

# Gwranddo ar ein cwsmeriaid

Rydym yn ymdrechu i gyflawni rhagoriaeth, a dyna pam rydym bob amser yn croesawu adborth gennych chi, ein cwsmeriaid gwerthfawr. Bydd unrhyw sylwadau y byddwch yn eu rhannu gyda ni yn ein helpu i lunio ein gwasanaeth, felly rhannwch nhw gydani.



## Pan fydd pethau'n mynd fel y dylent

Rydyn ni wrth ein bodd yn derbyn canmoliaeth gan gwsmeriaid a'u teuluoedd! Mae eich adborth yn ein helpu ni i ddatlu ein gofalwyr a gwella ein gwasanaeth er mwyn diwallu eich anghenion.

I roi canmoliaeth neu enwebu rhywun ar gyfer cydnabyddiaeth, cysylltwch â'ch rheolwr gofal cangen neu e-bostiwrch [enquiries@helpinghands.co.uk](mailto:enquiries@helpinghands.co.uk).

## Pan nad yw pethau'n mynd fel y dylent

Rydym yn benderfynol o ddarparu gwasanaeth rhagorol i gwsmeriaid, ond rhowch wybod i ni os nad ydym wedi cwrdd â'ch disgwyliadau. Mae ein Gweithdrefn Gwyno yn darparu fframwaith sydd yn syml i'w ddefnyddio ac yn hygyrch i bawb.

Rydym yn cymryd pob adborth gan gwsmeriaid o ddifrif ac yn sicrhau bod unrhyw bryderon yn cael eu trin yn effeithlon mewn ffordd deg a gonest. Gobeithiwn y gellir datrys y rhan fwyaf o broblemau'n gyflym, ond os na ellir dod o hyd i ateb ar unwaith, mae gennym weithdrefn ffurfiol i'w dilyn. Yn y lle cyntaf, cysylltwch â ni i drafod unrhyw bryderon sydd gennych:

E-bost: [feedback@helpinghands.co.uk](mailto:feedback@helpinghands.co.uk) Ffôn: **01789 767192**

Am fanylion llawn, ewch i'n Gweithdrefn Canmoliaeth a Chwynion ar ein gwefan: [www.helpinghands.co.uk/complaints-and-compliments](http://www.helpinghands.co.uk/complaints-and-compliments)



### Gweithdrefn Gwyno

Rydym yn dilyn proses uwchgyfeirio tri cham i ymdrin â phryderon cwsmeriaid. Cydnabyddir pob pryder o fewn 24 awr, ac os na chaiff ei ddatrys ar unwaith, darperir ymateb o fewn 20 diwrnod gwaith.

**1****Cwyn –  
Cam Un**

Ein bwriad yw bod materion yn cael eu datrys gan y person sy'n rheoli eich perthynas â ni – fe welwch eu manylion cyswllt yn eich Cynllun Cymorth. Os yw'r pryder yn ymwneud â'r person hwn, anfonwch e-bost at **feedback@helpinghands.co.uk** a bydd rheolwr annibynnol yn ymchwilio i'ch pryderon.

**2****Cwyn –  
Cam Dau**

Os na ellir datrys pryder yng Ngham Un, bydd uwch-reolwr annibynnol yn adolygu canfyddiadau a chanlyniadau'r ymchwiliad blaenorol, gyda'r nod o ddatrys y pryder er boddhad i chi.

**3****Cwyn –  
Cam Tri**

Os na chaiff pryder ei ddatrys yng Ngham Dau, bydd adolygiad annibynnol a diduedd o'r pryder a'r holl ymchwiliadau yn cael eu cwblhau gan rywun ar lefel cyfarwyddwr a fydd yn gwneud penderfyniad gwybodus ynghylch unrhyw gamau pellach sydd eu hangen.



Os ydych chi'n dal i deimlo, ar ddiwedd ein proses tri cham, nad yw eich pryder wedi'i ddatrys i'ch boddhad llwyr, cysylltwch a'r Ombwdsmon Llywodraeth Leol (neu Ombwdsmon Cymru), a fydd yn adolygu'r mater yn annibynnol ar eich rhan.

**Manylion isod:**

- Yr Ombwdsmon Llywodraeth Leol Ffôn: **0300 061 0614** Gwefan: **www.lgo.org.uk**
- Ombwdsmon Cymru Ffôn: **0300 790 0203** Gwefan: **www.ombwdsmon.cymru**
- Comisiwn Ansawdd Gofal Ffôn: **0300 061 6161** Gwefan: **www.cqc.org.uk**
- Arolygiaeth Gofal Cymru (AGC) Ffôn: **0300 7900 126** Gwefan: **www.arolygiaethgofal.cymru**

Mae gwasanaethau Helping Hands wedi'u cofrestru gyda'r Comisiwn Ansawdd Gofal ac AGC, ac wedi'u rheoleiddio ganddynt. Gallwch gysylltu â'n rheoleiddwyr yn uniongyrchol gydag unrhyw bryderon sydd gennych.