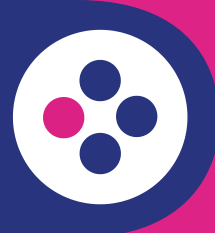


Cwynion



Mae'r daflen ffeithiau hon yn rhoi gwybod ichi am ein proses i fynd i'r afael gyda chwynion yn unol ag Arolygiaeth Gofal Cymru (CIW).

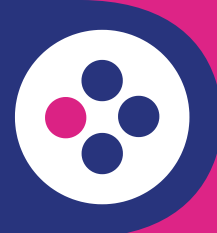




Angen gwneud cwyn?

Yn syml, sganiwch y cod QR hwn i gwblhau ein ffurflen gwyno. Bydd aelod o'r tîm wedyn yn cysylltu â chi i drafod eich cwyn gyda chi.





Beth ydy cwyn?



Mae gwneud cwyn yn golygu lleisio'ch barn am rywbeth nad ydych chi'n ei hoffi neu rywbeth rydych chi'n anfodlon ag o.



Hoffem sicrhau ei fod yn hawdd ichi roi gwybod inni pan na fyddwch chi'n fodlon gyda rhywbeth.



Rydym wedi sicrhau bod yr holl wybodaeth sydd ei hangen arnoch i gyflwyno cwyn yn hawdd i'w ddeall.



Meddwl am gŵyn



Rydym am ichi fod yn hapus.



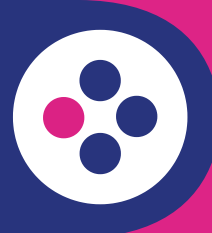
Mae'n berffaith iawn ichi gwyno.



Gallwch gwyno os ydych chi'n meddwl
bod un o'n staff wedi torri'r rheolau.



allwch gwyno am unrhyw un o'n
gwasanaethau ni.



Cyflwyno Cwyn



Gallwch roi gwybod i'ch gweithiwr gofal neu aelod arall o staff os hoffech chi gyflwyno cwyn.



Gallwch roi gwybod i'r prif reolwr neu eu rheolwr nhw.



Gallwch ofyn i ffrind, rhywun o'ch teulu, eiriolwr neu weithiwr cymdeithasol i gysylltu gyda ni.



Sut gallwch chi gwyno



Gallwch gwyno drwy anfon e-bost.



Gallwch gwyno drwy ysgrifennu atom ni.



Gallwch gwyno drwy ein ffonio ni.



Mae ein cyfeiriad, rhif ffôn a chyfeiriad e-bost ar dudalen gefn y llyfryn hwn.



Beth fydd yn digwydd pan fyddwch chi'n cwyno?



Byddwn yn anfon llythyr atoch o fewn 3 diwrnod gwaith i roi gwybod i chi ein bod wedi derbyn eich cwyn.



Bydd un o'n staff yn siarad gyda chi er mwyn ceisio lleddfu'r sefyllfa. Ein nod ydy mynd i'r afael â'ch cwyn cyn gynted â phosibl.



Mae'n bosibl y bydd angen inni ganfod mwy o wybodaeth gan ein staff. Gelwir hyn yn ymchwiliad.



Byddwn yn ymdrechu i fynd i'r afael â'ch cwyn ymhen 28 diwrnod. Os bydd angen mwy o amser arnom, fe wnawn ni roi gwybod ichi.



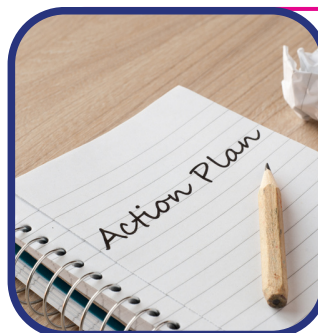
Sut byddwn ni'n mynd ati i wella'r sefyllfa?



Byddwn yn rhoi gwybod ichi beth rydym ni wedi'i ganfod am eich cwyn.



Byddwn yn rhoi gwybod ichi am ein camau gweithredu er mwyn gwella'r sefyllfa.



Byddwn yn rhoi gwybod ichi sut byddwn yn atal pethau rhag mynd o'i le eto.



Byddwn yn gwirio eich bod yn fodlon gyda sut bu inni wrando arnoch chi.



Pwy ddylech chi gysylltu gyda nhw



Os ydych chi'n dal yn anfodlon, gallwch siarad gyda rhywun arall. Mae gwahanol bobl gallwch chi siarad gyda nhw ynghylch gwahanol broblemau. Mae'r bobl gallwch chi siarad gyda nhw ar y tudalennau nesaf.



Ewch ati i gyflwyno'ch cwyn i'ch rheolwr, eich gweithiwr cymdeithasol neu'r bobl sy'n talu am eich cymorth yn y Gwasanaethau Cymdeithasol yn gyntaf. Mae eu cyfeiriad neu rif ffôn ar gael gan y gwasanaeth/ yn y cartref – yr oll sydd angen ichi wneud ydy gofyn am y manylion.

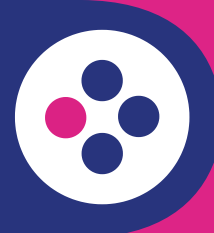
Gallwch hefyd gyflwyno'ch cwyn i Arolygiaeth Gofal Cymru.



Arolygiaeth Gofal
Cymru
Care Inspectorate
Wales

Nhw sy'n gyfrifol am alw heibio a gwirio ein bod ni'n cyflawni ein gwasanaeth yn effeithiol.

Ni allan nhw ymchwilio i'ch cwyn ond mae'n ddefnyddiol iddyn nhw wybod bod eich gwasanaeth yn cyflawni eu gwaith yn briodol ac yn ddiogel. Os nad ydyn nhw, gallai Arolygiaeth Gofal Cymru fynd i'r afael â hynny.

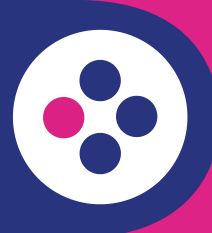


Who to contact

Os ydych chi'n dal yn anfodlon, gallwch anfon eich cwyn yn uniongyrchol at yr ombwdsman neu gallwch ofyn i gynghorydd lleol wneud hyn ichi.



Os ydych chi'n ansicr ynghylch sut i fynd ati i gwyno i'r ombwdsman, gallwch fanteisio ar gymorth gan Dîm Cyngor Cwynion Ombwdsman Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru ar 0300 790 0203.



Get in touch

Quality & Compliance Team



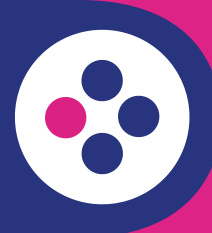
01244 445 072

complaints@
bluestonesmedicalcomplexcare.co.uk

Ysgrifennwch atom ni:



Bluestones Medical Complex Care
Holden House
Chester Business Park
Chester
CH4 9QU



Get in touch



Arolygiaeth Gofal
Cymru
Care Inspectorate
Wales

Arolygiaeth Gofal Cymru (CIW)

Swyddfa Llywodraeth Cymru Sarn
Mynach

Cyffordd Llandudno LL319RZ

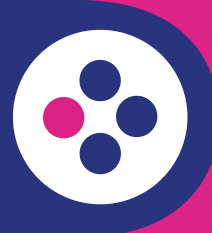
Ffôn: 0300 7900126

Local Government &
Social Care
OMBUDSMAN

**Ombwdsman Gwasanaethau
Cyhoeddus ar ran Cymru**

**Ffordd yr Hen Gae Pencoed
CF35 5LJ**

Ffôn: 0300 790 0203



**bluestones medical
complex care**

01244 445 072 | complexcare@bluestonesmedicalcomplexcare.co.uk