LLAIS

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

EIN GWASANAETH EIRIOLAETH

Uniondeb ~ Person ganolog ~ Cydweithio

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

Mae gennym dair prif rôl:

01: Ymgysylltu â chi a gwrando arnoch am eich profiadau o iechyd a gofal cymdeithasol. Efallai y byddwch chi'n ein gweld ni allan yn y gymuned, mewn digwyddiadau, mewn sesiynau galw heibio – rydyn ni'n ceisio cwrdd â chi yn y lleoedd sy'n bwysig i roi cyfle i chi ddweud eich dweud.

02: Cynrychioli eich barn i'r rhai sy'n gwneud penderfyniadau ym maes iechyd a gofal cymdeithasol. Yn ôl y gyfraith, mae'n rhaid iddyn nhw nawr roi gwybod i ni beth maen nhw'n bwriadu ei wneud â'ch adborth. Os na allant weithredu arno, mae angen iddynt ddweud wrthym pam.

03: Darparu gwasanaeth eiriolaeth cwynion ym mhob rhan o Gymru ar gyfer cwynion am iechyd a gofal cymdeithasol.

Eich hawl i gefnogaeth

Bydd y canllaw hwn yn dweud wrthych sut y gall ein gwasanaeth eiriolaeth cwynion eich helpu i godi pryder am y GIG neu wasanaethau cymdeithasol yr ydych chi neu rywun arall wedi'i dderbyn.

Mae gennych hawl i eiriolaeth cwynion annibynnol am ddim os oes gennych bryder am y gwasanaethau iechyd a gofal cymdeithasol yr ydych yn eu derbyn yng Nghymru.

Mae Eiriolwyr Cwynion Llais yn weithwyr proffesiynol hyfforddedig. Ni allant roi cyngor meddygol neu ofal cymdeithasol, ond gallant fynd â'r hyn yr ydych wedi'i ddweud wrthynt i iechyd a gofal cymdeithasol i ddod o hyd i ateb i'ch cwyn.

Eich hawl i gefnogaeth

Ni fydd y wybodaeth y byddwch yn ei rhannu gyda'n heiriolwyr yn cael ei rhannu heb eich cytundeb oni bai bod rheswm i feddwl y gallech chi neu rywun arall ddod i niwed.

Mae gan bob darparwr gwasanaethau iechyd a gofal cymdeithasol lleol eu proses gwyno 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 ag ef.

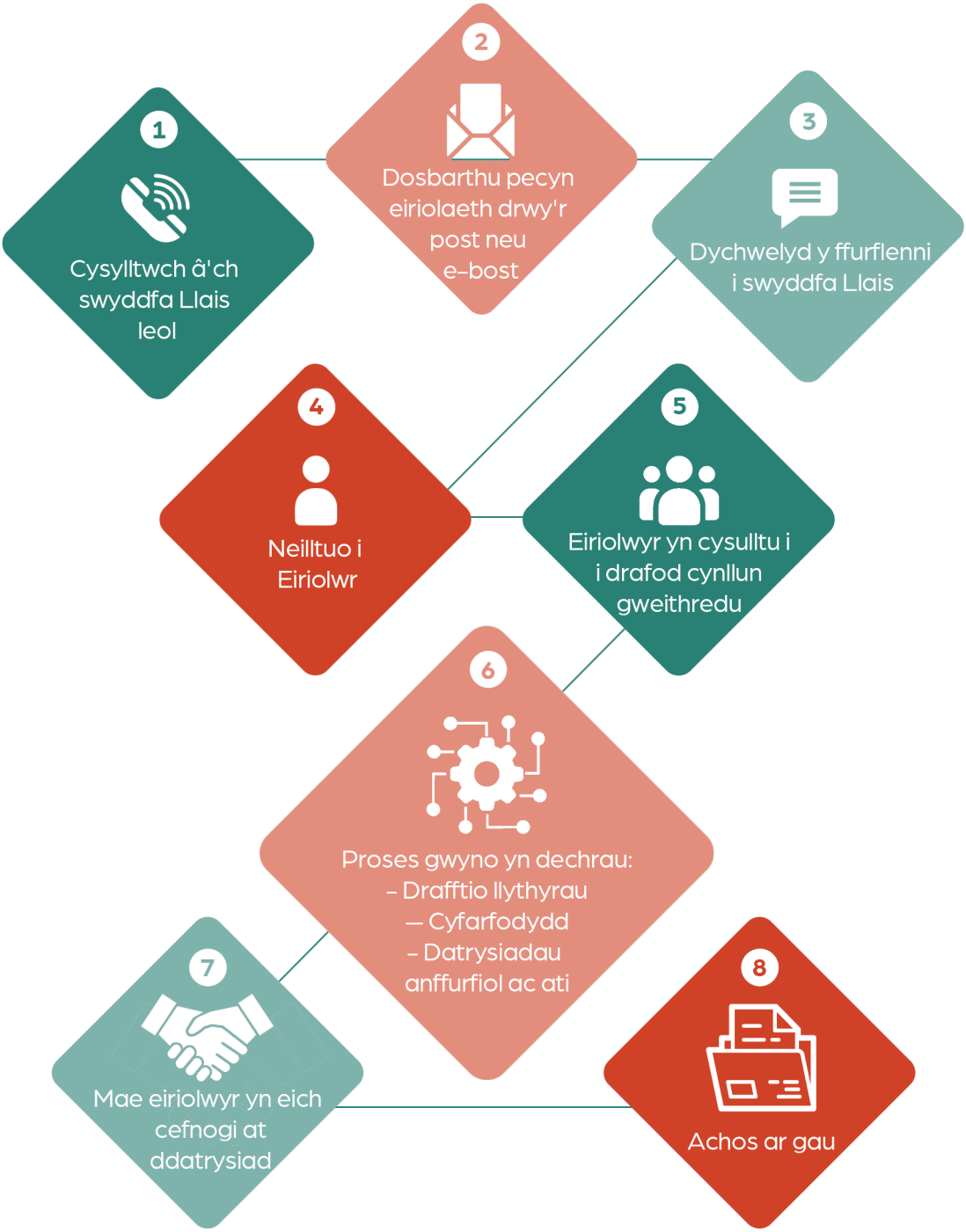
Os penderfynwch wneud cwyn, fel arfer mae angen i hyn ddigwydd o fewn 12 mis ond weithiau mae hyn yn hyblyg, yn dibynnu ar y sefyllfa.

Gwneud cwyn i Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru.

Os nad ydych yn hapus gyda'r ymateb terfynol a gewch i'ch cwyn neu'r ffordd y cafodd ei thrin gan wasanaeth, gallwch fynd â'ch cwyn at yr Ombwdsmon. Gallant ystyried cwynion a wneir o fewn blwyddyn i'r pryder (neu i chi ddod yn ymwybodol o'r pryder).

Os yw wedi bod yn fwy na blwyddyn, dylech gwyno i'r Ombwdsmon o fewn 12 wythnos i ymateb y darparwr.

Ein Proses Eiriolaeth



Cwestiynau Cyffredin

C) Pan fyddaf yn cyfarfod â rhywun o Llais am y tro cyntaf, pwy sy'n dod i'r cyfarfod, a lle mae'n digwydd?

Fel arfer dim ond chi a'r eiriolwr sydd yno. Gall cyfarfodydd fod yn bersonol, dros y ffôn, neu ar-lein; lle bynnag sy'n teimlo'n fwyaf diogel a mwyaf cyfleus i chi.

Mae'n dda neilltuo awr ar gyfer y cyfarfod cyntaf. Ond gall yr hyd fod yn fyrrach neu'n hirach os yw hynny'n fwy addas i chi.

C) Rwy'n poeni y bydd gwneud cwyn yn effeithio ar y gofal y maent yn ei roi i mi yn y dyfodol. Allwch chi dawelu fy meddwl?

Mae bod yn bryderus am ofal yn y dyfodol yn rhywbeth rydyn ni'n ei glywed yn aml. Mae systemau ar waith i sicrhau nad yw hyn yn digwydd.

C) Rwy'n ei chael hi'n anodd iawn cyfleu fy mhwynt mewn apwyntiadau. A fydd Llais yn gallu dod gyda mi a'm helpu i gael y driniaeth neu'r atgyfeiriadau sydd eu hangen arnaf?

Mae Eiriolwyr Cwynion Llais yn deall y gall cleientiaid fod dan straen, yn bryderus, ac yn emosiynol am eu profiadau ac am wneud cwyn ac maent wedi'u hyfforddi i weithio ar eich cyflymder chi.

Ni allant fynychu apwyntiadau meddygol, ond gallant fynd gyda chi i gyfarfodydd, yn bersonol neu ar-lein am eich cwyn a siarad ar eich rhan os yw'n well gennych.

Byddwch yn cael eiriolwr yn seiliedig ar ble rydych chi'n byw, a bydd y tîm eiriolaeth yn dod o hyd i'r person sydd fwyaf addas i ddelio â'ch cwyn.

Disgwylir i eiriolwyr Llais fod yn wrandawyr da, yn gallu codi pethau ar eich rhan, gyda gwybodaeth dda am y system gwynion.

Cwestiynau Cyffredin

C) Beth fydd yn digwydd os bydd y cyfan yn mynd yn ormod i mi, neu os byddaf yn mynd yn sâl – a allaf stopio a dychwelyd at fy nghwyn yn ddiweddarach?

Yn hollol. Mae eiriolwyr Llais yn deall y bydd angen i chi oedi weithiau. Bydd yr un eiriolwr yn ceisio codi'ch cwyn yn ôl gyda chi pan fyddwch chi'n barod, fel nad oes rhaid i chi ailadrodd eich stori.

Weithiau gall fod terfyn amser ar gyfer gwneud cwyn, ond bydd eich eiriolwr yn rhoi gwybod mwy i chi am hyn.

C) Pa wybodaeth sydd ei hangen arnaf i wneud cwyn?

Bydd eich eiriolwr yn gweithio gyda'r holl wybodaeth sydd gennych ac yn ceisio canfod dyddiadau a phwy a welsoch. Gallwn ofyn am eich cofnodion gan y GIG neu Awdurdod Lleol, ond dim ond gyda'ch caniatâd chi. Bydd eich eiriolwr yn gofyn i chi lofnodi ffurflen i ddweud eich bod yn hapus i hyn ddigwydd.

Gall amseru fod yn bwysig oherwydd mae 'Gweithio i Wella' yng Nghymru yn caniatáu 12 mis o amser y profiad (neu pan fyddwch yn sylweddoli ei fod wedi achosi problem i chi) i ddechrau cwyn.

Gall hyn fod yn fwy hyblyg weithiau, ac os ydych am gychwyn eich cwyn ar ôl 12 mis, gall fod opsiynau eraill ar gael i chi.

Byddwn yn eich cynghori yn seiliedig ar eich sefyllfa eich hun.

Cwestiynau Cyffredin

C) Wrth bwy mae Llais yn dweud am fy nghwyn?
Bydd eich gwybodaeth yn cael ei chadw'n gyfrinachol oni bai eich bod yn cytuno i'w rhannu. Weithiau, fel rhan o'n Polisi Diogelu, rhaid i'ch eiriolwr ddweud wrth rywun arall os yw'n meddwl bod y gyfraith wedi'i thorri neu y gallai rhywun gael ei frifo neu mewn perygl. Os bydd yn rhaid i ni ddweud wrth rywun arall, byddwn yn esbonio pam.

Fel arfer mae gennych yr hawl i gwrdd â'ch eiriolwr yn breifat ac os oes rheswm pam nad yw hyn yn bosibl, byddwn yn esbonio.

Mae eich eiriolwr yn cadw gwybodaeth am y gwaith yr ydych yn ei wneud gyda'ch gilydd, a gallwch ofyn am gael gweld y wybodaeth a gedwir amdanoch. Mae'r wybodaeth hon yn cael ei storio'n ddiogel am **18 mis ar ôl y tro diwethaf i chi gysylltu â ni.** Gallwch ofyn i'ch gwybodaeth gael ei thynnu o'n cronfa ddata unrhyw bryd.

C) Rwy'n gweithio i adran y bwrdd iechyd neu'r Awdurdod Lleol y mae angen i mi gwyno yn ei gylch. Beth alla i ei wneud a sut gall Llais helpu?

Mae gan Eiriolwyr Cwynion Llais brofiad o gefnogi pobl yn y sefyllfa hon a byddant yno i'ch arwain drwy'r broses.

Mae egwyddorion 'Gweithio i Wella' yr un mor berthnasol i bawb a byddwn yn sicrhau eich bod yn cael yr un gefnogaeth ag unrhyw un arall.

Cwestiynau Cyffredin

Q) Rwyf o dan 18 oed ac rwyf am wneud cwyn, a oes angen i mi ddweud wrth fy rhieni/gwarcheidwad?

Gallwn gefnogi pobl o dan 18 oed sydd â'r gallu i wneud cwyn am wasanaethau'r GIG. Byddai y rhan fwyaf o bobl ifanc 16– a 17 oed yn cael eu hystyried yn gallu rhoi eu caniatâd eu hunain.

Hyd yn oed os ydych o dan 16 oed, nid oes rhaid i chi ddweud wrth riant neu warcheidwad eich bod yn gwneud cwyn oni bai eich bod yn dymuno gwneud hynny. Wrth benderfynu a fyddai'n iawn i ni weithio gyda'n gilydd heb riant neu warcheidwad, byddwn yn penderfynu a allwch ddeall y broses, y penderfyniadau sy'n rhaid eu gwneud a'r effeithiau posibl y byddai hyn yn ei gael arnoch chi.

Cwestiynau Cyffredin

C) Beth fydd yn digwydd ar ôl i mi wneud cwyn?

Byddwn bob amser yn gofyn i chi beth rydych am ei weld yn digwydd. Weithiau gall hynny fod yn ymddiheuriad gan eich bwrdd iechyd neu Awdurdod Lleol. Os bydd yr ymchwiliad yn dangos bod angen ymddiheuriad, bydd Llais yn gwneud yn siŵr bod hynny'n digwydd.

Weithiau, efallai y byddwch am i'r llysoedd benderfynu a dewis dilyn proses gyfreithiol. Ni all Llais helpu gyda hyn ond gall eich cyfeirio at wasanaethau cyfreithiol, yn ogystal â chyrff proffesiynol, megis y Cyngor Meddygol Cyffredinol.

Efallai nad ydych chi eisiau i'r un peth ddigwydd i bobl eraill ac eisiau i staff ddysgu o'r hyn aeth o'i le. Mae gan y GIG a gofal cymdeithasol brosesau ar waith i ddysgu a gallant drefnu i roi adborth i chi am hyn.

C) Beth os ydw i'n anhapus a'r gwasanaeth mae Llais wedi ei roi i mi?

Rydym am i'n gwasanaethau weithio i chi, felly dywedwch wrthym ble y gallwn wneud yn well. Rydyn ni eisiau gwybod beth sy'n gweithio, a beth sydd ddim yn croesawu unrhyw adborth y gallwch chi ei roi i ni am sut rydyn ni'n gwneud.

Gallwch wneud cwyn ar unrhyw adeg os nad ydych yn hapus gyda'n gwasanaeth. Gallwch gysylltu â'ch eiriolwr, neu ein Swyddfa Genedlaethol, os yw'n well gennych: ymholiadau@llaiscymru.org neu 02920 235558.

Ydych chi eisiau gwybod mwy am ein gwasanaeth eiriolaeth.

Cysylltwch â'ch tîm Llais lleol neu ewch i

www.llaiscymru.org

Os hoffech gael y cyhoeddiad hwn mewn Braille, Hawdd ei Ddarllen neu mewn iaith arall, cysylltwch â'ch tîm Llais lleol

EICH TÎM LLAIS LLEOL

Caerdydd a Bro Morgannwg
Yn cwmpasu Caerdydd a Bro Morgannwg.
Ffôn: 029 2375 0112
E-bost: ymholiadaucaerdydd arfro@llaiscymru.org

Cwm Taf Morgannwg
Yn cwmpasu Pen-y-bont ar Ogwr, Rhondda Cynon Taf a Merthyr Tudful.
Ffôn: 01443 405830
E-bost: ymholiadaucwmtaf morgannwg@llaiscymru.org

Gwent
Yn cwmpasu Casnewydd, Caerffili, Blaenau Gwent, Sir Fynwy a Thorfaen.
Ffôn: 01633 838516
E-bost: ymholiadaugwent@ llaiscymru.org

Castell-nedd Port Talbot ac Abertawe
Yn cwmpasu Castell-nedd Port Talbot ac Abertawe.
Ffôn: 01639 683490
E-bost: ymholiadau. cnptacabertawe@llaiscymru.org

Gogledd Cymru
Yn cwmpasu Sir y Fflint, Sir Ddinbych, Wrecsam, Conwy, Ynys Môn a Gwynedd.
Ffôn:01978 356178/01248 679284
E-bost: ymholiadaugogledd cymru@llaiscymru.org

Powys
Yn cwmpasu Sir Drefaldwyn, Brycheiniog a Sir Faesyfed.
Ffôn: 01874 624206 /1686 627632
E-bost: ymholiadaupowys@ llaiscymru.org

Gorllewin Cymru
Yn cwmpasu Sir Benfro, Sir Gaerfyrddin a Cheredigion.
Ffôn: 01646 697610
E-bost: ymholiadaugorllewin cymru@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.

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