



## Sut galla i ddweud wrth Mencap beth rydw i'n ei feddwl o'r gefnogaeth mae'r aelod o'm teulu neu ffrind yn ei gael?

Rydyn ni'n gwybod mor bwysig yw hi i wrando a dysgu o'r bobl rydyn ni'n eu cefnogi, eu teuluoedd, eu ffrindiau a phobl eraill ynghylch yr hyn rydyn ni'n gwneud yn dda a sut y gallwn ni wneud yn well. Rydyn ni'n annog canmoliaeth, cwynion ac adborth i'n helpu i wneud hyn.

### Sut galla i wneud cwyn, rhoi canmoliaeth neu roi adborth?

Mae arnon ni eisiau defnyddio unrhyw gyfle a gawn i ddysgu sut i wneud pethau'n well. Er mwyn ein helpu i wneud hyn gallwch:

- Ddweud wrthyn ni pan fyddwch chi'n meddwl ein bod yn gwneud rhywbeth yn dda iawn
- Rhannu eich syniadau ynghylch y ffordd y gallwn ni wneud rhywbeth yn well neu'n wahanol
- Gwneud cwyn os ydych chi'n meddwl bod arnon ni angen datrys rhywbeth
- Rhoi adborth i ni unrhyw adeg.

Mae cwynion, canmoliaeth ac adborth yn adnoddau defnyddiol i'n helpu i ddeall yr hyn rydyn ni'n ei wneud yn dda a'r hyn sydd arnon ni angen ei wella.

### Canmoliaethau

Pam anfon canmoliaeth aton ni?

Pan fyddwch chi'n rhoi canmoliaeth i ni mae'n ein helpu i wybod beth sy'n mynd yn iawn. Rydyn ni'n dysgu o hyn ac mae'n ein helpu i wella ein harferion ar draws ein gwasanaethau. Mae canmoliaethau yn aml yn hwb i'n timau ac yn eu helpu i deimlo eu bod yn cael eu gwerthfawrogi am eu gwaith; gallwch anfon canmoliaethau am ein timau cyfan neu am aelodau unigol o dîm a rheolwyr.

Pryd i anfon canmoliaeth

Gallwch anfon canmoliaethau unrhyw adeg i'n timau, aelodau unigol o'n tîm, Rheolwyr

Gweithrediadau Ardaloedd neu gydweithwyr eraill yn Mencap.

Sut i wneud canmoliaeth

Gall canmoliaeth fod ar unrhyw ffurf, gan gynnwys llythyrau, e-bost neu gardiau. Gallwch rannu eich meddyliau, eich syniadau neu'ch canmoliaethau â'ch tîm lleol, aelodau o'ch tîm, Rheolwyr Gweithrediadau Ardaloedd neu gydweithwyr eraill. Gallwch hefyd:

- Gwblhau ein ffurflen ar-lein yn: [www.mencap.org.uk/feedback](http://www.mencap.org.uk/feedback)

Y pethau y byddwn ni'n eu gwneud os byddwch chi'n anfon canmoliaeth aton ni

Os byddwch chi'n anfon canmoliaeth aton ni, fe fyddwn ni'n gyntaf yn gadael i'r cydweithiwr neu'r tîm perthnasol wybod, eu llongyfarch nhw a gadael iddyn nhw wybod beth rydych chi wedi'i ddweud.

Fe fyddwn yn dogfennu eich canmoliaeth ac yn sicrhau ein bod yn ei defnyddio i ddysgu a datblygu ein gwasanaethau ehangach.

## Cwynion

Pam gwneud cwyn

Efallai y bydd arnoch chi angen gwneud cwyn am nifer o resymau, er enghraifft:

- Efallai eich bod yn teimlo bod cydweithiwr neu dîm yn gwneud rhywbeth o'i le
- Efallai eich bod yn teimlo nad ydyn ni'n cefnogi'r aelod o'ch teulu neu'ch ffrind yn y ffordd iawn
- Efallai eich bod yn teimlo bod yr aelod o'ch teulu neu'ch ffrind yn cael ei roi mewn perygl
- Efallai nad ydych chi'n teimlo ein bod ni'n ystyried eich barn neu'ch teimladau nac yn eich cynnwys chi yn y pethau y mae arnoch chi eisiau cael eich cynnwys
- Efallai eich bod yn teimlo ein bod ni, neu rywun yn ein tîm, yn gwahaniaethau yn eich erbyn chi neu yr aelod o'ch teulu neu'ch ffrind.

Pryd i gwyno

Mae'n helpu os gallwch chi gwyno cyn gynted ag sy'n bosibl er mwyn i ni fedru datrys pethau'n gyflym. Efallai y gallwch chi ddatrys pethau'n anffurfiol gyda'r tîm lleol ond os nad yw hyn yn gweithio neu dydych chi ddim yn fodlon â'r canlyniad, yna gallwch ddilyn ein dull o wneud cwynion ffurfiol.

Sut i wneud cwyn

### Cwynion anffurfiol

Yn y lle cyntaf, efallai yr hoffech chi siarad â'r tîm lleol neu'r Rheolwr Gweithrediadau Ardaloedd ynglŷn â'r mater, codi eich pryderon â nhw yn uniongyrchol a thrafod yr hyn

yr hoffech chi iddyn nhw wneud. Byddai hyn yn anffurfiol ond efallai y byddan nhw'n penderfynu bod arnyn nhw angen ei drin fel cwyn ffurfiol a chychwyn y broses cwynion ffurfiol; byddan nhw'n rhoi gwybod i chi os ydyn nhw'n gwneud hyn.

### **Cwynion ffurfiol**

Os nad ydych chi'n fodlon â chanlyniad cwyn anffurfiol neu yr hoffech chi godi'r mater trwy ein dull ffurfiol eich hun, gallwch:

- Lenwi ein ffurflen ar-lein yn: [www.mencap.org.uk/adborth](http://www.mencap.org.uk/adborth)
- Ffônio: **01582 560 003 (estyniad 219)**
- Ysgrifennu at: **National Complaints Manager, Mencap, Unit 7, Sundon Business Park, Dencora Way, Luton, Bedfordshire, LU3 3HP**

Pan fyddwch chi'n gwneud cwyn, rhowch gymaint o fanylion â phosibl i ni ynghylch y mater, pwy oedd yn gyfrannog yn hyn a pha ganlyniad yr hoffech chi weld.

Sylwer: Os byddwch chi'n rhannu cwyn ag unrhyw un arall yn y mudiad neu trwy unrhyw sianel arall, bydd yn cael ei gyfeirio ato a'i ymchwilio iddo yn unol â'n dull gweithredu cwynion ffurfiol.

Beth fyddwn ni'n wneud os byddwch chi'n gwneud cwyn

Os byddwch chi'n gwneud cwyn i Mencap, byddwn yn gwneud ein gorau i'w ddatrys cyn gynted ag y gallwn.

Byddwn yn:

- Anfon copi o'n polisi cwynion atoch i'w ddarllen er gwybodaeth
- Gadael i chi wybod ein bod wedi derbyn eich cwyn o fewn tri diwrnod gwaith ac efallai y byddwn yn cysylltu â chi am ragor o wybodaeth i'n helpu i ymchwilio iddo.
- Byddwn yn ceisio sicrhau bod eich cwyn yn cael ei ateb o fewn 25 diwrnod gwaith. Byddwn yn dweud wrthy ch chi os oes arnon ni angen rhagor o amser a pham.

Os hoffech chi rannu eich cwyn ag un o'n rheolyddion, gallwch gysylltu â:

### **The Care Quality Commission (CQC), yn Lloegr**

Ffônïwch: 0300 0616161

E-bostiwch: [enquiries@cqc.uk](mailto:enquiries@cqc.uk)

### **Arolygiaeth Gofal a Gwasanaethau Cymdeithasol Cymru (AGGCC), yng Nghymru**

Ffônïwch: 01443 848450

E-bostiwch: [ccsiw@wales.gsi.gov.uk](mailto:ccsiw@wales.gsi.gov.uk)

### **OFSTED, yn Lloegr ynglŷn â gwasanaethau ein plant**

Ffônïwch: 0300 1231231

E-bostiwch: [enquiries@ofsted.gov.uk](mailto:enquiries@ofsted.gov.uk)

**RQIA, yng Ngogledd Iwerddon**

Ffoniwch: 028 90517500

E-bostiwrch: [info@rqia.org.uk](mailto:info@rqia.org.uk)

Os nad ydych chi'n fodlon â chanlyniad cwyn, gadewch i ni wybod. Efallai y gwnawn ni eich cyfeirio at yr ombwdsman lleol i fynd â'ch cwyn ymhellach.