****

# **Polisi Cwynion**

**Sut byddwn ni’n trin cwynion ynglŷn â Gofal Cymdeithasol Cymru**

**Beth mae’r polisi yn ei gynnwys?**

Mae'r canllawiau a'r broses a nodir yn y ddogfen hon yn cwmpasu adborth cadarnhaol a negyddol ar ein gwaith ac ymddygiad ein staff, yn enwedig a ydym wedi dilyn y gyfraith a/neu ein canllawiau ni ein hunain. Mae'r polisi’n trafod cwynion ynglŷn â’r modd rydym ni’n cydymffurfio â [safonau’r Gymraeg](https://gofalcymdeithasol.cymru/amdanom-ni/beth-rydym-yn-ei-wneud) hefyd.

Mae'r polisi'n esbonio sut i wneud cwyn, y broses rydym ni'n ei dilyn er mwyn ymchwilio’n briodol i'r gŵyn a chanllawiau ar apelio yn erbyn dyfarniadau.

Mae polisi gwahanol ar gyfer ymdrin â chwynion yn erbyn aelodau o’n Bwrdd, ond mae croeso i chi gysylltu â ni yn gyntaf gyda'ch pryderon, a gallwn roi cyngor pellach i chi ar sut i fwrw ymlaen.

**Beth sydd heb ei gynnwys yn y polisi?**

Rhan o'n rôl yw rheoleiddio gweithwyr gofal cymdeithasol proffesiynol yng Nghymru, ac mae hynny'n cynnwys ymchwilio i gwynion am eu hymddygiad. Rheolir y broses hon gan bolisi gwahanol a gallwch ei weld ar ein [wefan](https://gofalcymdeithasol.cymru/delio-a-phryderon/codau-ymarfer-a-chanllawiau).

Mae cwynion eraill na allwn ni ymdrin â nhw’n cynnwys:

* unrhyw sylwadau am y cyfreithiau sy’n berthnasol i’n gwaith, er enghraifft, Deddf Rheoleiddio ac Arolygu Gofal Cymdeithasol (Cymru) 2016
* unrhyw gwynion am ansawdd y gwasanaethau gofal cymdeithasol rydych chi neu y mae rhywun rydych chi'n ei adnabod yn eu derbyn, neu’r sefydliadau sy'n eu darparu
* cwynion gan fyfyrwyr am rywbeth a ddigwyddodd ar eu cwrs neu asesiad
* cwynion ynghylch gwrandawiadau neu ddyfarniadau Addasrwydd i Ymarfer (FtP), er y gallwn ymchwilio i gwynion am gamweinyddu gan ein tîm FtP
* apeliadau yn erbyn dyfarniad a wnaed gan banel addasrwydd i ymarfer mewn gwrandawiad.

Mae rhestr o fanylion cyswllt perthnasol ar gyfer ymholiadau a/neu gwynion ar gyfer yr uchod ar ddiwedd y polisi hwn.

**Cwynion**

**Pa egwyddorion ydyn ni'n eu dilyn wrth ymdrin â chwynion?**

Pa bynnag gŵyn y byddwn yn ei derbyn, bydd ein camau ymchwilio yr un fath. Byddwn yn gofyn:

* A ydym wedi dilyn ein polisïau a'n prosesau?
* A yw ein staff wedi ymddwyn fel yr ydym yn disgwyl iddyn nhw wneud?

Os ydych chi o’r farn fod un o'r pethau hynny heb ddigwydd, byddwn yn cynnal ymchwiliad ac yn cywiro’r sefyllfa os nad ydym wedi cyrraedd ein safonau ni ein hunain.

Mae ein hagwedd at gwynion yn seiliedig ar werthoedd ein sefydliad sef:

**Parchu Pawb –** Byddwn yn gwrando ar eich pryderon a'ch cwynion bob amser gan werthfawrogi eich safbwynt a'ch barn.

**Agwedd Broffesiynol –** Byddwn yn ymdrin â’ch pryderon yn wrthrychol ac yn dilyn y prosesau sydd ar waith. Os gwelir bod diffygion, byddwn yn unioni’r sefyllfa ac yn dysgu gwersi.

**Dysgu’n Barhaus –** Byddwn yn defnyddio'ch adborth, boed yn gadarnhaol neu'n negyddol, i wella ein gwasanaethau yn barhaus.

**Cynnwys Pobl -** Ein nod yw gwneud y prosesau adborth a chwynion mor syml a thryloyw â phosibl er mwyn annog unrhyw adborth sydd gennych ynghylch gwaith Gofal Cymdeithasol Cymru.

**Sut allwch chi gwyno?**

I gofnodi cwyn am ein gwaith, ein prosesau, neu aelodau staff gallwch gysylltu â ni yn Gymraeg ac yn Saesneg fel a ganlyn:

* Ffurflen Cwyno ar y wefan
* E-bost: cwynion@gofalcymdeithasol.cymru
* Post: Gofal Cymdeithasol Cymru

South Gate House

Wood Street

Caerdydd

CF10 1EW

Bydd angen i ni cael cofnod ysgrifenedig o'r gŵyn. Er bod llythyr neu e-bost yn dderbyniol fel cwyn, rydym yn argymell eich bod hefyd yn llenwi’r 'Ffurflen Gwyno' (Atodiad 1) yn briodol hefyd gyda chymaint o wybodaeth â phosibl. Dylai'r wybodaeth hon gynnwys y canlynol:

* maes eich cwyn
* enwau'r staff dan sylw
* pryd y digwyddodd hyn
* yr hyn rydych chi’n anhapus amdano
* beth hoffech chi ei weld yn cael ei wneud am y sefyllfa
* sut y byddech chi’n hoffi i ni gadw mewn cysylltiad â chi am y sefyllfa.

Os nad oes modd i chi lenwi'r ffurflen, gallwch rannu eich cwyn gydag aelod o staff dros y ffôn yn 0300 303 3444. Bydd yr aelod staff yn llenwi'r ffurflen ar eich rhan ac fydd rhai iddyn nhw darllen y ffurflen yn ol i chi er mwyn sicrhau ei bod yn gywir cyn iddi gael ei chyflwyno. Hefyd, gallwn weithio ar gŵyn gyda rhywun sy'n gweithredu ar eich rhan os ydyn ni'n hyderus ei fod yn eich cynorthwyo chi.

**Beth allwch chi ei ddisgwyl pan fyddwch chi’n cwyno?**

**Cwyn Cam 1**

Os yw’n amlwg ein bod wedi gwneud camgymeriad, byddwn yn ceisio ei drwsio cyn gynted â phosibl. Gelwir y rhain yn ‘Gwynion Cam 1’ a bydd y Swyddog Cwynion yn cyfeirio’r rhain at y rheolwr tîm perthnasol. Os ydych yn anhapus gyda sut yr ymdriniwyd â'ch cwyn gychwynnol cysylltwch â'r Swyddog Cwynion a fydd yn dechrau cam nesaf y broses - cwynion cam 2.

Byddwn yn anfon cydnabyddiaeth o'r gŵyn atoch o fewn 5 diwrnod gwaith i dderbyn y gŵyn. Bydd y gydnabyddiaeth hon yn amlygu camau nesaf y broses gwyno.

Byddwn yn anelu at ymateb o fewn 20 diwrnod gwaith o dderbyn y gŵyn.

**Cwyn Cam 2**

Gall fod yn anoddach datrys rhai cwynion ar unwaith a bydd angen mwy o amser arnom i'w hystyried. Bydd y Swyddog Cwynion yn ymchwilio i'r gŵyn ac yn cydgysylltu â'r Rheolwr Tîm perthnasol i weld a ddylid cadarnhau'r gŵyn (ni ddilynwyd y broses/gweithredodd staff yn amhriodol). Yna bydd yr achwynydd yn cael gwybod am y canlyniad yn ysgrifenedig.

Byddwn yn anfon cydnabyddiaeth o'r gŵyn atoch o fewn 5 diwrnod gwaith i dderbyn y gŵyn. Bydd y gydnabyddiaeth hon yn amlygu camau nesaf y broses gwyno.

Byddwn yn anelu at gwblhau pob ymchwiliad o fewn 20 diwrnod gwaith o dderbyn y gŵyn. Efallai y bydd achlysuron prin pan fydd angen mwy o amser i gwblhau ymchwiliad llawn, byddwch yn cael eich hysbysu lle mae hyn yn wir.

Gallwn ailagor yr ymchwiliad os daw unrhyw wybodaeth newydd a allai effeithio ar yr argymhelliad gwreiddiol ar gael.

**Beth sy'n digwydd os byddwn yn cadarnhau eich cwyn?**

Byddwn yn ysgrifennu atoch i ddweud:

* a ydym yn cytuno â rhywfaint neu'r cyfan o’ch cwyn
* ymddiheuro am y gofid a gawsoch
* egluro beth ddylai fod wedi digwydd
* esbonio sut y byddwn yn gwneud iawn am y sefyllfa.

Ystyr 'gwneud iawn' yw ceisio unioni neu gywiro'r hyn a aeth o le. Os cytunir bod rhywbeth y gallai ni wedi’i wneud yn well, byddwn yn edrych ar sut y gallwn atal y broblem rhag digwydd eto.

Os yw’r gŵyn yn ymwneud ag ymddygiad staff, gall arwain at gamau disgyblu. Yn yr achos hwn, bydd yr achwynydd yn cael gwybod ac yn cael ei ddiweddaru er y bydd yn debygol y bydd llinell amser y broses gwyno’n cael ei gohirio nes y bydd y broses ddisgyblu wedi ei chwblhau.

**Beth sy'n digwydd os nad yw Gofal Cymdeithasol Cymru yn cadarnhau eich cwyn?**

Y rhesymau mwyaf cyffredin dros beidio â chadarnhau cwyn yw:

* dilynwyd y polisi neu'r broses yn briodol
* dim digon o wybodaeth/tystiolaeth wedi’i darparu i gefnogi'r gŵyn.

Pan na fydd cwyn yn cael ei chadarnhau, bydd y Swyddog Cwynion yn parhau i drafod ag arweinwyr yr adran gyfrifol i drafod y prosesau sydd ar waith, er mwyn sicrhau gwelliant pellach i ein gwasanaethau.

**A ydym ni'n dysgu gwersi o’r cwynion sydd wedi eu gwneud amdanom ni?**

Mae Gofal Cymdeithasol Cymru yn cofnodi ac adrodd ar y canlynol:

* nifer y cwynion rydyn ni'n eu derbyn
* y maes gwaith sy’n gysylltiedig â’r cwynion
* pa mor gyflym y cawsant eu datrys
* y gwersi rydyn ni wedi eu dysgu o bob un
* tueddiadau neu batrymau sy'n dod i'r amlwg.

Adroddir ar hyn i'r Prif Weithredwr, yr arweinyddiaeth ac aelodau'r Bwrdd fel y gallant graffu arnom a gweld sut yr ydym wedi gweithredu a monitro cynnydd gwelliannau.

**Beth yw ymddygiad annerbyniol?**

Rydym yn deall y gall y broses gwyno weithiau fod yn rhwystredig. Gyda hynny mewn golwg, efallai y bydd adegau pan fydd eich gweithredoedd a'ch ymddygiad yn mynd yn feichus, yn barhaus neu'n annerbyniol yn gyffredinol tuag at ein staff. Os digwydd hyn, byddwn yn anfon ein [Polisi Ymddygiad Annerbyniol](https://socialcarewales.sharepoint.com/%3Aw%3A/s/StrategyPerformanceRisk/EU7l2ljP5qNEukIQc5u5bM0BwHWwE63tq1flR3AztY888A?e=hICUn2) atoch, esboniad o sut rydych wedi torri’r canllawiau hyn ac yn gweithredu rhai rheolau ar gyfer gweddill y broses ymchwilio, megis:

* dim ond gadael i chi gysylltu ag aelodau penodol o staff ac ar adegau penodol
* gofyn i chi am gysylltu drwy unigolyn arall (trydydd parti)
* gwahardd cyswllt uniongyrchol rhwng chi ac aelodau staff
* gwahardd chi rhag ymweld â'n safle neu ddod i'n digwyddiadau.

Os yw'r ymddygiad yn fygythiol tuag at ein staff neu'n droseddol mewn unrhyw ffordd, byddwn yn hysbysu’r heddlu hefyd.

**Apelio**

**Apelio yn erbyn penderfyniad?**

Gellir gofyn i banel wneud adolygiad o'r ymchwiliad os yw'r achwynydd yn credu bod angen gwneud hynny. Cyfeirir at hyn fel Cwyn Cam 3.

Bydd y panel adolygu’n cael ei gadeirio gan aelod o'r Bwrdd ac yn cynnwys y Prif Weithredwr yn ogystal â Chyfarwyddwr neu Uwch Reolwr sydd heb gysylltiad â maes y gŵyn. Ni fydd y panel yn ail-gynnal y broses ymchwilio, ond bydd yn ystyried:

* a gafodd y broses gwynion ei dilyn yn iawn
* a oedd yr ymateb i'r gŵyn yn rhesymol gan ystyried yr amgylchiadau

Gallwch ddarparu datganiad ysgrifenedig i’r panel adolygu i egluro’r rhesymau dros Gŵyn Cam 3.

Unwaith y bydd y panel wedi adolygu'r holl wybodaeth, bydd yn penderfynu naill ai:

* anfon y gŵyn yn ôl at yr uwch reolwr i ail-ystyried y gŵyn.
* cadarnhau’r dyfarniad gwreiddiol
* newid y dyfarniad

Bydd y cadeirydd y panel yn cysylltu â'r Achwynydd gyda phenderfyniad y panel adolygu o fewn **10 diwrnod gwaith** i ddiwedd yr adolygiad ac yn cynnig awgrymiadau i setlo'r gŵyn.

**Â phwy y dylid cysylltu os ydych chi'n dal i bryderu?**

Gallwch fynd â'ch cwyn amdanom ni at Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru. Mae'r [Ombwdsmon](https://www.ombwdsmon.cymru/amdanom-ni/): “*yn annibynnol ar holl gyrff y llywodraeth ac mae ganddo bwerau cyfreithiol i ymchwilio i gwynion am wasanaethau cyhoeddus a darparwyr gofal annibynnol yng Nghymru”* (gweler<https://www.ombwdsmon.cymru/amdanom-ni/>).

Mae manylion cyswllt yr Ombwdsmon ar ddiwedd y ddogfen hon.

Os ydych yn anhapus â'r modd yr ydym wedi ymdrin â'ch cwyn mewn perthynas â chydymffurfio â safonau’r Gymraeg, cysylltwch â [Swyddfa Comisiynydd y Gymraeg](https://www.comisiynyddygymraeg.cymru/cysylltu-a-ni):

Ffôn: 0345 6033 221

E-bost: post@cyg-wlc.cymru

Comisiynydd y Gymraeg
Siambrau’r Farchnad
5–7  Heol Eglwys Fair

Caerdydd CF10 1AT

**Cwynion a'ch data**

Rydym yn dal:

* Manylion personol
* Manylion Cyswllt
* Natur y cwyn.

Rydym yn cadw’r wybodaeth hon i:

* Cydymffurfio â'n gofyniad statudol i reoli cwynion.

Nid ydym yn rhannu’r wybodaeth hon yn allanol er y gallwn gyhoeddi ystadegau dienw a manylion am gwynion. Rydym yn cadw cynnwys y gŵyn yn barhaol fel cofnod corfforaethol.

Gallwch ddod o hyd i ragor o wybodaeth am sut rydym yn defnyddio eich data yn ein [hysbysiad preifatrwydd](https://socialcare.wales/generic-content/privacy-notice).

****

#

# **Ffurflen gwyno**

Dylech lenwi’r ffurflen hon os ydych chi’n anfodlon gydag unrhyw wasanaeth y mae Gofal Cymdeithasol Cymru yn ei ddarparu, a’ch bod am i'r mater gael ei ymchwilio ymhellach.

.

# **Adran A**

# **Manylion personol**

Enwau cyntaf:

Cyfenw:

Cyfeiriad:

Cod post: Rhif ffôn:

## Pa gyfeiriad ydych chi am i ni anfon gohebiaeth iddo os yw’n wahanol i'r uchod?

# **Adran B**

**Rhowch fanylion yr adran neu'r unigolyn rydych chi'n cwyno amdano, lle bo hynny'n briodol.**

Enw cyntaf:

Cyfenw:

Cyfeiriad ebost:

Beth yw eich cwyn?

|  |
| --- |
| Digwyddiad  |
|  |

|  |
| --- |
| Dyddiad ac amser y digwyddiad(au) |
|  |

|  |
| --- |
| Beth fyddai’n ganlyniad llwyddiannus o’ch safbwynt chi? |
|  |

# **Manylion cynrychiolydd**

A ydych chi'n dymuno cael cydweithiwr/cynrychiolydd undeb llafur/gweithiwr cymorth i fod gyda chi yn ystod y broses gwyno?

Enwau cyntaf:

Cyfenw:

# Cyfeiriad e-bost/Cyfeiriad (ar gyfer gohebiaeth)

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Categori** | **Y pwynt cyswllt cyntaf** | **Manylion cyswllt** |
| Apelio yn erbyn penderfyniad panel addasrwydd i ymarfer | (Haen Gyntaf) Tribiwnlys Safonau Gofal | 01325 289 350Ebost: cst@justice.gov.uk  |
| Cwyn yn erbyn y modd yr ymdriniodd Gofal Cymdeithasol Cymru â chwynion | Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru | 0300 790 0203www.[ombwdsmon.cymru](https://www.ombwdsmon.cymru/)Ebost: holwch@ombwdsmon.cymru  |
| Cwyn am ymdrin â chais Deddf Diogelu Data / Deddf Rhyddid Gwybodaeth | Swyddfa’r Comisiynydd Gwybodaeth | 0303 123 1113[cy.ico.org.uk/make-a-complaint/](https://cy.ico.org.uk/make-a-complaint/)Ebost: wales@ico.org.uk Information Commissioner's Office 2nd floor, Churchill House, Churchill Way, Cardiff, CF10 2HH 01625 545297 ebost: wales@ico.org.uk  |
| Ymddygiad aelod o Fwrdd Gofal Cymdeithasol Cymru | Ysgrifennydd Bwrdd Gofal Cymdeithasol Cymru(Llinos Bradbury) | 02920 780540Ebost: llinos.bradbury@socialcare.wales  |
| Cwyn am gartref gofal neu adran gwasanaethau cymdeithasol (Cymru yn unig) | Arolygiaeth Gofal Cymru | 0300 7900 126<https://www.arolygiaethgofal.cymru/cysylltwch-ni/codi-pryder> Ebost: AGC@llyw.cymruCare Inspectorate Wales, Welsh Government, Rhydycar Business Park, Cardiff, CF48 1UZ  |
| Sylwadau am gyfreithiau yng Nghymru yn ymwneud â gofal cymdeithasol a rheoleiddio gofal cymdeithasol | Aelod Cynulliad LleolAS lleol | [senedd.assembly.wales/mgFindMember.aspx](https://senedd.cymru/dod-o-hyd-i-aelod-o-r-senedd/) [www.parliament.uk/get-involved/contact-your-mp/](http://www.parliament.uk/get-involved/contact-your-mp/)  |