

IECHYD A GOFAL DIGIDOL CYMRU

DELIO Â PHRYDERON A CHWYNION

Mae'r Polisi hwn yn nodi'r broses ar gyfer ymdrin ag unrhyw bryderon neu gwynion a godir gyda'r sefydliad

Fersiwn y Ddogfen	3
-------------------	---

Statws	Cymeradwy
--------	-----------

Awdur y ddogfen:	Laura Tolley, Pennaeth Llywodraethu Corfforaethol
Cymeradwywyd gan:	Chris Darling, Ysgrifennydd y Bwrdd
Dyddiad cymeradwyo:	Mawrth 2023
Dyddiad adolygu:	Mawrth 2026

AMCAN STRATEGOL	Darparu Gwasanaethau Digidol o Ansawdd Uchel
------------------------	--

DEDDF LLESIANT CENEDLAETHAU'R DYFODOL	Cymru iachach
Os yw mwy nag un safon yn berthnasol, rhestrwch nhw isod:	

SAFONAU ANSAWDD IECHYD A GOFAL DIGIDOL CYMRU	ISO 9001
Os yw mwy nag un safon yn berthnasol, rhestrwch nhw isod:	

SAFONAU IECHYD A GOFAL	Gofal Diogel
Os yw mwy nag un safon yn berthnasol, rhestrwch nhw isod:	

DATGANIAD YR ASESIAD O'R EFFAITH AR GYDRADDOLDEB	Dyddiad cyflwyno: 17/03/2021
Ie, mae'n berthnasol	Canlyniad: Cadarnhaol
Datganiad: Mae'r polisi hwn wedi'i fwriadu'n bennaf fel polisi mewnol sy'n disgrifio cyfrifoldebau staff a'r strwythurau trefniadol sydd eu hangen i gefnogi'r broses rheoli pryderon. Bwriad y polisi yw gwneud y broses rheoli pryderon mor gyflym a theg â phosibl, gyda phryderon yn cael eu hasesu ar sail ffeithiau ac yn unol â'r Rheoliadau. Teimlir felly bod yr effaith yn gadarnhaol ar y cyfan.	

LLWYBR CYMERADWYO/CRAFFU:		
Unigolyn/Pwyllgor/Grŵp sydd wedi derbyn neu ystyried y papur hwn cyn y cyfarfod hwn		
PWYLLGOR NEU GRŴP	DYDDIAD	CANLYNIAD
Bwrdd Rheoli	16/09/22	Cymeradwy
Fforwm Partneriaeth Lleol	04/10/22	Nodwyd
Pwyllgor Archwilio a Sicrwydd	18/10/22	Cymeradwy
Bwrdd	24/11/22	Cymeradwy

ASESIAD EFFAITH	
GOBLYGIADAU/EFFAITH ANSAWDD A DIOGELWCH	Ie, gweler y manylion isod
	Gwasanaethau diogel
GOBLYGIADAU/EFFAITH GYFREITHIOL	Ie, gweler y manylion isod
	Dolenni i Gweithio i Wella
GOBLYGIADAU/EFFAITH ARIANNOL	Ie, gweler y manylion isod
	Potensial ar gyfer hawliadau a rennir
GOBLYGIADAU/EFFAITH Y GWEITHLU	Na, nid oes unrhyw effaith uniongyrchol ar adnoddau o ganlyniad i'r gweithgarwch a amlinellir yn yr adroddiad hwn.
GOBLYGIADAU/EFFAITH ECONOMAIDD-GYMDEITHASOL	Na, nid oes unrhyw oblygiadau economaidd-gymdeithasol penodol yn gysylltiedig â'r gweithgarwch a amlinellir yn yr adroddiad hwn

TABL CYNNWYS

1	HANES Y DDOGFEN.....	5
1.1	HANES ADOLYGU.....	5
1.2	ADOLYGWYR	5
1.3	AWDURDODIAD	5
2	LLEOLIAD Y DDOGFEN	6
3	Datganiad polisi.....	6
4	Cwmpas	6
5	Diben.....	7
6	Cwynion wedi eu cynnwys o dan y polisi	7
7	Cwynion a eithrir o dan y polisi	8
8	Rolau a Chyfrifoldebau	8
8.1	Prif Weithredwr	8
8.2	Swyddog cyfrifol – Pennaeth Gwasanaethau Corfforaethol	8
8.3	Rôl cyfarwyddwr	9
8.4	Swyddog Ymchwilio.....	9
8.5	Yr holl staff	9
9	Proses ar gyfer delio â Phryder	9
10	Proses ar gyfer delio â Chwyn Anffurfiol.....	10
11	Egwyddorion ar gyfer delio â Chwyn Ffurfiol.....	11
12	Cydsyniad	11
13	Proses Ymchwiliad Dau Gam ar gyfer Cwyn Ffurfiol	11
14	Gwneud Cwyn Ffurfiol	12
15	Cymorth i staff	13
16	Sicrhau Ansawdd	13
17	Mecanwaith adrodd sy'n monitro'r broses.....	13
18	Ymchwiliadau a gynhaliwyd gan Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru	14
19	Cydraddoldeb a'r Gymraeg	14
20	Storio a Rheoli Ffeiliau Cwynion.....	14
21	CAEL CYMORTH GYDA'R POLISI HWN.....	14



1 HANES Y DDOGFEN

1.1 HANES ADOLYGU

Dyddiad	Fersiwn	Awdur	Crynodeb Adolygu
01/04/2022	2	Julie Ash, Pennaeth Gwasanaethau Corfforaethol	Adolygu i adlewyrchu dulliau gwell o gyfleu pryderon/cwynion
Mawrth 2023	3	Laura Tolley, Pennaeth Llywodraethu Corfforaethol	Adolygu i adlewyrchu cydnabod Iechyd a Gofal Digidol Cymru (DHCW) fel corff cyhoeddus o dan y Canllawiau Gweithio i Wella o 1 Ebrill 2023.

1.2 ADOLYGWYR

Mae angen yr adolygiadau canlynol ar y ddogfen hon:

Dyddiad	Fersiwn	Enw	Swydd
01/04/2022	2	Sophie Fuller Chris Darling	Rheolwr Llywodraethu Corfforaethol a Sicrwydd Ysgrifennydd y Bwrdd
Mawrth 2023	3	Julie Ash	Pennaeth Gwasanaethau Corfforaethol

1.3 AWDURDODIAD

Mae llofnodi'r ddogfen hon yn dangos eich bod yn derbyn ei chynnwys.

Enw'r Awdur:	Laura Tolley
Rôl:	Pennaeth Llywodraethu Corfforaethol
Llofnod:	 Recoverable Signature X Laura Tolley Laura Tolley Corporate Governance Manager Signed by: Laura Tolley (la228267)

Enw'r Cymeradwywr:	Chris Darling
Rôl:	Ysgrifennydd y Bwrdd

Llofnod:	 Recoverable Signature  Chris Darling Chris Darling Board Secretary Signed by: Andrea Harris (An286780)
----------	--

2 LLEOLIAD Y DDOGFEN

Math	Lleoliad
Electronig	System reoli integredig / iPassport

3 DATGANIAD POLISI

Mae Iechyd a Gofal Digidol Cymru (DHCW) yn sefydliad cenedlaethol sy'n canolbwyntio ar adeiladu a dylunio gwasanaethau digidol ar gyfer iechyd a gofal yng Nghymru.

Pa mor galed bynnag y ceisiwn ddarparu systemau a gwasanaethau o ansawdd uchel, rydym yn cydnabod, ar adegau, y gallai fod yn bosibl i'n gwasanaeth fethu â'r disgwyliadau ac achosi Pryderon neu Gwynion.

Rydym yn cyflawni ein swyddogaethau drwy gydweithio'n agos â phartneriaid megis Byrddau Iechyd y GIG, Llywodraeth Cymru, Ymddiriedolaethau'r GIG a Gofal Cymdeithasol. Mae'n bwysig, wrth ystyried unrhyw Bryderon neu Gwynion, ein bod yn ymwybodol o'u rôl a'u cyfraniad. Y gwahaniaeth rhwng Pryder a Chwyn

Pryder. Mae Iechyd a Gofal Digidol Cymru yn ystyried pryder fel mynegiant o ofid neu amheuaeth ynghylch mater yr ystyrir ei fod yn bwysig, y ceisir sicrwydd ar ei gyfer.

Nod Iechyd a Gofal Digidol Cymru fydd datrys pryderon cyn gynted â phosibl. Amlinellir y broses ar gyfer ymdrin â Phryder yn Adran 9.

Cwyn. Mae Iechyd a Gofal Digidol Cymru yn ystyried Cwyn yn unrhyw fynegiant o anfodlonrwydd ynghylch gweithred gan Iechyd a Gofal Digidol Cymru, neu ddiffyg gweithredu, neu am safon y gwasanaeth a ddarperir gennym neu ar ein rhan.

Bydd Iechyd a Gofal Digidol Cymru yn ceisio datrys Cwyn cyn gynted â phosibl.

Amlinellir y broses ar gyfer delio â Chwyn yn anffurfiol (Cwyn Anffurfiol) yn Adran 10 isod.

Pan fo unigolyn yn dymuno gwneud eu Cwyn yn ffurfiol (Cwyn Ffurfiol) gellir gwneud hynny drwy wneud Cwyn yn unol ag Adran 11 isod.

4 CWMPAS

Gall unrhyw un wneud Pryder neu Gŵyn o dan y polisi hwn. Gall cyflogai Iechyd a Gofal Digidol Cymru godi Pryder neu Gŵyn o dan y polisi hwn lle nad yw'r mater yn dod o dan Bolisi Disgyblu Cymru Gyfan, Polisi Parchu a Datrys Cymru Gyfan na Pholisi Mynegi Pryderon GIG Cymru.

Ni fydd pwy bynnag sy'n codi Pryder neu'n gwneud Cwyn yn dioddef unrhyw anfantais o ganlyniad i wneud hynny.

5 DIBEN

Mae'r ddogfen hon yn manylu ar broses Iechyd a Gofal Digidol Cymru ar gyfer delio â Chwynion a Phryderon ac yn amlinellu sut y dylid rheoli hyn.

Er 1 Ebrill 2023, mae Awdurdod Iechyd Arbennig DHCW yn cael ei gydnabod fel corff o dan y Rheoliadau Gweithio i Wella (PTR) a bellach yn gweithredu yn unol â Chanllawiau PTR. Yn ogystal, mae'n cydweithio â chyrff GIG Cymru mewn unrhyw ymchwiliad y mae'n ei gynnal y mae'r Awdurdod Iechyd Arbennig (SHA) yn ymwneud yn anuniongyrchol ag ef.

Trwy reoli'r broses yn effeithiol, bydd Iechyd a Gofal Digidol Cymru yn ceisio unioni pethau, lle bo hynny'n bosibl ac yn briodol. Lle nad yw'n bosibl datrys materion er boddhad y sawl sy'n cwyno, byddwn yn esbonio pam nad yw hyn yn bosibl ac yn cynghori y gallant godi'r mater gydag Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru.

Mae Bwrdd Iechyd a Gofal Digidol Cymru yn cefnogi dysgu sefydliadol, sydd wedyn yn cael ei rannu'n lleol ledled Iechyd a Gofal Digidol Cymru. Gofyniad allweddol felly yw rhannu gwersi a ddysgwyd o Gwynion gyda'r staff o dan sylw a, lle bo'n berthnasol, y sefydliad ehangach a rhanddeiliaid allanol er mwyn rhannu arfer da a sicrhau gwelliannau gwirioneddol.

Mae Iechyd a Gofal Digidol Cymru yn croesawu sylwadau defnyddwyr gwasanaeth, yn gadarnhaol ac yn negyddol, gan fod y rhain yn ein helpu i wella ein gwasanaeth.

Dylid darllen y polisi hwn ochr yn ochr â Deddf Iechyd a Gofal Cymdeithasol (Ansawdd ac Ymgysylltu) (Cymru) 2020 ac yn benodol, Rhan 3 o'r Ddeddf sy'n ymdrin â'r Ddyletswydd Gonestrwydd.

6 Cwynion Wedi eu Cynnwys o dan y Polisi

Mae'r Paragraffau isod yn rhagweld y meysydd a fydd yn cael eu hystyried o dan ein Polisi Delio â Chwynion (nid yw hon yn rhestr gyflawn).

Rhagwelir y bydd materion yn cael eu codi gan staff neu aelodau'r cyhoedd mewn perthynas â'r meysydd canlynol:

- methiant i ddarparu neu lefel ddigonol o wasanaeth;

- diffyg gwybodaeth ac eglurder;
- anhawster wrth gysylltu ag Iechyd a Gofal Digidol Cymru;
- y driniaeth gan neu agwedd aelod o'n staff;
- materion amgylcheddol;
- materion domestig;
- materion gweithredol a gweithdrefnol;
- methiant gennym i ddilyn y broses briodol; ac
- anfodlonrwydd gyda'r Polisi Delio â Chwynion.

Gellir ymdrin â Chwyn gan aelod o staff Iechyd a Gofal Digidol Cymru na ellir ei chodi o dan Bolisi Disgyblu Cymru Gyfan, Polisi Parchu a Datrys Cymru Gyfan neu Bolisi Mynegi Pryderon GIG Cymru o dan y Polisi hwn.

7 Cwynion a Eithrir o dan y Polisi

Mae'r canlynol yn faterion na allwn ddelio â nhw o dan ein Polisi Delio â Chwynion:

- gall aelod o staff godi'r pwnc o dan sylw o dan Bolisi Disgyblu Cymru Gyfan, Polisi Cwynion Cymru Gyfan neu Bolisi Mynegi Pryderon GIG Cymru.
- cwyn yr ymchwiliwyd iddi gan Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru;
- Cwyn sy'n deillio o fethiant honedig y Sefydliad i ymateb i gais Rhyddid Sefydliad neu Gais Cyrchu Gwrthrych Data;
- materion sy'n ymwneud â gwasanaethau nad ydynt yn cael eu darparu neu eu hariannu gan Iechyd a Gofal Digidol Cymru;
- Cwyn lle mae'r achwynydd eisoes wedi cychwyn achos cyfreithiol, neu wedi nodi'n glir ac yn bwriadu gwneud hynny, yn hytrach na dilyn y mater o dan y Polisi Delio â Chwynion hwn;
- Cwyn a gwblhawyd yn flaenorol neu gais i ailystyried Cwyn lle mae Iechyd a Gofal Digidol Cymru eisoes wedi rhoi ein penderfyniad terfynol;
- Cwyn a gynhwysir gan Bolisiau sefydliadau eraill;
- triniaeth a gofal cleifion gan nad yw Iechyd a Gofal Digidol Cymru yn trin cleifion yn uniongyrchol (fodd bynnag gweler adran 5);
- achosion disgyblu y mae Iechyd a Gofal Digidol Cymru yn eu cymryd neu'n bwriadu eu cymryd, sy'n deillio o ymchwilio i Gŵyn a hysbyswyd ac y deliwyd ag ef yn unol â'r Polisi hwn. Mewn amgylchiadau o'r fath byddai'r rhain drwy weithdrefnau gweithlu Iechyd a Gofal Digidol Cymru.

8 Rolau a chyfrifoldebau

8.1 Prif Weithredwr

Y Prif Weithredwr sydd â'r cyfrifoldeb cyffredinol am ddelio â Chwynion. Mae'r cyfrifoldeb hwn wedi'i ddirprwyo o ddydd i ddydd yn unol â'r darpariaethau sy'n weddill yn yr adran 8 hon.

8.2 Swyddog cyfrifol – Pennaeth Gwasanaethau Corfforaethol

Mae Iechyd a Gofal Digidol Cymru wedi dynodi Pennaeth Gwasanaethau Corfforaethol i weithredu fel y swyddog cyfrifol i oruchwylio rheolaeth y trefniadau hyn o ddydd i ddydd.

Mae'r swyddog cyfrifol yn sicrhau bod trefniadau ar waith i:

- reoli ac ystyried Cwynion;
- sicrhau yr ymdrinnir â Chwynion yn unol â'r Polisi hwn;
- sicrhau bod trefniadau ar waith i adolygu canlyniad yr holl Gwynion yr ymchwiliwyd iddynt er mwyn sicrhau y gweithredir ar unrhyw fethiant wrth ddarparu gwasanaeth a nodwyd yn ystod yr ymchwiliad, a bod y methiant yn cael ei wella a'i fonitro er mwyn atal hyn rhag digwydd eto;
- sicrhau bod adroddiad blynyddol yn cael ei baratoi sy'n crynhoi gweithgareddau'r sefydliad mewn perthynas â Chwynion.
- sicrhau bod trefniadau ar gyfer delio â Chwynion yn cael eu cyhoeddi a bod copi o'r trefniadau'n cael ei roi am ddim i unrhyw un sy'n gofyn amdano, yn y fformat y gofynnir amdano.

Gall Ysgrifennydd y Bwrdd ddirprwyo cyfrifoldebau am Gwynion i berson awdurdodedig ond mae'n parhau i fod yn berson atebol mewn unrhyw sefyllfa.

8.3 Rôl cyfarwyddwr

Cyfrifoldeb y Cyfarwyddwr priodol yw ymchwilio i Gŵyn, penodi Swyddog Ymchwilio a chefnogi eu rheolwyr i gynnal ymchwiliadau mewn modd amserol i gyrraedd y targedau ymateb. Maent hefyd yn gyfrifol am gynnal adolygiadau sicrhau ansawdd o ymatebion i Gŵyn cyn iddynt gael eu cyflwyno i'r Prif Weithredwr ac Ysgrifennydd y Bwrdd. Mae'n ofynnol i Gyfarwyddwyr fynd i'r afael ag unrhyw faterion sy'n ymwneud ag ansawdd yr ymchwiliad yn eu meysydd a sicrhau bod gwersi'n cael eu dysgu a'u rhannu ar draws y sefydliad, fel y bo'n briodol, er mwyn gwella gwasanaethau ac atal hyn rhag digwydd eto.

Mewn rhai amgylchiadau efallai na fydd yn cael ei ystyried yn briodol i Gyfarwyddwr ymgymryd â chyfrifoldeb am ymchwiliad sy'n deillio o Gŵyn mewn perthynas â'i Gyfarwyddiaeth. Gall hyn godi pan fydd Cyfarwyddwr, er enghraifft, yn gwrthdaro neu'n gysylltiedig yn rhy agos â phwnc y Gŵyn. Mewn amgylchiadau o'r fath gellir penodi Cyfarwyddwr o faes gwahanol o'r sefydliad i sicrhau gwrthrychedd.

8.4 Swyddog Ymchwilio

Dylai'r rheolwr mwyaf priodol o'r maes gwasanaeth, swyddogaeth neu raglen a benodir gan y Cyfarwyddwr perthnasol ymchwilio i gwynion. Bydd gan Swyddogion Ymchwilio arbenigedd pwnc i'w gymhwyso i'r ymchwiliad a byddant yn gweithio gydag ystod o reolwyr a staff eraill ledled y sefydliad i gynorthwyo ymchwiliadau. Lle bo hynny'n briodol, gellir penodi Swyddog Ymchwilio o faes gwahanol o'r sefydliad i sicrhau gwrthrychedd. Bydd y Swyddog Ymchwilio yn derbyn hyfforddiant priodol, bydd hyn yn cynnwys hyfforddiant ehangach ynghylch cymwyseddau a thueddiadau diwylliannol.

8.5 Yr holl staff

Mae'n rhaid i bob aelod o staff fod yn ymwybodol o bolisiau a gweithdrefnau'r sefydliad i sicrhau eu

bod yn gwybod sut i:

- ddelio â Chwynion;
- dysgu o Gwynion;
- cydweithredu'n llawn ac yn agored wrth ymchwilio i Gwynion.

Os bydd aelod o staff yn ymwneud ar unrhyw lefel â Chwyn sy'n ymwneud â gwrthdaro buddiannau, mae'n rhaid iddynt ddatgan buddiant. Ni ddylai unrhyw Swyddog Ymchwilio neu berson sy'n cymeradwyo Cwyn fod ag unrhyw wrthdaro buddiannau â'r achwynydd neu'r unigolyn y gwneir y Gwyn yn ei gylch.

9 PROSES AR GYFER DELIO Â PHRYDER

Gellir codi Pryder drwy e-bost, yn ysgrifenedig neu dros y ffôn.

Bydd pryderon yn cael eu datrys yn anffurfiol, heb fod angen defnyddio proses Gwyno ffurfiol Iechyd a Gofal Digidol Cymru. Bydd Iechyd a Gofal Digidol Cymru bob amser yn ceisio delio â Phryder yn gyflym a cheisio datrysiaid cyflym lle bo modd.

Dylid cofnodi pryderon trwy anfon e-bost a'r pennawd 'Pryder' ymlaen trwy'r Ffurflen Adborth ar Safle Rhyngrwyd Iechyd a Gofal Digidol Cymru. Bydd yr e-bost yn cynnwys disgrifiad byr o'r Pryder.

Gellir codi pryderon hefyd yn ysgrifenedig at:

Y Prif Weithredwr
Iechyd a Gofal Digidol Cymru
Tŷ Glan-yr-Afon,
21 Heol Ddwyreiniol y Bont-faen
Caerdydd
CF11 9AD

Os bydd rhywun yn dymuno siarad am eu pryder dros y ffôn, dylent ffonio 029 2050 0500 a dweud eu bod yn dymuno codi pryder. Bydd y Derbynnnydd yn cymryd manylion ac yn trefnu i berson priodol eu ffonio yn ôl ar yr un diwrnod.

Mae'n rhaid gwneud y Pryder o fewn tri mis i'r digwyddiad sydd wedi codi'r pryder.

10 PROSES AR GYFER DELIO Â CHWYN ANFFURFIOL

Gellir codi Cwyn Anffurfiol drwy e-bost, yn ysgrifenedig neu dros y ffôn.

Bydd llawer o gwynion yn cael eu datrys yn anffurfiol heb fod angen defnyddio proses Gwyno ffurfiol Iechyd a Gofal Digidol Cymru. Bydd Iechyd a Gofal Digidol Cymru bob amser yn ceisio delio â Chwyn Anffurfiol yn gyflym ac yn ceisio datrysiaid cyflym lle bo modd.

Dylid cofnodi pob cwyn sy'n cael ei datrys yn anffurfiol trwy anfon e-bost â'r pennawd 'Cwyn Anffurfiol' ymlaen drwy'r Ffurflen Adborth ar Safle Rhyngrwyd Iechyd a Gofal Digidol Cymru. Bydd yr e-bost yn

cynnwys disgrifiad byr o'r Gŵyn Anffurfiol.

Gellir codi Cwynion Anffurfiol yn ysgrifenedig hefyd at:

Y Prif Weithredwr
Iechyd a Gofal Digidol Cymru
Tŷ Glan-yr-Afon,
21 Heol Ddwyreiniol y Bont-faen
Caerdydd
CF11 9AD

Os bydd rhywun yn dymuno trafod eu cwyn anffurfiol dros y ffôn, dylent ffonio 029 2050 0500 a dweud eu bod yn dymuno codi cwyn anffurfiol. Bydd y Derbynnnydd yn cymryd manylion ac yn trefnu i berson priodol eu ffonio yn ôl ar yr un diwrnod.

Mae'n rhaid gwneud y Gŵyn Anffurfiol o fewn tri mis i'r digwyddiad y mae'r gŵyn yn ei gylch.

11 EGWYDDORION AR GYFER DELIO Â CHWYN FFURFIOL

Mae Iechyd a Gofal Digidol Cymru wedi ymrwymo i ddelio â Chwynion mewn modd agored, hygyrch a theg. Bydd y broses a sefydlwyd ar gyfer ymchwilio a thrin Cwynion Ffurfiol yn sicrhau:

- bod un pwynt mynediad ar gyfer cyflwyno Cwynion;
- Ymchwilir yn gywir i Gwynion mewn modd agored ac effeithlon;
- bod yr achwynydd yn cael ei drin â pharch a chwarteisi;
- bod disgwyliadau'r achwynydd yn cael eu sefydlu a'u rhan yn y broses yn cael eu ceisio;
- bod yr Achwynydd yn cael ei hysbysu am berson a enwir a fydd yn gweithredu fel ei gyswllt drwy gydol y broses o ddelio â'u Cwyn;
- bod yr achwynydd yn cael ei hysbysu bod cymorth ar gael i'w galluogi i fwrw ymlaen â'u Cwyn;
- bod yr achwynydd yn derbyn ymateb amserol a phriodol i'w Cwyn ac yn cael ei hysbysu os ceir oedi;
- bod yr achwynydd yn cael gwybod am ganlyniad yr ymchwiliad;
- bod yr achwynydd yn cael ei sicrhau, os cadarnheir y gŵyn, bod camau priodol wedi'u cymryd/bydd camau priodol yn cael eu cymryd o ganlyniad i godi Cwyn i atal achosion tebyg rhag codi.

Byddwn yn datblygu dealltwriaeth o pam na fyddai rhai aelodau o'r gymuned a allai ddymuno mynegi Pryder yn teimlo y gallent wneud hynny. Gall hyn fod o ganlyniad i resymau diwylliannol, cymdeithasol, rhywedd a rhesymau eraill, gan gynnwys colli synhwyrâu, y gallai unrhyw un ohonynt arwain at gyfathrebu aneffeithiol. Dylai staff fod yn ymwybodol o'r materion a allai fod yn rhwystr i bobl fynegi Pryder a chwilio am ffyrdd o sicrhau pobl ei bod yn ddiogel iddynt godi mater.

12 CYDSYNIAD

Mae gwybodaeth sydd wedi'i chynnwys mewn Cwyn yn dod o fewn y diffiniad o ddata personol sydd wedi'i gynnwys yn Neddf Diogelu Data 2018. Gall unrhyw un wneud Cwyn ac mae gan Iechyd a Gofal Digidol Cymru ddyletswydd i ystyried a ellir ymchwilio iddi. Mae'n bosibl y bydd angen mynediad i

gofnodion y sawl sy'n gwneud y Gŵyn ar gyfer yr ymchwiliad.

Cydsyniad dealliedig. Pan fo'r defnyddiwr gwasanaeth yn gwneud y Gŵyn sy'n ymwneud ag ef neu hi ei hun, yna wrth wneud hynny gellir ei ystyried yn gydsyniad dealliedig i gynnal ymchwiliad. Fodd bynnag, er mwyn i'r unigolyn fod yn gwybod y gall fod angen cyrchu ei gofnodion, dylid esbonio hyn yn y llythyr cydnabod, gan fod hyn yn rhoi cyfle iddynt nodi nad ydynt yn dymuno i'w cofnodion gael eu cyrchu.

Caniatâd Angenrheidiol. Pan fo cynrychiolydd yn gwneud Cwyn ar ran rhywun arall, yna mae'n rhaid iddynt ddarparu prawf eu bod wedi derbyn cyfarwyddyd o'r fath gan yr Achwynydd. Bydd ffurflen gydsyniad ar gael ar ein gwefan i gefnogi'r broses.

13 PROSES YMCHWILIAD DAU GAM AR GYFER CWYN FFURFIOL

Amlinellir y broses y dylai unigolyn ei defnyddio i wneud Cwyn Ffurfiol yn Adran 14 isod. Bydd Iechyd a Gofal Digidol Cymru yn cydnabod Cwyn Ffurfiol o fewn dau ddiwrnod gwaith o'i derbyn.

Bydd Swyddog Ymchwilio yn cael ei ddyrannu i Gŵyn Ffurfiol o fewn tri diwrnod o'i derbyn.

Cam Un: datrysiad lleol cynnar Bydd Iechyd a Gofal Digidol Cymru bob amser yn ceisio datrys Cwyn yn gyflym ac o fewn deng niwrnod gwaith i dderbyn y Gŵyn lle bo modd. Lle bo'n briodol, gallai hyn olygu ymddiheuriad yn y fan a'r lle ac esboniad os bydd yn amlwg bod rhywbeth wedi mynd o'i le, a chatau gweithredu ar unwaith i ddatrys y broblem. Lle na fydd yn bosibl datrys Cwyn drwy Broses Cam 1 o fewn deng niwrnod gwaith, bydd Iechyd a Gofal Digidol Cymru yn cadarnhau hyn yn ysgrifenedig drwy lythyr dros dro a fydd yn cadarnhau'r amser ychwanegol gofynnol.

Cam Dau: Ymchwilio

Os na chaiff y Gŵyn ei datrys i foddhad yr holl bartïon drwy broses Cam Un neu, os yw Iechyd a Gofal Digidol Cymru yn barnu bod y Gŵyn yn fwy cymhleth sy'n gofyn am ymchwiliad manylach, dilyni'r gweithdrefn Cam Dau.

Bydd Iechyd a Gofal Digidol Cymru yn darparu ei ymateb cyn gynted â phosibl. Ni fydd hyn yn fwy na 30 niwrnod gwaith ar ôl derbyn y Gŵyn oni bai ei bod yn amlwg bod rheswm da dros fod angen mwy o amser. Lle bo angen amser ychwanegol o'r fath, bydd Iechyd a Gofal Digidol Cymru yn cadarnhau hyn yn ysgrifenedig trwy lythyr dros dro. Pan fo Cwyn wedi'i huwchgyfeirio o Gam 1 i Gam 2 bydd yn rhaid mesur y 30 niwrnod gwaith o'r dyddiad uwchgyfeirio.

14 GWNEUD CWYN FFURFIOL

Dylai'r sawl sy'n gwneud y Gŵyn Ffurfiol, neu eu cynrychiolydd, hysbysu'r Prif Weithredwr drwy'r ffurflen Adborth ar ein gwefan o dan y pennawd 'Cwyn Ffurfiol' neu'n ysgrifenedig at y Prif Swyddog Gweithredol, yn Nhŷ Glan-yr-Afon, 21 Heol Ddwyreiniol y Bont-faen, Caerdydd, CF11 9AD

Er mwyn cynorthwyo Iechyd a Gofal Digidol Cymru i ymateb i'r Gŵyn cyn gynted â phosibl, dylai gynnwys y wybodaeth ganlynol:

- enw llawn a chyfeiriad yr achwynydd, a chyfeiriad e-bost os mai dyma'r dull cysylltu a ffafirir,
- pryd y digwyddodd y digwyddiad;
- lle digwyddodd y digwyddiad;
- sut yr hoffai'r sawl sy'n gwneud y Gŵyn i Iechyd a Gofal Digidol Cymru ddatrys y mater.

Os byddai'n well gan yr unigolyn drafod eu cwyn dros y ffôn, dylent ffonio 029 2050 0500 a dweud eu bod yn dymuno gwneud cwyn. Bydd y Derbynnnydd yn cymryd manylion ac yn trefnu i berson priodol eu ffonio yn ôl ar yr un diwrnod.

Bydd yr Achwynydd yn derbyn cydnabyddiaeth o'u Cwyn o fewn dau ddiwrnod gwaith o'i derbyn gan Iechyd a Gofal Digidol Cymru.

Mae'n rhaid gwneud y Gŵyn o fewn tri mis i'r digwyddiad y mae'r gŵyn yn ei gylch.

Bydd Iechyd a Gofal Digidol Cymru yn derbyn Cwynion gan gynrychiolwyr unigolyn sy'n gwneud Cwyn. Mae hyn ar yr amod ein bod wedi cael cadarnhad ysgrifenedig yn gyntaf bod y sawl sy'n gwneud y Gŵyn wedi penodi cynrychiolydd i weithredu ar eu rhan yn y mater.

15 CYMORTH I STAFF

Mae'n rhaid rhoi gwybodaeth am yr ymchwiliad i'r staff o dan sylw mewn ffordd onest ac agored er, os gallai rhannu'r wybodaeth hon beryglu'r ymchwiliad, yna fe'ch cynghorir i beidio â hysbysu'r aelod o staff.

Mae angen i reolwr llinell aelod o staff sy'n destun Cwyn ystyried pa lefel o gymorth y gallai fod ei angen arnynt, oherwydd gallai'r aelod o staff deimlo'n bryderus ac angen sicrwydd a chefnogaeth wrth i'r ymchwiliad fynd yn ei flaen.

Mewn cydweithrediad â'r aelod o staff, dylid ystyried cyfeirio at wasanaethau cefnogi staff priodol yn ôl yr angen. Gall staff hefyd geisio cymorth gan eu cyrff proffesiynol perthnasol neu undeb cynrychioliadol.

16 SICRHAU ANSAWDD

Mae proses sicrhau ansawdd y sefydliad yn cynnwys adolygiad o ymchwiliadau a llythyrau ymateb gan y Cyfarwyddwr perthnasol a Phennaeth Gwasanaethau Corfforaethol.

Mae'n bolisi gan y sefydliad na ddylai unrhyw llythyrau ymateb terfynol gael eu hanfon yn uniongyrchol at y sawl sy'n gwneud y Gŵyn. Rhaid i bob llythyr ymateb terfynol gael ei gymeradwyo a'i anfon gan y Prif Weithredwr neu ddirprwy enwebedig.

17 MECANWAITH ADRODD SY'N MONITRO'R BROSES

Mae pob Cwyn yn cael eu monitro i sicrhau eu bod wedi cael eu hymchwilio'n ddigonol, bod camau adferol wedi'u cymryd a bod gwersi wedi'u dysgu. Bydd Tîm Gweithredol Iechyd a Gofal Digidol Cymru yn ystyried adroddiadau Cwyn ac yn gwneud argymhellion fel y bo'n briodol.

Bydd pob Cwyn ddifrifol a wneir yn cael ei hadrodd i'r Bwrdd Rheoli. Mae'n rhaid cofnodi manylion testun a natur y Cwynion, ynghyd â chanlyniad yr ymchwiliadau.

Mae cydymffurfio â'r cyfnodau amser a nodir ar gyfer ymateb yn cael ei fonitro a'i adrodd. Bydd y Bwrdd yn cael gwybod am Gwynion a allai effeithio'n andwyol ar enw da'r Bwrdd gan y Prif Weithredwr gyda chefnogaeth Ysgrifennydd y Bwrdd.

Bydd perfformiad Iechyd a Gofal Digidol Cymru o ran delio â Chwynion Ffurfiol yn cael ei fonitro ac adroddir arno drwy Adran Lywodraethu'r Adroddiad Perfformiad Gweithredol Integredig.

Darperir adroddiad blynyddol i'r Pwyllgor Archwilio a Sicrwydd. Bydd yr adroddiad yn cynnwys nifer y Cwynion a hysbyswyd, nifer y Cwynion a gyfeiriwyd at Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru a nifer y materion a gyfeiriwyd i wneud iawn amdanynt.

Bydd y Polisi hwn yn cael ei fonitro gan y Bwrdd Rheoli a'r Pwyllgor Archwilio a Sicrwydd a bydd yn destun adolygiad yng ngoleuni deddfwriaeth canllawiau newydd neu newid sefydliadol.

18 YMCHWILIADAU A GYNHALIWDYD GAN OMBWDSMON GWASANAETHAU CYHOEDDUS CYMRU

Os bydd y sawl sy'n gwneud y Gŵyn yn parhau i fod yn anfodlon ar ôl canlyniad Proses Cam 2 gall y sawl sy'n gwneud y Gŵyn gyfeirio'r mater at Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru.

Mae'n rhaid darparu manylion cyswllt Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru yn y llythyr ymateb i'r sawl sy'n gwneud y Gŵyn.

19 CYDRADDOLDEB A'R GYMRAEG

Bydd Iechyd a Gofal Digidol Cymru yn gweithredu'r polisi hwn yn unol â Deddf Cydraddoldeb 2010. O dan y Ddeddf ni chaniateir i bobl wahaniaethu, aflonyddu nac erlid person arall ar sail nodwedd warchodedig a ddiffinnir fel: oedran, anabledd, ailbennu rhywedd, priodas a phartneriaeth sifil, beichiogrwydd a mamolaeth, hil, crefydd a chred, rhyw, a chyfeiriadedd rhywiol.

Mae'n bwysig lle bo'r Gymraeg yn rhan o'r Gŵyn bod yr Achwynydd yn cael ei hysbysu y gall, yn ogystal ag Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru, fynd â'u Cwyn at Gomisiynydd y Gymraeg os byddant yn parhau'n anhapus. Dylid cynnwys y wybodaeth hon yn y llythyr ymateb terfynol fel y bo'n briodol.

Dylai staff hefyd fod yn sensitif i ofynion siaradwyr Cymraeg wrth ddelio â'u Cwynion. Dylid rhoi trefniadau ar waith i sicrhau eu bod yn gallu gwneud eu Cwynion, eu trafod ag aelodau staff sy'n siarad Cymraeg a derbyn ymateb yn Gymraeg.

20 STORIO A RHEOLI FFEILIAU CWYNION

Cyfrifoldeb y Swyddog Ymchwilio yw'r ffeil hon. Cyfrifoldeb y Pennaeth Gwasanaethau Corfforaethol

yw sicrhau, wrth gau'r Gŵyn, fod y ffeil yn gyflawn, yn gywir ac nad yw'n cynnwys unrhyw sylwadau dadleuol gan fod modd datgelu'r wybodaeth.

21 CAEL CYMORTH GYDA'R POLISI HWN

Os bydd angen cymorth arnoch ynghylch unrhyw elfen o'r polisi hwn, cysylltwch â Phennaeth y Gwasanaethau Corfforaethol neu fewnflwch DHCW.CorporateGovernance@wales.nhs.uk.

ATODIAD 1

Pryderon a Phroses Gwyno Anffurfiol	Cofnod	Penderfyniad
Mae'n rhaid codi Pryder neu Gŵyn Anffurfiol o fewn tri mis i'r digwyddiad	Dylai pryderon: • gael eu cofnodi trwy lenwi'r Ffurflen Adborth ar wefan Iechyd a Gofal Digidol Cymru, gyda'r teitl "Pryder" yn y pennyn; neu • eu gwneud yn ysgrifenedig i Bencadlys Iechyd a Gofal Digidol Cymru; neu • eu cofnodi gyda Gwasanaethau Corfforaethol Iechyd a Gofal Digidol Cymru trwy rif y prif switsfwrdd. Dylai'r cyflwyniad gynnwys disgrifiad byr o'r mater. Dylid cofnodi Cwynion Anffurfiol fel yr uchod gyda'r teitl "Cwyn Anffurfiol" yn y pennyn Dylai'r cyflwyniad gynnwys disgrifiad byr o'r mater.	Bydd Iechyd a Gofal Digidol Cymru yn ceisio datrys materion cyn gynted â phosibl

ATODIAD 2

Trefn Gwyno	Cam Un: Datrysiaid cynnar, lleol	Cam Dau: Ymchwilio	Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru
Gall achwynnydd neu eu cynrychiolydd wneud Cwyn Ffurfiol drwy'r Ffurflen Adborth ar wefan Iechyd a Gofal Digidol Cymru gyda "Cwyn Ffurfiol" yn y teitl neu'n ysgrifenedig at y Prif Weithredwr yn Nhŷ Glan-yr-Afon, 21 Heol Ddwyreiniol y Bont-faen, Caerdydd, CF11 9AD neu wedi'i chofnodi dros y ffôn gyda Gwasanaethau Corfforaethol Iechyd a Gofal Digidol Cymru ar y prif rif switsfwrdd Mae'n rhaid gwneud y Gŵyn Ffurfiol o fewn tri mis i'r digwyddiad. Mae angen y wybodaeth ganlynol i gefnogi Cwyn Ffurfiol: • Enw llawn a manylion cyswllt yr achwynnydd • Pryd digwyddodd y digwyddiad • Lle digwyddodd y digwyddiad • Sut hoffai'r sawl sy'n gwneud y Gŵyn i Iechyd a Gofal Digidol	Mae'n rhaid i Iechyd a Gofal Digidol Cymru gydnabod Cwyn Ffurfiol Cam Un o fewn <u>dau</u> ddiwrnod gwaith. Mae Swyddog Ymchwilio i'w benodi o fewn <u>tri</u> diwrnod gwaith. Byddwn yn ceisio datrys Cwyn Ffurfiol Cam Un yn gyflym o fewn <u>deng</u> niwrnod gwaith os gallwn. Byddwn yn rhoi'r wybodaeth ddiweddaraf i'r achwynnydd am ein cynnydd	Bydd y Gŵyn Ffurfiol yn cael ei hadolygu yn ystod y cam hwn os bydd yr achwynnydd yn anafdlon â'n hymateb o dan Gam Un Neu, Os bydd yn amlwg bod y mater yn gymhleth neu fod angen ymchwiliad manwl. Mae'n rhaid cydnabod Cwyn Ffurfiol Cam Dau o fewn <u>dau</u> ddiwrnod gwaith. Mae Swyddog Ymchwilio i'w benodi o fewn <u>tri</u> diwrnod gwaith. Ein nod yw dod i benderfyniad cyn gynted â phosibl. Bydd hyn ar ôl dim mwy na <u>30</u> niwrnod gwaith oni bai ei bod yn amlwg bod rheswm da dros fod angen mwy o amser.	Os bydd yr achwynnydd, ar ôl derbyn ein penderfyniad terfynol, yn parhau i fod yn anafdlon ar ein penderfyniad neu'r ffordd rydym wedi ymdrin â'u Cwyn, byddwn yn cyngori y gallant ofyn i Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru ystyried y mater.

Cymru ddatrys y
mater