



Glenhaven Weithdrefn gwynion cleifion

Glenhaven Weithdrefn gwynion cleifion

Mae'n ein nod i bob amser yn fodlon cleifion, i fodloni eich disgwyliadau o'r gofal a'r gwasanaeth a datrys unrhyw gwynion mor effeithlon, effeithiol ac yn gwrtais â phosibl. Rydym yn cymryd cwynion o ddifrif; ymchwilio iddynt yn llawn ac yn deg ac yn cymryd gofal mawr i ddiogelu eich cyfrinachedd. Rydym yn dysgu oddi wrth gwynion i wella ein gwasanaeth a gofal. Ni fyddwn yn gwahaniaethu yn erbyn cleifion sydd wedi gwneud cwyn.

Os nad ydych yn gwbl fodlon ag unrhyw agwedd ar ein gofal neu wasanaeth; Rhowch wybod i ni cyn gynted â phosibl i ganiatáu inni ymdrin â'ch pryderon yn brydlon.

Mr Christopher Griffiths LLB yw y rheolwr cwynion ar gyfer Glenhaven a bydd yn eich cyswllt personol i'ch helpu gydag unrhyw gwynion ynghylch yr arfer. Os yw eich cwyn lafar nid datrys wrth eich bodd o fewn **24** awr, neu os ydych yn cwyno yn ysgrifenedig, bydd y rheolwr cwynion gydnabod yn ysgrifenedig o fewn **2 ddiwrnod gwaith** a bydd yn anelu at ddarparu ymateb llawn yn ysgrifenedig o fewn **30 diwrnod gwaith**.

Os yw'r rheolwr cwynion ar gael bydd yn cymryd manylion cryno am y gŵyn a bydd yn trefnu cyfarfod pan fyddant yn nesaf sydd ar gael. Byddwn yn cadw cofnodion cynhwysfawr a chyfrinachol eich cwyn, a bydd yn cael ei storio'n ddiogel ac yn hygyrch gan y rheini sydd angen ei wybod am eich cwyn.

Os bydd ymchwiliad eich cwyn yn cymryd mwy o amser na'r disgwyl, bydd y Rheolwr Cwynion yn rhoi gwybodaeth gyson i chi am y rheswm dros yr oedi, am gynnydd yr ymchwiliad, ac am y dyddiad arfaethedig ar gyfer ei gwblhau.

Pan fydd yr ymchwiliad wedi'i gwblhau, byddwch yn cael gwybod am y canlyniad yn ysgrifenedig ac yn cael gwahoddiad i gyfarfod i drafod y canlyniadau ac unrhyw ddatrysiadau ymarferol y gallwn eu cynnig i chi.

Rydym yn dadansoddi cwynion cleifion yn rheolaidd er mwyn dysgu oddi wrthynt ac er mwyn gwella ein gwasanaethau. Dyma pam rydym bob amser yn croesawu eich adborth, eich sylwadau, eich awgrymiadau a'ch cwynion. Os ydych yn anfodlon gyda'n hymateb i gwyn, mae croeso i chi fynd a hi ymhellach. Gweler y manylion cysylltu isod.

Cysylltiadau

Ar gyfer triniaeth ddeintyddol breifat, gallwch gysylltu â **gwasanaeth cwynion deintyddol preifat GDC** o fewn 12 mis o triniaeth neu o fewn 12 mis ar ôl dod yn ymwybodol o fater drwy ffonio **0208 253 0800** neu ymweld â **www.dentalcomplaints.org.uk**

Os nad yw ein cleifion Denplan yn fodlon â chanlyniad ein gweithdrefn, gallant gysylltu â **Gwasanaeth Cyfryngu Clinigol Denplan** ar **0800 169 7220** neu anfon e-bost at **clinicalmediationservice@denplan.co.uk**

Gallwch hefyd gysylltu â **Arolygiaeth Iechyd Cymru** sydd yn yr Arolygiaeth annibynnol ac yn rheoleiddio'r holl ofal iechyd yng Nghymru drwy ffonio **0300 062 8163**.

Mae'r **Cyngor Deintyddol Cyffredinol (GDC)** yn gyfrifol am reoleiddio bob gweithiwr proffesiynol deintyddol. Gallwch gwyno gan ddefnyddio eu ffurflen ar-lein yn **www.gdc-uk.org**, cysylltwch â hwy ar **information@gdc-org.uk** neu drwy ffonio **02071 676000**.



protecting patients,
regulating the dental team

