**Gweithdrefn Gwyno i gleifion sy'n mynychu'r Academi Iechyd a Lles**

**Cyflwyniad**

Mae'r Gyfadran Meddygaeth, Iechyd a Gwyddor Bywyd (FMHLS) yn cydnabod y gall awgrymiadau, beirniadaeth a chwynion adeiladol fod yn ffynhonnell allweddol o wybodaeth o ran effeithiolrwydd a derbynioldeb y gwasanaeth mae'n ei ddarparu i chi. Ein nod yw gwella ein gwasanaeth yn gyson ac felly, rydym yn gobeithio dysgu gan eich adborth.

Fodd bynnag, weithiau bydd pethau'n mynd o chwith ac efallai na fyddwch chi'n fodlon ar ryw agwedd ar y gofal rydych chi wedi'i dderbyn. Yn yr achos hwn, efallai byddwch chi am gwyno. Mae'r ddogfen hon yn rhoi manylion am sut i gwyno a phroses y Gyfadran Meddygaeth, Iechyd a Gwyddor Bywyd ar gyfer rheoli cwynion fel eich bod chi'n fodlon ein bod ni wedi ymchwilio i'ch cwyn yn drylwyr, yn deg a chyda chydymdeimlad ac yn brydlon.

**Pwy sy'n gallu cwyno?**

Os ydych chi'n derbyn triniaeth gan yr Academi Iechyd a Lles, neu os ydych chi wedi derbyn triniaeth ganddi, gallwch chi gwyno, p'un a ydych chi wedi talu am y gwasanaeth neu beidio. Os nad ydych chi'n gallu cwyno dros eich hun, yna gall perthynas, gofalwr neu ffrind gwyno ar eich rhan.

Os yw'r gwyn yn destun camau cyfreithiol, ni fydd y Gyfadran Meddygaeth, Iechyd a Gwyddor Bywyd yn ymchwilio i'r gwyn nes bod y camau cyfreithiol wedi'u cwblhau.

Cyfeirir myfyrwyr sydd ar leoliadau gwaith yn yr Academi i ddefnyddio gweithdrefnau cwyno'r Brifysgol. Ceir gwybodaeth am hyn ar Canvas/Fy Astudiaethau > fy sefydliadau > gwybodaeth i fyfyrwyr.

**Amserlen ar gyfer cwyno**

Fel arfer, y terfyn amser ar gyfer derbyn cwyn yw tri mis ers dyddiad y digwyddiad sydd wedi arwain at y gwyn, er bod hi'n ddoeth cyflwyno'r gwyn cyn gynted â phosib. Fodd bynnag, mewn amgylchiadau penodol lle byddai wedi bod yn afresymol disgwyl i'r gwyn gael ei chyflwyno'n gynharach a lle bo modd ymchwilio i ffeithiau'r achos, gall fod yn bosib ymchwilio'r gwyn y tu allan i'r fframwaith amser hwn o dri mis.

Ar adegau, bydd gwybodaeth newydd yn dod i'r golwg rywbryd ar ôl digwyddiad sydd wedi arwain at gwyn. Yn yr amgylchiadau hyn, fe'ch cynghorir i gyflwyno cwyn cyn gynted ag y bydd yr wybodaeth newydd ar gael.

**Sut i gwyno**

Mae'r Gyfadran Meddygaeth, Iechyd a Gwyddor Bywyd yn defnyddio proses gwyno tri cham o ran yr Academi Iechyd a Lles:

* Cam Un – Cwyn anffurfiol
* Cam Dau – Cwyn ffurfiol
* Cam Tri – Proses apelio

**Cam Un – Cwyn anffurfiol** Yn y lle cyntaf, fe'ch anogir i drafod y broblem (problemau) ag arweinydd yr Academi Iechyd a Lles naill ai wyneb i wyneb neu dros y ffôn. Yn aml, gall yr ymagwedd hon ddatrys y broblem yn syth ac yn foddhaol.

Lle na fydd modd datrys y broblem yn syth oherwydd ei natur, rhaid i'r aelod staff adrodd am hynny i Gyfarwyddwr yr Academi Iechyd a Lles, a fydd naill ai'n ymchwilio i'r broblem neu'n enwebu unigolyn i ymchwilio i'r broblem ac ymateb i'r achwynydd o fewn 14 diwrnod gwaith.

Bydd yr aelod staff a/neu'r achwynydd yn cwblhau ‘ffurflen gwyno anffurfiol’, a gaiff ei chadw yn nerbynfa'r Academi at ddibenion archwilio ac adolygu gan y Gyfadran.

**Cam Dau – Cwyn ffurfiol** Os ydych yn anfodlon ar ganlyniad Cam Un neu os ydych chi am gyflwyno cwyn ffurfiol ar unwaith, mae angen i chi anfon y gwyn atom yn ysgrifenedig, sy'n gallu cynnwys e-bost. Dylid anfon hon at Gyfarwyddwr yr Academi Iechyd a Lles, a fydd yn anfon ymateb i'ch cydnabod o fewn pum niwrnod gwaith ac yn sicrhau bod gennych yr holl wybodaeth ddiweddaraf.

Gall Cyfarwyddwr yr Academi Iechyd a Lles benodi swyddog ymchwilio a fydd yn casglu'r wybodaeth angenrheidiol o ddogfennaeth neu drwy ddatganiadau gan aelodau staff neu fyfyrwyr. Yna bydd y Cyfarwyddwr (neu unigolyn a enwebwyd ganddo) yn arfarnu'r wybodaeth a gesglir ac yn gwneud yr argymhellion canlynol:

* Nid yw'r gwyn yn un ddilys ac nid oes angen rhagor o gamau gweithredu neu
* Mae'r gwyn yn un ddilys ac mae angen camau gweithredu

Dylech chi dderbyn ymateb i'ch cwyn o fewn chwe wythnos ar ôl ei hanfon yn y lle cyntaf, gan fanylu ar yr ymchwiliad, y canlyniad ac unrhyw gynllun gweithredu. Fodd bynnag, os yw eich cwyn yn gymhleth, gall hyn gymryd mwy o amser ond byddwch chi'n cael gwybod am y cynnydd.

Mewn unrhyw sefyllfa lle bydd y gwyn yn gysylltiedig ag ymddygiad myfyrwyr, gellir cyfeirio'r achos i Banel Addasrwydd i Ymarfer ac Addasrwydd Proffesiynol y Gyfadran yn y Brifysgol i'w thrafod a/neu ar gyfer cymryd camau gweithredu priodol.

Os bydd y gwyn yn gysylltiedig ag ymddygiad staff, gellir cyflwyno'r achos i'r Brifysgol o dan ei ‘Gweithdrefnau Disgyblu Staff’. Os ystyrir bod yr aelod staff wedi torri ei Gôd Ymarfer, gellir hefyd gyfeirio'r gwyn i'r Corff Proffesiynol neu Reoleiddiol priodol.

**Cam Tri – Proses Apelio** Os ydych yn anfodlon ar ganlyniad eich cwyn yng Ngham Dau, gallwch chi apelio yn erbyn y canlyniad drwy ysgrifennu at:

Yr Athro Keith Lloyd

Y Gyfadran Meddygaeth, Iechyd a Gwyddor Bywyd

Prifysgol Abertawe

Parc Singleton

Abertawe

SA2 8PP

Yn eich llythyr, dylech chi ddatgan yn glir pam rydych chi'n anfodlon ar ganlyniad y gweithdrefnau yng ngham dau.

Bydd Pennaeth y Gyfadran yn ailasesu'r wybodaeth a gall benodi enwebydd i gasglu rhagor o wybodaeth. Os ystyrir bod hyn yn briodol, gellir cynnull panel i ail-ymchwilio i'r dystiolaeth ac argymell canlyniad. Gellir eich gwahodd i gyfarfodydd y panel hwn hefyd.

Bydd Pennaeth y Gyfadran yn penderfynu ar y canlyniad ac yn cyfleu hwn i chi, fel arfer o fewn pedair wythnos. Os na fydd hi'n ymarferol benderfynu ar y canlyniad o fewn pedair wythnos, rhoddir gwybod i chi am yr amserlen debygol. Bydd y penderfyniad hwn yn derfynol. Fodd bynnag, os bydd hi'n anodd dod o hyd i ateb boddhaol, gall Pennaeth y Gyfadran ofyn am gymorth gan gyfryngwr a fydd yn annibynnol ar y Gyfadran. Byddai'r broses ar gyfer cyfryngu'n cael ei phennu gan y cyfryngwr, gennych chi a chan y Gyfadran.

**Ffyrdd eraill o gwyno** Mae'r **Cyngor Iechyd Cymuned** yn wasanaeth eiriolaeth cwynion annibynnol sy'n rhad ac am ddim i unrhyw un sydd am gyflwyno cwyn ynghylch unrhyw agwedd ar iechyd lleol, boed hynny ynghylch ysbyty, meddygfa neu ddarparwr gofal iechyd arall. Am ragor o wybodaeth, ewch i;

<http://www.swansea.gov.uk/article/11979/Community-Health-Council-independent-complaints-advocacy-service>

Gall **Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru** ymchwilio i gwynion ynghylch gwasanaethau cyhoeddus yng Nghymru, sy'n cynnwys cwynion ynghylch gwasanaethau iechyd. Am ragor o wybodaeth, ewch i;

[https://www.ombwdsmon.cymru/](http://www.ombudsman-wales.org.uk/) **Arolygiaeth Gofal Iechyd Cymru** yw'r corff gwarchod annibynnol ar gyfer gwasanaethau iechyd yng Nghymru. Ceir rhagor o wybodaeth yn [https://www.agic.org.uk/](http://www.hiw.org.uk)