

## TREFN GWYNO

### DATGANIAD POLISI

Mae Cerrig Camu Gogledd Cymru wedi ymrwymo i ddarparu'r lefel uchaf o wasanaeth yn ei holl waith ar draws pob prosiect a gyda chleientiaid, partneriaid asiantaethau allanol ac aelodau'r cyhoedd. Mae Cerrig Camu yn croesawu cyfleoedd i ddatrys unrhyw bryderon yn anffurfiol, ond mae hefyd yn cydnabod ei rwymedigaeth i ddarparu canllawiau clir ynghylch cwynion ffurfiol a sut y dylid eu gwneud. Mae cwynion yn rhoi cyfle i ni wella ein gwasanaethau, ein gweithdrefnau a'n llywodraethu. Bydd Cerrig Camu yn monitro natur cwynion, a chanlyniadau ymchwiliadau, i wella ansawdd ein darpariaeth gwasanaeth. Bydd manylion y weithdrefn gwyno yn cael eu trafod gyda'r holl gleientiaid fel rhan o'r contract i ddarparu'r gwasanaeth.

### PWRPAS

Pwrpas y weithdrefn hon yw egluro sut y dylai unrhyw unigolyn sy'n dymuno gwneud cwyn ffurfiol am Gerrig Camu fynd ymlaen. Mae'r weithdrefn hon hefyd yn nodi'n glir sut y bydd Cerrig Camu yn ymateb i unrhyw gŵyn ffurfiol.

### CWMPAS

Mae'r polisi hwn yn berthnasol i unrhyw unigolyn, ac eithrio aelod o weithlu Cerrig Camu sy'n dymuno cwyno am unrhyw agwedd ar waith neu weithredoedd Cerrig Camu.

### CWYNION GAN AELOD O'R CYHOEDD

Nod Cerrig Camu yw datblygu partneriaethau llwyddiannus gydag asiantaethau allanol ac aelodau'r cyhoedd. Os bydd unrhyw aelod o'r cyhoedd yn dymuno gwneud cwyn am unrhyw agwedd ar wasanaethau neu ymddygiad Cerrig Camu dylent ddilyn y canllawiau sydd yn y weithdrefn hon. Bydd Cerrig Camu yn ymateb i bob cwyn mewn modd teg a chyfrinachol.

Bydd Cerrig Camu bob amser yn ceisio darparu gwasanaeth personol a phroffesiynol o safon. Rydym yn cydnabod efallai nad ydym bob amser yn cyrraedd y safon ddisgwyliedig. Byddwn yn derbyn unrhyw gŵyn yn gwrtais, a chyda dymuniad diffuant i ddatrys y gŵyn cyn gynted â phosibl, tra'n neilltuo digon o amser i bawb sy'n gysylltiedig fynegi eu barn.

Gall unrhyw un sydd â chysylltiad gwirioneddol â Cherrig Camu wneud cwyn a dylid ei gwneud yn ysgrifenedig a'i chyfeirio at y Cyfarwyddwr. Oherwydd Diogelu Data a chyfrinachedd dim ond os derbynnir cwynion gan unigolyn o'r fath ac nid trydydd parti (e.e. ffrind neu bartner) y gellir ymdrin â chwynion.

Pan ddaw cwyn i law, dylid ceisio ei datrys ar y lefel briodol.

## **CWYNION GAN GLIENT CERRIG CAMU**

Mae Cerrig Camu wedi ymrwymo i ddarparu gwasanaeth o'r safon uchaf i'n holl gleientiaid. Os nad yw cleient yn fodlon ag ansawdd y gwasanaeth a ddarperir, mae ganddo'r hawl i gwyno a dylai ddilyn y canllawiau sydd yn y weithdrefn hon.

Byddwn yn ymateb i bob cwyn yn brydlon mewn modd teg a chyfrinachol. Fodd bynnag, efallai y bydd adegau pan fydd angen i Gerrig Camu ddatgelu manylion cwyn i drydydd parti. Rhoddir gwybod i achwynwyr lle bo angen.

Byddwn yn sicrhau na fydd unrhyw gleient, mewn unrhyw ffordd, o dan anfantais o ganlyniad i wneud cwyn.

## **MATER O BRYDER**

Os bydd person priodol (yn nhelerau'r weithdrefn gwyno) yn codi mater ond nad yw'n gŵyn ffurfiol bryd hynny, bydd y Cydlynnydd Clinigol yn cysylltu â'r person gyda'r bwriad o ddeall natur eu hanfodlonrwydd, gan ei gefnogi i ddatrys eu mater, a chanfod a ydynt yn dymuno gwneud cwyn. Bydd crynodeb o'r cyfarfod hwn yn cael ei gofnodi'n ysgrifenedig a'i rannu gyda'r Cyfarwyddwr a'i gadw.

Os nad yw'r cleient am wneud cwyn bydd y Cydlynnydd Clinigol, os teimlir bod cyfiawnhad dros hynny, yn siarad â'r unigolyn y codwyd y mater yn ei gylch, ac os yw'n briodol yn cytuno ar unrhyw gamau unioni priodol. Os bydd y cleient yn penderfynu gwneud cwyn yn ddiweddarach, yna cedwir at y drefn gwyno hefyd.

Yn dibynnu ar y canlyniad, bydd y Cydlynnydd Clinigol a'r Cyfarwyddwr yn penderfynu a ddylid rhoi'r weithdrefn gwyno ffurfiol ar waith.

## **Y DREFN AR GYFER GWNEUD CWYN FFURFIOL**

Dylid cyflwyno unrhyw gŵyn o fewn tri mis i fater godi. Dylai pob cwyn gael ei gwneud yn ysgrifenedig os yn bosibl. Mewn rhai amgylchiadau efallai y bydd yn dderbyniol derbyn cwyn ar lafar, h.y., os yw'r achwynydd yn cael trafferth gwneud cwyn ysgrifenedig oherwydd materion hygyrchedd ac ati. Os derbynnir cwyn ar lafar dylid gwneud nodiadau llawn o unrhyw sgwrs a'u cadw ar ffeil.

Dylid codi'r gŵyn, yn y lle cyntaf, gyda'r Rheolwr Swyddfa/aelod o staff dan sylw. Bydd y Rheolwr Swyddfa yn cadw cofnod o bob cwyn. Lle bo'r gŵyn yn un glinigol ei natur, bydd y Rheolwr Swyddfa wedyn yn hysbysu'r Cydlynnydd Clinigol priodol am y gŵyn, a fydd yn cysylltu â'r cwnselydd a'r cleient gyda'r bwriad o ddatrys y mater ar y cyd ac yn foddhaol. Os yw'r gŵyn yn ymwneud â'r Rheolwr Swyddfa neu aelod anghlinigol arall o'r gweithlu, yna dylid codi'r gŵyn gyda'r Cyfarwyddwr. Lle nad yw'r gŵyn o natur glinigol bydd y

Cyfarwyddwr yn ymdrin â hi. Bydd y Cyfarwyddwr yn hysbysu Bwrdd yr Ymddiriedolwyr o bob cwyn.

Bydd yr achwynydd yn derbyn cydnabyddiaeth o'r gŵyn ffurfiol o fewn pum diwrnod gwaith i'r Cyfarwyddwr ei derbyn.

Bydd y person priodol (Cydlynnydd neu Gyfarwyddwr Clinigol) yn ymchwilio i'r gŵyn ac yn adrodd ar y canfyddiadau o fewn 15 diwrnod gwaith neu'n gofyn am estyniad i'r cyfnod hwn, gan egluro pam fod hyn yn angenrheidiol. Pan fydd ymchwiliad yn ymestyn y tu hwnt i 20 diwrnod gwaith, bydd y person priodol yn hysbysu'r achwynydd, yn ysgrifenedig, o'r dyddiad cwblhau disgwylidig.

Ymhellach i gynhyrchu'r adroddiad, bydd y person priodol yn ymateb i'r achwynydd o fewn pum diwrnod gwaith pellach ac yn nodi pa gamau sydd wedi'u cymryd, neu a fwriedir, i ddatrys y gŵyn. Fel arall, os na chaiff y gŵyn ei chadarnhau, caiff y rhesymau dros y penderfyniad hwnnw eu hesbonio'n llawn.

Lle nad yw achwynydd yn fodlon ar y canlyniad, gallant apelio yn erbyn y penderfyniad drwy ysgrifennu at Fwrdd yr Ymddiriedolwyr. Rhaid cyflwyno'r apêl, yn ysgrifenedig, ddim hwyrach na deg diwrnod gwaith ar ôl derbyn y canlyniad cychwynnol.

Bydd yr achwynydd yn derbyn cydnabyddiaeth o'r apêl o fewn pum diwrnod gwaith o'i derbyn gan Gadeirydd Bwrdd yr Ymddiriedolwyr. Byddant yn ymchwilio i'r apêl ac yn hysbysu'r achwynydd o ganlyniad yr apêl o fewn ugain diwrnod gwaith o'r dyddiad cydnabod.

Pan fydd apêl yn ymestyn y tu hwnt i 20 diwrnod gwaith, bydd y Rheolwr Swyddfa ar ran Cadeirydd yr Ymddiriedolwyr yn hysbysu'r achwynydd, yn ysgrifenedig, o'r dyddiad cwblhau disgwylidig.

Os yw'r gŵyn yn ymwneud â naill ai Cydlynnydd Clinigol neu Gyfarwyddwr Gwasanaethau gellir gwneud y gŵyn ffurfiol, yn ysgrifenedig, i Gadeirydd Bwrdd yr Ymddiriedolwyr. Bydd yr holl amserlenni eraill a nodir yn y gweithdrefnau hyn yn aros yr un fath. Dylid cyflwyno unrhyw apêl ddilynol i Gadeirydd y Bwrdd. Yn yr amgylchiadau hyn, mae penderfyniad y Cadeirydd yn derfynol ac yn rhwymol.

Os yw'r gŵyn yn ymwneud â Chadeirydd y Bwrdd a/neu'r Cyfarwyddwr, caiff y gŵyn ffurfiol ei dyrannu i aelod arall o'r bwrdd a/neu gellir ei chyfeirio at asiantaeth/cynghorydd allanol diduedd. Os yw'r gŵyn yn ymwneud ag ymddygiad Ymddiriedolwr, dylid ei hysbysu i Gadeirydd y Bwrdd, a fydd yn defnyddio ei ddisgresiwn

wrth ymdrin â hi neu'n gofyn i Ymddiriedolwr arall ymdrin â'r gŵyn. Bydd yr holl amserlenni eraill a nodir yn y gweithdrefnau hyn yn aros yr un fath. Dylid cyflwyno unrhyw apêl ddilynol gyda'r person penodedig/ymgyngorydd allanol. Yn yr amgylchiadau hyn mae penderfyniad yr Aelod Bwrdd/ymgyngorydd allanol yn derfynol ac yn rhwymol.

Mae gan yr achwynydd yr hawl i uwchgyfeirio ei gŵyn i Gymdeithas Cwnsela a Seicotherapi Prydain (BACP).

Ym mhob achos bydd y dystiolaeth ddogfennol a gesglir ac a storir yn aros yn gyfrinachol i'r rhai dan sylw. Bydd pob cwyn yn cael ei chadw ar ffeil am 7 mlynedd yn unol â Pholisi Cadw Data Cerrig Camu.

Bydd y weithdrefn hon yn cael ei hadolygu yn unol â'r broses ar gyfer adolygu Polisiâu a Gweithdrefnau Cerrig Camu.

<b>Cymeradwywyd gan:</b>	<b>Dyddiad cymeradwyo:</b>	<b>Dyddiad adolygu:</b>
Bwrdd yr Ymddiriedolwyr	18 Tachwedd 2021	2024