Senedd Cymru
Ymchwil y Senedd

Gwneud cwyn am iechyd a gwasanaethau cymdeithasol yng Nghymru
- canllaw i etholwyr

Mawrth 2025

www.senedd.cymru

Senedd Cymru yw'r corff sy'n cael ei ethol yn ddemocrataidd i gynrychioli buddiannau Cymru a'i phobl. Mae'r Senedd, fel y'i gelwir, yn deddfu ar gyfer Cymru, yn cytuno ar drethi yng Nghymru, ac yn dwyn Llywodraeth Cymru i gyfrif.

Gallwch weld copi electronig o'r ddogfen hon ar wefan y Senedd:
ymchwil.senedd.cymru

Gellir cael rhagor o gopïau o'r ddogfen hon mewn ffurfiau hygyrch, yn cynnwys Braille, print bras, fersiwn sain a chopïau caled gan:

Senedd Cymru
Tŷ Hywel
Bae Caerdydd
CF99 1SN

X: **@SeneddYmchwil**
Ymchwil y Senedd: **ymchwil.senedd.cymru**
Tanysgrifiwch: **Cylchlythyr**

© Hawlfraint Comisiwn y Senedd Cymru 2025
Ceir atgynhyrchu testun y ddogfen hon am ddim mewn unrhyw fformat neu gyfrwng cyn belled ag y caiff ei atgynhyrchu'n gywir ac na chaiff ei ddefnyddio mewn cyd-destun camarweiniol na difrïol. Rhaid cydnabod mai Comisiwn y Senedd Cymru sy'n berchen ar hawlfraint y deunydd a rhaid nodi teitl y ddogfen.

Senedd Cymru
Ymchwil y Senedd

Gwneud cwyn am iechyd a gwasanaethau cymdeithasol yng Nghymru - canllaw i etholwyr

Mawrth 2025

Awduron:
Angharad Lewis a Manon Jones

Mae'r canllaw hwn yn rhoi trosolwg o sut i wneud cwyn am iechyd a gwasanaethau cymdeithasol yng Nghymru.

Mae hefyd yn cyfeirio at ffynonellau eraill o wybodaeth a chefnogaeth a allai fod yn ddefnyddiol.

Cynnwys

1. Cefndir **1**

GIG Cymru 1

Gwasanaethau cymdeithasol 1

2. Cwynion ynghylch iechyd **3**

Gweithio i Wella 3

Timau pryderon Byrddau Iechyd Lleol 3

Datrys cwynion yn gynnar 4

Crynodeb o'r broses Gweithio i Wella 4

Sut i fynegi pryder 4

Pwy all godi pryder? 4

Beth all gael ei godi fel pryder? 5

Terfynau amser ar gyfer hysbysu am bryder 5

Cydnabod pryder 5

Yr ymchwiliad 6

Iawn 6

Ymateb terfynol 6

Dyletswydd gonestrwydd 7

3. Cwestiynau cyffredin - Iechyd **8**

A all cleifion wneud cwyn am ofal iechyd trawsffiniol? 8

Beth fydd yn digwydd pan fo cwyn yn ymwneud â mwy nag un bwrdd iechyd? 8

Oes gan Gymru Gyfansoddiad GIG? 8

4. Cwynion ynghylch gwasanaethau cymdeithasol 10

Ymdrin â chwynion am wasanaethau cymdeithasol awdurdodau lleol 10

Pwy sy'n cael cwyno a phryd? 11

Ymchwiliadau Cydgyfredol 11

Trosolwg o'r broses gwyno 12

Cam 1: datrys yn lleol 12

Cam 2: ymchwiliad ffurfiol 12

5. Eiriolaeth a chefnogaeth yn ymwneud â gwasanaethau cymdeithasol 14

Cynnig gweithredol ar gyfer eiriolaeth plant a phobl ifanc 14

6. Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru 16

Pryd allwch chi gwyno a beth allwch chi gwyno amdano? 16

Trosolwg o broses gwynion yr Ombwdsmon 17

7. Llais 18

8. Ffynonellau eraill o wybodaeth a chymorth 19

1. Cefndir

Nod y canllaw hwn yw egluro sut i wneud cwyn am wasanaethau iechyd a gwasanaethau cymdeithasol yng Nghymru, a chyfeirio at ffynonellau defnyddiol o wybodaeth a chymorth.

Mae Ymchwil y Senedd yn darparu cymorth ymchwil diduedd i Aelodau o'r Senedd. Ni allwn ohebu yn uniongyrchol ag unigolion neu sefydliadau eraill, na rhoi cyngor na sylwadau ar achosion unigol.

Mae'r wybodaeth a ddarperir yn y canllaw hwn at ddibenion gwybodaeth gyffredinol yn unig i gefnogi gwaith Aelodau o'r Senedd. Ni fwriedir iddo gymryd lle deddfwriaeth, canllawiau, polisi na chyngor proffesiynol.

GIG Cymru

Gelwir y broses ar gyfer codi cwynion yn GIG Cymru yn **Gweithio i Wella.** Dylid ymdrin â chwynion yn unol â **Rheoliadau'r Gwasanaeth Iechyd Gwladol (Trefniadau Pryderon, Cwynion ac Iawn) (Cymru) 2011**, a gyflwynodd y broses Gweithio i Wella am y tro cyntaf. Mae Gweithio i Wella yn berthnasol i holl gyrff y GIG yng Nghymru a'r bwriad yw bod yn un broses integredig a chefnogol i gleifion godi pryderon am eu gofal.

Cyhoeddwyd **canllawiau manwl** i gefnogi staff GIG Cymru i ddehongli'r Rheoliadau a chymhwyso arfer gorau wrth ymdrin â chwynion ac ymchwilio iddynt, gan Lywodraeth Cymru, ac fe'i diweddarwyd yn fwyaf diweddar ym mis Mai 2023.

Mae'r canllawiau'n defnyddio'r term "pryder" i gyfeirio at unrhyw gŵyn, hawliad neu ddigwyddiad diogelwch cleifion yr adroddwyd amdano i'w drin o dan y broses hon.

Mae'r **ddyletswydd gonestrwydd** yn berthnasol i holl gyrff y GIG yng Nghymru hefyd. Wedi'i gyflwyno gan **Ddeddf Iechyd a Gofal Cymdeithasol (Ansawdd ac Ymgysylltu) (Cymru) 2020**, a ddaeth i rym ym mis Ebrill 2023, mae'r ddyletswydd gonestrwydd yn ofyniad cyfreithiol i holl gyrff y GIG fod yn agored ac yn dryloyw gyda chleifion os byddant yn profi niwed wrth gael gofal iechyd.

Gwasanaethau cymdeithasol

Mae **Rheoliadau Gweithdrefn Gwynion y Gwasanaethau Cymdeithasol (Cymru) 2014** a'r **Rheoliadau Gweithdrefn Sylwadau (Cymru) 2014** yn nodi'r fframwaith ar gyfer sut y dylai awdurdodau lleol ymdrin â chwynion am wasanaethau

cymdeithasol. Mae'r ddeddfwriaeth yn cael ei chefnogi gan **ganllawiau cwyno**, y mae'n rhaid i awdurdodau lleol eu defnyddio ochr yn ochr â'r Rheoliadau hyn i sicrhau dull cyson i'r rhai sy'n gwneud cwyn am wasanaethau cymdeithasol yng Nghymru.

2. Cwynion ynghylch iechyd

Gweithio i Wella

Mae **Gweithio i Wella** yn berthnasol i holl **gyrff GIG Cymru**, gan gynnwys byrddau iechyd lleol, ymddiriedolaethau GIG Cymru, awdurdodau iechyd arbennig, a darparwyr annibynnol yng Nghymru sy'n darparu gofal a ariennir gan y GIG.

Mae gan bob sefydliad GIG dîm pryderon mewnol i ymdrin â chwynion a chynorthwyo gydag ymchwiliadau. Ceir manylion cyswllt y byrddau iechyd lleol isod:

Timau pryderon Byrddau Iechyd Lleol

Bwrdd Iechyd Lleol	E-bost	Rhif ffôn	Ffurflen ar-lein
Bwrdd Iechyd Prifysgol Aneurin Bevan – **Cwynion a phryderon**	**Puttingthingsright.ABHB@wales.nhs.uk**	01633 431666	**Ffurflen codi pryder**
Bwrdd Iechyd Prifysgol Betsi Cadwaladr – **Cwynion**	**BCU.TimPryderon@wales.nhs.uk**	03000 851234	**Ffurflen codi pryder**
Bwrdd Iechyd Prifysgol Caerdydd a'r Fro - **Pryderon a Chwynion**	**concerns@wales.nhs.uk**	029 218 36318	**Ffurflen codi pryder**
Bwrdd Iechyd Prifysgol Cwm Taf Morgannwg - **Pryderon a Chwynion**	**cthb.concerns@wales.nhs.uk**	01443 744915	**Gwefan**
Bwrdd Iechyd Prifysgol Hywel Dda – **Gwasanaethau cymorth i gleifion**	**hdhb.patientsupportservices@wales.nhs.uk**	0300 0200 159	**Ffurflen adborth**
Bwrdd Iechyd Addysgu Powys - **Adborth a Chwynion**	**Concerns.qualityandsafety.POW@wales.nhs.uk**	01874 712582	**Ffurflen codi pryder**
Bwrdd Iechyd Prifysgol Bae Abertawe - **Cwynion**	**SBU.Complaints@wales.nhs.uk**	01639 683363/683316	**Gwefan**

Mae Gweithio i Wella hefyd yn berthnasol i ddarparwyr gofal sylfaenol, fel meddygon teulu, deintyddion, fferyllwyr ac optegwyr. Gall y rhai sy'n dymuno gwneud cwyn am ddarparwr gofal sylfaenol gysylltu â'r darparwr yn uniongyrchol i godi pryder, neu ofyn i dîm pryderon eu bwrdd iechyd lleol ymchwilio (lincs yn y tabl uchod).

Datrys cwynion yn gynnar

Os oes gan glaf bryderon am ei ofal neu ei driniaeth, mae'r **broses Gweithio i Wella yn awgrymu** siarad â'r staff sy'n ymwneud â'u gofal cyn gynted â phosibl. Y nod o dan Gweithio i Wella yw bod staff yn ceisio datrys unrhyw bryderon ar unwaith.

Cyfeirir at bryderon sy'n cael sylw adeg darparu'r gwasanaeth fel rhai yr ymdriniwyd â hwy gyda '**datrys yn gynnar**'. Mae hyn yn cynnwys unrhyw bryderon sydd wedi'u datrys mewn ffordd foddhaol i'r claf erbyn diwedd y diwrnod gwaith nesaf.

Mae'r **canllaw Gweithio i Wella yn dweud** bod y mathau hyn o bryderon yn ymwneud â materion sy'n gymharol hawdd mynd i'r afael â nhw mewn llawer o achosion. Rhaid i'r claf fod yn fodlon â'r camau y cytunwyd arnynt ar unwaith er mwyn unioni'r pryder a godwyd. Os nad yw'n fodlon, yna dylid ei gynghori i godi pryder yn ffurfiol o dan y broses Gweithio i Wella.

Crynodeb o'r broses Gweithio i Wella

Mae'r canlynol yn drosolwg o'r broses o godi cwyn (y cyfeirir ato fel pryder) drwy Gweithio i Wella. Mae'r **Canllawiau ar Gweithio i Wella** yn rhoi rhagor o fanylion am bob cam o'r broses, ac am yr amodau a'r eithriadau ychwanegol.

Sut i fynegi pryder

Gellir codi pryder **yn ysgrifenedig, yn electronig neu ar lafar** i'r corff GIG neu unrhyw aelod o staff a gyflogir gan y corff GIG.

Pwy all godi pryder?

Gall pryderon gael eu codi gan glaf, gan y rhai yr effeithir arnynt gan weithredoedd corff y GIG, gan gynrychiolydd claf nad yw'n gallu mynegi pryder (e.e. plentyn neu rywun sydd heb allu), cynrychiolydd ar ran rhywun sydd wedi marw, neu aelod o staff neu aelod annibynnol o gorff y GIG.

Beth all gael ei godi fel pryder?

Gellir codi pryderon ynghylch unrhyw agwedd ar swyddogaethau corff GIG, gwasanaethau a ddarperir gan ddarparwr gofal sylfaenol o dan gontract gyda chorff GIG yng Nghymru, neu wasanaethau gan ddarparwr annibynnol yng Nghymru o dan drefniadau gyda chorff GIG yng Nghymru.

Mae rhai pryderon wedi'u heithrio o'r trefniadau Gweithio i Wella. Er enghraifft, pryderon sy'n destun trafodion sifil, lle mae Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru wedi ymchwilio i bryder, neu wrthi'n ymchwilio i bryder, neu fethiant i gydymffurfio â Deddf Rhyddid Gwybodaeth 2000.

Terfynau amser ar gyfer hysbysu am bryder

Dylid codi pryder **ddim hwyrach na 12 mis** ar ôl y dyddiad y digwyddodd y pryder, neu 12 mis o'r dyddiad y sylweddolodd y person sy'n codi'r pryder fod ganddo bryder.

Gellir ymestyn y terfyn amser os oes rhesymau da dros yr oedi ac os gellir ymchwilio'n drylwyr ac yn deg i'r pryder o hyd.

Cydnabod pryder

Yn gyffredinol, dylid **cydnabod pryder o fewn 5 diwrnod gwaith** o'i dderbyn.

Dylai'r sefydliad GIG roi enw cyswllt i'r person a fynegodd y pryder a rhoi cyfle iddynt drafod y broses, gan gynnwys:

- Unrhyw anghenion penodol sydd ganddynt y dylid eu hystyried wrth i'r ymchwiliad fynd rhagddo;
- Y ffordd y bydd yr ymchwiliad yn cael ei drin;
- Pa mor hir y mae'n debygol o'i gymryd a phryd y gellir disgwyl ymateb;
- A oes eiriolaeth a chefnogaeth ar gael.

Gan y bydd y rhan fwyaf o bryderon iechyd yn gofyn am fynediad at gofnodion meddygol, bydd angen cael caniatâd gan y claf, ei gynrychiolydd, neu yn achos person sydd wedi marw, cydsyniad y berthynas agosaf neu'r cynrychiolydd personol.

Yr ymchwiliad

Caiff pob pryder ei raddio yn ôl difrifoldeb, er mwyn sicrhau bod yr ymchwiliad yn gymesur.

Dylai pryderon gael eu hymchwilio gan "bobl sydd wedi cwblhau'r hyfforddiant perthnasol, sy'n gymwys, yn wrthrychol, sydd ag awdurdod cydnabyddedig ac sy'n gredadwy ac yn cael eu parchu."

Rhaid i'r person sy'n ymchwilio fod yn annibynnol ar y mater yr ymchwilir iddo ac nad yw wedi chwarae unrhyw ran ynddo. Mewn rhai achosion, efallai y bydd angen i gorff y GIG ofyn am gyngor gan gynghorydd arbenigol annibynnol.

Iawn

Pan fo pryder yn cynnwys honiad bod niwed wedi'i achosi neu y gallai fod wedi'i achosi, mae gan sefydliad y GIG ddyletswydd i ystyried a oes '**Atebolrwydd Cymwys**' yn bodoli. Os canfyddir bod corff GIG wedi methu yn ei ddyletswydd gofal i glaf, a bod yr achos o dorri dyletswydd gofal wedi achosi niwed y mae'r person wedi'i ddioddef, dylid gwneud trefniadau i wneud iawn.

Mae iawn yn cynnwys naill ai un neu gyfuniad o'r holl opsiynau canlynol:

- Cynnig digollediad ariannol hyd at £25,000 a/neu driniaeth unioni, ar yr amod na fydd y person yn ceisio mynd ar ôl yr un mater drwy achos sifil arall;
- Rhoi esboniad;
- Ymddiheuriad ysgrifenedig;
- Adroddiad ar y camau sydd wedi cael eu cymryd neu a fydd yn cael eu cymryd i atal pryderon tebyg rhag codi.

Pan fo'r trefniadau ar gyfer iawn yn berthnasol, dylid rhoi cyngor cyfreithiol yn ddi-dâl i'r sawl a gododd y pryder.

Ni ellir cynnig iawn os yw'r pryder yn destun achos sifil neu os bydd unrhyw iawndal ariannol yn fwy na £25,000. Nid yw'r trefniadau hyn yn berthnasol mewn perthynas â darparwyr iechyd sylfaenol neu ddarparwyr annibynnol.

Ymateb terfynol

Dylai corff y GIG **ddarparu ymateb terfynol o fewn 30 diwrnod gwaith** o dderbyn y pryder. Rhaid i'r adroddiad ymateb terfynol gynnwys y canlynol:

- Ymddiheuriad (pan fydd hynny'n briodol);
- Esboniad o'r broses o ymchwilio i'r pryder;
- Esboniad o unrhyw gamau i'w cymryd;
- Cynnig i drafod yr ymateb i'r pryder.

Dyletswydd gonestrwydd

Ers mis Ebrill 2023, mae'r **ddyletswydd gonestrwydd** wedi bod yn ofyniad cyfreithiol i holl sefydliadau'r GIG yng Nghymru, gan gynnwys darparwyr gofal sylfaenol mewn perthynas â gwasanaethau y maent yn eu darparu o dan gontract gyda Byrddau Iechyd Lleol.

Mae'r ddyletswydd gonestrwydd yn ei gwneud yn ofynnol i holl gyrff y GIG fod yn agored ac yn dryloyw gyda chleifion pan fyddant yn profi niwed wrth dderbyn gofal iechyd. Mae'n ofynnol iddynt:

- Siarad â defnyddwyr gwasanaethau am ddigwyddiadau sydd wedi achosi niwed;
- Ymddiheuro a'u cefnogi drwy'r broses o ymchwilio i'r digwyddiad;
- Dysgu a gwella yn sgil y digwyddiadau hyn;
- Dod o hyd i ffyrdd o atal digwyddiadau tebyg rhag digwydd eto.

Mae'r ddyletswydd gonestrwydd yn berthnasol pan fo claf sy'n derbyn gofal iechyd yn dioddef canlyniad anffafriol a bod y ddarpariaeth gofal iechyd yn ffactor, neu y gallai fod wedi bod, yn ffactor a wnaeth i'r claf ddioddef y canlyniad hwnnw. Disgrifir canlyniad anffafriol fel claf sy'n profi "unrhyw niwed annisgwyl neu anfwriadol sy'n fwy nag ychydig o niwed neu gallai arwain at hynny." Ceir rhagor o fanylion yn y **Canllawiau Statudol Dyletswydd Gonestrwydd**, sy'n diffinio mwy nag ychydig o niwed fel "cael ei ystyried yn gyfystyr â niwed cymedrol, niwed difrifol a marwolaeth."

Unwaith y bydd y ddyletswydd gonestrwydd wedi'i sbarduno, dylid cynnal ymchwiliad a chyfleu ei ganlyniad i'r sawl sy'n gwneud y gŵyn yn unol â'r broses Gweithio i Wella.

3. Cwestiynau cyffredin - Iechyd

A all cleifion wneud cwyn am ofal iechyd trawsffiniol?

Mae cleifion o Gymru'n aml yn **croesi'r ffin i gael gofal iechyd** gan gyrff y GIG yn Lloegr.

Mae'r canllawiau Gweithio i Wella yn nodi, yn gyffredinol, y dylid ymdrin â phryderon am ofal a thriniaeth a ddarperir ar ran y GIG yng Nghymru gan sefydliadau y tu allan i Gymru yn unol â'r weithdrefn bryderon berthnasol sy'n berthnasol i'r sefydliad sydd wedi darparu'r gofal neu driniaeth.

Mae GIG Lloegr yn **darparu gwybodaeth** ynghylch rhoi adborth a gwneud cwynion am y gofal, y triniaethau neu'r gwasanaethau y maent yn eu darparu.

Gall cleifion barhau i ofyn i **Llais** (y corff cenedlaethol annibynnol a sefydlwyd gan Lywodraeth Cymru i roi llais cryfach i bobl o ran eu gwasanaethau iechyd a gofal cymdeithasol) am eiriolaeth a chymorth i fwrw ymlaen â'u pryder ynghylch gofal a ddarparwyd y tu allan i Gymru.

Beth fydd yn digwydd pan fo cwyn yn ymwneud â mwy nag un bwrdd iechyd?

Mae'r **canllawiau Gweithio i Wella** yn nodi'r broses y mae'n rhaid ei dilyn pan gaiff pryder ei godi sy'n ymwneud â gofal a ddarperir gan fwy nag un corff GIG.

Os yw'n ymddangos bod pryder yn ymwneud â mwy nag un corff GIG, yna o fewn 2 ddiwrnod gwaith i'w dderbyn, rhaid i'r sefydliad sy'n derbyn y gŵyn hysbysu'r person sy'n codi'r pryder y gallai corff arall y GIG fod yn rhan o'r broses a gofyn am ganiatâd i gysylltu â'r corff perthnasol arall, a'i hysbysu ei fod yn gysylltiedig.

Mae'r canllawiau'n dweud y dylai sefydliadau sy'n rhan o hyn gydweithredu i gytuno ar ymateb ar y cyd i'r pryder.

Oes gan Gymru Gyfansoddiad GIG?

Mae gan Loegr **gyfansoddiad y GIG** sy'n amlinellu egwyddorion a gwerthoedd y GIG yn Lloegr, gan gynnwys gwybodaeth ar sut i wneud cwyn am wasanaethau'r GIG.

Nid oes gan Gymru gyfansoddiad ar gyfer y GIG. Yn hytrach, mae safonau ar gyfer y gofal y dylid ei ddarparu gan gyrff y GIG yng Nghymru wedi'u nodi mewn nifer o

ddarnau o ddeddfwriaeth a dogfennau polisi, yn hytrach nag un cyfansoddiad. Er enghraifft:

- Mae **Cymru Iachach** yn nodi gweledigaeth Llywodraeth Cymru ar gyfer iechyd a gofal cymdeithasol yng Nghymru.
- Gwnaeth **Deddf Iechyd a Gofal Cymdeithasol (Ansawdd ac Ymgysylltu) (Cymru) 2020** gryfhau'r **ddyletswydd ansawdd** bresennol ar gyrff y GIG a'i hymestyn i weinidogion Cymru am eu swyddogaethau yn ymwneud â gwasanaethau iechyd. Mae'r **canllawiau cysylltiedig** yn dweud ei bod yn ofynnol i holl gyrff y GIG yng Nghymru a Gweinidogion Cymru "sicrhau bod gwasanaethau iechyd yn cael eu trefnu a'u darparu mewn modd sy'n sicrhau gwelliant parhaus ar draws y system yn ansawdd gwasanaethau iechyd."
- Cyhoeddodd Llywodraeth Cymru y **Fframwaith Ansawdd a Diogelwch yn 2021**. Mae'n rhoi trosolwg o egwyddorion a threfniadau ansawdd y mae angen iddynt fod ar waith i sicrhau bod gwasanaethau o ansawdd uchel yn cael eu darparu gan wasanaethau iechyd.
- Cyhoeddodd Llywodraeth Cymru **Safonau Ansawdd Iechyd a Gofal** newydd yn 2023, sy'n nodi'r safonau y gall cleifion eu disgwyl wrth ddefnyddio gwasanaethau iechyd yng Nghymru.

4. Cwynion ynghylch gwasanaethau cymdeithasol

Ymdrin â chwynion am wasanaethau cymdeithasol awdurdodau lleol

Ym mis Awst 2014, cyhoeddodd Llywodraeth Cymru **ganllawiau** i wella profiad pobl sy'n gwneud cwynion a sylwadau am wasanaethau cymdeithasol awdurdodau lleol.

Bwriad y canllawiau yw cefnogi gweithredu dau ddarn o ddeddfwriaeth:

- **Rheoliadau Gweithdrefn Gwynion y Gwasanaethau Cymdeithasol (Cymru) 2014**, a gyflwynodd weithdrefn ar gyfer ymdrin â chwynion am wasanaethau cymdeithasol awdurdodau lleol.
- **Rheoliadau Gweithdrefn Sylwadau (Cymru) 2014** a sefydlodd y weithdrefn ar gyfer ymdrin â sylwadau ynghylch swyddogaethau penodol iawn o dan Ddeddf Plant 1989 a Deddf Mabwysiadu a Phlant 2002.

Yn ôl y **canllawiau**, y diffiniad o gŵyn yw:

- mynegiant o anfodlonrwydd neu bryder;
- naill ai ar bapur neu ar lafar neu drwy unrhyw ffordd arall o gyfathrebu;
- fe'i gwneir gan un neu ragor o aelodau o'r cyhoedd;
- mae ynglŷn â'r ffordd y mae darparwr gwasanaethau cyhoeddus wedi gweithredu neu heb weithredu; neu
- mae ynglŷn â safon y gwasanaeth a ddarparwyd.
- cais cychwynnol am wasanaeth;
- adolygiad neu apêl ffurfiol yn erbyn penderfyniad, y mae'r weithdrefn ar eu cyfer wedi'i nodi mewn deddfwriaeth neu reoliadau;
- ffordd o geisio newid deddfwriaeth neu benderfyniad polisi sydd 'wedi cael ei wneud yn briodol'; neu
- ffordd i grwpiau/mudiadau lobïo geisio hyrwyddo achos.

Mae'r canllawiau'n mynd ymlaen i esbonio sut y gellir gwahaniaethu rhwng sylwadau a chwyn:

Yr unig ffordd o wahaniaethu rhwng sylwadau a chwynion yw drwy gyfeirio at y swyddogaethau y mae'r gŵyn honno'n ymwneud â nhw a ddarperir yn adran 26(3), adran 36 (3B) a 26(3) Deddf Plant 1989 a'r rheoliadau a wnaed o dan y darpariaethau hynny.

Pwy sy'n cael cwyno a phryd?

Mae'r **canllawiau** yn nodi y gall unrhyw aelod o'r cyhoedd, yn cynnwys plentyn, sydd wedi derbyn, neu a oedd â hawl i dderbyn, gwasanaeth oddi wrth ddarparwr gwasanaethau cyhoeddus wneud cwyn. Gall cynrychiolydd wneud cwyn ar ran rhywun pan fo'r person hwnnw yn blentyn, wedi gofyn i gynrychiolydd weithredu ar ei ran, heb y gallu i wneud hynny yn unol â diffiniad Ddeddf Galluedd Meddyliol 2005, neu wedi marw.

Gellir gwneud cwyn neu sylw **hyd at 12 mis** ar ôl i'r mater ddigwydd neu ddod i sylw'r person sy'n gwneud y gŵyn neu'r sylwadau. Gellir ymestyn y terfyn amser os oes rhesymau da dros yr oedi ac os gellir ymchwilio'n effeithlon ac yn deg i'r gŵyn o hyd.

Ymchwiliadau Cydgyfredol

Mae'r **canllawiau** yn nodi, pan fo materion yn destun "ystyriaeth gydgyfredol", na ddylai awdurdod lleol ystyried neu roi ystyriaeth bellach i gŵyn o dan y broses hon pe bai ystyriaeth o'r fath yn amharu ar sut y byddai achosion neu ymchwiliadau penodol yn cael eu cynnal.

Gallai hyn gynnwys:

- Gall y sawl sy'n achwyn fod wedi dweud yn ysgrifenedig ei fod yn cymryd neu'n bwriadu cymryd camau cyfreithiol;
- Gall yr awdurdod lleol fod yn ystyried camau cyfreithiol, er enghraifft, camau gofal neu achos yn y Llys Gwarchod;
- Mae'r awdurdod lleol yn cymryd neu'n bwriadu cymryd camau disgyblu yn erbyn aelod o staff;
- Gall yr awdurdod lleol fod yn ymwybodol fod awdurdod erlyn – er enghraifft, yr heddlu neu Arolygiaeth Gofal a Gwasanaethau Cymdeithasol Cymru – yn ymchwilio gyda golwg ar ddod ag erlyniad troseddol;
- Ni ddylid cynnal ymchwiliad i gwynion os oes perygl y byddai hynny'n peryglu unrhyw broses o amddiffyn plant neu oedolion.

Os yw awdurdod lleol yn penderfynu peidio ag ystyried y gŵyn, mae'n rhaid iddo hysbysu'r achwynydd yn ysgrifenedig ac egluro'r rheswm am ei benderfyniad. Gall yr achwynydd ailgyflwyno'r gŵyn neu'r sylwadau o fewn chwe mis ar ôl i'r ystyriaeth gydgyfredol ddod i ben neu gael ei chwblhau.

Trosolwg o'r broses gwyno

Mae'r canlynol yn drosolwg o'r broses o godi cwyn neu sylwadau ynghylch gwasanaethau cymdeithasol awdurdodau lleol. Mae'r canllawiau yn nodi proses dau gam i ymdrin â chwynion a sylwadau, yn rhoi rhagor o fanylion am bob cam o'r broses, ac am yr amodau a'r eithriadau ychwanegol.

Cam 1: datrys yn lleol

Er mwyn caniatáu datrys y rhan fwyaf o gwynion yn gyflym ac yn llwyddiannus, mae cam un o'r broses yn ei gwneud yn ofynnol i'r awdurdod lleol gynnig trafod y gŵyn i ddatrys materion.

Yn ôl y canllawiau, rhaid cynnal unrhyw drafodaeth **o fewn 10 diwrnod gwaith** ar ôl i'r gŵyn ddod i law.

Os caiff y gŵyn ei datrys, rhaid i'r awdurdod lleol **ysgrifennu at yr achwynydd o fewn 5 diwrnod gwaith** o'r dyddiad y cafodd y gŵyn neu'r gynrychiolaeth ei datrys gyda manylion y penderfyniad.

Cam 2: ymchwiliad ffurfiol

Os yw difrifoldeb y gŵyn yn golygu ei bod yn amhriodol ymdrin â'r gŵyn trwy Gam Datrys yn Lleol, neu fod yr achwynydd yn anfodlon ar ddiwedd Cam Un, bydd y gŵyn yn mynd yn syth i'r cam ymchwiliad ffurfiol.

Mae'n rhaid cael **Ymchwilydd Annibynnol** i ymchwilio i gŵyn neu sylwadau, a benodir gan yr awdurdod lleol (ond nid aelod na swyddog o'r awdurdod lleol). Mae person annibynnol hefyd yn ymwneud â sylwadau.

Rhaid i'r awdurdod lleol greu cofnod ysgrifenedig o'r gŵyn **o fewn 5 diwrnod gwaith**. Dylai gynnwys manylion y gŵyn a'r hyn y mae'r achwynydd am ei gyflawni. Gofynnir i'r achwynydd gadarnhau cywirdeb y cofnod.

Mae'r ymchwiliad ffurfiol yn dechrau ar y dyddiad y mae'r ddau barti yn cytuno ar y cofnod ysgrifenedig a rhaid ei gwblhau, gydag ymateb ysgrifenedig llawn yn cael ei anfon at yr achwynydd, **o fewn 25 diwrnod gwaith**. Os oes amgylchiadau eithriadol

sy'n achosi oedi, rhaid hysbysu'r achwynydd. Rhaid i'r ymateb gael ei gyhoeddi cyn gynted â phosibl, ond **ddim hwyrach na 6 mis** o'r dyddiad y daeth y gŵyn i law.

Unwaith y bydd yr ymchwiliad wedi dod i ben, yr awdurdod lleol sy'n gyfrifol am benderfynu a yw'r gŵyn yn cael ei chadarnhau ac unrhyw gamau y bydd yn eu cymryd i ymateb i hyn. Dylai'r penderfyniad hwn gael ei wneud gan aelod o'r uwch dîm rheoli. Dylid nodi ymateb i'r achwynydd yn ysgrifenedig a rhaid iddo gael ei lofnodi gan y Cyfarwyddwr Gwasanaethau Cymdeithasol. Rhaid iddo gynnwys:

- disgrifio'r ymchwiliad a wnaed;
- a brofwyd y gŵyn neu'r sylwadau ai peidio;
- egluro sut y bydd yr awdurdod yn gweithredu, os o gwbl, yn sgil y gŵyn neu'r sylwadau;
- lle bo'n briodol, ymddiheuriad i'r achwynydd;
- adroddiad yr Ymchwilydd Annibynnol oni bai bod rheswm penodol pam na ddylai wneud hynny;
- cynnig cyfle i'r achwynydd drafod yr ymateb ac adroddiad yr Ymchwilydd Annibynnol gyda swyddog priodol.

5. Eiriolaeth a chefnogaeth yn ymwneud â gwasanaethau cymdeithasol

Wrth arfer eu swyddogaethau gwasanaethau cymdeithasol, rhaid i awdurdodau lleol weithredu yn unol â'r gofynion sydd wedi'u cynnwys yn y Cod Ymarfer ar Eiriolaeth (a gyhoeddwyd o dan **Ddeddf Gwasanaethau Cymdeithasol a Llesiant (Cymru) 2014**) a rhaid iddynt roi sylw i unrhyw ganllawiau sydd ynddo. Mae'r Cod yn pennu'r gofynion i awdurdodau lleol wneud yr hyn a ganlyn:

- Sicrhau bod mynediad at wasanaethau a chymorth eiriolaeth ar gael fel bod unigolion yn gallu ymgysylltu a chyfranogi pan fydd awdurdodau lleol yn arfer dyletswyddau statudol mewn perthynas â nhw;
- Trefnu bod eiriolwr proffesiynol annibynnol yn hwyluso cyfraniad unigolion mewn amgylchiadau penodol.

Mae'r cod yn cynnwys:

- Dewis pobl i gael rhywun i eirioli drostynt;
- Yr adegau allweddol pan fo'n rhaid i angen pobl am eiriolaeth gael ei asesu;
- Pryd y mae'n rhaid darparu eiriolaeth annibynnol.

Mae gan Age Cymru **gyfeiriadur ar gyfer y darparwyr eiriolaeth sydd ar gael** ym mhob ardal. Hefyd, mae gan Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru **offeryn chwilio** i ganfod cyrff cyngor ac eiriolaeth ym mhob rhan o Gymru.

Cynnig gweithredol ar gyfer eiriolaeth plant a phobl ifanc

Mae'r **Cod Ymarfer ar Eiriolaeth** yn nodi bod rhaid i awdurdod lleol wneud trefniadau i ddarparu eiriolaeth i 'blant â hawl', gan gynnwys:

- Plentyn sy'n derbyn gofal, neu blentyn nad yw'n derbyn gofal ond a allai fod ag anghenion gofal a chymorth;
- Plentyn y mae Gorchymyn Gwarcheidiaeth Arbennig mewn grym ar ei gyfer;
- Plentyn sydd wedi'i fabwysiadu neu a allai gael ei fabwysiadu;
- Person ifanc a oedd gynt yn blentyn oedd yn derbyn gofal fel y'i diffinnir o dan adrannau 176 ac 104 o **Ddeddf Gwasanaethau Cymdeithasol a Llesiant (Cymru) 2014**.

Mae'n rhaid gwneud trefniadau ar gyfer eiriolaeth pan fo plant sydd â hawl yn

cyflwyno sylwadau (gan gynnwys cwynion) o dan adran 174 neu 176 o **Ddeddf Gwasanaethau Cymdeithasol a Llesiant Cymru 2014**, ynghylch cyflawni swyddogaethau penodol awdurdodau lleol, fel y nodir yn y Cod Ymarfer.

Mae plant a phobl ifanc yn gymwys i gael **cynnig eiriolaeth gweithredol** gan Eiriolydd Proffesiynol Annibynnol statudol pan fyddant yn dechrau derbyn gofal neu'n dod yn destun ymchwiliad amddiffyn plant sy'n arwain at Gynhadledd Amddiffyn Plant Gychwynnol.

Mae 'cynnig gweithredol' yn golygu rhannu gwybodaeth ynglŷn â hawl a hawlogaeth statudol plentyn neu berson ifanc mewn amgylchiadau penodol i gael mynediad at gymorth gan wasanaeth eirioli proffesiynol annibynnol.

Dylai'r gweithiwr cymdeithasol a ddyrennir wneud yr hyn a ganlyn:

- hysbysu'r plentyn neu'r person ifanc am yr hawl hwn;
- darparu gwybodaeth am y gwasanaeth;
- sicrhau bod y plentyn neu y bobl ifanc yn ymwybodol y bydd y gwasanaeth eirioli yn cael digon o wybodaeth i gysylltu â nhw oni bai eu bod yn gwrthod y gwasanaeth, hy optio allan;
- cofnodi unrhyw benderfyniad gan y plentyn neu berson ifanc i optio allan o'r gwasanaeth hwn a'r rheswm;
- darparu manylion cyswllt y plentyn neu'r person ifanc i'r Gwasanaeth Eirioli.

Mae'r **Crynodeb pobl ifanc** yn egluro mwy.

Mae yna wahanol ddarparwyr eiriolaeth mewn gwahanol ardaloedd. Mae'r **Gwasanaeth Eiriolaeth Ieuenctid Cenedlaethol** yn darparu **offeryn chwilio** i ddod o hyd i'r darparwr eiriolaeth ym mhob ardal.

6. Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru

Os bydd rhywun yn anfodlon ar y ffordd yr ymdrinnir â'i gŵyn ynghylch gwasanaethau iechyd neu wasanaeth cymdeithasol, gall gysylltu ag **Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru**. Mae gan yr Ombwdsmon bwerau cyfreithiol i ymchwilio i bryderon a chwynion am wasanaethau cyhoeddus yng Nghymru. Mae'n annibynnol ar bob corff llywodraethol, a'i rôl yw darparu gwasanaeth diduedd sy'n rhad ac am ddim.

Mae'r PSOW wedi cyhoeddi taflenni ffeithiau ar **gŵynion y GIG** a **chwynion gwasanaethau cymdeithasol**.

Mae yna rai cwynion na all yr Ombwdsmon edrych arnynt. Er enghraifft, ni all yr Ombwdsmon ymchwilio i gŵyn os oes gan yr achwynydd **ddatrysiad cyfreithiol ar gael** drwy'r llysoedd. Os nad yw'r Ombwdsmon yn gallu edrych ar gŵyn, bydd yn hysbysu'r achwynydd.

Pryd allwch chi gwyno a beth allwch chi gwyno amdano?

Mae'r PSOW fel arfer yn disgwyl i rywun **ddod â'u pryder i sylw'r** gwasanaethau iechyd neu gymdeithasol perthnasol yn y lle cyntaf.

Maen nhw hefyd yn disgwyl bod y pryder sy'n cael ei godi **wedi digwydd lai na blwyddyn yn ôl, neu fod yr achwynydd wedi dod yn ymwybodol ohono lai na blwyddyn yn ôl**, er bod ganddynt ddisgresiwn os oes rheswm da pam na wnaed y gŵyn yn gynt.

Mae PSOW yn darparu gwybodaeth am yr hyn y gall ac na all edrych arno mewn perthynas â:

- Cwynion y **GIG** (gan gynnwys rhai agweddau ar ofal wedi'i dalu'n breifat);
- Cwynion ynghylch **gwasanaethau cymdeithasol**;
- Cwynion yn erbyn **deintyddion, optegwyr a fferyllwyr**;
- Cwynion yn erbyn **meddygon teulu**.

Sut i gysylltu ag Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru

Gellir **cyflwyno** cwyn:

Ar-lein: trwy lenwi **ffurflen gwyno ar-lein**

E-bost: **holwch@ombwdsmon.cymru**

Ffôn: 0300 790 0203

Post: 1 Ffordd yr Hen Gae, Pencoed, CF35 5LJ

Trosolwg o broses gwynion yr Ombwdsmon

Mae taflenni ffeithiau'r Ombwdsmon, **Yr hyn a wnawn pan dderbyniwn eich cwyn am ddarparwr gwasanaeth cyhoeddus yng Nghymru a Proses Adolygu Penderfyniad** yn nodi'r broses gwynion. Mae'r canlynol yn drosolwg o'r broses o godi cwyn gydag Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru.

Asesiad Cychwynnol: Bydd asesiad cychwynnol yn cael ei wneud o'r gŵyn a bydd Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru yn penderfynu a ddylai:

- **Ymchwilio**: dim ond tua 1 o bob 10 o'r cwynion y mae'n eu cael y mae'r Ombwdsmon yn ymchwilio iddynt, fel arfer pan fo'r mater yn gymhleth iawn neu os gall effeithio ar bobl eraill. Mae ymchwiliad yn cymryd tua 12 mis, ond gall gymryd mwy o amser. Bydd yr Ombwdsmon yn rhoi'r wybodaeth ddiweddaraf i'r achwynydd drwy gydol y broses.
- **Penderfyniad cynnar**: efallai y bydd Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru yn trefnu camau cynnar er mwyn unioni pethau. Bydd yn ysgrifennu atoch i esbonio'r hyn a drefnwyd ac yn cymryd camau dilynol i sicrhau bod y sefydliad yn gwneud yr hyn y cytunodd i'w wneud.

Penderfyniad a chamau dilynol: Ar ddiwedd ymchwiliad, bydd Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru yn esbonio'r hyn a ganfuwyd ac a fydd yn cynnal y gŵyn. Os bydd Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru yn cynnal cwyn, bydd yn argymell yr hyn y dylai'r sefydliad ei wneud i unioni pethau.

Proses Adolygu - Os nad yw'r achwynydd yn fodlon â phenderfyniad y Ombwdsmon i beidio ag ymchwilio i'w cwyn, rhoi'r gorau i ymchwiliad neu gredu bod penderfyniad yn dilyn ymchwiliad yn ddiffygiol, gall **ofyn am adolygiad**.

7. Llais

Mae Llais yn gorff statudol annibynnol a sefydlwyd gan ym mis Ebrill 2023 i roi llais cryfach i bobl Cymru o ran cynllunio a chyflenwi eu gwasanaethau iechyd a gofal cymdeithasol. Crewyd Llais gan **Ddeddf Iechyd a Gofal Cymdeithasol (Ansawdd ac Ymgysylltu) (Cymru) 2020** yn lle cynghorau iechyd cymunedol.

Mae Llais yn darparu **gwasanaeth eiriolaeth** rhad ac am ddim, annibynnol a chyfrinachol i'r rhai sy'n gwneud cwyn am wasanaethau gofal iechyd a gofal cymdeithasol. Maent yn cefnogi pobl sy'n gwneud cwyn ac yn helpu i egluro'r broses a'r opsiynau sydd ar gael.

Sut i gysylltu â Llais

Gallwch ddod o hyd i'ch **tîm Llais lleol** a chysylltu â nhw.

Ar-lein: defnyddio **ffurflen ar-lein** Llais

E-bost: **enquiries@llaiscymru.org**

Ffôn: 02920 235 558

Post: Llais, 3ydd llawr, 33-35 Heol y Gadeirlan, Caerdydd CF11 9HB

8. Ffynonellau eraill o wybodaeth a chymorth

- Yng Nghymru, mae gan rai cleifion sy'n derbyn gwasanaethau iechyd meddwl hawl i Eiriolwr Iechyd Meddwl Annibynnol (IMHA) i'w helpu i ddeall a dweud eu dweud yn eu triniaeth, ac i gynnig cymorth i wneud cwyn.
  - Mae Mind yn darparu rhagor o wybodaeth am **Eiriolwyr Iechyd Meddwl Annibynnol**;
  - Mae **Advocacy Support Cymru** (ASC) yn darparu **Gwasanaeth Eiriolwyr Iechyd Meddwl Annibynnol** mewn sawl ardal bwrdd iechyd lleol yng Nghymru, a hefyd yn darparu **manylion cyswllt ar gyfer darparwyr** mewn ardaloedd eraill.
- Mae gan **Gomisiynydd Pobl Hŷn Cymru** dîm cyngor a chymorth a all helpu i gysylltu â chymorth a gwasanaethau ledled Cymru.
- Mae gan **Gomisiynydd Plant Cymru Dîm Cyngor a Chymorth ar Hawliau Plant** sy'n cynnig llinell gymorth cyfrinachol ac am ddim i roi cyngor a chefnogaeth os bydd plant, pobl ifanc neu'r rhai sy'n gofalu amdanyn nhw yn teimlo bod plentyn wedi cael ei drin yn annheg.
- Mae **Age Cymru** yn **darparu** cyngor cyfrinachol a diduedd i bobl hŷn, eu teuluoedd, ffrindiau, gofalwyr a gweithwyr proffesiynol ledled Cymru ac yn **cyhoeddi** canllawiau sy'n darparu trosolwg o bynciau a thaflenni ffeithiau penodol sy'n darparu gwybodaeth fanylach.
- Mae **Cyngor ar Bopeth** yn cynnig cyngor cyfrinachol, rhad ac am ddim ar-lein, dros y ffôn ac wyneb yn wyneb.
- Gwasanaeth Cyngor ar Bopeth a ariennir gan Lywodraeth Cymru yw **Advicelink Cymru**.
- **Meic** - llinell gymorth gwybodaeth, cyngor a chymorth ar gyfer plant a phobl ifanc dan 25 oed.
- Mae gan **Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru restr o gyrff cyngor ac eiriolaeth** a allai helpu wrth wneud cwyn.