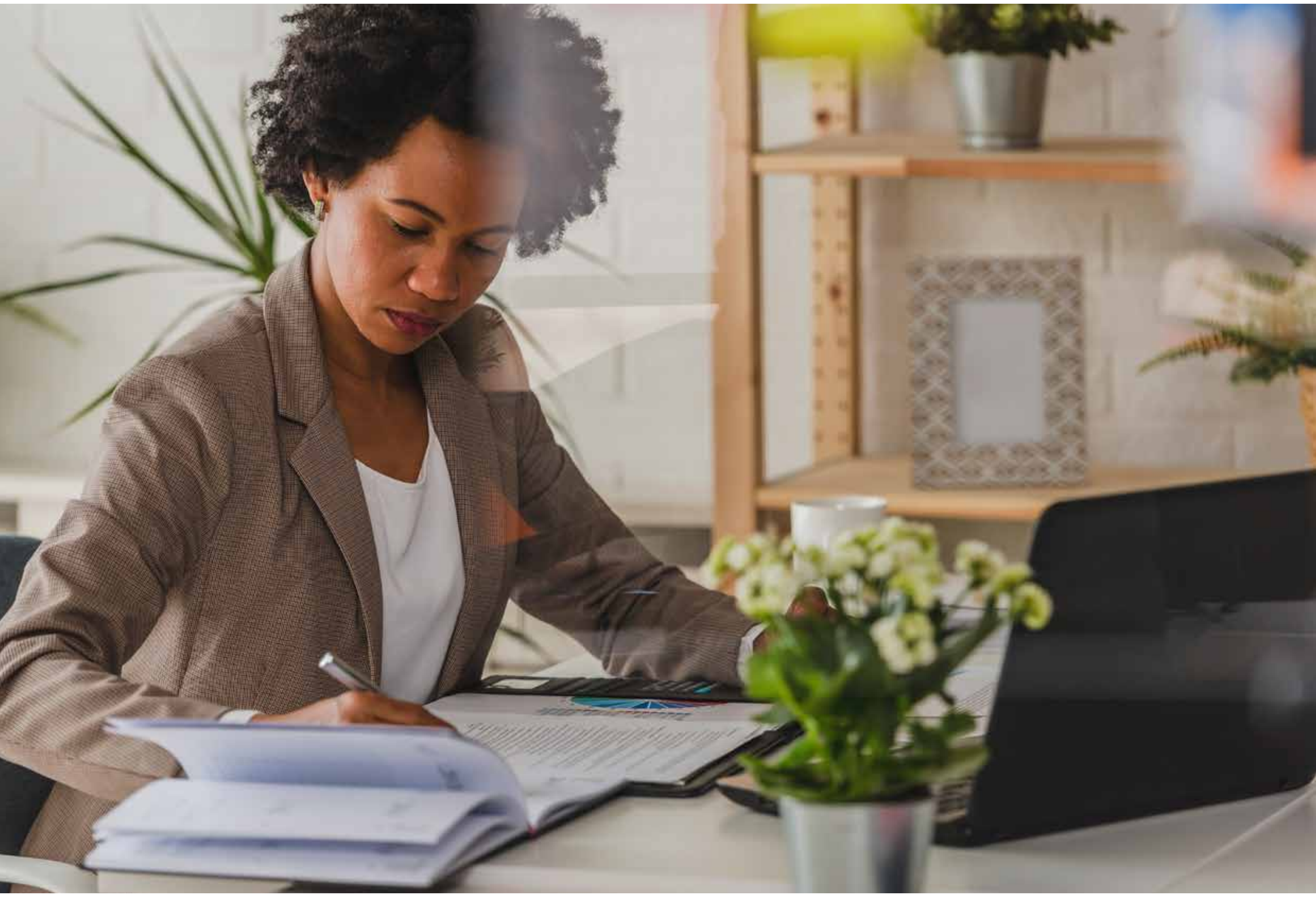
Hawdd ei Ddeall

Sut i wneud cwyn am y Gwasanaethau Gofal

Canllaw i ofalwyr



Mae'r ddogfen yma wedi cael ei ysgrifennu gan **Gofalwyr Cymru**. Mae'n fersiwn hawdd ei ddeall o '**Gwneud cwyn. Canllaw i ofalwyr**'.

Mawrth 2023

Sut i ddefnyddio'r ddogfen yma

Dyma ddogfen hawdd ei deall. Ond efallai y byddwch angen help i'w ddarllen. Gofynnwch i rywun rydych chi'n ei adnabod i'ch helpu.

Mae'r geiriau mewn **ysgrifen glas trwm** yn gallu bod yn anodd eu deall. Mae beth mae'r holl eiriau mewn glas yn ei feddwl ar **dudalen 40.**

Lle mae'r ddogfen yn dweud **ni**, mae hyn yn meddwl **Gofalwyr Cymru**. Am fwy o wybodaeth cysylltwch â:

Gwefan: www.carersuk.org/wales

E-mail: info@carerswales.org

Phone: 029 20811370

Mae'r ddogfen yma wedi cael ei gwneud yn hawdd ei deall gan Hawdd ei Ddeall Cymru gan ddefnyddio **Photosymbols**. I ddweud wrthyn ni beth rydych chi'n ei feddwl am y fersiwn hawdd ei ddeall yma, cliciwch yma.

Rhif trwydded Photosymbols 403527247

Cynnwys

Cyflwyniad 4

Gwneud cwynion a chodi pryderon 6

Codi pryder am ofal gan GIG Cymru 9

Cael help i godi pryderon am wasanaethau'r GIG 10

Sut fydd y GIG yn ymateb i'ch pryderon 11

Gwneud cwyn am wasanaethau sy'n cael eu rhedeg gan eich awdurdod lleol 13

Gwneud cwyn am Wasanaethau Cymdeithasol 15

Ar ôl ymchwiliad 24

Gwneud cwyn am ofal sy'n cael ei ddarparu gan wasanaeth gofal 27

Gwneud cwyn am Weithiwr Gofal Cymdeithasol 29

Gwneud cwyn am gartref nyrsio neu gartref gofal 31

Cartrefi nyrsio a gofal wedi'u hariannu gan y GIG 32

Cartrefi gofal Preifat ac Annibynnol 33

Pethau i feddwl amdanyn nhw pan fyddwch chi yn gwneud cwyn 34

Help i reoli eich emosiynau 37

Geiriau anodd 40

Cyflwyniad

Dyma ganllaw i’ch helpu chi i wneud cwyn am wasanaethau gofal sydd yn cael eu darparu gan:

- Yr awdurdod lleol neu’r Cyngor.
- Gofal iechyd.
- Gofal cymdeithasol, gan gynnwys gweithwyr cymdeithasol.
- Cartrefi gofal.

Efallai y byddwch chi eisiau gwneud cwyn os nad ydych chi neu berson rydych chi’n ei gefnogi yn hapus gyda’r gwasanaeth rydych chi’n ei gael.

Er enghraifft, efallai y byddwch chi eisiau cwyno os ydy’r gwasanaeth:

- Yn cael ei ohirio neu ei ganslo.
- Dim yn ddigon da.
- Yn rhy ddrud - mae’n costio gormod.
- Dydy ei ddim yn ateb eich anghenion erbyn hyn.

Fe fydd y canllaw yma yn dweud wrthych chi:

- Sut i wneud cwyn.

- Pethau i feddwl amdanyn nhw pan rydych chi'n gwneud cwyn.

- Sut i gael cefnogaeth emosiynol os ydych chi'n gwneud cwyn.

- Mathau eraill o gymorth sydd yn gallu eich helpu. Er enghraifft, gwasanaethau **eiriolaeth**.

> Gwasanaethau sy'n rhoi eiriolwr i chi ydy gwasanaethau **eiriolaeth**. Dyma berson sydd â hyfforddiant arbennig sydd yn gallu helpu i wneud yn siŵr bod eich meddyliau a'ch barn yn cael eu clywed ac maen nhw'n gallu siarad drosoch chi.

Gwneud cwynion a chodi pryderon

Fel arfer mae 2 gam wrth wneud cwyn.

Cam 1. Cwyn anffurfiol

Mae hyn yn meddwl dweud wrth y gwasanaeth nad ydych chi yn hapus gyda'r gofal maen nhw'n ei ddarparu.

Yn aml mae cwynion anffurfiol yn gallu cael eu trin yn gyflym ac yn hawdd.

Cam 2. Cwyn ffurfiol

Efallai y byddwch chi yn gwneud cwyn ffurfiol os ydy eich cwyn yn fwy difrifol.

Neu os nad ydych chi'n hapus gyda'r ffordd mae eich cwyn wedi cael ei thrin yng Ngham 1.

Os byddwch chi yn gwneud cwyn ffurfiol fe fydd angen i'r gwasanaeth:

- Ymchwilio iddo i ddarganfod beth sydd wedi digwydda pham.

- Dweud wrthych chi beth maen nhw wedi'i ddarganfod.
- Dweud wrthych chi sut y byddan nhw yn gwella eu gwasanaeth.

Mewn rhai gwasanaethau mae gwneud cwyn yn cael ei alw yn **codi pryder.**

Mae’r ffordd rydych chi’n gwneud cwyn neu’n codi pryder yn dibynnu ar:

- Beth ydy pwrpas eich cwyn.
- Pa wasanaeth rydych chi’n gwneud cwyn amdano.

Fe fydd gan bob sefydliad ei **broses gwyno** ei hun.

Dogfen ysgrifenedig ydy **proses gwyno** sy’n dweud wrthych chi sut mae cwynion yn cael eu gwneud a delio gyda nhw.

Rydych chi’n gallu gofyn am gopi o hyn os ydych chi ei angen.

Codi pryder am ofal gan GIG Cymru

Yn y GIG yng Nghymru mae gwneud cwyn yn cael ei alw yn **codi pryder**. Rydych chi'n gallu codi pryder am:

- Problemau gyda sut mae gwasanaeth yn gweithio neu

- Unrhyw beth sy'n effeithio ar ddiogelwch cleifion.

Os oes gennych chi bryder am wasanaeth GIG Cymru, rydych chi'n gallu:

- **Codi eich pryder gyda'r gwasanaeth mae gennych broblem gydag ef**. Rydych chi'n gallu gwneud hyn drwy siarad gyda rhywun wyneb yn wyneb, ysgrifennu llythyr neu anfon e-bost.

- **Gofyn iddyn nhw am wybodaeth am eu proses gwynion**.

Cael help i godi pryderon am wasanaethau'r GIG

Rydych chi'n gallu gael help gan y Corff Llais y Dinesydd. Roedd hwn yn arfer cael ei alw'n Gyngor Iechyd Cymuned. Mae Corff Llais y Dinesydd yn gallu eich helpu chi:

- Deall y broses gwyno.
- Dod o hyd i'r wybodaeth gywir i gefnogi eich cwyn.

- Ysgrifennu llythyrau.
- Eich paratoi chi ar gyfer cyfarfodydd.

- Mynd i'r cyfarfodydd.
- Cael mwy o gefnogaeth gan eiriolwr cwynion. Dydy'r person yma ddim yn gweithio i'r GIG, ac mae'n gallu eich cynghori a'ch cefnogi drwy'r broses gwynion gyfan.

[Cliciwch yma i ddod o hyd i'ch Corff Llais y Dinesydd lleol.]

Sut fydd y GIG yn ymateb i'ch pryderon

Os ydych chi wedi codi pryder am wasanaeth y Gwasanaeth Iechyd Gwladol, fe fyddan nhw'n:

- Rhoi gwybod i chi eu bod wedi gweld neu glywed eich pryderon o fewn 2 **ddiwrnod gwaith**.

> Y **dyddiau gwaith** ydy'r diwrnodau mae'r sefydliad ar agor i fusnes. Fel arfer o ddydd Llun i ddydd Gwener.

- Ymchwilio i'ch pryderon.

- Rhoi gwybod i chi beth maen nhw'n mynd i'w wneud am eich pryderon o fewn 30 diwrnod.

- Rhoi gwybod i chi os nad ydyn nhw'n gallu ymchwilio i'ch pryderon o fewn 30 diwrnod a'r rheswm pam.

- Dweud wrthych chi pryd rydych chi'n gallu disgwyl clywed ganddyn nhw.

Os nad ydych chi yn hapus gyda'r ymateb i'ch pryderon, rydych chi'n gallu cysylltu gyda'r **Ombwdsmon** **Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru**.

Person sydd yn cael ei gyflogi gan y Llywodraeth i ymchwilio i gwynion am sefydliad neu wasanaeth cyhoeddus ydy **Ombwdsmon**.

Rydych chi yn gallu cyflwyno cwyn i'r **Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus** ar eu gwefan:
www.ombwdsmon.cymru/sut-i-gwyno

Gwneud cwyn am wasanaethau sy’n cael eu rhedeg gan eich awdurdod lleol

Os ydych chi eisiau gwneud cwyn am wasanaethau sy’n cael eu rhedeg gan yr awdurdod lleol, rydych chi’n gallu:

- Gofyn am ffurflen adborth gan aelod o staff rydych chi mewn cysylltiad gyda nhw yn barod neu oddi ar wefan eich hawdurdod lleol.

- Ffonio nhw.

- Anfon e-bost neu lythyr.

- Mynd i’w swyddfeydd.

Rydych chi’n gallu dod o hyd i’ch awdurdod lleol a’u gwefan ar wefan y llywodraeth yma: www.gov.uk/find-local-council

Mae’r awdurdod lleol yn delio gyda chwynion mewn 2 Cam.

Cam 1. Cwynion anffurfiol - pryd mae’n bosibl delio â’r gŵyn yn gyflym ac yn hawdd.

Cam 2. Cwynion ffurfiol - pan:

- Rydych chi neu’r awdurdod lleol yn credu bod y gŵyn yn fwy difrifol neu

- Dydych chi ddim yn hapus gyda’r ffordd mae eich cwyn wedi cael ei thrin yng ngham 1.

Gwneud cwyn am Wasanaethau Cymdeithasol

Mae ffordd wahanol o wneud cwyn am Wasanaethau Cymdeithasol.

Mae'r gwasanaethau cymdeithasol yn sefydliad sy'n ceisio gwarchod llesiant:

- Plant.
- **Oedolion bregus** – oedolion mewn mwy o berygl o niwed.

Mae hyn yn meddwl gwasanaethau sy'n darparu gofal a chymorth i bobl sydd ei angen.

Mae'r Awdurdodau Lleol yn rhedeg rhai gwasanaethau gofal eu hunain.

Maen nhw hefyd yn talu rhai asiantaethau gofal eraill i weithio iddyn nhw.

Fe fydd gan eich awdurdod lleol **Swyddog Cwynion**. Dyma'r person y dylech chi gysylltu i wneud cwyn am:

- Gwasanaethau gofal y mae'r awdurdod lleol yn eu darparu eu hunain neu

- Gwasanaeth gofal mae'r awdurdod lleol yn talu asiantaeth ofal i'w ddarparu.

Rydych chi'n gallu dod o hyd i'ch awdurdod lleol a'u gwefan ar wefan y llywodraeth yma: www.gov.uk/find-local-council

Rydych chi'n gallu gofyn i'ch awdurdod lleol anfon copi o'u **proses gwyno** i chi.

Mae 2 gam i **broses gwynion** yr awdurdodau lleol.

Cam 1. Ateb lleol

Nod ateb lleol ydy delio gyda'ch cwyn yn gyflym.

Fe fydd angen i chi gysylltu gyda'ch awdurdod lleol.

Gwnewch nodyn o gyda pwy rydych chi wedi siarad a phryd rydych chi wedi siarad gyda nhw.

Fe fydd cyfle i chi siarad â swyddog cwynion o fewn 10 **diwrnod gwaith**.

Rydych chi’n gallu siarad am eich cwyn:

- Wyneb yn wyneb.

- Ar y ffôn.

Os nad ydy eich awdurdod lleol yn gallu siarad gyda chi o fewn 10 **diwrnod gwaith** fe ddylai nhw gysylltu gyda chi i drefnu amser arall, neu fe ddylech chi gysylltu gyda nhw a gwneud nodyn o gyda pwy rydych chi wedi siarad.

Rhaid i’r awdurdod lleol gysylltu gyda chi eto o fewn 5 **diwrnod gwaith** o ddelio gyda’ch cwyn.

Cofiwch o 1 Awst 2024 ymlaen, rhaid i chi wneud unrhyw gŵyn sydd gennych chi:

- O fewn 1 flwyddyn i'r mater rydych chi eisiau cwyno amdano ddigwydd neu
- O fewn 1 flwyddyn i chi gael gwybod am y mater.

Fydd yr awdurdod lleol ddim ond yn ymchwilio i gŵyn fwy na blwyddyn wedi'r mater os:

- Mae rhesymau da pam wnaethoch chi ddim gwneud y gŵyn yn gynharach.

- Mae'n dal yn bosib darganfod gwybodaeth ddibynadwy am y mater.

Cam 2: Ymchwiliad ffurfiol

Rydych chi'n gallu gofyn i rywun y tu allan i'ch awdurdod lleol ymchwilio i'ch cwyn.

Mae hwn yn cael ei adnabod fel ymchwiliad ffurfiol.

Os ydych chi eisiau, rhaid i'ch awdurdod lleol ddod o hyd i **ymchwilydd annibynnol**. Rhaid i hwn fod yn berson sydd:

- Dim yn gweithio i'r gwasanaeth yr ydych chi yn gwneud cwyn amdano neu

- Dim yn briod nac mewn **partneriaeth sifil** gyda rhywun sy'n gweithio i'r gwasanaeth hwnnw.

Mae gan gwpl mewn **partneriaeth sifil** yr un hawliau cyfreithiol â chwpl priod.

Fe fydd angen i **berson annibynnol** gefnogi'r ymchwiliad hefyd os ydy eich cwyn yn cynnwys plentyn neu berson ifanc.

Rhaid i'r person annibynnol a'r ymchwilydd annibynnol fod yn bobl wahanol.

Mae mwy o wybodaeth am y **person annibynnol** yng nghanllaw Llywodraeth Cymru yma: www.llyw.cymru/sites/default/files/publications/2019-05/canllawiau-i-awdurdodau-lleol-yngln-a-sut-i-ymdrin-a-chwynion-am-wasanaethau-cymdeithasol.pdf

Dydy'r canllaw yma ddim mewn hawdd ei ddeall.

Pan fyddwch chi wedi dweud wrth yr awdurdod lleol am eich cwyn rhaid iddyn nhw:

- Anfon cofnod ysgrifenedig o'ch sgwrs atoch chi o fewn 5 **diwrnod gwaith**. Rydych chi'n gallu dweud wrth yr awdurdod lleol os nad ydych chi yn cytuno gydag unrhyw beth sydd yn y cofnod ysgrifenedig.

- Rhoi manylion i chi am:

  - Sut fydd eich cwyn yn cael ei ymchwilio.

  - Enw'r person sy'n ymchwilio iddo.

  - Enw'r **person annibynnol** os oes angen un.

- Gorffen eu hymchwiliad ac anfon ymateb ysgrifenedig i chi o fewn 25 **diwrnod gwaith**.

- Dweud wrthych chi os nad ydyn nhw'n gallu anfon ymateb ysgrifenedig i chi yn yr amser hwnnw.

Cysylltwch gyda'ch awdurdod lleol os nad ydych chi wedi clywed ganddyn nhw 25 **diwrnod gwaith** ar ôl i chi wneud eich cwyn.

Gwnewch nodyn o gyda pwy rydych chi'n siarad, y dyddiad a'r amser.

Rhaid i'r awdurdod lleol anfon yr ymateb i chi yn y ffordd rydych ei angen.

Er enghraifft, os ydych chi'n gwneud eich cwyn yn Gymraeg, mae'n rhaid iddyn nhw ymateb yn Gymraeg.

Ar ôl ymchwiliad

Fe fydd yr ymateb i'r ymchwiliad yn dweud wrthych chi os ydy eich cwyn yn cael ei gadarnhau neu beidio.

Os ydy eich cwyn yn cael ei gadarnhau, mae'n meddwl bod yr ymchwiliad wedi darganfod bod gennych chi reswm da dros gwyno.

Fe fydd yr awdurdod lleol yn edrych ar beth sy'n rhaid iddyn nhw ei wneud i gywiro pethau.

Os nad ydy eich cwyn yn cael ei gadarnhau mae'n meddwl nad oedd yr ymchwiliad yn cytuno gyda'r gwyn.

Os **nad** ydych chi yn hapus gyda chanlyniad yr ymchwiliad rydych chi'n gallu gofyn am help gan:

- **Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru.**

- Eich Cynghorydd lleol, Aelod o'r Senedd (AS) neu Aelod Seneddol (AS).

- **Comisiynydd Plant Cymru** - www.complantcymru.org.uk/cysyllta/

- **Comisiynydd Pobl Hŷn Cymru** – comisiynyddph.cymru/cysylltwch-a-ni/

Mae **Comisiynydd** yn gweithio i gefnogi a diogelu hawliau grŵp penodol o bobl.

Rydych chi hefyd yn gallu gofyn am gymorth gan Cyngor ar Bopeth neu gyfreithiwr os ydych chi yn credu bod yr awdurdod lleol:

- Wedi gweithredu yn erbyn y gyfraith.

- Wedi **gwahaniaethu** yn eich erbyn chi. Er enghraifft, wedi eich trin chi yn wahanol oherwydd eich:
  - Anabledd.
  - Hil neu grefydd.
  - Credoau.
  - Rhyw.

- Efallai eich bod chi yn gallu gwneud hawliad ariannol hefyd os ydych chi wedi cael eich anafu neu eich trin yn annheg.

Mae mwy o wybodaeth am sut y mae Cyngor ar Bopeth yn gallu eich helpu chi yma:
www.citizensadvice.org.uk/cymraeg/Teulu/looking-after-people/cwynion-am-wasanaethau-cymdeithasol/social-services-complaints-other-action-you-could-take-w/

Gwneud cwyn am ofal sy’n cael ei ddarparu gan wasanaeth gofal

Mae hyn yn meddwl gwasanaethau gofal sydd yn cael:

- Eu darparu gan yr awdurdod lleol.
- Ei dalu amdano a’i drefnu gan yr awdurdod lleol.

Mae pwy rydych chi’n gwneud eich cwyn iddyn nhw yn dibynnu ar y gwyn.

Os nad ydych chi yn hapus gydag ansawdd y gofal, fe ddylech chi gysylltu gydag **Arolygiaeth Gofal Cymru**.

Rydych chi’n gallu cael gwybod sut i gysylltu gydag Arolygiaeth Gofal Cymru yma: www.arolygiaethgofal.cymru/cysylltwch-ni

YFe ddylech chi gysylltu gyda'ch awdurdod lleol os ydy eich cwyn am:

- Cyngor sydd wedi cael ei roi i chi.

- Asesiadau.

- Y ffordd mae gwasanaethau gofal yn cael eu trefnu a'u talu amdanyn nhw.

Gwneud cwyn am Weithiwr Gofal Cymdeithasol

Fe ddylai Gweithwyr Gofal Cymdeithasol fod yn gweithio i **God Ymarfer Proffesiynol**. Dyma’r rheolau am sut y dylai Gweithwyr Gofal Cymdeithasol wneud eu gwaith.

Rydych chi’n gallu darllen y **Cod Ymarfer Proffesiynol ar gyfer Gweithwyr Gofal Cymdeithasol** yma: gofalcymdeithasol.cymru/delio-a-phryderon/codau-ymarfer-a-chanllawiau

Rydych chi’n gallu cysylltu â **Gofal Cymdeithasol Cymru** os ydych chi yn poeni am Weithiwr Gofal Cymdeithasol.

Er enghraifft, os ydych chi’n meddwl:

- Dydyn nhw ddim wedi bod yn onest neu
- Dydyn nhw ddim yn gwneud eu gwaith yn iawn.

Am ragor o wybodaeth am wneud cwyn i **Gofal Cymdeithasol Cymru** cliciwch yma:
gofalcymdeithasol.cymru/delio-a-phryderon/codau-ymarfer-a-chanllawiau

Fe ddylech chi ffonio **101** os ydych chi yn credu bod trosedd wedi'i chyflawni. Er enghraifft:

- Camdriniaeth.
- Lladrad.

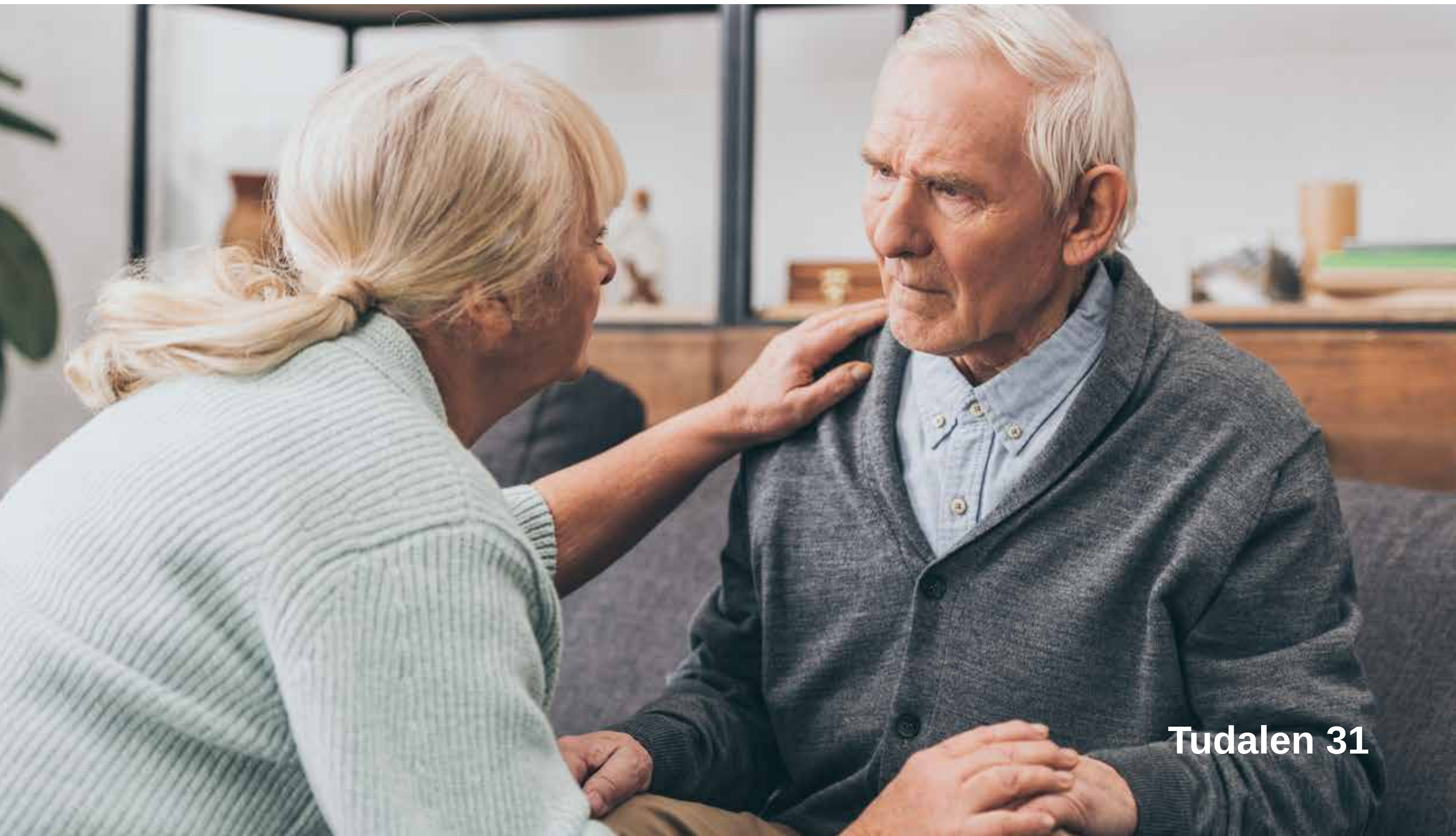
101 ydy'r rhif i gysylltu â'r heddlu pan nad ydy e'n argyfwng.

Gwneud cwyn am gartref nyrsio neu gartref gofal

Fe ddylai pob cartref nyrsio a gofal gael **proses gwynion**.

Fe fydd yn dweud wrthych chi sut rydych chi'n gallu gwneud cwyn.

Rydych chi'n gallu gofyn am gopi o hwn.



Cartrefi nyrsio a gofal wedi'u hariannu gan y GIG

Mae rhai cartrefi nyrsio a gofal yn cael arian gan y GIG i redeg eu gwasanaeth.

Os ydych chi eisiau gwneud cwyn am un o'r cartrefi nyrsio neu ofal yma fe ddylech gysylltu gyda eich:

- Bwrdd Iechyd Lleol.
- Neu Awdurdod lleol.

Cartrefi gofal Preifat ac Annibynnol

Mae cartrefi gofal eraill yn cael eu rhedeg gan gwmnïau preifat neu annibynnol.

Dydyn nhw ddim yn cael arian gan y GIG.

Os ydych chi eisiau gwneud cwyn am gartref gofal preifat neu annibynnol fe dylech chi:

1. gofyn am weld eu **proses gwynion**.

2. Gwneud eich cwyn i'r cartref gofal ac aros am eu hymateb.

3. Cysylltu gydag **Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru** os nad ydych chi yn hapus gyda'u hymateb.

Pethau i feddwl amdanyn nhw pan fyddwch chi yn gwneud cwyn

Mae gwneud cwyn yn gallu bod yn anodd a chymryd amser hir. Mae'n ddefnyddiol os ydych chi yn:

- Gwneud nodiadau am gyda pwy rydych chi wedi siarad, pryd rydych chi wedi siarad gyda nhw a beth gafodd ei ddweud.

- Cadw copïau o unrhyw lythyrau neu e-byst am eich cwyn.

Pan fyddwch chi yn gwneud eich cwyn:

- Cadwch at y ffeithiau am:
  - Beth ydy'r problemau.
  - Beth sydd wedi mynd o'i le.
  - Beth sydd wedi digwydd.
  - Dyddiadau ac amseroedd mae pethau wedi digwydd.
  - Gyda pwy rydych chi wedi siarad.
  - Beth sydd wedi cael ei ddweud wrthych chi.
  - Sut mae hyn wedi effeithio arnoch chi a'r person rydych chi yn gofalu amdano.

- Ceisiwch beidio â dyfalu beth mae rhywun yn ei feddwl, ei ddweud neu ei wneud.

- Siaradwch am unrhyw wybodaeth ysgrifenedig sydd wedi cael ei roi i chi am y gwasanaeth cyn i'r mater ddigwydd.

- Dywedwch os ydy'r wybodaeth ysgrifenedig yn awgrymu gwasanaeth gwahanol i'r hyn rydych chi yn ei gael.

- Siaradwch am unrhyw beth rydych chi wedi'i wneud yn barod i geisio datrys y broblem.

- Anfonwch gopïau o unrhyw beth sydd gennych chi sy'n gysylltiedig gyda'ch cwyn. Er enghraifft:
    - Lluniau.
    - Dogfennau.
    - Llythyrau neu e-bost.

- Gwnewch unrhyw awgrymiadau am sut rydych chi eisiau delio â'r broblem. Er enghraifft:
    - Darganfod gwybodaeth.
    - Gwelliannau i'r gwasanaeth.
    - Cael ymddiheuriad.
    - Arian yn ôl neu ad-daliad.

Help i reoli eich emosiynau

Mae gwneud cwyn yn gallu bod yn straen.

Mae’n bwysig eich bod chi yn gallu siarad gyda rhywun am sut rydych chi’n teimlo.

Efallai bod gennych chi ffrindiau a theulu rydych chi’n gallu siarad â nhw.

Neu efallai y byddai’n well gennych chi ddefnyddio gwasanaethau eraill sy’n gallu cynnig cymorth.

Rydyn ni'n gallu helpu. Rydyn ni yn cynnig:

- Gwasanaeth Cymorth Gwrando am ddim.

- Sesiynau hyfforddi ar-lein.

- Cymorth ar gyfer materion ariannol, llesiant a gofalwyr sy'n gweithio.

- Sesiynau cymorth ar-lein gan gynnwys ymwybyddiaeth ofalgar a rheoli emosiynau anodd.

I gael gwybod mwy ewch i'n tudalennau cymorth a chyngor ar ein gwefan: www.carersuk.org/help-and-advice

Rydych chi hefyd yn gallu cysylltu â ni drwy:

Ebost: info@carerswales.org

Ffôn: 029 20811370

Mae gan Carers UK:

- Grŵp ar-lein yma: www.carersuk.org/get-involved/join-us/our-forum

- **Llinell gymorth:** 0808 808 7777

- **Ebost:** advice@carersuk.org

Mae'r Samariaid ar gael i siarad neu i wrando 24 awr y dydd, bob dydd.

- **Ffôn:** 116 123

- **Ebost:** jo@samaritans.org

Geiriau anodd

Comisiynydd

Person sy'n gweithio i gefnogi ac amddiffyn hawliau grŵp penodol o bobl.

Diwrnodau gweithio

Dyddiau mae'r sefydliad ar agor i fusnes. Fel arfer o ddydd Llun i ddydd Gwener.

Eiriolaeth ac **Eiriolwr**

Gwasanaethau sy'n rhoi eiriolwr i chi ydy gwasanaethau eiriolaeth. Dyma berson sydd â hyfforddiant arbennig sydd yn gallu helpu i wneud yn siŵr bod eich meddyliau a'ch barn yn cael eu clywed ac maen nhw'n gallu siarad drosoch chi.

Ombwdsmon

Person sydd yn cael ei gyflogi gan y Llywodraeth i ymchwilio i gwynion am sefydliad neu wasanaeth cyhoeddus.

Partneriaeth sifil

Cyplau sydd â'r un hawliau cyfreithiol â chwpl priod.

Proses gwynion

Dogfen ysgrifenedig yn dweud wrthych chi sut mae cwynion yn cael eu gwneud a'u trin.