

# Ein haddewidion ar gyfer ein gwasanaeth

Hydref 2021

Os ydych yn rhan o'n proses gwynion, byddwn yn:



## 1. Cyfathrebu'n glir gyda chi a theilwra ein cyfathrebu i'ch anghenion chi

Rydym yn deall fod cyfathrebu yn broses ddwyffordd ac rydym am ei gwneud mor rhwydd â phosib ichi ddeall pob agwedd ar y broses ffitrwydd i arfer.

Byddwn yn gwrando arnoch ac yn addasu ein dulliau cyfathrebu yn ôl eich anghenion, gofynion hygyrchedd a dymuniadau.

Byddwn yn ceisio cysylltu â chi ar adeg ac mewn lle sy'n addas ichi.

Os codir pryder yn eich cylch chi, neu os ydych chi wedi codi pryderon am rywun arall, caiff aelod penodol o staff eu haseinio ichi. Nhw fydd eich prif bwynt cyswllt ar gyfer ateb unrhyw gwestiynau allai fod gennych.

Byddwn yn rhoi gwybod ichi beth yw'r cyfnodau amser tebygol ar ddechrau'r ymchwiliad ac yn eich diweddarau'n rheolaidd trwy gydol y broses.



## 2. Esbonio beth allwch ei ddisgwyl gennym

Rydym eisiau eich helpu datrys eich pryderon yn briodol ac effeithiol. Fodd bynnag, weithiau gall fod pryderon na allwn ddelio â nhw'n uniongyrchol. Pan mae hyn yn digwydd, byddwn yn esbonio'n glir pam mae hynny a byddwn yn helpu eich cyfeirio at sefydliad all helpu.



## 3. Trin eich gwybodaeth yn ofalus

Byddwn yn cadw pob gwybodaeth bersonol a sensitif yn gyfrinachol yn unol â deddfwriaeth diogelu data. Byddwn yn fwy gofalus fyth wrth drin gwybodaeth am iechyd a nodweddion gwarchoddedig.

Efallai y byddwn yn rhannu gwybodaeth am iechyd gyda sefydliadau eraill a all gynnig cefnogaeth ychwanegol, ond byddwn yn trafod gyda chi cyn inni wneud hynny.



#### **4. Gweithredu yn broffesiynol, caredig a pharchus drwy'r amser**

Caiff ein staff eu hyfforddi i ymddwyn yn gwrtais a chydag empathi a phroffesiynoldeb i helpu sicrhau bod pryderon yn cael eu rheoli'n briodol ac effeithiol.



#### **5. Darparu gwasanaeth hygyrch i bawb perthnasol**

Rydym am i bawb dan sylw gael gwasanaeth o ansawdd uchel, tryloyw a hygyrch, a theimlo fod ein prosesau ffitrwydd i arfer yn effeithlon ac effeithiol. Yn unol â'n hymrwymiad i gydraddoldeb, amrywiaeth a chynhwysiant, byddwn yn gwneud yn siŵr fod ein gwasanaethau yn hygyrch a phriodol i bawb dan sylw.



#### **6. Gwrando ac ymateb i adborth a defnyddio hynny i ddeall a gwella ein gwasanaeth**

Rydym wedi ymrwmo i ddarparu gwasanaeth o ansawdd uchel. Ond os aiff rhywbeth o'i le neu os methwn gyrraedd y safonau disgwylidig, rydym am ichi roi gwybod inni am hynny. Bydd hyn yn ein helpu i ddysgu o'n camgymeriadau a gwella ein safonau. Nid ydym yn ystyried hyn yn niwsans, ond yn hytrach yn adborth gwerthfawr ar ansawdd ein gwasanaethau. Yn yr un modd, os cawsoch wasanaeth arbennig gan ein sefydliad, neu os ydych yn teimlo fod rhywun yn haeddu canmoliaeth, rydym yn eich annog i roi gwybod inni.