Gall **Llais** eich cynorthwyo i godi cwyn am wasanaethau'r GIG, o dan y broses gwyno **Gwrando ar Bobl**

LLAIS

LLAIS

Pwy ydym ni

Llais yw'r corff annibynnol sy'n sicrhau bod gan bobl yng Nghymru lais cryfach yn eu gwasanaethau iechyd a gofal cymdeithasol.

Mae ein gwasanaeth eiriolaeth cwynion yn rhad ac am ddim, yn gyfrinachol, ac yma i'ch cefnogi os ydych chi eisiau codi pryder neu wneud cwyn.

Pwy all ddefnyddio'r gwasanaeth

Gallwch ddefnyddio ein heiriolaeth cwynion os ydych chi'n:

- oedolyn, person ifanc, neu blentyn sydd â chwyn am wasanaethau'r GIG
- rhywun sy'n codi pryder ar ran person arall, gan gynnwys rhywun sydd wedi marw

Os na allwn ni helpu, byddwn ni'n egluro pam ac yn eich tywys at rywun a all.

Yr hyn y gallwch ei ddisgwyl gan y GIG

O dan y broses gwynion Gwrando ar Bobl (LTP) y GIG, dylai gwasanaeth y GIG ddarparu'r canlynol i chi:

- cydnabyddiaeth o'ch cwyn o fewn 5 diwrnod gwaith
- cynnig o drafodaeth wrando, lle mae'r sefydliad yn gwrando ac yn cytuno ar y camau nesaf
- opsiwn, lle bo modd, i ddatrys eich pryder yn gyflym drwy ddatrysiad cynnar
- cyfathrebu, gwybodaeth a chymorth mewn ffordd sy'n gweithio i chi, gan gynnwys unrhyw addasiadau sydd eu hangen arnoch er mwyn i chi allu cymryd rhan lawn
- cynnig o gefnogaeth eiriolaeth, heb i chi orfod gofyn

Sut allwn ni eich cefnogi

Gall eiriolwr cwynion Llais:

- eich helpu i ysgrifennu llythyr cwyn
- eich helpu i baratoi ar gyfer eich trafodaeth wrando
- eich cefnogi i esbonio beth ddigwyddodd a beth rydych chi eisiau digwydd nesaf
- eich helpu i gael yr addasiadau sydd eu hangen arnoch i allu cymryd rhan lawn
- esbonio sut mae'r broses gwyno yn gweithio
- eich helpu i ddeall unrhyw ohebiaeth cwyn a gewch, gan gynnwys yr ymateb i'r gwyn
- eich helpu i ddod o hyd i wasanaethau eraill a all eich cefnogi os oes eu hangen arnoch

Beth sy’n digwydd yn y broses Gwrando ar Bobl

1. Cydnabyddiaeth gwasanaeth y GIG (o fewn 5 diwrnod gwaith)

Mae’r sefydliad yn cysylltu â chi i gadarnhau eu bod wedi derbyn eich pryder. Rhaid iddyn nhw hefyd gynnig trafodaeth wrando i chi.

2. Trafodaeth gwrando

Sgwrs yw hon, dros y ffôn, fideo, neu wyneb yn wyneb, lle:

- rydych chi’n egluro beth ddigwyddodd
- rydych chi’n siarad am sut mae wedi effeithio arnoch chi
- rydych chi’n trafod yr hyn sydd bwysicaf i chi
- rydych chi’n egluro beth hoffech chi ei weld yn digwydd
- cytunwyd ar y camau nesaf

Gall eiriolwr cwynion eich helpu i baratoi neu ymuno â’r drafodaeth os oes angen.

3. Cam 1: datrysiad cynnar (hyd at 10 diwrnod gwaith)

Gellir datrys y rhan fwyaf o bryderon yn gyflym. Yn ystod y cam hwn, dylai sefydliad y GIG:

- wirio'r ffeithiau
- gwneud newidiadau ymarferol neu gywiro pethau lle bo modd
- eich diweddaru
- gwirio a yw'r canlyniad yn cwrdd â'ch disgwyliadau

4. Cam 2: ymchwilio, adrodd a dysgu

Os na ellir datrys eich problem drwy ddatrysiad cynnar, neu os ystyrir ei bod yn rhy gymhleth i fod yn briodol ar gyfer datrysiad cynnar, bydd sefydliad y GIG yn ymchwilio iddi'n fwy trylwyr.

Bydd adroddiad yr ymchwiliad yn dweud wrthych:

- yn union yr hyn a wirion nhw
- yr hyn a ddarganfuwyd ganddynt
- beth fyddan nhw'n ei wneud fel nad yw'r un broblem yn digwydd eto

Eich hawliau o dan y broses gwyno Gwrando ar Bobl

Pan fyddwch chi'n cwyno, mae gennych chi'r hawliau canlynol:

- cymorth am ddim ac annibynnol gan eiriolwr cwynion
- cyfathrebu sy'n diwallu eich anghenion iaith a mynediad
- esboniadau clir a diweddariadau rheolaidd
- cyfathrebu parchus a gofalgar sy'n deall y gallech fod wedi cael profiadau anodd

Yr hyn y gall a'r hyn na all ein gwasanaeth eiriolaeth cwynion ei wneud

Gallwn ni:

- eich cefnogi i gwyno ar eich pen eich hun
- eich helpu i ysgrifennu eich llythyr cwyn
- eich helpu i egluro eich pryderon yn glir
- eich tywys drwy eich opsiynau
- gwrando a'ch helpu i baratoi
- eich cefnogi yn ystod cyfnodau allweddol fel y drafodaeth wrando
- cysylltu â'ch bwrdd iechyd ynglyn â'ch pryder neu gwyn

Ni allwn:

- wneud penderfyniadau i chi
- ymchwilio i bryderon
- rhoi cyngor meddygol neu gyfreithiol
- mynychu cyfarfodydd yn eich lle
- cynnig cwnsela neu gymorth brys

Cysylltwch â ni

Os oes gennych gwyn yr hoffech gael cymorth gyda hi, neu os ydych chi eisiau rhagor o wybodaeth am y broses gwyno Gwrando ar Bobl, mae gennym ni 7 swyddfa leol a all drafod eich pryder a'r math o gymorth sydd ei angen arnoch chi.

Caerdydd a'r Fro

- ymholiadaucaerdyddarfro@llaiscymru.org
- 02920 750112

Cwm Taf Morgannwg

- CTM@llaiscymru.org
- 01443 405830

Gwent

- ymholiadaugwent@llaiscymru.org
- 01633 838516

Castell-nedd Port Talbot ac Abertawe

- ymholiadau.cnptacabertawe@llaiscymru.org
- 01639 683490

Gogledd Cymru

- ymholiadaugogleddcymru@llaiscymru.org
- 01978 356178 / 01248 679284

Powys

- ymholiadaupowys@llaiscymru.org
- 01874 624206 / 01686 627632

Gorllewin Cymru

- ymholiadaugorllewincymru@llaiscymru.org
- 01646 697610

Gallwn ddarparu'r wybodaeth hon mewn gwahanol fformatau ac ieithoedd, gan gynnwys print bras, Hawdd ei Ddarllen, Iaith Arwyddion Prydain (BSL) a Saesneg.

Cysylltwch â ni ar ymholiadau@llaiscymru.org a byddwn yn hapus i helpu.

LLAIS

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