



Gwybodaeth ar gyfer darparwyr gofal annibynnol

Cyflwyniad

Gallwn edrych ar gwynion am:

- gofal sydd wedi'i hunan-ariannu – 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. (Gallwn ond ystyried cwyn os yw'r gwasanaeth wedi derbyn arian cyhoeddus yn y tair blynedd cyn i'r mater sy'n destun cwyn godi.)

Bwriad y daflen ffeithiau hon yw eich helpu, fel darparwr gofal annibynnol, i ddeall yr hyn a allwn ac na allwn ei wneud, yn ogystal â'r hyn rydym yn ei ddisgwyl gennych chi.

Pwy sy'n cael cwyno?

Gallwn ystyried cwynion a wneir gan aelodau o'r cyhoedd pan maent wedi dioddef anghyfiawnder neu galedi. Gallwn hefyd ystyried cwynion gan rywun sy'n gweithredu ar ran aelod o'r cyhoedd.

Yn y rhan fwyaf o achosion, mae angen i ni weld bod y person eisoes wedi cwyno i chi fel darparwr a'ch bod wedi ymchwilio i'w cwyn.

Fel arfer, byddwn yn disgwyl i bobl gwyno i ni o fewn 12 mis o'r mater neu phan ddaethant yn ymwybodol o'r mater. Mae gennym beth disgrisiwn i ystyried cwynion y tu allan i'r amserlen hon.

Beth am roi gwybod i bobl am eu hawl i gwyno i chi?

Fel darparwr gofal annibynnol, mae rhaid i chi fod â gweithdrefn gwyno yn ei lle. Rydym yn disgwyl i chi gynnwys yn y weithdrefn honno wybodaeth am ein rôl fel yr Ombwdsmon.

Er enghraifft,

Yr Ombwdsmon

Os ydych yn anhapus gyda sut gwnaethom ymateb i'ch cwyn, gallwch gwyno i Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru. Mae'r Ombwdsmon yn annibynnol ar bob darparwr gofal a chorff Llywodraeth, a gall ymchwilio i'ch cwyn os ydych yn credu eich bod chi, neu'r person rydych yn ei gynrychioli:

- wedi cael eich trin/ei drin yn annheg neu
- wedi cael gwasanaeth gwael oherwydd rhyw ddiffyg ar ein rhan, ac
- wedi wynebu caledi neu anfantais o ganlyniad.

Fel arfer, bydd yr Ombwdsmon yn disgwyl i chi godi eich pryderon gyda ni yn gyntaf a rhoi cyfle i ni unioni pethau i chi.

Gallwch gysylltu â'r Ombwdsmon:

- drwy ffonio: 0300 790 0203
- trwy e-bostio: holwch@ombwdsmon.cymru
- trwy'r wefan: www.ombwdsmon.cymru

- **trwy post: Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru, 1 Ffordd yr Hen Gae, Pencoed CF35 5LJ**

Beth sy'n digwydd pan fyddwch yn derbyn cwyn?

Mae gwybodaeth fanwl am sut rydym yn deilio â chwynion am wasanaethau ar gael [yma](#).

Byddwn yn sicrhau eich bod yn cael cyfle i ymchwilio i'r gŵyn ac ymateb yn y lle cyntaf.

Gallwn benderfynu ei bod yn briodol ceisio 'setlo' cwyn. Gall hyn fod yn ddull priodol a chyflym o ddatrys materion, heb fynd i ymchwiliad ffurfiol llawn. Os penderfynwn ein bod am ddatrys y gŵyn yn gynnar neu ei setlo wrth i ni ymchwilio, byddwn yn rhoi gwybod i chi beth hoffem i chi ei wneud i unioni pethau i'r achwynydd.

Gallwn hefyd benderfynu peidio ag ymchwilio neu ddod ag ymchwiliad i ben ar unrhyw bwynt. Ym mhob un o'r achosion hyn, byddwn yn esbonio ein penderfyniad ac yn ei rannu gyda'r achwynydd a chi fel y darparwr gwasanaeth.

Os penderfynwn ymchwilio i gŵyn, ysgrifennwn atoch chi a'r achwynydd yn esbonio cwmpas yr ymchwiliad. Fel arfer, bydd angen i ni weld cofnodion a pholisïau a gweithdrefnau a oedd yn eu lle ar y pryd.

Efallai y byddwn yn gofyn i chi am sylwadau. O bryd i'w gilydd, efallai y bydd angen i ni hefyd gyfweld yr achwynydd, eich staff / rhywun sy'n gweithredu ar eich rhan neu unrhyw un arall mae rhaid i ni siarad â nhw yn ein barn ni.

Gallwn geisio cyngor gan un o'n Cyngorwyr Proffesiynol mewn rhai achosion.

Os byddwn yn canfod unrhyw bryderon difrifol, efallai y bydd angen i ni gyfeirio'r rhain at asiantaethau eraill. Er enghraifft, byddwn yn adrodd unrhyw bryderon o ran amddiffyn plentyn neu oedolyn i'r awdurdod lleol/heddlu ac Arolygiaeth Gofal Cymru (AGC).

Beth sy'n digwydd pan fydd yr ymchwiliad wedi'i gwblhau?

Byddwn yn ysgrifennu adroddiad ar ein canfyddiadau. Rhannwn yr adroddiad hwn fel drafft er mwyn derbyn sylwadau gennych chi, yr achwynydd, ac unrhyw bartion perthnasol eraill cyn i ni gyhoeddi'r fersiwn terfynol.

Os rydym yn cadarnhau'r gwŷn, byddwn yn gwneud argymhellion. Fel arfer, rydym yn argymhell bod y sefydliad yn ymddiheuro neu edrych ar eu gweithdrefnau ac ymarferion. Gallwn hefyd argymhell iawndal ariannol. Fodd bynnag, nid corff dyfarnu iawndal ydym.

Gallwn rannu ein hadroddiadau gyda chyrff perthnasol eraill fel yr AGC ac Arolygiaeth Gofal Iechyd Cymru (AGIC).

Ar ein gwefan, cyhoeddwn grynodebau o'r cwynion yr ydym wedi ymchwilio iddynt neu wedi eu datrys yn gynnar. Ni chaiff y darparwr gwasanaeth ei enwi yn y crynodebau hyn oni bai ein bod o'r farn bod gwneud hynny er budd y cyhoedd.

Weithiau, byddwn yn penderfynu cyhoeddi ein canfyddiadau fel adroddiad er budd y cyhoedd. Rydym y rhoi llawr o gyhoeddusrwydd i'r adroddiadau hyn ac maent yn derbyn sylw yn y cyfryngau. Efallai y bydd gofyn i chi gyfrannu tuag at gost y cyhoeddusrwydd.

Rydym yn disgwyl i chi gydymffurfio â'n hargymhellion o fewn yr amser rydym wedi ei gytuno arno. Bydd rhaid i chi roi gwybod i ni am yr hyn a wnaethoch er mwyn cydymffurfio.