Hawdd ei Ddeall

Gwasanaeth Eiriolaeth Cwynion

Sut rydyn ni'n gallu eich helpu chi gyda eich cwyn

Mae'r ddogfen yma wedi cael ei hysgrifennu gan **Llais**. Mae'n fersiwn hawdd ei ddeall o '**Canllaw i'n gwasanaeth eiriolaeth cwynion iechyd a gwasanaethau cymdeithasol**.'

Rhagfyr2023

Sut i ddefnyddio'r llyfryn yma

Dyma lyfryn hawdd ei ddeall. 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 **Llais**. Am fwy o wybodaeth, cysylltwch â:

Gwefan: www.llaiscymru.org

Ebost: enquiries@llaiscymru.org

Ffôn: 02920 235 558

Gwnaeth **Hawdd ei Ddeall Cymru** y ddogfen hon yn **Hawdd ei Ddeall** gan ddefnyddio **Photosymbols.** I ddweud eich barn wrthym am y fersiwn hawdd ei darllen hon, cliciwch yma.

Rhif trwydded ffotosymbolau 403527247.

Cynnwys

Amdanom ni **4**

Ein gwasanaeth eiriolaeth cwynion **5**

Eich hawl i gefnogaeth 7

Sut rydyn ni yn gallu eich helpu chi **8**

Pethau rydyn ni yn gallu eich helpu chi gyda 10

Pryd rydyn ni'n gallu eich helpu chi **12**

Pwy rydyn ni'n gallu eu helpu **15**

Beth sy'n digwydd pan fyddwch chi yn cysylltu â ni **17**

Pethau dydyn ni ddim yn gallu eu gwneud **19**

Mwy o wybodaeth **23**

Timau Llais Lleol 24

Amdanom ni

Llywodraeth Cymru
Welsh Government

Mae Llais wedi cael ei sefydlu gan Lywodraeth Cymru.

Ein gwaith ni ydy gwneud yn siŵr bod pobl yng Nghymru yn gallu dweud eu dweud am:

- gwasanaethau iechyd
- a gwasanaethau gofal cymdeithasol.

Fe ddylai pobl gael y gwasanaethau yma mewn ffordd sy'n gweithio orau iddyn nhw.

Rydyn ni yn annibynnol. Mae hyn yn meddwl nad ydyn ni yn cael ein dylanwadu na'n rheoli gan y llywodraeth.

Mae'r llyfryn yma yn dweud wrthych chi am ein **gwasanaeth eiriolaeth cwynion**. Mae'r gwasanaeth yma yn gallu eich helpu i gwyno am wasanaethau'r GIG neu wasanaethau cymdeithasol.

Ein gwasanaeth eiriolaeth cwynion

Eiriolaeth ydy pan fydd rhywun yn eich helpu ac yn siarad drosoch chi. Maen nhw'n eich helpu chi i ddweud beth rydych chi am ei ddweud. Gwnewch yn siŵr eich bod yn cael eich clywed.

Eiriolwr ydy'r person sy'n siarad drosoch chi.

Mae ein **heiriolwyr** cwynion wedi'u hyfforddi i ddelio â'ch cwynion.

Rydyn ni yn rhoi gwybodaeth mewn ffordd sy'n addas i chi. Er enghraifft, mewn ieithoedd gwahanol, print mawr, hawdd ei ddeall a sain.

Rydyn ni'n gallu cynnig cyfieithwyr os oes angen un.

Gadewch i ni wybod beth rydych chi ei angen ac fe fyddwn yn gwneud ein gorau i helpu.

Eich hawl i gefnogaeth

Mae gennych yr hawl i ddefnyddio ein **gwasanaeth eiriolaeth cwynion os**:

- Rydych chi'n oedolyn, yn berson ifanc, neu'n blentyn yng Nghymru. Ac os oes gennych chi gwyn am **wasanaethau'r GIG** yng Nghymru.

- Neu os ydych chi'n oedolyn ac yn poeni am **wasanaethau cymdeithasol** yng Nghymru.

Mae ein **gwasanaeth eiriolaeth cwynion** yn helpu i wneud yn siŵr:

- Mae pobl yn gallu cwyno pan fydd pethau'n mynd o chwith.
- Mae'r gwasanaethau'n dysgu gwersi o gwynion.
- Mae'r gwasanaethau'n gwella i bawb.

Sut rydyn ni yn gallu eich helpu chi

Mae ein gwasanaeth eiriolaeth cwynion yn gallu:

- Eich helpu i gwyno am y gofal mae'r GIG neu'r awdurdod lleol wedi ei roi i chi neu maen nhw wedi ei dalu amdano.

- Eich helpu i wneud cwyn dros rywun arall. Mae hyn yn gallu meddwl dros rhywun sydd wedi marw.

- Rhoi gwybod i chi am sefydliadau eraill sydd yn gallu eich helpu.

- Ateb eich cwestiynau am sut i gwyno a dweud wrthych chi am eich dewisiadau.

- Rhoi canllaw cam wrth gam i wneud cwyn.

- Rhoi **eiriolwr** cwynion sydd wedi cael hyfforddiant i chi. Maen nhw yn gallu eich cefnogi drwy'r broses gwyno.

- Efallai y byddwn yn gallu eich cefnogi os ydych chi yn talu am wasanaethau cymdeithasol eich hun gan ddarparwr sydd ar gofrestr Arolygiaeth Gofal Cymru.

Pethau rydyn ni yn gallu eich helpu chi gyda

Rydyn ni yn gallu eich cefnogi drwy gydol y broses. Rydyn ni yn gallu eich helpu i:

Dod o hyd i wybodaeth

Er enghraifft, gofyn am gopi o'ch cofnodion meddygol.

Siarad am eich cwyn

Weithiau efallai y byddwch yn poeni am y broses o godi pryder.

Mae'n help i bobl siarad drwy broses gyda rhywun sy'n adnabod y broses yn dda.

Ysgrifennu llythyrau

Rydyn ni yn gallu eich helpu i weithio allan beth rydych chi am ei ddweud. Ac ysgrifennu llythyrau.

Mynd i gyfarfodydd cwynion gyda chi

Weithiau mae cymryd rhan mewn cyfarfodydd yn gallu gwneud i bobl boeni. Rydyn ni'n gallu eich helpu i baratoi ar gyfer cyfarfodydd. A mynd i gyfarfodydd gyda chi i drafod eich pryderon.

Pryd rydyn ni'n gallu eich helpu chi

Rydyn ni'n gallu eich helpu ar unrhyw adeg o'r broses gwyno.

Codi eich pryder gyda'r darparwr gwasanaeth

Mae gan bob darparwr gwasanaethau iechyd a gofal cymdeithasol lleol eu gweithdrefnau cwynion eu hunain.

Mae'n rhaid i chi godi eich pryder gyda'r darparwr gwasanaeth yn gyntaf. Fe fyddan nhw yn ceisio gwneud pethau'n iawn.

Os nad ydych yn siŵr gyda phwy i siarad, rydyn ni’n gallu eich helpu i ddod o hyd i’r person iawn i siarad â nhw.

Rydyn ni’n gallu eich helpu os:

- Dydych chi ddim yn gallu datrys eich cwyn gyda’r darparwr gwasanaeth yn anffurfiol.

- Byddai’n well gennych godi eich pryder yn ffurfiol.

Mae’n rhaid i chi godi eich pryder o fewn 1 blwyddyn i’r broblem ddigwydd. Mewn sefyllfaoedd arbennig efallai y byddwch yn gallu cwyno ar ôl blwyddyn.

Gwneud cwyn i Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru (CGCC)

Fel arfer, rydych chi'n gallu cwyno wrth y **Comisiynydd** os:

- dydych chi ddim yn hapus â'r ffordd y cafodd eich cwyn ei thrin
- neu os dydych chi ddim yn hapus â chanlyniad eich cwyn.

Mae'r **Comisiynydd** yn gallu ymchwilio i gwynion sydd wedi cael eu gwneud o fewn blwyddyn i'r mater ddigwydd.

Mae'r **Comisiynydd** yn gallu ymchwilio i gwynion os ydy'r mater wedi digwydd dros flwyddyn yn ôl, ond eich bod wedi cwyno i'r darparwr gwasanaeth o fewn y flwyddyn y digwyddodd.

Os ydy hyn yn wir, fe ddylech chi gwyno wrth y **Comisiynydd** o fewn 12 wythnos o gael eich ymateb gan y darparwr gwasanaeth.

Pwy rydyn ni'n gallu eu helpu

Rydyn ni eisiau clywed gan gymaint o bobl â phosibl yng Nghymru.

Rydyn ni eisiau clywed gan bobl o bob cefndir. A phobl nad ydyn nhw efallai'n cael yr un cyfleoedd i ddweud eu dweud.

Rydyn ni'n gallu helpu os oes gennych anghenion ychwanegol.

Rydyn ni'n gallu helpu os:

- Mae gennych chi broblemau iechyd meddwl.
- Mae gennych chi anawsterau dysgu.
- Mae gennych chi anableddau synhwyraidd.
- Rydych chi'n siarad ychydig neu ddim Saesneg.
- Rhywun rydych chi'n ei garu wedi marw.
- Mae gennych chi unrhyw anghenion eraill.

Cymraeg

Mae ein **gwasanaeth eiriolaeth cwynion** hefyd ar gael yn Saesneg .

Beth sy'n digwydd pan fyddwch chi yn cysylltu â ni

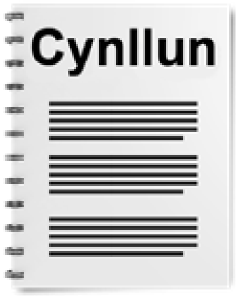
Fe fydd un o aelodau ein tîm yn siarad â chi am eich pryder.

Fe fyddan nhw yn edrych i weld pa gymorth rydych chi ei angen.

Fe fyddan nhw yn edrych i weld a oes gennych chi unrhyw anghenion cyfathrebu.

Os ydyn ni'n credu ein bod yn gallu eich helpu, fe fyddwn ni yn egluro ein gwasanaeth i chi.

Os dydyn ni ddim yn gallu helpu, fe fyddwn ni yn gwneud ein gorau i ddod o hyd i rywun sy’n gallu.



Fe fydd **eiriolwr** cwynion yn cysylltu â chi ac yn gwneud cynllun.

Fe fydd y cynllun yma yn dweud:

- Beth rydyn ni wedi cytuno y byddwn yn ei wneud i chi.

- Sut y byddwn yn cadw mewn cysylltiad â chi.

Pethau dydyn ni ddim yn gallu eu gwneud

Mae yna rai pethau dydy ein gwasanaeth ddim yn cael eu gwneud. Dydyn ni ddim yn gallu:

- Gwneud penderfyniadau ar eich rhan.

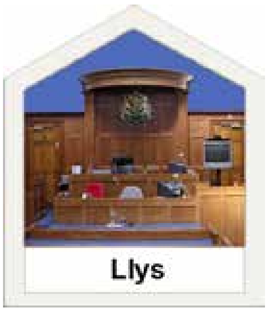
- Dweud os ydyn ni'n meddwl bod eich cwyn yn rhesymol.

- Rhoi barn meddygol neu gyngor meddygol.

- Rhoi cyngor am ofal a thriniaeth barhaus.

- Ymchwilio i bryderon.

- Darparu cefnogaeth gyda Phaneli Gofal Iechyd Parhaus neu Gais Cyllido Cleifion Unigol.



- Darparu cefnogaeth mewn cwest. Cwest ydy pan fydd barnwr a rheithgor yn edrych ar ffeithiau eich cwyn.

- Cynnig cefnogaeth fel **cymorth profedigaeth** a chwnsela. Mae **cymorth profedigaeth** yn helpu pobl i ymdopi pan fydd rhywun roedden nhw'n ei garu wedi marw.

- Eich helpu i gwyno os ydych o dan 18 oed. Ac mae eich cwyn yn ymwneud â'r gwasanaethau cymdeithasol.

- Gweithio ar gwynion sydd dros 1 blwyddyn. Oni bai eich bod ond newydd ddarganfod bod gennych rywbeth rydych chi'n gallu cwyno amdano. Neu os oes gennych chi reswm cryf arall dros beidio â chodi eich pryderon yn gynt.

- Rhoi cyngor cyfreithiol neu help gyda chamau cyfreithiol.

- Helpu gyda chwynion am driniaeth nad ydy'r GIG na'r awdurdod lleol wedi talu amdano.

- Disgyblu staff iechyd neu ofal cymdeithasol.

- Helpu os nad ydych chi'n byw yng Nghymru.

Os nad ydyn ni yn gallu helpu, cysylltwch â ni o hyd. Fe fyddwn ni bob amser yn gwneud ein gorau i'ch helpu i ddod o hyd i rywun sydd yn gallu.

Mwy o wybodaeth

Rydych chi'n gallu darganfod mwy amdanom trwy:

- Cysylltu â'ch tîm Llais lleol
- Edrych ar ein gwefan: www.llaiscymru.org

Mae'r daflen yma hefyd ar gael yn Saesneg.

Rydych chi'n gallu cysylltu â ni yn Gymraeg neu Saesneg. Fe fydd yn cymryd yr un faint o amser i ni eich ateb yn Gymraeg neu Saesneg.

Os ydych chi eisiau'r ddogfen yma mewn fformat neu iaith wahanol, cysylltwch â ni.

Rydych chi hefyd yn gallu lawrlwytho'r ddogfen yma o'n gwefan: www.llaiscymru.org

Timau Llais Lleol

Caerdydd a Bro Morgannwg

Yn cynnwys Caerdydd a Bro Morgannwg.

Ffôn: 029 2075 0112

E-bost: cardiffandvaleenquiries@llaiscymru.org

Cwm Taf Morgannwg

Yn cynnwys Pen-y-bont ar Ogwr, Rhondda Cynon Taf a Merthyr Tudful.

Ffôn: 01443 405830

E-bost: cwmtafmorgannwgenquiries@llaiscymru.org

Gwent

Yn cynnwys Casnewydd, Caerffili, Blaenau Gwent, Sir Fynwy a Thorfaen.

Ffôn: 01633 838516

E-bost: gwentenquiries@llaiscymru.org

Castell-nedd Port Talbot ac Abertawe

Yn cynnwys Castell-nedd Port Talbot ac Abertawe.

Ffôn: 01639 683490

E-bost: nptandswansea.enquiries@llaiscymru.org

Timau Llais Lleol

Gogledd

Sir y Fflint, Sir Ddinbych,

Wrecsam, Conwy, Ynys Môn a Gwynedd.

Ffôn: 01978 356178 / 01248 679284

E-bost: northwalesenquiries@llaiscymru.org

Powys

Yn cynnwys Sir Drefaldwyn, Brycheiniog a Maesyfed.

Ffôn: 01874 624206 / 01686 627632

E-bost: powysenquiries@llaiscymru.org

Gorllewin Cymru

Yn cynnwys Sir Benfro, Sir Gaerfyrddin a Cheredigion.

Ffôn: 01646 697610

E-bost: westwalesenquiries@llaiscymru.org

LLAIS

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