General Optical Council

Sut mae cwyno am optegydd

Gwybodaeth i chi

Gwybodaeth am y llyfryn hwn

Mae'r llyfryn hwn yn dweud wrthych beth i'w wneud os ydych chi'n anhapus gyda'r gofal rydych chi wedi'i gael gan optegydd sydd wedi cofrestru gyda'r Cyngor Optegol Cyffredinol (y GOC).

Ein cenhadaeth yw gwarchod a hyrwyddo iechyd a diogelwch y cyhoedd.

Amdanom ni

Rydym yn rheoleiddio optegwyr a busnesau optegol yn y DU. Ar hyn o bryd mae tua 29,000 o optometryddion, optegwyr cyflenwi, myfyrwyr optometreg a busnesau optegol ar ein cofrestrau.

Optometrydd yw'r sawl sy'n profi eich golwg.
Optometrydd cyflenwi yw'r sawl sy'n ffitio ac yn cyflenwi eich sbectol neu lensys cyffwrdd.
Cyfeirir yn aml at optometryddion ac optegwyr cyflenwi gan ddefnyddio'r term 'optegydd'.
Cyfeirir yn aml at unigolion sydd wedi'u cofrestru gyda ni gan ddefnyddio'r term 'cofrestrydd'.
Rydym yn defnyddio'r ddau derm hyn yn y llyfryn hwn i'w gwneud yn haws i chi.

Beth ydym ni'n ei wneud?

Rydym yn diogelu'r cyhoedd drwy sicrhau'r canlynol:

- gosod safonau ar gyfer addysg optegol, hyfforddiant, perfformiad ac ymddygiad
- cymeradwyo'r cymwysterau sy'n arwain at gofrestru
- cyhoeddi cofrestr o optegwyr, myfyrwyr a busnesau optegol yn y DU; ac
- ymchwilio a gweithredu ar bryderon nad yw cofrestrai yn addas i:
  - ymarfer,
    - hyfforddi fel optegydd, neu
  - redeg busnes sydd wedi cofrestru â GOC.

Beth yw addasrwydd i ymarfer?

Os yw optegydd yn cael ei ddisgrifio fel 'addas i ymarfer', mae'n golygu ei fod yn bodloni'r safonau iechyd, cymeriad, gwybodaeth, sgiliau ac ymddygiad sy'n angenrheidiol er mwyn iddo allu gwneud ei waith yn ddiogel ac yn effeithiol.

Ein safonau

Mae gennym gyfrifoldeb statudol dros osod safonau ar gyfer optometryddion, optegwyr cyflenwi, myfyrwyr optegol a busnesau optegol. Mae hyn wedi'i nodi yn ein Fframwaith Safonau, sy'n egluro y dylai ein safonau bob amser fod yn bwynt cyfeirio cyntaf i'n cofrestryddion.

Rydym yn gosod safonau mewn pum maes:

Safonau ar gyfer optometryddion ac optegwyr cyflenwi
Safonau ar gyfer myfyrwyr optegol
Safonau ar gyfer busnesau optegol

Safonau ar gyfer addysg a hyfforddiant
Safonau ar gyfer datblygiad proffesiynol

Gallwch ddarllen y dogfennau hyn ar ein gwefan yn
www.optical.org/en/Standards/index.cfm

Pwy sy'n gallu cwyno?

Gall unrhyw un gyflwyno cwyn i ni os ydynt yn credu nad yw un o'n cofrestryddion yn addas i ymarfer. Rydym yn derbyn cwynion gan aelodau o'r cyhoedd, cleifion, gofalwyr, cyflogwyr, yr heddlu a chofrestryddion eraill.

Pa fathau o gwynion allwn ni ddelio â nhw?

Dylech ddweud wrthym os ydych chi'n meddwl efallai nad yw un o'n cofrestryddion yn addas i ymarfer. Gallai hyn fod oherwydd:

» perfformiad proffesiynol gwael, fel methu sylwi ar arwyddion o glefyd y llygaid
» problemau iechyd corfforol neu feddyliol sy'n effeithio ar eu gwaith
» ymddygiad amhriodol, fel trais neu ymosodiad rhywiol
» bod dan ddylanwad alcohol neu gyffuriau yn y gwaith
» twyll neu anonestrwydd; neu
» euogfarn neu rybudd troseddol.

Allwn ni ddim:

» trefnu ad-daliadau neu iawndal
» rhoi cyngor cyfreithiol i chi
» rhoi esboniad manwl i chi o'r hyn sydd wedi digwydd i chi yn ystod ymweliad ag optegydd
» gwneud i gofrestrai ymddiheuro i chi
» mynnu bod cofrestrai yn rhoi mynediad i chi at eich cofnodion (gweler tudalen 7 am Swyddfa'r Comisiynydd Gwybodaeth)

Sut mae cwyno?

Os ydych chi eisiau cwyno am un o'n cofrestryddion, llenwch ffurflen ymchwiliad a'i hanfon atom. Mae ffurflen ymchwilio wag ynghlwm wrth y llyfryn hwn.
Gallwch hefyd lwytho ffurflen ymchwiliad i lawr o **www.optical.org.** I gael ffurflen ymchwiliad wedi ei hanfon atoch yn y post, ffoniwch 020 7580 3898 (opsiwn 2).

Anfonwch eich ffurflen ymchwiliad wedi'i llenwi i:
Tîm Addasrwydd i Ymarfer
Y Cyngor Optegol Cyffredinol
10 Old Bailey
Llundain
EC4M 7NG

Beth sy'n digwydd nesaf?

Pan fyddwn yn cael cwyn am un o'n cofrestryddion, rydym yn cymryd y camau canlynol.

1. DECHRAU DELIO GYDA'CH CWYN

Byddwn yn rhoi gwybod i chi ein bod wedi cael eich ffurflen ymchwiliad a pha gamau y byddwn yn eu cymryd. Byddwn hefyd yn rhoi gwybod i'r cofrestrai dan sylw ein bod yn ymchwilio i gŵyn amdanynt. Yn ddiweddarach, byddwn yn anfon copi o'ch ffurflen ymchwilio, a gwybodaeth arall rydym wedi'i chasglu am eich cwyn.

2. YMCHWILIO I'CH CWYN

Byddwn yn casglu gwybodaeth am eich cwyn er mwyn i ni allu penderfynu pa gamau y gallwn eu cymryd. Efallai y bydd angen i ni gael copïau o'ch cofnodion clinigol gan eich optegydd neu ysbyty. Gofynnwn am eich caniatâd i wneud hyn ar y ffurflen ymchwilio. Efallai y bydd angen i ni gasglu rhagor o wybodaeth gennych chi hefyd, ac efallai y byddwn yn gofyn i chi lunio datganiad tyst yn egluro beth ddigwyddodd i chi.

Byddwn yn anfon yr wybodaeth yr ydym wedi'i chasglu at y cofrestrai ac yn gofyn iddynt am eu sylwadau am y gŵyn. Os byddwn yn penderfynu bod y cofrestrai wedi codi materion sy'n gofyn am ymateb gennych chi, byddwn yn anfon sylwadau'r cofrestrai atoch. Byddwn yn anfon unrhyw sylwadau a wnewch at y cofrestrai. Os bydd y cofrestrai yn ymateb, ein polisi arferol fydd cynnwys sylwadau ychwanegol y cofrestrai ym mhapurau'r achos.

Mewn rhai achosion, fel arfer pan fyddwn yn disgwyl i'r ymchwiliad fod yn arbennig o gymhleth neu'n cymryd llawer o amser, byddwn yn cyfarwyddo cyfreithwyr i gynnal yr ymchwiliad ar ein rhan.

3. ARCHWILWYR ACHOS

Pan fydd ein hymchwiliad wedi'i gwblhau, bydd yr wybodaeth rydym wedi'i chasglu yn cael ei hystyried gan ddau archwiliwr achos. Bydd un archwiliwr achos yn berson lleyg (nad yw wedi'i hyfforddi'n optegol) a bydd un yn optometrydd cymwysedig neu optegydd cyflenwi sydd ar gofrestr GOC. Bydd yr archwilwyr achos yn cytuno pa gamau i'w cymryd. Gall archwilwyr achos:

- peidio â chymryd camau pellach;
- gofyn i ymchwiliad pellach gael ei gynnal (os yw'n asesiad perfformiad neu iechyd) os oes angen, bydd archwilwyr achos yn cyfeirio eu hargymhelliad at y Pwyllgor Ymchwilio)
- rhoi rhybudd i'r cofrestrai; neu
- cyfeirio'r gŵyn at y Pwyllgor Addasrwydd i Ymarfer annibynnol, a fydd fel arfer yn cynnal gwrandawiad cyhoeddus i benderfynu pa gamau i'w cymryd.
- wrth gyfeirio at y Pwyllgor Addasrwydd i Ymarfer, cyfarwyddo y dylid gofyn i'r Pwyllgor Addasrwydd i Ymarfer ystyried ar frys a ddylai'r cofrestrai fod yn ddarostyngedig i orchymyn interim (gweler isod).

Os na all archwilwyr achos gytuno ar ba gamau i'w cymryd, rhaid iddynt gyfeirio'r achos at y Pwyllgor Ymchwilio.

4. PWYLLGOR YMCHWILIO

Mae’r Pwyllgor Ymchwilio yn cynnwys rhai sydd wedi cofrestru gyda’r Cyngor Optegol Cyffredinol ac aelodau lleyg.
Bydd y Pwyllgor yn ystyried argymhellion gan archwilwyr achos bod y cofrestrai yn cynnal asesiad perfformiad neu iechyd.

Bydd y Pwyllgor hefyd yn ystyried achosion lle na all yr archwilwyr achos gytuno pa gamau y dylid eu cymryd.

5. GORCHMYNION INTERIM

Os yw’r Cofrestrydd (Prif Weithredwr y GOC) neu’r archwilwyr achos yn credu bod cofrestrai yn risg i’r cyhoedd neu eu hunain, neu os ydynt yn meddwl bod rheswm arall sydd er budd y cyhoedd, gallant ofyn i’r Pwyllgor Addasrwydd i Ymarfer wahardd yr unigolyn cofrestredig o’r gofrestr ar unwaith, neu gyfyngu ar y gwaith y caniateir iddo ei wneud. Gelwir hyn yn ‘orchymyn interim’.

Pa gamau y gall y Pwyllgor Addasrwydd i Ymarfer eu cymryd mewn gwrandawiad cyhoeddus?

Os bydd y Pwyllgor Addasrwydd i Ymarfer sy’n gwrando’r achos yn penderfynu bod amhariad ar addasrwydd y cofrestrai i ymarfer, gall wneud unrhyw un o’r canlynol:

Eu tynnu nhw oddi ar y gofrestr – cyfeirir at hyn weithiau fel ‘dilead’
neu ‘ddileu oddi ar y gofrestr’. Caiff enw’r cofrestrai ei dynnu oddi ar y gofrestr, sy’n golygu na allant
weithio fel optegydd (na hyfforddi fel optegydd, na rhedeg busnes sydd wedi’i gofrestru â’r GOC) yn y DU. Os ydynt am i’w henw gael ei roi yn ôl ar y gofrestr yn y dyfodol, mae proses ar wahân y mae’n rhaid iddynt fynd drwyddi, sy’n cynnwys ystyried y rheswm dros eu tynnu oddi ar y gofrestr.

Eu gwahardd o’r gofrestr – tynnir enw’r cofrestrai dros dro oddi ar y gofrestr.

Cofrestru amodol – gall y cofrestrai aros ar y gofrestr cyn belled â’u bod yn cadw at amodau penodol, megis dilyn hyfforddiant ychwanegol neu gael eu goruchwylio tra’u bod yn gweithio.

Cosb ariannol – rhaid i’r sawl sydd wedi cofrestru dalu dirwy hyd at uchafswm o £50,000.
Os bydd y Pwyllgor Addasrwydd i Ymarfer yn penderfynu bod cofrestrai yn addas i ymarfer, gallant eu rhybuddio o hyd am eu hymddygiad neu eu perfformiad yn y dyfodol.

Os penderfynodd y Pwyllgor Addasrwydd i Ymarfer nad oes amhariad ar addasrwydd y cofrestrai i ymarfer, gall y Pwyllgor barhau i roi rhybudd am ei ymddygiad neu berfformiad
yn y dyfodol.

Ydy penderfyniad y Pwyllgor Addasrwydd i Ymarfer yn derfynol?

Caiff y penderfyniadau a wneir gan y Pwyllgor Addasrwydd i Ymarfer eu hadolygu gan yr Awdurdod Safonau Proffesiynol. Nhw yw'r sefydliad sy'n goruchwylio ein gwaith. Gallant ofyn i'r Uchel Lys adolygu penderfyniad os ydynt yn penderfynu ei fod yn rhy drugarog.

Os yw'r cofrestrai yn credu bod penderfyniad y Pwyllgor Addasrwydd i Ymarfer yn annheg, gall apelio yn erbyn y penderfyniad hwnnw i'r Uchel Lys.

Beth alla i ei wneud os ydw i'n anhapus â'r ffordd rydych chi'n delio â'm cwyn?

Os ydych chi'n anhapus â'r ffordd yr ydym wedi delio â'ch cwyn am un o'n cofrestryddion, ysgrifennwch at:

Cofrestrydd a Phrif Weithredwr
Y Cyngor Optegol Cyffredinol
10 Old Bailey
Llundain
EC4M 7NG

Cwynion am rywun sy'n esgus bod yn optegydd

Rydym hefyd yn ymchwilio i gwynion am rywun nad yw'n un o'n cofrestryddion naill ai'n esgus bod yn optegydd neu'n ymgymryd â gweithgareddau gofal iechyd y mae gan ein cofrestrwyr yn unig hawl i'w gwneud (fel profion llygaid, neu roi sbectol i blant 16 oed neu iau).

Mae gennym bolisi ar gyfer delio ag erlyniadau ac ymchwiliadau troseddol, ac rydym yn egluro hyn yn ein Protocol ar Ymchwilio ac Erlyn Troseddau. Mae hwn ar gael yn y rhan 'Polisïau, gweithdrefnau a phrotocolau' ar ein gwefan yn **www.optical.org.**

Gallwch chwilio drwy ein cofrestrau i wneud yn siŵr bod eich optegydd wedi'i gofrestru a'i fod yn cael gwneud gweithgareddau penodol. Gallwch wneud hyn drwy fynd i'n gwefan yn **www.optical.org.** Os na allwch ddefnyddio'r rhyngrwyd, gallwch ffonio ein tîm cofrestru ar 020 7580 3898 (dewiswch opsiwn 1). Byddan nhw'n gallu dweud wrthych chi os yw eich optegydd wedi cofrestru gyda ni.

Os ydych chi eisiau cwyno am rywun nad yw'n un o'n cofrestryddion ond sy'n esgus bod yn un neu sy'n gwneud gweithgareddau nad yw ond ein cofrestryddion ni'n cael eu gwneud, cysylltwch â ni drwy ffonio 020 7580 3898.

Cymorth i gleifion

Os hoffech gael ymddiheuriad, esboniad neu os oes gennych gwestiynau am eich triniaeth gofal llygaid, dylech yn gyntaf gysylltu â'r optegydd a ddarparodd y gofal hwnnw. **Efallai y bydd y sefydliadau canlynol yn gallu rhoi cyngor a chymorth defnyddiol i chi am eich cwyn.**

Gwasanaeth Cwynion Defnyddwyr Optegol

I gael cymorth gyda materion defnyddwyr, fel cael ad-daliad am sbectol ddiffygiol, cysylltwch â'r OCCS (www.opticalcomplaints.co.uk) ar 0344 800 5071 neu drwy anfon e-bost at enquiries@opticalcomplaints.co.uk. Mae'r OCCS yn gwbl annibynnol ar y proffesiynau optegol a bydd yn cynnig gwasanaeth cyfryngu gwrthrychol am ddim.

Awdurdod Safonau Hysbysebu

Gallwch gwyno am hysbysebion ffug neu gamarweiniol i'r Awdurdod Safonau Hysbysebu (ASA) ar 020 7492 2222 neu yn www.asa.org.uk

Cyngor ar Bopeth

Os nad ydych chi'n siŵr wrth bwy i gwyno, neu os oes angen cyngor cyfreithiol arnoch chi, cysylltwch â Chyngor Ar Bopeth ar 020 7833 2181 neu yn www.citizensadvice.org.uk

Swyddfa'r Comisiynydd Gwybodaeth

Os oes angen cyngor arnoch ar gael mynediad at eich cofnodion meddygol personol, cysylltwch â Swyddfa'r Comisiynydd Gwybodaeth ar 08456 30 60 60 neu 01625 54 57 45. Neu ewch i www.ico.gov.uk

Gwasanaeth Eiriolaeth Cwynion y GIG

Gall gwasanaeth Eiriolaeth Cwynion y GIG helpu i ddarparu gwybodaeth a chymorth os ydych chi'n dymuno cwyno am wasanaethau'r GIG. Ffoniwch 0300 330 5454 neu ewch i nhscomplaintsadvocacy.org.

Bwrdd Cynghorau Iechyd Cymuned Cymru

Os ydych chi'n derbyn gwasanaethau'r GIG yng Nghymru, gall Bwrdd y Cynghorau Iechyd Cymuned roi cymorth preifat am ddim i chi os oes gennych broblem neu gŵyn. Ffoniwch 0845 644 7814 neu ewch i www.patienthelp.wales.nhs.uk

Yr Alban

Os ydych chi'n derbyn gwasanaethau'r GIG yn yr Alban, gall eich bwrdd iechyd lleol roi cymorth preifat am ddim i chi os oes gennych broblem neu gŵyn. Ewch i www.show.scot.nhs.uk

Gogledd Iwerddon – Cyngor Cleifion a Chleientiaid

Os ydych chi'n derbyn gwasanaethau iechyd a gofal cymdeithasol yng Ngogledd Iwerddon, gall y Cyngor Cleifion a Chleientiaid eich helpu os ydych chi eisiau cwyno. Ffoniwch 0800 917 0222 neu ewch i www.patientclientcouncil.hscni.net

Astudiaethau Clinig ar gyfer Ffiniau

Elusen yw Astudiaethau Clinig ar gyfer Ffiniau sy'n ymroddedig i helpu pobl sydd wedi cael eu cam-drin gan weithwyr iechyd a gofal cymdeithasol. Gallwch gysylltu â nhw ar 020 3468 4194 ac yn www.professionalboundaries.org.uk

Gweithredu yn Erbyn Damweiniau Meddygol (AvMA)

Os ydych wedi cael eich niweidio o ganlyniad i driniaeth feddygol neu'n teimlo nad ydych wedi cael eich trin yn gywir, gall Gweithredu yn Erbyn Damweiniau Meddygol (AvMA) roi cymorth a chyngor ac o bosibl eich helpu i gael iawndal. Gallwch gysylltu â nhw ar 0845 123 23 52 ac yn www.avma.org.uk

Cymorth i Ddioddefwyr

Os ydych chi wedi dioddef unrhyw drosedd neu wedi cael eich effeithio gan drosedd a gyflawnwyd yn erbyn rhywun rydych chi'n ei adnabod, gall Cymorth i Ddioddefwyr ddarparu cymorth am ddim. Gallwch gysylltu â nhw ar 0845 30 30 900 neu yn www.victimsupport.org.uk

Fformatau eraill

Gallwch gael y llyfryn hwn yn Saesneg drwy fynd i www.optical.org