



GIG  
CYMRU  
NHS  
WALES

Partneriaeth  
Cydwasaethau  
Shared Services  
Partnership

# Protocol Rheoli Cwynion

*Disgrifio'r broses o Reoli Cwynion  
yn effeithiol*

Fersiwn Rhif V4.0  
Statws: **Cymeradwywyd**

Awdur: Peter Stephenson/Roxann Davies  
Cymeradwywr: UDRh

Dyddiad: 24/05/2018  
Dyddiad Adolygu Nesaf: 01/06/2019

Partneriaeth Cydwasaethau GIG Cymru  
4-5 Cwrt Charnwood,  
Heol Billingsley,  
Parc Nantgarw,  
Caerdydd, CF15 7QZ

Rhif Ffôn: 01443 848585  
[www.nwssp.wales.nhs.uk](http://www.nwssp.wales.nhs.uk)

## TABL CYNNWYS PROTOCOL RHEOLI

### CWYNION

- 1 Hanes y ddogfen
  - 1.1 Hanes Adolygu
  - 1.2 Adolygwyr
  - 1.3 Awdurdodiad
  - 1.4 Crynodeb
- Gweithredol Lleoliad Dogfen
- 2 Cyflwyniad
- 3 Diffiniadau
- 4 Pwrpas a Chwmpas
- 5 Dyletswyddau a Chyfrifoldebau
- 6 Hyfforddiant
- 7 Egwyddor ar gyfer Trin ac Ymchwilio i Gwynion
- 8 Delio â Derbyn Cwynion
- 9 Pwy all wneud Cwyn?
- 10 Pobl na allant gwyno dan y trefniadau hyn 11 Cwynion sy'n cynnwys mwy nag un Corff Cyfrifol
- 12 Achwynwyr Blinderus 13 Tynnu Cwyn yn Ôl
- 14 Cydnabod Cwyn 15 Cofnodi
- 16 Ymchwilio i Gŵyn 17 Ymateb
- 18 Terfyn Amser
- 19 Monitro
- 20 Adroddiad Blynyddol
- 21 Gweithredu a Chydymffurfiaeth
- 22 Cyfeiriadau
- 23 Atodiad 1 - Siart Llif Materion
- 24 Atodiad 2 - Siart Llif Cwynion
- 25 Atodiad 3 - Ffurflen Cofnodi Cwynion

## 1. HANES Y DDOGFEN

### 1.1 Hanes Adolygu

| Dyddiad          | Fersiwn | Awdur                              | Crynodeb Adolygu                        |
|------------------|---------|------------------------------------|---|
| Hydref 2015      | 1       | Rheolwr Llywodraethu Corfforaethol | Fersiwn a gymeradwywyd 2015             |
| 25 Chwefror 2016 | 2       | Rheolwr Llywodraethu Corfforaethol | Fersiwn ddiwygiedig a gymeradwywyd 2016 |
| 9 Mai 2017       | 3       | Tim Knifton/<br>Roxann Davies      | Fersiwn ddiwygiedig a gymeradwywyd 2017 |
| 14 Mai 2018      | 4       | Roxann Davies,                     | Adolygiad blynyddol ar gyfer 2018       |

### 1.2 Adolygwyr

Mae angen yr adolygiadau canlynol ar y ddogfen hon:

| Dyddiad     | Fersiwn | Enw                | Swydd                 |
|-------------|---------|--------------------|-----------------------|
| 25 Mai 2017 | 3       | Uwch Dîm Rheoli    | Cymeradwywr           |
| 24 Mai 2018 | 4       | yr Uwch Dîm Rheoli | Aros am Gymeradwyaeth |

### 1.3 Awdurdodiad

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

|              |                         |
|--------------|-------------------------|
| Enw'r Awdur: | Roxann Davies           |
| Rôl:         | Swyddog Cydymffurfiaeth |
| Llofnod:     | Dyddiad:                |

|                    |                      |
|--------------------|----------------------|
| Enw'r Cymeradwywr: | Uwch Dîm Rheoli      |
| Rôl:               | Cymeradwywr terfynol |
| Llofnod:           | Dyddiad:             |

### 1.4 Lleoliad y Ddogfen

| Math       | Lleoliad                                   |
|------------|--|
| Electronig | S:\Issues & Complaints\Complaints Protocol |
| Copi Caled | Ar gael gan y Swyddog Cydymffurfiaeth      |

- MEWNOL -

**CRYNODEB GWEITHREDOL**  
**Protocol Rheoli Cwynion**

|  |   |
|--|---|
| <p><b>Trosolwg:</b></p>  | <p>Mae'r ddogfen hon yn nodi'r trefniadau o ran sut y bydd Partneriaeth Cydwasanaethau GIG Cymru (PCGC) yn rheoli cwynion er mwyn cwrdd â gofynion Rheoliadau'r GIG (Trefniadau Pryderon, Cwynion ac Iawn) (Cymru) (2011), Trefniadau Gweithio i Wella ac yn unol â Pholisi Trin Cwynion Ymddiriedolaeth GIG Felindre.</p>  |
| <p><b>At bwy mae'r Protocol wedi'i fwriadu?</b></p>  | <p>Yr holl Staff, yn enwedig y staff a enwebwyd i drin cwynion.</p> <p>Mae gan PCGC brotocol er mwyn cynghori staff a darparu strategaeth ar gyfer trin ac ymchwilio i gwynion. Mae'r ddogfen hon yn manylu ar y broses benodol o ran sut y mae PCGC yn gweithredu prif ofynion y broses Gweithio i Wella.</p>  |
| <p><b>Y Negeseuon Allweddol sydd wedi'u cynnwys yn y Protocol:</b></p>   | <p>Mae PCGC wedi ymrwymo i ddelio â chwynion mewn modd agored, hygyrch a theg. Mae'r broses a sefydlwyd ar gyfer ymchwilio a thrin cwynion yn sicrhau:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Bod yna un pwynt mynediad sefydledig ar gyfer cyflwyno cwynion;</li> <li>• Ymchwilir yn drylwyr i gwynion mewn modd agored ac effeithlon;</li> <li>• Lle mae materion lleol wedi datblygu'n gŵyn, caiff y rhain eu trin yn effeithlon;</li> <li>• Mae'r sawl sy'n cwyno yn cael ei drin â pharch a chwarteisi yn ystod pob cam;</li> <li>• Mae disgwyliadau'r sawl sy'n cwyno yn cael eu sefydlu ac yn rhan o'r broses fel y nodwyd; a</li> <li>• Bydd y sawl sy'n cwyno i'r PCGC yn derbyn ymateb amserol a phriodol i'w gŵyn ac yn cael ei hysbysu os oes oedi cyn ymateb.</li> </ul> |
| <p align="center"><b>SYLWCH MAI CRYNODEB O'R PROTOCOL YN UNIG YW HWN A DYLLID EI DDARLLEN AR Y CYD Â'R DDOGFEN LAWN GANLYNOL</b></p> |   |

## 2. Cyflwyniad

Mae'r ddogfen hon yn nodi'r trefniadau y bydd PCGC yn eu defnyddio i reoli cwynion er mwyn cwrdd â gofynion Trefniadau Rheoliadau Pryderon, Cwynion ac Iawn (Cymru) y GIG (2011), Trefniadau Gweithio i Wella ac yn unol â Pholisi Trin Cwynion Ymddiriedolaeth GIG Felindre.

## 3. Diffiniadau

Diffinnir termau allweddol a ddefnyddir yn y Protocol fel a ganlyn:

**PCGC** - Partneriaeth Cydwasanaethau GIG Cymru 2020

**Mater** - Cyfeirir at gwynion a godir ac y deliwyd â nhw, o fewn 24 awr ac mae'r achwynydd yn fodlon, fel cwynion y deliwyd â nhw "yn y fan a'r lle" a chânt eu cofnodi fel "materion". Mae'n bwysig bod staff yn gwirio os yw'r achwynydd yn fodlon â'r camau a gymerwyd ar unwaith i ddatrys y gŵyn, ac os nad ydynt, yna dylid eu cynghori i fynegi pryder yn swyddogol. Gwelir siart llif o'r broses yn **Atodiad 1**.

**Cwyn** - Mynegiad o anfodlonrwydd a wnaed tuag at PCGC, yn ymwneud â'i wasanaethau, neu'r broses trin cwynion ei hun, lle mae disgwyl ymateb neu ddatrysiad yn benodol neu yn llwyr (ac na ellir delio ag ef "yn y fan a'r lle"). Gwelir siart llif o'r broses yn **Atodiad 2**.

**Achwynydd** - Person yn hysbysu'r PCGC o gŵyn.

**Penderfyniad** - Yr ateb a ddarperir gan PCGC sy'n dderbyniol i'r achwynydd.

**Diwrnod Gwaith** - Dydd Llun i Ddydd Gwener (ac eithrio Gwyliau Banc).

## 4. Pwrpas a Chwmpas

Y weledigaeth fel y nodwyd gan Bartneriaeth Cydwasanaethau GIG Cymru (PCGC) yw "Cael ein cydnabod fel cydwasanaeth o'r radd flaenaf trwy ragoriaeth ein pobl, ein gwasanaethau a'n prosesau". Yn unol â hyn, datganiad cenhadaeth PCGC yw 'i ddarparu Gwasanaethau Cyhoeddus o'r radd flaenaf yng Nghymru, a hynny trwy ganolbwyntio ar y cwsmer, trwy gydweithredu a thrwy arloesi'.

Mae PCGC wedi ymrwymo i ddarparu gwasanaethau o ansawdd uchel i'w gwsmeriaid lle mae datblygu trosolwg cwsmeriaid a diwylliant cwsmer-ganolog yn amcan corfforaethol allweddol. Felly mae'n hanfodol cael Protocol Rheoli Cwynion effeithiol i holl staff PCGC ei ddilyn pan fydd y sefydliad yn methu â darparu gwasanaeth o ansawdd uchel neu pan nad yw'n bodloni disgwyliadau'r defnyddiwr gwasanaethau.

- MEWNOL -

## 5. Dyletswyddau a Chyfrifoldebau

**Swyddog Cyfrifol - Rheolwr Gyfarwyddwr PCGC** - Mae ganddynt gyfrifoldeb cyffredinol am ddelio â chwynion sy'n ymwneud â PCGC sy'n cydymffurfio â'r Rheoliadau.

**Cyfarwyddwr Cyllid a Gwasanaethau Corfforaethol, Pennaeth Cyllid a Datblygu Busnes/Pennaeth Gwasanaethau Corfforaethol** - Maent yn gyfrifol am gynnal trosolwg strategol o'r Protocol hwn a'i weithrediad, sy'n cynnwys:

- Goruchwylio sut mae trefniadau sefydliadol yn gweithredu ar lefel leol;
- Sicrhau yr ymdrinnir â chwynion yn unol â'r Rheoliadau;
- Sicrhau bod trefniadau ar waith i adolygu canlyniad ymchwilio i gwynion er mwyn sicrhau bod unrhyw fethiannau yn narpariaeth gwasanaethau PCGC a nodwyd yn cael eu cywiro, eu gwella, eu monitro a bod y gwersi a ddysgir yn cael eu cyfleu'n eang; a
- Sicrhau bod gwybodaeth PCGC ar gwynion yn cael cyhoeddusrwydd ar y fewnrwyd a'r rhyngwyd a'i bod yn cael ei harddangos mewn manau cyhoeddus mewn fformat dwyieithog.

**Arweinydd Cwynion PCGC: Swyddog Cydymffurfiaeth** - Cyfrifoldeb gweithredol am reoli'r Protocol hwn a rheolaeth ganolog am yr holl gyfathrebu sy'n cyrraedd ynglŷn â chwynion.

Yn sicrhau bod trefniadau ar waith i:

- Ddelio â chwynion yn unol â'r Protocol hwn a Threfniadau Gweithio i Wella;
- Sicrhau bod egwyddorion y Protocol hwn yn cael eu dilyn gan gynnwys trefniadau Gweithio i Wella;
- Sicrhau darpariaeth i ddelio â chwynion o dan un trefniant llywodraethu;
- Dilyn dull safonol o ddelio â chwynion;
- Datblygu fframwaith ymchwilio integredig ar gyfer PCGC i safoni eu dull o ymdrin â chwynion;
- Sicrhau bod systemau ar waith i werthuso ansawdd a phrydlondeb ymchwiliadau;
- Gweinyddu a chofnodi cwynion gan ddefnyddio system sefydledig i sicrhau ansawdd a phrydlondeb ymchwiliadau;
- Sicrhau bod Adroddiad Blynyddol yn cael ei baratoi yn crynhoi'r holl gwynion, o'r holl wasanaethau, gan gynnwys cyflwyno prydlondeb ymateb yn unol â'r targedau cydymffurfio a osodwyd;
- Adolygu unrhyw brosesau a ddilynwyd ac adolygydd yr ymateb ysgrifenedig ffurfiol drafft cychwynol, cyn cael cymeradwyaeth derfynol gan y Pennaeth Cyllid a Datblygu Busnes/Pennaeth Gwasanaethau Corfforaethol i'w ryddhau; a

- MEWNOL -

OS YW'R DDOGFEN HON YN CAEL EI HARGRAFFU, DAIFF Y DDOGFEN HON YN DDOGFEN NA ELLIR EI RHEOLI

ID y protocol: Rheoli Cwynion  
Fersiwn Rhif V4

Tudalen 6 o 20  
Dyddiad dod i rym: Cymeradwywyd

Awdur: Roxann Davies  
Cymeradwywr: yr Uwch Dîm Rheoli

- Gweithredu fel cyswllt canolog wrth ddilyn y Protocol Cwynion ac fel cyswllt allweddol i'r achwynydd.

**Cyfarwyddwyr Gwasanaeth PCGC** - Cyfrifoldeb lleol am fynd i'r afael â chwynion sy'n ymwneud â'u cyfarwyddiaeth a sicrhau bod canllawiau a roddir gan yr Arweinydd Cwynion yn unol â'r Protocol yn cael eu dilyn. Maent yn gyfrifol am oruchwylio ystyried cwynion a dderbynnir ac a anfonwyd atynt yn uniongyrchol neu'n anuniongyrchol gan yr Arweinydd Cwynion. Gallant gael eu cefnogi gan uwch reolwyr o fewn eu cyfarwyddiaeth. Rhoddir cyfarwyddyd gan yr Arweinydd Cwynion, yn ôl yr angen.

Y prif ddyletswyddau yw:

- Cyfrifoldeb am ystyried cwynion sy'n ymwneud â'u cyfarwyddiaeth;
- Gweithredu prosesau i sicrhau cydymffurfiaeth â'r Protocol ac sydd angen cynnwys gweithio ar y cyd gydag Arweinydd Cwynion PCGC;
- Nodi ffactorau cyfrannol ac achosion sylfaenol cwynion i sicrhau bod cwyn yn cael ei datrys yn foddhaol ac i sicrhau bod y camau adfer angenrheidiol a nodwyd yn cael eu gweithredu a'u monitro;
- Adborth a roddwyd i Arweinydd Cwynion PCGC a Phennaeth Cyllid a Datblygu Busnes/Pennaeth Gwasanaethau Corfforaethol ynglŷn â gwersi a ddysgwyd o ymchwilio i gwynion; a
- Darparu canlyniadau'r ymchwilio neu resymau i Arweinydd Cwynion PCGC er mwyn iddynt ddrafftio ymateb i'w gymeradwyo'n ffurfiol a chyhoeddi ymateb terfynol i'r achwynydd.

**Holl aelodau staff PCGC** - Mae gan bob aelod o staff gyfrifoldeb i gydymffurfio â'r Protocol hwn. Rhaid iddynt fod yn ymwybodol o bolisiâu a gweithdrefnau sefydliadol er mwyn sicrhau eu bod yn gwybod ble i gyfeirio cwynion os cânt eu derbyn o fewn eu cyfarwyddiaeth.

## 6. Hyfforddiant

Bydd PCGC yn darparu hyfforddiant ymwybyddiaeth i staff allweddol i'w cynorthwyo i ymchwilio i gwynion sy'n berthnasol i'w cyfarwyddiaethau ac sy'n unol â'r Protocol hwn.

## 7. Egwyddorion Trin ac Ymchwilio i Gwynion

Mae PCGC wedi ymrwymo i ddelio â chwynion mewn modd agored, hygyrch a theg. Mae'r broses a ddilynnir ar gyfer ymchwilio a thrin y rhain yn sicrhau:

- Bod un pwynt mynediad sefydledig ar gyfer cyflwyno cwynion;
- Gellir gwneud cwynion trwy amryw lwybrau. Er enghraifft: platfform cyfryngau cymdeithasol, yn electronig, ar lafar neu'n ysgrifenedig. Mae hyn yn cynnwys yn y Gymraeg neu yn Saesneg neu mewn iaith arall, os bydd achwynydd yn gofyn am wneud hynny;

- MEWNOL -

OS YW'R DDOGFEN HON YN CAEL EI HARGRAFFU, DAIFF Y DDOGFEN HON YN DDOGFEN NA ELLIR EI RHEOLI

ID y protocol: Rheoli Cwynion  
Fersiwn Rhif V4

Tudalen 7 o 20  
Dyddiad dod i rym: Cymeradwywyd

Awdur: Roxann Davies  
Cymeradwywr: yr Uwch Dîm Rheoli

- Ymchwilir yn drylwyr i gwynion mewn modd agored, teg ac effeithlon;
- Mae'r achwynydd yn cael ei drin â pharch a chwarteisi yn ystod pob cam;
- Sefydliar disgwyliadau'r achwynydd ac ymchwilir yn drylwyr i'w cwyn gan ofyn am eu cyfranogiad yn ôl y galw; a
- Chynghorir yr achwynydd y bydd yr Arweinydd Cwynion yng Ngwasanaethau Corfforaethol PCGC yn gweithredu fel eu cyswllt trwy gydol y broses o drin y gŵyn oni bai y gwneir cais am arbenigedd technegol gan aelod staff mwy addas (er enghraifft - gwasanaethau cyfreithiol).

Bydd yr achwynydd yn derbyn ymateb amserol a phriodol i'w cwyn ac yn cael ei hysbysu os oes yna oedi. Yn unol â'r rheoliadau perthnasol a Pholisi Trin Cwynion Ymddiriedolaeth GIG Felindre:

- Rhaid hysbysu'r achwynydd bod ei gŵyn wedi'i dderbyn **o fewn 2 ddiwrnod gwaith**; a
- Rhaid cyflwyno ymateb i gŵyn **o fewn 30 diwrnod gwaith** o ddyddiad y gydnabyddiaeth, oni bai y bydd yn cymryd mwy o amser i ymchwilio, ac os felly bydd yr achwynydd yn cael gwybod am hyn.

### 8. Delio â Derbyn Cwynion

Mae'r Tîm Gwasanaethau Corfforaethol yn derbyn cwynion drwy un pwynt mynediad. Y pwynt cyswllt a hysbysebwr yw:

Partneriaeth Cydwasanaethau GIG  
Cymru Gwasanaethau Corfforaethol -  
Cwynion  
4-5 Cwrt Charnwood,  
Heol Billingsley  
Parc  
Nantgarw,  
Caerdydd  
CF15 7QZ

Rhif Ffôn: 01443 848585

E-bost: [NWSSPComplaints@wales.nhs.uk](mailto:NWSSPComplaints@wales.nhs.uk)

Twitter: @NWSSP

Os derbynnir cwynion yn uniongyrchol i gyfarwyddiaeth o fewn PCGC, mae'r cyfathrebiad i'w anfon at Gwynion y Gwasanaethau Corfforaethol, cyn y bydd ymchwiliad yn cael ei gynnal, at y cyfeiriadau e-bost canlynol:

[NWSSPComplaints@wales.nhs.uk](mailto:NWSSPComplaints@wales.nhs.uk);  
neu [Roxann.Davies@wales.nhs.uk](mailto:Roxann.Davies@wales.nhs.uk)

Gwneir hyn er mwyn sicrhau bod y gŵyn yn cael ei rheoli'n unol â'r Protocol hwn ac yn unol â Pholisi Trin Cwynion Ymddiriedolaeth GIG Felindre ac i sicrhau bod nifer y cwynion a dderbynnir gan PCGC yn cael eu cofnodi'n gywir. Yna

- MEWNOL -

OS YW'R DDOGFEN HON YN CAEL EI HARGRAFFU, DAIFF Y DDOGFEN HON YN DDOGFEN NA ELLIR EI RHEOLI

ID y protocol: Rheoli Cwynion  
Fersiwn Rhif V4

Tudalen 8 o 20  
Dyddiad dod i rym: Cymeradwywyd

Awdur: Roxann Davies  
Cymeradwywr: yr Uwch Dîm Rheoli



bydd yr ymchwiliad i gwynion unigol yn cael ei drosglwyddo i'r Pennaeth Gwasanaeth priodol i gynnal ymchwiliad. Gwelir siartiau llif o'r prosesau trin cwynion yn **Atodiadau 1 a 2**.

Bydd yr Arweinydd Cwynion yn cofnodi cwynion ar daenlen ganolog er mwyn cadw golwg ar y cwynion a dderbynnir gan sicrhau bod adrodd cywir ar gyfer y Datganiad Llywodraethu Blynyddol ac i hysbysu Pwyllgorau a Fforymau penodol.

### 9. Pwy all wneud Cwyn?

Gall bron unrhyw un gwyno ac mae'n ddyletswydd ar PCGC ystyried pob cwyn a dderbynnir a phenderfynu a ellir ymchwilio iddynt. Gall y canlynol gwyno:

- Pobl sy'n derbyn neu sydd wedi derbyn gwasanaethau gan PCGC;
- Pobl yr effeithir arnynt neu sy'n debygol o gael eu heffeithio gan weithredoedd neu benderfyniadau PCGC;
- Aelodau staff - yn cael eu hystyried yn ôl teilyngdod unigol;
- Aelodau annibynnol;
- Partneriaid;
- Trydydd parti sy'n gweithredu ar ran personnad yw'n gallu cwyno (e.e. plentyn ifanc neu rywun sydd heb allu i weithredu ar ei ran ei hun; neu oherwydd bod y person hwnnw eisiau i rywun arall ei gynrychioli); a
- Thrydydd parti ar ran person sydd eisoes wedi marw.

### 10. Pobl na allant gwyno o dan y trefniadau hyn

Ni ellir delio â phob cwyn o dan y trefniadau y manylir arnynt yn y protocol hwn, y materion sydd wedi'u heithrio yw:

- Cwynion lle mae gan aelod o staff broblem gyda'i contract cyflogaeth. Byddai'r materion hyn yn cael eu trin o dan bolisiau a gweithdrefnau'r Gweithlu a Datblygu Sefydliadol (WF&OD) yr Ymddiriedolaeth;
- Cwynion yn ymwneud â chynhyrchion neu wasanaethau a gafaelwyd gan PCGC. Dylid rheoli hyn o dan Weithdrefn Gwasanaethau Caffael PS-CO14, er mwyn sicrhau bod materion ansawdd a diogelwch cleifion yn cael eu nodi a bod y cyrff priodol yn cael eu hysbysu;
- Mae gweithdrefnau cwyno penodol yn berthnasol mewn meysydd rheoledig e.e. o ran cwynion yn ymwneud â chyfreithwyr yn y Gwasanaethau Cyfreithiol a Risg, dylai achwynwyr ddilyn Canllawiau Cwynion Lexcel;
- Lle mae'r Gŵyn yn cael ei hymchwilio neu wedi cael ei ymchwilio iddi gan Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru;
- Lle nad yw PCGC wedi cydymffurfio â Deddf Rhyddid Gwybodaeth (Rhyddid Gwybodaeth) (2000), Deddf Diogelu Data (1998), neu Reoliad Gwybodaeth Amgylcheddol (2004), byddai Swyddfa'r Comisiynydd Gwybodaeth (ICO) yn delio â chwynion o'r fath, ar ôl ymchwiliad lleol gan Reolwr Llywodraethu Gwybodaeth PCGC;

- MEWNOL -

OS YW'R DDOGFEN HON YN CAEL EI HARGRAFFU, DAIFF Y DDOGFEN HON YN DDOGFEN NA ELLIR EI RHEOLI

ID y protocol: Rheoli Cwynion  
Fersiwn Rhif V4

Tudalen 9 o 20  
Dyddiad dod i rym: Cymeradwywyd

Awdur: Roxann Davies  
Cymeradwywr: yr Uwch Dîm Rheoli

- Achosion disgyblu a nodwyd o ganlyniad i'r ymchwiliad i gwynion. Byddai'r rhain yn cael eu hystyried o dan brosesau Gweithlu a Datblygu Sefydliadol (WF&OD) lleol;
- Cwynion neu ymholiadau a godwyd ac a ddatryswyd o fewn 24 awr, y deliwyd â nhw yn y fan a'r lle ac a ddsbarthwyd fel "mater"; a
- Phan fydd achwynydd yn ceisio ail-agor yr un gŵyn y maent eisoes wedi cytuno y deliwyd â hi yn foddhaol fel "mater". Oni bai bod PCGC yn ystyried bod ychwanegu gwybodaeth newydd yn gymwys i ymchwilio ymhellach ac wedi cael datblygu yn gŵyn.

### 11. Cwynion sy'n cynnwys mwy nag un corff cyfrifol

Mae mwyafrif y cwynion yn debygol o fod yn ymwneud â gwasanaethau a ddarperir gan PCGC. Fodd bynnag, bydd achlysuron pan fydd y gŵyn dan sylw yn cynnwys gwasanaethau a ddarperir gan fwy nag un corff cyfrifol.

Os yw PCGC yn derbyn cwyn sy'n cynnwys corff cyfrifol arall, dylid ceisio caniatâd yr unigolyn sy'n cwyno i hysbysu'r corff cyfrifol arall eu bod yn rhan o'r gŵyn. Dylid cyflawni hyn **o fewn dau (2) ddiwrnod gwaith** o'i dderbyn yn y lle cyntaf. Bydd PCGC yn cynghori'r ail gorff cyfrifol **o fewn dau (2) ddiwrnod gwaith** o dderbyn y caniatâd gan yr achwynydd.

Pan dderbynnir cwyn gan gorff cyfrifol arall ond mae'n cynnwys cwestiynau i'w hateb gan PCGC, yna cynhelir ymchwiliad ac anfonir yr ateb at y corff cyfrifol arall dan sylw. Mewn achosion o'r fath, bydd Swyddog Cyfrifol PCGC yn gofyn am weld yr ymateb terfynol cyn iddo gael ei anfon at yr achwynydd yn unol â'r arfer cyfredol.

Pe bai corff cyfrifol arall yn derbyn cwyn sy'n ymwneud â gwasanaethau/gwaith a wneir gan PCGC yna bydd yr Arweinydd Cwynion yn cysylltu â'r corff cyfrifol arall i gytuno ar y rolau a'r cyfrifoldebau unigol ar gyfer ymchwilio i'r gŵyn wrth edrych tua'r dyfodol.

### 12. Cwynion Blinderus

Gall cwynion cyson a/neu flinderus, er mai ychydig ydynt mewn nifer, achosi anawsterau gwirioneddol i staff PCGC wrth ddelio â'r mathau hyn o gwynion. Yr anhawster wrth drin cwynion o'r fath yw bod ganddynt y potensial i roi straen ar amser ac adnoddau ac y gallant achosi straen gormodol i staff sy'n arwain at yr angen am gefnogaeth wrth ymdrin â'r math hwn o gŵyn. Er bod staff PCGC yn anelu at ymateb gyda dealltwriaeth, amynedd a chydymdeimlad i anghenion pob achwynydd, mae yna adegau pan nad oes unrhyw beth pellach y gellir ei wneud yn rhesymol i gynorthwyo neu i unioni problem go iawn neu broblem ganfyddedig sydd wedi ei hadrodd i'r sefydliad.

Gellir barnu bod achwynwyr (a/neu unrhyw un sy'n gweithredu ar eu rhan) yn achwynwyr cyson neu flinderus lle mae cyswllt blaenorol neu bresennol gyda nhw yn dangos eu bod yn cwrdd â **DAU NEU FWY** o'r meini prawf canlynol. Dyma lle mae achwynydd:

- Yn parhau i fynd ar drywydd cwyn pan fydd Gweithdrefn Cwynion y GIG wedi'i gweithredu a'i disbyddu'n llawn ac yn briodol (gan gynnwys lle mae ymchwiliad wedi'i wrthod fel "allan o amser").
- Yn ceisio ymestyn cyswllt trwy godi pryderon neu gwestiynau pellach ar ôl derbyn ymateb. Mae'n werth nodi bod yn rhaid cymryd gofal i beidio â diystyru materion newydd y nodwyd eu bod yn wahanol iawn i'r gŵyn wreiddiol. Efallai y bydd angen mynd i'r afael â'r rhain fel cwynion ar wahân.
- Yn anfodlon derbyn tystiolaeth wedi'i dogfennu o driniaeth a roddwyd fel tystiolaeth ffeithiol, neu'n gwadu derbyn ymateb digonol er gwaethaf gohebiaeth yn ateb eu cwestiynau yn benodol neu ddim yn derbyn y gall ffeithiau fod yn anodd eu gwirio weithiau pan fydd cyfnod hir o amser wedi mynd heibio.
- Ddim yn nodi'n glir yr union faterion yr hoffent ymchwilio iddynt, er gwaethaf ymdrechion rhesymol staff PCGC, a lle bo hynny'n briodol, y Gwasanaeth Eiriolaeth Cwynion Annibynnol (ICAS) i'w helpu i nodi eu pryderon, a/neu lle nad yw'r pryderon a nodwyd o fewn cylch gwaith PCGC i ymchwilio.
- Yn canolbwyntio ar fater dibwys i raddau sy'n anghymesur â'i arwyddocâd ac yn parhau i ganolbwyntio ar y pwynt hwn. Cydnabyddir y gall penderfynu beth sy'n fater 'dibwys' fod yn oddrychol a rhaid defnyddio barn ofalus wrth gymhwyso'r meini prawf hyn.
- Wrth fynd i'r afael â'r gŵyn, mae'r achwynydd wedi cysylltu'n ormodol gyda PCGC, gan roi pwysau afresymol ar amser neu adnoddau staff. Gall cyswllt fod yn bersonol neu dros y ffôn, llythyr, e-bost neu ffacs. Rhaid fod yn ddoeth wrth benderfynu beth yw "cysylltu'n ormodol" a bydd hyn yn seiliedig ar amgylchiadau penodol pob achos unigol.
- Wedi aflonyddu, wedi sarhau yn bersonol neu yn eiriol ar fwy nag un achlysur ar aelodau staff PCGC sy'n delio â'u cwyn, eu teuluoedd neu gymdeithion. Fodd bynnag, rhaid i staff gydnabod y gall achwynwyr weithiau ymddwyn yn groes i'w cymeriad ar adegau o straen, pryder neu salwch.
- Wedi recordio cyfarfodydd neu sgysiau wyneb yn wyneb/ffôn heb hysbysu staff PCGC sy'n delio â'u cwyn a heb sicrhau eu caniatâd cyn recordio cyfathrebiadau o'r fath.
- Yn cyfathrebu ac yn arddangos galwadau neu ddisgwyliadau afresymol ar staff PCGC ac yn gwrthod derbyn y gall y ceisiadau hyn fod yn afresymol (e.e. yn mynnu bod ymateb i gŵyn yn cael ei ddarparu ar frys o fewn amserlen sy'n afresymol neu y tu allan i arfer a gydnabyddir fel rheol).

Pan fydd achwynwyr wedi'u nodi'n rhai blinderus neu gyson gan gonsensws o fewn Gwasanaethau Corfforaethol PCGC ac mewn ymgynghoriad â'r

Cyfarwyddwr neu'r Pennaeth Gwasanaeth priodol (y rhai a allai fod wedi bod yn gysylltiedig â chwynion blinderus), ac yn unol â'r meini prawf uchod, bydd y Swyddog Cyfrifol yn penderfynu ar ba gamau i'w cymryd. Bydd y Swyddog Cyfrifol yn gweithredu camau o'r fath ac yn hysbysu achwynwyr yn brydlon ac yn ysgrifenedig o'r rheswm pam eu bod wedi'u dosbarthu fel unigolion blinderus neu gyson a'r camau a gymerir.

Rhaid copïo'r hysbysiad yn brydlon er mwyn rhoi'r wybodaeth angenrheidiol i'r unigolion hynny sydd eisoes yn rhan o'r ymchwiliad. Rhaid cadw cofnod, er mwyn cyfeirio ato yn y dyfodol, o'r rhesymau pam mae achwynydd wedi'i ddsbarthu'n flinderus neu'n gyson a'r camau a gymerwyd.

Gall y Swyddog Cyfrifol benderfynu delio ag achwynwyr cyson neu flinderus mewn un o'r ffyrdd canlynol:

- Unwaith y bydd yn amlwg bod achwynydd yn cwrdd ag unrhyw un o'r meini prawf uchod, gallai fod yn briodol eu hysbysu yn ysgrifenedig eu bod mewn perygl o gael eu dosbarthu fel achwynydd cyson neu flinderus.
- Dylid anfon copi o'r nodyn canllaw hwn atynt a dylid eu cynghori i ystyried y meini prawf a amlinellir wrth ddelio â PCGC yn y dyfodol. Mewn rhai achosion, gallai fod yn briodol copïo'r hysbysiad hwn i eraill sy'n ymwneud â'r gŵyn. Gellir awgrymu hefyd bod achwynwyr yn ceisio cyngor wrth fynd â'u cwyn ymhellach (e.e. y Gwasanaeth Eiriolaeth Cwynion Annibynnol - ICAS).
- Ceisio datrys materion cyn galw'r weithdrefn hon, a/neu'r sancsiynau y manylir o fewn y weithdrefn, trwy lunio Cytundeb wedi'i Lofnodi gyda'r achwynydd. Dylai'r trefniant hwn nodi "Cod Ymddygiad" cytunedig i'r holl bartïon dan sylw i ganiatáu i PCGC barhau i ddelio â'r gŵyn. Pe bai tor-cytundeb, yna rhoddir ystyriaeth i weithredu camau eraill fel yr amlinellir isod:
  - Gwrthod cyswllt pellach â'r achwynydd naill ai'n bersonol, dros y ffôn, ffacs, llythyr neu'n electronig, neu unrhyw gyfuniad o'r rhain, ar yr amod bod un math o gyswllt yn cael ei gynnal. Fel arall, gellid cyfyngu cyswllt pellach i gyswllt trwy drydydd parti enwebedig.
  - Rhoi gwybod i achwynwyr fod PCGC, mewn amgylchiadau eithafol, yn cadw'r hawl i atgyfeirio cwynion afresymol neu flinderus at dîm cyfreithiol y sefydliad a/neu, os yw'n briodol, yr Heddlu.
  - Atal dros dro bob cyswllt â'r achwynydd/achwynwyr, neu yr ymchwil i gŵyn, wrth geisio cyngor cyfreithiol neu arweiniad gan gorff GIG arall, yr Adran Iechyd neu asiantaethau perthnasol eraill fel y nodwyd.

- MEWNOL -

OS YW'R DDOGFEN HON YN CAEL EI HARGRAFFU, DAIFF Y DDOGFEN HON YN DDOGFEN NA ELLIR EI RHEOLI

ID y protocol: Rheoli Cwynion  
Fersiwn Rhif V4

Tudalen 12 o 20  
Dyddiad dod i rym: Cymeradwywyd

Awdur: Roxann Davies  
Cymeradwywr: yr Uwch Dîm Rheoli

### 13. Tynnu Cwyn yn ôl

Gall y sawl a wnaeth y gŵyn dynnu'r cwyn yn ôl ar unrhyw adeg. Gellir tynnu'r gŵyn yn ôl:

- yn ysgrifenedig;
- yn electronig;
- ar lafar yn bersonol; neu
- dros y ffôn:

Os tynnir cwyn yn ôl ar lafar, bydd PCGC yn ysgrifennu at yr unigolyn cyn gynted â phosibl i gadarnhau eu penderfyniad. Fodd bynnag, hyd yn oed os tynnwyd y gŵyn yn ôl, os teimlir bod ymchwilio i'r gŵyn yn dal yn briodol, bydd PCGC yn parhau â hyn.

### 14. Cydnabod Cwynion

Ymdrinnir â phob cwyn yn dilyn y broses a ddisgrifir isod ac yn y siart llif yn **Atodiad 2**.

Anfonir cydnabyddiaeth o dderbyn y gŵyn a chynnig o'r cyfle i drafod y mater at yr achwynydd gan PCGC ddim mwy na **dau (2) ddiwrnod gwaith** ar ôl ei dderbyn. Gall y gydnabyddiaeth fod yn ysgrifenedig neu'n electronig, yn dibynnu ar sut mae'r gŵyn yn cael ei hysbysu.

Gellir derbyn cwynion geiriol unrhyw le o fewn sefydliad. Dylai'r person sy'n cymryd yr alwad ffôn gymryd disgrifiad byr o'r gŵyn a manylion cyswllt sy'n cynnwys:

- Enw;
- Rhif llinell dir neu ffôn symudol;
- Cyfeiriad e-bost;
- Argaeledd i dderbyn galwad yn ôl; a'r
- Amser a dderbyniwyd yr alwad.

Yn syth ar ôl derbyn yr alwad, rhaid trosglwyddo manylion y gŵyn i'r Arweinydd Cwynion yn y Gwasanaethau Corfforaethol. Rhaid i PCGC gydnabod derbyn y gŵyn yn ysgrifenedig o fewn dau **(2) ddiwrnod gwaith** o'i derbyn.

Mae'r llythyr cydnabod yn cynnig cyfle i drafod y gŵyn a manylion:

- Y modd yr ymdrinnir â'r ymchwiliad; a'r
- Cyfnod amser:
  - y mae'n debygol o gwblhau yr ymchwiliad i'r gŵyn; a
  - phan fydd ymateb yn debygol o gael ei anfon at yr unigolyn hwnnw.

## 15. Cofnodi

Rhan o'r broses reoli cwynion yn unol â'r protocol hwn yw sicrhau bod unrhyw ohebiaeth a dderbynnir gan PCGC yn cael ei chofnodi'n gywir. Mae hyn yn sicrhau bod pob achos yn cael cyfeirnod unigryw, ynghyd â'r canlynol:

- Math o Bryder (cwyn);
- Gwasanaeth (cyfarwyddiaeth);
- Enw'r achwynydd;
- Disgrifiad o'r pryder (prif gorff y gŵyn);
- Math o gyfathrebu (h.y. e-bost, llythyr, galwad ffôn);
- Dyddiad derbyn y pryder;
- Dyddiad cydnabod y pryder;
- Dyddiad cau ar gyfer ymateb;
- Dyddiad anfon ymateb; a
- Nifer y diwrnodau i gydymffurfio.

Ar hyn o bryd, defnyddir taenlen fanwl sy'n cynnwys y meysydd uchod i reoli'r gronfa ddata cwynion yn effeithiol, i gofnodi'r holl ddigwyddiadau a dderbynnir fel y gellir cyfeirio atynt yn hawdd ac adrodd arnynt yn ôl y galw. Mae'r templed safonol ar gyfer cofnodi cwynion a materion i'w weld yn **Atodiad 3**.

## 16. Ymchwilio i Gwynion

Bydd yr ymchwilydd dirprwyedig o fewn pob cyfarwyddiaeth yn gyfrifol am:

- Gynnal asesiad cychwynnol i sefydlu ffeithiau a pharmedrau gofynnol yr ymchwiliad;
- Lefel a math y gefnogaeth sy'n ofynnol gan unrhyw aelod neu aelodau o staff PCGC sy'n ymwneud â'r materion a godwyd gan yr achwynydd; a
- Gwneud penderfyniadau am wraidd y materion, gan arwain at hysbysu'r gŵyn.

Bydd gan PCGC drefniadau ar waith i sicrhau bod yr unigolyn a hysbysodd y sefydliad am y gŵyn yn cael ei ddiweddarau am yr ymchwiliad mewn modd amserol ac mewn fformat sy'n diwallu unrhyw anghenion sydd eisoes wedi'u nodi yn ystod y cyswllt cychwynnol.

Pan godir cynw, p'un ai gan ddefnyddiwr gwasanaeth, neu drwy adroddiad gan aelod o staff, bydd y manylion yn cael eu rhannu gyda'r aelod staff a enwir lle bo hynny'n briodol. Gwneir hyn yn gefnogol a gall staff ofyn i aelod o'u cymdeithas broffesiynol neu gynrychiolydd Undeb Llafur fod yn bresennol mewn unrhyw gyfarfodydd dilynol. Rhoddir ystyriaeth hefyd o dan bolisiau y Gweithlu a Datblygu Sefydliadol (WF&OD) a fydd angen cefnogaeth fwy rhagweithiol ar aelod o staff, fel cwnsela neu gyngor cyfreithiol.

- MEWNOL -

## 17. Ymateb

Bydd yr ymchwilydd dirprwyedig o'r gyfarwyddiaeth berthnasol yn paratoi adroddiad ysgrifenedig ac yn drafftio ymateb i'r gŵyn sy'n destun ymchwiliad i'w hanfon at yr Arweinydd Cwynion a fydd yn cynorthwyo gyda:

- Chrynhoi natur a sylwedd y mater neu'r materion a godwyd yn y gŵyn; ac
- Yn disgrifio'r ymchwiliad a gynhaliwyd. Bydd hyn

hefyd yn cynnwys:

- Copïau o unrhyw farn arbenigol y mae'r person sy'n ymchwilio i'r gŵyn wedi'i derbyn yn ystod yr ymchwiliad;
- Ymddiheuriad os oes angen;
- Cydnabod pa gamau a gymerir ynglŷn â chanlyniad yr ymchwiliad; ac yn
- Cynnig i'r achwynydd drafod cynnwys yr ymateb.

Bydd yr ymateb yn cael ei adolygu gan yr Arweinydd Cwynion a'i basio i'w lofnodi i Gyfarwyddwr Cyllid a Gwasanaethau Corfforaethol PCGC a Phennaeth Cyllid a Datblygu Busnes/Pennaeth Gwasanaethau Corfforaethol, cyn ei ryddhau.

Pe bai'r achwynydd yn anfodlon â'r broses a ddilynwyd a'r ymateb a ddarparwyd, dylent gysylltu â Rheolwr Gyfarwyddwr PCGC ([Neil.Frow@wales.nhs.uk](mailto:Neil.Frow@wales.nhs.uk) neu dros y ffôn ar 01443 848585), o fewn 28 diwrnod o ddyddiad yr ymateb terfynol a gyhoeddwyd, i ofyn am adolygiad annibynnol.

## 18. Terfyn Amser

Rhaid i'r Arweinydd Cwynion gymryd pob cam rhesymol i anfon ymateb cymeradwy i'r achwynydd o fewn **tri deg (30) diwrnod gwaith**, sy'n dechrau ar y diwrnod y derbyniodd PCGC hysbysiad am y gŵyn.

Os na all y swyddog cyfrifol ddarparu ymateb o fewn **tri deg (30) diwrnod gwaith** rhaid iddo:

- Hysbysu'r achwynydd yn unol â hynny gan esbonio'r rheswm dros yr oedi wrth ymateb; ac
- Anfon yr ymateb cyn gynted ag sy'n rhesymol ymarferol ac **o fewn chwe (6) mis** o'i dderbyn.

Os yw amgylchiadau eithriadol yn golygu na ellir cadw at y cyfnod o chwe mis, rhaid rhoi gwybod i'r achwynydd am y rhesymau dros yr oedi a phryd y gellir disgwyl ymateb.

- MEWNOL -

OS YW'R DDOGFEN HON YN CAEL EI HARGRAFFU, DAIFF Y DDOGFEN HON YN DDOGFEN NA ELLIR EI RHEOLI

ID y protocol: Rheoli Cwynion  
Fersiwn Rhif V4

Tudalen 15 o 20  
Dyddiad dod i rym: Cymeradwywyd

Awdur: Roxann Davies  
Cymeradwywr: yr Uwch Dîm Rheoli



## 19. Monitro

Mae pob cwyn yn cael ei monitro er mwyn sicrhau bod pob un wedi cael ei ymchwilio a'i drin yn ddigonol, bod camau adfer wedi'u rhoi ar waith a bod gwersi wedi'u dysgu.

Bydd yr adran Gwasanaethau Corfforaethol yn cynnal adolygiad blynyddol o'r Weithdrefn Trin Cwynion, a bydd y canlyniadau yn cael eu hamlinellu yn yr Adroddiad Blynyddol sy'n ymwneud â'r gwaith o drin Cwynion a gyflwynir i'r Uwch Dîm Rheoli.

Mae hyn er mwyn sicrhau bod unrhyw wersi a ddysgir yn cael eu hamlygu, eu nodi a'u lledaenu ar draws y sefydliad, er mwyn gwella'r gwasanaethau a ddarperir a cheisio osgoi cwynion o'r fath yn y dyfodol.

Mae gwersi'n cael eu dysgu a chanlyniadau yn cael eu cofnodi, trwy'r Ffurflen Cofnodi Cwynion yn **Atodiad 3**.

At ddibenion monitro gweithredu'r trefniadau ar gyfer delio â chwynion, rhaid i PCGC gadw cofnod o'r materion canlynol:

- Hysbysiad o bob cwyn;
- Canlyniad pob cwyn;
- Prydlondeb ymchwilio i'r gŵyn yn unol â'r targedau a osodwyd; a'r
- Rhesymau pam mae unrhyw ymchwiliad wedi mynd y tu hwnt i'r cyfnod o dri deg (30) diwrnod.

## 20. Adroddiad Blynyddol

Cynhyrchir Adroddiad Blynyddol ar gyfer Pwyllgor y Bartneriaeth Cydwasanaethau (SSPC), y Pwyllgor Archwilio a'r Uwch Dîm Rheoli a fydd yn manylu ar:

- Drosolwg o'r trefniadau sydd ar waith ar gyfer delio â chwynion;
- Effeithiolrwydd y trefniadau a sut y gallai hyn fod wedi effeithio ar ddefnyddwyr gwasanaeth a staff;
- Ystadegau cwynion;
- Themâu, tueddiadau a materion allweddol;
- Gwersi a ddysgwyd; a
- Chasgliad a blaenoriaethau er mwyn gwella.

## 21. Gweithredu a Chydymffurfiaeth

Bydd PCGC yn mynd ati'n barhaus i hyrwyddo ymwybyddiaeth a dealltwriaeth o'r Protocol hwn. Bydd Cyfarwyddwyr neu Benaethiaid Gwasanaeth yn gweithredu'r Protocol hwn o fewn eu cyfarwyddiaeth a byddant yn sicrhau bod gweithdrefnau lleol yn bodoli i gefnogi'r Protocol hwn. Bydd y Pennaeth Cyllid a Datblygu Busnes/Pennaeth

- MEWNOL -



Gwasanaethau Corfforaethol yn cynghori ac yn goruchwylio datblygiad gweithdrefnau lleol i sicrhau cydymffurfiaid â'r Rheoliadau.

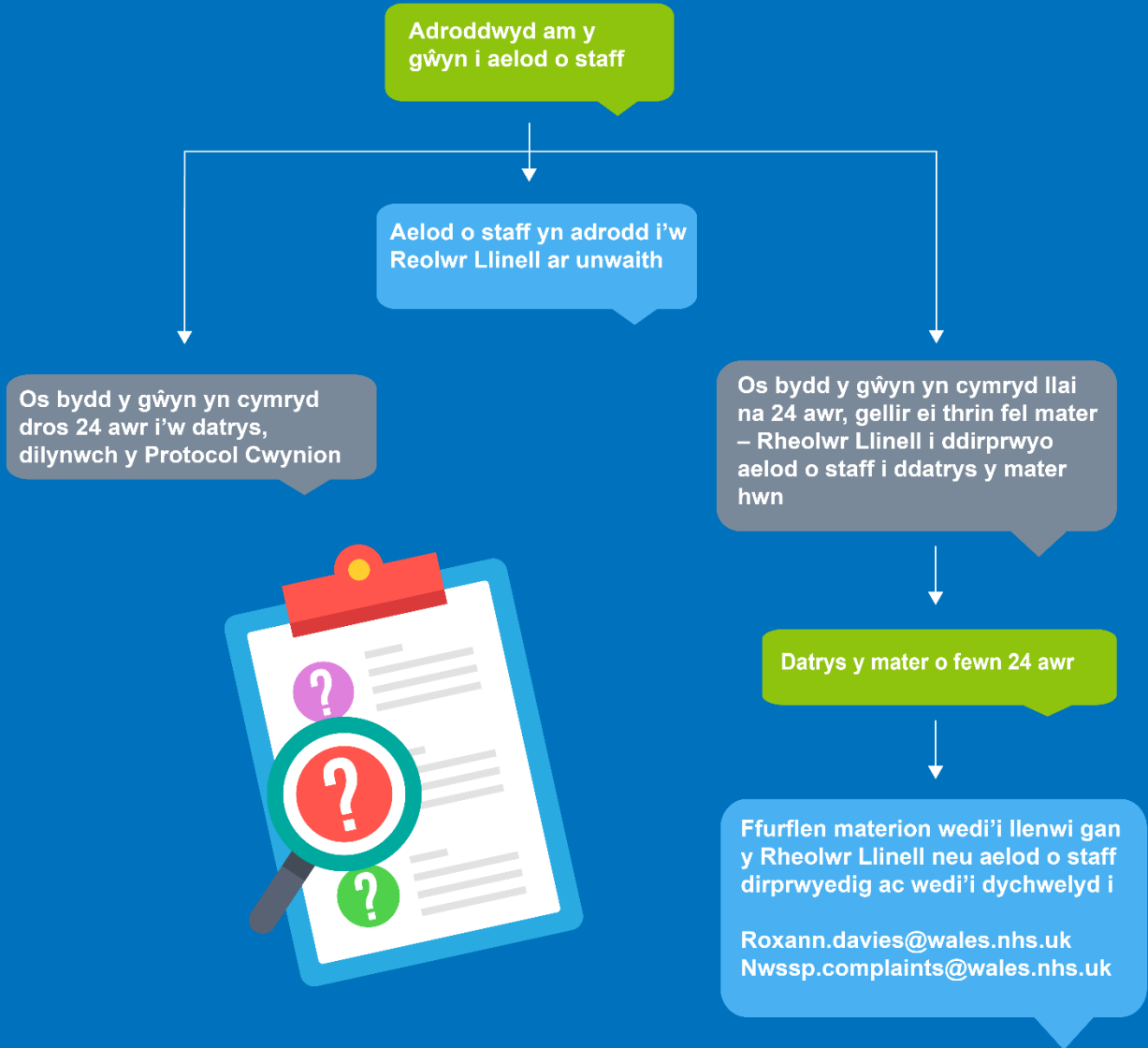
Yn ogystal fe fydd yna erthyglau mewn rwydwyddiadau a chylchlythyrau rhybuddion, ymgyrchoedd posterïa a rhaglenni ymwybyddiaeth/hyfforddiant pwrpasol yn ôl y galw.

### 22. Geirda

- Gweithio i Wella - Canllawiau ar ddelio â Phryderon am y GIG o'r 1 Ebrill 2011, Llywodraeth Cymru
- Gwasanaeth Iechyd Genedlaethol (Trefniadau Pryderon Cwynion ac Iawn (Cymru) (2011)
- Polisi Trin Pryderon Ymddiriedolaeth GIG Felindre: <http://howis.wales.nhs.uk/sitesplus/972/opendoc/306552>
- Gwefan Cwynion PCGC: <http://www.wales.nhs.uk/sitesplus/955/page/65716>

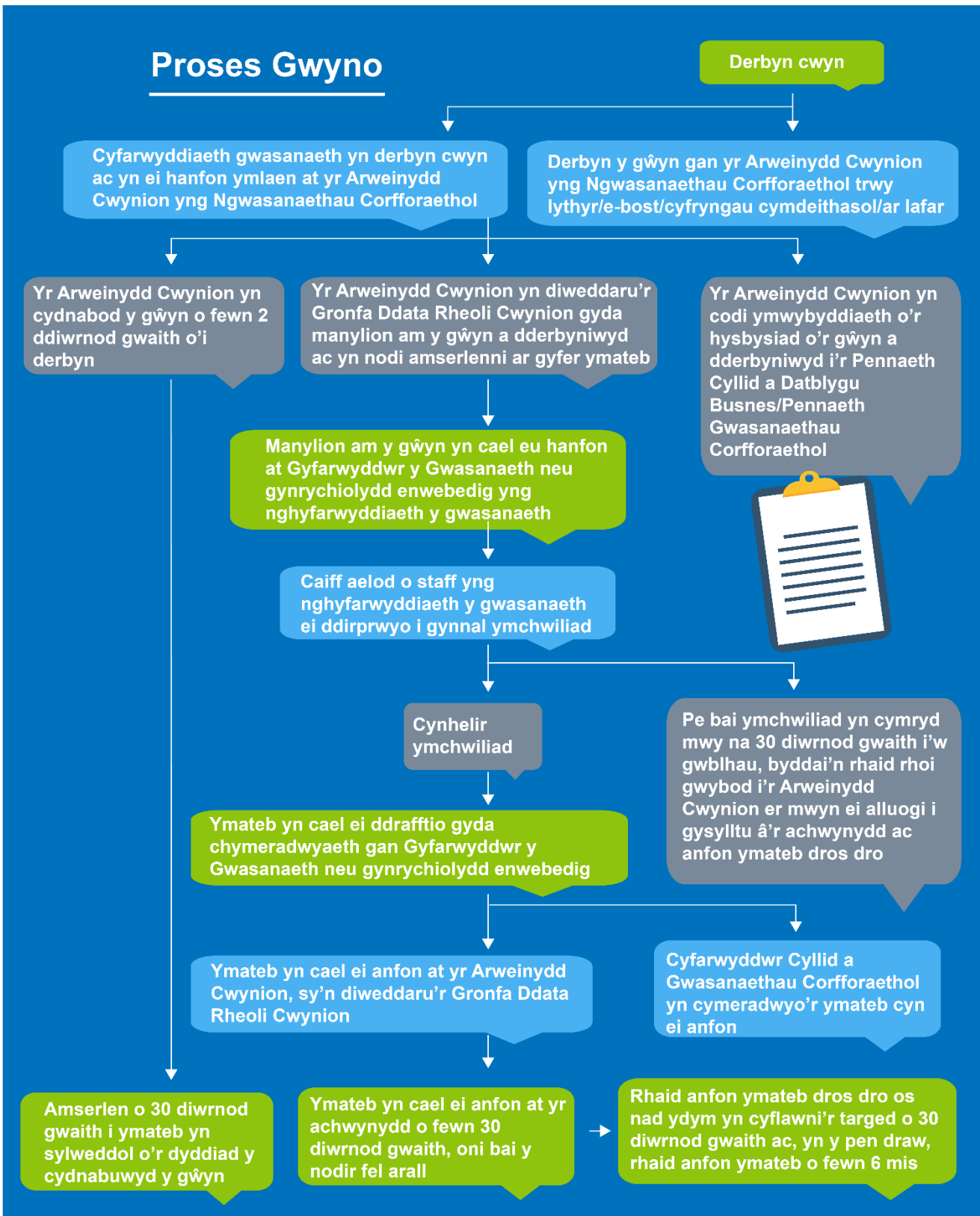
## ATODIAD 1 - SIART LLIF MATERION

### Siart Lif Materion



- MEWNOL -

## ATODIAD 2 - SIART LLIF CWYNIION



- MEWNOL -

OS YW'R DDOGFEN HON YN CAEL EI HARGRAFFU, DAIFF Y DDOGFEN HON YN DDOGFEN NA ELLIR EI RHEOLI

**ATODIAD 3 - FFURFLEN COFNODI CWYN**

|  |  |
|--|--|
| <b>Dyddiad ac amser y'i derbyniwyd yn wreiddiol:</b>                       |  |
| <b>Enw'r achwynydd/person a adroddodd:</b>                                 |  |
| <b>Perthynas yr achwynydd (e.e. aelod o'r cyhoedd/staff):</b>              |  |
| <b>Gwasanaeth neu gyfarwyddiaeth mae'r pryder yn ymwneud ag ef/hi:</b>     |  |
| <b>Ardal/Bwrdd Iechyd/Ymddiriedolaeth mae'r pryder yn ymwneud â hi/ef:</b> |  |
| <b>Dyddiad ac amser y cyfeiriwyd at Wasanaethau Corfforaethol PCGC:</b>    |  |
| <b>Enw a theitl swydd y staff sy'n delio â'r ymchwiliad lleol:</b>         |  |
| <b>Math o bryder a godwyd:</b>   |  |
| <b>Disgrifiad y pryder a godwyd:</b>                                       |  |
| <b>Canlyniad pryder/effaith ar y defnyddiwr gwasanaeth:</b>                |  |
| <b>Ffactorau cyfrannol:</b>  |  |
| <b>Camau a gymerwyd i ddatrys:</b>   |  |
| <b>Gwersi a Ddysgwyd</b>   |  |
| <b>Yr amser a gymerwyd i ddatrys (os caiff ei gyhoeddi, cyn pen 24</b>     |  |

- MEWNOL -

## Protocol Rheoli Cwynion

|   |  |
|---|--|
| <b>awr):</b>  |  |
| <b>Adborth i'r achwynydd<br/>(os yn berthnasol, o fewn<br/>24 awr):</b> |  |
| <b>Wedi'i lofnodi a'i<br/>ddyddio</b>                                   |  |

**I'w ddychwelyd at [Roxann.Davies@wales.nhs.uk](mailto:Roxann.Davies@wales.nhs.uk) neu  
[NWSSP.Complaints@wales.nhs.uk](mailto:NWSSP.Complaints@wales.nhs.uk)**

- MEWNOL -

OS YW'R DDOGFEN HON YN CAEL EI HARGRAFFU, DAIFF Y DDOGFEN HON YN DDOGFEN NA ELLIR EI RHEOLI

ID y protocol: Rheoli Cwynion  
Fersiwn Rhif V4

Tudalen 21 o 20  
Dyddiad dod i rym: Cymeradwywyd

Awdur: Roxann Davies  
Cymeradwywr: yr Uwch Dîm Rheoli