

## **Eisiau cwyno am y gofal rydych yn talw amdano?**

- Chi a'r Ombwdsmon





## Ynglŷn â fi a'm tîm

My Fy enw yw Nick Bennett. Fi yw Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru. Mae gennyf bwerau cyfreithiol i ymchwilio i gwynion am ddarparwyr gwasanaethau cyhoeddus yng Nghymru. Rwy'n annibynnol oddi wrth bob corff llywodraeth.

Mae gennyf dîm o bobl sy'n fy helpu i ystyried ac ymchwilio i gwynion. Mae'r gwasanaeth a ddarparwn yn ddiuedd ac yn rhad ac am ddim.

## Yr hyn a wnawn

Gallwn ymchwilio i gwynion eich bod wedi'ch trin yn annheg neu eich bod wedi derbyn gwasanaeth gwael oherwydd methiant o ryw fath ar ran y corff sy'n ei ddarparu.

Mae'r llyfryn hwn yn canolbwyntio ar sefydliadau gofal annibynnol. Er hynny, mae gennym ddau llyfryn arall ar gael os ydych am gwyno:

- am gorff cyhoeddus (er enghraifft, bwrdd iechyd lleol neu gyngor), neu
- bod cynghorydd wedi torri cod ymddygiad yr awdurdod lleol.

## Cwynion am sefydliadau gofal annibynnol

Gallwn edrych i mewn i gwynion am:

- gofal a hunan-ariennir - hynny yw, gwasanaethau a ddarperir gan gartref gofal i oedolion sy'n talu am eu gofal eu hunain. Gallwn ystyried materion yn ymwneud â gofal personol a gofal nyrsio
- gofal cartref - hynny yw, lle mae pobl wedi prynu eu gofal personol a ddarperir yn eu cartref nhw eu hunain
- gwasanaethau gofal lliniarol annibynnol - gall hyn gynnwys gwasanaethau lliniarol cymunedol a hosbis. (Er mwyn inni fedru ystyried cwyn, rhaid bod y gwasanaeth wedi derbyn arian cyhoeddus yn y tair blynedd cyn i'r mater sy'n destyn cwyn godi.)

O bryd i'w gilydd, gall cwyn gynnwys mwy nag un sefydliad. Os yn ogystal â'r darparwr gofal annibynnol yr ydych am gwyno am wasanaethau a ddarperir gan gorff cyhoeddus, fel y GIG yng Nghymru neu eich cyngor lleol, gallwn edrych ar y rhannau hyn o'ch cwyn hefyd.

## Pwy gaiff gwyno i ni

Gall unrhyw un sydd wedi cael ei effeithio fel canlyniad i weithredoedd darparwr gwasanaeth gwyno i ni. Mae hyn yn cynnwys:

- y person sy'n defnyddio'r gwasanaeth gofal
- cynrychiolydd enwebedig - neu gynrychiolydd addas os nad yw'r person â'r gallu i fedru enwebu rhywun.

## Yr hyn y dylech wybod

O bryd i'w gilydd, rydym yn derbyn cwynion na allwn ymchwilio iddynt. Weithiau mae pobl yn anhapus pan fydd yn rhaid i ni ddweud hyn wrthynt. Er mwyn osgoi eich siomi, mae'n ddefnyddiol i chi feddwl a yw eich cwyn yn un y gallwn ei hystyried. Yn arbennig, ystyriwch y cwestiynau canlynol:

- **A ydwyf eisoes wedi cwyno i'r darparwr gwasanaeth ei hun?**

Mae gofyn i bob darparwr gwasanaeth gofal gael gweithdrefn gwyno yn ei lle yn ôl y gyfraith. Fel arfer byddwn yn disgwyl eich bod wedi cwyno i'r darparwr gofal yn gyntaf. Mae hyn yn rhoi cyfle iddynt ymateb i'ch cwyn. Fodd bynnag, weithiau byddwn yn gwneud eithriadau. Er enghraifft, os ystyriwn fod perygl uniongyrchol i'ch diogelwch.

Os ariennir neu contractiwyd unrhyw ran o'ch gofal nyrsgio neu ofal cymdeithasol gan fwrdd/ymsddiriedolaeth iechyd neu awdurdod lleol, byddwn fel arfer yn disgwyl i chi gwyno atynt hwy yn gyntaf am yr elfen hon o'r gwasanaeth.

Os ydych wedi gwneud cwyn ond eich bod yn credu bod y darparwr gwasanaeth yn cymryd gormod o amser i ddelio â hi (yn gyffredinol, credwn fod 12 wythnos yn amser rhesymol iddynt roi ymateb terfynol i chi) gallwch wneud cwyn i ni. Gallwch gwyno wrthym hefyd os ydych yn anhapus ag ymateb y darparwr gwasanaeth.

Os nad ydych yn siŵr ynglŷn â sut i fynd ati i wneud cwyn i'r darparwr gwasanaeth, gallwch ffonio ein Tîm Asesu Cwynion ar 0300 790 0203, a fydd yn eich helpu chi.

- **A yw'r mater yn un y mae'r gyfraith yn caniatáu i'r Ombwdsmon ymchwilio iddo?**

Er enghraifft:

- ni allwn ymchwilio i'ch cwyn os oes gennych hawl cyfreithiol i apelio neu hawl i fynd â'r mater i'r llys, oni fydd amgylchiadau arbennig sy'n ei gwneud yn afresymol i chi wneud hynny
- efallai eich bod yn anghytuno â phenderfyniad darparwr gwasanaeth ond, os oedd gan y sefydliad yr hawl i wneud y penderfyniad a'i fod wedi llunio'r penderfyniad mewn modd priodol, yna ni allwn ymchwilio i'ch cwyn.

- **A wyf yn cwyno o fewn amser rhesymol?**

Gall fod yn anodd ymchwilio i bethau sydd wedi digwydd amser maith yn ôl. Felly, fel arfer, byddem yn disgwyl i chi gyflwyno eich cwyn i ni o fewn 12 mis ar ôl i chi ddod yn ymwybodol o'r broblem. Fodd bynnag, os ydych eisoes wedi treulio amser yn cwyno'n uniongyrchol i'r darparwr gwasanaeth dan sylw, byddwn yn cymryd hynny i mewn i ystyriaeth.

Daeth pwerau yr Ombwdsmon mewn perthynas ag ymchwilio i gwynion am ddarparwyr gofal annibynnol i rym ar 1 Tachwedd 2014. Byddwn yn disgwyl i gŵ yn am bryder a gododd cyn i'r pwerau newydd ddod i rym i gael ei chyflwyno erbyn 01 Tachwedd 2015.



## Sut i gwyno i'r Ombwdsmon - cysylltu â'n Tîm Asesu Cwynion

Os nad ydych yn siŵr a allwch gwyno wrth yr Ombwdsmon ai peidio, ffoniwch ein Tîm Asesu Cwynion ar 0300 790 0203 i drafod y mater. Hyd yn oed os ydych yn credu bod eich cwyn yn un y gall yr Ombwdsmon ei hystyried, mae bob amser yn well ffonio ein Tîm Asesu Cwynion yn gyntaf i drafod y broblem, ein rôl ar ffordd rydym yn gweithio.

Os yw eich cwyn yn un na allwn ymchwilio iddo, byddwn yn ceisio gweld a allwch gwyno i sefydliad arall ac, os yw'n briodol, byddwn yn anfon manylion eich cwyn ymlaen atynt hwy.

Fodd bynnag, os yw eich cwyn yn un y credwn y gallwn ac y dylwn ystyried, yna efallai y bydd angen i chi lenwi ein ffurflen gwyno. Bydd y ffurflen hon yn gofyn i chi ddarparu manylion personol, disgrifio eich cwyn ar hyn yr hoffech i'r darparwr gwasanaeth ei wneud i unioni'r sefyllfa. Efallai y gallwn lenwi'r ffurflen gwyno ar eich rhan pan fyddwch yn gwneud eich galwad gychwynol i ni. Gallwch hefyd ymweld â'n gwefan i gyflwyno eich cwyn ar-lein yn [www.ombwdsmon.cymru](http://www.ombwdsmon.cymru).

## Yr hyn a wnawn ar ôl derbyn eich cwyn

Os byddwn o'r farn, ar ôl ystyried eich cwyn yn fanwl, na allwn fynd â'r mater ymhellach, byddwn yn esbonio'r rhesymau pam i chi.

Os gallwn ymchwilio i'ch cwyn a'n bod yn credu bod methiant wedi bod ar ran y darparwr gwasanaeth, byddwn yn gweld a ellir datrys y mater yn anffurfiol.


Os na allwn ddatrys eich cwyn yn anffurfiol, yn arbennig os bydd yn ymddangos bod methiant difrifol wedi digwydd ar ran y darparwr gofal, byddwn yn dechrau ymchwiliad ffurfiol. Wrth wneud hynny, byddwn yn gwrandao ar ddwy ochr y stori - hynny yw, eich ochr chi ac ochr y darparwr gwasanaeth.

Os yw eich cwyn yn ymwneud â materion o natur arbenigol, efallai y byddwn yn gofyn am gyngor proffesiynol annibynnol i'n helpu i ystyried y sefyllfa. Ar ôl casglu ac ystyried yr holl dystiolaeth sydd ar gael i ni, byddwn yn pwysu a mesur y ffeithiau ac yna'n cyrraedd at benderfyniad gwrthrychol.

Efallai y byddwn yn penderfynu bod y darparwr gofal wedi eich trin yn deg neu nad ydych wedi'ch rhoi o dan anfantais yn yr amgylchiadau arbennig. Os dyma'r sefyllfa, byddwn yn esbonio i chi pam ein bod wedi cyrraedd at y penderfyniad hwnnw.

Os byddwn yn penderfynu bod bai ar y darparwr gofal a'ch bod wedi dioddef o ganlyniad i hynny, byddwn yn gwneud argymhellion o ran yr hyn y dylai'r sefydliad ei wneud i unioni'r sefyllfa.

Nid ein rôl ni yw ceisio cael iawndal i bobl. Ein nod yw ceisio eich rhoi yn y sefyllfa y byddech wedi bod ynnddi pe byddai'r darparwr gwasanaeth wedi'ch trin yn briodol ac yn deg yn y lle cyntaf. Gallai hyn gynnwys argymhell taliad cysurol neu wneud yn iawn am unrhyw golledion rydych wedi'u dioddef neu sicrhau eich bod yn derbyn y taliadau yr oedd gennych hawl iddynt. Yn aml, er hynny, gallwn benderfynu bod ymddiheuriad yn ddigonol. Lle bydd angen, byddwn yn gofyn i'r darparwr gofal gymryd camau i wella ei systemau fel na fydd unrhyw un arall yn dioddef yn yr un ffordd.



Weithiau gall gymryd nifer o fisoedd i gwblhau ymchwiliad. Fodd bynnag, tra byddwn yn ystyried cwyn, byddwn yn cysylltu â chi'n rheolaidd er mwyn rhoi gwybod i chi beth sy'n digwydd.

## **Beth y dylech ei wneud os bydd angen help arnoch i wneud eich cwyn**

Mae'n rhaid i Ombwdsmon barhau i fod yn ddiuedd wrth ystyried cwyn. Felly, ni allwn weithredu fel eiriolwr i chi pan fyddwch yn cwyno i ni. Os bydd angen help arnoch i wneud eich cwyn ac yn ystod y broses gwyno, mae yna sefydliadau gwirfoddol a all roi'r cymorth sydd ei angen arnoch chi. Os nad ydych yn gwybod pwy all eich helpu, ffoniwch ein Tîm Asesu Cwynion, a fydd yn gallu awgrymu sefydliad addas i chi fel arfer.

## **Cyfathrebu â ni**

Rydym yn cydnabod bod yn well gan wahanol bobl gyfathrebu â ni mewn ffyrdd gwahanol. Er enghraifft, efallai y byddai'n well gan rai pobl gysylltu â ni dros y ffôn yn hytrach nac yn ysgrifenedig ac mae'n well gan rhai pobl dderbyn gwybodaeth gennym mewn fformatau neu ieithoedd gwahanol. Rhowch wybod inni beth yw eich gofynion a byddwn yn gwneud ein gorau i ddiwallu eich anghenion.

Ar adegau anodd neu drafferthus, gall rhai pobl ymddwyn yn groes i'w cymeriad. Efallai y bu amgylchiadau trist neu ofidus yn arwain at y gŵyn. Ni ystyriwn ymddygiad fel un annerbyniol dim ond am fod rhywun yn rymus neu'n benderfynol.



Credwn y dylai pob achwynydd fod â'r hawl i gael eu clywed, eu deall a'u parchu. Fodd bynnag, mae'r un hawliau yn berthnasol i'n staff. Felly, disgwylwch i chi fod yn gwrtais a foesgar wrth ymwneud â ni. Ni fyddem yn cydymddwyn ag ymddygiad ymosodol neu amharchus, nac orchmynion neu ddyfalbarhad afresymol.

## **Sut i gysylltu â ni**

Ffôn 0300 790 0203

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

Ewch i'r wefan [www.ombwdsmon.cymru](http://www.ombwdsmon.cymru)

Ysgrifennwch at: Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru  
1 Ffordd yr Hen Gae, Pencoed CF35 5LJ

Gallwch hefyd ein dilyn ar Twitter: @Ombwdsmon

Tachwedd 2019

Argraffwyd ar bapur wedi ei ailgylchu 100%