LLAIS

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

Gwneud cwyn amdanom

Fformatau hygyrch

Mae'r cyhoeddiad hwn hefyd ar gael yn Saesneg.

Os hoffech gael y cyhoeddiad hwn mewn fformat a/neu iaith arall, cysylltwch â ni. Gallwch ofyn am gopi trwy gysylltu â'n swyddfa (gweler y manylion cyswllt yn nes ymlaen).

Rheoli dogfennau

Fersiwn	Dyddiad	Awdur	Rheswm
0.1	15-12-22	JH	Drafft 1af ar gyfer sylwadau
0.2	15-01-23	AT	Newidiadau bach i'r drafft yn dilyn trafodaeth yn ffrwd waith G&F
0.3	17-01-23	JH	Diwygio'r logos drwyddi draw ac ychwanegu tudalen rheoli/adolygu dogfennau
0.4	18-01-23	CS	Newidiadau bach i ddrafftio yn dilyn trafodaeth yn ffrwd waith G&F
1.0	31.01.23	CS	Cytunodd y bwrdd ar y ddogfen.
1.1	20.02.23	CS	Mân newidiadau a wnaed yng ngoleuni sylwadau gan staff CIC ac Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru. Fersiwn wedi'i diweddaru wedi'i rhannu gyda'r Bwrdd.

Adolygu'r ddogfen

Cymeradwywyd ar	Cymeradwywyd gan	Dyddiad adolygu
31.01.23	Bwrdd	01.04.2023

Cynnwys

Cyflwyniad 4
Pan fyddwch yn cwyno amdanom, byddwn yn: 5
Yr hyn y gallwch gwyno amdano 6
Pryd i beidio â defnyddio'r weithdrefn hon 7
Pwy all gwyno amdanom ni 8
Sut i gwyno amdanom 8
- Ymateb yn ffurfiol i'ch cwyn 10
- Ymchwiliad 11
- Canlyniad 13

Gwneud pethau'n iawn 13
Os nad ydych yn hapus â'r ffordd y gwnaethom ddelio â'ch cwyn 14
Dysgu o gwynion amdanom ni 16
Helpwch ni i'ch helpu chi 17
Beth os oes angen help arnoch chi? 18
Gwneud cwyn amdanom ni pryder/Ffurflen gwyno 21

Cyflwyniad

Yn Llais, eich llais mewn iechyd a gofal cymdeithasol[1], ein nod yw rhoi'r gwasanaeth gorau posibl i bawb yr ydym yn darparu gwasanaeth iddynt neu'n gweithio gyda nhw. Rydym hefyd yn gwybod efallai na fyddwn bob amser yn gwneud pethau'n iawn. Os bydd hyn yn digwydd, mae'n bwysig eich bod yn dweud wrthym amdano cyn gynted â phosibl, fel y gallwn weithredu ar unwaith.

Rydym wedi ymrwymo i ddelio'n effeithiol ag unrhyw bryderon neu gwynion sydd gennych am ein gwasanaethau neu'r ffordd yr ydym yn cyflawni ein gweithgareddau. Ein nod yw egluro unrhyw faterion y gallech fod yn ansicr amdanynt. Os yn bosibl, byddwn yn unioni unrhyw gamgymeriadau y gallem fod wedi'u gwneud ac yn gofyn am adborth gennych ar sut y gwnaethom.
Lle bynnag y bo'n bosibl, byddwn yn darparu unrhyw wasanaeth y mae gennych hawl iddo nad ydym wedi ei ddarparu.

Os gwnaethom rywbeth o'i le, byddwn yn dweud sori a, lle bo'n bosibl, ceisiwch unioni pethau i chi. Ein nod yw dysgu o'n camgymeriadau a defnyddio'r wybodaeth a gawn o bryderon a chwynion i wella ein gwasanaethau.

[1] Llais yw enw gweithredol Corff Llais y Dinesydd ar gyfer Iechyd a Gofal Cymdeithasol, Cymru

Byddwn yn cofnodi'r wybodaeth rydych yn ei darparu. Byddwn yn ei ddefnyddio i edrych i mewn i'r hyn aeth o'i le, gwella pethau ac adrodd yn rheolaidd ar y pryderon a'r cwynion a wnaed amdanom.

Ni fydd gwybodaeth amdanoch chi, fel eich enw, cyfeiriad ac unrhyw fanylion eraill y gall rhywun defnyddio i'ch adnabod chi, ar gael yn gyhoeddus.

Os ydych yn rhannu eich pryder neu gŵyn gyda ni yn Gymraeg, byddwn yn ateb yn Gymraeg. Ni fydd hyn yn arwain at oedi wrth ymateb i chi.

Os hoffech gael help i fynegi eich pryder neu gŵyn gyda ni, gallwch ofyn i berson arall wneud hynny ar eich rhan, ond dywedwch wrthym eich bod yn gwneud hynny.

Pan fyddwch yn cwyno amdanom, byddwn yn:

- bod yn gwrtais ac yn gymwynasgar
- ymdrin â'ch cwyn yn agored, yn onest, yn deg ac yn effeithlon
- dweud wrthych sut rydym yn bwrw ymlaen â'ch cwyn

- rhoi gwybod i chi am unrhyw gamgymeriadau yr ydym wedi'u gwneud a chywiro pethau pryd bynnag y bo'n bosibl
- sicrhau nad yw eich trafodion â ni yn y dyfodol yn dioddef ond oherwydd eich bod wedi mynegi pryder neu wedi gwneud cwyn.

Yr hyn y gallwch gwyno amdano

Gallwn ddelio â chwynion am sut rydym yn cyflawni ein gweithgareddau, gan gynnwys cwynion am aelodau staff neu bobl sy'n gweithio ar ein rhan.
Gall hyn gynnwys:

- rhywbeth yr ydym efallai wedi ei wneud neu y dylai fod wedi ei wneud
- pa mor dda yr ydym wedi cyflawni ein gweithgareddau
- sut rydym wedi eich trin
- peidio â bodloni Safonau'r Gymraeg, e.e., peidio â darparu gwasanaeth dwyieithog.

Mae Llais wedi disodli Cynghorau Iechyd Cymuned (CICau) yng Nghymru. Os oes gennych gŵyn am un o'r cyn Cynghorau Iechyd Cymuned neu Fwrdd y

CICau, mae hyn yn cynnwys cwyn am unigolion sy'n gweithio i, neu ar ran yr hen CICau yng Nghymru, yna gallwch wneud cwyn i Llais a fydd yn ymchwilio i'r mater. Os yw'r gŵyn yn fwy na 12 mis oed, yna efallai y bydd cyfyngiadau i'r hyn y gallwn ei wneud ond byddwn yn gwneud ein gorau i ddatrys y mater.

Pryd i beidio â defnyddio'r weithdrefn hon

Nid yw'r weithdrefn hon yn berthnasol os ydych yn:

- aelod o staff a bod eich cwyn yn ymwneud â'ch gwaith. Gallwch gysylltu â'r Tîm Adnoddau Dynol i gael cyngor ar sut y gallwch fynegi eich pryder os oes angen

- aelod gwirfoddol a bod eich cwyn yn ymwneud â'ch rôl. Bydd angen i chi gysylltu â ymholiadau@llaiscymru.org

Pwy all gwyno amdanom ni

Byddwn yn delio â'ch cwyn os:

- eich bod wedi cael eich effeithio'n uniongyrchol; neu
- os ydych yn gweithredu ar ran rhywun sydd wedi cael ei effeithio'n uniongyrchol
- mae rhywbeth yr ydym wedi'i wneud neu heb ei wneud wrth gynnal ein gweithgareddau.

Os byddwn yn penderfynu na allwn ddelio â'ch cwyn, byddwn yn egluro ein rhesymau yn glir ac yn gyflym.

Sut i gwyno amdanom

Gallwch rannu eich cwyn gyda ni mewn llawer o wahanol ffyrdd:

- Gofynnwch am gopi o'n ffurflen gan y person rydych wedi bod yn delio gyda. Dywedwch wrthynt eich bod am i ni ddelio â'ch cwyn yn ffurfiol

- Cysylltwch â ni ar 02920 235 558 os ydych am wneud cwyn dros y ffôn

- Defnyddiwch y ffurflen ar ein gwefan: https://www.llaiscymru.org/newyddion-ac-adroddiadau/adroddiadau/gwneud-cwyn-amdanom-ni

- E-bostiwch ni: ymholiadau@llaiscymru.org

- Ysgrifennwch atom drwy: **33 - 35 Heol y Gadeirlan, Caerdydd, CF11 9HB**

Gallwch hefyd gysylltu â ni yn unrhyw un o'r ffyrdd hyn i drefnu cyfarfod i wneud eich cwyn.

Os yn bosibl, credwn ei bod yn well delio â phethau ar unwaith. Os oes gennych bryder neu awgrym ar sut y gallwn wella ein gwasanaeth, codwch y mater gyda'r person rydych yn delio gyda. Byddant yn ceisio ei ddatrys i chi yn y fan a'r lle, neu mewn dim mwy na 10 diwrnod gwaith.

Os oes unrhyw wersi i'w dysgu o ddelio â'ch pryder, bydd y person rydych wedi delio ag ef yn rhoi gwybod i ni.

Os na all y person helpu, neu os nad ydych yn hapus gyda'r datrysiad y mae'n ei ddarparu, bydd yn egluro pam ac yn dweud wrthych sut i uwchgyfeirio eich cwyn.

Os nad ydych yn hapus i fwrw ymlaen â'ch pryder yn anffurfiol, gallwch ofyn iddo gael ei drin fel cwyn ffurfiol ar unrhyw adeg.

Ymateb yn ffurfiol i'ch cwyn

- Os na allwn ddatrys eich cwyn yn anffurfiol, byddwn yn darparu ymateb ffurfiol.

- Unwaith y bydd eich cwyn yn cyrraedd cam ffurfiol y broses, byddwn yn cydnabod eich cwyn yn ysgrifenedig o fewn **5 diwrnod gwaith.** Byddwn hefyd yn rhoi gwybod i chi sut rydym yn bwriadu delio ag ef.

- Byddwn yn gofyn i chi ddweud wrthym sut yr hoffech i ni gyfathrebu â chi, ac a oes gennych unrhyw ofynion penodol — er enghraifft, os oes angen dogfennau print bras arnoch.

Fel arfer, byddwn ond yn gallu edrych ar eich cwyn os byddwch yn dweud wrthym amdano o fewn 12 mis. Mae hyn oherwydd ei bod yn well edrych i mewn i bethau tra bod y materion yn dal i fod yn ffres ym meddwl pawb.

Efallai y byddwn weithiau'n gallu edrych ar gwynion sy'n cael eu rhannu â ni yn hwyrach na hyn. Pan fydd hyn yn digwydd bydd angen i ni ddeall pam nad ydych wedi gallu dweud wrthym amdano yn gynharach. Bydd angen i ni hefyd gael digon o wybodaeth am y mater i'n galluogi i edrych i mewn iddo yn iawn.

Ni fyddwn yn gallu ymchwilio i unrhyw gŵyn am faterion a ddigwyddodd dros 3 blynedd yn ôl.

Os ydych yn codi cwyn ar ran rhywun arall, fel arfer bydd angen eu cytundeb i chi weithredu ar eu rhan.

Ymchwiliad

Byddwn yn dweud wrthych pwy rydym wedi gofyn i ymchwilio i'ch cwyn. Os yw eich cwyn yn syml, byddwn fel arfer yn gofyn i rywun o'r tîm perthnasol ymchwilio iddi ac ymateb i chi.

Os yw'n fwy difrifol, efallai y byddwn yn defnyddio rhywun o rywle arall yn ein sefydliad, neu gallwn benodi ymchwilydd annibynnol.

Byddwn yn dweud wrthych ein dealltwriaeth o'ch cwyn ac yn gofyn i chi gadarnhau ein bod yn iawn. Byddwn hefyd yn gofyn i chi ddweud wrthym ba ganlyniad rydych chi'n gobeithio amdano.

Fel arfer, bydd angen i'r person sy'n edrych ar eich cwyn weld y wybodaeth sydd gennym sy'n ymwneud â'ch cwyn. Os nad ydych am i hyn ddigwydd, mae'n bwysig eich bod yn dweud wrthym.

Os oes ateb syml i'ch problem, efallai y byddwn yn gofyn a ydych yn hapus i dderbyn hyn. Er enghraifft, pan ofynnoch am wasanaeth a'n bod yn gweld yn syth y dylech fod wedi ei gael, byddwn yn cynnig darparu'r gwasanaeth yn hytrach nag ymchwilio a chynhyrchu adroddiad.

Byddwn yn ceisio datrys eich pryderon cyn gynted â phosibl. Yn y rhan fwyaf o achosion, byddwn yn gwneud hyn o fewn 20 **diwrnod gwaith**.

Os yw eich cwyn yn fwy cymhleth, byddwn yn:

- rhoi gwybod i chi o fewn yr amser hwn pam rydym yn credu y gallai gymryd mwy o amser i ymchwilio
- dweud wrthych ba mor hir yr ydym yn disgwyl iddo gymryd
- rhoi gwybod i chi ble rydym ni gyda'r ymchwiliad, a
- rhoi'r wybodaeth ddiweddaraf i chi.

Bydd y person sy'n ymchwilio i'ch cwyn yn cael gwybod y ffeithiau yn gyntaf. Bydd maint yr ymchwiliad yn dibynnu ar ba mor gymhleth a pha mor ddifrifol yw'r materion a godwyd gennych.

Mewn achosion cymhleth, byddwn yn llunio cynllun ymchwilio. Mewn rhai achosion, efallai y byddwn yn gofyn i gwrdd â chi i drafod eich pryderon.

Weithiau, efallai y byddwn yn awgrymu cyfryngu neu ddull arall i geisio datrys anghydfodau.

Byddwn yn edrych ar dystiolaeth berthnasol. Gallai hyn gynnwys gwybodaeth rydych chi wedi'i darparu, ein ffeiliau achos, nodiadau o sgyrsiau, llythyrau, e-byst a beth bynnag a allai fod yn berthnasol.

Os oes angen, byddwn yn siarad â'r staff neu eraill sy'n gysylltiedig ac yn edrych ar ein polisïau, unrhyw gyngor cyfreithiol a chanllawiau.

Canlyniad

Os byddwn yn ymchwilio i'ch cwyn yn ffurfiol, byddwn yn rhoi gwybod i chi beth rydym yn ei ddarganfod. Os oes angen, byddwn yn cynhyrchu adroddiad. Byddwn yn egluro sut a pham y daethom i'n casgliadau.

Os gwelwn ein bod wedi gwneud camgymeriad, byddwn yn dweud wrthych beth ddigwyddodd a pham.

Os gwelwn fod nam yn ein systemau neu'r ffordd yr ydym yn gwneud pethau, byddwn yn dweud wrthych beth ydyw a sut rydym yn bwriadu newid pethau i'w atal rhag digwydd eto.

Os gwnawn gamgymeriad, byddwn bob amser yn ymddiheuro amdano.

Gwneud pethau'n iawn

Os na wnaethom ddarparu gwasanaeth y dylech fod wedi derbyn, byddwn yn anelu at ei ddarparu nawr, os yw hynny'n bosibl. Pe na baem yn gwneud rhywbeth yn dda, byddwn yn anelu at ei unioni. Os ydych chi wedi colli allan o ganlyniad i gamgymeriad ar ein rhan ni, byddwn yn ceisio eich rhoi yn ôl yn y sefyllfa y byddech wedi bod ynddi pe byddem wedi gwneud pethau'n iawn.

Os nad ydych yn hapus â'r ffordd y gwnaethom ddelio â'ch cwyn

Os ydych yn dal yn anhapus ar ôl i ni edrych i mewn i'ch cwyn, gallwch gwyno i Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru (OGCC). Mae'r Ombwdsmon yn annibynnol ar bob corff cyhoeddus a gall ymchwilio i'ch cwyn os ydych chi'n credu eich bod chi'n bersonol, neu'r person rydych chi'n cwyno ar ei ran:

- wedi cael eich trin yn annheg neu wedi derbyn gwasanaeth gwael drwy ryw fethiant ar ein rhan

- wedi bod dan anfantais bersonol oherwydd ein methiant neu wedi cael eich trin yn annheg.

Fel arfer, mae'r Ombwdsmon yn disgwyl i chi ddod â'ch pryderon atom yn gyntaf a rhoi cyfle i ni unioni pethau.
Gallwch gysylltu â'r Ombwdsmon drwy:

Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru
1 Ffordd yr Hen Gae, Pencoed CF35 5LJ
Ffôn: 0300 790 0203
E-bost: ask@ombudsman.wales
Gwefan: www.ombudsman.wales

Mae yna sefydliadau eraill hefyd sy'n ymchwilio i gwynion. Er enghraifft, mae Swyddfa Comisiynydd y Gymraeg (CyG) yn delio â chwynion am wasanaethau yn Gymraeg. Gallwch gysylltu â CyG drwy:

Comisiynydd y Gymraeg
Siambrau'r Farchnad, 5-7 Heol Eglwys Fair
Caerdydd CF10 1AT
Ffôn: 0345 6033 221
E-bost: post@welshlanguagecommissioner.wales

Dysgu o gwynion amdanom ni

Rydym yn cymryd eich pryderon a'ch cwynion o ddifrif ac yn ceisio dysgu o unrhyw gamgymeriadau rydym wedi'u gwneud. Mae ein uwch dîm rheoli yn edrych i mewn i grynodeb o'r holl gwynion o leiaf 4 gwaith y flwyddyn, ac yn cael gwybod am bob cwyn ddifrifol.

Mae ein Pwyllgor Archwilio, Risg a Sicrwydd (ARAC) yn adolygu ein hymateb i gwynion o leiaf ddwywaith y flwyddyn.

Rydym yn rhannu gwybodaeth ddienw am gwynion a dderbyniwyd a sut rydym wedi eu trin gyda'r Ombwdsmon. Mae hyn yn ein helpu i sicrhau ein bod yn dysgu gwersi ac yn gwneud ein gwasanaeth yn well.

Pan fydd angen newid mawr yn y ffordd rydym yn gwneud pethau, byddwn yn cynllunio hyn yn iawn. Byddwn yn nodi'r hyn y byddwn yn ei wneud, pwy fydd yn ei wneud a phryd y bwriadwn ei wneud. Byddwn yn rhoi gwybod i chi pan fydd newidiadau rydym wedi'u haddo wedi'u gwneud.

Helpwch ni i'ch helpu chi

Ar adegau o drafferth neu drallod, gall rhai pobl ymddwyn allan o gymeriad. Efallai y bu amgylchiadau gofidus yn arwain at bryder neu gŵyn. Nid ydym yn ystyried ymddygiad yn annerbyniol dim ond oherwydd bod rhywun yn rymus neu'n benderfynol.

Mae gennych yr hawl i gael eich clywed, eich deall a'ch parchu. Mae gan ein gweithlu yr un hawliau hefyd. Rydym yn disgwyl i chi fod yn gwrtais wrth i chi delio â ni. Bydd ein staff yn gwneud popeth rhesymol i'ch helpu chi. Fodd bynnag, ni fyddwn yn goddef ymddygiad ymosodol neu sarhaus, gofynion afresymol na dyfalbarhad afresymol.

Gallwch gael rhagor o wybodaeth am sut rydym yn ymdrin â hyn yn ein polisi 'Rheoli ymddygiad anodd neu amhriodol'. Gallwch ddod o hyd iddo ar ein gwefan www.llaiscymru.org

Beth os oes angen help arnoch chi?

Bydd ein staff yn ceisio eich helpu i wneud eich pryderon yn hysbys i ni. Os oes angen help ychwanegol arnoch, byddwn yn ceisio eich rhoi mewn cysylltiad â rhywun a all helpu. Efallai y bydd y sefydliadau canlynol yn gallu eich helpu i godi pryder.

Comisiynydd Plant Cymru

Mae Comisiynydd Plant Cymru yn gweithio i sicrhau bod plant a phobl ifanc yn cael eu cadw'n ddiogel a'u bod yn gwybod am eu hawliau ac yn gallu cael mynediad atynt.

Ffôn: 07507648245 neu 07377367071

E-bost: post@childcomwales.org.uk

Gwefan: https://www.childcomwales.org.uk/

Meic

Mae Meic yn wasanaeth llinell gymorth eiriolaeth, gwybodaeth a chyngor i blant a phobl ifanc hyd at 25 oed yng Nghymru.

Ffôn: 08088023456

Testun: 84001

IM/Sgwrs ar-lein: https://www.meiccymru.org/

Cyngor ar Bopeth Cymru

Mae Cyngor ar Bopeth Cymru yn darparu cyngor cyfrinachol a diduedd am ddim.

Ffôn: 03444 77 20 20

NEGES DESTUN RELAY: 03444 111 445

Gwefan: https://www.citizensadvice.org.uk/cymraeg/

Comisiynydd Pobl Hŷn Cymru

Adeiladau Cambrian

Sgwâr Mount Stuart

Butetown

Caerdydd

CF10 5FL

Ffôn: 03442 640 670 / 02920 445030

E-bost: ask@olderpeoplewales.com

Gwefan: https://comisiynyddph.cymru/

Anabledd Cymru

Brydon House, Block B

Parc Busnes Caerffili

Van Road

Caerffili

CF83 3ED

Ffôn: 029 2088 7325

E-bost: Info@disabilitywales.org

Gwefan https://www.disabilitywales.org/?lang=cy

Comisiwn Cydraddoldeb a Hawliau Dynol Cymru

Tŷ'r Cwmnïau (Llawr 1af)

Ffordd y Goron

Caerdydd

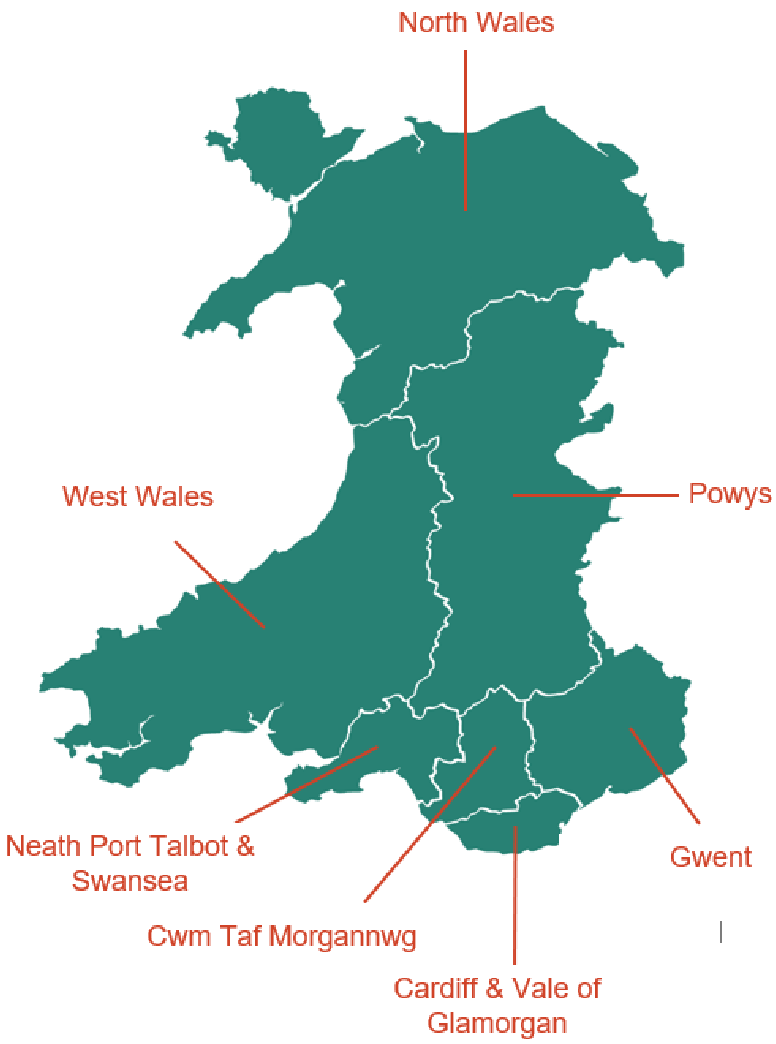
CF14 3UZ

Ffôn: 029 2044 7710

E-bost: wales@equalityhumanrights.com

Gwefan www.equalityhumanrights.com/cy

Cysylltwch â ni



Manylion Cyswllt

33 / 35 Heol y Gadeirlan,
Caerdydd
CF11 9HB

02920 235 558

ymholiadau@llaiscymru.org

www.llaiscymru.org

@Llais_Cymru

Gwneud cwyn amdanom ni

pryder/Ffurflen gwyno

https://www.llaiscymru.org/newyddion-ac-adroddiadau/adroddiadau/gwneud-cwyn-amdanom-gweithdrefn