Cynghorau Iechyd Cymuned a'r Bwrdd Cynghorau Iechyd Cymuned yng Nghymru:

Gwneud cwyn amdanom ni

Mai 2019

CYNGOR IECHYD CYMUNED
COMMUNITY HEALTH COUNCIL

BWRDD CYMRU | WALES BOARD

Fformatau hygyrch

Os hoffech y cyhoeddiad hwn mewn fformat a/neu iaith arall, yna cysylltwch â ni, os gwelwch yn dda. Gallwch ei lawrlwytho oddi ar ein gwefan neu ofyn am gopi trwy gysylltu â'n swyddfa (gweler y manylion cyswllt yn nes ymlaen).

Cynnwys

Ynglŷn â Chynghorau Iechyd Cymuned (CICau) 4

Cyflwyniad 5

Pan fyddwch yn gwneud cwyn amdanom 7

Yr hyn allwch chi wneud cwyn amdano 7

Pwy all wneud cwyn amdanom 8

Sut i wneud cwyn amdanom 9

Ymdrin â'ch cwyn 11

Os nad ydych yn fodlon gyda'r ffordd yr ydym wedi ymdrin â'ch cwyn 15

Yr hyn yr ydym yn ei ddisgwyl gennych chi 17

Pryd i BEIDIO â defnyddio'r polisi hwn 17

Cofnodi cwynion 18

Os oes arnoch angen help 20

Cysylltwch â ni 21

Ynglŷn â Chynghorau Iechyd Cymuned (CICau)

CICau yw corff gwarchod annibynnol gwasanaethau GIG yng Nghymru. Rydym yn annog a chefnogi pobl i gael llais wrth gynllunio a darparu gwasanaethau GIG.

Mae CICau yn ceisio gweithio gyda'r GIG a chyrff arolygu a rheoleiddio. Rydym yn darparu cyswllt pwysig rhwng y rheiny sy'n cynllunio a darparu gwasanaethau GIG yng Nghymru, y rheiny sy'n eu harolygu a'u rheoleiddio, a'r rheiny sy'n eu defnyddio.

Mae CICau yn clywed gan y cyhoedd mewn llawer o wahanol ffyrdd. Rydym yn ymweld â gwasanaethau GIG, i sgwrsio â chleifion a gofalwyr. Rydym yn siarad â phobl mewn digwyddiadau, a thrwy grwpiau cymunedol. Rydym yn defnyddio arolygon, apiau a'r cyfryngau cymdeithasol. Mae ein gwasanaethau eirioli yn helpu pobl sydd eisiau codi pryder am ofal neu driniaeth GIG.

Ceir 7 CIC yng Nghymru; ac mae pob un yn cynrychioli "Llais y Claf" mewn gwahanol ardal yng Nghymru.

Mae'r Bwrdd Cynghorau Iechyd Cymuned yn cynrychioli llais cyfunol CICau, mae'n gosod safonau a chanllawiau i danategu eu gweithgareddau ac mae'n monitro a rheoli eu perfformiad.

Cyflwyniad

Rydym yn croesawu eich sylwadau ac awgrymiadau ynghylch pa mor dda yr ydym yn cyflawni ein gweithgareddau ar eich rhan. Rydym yn gwerthfawrogi eich atborth ac yn ei ddefnyddio i ddatblygu a gwella ein gwaith, a'r ffordd yr ydym yn cyflawni ein rôl.

Mae'r llyfryn hwn yn esbonio beth i wneud os credwch fod eich Cyngor Iechyd Cymuned neu'r Bwrdd Cynghorau Iechyd Cymuned wedi gwneud rhywbeth o'i le, a'ch bod eisiau gwneud cwyn. Mae'n esbonio hefyd sut fyddwn yn mynd ati i ymdrin â'ch cwyn.

Nid yw'r canllaw hwn yn esbonio beth i wneud os oes cwyn neu bryder gennych am ddarparwr gofal iechyd.

Os oes gennych bryderon am y GIG, yna dylech ddilyn gweithdrefn gwynion y GIG, sef "Gweithio i Wella".
http://www.wales.nhs.uk/ourservices/publicaccountability/puttingthingsright

Gall ein gwasanaeth eiriolaeth cwynion eich helpu gyda hyn.

Pan fyddwch yn gwneud cwyn amdanom, fe fyddwn yn:

- foesgar a chynorthwyol
- ymdrin â'ch cwyn yn deg ac effeithlon
- dweud wrthych am y cynnydd a wneir gyda'ch cwyn
- cydnabod unrhyw gamgymeriadau a wnaethom, a chywiro pethau pryd bynnag y bo modd

Yr hyn allwch chi wneud cwyn amdano

Rydym yn cydnabod nad ydym yn gwneud popeth yn iawn bob tro. Os bydd hyn yn digwydd, mae'n bwysig eich bod yn rhoi gwybod i ni, cyn gynted ag sy'n bosib, fel y gallwn weithredu ar unwaith.

Gallwn ymdrin â chwynion ynghylch y ffordd yr ydym yn cyflawni ein gweithgareddau, gan gynnwys cwynion am aelodau o'n staff neu bobl sy'n gweithio ar ein rhan.

Gall hyn gynnwys:

- rhywbeth y gallwn fod wedi'i wneud, neu y dylem fod wedi'i wneud
- pa mor dda yr ydym wedi cyflawni ein gweithgareddau
- sut yr ydym wedi eich trin chi
- Methiant i gydymffurfio â Safonau'r Gymraeg neu i ddarparu gwasanaeth dwyieithog

Pwy all wneud cwyn amdanom

Fe fyddwn yn ymdrin â'ch cwyn os:

- cawsoch eich effeithio'n uniongyrchol; neu
- eich bod yn gweithredu ar ran rhywun sydd wedi cael ei effeithio'n uniongyrchol
- ein bod wedi gwneud rhywbeth, neu heb wneud rhywbeth, wrth gyflawni ein gweithgareddau.

Os byddwn yn penderfynu na allwn ymdrin â'ch cwyn, fe fyddwn yn esbonio ein rhesymau yn ddiymdroi ac yn effeithlon.

Sut i wneud cwyn amdanom

Gwneud eich cwyn

Credwn ei bod yn well mynd i'r afael â phethau ar unwaith. Os oes cwyn gennych, codwch ef gyda'r person rydych yn delio ag ef yn gyntaf, naill ai dros y ffôn, trwy lythyr neu ar e-bost (mae'r manylion cyswllt yng nghefn y llyfryn hwn). Gellir dod o hyd i wybodaeth bellach ar sut i godi eich cwyn yn ffurfiol ar y dudalen nesaf.

Os hoffech gymorth i wneud cwyn, gallwch ofyn i berson arall i wneud cwyn ar eich rhan, ond cofiwch ddweud wrthym eich bod yn gwneud hynny, os gwelwch yn dda.

Fe fyddwn yn:

- cydnabod ein bod wedi derbyn eich cwyn, a dweud wrthych pwy fydd yn ymdrin ag ef
- trafod gyda chi sut fyddwn yn ymdrin â'ch cwyn, a ph'un ai ein bod angen mwy o wybodaeth i helpu gyda'n hymholiadau. Mae'n bosib byddwn yn gofyn am gael cwrdd â chi i drafod eich cwyn.

Unwaith byddwn yn llwyr ddeall yr hyn rydych yn cwyno amdano, a beth hoffech chi weld yn digwydd, rydym yn anelu at ateb, yn ysgrifenedig, o fewn 28 diwrnod gwaith.

Byddwn yn dweud wrthych yr hyn rydym wedi'i wneud, neu'n bwriadu'i wneud i gywiro pethau. Os na allwn ateb o fewn y cyfnod hwnnw, fe fyddwn yn rhoi gwybod i chi ac yn esbonio pam fod yna oedi.

Ymdrin â'ch cwyn

Datrysiad anffurfiol

Os yn bosib, credwn ei bod yn well mynd i'r afael â phethau yn syth, yn hytrach na rhoi trefn ar bethau'n ddiweddarach. Os oes cwyn gennych, codwch ef yn anffurfiol gyda'r person rydych yn delio ag ef. Fe fydd y person hwnnw'n ceisio datrys y mater i chi yn y fan a'r lle.

Os nad ydych yn teimlo gallwch godi eich pryder yn uniongyrchol gyda'r person rydych yn delio ag ef, yna gallwch gysylltu â Phrif Swyddog eich CIC (mae eu manylion yng nghefn y llyfryn hwn).

Os oes gennych bryderon am Brif Swyddog eich CIC, yna gallwch gysylltu â'r Bwrdd Cynghorau Iechyd Cymuned yng Nghymru hefyd.[1]

Os nad yw'r person rydych yn delio ag ef yn gallu eich helpu, fe fydd yn esbonio pam.

Os nad ydych yn hapus i wneud cwyn anffurfiol, gallwch ofyn am iddo gael ei drin fel cwyn ffurfiol ar unrhyw adeg.

[1] Os oes gennych bryderon am staff swyddfa'r Bwrdd, gallwch gysylltu hefyd â'r Bwrdd Cynghorau Iechyd Cymuned yng Nghymru.

Cwyn ffurfiol

Gallwch fynegi eich cwyn yn ffurfiol yn unrhyw un o'r ffyrdd isod. Gallwch:

- ofyn i'r person rydych yn delio ag ef am gopi o'n ffurflen gwneud cwyn, neu ddweud wrth y person hwnnw eich bod eisiau gwneud cwyn ffurfiol,
- ysgrifennu llythyr at y Prif Swyddog yn swyddfa eich CIC lleol,
- ffonio'r Prif Swyddog, os ydych chi eisiau gwneud eich cwyn dros y ffôn. Os nad oes unrhyw un ar gael i gymryd eich galwad, gadewch neges ac fe fydd rhywun yn dychwelyd eich galwad,
- anfon e-bost i'r Prif Swyddog **neu,**
- defnyddio'r ffurflen ar wefan eich CIC[2].

[2] Os oes gennych bryderon am Brif Swyddog CIC neu staff swyddfa'r Bwrdd, gallwch fynegi eich cwyn, yn ffurfiol, wrth y Prif Weithredwr yn unrhyw un o'r ffyrdd a restrwyd uchod.

Unwaith byddwn ni wedi derbyn eich cwyn ffurfiol

Fe fyddwn yn:

- cysylltu â chi **o fewn 5 diwrnod gwaith**, a rhoi gwybod i chi sut yr ydym yn bwriadu ymdrin ag ef
- gofyn sut hoffech i ni gyfathrebu â chi, a chanfod a oes gennych unrhyw ofynion arbennig.

Fel arfer, fe fyddwn ni ond yn gallu ymchwilio i'ch cwyn os rowch chi wybod i ni amdano **o fewn 12 mis.** Mae hyn oherwydd ei bod yn well ymchwilio i'ch cwyn tra bo pethau'n fyw yng nghof pawb.

Mewn achosion prin, mae'n bosib byddwn yn gallu ymchwilio i gwynion a ddygir i'n sylw yn hwyrach na hyn.

Fodd bynnag, bydd angen i chi roi rhesymau cryf i ni pam nad oedd modd i chi ei ddwyn i'n sylw yn gynt, a bydd arnom angen digon o wybodaeth am y mater, i'n galluogi i'w ystyried yn iawn.

Os ydych yn gwneud cwyn ar ran rhywun arall, fe fydd arnom angen caniatâd y person hwnnw i chi weithredu ar ei ran.

Ymchwilio

Byddwn yn rhoi gwybod i chi pwy yr ydym wedi gofyn i ymchwilio i'ch cwyn.

Byddwn yn amlinellu ein dealltwriaeth o'ch cwyn, ac yn gofyn i chi gadarnhau ein bod wedi deall eich pryderon yn iawn. Byddwn yn gofyn hefyd i chi ddweud wrthym y canlyniad rydych chi'n gobeithio'i gael.

Os oes datrysiad syml i'ch problem, efallai byddwn yn gofyn a ydych yn hapus i'w dderbyn.

Er enghraifft, lle eich bod wedi gofyn am wasanaeth a'n bod yn canfod yn syth y dylech chi fod wedi'i dderbyn, fe fyddwn yn cynnig darparu'r gwasanaeth, yn hytrach nag ymchwilio a pharatoi adroddiad.

Rydym yn anelu at ddatrys cwynion cyn gynted ag y bo modd, a disgwyliwn ymdrin â mwyafrif helaeth y cwynion anffurfiol **o fewn 10 diwrnod gwaith** i ni eu derbyn, a chwynion ffurfiol **o fewn 28 diwrnod gwaith** i ni eu derbyn.

Os yw eich cwyn yn fwy cymhleth, fe fyddwn yn:

- rhoi gwybod i chi, o fewn y cyfnod hwn, pam ein bod yn credu bydd angen mwy o amser i ymchwilio
- dweud wrthych pa mor hir yr ydym yn disgwyl iddo gymryd
- rhoi gwybod i chi am ein cynnydd gyda'r ymchwiliad
- rhoi'r diweddaraf i chi.

Byddwn yn edrych ar yr holl wybodaeth berthnasol. Gallai hyn gynnwys ffeiliau, nodiadau ar sgyrsiau, llythyrau, e-byst neu beth bynnag sy'n berthnasol i'ch cwyn penodol chi. Weithiau, bydd arnom angen eich caniatâd chi i edrych ar yr holl wybodaeth berthynol.

Os oes angen, fe fyddwn yn siarad â'r bobl dan sylw, yn edrych ar ein polisïau ac yn ystyried cyngor a chanllawiau cyfreithiol.

Canlyniad

Byddwn yn rhoi gwybod i chi am ganlyniad ein hymchwiliad. Byddwn fel arfer yn rhoi gwybod i chi yn ysgrifenedig, oni bai eich bod wedi gofyn i ni gyfathrebu mewn ffordd arall. Byddwn yn esbonio sut a pham y daethom i'n casgliadau.

Os fyddwn yn canfod ein bod wedi gwneud unrhyw beth o'i le, yna fe fyddwn yn ymddiheuro bob amser. Byddwn yn rhoi gwybod i chi yr hyn yr ydym wedi'i ddysgu, a'r hyn yr ydym yn ei wneud am y peth, fel na fydd yn digwydd eto.

Os nad ydych yn fodlon gyda'r ffordd yr ydym wedi ymdrin â'ch cwyn

Gallwch ofyn am adolygiad o'r penderfyniad a wnaethom, trwy gysylltu â Chadeirydd Pwyllgor Llywodraethu Corfforaethol y Bwrdd Cynghorau Iechyd Cymuned yng Nghymru. Neu, gallwch gysylltu â Chadeirydd y Bwrdd yn:

Bwrdd Cynghorau Iechyd Cymuned yng Nghymru
3ydd Llawr
33-35 Heol y Gadeirlan
Caerdydd
CF11 9HB

Gallwch ofyn am adolygiad o'r penderfyniad a wnaethom, os ydych yn anghytuno gyda:

- ein penderfyniad i beidio ag ymchwilio i'ch cwyn
- ein penderfyniad i roi'r gorau i ymchwiliad yr ydym wedi'i ddechrau
- ein canfyddiadau yn dilyn ein hymchwiliad i'ch cwyn

Gallwch ofyn am adolygiad o'r penderfyniad a wnaethom pan:

- bod y penderfyniad rydych yn dymuno'i adolygu wedi cael ei wneud o fewn y mis; a
- bod gennych dystiolaeth neu wybodaeth newydd ac ychwanegol; neu

- eich bod yn gallu dangos nad ydym wedi ystyried yn iawn yr wybodaeth benodol a ddarparwyd gennych yn flaenorol.

Os yw'n well gennych, neu os ydych yn anfodlon o hyd wedi'r adolygiad, gallwch fynd â'ch cwyn at Ombwdsman Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru (OGCC).

Fel arfer, byddant yn disgwyl i chi ddilyn cam ffurfiol ein gweithdrefn gwynion cyn iddynt ymchwilio i'ch cwyn.

Mae pob cwyn newydd yn cael ei ystyried, yn gyntaf, gan Dîm Cynghori ar Gwynion yr Ombwdsman, a fydd yn anelu at roi gwybod i chi o fewn 6 wythnos, p'un ai gallant eich helpu ai peidio. Lle bo angen, mae'n bosib byddant yn cysylltu â chi am fwy o fanylion. Gallwch gysylltu â'r OGGC yn:

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

Os yw'n well gennych, neu os ydych yn anfodlon o hyd wedi'r adolygiad, gallwch fynd â'ch cwyn at Gomisiynydd y Gymraeg (CG). Gallwch gysylltu â CG yn:

Siambrau'r Farchnad
5–7 Heol Eglwys Fair
Caerdydd CF10 1AT
Ffôn: 0345 6033 221
E-bost: post@comisiynyddygymraeg.cymru

Yr hyn yr ydym yn ei ddisgwyl gennych

Rydym yn cydnabod, mewn cyfnodau o drafferth neu ofid, fod rhai pobl yn gallu ymddwyn yn groes i'w cymeriad. Bydd ein staff yn gwneud popeth rhesymol i'ch helpu chi. Fodd bynnag, ni fyddwn yn caniatáu ymddygiad ymosodgar neu gamdriniol, galwadau afresymol neu ddyfalwch afresymol.

Pryd i BEIDIO â defnyddio'r polisi hwn

Nid yw'r weithdrefn hon yn gymwys yn yr amgylchiadau canlynol:

- os ydych chi eisiau gwneud cwyn am y modd yr ymdriniwyd â'ch cais am wybodaeth. Bydd angen i chi wneud cwyn i'r Comisiynydd Gwybodaeth, a gellir cysylltu â hwnnw yn:

  Swyddfa Comisiynydd Gwybodaeth Cymru
  Yr 2il Lawr
  Tŷ Churchill
  Ffordd Churchill
  Caerdydd
  CF10 2HH
  Ffôn: 0330 414 6297
  e-bost: wales@ico.org.uk

- os ydych yn aelod o staff, a bod eich cwyn yn ymwneud â'ch gwaith gyda CIC neu'r Bwrdd Cynghorau Iechyd Cymuned yng Nghymru, fe fydd angen i chi gysylltu â'r Adran AD, i gael cyngor ar y ffordd briodol i godi eich pryder

- os ydych yn aelod o CIC, neu'n aelod annibynnol o'r Bwrdd Cynghorau Iechyd Cymuned yng Nghymru, a bod eich cwyn yn ymwneud â'ch rôl chi, fe fydd angen i chi gysylltu â Chadeirydd eich CIC, neu Gadeirydd y Bwrdd Cynghorau Iechyd Cymuned yng Nghymru.

Dysgu o gwynion amdanom ni

Rydym yn cadw cofnod o bob cwyn amdanom ni fel y gallwn:

- fonitro'r mathau o broblemau mae pobl yn eu cael
- penderfynu ar y ffordd orau i ddatrys y problemau
- edrych i weld faint o amser yr ydym yn ei gymryd i ymdrin â nhw
- Rhannu'r hyn a ddysgwyd ar draws CICau

Mae hyn yn ein helpu i wella eto ar ein gwasanaethau.

Rydym yn adolygu pa mor dda rydym wedi ymdrin â chwynion amdanom ni bob blwyddyn.

Rydym yn adrodd ar sut rydym yn ymdrin â chwynion amdanom ni bob blwyddyn.

Gallwch ddod o hyd i fwy o wybodaeth ar ein gwefan.

Os oes arnoch angen help

Mae'n bosib gall y sefydliadau canlynol eich cynorthwyo os oes arnoch angen help i wneud cwyn.

Comisiynydd Plant Cymru

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

Rhif rhadffôn plant a phobl ifanc: 0808 801 1000

Neu, anfonwch **neges destun** i 80 800 a dechreuwch y neges gyda COM

e-bost: post@childcomwales.org.uk

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

Cyngor ar Bopeth Cymru

Mae Cyngor ar Bopeth Cymru yn cynnig cyngor di-dâl, cyfrinachol a diduedd.

Ffôn: 03444 77 20 20

CYFNEWID TESTUN: 03444 111 445

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

Meic

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

Ffôn: 08088023456

Neges Destun: 84001

Negeseua Gwib/Clonc Ar-lein: www.meic.cymru

Comisiynydd Pobl Hŷn Cymru

Adeiladau Cambrian

Sgwâr Mount Stuart

Tre-biwt

Caerdydd

CF10 5FL

Ffôn: 03442 640 670 / 02920 445030

e-bost: ask@olderpeoplewales.com

Gwefan: http://www.olderpeoplewales.com/en/home.aspx

Comisiynydd y Gymraeg

Siambrau'r Farchnad

5–7 Heol Eglwys Fair

Caerdydd CF10 1AT

Ffôn: 0345 6033 221

E-bost: post@comisiynyddygymraeg.cymru

Cysylltwch â ni

Y Bwrdd Cynghorau Iechyd Cymuned yng Nghymru

Prif Weithredwr
Cyfeiriad: 33-35 Heol y Gadeirlan, Caerdydd, CF11 9HB
Ffôn: 02920 235558
e-bost: complaintshandler@waleschc.org.uk
Gwefan: www.communityhealthcouncils.org.uk

Cadeirydd y Bwrdd
Cyfeiriad: 33-35 Heol y Gadeirlan, Caerdydd, CF11 9HB
Ffôn: 02920 235558
e-bost: enquiries@waleschc.org.uk
Gwefan: www.communityhealthcouncils.org.uk

Cadeirydd y Pwyllgor Llywodraethu Corfforaethol
Cyfeiriad: 33-35 Heol y Gadeirlan, Caerdydd, CF11 9HB
Ffôn: 02920 235558
e-bost: governance@waleschc.org.uk
Gwefan: www.communityhealthcouncils.org.uk

CIC Bae Swansea

Prif Swyddog
Cyfeiriad: Llawr 1af, Ysbyty Cimla, Cimla, Castell-nedd SA11 3SU
Ffôn: 01639 683490
e-bost: office.abm@waleschc.org.uk

CIC Aneurin Bevan

Prif Swyddog
Cyfeiriad: Tŷ Raglan, Parc Busnes Llantarnam, Cwmbran, NP44 3AB
Ffôn: 01633 838516
e-bost: enquiries.aneurinbevanchc@waleschc.org.uk

CIC De Morgannwg

Prif Swyddog
Cyfeiriad: Canolfan Fusnes Procopy, Parc Tŷ Glas, Llanisien, Caerdydd, CF14 5DU
Ffôn: 02920 750112
e-bost: cavog.chiefofficer@waleschc.org.uk

CIC Cwm Taf Morgannwg

Prif Swyddog
Cyfeiriad: Tŷ Antur, Parc Navigation, Abercynon, CF45 4SN
Ffôn: 01443 405830
e-bost: enquiries.cwmtafchc@waleschc.org.uk

CIC Hywel Dda

Prif Swyddog
Cyfeiriad: Swît 5, Tŷ Myrddin, Heol yr Hen Orsaf, Caerfyrddin, SA31 1BT
Ffôn: 01646 697610
e-bost: Hyweldda@waleschc.org.uk

CIC Powys

Prif Swyddog
Cyfeiriad: Neuadd Brycheiniog, Ffordd Cambrian, Aberhonddu, Powys, LD3 7HR
Ffôn: 01874 624206
e-bost: enquiries.powyschc@waleschc.org.uk

CIC Gogledd Cymru

Prif Swyddog
Cyfeiriad: Uned 11 Llys Castan, Ffordd y Parc, Parc Menai, Bangor, Gwynedd, LL57 4FH
Ffôn: 01248 679284
e-bost: admin@waleschc.org.uk