



Gwneud Cwyn

Canllaw i ofalwyr

Cynnwys

Cyflwyniad	03
Y gwahaniaeth rhwng cwyn a phryder	04
Sut i Godi Pryder – GIG Cymru	05
Sut i wneud cwyn:	06
1. Awdurdod Lleol	06
2. Gwasanaethau Cymdeithasol	07
3. Gweithwyr Gofal Cymdeithasol	09
4. Cartrefi gofal	10
Ystyriaethau ymarferol wrth wneud cwyn	11
Emosiynau ynghylch gwneud cwyn	12
Cefnogaeth i wneud cwyn	14
Beth i'w wneud os nad ydych chi'n fodlon gyda chanlyniad y gŵyn	15
Rhagor o wybodaeth ac adnoddau	16

2



Cyflwyniad

Os ydych chi neu'r person rydych chi'n gofalu amdano yn derbyn gwasanaethau gan gyrff cyhoeddus (hy Iechyd neu Awdurdod Lleol) neu gartref gofal, efallai y bydd pethau'n mynd o'i le weithiau. Efallai eich bod yn anhapus gydag agweddau o'r gwasanaeth a gawsoch. Os bydd hyn yn digwydd, efallai y byddwch chi eisiau codi pryder neu wneud cwyn. Mae nifer o bobl yn cael trafferth gwneud cwyn, a dim yn gwybod lle i ddechrau.

Yn y canllaw hwn, byddwn yn siarad am pam a sut rydych chi'n codi pryder neu'n gwneud cwyn. Rydym yn ystyried:

- Sut i wneud cwyn
- y gwahaniaeth rhwng pryder a chwyn
- ystyriaethau ymarferol wrth wneud wyn
- cefnogaeth emosiynol wrth wneud cwyn
- Cymorth pellach a allai fod ar gael i'ch helpu.

Gallai fod sawl rheswm dros fod eisiau gwneud cwyn, ond mae rhai yn cynnwys:

- gohirio neu ganslo gwasanaethau
- ansawdd gwael neu bris gwasanaethau
- ymddygiad gwael gan staff iechyd neu ofal cymdeithasol
- newidiadau neu ostyngiadau i'r gofal a roddir i'r person(au) rydych chi'n gofalu amdanynt

Mae gwneud cwyn yn gallu bod yn ffordd o gywiro cam, cael ymddiheuriad, darganfod beth aeth o'i le, a/neu sicrhau nad yw'n digwydd eto i chi neu unrhyw un arall.

Pa sefydliadau allech chi fod eisiau cwyno amdanynt?

Fel gofালwr, gallech chi fod yn anhapus gyda'r gwasanaethau rydych chi'n eu derbyn gan –

- Y Gwasanaethau Cymdeithasol (gan gynnwys gweithwyr cymdeithasol neu weithwyr proffesiynol eraill)
- Y Gofal Iechyd
- yr Awdurdod Lleol neu gyrff cyhoeddus neu statudol eraill.

Mae'r broses gwynion yn gallu bod yn wahanol, yn dibynnu ar natur eich cwyn neu bryder a'r gwasanaeth dan sylw. Byddwn yn rhoi gwybodaeth i chi am wahanol brosesau cwynion, ac yn eich cyfeirio tuag at gymorth a chefnogaeth bellach, gan gynnwys gan wasanaethau eiriolaeth annibynnol lle bo hynny'n berthnasol.

Y gwahaniaeth rhwng cwyn a phryder

Yn gyffredinol, mae **pryder** yn ffordd o godi mater mewn ffordd anffurfiol. Cais ffurfiol i ymchwilio i fater yw **cwyn**, sydd yn cael ei hadrodd yn ôl i chi drwy'r broses gwynion statudol.

Mae'n gallu bod yn ddryslyd gwybod y gwahaniaeth rhwng y ddau, gan fod rhai sefydliadau yn defnyddio'r term 'codi pryder' a 'gwneud cwyn' wrth amlinellu eu polisi gwynion. Er enghraifft, fel y trafodir isod, mae GIG Cymru yn cyfeirio at 'godi pryder' i ddisgrifio eu proses gwynion gyfan.

I'w gwneud yn haws i'w ddeall - os ydych chi eisiau ymateb ac ymchwiliad ffurfiol i'ch mater, mae angen codi cwyn statudol. Gwnewch yn glir i'r sefydliad yr ydych yn cwyno iddo eich bod chi'n codi cwyn statudol, gan fod yna brosesau ffurfiol ac amserlenni y bydd angen iddynt eu dilyn.

Mewn achosion eraill, efallai y byddwch yn dymuno codi pryder neu siarad yn anffurfiol â rhywun i dynnu sylw at broblem. Os nad ydych yn fodlon gyda'r ymateb y byddwch yn ei dderbyn gan y sefydliad yr ydych yn cwyno amdano, mae gennych hawl o hyd i godi cwyn statudol.



Yn gyffredinol, y duedd yw bod yna ddau gam i'r broses gwynion - cam anffurfiol neu'r cam cyntaf, a'r cam ffurfiol neu'r ail gam. Er y gellir cyfeirio atynt fel 'cwynion' neu 'bryderon', byddech fel arfer yn dechrau gyda'r cam cyntaf neu'r cam anffurfiol, ac os nad oeddech yn fodlon gyda'r canlyniad, byddech yn symud i'r ail gam neu'r cam ffurfiol. Fodd bynnag, gallwch ofyn am i'ch cwyn fynd yn syth at yr ail gam.

Sut i godi pryder – GIG Cymru

Yn GIG Cymru, mae'r gair 'pryder' yn cael ei ddefnyddio i olygu unrhyw gŵyn neu ddigwyddiad diogelwch cleifion sydd yn cael eu hadrodd. Dylech godi'ch pryder cyn gynted â phosibl. Fel arfer, dylid codi pryderon o fewn 12 mis ar ôl dyddiad y digwyddiad rydych chi'n cwyno amdano, neu cyn gynted ag y daethoch i wybod am y broblem.

Mae dau gam i'r drefn o godi pryder:

1. Codi eich pryder gyda'r darparwr gwasanaeth (er enghraifft eich meddyg teulu, ysbyty neu wasanaeth GIG arall) neu eich bwrdd iechyd lleol.

- Gallwch wneud hynny mewn person, yn ysgrifenedig neu drwy e-bost.
- Rhaid cydnabod eich pryder o fewn dau ddiwrnod gwaith.
- Mae'n rhaid i'r sefydliad ymchwilio a rhoi gwybod i chi beth maen nhw wedi'i ganfod, a beth maen nhw'n mynd i'w wneud amdano yn y rhan fwyaf o achosion, o fewn 30 diwrnod gwaith. Os na allan nhw eich ateb yn y cyfnod hwnnw, dylent roi rhesymau pam i chi, a rhoi gwybod i chi pryd y gallwch ddisgwyl ateb.

Gallwch gael help i godi pryder gan eich **Corff Llais y Dinesydd**.

Dylech wirio'r wybodaeth gan y darparwr gwasanaeth (ysbyty, meddyg teulu, gwasanaeth cleifion allanol ayyb) yn y lle cyntaf, i ddechrau'r broses gwynion.

Os oes angen cymorth ychwanegol arnoch ar unrhyw adeg, gallwch gysylltu â'ch Cyngor Iechyd Cymuned lleol. I gael gwybod sut i gysylltu â'ch Corff Llais y Dinesydd neu'r Gwasanaeth Cyngor a Chyswllt Cleifion (PALS) os oes gan eich bwrdd iechyd un, ewch i'r adran 'Cefnogaeth wrth wneud cwyn'.

2. Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru

Os ydych chi'n dal i fod yn anhapus, gallwch gyfeirio'r mater at **Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru**. Ewch i'r adran 'Beth i'w wneud os nad ydych chi'n fodlon gyda chanlyniad y gŵyn' am fwy o wybodaeth.

Sut i wneud cwyn

Awdurdod Lleol

Os ydych chi eisiau codi cwyn gyffredinol am agwedd o wasanaeth rydych chi wedi'i dderbyn neu y mae gennych hawl i'w dderbyn gan eich Awdurdod Lleol, dylech gysylltu â nhw i weld eu proses gwynion unigol. Gallwch ddarganfod pwy yw eich Awdurdod Lleol a mynd i'w gwefan **trwy glicio ar y ddolen hon**.

Yn aml, bydd yr Awdurdod Lleol yn darparu sawl ffordd o gysylltu â nhw i wneud cwyn. Er enghraifft, gallech wneud cwyn drwy:

- ddefnyddio copi o'u ffurflen adborth gan aelod o'r staff rydych chi eisoes mewn cysylltiad â nhw, a dweud eich bod chi eisiau i fater gael ei drin yn ffurfiol neu ei brosesu'n ffurfiol,
- dros y ffôn,
- trwy ffurflen adborth ar eu gwefan,
- trwy e-bost neu lythyr
- neu drwy ymweld â'u swyddfeydd.



Mae dau gam i'r broses gwynion

Cwyn Cam 1

(y cyfeirir ato hefyd fel datrys yn anffurfiol) yw'r ffordd gyflymaf ac yn aml, y ffordd fwyaf effeithiol o ddelio â chwyn. Oni bai bod cwyn o natur ddifrifol iawn, mae disgwyl delio â phob cwyn i ddechrau yng Ngham 1.

Mae cwyn Cam 2

yn eich galluogi i uwchgyfeirio'r mater os ydych chi'n dal i fod yn anfodlon gyda'r canlyniad yng Ngham 1. Bydd uwch swyddog yn yr Awdurdod Lleol yn delio â chwynion Cam 2, a gall fod yn annibynnol ar y gwasanaeth y mae eich cwyn yn ymwneud ag ef.

Mae gan yr Awdurdod Lleol yr hawl i uwchgyfeirio materion difrifol yn syth i Gam 2, os yw'n teimlo bod hyn yn angenrheidiol ar sail natur a difrifoldeb y gŵyn a godwyd.

Sylwch, os ydych chi eisiau codi cwyn neu bryder am weithwyr gwasanaethau cymdeithasol neu ofal cymdeithasol, mae gwahanol reolau a phrosesau, a byddwn yn eu trafod isod.

Gweithwyr Gwasanaethau Cymdeithasol / Gofal Cymdeithasol

Gwasanaethau Cymdeithasol

Os ydych chi eisiau codi pryder am y gwasanaethau cymdeithasol, dylech ei godi gyda'ch Awdurdod Lleol i ddechrau. Mae rheolau ynghylch y prosesau ar gyfer delio â chwynion gwasanaethau cymdeithasol y mae'n rhaid i Awdurdodau Lleol gadw atynt - gallwch ddod o hyd i'r broses gwynion ar-lein drwy chwilio am wefan eich awdurdod lleol, neu gallwch ofyn iddyn nhw am gopi. I ddod o hyd i'ch Awdurdod Lleol, **cliciwch ar y ddolen hon.**

Efallai eich bod chi eisiau cwyno am wasanaeth mae'r Awdurdod Lleol wedi ei ddarparu NEU am wasanaeth annibynnol maen nhw wedi ei gomisiynu - i ddarparu gofal er enghraifft. Efallai yr hoffech gwyno am faterion fel rheolaeth neu arferion gwael.

Dylai pob Awdurdod Lleol gael Swyddog Cwynion.

O 1 Awst 2014, mae'n rhaid cwyno o fewn 12 mis i un o'r canlynol:

- y dyddiad y digwyddodd y mater sy'n destun cwyn, neu
- os oedd yn ddiweddarach, y dyddiad y daeth yr achwynydd yn ymwybodol o'r mater.

Ni fydd y terfyn amser yn berthnasol os yw'r Awdurdod Lleol yn fodlon bod rhesymau da dros beidio â gwneud cwyn o fewn y terfyn amser ac, er

gwaethaf yr oedi, ei bod hi dal yn bosibl ymchwilio i'r gŵyn yn effeithiol a theg.

Fel arfer, mae dau gam i'r weithdrefn gwynion. Dyma'r ddau gam:

Cam 1: Datrys yn Lleol

Byddai'r cam hwn yn golygu eich bod chi'n cysylltu ag un ai Swyddog Cwynion yr Awdurdod Lleol neu rywun sy'n ymwneud â darparu'r gwasanaeth. Pwrpas y cam hwn yw datrys y gŵyn yn gyflym. Does dim rhaid i chi roi eich cwyn ar bapur (er yr argymhellir eich bod chi'n cadw nodyn o bwy rydych chi wedi siarad â nhw a phryd, gweler yr adran ar 'ystyriaethau ymarferol', tudalen 11).

Unwaith y byddwch chi wedi codi'ch cwyn, dylech gael cynnig trafodaeth am y materion a godwyd gennych, naill ai wyneb yn wyneb neu dros y ffôn o fewn 10 diwrnod gwaith ar ôl iddynt dderbyn eich cwyn. Os nad ydy'r Awdurdod Lleol yn gallu cyrraedd y dyddiad cau hwn, dylent gysylltu â chi i ofyn am estyniad. Os nad ydyn nhw'n cysylltu â chi, gwnewch yn siŵr eich bod chi'n cysylltu â nhw, ac yn gwneud nodyn o bwy y gwnaethoch chi siarad â nhw a phryd, os gwneir hynny dros y ffôn.

Ar ôl y drafodaeth ac unrhyw ymchwiliadau pellach, dylai'r Awdurdod Lleol ysgrifennu atoch o fewn pum diwrnod gwaith pan fydd eich cwyn wedi ei datrys.

Cam 2: Ymchwiliad Ffurfiol

Ffallai y byddwch yn gofyn i'ch cwyn gael ei hymchwilio gan rywun sy'n gwbl annibynnol o'r Awdurdod Lleol. Mae hyn yn cael ei adnabod fel Cam 2 neu ymchwiliad ffurfiol.

Mae **canllawiau Llywodraeth Cymru** ynglŷn â thrin cwynion sy'n ymwneud â'r gwasanaethau cymdeithasol, yn dweud bod yn rhaid i'r Awdurdod Lleol benodi Ymchwilydd Annibynnol os oes ymchwiliad ffurfiol.

Ymchwilydd Annibynnol, yn ôl diffiniadau y rheoliadau yw: *'person nad yw'n aelod o'r awdurdod lleol y gwnaed cwynion wrtho nac yn swyddog o'r awdurdod hwnnw, nac ychwaith yn briod neu'n bartner sifil aelod neu swyddog o'r fath, ond mae'n cynnwys person y mae'r awdurdod lleol wedi ymuno mewn contract am wasanaethau gydag efer mwyn cynnal ymchwiliad.'*

Mae'n rhaid i'r Awdurdod Lleol lunio cofnod ysgrifenedig ffurfiol o'r drafodaeth, a fydd yn cael ei anfon atoch o fewn 5 diwrnod gwaith, i'ch galluogi i roi sylwadau ar ei gywirdeb. Byddwch yn derbyn manylion ynghylch sut bydd ymchwiliad i'ch cwyn yn cael ei gynnal hefyd, enw'r Swyddog Ymchwilio ac os bydd hynny'n briodol, y Person Annibynnol. Mae'n rhaid penodi Person Annibynnol os am ystyried cwyn o dan Ddeddf Plant 1989, a bydd yn destun y cam ymchwiliad ffurfiol.

Mae'r Person Annibynnol yn: *'rôl ar wahân i'r Ymchwilydd Annibynnol. Mae angen y ddau ohonynt pan fo sylwadau yn cyrraedd y cam Ymchwilio Ffurfiol ond ni all yr un person gyflawni'r ddwy rôl. Mae'r Person Annibynnol yn darparu goruchwyliaeth ar wahân o sut mae'r awdurdod lleol yn delio â'r sylwadau ac yn ymateb iddynt. Mae'n rhaid iddynt gymryd rhan yn yr ymchwiliad i'r sylwadau ac unrhyw drafodaeth a gynhelir gan yr awdurdod lleol am gamau gweithredu i'w cymryd yn sgil yr ymchwiliad. Mae'n rhaid i'r person a benodir fod yn annibynnol ar y gwasanaeth sy'n cael ei drafod yn y sylwadau'. I ddarllen y canllaw llawn, **cliciwch ar y ddolen hon.***

Mae'n rhaid cwblhau'r cam Ymchwiliad Ffurfiol, ac anfon ymateb ysgrifenedig llawn atoch chi o fewn 25 diwrnod gwaith o'r dyddiad cychwyn. Os na ellir bodloni'r amserlen hon, oherwydd amgylchiadau eithriadol, dylai'r Awdurdod Lleol ysgrifennu atoch i roi gwybod i chi am yr oedi, ac i'ch cyngori pryd y byddwch yn cael ymateb. Os nad ydyn nhw'n cysylltu â chi, gwnewch yn siŵr eich bod chi'n cysylltu â nhw, ac yn gwneud nodyn o bwy y gwnaethoch chi siarad â nhw a phryd.

Dylid ymateb i'ch cwyn yn yr iaith y gwnaethoch chi gwyno ynddi - felly er enghraifft, os wnaethoch chi gwyno yn Gymraeg, dylai eich ymateb fod yn Gymraeg.

Ar ôl yr ymchwiliad

Os caiff eich cwyn ei chadarnhau, bydd yr Awdurdod lleol yn ystyried yr hyn y mae'n rhaid iddynt ei wneud i unioni pethau.

Gallech fod eisiau codi problem mewn ffyrdd eraill, er bod gan rai gost ynghlwm. Gallai'r rhain gynnwys:

- gwneud cwyn i **Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru**
- codi'r mater gyda chynghorydd lleol, eich Aelod o'r Senedd (MS) neu Aelod Seneddol (AS) lleol
- gofyn i Gomisiynydd Plant Cymru, neu Gomisiynydd Pobl Hŷn Cymru i helpu
- gwneud cais am adolygiad barnwrol, neu gymryd camau cyfreithiol eraill
- cymryd camau yn erbyn gwahaniaethu
- siwio'r cyngor lleol am anaf personol
- gwneud hawliad o dan Ddeddf Hawliau Dynol 1998.

Gall eich Awdurdod Lleol roi'r manylion cyswllt i chi ar gyfer cynghorwyr yn eich ardal chi. Gallwch gysylltu â'r Ganolfan Cyngor ar Bopeth hefyd i gael rhagor o wybodaeth. **Cliciwch yma** i ddarganfod mwy.

Cwynion am ofal sydd yn cael ei ddarparu gan wasanaeth gofal

(yn breifat neu wedi'u comisiynu gan yr Awdurdod Lleol)

Gallwch wneud cwyn yn uniongyrchol

i **Arolygiaeth Gofal Cymru** - os yw'r gŵyn ynghylch darparu gofal a/ neu gymorth uniongyrchol sydd yn cael eu darparu gan wasanaeth gofal cofrestredig. Os yw eich cwyn yn ymwneud â chyngor, asesu, contractio, neu drefniadau comisiynu sydd yn cael eu darparu gan yr Awdurdod Lleol, mae'n rhaid i chi gysylltu â'ch Awdurdod Lleol, a chodi'r gŵyn yn uniongyrchol gyda nhw.

Codi pryder ynghylch Gweithiwr Gofal Cymdeithasol

Os ydych chi eisiau codi pryder am weithiwr gofal cymdeithasol, mae'n bosib y gallwch gysylltu â Gofal Cymdeithasol Cymru - y corff rheoleiddio ar gyfer gweithwyr gofal cymdeithasol yng Nghymru. Gallant ymchwilio i unrhyw ddiffygion mewn perfformiad proffesiynol gan gynnwys, ond heb fod yn gyfyngedig i, er enghraifft:

- anonestrwydd neu fanteisio ar ymddiriedaeth rhywun
- methu â chyrraedd y safonau disgwylidig
- cyflawni twyll.

Os nad ydych chi'n siŵr a yw'r person rydych chi eisiau gwneud cwyn amdano yn gweithio yn unol â'r Cod Ymarfer Proffesiynol, gallwch ei ddarllen trwy **glicio ar y ddolen hon**.

Gall Gofal Cymdeithasol Cymru ond ymchwilio i weithwyr gofal cymdeithasol sydd wedi cofrestru gyda nhw - nid ydyn nhw'n gallu ymchwilio i sefydliadau.

I gael rhagor o wybodaeth am y broses gwynion mae Gofal Cymdeithasol Cymru yn ei dilyn, **cliciwch ar y ddolen hon.**

Yn achos rhai materion, gan gynnwys y rhai a amlinellir uchod, efallai bydd yn briodol i'r heddlu ymyrryd hefyd os ydych chi'n credu y gallai trosedd fod wedi'i chyflawni. Gallwch ffonio 101 am gyngor pellach.

Cartrefi nyrsio / gofal

Mae'n ofynnol yn ôl y gyfraith i gartrefi nyrsio a gofal gael gweithdrefn gwynion. Os ydych yn anhapus gydag unrhyw agwedd ar ofal, yna dylech ofyn am gael gweld y polisi cwynion, a chwyno i'r rheolwyr.

Os ydych chi eisiau gwneud cwyn am gartref nyrsio neu ofal sydd yn cael ei ariannu neu ei gontractio gan eich bwrdd iechyd lleol, dylech gysylltu â'r

bwrdd iechyd lleol neu'r Awdurdod Lleol i wneud eich cwyn.

Os ydych chi'n anhapus gyda chanlyniad y gŵyn, gallwch gwyno wrth **Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru.** Ewch i'r adran 'Beth i'w wneud os nad ydych chi'n fodlon gyda chanlyniad y gŵyn' isod am fwy o wybodaeth.

Cartrefi gofal annibynnol

Os ydych chi eisiau gwneud cwyn am gartref gofal preifat neu annibynnol, gallwch ofyn am gael gweld eu gweithdrefn gwynion, a'i godi gyda'r cartref gofal i ddechrau. Os nad ydych yn fodlon, gallwch uwchgyfeirio eich cwyn i Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru.

I gael rhagor o wybodaeth, **cliciwch ar y ddolen hon.**



Ystyriaethau ymarferol wrth wneud cwyn

Mae'r broses gwynion yn gallu cymryd amser, a dylech gadw cofnodion o'r gŵyn.



Efallai y byddwch eisiau ddefnyddio llyfr nodiadau neu ddechrau ffeil, fel y gallwch gadw golwg ar eich cwyn a'r manylion o'i chwmpas. Cadwch gopïau o'r holl ohebiaeth drwy lythyrau neu e-byst, ac unrhyw beth arall y gallech fod ei angen ar ffurf cofnodion, llinellau amser, dyddiadau, a'r hyn a ddigwyddodd a phryd.

Os ydych chi'n siarad â rhywun ar y ffôn, gwnewch yn siŵr eich bod chi'n cymryd enw'r person, ac yn gwneud nodyn o'r amser a'r dyddiad y gwnaethoch chi siarad â nhw.

Os ydych chi'n ysgrifennu llythyr neu e-bost neu'n llenwi ffurflen i gwyno, efallai y byddwch yn dymuno ystyried cynnwys y canlynol:

- Bod mor wrthrychol ag y gallwch, cadw at y ffeithiau, a cheisio cadw eich emosiynau/barn allan o'ch esboniad.
- Rhoi manylion penodol am beth yw'r broblem/ beth sydd wedi mynd o'i le neu beth sydd wedi digwydd neu heb ddigwydd/ rhesymau dros y mater/yr effeithiau.
- Rhoi dyddiadau ac amser am ble y digwyddodd y broblem/digwyddiad.
- Beth a ddywedwyd wrthyh a gan bwy.
- Dweud pa wybodaeth a roddwyd i chi ar bapur am y gwasanaeth cyn y broblem – y cawsoch eich arwain i'w ddisgwyl.
- Anfon copïau o unrhyw dystiolaeth, dogfennau, lluniau, e-byst perthnasol.
- Gwneud unrhyw awgrymiadau yr hoffech chi eu datrys ynglŷn â sut y gellid datrys y broblem/beth hoffech chi i ddigwydd nawr, h.y. ydych chi'n chwilio am atebion? Ad-daliad? Gwasanaeth gwel? Ymddiheuriad?
- Gofyn sut y cafodd y penderfyniadau eu gwneud a arweiniodd at y broblem/ digwyddiad.
- Cynnwys unrhyw wybodaeth ynghylch beth rydych chi wedi ei wneud yn barod I ddatrys y mater.

Emosiynau ynghylch gwneud cwyn

Efallai y byddwch chi'n teimlo'n nerfus, yn flin, yn rhwystredig, yn ofni canlyniadau gwneud cwyn, yn poeni am wneud hynny neu wedi'ch llethu. Mae'n gallu cymryd amser ac amynedd, yn ogystal â bod yn drefnus a dyfalbarhau.

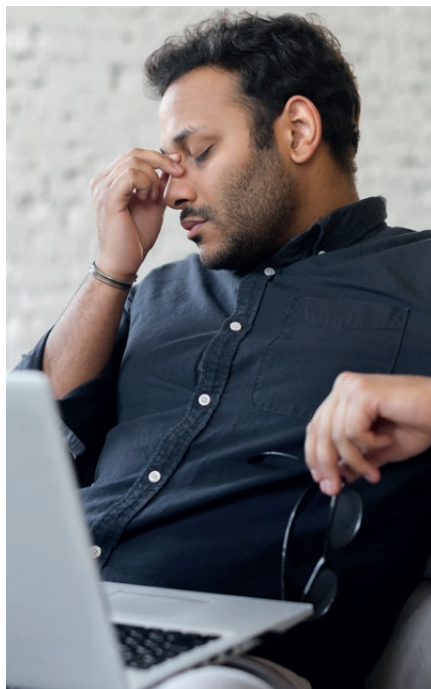
Efallai eich bod chi'n poeni nad yw'r person rydych chi'n gofalu amdano eisiau gwneud cwyn. Efallai eich bod chi'n teimlo'n bryderus hefyd am 'siglo'r cwch'. Mae'n gallu bod yn anodd siarad â phobl sydd mewn swyddi o awdurdod, er enghraifft gweithwyr meddygol proffesiynol neu weithwyr cymdeithasol - yn enwedig os ydynt wedi bod yn ymwneud â gofalu am rywun rydych chi hefyd yn gofalu amdanynt neu'n gyfrifol am gyrchu gwasanaethau ar eu cyfer.

Efallai y byddwch chi'n teimlo'n ddig bod y sefyllfa a arweiniodd at y gŵyn yn digwydd, ac yn teimlo'n ofidus neu'n ddig gyda gweithwyr proffesiynol neu gyda'r ffordd y mae gwasanaethau'n cael eu rhedeg.

Mae'n bwysig gwybod nad ydych chi ar eich pen eich hun, a bod yr emosiynau hyn yn gyffredin. Peidiwch ag ofni estyn allan am gefnogaeth, a thrafod sut rydych chi'n teimlo.

Mae nifer o ofalwyr wedi dweud wrthym fod y broses gwynion yn gallu bod yn hir, yn rhwystredig, ac yn heriol. Mewn rhai achosion, gallai'r mater a arweiniodd at wneud cwyn fod wedi bod yn drawmatig

neu'n anodd delio ag ef, felly gallai mynd dros y mater eto wrth fynd drwy'r broses gwynion deimlo'n anodd iawn.



Mae rhwystredigaeth a dichter yn emosiynau naturiol i'w teimlo ac felly, mae'n bwysig ceisio estyn allan am gefnogaeth os allwch chi.

Help i reoli eich emosiynau

Mae gallu siarad dros sut rydych chi'n teimlo yn bwysig wrth ddelio â chwynion. Efallai bod gennych chi ffrindiau neu deulu y gallwch ymddiried ynddynt- neu efallai y byddwch eisiau cael mynediad at wasanaethau eraill a allai eich cefnogi.

Mae Gofalwyr Cymru yn cynnig Gwasanaeth Cymorth Gwrando cyfrinachol am ddim i ofalwyr. Mae'r gwasanaeth hwn yn rhoi cyfle i chi siarad â rhywun sy'n deall eich rôl ofalu. I gael gwybod mwy, **cliciwch ar y ddolen hon**.

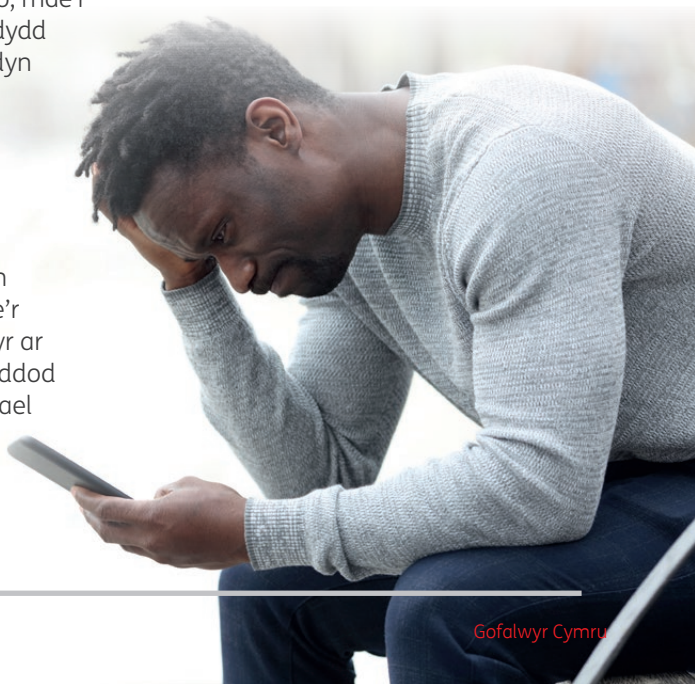
Mae Carers UK yn rhedeg **fforwm** ar-lein a llinell gymorth. Gallwch ffonio'r llinell gymorth ffôn ar 0808 808 7777 o ddydd Llun i ddydd Gwener, rhwng 9am - 6pm, neu gallwch gysylltu â ni drwy e-bost (**advice@carersuk.org**)

Os ydych chi angen rhywun i siarad gyda nhw neu glust i wrando, mae'r Samariaid ar gael 24 awr y dydd hefyd, 365 diwrnod y flwyddyn ar 116 123, neu gallwch anfon e-bost at **jo@samaritans.org**

Mae Gofalwyr Cymru yn cynnig sesiynau cymorth ar-lein a hyfforddiant mewn amryw iawn o bynciau. Mae'r rhain yn cynnwys cyrsiau byr ar iechyd a lles, hyfforddiant i ddod yn gynrychiolydd gofalwr, cael y gorau o'ch asesiad anghenion gofalwyr a mwy. Mae sesiynau cymorth ar-lein yn

cynnwys ymwybyddiaeth ofalgar, rheoli emosiynau anodd, ymlacio a rheoli straen. I gael gwybod pa sesiynau sydd ymlaen ac i archebu lle ar unrhyw sesiwn, ewch i'n **tudalennau cymorth a chyngor**.

Mae gennym hwb materion ariannol, hwb lles a hwb gofalwyr sy'n gweithio hefyd, lle byddwch yn dod o hyd i ganllawiau, fideos, cyngor ac erthyglau am wahanol agweddau ar ofalu. Os yw'n well gennych siarad gydag un o'n tîm, anfonwch e-bost at **info@carerswales.org** neu ffoniwch **029 20811370**.



Cefnogaeth i wneud cwyn

Os ydych chi'n gwneud cwyn am ofal iechyd y GIG, efallai y gallwch gael cymorth gan eich Corff Llais y Dinesydd. Mae Corff Llais y Dinesydd yn gyfrifol am ymweld yn rheolaidd â gwasanaethau iechyd lleol a, thrwy weithio gyda'u byrddau iechyd perthnasol, ymgysylltu â'u cymunedau i sicrhau eu bod yn cael eu cynrychioli'n addas. Mae yna saith Gwasanaeth Llais y Dinesydd sy'n gwasanaethu Cymru gyfan, ac sy'n cyfateb yn fras i'r saith Bwrdd Iechyd Lleol. Cliciwch ar **y ddolen hon** i ddod o hyd i'ch Corff Llais y Dinesydd.

Yn dibynnu ar eich anghenion, gall gwasanaeth eiriolaeth cwynion y Llais y Dinesydd eich helpu yn y ffyrdd canlynol:

Dod o hyd i wybodaeth sy'n berthnasol i'ch cwyn

Efallai eich bod chi'n teimlo bod angen ychydig o help arnoch i ddod o hyd i wybodaeth, er enghraifft gofyn am gopi o unrhyw gofnodion meddygol perthnasol.

Meddwl drwy eich pryderon, y broses bryderon, a'r hyn y gallech ei gyflawni'n realistig

Weithiau, mae pryderon yn ymwneud â phethau sy'n ofidus iawn, a gall y broses o godi pryder ymddangos yn frawychus iawn. Weithiau, mae pobl yn teimlo bod siarad drwy eu pryderon a sut mae'r broses yn

gweithio gyda rhywun sy'n wybodus, yn empathig ac yn annibynnol, yn help.

Ysgrifennu llythyron

Mae pryder yn fwy tebygol o gael ei ddatrys yn gyflym ac yn llwyddiannus os yw'n cael ei fynegi'n glir. Gall Llais y Dinesydd Cymuned eich helpu i weithio allan beth rydych chi eisiau ei ddweud, a'ch helpu i ddrafftio llythyrau.

Mynychu cyfarfodydd pryderon y GIG

Weithiau, mae'n rhaid cwrdd â staff y GIG fel rhan o'r broses pryderon. Gall hyn deimlo'n frawychus ac yn ofidus weithiau. Gall Cyngorau Iechyd Cymuned eich cefnogi i baratoi ar gyfer, a mynychu cyfarfodydd gyda staff y GIG, fel y gallwch wneud y mwyaf o'r cyfle i drafod eich pryderon.

Byddant yn darparu'r math a'r lefel o gefnogaeth sydd ei hangen arnoch, yn seiliedig ar drafodaethau gyda chi. Er enghraifft, efallai eich bod chi'n teimlo, oherwydd anabled, gwaeledd, rhwystrau cyfathrebu neu iaith, galar neu resymau eraill, bod angen mwy o gymorth arnoch gan 'eiriolwr cwynion' drwy gydol y broses. Mae eiriolwr cwynion yn annibynnol ar y GIG, a gallent helpu i'ch cyngori a'ch cefnogi drwy'r broses pryderon.

Fel arall, unwaith y byddwch wedi

siarad am eich pryderon gydag eiriolwr, efallai y byddwch yn teimlo'n hapus i barhau heb gefnogaeth.

Mae'r Cynghorau Iechyd Cymuned yn gweithio gydag unrhyw un sy'n byw yng Nghymru ac sydd dros 18 oed, waeth beth yw eu hanghenion, gan gynnwys ond nid yn gyfan gwbl, pobl sydd yn dioddef o'r canlynol:

- problemau iechyd meddwl
- anawsterau dysgu
- anableddau synhwyrdd
- ychydig neu ddim Saesneg ac sydd yn dod o gefndiroedd diwylliannol gwahanol
- profedigaeth
- neu unrhyw un arall sydd angen cymorth gyda'u pryder gan y GIG.

Mae gan eu staff eiriolaeth cwynion fynediad at y canlynol:

- systemau rheoli ac adrodd achosion diogel
- templedi llythyrau
- dehongli
- cyfleusterau cyfieithu ar y pryd
- pecynnau cyfathrebu ac adnoddau eraill.

I ddod o hyd i'ch Corff Llais y Dinesydd, , **cliciwch ar y ddolen hon.**

Gwasanaeth Cyngor a Chyswllt Cleifion (PALS)

Mae gan GIG Lloegr swyddogaeth chwilio, i'ch galluogi i ddod o hyd i wasanaeth PALS (Gwasanaeth Cyngor a Chyswllt Cleifion). Yng Nghymru, nid yw'r gwasanaeth hwn ar gael, ond mae gan rai byrddau iechyd unigol /

ysbytai wasanaeth PALS ar gael, yn ogystal â chysylltiadau â Chynghorau Iechyd Cymuned. Edrychwch ar wefan eich bwrdd iechyd lleol i ddarganfod beth sydd ar gael yn eich ardal chi.

Eiriolaeth Annibynnol a gwasanaethau eraill

Mae nifer o wasanaethau eiriolaeth annibynnol ar gael ledled Cymru. Mae'r gwasanaethau hyn yn aml yn cael eu targedu i gefnogi pobl o grwpiau penodol - er enghraifft, pobl sydd angen cymorth gyda'u hiechyd meddwl neu sy'n dioddef salwch neu anabledd penodol neu sydd â phlant sydd ag anabledd. Mae rhai gwasanaethau yn lleol i wahanol ardaloedd yng Nghymru.

Efallai yr hoffech gysylltu â **AdviceLink Cymru**, a allai eich helpu i'ch cefnogi gydag ystod eang o faterion. Gallwch fynd i'w gwefan trwy **glicio ar y ddolen hon.**

Mae **Dewis Cymru** yn cynnig adnodd chwilio am ddim, gydag adran fawr ar wasanaethau eirioli. Gallwch fynd i'w gwefan a chwilio am unrhyw wasanaethau eiriolaeth sydd yn agos atoch chi drwy **glicio ar y ddolen hon.**

Beth i'w wneud os nad ydych chi'n fodlon gyda chanlyniad y gŵyn

Gwasanaethau cymdeithasol – gwasanaeth cofrestredig neu wasanaeth cymdeithasol yr Awdurdod Lleol

Os, ar ôl datrys eich cwyn gyda gwasanaeth cofrestredig neu wasanaeth cymdeithasol Awdurdod Lleol, eich bod chi'n dal i fod yn anhapus gyda'r canlyniad, dylech gysylltu ag Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru, sydd â phwerau cyfreithiol i edrych ar gwynion am wasanaethau cyhoeddus a darparwyd gofal yng Nghymru. Ewch i **wefan yr Ombwdsmon** am fwy o fanylion.

Gallwch roi gwybod i **Arolygiaeth Gofal Cymru** hefyd os ydych chi'n parhau i fod yn anhapus am ganlyniad cwyn a godwyd gyda'r gwasanaeth cofrestredig neu wasanaeth cymdeithasol Awdurdod Lleol. Byddant yn adolygu eich pryder, ac yn ystyried pa gamau priodol y gallent eu cymryd mewn ymateb.

Cyfeiriadau

Rydym wedi rhestru amrywiaeth o sefydliadau isod a allai eich helpu yn y broses gwynion.

Gofalwyr Cymru (rhan o Carers UK)

Gwybodaeth, cymorth a chyngor i ofalwyr di-dâl sy'n byw yng Nghymru.

Ff: 029 2081 1370

E: info@carerswales.org

G: carerswales.org

Gwybodaeth a chymorth gan Carers UK

Mae Carers UK yn darparu gwybodaeth a chanllawiau i ofalwyr di-dâl. Mae'r rhain yn trafod ystod o bynciau gan gynnwys:

- Budd-daliadau a chymorth ariannol
- Eich hawliau fel gofalwr yn y gweithle
- Asesiadau gofalwyr a sut i gael cymorth yn eich rôl ofalu

- Y gwasanaethau sydd ar gael i ofalwyr a'r bobl rydych chi'n gofalu amdanyn nhw
- Sut i gwyno'n effeithiol a herio penderfyniadau

Gallwch ffonio ein Llinell Ffôn Gymorth ar **0808 808 7777** o ddydd Llun i ddydd Gwener, rhwng 9am – 6pm, neu gallwch gysylltu â ni drwy e-bost (**advice@carersuk.org**).

Arolygiaeth Gofal Cymru

Cysylltwch ag Arolygiaeth Gofal Cymru i wneud cwyn am ddarpariaeth gofal cymdeithasol gan wasanaethau gofal cofrestredig.

www.careinspectorate.wales/

Cyngor ar Bopeth Cymru

Swyddfeydd lleol i gael cyngor/ cynrychiolaeth ar fudd-daliadau, dyled a thai. Yn cynnig gwybodaeth am sut i wneud cwyn.

Ff: 0800 702 2020

G: www.citizensadvice.org.uk/wales/

Corff Llais y Dinesydd

Gall eich **Llais y Dinesydd** lleol eich helpu i wneud cwyn am wasanaethau'r GIG. Ewch i'w gwefan i ddod o hyd i'ch Cyngor Iechyd Cymuned lleol:

G: <https://www.llaiscymru.org/yn-eich-ardal>

Dewis Cymru

Yn cynnig swyddogaeth chwilio manwl i ddod o hyd i wasanaethau eiriolaeth annibynnol yng Nghymru, yn ôl eich lleoliad

G: www.dewis.wales

Awdurdod Lleol

I ddod o hyd i'ch awdurdod lleol a dolenni i'w gwefan, ewch i wefan Llywodraeth Cymru.

G: www.gov.uk/find-local-council

Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru

Gallwch gysylltu ag Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru am ddarparwr gwasanaeth cyhoeddus, darparwr gofal annibynnol neu aelod o'r awdurdod lleol

G: www.ombudsman.wales/

Gofal Cymdeithasol Cymru

Cysylltwch â Gofal Cymdeithasol Cymru i fynegi pryder am weithiwr gofal cymdeithasol (fel gweithiwr cymdeithasol)

G: www.socialcare.wales/