nhw, gallwn ni helpu.

Er enghraifft, os oes gennych chi:

- **materion iechyd meddwl**
- **anawsterau dysgu**
- **anableddau synhwyraidd**
- **ychydig neu ddim Saesneg**
- **wedi dioddef profedigaeth**

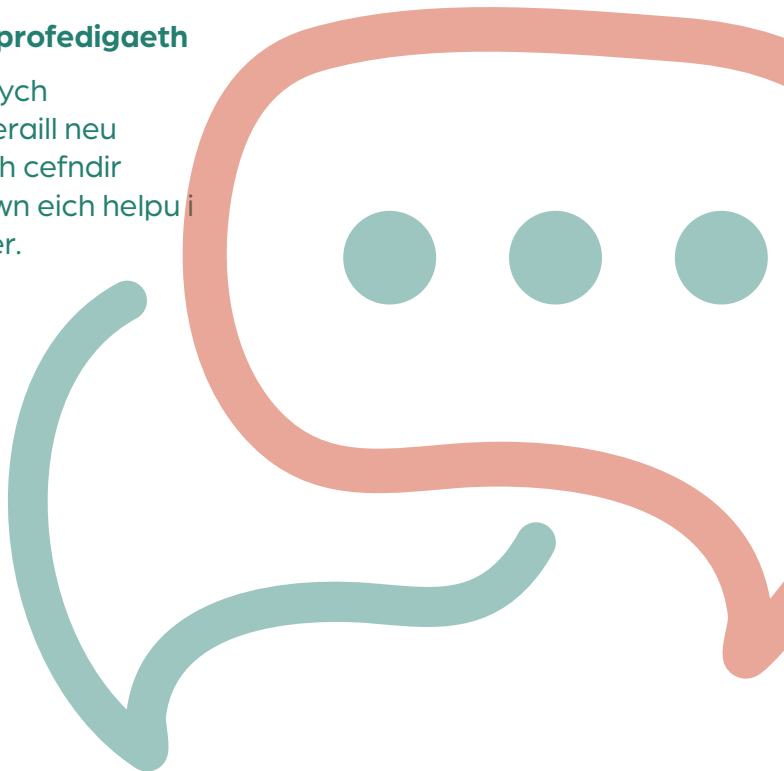
Neu os oes gennych unrhyw faterion eraill neu beth bynnag fo'ch cefndir diwylliannol, gallwn eich helpu i fynegi eich pryder.

Mae ein gwasanaeth eiriolaeth cwynion hefyd ar gael yn Saesneg

Mae gan ein tîm eiriolaeth cwynion fynediad i:

- **systemau rheoli achosion ac adrodd diogel**
- **templedi llythyrau**
- **cyfleusterau cyfieithu ar y pryd**
- **citiau cyfathrebu ac adnoddau eraill**

i'w helpu i'ch helpu chi.



## Beth sy'n digwydd pan fyddwch chi'n cysylltu

Bydd un o'n tîm yn siarad â chi am eich pryder, yr help rydych chi'n meddwl sydd ei angen arnoch ac os oes gennych unrhyw anghenion cyfathrebu penodol megis deunyddiau print bras neu fynediad at rywun sy'n gallu llofnodi.

Os credwn y gallwn helpu, byddwn yn esbonio ein gwasanaeth i chi. Os na allwn ni helpu, fe wnawn ein gorau i'ch cyfeirio at rywun a all wneud hynny.

Os oes angen un arnoch, bydd eiriolwr cwynion yn cysylltu â chi ac yn cytuno ar gynllun cychwynnol gyda chi.

Mae'r cynllun hwn yn nodi'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.





# Yr hyn na allwn ei wneud

Gall ein heiriolwyr cwynion eich helpu i wneud cwyn. Byddwn yn defnyddio'ch adborth yn y ffordd gywir a byddwn yn defnyddio'ch adborth i wella iechyd a gwasanaethau cymdeithasol yn y dyfodol i bob un ohonom. Mae rhai pethau na all ein gwasanaeth eu gwneud:

- **gwneud penderfyniadau ar eich rhan**
- **cynnig barn ar ddilysrwydd pryder**
- **cynnig barn glinigol neu roi cyngor meddygol**
- **cynnig swyddfa ar ofal a thriniaeth barhaus**
- **ymchwilio i bryderon**
- **darparu cefnogaeth gyda phaneli Gofal Iechyd Parhaus neu baneli Geisiadau Cyllido Cleifion**
- **darparu cefnogaeth mewn cwestau**
- **cynnig cymorth ychwanegol fel cymorth profedigaeth a chwmsela (er y gallwn ddarparu manylion cyswllt ar gyfer y gweithwyr proffesiynol hyn)**
- **eich helpu i fynegi pryder os ydych o dan 18 oed ac yn pryderu am y gwasanaethau cymdeithasol**
- **fel arfer yn gweithio ar bryderon sydd dros 12 mis oed, oni bai eich bod newydd ddarganfod bod gennych achos i gwyno, neu fod gennych ryw reswm cryf arall dros beidio â chodi eich pryderon yn gynt**
- **rhoi cyngor cyfreithiol neu helpu gyda chymau cyfreithiol**
- **helpu gyda chwynion am driniaeth a ariennir yn breifat**
- **disgyblu staff iechyd neu ofal cymdeithasol**
- **eich helpu os nad ydych yn byw yng Nghymru**

Os na allwn ni helpu, cysylltwch fodd bynnag. Byddwn **bob amser yn gwneud ein gorau** i'ch helpu i ddod o hyd i rywun a all.



## Byddwch yn rhan o rywbeth pwysig

Rydyn ni yma i wneud yn siŵr bod barn a phrofiadau pobl yn helpu i wneud gwasanaethau iechyd a gofal cymdeithasol yn well i bawb.

I gael gwybod mwy am Llais a sut y gallwch chi fod yn rhan o wella iechyd a gofal cymdeithasol yng Nghymru, cysylltwch â'ch tîm Llais lleol neu ewch i **[www.llaiscymru.org](http://www.llaiscymru.org)**

Os hoffech gael y cyhoeddiad hwn mewn fformat a/neu iaith arall, cysylltwch â ni.

Gallwch hefyd ei lawrlwytho o'n gwefan neu cysylltwch â ni i ofyn am gopi.



# EICH TÎM LLAIS LLEOL

## Caerdydd a Bro Morgannwg

Yn cwmpasu Caerdydd a Bro Morgannwg.

**Ffôn:** 029 2375 0112

**E-bost:** cardiffandvaleenquiries@llaiscymru.org

## Cwm Taf Morgannwg

Yn cwmpasu Pen-y-bont ar Ogwr, Rhondda Cynon Taf a Merthyr Tudful.

**Ffôn:** 01443 405830

**E-bost:** cwmtafmorgannwg.enquiries@llaiscymru.org

## Gwent

Yn cwmpasu Casnewydd, Caerffili, Blaenau Gwent, Sir Fynwy a Thorfaen.

**Ffôn:** 01633 838516

**E-bost:** gwentenquiries@llaiscymru.org

## Castell Nedd Port Talbot ac Abertawe

Yn cwmpasu Castell-nedd Port Talbot ac Abertawe.

**Ffôn:** 01639 683490

**E-bost:** nptandswansea.enquiries@llaiscymru.org

## Gogledd Cymru

Yn cwmpasu Sir y Fflint, Sir Ddinbych, Wrecsam, Conwy, Ynys Môn a Gwynedd.

**Ffôn:** 01978 356178 / 01248 679284

**E-bost:** northwalesenquiries@llaiscymru.org

## Powys

Yn cwmpasu Sir Drefaldwyn, Sir Frycheiniog a Sir Faesyfed.

**Ffôn:** 01874 624206 / 01686 627632

**E-bost:** powysenquiries@llaiscymru.org

## Gorllewin Cymru

Yn cwmpasu Sir Benfro, Sir Gaerfyrddin a Cheredigion.

**Ffôn:** 01646 697610

**E-bost:** westwalesenquiries@llaiscymru.org

Mae'r daflen hon hefyd ar gael yn Saesneg. Rydym yn croesawu galwadau a gohebiaeth yn Gymraeg. Os byddwch yn ysgrifennu atom yn Gymraeg byddwn yn ymateb i chi yn Gymraeg, ac ni fydd hyn yn arwain at oedi.



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