



CYNGOR IECHYD CYMUNED
COMMUNITY HEALTH COUNCIL

Llawlyfr Eiriolaeth y Cynghorau Iechyd Cymuned (CIC)





Nod y canllaw hwn yn dweud wrthych beth i'w ddisgwyl os byddwch yn penderfynu gweithio gyda gwasanaeth eiriolaeth CIC, i godi pryder am ofal a/ neu driniaeth GIG.

Mae gennym eiriolwyr cwynion sy'n gallu defnyddio pecynnau cymorth cyfathrebu, ac y mae ganddynt fynediad i gyfieithwyr. Gallwn ddarparu gwybodaeth mewn ffordd sy'n addas i chi. Gallwn ddarparu gwybodaeth mewn ieithoedd gwahanol, print bras, fformat hawdd ei ddarllen a sain.

Mae'r gwahanol ffyrdd i gysylltu â ni i'w gweld ar y dudalen gefn. Rhowch wybod i ni beth sydd angen arnoch ac fe wnawn ein gorau i helpu.

Eich hawl i eiriolaeth cwynion

Yn ôl y gyfraith, mae hawl gan bobl sy'n dymuno cwyno am y gofal a'r / neu'r driniaeth a gawsant gan y GIG i wasanaethau eiriolaeth annibynnol, gyfrinachol a di-dâl, i'w helpu i wneud eu cwyn.

Galwch arnom ni

Mae Cynghorau Iechyd Cymuned (CICau) yn annibynnol ar y GIG. Mae CICau'n cael eu rheoli gan aelodau gwirfoddol, sy'n bobl leol.

Gwybodaeth am ein staff eiriolaeth cwynion a'n gwasanaeth

Mae pob un o'n staff eiriolaeth cwynion wedi'u hyfforddi. Mae ein heiriolwyr cwynion yn meddu ar y Cymhwyster Eiriolaeth Cenedlaethol. Rydym yn darparu ein gwasanaeth eiriolaeth cwynion yn unol â'r safonau cenedlaethol, a osodwyd gan y Bwrdd CICau yng Nghymru.

Beth mae ein gwasanaeth eiriolaeth cwynion yn gallu'i wneud a beth nad yw'n gallu gwneud

Mae ein gwasanaeth eiriolaeth cwynion yn gallu:

- Eich cynorthwyo i wneud cwyn am wasanaeth, gofal neu driniaeth a ddarparwyd, neu y talwyd amdano gan y GIG
- Eich cynorthwyo i wneud cwyn ar ran rhywun arall, gan gynnwys os oes rhywun wedi marw
- Gwrando ar eich pryderon
- Eich cyfeirio chi at sefydliadau eraill, os credwn gall rhywun arall eich helpu hefyd
- Ateb cwestiynau am broses pryderon y GIG ac esbonio eich opsiynau
- Darparu canllaw cam wrth gam i broses pryderon y GIG, a chynnig rhai cyngorion
- Eich darparu chi ag eiriolwr cwynion hyfforddedig, sef gweithiwr profiadol a all eich helpu i godi eich pryder a'ch cefnogi chi trwy'r broses.



Nid yw ein gwasanaeth eiriolaeth cwynion yn gallu:

- Gwneud penderfyniadau ar eich rhan
- Cynnig barn ar ddilysrwydd pryder
- Cynnig barn glinigol neu roi cyngor meddygol
- Cynnig cyngor ar ofal a thriniaeth barhaus
- Ymchwilio i bryderon
- Darparu cymorth gyda Phaneli Gofal Iechyd Parhaus neu Baneli Cyllido Cleifion Unigol
- Darparu cefnogaeth mewn cwestau
- Cynnig cymorth ychwanegol, megis galar a chwmsela. Gellir darparu manylion cyswllt gweithwyr proffesiynol o'r fath os oes angen
- Eich helpu i godi pryder eich hun os ydych chi dan 18 oed
- Gweithio, gan amlaf, ar bryderon sydd dros 12 mis oed, oni bai eich bod newydd ddarganfod bod gennych achos i gwyno, neu fod gennych reswm da arall dros beidio â chodi eich pryderon yn gynt

- Rhoi cyngor cyfreithiol neu gymorth gydag achos cyfreithiol
- Cymorth gyda materion nad yw rheoliadau cwynion y GIG yn eu cwmpasu. Mae hyn yn cynnwys pethau fel triniaeth a ariennir yn breifat
- Sicrhau bod staff GIG yn cael eu disgyblu
- Eich helpu chi os nad ydych chi'n byw yng Nghymru.

Hyd yn oed os na allwn ni helpu gyda mater, mae'n bosibl y gallwn eich cyfeirio chi at rywun arall a all helpu. Gofalwch eich bod yn gofyn i ni, os gwelwch yn dda.

Pryd all ein Gwasanaeth Eiriolaeth Cwynion helpu?

Bwriad proses pryderon GIG Cymru, "Gweithio i Wella", yw helpu pobl i leisio eu pryderon a'u datrys nhw, lle bo hynny'n bosib. Mae'n annog pobl i siarad â'u darparwr gofal iechyd, a all fod yn gallu cywiro pethau yn y fan a'r lle. Os ydych yn ansicr, gallwch gysylltu â ni ac fe wnawn eich helpu chi i ddod o hyd i'r person cywir i siarad â nhw.

Gall ein gwasanaeth eiriolaeth cwynion eich helpu chi ar unrhyw gam ym mhroses pryderon GIG Cymru. Y camau allweddol yw:

Codi eich pryder gyda'r darparwr gwasanaeth

Os na allwch ddatrys eich mater yn anffurfiol, neu os byddai'n well gennyhych godi eich pryder yn ffurfiol, yna gall ein gwasanaeth eiriolaeth cwynion eich helpu chi. Fel arfer, fe fydd angen i chi godi eich pryder o fewn 12 mis i'r digwyddiad yr ydych yn dymuno cwyno amdano. Fodd bynnag, efallai bydd achlysuron lle bydd y corff GIG yn fodlon ystyried eich pryder tu allan i'r amserlen yma.

Gwneud cwyn i Ombwdsman Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru

Os ydych yn anfodlon gyda'r ymateb terfynol a roddwyd gan y GIG, gallwch fynd â'ch cwyn i Ombwdsman Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru (OGCC).

Gall yr Ombwdsman roddi ystyriaeth i gwynion a wneir iddo o fewn blwyddyn i'r materion y cwynwyd amdanynt ddigwydd (neu o fewn blwyddyn i'r achwynydd ddod yn ymwybodol o'r mater). Os yw eich cwyn yn ymwneud â rhywbeth a ddigwyddodd mwy na blwyddyn yn ôl, ond eich bod wedi gwneud cwyn i'r Bwrdd Iechyd (neu'r Ymddiriedolaeth) o fewn blwyddyn, fe ddylech chi wneud cwyn i'r Ombwdsman o fewn deuddeg wythnos i chi dderbyn ymateb y Bwrdd Iechyd (neu'r Ymddiriedolaeth).

Pa fath o gymorth gallwn ni'i gynnig?

Gan ddibynnu ar eich anghenion, gallwn eich cynorthwyo chi gydag unrhyw un, neu bob un, o'r canlynol:

- Dod o hyd i wybodaeth sy'n berthnasol i'ch pryder chi.

Efallai eich bod yn teimlo fod arnoch angen ychydig o gymorth i ddod o hyd i wybodaeth, er enghraifft gofyn am gopi o unrhyw gofnodion meddygol perthnasol.

- Ystyried eich pryderon, y broses pryderon a beth allech chi gyflawni mewn difrif.

Weithiau, mae pryderon yn ymwneud â phethau trallodus iawn, a gall y broses o godi pryder ymddangos yn hynod anodd. Weithiau, mae pobl yn teimlo bod trafod eu pryderon a sut mae'r broses yn gweithio gyda rhywun gwybodus, cydymdeimladol ac annibynnol, yn help mawr.

- Ysgrifennu llythyrau.

Mae pryder yn fwy tebygol o gael ei ddatrys yn gyflym a llwyddiannus os caiff ei fynegi'n glir. Gallwn eich helpu i benderfynu ar yr hyn yr ydych am ddweud, a'ch helpu chi i ddrafftio llythyrau.

○ Mynychu cyfarfodydd pryderon GIG.

Weithiau, mae'n rhaid cwrdd â staff GIG, fel rhan o'r broses pryderon. Gall hyn deimlo'n frawychus ac annifyr iawn. Gallwn eich cynorthwyo chi i baratoi ar gyfer, a mynychu cyfarfodydd gyda staff GIG, fel y gallwch fanteisio i'r eithaf ar y cyfle i drafod eich pryderon.

Byddwn yn darparu'r math a'r lefel o gymorth sydd angen arnoch, yn seiliedig ar ein trafodaethau gyda chi. Er enghraifft, efallai eich bod yn teimlo, oherwydd anabled, salwch, rhwystrau cyfathrebu neu iaith, galar neu resymau eraill, eich bod angen mwy o gefnogaeth gan eiriolwr cwynion trwy gydol y broses. Fel arall, unwaith y byddwch chi wedi trafod eich pryderon gydag eiriolwr, mae'n bosibl y byddwch yn teimlo'n hapus i fwrw ymlaen heb gymorth.



Rydym yn gweithio gydag unrhyw un sy'n byw yng Nghymru ac sydd dros 18 oed, ni waeth beth yw eu hanghenion, gan gynnwys, ond nid yn unig:

- Pobl â phroblemau iechyd meddwl
- Pobl ag anawsterau dysgu
- Pobl ag anabledau synhwyraidd
- Pobl â dim, neu ychydig iawn, o Saesneg a gwahanol gefndiroedd diwylliannol
- Pobl mewn galar.

Neu unrhyw un arall sydd angen cymorth gyda'u pryder am y GIG.

Mae gan ein staff eiriolaeth cwynion fynediad i:

- Systemau cofnodi a rheoli achosion diogel
- Llythyrau enghreifftiol
- Cyfleusterau cyfieithu
- Technolegau cynorthwyol
- Pecynnau cymorth cyfathrebu ac adnoddau eraill.

Sut mae'r broses yn gweithio

Pan fyddwch yn cysylltu â ni am y tro cyntaf, fe fydd un o'n staff yn siarad â chi am eich pryder, pa fath o gymorth rydych chi'n meddwl y bydd angen arnoch ac a oes gennych unrhyw anghenion penodol, megis deunydd mewn print bras neu gymorth dehonglydd iaith arwyddion.

Os byddant yn credu y gallwn ni eich helpu, fe fyddant yn esbonio ein gwasanaeth i chi. Os na allwn ni eich helpu, byddwn yn ceisio'ch cyfeirio chi at rywun a all eich helpu.

Os ydych chi angen eiriolwr cwynion, fe fydd un yn cysylltu â chi o fewn dau ddiwrnod gwaith ac yn cytuno ar gynllun cychwynnol gyda chi. Mae'r cynllun hwn yn amlinellu'r hyn yr ydym wedi cytuno i'w wneud ar eich rhan, a sut byddwn ni'n cadw mewn cysylltiad â chi drwy'r broses.

Os hoffech chi gael y cyhoeddiad hwn mewn fformat a/neu iaith arall, yna cysylltwch â ni. Gallwch ei lawrlwytho oddi ar ein gwefan neu gallwch ofyn am gopi trwy gysylltu â'n swyddfa ni (manylion cyswllt isod).

www.communityhealthcouncils.org.uk
02920 235 558

Uned 11, Llys Castan,
Ffordd y Parc, Parc Menai,
Bangor LL57 4FH

Ffôn: 01248 679284
E-bost: admin@waleschc.org.uk

