



GIG
CYMRU
NHS
WALES

Iechyd Cyhoeddus
Cymru
Public Health
Wales

Rhif Cyfeirnod: ICC15/TP03
Fersiwn Rhif: V2
Dyddiad yr adolygiad nesaf:
11/2026

Gweithio i Wella – Gweithdrefn Adrodd a Rheoli Cwynion

Nod y weithdrefn hon yw darparu trosolwg strwythuredig o'r broses o reoli cwynion yn Iechyd Cyhoeddus Cymru. Mae'n cwmpasu'r prosesau adrodd ac ymchwilio ar gyfer pob cwyn ffurfiol ac anffurfiol ac mae'n berthnasol i gwynion am y gwasanaethau a'r swyddogaethau a ddarperir gan Iechyd Cyhoeddus Cymru. Dylid darllen y polisi hwn ar y cyd â'r Polisi Gweithio i Wella.

Polisiâu a Gweithdrefnau Cysylltiedig

[Mae'r holl bolisiâu a gweithdrefnau corfforaethol ar gael ar wefan Iechyd Cyhoeddus Cymru](#)

Gweithdrefn Cymru Gyfan i Staff y GIG godi pryderon
Polisi a Gweithdrefn Rheoli Hawliadau
Polisi a Gweithdrefn Cydsyniad
Polisi a Gweithdrefn y Ddyletswydd Gonestrwydd
Gweithdrefn Adrodd a Rheoli Digwyddiadau
Polisi Cenedlaethol ar Adrodd a Rheoli Digwyddiadau Diogelwch Cleifion
Polisi Llywodraethu Gwybodaeth GIG Cymru
Polisi Gweithio i Wella
Gweithdrefn Gwneud Iawn
Polisi a Gweithdrefn Rheoli Risg

Dogfennau Cysylltiedig

[Canllawiau Statudol y Ddyletswydd Gonestrwydd 2023](#)
[Rheoliadau Gweithdrefn Dyletswydd Gonestrwydd \(Cymru\) 2023](#)
[Deddf Iechyd a Gofal Cymdeithasol \(Ansawdd ac Ymgysylltu\) \(Cymru\) 2020](#)
[Rheoliadau'r Gwasanaeth Iechyd Gwladol \(Trefniadau Pryderon, Cwynion ac Iawn\) \(Cymru\) \(Diwygio\) 2011 fel y'i diwygiwyd gan Reoliadau'r Gwasanaeth Iechyd Gwladol \(Trefniadau Pryderon, Cwynion ac Iawn\) \(Cymru\) \(Diwygio\) 2023](#)
[Canllawiau ar ymdrin â phryderon am y GIG o Ebrill 2011 \(f4, 2023\)](#)

Cwmpas

Mae'r weithdrefn hon yn berthnasol i holl staff, defnyddwyr gwasanaethau ac ymwelwyr Iechyd Cyhoeddus Cymru,.

Mae'r Gweithdrefnau Digwyddiad, Gwneud Iawn a Dyletswydd Gonestrwydd yn cyd-fynd yn agos â'r weithdrefn hon ac o'r herwydd mae llawer o weithgareddau cyfochrog.

Asesiad o'r Effaith ar Gydraddoldeb ac Iechyd	Cwblhawyd Asesiad o'r Effaith ar Gydraddoldeb, yr Iaith Gymraeg ac Iechyd a gallwch ei weld ar y tudalennau gwe polisi.
Cymeradwywyd gan:	Y Pwyllgor Ansawdd, Diogelwch a Gwella
Dyddiad cymeradwyo:	13/12/23
Dyddiad Adolygu:	13/12/26
Dyddiad cyhoeddi:	10/01/24
Cyfarwyddwr/Cyfarwyddwr Gweithredol Atebol	Angela Cook, Cyfarwyddwr Gweithredol Dros Dro Ansawdd, Nyrsio a Gweithwyr Proffesiynol Perthynol i Iechyd
Awdur	Francesca Thomas, Pennaeth Gweithio i Wella

Ymwadiad

Os yw dyddiad adolygu'r ddogfen hon wedi pasio, sicrhewch eich bod yn defnyddio'r fersiwn ddiweddaraf naill ai trwy gysylltu ag awdur y ddogfen neu'r tîm [Uned Fusnes y Bwrdd](#).

Crynodeb o adolygiadau/gwelliannau				
Rhif y Fersiwn	Dyddiad Adolygu	Dyddiad Cymeradwyo	Dyddiad Cyhoeddi	Crynodeb o'r Gwelliannau
1	2018	27.09.18	26.10.18	
2	10.04.23	13/12/23	10/01/24	Ailysgrifennu dan y Polisi Gweithio i Wella newydd ac ar ôl gweithredu'r Ddyletswydd Gonestrwydd a'r Dyletswydd Ansawdd

Tabl Cynnwys

1. Cyflwyniad.....	5
2. Rolau a chyfrifoldebau.....	6
3. Diffiniadau.....	9
3.1 Beth yw Cwyn?	9
3.2 Cwynion y gellir eu Datrys yn Gynnar (Anffurfiol).....	9
3.3 Cwynion ffurfiol.....	10
4. Y Broses	10
4.1 Amserlenni Cwynion Ffurfiol	10
4.2 Ystyriaethau Cychwynnol.....	11
4.3 Graddio Cwynion	11
4.4 Cydnabod Cwynion Ffurfiol	12
4.5 Proses ar gyfer Ymchwilio i Gŵyn Ffurfiol (Dim Niwed)	12
4.6 Ymateb i Gŵyn.....	13
4.7 Y Broses Sicrhau Ansawdd	14
4.8 Dysgu o Gwynion	14
5. Gweithdrefn	14
5.1 Sut i Gyflwyno Cwyn	14
5.2 Cofnodi Cwynion ar Datix Cloud.....	15
5.3 Cwynion gan Drydydd Parti	15
5.4 Cwynion a godir gan neu am Blant a Phobl Ifanc.....	15
5.5 Cwynion mewn perthynas â Defnyddwyr Gwasanaethau nad yw'r galluedd ganddynt.....	16
5.6 Cwynion a godir gan Aelod o'r Senedd neu Aelod Seneddol.....	17
5.7 Cwynion a godir gan Garcharorion	17
5.8 Cwynion a godir gan Staff	17
5.9 Cwynion a godir am Aelod Unigol o Staff.....	18
5.10 Cwynion am wasanaethau Cymraeg.....	18
5.11 Cwynion gan Gyfreithwyr / Bwriad i Ymglyfreitha/Ceisiadau am Iawndal	19
5.12 Cwynion sydd wedi cael eu cyfeirio at y Crwner.....	19

6. Protocol.....	20
6.1 Dyddiad Derbyn Cwyn	20
6.2 Beth ellir ei godi fel Cwyn?.....	20
6.3 Beth na ellir ei godi fel Cwyn?	20
6.4 Pwy sy'n gallu codi Cwyn?.....	21
6.5 Sut mae Cwyn yn wahanol i Ddigwyddiad?.....	21
6.6 Cydsyniad i Ymchwilio i Gwynion.....	22
6.7 Ymdrin â Phobl sy'n gwneud gofynion afresymol.....	22
6.8 Achwynwyr Blinderus	23
6.9 Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru	24
6.10 Cwynion sy'n Ymwneud â Mwy Nag Un Corff Cyfrifol	24
6.11 Terfynau Amser ar gyfer Codi Cwyn	25
6.12 Tynnu Cwyn yn Ôl.....	26
7. Atodiadau- Dolenni.....	26
Atodiad 1 – Rôl yr Ymchwilydd.....	27
Atodiad 2 - Cynnwys yr ymateb terfynol (Rheoliad 24 dim honiadau o niwed)	29
Atodiad 3 - Y Broses Sicrhau Ansawdd.....	29
Atodiad 4 - Cofnodi cwynion ar Datix Cloud	32

1. Cyflwyniad

Mae'r weithdrefn hon yn nodi'r trefniadau dan Drefniadau Gweithio i Wella y bydd Iechyd Cyhoeddus Cymru yn eu defnyddio i reoli ac ymateb i gwynion er mwyn bodloni gofynion Rheoliadau GIG (Trefniadau Pryderon, Cwynion ac Iawn) (Cymru) 2011 fel y'u diwygiwyd gan [Reoliadau'r Gwasanaeth Iechyd Gwladol \(Trefniadau Pryderon, Cwynion ac Iawn\) \(Cymru\) \(Diwygio\) 2023](#).

Sylwer:

Dylid cymryd bod y term “pryder” yn golygu unrhyw gŵyn, hawliad neu ddigwyddiad diogelwch cleifion yr adroddir amdano (am driniaeth neu wasanaethau'r GIG) i'w drin dan drefniadau Gweithio i Wella. *At ddibenion y weithdrefn hon, mae'r term pryder yn golygu unrhyw gŵyn a dderbynnir am driniaeth neu wasanaethau'r GIG a ddarperir gan Iechyd Cyhoeddus Cymru.*

Mae gweledigaeth Llywodraeth Cymru ar gyfer gwella gwasanaethau cyhoeddus yng Nghymru wedi'i chofnodi'n dda ac mae'n cydnabod y gall systemau cwynion wneud cyfraniad pwysig at wella'r gwasanaethau hynny.

Mae gan Iechyd Cyhoeddus Cymru (ICC) gysylltiad â chyfran fawr iawn o boblogaeth Cymru yn flynyddol. Pan fydd pethau wedi/neu y credir eu bod wedi mynd o chwith, rydym am sicrhau bod unrhyw gwynion sydd gan ddefnyddwyr gwasanaethau, eu teuluoedd, gofalwyr neu eiriolwyr, yn cael eu cydnabod, eu deall a bod cyfle i drafod ymhellach a'u datrys mewn ffordd agored a chefnogol. Ein nod yw gwneud hyn drwy ymddiheuro a lle bo'n bosibl, ceisio unioni pethau. Hefyd, rydym yn ceisio dysgu pan nad yw pethau wedi digwydd fel y dylent a defnyddio'r wybodaeth a/neu'r hyn a ddysgwyd i wella ein gwasanaethau.

Mae'r ddogfen hon yn manylu ar y weithdrefn i'w dilyn wrth ystyried, cydnabod, ymchwilio ac ymateb i gwynion. Dyma'r canllawiau gweithredol ar gyfer Adrodd a Rheoli Cwynion ac mae'n esbonio sut i ymdrin ag unrhyw gŵyn. Mae'n rhoi pwyslais ar gael y canlyniad mwyaf priodol i unigolion a gwasanaethau. Mae'n darparu llwyfan hefyd ar gyfer sicrhau ein bod yn gweithio'n unol â'n trefniadau rheoli perfformiad sy'n cynnwys yr egwyddor allweddol o ddatblygu ac ymwreiddio diwylliant o wella yn y sefydliad.

Nodir nad yw unrhyw fathau o ganmolïaeth yn cael eu hystyried dan y weithdrefn hon a'u bod yn cael eu hadrodd ar blatfform Civica. Dylid cysylltu â'r Swyddog Arweiniol ar gyfer Profiad Defnyddwyr Gwasanaethau am gymorth gyda chanmolïaeth.

2. Rolau a Chyfrifoldebau

Prif Weithredwr

Y Prif Weithredwr yw swyddog cyfrifol Iechyd Cyhoeddus Cymru ac mae'n atebol am sicrhau bod y sefydliad yn gallu cyflawni ei ddyletswyddau cyfreithiol mewn perthynas ag iechyd a diogelwch, defnyddwyr gwasanaethau, ymwelwyr a staff.

Cyfarwyddwr Gweithredol Ansawdd, Nyrsio a Gweithwyr Proffesiynol Perthynol i Iechyd

Mae Iechyd Cyhoeddus Cymru wedi dynodi Cyfarwyddwr Gweithredol Ansawdd, Nyrsio a Gweithwyr Iechyd Proffesiynol Perthynol i Iechyd fel y swyddog cyfrifol sy'n goruchwyllo'r gwaith o reoli'r Weithdrefn Adrodd a Rheoli Digwyddiadau o ddydd i ddydd. Bydd yn:

- Briffio'r Prif Weithredwr a/neu'r Bwrdd yn ôl yr angen ar unrhyw ddigwyddiadau sydd angen eu codi ar lefel Weithredol neu'r Bwrdd
- Cynnal System Rheoli Ansawdd sy'n galluogi'r sefydliad i adrodd, monitro a dysgu o ymchwiliadau i ddigwyddiadau, a, lle bo angen, gweithredu newidiadau priodol i systemau a phrosesau.

Goruchwyllo Strategol

Mae Iechyd Cyhoeddus Cymru wedi dynodi'r Is-gadeirydd i oruchwyllo'r trefniadau Gweithio i Wella yn strategol yn Iechyd Cyhoeddus Cymru.

Mae'n gyfrifol am:

- Gadw trosolwg ar sut mae trefniadau'r sefydliad yn gweithio ar lawr gwlad
- Sicrhau bod Iechyd Cyhoeddus Cymru'n cydymffurfio â rheoli pryderon fel yr amlinellir yn y Rheoliadau.

Cyfarwyddwyr Gweithredol

Maen nhw'n gyfrifol am:

- Sicrhau bod cwynion yn eu meysydd cyfrifoldeb yn cael eu hadrodd ar Datix Cloud, eu hymchwilio a'u rheoli'n briodol i gyflawni cyfrifoldebau yn unol â'r weithdrefn hon
- Tynnu sylw at unrhyw gwynion i'r Prif Weithredwr a allai arwain at niwed ar lefel gymedrol neu uwch ac sy'n gofyn am ymchwiliadau Dyletswydd Gonestrwydd neu Gwneud Iawn
- Sicrhau bod systemau dadansoddi a dysgu effeithiol ar waith yn eu meysydd a bod sicrwydd a monitro yn deillio o gwynion
- Sicrhau bod cynlluniau gwella diogelwch yn cael eu datblygu ar ôl dysgu o gwynion i weithredu gwelliannau neu newidiadau.
- Ymrwymo i'r gofyniad i ddilyn gofynion y Ddyletswydd Gonestrwydd, Dyletswydd Ansawdd a Bod yn Agored a bennir gan y Ddeddf Iechyd a Gofal Cymdeithasol
- Derbyn a chraffu ar gwynion yn eu gwasanaethau ac amlygu unrhyw feysydd sy'n peri pryder i'r Pwyllgor Ansawdd, Diogelwch a Gwella

Cyfarwyddwyr Rhanbarthol

Maen nhw'n gyfrifol am:

- Oruchwylio cyfrifoldebau adrodd a rheoli cwynion yn weithredol
- Sicrhau bod gan feysydd gwasanaeth adnoddau priodol er mwyn helpu i reoli cwynion i gynnwys staff â rolau penodol i'w cefnogi i ymchwilio i gwynion
- Sicrhau bod meysydd gwasanaeth wedi'u hyfforddi i ddefnyddio system Datix Cloud ac yn unol â'u cyfrifoldebau adrodd a rheoli cwynion
- Sicrhau bod systemau dadansoddi a dysgu effeithiol ar waith yn eu meysydd a bod gwaith sicrwydd a monitro'n digwydd.
- Sicrhau, yn dilyn yr hyn a ddysgwyd o gwynion, bod cynlluniau'n cael eu datblygu i weithredu gwelliannau neu newidiadau
- Derbyn a chraffu ar elfennau Gweithio i Wella eu gwasanaethau a thynnu sylw at unrhyw feysydd sy'n peri pryder i'r Pwyllgor Ansawdd, Diogelwch a Gwella
- Sicrhau yr ymdrinnir â chwynion ffurfiol o fewn yr amserlenni gofynnol fel yr amlinellir yn y weithdrefn hon

Penaethiaid Rhaglen/Gwasanaeth/Rheolwyr

Maen nhw'n gyfrifol am:

- Oruchwylio rheolwyr adroddiadau cwynion a rheoli cwynion
- Sicrhau eu bod nhw a'u holl staff yn gyfarwydd â'r weithdrefn hon ac yn ei dilyn

- Sicrhau bod holl aelodau'r staff yn gallu manteisio ar hyfforddiant sy'n ymwneud â chwynion a chefnogi hyfforddiant pellach a nodwyd mewn perthynas â rheoli cwynion, ymchwilio a dysgu yn unol â'u rolau.
- Sicrhau bod cwynion yn cael eu hadrodd a'u hymchwilio'n briodol o fewn yr amserlenni gofynnol fel y nodir yn y weithdrefn hon.
- Cymryd camau i liniaru rhag i gwynion ailddigwydd a darparu adborth a dysgu drwy eu cyfarfodydd neu fforymau lleol
- Cefnogi staff sy'n gysylltiedig â'r gŵyn neu wedi'i heffeithio ganddi
- Sicrhau bod cwynion ffurfiol yn cael eu gwneud o fewn yr amserlenni gofynnol fel yr amlinellir yn y weithdrefn hon

Pennaeth Gweithio i Wella

Mae'n gyfrifol am:

- Gynnal system reoli ar gyfer rheoli pob mater sy'n ymwneud â chwynion
- Cefnogi Iechyd Cyhoeddus Cymru i fodloni ei ofynion adrodd allanol mewn perthynas â chwynion, gan gynnwys cyflwyno ffurflenni chwarterol Llywodraeth Cymru
- Craffu ar ddata cwynion a dwyn unrhyw feysydd sy'n peri pryder i sylw'r Cyfarwyddwr perthnasol, Arweinydd Adrannol, Arweinydd Ansawdd a'r Pwyllgor Diogelwch a Gwella Ansawdd
- Sicrhau bod cwynion ffurfiol yn cael eu gwneud o fewn yr amserlenni gofynnol fel yr amlinellir yn y weithdrefn hon

Y Tîm Gweithio i Wella

Mae'r Tîm Gweithio i Wella yn rhan o'r Gyfarwyddiaeth Ansawdd, Nyrsio, Gweithwyr Proffesiynol Perthynol i Iechyd ac yn gyfrifol am fonitro a chofnodi cwynion a dderbynnir drwy'r pwyntiau mynediad sefydliadol Corfforaethol ar gyfer codi cwyn. Mae hyn yn cynnwys;

- Gohebiaeth ysgrifenedig sy'n codi cwyn wedi'i chyfeirio at adran gwynion ICC
- Blwch post cwynion ICC
- Llinell ffôn cwynion ICC

Mae gan y Tîm Gweithio i Wella gyfrifoldeb cyffredinol am gydnabod, graddio a phrosesu cwynion o bob rhan o'r sefydliad. Mae hyn yn sicrhau bod y gŵyn yn cael ei thrin yn effeithiol, ei thracio ac yn derbyn ymateb. Mae hyn yn sicrhau hefyd bod gwybodaeth gywir yn cael ei chadw am nifer y cwynion a dderbyniwyd, y gwahanol

faterion a godwyd a'r camau a gymerwyd i'w datrys ac atal digwyddiadau yn y dyfodol.

Pob Aelod Staff

Mae gan bob aelod staff gyfrifoldeb i adrodd am unrhyw gwynion maen nhw'n eu derbyn ar Datix Cloud o fewn 24 awr i nodi neu ddod yn ymwybodol o'r gŵyn yn y lle cyntaf.

3. Diffiniadau

3.1 Beth yw Cwyn?

Cwyn yw pan **dderbynnir mynegiant o anafdlonrwydd am unrhyw wasanaeth, penderfyniad a/neu ofal a ddarperir gan Iechyd Cyhoeddus Cymru ac sydd angen ei ymchwilio.**

Iechyd Cyhoeddus Cymru sy'n gyfrifol am ymdrin â chwynion a geir am y gwasanaethau rydym yn eu darparu.

Rhaid i unrhyw gwynion a dderbynnir mewn perthynas â gwasanaethau gan fyrddau iechyd neu ymddiriedolaethau eraill gael eu hailgyfeirio i'r bwrdd iechyd/ymddiriedolaeth berthnasol. Cyfrifoldeb y person sy'n codi'r gŵyn yw cysylltu â'r bwrdd iechyd neu'r ymddiriedolaeth gywir i godi eu cwyn. Ni ddylai Iechyd Cyhoeddus Cymru ailgyfeirio cwynion ar ran achwynwyr oni bai bod amgylchiadau eithriadol, lle mae hynny er budd yr achwynydd i uwchgyfeirio'r gŵyn ar eu rhan.

3.2 Cwynion y Gellir eu Datrys yn Gynnar (Anffurfiol)

Ni fydd angen ymdrin â rhai cwynion o dan y rheoliadau Gweithio i Wella ond bydd angen eu cofnodi ar Datix o hyd.

Mae'r rhain yn cynnwys cwynion y gellir ymdrin â nhw'n anffurfiol fel yr amlinellir yn y [siart llif hwn](#).

Disgrifir proses datrys yn gynnar (a elwir yn gwynion anffurfiol hefyd) isod;

- Cwyn sy'n gymharol hawdd mynd i'r afael â hi a chwynion nad ydynt yn gymhleth o ran natur
- Cwyn y gellir ymdrin â hi mewn cyfnod byr o amser (o fewn 48 awr i'w derbyn)

Bydd hyn yn sicrhau ffordd gyflymach o ddatrys y gŵyn a'r canlyniad gorau i'r sawl sy'n codi'r gŵyn.

Wrth ymdrin â chwyn anffurfiol, rhaid i staff sicrhau bod y person sy'n codi'r gŵyn yn hapus gyda'r dull hwn – os nad yw, dylid ymdrin â'r gŵyn yn ffurfiol.

Rhaid i bob cwyn anffurfiol, boed ar lafar neu'n ysgrifenedig (wrth iddynt godi) gael ei chofnodi ar Datix gan y sawl sy'n derbyn y gŵyn. Os nad oes gan yr aelod staff fynediad rhwydd i system Datix, rhaid cofnodi'r gŵyn ar y ffurflen datrys yn gynnar sydd ar gael [yma](#). Yna, rhaid lanlwytho a chofnodi'r ffurflen ar Datix cyn gynted ag y bo modd.

Rhaid i bob cwyn anffurfiol gadarnhau bod y gŵyn yn cael ei datrys a sut yr ymchwiliwyd i'r gŵyn, a rhaid cofnodi hyn yng nghofnod Datix Cloud ynghyd â'r gwersi a ddysgwyd a'r camau gweithredu a nodwyd.

3.3 Cwynion Ffurfiol

Bydd unrhyw gwynion eraill yn cael eu trin fel cwynion ffurfiol ac fe'u trafodir o dan y Rheoliadau Gweithio i Wella a rhaid eu hadrodd ar Datix Cloud.

4. Y Broses

4.1 Amserlenni Cwynion Ffurfiol

Rhaid ymateb i bob cwyn ffurfiol o fewn 30 diwrnod gwaith i'w derbyn yn y lle cyntaf. Nodir disgwyliad y sefydliadau ar gyfer ymateb i gwynion isod:

Cam	Cyfrifoldeb	Amserlen o ddyddiad derbyn y gŵyn	
Cydnabyddiaeth	Y Tîm Gweithio i Wella	5 diwrnod gwaith	
Anfon yr ymateb terfynol i'r tîm Gweithio i Wella am sicrhau ansawdd	Ymchwilydd Cwynion	Gradd y gŵyn	
		1-2	14 diwrnod gwaith
		3-4	14 diwrnod gwaith
		5	20 diwrnod gwaith (mae modd torri'r rheol mewn achosion eithriadol)

4.2 Ystyriaethau Cychwynnol

Bydd pob cwyn yn cael ei sgrinio gan y Tîm Gweithio i Wella ac mae gan yr holl staff sy'n ymwneud â'r gŵyn gyfrifoldeb i sicrhau bod yr ystyriaethau canlynol yn cael eu gwneud;

- Yw'r gŵyn a godwyd yn cynnwys **honiad o niwed** (naill ai'n benodol neu fel awgrym)? Os **ydych chi** - peidiwch â dilyn y weithdrefn hon - rhaid dilyn y weithdrefn Gwneud Iawn sydd ar gael [yma](#).
- A ddylid uwchgyfeirio'r gŵyn yn syth i faes arbenigol i gael cyngor fel y tîm Diogelu neu'r Tîm Llywodraethu Gwybodaeth
- A oes unrhyw faterion Iechyd a Diogelwch sydd angen eu riportio yn unol â chyfrifoldebau'r sefydliadau (RIDDOR)
- A oes unrhyw faterion troseddol neu broffesiynol sydd angen eu hystyried a chychwyn cyngor/cyfeirio at y tîm perthnasol?
- Hefyd, dylid ystyried a oes angen uwchgyfeirio'r mater i lefel Cyfarwyddwr.

Mae angen gwneud unrhyw atgyfeiriadau cwynion trwy'r tab Communications yn system Datix. Rhaid cofnodi canlyniad unrhyw atgyfeiriadau yn adran 'Progress Notes' modiwl adborth Datix Cloud.

4.3 Graddio Cwynion

Wrth adrodd cwyn ar Datix Cloud, gofynnir i'r sawl sy'n adrodd wneud graddiad cychwynnol o'r gŵyn. Dylai'r sawl sy'n adrodd gyfeirio at Fframwaith Graddio Cymru Gyfan, sydd ar gael [yma](#).

Hefyd, rhaid rhoi ystyriaeth i'r Fframwaith Lefelau Niwed y Ddyletswydd Gonestrwydd. Mae angen i unrhyw gŵyn sy'n cael ei chategoreiddio fel Cymedrol neu'n uwch ar y fframwaith Lefelau Niwed ystyried y Ddyletswydd Gonestrwydd a rhaid ei chyfeirio at y Rheolwr Cymorth Cyfreithiol.

Dylid parhau i adolygu'r broses o raddio cwyn gydol yr ymchwiliad rhag ofn y bydd angen newid lefel yr ymchwiliad.

Felly, gall cwyn gael ei huwchraddio neu ei hisraddio gan yr Ymchwilydd Cwynion yn ystod yr ymchwiliad.

Ar ôl cwblhau'r ymchwiliad, gofynnir i Arweinydd yr Ymchwiliad raddio'r gŵyn yn derfynol yng nghofnod Datix Cloud.

Yn gyffredinol, mae modd trin cwynion a raddiwyd yn 1-2 yn anffurfiol, ar yr amod bod yr achwynydd yn fodlon â hyn.

Dylai cwynion sydd wedi'u graddio'n 3-5 ddilyn y broses gwyno ffurfiol gan fod hynny'n debygol o fod er budd y sefydliad i ymchwilio a dysgu gan gwynion yn y categori hwn. Fodd bynnag, gellir ymdrin â chwynion a raddiwyd yn 1-2 yn ffurfiol ar gais yr achwynydd neu os mai dyna sydd orau i'r sefydliad.

4.4 Cydnabod Cwynion Ffurfiol

Bydd pob cwyn ffurfiol yn cael ei chydnabod o fewn pum diwrnod gwaith i'w derbyn. Bydd hyn yn cael ei wneud gan Dîm Gweithio i Wella ICC neu'r maes gwasanaeth y mae'r gwyn yn ymwneud ag ef.

Rhaid i'r gydnabyddiaeth fod yn ysgrifenedig. Os derbyniwyd y gwyn yn electronig, gellir gwneud y gydnabyddiaeth yn electronig.

Rhaid i'r gydnabyddiaeth gynnwys enw a manylion cyswllt unigolyn penodol i'r achwynydd gysylltu ag ef/hi gydol y broses. Rhaid cynnig cyfle i'r sawl sy'n codi'r gwyn drafod (dros y ffôn neu wyneb yn wyneb):

- unrhyw anghenion penodol a allai fod ganddynt y dylid eu hystyried
- sut fydd yr ymchwiliad yn cael ei drin
- pa mor hir mae'r ymchwiliad yn debygol o bara a phryd y gellir disgwyl ymateb
- unrhyw gymorth eirioli a chefnogaeth sydd ar gael

Dylai'r drafodaeth geisio pennu'r canlynol hefyd:

- Deall y cwynion yn llawn a rhoi cyfle i ymhelaethu arnyn nhw ar lafar
- Beth mae'r sawl sy'n codi cwyn yn ei ddisgwyl fel canlyniad a
- Bod y person yn deall y gellir edrych ar ei gofnodion meddygol, neu gofnodion y defnyddiwr gwasanaethau os nad y person sy'n codi'r gwyn yw'r defnyddiwr gwasanaethau, fel rhan o'r broses ymchwilio

Rhaid i unrhyw aelod o staff sy'n destun cwyn gael copi o'r gwyn oni bai:

- Bod y sawl sy'n codi'r gwyn eisoes wedi anfon copi ato, neu
- Byddai hysbysu'r person o'r gwyn, ym marn resymol ICC, yn peri rhagfarn i'w ystyriaeth o'r materion a godwyd gan y gwyn.

4.5 Proses ar gyfer Ymchwilio i Gwyn Ffurfiol (Dim Niwed)

Bydd ymchwilio i gwyn yn gymesur â gradd y gwyn.

Ymddiheuriad

Dylid cyfleu ymddiheuriad cyn gynted â phosibl, a'i gofnodi ar gofnod cwynion Datix. Gall hyn ddigwydd dros y ffôn ac ni ddylai ddisgwyl am y llythyr ymateb ffurfiol.

Cam cychwynnol

Ar ôl derbyn cwyn/cael hysbysiad o gŵyn, bydd y Gweinyddwr Gweithio i Wella'n gweithio gyda'r maes gwasanaeth, y rhaglen neu'r swyddogaeth sy'n gysylltiedig â'r gŵyn i benodi ymchwilydd Cwynion a fydd yn arwain yr ymchwiliad, o fewn 2 ddiwrnod gwaith i dderbyn y gŵyn.

Mae'n bwysig bod yr Ymchwilydd/Ymchwilwyr yn cael eu dewis yn briodol yn ôl eu gwybodaeth a'u profiad a natur y gŵyn a'u bod wedi cwblhau eu hyfforddiant cwynion Datix. Mae'n hanfodol bod cwynion yn cael eu hymchwilio mor agos at y ffynhonnell â phosibl er mwyn sicrhau ymateb prydlon, perchnogaeth leol a'r cyfleoedd mwyaf posibl i ddysgu o'r hyn ddigwyddodd.

Ni all aelod o staff sy'n destun cwyn fod yn Ymchwilydd Cwyn dan unrhyw amgylchiadau.

Bydd y Pennaeth Rhaglen, Maes Gwasanaeth neu Swyddogaeth sy'n ymwneud â'r gŵyn yn cael gwybodaeth lawn am y gŵyn a'r broses ymchwilio.

Dylai'r Ymchwilydd Cwynion benderfynu bob amser a yw'r defnyddiwr gwasanaeth neu'r aelod o'r teulu wedi cael ei hysbysu, a dylai sicrhau eu bod yn cael eu hysbysu'n rheolaidd fel y bo'n briodol yn unol â'r broses Gweithio i Wella a'r Ddyletswydd Gonestrwydd. Dylid rhoi sylw dyledus bob amser i gyfrifoldeb y sefydliad dan y Ddeddf Diogelu Data.

Rôl yr Ymchwilydd Cwynion

Mae gwybodaeth am rôl yr ymchwilydd ar gael yn [Atodiad 1 yma](#).

4.6 Ymateb i Gŵyn

Dylai Iechyd Cyhoeddus Cymru geisio cyhoeddi ymateb terfynol a elwir yn ymateb Rheoliad 24 o fewn 30 diwrnod gwaith i dderbyn y gŵyn yn y lle cyntaf. Dim ond mewn amgylchiadau eithriadol y cyhoeddir ymatebion terfynol y tu allan i'r amserlen 30 diwrnod gwaith, megis pan fydd yna ymchwiliad cymhleth nad yw wedi'i gwblhau.

Yn achos cyrff GIG Cymru, cyhoeddir ymateb terfynol dan Reoliad 24 os penderfynir nad oes atebolrwydd cymwys mewn camwedd y gallai'r Ddyletswydd Gonestrwydd neu drefniadau unioni fod yn berthnasol iddo.

Mae gwybodaeth am gynnwys terfynol ymateb Rheoliad 24 lle nad oes Honiadau o Niwed yn [Atodiad 2 yma](#).

4.7 Y Broses Sicrhau Ansawdd

Mae gwybodaeth am y broses Sicrhau Ansawdd ar gyfer cwynion ffurfiol ar gael yn [Atodiad 3 yma](#).

4.8 Dysgu o Gwynion

Mae'r ymchwilydd cwynion yn gyfrifol am gwblhau'r panel Ymchwilio ar Datix Cloud. Rhaid i'r ymchwilydd gynnwys yr hyn a ddysgwyd o'r gŵyn a meysydd i'w gwella.

Y Pennaeth Rhaglen, Maes Gwasanaeth neu Swyddogaeth sy'n gyfrifol am sicrhau bod dysgu'n cael ei nodi, ei gofnodi yn Datix Cloud a rhoi mesurau ar waith i sicrhau bod y gwersi a nodwyd yn cael eu gweithredu a'u monitro hyd nes y cânt eu cwblhau. Dylai staff gwblhau cynlluniau gweithredu a'u lanlwytho i Datix er mwyn cefnogi'r gwaith monitro nes eu bod yn cael eu gweithredu ac mae'r swyddogaeth 'Actions' ar Datix Cloud yn ategu hyn.

5. Gweithdrefn

5.1 Sut i gyflwyno Cwyn

Cymorth

Pan aiff pethau o chwith, mae Llais Cymru yn cynnig eiriolwyr cwynion annibynnol hyfedr sy'n gallu helpu defnyddwyr gwasanaethau i wneud cwynion.

Mae mwy o wybodaeth ar gael ar-lein [yma](#).

Mae gan ICC un pwynt mynediad ar gyfer derbyn cwynion, yn ogystal â chynnig cyfle i ddefnyddwyr gwasanaethau godi cwynion

yn uniongyrchol gyda'n staff yn ystod y broses o ddarparu Gwasanaethau Iechyd y Cyhoedd, e.e. cwyn a godwyd gan ddefnyddiwr gwasanaeth sgrinio gydag aelod o staff ICC mewn apwyntiad sgrinio

Gall pobl godi cwynion mewn sawl ffordd wahanol gydag unrhyw aelod staff a gyflogir gan ICC:

- Yn ysgrifenedig
- Yn electronig (trwy e-bost/platfformau cyfryngau cymdeithasol ICC)
- Ar lafar (dros y ffôn neu'n bersonol)

5.2 Cofnodi Cwynion ar Datix Cloud

Dylai'r aelod staff sy'n derbyn y gŵyn gofnodi hynny ar system Datix.

Mae rhagor o wybodaeth am sut i riportio cwynion ar Datix Cloud yn [Atodiad 2 yma](#).

5.3 Cwynion gan drydydd parti

Pan fydd trydydd parti yn codi cwyn, weithiau mae sail resymol dros ystyried na fydd y trydydd parti'n gweithredu er budd gorau'r defnyddiwr gwasanaeth (*Canllawiau Gweithio i Wella* para 5.7). Rhaid rhoi ystyriaeth briodol i faterion diogelu.

Os daw ICC i'r casgliad nad yw'r trydydd parti'n addas i weithredu ar ran y defnyddiwr gwasanaeth, yna rhaid hysbysu'r trydydd parti yn ysgrifenedig o hyn.

Gall ICC ddewis ymchwilio i'r gŵyn a godir o hyd er nad oes rheidrwydd ar y sefydliad i ddarparu ymateb manwl i'r trydydd parti oni bai ei bod yn rhesymol gwneud hynny.

5.4 Cwynion a godir gan neu am Blant a Phobl Ifanc

Pan fydd plentyn neu berson ifanc yn gwneud cwyn, rhaid iddo ef neu hi gael cefnogaeth lawn i gyflwyno'r gŵyn.

Rhaid ystyried yr angen am eiriolaeth arbenigol. Darllenwch ganllawiau Llywodraeth Cymru '[Model ar gyfer Darparu Gwasanaethau Eiriolaeth i Blant a Phobl Ifanc yng Nghymru](#)'

Mewn llawer o achosion, bydd rhiant/gofalwr neu warcheidwad yn codi cwyn ar ran plentyn.

Dylai staff ystyried a yw'r plentyn yn dymuno codi'r gŵyn ei hun neu a yw'n hapus i'r sawl a gododd y gŵyn ei gynrychioli.

Mae gwybodaeth i blant a phobl ifanc i'w helpu i godi cwyn ar gael [yma](#).

Mae cymorth ac eiriolaeth i bobl ifanc ar gael trwy wasanaeth MEIC [yma](#).

Gall plant dros 16 oed sydd â'r galluedd wneud eu penderfyniadau eu hunain ac felly nid oes angen caniatâd rhieni arnynt.

Gall plant o dan 16 oed wneud cwyn os credir bod ganddyn nhw'r wybodaeth, y cymhwysedd a'r ddealltwriaeth angenrheidiol.

Mae angen ystyried unrhyw gwynion a godir gan blentyn fesul achos gan ystyried oedran y plentyn a'r hyn sy'n cael ei godi. Os codir pryderon Diogelu o fewn y gŵyn, rhaid cysylltu â'r Arweinydd Diogelu a Enwir, am gyngor.

Os nad yw'r plentyn/person ifanc yn fodlon caniatáu i'r gŵyn gael ei hymchwilio, rhaid penderfynu a ddylid bwrw ymlaen ai peidio a cheisio cyngor arbenigol os yw'n briodol. Mae angen rhoi sylw dyledus i faterion diogelu a rhaid adrodd unrhyw gwynion diogelu i'r Arweinydd Diogelu yn Iechyd Cyhoeddus Cymru gan ddilyn polisi a gweithdrefnau diogelu ICC. Mae'r ddolen ar gael yn:

[Polisiau Diogelu Plant ac Oedolion Agored i Niwed - Iechyd Cyhoeddus Cymru](#)

5.5 Cwynion mewn perthynas â Defnyddwyr Gwasanaethau nad yw'r galluedd ganddynt

Rhaid trin pob cwyn o ddifrif, gan gynnwys rhai a fynegir gan gleifion nad yw'r galluedd ganddynt neu sy'n oedolion agored i niwed. Dylid prosesu pob cwyn o'r fath gan gyfeirio at Ddeddf Galluedd Meddyliol 2005.

Mewn achosion o'r fath, a lle mae amheuon ynghylch dilysrwydd y gŵyn, dylid trafod gyda pherthynas, ffrind neu eiriolwr arall, a gyda staff clinigol, a phenderfynu a ddylid ymchwilio i'r gŵyn yn ffurfiol.

Rhaid atgyfeirio at yr Arweinydd Diogelu yn Iechyd Cyhoeddus Cymru.

Rhaid cofnodi unrhyw ddigwyddiadau diogelu ar fodiwl 'Incident' system Datix sydd ar gael [yma](#). Mae hyn yn cyd-fynd â pholisïau a gweithdrefnau diogelu ICC a geir [yma](#).

Rhaid i Ymchwilyr Cwynion barhau i fod yn effro i unrhyw bosibilrwydd o oedolyn sydd mewn perygl o gael ei gam-drin, a chael cyngor ar unwaith gan uwch staff proffesiynol perthnasol, a'r Arweinydd Diogelu Dynodedig.

5.6 Cwynion a godir gan Aelod o'r Senedd neu Aelod Seneddol

Gall Aelod o Senedd Cymru neu Aelod Seneddol San Steffan godi cwyn ar ran etholwr. Nid oes angen rhoi caniatâd penodol pan fo defnyddiwr gwasanaeth wedi codi cwyn gyda'i gynrychiolydd etholedig, ond dim ond gwybodaeth benodol am y gŵyn dan sylw ddylai fod yn rhan o'r ymateb.

Mae'n rhesymol ymdrin â chwynion Aelod o'r Senedd neu Aelod Seneddol trwy broses gwyno ffurfiol oni bai bod cyfiawnhad dros beidio â gwneud hynny a dylid cael cyngor gan y tîm Gweithio i Wella.

5.7 Cwynion a godir gan Garcharorion

Pan fydd carcharor yn codi cwyn, rhaid i hyn gael ei drin a'i ymchwilio yn yr un modd ag i unrhyw un arall. Mae carcharorion yn gallu manteisio ar wasanaethau eiriolaeth a ddarperir gan Gyngorau Iechyd Cymuned hefyd. Rhaid i bob cwyn sy'n ymwneud â charcharorion gael eu rhannu gyda'r Nyrs Arweiniol Iechyd a Chyfiawnder.

5.8 Cwynion a godir gan Staff

Mae proses ar wahân yn bodoli pan fydd aelod o staff yn codi pryder am achos posib o risg, camymddwyn neu gamymarfer sydd ag agwedd budd y cyhoedd, fel arfer gan ei fod yn bygwth pobl eraill neu'n peri risg i bobl eraill (e.e. defnyddwyr gwasanaethau neu'r cyhoedd).

Rhaid i unrhyw bryderon o'r fath gael eu codi trwy weithdrefnau codi cwynion Cymru gyfan ar gyfer staff y GIG ac maen nhw'n cael eu rheoli gan Uned Fusnes y Bwrdd trwy Iechyd Cyhoeddus Cymru.

Mae cyngor a chymorth pellach ar gael drwy gysylltu ag Uned Fusnes y Bwrdd drwy e-bostio phw.boardsecretary@wales.nhs.uk

Pwrpas Gweithdrefn codi cwynion Cymru gyfan ar gyfer staff y GIG yw darparu trefniant amgen i staff godi cwynion, a sicrhau bod ganddyn nhw'r amddiffyniad cywir yn unol â Deddf Datgelu er Lles y Cyhoedd 1998.

5.9 Cwynion a Godir am Aelod Unigol o Staff

Ar yr achlysur prin y gellir derbyn cwyn yn uniongyrchol am aelod o staff, byddwn yn ymdrin â'r rhain y tu allan i'r Rheoliadau Gwneud Iawn, oni bai bod cyfiawnhad dros ddilyn y broses hon.

Mae enghreifftiau'n cynnwys:

- Ymddygiad aelod staff ar y cyfryngau cymdeithasol
- Anghydfodau personol gydag aelod staff

Bydd unrhyw gwynion sy'n ymwneud ag aelodau'r staff yn cael eu hanfon at y Tîm Datblygu Sefydliadol a Phobl trwy e-bostio peoplesupport.phw@wales.nhs.uk i'w hystyried ac ymdrin â nhw yn unol â [Pholisi Parch a Datrys Cymru Gyfan](#).

5.10 Cwynion am Wasanaethau Gymraeg

Mae Iechyd Cyhoeddus Cymru yn sefydliad dwyieithog ac, ers 30 Mai 2019, rydym wedi gweithredu Safonau'r Gymraeg sy'n cael eu gosod a'u monitro gan Gomisiynydd y Gymraeg.

Mae ein [Hysbysiad Cydymffurfio â Safonau'r Gymraeg](#) yn pennu pa wasanaethau y gall aelodau'r cyhoedd, defnyddwyr gwasanaethau a staff ddisgwyl eu derbyn gan y sefydliad yn Gymraeg.

Mae Safon y Gymraeg 119 yn ein Hysbysiad Cydymffurfio yn nodi: Rhaid i chi –

- (a) sicrhau bod gennych weithdrefn gwyno sy'n delio â sut yr ydych yn bwriadu delio â chwynion ynglŷn â'ch cydymffurfedd â'r safonau yr ydych o dan ddyletswydd i gydymffurfio â hwy, a

- (b) cyhoeddi dogfen sy'n cofnodi'r weithdrefn honno ar eich gwefan

Mae Iechyd Cyhoeddus Cymru'n cymryd pob cwyn am y gwasanaethau rydym yn eu darparu yn Gymraeg o ddifri, gan eu bod yn ein helpu i wella'r gwasanaethau hynny.

Hoffem glywed gan bobl sy'n teimlo nad ydyn nhw wedi derbyn gwasanaeth Gymraeg o'r safon a ddisgwylir gennym ni. Gall aelodau'r cyhoedd, defnyddwyr gwasanaethau neu aelodau staff wneud cwyn os ydyn nhw'n amau nad yw Iechyd Cyhoeddus Cymru yn cydymffurfio â [Safonau'r Gymraeg](#), trwy gysylltu'n uniongyrchol â ni.

Gellir codi cwynion gyda'r tîm Gweithio i Wella drwy'r manylion cyswllt ar dudalen 18 y polisi hwn neu'n uniongyrchol gyda Thîm yr Iaith Gymraeg drwy e-bostio: Welsh.PHW@wales.nhs.uk

Mae modd codi cwynion gyda Chomisiynydd y Gymraeg hefyd: [Gwneud cwyn \(comisiynyddygyymraeg.cymru\)](#) trwy: [Cysylltu â ni \(comisiynyddygyymraeg.cymru\)](#)

5.11 Cwynion gan Gyfreithwyr / Bwriad i Ymglyfreitha/Ceisiadau am Iawndal

Mae gan bobl yr hawl i gyflwyno eu cwyn drwy gyfreithiwr.

Rhaid rhoi gwybod i'r Rheolwr Cymorth Cyfreithiol ar unwaith drwy legalsupport.phw@wales.nhs.uk am unrhyw ohebiaeth gan Gynrychiolwyr Cyfreithiol sy'n cynnwys ceisiadau i ryddhau cofnodion am wasanaeth a ddarperir gan Iechyd Cyhoeddus Cymru, sy'n ystyried camau cyfreithiol mewn perthynas ag esgeulustod posibl.

Bydd y Rheolwr Cymorth Cyfreithiol yn dweud a oes rhaid dilyn y Weithdrefn Gwneud Iawn neu a all y gŵyn fynd yn ei blaen drwy'r Weithdrefn Gwyno.

5.12 Cwynion sydd wedi cael eu cyfeirio at y Crwner

Dylai ymchwiliad i gŵyn barhau beth bynnag fydd ymholiadau'r Crwner – ei rôl yw penderfynu ar achos y farwolaeth. Fodd bynnag, mewn achosion pan fo digwyddiad difrifol a/neu ddatganiadau'n cael eu cymryd gan staff ar gyfer y cwest, bydd y sawl sy'n codi'r gŵyn

yn cael gwybod na fydd yr ymchwiliad yn cydymffurfio â'r targed o 30 diwrnod o reidrwydd.

Efallai y bydd perthnasau sy'n cwyno am achos y farwolaeth yn cael eu cynghori i gysylltu â'r Crwner.

Efallai y bydd modd i ICC gyhoeddi ymateb ffurfiol i'r gŵyn yn annibynnol ar y cwest. Mae hyn yn arbennig o bwysig os bydd cwest y Crwner yn cael ei ohirio am sawl mis. Fodd bynnag, pan fydd datganiadau'n cael eu cymryd gan y staff ar gyfer cwest, dylai'r ymchwiliad cwynion fod yn seiliedig ar y datganiadau hyn.

Rhaid i bawb o'r staff ddilyn [Protocol Iechyd Cyhoeddus Cymru ar Geisiadau gan y Crwner](#) wrth ymdrin â cheisiadau gan y Crwner a rhaid rhoi gwybod i'r Rheolwr Cymorth Cyfreithiol ar unwaith drwy legalsupport.phw@wales.nhs.uk.

6. Protocol

6.1 Dyddiad Derbyn Cwyn

Rhaid nodi dyddiad derbyn cwyn yn y lle cyntaf yn unrhyw ran o Iechyd Cyhoeddus Cymru, yn ofalus.

Mae hyn oherwydd bod y dyddiad derbyn yn cael ei ddefnyddio i gyfrifo nifer y diwrnodau y bydd yn eu cymryd i ymateb.

Bydd pob llythyr a neges e-bost yn cael eu cydnabod o fewn pum diwrnod gwaith i'w derbyn. Mae penwythnosau a gwyliau banc wedi'u heithrio o'r amserlen hon.

6.2 Beth ellir ei godi fel Cwyn?

Gall unrhyw un godi cwyn am unrhyw wasanaeth, swyddogaeth, penderfyniad a/neu ymyrraeth a ddarperir gan Iechyd Cyhoeddus Cymru.

6.3 Beth na ellir ei godi fel Cwyn?

Dan Reoliadau Gweithio i Wella (Rheoliad 14), nid oes modd codi'r canlynol fel cwyn.

- Cwyn gan aelod o staff yn ymwneud â'i gontract cyflogaeth - byddai'r materion hyn yn cael eu trin dan bolisiâu a gweithdrefnau Datblygu Sefydliadol a Phobl y sefydliad
- Cwyn a ymchwiliwyd gan Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru
- Cwyn sy'n deillio o fethiant honedig gan y Sefydliad i ymateb i gais Rhyddid Gwybodaeth. Swyddfa'r Comisiynydd Gwybodaeth fydd yn ymdrin â chwynion o'r fath
- Camau disgyblu mae'r Sefydliad yn bwriadu eu cymryd o ganlyniad i ymchwilio i gŵyn (yn unol â'r polisi hwn)
- Cwyn Datrys yn Gynnar a hysbyswyd ar lafar, naill ai'n bersonol, neu ar y ffôn a gaiff ei datrys o fewn 48 awr
- Cwyn sydd wedi'i hysbysu a'i datrys yn y gorffennol nad yw'r sefydliad yn ystyried ei bod yn rhesymol ei hailagor.
- Cwynion lle mae achos llys eisoes wedi'i drefnu. Os cyhoeddir achos llys pan fydd cwyn eisoes yn destun ymchwiliad yn unol â'r Rheoliadau, rhaid i bob ymchwiliad pellach i'r gŵyn ddod i ben (Rheoliad 14(1)(i))

Os codir unrhyw un o'r uchod fel cwyn, mae'n rhaid i Iechyd Cyhoeddus Cymru roi gwybod i'r sawl sy'n codi'r gŵyn pam na ellir ystyried ei gŵyn, gan fod yr uchod wedi'u heithrio o'r Rheoliadau Gweithio i Wella.

6.4 Pwy sy'n gallu codi Cwyn?

Mae'r canlynol yn gallu codi cwyn:

- Person sy'n derbyn neu sydd wedi derbyn gwasanaethau neu sydd wedi ei effeithio gan swyddogaeth a ddarperir gan ICC
- Pobl sydd wedi'u heffeithio, neu'n debygol o gael eu heffeithio gan weithredoedd, gwallau neu benderfyniadau ICC
- Aelodau staff neu aelodau annibynnol o gyrff cyfrifol
- Trydydd parti sy'n gweithredu ar ran person sy'n methu codi cwyn e.e., plentyn ifanc/oedolyn agored i niwed, neu rywun sy'n methu gweithredu drosto'i hun
- Trydydd parti ar ran person sydd wedi marw
- Trydydd parti ar gais y defnyddiwr gwasanaeth

6.5 Sut mae Cwyn yn wahanol i Ddigwyddiad?

Mae cwyn yn gofyn am ymchwiliad tebyg i ddigwyddiad er mwyn deall beth sydd wedi arwain at y gŵyn. Fodd bynnag, mae'n ofynnol i ymateb i'r

defnyddiwr gwasanaeth/ei gynrychiolydd gan amlinellu canfyddiadau'r ymchwiliad a sicrhau bod ei gŵyn wedi cael sylw llawn a chynnig ymddiheuriad lle bo hynny'n briodol.

Staff sy'n cofnodi digwyddiadau yn fewnol fel arfer, tra bod cwynion yn cael eu codi gan ddefnyddwyr gwasanaethau drwy un pwynt mynediad Iechyd Cyhoeddus Cymru ar gyfer codi cwynion. (E-bost, llythyr, ffôn wedi'i fonitro gan Dîm Gweithio i Wella ICC) neu drwy Adrannau / Timau Gwasanaeth sy'n derbyn cwynion yn uniongyrchol.

6.6 Cydsyniad i Ymchwilio i Gwynion

Mewn rhai achosion, bydd angen mynediad at gofnodion meddygol er mwyn ymchwilio i gŵyn ac felly bydd angen ystyried mater cydsyniad. Mae'r Polisi Gweithio i Wella'n amlinellu'r sefyllfaoedd gwahanol lle bydd angen ystyried cydsyniad.

6.7 Ymdrin â Phobl sy'n gwneud gofynion afresymol

Mae gan bobl sy'n codi cwynion yr hawl i gael eu clywed, eu deall a'u parchu. Dylid gwneud pob ymdrech i sicrhau unigolion yr ymchwilir yn drylwyr i'w cwyn. Fodd bynnag, efallai y bydd adegau pan fydd trallod y sefyllfa yn achosi'r unigolyn sy'n codi cwyn i weithredu'n wahanol i'r arfer ac ymddwyn yn benderfynol, dal dig, gofyn am bethau afresymol gan staff neu ymddwyn yn dreisgar hyd yn oed. Mae angen deall hyn wrth ymdrin â chwynion, ond nid oes disgwyl i staff oddef ymddygiad anghwrtais, ymosodol a bygythiol, boed dros y ffôn neu drwy ddulliau cyfathrebu eraill.

Dylai'r aelod staff ddweud wrth yr achwynydd, os bydd ei ymddygiad annerbyniol yn parhau, y bydd yn terfynu'r alwad ffôn/stopio ymateb yn ysgrifenedig.

Rhaid bod cymorth a chynghor fod ar gael yn rhwydd i staff pan fydd camau gweithredu achwynydd yn mynd y tu hwnt i derfynau derbyniol.

Dylid cynghori staff i gysylltu â'u rheolwr os ydyn nhw'n credu bod ymddygiad unigolyn yn annerbyniol o heriol wrth ymdrin â chwyn. Dylid cyfeirio achosion o'r fath at y Pennaeth Gweithio i Wella a'r Pennaeth Ystadau ac Iechyd a Diogelwch i ystyried camau priodol.

Bydd angen ystyried [Gweithdrefn Rheoli Trais ac Ymddygiad Ymosodol Iechyd Cyhoeddus Cymru](#).

6.8 Achwynwyr Blinderus

Mae gan bawb sy'n codi cwynion yr hawl i gael eu clywed, eu deall, eu parchu, ac i bob ymdrech resymol gael ei gwneud i ddatrys eu cwyn. Fodd bynnag, ystyrir y dylai fod gan staff Iechyd Cyhoeddus Cymru yr un hawlau.

Fodd bynnag, mae ychydig o bobl sy'n cysylltu mor aml ag ICC neu lle mae eu hymddygiad unigol yn llesteirio ystyriaeth i'w cwynion eu hunain a/neu gwynion pobl eraill neu geisiadau am wybodaeth.

Mae ICC yn cydnabod ei bod hi'n bwysig gwahaniaethu rhwng pobl sy'n gwneud nifer o gwynion neu geisiadau dilys am wybodaeth, a rhai y mae eu dyfalbarhad a'u hymddygiad yn cynnwys ymddygiad ymosodol a bygythiol tuag at staff, yn mynd ymhell y tu hwnt i'r hyn sy'n rhesymol a/neu a allai fod â goblygiadau sylweddol o ran adnoddau.

Byddant yn cael eu hystyried yn achwynwyr di-baid neu flinderus.

Mae enghreifftiau o gwynion blinderus yn cynnwys:

- Parhau i fynd ar drywydd cwyn lle mae proses y sefydliad wedi'i gweithredu'n llawn, yn briodol ac i'r eithaf
- Ddim yn fodlon derbyn tystiolaeth ddogfennol fel ffaith e.e., nodiadau sgrinio
- Gwneud galwadau afresymol yn eu cwyn e.e., Gofyn am adolygu datganiadau gwleidyddol/dadleuol a derbyn sylwadau arnynt
- Cysylltu'n ddi-baid ag aelodau staff sy'n ymdrin â'u cwyn a gwneud gofynion afresymol ohonynt, wrth fynd i'r afael â chwyn gofrestredig
- Ceisio estyn cyswllt drwy newid sylwedd cwyn neu godi materion a chwestiynau newydd yn barhaus tra bod y gwyn yn cael sylw
- Wedi bygwth neu ddefnyddio trais corfforol gwirioneddol tuag at staff neu eu teuluoedd neu gydweithwyr eraill ar unrhyw adeg
- Wedi aflonyddu ar staff, neu wedi bod yn ymosodol yn bersonol neu ar lafar ar fwy nag un achlysur tuag at staff sy'n ymdrin â'u cwyn neu eu teuluoedd neu gydweithwyr.

Bydd pob un o'r enghreifftiau uchod yn cael eu hystyried yn gwynion blinderus.

Dylai union natur y camau sy'n ofynnol neu sy'n cael eu cymryd gan ICC mewn perthynas ag achwynydd rheolaidd neu afresymol o

barhaus fod yn briodol ac yn gymesur â natur ac amllder cysylltiadau'r achwynydd â ICC a byddant yn cael eu hystyried fesul achos.

Bydd unrhyw gwynion blinderus posibl yn cael eu hadolygu a'u hystyried gan y Pennaeth Gweithio i Wella, ac os cânt eu categoreiddio fel rhai blinderus, byddwn yn dilyn y camau canlynol:

- Bydd y Tîm Gweithio i Wella yn drafftio llythyr Ymateb i Gŵyn Flinderus at yr achwynydd yn amlinellu pam mae'r gŵyn yn cael ei hystyried yn flinderus ac na fydd Iechyd Cyhoeddus Cymru yn gohebu ymhellach
- Bydd llythyr Ymateb i Gŵyn Flinderus yn cael ei gymeradwyo gan y Cyfarwyddwr Gweithredol Ansawdd, Nyrsio a Gweithwyr Proffesiynol Perthynol i Iechyd.
- Bydd yr holl ohebiaeth yn cael ei storio ar Datix Cloud a bydd cwynion blinderus yn cael eu storio fel cofnodion cwynion a wrthodwyd.

Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru

Mae Iechyd Cyhoeddus Cymru'n dilyn ei rwymedigaethau o dan Ddeddf Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus (Cymru) 2019 ac mae'n cefnogi'r Awdurdod Safonau Cwynion a grëwyd o dan y Ddeddf.

Bydd Safonau Cwynion yr Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus yn berthnasol i Iechyd Cyhoeddus Cymru o fis Ebrill 2024 ymlaen. Mae rhagor o wybodaeth gan gynnwys datganiad o egwyddorion, enghraifft o broses ymdrin â chwynion a chanllawiau ar gael yn <https://www.ombwdsmon.cymru/awdurdod-safonau-cwynion/>.

Rhaid anfon unrhyw neges gan yr Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus i'r Tîm Gwneud Iawn yn Complaints.publichealthwales@wales.nhs.uk i'w hystyried a'i goruchwyllo.

6.10 Cwynion sy'n Ymwneud â Mwy Nag Un Corff Cyfrifol

Mae'r rhan fwyaf o gwynion yn debygol o ymwneud â gwasanaethau neu swyddogaethau a ddarperir gan ICC.

Fodd bynnag, bydd sefyllfaoedd lle mae gwasanaethau sy'n cael eu darparu gan Gyrrff Cyfrifol eraill yn rhan o'r gŵyn (er enghraifft, efallai y bydd cwyn am Bron Brawf Cymru angen ymchwiliad cysylltiedig â Bwrdd Iechyd arall am gwynion a godir am y gwasanaeth symptomatig).

Bydd y Tîm Gweithio i Wella yn nodi ac yn cytuno gyda'r gwasanaeth perthnasol a yw cwyn yn cynnwys mwy nag un Corff Cyfrifol.

Pan fydd rhywun yn codi cwyn a allai gynnwys mwy nag un Corff Cyfrifol (h.y. nid ICC yn unig), rhaid i ICC wneud y canlynol **o fewn 5 diwrnod gwaith i dderbyn y gŵyn**:

- Hysbysu'r person sy'n codi'r gŵyn bod Corff Cyfrifol arall naill ai'n rhan o'i gŵyn neu y gallai fod yn rhan o'r gŵyn
- Gofyn am ganiatâd y sawl sy'n codi'r gŵyn i gysylltu â'r Corff Cyfrifol arall a'i hysbysu ei fod yn rhan o'r gŵyn.

Ar ôl derbyn caniatâd, rhaid hysbysu'r ail Gorff Cyfrifol o fewn **2 ddiwrnod gwaith** i dderbyn caniatâd, bod cwyn wedi ei derbyn.

Yna dylai'r holl sefydliadau sy'n ymwneud â'r gŵyn gydweithredu i gytuno:

- p'un o'r sefydliadau fydd yn arwain wrth gydlynw ac ymchwilio i'r gŵyn yn unol â'r Rheoliadau;
- pwy fydd yn cyfathrebu'n uniongyrchol â'r person a gododd y gŵyn ac yn ei ddiweddarw;
- ymateb ar y cyd i'r gŵyn, a gyhoeddir gan y sefydliad arweiniol;
- rhannu gwybodaeth sy'n berthnasol i'r gŵyn, yn amodol ar gydsyniad y dylid ei gael o'r cychwyn cyntaf;
- cynrychiolaeth briodol o'r sefydliadau mewn unrhyw gyfarfodydd perthnasol.

6.11 Terfynau Amser ar gyfer Codi Cwyn

Mae modd cyflwyno hysbysiad am gŵyn ddim hwyrach na 12 mis o'r canlynol:

- Y dyddiad y digwyddodd y gŵyn, neu
- Os yn ddiweddarach, 12 mis o'r dyddiad y sylweddolodd y person a gododd y gŵyn fod ganddo gŵyn

Er mwyn ymchwilio i gŵyn ar ôl y dyddiad cau o 12 mis, rhaid i'r sefydliad ystyried a oedd gan y sawl sy'n codi'r gŵyn reswm da dros beidio â chyflwyno hysbysiad am y gŵyn yn gynharach ac a oes modd ymchwilio'n deg a thrylwyr i'r gŵyn o hyd.

6.12 Tynnu Cwyn yn Ôl

Mae'r sawl wnaeth godi cwyn yn gallu ei thynnu yn ôl unrhyw bryd. Gellir gwneud y cais hwn:

- Yn ysgrifenedig
- Yn electronig
- Ar lafar yn bersonol neu dros y ffôn

Os caiff cwyn ei thynnu'n ôl, bydd Iechyd Cyhoeddus Cymru'n ysgrifennu at y sawl dan sylw cyn gynted â phosibl i gadarnhau bod ei gŵyn wedi'i thynnu'n ôl.

Fodd bynnag, os yw ICC o'r farn bod ymchwiliad y gŵyn yn dal yn briodol, gall yr ymchwiliad barhau.

7. Atodiadau- Dolenni

Dyma ddolenni defnyddiol i adnoddau amrywiol i ategu'r weithdrefn hon.

Teitl yr Adnodd	Ar gael yn allanol	Ar gael yn fewnol
Llais Cymru cymorth eirioli i godi cwyn	✓	
Fframwaith Safonau Cenedlaethol ar gyfer Pobl Ifanc	✓	
Rheoli Cwynion - SharePoint		✓
Polisi Gweithio i Wella	✓	✓
Gweithdrefn Rheoli Digwyddiad	✓	✓
Gweithdrefn Rheoli Gwneud Iawn	✓	✓
Polisi Dyletswydd Gonestrwydd	✓	✓
Gweithdrefn Dyletswydd Gonestrwydd	✓	✓
Siart Ilif - Cwyn Ffurfiol neu Anffurfiol		✓
Ffurflen Datrys yn Gynnar		✓
Templedi ar gyfer Trin Cwynion		✓
Fframwaith Graddio ar gyfer ymdrin â Phob Pryder (PTR)	✓	✓
Canllaw i Ddefnyddwyr – Adrodd am Gwynion – Datix Cloud		✓
Canllaw i Ddefnyddwyr – Ymchwilio i Gwynion – Datix Cloud		✓
Siart Ilif Ymdrin â Chwynion Ffurfiol		✓

Atodiad 1 – Rôl yr Ymchwilydd

Cwmpas Cychwynnol

Mae cwmpas cychwynnol yr ymchwiliad yn allweddol. Rhaid iddo fod yn gryno a chanolbwyntio ar y mynegiant o anfonlonrwydd a godwyd wrth ystyried pob elfen o wasanaethau'r sefydliad sy'n debygol o fod wedi effeithio ar y gŵyn. Rhaid ystyried:

- Yw'r gŵyn a godwyd yn cynnwys **honiad o niwed** (naill ai'n benodol neu fel awgrym)? Os **ydy** – stopiwch ddilyn y weithdrefn, a dilyn y broses Gwneud Iawn [yma](#)
- Pa mor bell yn ôl yn hanes defnyddiwr y gwasanaeth/achwynydd sydd angen i chi ei ystyried yn eich ymchwiliad?
- Oes angen cynnwys bwrdd / sefydliad iechyd arall?
- Oes angen i chi gynnwys tîm amlddisgyblaethol/arbenigeddau?
- Ydych chi angen cymorth gan y Rheolwr Cymorth Cyfreithiol?

Gofynion Uwch Ymchwilydd Cwynion ar gyfer Ymchwiliadau Cynhwysfawr i Gwynion

Bydd angen i'r Ymchwilydd Cwynion ar gyfer cwyn a raddiwyd yn 4-5 fod yn uwch reolwr neu glinigwr perthnasol. Rhaid dyrannu Uwch Ymchwilydd Cwynion ar y cyd â'r Tîm Gweithio i Wella.

Bydd yr Ymchwilydd Cwynion yn gyfrifol am y canlynol:

- Cynnal asesiad cychwynnol ac ystyried a yw'r Ddyletswydd Gonestrwydd/Gwneud Iawn yn berthnasol
- Adolygu gradd y gŵyn, er mwyn helpu i benderfynu ar hyd a lled yr ymchwiliad a chadw hyn dan adolygiad
- Gwirio a oes unrhyw gofnodion cysylltiedig ar Datix Cloud – os yw'r gŵyn yn gysylltiedig â digwyddiad ar Datix Cloud, gofalwch fod yr ymchwiliad i ddigwyddiad yn digwydd ochr yn ochr â'r ymchwiliad i'r gŵyn
- Siarad ag unrhyw staff perthnasol yng ngoleuni'r gŵyn
- Lefel a'r math o gymorth sy'n ofynnol gan unrhyw aelod o staff sy'n ymwneud â'r materion a godwyd yn y gŵyn
- Nodi unrhyw broblemau o ran darparu gofal a gwasanaeth a'r gwersi i'w dysgu o'r dystiolaeth a gasglwyd
- A yw'r sawl sy'n ymchwilio i'r materion a godwyd yn y gŵyn yn gofyn am gyngor meddygol annibynnol neu gyngor arall

- Ystyried ac adolygu materion niwed gydol y broses ymchwilio. Os nodwyd unrhyw achos o niwed ar unrhyw bwynt o'r broses ymchwilio - dilynwch y [Weithdrefn Gwneud Iawn](#)
- Gwneud penderfyniadau am achos sylfaenol y materion sy'n arwain at hysbysu'r gŵyn
- Nodi unrhyw gamau sydd eu hangen i atal y mater rhag ailddigwydd a datblygu cynllun gweithredu fel bo'r angen – i gynnwys camau a gymerwyd eisoes ar y dechrau. Defnyddiwch y swyddogaeth 'Actions' yn Datix i adlewyrchu'r rhain.
- Ar ddiwedd yr ymchwiliad, rhaid i'r ymchwilydd cwynion fel arweinydd yr ymchwiliad sicrhau bod Datix Cloud yn cael ei ddiweddarau'n llawn, gan gynnwys cwblhau'r panel ymchwilio a bod yr holl ddogfennau yn cael eu lanlwytho i Datix i gefnogi'r ymchwiliad
- Sicrhau bod unrhyw gyfathrebu sy'n digwydd yn ystod y broses ymchwilio yn cael ei wneud drwy Datix Communications a bod nodiadau cynnydd yn cael eu diweddarau'n llawn
- Rhaid cadarnhau'r radd derfynol a chofnodi hyn ar Datix Cloud
- Drafftio'r llythyr ymateb i'r gŵyn, i'w lofnodi gan y Prif Weithredwr, gan ddefnyddio'r templed sydd ar gael [yma](#)
- Cael llofnod perthnasol yn fewnol ar ddiwedd ymchwiliad ac ar yr ymateb drafft
- Cyn cyflwyno'r ymchwiliad a'r ymateb drafft i'r tîm cwynion, rhaid i'r ymchwilydd gynnal adolygiad terfynol o gofnod Datix Cloud i sicrhau bod pob adran yn gyflawn
- Ar ôl ei gymeradwyo'n fewnol, anfonwch ymateb drafft i complaints.publichealthwales.nhs.uk ar gyfer sicrhau ansawdd ynghyd â tab ymchwilio wedi'i gwblhau ar Datix Cloud
- Rhaid llwytho'r holl wybodaeth i gofnod cwyno ar Datix Cloud mewn amser real
- Rhaid diweddarau nodiadau cynnydd ar Datix Cloud i gadarnhau'r sefyllfa wrth i ymchwiliad fynd rhagddo
- Cyfrifoldeb yr Ymchwilydd Cwynion yw sbarduno a monitro cynnydd i gydymffurfio â'r amserlenni gofynnol a sicrhau bod gofynion Gweithio i Wella yn cael eu cymhwyso.

Ystyried cyfarfod i ddatrys problemau

Weithiau, bydd cyfarfod yn ddigon i ddatrys cwyn. Os derbynnir cynnig i gynnal cyfarfod ac os yw'n gallu datrys y gŵyn, does dim angen ymchwiliad pellach. Wedi'r cyfarfod, fodd bynnag, rhaid anfon ymateb ysgrifenedig llawn yn seiliedig ar y trafodaethau a dylai gynnwys cadarnhad bod y gŵyn bellach wedi'i datrys. Os cytunwyd ar unrhyw gamau dilynol yna rhaid dweud wrth y sawl a gododd y gŵyn pryd y gall ddisgwyl derbyn gwybodaeth am ganlyniad y camau hyn. Os cytunir ar gyfarfod, dylid rhoi gwybod i'r sawl a gwynodd am ei hawl i ddod â pherthynas / ffrind / eiriolwr a/neu

gynrychiolydd o'r Cyngor Iechyd Cymuned gydag ef/hi. Rhaid lanlwytho'r holl dystiolaeth sy'n ymwneud â'r cyfarfod i gofnod cwynion Datix dan yr adran 'Documents' a rhaid diweddarau'r cynnydd a nodir i adlewyrchu statws y gŵyn.

Atodiad 2 - Cynnwys yr ymateb terfynol (Rheoliad 24 dim honiadau o niwed)

Dylai ymateb drafft Rheoliad 24 gynnwys y canlynol:

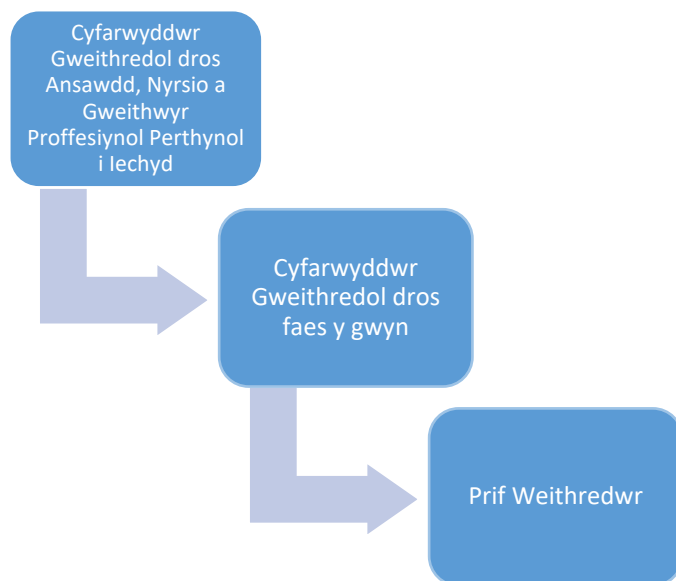
- Ymddiheuriad lle bo hynny'n briodol;
- Crynodeb o gynnwys y gŵyn;
- Esboniad o sut yr ymchwiliwyd i'r gŵyn;
- Copïau o unrhyw gofnodion meddygol perthnasol ac adroddiadau arbenigol, lle bo hynny'n briodol;
- Esboniad o unrhyw gamau a gymerwyd neu gamau fydd yn cael eu cymryd yn y dyfodol;
- Cynnig i drafod yr ymateb i'r gŵyn neu unrhyw broblemau pellach gyda Phennaeth y Rhaglen, Maes Gwasanaeth neu Swyddogaeth fel arweinydd yr ymchwiliad (gan gynnwys enw a chyfeiriad e-bost);
- Dylid cynnig cyfarfod lle bo'n briodol;
- Manylion am hawl yr unigolyn i godi ei gŵyn gydag Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru/Comisiynydd y Gymraeg;
- Ymddiheuriad os oes oedi cyn ymateb, a pham;
- Wedi'i ysgrifennu mewn iaith hawdd ei deall gan y sawl sy'n codi'r gŵyn, gan osgoi jargon meddygol neu dechnegol;
- Pan fydd angen cynnwys gwybodaeth o'r fath yn yr ymateb, rhoddir esboniad symlach hefyd ynghylch ei ystyr;
- Lle y gallai fod anawsterau wrth ddeall yr ymateb, bydd Iechyd Cyhoeddus Cymru'n gwneud pob ymdrech i ddarparu'r cymorth priodol.

Atodiad 3 - Y Broses Sicrhau Ansawdd

Rhaid i'r uwch weithwyr proffesiynol perthnasol sy'n ymwneud â'r ymchwiliad a Chyfarwyddwr Gweithredol y maes y mae'r gŵyn yn perthyn iddo, gytuno ar ymateb ar y cyd.

Ar ôl i'r Cyfarwyddwr Rhanbarthol gymeradwyo, bydd y llythyr ymateb drafft a chopi o'r gŵyn wreiddiol yn mynd trwy broses sicrhau ansawdd y sefydliad y cytunwyd arni a grynhoir isod:

Proses adolygu Sicrhau Ansawdd Cwynion Ffurfiol:



Mae'r siart llif [hwn](#) yn nodi'r broses sicrhau ansawdd ar gyfer ymdrin â chwynion ffurfiol.

Bydd y Tîm Gweithio i Wella yn gyfrifol am:

- Adolygu gradd gychwynnol y rhai sy'n riportio'r gŵyn
- Cysylltu â'r achwynydd os oes angen eglurder/gwybodaeth bellach i helpu'r ymchwiliad i'r gŵyn fel bo'r angen
- Ystyried a chysylltu cofnodion ar Datix yn ôl y gofyn
- Anfon y llythyr cydnabyddiaeth ar gyfer cwynion ffurfiol yn ôl y gofyn
- Gweithio gyda'r maes perthnasol i benodi ymchwilydd cwyn a briffio ar ddisgwyliadau'r achwynydd a chytuno ar amserlen i symud ymlaen
- Cael unrhyw gofnodion meddygol perthnasol sydd angen eu hystyried fel rhan o'r ymchwiliad i'r gŵyn yn unol â chais Ymchwilydd y gŵyn
- Cydlynu'r broses i sicrhau diwedd amserol
- Adolygu drafft terfynol y llythyr ymateb a sicrhau ei fod yn cydymffurfio â rheolau Gweithio i Wella, yn mynd i'r afael â'r holl gwynion a godwyd a bod y llythyr wedi'i ysgrifennu mewn iaith ddealladwy i'r achwynydd, gan osgoi jargon meddygol neu dechnegol
- Sicrhau bod unrhyw gyfeiriadau at atodiadau yn cael eu cynnwys
- Sicrhau bod y person sy'n codi'r gŵyn yn cael cyfle i dderbyn ei ymateb yn unol â'i ddewis iaith lle bo hynny'n bosibl ac,

mewn fformat priodol hygyrch, e.e. print bras, yn electronig neu ar gasét sain.

- Cydlynu'r broses ymateb Sicrhau Ansawdd terfynol yn unol ag amserlenni Gweithio i Wella
- Gweithio gyda chynorthwyydd personol y Tîm Gweithredol i gadarnhau'r sefyllfa derfynol a'r amserlen ar gyfer datblygu ymateb
- Sicrhau bod yr adran 'Complainant Chain' ar Datix Cloud yn gyflawn gyda phob dyddiad cyswllt â'r achwynydd
- Bod yn gyfrifol am gau cofnod cwyn Datix Cloud

Cyfrifoldebau Swyddfa'r Prif Weithredwr

- Bydd yr ymateb terfynol a lofnodwyd yn cael ei anfon at yr achwynydd gan gynorthwyydd personol y Prif Weithredwr drwy'r dull y cytunwyd arno, h.y. os cytunir ar ymateb e-bost, rhaid anfon yr ymateb terfynol drwy e-bost
- Rhaid i gynorthwyydd personol y Prif Weithredwr lanlwytho llythyr wedi'i lofnodi gan y Prif Weithredwr i Datix Cloud. Hefyd, rhaid sicrhau bod copïau'n cael eu dosbarthu i'r Tîm Gweithio i Wella ac unrhyw staff yn yr ymateb terfynol
- Lle bo'n briodol, bydd yr ymateb terfynol yn cael ei rannu gyda'r Cyngor Iechyd Cymuned a/neu Aelod o'r Senedd / Aelod Seneddol
- Yn ddamcaniaethol, mae'r ymateb terfynol gan y Prif Weithredwr yn cau'r broses Gweithio i Wella
- Gellir derbyn gohebiaeth bellach drwy Swyddfa'r Prif Weithredwr gan y sawl sy'n codi'r gŵyn, os yw'n anfodlon â'i ymateb terfynol neu gyda sylwadau ychwanegol. Yn yr achos hwn, rhaid i swyddfa'r Prif Weithredwr rannu unrhyw ohebiaeth bellach gyda'r Tîm Gweithio i Wella er mwyn ystyried camau gweithredu priodol
- Bydd angen ymchwilio i unrhyw broblemau sy'n weddill a pharatoi ymateb, a gaiff ei lofnodi gan y Prif Weithredwr/unigolyn priodol cyn gynted â phosibl
- Rhannu unrhyw ohebiaeth gan yr Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus gyda'r Tîm Gweithio i Wella cyn gynted â phosibl

Cadw cofnodion ar Datix Cloud

- Rhaid nodi pob cyswllt â'r person a gwynodd, a'i gofnodi ar ffeil Datix Cloud gyda dyddiad ac amser
- Rhaid defnyddio'r tab cyfathrebu mewnol ar gofnod cwynion Datix i anfon pob neges e-bost sy'n gysylltiedig â'r gŵyn
- Rhaid lanlwytho pob neges e-bost gydag atodiadau i adran 'Documents' Datix

- Nodiadau cynnydd i'w diweddarau'n fyw gan bobl sy'n cynorthwyo gyda'r gŵyn

Atodiad 4 - cofnodi cwynion ar Datix Cloud

Mae gan bob aelod staff a gyflogir gan ICC ganiatâd adrodd yn awtomatig ar gyfer adrodd am gwynion. Bydd gan bob aelod o staff ganiatâd fel Adroddwr ar eu cyfrif wrth ddechrau cyflogaeth. Mae'r caniatâd hwn yn eich galluogi i roi gwybod am risg, digwyddiad neu gŵyn.

Os ydych chi'n gweld tudalen wag wrth gyrchu Datix, e-bostiwch PHW.datix@wales.nhs.uk er mwyn i ni allu ychwanegu caniatâd safonol at eich cyfrif.

Beth yw Datix?

Datix yw'r meddalwedd diogelwch cleifion ar gyfer rheoli gofal iechyd, sy'n darparu un system adrodd er mwyn adrodd am Hawliadau, Cwynion, Dyletswydd Gonestrwydd, Digwyddiadau a Risgiau. Mae holl sefydliadau'r GIG yng Nghymru yn defnyddio'r meddalwedd hwn.

Rhaid adrodd pob Cwyn (datrysiad cynnar a ffurfiol) ar y 'Feedback Module' ar Datix Cloud yn unol â'r canllawiau i ddefnyddwyr sydd ar waith ar y dyddiad adrodd.

Mae Datix yn offeryn archwiliadwy, mae ei ddefnydd yn orfodol a rhaid i gofnod Datix adlewyrchu pob neges gyfathrebu, dogfennaeth ac ymchwiliad mewn perthynas ag unrhyw gŵyn.

Mae canllawiau cryno i ddefnyddwyr ar fodiwl adrodd am gŵyn ICC ar gael [yma](#).

Sut i roi gwybod am Gŵyn?

Mae'r sefydliad yn defnyddio Datix Cloud i gofnodi pob cwyn. Ni ddylid defnyddio unrhyw ddull/system arall ar gyfer cofnodi cwynion, gan fod hyn yn effeithio ar allu'r sefydliad i reoli ei gwynion a bodloni unrhyw gydymffurfiaeth ddeddfwriaethol neu reoleiddiol.

Gellir cael mynediad at Datix drwy'r [Rhynggrwyd Staff](#) a rhoi clic ar y ddolen 'Datix'

Datix ddim ar gael

Pe bai Datix Cloud ddim ar gael ar draws y sefydliad (methiant technoleg gwybodaeth), rhaid i staff lenwi'r [Ffurflen Datrys yn Gynnar](#) gyda'r holl fanylion am y gŵyn ac e-bostio'r ffurflen gyflawn at eu rheolwr llinell a

complaints.publichealthwales@wales.nhs.uk i sicrhau bod y tîm Gweithio i Wella yn ymwybodol o'r mater. Mae hyn er mwyn sicrhau bod modd cwblhau unrhyw gamau brys fel trefnu galwad yn ôl ar frys.

Os bydd rhywun yn gwneud cwyn, ac nad oes gan aelod o'r staff fynediad i system Datix Cloud, argymhellir ei fod yn gwneud cofnod ysgrifenedig o'r gŵyn, ar y [Ffurflen Datrys yn Gynnar](#) os oes modd, a'i deipio ar system Datix Cloud cyn gynted ag sy'n ymarferol bosib wedyn (o fewn 24 awr i nodi'r gŵyn).

Os na fydd hyn yn bosibl, rhaid i'r aelod staff hysbysu'r rheolwr, a rhannu manylion ysgrifenedig y gŵyn. Rhaid gwneud trefniadau i'r person mwyaf priodol gofnodi'r gŵyn ar Datix Cloud ddim hwyrach na 24 awr ar ôl nodi'r gŵyn.

Cofnodi'r Gŵyn ar Datix Cloud

Unwaith y bydd cwyn wedi'i chofnodi ar Datix, bydd system Datix Cloud yn anfon neges e-bost am y gŵyn at y bobl briodol yn y gwasanaeth, fel y nodwyd gan hierarchaeth Datix.

Ar ôl derbyn cwyn, bydd y Tîm Gweithio i Wella yn holi system Datix Cloud a oes gan yr unigolyn unrhyw gofnod parhaus o Gwynion/Hawliadau/Digwyddiadau/Dyletswydd Gonestrwydd.

Bydd y Gweinyddwr Gweithio i Wella yn cynnal asesiad cychwynnol o'r gŵyn, yn adolygu'r radd gychwynnol ac yn cysylltu â'r maes gwasanaeth perthnasol i benderfynu pwy fydd yn arwain yr ymchwiliad i'r gŵyn.

Ystyried cysylltu cofnod o Gŵyn, Gwneud Iawn, Digwyddiad neu Ddyletswydd Gonestrwydd ar Datix

Ar gyfer cofnodion cysylltiedig, yn y rhan fwyaf o achosion, bydd yr Ymchwilydd Cwynion yn gyfrifol am gwblhau'r cofnod ymchwilio i ddigwyddiadau, ond rhaid iddo gadw at yr amserlenni ymateb i gwynion a sicrhau bod ymateb drafft i gwynion yn cael ei ddarparu o fewn yr amserlenni y cytunwyd arnynt.

Dylai'r ymchwiliad gael ei gynnal ochr yn ochr â'r ymchwiliad i ddigwyddiadau, a rhaid rhoi gwybod i'r sawl sy'n codi cwyn, yn enwedig os bydd unrhyw oedi i'r ymateb terfynol.

Hyfforddiant Datix

Mae Iechyd Cyhoeddus Cymru'n cynnig hyfforddiant i'r holl staff ar sut i ddefnyddio system Datix ar gyfer adrodd am gwynion.

Mae hyfforddiant cwynion ar gael bob mis i staff – i archebu sesiwn hyfforddiant neu i gael rhagor o wybodaeth am hyfforddiant Datix, e-bostiwrch phw.datix@wales.nhs.uk.