Cyngor Sir Ceredigion **Gofal Cymdeithasol**

A ydym yn llygad ein Lle?

…yn gofalu i wneud gwahaniaeth

Print Bras neu fformatau eraill ar gael drwy ofyn amdanynt

ffoniwch

01545 574000

neu Ebostiwch
cyswllt-socservs@ceredigion.gov.uk

Oriau Swyddfa Porth Gofal:

Dydd Llun – Dydd Iau: 8.45 y.b. – 5.00 y.p.

Dydd Gwener: 8.45 y.b. – 4.30 y.p.

Gellir gweld gwybodaeth ynglŷn â gwasanaethau a ddarparir gan Gyngor Sir Ceredigion ar ein gwefan www.ceredigion.gov.uk

Adolygwyd Rhagfyr 2019

A ydym yn llygaid ein lle?

A oes gennych unrhyw Sylwadau, Cwynion neu Ganmoliaeth?

Cwynion – Sut i leisio'ch barn.

Os nad ydych yn hapus â'r Gofal Cymdeithasol, mae gennych hawl i gwyno.

Rydym yn anelu tuag at safonau uchel ond weithiau nid yw pethau'n mynd fel y dylent. Os na fyddwch yn rhoi gwybod i ni, fodd bynnag, ni fyddwn yn gwybod eich bod yn anhapus. Os ydych yn cysylltu â ni, byddwn yn gallu gweithio gyda chi i unioni pethau cyn gynted â phosibl.

Mae'r daflen hon yn esbonio sut, gyda'ch help chi a help y staff sy'n gweithio gyda chi, y byddwn yn ymdrin â'ch cwyn. Mae Canllaw gan Llywodraeth Cymru yn nodi sut y dylem ymdrin â chwynion.

Gofalu am eich gwybodaeth bersonol

Pe baech yn gwneud cwyn, byddem yn parchu eich hawl i gyfrinachedd. Er y bydd angen i ni rannu'r wybodaeth a ddarparwch gydag eraill a fydd yn ymdrin â'ch cwyn, ni wnawn hyn oni bai ei fod yn angenrheidiol. Ni fyddwn yn anfon unrhyw wybodaeth ymlaen oni bai bod angen i ni wneud hynny yn ôl y gyfraith, ac ni fyddwn yn anfon mwy na sydd ei angen.

Mae **dau cam** i'r broses cwynion:

Cam 1 – Datrysiad Lleol. Os nad ydych eisiau rhoi cynnig ar hyn gallwch fynd ymlaen i'r cam nesaf

Cam 2 – Ymchwiliad Ffurfiol

Cam 1 – Datrysiad Lleol.

Cysylltir â chi o fewn 10 diwrnod gwaith i ddyddiad cydnabod derbyn yr ohebiaeth gan y person a fydd yn edrych i mewn i'ch pryderon a bydd yn cynnig cyfarfod â chi wyneb yn wyneb neu drafod y gŵyn dros y ffôn gyda chi. Bydd y drafodaeth hon yn sicrhau ein bod yn deall eich cwyn a sut yr ydych chi'n dymuno iddi gael ei datrys. Os cytunir ar hyn, byddwn yn ysgrifennu atoch o fewn 5 diwrnod gwaith i'r drafodaeth i gadarnhau'r canlyniad y cytunwyd arno.

A allaf ofyn i rywun fy helpu â'm cwyn?

Mae gennych hawl i eiriolwr (rhywun a fydd yn eich helpu i nodi eich safbwynt). Os ydych dan 18 byddwn fel arfer yn trefnu eiriolwr i chi. Os ydych dros 18 byddwn yn rhoi gwybod i chi lle i ddod o hyd i un. Am ragor o wybodaeth ynglyn â hyn, gwelwch yr adran 'Gwasanaeth Eiriolaeth' yn y daflen hon.

Pa mor hir fydd y broses yn cymryd?

Dylem allu datrys y broblem cyn pen 10 diwrnod gwaith. Ni allwn gymryd mwy na hyn oni bai eich bod yn cytuno i roi mwy o amser i ni.

Sut byddwn yn datrys y broblem?

Byddwn yn trefnu i gyfarfod i drafod y broblem fel y gallwn ei datrys i chi.

- Efallai y byddwn yn cytuno i wneud yr hyn y gofynnwch i ni ei wneud
- Efallai bydd angen i ni ymddiheuro i chi am wneud camgymeriadau
- Efallai bydd angen i ni esbonio pethau'n well
- Efallai y byddwn yn awgrymu cyfryngu - golyga hyn y byddwn yn dod o hyd i rywun arall a fydd yn gwrando ar yr hyn sydd gan y ddau ohonom i'w ddweud ac awgrymu sut gallwn symud ymlaen

Efallai bydd angen i'r person sy'n ymdrin â'ch cwyn ddarllen eich ffeil a gofyn cwestiynau cyn penderfynu beth ddylid ei wneud.

Beth allaf ei wneud os nad ydw i'n hapus?

Gallwch ofyn i'ch cwyn gael ei ymchwilio gan rywun nad yw'n ymwneud â'ch gwasanaeth o gwbl. Gelwir hyn **Cam 2** neu **ymchwiliad ffurfiol.** Mae gennych 20 o ddiwrnodau gwaith i roi gwybod i ni.

Cam 2 - Ymchwiliad Ffurfiol

Os ydych yn dal yn anhapus â'r canlyniad ar ôl i ni ystyried y materion yn ystod y Cam Anffurfiol, gallwch wneud cais i'ch cwyn fynd i Gam 2, sef ymchwiliad ffurfiol. Hefyd, gallwch ofyn i'ch cwyn gael ei hystyried yng Ngham 2 yn y lle cyntaf ond byddem yn disgwyl i chi roi'r cyfle i ni unioni pethau yng Ngham 1.

Rhaid i bob ymchwiliad ffurfiol gael ei wneud gan Ymchwilydd Annibynnol. Mae'r Ymchwilydd Annibynnol yn berson sydd heb unrhyw gysylltiadau â'r awdurdod lleol,

ond mae ganddo wybodaeth a’r sgiliau arbenigol i ymchwilio i’ch cwyn mewn modd trylwyr a gwrthrychol.

Pan ymchwilir i’ch cwyn yng Ngham 2, byddwn yn ysgrifennu atoch o fewn 5 diwrnod gwaith ar ôl derbyn eich cais am Ymchwiliad Ffurfiol, i wneud yn siŵr ein bod yn deall pob manylyn eich cwyn a’r canlyniad yr ydych yn ei ddymuno. Byddwn yn gofyn i chi gadarnhau bod hyn yn gywir a byddwn hefyd yn rhoi manylion i chi ar gyfer yr Ymchwilydd Annibynnol a fydd mewn cysylltiad â chi i drafod eich cwyn yn fwy manwl.

Gelwir y dyddiad yr ydych chi’n cadarnhau manylion eich cwyn yn ‘ddyddiad dechrau’ ac mae gennym 25 diwrnod gwaith o’r dyddiad hwn i gwblhau’r ymchwiliad ac i anfon ymateb ysgrifenedig atoch chi.

Os na fyddwn yn gallu cadw at y terfyn amser hwn, byddwn yn ysgrifennu atoch ac yn dweud wrthych pam fod oedi a phryd y byddwch yn derbyn yr ymateb. Bydd hyn yn digwydd mor fuan â phosib ar ôl y terfyn amser o 25 diwrnod gwaith a dim hwyrach na 6 mis o’r dyddiad y gwnaethom dderbyn eich cwyn.

Yn ein hymateb byddwn yn:

- crynhoi eich cwyn
- disgrifio’r ymchwiliad a wnaed
- datgan a yw’r gŵyn wedi cael ei chadarnhau neu heb ei chadarnhau
- egluro pa gamau fydd yn cael eu cymryd, os o gwbl
- ymddiheuro os yw hynny’n briodol

- amgáu copi o adroddiad yr Ymchwilydd Annibynnol. (Os oes rheswm penodol pam na ydym yn gwneud hyn, byddwn yn dweud wrthoch)

- cynnig cyfle i chi gyfarfod â ni i drafod yr ymateb ac adroddiad yr Ymchwilydd Annibynnol

Byddwn hefyd yn dweud wrthych sut y gallwch gwyno i Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru os ydych dal yn anfodlon â chanlyniadau eich cwyn.

Beth sy’n digwydd nesaf?

Bydd Cyfarwyddwr Corfforaethol/ Swyddog Arweiniol Corfforaethol ar gyfer Gofal Cymdeithasol yn darllen yr adroddiad ac yn eich hysbysu o’r penderfyniad terfynol.

Pa mor hir fydd y broses?

Byddwn yn ymateb i chi cyn pen 25 o ddiwrnodau gwaith. Os nad yw hyn yn bosibl (er enghraifft pan fo ymchwiliad arall eisoes yn cael ei gynnal), byddwn yn ysgrifennu atoch i esbonio'r oedi.

Beth os nad ydw i’n siŵr at bwy i gwyno?

Mae Gofal Cymdeithasol yn gweithio'n agos â llawer o sefydliadau eraill. Gallech gwyno i ni ynglŷn â phroblemau ag unrhyw rai o’ch Gwasanaethau Gofal Cymdeithasol. Byddwn yn gwrando arnoch ac, os hoffech i ni wneud hynny, byddwn yn trosglwyddo eich cwyn i wasanaeth arall.

Efallai bydd gennych gŵyn ynglŷn â gwasanaeth yr ydym wedi ei drefnu i chi â darparwr gofal arall, megis Cartref

Gofal Preswyl, Asiantaeth Gofal Cartref, neu Wasanaeth Dydd. Bydd gan bob sefydliad ei broses gwyno ei hunan a byddwn fel arfer yn anfon eich cwyn atynt ac yn sicrhau eu bod yn ymdrin ag ef. Byddwn yn dweud wrthych yn union beth yr ydym yn ei wneud.

Os ydych eisoes wedi cwyno i'r sefydliad arall, ac yn anhapus â'u hymateb, yna byddwn yn ymdrin â'ch cwyn yng **Ngham 2**.

Os ydych yn cwyno ynglŷn â rhywbeth yr ydym wedi ei ddarparu ar y cyd â sefydliad arall, e.e. pecyn gofal gan staff iechyd a gofal cymdeithasol, byddwn yn edrych ar eich cwyn gyda'n gilydd ac fel arfer byddwn yn anfon un ymateb atoch.

A allaf gwyno wrth unrhyw un arall os ydw i'n dal yn anfodlon?

Mae **Arolygiaeth Gofal Cymru** (AGC) yn rheoleiddio'r holl wasanaethau gofal yng Nghymru. Gallech gwyno'n uniongyrchol wrthynt hwy ynglŷn â'r gofal cymdeithasol a dderbyniwyd mewn gartrefi gofal ac asiantaethau gofal cartref, yn ogystal â'r gwasanaethau a reolir gan y Cyngor.

Gallech gwyno wrth **Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru** ynglŷn ag unrhyw agwedd ar wasanaethau cyhoeddus. Fodd bynnag, mae'n well gan yr Ombwdsmon i bobl ddefnyddio proses cwynion y cyngor i gychwyn.

Mae **Cyngor Gofal Cymru** yn rheoleiddio gweithwyr gofal cymdeithasol proffesiynol ac mae ganddo'r pŵer i edrych ar honiadau o gamymddwyn.

Gall y **Comisiynwyr Plant a Phobl Hŷn** hefyd ymchwilio i gwynion.

Manylion Cyswllt

I gysylltu â’n Tîm Cwynion a Rhyddid Gwybodaeth

01545 574151

Tîm Cwynion a Rhyddid Gwybodaeth
Canolfan Rheidol
Rhodfa Padarn
Llanbadarn Fawr
Aberystwyth
Ceredigion
SY23 3UE

E-bost: cwynion@ceredigion.llyw.cymru

Arolygiaeth Gofal Cymru
Adeiladau’r Llywodraeth
Heol Picton
Caerfyrddin
SA31 3BT

0300 790 0126

Facs: 0872 437 7303

E-bost: AGC.Caerfyrddin@llyw.cymru
www.careinspectorate.wales

Ombwdsmon – Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru
1 Ffordd yr Hen Gae
Pencoed
Pen-y-Bont
CF35 5LJ

0300 790 0203
(Cost galwad leol)

E-bost: ask@ombudsman-wales.org.uk
www.ombudsman-wales.org

Comisiynydd Plant Cymru
Oystermouth House
Charter Court
Phoenix Way
Llansamlet
Abertawe
SA7 9FS

01792 765600

E-bost: post@childcomwales.org.uk
www.childcomwales.org.uk

Cyngor Gofal Cymru,
South Gate House,
Stryd Wood,
Caerdydd,
CF10 1EW

0300 303 3444

02920 780680 Minicom

E-bost: info@socialcare.wales
www.socialcare.wales

Mae Cyngor Sir Ceredigion yn llwyr gefnogi egwyddor cydraddoldeb ac mae'n cydnabod pwysigrwydd cynnig cyfleoedd manteisio teg ac mae'n hyrwyddo cyfle cyfartal i'r holl ofalwyr a defnyddwyr gwasanaeth.

Gwasanaeth Eiriolaeth

Mae Gwasanaeth Eiriolaeth ar gael a lle bo hynny'n bosib, byddwn yn trefnu i rywun eich cynorthwyo i gyflwyno eich barn wrth i chi ymdrin â ni os nad yw'n bosib i chi wneud hynny eich hun ac os nad oes gennych deulu neu ffrindiau i'ch helpu.

Eiriolaeth Broffesiynol Annibynnol Ceredigion (CIPA)
Gall y gwasanaeth hwn eich cynorthwyo chi (neu eich gofalwr) os ydych chi dros 18 oed, yn byw yng Ngheredigion a'ch bod yn derbyn asesiad neu adolygiad ar hyn o bryd o'ch anghenion gofal a chymorth neu fod gennych bryder o ran diogelu.

0800 206 1387

Bydd **Eiriolaeth Gorllewin Cymru'n** darparu Gwasanaeth Eiriolaeth Annibynnol o dan y Ddeddf Iechyd Meddwl ar gyfer pobl yn y gymuned ac ar gyfer cleifion anffurfiol yn Ward Morlais, Ysbyty Glangwilli, Caerfyrddin.

01437 762935

www.advocacywestwales.org.uk

admin@advocacywestwales.org.uk

Mae **TGP Cymru** yn darparu help i blant a phobl ifanc er mwyn sicrhau y caiff eu hawliau eu parchu a'u lleisiau eu clywed. Gallant ddarparu gwybodaeth, eiriolaeth, cynrychiolaeth, cyngor a chefnogaeth.

0808 1682599

01545 571865

midandwestwales@tgpcymru.org.uk

Rhannu Gwybodaeth a Chyfrinachedd

Bydd unrhyw wybodaeth y byddwch yn ei rhoi i ni yn cael ei chadw'n gyfrinachol. Ni fyddwn yn datgelu eich gwybodaeth i unrhyw un nad ydynt yn ymwneud â'ch gofal heb eich caniatâd (oni bai bod yn rhaid i ni wneud hynny

yn unol â’r gyfraith neu os ceir amgylchiadau arbennig, fel eich diogelwch a/neu ddiogelwch eraill).

Argyfyngau

Os bydd angen help arnoch ar frys y tu allan i oriau agor y Porth Gofal (fel y nodwyd tu fewn clawr y daflen hon), cysylltwch â’n Tîm Argyfwng Tu Allan i Oriau Swyddfa ar:

0300 4563554

Cyflwyniadau/Cwynion/Sylwadau

Os nad ydych yn fodlon ag unrhyw rai o’n gwasanaethau, neu â’r ffordd yr ydych wedi cael eich trin, dylech drafod hyn gyda Rheolwr y Tîm y mae gennych gyswllt ag ef yn gyntaf. Mawr obeithiwn y bydd modd datrys y broblem ar yr adeg hon.

Os nad ydych yn fodlon o hyd fodd bynnag, gallwch fynd â’r mater hwn ymhellach trwy wneud cwyn ffurfiol, gan bod gan Gofal Cymdeithasol Ceredigion weithdrefn gwyno.

Os ydych yn credu ein bod wedi gwneud rhywbeth yn dda, gallwch ddweud hynny wrthym hefyd.

Gofynnwch i’r **Gofal Cymdeithasol** am daflen ‘A ydym yn llygad ein lle? A oes gennych unrhyw Sylwadau, Cwynion neu Ganmoliaeth?’

Mae taflenni eraill yn rhoi manylion am y gwahanol wasanaethau a gynigir gan Gofal Cymdeithasol Ceredigion

ar gael drwy ofyn amdanynt o’r Porth Gofal. Os ydych am ragor o wybodaeth, ffoniwch ar:

01545 574000

Byddem yn croesawu unrhyw sylwadau sydd gennych ynghylch cynnwys a chynllun y daflen hon, yn ogystal a'r gwasanaeth yr ydych wedi ei dderbyn. Mae'ch safbwyntiau chi yn bwysig er mwyn sicrhau ein bod yn gallu monitro a gwella'r ansawdd yn ôl yr angen. A fyddech gystal â mynd ati i lenwi'r canlynol:

Enw: ………………………………………………………………...........

Cyfeiriad: …………………………………………………………

……………………………………………………………….................

Rhif Ffôn: ………………………Dyddiad: ……….............................

Cafwyd taflen gan:
………………………………………………….............................

Fy nghanmoliaeth neu fy nghwyn:

………………………………………………………………...................

……………………………………………………………….................

……………………………………………………………….................

……………………………………………………………….................

....
(A fyddech gystal â pharhau ar dudalen ar wahân os bydd angen mwy o le arnoch)

Dylech anfon y dudalen hon at:
Tîm Cwynion a Rhyddid Gwybodaeth
Canolfan Rheidol
Rhodfa Padarn, Llanbadarn Fawr,
Aberystwyth
SY23 3UE

Diolch am eich sylwadau