

Gwrando ar Bobl

Canllaw i wneud cwynion am wasanaethau'r GIG yng Nghymru



Sut i ddefnyddio'r ddogfen yma



Dyma fersiwn hawdd ei ddeall o: **Gwranddo ar Bobl: Canllawiau Proses Cwynion, Digwyddiadau ac Iawndal GIG Cymru.**



Efallai y byddwch chi angen help i'w ddarllen. Gofynnwch i rywun rydych chi'n ei adnabod i'ch helpu.



Lle mae'r ddogfen yn dweud **ni**, mae hyn yn meddwl **gwasanaethau'r GIG yng Nghymru**.



Hawdd ei Ddeall Cymru
Easy Read Wales

Mae [Hawdd ei Ddeall Cymru](#) wedi gwneud y ddogfen yma yn hawdd ei ddeall gan ddefnyddio **Photosymbols**. [I ddweud wrthyn ni beth rydych chi'n feddwl am y fersiwn hawdd ei ddeall yma, cliciwch yma.](#)

Cynnwys

Am y canllaw yma	4
Pa help rydych chi'n gallu ei gael	5
Sut i gwyno	14
Beth rydych chi'n gallu cwyno amdano	17
Beth sy'n digwydd ar ôl i chi gwyno	19
Trafodaeth wrando.....	19
Cam 1 – Datrys problemau'n gynnar	21
Cam 2 – Ymchwiliad.....	22
Os ydych chi'n dal i fod yn anhapus	25

Am y canllaw yma



Rydyn ni wedi diwedddaru'r ffordd rydych chi'n cwyno am wasanaethau'r GIG yng Nghymru.



Mae'r canllaw yma yn esbonio sut rydych chi'n gallu gwneud cwynion.

Mae'n dweud:



- Pa help rydych chi'n gallu ei gael.



- Sut i gwyno.



- Beth sy'n digwydd ar ôl i chi gwyno.

Pa help rydych chi'n gallu ei gael

Rydyn ni'n addo:



1. Ei gwneud hi'n hawdd i chi gwyno.



2. Eich trin chi gyda pharch.



3. Rhoi gwybodaeth glir i chi.



4. Delio gyda'ch cwyn yn gyflym ac yn deg.



5. Esbonio sut rydyn ni'n delio â'ch cwyn ac ymddiheuro pan fydd pethau'n mynd o'i le.



6. Dysgu o'n camgymeriadau.



7. Cymryd cyfrifoldeb am sut rydyn ni'n delio â'ch cwyn a dweud wrthyich chi pwy sydd yn gallu helpu os ydych chi'n dal yn anhapus.

1. Ei gwneud hi'n hawdd i chi gwyno

Beth mae hyn yn feddwl:



- Mae yna 1 ffordd hawdd i chi gwyno am holl wasanaethau'r GIG.



- Fe fyddwch chi'n cael cynnig eiriolaeth o'r cychwyn cyntaf. Eiriolaeth ydy cael rhywun sydd yn gallu helpu i siarad drosoch chi.



- Rydych chi'n gallu siarad â ni yn yr iaith rydych chi'n ei dewis. Er enghraifft, Cymraeg, Saesneg neu iaith arall.



- Fe fyddwn ni'n gwneud newidiadau sy'n ei gwneud hi'n haws i chi gwyno. Er enghraifft, rhoi gwybodaeth yn Hawdd ei Ddeall.



- Fe fyddwn ni'n ceisio datrys eich problem yn gynnar.

2. Eich trin â pharch

Beth mae hyn yn feddwl:



- Fe fyddwn ni bob amser yn eich trin â pharch a charedigrwydd.



- Fe fyddwn ni'n gwrando ar beth sy'n bwysig i chi.



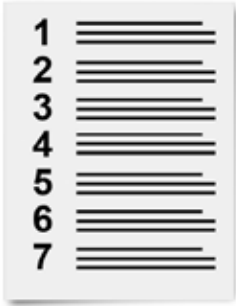
- Fe fyddwn ni'n rhoi cyfle i chi esbonio beth ddigwyddodd a dweud beth rydych chi eisiau i ddigwydd.



- Fe fyddwn ni yn onest ac yn agored.

3. Rhoi gwybodaeth glir i chi

Beth mae hyn yn feddwl:



- Fe fyddwn ni'yn esbonio i chi sut mae cwynion yn cael eu gwneud a beth ydy eich opsiynau.



- Fe fyddwch chi yn cael person rydych chi'n gallu cysylltu â nhw am eich cwyn.



- Fe fyddwch chi'n cael gwybod pa mor hir fydd hi'n ei gymryd i ni ddelio â'ch cwyn.



- Fe fyddwn ni'n cadw eich gwybodaeth bersonol yn ddiogel. Fe fyddwn ni'n dweud wrthy ch chi a oes angen rhannu eich gwybodaeth. Fe fyddwn ni'n esbonio pam.

4. Delio â'ch cwyn yn gyflym ac yn deg

Beth mae hyn yn feddwl:



- Fe fyddwn ni'n edrych ar eich cwyn yn ofalus ac yn gyflym.



- Fe fyddwn ni'n gweithredu'n gyflym os oes risg ddifrifol o niwed.



- Fe fyddwn ni'n deg wrth ddelio â'ch cwyn. Fe fyddwn ni'n seilio penderfyniadau ar brawf.



- Mae arbenigwyr yn gallu cael eu defnyddio os oes angen.



- Fe fyddwn ni'n cadw cofnod o beth sy'n digwydd.

5. Esbonio sut rydyn ni'n delio â'ch cwyn

Beth mae hyn yn feddwl:



- Fe fyddwn ni'n ymddiheuro os bydd pethau'n mynd o'i le.



- Fe fyddwn ni'n esbonio sut mae problemau'n cael eu datrys.



- Fe fyddwn ni'n esbonio i chi yn glir, yn ysgrifenedig, beth rydyn ni'n ei wneud.



- Rydych chi'n gallu cael cyfarfod i fynd trwy beth rydyn ni wedi ei ddarganfod.



- Os ydych chi angen cymorth cyfreithiol, fe fyddwn ni'n dweud wrthych chi lle rydych chi'n gallu cael cefnogaeth.

6. Dysgu o'n camgymeriadau

Beth mae hyn yn feddwl:



- Fe fyddwn ni'n defnyddio eich cwyn i ddysgu a helpu i wella gwasanaethau'r GIG.



- Fe fyddwn ni'n esbonio beth wnaethon ni ei ddysgu a beth wnaethon ni ei newid.

7. Cymryd cyfrifoldeb

Beth mae hyn yn feddwl:



- Rydyn ni'n gyfrifol am ei gwneud hi'n hawdd i chi gwyno.



- Rydyn ni'n gyfrifol am eich trin yn deg a gyda pharch.



- Rydyn ni'n gyfrifol am ddelio â'ch cwyn yn y ffordd orau.



- Fe fyddwn ni'n cadw cofnodion ac yn rhannu beth rydyn ni'n ei ddysgu.

- Os ydych chi'n anhapus, fe fyddwn ni'n esbonio beth rydych chi'n gallu ei wneud nesaf. Mae hyn yn cynnwys eich hawl i gwyno i Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru.

Sut i gwyno



Os ydych chi'n poeni am eich gofal neu ofal rhywun arall, dywedwch wrth rywun ar unwaith.



Mae unrhyw un yn gallu cwyno. Rhaid edrych ar eich cwyn.



Rydych chi'n gallu cwyno i aelod o staff sy'n delio gyda'ch gofal.



Fe fyddan nhw yn ceisio datrys eich problem ar unwaith.



Os nad ydy hyn yn helpu, cysylltwch â'ch tîm pryderon bwrdd iechyd lleol.



Mae eu manylion yn:

www.gig.cymru/hpb/gwasanaethau-lleol



Fe ddylai staff allu esbonio i chi sut rydych chi'n gallu cwyno.



Rhaid iddyn nhw rannu gwybodaeth gyda chi, mewn ffordd sy'n hawdd ei ddeall.



Ar ôl i chi gwyno, fe fyddwch chi yn cael ateb i ddweud eu bod wedi derbyn eich cwyn. Fe ddysten nhw ymateb o fewn 5 diwrnod gwaith.

Ffyrdd eraill o gwyno



Mae [Llais](#) yn gallu eich cefnogi i wneud cwyn am y GIG. Rydych chi'n gallu cysylltu â nhw drwy:



Ffôn: 029 2023 5558

Ebost: enquiries@llaiscymru.org



Cyfeiriad:
Adeiladau'r Coron,
Parc Cathays,
Caerdydd.
CF10 3NQ



Rydych chi hefyd yn gallu cysylltu â'ch Aelod lleol o'r Senedd – www.senedd.cymru. Mae Aelodau'r Senedd yn eich cynrychioli chi a'ch ardal bleidleisio yn Senedd Cymru.

Beth rydych chi'n gallu cwyno amdano



Rydych chi'n gallu cwyno am wasanaethau sydd yn cael eu hariannu gan y GIG yng Nghymru.



Rydych chi'n gallu cwyno am bethau fel:

- Oedi mewn triniaethau.
- Problemau cyfathrebu.
- Gofal yn cael ei golli.
- Materion diogelwch.
- Problemau gyda'r gofal rydych chi'n ei gael.



Dydych chi ddim yn gallu defnyddio'r broses gwyno Gwrandd ar Bobl ar gyfer:

- Materion sydd wedi'u datrys yn barod - oni bai bod angen edrych arno.
- Materion sy'n rhan o achosion llys.
- Cwyno am wasanaethau sydd ddim wedi'u hariannu gan GIG Cymru.





Dydydch chi ddim yn gallu defnyddio'r broses gwyno Gwranddo ar Bobl ar gyfer:

- Materion mae Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru yn edrych arnyn nhw yn barod.
- Materion am gontractau sydd yn cael eu rhoi i ddarparwyr gofal sylfaenol i ddarparu gofal GIG. Gofal sylfaenol ydy gofal sydd yn cael ei ddarparu yn y gymuned. Mae'n cynnwys gwasanaethau gan feddygon teulu, deintyddion ac mae hyn yn meddwl arbenigwyr gofal llygaid.
- Cwynion rhyddid gwybodaeth –Swyddfa'r Comisiynydd Gwybodaeth sydd yn delio gyda'r rhain.



Dydydch chi ddim yn gallu gwneud cwyn heb reswm clir neu sydd yn annheg. Mae hyn yn brin iawn. Rydyn ni'n edrych ar bob cwyn yn ofalus.



Os nad ydyn ni'n gallu delio â'ch cwyn drwy'r broses Gwranddo ar Bobl, fe fyddwn ni'n:

- Esbonio pam.
- Dweud wrthydch chi sut i wneud eich cwyn.

Beth sy'n digwydd ar ôl i chi gwyno

Trafodaeth wrando



Pan fyddwch chi'n cwyno, fe fyddwn ni'n cynnig cyfarfod i chi i siarad am eich profiad a sut rydych chi'n teimlo.



Dyma'ch cyfle i esbonio beth ddigwyddodd.

Rydych chi'n gallu:



- Dod â ffrind, aelod o'r teulu, neu eiriolwr.
- Gofyn am gymorth iaith neu newidiadau eraill rydych chi eu hangen.
- Cymryd seibiannau os oes angen.



Fe fydd y staff yn:



- Gwrando ac ysgrifennu eich problemau.

- Gofyn beth rydych chi eisiau.



- Esbonio ffyrdd o ddatrys eich problemau.

- Gadael i chi ddweud sut rydych chi eisiau i'ch problem gael ei datrys.



- Esbonio beth fydd yn digwydd.

- Dweud wrthyh chi pa mor hir mae'n gallu ei gymryd.



- Esbonio pa gefnogaeth rydych chi'n gallu ei gael.



Os nad ydych chi eisiau trafodaeth wrando, fe fyddwn ni'n ysgrifennu atoch yn lle hynny i wybod beth rydych chi'n feddwl.

Cam 1 – Datrys problemau’n gynnar



Os yn bosibl, fe fyddwn ni’n cynnig ffordd gyflym i chi ddatrys eich problem.



Fe fyddwn ni’n:

- Edrych ar beth ddigwyddodd.
- Dod o hyd i ffordd i ddatrys y broblem.
- Ymddiheuro os ydyn ni wedi gwneud camgymeriad.
- Adrodd yn ôl i chi ac edrych I weld eich bod yn hapus gyda beth rydyn ni wedi’i wneud.



Fe ddylid gwneud hyn o fewn 10 diwrnod o’r amser y byddwn ni’n derbyn eich cwyn.



Fe fyddwn ni’n symud i Gam 2 os:

- Dydy’r broblem ddim wedi’i datrys.
- Mae cwynion yn ddifrifol iawn.

Cam 2 – Ymchwiliad



Yng nghanam 2 fe fyddwn ni'n edrych ar eich cwyn yn fanwl.



Fe fyddwch chi'n cael gwybod pa mor hir mae'n gallu ei gymryd.



Weithiau mae arbenigwyr yn gallu cael eu defnyddio. Maen nhw'n edrych i weld oedd gofal yn is na'r safon neu'n achosi niwed.



Rydych chi'n gallu cael dweud eich dweud am yr arbenigwyr sy'n cael eu defnyddio.

Ar ôl yr ymchwiliad, fe fyddwch chi'n cael:



- Llythyr yn ymddiheuro.



- Beth gafodd ei ddarganfod.



- Unrhyw gofnodion meddygol neu ofal pwysig. Adroddiadau gan arbenigwyr.



- Camau sydd wedi eu cymryd I stopio'r broblem rhag digwydd eto.



- Beth sydd wedi cael ei ddysgu.



Fe ddylai'r papurau yma ddefnyddio geiriau syml. Fe ddylai geiriau anodd gael eu hesbonio.



Fe fyddwchi'n cael cynnig cyfarfod. Mae'r cyfarfod yma yn helpu i ateb eich cwestiynau ac esbonio pethau'n glir.

Os ydych chi'n dal i fod yn anhapus



1. Siaradwch â'r sefydliad eto

Cysylltwch â'ch person a enwir os oes gennych chi unrhyw gwestiynau.



2. Cwyno i Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru

Maen nhw yn gallu:

- Edrych i weld os ydy eich cwyn wedi cael ei thrin yn iawn.
- Awgrymu camau pellach os oes angen.



3. Cyngor cyfreithiol neu iawndal

Os oes niwed neu anaf, rydych chi'n gallu cael cyngor cyfreithiol.

Os ydych chi'n dechrau camau cyfreithiol, mae'r ymchwiliad Gwrando ar Bobl yn stopio.

Os nad ydych chi'n siŵr, mae gwasanaethau fel Llais yn gallu eich helpu i ddeall eich opsiynau.

