

**Polisi ymdrin â chwynion**  
**Deintyddfa Stryd y Castell**  
**Cod ymarfer ar gyfer cwynion cleifion**

Yn y practis hwn rydym yn cymryd cwynion o ddifrif ac yn ceisio sicrhau bod pob claf yn fodlon ar ei brofiad o'n gwasanaeth. Pan fo cleifion yn cwyno, ymdrinnir â hwy yn gwrtais ac yn brydlon fel bod y mater yn cael ei ddatrys mor gyflym â phosib. Mae'r weithdrefn hon yn seiliedig ar yr amcanion hyn.

Ein nod yw ymateb i gwynion yn y ffordd y byddem am i'n cwyn am wasanaeth gael ei thrin. Rydym yn dysgu o bob camgymeriad a wnawn ac yn ymateb i bryderon cleifion mewn ffordd ofalgar a sensitif.

1. Y personau sy'n gyfrifol am ddelio ag unrhyw gŵyn am y gwasanaeth a ddarparwn yw Mr Ali Jahanfar a Ms Regina Appah, rheolwyr cwynion y practis / perchnogion y practis.
2. Os bydd claf yn cwyno dros y ffôn neu wyneb yn wyneb, byddwn yn gwranddo ar eu cwyn ac yn cynnig ei gyfeirio at y Rheolwr Cwynion ar unwaith. Os nad yw'r Rheolwr Cwynion ar gael ar y pryd, bydd y claf yn cael gwybod pryd y bydd yn gallu siarad â'r Rheolwr Cwynion a bydd trefniadau'n cael eu gwneud i hyn ddigwydd. Bydd yr aelod o staff yn gwneud cofnod ysgrifenedig o'ch cwyn ac yn rhoi copi i'r claf yn ogystal â'i drosglwyddo i'r Rheolwr Cwynion. Os na allwn drefnu hyn o fewn cyfnod rhesymol neu os na fydd y claf yn dymuno aros i drafod y mater, gwneir trefniadau i rywun arall ddelio ag ef.
3. Os bydd y claf yn cwyno'n ysgrifenedig neu drwy e-bost, caiff ei drosglwyddo ar unwaith i'r Rheolwr Cwynion.
4. Os bydd cwyn am unrhyw agwedd ar ofal clinigol neu gostau cysylltiedig, caiff ei chyfeirio fel arfer at y deintydd sy'n trin y claf oni bai nad yw'r claf am i hyn ddigwydd.
5. Byddwn yn cydnabod cwyn y claf yn ysgrifenedig ac yn amgáu fersiwn o'r cod ymarfer hwn cyn gynted â phosibl, fel arfer o fewn 2 ddiwrnod gwaith. Byddwn yn cynnig trafod y gŵyn ar amser y cytunir arno gyda'r claf, gan ofyn sut yr hoffai'r claf gael gwybod am ddatblygiadau, er enghraifft, dros y ffôn, cyfarfod wyneb yn wyneb, llythyrau neu e-bost. Byddwn yn hysbysu'r claf ynghylch sut yr ymdrinnir â'r gŵyn a'r amser tebygol y bydd yr ymchwiliad yn ei gymryd i gael ei gwblhau. Os nad yw'r claf yn dymuno trafod y gŵyn, byddwn yn dal i roi gwybod iddo am yr amserlenni disgwylidig ar gyfer cwblhau'r broses.
6. Byddwn yn ceisio ymchwilio i'r gŵyn yn gyflym ac yn effeithlon a byddwn yn hysbysu'r claf yn rheolaidd, cyn belled ag y bo'n rhesymol ymarferol, am gynydd yr ymchwiliad. Bydd ymchwiliadau fel arfer yn cael eu cwblhau o fewn 4 wythnos.
7. Pan fyddwn wedi cwblhau ein hymchwiliad, byddwn yn darparu adroddiad ysgrifenedig llawn i'r claf. Bydd yr adroddiad yn cynnwys esboniad o sut yr ydym wedi ystyried y gŵyn, y casgliadau y daethpwyd iddynt mewn perthynas

â phob rhan benodol o'r gŵyn, manylion unrhyw gamau adferol angenrheidiol ac a yw'r practis yn fodlon ag unrhyw gamau y mae eisoes wedi'u cymryd neu y bydd yn eu cymryd o ganlyniad i'r gŵyn.

8. Bydd cofnodion cywir a chynhwysfawr yn cael eu cadw o unrhyw gŵyn a dderbynnir yn ogystal ag unrhyw gamau a gymerir i wella gwasanaethau o ganlyniad i gŵyn.
9. Os nad yw cleifion yn fodlon â chanlyniad ein hymarfer, gellir cyfeirio cwyn at:
  - Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru, 1 Ffordd yr Hen Gae, Pencoed, CF35 5LJ. Ffôn: 0300 790 0203 neu [www.ombudsman-wales.org.uk](http://www.ombudsman-wales.org.uk) ar gyfer cwynion am driniaeth y GIG.
  - Arolygiaeth Gofal Iechyd Cymru, Llywodraeth Cymru, Parc Busnes Rhydycar, Merthyr Tydfil, CF48 1UZ. Ffôn: 0300 062 8163
  - The General Dental Council, 37 Wimpole Street, London, W1M 8DQ. Mae'r General Dental Council yn gyfrifol am reoli pob proffesiwn deintyddol. Ffôn: 020 7167 6000. Gwefan: [www.gdc-uk.org](http://www.gdc-uk.org)
  - The Dental Complaints Service, 37 Wimpole Street, London, W1M 8DQ. Ffôn: 020 8253 0800. Gwefan: [www.dentalcomplaints.org.uk](http://www.dentalcomplaints.org.uk)  
Mae'r gwasanaeth hwn ar gyfer triniaethau preifat yn unig.