Dweud wrthym

Gallwch ddweud wrthym beth rydych yn feddwl o PSS unrhyw bryd

Os yw PSS yn gwneud rhywbeth rydych chi'n ei hoffi, dywedwch wrthym amdano fel y gallwn ni wneud mwy ohono

Os yw PSS yn gwneud rhywbeth nad ydych chi'n ei hoffi, dywedwch wrthym ni amdano fel y gallwn wella

Gallwch ddweud wrth y person sy'n eich cefnogi neu gallwch ddweud wrth ein tîm ansawdd

Gallwch ddweud eich barn wrth ein tîm ansawdd drwy anfon e-bost at tellus@pss.org.uk

Gallwch hefyd siarad gyda'n tîm ansawdd dros y ffôn drwy alw 0151 702 5555.

Neu gallwch anfon neges destun at y tîm ansawdd ar 07599656850

Neu gallwch ysgrifennu at y tîm ansawdd yn The Tell Us Team, Eleanor Rathbone House, Connect Business Village, 24 Derby Road, L59P5

Bydd beth rydych yn ei ddweud yn ein helpu i wella

Os oes angen unrhyw help arnoch, gallwch ein galw ar 0151 702 5555

Beth i'w ddweud wrthym

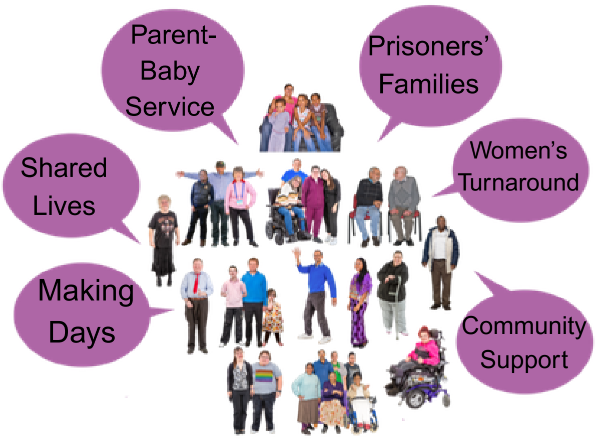
Mae PSS yn cefnogi pobl gyda llawer o bethau gwahanol

Mae PSS eisiau gwneud yn siŵr eich bod yn hapus gyda'ch cefnogaeth

Pan fyddwch yn hapus gyda'ch cefnogaeth gallwch roi canmoliaeth i ni

Canmoliaeth yw pan fyddwch yn dweud rhywbeth cadarnhaol wrthym am eich cefnogaeth gan PSS

Gallwch roi canmoliaeth am aelod o staff sy'n eich cefnogi yn PSS



Gallwch roi canmoliaeth am y gwasanaeth sy'n eich cefnogi yn PSS

Mae canmoliaeth yn beth da oherwydd mae'n dweud wrthym pan rydym yn gwneud rhywbeth yn dda

Mae canmoliaeth yn dweud wrthym ein bod yn gwneud y peth iawn a’n bod yn gallu parhau i'w wneud

Byddwn yn ei rannu gyda’r gwasanaeth sy’n eich cefnogi

Byddwn yn ei rannu gyda’r staff sy’n eich cefnogi

Pan fyddwch yn anhapus gyda'ch cefnogaeth gallwch wneud cwyn

Cwyn yw pan fyddwch yn dweud wrthym eich bod yn anhapus gyda rhywbeth yn PSS

Gallwch wneud cwyn am aelod o staff yn PSS

Gallwch wneud cwyn am wasanaeth sy'n eich cefnogi yn PSS

Mae cwynion yn ddefnyddiol oherwydd maen nhw'n dweud wrthym sut y gallwn ni wella

Pan nad yw pobl yn rhannu eu cwynion gyda ni, nid ydym yn gwybod beth sydd angen ei newid.

Mae gwrando ar gwynion yn golygu ein bod yn gallu newid pethau

Mae cwynion yn dweud wrthym sut i wella pethau

Beth sy'n digwydd pan fyddaf yn gwneud cwyn?

Byddwn yn gwrando ar eich cwyn

Byddwn yn cofnodi'r wybodaeth rydych yn ei rhannu â ni

Bydd yn cael ei gofnodi ar ein system ar-lein

Bydd hyn yn digwydd o fewn 24 awr

Byddwn yn rhannu'r wybodaeth gyda'r aelod staff PSS cywir

Bydd aelod o staff PSS yn cysylltu â chi o fewn pum diwrnod gwaith

Mae pum diwrnod gwaith yn golygu cyfanswm o bum niwrnod, sef dydd Llun, dydd Mawrth, dydd Mercher, dydd Iau a dydd Gwener

Byddan nhw'n dweud wrthych ein bod wedi derbyn eich cwyn

Efallai y byddan nhw’n eich ffonio

Efallai y byddan nhw'n anfon e-bost atoch chi neu'n ysgrifennu llythyr atoch chi

Efallai y byddan nhw'n siarad â chi wyneb yn wyneb

Communicate

Byddwn yn cyfathrebu â chi mewn ffordd sy'n gweithio i chi

Byddwn yn ymchwilio i'ch cwyn

Gall gymryd hyd at 12 wythnos i PSS orffen ymchwilio i'ch cwyn

Byddwn yn cysylltu â chi unwaith y byddwn wedi gorffen ymchwilio i'ch cwyn.

Byddwn yn cysylltu â chi mewn ffordd sy'n gweithio i chi.

Os ydych chi'n anfodlon â chanlyniad eich cwyn gallwch chi wneud apêl

Mae apêl yn golygu eich bod chi i'r gŵyn gael ei hystyried eto

Sut i wneud apêl

Bydd angen i chi ddweud wrthym eich bod am wneud apêl

Bydd angen i chi ddweud wrthym o fewn 15 diwrnod o gael gwybod canlyniad eich cwyn

Bydd aelod o staff PSS yn cysylltu â chi o fewn pum diwrnod gwaith

Byddan nhw'n dweud wrthych chi a ydym wedi derbyn eich apêl ai peidio

Os byddwn yn derbyn eich apêl, bydd uwch aelod o staff yn ymchwilio i'ch cwyn.

Os na fyddwn yn derbyn eich apêl, byddwn yn egluro pam.

Gall apêl gymryd hyd at 12 wythnos

Pan fyddwn wedi gorffen ymchwilio i'ch apêl, byddwn yn dweud wrthych beth yw'r canlyniad

Os nad ydych yn hapus â chanlyniad eich apêl, gallwch gysylltu â sefydliadau y tu allan i PSS am gyngor

Byddwn yn rhoi rhestr i chi o sefydliadau y gallwch gysylltu â nhw

Dyma rai sefydliadau y gallwch gysylltu â nhw:

- Comisiynydd gwasanaeth PSS
- Ombwdsmon lleol
- Cyngor ar Bopeth
- Gwasanaethau eiriolaeth arbenigol
- Canolfan Gyfraith
- Cyfreithiwr preifat
- Comisiwn Ansawdd Gofal (CQC)
- Arolygiaeth Gofal Cymru (CIW)
- Comisiwn Elusennau
- Shared Lives Plus

Rwy’n poeni am wneud cwyn

Nid ydym eisiau i chi deimlo'n bryderus ynglŷn â gwneud cwyn.

Byddwch yn dal i gael cefnogaeth wych os byddwch yn gwneud cwyn

Os ydych chi'n poeni eich bod chi'n cael eich cefnogi'n wahanol oherwydd eich bod chi wedi gwneud cwyn, gallwch gysylltu â'r tîm ansawdd

Gallwch rannu eich barn gyda’n tîm ansawdd drwy anfon e-bost at tellus@pss.org.uk

Gallwch hefyd siarad â'n tîm ansawdd ar y ffôn drwy alw 0151 702 5555.

Neu gallwch anfon neges destun at y tîm ansawdd ar 07599656850

Neu gallwch ysgrifennu at y tîm ansawdd yn The Tell Us Team, Eleanor Rathbone House, Connect Business Village, 24 Derby Road, L59P5

Gwneud cwyn yn ddienw

Gallwch hefyd wneud cwyn yn ddienw

Mae dienw yn golygu nad ydych chi'n dweud eich enw wrthym ni

Nid ydych yn rhannu unrhyw fanylion gyda ni felly nid ydym yn gwybod pwy ydych chi

Mae gwneud cwyn yn ddienw yn golygu y gall fod yn anoddach ymchwilio iddi

Gallai olygu nad ydym yn gallu ei wneud gan nad oes gennym ddigon o wybodaeth

Ni fyddwn yn rhoi unrhyw ddiweddariadau i chi gan na fyddwn yn gwybod pwy ydych chi

Pa gymorth alla i ei gael i wneud cwyn?

Gallwch gael cyfieithydd ar y pryd os oes ei angen arnoch

Cyfieithydd yw rhywun a fydd yn dweud y wybodaeth wrthych mewn iaith rydych chi'n ei deall

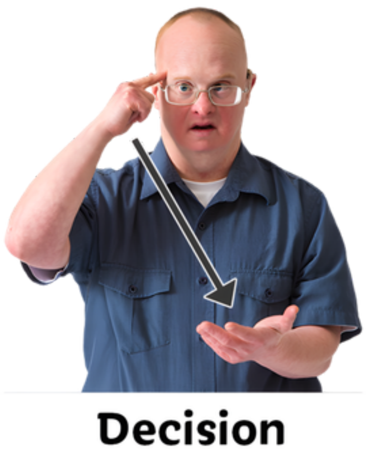
Gallwch ofyn am addasiadau rhesymol

Addasiadau rhesymol yw pethau y gallwn eu gwneud i wneud rhywbeth yn fwy hygyrch i chi

Gallwch ofyn am gymorth gan aelod o staff PSS neu ffrind gyda'ch caniatâd

Mae caniatâd yn golygu eich bod yn cytuno i rywbeth

I roi caniatâd mae angen i chi fod â'r gallu



Mae bod â’r gallu yn golygu eich bod chi'n gallu gwneud penderfyniadau

Gallwch gofio eich penderfyniad

Gallwch ddeall y penderfyniad rydych chi'n ei wneud

Gallwch chi roi gwybod i rywun am eich penderfyniad

I wybod a oes gennych chi’r gallu ai peidio, efallai y bydd angen cynnal asesiad galluedd meddyliol ar gyfer y penderfyniad hwnnw

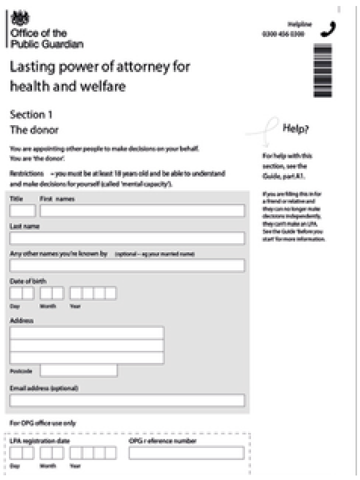
Os nad oes gennych y gallu, bydd angen i rywun wneud penderfyniad ar eich rhan

Gallai'r person hwn fod yn warcheidwad cyfreithiol

Gwarcheidwad cyfreithiol yw rhywun sy'n gallu gwneud penderfyniadau drosoch yn gyfreithiol

Gallant fod yn rhywun sy'n gweithio er eich lles chi ac nad ydyn nhw'n gweithio yn PSS

Gallant fod yn rhywun sydd ag Atwrneiaeth Arhosol



Mae Atwrneiaeth Arhosol yn ddogfen gyfreithiol sy'n caniatáu i chi ddewis pobl ddibynadwy i wneud penderfyniadau ar eich rhan.

Gall rhywun ei wneud ar eich rhan os ydych chi'n rhy sâl yn gorfforol i'w wneud

A all rhywun wneud cwyn ar fy rhan?

Gall rhiant, ffrind, aelod o'r teulu neu ofalwr wneud cwyn ar eich rhan

Gall gweithiwr proffesiynol rydych chi'n gweithio gydag ef wneud cwyn ar eich rhan

Gall eiriolwr wneud cwyn ar eich rhan

Eiriolwr yw rhywun sy'n sicrhau bod eich llais yn cael ei glywed

Bydd angen eich caniatâd ar unrhyw un sy'n gwneud y gŵyn ar eich rhan

Os byddwch yn rhoi caniatâd, y person hwn fyddai eich cynrychiolydd

Cynrychiolydd yw person sy'n gweithredu ar eich rhan

Bydd unrhyw benderfyniadau sy’n cael eu gwneud yn cael eu rhannu gyda chi a'ch cynrychiolydd

Beth os yw fy nghwyn yn ymwneud â gwahaniaethu neu ormes rydw i wedi'i brofi neu ei weld?

Gwahaniaethu yw pan fydd rhywun yn cael ei drin yn wahanol oherwydd nodwedd warchodedig

Mae gan gyfraith y DU naw categori o nodweddion gwarchodedig

Oedran

Anabledd

Ailbennu rhywedd

Priodas a phartneriaeth sifil

Beichiogrwydd a mamolaeth

Hil

Crefydd neu gred grefyddol

Rhyw

Cyfeiriadedd rhywiol

Gormes yw defnyddio pŵer i drin pobl yn annheg

Os ydych chi wedi profi gwahaniaethu neu ormes yn PSS mae angen i chi ddweud wrthym ni

Os ydych chi wedi gweld rhywun arall yn profi gwahaniaethu neu ormes yn PSS mae angen i chi ddweud wrthym ni

Mae'n bwysig eich bod yn dweud wrthym ni fel y gallwn ni gadw pawb yn PSS yn ddiogel

Ni fyddwn yn gadael i bobl gael eu gwahaniaethu na theimlo eu bod yn wynebu gormes yn PSS

Rydyn ni eisiau sicrhau bod pawb yn PSS yn teimlo eu bod nhw'n perthyn