Canllaw Un Cam ar gyfer Cwynion am Ofal Iechyd yng Nghymru

Cael cymorth gyda'ch cwyn

Ynglŷn â'r Awdurdod Safonau Proffesiynol

Mae'r Awdurdod Safonau Proffesiynol ar gyfer Iechyd a Gofal Cymdeithasol[1] yn hyrwyddo iechyd, diogelwch a lles cleifion, defnyddwyr gwasanaeth a'r cyhoedd trwy godi safonau rheoleiddio a chofrestriad gwirfoddol pobl sy'n gweithio mewn iechyd a gofal. Rydym yn gorff annibynnol, sy'n atebol i Senedd y Deyrnas Unedig.

Rydym yn goruchwylio gwaith nawr corff statudol sy'n rheoleiddio gweithwyr iechyd yn y Deyrnas Unedig a gweithwyr cymdeithasol yn Lloegr. Rydym yn adolygu perfformiad y rheolyddion ac yn archwilio a chraffu ar eu penderfyniadau am a yw pobl ar eu cofrestrau yn addas i ymarfer.

Rydym hefyd yn gosod safonau ar gyfer sefydliadau sy'n cynnal cofrestrau gwirfoddol o bobl mewn galwedigaethau iechyd a gofal heb eu rheoleiddio, ac yn achredu'r sefydliadau sy'n bodloni'n safonau.

I annog gwelliannau, rydym yn rhannu arferion da a gwybodaeth, yn cyflawni ymchwil ac yn cyflwyno syniadau newydd yn cynnwys ein cysyniad o reoleiddio cyffyrddiad cywir.[2] Rydym yn monitro datblygiadau polisi yn y Deyrnas Unedig ac yn rhyngwladol ac yn darparu cyngor i lywodraethau ac eraill ar faterion yn ymwneud â phobl yn gweithio mewn iechyd a gofal cymdeithasol. Rydym hefyd yn cyflawni rhai comisiynau rhyngwladol i ehangu ein dealltwriaeth o reoleiddio ac i hyrwyddo diogelwch o ran mudoledd y gweithlu iechyd a gofal.

Rydym yn ymroddedig i fod yn annibynnol, diduedd, teg, hygyrch a chyson. Ceir rhagor o wybodaeth am ein gwaith a dull o weithredu ar www.professionalstandards.org.uk.

---

[1] Roedd yr Awdurdod Safonau Proffesiynol ar gyfer Iechyd a Gofal Cymdeithasol yn cael ei adnabod yn flaenorol fel y Cyngor Rhagoriaeth Rheoleiddio Gofal Iechyd

[2] CHRE. 2010 *Right-touch regulation*. Ar gael ar http://www.professionalstandards.org.uk/policy-and-research/right-touch-regulation

Er nad ydym yn ymchwilio i gwynion ynghylch gofal iechyd, mae pobl yn aml yn cysylltu â ni ac yn gofyn i ni helpu felly rydym wedi llunio'r canllaw hwn i'ch helpu.

Rydyn ni'n sylweddoli y gall fod yn anodd gwneud penderfyniad i gwyno am eich gofal iechyd neu am driniaeth a ddarparwyd i berthynas ar adegau.

Mae'r GIG yn gyfuniad o nifer o wahanol sefydliadau ac nid yw o reidrwydd yn amlwg pryd, ble neu sut i godi pryderon. Nid yw'n hawdd cael ateb i'ch pryderon ar bob adeg, ac mae'n bwysig sicrhau eich bod yn cyfeirio eich cwyn at y sefydliad cywir i sicrhau y gellir ymchwilio iddo'n briodol.

OS ydych chi'n ystyried gwneud cwyn, mae yna nifer o sefydliadau all eich helpu a'ch tywys trwy weithdrefn gwynion y GIG.

Mae'r canllaw cyflym hwn yn cyflwyno'r dewisiadau sydd ar gael wrth wneud cwyn ynghylch y GIG yng Nghymru ac i ble dylid cyfeirio cwynion am ofal ar wahân i'r GIG.

Christine Braithwaite
Cyfarwyddwr, Safonau a Pholisi

Cynnwys

Os ydych chi eisiau gwneud cwyn ynghylch gofal y GIG 5
Os ydych chi eisiau cwyno am ofal yr ydych wedi talu amdano (nid GIG) 8
Os ydych chi eisiau cwyno am ofal a ddarparwyd tu allan i Gymru yn y Deyrnas Unedig . 8
Os ydych chi eisiau rhannu eich profiad o reolyddion gofal iechyd 9
Os ydych chi eisiau rhannu eich profiad am eich gofal neu ofal yr ydych yn ymwybodol ohono 9

Os ydych chi eisiau gwneud cwyn ynghylch gofal y GIG

Y camau cyntaf

Os teimlwch y gallwch wneud hynny, y peth gorau i'w wneud gyntaf yw crybwyll eich pryder i'r bobl dan sylw. Gallai hyn fod y meddyg neu nyrs a wnaeth eich trin, cydweithiwr iddynt neu reolwr llinell. Esboniwch beth ddigwyddodd, pam eich bod yn anfodlon a beth hoffech chi weld yn digwydd i unioni pethau (er enghraifft, ymddiheuriad). Gallwch fynegi'r pryder eich hun neu gallwch roi caniatâd i rywun arall wneud hyn ar eich rhan.

Os nad ydych am wneud cwyn ffurfiol

Gofynnwch am enw rhywun priodol i chi siarad gyda nhw neu ysgrifennu atynt. Er enghraifft, yr unigolyn sy'n gyfrifol am y gwasanaeth y mae gennych chi bryderon amdano neu rywun o'r tîm cwynion. Os nad ydych chi'n siŵr gyda phwy ddylech chi siarad, gofynnwch i'r sefydliad am help.

Os ydych chi am wneud cwyn ffurfiol

Dylech ofyn am weithdrefn gwynion y sefydliad cyn nodi eich pryderon i helpu sicrhau eich bod yn cyflwyno'r cwyn i'r unigolyn neu dîm priodol.
Disgrifiwch:

(1) Beth ddigwyddodd;
(2) Pwy oedd yn rhan o’r digwyddiad;
(3) Pryd a ble y digwyddodd;
(4) Sut mae wedi eich effeithio;
(5) Beth fyddech chi'n hoffi gweld yn digwydd o ganlyniad i’ch cwyn;
(6) Gofynnwch am gydnabyddiaeth o'ch cwyn (dylech dderbyn hyn o fewn tridiau i wneud y cwyn);
(7) Cytunwch pa mor aml fyddwch chi'n cael eich diweddaru am gynnydd eich cwyn;
(8) Gwnewch yn siŵr eich bod yn rhoi eich enw a manylion cyswllt, a sut yr hoffech iddynt gysylltu â chi.

Sylwer y dylid gwneud cwynion o fewn 12 mis i'r digwyddiad yn arwain at y cwyn ac y dylai sefydliadau ddarparu ymateb llawn o fewn chwe mis.

Os ydych chi eisiau gwybodaeth am weithdrefn gwynion y GIG

Mae Galw Iechyd Cymru yn darparu cyngor ar weithdrefn gwynion y GIG
Mae Galw Iechyd Cymru hefyd yn eich helpu i chwilio am enw a chyfeiriad llawn y sefydliad yr hoffech chi gwyno amdano.

Os ydych chi eisiau help i wneud eich cwyn

Gallwch gael cyngor am ddim a chyfrinachol ynghylch y broses gwynion a help i wneud eich cwyn gan:

- Cynghorau Iechyd Cymuned
- Cyngor ar Bopeth
- Mae Ombwdsmon y Gwasanaeth Seneddol (Lloegr) ac Iechyd wedi rhestru awgrymau ar sut i wneud cwyn
- Os ydych chi wedi cwblhau cam cyntaf y weithdrefn gwynion ac nad ydych chi'n meddwl yr edrychwyd yn ddigon manwl ar eich pryderon, gallwch gwyno i Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru. Gellir ffonio'r Ombwdsmon ar: 0300 790 0203
- Cewch wybodaeth ar sut fydd yr Ombwdsmon yn ystyried eich cwyn trwy ddilyn y ddolen hon
- Dilynwch y ddolen hon restr o sefydliadau y mae'r Ombwdsmon yn gyfrifol amdanynt.

Os ydych chi eisiau cwyno am ofal iechyd meddwl

Gallwch gwyno am ofal iechyd meddwl trwy broses gwynion y GIG. Ond dylid cyflwyno cwynion am ddefnydd o'r Ddeddf Iechyd Meddwl 1983 – er enghraifft, cadw dan y Ddeddf – i Arolygiaeth Gofal Iechyd Cymru.
Ceir gwybodaeth am hyn ar: http://www.hiw.org.uk/mental-health-review- service-1

Gallwch gael help gyda'ch cwyn gan y sefydliadau canlynol:

- Advocacy Support Cymru
- MIND
- Advocacy Services Wales.

Os ydych chi eisiau cwyno am sefydliadau rheoleiddio

Os ydych chi'n pryderu am ymddygiad gweithiwr iechyd neu os oes gennych chi bryderon addasrwydd i ymarfer, gallwch gwyno i'r sefydliadau rheoleiddio perthnasol (a restrir isod). Gallwch chi wneud hyn ar yr un pryd ag y byddwch yn cwyno i'r sefydliad iechyd neu i Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru.

Mae Cyngor ar Bopeth yn darparu canllaw cyffredinol ar sut i gwyno i'r rheolyddion. Gallwch ymgynghori gyda'r sefydliadau rheoleiddio unigol am gyngor ar pryd a sut i ddod â phryderon i'w sylw, ar y rhifau ffôn a gwefannau canlynol:

- Y Cyngor Nyrsio a Bydwreigiaeth (nyrsys a bydwragedd) Ffôn: 020 7637 7181
- Y Cyngor Meddygol Cyffredinol (meddygon teulu, meddygon ysbyty a llawfeddygon) Ffôn: 0845 357 8001
- Y Cyngor Proffesiynau Iechyd a Gofal (therapyddion celf, gwyddonwyr biofeddygol, ciropodyddion / podiatryddion, gwyddonwyr clinigol, dietegwyr, cyflenwyr teclynnau clyw, therapyddion galwedigaethol, ymarferwyr adrannau llawdriniaeth, orthoptwyr, parafeddygon, ffisiotherapyddion, ymarferwyr seicolegol, prosthetyddion/orthotyddion, radiograffwyr, gweithwyr cymdeithasol yn Lloegr a therapyddion lleferydd a llais) Ffôn: 0800 328 4218

- Y Cyngor Deintyddol Cyffredinol (gweithwyr deintyddol) Ffôn: 020 7167 6000
- Y Cyngor Fferyllol Cyffredinol (fferyllwyr, technegwyr fferyllol ac eiddo fferyllol) Ffôn: 0203 713 8000
- Y Cyngor Optegol Cyffredinol (optometryddion ac optegwyr cyflenwi) Ffôn: 020 7580 3898
- Y Cyngor Osteopathig Cyffredinol (osteopathiaid) Ffôn: 020 7357 6655
- Y Cyngor Ceiropractig Cyffredinol (ceiropractydd) Ffôn: 020 7713 5155

Action against Medical Accidents (AVMA) yn darparu cyngor i bobl sydd wedi cyfeirio eu cwyn i sefydliad rheoleiddio. Gellir cysylltu â nhw ar: Ffôn: 0845 123 2352.

Os ydych chi eisiau cwyno am weithwyr cymdeithasol

Dylid gwneud cwynion am weithwyr cymdeithasol i Gyngor Gofal Cymru.
Ffôn: 0300 30 33 444.

Os ydych chi eisiau cwyno am ofal iechyd parhaus

Mae Gofal iechyd parhaus y GIG yn golygu pecyn o ofal parhaus a drefnwyd ac a ariannwyd gan y GIG yn unig. Rhaid gwneud nifer o wiriadau cyn y rhoddir cyllid gofal iechyd parhaus ac mae angen gwneud apêl yn erbyn penderfyniad cyllid i Banel Adolygu Annibynnol lleol. Os yw'ch apêl yn aflwyddiannus, gallwch gwyno i:

- Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru
- Mae Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru yn darparu dalenni ffeithiau ar ofal parhaus y GIG
- Mae Age Concern Cymru hefyd yn darparu arweiniad ar ofal iechyd parhaus y GIG
- Mae Advice on Care hefyd yn cynnig arweiniad.

Os ydych chi eisiau cwyno am gartrefi gofal a gwasanaethau gofal cymdeithasol

Os oes gennych chi gwyn ynghylch cartref gofal neu wasanaethau gofal cymdeithasol, yn gyntaf dylech gwyno i'r sefydliad cyfrifol am ddarparu/comisiynu'r gofal. Gallai hyn fod yn sefydliad GIG neu'n gyngor lleol. Os ydych chi'n dal yn anfodlon ynghylch sut yr edrychwyd ar eich cwyn, bydd ble i droi nesaf yn dibynnu ar pwy sy'n gyfrifol am ddarparu/comisiynu'r gofal:

Os yw wedi ei ddarparu gan **sefydliad GIG**: gallwch godi eich pryderon gydag Arolygiaeth Gofal a Gwasanaethau Cymdeithasol Cymru. Ffôn: 0300 7900 126

Sylwer er bod yr Arolygiaeth Gofal a Gwasanaethau Cymdeithasol Cymru yn croesawu eich pryderon, sylwadau a chanmoliaeth, ni all ymchwilio i gwynion unigol na datrys anghydfodau rhwng pobl a'u darparwyr gwasanaeth.

Os yw wedi ei ddarparu gan **gyngor lleol**: dylech godi eich pryderon gydag Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru. Gallwch weld gwybodaeth ynghylch sut i wneud hyn trwy ddilyn y ddolen hon.

Os oes gennych chi bryder diogelu

Os ydych chi'n amau bod plentyn neu oedolyn bregus wedi ei niweidio, neu y gallai fod dan berygl o niwed, dylech gysylltu â'r tîm gwasanaethau cymdeithasol perthnasol.

- Bydd Iechyd Cyhoeddus Cymru yn darparu manylion cyswllt ar gyfer eich ardal.

Os ydych chi eisiau cwyno am ofal yr ydych wedi talu amdano (nid GIG)

Nid yw pob gofal wedi ei ddarparu gan y GIG. Fe delir am rhai mathau o driniaeth yn breifat a'i ddarparu gan sefydliadau nad ydynt yn perthyn i'r GIG. Weithiau fe elwir hyn yn ofal iechyd preifat neu ofal iechyd sector annibynnol.
Os yw eich cwyn ynghylch gofal iechyd a ariannwyd yn breifat, dylech fynd â'ch cwyn ar eich darparwr gofal iechyd. Os na chaiff eich cwyn ei datrys yn foddhaol yn eich barn chi, gallwch fynd â'ch cwyn at Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru. Maent yn darparu manylion sut maent yn edrych ar y mathau yma o gwynion.

Os yw eich cwyn ynghylch Triniaeth Ddeintyddol neu Optegol a ariannwyd yn breifat, gallwch gysylltu â:

- Gwasanaeth Cwynion Deintyddol
- Gwasanaeth Cwynion Defnyddwyr Optegol.

Os ydych chi eisiau gwneud hawliad anaf personol

Os ydych chi'n meddwl eich bod wedi dioddef anaf personol ac eisiau hawlio iawndal, dylech siarad gyda chyfreithiwr.

- Mae Cymdeithas y Gyfraith yn darparu manylion cyfreithwyr sy'n aelodau o'i gynllun achredu anafiadau personol ar: www.lawsociety.org.uk
- Mae Cyngor ar Bopeth yn darparu gwybodaeth ar wneud hawliadau anafiadau personol

Os ydych chi'n meddwl y cyflawnwyd tramgwydd troseddol

Os ydych chi'n meddwl y cyflawnwyd tramgwydd troseddol yn ystod eich gofal iechyd, dylech gysylltu â'r Heddlu. Ceir manylion eich heddlu lleol ar: www.police.uk/

Os ydych chi eisiau cwyno am ofal a ddarparwyd tu allan i Gymru yn y Deyrnas Unedig

Am fanylion ar sut i gwyno am ofal yng Ngogledd Iwerddon, cliciwch yma:
Am fanylion ar sut i gwyno am ofal yn yr Alban, cliciwch yma:
Am fanylion ar sut i gwyno am ofal yn Lloegr, cliciwch yma:

Os ydych chi eisiau rhannu eich profiad o reolyddion gofal iechyd

Yr Awdurdod Safonau Proffesiynol

Rydym yn hyrwyddo iechyd, diogelwch a lles cleifion, defnyddwyr gwasanaeth a'r cyhoedd trwy godi safonau rheoleiddio a chofrestriad gwirfoddol pobl sy'n gweithio mewn iechyd a gofal. Rydym yn sefydliad annibynnol, sy'n atebol i Senedd y Deyrnas Unedig. Rydym yn goruchwylio gwaith nawr sefydliad statudol sy'n rheoleiddio gweithwyr iechyd yn y Deyrnas Unedig a gweithwyr cymdeithasol yn Lloegr. Rydym yn adolygu perfformiad y rheolyddion ac yn archwilio a chraffu ar eu penderfyniadau am a yw pobl ar eu cofrestrau yn addas i ymarfer. Gallwn gyfeirio penderfyniadau addasrwydd i ymarfer terfynol i'r llys os credwn eu bod yn rhy drugarog ac nad ydynt yn diogelu'r cyhoedd.

Gallwch chi ein helpu i wirio bod y rheolyddion yn bodloni'r Safonau Rheoleiddio Da trwy rannu eich profiadau gyda'r rheolyddion neu gofrestrau achrededig.

Pan fyddwn yn adolygu eu perfformiad, fel y gwnawn bob blwyddyn, byddwn yn ystyried sawl math o wybodaeth. Mae hyn yn cynnwys pethau mae'r rheolyddion yn eu dweud wrthym, pethau y byddwn yn arsylwi neu ddarllen a phethau y byddwch chi ac eraill yn dweud wrthym.

Hoffem glywed am eich profiadau i'n helpu i weld beth maent yn wneud yn dda a ble allai fod angen iddynt wella. Byddwn yn defnyddio'r wybodaeth a roddwch i ni i helpu creu darlun cyffredinol o'u perfformiad. Rydym yn cyhoeddi adroddiad ynghylch perfformiad pob sefydliad rheolydd pob blwyddyn a byddwn yn hapus i anfon copi atoch os hoffech. Efallai na fyddwn yn crybwyll eich gwybodaeth yn yr adroddiad, ond gallwch fod yn hyderus ein bod yn ei hystyried.

Gallwch rannu eich profiad yma

*Os ydych chi eisiau gwneud cwyn am weithiwr iechyd neu ofal neu ynglŷn â'r rheolydd, cysylltwch â'r rheolydd yn uniongyrchol gan nad oes gennym y pwerau i ymchwilio i gwynion.

Os ydych chi eisiau rhannu eich profiad am eich gofal neu ofal yr ydych yn ymwybodol ohono

Arolygiaeth Gofal Iechyd Cymru

Mae Arolygiaeth Gofal Iechyd Cymru yn archwilio a rheoleiddio gwasanaethau GIG a darparwyr gofal iechyd annibynnol. Mae hefyd yn gwahodd pobl i rannu eu profiad o'r gofal a thriniaeth a dderbyniont. Er nad yw'r Arolygiaeth Gofal yn gallu ymchwilio i gwynion, mae'r wybodaeth a dderbynia yn helpu nodi ble mae gwasanaethau yn gwneud yn dda a ble mae angen gwella.
Gallwch rannu eich profiad yma.