Yr Adran Cymunedau

Gwneud Sylw, Cwyn neu Ganmoliaeth ynghylch Gwasanaethau Gofal Cymdeithasol - Gwasanaethau Oedolion

Cyngor Sir Gâr
Carmarthenshire County Council

Hoffem glywed eich barn

Ffeithlen 17

(Diweddarwyd Ebrill 2024)

Cwynion

Os ydych yn anhapus ar eich gofal a'ch cymorth, mae gennych hawl i gwyno. Rydym yn anelu at safonau uchel ond weithiau mae pethau'n mynd o'i le. Oni bai eich bod yn dweud wrthym, fodd bynnag, ni fyddwn yn gwybod eich bod yn anhapus. Os ydych chi'n cysylltu â ni, byddwn ni'n gallu gweithio gyda chi i gywiro pethau cyn gynted â phosibl. Mae'r ffeithlen hon yn esbonio sut, gyda'ch help chi a'r staff sy'n gweithio gyda chi, y gallwn ni ddatrys eich cwyn. Mae canllawiau gan Lywodraeth Cymru yn dweud wrthym sut y mae'n rhaid i ni ddatrys cwynion.

Gofalu am eich gwybodaeth bersonol

Os ydych yn gwneud cwyn, lle bynnag y bo modd, byddwn ni'n parchu eich hawl i gyfrinachedd. Er, bydd angen i ni rannu'r wybodaeth rydych yn ei rhoi i ni gydag eraill er mwyn mynd i'r afael â'ch cwyn. Ni fyddwn yn gwneud hynny oni bai ei fod yn angenrheidiol. I gael gwybod mwy am sut yr ydym yn defnyddio eich gwybodaeth fel rhan o'r broses gŵynion, edrychwch ar ein hysbysiadau preifatrwydd:https://www.sirgar.llyw.cymru/cartref/cyngor-a-democratiaeth/diogelu-data/hysbysiadau-preifatrwydd Os na allwch gael mynediad i'r hysbysiadau preifatrwydd ar-lein a'ch bod yn dymuno derbyn copi, ffoniwch 01267 228703.

Pwy all wneud cwyn?

Gall unrhyw aelod o'r cyhoedd, gan gynnwys plentyn, sydd wedi cael, neu oedd â hawl i dderbyn gwasanaeth gofal cymdeithasol a ddarparwyd gan Gyngor Sir Caerfyrddin neu wasanaeth a gomisiynwyd gan y Cyngor, wneud cwyn.

Gallwch wneud cwyn ar ran rhywun arall, lle mae'r person hwnnw:

- Yn blentyn
- Wedi gofyn i chi weithredu ar ei ran
- Â diffyg gallu meddyliol i benderfynu gwneud cwyn ei hunan
- Wedi marw

Fodd bynnag, bydd angen i ni benderfynu os oes gennych ddiddordeb digonol yn lles yr unigolyn a'ch bod yn addas i weithredu er ei les pennaf.

Alla i ofyn i rywun fy helpu gyda fy nghwyn?

Os oes angen help arnoch i fynegi pryder, gall Llais, eich llais mewn iechyd a gofal cymdeithasol, eich helpu i wneud hyn. Mae Llais yn gorff annibynnol a gall ei wasanaeth eiriolaeth, sy'n rhad ac am ddim, ddarparu gwybodaeth, cyngor a chymorth i aelodau'r cyhoedd a allai fod yn dymuno mynegi pryder.

Gall Llais eich cefnogi i fynegi pryder a rhoi cyngor ar y rhan fwyaf o'r camau gweithredu priodol. Gallwch gysylltu â'ch swyddfa Llais leol drwy'r cyfeiriad canlynol:

Gwasanaeth Eiriolaeth
Llais – Gorllewin Cymru
Ystafell 5, Llawr Cyntaf
Tŷ Myrddin
Heol Yr Hen Orsaf
Caerfyrddin
SA31 1BT

Rhif ffôn: **01646 697610**
e-bost: **westwalesadvocacy@llaiscymru.org**
Gwefan: **www.llaiswales.org**

Y broses gŵynion

Fel arfer dylid gwneud cwyn o fewn 12 mis i'r dyddiad y cododd y pryder.

Mae dau gam yn y broses gŵynion:

Cam 1 – Datrysiad Lleol

Cam 2 – Ymchwiliad Ffurfiol

Cam 1 - Datrysiad Lleol – Y cam cyntaf wrth ddatrys problem yw cysylltu â rhywun sy'n ymwneud â darparu'r gwasanaeth neu, os yw'n well gennych, ein Tîm Cwynion a Chanmoliaeth. Gelwir hyn yn **ddatrysiad lleol.**

Peidiwch ag ofni cwyno. Byddwn yn cymryd eich cwyn o ddifrif a byddwn yn croesawu eich sylwadau i gyd.

Byddwn yn cydnabod bod eich cwyn wedi dod i law o fewn 2 ddiwrnod gwaith. Gallwch gysylltu â ni mewn unrhyw ffordd rydych yn dewis - does dim rhaid i chi gyflwyno eich cwyn yn ysgrifenedig. Gallwch ddweud eich cwyn wrthym, a byddwn ni'n gwneud nodyn ysgrifenedig ohono.

Sut y byddwn ni'n datrys eich cwyn?

Mewn ymgais i ddatrys materion, byddwn yn cynnig trafod eich cwyn gyda chi (naill ai wyneb yn wyneb neu dros y ffôn).

- Efallai y byddwn yn cytuno i wneud yr hyn rydych chi'n ei ofyn
- Efallai y bydd yn rhaid i ni ymddiheuro i chi am ein bod wedi gwneud camgymeriadau
- Efallai y bydd yn rhaid i ni egluro pethau'n well

Efallai y bydd angen i'r person sy'n ymchwilio i'ch cwyn ddarllen eich ffeil a gofyn cwestiynau cyn penderfynu ar beth y dylid ei wneud.

Pa mor hir fydd yn ei gymryd?

Rhaid cynnal y drafodaeth hon o fewn 10 diwrnod gwaith i'r dyddiad cydnabod eich cwyn. Yn dilyn y drafodaeth, byddwn ni'n ysgrifennu atoch o fewn 5 diwrnod gwaith.

Oes rhaid i bob cwyn fynd drwy Gam 1?

Nac oes, os byddai'n well gennych, mae gennych hawl i ofyn i ni ystyried eich cwyn yng Ngham 2 heb iddi gael ei hystyried gyntaf yng Ngham 1. Mae gennym hefyd y disgresiwn i fynd â'ch cwyn yn uniongyrchol i Gam 2 os credwn ei bod yn amhriodol iddi chael ei thrin i ddechrau yng Ngham 1.

Beth alla i ei wneud os ydw i'n dal i fod yn anhapus gyda chanlyniad Cam 1?

Gallwch ofyn i rywun nad yw'n ymwneud â Chyngor Sir Caerfyrddin o gwbl ymchwilio i'ch cwyn, sy'n cael ei adnabod fel ymchwilydd annibynnol. Gelwir hyn yn **Gam 2** neu **Ymchwiliad Ffurfiol**.

Cam 2 – Ymchwiliad Ffurfiol

Os bydd eich cwyn yn cael ei symud ymlaen i **Gam 2,** o fewn 5 diwrnod gwaith i'ch cais am ymchwilio i'ch cwyn yn ffurfiol, byddwn ni'n ysgrifennu atoch ac yn gwneud yn siŵr ein bod yn deall manylion eich cwyn a'r canlyniad yr hoffech ei sicrhau. Gelwir y dyddiad pryd y gwnaethoch gadarnhau manylion eich cwyn ac y comisiynwyd Ymchwilydd Annibynnol yn 'ddyddiad cychwyn.'

Bydd Ymchwilydd Annibynnol yn ymchwilio i'r gŵyn (nid un o weithwyr Cyngor Sir Caerfyrddin).

Bydd yr Ymchwilydd Annibynnol yn ymchwilio i'r gŵyn:

- Trwy siarad â'r rhai sy'n rhan o'r sefyllfa a gwirio'r ffeithiau
- Ceisio dod o hyd i ffordd o ddatrys y broblem
- Llunio adroddiad i'r Cyngor

Yna byddwn ni'n ysgrifennu atoch i:

- Nodi a yw'r gŵyn yn cael ei chadarnhau ai peidio
- Esbonio pa gamau fydd yn cael eu cymryd, os o gwbl
- Ymddiheuro os yw'n briodol. Bydd copi o'r adroddiad hefyd yn cael ei ddarparu, oni bai bod rheswm penodol dros beidio â gwneud hynny, a fydd yn cael ei egluro ichi

Pa mor hir fydd hyn yn ei gymryd?

Byddwn ni'n ymateb i chi o fewn 25 diwrnod gwaith (o'r dyddiad cychwyn). Os oes oedi byddwn ni'n esbonio pam.

A fydd pob cwyn yn mynd drwy'r broses uchod?

Ni fydd pob cwyn yn mynd drwy'r broses uchod ac efallai y bydd yn fwy addas cyflwyno rhai cwynion drwy broses gwynion gorfforaethol y cyngor. Os yw hyn yn wir, byddwn yn rhoi gwybod ichi ar adeg cyflwyno'r gŵyn.
Ni ellir symud rhai cwynion ymlaen, er enghraifft, os ydych chi eisiau cwyno ar ran yr unigolyn sydd ag anghenion gofal a chymorth, ond nid yw'r unigolyn hwnnw eisiau gwneud cwyn, ni fydd modd i ni symud y gŵyn ymlaen, oni bai bod yr unigolyn dan sylw yn cael ei asesu ac y deuir i'r casgliad ei fod â diffyg gallu meddyliol i wneud y penderfyniad hwnnw.

Mae rhai achlysuron ble y gallwn roi eich cwyn ar stop oherwydd bod ffyrdd eraill y mae'r materion a godwyd yn eich cwyn yn cael eu hystyried. Er enghraifft os yw'r mater yn cael sylw drwy brosesau diogelu neu os yw ystyriaeth yn cael ei rhoi i achos llys. Byddwn yn rhoi gwybod ichi os yw'r amgylchiadau hyn yn berthnasol, a phan fydd y prosesau hynny wedi eu cwblhau, byddwn yn cysylltu â chi i weld a ydych yn dal i ddymuno mynd ar drywydd y gŵyn.

Beth os nad ydw i'n siŵr i bwy y dylwn gwyno?

Mae'r gwasanaethau cymdeithasol yn gweithio'n agos gyda llawer o sefydliadau eraill. Efallai bod gennych gŵyn am wasanaeth rydym wedi ei drefnu i chi gyda darparwr gofal arall, megis cartref gofal preswyl, asiantaeth gofal cartref, neu wasanaeth dydd.

Bydd gan bob sefydliad ei broses gŵynion ei hun ac, yng Ngham 1 byddwn ni fel arfer yn anfon eich cwyn atyn nhw a gwneud yn siŵr eu bod yn delio â'r gŵyn. Byddwn yn dweud wrthych yn union beth rydym yn ei wneud. Os ydych eisoes wedi cwyno wrth y sefydliad arall, ac nad ydych yn hapus â'r ateb, yna byddwn yn delio â'ch cwyn yng Ngham 2. Os yw eich cwyn yn ymwneud â rhywbeth rydym wedi'i ddarparu ar y cyd â sefydliad arall, e.e., pecyn gofal gan staff iechyd a staff gofal cymdeithasol, byddwn ni'n edrych ar eich cwyn gyda'n gilydd ac fel arfer yn anfon un ymateb atoch.

Canmoliaeth

Os ydych chi eisiau, gallwch roi gwybod i ni pan fyddwch yn hapus â'r hyn rydyn ni wedi'i wneud. Gallwch wneud hyn drwy ddweud wrth y staff rydych mewn cysylltiad â nhw neu drwy gysylltu â'r Tîm Cwynion a Chanmoliaeth.

Nid yw ein staff yn gallu derbyn unrhyw fath o roddion fel cydnabyddiaeth am y gwaith da maen nhw'n ei wneud.

Sut mae cysylltu â chi?

Cysylltwch â'r Tîm Cwynion a Chanmoliaeth yn un o'r ffyrdd canlynol.

- Drwy ffonio **01267 234567**
- Drwy e-bostio **CwynionGofalCymdeithasol@sirgar.gov.uk**
- Drwy lenwi ein ffurflen cŵynion a chanmoliaeth sydd ar gael ar-lein: **www.sirgar.gov.uk/cwynionachanmoliaeth**
- Drwy'r post (nid oes angen stamp arnoch): Rhadbost, RRZH-HXZC-AGLE, Tîm Cwynion a Chanmoliaeth, Neuadd y Sir, Caerfyrddin, SA31 1JP

A allwn i gwyno wrth unrhyw un arall os nad ydw i'n fodlon o hyd?

Gallech ofyn i Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru edrych ar eich cwyn.

Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru
1 Ffordd yr Hen Gae
Pencoed
Pen-y-bont ar Ogwr
CF35 5LJ

Ffôn: 0300 790 0203 (codir y gyfradd leol am alwadau i'r rhif ffôn hwn)
e-bostiwch: holwch@ombwdsmon.cymru

Cysylltiadau Defnyddiol Eraill:

Comisiynydd Pobl Hŷn Cymru
Adeiladau Cambrian
Sgwâr Mount Stuart
Tre-biwt
Caerdydd:
CF10 5FL
Ffôn: 03442 640670
e-bost: ask@olderpeople.wales
Gwefan: https://comisiynyddph.cymru/
Mae **Cyngor Gofal Cymru** yn rheoleiddio gweithwyr gofal cymdeithasol proffesiynol ac mae ganddo'r pŵer i ymchwilio i honiadau o gamymddwyn.

Gofal Cymdeithasol Cymru
South Gate House
Wood Street
Caerdydd:
CF10 1EW
Ffôn: 0300 30 33 444
(Rhwng 9am a 5pm o ddydd Llun i ddydd Gwener)
E-bost: gwybodaeth@gofalcymdeithasol.cymru
Gwefan: https://gofalcymdeithasol.cymru/

Mae'r ffeithlen hon hefyd ar gael yn Saesneg.
Os hoffech chi gael y ffeithlen hon mewn unrhyw fformat arall ffoniwch 01267 228703 neu
e-bostiwch: gofalcymdeithasol@sirgar.gov.uk