

Gweithdrefnau Cwynion

Ein hymrwymiad i ansawdd

Rydym wedi ymrwymo i ymdrin ag unrhyw fath o anfodlonrwydd neu gŵyn yn gyflym, yn effeithiol ac yn wrthrychol. Mae pob adborth yn cael ei gymryd o ddifrif ac yn cael ei ystyried yn gyfle i ni wella ein gwasanaethau. Mae ein rheolwyr, ein huwch dîm, a'n staff yn delio ag unrhyw bryderon wrth iddynt godi ac "ar y pryd" i ddatrys problemau ac ailadeiladu hyder cyn gynted â phosibl. Mae sgwrs weithiau'n ffordd haws o fynegi pryderon a chytuno ar ateb cadarnhaol gyda'n gilydd.

Bydd unrhyw bryderon neu gwynion a godir yn cael eu hymchwilio'n brydlon ac yn cael eu trin yn gwbl gyfrinachol. Ceisir penderfyniadau i atal digwyddiadau tebyg yn y dyfodol, a sicrhau fod pethau'n cael eu gwneud yn iawn y tro cyntaf. Byddwn yn gwneud yn siŵr bod pob cwyn yn cael ei hymchwilio'n deg ac o fewn terfynau amser derbyniol, ac yn gweithio tuag at gryfhau ein perthynas â phreswylwyr a theuluoedd.

Mae ein gwerthoedd a'n diwylliannau'n darparu'r arweiniad ar gyfer datrys problemau mewn unrhyw sefyllfa.

- **Ein 3 Gwerth:** Dewis... i grymuso, Angerddol... am ansawdd, Ysbryd Cymunedol.
- **6 Synwyrâu o Ofal Da:** Arwyddocâd, Diogelwch, Pwrpas, Perthyn, Parhad, Llwyddiant.

Mae ein gweithdrefnau cwynion yn unol â chanllawiau argymelledig y llywodraeth, a'i nod yw bod yn syml ac yn hawdd ei dilyn, gydag ymagwedd deg a chyson, a rhoi sicrwydd na fydd yn effeithio ar Breswylwyr o ganlyniad i wneud cwyn.

Yn unol â Deddf Cydraddoldeb 2010 a chefnogi cydraddoldeb ac amrywiaeth o fewn gwerthoedd Pendine, byddwn yn sicrhau bod holl Breswylwyr a'u Cynrychiolwyr yn cael eu trin yn gyfartal ac yn cael yr un gwarchogaeth. Ni fyddwn yn gwahaniaethu yn erbyn oedran, anabledd, rhyw, credoau crefyddol, statws priodasol, bartneriaeth sifil, beichiogrwydd, mamolaeth, hil, lliw, cenedligrwydd, tarddiad ethnig neu genedlaethol, na chyfeiriadedd rhywiol.

Ar gyfer pwy mae'r weithdrefn hon?

Mae'r weithdrefn hon ar gyfer unrhyw breswilydd, neu berson sy'n gweithredu ar ran preswilydd, megis perthynas agosaf, cynrychiolydd cyfreithiol, Pŵer Atwrnai, aelod arall o'r teulu neu ffrind, neu berson sy'n gweithredu mewn perthynas broffesiynol â'r preswilydd.

Os oes angen trefniadau i enwebu cynrychiolydd arbennig, megis eiriolwr ar ran y preswilydd neu'r achwynydd, trefnwch i lythyr enwebu wedi'i lofnodi gan y preswilydd, perthynas agosaf, cynrychiolydd cyfreithiol neu Bŵer Atwrnai, gael ei anfon i'n Swyddfa Ganolog i'r cyfeiriad isod. Mae nifer o grwpiau cymorth ac eiriolaeth ar gael i roi cyngor a chymorth annibynnol os oes angen.

Nid yw'r weithdrefn hon yn ymdrin â phryderon a godwyd gan bartïon eraill y tu allan i'r rolau cydnabyddedig hyn, ond bydd unrhyw bryderon a godir gan eraill yn cael eu cymryd o ddifrif a'u dilyn o fewn paramedrau cyfreithiol, gan gynnwys diogelu data.

Sut i godi pryder neu wneud cwyn

- Gallwch drafod eich pryderon gydag aelod o staff sy'n cefnogi'r preswlydd, a all efallai dawelu eich pryderon ar unwaith.
- Gallwch drafod materion gyda'r aelod o staff uchaf ar ddyletswydd neu'r Rheolwr Cofrestredig, naill ai ar hyn o bryd neu ar amser a drefnwyd. Efallai y byddant yn gallu goresgyn a rheoli eich pryderon yn brydlon, a chytuno ar ganlyniad boddhaol, pan fydd eich holl faterion wedi cael sylw.
- At ddibenion sicrhau ansawdd, bydd yr holl bryderon a godir gyda'n Rheolwyr Cofrestredig yn cael eu cofnodi, a'u hadrodd i'n Hunigolion Cyfrifol, hyd yn oed os cânt eu datrys yn brydlon.
- Os nad ydych yn fodlon â'r ymateb neu'n dymuno adrodd eich pryderon yn uniongyrchol i'n Unigolyn Cyfrifol, gallwch:
 - Ffonio ein Swyddfa Ganolog ar 01978 720242 gan nodi i ddymuno codi pryderon gyda'r Unigolyn Cyfrifol.
 - Ysgrifennwch lythyr at yr Unigolyn Cyfrifol yn Bromfield House, Ellice Way, Wrexham Technology Park, Wrexham LL13 7YW
 - E-bostiwch yr Unigolyn Cyfrifol yn responsinleindividual@pendinepark.com
- Cysylltwch drwy ein gwefan gan nodi mai mater i sylw yr Unigolyn Cyfrifol sydd gennych ar <http://pendinepark.com/contactus.html>

Er mwyn ein helpu i ymchwilio i'ch pryderon neu gŵyn, a fydddech cystal â chynnwys cymaint o wybodaeth berthnasol â phosibl megis dyddiadau, enwau a digwyddiadau acronolegol, ac amlinellwch sut y credwch y gallwn ddatrys y problemau. Dylech hefyd gynnwys enw'r preswlydd dan sylw, y cartref gofal y mae'n byw ynddo, a'ch enw, gwybodaeth gyswllt a'ch perthynas â'r preswlydd.

Byddwn yn cydnabod eich cwyn o fewn 3 diwrnod gwaith ac efallai y byddwn yn cysylltu â chi am ragor o wybodaeth neu os ydych wedi gofyn amdano. Bydd yr Unigolyn Cyfrifol wedyn yn cynnal ymchwiliad trylwyr yn seiliedig ar ffeithiau, a all gynnwys datganiadau gan y rhai dan sylw ac adolygiad o ddogfennaeth ysgrifenedig.

Bydd ymateb terfynol yn cael ei anfon atoch o fewn 14 diwrnod yn amlinellu ein canfyddiadau, a all gynnwys ymddiheuriad, y camau a gymerwyd parthed wraidd y broblem, a'r gwersi a ddysgwyd, lle bo'n berthnasol. Os na chaiff yr ymchwiliad ei gwblhau o fewn yr amserlen hon, byddwch yn cael gwybod am y sefyllfa a'r angen i ymestyn y cyfnod ymchwilio i ddim hwyrach na 28 diwrnod o ddyddiad y gŵyn.

Gobeithiwn y bydd yr ymchwiliad yn darparu'r holl wybodaeth sydd ei hangen arnoch i dawelu eich meddwl bod eich cwyn wedi cael sylw priodol a digonol. Os ydych yn teimlo nad yw'r broblem wedi ei ddatrys yn foddhaol, gellir uwch gyfeirio hyn at Unigolyn Cyfrifol arall neu ein Cyfarwyddwyr, a fydd yn cynnal adolygiad annibynnol.

Os na ellir dod i benderfyniad, gallwch gysylltu â:

Rheoleiddiwr:	Ombwdsman:	Hyrwyddo Hawliau Pobl Hŷn:
Arolygaeth Gofal Cymru ciw@gov.wales 0300 7900 126	Ombwdsman Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru ask@ombudsman.wales 0300 790 0203	Comisiynydd Pobl Hŷn Cymru ask@olderpeople.wales 03442 640 670
Awdurdodau Comisiynu Gwasanaethau:	Gwasanaethau Cymdeithasol/ Awdurdodau Lleol:	Gofal Iechyd Parhaus (CHC):
Wrexham	contact-us@wrexham.gov.uk 01978 292066	BCU.CHCSPOAEast@wales.nhs.uk 03000 858 762
Caernarfon (Gwynedd)	gedolioncaernarfon@gwynedd.llyw.cymru 01286 679 099	BCU.CHCAplicationsWest@wales.nhs.uk 03000 851 761