****

# **Complaints Policy**

**Classification:**

Official

**Document custodian:**

Executive Management Team

**Target audience:**

The public and all Social Care Wales Staff

**Other policies that should be read in conjunction with this policy:**

Unacceptable Behaviour Policy

**Policy author:**

Complaints Officer

**Date approved:**

July 2022

**Review date:**

Three-year cycle – July 2025

**Impact assessments:**

Equality of opportunity

Welsh language

Data protection

**Impact assessment outcomes:**

This policy has been screened for relevance to equality / Welsh language / data/ climate change / Future Generations. No potential negative impact has been identified

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Version** | **Date** | **Issued by** | **Comments** | **Approved by** | **Approval date** |
|  | September 22 | Complaints Officer |  | EMT | July 22 |

**Sut byddwn ni’n trin cwynion ynglŷn â Gofal Cymdeithasol Cymru**

**Beth mae’r polisi yn ei gynnwys?**

Mae'r canllawiau a'r broses a nodir yn y ddogfen hon yn cwmpasu adborth cadarnhaol a negyddol ar waith Gofal Cymdeithasol Cymru ac ymddygiad ein staff, yn enwedig a ydym wedi dilyn y gyfraith a/neu ein canllawiau ni ein hunain. Mae'r polisi’n trafod cwynion ynglŷn â’r modd rydym ni’n cydymffurfio â [safonau’r Gymraeg](https://gofalcymdeithasol.cymru/amdanom-ni/beth-rydym-yn-ei-wneud) hefyd.

Mae'r polisi'n esbonio sut i wneud cwyn, y broses rydym ni'n ei dilyn er mwyn ymchwilio’n briodol i'r gŵyn a chanllawiau ar apelio yn erbyn dyfarniadau.

Mae polisi gwahanol ar gyfer ymdrin â chwynion yn erbyn aelodau o’n Bwrdd, ond mae croeso i chi gysylltu â ni yn gyntaf gyda'ch pryderon, a gallwn roi cyngor pellach i chi ar sut i fwrw ymlaen.

**Beth sydd heb ei gynnwys yn y polisi?**

Rhan o'n rôl yw rheoleiddio gweithwyr gofal cymdeithasol proffesiynol yng Nghymru, ac mae hynny'n cynnwys ymchwilio i gwynion am eu hymddygiad. Rheolir y broses hon gan bolisi gwahanol a gallwch ei weld ar [wefan](https://gofalcymdeithasol.cymru/delio-a-phryderon/codau-ymarfer-a-chanllawiau) Gofal Cymdeithasol Cymru.

Mae cwynion eraill na allwn ni ymdrin â nhw’n cynnwys:

* unrhyw sylwadau am y cyfreithiau sy’n berthnasol i’n gwaith, er enghraifft, Deddf Rheoleiddio ac Arolygu Gofal Cymdeithasol (Cymru) 2016
* unrhyw gwynion am ansawdd y gwasanaethau gofal cymdeithasol rydych chi neu y mae rhywun rydych chi'n ei adnabod yn eu derbyn, neu’r sefydliadau sy'n eu darparu
* cwynion gan fyfyrwyr am rywbeth a ddigwyddodd ar eu cwrs neu asesiad
* cwynion ynghylch gwrandawiadau neu ddyfarniadau Addasrwydd i Ymarfer (FtP), er y gallwn ymchwilio i gwynion am gamweinyddu gan ein tîm FtP
* apeliadau yn erbyn dyfarniad a wnaed gan banel addasrwydd i ymarfer mewn gwrandawiad.

Mae rhestr o fanylion cyswllt perthnasol ar gyfer ymholiadau a/neu gwynion ar gyfer yr uchod ar ddiwedd y polisi hwn.

**Cwynion**

**Pa egwyddorion ydyn ni'n eu dilyn wrth ymdrin â chwynion?**

Pa bynnag gŵyn y byddwn yn ei derbyn, bydd ein camau ymchwilio yr un fath. Byddwn yn gofyn:

* A ydym wedi dilyn ein polisïau a'n prosesau?
* A yw ein staff wedi ymddwyn fel yr ydym yn disgwyl iddyn nhw wneud?

Os ydych chi o’r farn fod un o'r pethau hynny heb ddigwydd, byddwn yn cynnal ymchwiliad ac yn cywiro’r sefyllfa os nad ydym wedi cyrraedd ein safonau ni ein hunain.

Mae ein hagwedd at gwynion yn seiliedig ar werthoedd ein sefydliad sef:

**Parchu Pawb –** Byddwn yn gwrando ar eich pryderon a'ch cwynion bob amser gan werthfawrogi eich safbwynt a'ch barn.

**Agwedd Broffesiynol –** Byddwn yn ymdrin â’ch pryderon yn wrthrychol ac yn dilyn y prosesau sydd ar waith. Os gwelir bod diffygion, byddwn yn unioni’r sefyllfa ac yn dysgu gwersi.

**Dysgu’n Barhaus –** Byddwn yn defnyddio'ch adborth, boed yn gadarnhaol neu'n negyddol, i wella ein gwasanaethau yn barhaus.

**Cynnwys Pobl -** Ein nod yw gwneud y prosesau adborth a chwynion mor syml a thryloyw â phosibl er mwyn annog unrhyw adborth sydd gennych ynghylch gwaith Gofal Cymdeithasol Cymru.

**Sut allwch chi gwyno?**

I gofnodi cwyn am ein gwaith, ein prosesau, neu aelodau staff gallwch gysylltu â ni yn Gymraeg ac yn Saesneg fel a ganlyn:

* Ffurflen Cwyno ar y wefan
* E-bost: cwynion@gofalcymdeithasol.cymru
* Post: Gofal Cymdeithasol Cymru

South Gate House

Wood Street

Caerdydd

CF10 1EW

Bydd Gofal Cymdeithasol Cymru angen cael cofnod ysgrifenedig o'r gŵyn. Er bod llythyr neu e-bost yn dderbyniol fel cwyn, rydym yn argymell eich bod hefyd yn llenwi’r 'Ffurflen Gwyno' (Atodiad 1) yn briodol hefyd gyda chymaint o wybodaeth â phosibl. Dylai'r wybodaeth hon gynnwys y canlynol:

* maes eich cwyn
* enwau'r staff dan sylw
* pryd y digwyddodd hyn
* yr hyn rydych chi’n anhapus amdano
* beth hoffech chi ei weld yn cael ei wneud am y sefyllfa
* sut y byddech chi’n hoffi i ni gadw mewn cysylltiad â chi am y sefyllfa.

Os nad oes modd i chi lenwi'r ffurflen, gallwch rannu eich cwyn gydag aelod o staff Gofal Cymdeithasol Cymru dros y ffôn yn 0300 303 3444. Bydd yr aelod staff yn llenwi'r ffurflen ar eich rhan ond bydd disgwyl i chi fwrw golwg dros y ffurflen er mwyn sicrhau ei bod yn gywir cyn iddi gael ei chyflwyno. Hefyd, gallwn weithio ar gŵyn gyda rhywun sy'n gweithredu ar eich rhan os ydyn ni'n hyderus ei fod yn eich cynorthwyo chi.

**Beth allwch chi ei ddisgwyl pan fyddwch chi’n cwyno?**

**Cwyn Cam 1**

Os yw'n amlwg bod camgymeriad wedi’i wneud bydd Gofal Cymdeithasol Cymru'n mynd ati i’w gywiro cyn gynted â phosib. Cwynion Cam 1 yw’r enw ar y categori hwn, a bydd rheolwr y tîm perthnasol yn datrys y gŵyn a’r Swyddog Cwynion yn cofnodi ac yn adolygu’r gŵyn yn briodol.

**Cwyn Cam 2**

Bydd angen mwy o amser i ystyried rhai cwynion, bydd yr achosion hyn yn cael eu trin gan Gyfarwyddwr neu Uwch Reolwr sydd heb gysylltiad â maes y gŵyn yn ogystal ag aelod o'r Tîm Cydymffurfio. Bydd y Swyddog Cwynion yn ymchwilio i'r gŵyn i benderfynu a ddylid cadarnhau'r gŵyn (os oes proses heb ei dilyn neu staff heb weithredu'n briodol). Cwynion Cam 2 yw’r enw ar y categori hwn.

Yn achos Cwynion Cam 2, bydd cydnabyddiaeth o'r gŵyn yn cael ei hanfon o fewn **3 diwrnod gwaith** i dderbyn y gŵyn gan yr achwynydd. Bydd y gydnabyddiaeth hon yn tynnu sylw at gamau nesaf y broses gwyno.

Ein nod yw cwblhau pob ymchwiliad o fewn **20 diwrnod gwaith.** Gall achlysuron prin godi lle bydd angen mwy o amser i gwblhau ymchwiliad llawn, bydd yr achwynydd yn cael gwybod os mai dyna yw’r sefyllfa.

Ar ôl cwblhau'r ymchwiliad, bydd y Swyddog Cwynion yn ysgrifennu adroddiad byr ar gyfer y sawl sy'n gyfrifol am y broses dan sylw, sef yr uwch reolwr fel rheol, gan amlinellu unrhyw argymhellion posib.

Yna bydd yr achwynydd yn cael ei hysbysu am y canlyniad yn ysgrifenedig.

**Beth sy'n digwydd os bydd Gofal Cymdeithasol Cymru yn cadarnhau eich cwyn?**

Bydd yr uwch reolwr yn ysgrifennu atoch i ddweud:

* a ydym yn cytuno â rhywfaint neu'r cyfan o’ch cwyn
* ymddiheuro am y gofid a gawsoch
* egluro beth ddylai fod wedi digwydd
* esbonio sut y byddwn yn gwneud iawn am y sefyllfa.

Ystyr 'gwneud iawn' yw ceisio unioni neu gywiro'r hyn a aeth o le. Os cytunir bod rhywbeth y gallai Gofal Cymdeithasol Cymru fod wedi’i wneud yn well, byddwn yn edrych ar sut y gallwn atal y broblem rhag digwydd eto.

Os yw’r gŵyn yn ymwneud ag ymddygiad staff, gall arwain at gamau disgyblu. Yn yr achos hwn, bydd yr achwynydd yn cael gwybod ac yn cael ei ddiweddaru er y bydd yn debygol y bydd llinell amser y broses gwyno’n cael ei gohirio nes y bydd y broses ddisgyblu wedi ei chwblhau.

**Beth sy'n digwydd os nad yw Gofal Cymdeithasol Cymru yn cadarnhau eich cwyn?**

Y rhesymau mwyaf cyffredin dros beidio â chadarnhau cwyn yw:

* dilynwyd y polisi neu'r broses yn briodol
* dim digon o wybodaeth/tystiolaeth wedi’i darparu i gefnogi'r gŵyn.

Pan na fydd cwyn yn cael ei chadarnhau, bydd y Swyddog Cwynion yn parhau i drafod ag arweinwyr yr adran gyfrifol i drafod y prosesau sydd ar waith, er mwyn sicrhau gwelliant pellach yng ngwasanaethau Gofal Cymdeithasol Cymru.

**A ydym ni'n dysgu gwersi o’r cwynion sydd wedi eu gwneud amdanom ni?**

Mae Gofal Cymdeithasol Cymru yn cofnodi ac adrodd ar y canlynol:

* nifer y cwynion rydyn ni'n eu derbyn
* y maes gwaith sy’n gysylltiedig â’r cwynion
* pa mor gyflym y cawsant eu datrys
* y gwersi rydyn ni wedi eu dysgu o bob un
* tueddiadau neu batrymau sy'n dod i'r amlwg.

Caiff hyn ei adrodd i'r Prif Weithredwr, i’r cyfarwyddwyr ac i aelodau'r Bwrdd er mwyn iddyn nhw graffu arnom a gweld sut mae ein hystadegau ni’n cymharu â sefydliadau eraill tebyg i Gofal Cymdeithasol Cymru.

**Beth yw ymddygiad annerbyniol?**

Mae Gofal Cymdeithasol Cymru yn deall y gall y broses gwyno fod yn un rwystredig ar brydiau. Gyda hynny mewn golwg, efallai y bydd achlysuron lle gall gweithredoedd ac ymddygiad achwynydd fynd yn feichus, yn flinderus neu'n annerbyniol yn gyffredinol i’n staff. Dan amgylchiadau o’r fath, byddwn yn anfon copi o’n [Polisi Ymddygiad Annerbyniol](http://scw-intranet/governance/Policies/Complaints/POLICY%20AND%20TEMPLATES/Social%20Care%20Wales%20Policies/Policy%20Development/Appendix%202%20-%20Unacceptable%20Behaviour%20Policy%20-%20ENG.DOCX) at yr achwynydd, sy’n esbonio sut y mae wedi torri’r canllawiau hyn, ac yna’n gosod rheolau ar gyfer gweddill y broses ymchwilio, megis:

* dim ond gadael i'r unigolyn gysylltu ag aelodau penodol o staff ac ar adegau penodol
* gofyn am gysylltu drwy unigolyn arall (trydydd parti)
* gwahardd cyswllt uniongyrchol rhwng yr unigolyn ac aelodau staff
* gwahardd y person rhag ymweld â'n safle neu ddod i'n digwyddiadau.

Os yw'r ymddygiad yn fygythiol tuag at ein staff neu'n droseddol mewn unrhyw ffordd, byddwn yn hysbysu’r heddlu hefyd.

**Apelio**

**Apelio yn erbyn penderfyniad?**

Gellir gofyn i banel wneud adolygiad o'r ymchwiliad os yw'r achwynydd yn credu bod angen gwneud hynny. Cyfeirir at hyn fel Cwyn Cam 3.

Bydd y panel adolygu’n cael ei gadeirio gan aelod o'r Bwrdd ac yn cynnwys y Prif Weithredwr yn ogystal â Chyfarwyddwr neu Uwch Reolwr sydd heb gysylltiad â maes y gŵyn. Ni fydd y panel yn ail-gynnal y broses ymchwilio, ond bydd yn ystyried:

* a gafodd y broses gwynion ei dilyn yn iawn
* a oedd yr ymateb i'r gŵyn yn rhesymol gan ystyried yr amgylchiadau
* unrhyw wybodaeth newydd sydd ar gael a allai effeithio ar yr argymhelliad gwreiddiol.

Gellir cyflwyno datganiad i'r panel adolygu, naill ai wyneb yn wyneb neu'n ysgrifenedig, i esbonio'r rhesymau am y Gŵyn Cam 3.

Unwaith y bydd y panel wedi adolygu'r holl wybodaeth, bydd yn penderfynu naill ai:

* cadarnhau’r dyfarniad gwreiddiol
* newid y dyfarniad
* anfon y gŵyn yn ôl at yr uwch reolwr i ail-ystyried y gŵyn.

Bydd y cadeirydd y panel yn cysylltu â'r Achwynydd gyda phenderfyniad y panel adolygu o fewn **10 diwrnod gwaith** i ddiwedd yr adolygiad ac yn cynnig awgrymiadau i setlo'r gŵyn.

**Â phwy y dylid cysylltu os ydych chi'n dal i bryderu?**

Gallwch fynd â'ch cwyn amdanom ni at Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru. Mae'r [Ombwdsmon](https://www.ombwdsmon.cymru/amdanom-ni/): “*yn annibynnol ar holl gyrff y llywodraeth ac mae ganddo bwerau cyfreithiol i ymchwilio i gwynion am wasanaethau cyhoeddus a darparwyr gofal annibynnol yng Nghymru”* (gweler<https://www.ombwdsmon.cymru/amdanom-ni/>).

Mae manylion cyswllt yr Ombwdsmon ar ddiwedd y ddogfen hon.

Os ydych yn anhapus â'r modd yr ydym wedi ymdrin â'ch cwyn mewn perthynas â chydymffurfio â safonau’r Gymraeg, cysylltwch â [Swyddfa Comisiynydd y Gymraeg](https://www.comisiynyddygymraeg.cymru/cysylltu-a-ni):

Ffôn: 0345 6033 221

E-bost: post@cyg-wlc.cymru

Comisiynydd y Gymraeg
Siambrau’r Farchnad
5–7  Heol Eglwys Fair

Caerdydd CF10 1AT

**Cwynion a'ch data**

Byddwn yn gwneud cofnod o'ch enw a’ch manylion cyswllt pan fyddwn yn prosesu eich cwyn, yn ogystal â data personol arall sy'n berthnasol i'ch cwyn. Mae mwy o wybodaeth am sut rydym ni’n defnyddio eich data yn ein [hysbysiad preifatrwydd](https://gofalcymdeithasol.cymru/generic-content/hysbysiad-preifatrwydd).

****

#

# **Ffurflen gwyno**

Dylech lenwi’r ffurflen hon os ydych chi’n anfodlon gydag unrhyw wasanaeth y mae Gofal Cymdeithasol Cymru yn ei ddarparu, a’ch bod am i'r mater gael ei ymchwilio ymhellach.

.

# **Adran A**

# **Manylion personol**

Enwau cyntaf:

Cyfenw:

Cyfeiriad:

Cod post: Rhif ffôn:

## Pa gyfeiriad ydych chi am i ni anfon gohebiaeth iddo os yw’n wahanol i'r uchod?

# **Adran B**

**Rhowch fanylion yr adran neu'r unigolyn rydych chi'n cwyno amdano, lle bo hynny'n briodol.**

Enw cyntaf:

Cyfenw:

Cyfeiriad ebost:

Beth yw eich cwyn?

|  |
| --- |
| Digwyddiad  |
|  |

|  |
| --- |
| Dyddiad ac amser y digwyddiad(au) |
|  |

|  |
| --- |
| Beth fyddai’n ganlyniad llwyddiannus o’ch safbwynt chi? |
|  |

# **Manylion cynrychiolydd**

A ydych chi'n dymuno cael cydweithiwr/cynrychiolydd undeb llafur/gweithiwr cymorth i fod gyda chi yn ystod y broses gwyno?

Enwau cyntaf:

Cyfenw:

# Cyfeiriad e-bost/Cyfeiriad (ar gyfer gohebiaeth)