

# DEINTYDDFA PEN Y BONT / BRIDGE END DENTAL PRACTICE

## EIN COD YMARFER AR GYFER DELIO Â CHWYNION

Yn y practis hwn ystyriwn fod pob cwyn yn fater pwysig dros ben ac fe geisiwn ofalu fod ein holl gwsmeriaid yn fodlon â'r gwasanaeth a gânt. Byddwn yn delio â phob cwyn yn gwrtais a phrydlon er mwyn datrys y mater cyn gynted â phosibl. Nod ein trefn gwyno yw:

Delio â chwynion fel yr hoffem i rywun arall ymateb i gŵyn am wasanaeth a wnaed gennym ni. Dysgu oddi wrth bob camgymeriad ac ymateb i bryderon ein cwsmeriaid mewn ffordd ofalgar a sensitif.

1. Y person sy'n gyfrifol am ddelio gyda phob cwyn am ein gwasanaeth yw Michael Horton, Rheolwr Cwynion y practis.
2. Os oes cwsmer yn cwyno dros y ffôn neu wrth y dderbynfya, byddwn yn gwrandao ar y gŵyn a chynnig cyfeirio'r person sy'n cwyno at y Rheolwr Cwynion ar unwaith. Os nad yw'r Rheolwr Cwynion ar gael ar y pryd, dywedir wrth y cwsmer pryd y gall siarad â'r Rheolwr Cwynion a gwneir trefniadau i hynny ddigwydd. Bydd yr aelod o staff yn gwneud cofnod ysgrifenedig o'r gŵyn a rhoi copi i'r cwsmer yn ogystal â'i phasio i'r Rheolwr Cwynion. Os na allwn drefnu cyfarfod o fewn amser rhesymol, neu os nad yw'r cwsmer eisiau aros cyn trafod y mater, trefnir i rywun arall ddelio â'r gŵyn.
3. Os derbynnir y gŵyn mewn ysgrifen neu drwy e-bost, fe'i trosglwyddir ar unwaith i'r Rheolwr Cwynion.
4. Os yw'r gŵyn yn ymwneud ag unrhyw agwedd o ofal clinigol neu'r ffioedd cysylltiedig, fel arfer caiff y gŵyn ei chyfeirio at y deintydd perthnasol, os nad yw'r cwsmer wedi gofyn am beidio gwneud hynny.
5. Byddwn yn cydnabod derbyn cwyn y cwsmer mewn ysgrifen gan gynnwys copi o'r drefn gwyno hon cyn gynted â phosibl. Gwnawn hynny fel arfer o fewn dau ddiwrnod gwaith. Byddwn yn cynnig trafod y gŵyn ar adeg a gytunir gyda'r cwsmer ac yn gofyn sut yr hoffai'r cwsmer gael gwybod am y dilyniant i'r gŵyn – er enghraifft ai drwy alwad ffôn, cyfarfod wyneb yn wyneb, llythyr neu e-bost? Rhoddwn wybod i'r cwsmer sut y byddwn yn delio â'r gŵyn a faint o amser y mae'r ymchwiliad yn debyg o'i gymryd i'w gwblhau. Os nad yw'r cwsmer yn dymuno trafod y gŵyn, byddwn yn dal i roi gwybod iddo/iddi yr amserlen debygol ar gyfer cwblhau'r broses.
6. Byddwn yn ceisio ymchwilio i'r gŵyn yn gyflym ac effeithlon a rhoi gwybodaeth yn rheolaidd i'r cwsmer, i'r graddau y bo hynny'n rhesymol ymarferol, am y cynnydd a wnaed gyda'r ymchwiliad. Fel arfer, cwblheir yr ymchwiliad o fewn 4 wythnos.
7. Wedi inni gwblhau ein hymchwiliad, byddwn yn cyflwyno adroddiad ysgrifenedig llawn i'r cwsmer. Bydd yr adroddiad yn cynnwys esboniad o'r modd y cafodd y gŵyn ei hystyried, casgliad yr ymchwiliad ynghylch pob agwedd benodol o'r gŵyn a manylion unrhyw gamau cywiro angenrheidiol. Byddwn hefyd yn nodi pa mor fodlon yw'r practis gydag unrhyw gamau a gymerodd, neu a gymerir, yn dilyn y gŵyn.
8. Cedwir cofnod priodol a chynhwysfawr o bob cwyn a dderbynnir ac o unrhyw gamau a gymerwyd i wella gwasanaethau yn dilyn y gŵyn.

9. Os nad yw'r cwsmer yn fodlon gyda chanlyniad ein trefn gwyno, mae modd gyrru'r gŵyn yn ei blaen at:

CYMRU\* Bwrdd Iechyd Prifysgol Betsi Cadwaladr  
Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru  
1 Ffordd yr Hen Gae  
Pencoed  
CF35 5LJ  
Ffôn: 0845 601 0987 neu [www.ombudsman-wales.org.uk](http://www.ombudsman-wales.org.uk)

ar gyfer cwynion ynghylch triniaeth dan y Gwasanaeth Iechyd Gwladol (GIG)

The Dental Complaints Service,  
The Lansdowne Building,  
2 Lansdowne Road, Croydon,  
Greater London  
CR9 2ER,  
08456 120 540 or [www.dentalcomplaints.org.uk](http://www.dentalcomplaints.org.uk)

ar gyfer cwynion ynghylch triniaeth breifat.

The General Dental Council,  
37 Wimpole Street, Llundain / London,  
W1M 8DQ

sef y corff cofrestru deintyddion.