

Yr hyn y gallaf i ei wneud os nad wyf yn hapus â'r canlyniad

Os ydych yn dal yn anhapus â chanlyniad eich cwyn, gallwch ofyn i hyn gael ei adolygu; gelwir hyn yn apêl.

Os ydych yn anhapus â chanlyniad eich cwyn, gallwch apelio drwy anfon e-bost at info@elysiumhealthcare.co.uk neu ysgrifennu at:-

Y Cyfarwyddwr Polisiâu a Rheoleiddio
Elysium Healthcare
2 Imperial Place
Maxwell Road
Borehamwood
Swydd Hertford
WD6 1JN

Os ydych yn dymuno apelio yn erbyn canlyniad cwyn am wasanaethau a ariennir gan y GIG yn Lloegr, ysgrifennwch at:

Yr Ombwdsmon Seneddol a Gwasanaeth Iechyd
Comisiynydd Gwasanaeth Iechyd Lloegr
Y 13eg Llawr,
Millbank
Tower
Millbank
Llundain
SW1P 4QP

Os ydych yn dymuno apelio yn erbyn canlyniad cwyn am gartref gofal, cysylltwch â:

Yr Ombwdsmon Llywodraeth Leol a Gofal Cymdeithasol
Blwch Post 4771
Coventry
CV4 0EH
Ffôn: 0300 061 0614

Os ydych yn dymuno gwneud apêl yn erbyn canlyniad cwyn am wasanaethau Elysium Healthcare yng Nghymru, ysgrifennwch at:

Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru
1 Ffordd y Hen Gae
Pencoed
CF35 5LJ

Canmoliaeth

Sut yr wyf yn rhannu canmoliaeth am y gwasanaeth

Os hoffech ddweud wrthym ein bod yn gwneud pethau'n iawn, anfonwch e-bost at FamilyandCarerenquiries@elysiumhealthcare.co.uk neu ysgrifennwch atom yn

Elysium Healthcare, 2 Imperial Place, Maxwell Road, Borehamwood, Swydd Hertford WD6 1JN.

Gallwch ddweud wrth y rheolwr yn y safle hefyd.

Pryder Canmoliaeth Cwyn

Teuluoedd, ffrindiau a gofalwyr

Mae Elysium Healthcare wedi ymrwymo i ddarparu gofal a chymorth personol i bob unigolyn yn ein gwasanaethau. Rydym hefyd yn cydnabod bod gan ofalwyr, teuluoedd a ffrindiau swyddogaeth bwysig iawn o ran cefnogi defnyddwyr y gwasanaethau. Rydym wedi ymrwymo i wrando ar eich safbwyntiau ac i wella'r ffordd yr ydym yn darparu ein gofal. Rydym yn awyddus i ddysgu o'ch profiad – er mwyn gwybod pryd y dylem wneud yn well a phryd yr ydym wedi gwneud yn dda.

Mae Elysium Healthcare yn deall y gall cwyno fod yn brofiad anodd, felly byddwn yn eich cefnogi chi wrth i chi fynegi eich barn.

Mae'r daflen hon yn rhoi canllaw ynglŷn â sut y gallwch godi pryder, gwneud cwyn, neu anfon canmoliaeth.

Pryderon a Chwynion

Sut i godi pryder

Bydd y tîm yn rhoi gwybodaeth benodol i chi a'r aelod o'ch teulu ynglŷn â sut i wneud cwyn a phwy yw'r person allweddol i gysylltu ag ef.

Sut i wneud cwyn os nad ydych yn dymuno siarad â'r gwasanaeth

Os byddai'n well gennych beidio â siarad â'r staff yn y safle, gallwch siarad â'r Cyfarwyddwr Rhanbarthol neu'r Cyfarwyddwr Gweithredol. Ceir eu manylion cyswllt ar y daflen wybodaeth a ddarperir yn y safle.

Hefyd, gallwch ffonio Prif Swyddfa Elysium Healthcare ar 0208 327 1800 a rhoi gwybod iddynt eich bod yn dymuno gwneud cwyn. Gallwch anfon e-bost at FamilyandCarerenquiries@elysiumhealthcare.co.uk neu ysgrifennu at Elysium Healthcare, 2 Imperial Place, Maxwell Road, Borehamwood, Swydd Hertford WD6 1JN.

Sut y gallaf i neu aelod o'm teulu ofyn am gymorth i wneud cwyn

Gallwch gynnwys Eiriolwr i'ch cefnogi chi unrhyw bryd. Bydd y staff yn gallu eich cynorthwyo chi i gysylltu ag Eiriolwr.

Faint o amser bydd y broses o gwyno yn ei chymryd?

Byddwn yn ceisio ymateb i'ch cwyn cyn gynted ag y gallwn. Gwneir pob ymdrech i ddatrys eich cwyn o fewn pum niwrnod gwaith ar hugain yn Lloegr (ugain diwrnod gwaith yng Nghymru), i roi gwybod i chi am y canlyniad, gan grynhoi'r canfyddiadau ac unrhyw gamau i'w cymryd yn sgil hynny. Fodd bynnag, ar brydiau, mae'n bosibl y bydd yr ymchwiliad yn hwy na phum niwrnod gwaith ar hugain. Os bydd hyn yn digwydd, byddwn yn rhoi gwybod i chi, gan esbonio'r rhesymau dros yr oediad.

