Arolygiaeth Gofal **Cymru**
Care Inspectorate **Wales**

Polisi Cwyno

Sut i gwyno amdanom ni neu aelod o'n staff.

Cyhoeddwyd: 24 Gorffennaf 2023 **Diweddarwyd ddiwethaf:** 24 Gorffennaf 2021

Cafodd y ddogfen hon ei lawrlwytho o **arolygiaethgofal.cymru**
Ewch i **https://www.arolygiaethgofal.cymru/polisi-cwyno-html** i weld y fersiwn ddiweddaraf.
Efallai na fydd y ddogfen hon yn hollol hygyrch. Drllenwch ein **datganiad hygyrchedd** i gael rhagor o wybodaeth.
Mae'r ddogfen yma hefyd ar gael yn **English**.

Amdanom ni

Ni yw Arolygiaeth Gofal Cymru (AGC), sef rheoleiddiwr annibynnol gofal cymdeithasol a gofal plant. Rydym yn cofrestru, yn arolygu ac yn gweithredu i wella ansawdd a diogelwch gwasanaethau er llesiant pobl Cymru.

Beth yw Cwyn?

Gallwn ymdrin â chŵyn os yw'n ymwneud ag anfodlonrwydd ag ansawdd y gwasanaeth a gawsoch gennym, neu os byddwch yn anhapus ag ymddygiad neu weithredoedd aelod o'n staff neu unigolyn sy'n gweithio i ni.

Yr hyn na allwn ymdrin ag ef fel rhan o'n proses gwyno

Bydd adegau pan na allwn ymdrin â'r materion a godwyd gennych drwy ein proses gwyno. Mae hynny am y dylid ymdrin â nhw drwy broses arall, er enghraifft:

- Cwynion am y Gwasanaethau Cymdeithasol neu asiantaethau eraill.
- Cwynion am ddarparwyr.
- Cwynion am ddiogelwch neu ansawdd y gofal a roddir.
- Heriau i'r adroddiad arolygu.
- Heriau i gymryd camau gorfodi.

Pan fyddwch yn cysylltu â ni i wneud cwyn, byddwn yn dweud wrthych p'un a ellir mynd i'r afael â'r materion dan sylw drwy'r broses gwyno ai peidio. Os na ellir ymchwilio i'r materion a godwyd gennych drwy'r broses gwyno, byddwn yn dweud wrthych am ffyrdd eraill o fynd i'r afael â nhw. Os byddwn yn cymryd camau gorfodi yn erbyn darparwr, efallai na allwn ystyried cwyn ganddo hyd nes bod y broses gyfreithiol wedi'i chwblhau.

Mewn rhai amgylchiadau gallai fod yn fwy priodol datrys y mater drwy gael cyfarfod neu sgwrs dros y ffôn â Rheolwr Tîm neu Uwch-reolwr.

Sut i wneud cwyn

Os na fyddwch yn hapus â safon y gwasanaeth a gawsoch, neu yr oeddech yn disgwyl ei gael gan AGC, gallwch wneud cwyn drwy gysylltu â'r Tîm Ansawdd a Gwybodaeth, sy'n ymdrin â chwynion. Gallwch gysylltu â'r tîm drwy un o'r ffyrdd canlynol:

Ffôn: 0300 7900 126
(9:00am-5:00pm o ddydd Llun i ddydd Iau, tan 4:30pm ar ddydd Gwener)

E-bost: AGC.cwynion@llyw.cymru **(mailto:AGC.cwynion@llyw.cymru)**

Gwefan: https://arolygiaethgofal.cymru/cysylltwch-ni/cwynion-amdanom-ni **(https://www.arolygiaethgofal.cymru/cysylltwch-ni/cwynion-amdanom-ni)**

Os ydych yn ei chael byddwch yn cael trafferth wrth egluro eich cwyn i ni, gallwch ofyn i rywun arall (er enghraifft ffrind neu aelod o'r teulu) wneud y gŵyn ar eich rhan fel eich eiriolwr.

Hefyd, mae croeso i chi ddod â'ch eiriolwr gyda chi i'ch cefnogi mewn unrhyw gyfarfod y byddwch, o bosibl, yn ei gael â ni ar unrhyw gam o'r broses o ymchwilio i'r gŵyn. Pan fyddwn yn ysgrifennu atoch am eich cwyn, byddwn hefyd yn anfon copïau o lythyrau a dogfennau eraill at eich eiriolwr.

Os byddwch yn gwneud cwyn ar ran rhywun arall, bydd angen i ni gael cadarnhad ganddo ei fod yn cytuno i chi wneud hynny ar ei ran. Gellir darparu'r cytundeb hwn yn ysgrifenedig neu dros y ffôn gan ddefnyddio'r manylion cyswllt a nodir uchod.

Byddwn yn ystyried eich cwyn os byddwch yn dweud wrthym amdani cyn pen chwe mis i ddyddiad y sefyllfa a arweiniodd at y materion dan sylw. Y rheswm dros hyn yw ei bod hi'n well ystyried eich cwyn tra bo gan bawb gof byw o'r materion.

Mewn amgylchiadau eithriadol, efallai y byddwn yn gallu ymchwilio i gŵyn y tynnir ein sylw ati yn hwyrach na hyn. Bydd yn rhaid i chi roi rhesymau clir i ni dros beidio â chodi'r gŵyn hon yn gynt, a bydd angen i ni gael digon o wybodaeth am y mater i'n galluogi i'w ystyried yn llawn.

Y ffordd y byddwn yn ymdrin â'ch cwyn

Pan fyddwch yn cysylltu â'r sefydliad, byddwn yn nodi manylion eich cwyn ac yn asesu'r ffordd orau o fynd i'r afael â hi. Byddwch yn cael cydnabyddiaeth ysgrifenedig o hyn drwy neges e-bost neu lythyr drwy'r post. Bydd y wybodaeth a ddarparwch i ni'n cael ei thrafod yn unol â Rheoliad Cyffredinol y DU ar Ddiogelu Data (GDPR y DU) a'r Ddeddf Diogelu Data ac mae rhagor o wybodaeth ar gael yn ein hysbysiad preifatrwydd **(https://www.arolygiaethgofal.cymru/hysbysiad-preifatrwydd-html)**.

- **Byddwn yn sicrhau ein bod yn nodi'r manylion a natur eich cwyn.** Os byddwch yn cysylltu â ni dros y ffôn, byddwn yn recordio'r materion y byddwch yn eu codi ac yn gofyn i chi gadarnhau ein bod wedi eu cofnodi'n gywir er mwyn sicrhau nad ydym wedi colli unrhyw fanylion pwysig.
- **Byddwn yn ceisio datrys eich cwyn yn gynnar.** Byddwn yn penodi rheolwr sy'n weithredol annibynnol ar eich achos, a fydd yn cysylltu â chi i drafod eich cwyn, a

cheisio ei datrys. Ein nod yw datrys eich materion o fewn deg diwrnod gwaith o gael eich cwyn.

- **Os na fydd modd datrys eich materion yn gynnar, byddwn yn cynnal ymchwiliad ffurfiol i'ch cwyn.** Bydd y swyddog ymchwilio yn trafod â chi pa faterion y dylid ymchwilio iddynt, ynghyd â chwmpas yr ymchwiliad, er mwyn cytuno arnynt.
- **Byddwn yn paratoi cynllun sy'n amlinellu'r ffordd y byddwn yn ymateb i'ch cwyn.** Pan fydd y swyddog sy'n ymchwilio wedi diffinio eich cwyn â chi, byddwn yn anfon copi atoch o'r materion y cytunwyd y dylid ymchwilio iddynt, er mwyn i chi gytuno arnynt. Bydd hyn ar ffurf cynllun ymateb i gŵyn.
- **Byddwn yn cynnal ymchwiliad llawn i'ch cwyn.** Cyn gynted ag y byddwn wedi cael cadarnhad gennych eich bod yn cytuno â'r cynllun ymateb, bydd yr ymchwiliad i'ch cwyn yn dechrau. Byddwn yn anelu at gwblhau ein hymchwiliad i'ch cwyn ac anfon copi o'n canfyddiadau atoch cyn pen 20 diwrnod gwaith i'r dyddiad y cytunwyd ar yr ymchwiliad ffurfiol. Os na ellir cyflawni'r amserlen hon, neu os bydd y materion y mae eich cwyn yn ymwneud â nhw yn arbennig o gymhleth, efallai y bydd yn cymryd mwy o amser i ni gwblhau ein hymchwiliad. Mewn achosion o'r fath, byddwn yn sicrhau ein bod yn rhoi gwybodaeth reolaidd i chi am hynt ein hymchwiliad, ac yn rhoi gwybod i chi faint o amser y credwn y bydd yn ei gymryd i ni gwblhau ein hymchwiliad.
- **Byddwn yn anfon yr adroddiad ar ganfyddiadau'r ymchwiliad atoch**. Byddwch yn cael copi o'r adroddiad ar ganfyddiadau swyddog yr ymchwiliad ar ddiwedd yr ymchwiliad.

Os bydd eich cwyn yn cynnwys trydydd parti, efallai y bydd yn briodol i swyddog yr ymchwiliad gysylltu â'r trydydd parti fel rhan o'i ymchwiliad. Bydd yn egluro'r rhesymau dros gynnwys y trydydd parti, a bydd y rhesymau hyn yn cael eu hamlinellu yn y cynllun ymateb i gŵyn a/neu'r adroddiad ar ganfyddiadau'r ymchwiliad, fel y bo'n briodol.

Yr hyn y gallwch ei ddisgwyl gennym

Rydym yn ymrwymedig i ymdrin â chwynion am ein gwasanaeth mor gyflym ac mor effeithiol â phosibl, a hynny mewn ffordd deg, agored a thryloyw.

Os byddwch yn gwneud cwyn, ni fydd yn effeithio ar y gwasanaeth rydych yn ei gael nawr, na'r gwasanaeth y byddwch yn ei gael yn y dyfodol.

Lle y bo'n bosibl, byddai'n well gennym ymdrin ag unrhyw gŵyn sydd gennych cyn gynted ag y byddwch yn teimlo nad yw'r gwasanaeth yr ydych yn ei gael yn bodloni eich disgwyliadau. Yn y lle cyntaf, mae'n syniad da siarad â'r aelod perthnasol o'r staff. Efallai y bydd yn gallu mynd i'r afael â'ch cwyn drwy ei thrafod â chi ac yn gallu egluro'n llawn yr hyn sy'n digwydd.

Gallwn hefyd egluro pa gamau y gallwn neu na allwn eu cymryd er mwyn ymchwilio ymhellach i'r mater.

Yr hyn yr ydym yn ei ddisgwyl gennych chi

Credwn fod gennych yr hawl i gael eich clywed, eich deall a'ch parchu. Credwn y dylai fod gan ein staff yr un hawliau hefyd. Byddwn yn foesgar ac yn gwrtais wrth ymdrin â chi, ac felly, rydym yn disgwyl i chi fod yn foesgar ac yn gwrtais wrth ymdrin â ni. Fodd bynnag, ni fyddwn yn goddef ymddygiad afresymol, ymosodgar na sarhaus, gofynion afresymol na thaerineb afresymol. Mae Arolygiaeth Gofal Cymru yn ystyried unrhyw ddigwyddiad o'r fath o ddifrif, a byddwn yn gweithredu yn unol â pholisi Llywodraeth Cymru i ddiogelu ein staff lle bo angen. Er enghraifft, os daw ein staff ar draws ymddygiad o'r fath, rydym yn cadw'r hawl i gyfathrebu â chi yn ysgrifenedig yn unig, a hynny naill ai drwy'r post neu e-bost. Byddwn hefyd yn ystyried pa gamau pellach, os o gwbl, y mae angen i'r sefydliad eu cymryd er mwyn rheoli ymddygiad afresymol os/pan fydd hyn yn digwydd.

Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru

Os na fyddwch yn fodlon ar y ffordd rydym wedi ymdrin neu fynd i'r afael â'ch cwyn, gallwch gysylltu ag Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru. Mae'r Ombwdsmon yn annibynnol ar holl gyrff y Llywodraeth a gall ymchwilio i'ch cwyn os byddwch yn teimlo eich bod chi, neu'r unigolyn rydych yn y cwyno ar ei ran, wedi:

- Cael eich trin yn annheg neu wedi cael gwasanaeth gwael o ganlyniad i fethiant gan y corff sy'n ei ddarparu.
- Wynebu anfantais bersonol o ganlyniad i fethiant gwasanaeth, neu wedi cael eich trin yn annheg.

Mae'r Ombwdsmon yn disgwyl i chi ddwyn eich pryderon i'n sylw ni gyntaf, ac i roi cyfle i ni ymateb. Gallwch gysylltu â'r Ombwdsmon drwy'r ffyrdd canlynol:

Ffôn: 0300 790 0203

E-bost: **holwch@ombwdsmon.cymru** **(mailto:holwch@ombwdsmon.cymru)**

Gwefan: **www.ombwdsmon.cymru** **(https://www.ombwdsmon.cymru/)** (Dolen allanol)

Cafodd y ddogfen hon ei lawrlwytho o **arolygiaethgofal.cymru**
Ewch i **https://www.arolygiaethgofal.cymru/polisi-cwyno-html** i weld y fersiwn ddiweddaraf.
Efallai na fydd y ddogfen hon yn hollol hygyrch. Drllenwch ein **datganiad hygyrchedd** i gael rhagor o wybodaeth.
Mae'r ddogfen yma hefyd ar gael yn **English**.