











## Prooduff

ooP fff  
duffff  
ffffP ooff  
ffuffuffffooffduff  
P offuffau  
Pff  
fbouo  
ff PffoooPffooø  
uoffuo ff  
PfffPoo  
o ffff ocPffoffffoff  
P offffuo  
ffo Pff  
Pffff fffoo ocPoooff  
offP fffff  
P oPo ooffuffoPff  
Poffroffuu

## offff

offffboo  
uffuffodfffu u

Poouo ff uff  
ff Pff Pffo  
ffoau fb

u

Pøu


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 gwrando 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 pwyso a mesur y ffeithiau cyn gwneud penderfyniad 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 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 ynddi 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 ni barhau i fod yn ddiduedd wrth ystyried cwynion. 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.

[Eisiau cwyno am y gofal rydych yn talu amdano?](#)



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](https://twitter.com/Ombwdsmon)

Tachwedd 2019

Argraffwyd ar bapur wedi ei ailgylchu 100%