

Rhif cyfeirnod: BIP 604 Rhif y Fersiwn: 1	Dyddiad yr Adolygiad Nesaf: Cyfeirnod blaenorol yr Ymddiriedolaeth/BILL:
Polisi a Gweithdrefn Cwynion (Elusen Iechyd)	
Datganiad Polisi Er mwyn sicrhau bod yr Elusen Iechyd yn cyflawni ei nodau, ei hamcanion, ei chyfrifoldebau a'i gofynion cyfreithiol yn dryloyw ac yn gyson, byddwn yn sicrhau ein bod yn cydymffurfio â chyfraith Elusennol, rheoliadau'r diwydiant ac arferion gorau elusennol.	
Ymrwymiad Polisi Mae'r Elusen Iechyd wedi ymrwymo i sicrhau ei bod yn gweithredu mewn modd agored a thryloyw.	
Gweithdrefnau Ategol a Dogfennau Rheoli Ysgrifenedig <i>Dogfennau ategol eraill y mae angen i'r darllenydd fod yn ymwybodol ohonynt ochr yn ochr â'r ddogfen hon:</i> • Polisi Rheoli Pryderon (Cwynion) a Hawliadau (Esgeuluster Clinigol, Anaf Personol a Gwneud lawn) • Gweithdrefn Honiadau/Pryderon Diogelu ynghylch Ymarferwyr a'r Rhai mewn Swyddi Ymddiriedaeth	
Cwmpas Mae'r polisi hwn yn berthnasol i bawb sy'n ymwneud ag Elusen Iechyd Caerdydd a'r Fro, gan gynnwys yr Ymddiriedolwr, aelodau o'r Pwyllgor Cronfeydd Elusennol, aelodau o'r tîm, deiliaid cronfeydd, pobl eraill ym Mwrdd Iechyd Prifysgol Caerdydd a'r Fro sy'n goruchwyllo gweithgarwch elusennol, aelodau llawrydd o'r tîm, a gwirfoddolwyr.	
Asesiad o'r Effaith ar Gydraddoldeb ac Iechyd	Cwblhawyd Asesiad o'r Effaith ar Gydraddoldeb a chanfuwyd nad oedd unrhyw effaith. Mae camau gweithredu allweddol wedi'u nodi ac mae'r rhain wedi'u hymgorffori yn y ddogfen reoledig hon.

Rhan 1 - Asesiad o'r Effaith ar Gydraddoldeb	
Asesiad o'r Effaith ar Gydraddoldeb ac Iechyd Rhan 2 - Asesiad o'r Effaith ar Iechyd	Cwblhawyd Asesiad o'r Effaith ar Iechyd a chanfuwyd nad oedd unrhyw effaith. Mae camau gweithredu allweddol wedi'u nodi ac mae'r rhain wedi'u hymgorffori yn y ddogfen reoledig hon.
Polisi wedi ei gymeradwyo gan	Y Pwyllgor Cronfeydd Elusennol
Grŵp sydd ag awdurdod i gymeradwyo gweithdrefnau a ysgrifennwyd i egluro sut y caiff y polisi hwn ei weithredu	Elusen Iechyd
Swyddog Gweithredol neu Gyfarwyddwr Bwrdd Clinigol Atebol	Cyfarwyddwr Gweithredol Cyllid

Crynodeb o adolygiadau/diwygiadau			
Rhif y Fersiwn	Dyddiad Cymeradwyo'r Adolygiad	Dyddiad Cyhoeddi	Crynodeb o'r Diwygiadau
1	Wedi'i gymeradwyo gan y Pwyllgor Cronfeydd Elusennol dd/mm/bbbb	I'w gadarnhau	<i>Dogfen newydd</i>
2			

--	--	--	--



GIG
CYMRU
NHS
WALES

Bwrdd Iechyd Prifysgol
Caerdydd a'r Fro
Cardiff and Vale
University Health Board

Polisi Cwynion

1. Diben

Mae Elusen Iechyd Caerdydd a'r Fro (CAVHC) wedi ymrwymo i weithredu mewn modd agored, atebol, tryloyw ac ymatebol. Rydym yn croesawu adborth, canmoliaeth, pryderon a chwynion fel cyfleoedd i ddysgu, gwella ein gwasanaethau a chryfhau ymddiriedaeth y cyhoedd.

Mae'r polisi hwn yn darparu proses glir a theg ar gyfer rheoli cwynion gan gleifion, teuluoedd, rhoddwyr, gwirfoddolwyr, codwyr arian, staff y GIG, buddiolwyr, contractwyr ac aelodau o'r cyhoedd. Mae'n cyd-fynd ag egwyddorion cydnabyddedig trin cwynion y sector elusennol, safonau trin cwynion y GIG, a disgwyliadau gwasanaeth cyhoeddus Cymru.

2. Cwmpas

Mae'r polisi hwn yn berthnasol i gwynion am y canlynol:

- Gweithgareddau, gwasanaethau a rhaglenni Elusen Iechyd Caerdydd a'r Fro.
- Gweithgareddau codi arian.
- Cyfathrebu a Marchnata.
- Digwyddiadau a drefnir gan Elusen Iechyd Caerdydd a'r Fro.
- Penderfyniadau a phrosesau rhoi grantiau.
- Ymddygiad staff, gwirfoddolwyr ac aelodau Pwyllgor Cronfeydd Elusennol Elusen Iechyd Caerdydd a'r Fro.
- Rheoli rhoddion.
- Gweinyddiaeth a gwasanaeth cwsmeriaid.

Nid yw'r polisi hwn yn berthnasol i'r canlynol:

- Triniaeth neu ofal clinigol y GIG.
- Cwynion cyflogaeth gan staff.
- Datgeliadau chwythu'r chwiban.
- Ceisiadau diogelu data.
- Ceisiadau Rhyddid Gwybodaeth

- Honiadau diogelu sy'n gofyn am atgyfeiriad ar unwaith.

Rheolir y materion hyn o dan bolisiâu a gweithdrefnau ar wahân y GIG.

3. Datganiad Polisi

Bydd Elusen Iechyd Caerdydd a'r Fro yn gwneud y canlynol:

- Cymryd pob cwyn o ddifrif.
- Ymchwilio'n ddiduedd ac yn wrthrychol.
- Ymateb yn gwrtais ac yn brydlon.
- Gwneud addasiadau rhesymol ar gyfer y rhai sydd â nodweddion gwarchodedig.
- Cynnig cyfathrebu yn y Gymraeg a'r Saesneg.
- Dysgu o gwynion a defnyddio adborth i wella gwasanaethau.
- Cynnal cyfrinachedd yn unol â rhwymedigaethau cyfreithiol.
- Sicrhau nad yw achwynwyr yn dioddef unrhyw anfantais am godi pryderon.

4. Fframwaith Cyfreithiol a Rheoleiddiol

Mae'r polisi hwn yn ystyried:

- Deddf Cydraddoldeb 2010:
- Deddf Data (Defnydd a Mynediad) 2025
- GDPR y DU a Deddf Diogelu Data 2018
- Mesur y Gymraeg (Cymru) 2011.
- Rheoliadau Deddf Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus (Cymru) 2019
- Trefniadau "Gweithio i Wella" GIG Cymru pan fo cwynion yn ymwneud â gwasanaethau'r GIG a ddarperir mewn partneriaeth â'r Elusen.
- Canllawiau'r Comisiwn Elusennau ar gwynion a phryderon.
- Cod Ymarfer Codi Arian y Rheoleiddiwr Codi Arian.
- Y Comisiwn Hapchwarae.
- Darparwr Annibynnol Dull Amgen o Ddatrys Anghydfod.

5. Diffiniadau

Cwyn

Mae cwyn yn fynegiant o anffodlonrwydd ynghylch gweithredoedd, penderfyniadau, gwasanaethau, ymddygiad neu fethiant yr elusen i weithredu, lle disgwylir ymateb.

Pryder

Mae pryder yn fater a godir yn anffurfiol y gellir ei ddatrys ar unwaith heb ddechrau'r broses gwyno ffurfiol.

Canmoliaeth

Adborth cadarnhaol ynghylch gwasanaethau, gweithgareddau neu unigolion.

6. Pwy All Wneud Cwyn?

Gall y bobl ganlynol wneud cwynion:

- Rhoddwyr.
- Cleifion a'u Teuluoedd.
- Buddiolwyr gwasanaeth.
- Gwirfoddolwyr.
- Aelodau o'r Cyhoedd.
- Staff y GIG yn rhyngweithio â'r Elusen.
- Cyflenwyr a phartneriaid.

Gall cynrychiolydd gyflwyno cwyn ar ran person arall gyda chydsyniad priodol.

7. Hygyrchedd a Gofynion y Gymraeg

Mae'r Elusen yn cydnabod ei hymrwymiad i ddarparu gwasanaethau hygyrch i'w rhanddeiliaid.

Gellir cyflwyno cwynion:

- Yn y Gymraeg neu'r Saesneg.
- Yn ysgrifenedig.
- Trwy e-bost.
- Dros y ffôn.
- Wyneb yn wyneb.
- Drwy gynrychiolydd sydd â chydsyniad priodol.
- Mewn fformatau amgen lle bo angen.

Pan dderbynnir cwyn yn y Gymraeg, darperir ymatebion yn y Gymraeg oni bai y gofynnir yn wahanol.

Cynigir addasiadau rhesymol i bobl ag anableddau, anawsterau cyfathrebu neu anghenion cymorth ychwanegol.

Gweithdrefn Gwyno

8. Cam 1 - Datrysiaid Cynnar

Lle y bo modd, dylai pryderon gael eu datrys yn brydlon gan yr aelod staff, y gwirfoddolwr neu'r rheolwr dan sylw.

Bydd yr Elusen yn:

- Gwranddo ar bryderon.
- Egluro'r materion.
- Chwilio am ddatrysiaid ar unwaith lle bo'n briodol.
- Egluro unrhyw gamau a gymerwyd.

Gellir datrys llawer o bryderon ar y cam hwn heb ymchwiliad ffurfiol.

Amserlen

- Cydnabyddiaeth o fewn **5 diwrnod gwaith**.
- Gofynnir am ddatrysiaid o fewn **10 diwrnod gwaith**.

Cam 2 – Ymchwiliad Ffurfiol i Gŵyn

Os yw'r achwynydd yn parhau i fod yn anfodlon neu os yw'r mater yn ddifrifol, gellir cyflwyno cwyn ffurfiol.

Cyflwyno

Dylai cwynion gynnwys:

- Enw a manylion cyswllt.
- Disgrifiad o'r mater dan sylw.
- Dyddiadau perthnasol.
- Unigolion dan sylw.
- Y canlyniad a ddymunir

Ymchwilio

Bydd yr Elusen yn:

- Dyrannu swyddog ymchwilio.
- Adolygu cofnodion a thystiolaeth.
- Cwrdd â staff perthnasol os oes angen.
- Cysylltu â'r achwynydd i gael eglurhad lle bo angen.

Amserlen

- Cydnabyddiaeth o fewn **5 diwrnod gwaith**.
- Ymateb ysgrifenedig llawn o fewn **20 diwrnod gwaith** lle bynnag y bo modd.

Pan fo angen ymchwiliad ychwanegol, bydd yr achwynydd yn cael gwybod am amserlenni diwygiedig.

Canlyniadau

Gall yr Elusen:

- Ymddiheuro.
- Egluro beth ddigwyddodd.
- Cywiro gwallau.
- Gwella prosesau.
- Darparu hyfforddiant.
- Gwrthod y gŵyn gyda rhesymau.

Cam 3 – Adolygiad

Os yw'r achwynydd yn anfodlon â chanlyniad Cam 2, gall ofyn am adolygiad o fewn **20 diwrnod gwaith**.

Bydd yr adolygiad yn:

- Cael ei arwain gan uwch reolwr neu aelod o'r Pwyllgor Cronfeydd Elusennol nad oedd wedi bod yn rhan o'r gwaith o'r blaen.
- Ystyried a oedd yr ymchwiliad yn deg ac yn rhesymol.
- Ystyried a ddilynwyd gweithdrefnau.

Amserlen

- Cydnabyddiaeth o fewn 5 diwrnod gwaith.
- Ymateb i'r adolygiad o fewn 20 diwrnod gwaith.

Penderfyniad yr adolygiad yw cam mewnol olaf yr Elusen.

9. Cwynion yn Ymwneud â Gweithgareddau Elusennol y GIG

Gan fod yr Elusen yn gweithredu ochr yn ochr â gwasanaethau GIG Cymru, gallai rhai cwynion gynnwys y ddau sefydliad.

Pan fo hyn yn digwydd:

- Bydd Elusen Iechyd Caerdydd a'r Fro a Bwrdd Iechyd Prifysgol Caerdydd a'r Fro yn cytuno pa sefydliad sy'n arwain yr ymateb.
- Bydd cytundebau rhannu gwybodaeth priodol yn cael eu dilyn.
- Bydd cleifion yn cael gwybod a yw eu cwyn yn cael ei rhannu.
- Bydd prosesau cwynion y GIG yn cael blaenoriaeth pan fo'r prif fater yn ymwneud â darparu gofal iechyd.

10. Cwynion Dienw

Ystyrir cwynion dienw pan fo:

- Digon o wybodaeth yn cael ei darparu.
- Problem bosibl o ran diogelu.
- Tystiolaeth o gamymddwyn.
- Posiblwydd o risg i enw da neu risg reoleiddiol.

Efallai na fydd Elusen Iechyd Caerdydd a'r Fro yn gallu rhoi adborth pan nad yw'r achwynydd yn hysbys.

11. Cwynion Blinderus, Afresymol neu Barhaus

Gall Elusen Iechyd Caerdydd a'r Fro ddefnyddio cyfyngiadau pan fo achwynwyr:

- Yn defnyddio iaith ddifriol.
- Yn gwneud cwynion dro ar ôl tro heb dystiolaeth newydd.
- Yn aflonyddu ar staff neu wirfoddolwyr.
- Yn parhau i gyflwyno gofynion afresymol.

Bydd unrhyw gyfyngiad yn gymesur, wedi'i ddogfennu a'i gymeradwyo gan Bennaeth yr Elusen neu Gadeirydd y Pwyllgor Cronfeydd Elusennol.

12. Pryderon Diogelu

Rhaid i unrhyw gŵyn sy'n ymwneud â niwed gwirioneddol neu bosibl i'r canlynol:

- Plant
- Pobl ifanc
- Oedolion agored i niwed

gael ei atgyfeirio ar unwaith o dan Weithdrefnau Diogelu Cymru (2019) neu drwy lynu wrth Weithdrefn Honiadau/Pryderon Diogelu ynghylch Ymarferwyr a'r Rhai mewn Swyddi o Ymddiriedaeth Bwrdd Iechyd Prifysgol Caerdydd a'r Fro a gellir adrodd am y gŵyn i awdurdodau diogelu a'r Comisiwn Elusennau lle bo angen.

13. Cofnodi a Monitro

Bydd yr Elusen yn cynnal cofrestr cwynion a fydd yn cynnwys:

- Dyddiad derbyn.
- Natur y gŵyn.
- Categori'r achwynydd.
- Canlyniad yr ymchwiliad.
- Yr hyn a ddysgwyd.
- Dyddiad cau.

Dylid cyflwyno adroddiadau chwarterol yn ôl yr angen i'r Pwyllgor Cronfeydd Elusennol.

14. Dysgu a Gwelliant Parhaus

Bydd data am gwynion yn cael eu dadansoddi i nodi:

- Tueddiadau.
- Gwelliannau i wasanaethau.
- Anghenion hyfforddi.
- Materion sy'n ymwneud â chodi arian.
- Risgiau llywodraethu.

Bydd y Pwyllgor Cronfeydd Elusennol yn derbyn adroddiad cryno blyneddol yn dangos dysgu sefydliadol a chamau unioni.

15. Uwchgyfeirio Allanol

Ar ôl cwblhau proses yr Elusen ac os nad yw'r achwynydd yn fodlon â'r canlyniadau o hyd, gall fwrw ymlaen i godi ei bryder gydag asiantaethau allanol:

Gall achwynwyr gyfeirio cwynion ynghylch **codi arian** at y canlynol:

- Rheoleiddiwr Codi Arian.
- Pryderon Llywodraethu Elusennau.

Gall achwynwyr gyfeirio cwynion ynghylch **marchnata / cyfathrebu** at y canlynol:

- Swyddfa'r Comisiynydd Gwybodaeth.

Gellir cyfeirio pryderon difrifol ynghylch **camymddwyn, camreoli ariannol** neu **lywodraethu** at y canlynol:

- Comisiwn Elusennau Cymru a Lloegr.
- Cwynion am Wasanaethau'r GIG.

Pan fo cwyn yn ymwneud â **thriniaeth, gofal, penderfyniadau clinigol** neu **staff y GIG** yn gweithredu o fewn dyletswyddau'r GIG, dylid cyfeirio'r achwynydd at y broses gwyno berthnasol yn GIG Cymru.

Ar gyfer cwynion sy'n ymwneud â **gofal iechyd a dderbynnir** yng Nghymru, caiff pryderon y GIG eu trin drwy'r canlynol:

- Trefniadau **Gwranddo ar Bobl**

Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru

Gall achwynwyr geisio cyngor gan yr Ombwdsmon lle bo'n briodol.