

Adborth a Chwynion am Arolygiaeth Gofal Iechyd Cymru

Cynnwys

Ynglŷn ag AGIC	1
Cyflwyniad	2
Rhannu eich profiad cadarnhaol â ni	4
Cwyno am gamau gweinyddol AGIC	5
Pwy gaiff wneud cwyn	6
Sut i wneud cwyn amdanom ni	7
Cwyno am sut yr ydym wedi ymdrin â'ch cais i gofrestru â ni	10
Cysylltiadau defnyddiol	11

Cysylltwch â ni os hoffech dderbyn y wybodaeth hon mewn fformatau neu ieithoedd eraill.

Ynglŷn ag AGIC

Swyddogaeth Arolygiaeth Gofal Iechyd Cymru (AGIC) yw rheoleiddio ac arolygu gwasanaethau gofal iechyd y GIG a gofal iechyd annibynnol yng Nghymru yn erbyn ystod o safonau, polisiâu, canllawiau a rheoliadau ac amlygu meysydd sydd angen eu gwella.

Rydym yn amddiffyn buddiannau pobl y cyfyngir ar eu hawliau dan y Ddeddf Galluedd Meddyliol a deddfau perthnasol eraill.

Rydym hefyd yn cynnal ymchwiliadau lle gallai fod methiannau systematig wrth ddarparu gwasanaethau iechyd er mwyn sicrhau bod gwelliannau a dysgu yn gallu digwydd.

Mae ein cyfrifoldebau eraill yn cynnwys:

- goruchwyllo statudol o fydwragedd yng Nghymru;
- gweithio gyda'r Ombwdsman Carchardai a'r Gwasanaeth Prawf ar ymchwiliadau i farwolaethau yng ngharchardai Cymru;
- monitro cydymffurfiad â Rheoliadau Ymbelydredd Ioneiddio (Datguddio Meddygol) 2000 (IR(ME)R);
- gweithio gydag Arolygiaeth Prawf Ei Mawrhydi ac eraill ar arolygiadau o Dimau Troseddau Ieuencid yng Nghymru;
- cofrestru deintyddion preifat yng Nghymru; a
- monitro Rheoliadau Cyffuriau a Reolir (Goruchwyllo Rheolaeth a Defnyddio) (Cymru).

Cyflwyniad

Rydym yn croesawu eich sylwadau a'ch awgrymiadau ynghylch pa mor dda yr ydym yn gwneud ein gwaith. Rydym yn gwerthfawrogi'ch adborth ac yn ei ddefnyddio i ddatblygu a gwella ein gwaith a'r ffordd y mae ein staff yn cyflawni eu swyddogaethau.

Mae'r llyfryn hwn yn esbonio sut i rannu profiad cadarnhaol gydag AGIC yn ogystal â beth i'w wneud os ydych chi'n credu ein bod wedi gwneud rhywbeth o'i le ac yn dymuno gwneud cwyn i ni. Mae hefyd yn esbonio sut y byddwn yn ymdrin â'ch adborth neu eich cwyn.

Rydym wedi cyhoeddi llyfryn ar wahân sy'n esbonio beth i'w wneud os oes gennych chi bryder neu gŵyn am ddarparwr gofal iechyd. Mae'n esbonio'r gwahanol weithdrefnau y bydd o bosib yn rhaid i chi eu dilyn yn dibynnu ar ba un a oes gennych chi bryder neu gŵyn am ofal iechyd a ddarperir gan y GIG neu gan ddarparwr annibynnol. Am ragor o wybodaeth ewch i'n gwefan yn www.hiw.org.uk

Pan fyddwch yn rhannu adborth â ni byddwn yn:

- gwrtais a pharod i helpu;
- rhannu adborth cadarnhaol gyda'n timau;
- ymdrin â'ch cwyn yn deg ac yn effeithiol;
- eich hysbysu am y camau yr ydym yn eu cymryd mewn ymateb i'ch cwyn;
- cydnabod unrhyw gamgymeriadau yr ydym wedi eu gwneud ac unioni pethau pan fo hynny'n bosibl; ac yn
- ceisio eich helpu i ganfod y sefydliad iawn i siarad ag ef os na allwn ni ymdrin â'ch cwyn.

Rhannu eich profiad cadarnhaol â ni

Ein nod yw darparu'r safonau uchaf o wasanaeth bob amser. Os ydych chi'n hapus â'r ffordd y cawsoch eich trin gennym, neu os ydych chi wedi gweld bod un agwedd arbennig ar ein gwaith yn ddefnyddiol i chi, hoffem glywed gennych.

Dywedwch wrth yr unigolyn a ymdriniodd â chi – bydd hyn o gymorth iddyn nhw wybod beth y maent yn ei wneud yn iawn.

Neu, efallai y byddwch yn dymuno cysylltu â ni yn:

Arolygiaeth Gofal Iechyd Cymru
Adeiladau'r Llywodraeth
Parc Busnes Rhydycar
Merthyr Tudful
CF48 1UZ

Rhif ffôn: 0300 062 8163

Rhif ffacs: 0300 062 8367

E-bost: hiw@cymru.gsi.gov.uk

Cwyno am gamau gweinyddol AGIC

Rydym yn cydnabod nad ydym yn gwneud pethau'n iawn bob amser. Os nad ydym mae'n bwysig eich bod yn dweud wrthym cyn gynted â phosibl er mwyn i ni allu cymryd camau yn ddi-oed.

Gallwn ymdrin â chwyn am sut yr ydym yn gwneud ein gwaith gan gynnwys cwynion am aelodau o'n staff neu bobl sy'n gweithio ar ein rhan.

Gallai hyn gynnwys:

- rhywbeth yr ydym wedi ei wneud efallai, neu y dylem fod wedi ei wneud;
- sut yr ydym wedi ymdrin â'ch cais am wybodaeth;
- pa mor dda yr ydym wedi cyflawni'n gwaith fel arolygydd neu reoleiddiwr gofal iechyd; a
- sut yr ydym wedi'ch trin chi.

Pwy gaiff wneud cwyn amdanom ni

Byddwn yn ymdrin â'ch cwyn os:

- effeithiwyd yn uniongyrchol arnoch;
- yr ydych yn gweithredu ar ran rhywun yr effeithiwyd yn uniongyrchol arnynt; neu os
- yr ydych yn cynrychioli darparwr gofal iechyd – naill ai yn y sector cyhoeddus neu'r sector preifat – yr effeithiwyd yn uniongyrchol arnynt

gan rywbeth yr ydym ni wedi ei wneud, neu heb ei wneud, wrth i ni wneud ein gwaith.

Os nad yw'r diffiniadau hyn yn berthnasol i chi ac y byddwn yn penderfynu na allwn ymdrin â'ch cwyn byddwn yn esbonio'n rhesymau yn brydlon ac yn effeithiol.

Sut i wneud cwyn amdanom ni

Gwneud eich cwyn

Dylech gysylltu â'n swyddfa dros y ffôn, drwy lythyr neu gydag e-bost, gan ddefnyddio'r manylion cyswllt sydd ar glawr cefn y llyfryn hwn.

Os hoffech gael cymorth i wneud cwyn, cewch ofyn i rywun arall wneud y gŵyn ar eich rhan, ond dywedwch wrthym os ydych yn gwneud hynny.

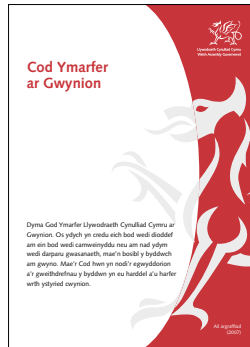
Byddwn yn cydnabod eich cwyn ac yn dweud wrthy'ch pwy fydd yn ymdrin â hi.

Byddwn yn trafod gyda chi sut y byddwn yn ymdrin â'ch cwyn a pha un a oes angen gwybodaeth bellach arnom i'n cynorthwyo gyda'n ymholiadau. Efallai y byddwn yn cynnig cwrdd â chi i drafod eich cwyn.

Pan fyddwn yn deall yn iawn yr hyn yr ydych yn cwyno amdano, a beth yr hoffech ei weld yn digwydd, byddwn yn ceisio ateb yn ysgrifenedig o fewn 15 diwrnod gwaith. Byddwn yn dweud wrthy'ch chi beth yr ydym wedi ei wneud, neu'n bwriadu ei wneud i unioni pethau. Os na allwn ateb o fewn y cyfnod hwnnw, byddwn yn dweud wrthy'ch am yr oedi ac yn esbonio'r rheswm drosto.

Ymdrin â'ch cwyn

Rydym yn dilyn Cod Ymarfer Llywodraeth Cymru ar Gwynion. Gallwch ofyn am gopi o'r Cod gan AGIC neu unrhyw Swyddfa Llywodraeth Cymru. Gallwch ei lawrlwytho hefyd o'n gwefan www.hiw.org.uk.



Mae manylion llawn ar sut y byddwn yn ymdrin â'ch cwyn, a'r hyn y gallwch chi ei wneud os nad ydych yn hapus â'r canlyniad, wedi'u hamlinellu yn y cod hwn.

Os nad ydych yn fodlon â'r ffordd yr ydym wedi ymdrin â'ch cwyn

Cewch gyfeirio eich cwyn at Ombwdsman Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru neu, os yw eich cwyn yn ymwneud â chais am wybodaeth, at y Comisiynydd Gwybodaeth.

Fel arfer, byddant yn disgwyl i chi ddilyn pob cam o'n gweithdrefn gwyno ni cyn y byddant hwy yn edrych ar eich cwyn.

Cofnodi adborth a chwynion

Rydym yn cadw cofnod o'r holl adborth a chwynion a wneir amdanom ni er mwyn i ni allu:

- cydnabod y cyfraniad y mae ein staff yn ei wneud er mwyn cyflawni safonau uchel o wasanaeth i gwsmeriaid;
- monitro'r mathau o broblemau sydd gan bobl;
- penderfynu ar y ffordd orau i ddatrys y problemau; ac
- edrych ar faint o amser yr ydym ni'n ei gymryd i ymdrin â hwy.

Mae hyn o gymorth i ni wella ein gwasanaeth i gwsmeriaid ymhellach.

Cwyno am sut yr ydym wedi ymdrin â'ch cais i gofrestru â ni

Mae AGIC yn cofrestru darparwyr gofal iechyd annibynnol, gan gynnwys deintyddion preifat, a gallwn wrthod cofrestru neu osod amodau wrth gofrestru. Byddwn bob amser yn rhoi ein rhesymau am hyn.

Os nad ydych yn hapus â'r ffordd yr ydym wedi ymdrin â'ch cais i gofrestru â ni, bydd angen i chi ddilyn ein proses gwyno fel yr amlinellir yn y llyfryn hwn.

Fodd bynnag, os nad ydych yn cytuno â'n penderfyniad i wrthod eich cais, neu ag unrhyw amodau yr ydym wedi eu gosod, mae'n rhaid i chi **apelio** yn ysgrifenedig i AGIC yn y lle cyntaf o fewn 28 diwrnod i gael eich hysbysu, gan nodi pam eich bod yn credu bod ein penderfyniad yn afresymol. Bydd hyn yn cael ei ystyried gan aelod o uwch reolwyr AGIC, ac anfonir penderfyniad ffurfiol atoch chi.

Os ydych chi'n dal yn anhapus â'r canlyniad, mae gennych hawl i apelio ymhellach, i'r Tribiwnlys Haen Gyntaf (Safonau Gofal) gan ddefnyddio'r manylion cyswllt ar dudalen 11 y llyfryn hwn.

Cysylltiadau defnyddiol

First Tier Tribunal (Care Standards)
Tribunals Services
Care Standards
Mowden Hall
Staindrop Road
Darlington DL3 9BG
Ffôn: 01325 392712
Ffacs: 01325 391045
E-bost: cst@tribunals.gsi.gov.uk

The Information Commissioner
Wycliffe House
Water Lane
Wilmslow
Swydd Gaer SK9 5AF
Ffôn: 01625 545700
Ffacs: 01625 524510
E-bost: mail@ico.gsi.gov.uk

Ombwdsman Gwasanaethau
Cyhoeddus Cymru
1 Ffordd yr Hen Gae
Pencoed CF35 5LJ
Ffôn: 0845 601 0987 656
(graddfa galwad leol) or
01656 641150
Ffacs: 01656 641199
E-bost: ask@ombudsman-wales.org.uk

Uned Gwynion
Llywodraeth Cymru
Parc Cathays
Caerdydd CF10 3NQ
Ffôn: 029 2080 1378
Ffacs: 029 2082 6869
E-bost: complaints@wales.gsi.gov.uk

Arolygiaeth Gofal Iechyd Cymru
Adeiladau'r Llywodraeth
Parc Busnes Rhydycar
Merthyr Tudful
CF48 1UZ

Rhif ffôn: 0300 062 8163
Rhif ffacs: 0300 062 8367
E-bost: hiw@cymru.gsi.gov.uk

OGL

ISBN 978 0 7504 6401 7
© Hawlfraint y Goron 2016
WG29132