Sut i rannu eich adborth am wasanaethau gofal cymdeithasol a gofal plant yng Nghymru

Rydym yn croesawu adborth ar unrhyw wasanaeth gofal cymdeithasol neu wasanaeth gofal plant a chwarae yng Nghymru.

Cyhoeddwyd: 12 Mai 2023 **Diweddarwyd ddiwethaf:** 11 Mai 2023

Cafodd y ddogfen hon ei lawrlwytho o **arolygiaethgofal.cymru**
Ewch i **https://www.arolygiaethgofal.cymru/darparu-adborth-am-wasanaethau-gofal-yng-nghymru-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**.

Cynnwys

- Cyflwyniad
- Sut i gysylltu â ni
- Sut rydym yn ymateb i bryderon
- Rhoi'r wybodaeth ddiweddaraf i chi
- Manylion cyswllt defnyddiol

1. Cyflwyniad

Mae eich adborth yn ein helpu i wella ansawdd y gofal a'r cymorth a ddarperir gan wasanaethau cofrestredig ac awdurdodau lleol. Rydym am glywed am yr hyn sy'n gweithio'n dda a'r hyn y mae angen ei wella.

Pwy sy'n gallu rhoi adborth

Gall unrhyw un rannu adborth â ni, gan gynnwys:

- Pobl sy'n defnyddio gwasanaethau gofal cymdeithasol, gofal plant neu chwarae yng Nghymru
- Teulu, ffrindiau neu gymdogion
- Aelodau o staff (gweler ein **canllawiau chwythu'r chwiban (https://www.arolygiaethgofal.cymru/canllawiau-chwythur-chwiban)**)
- Gweithwyr proffesiynol sydd mewn cysylltiad â gwasanaeth

Yr hyn y gallwch ddweud wrthym amdano

- Gwasanaethau gofal cymdeithasol a gofal plant (profiadau cadarnhaol a negyddol)
- Gwasanaethau a all fod yn gweithredu heb gofrestriad priodol
- Ein perfformiad a'n dull ein hunain

Beth sy'n digwydd i'ch adborth

Rydym yn defnyddio'r holl adborth i gynllunio ein gwaith a'n harolygiadau. Ar gyfer gwasanaethau cofrestredig, mae eich adborth yn ein helpu i benderfynu pryd i arolygu a pha feysydd i ganolbwyntio arnynt. Ar gyfer gwaith awdurdodau lleol, mae'n llywio ein cysylltiad rheolaidd â chynghorau ac yn llywio ein rhaglen waith.

Gwasanaethau gofal iechyd

Os oes gennych adborth am wasanaethau gofal iechyd megis ysbytai neu bractisau meddygon teulu, cysylltwch ag **Arolygiaeth Gofal Iechyd Cymru (https://www.agic.org.uk/darparu-adborth-am-wasanaeth-gofal-iechyd)**.

Cwynion

Mae'n bwysig bod yn ymwybodol na allwn ymchwilio i gwynion unigol ein hunain na ddatrys problemau rhyngoch chi a'ch darparwr gwasanaeth neu gyngor lleol. Mae hyn oherwydd bod yn rhaid i bob gwasanaeth ddefnyddio ei weithdrefn gwyno ei hun, ac fel arfer y peth gorau i chi fydd codi eich pryderon â'r rheolwr neu uwch-weithiwr yn y

gwasanaeth yn gyntaf. Gall ymchwilio a datrys eich mater gobeithio. Ar gyfer gwasanaethau gofal cymdeithasol (gan gynnwys gwasanaethau cymdeithasol), gall **Llais (https://www.llaiscymru.org/)** eich cefnogi drwy'r broses hon.

Os na fyddwch yn fodlon o hyd ar ôl i'r gwasanaeth ymchwilio, gallwch gysylltu ag Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru yn **www.ombwdsmon.cymru (https://www.ombwdsmon.cymru/)**.

2. Sut i gysylltu â ni

Darparu adborth neu godi pryder ar-lein

Er mwyn dweud wrthym am wasanaeth cofrestredig:

1. Ewch i'n **cyfeiriadur gwasanaethau (https://digidol.arolygiaethgofal.cymru/cyfeiriadur)**
2. Chwiliwch am y gwasanaeth rydych am roi gwybod amdano
3. Cliciwch ar 'rhoi adborth'
4. Cwblhewch y ffurflen adborth

Os oes gennych **bryderon** am ansawdd y gofal, ar ôl clicio ar 'rhoi adborth', dewiswch yr opsiwn 'codi pryder' ar y ffurflen.

Gallwch hefyd ddweud wrthym am wasanaethau cymdeithasol awdurdodau lleol ar **ein gwefan (https://www.arolygiaethgofal.cymru/darparu-adborth-ar-wasanaethau-gofal)**.

A fyddai'n well gennych siarad â rhywun?

Os byddai'n well gennych siarad â rhywun, mae gennym rif ffôn penodol ar gyfer rhoi gwybod am bryderon: 0300 7900 126

Bydd galwyr sy'n dewis yr opsiwn Cymraeg yn gallu siarad â staff dwyieithog. Os byddwch yn ysgrifennu atom yn Gymraeg, byddwn yn ymateb yn Gymraeg.

Cyfrinachedd

Os byddwch yn codi pryder â ni, byddwn yn trin y wybodaeth hon yn gyfrinachol. Nid oes angen i chi roi unrhyw fanylion personol, fel eich enw a'ch manylion cyswllt. Fodd bynnag, os na allwn gysylltu â chi i gael rhagor o wybodaeth, gall hyn gyfyngu ar ein gallu i ymchwilio a chyfyngu ar ba gamau y gallwn eu cymryd.

Fel arall, gallwch ddweud wrthym am bwy ydych chi, ond gofyn i ni gadw eich manylion yn gyfrinachol o'r gwasanaeth cofrestredig neu'r awdurdod lleol a byddwn yn parchu eich dewisiadau lle bynnag y bo'n bosibl. Fodd bynnag, os bydd y wybodaeth yn ymwneud â diogelu neu drosedd bosibl, byddwn yn trosglwyddo'r wybodaeth (gan gynnwys eich manylion) i'r awdurdodau diogelu perthnasol er mwyn sicrhau diogelwch pobl.

Mae'n bwysig bod yn ymwybodol, os ydych eisoes wedi codi eich pryder â'r gwasanaeth, os byddwn yn cysylltu â'r gwasanaeth er mwyn casglu rhagor o wybodaeth, er y byddwn yn cynnal eich cyfrinachedd, mae'n bosibl bydd y gwasanaeth yn sylweddoli eich bod wedi cysylltu â ni.

Caiff yr hyn rydym yn ei wneud gyda'ch gwybodaeth bersonol, â phwy y gall fod angen i ni ei rhannu, am ba hyd y byddwn yn ei dal, a beth yw eich hawliau mewn perthynas â'ch gwybodaeth, eu nodi yn ein **hysbysiad preifatrwydd (https://www.arolygiaethgofal.cymru/hysbysiad-preifatrwydd-html)**.

Ar gyfer aelodau o staff sy'n gweithio mewn gwasanaeth gofal cymdeithasol neu ofal plant, os ydych yn ymwybodol o unrhyw arferion gwael yn y gwaith, gallwch roi gwybod i ni amdanynt. Rydym yn diogelu chwythwyr chwiban o dan Ddeddf Datgelu er Lles y Cyhoedd (ceir rhagor o fanylion isod). Ni allwn gymryd rhan mewn anghydfodau cyflogaeth. I gael rhagor o wybodaeth, gweler y ddolen i'n **canllawiau ar chwythu'r chwiban (https://www.careinspectorate.wales/canllaw-ar-chwythur-chwiban)**.

Pryderon diogelu

Os ydych yn pryderu bod plentyn neu oedolyn yn wynebu niwed, camdriniaeth neu esgeulustod neu'n wynebu risg o hynny, dylech gysylltu â thîm diogelu eich gwasanaethau cymdeithasol lleol ar unwaith.

Os bydd yr unigolyn yn derbyn gwasanaeth gofal cymdeithasol neu ofal plant, rhowch wybod i ni am hyn hefyd oherwydd y gallwn weithio gyda'r tîm diogelu ar y mater.

Gallwch ddod o hyd i ragor o wybodaeth am ddiogelu yma **Gwybodaeth i'r cyhoedd: Ble alla i gael cymorth? (https://www.adss.cymru/cy/page/get-help)**

Rhoi gwybod am wasanaethau anghofrestredig

Os ydych yn credu bod gwasanaeth yn gweithredu heb gofrestru'n gyfreithlon â ni, rhowch wybod i ni a byddwn yn ymchwilio i weld a oes angen ei reoleiddio.

3. Sut rydym yn ymateb i bryderon

Mae nifer o gamau y gallwn eu cymryd pan gaiff pryderon eu rhannu â ni. Ein cam cyntaf yw asesu'r risgiau y mae'r pryder yn eu peri ac ystyried unrhyw beth arall rydym yn ei wybod am y gwasanaeth. Os ydych wedi rhoi eich manylion cyswllt, gall arolygydd gysylltu â chi i ofyn am ragor o fanylion. Gallwn hefyd gysylltu â'r gwasanaeth i gael rhagor o wybodaeth gan fod hyn yn ein helpu i benderfynu ar ein camau mwyaf priodol. Rydym bob amser yn blaenoriaethu ac yn ymateb yn gyflym lle gall pobl fod yn wynebu risg neu wedi profi niwed.

Byddwn bob amser yn ystyried eich profiadau fel rhan o'n gwaith cynllunio ar gyfer gweithgareddau ac arolygiadau, ond yn dibynnu ar y mater rydych yn ei rannu â ni, mae nifer o gamau y gallwn eu cymryd. Mae'r rhain yn cynnwys:

- gwneud atgyfeiriad brys at dîm diogelu'r awdurdod lleol neu at yr heddlu
- gofyn i'r gwasanaeth ymchwilio i'r materion rydych wedi'u rhannu a rhoi gwybod i chi am y canlyniad er mwyn llywio'r gwaith o gynllunio ein harolygiad nesaf
- cynnal arolygiad brys
- cadw cofnod o'r materion rydych wedi'u codi er mwyn llywio'r gwaith o gynllunio ein harolygiad nesaf
- eich cyfeirio at asiantaeth arall sydd mewn sefyllfa well i fynd i'r afael â'r materion rydych wedi'u codi
- os nad ydych eisoes wedi gwneud hynny, awgrymu y dylech wneud cwyn uniongyrchol i'r gwasanaeth neu'r awdurdod lleol
- rhannu'r wybodaeth ag awdurdodau eraill a chydlynu camau â nhw os oes materion difrifol.

4. Rhoi'r wybodaeth ddiweddaraf i chi

Os ydych wedi rhannu eich pryder â ni ar-lein ac wedi darparu eich manylion cyswllt, byddwch yn cael neges e-bost awtomatig i gadarnhau ein bod wedi'i dderbyn.

Os ydych yn ein ffonio, byddwn yn rhoi rhif cyfeirnod i chi yn ystod eich galwad.

Os ydych yn ysgrifennu atom, byddwn yn anfon llythyr cydnabod atoch i roi gwybod i chi ein bod wedi'i dderbyn.

Ar ôl i ni ymchwilio i'ch pryder, byddwn yn ysgrifennu atoch i nodi pa gamau rydym yn eu cymryd, os o gwbl.

Beth sy'n digwydd os bydd eich pryder yn arwain at arolygiad?

Rydym yn ysgrifennu adroddiad am bob arolygiad rydym yn ei gynnal.

Os byddwn yn arolygu gwasanaeth cofrestredig o ganlyniad i'ch pryder, nid yw'n debygol y bydd yr adroddiad yn sôn yn benodol am yr adborth rydych wedi'i roi. Gall hyn fod yn siomedig, ond gallwch fod yn hyderus ein bod yn ystyried yr holl adborth rydym yn ei gael. Dylech allu gweld y themâu ehangach o'ch pryderon yn cael eu hadlewyrchu yng nghanfyddiadau ein harolygiad.

Rydym yn cyhoeddi'r rhan fwyaf o adroddiadau yn dilyn arolygiad ar ein gwefan. Chwiliwch ein **cyfeiriadur o wasanaethau gofal cofrestredig (https://digidol.arolygiaethgofal.cymru/cyfeiriadur)**, agorwch gofnod y darparwr perthnasol, a dylai ein hadroddiad arolygu diweddaraf fod ar gael. Gallwch hefyd gofrestru i gael gwybod bob amser y caiff adroddiad arolygu ar gyfer y gwasanaeth ei gyhoeddi ar ein gwefan.

Os byddwch yn codi pryder am wasanaethau cymdeithasol awdurdod lleol, byddwn yn defnyddio'r wybodaeth rydych wedi'i darparu er mwyn ein helpu i lywio ein hadolygiad nesaf a drefnir o berfformiad yr awdurdod lleol. Gallwch weld y canfyddiadau, y dyfarniadau a'r argymhellion ar gyfer gwella a gyhoeddwyd gennym ar ein gwefan.

Yn anfodlon ar y ffordd rydym wedi ymdrin â'ch cwyn?

Os nad ydych yn fodlon ar y ffordd rydym wedi ymdrin â'ch cwyn, efallai yr hoffech wneud cwyn i ni. Gallwch ddod o hyd i'n polisi cwynion **yma (https://www.arolygiaethgofal.cymru/cysylltwch-ni/cwynion-amdanom-ni)**.

5. Manylion cyswllt defnyddiol

Efallai y gall y sefydliadau canlynol ddarparu cyngor a chymorth:

- **Llais Cymru (https://www.llaiscymru.org/dweud-eich-dweud/codi-pryder-am-wasanaethau-iechyd-gofal-cymdeithasol)** (Dolen allanol)
- **Canolfan Cyngor ar Bopeth (https://www.citizensadvice.org.uk/cymraeg/amdanom-ni/contact-us/contact-us/Cysylltu-a-ni/)** (Dolen allanol)
- **Cymdeithas Alzheimer's Cymru (https://www.alzheimers.org.uk/about-us/contact-us)** (Dolen allanol)
- **Comisiynydd Pobl Hŷn Cymru (https://comisiynyddph.cymru/)** (Dolen allanol)
- **Comisiynydd Plant Cymru (https://www.complantcymru.org.uk/cysyllta/)** (Dolen allanol)
- **Y Gymdeithas Broffesiynol Gofal Plant a Blynyddoedd Cynnar**

(https://www.pacey.org.uk/top-links/contact-us/) (Dolen allanol)
- **Plant yng Nghymru (https://www.childreninwales.org.uk/cy/cyfrannu_nawr/)** (Dolen allanol)
- **Chwarae Cymru (https://chwarae.cymru/cysylltwch-a-ni/)** (Dolen allanol)
- **Swyddfa Genedlaethol Mudiad Meithrin (https://meithrin.cymru/contact/)** (Dolen allanol)
- **Blynyddoedd Cynnar Cymru (https://www.earlyyears.wales/cy)** (Dolen allanol)
- **Clybiau Plant Cymru (https://www.clybiauplantcymru.org/cy/cysylltwch-a-ni/)** (Dolen allanol)
- **Y Gymdeithas Meithrinfeydd Dydd Genedlaethol (https://ndna.org.uk/contact-ndna/)** (Dolen allanol)

Cafodd y ddogfen hon ei lawrlwytho o **arolygiaethgofal.cymru**
Ewch i **https://www.arolygiaethgofal.cymru/darparu-adborth-am-wasanaethau-gofal-yng-nghymru-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**.