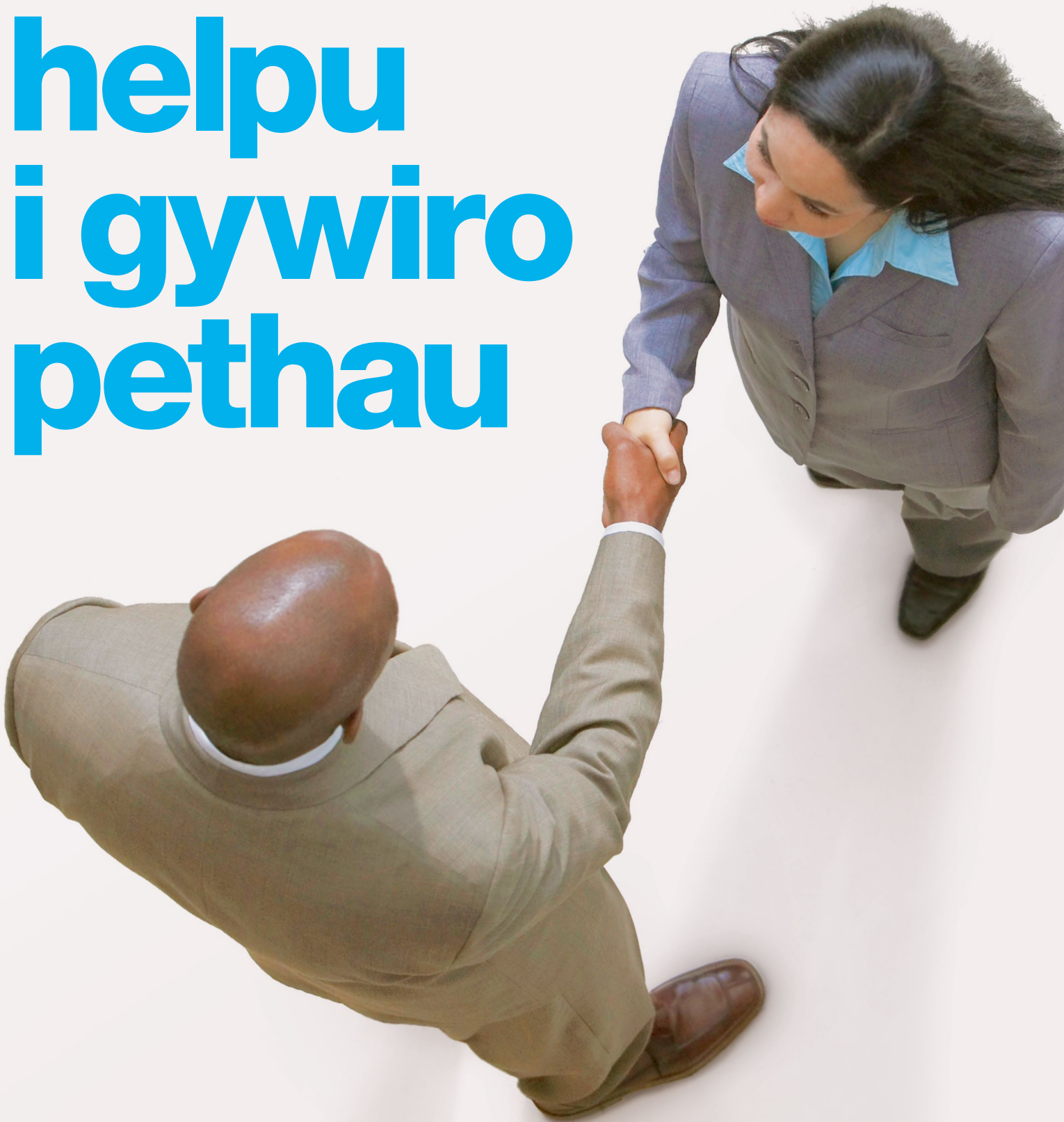


Yn eich helpu i gywiro pethau



Sut gallwn ni helpu?

Neges gan y Cadeirydd

Mae'r rhan helaeth o weithwyr deintyddol proffesiynol yn gydwybodol a chymwys, ond fe allai anghytundeb ddigwydd ymhlith cleifion a'u timau deintyddol hyd yn oed yn y deintyddfeydd gorau.

Pan fydd y berthynas rhwng y claf a'r tîm deintyddol wedi chwalu, gall claf sy'n derbyn gofal deintyddol preifat gysylltu â'r Gwasanaeth Cwynion Deintyddol (GCD) am gyngor a chymorth.

Wedi'i sefydlu gan y Cyngor Deintyddol Cyffredinol – corff rheoleiddio deintyddol y DU – mae'r GCD yn wasanaeth diduedd, am ddim, sy'n cynnal trafodaethau rhwng cleifion a gweithwyr proffesiynol er mwyn helpu i ddatrys cwynion mor gyflym a boddhaol â phosibl i'r ddwy ochr.

Derbyniwyd dros 9,000 o alwadau yn 2009/10 sy'n dod â'r cyfanswm a dderbyniwyd i 43,000 yn ystod oes y sefydliad. O'r 1,184 o alwadau a gofnodwyd fel cwynion ffurfiol, datryswyd tua 800 ohonynt o fewn wythnos, rydym yn falch iawn o'r cyrhaeddiad hwn.

Pan fydd pobl yn cael trafferth canfod ffordd ymlaen, bydd panel o'n cronfa o 160 o wirfoddolwyr hyfforddedig yn dod â nhw at ei gilydd yn lleol i ddatrys y sefyllfa. Cynyddodd nifer y paneli o 9 yn 2008/09 i 18 eleni, sy'n dangos ein gwerth i weithwyr proffesiynol sy'n gwerthfawrogi ein datrysiadau cost effeithiol sy'n gwella'u henw da, ac i gleifion, sy'n ymddiried ynom i roi llais iddynt.

Roedd naw o bob 10 claf a gweithiwr proffesiynol yn credu bod safon y gwasanaeth a ddarperir gan ein cynghorwyr yn 'dda' neu'n 'rhagorol'.

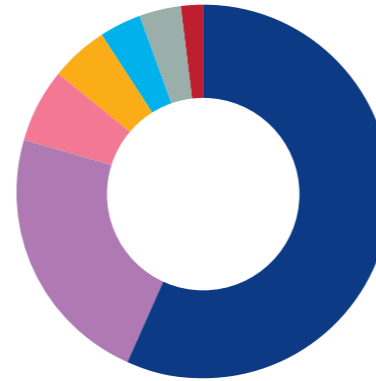
Byddwn ni'n dysgu o ganlyniadau ac adborth 2009/10 fel y gallwn ni barhau i gynorthwyo cleifion, eu cynrychiolwyr, gweithwyr proffesiynol a chymdeithasau a darparu'r canlyniadau gorau posibl i bawb.

Derek Prentice
Cadeirydd, Bwrdd Cyngori

Ffeithiau a ffigurau

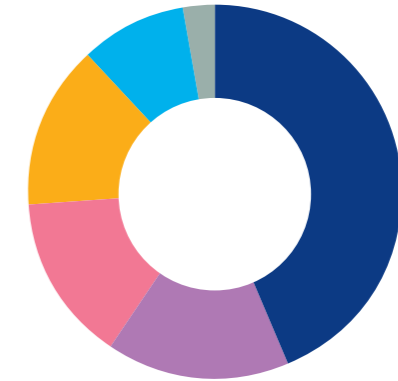
Cipolwg ar 2009/10

Sut wnaeth cleifion glywed am y gwasanaeth?



Categori	Nifer y atgyfeiriadau
Cyfeiriaduron ffôn	1,019
Gwefan y CDC	408
Arall	113
CDC	90
Ymddiriedolaethau Gofal Sylfaenol (PCT)/GIG	64
Deintyddfeydd	62
Ar lafar	34

Trosolwg: Am beth wnaeth cleifion gwyno?



Categori	Nifer y cwynion
Ymarfer cyffredinol	611
Cost	219
Poen	201
Cynllun triniaeth	197
Ymddygiad	130
Mynediad	35

Mae'r cyfanswm yn fwy na nifer y cwynion a gofnodwyd gan fod mwy nag un mater wedi codi o bosibl mewn un cwyn.

Am bwy wnaeth cleifion gwyno?

1,180 Cofnodwyd cyfanswm o 1,180 o gwynion

1 Therapydd deintyddol

1 Nyrs ddeintyddol

8 Therapydd orthodonteg

10 Hylenydd

10 Technegydd deintyddol clinigol

14 Technegydd deintyddol

1,136 Deintydd

“Roedd fy Swyddog Cwynion yn ardderchog. Gwrandawodd ar fy mhroblem, deall yr union beth yr oeddwn ei eisiau a rhoddodd gyfarwyddiadau i mi ar sut i ddatrys y mater.”

Erica Peterman, claf

“Rydym bob amser yn annog cleifion a gweithwyr proffesiynol i weithio gyda'i gilydd i ddatrys problemau, ond rydym yn barod i wneud awgrymiadau i helpu'r ddwy ochr i ddod i ganlyniad boddhaol.”

Jane Kavanagh, Swyddog Cwynion

Y broses ddatrys cwynion

Cyfnod 1 Derbyn cwyn



Cyfnod 2

Esbonio'r dewisiadau i'r claf

Ydy'r claf wedi trafod y gŵyn gyda'r gweithiwr deintyddol proffesiynol?

Ydy

Nac ydy

Annog/cynghori'r claf i godi'r gŵyn gyda'i weithiwr deintyddol proffesiynol

Ydy hyn yn datrys y gŵyn?

Nac ydy

Ydy

Byddwn yn ceisio gwella'r cyfathrebu rhwng y ddeintyddfa a'r claf er mwyn ceisio dod i gytundeb

Ydy hyn yn datrys y gŵyn?

Nac ydy

Ydy



Cyfnod 3

Panel cwynion (Ile bo'n briodol)

Cyfnod 4 Cwyn wedi'i datrys

“Dealodd y GCD beth oedd ei angen arnaf i a'r claf ac roeddwn i'n hapus gyda'r canlyniad.”

Effrosyni Giofku, deintydd

“Roedd y Swyddog Cwynion yn ardderchog ac roeddwn i'n fwy na bodlon gyda'r canlyniad.”

Dennis Symes, claf

“Mae paneli'n rhoi amser i'r claf a'r gweithiwr proffesiynol weithio ar benderfyniad sy'n briodol i'r ddau ohonynt. Mae'n fforwm diduedd lle nad yw unrhyw ochr dan anfantais. Rydym yn gwrandao, yn ymateb ac yn arwain pobl at ddatrysiaid boddhaol.”

Jessica Bullen, nyrs ddeintyddol, deintydd ac aelod o banel y GCD

Cyfnod 1

Pa gwynion y gallwn ni ymchwilio iddynt?

Pan fydd cleifion neu weithwyr proffesiynol yn ein ffonio, y peth cyntaf a wnawn yw sicrhau bod y mater dan sylw yn rhywbeth y gallwn ni gynnig cymorth i'w ddatrys.

Mae rhai enghreifftiau'n cynnwys:

- Derbyn y driniaeth anghywir neu driniaeth wael
- Problemau cyfathrebu
- Prisiau aneglur
- Dim yn datrys rhywbeth pan fydd yn mynd o'i le

Rydym bob amser yn annog cleifion i gysylltu â'u deintyddfeydd a defnyddio'r polisi cwyno i ddechrau.

Cyfnod 2

Y dewisiadau

Os nad yw'r claf a'r gweithiwr proffesiynol wedi llwyddo i ddatrys y gŵyn, mae'r GCD yn cynnig help llaw. Cydnabyddir cwynion ysgrifenedig o fewn dau ddiwrnod, ond fel arfer, cymerir camau gweithredu o fewn 24 awr. Os nad oes rhif ffôn wedi'i ddarparu, rydym yn ysgrifennu at y claf i ofyn iddynt gysylltu â ni i gadarnhau manylion llawn y gŵyn ac i nodi pa ganlyniadau yr hoffent eu gweld.

Efallai y byddwn ni'n gallu dod i ganlyniad boddhaol trwy drafod y mater gyda'r claf a'r gweithiwr deintyddol proffesiynol cysylltiedig. Os nad yw hyn yn bosibl, efallai bydd angen i ni wahodd y claf a'r gweithiwr deintyddol proffesiynol i banel cwynion.

Cyfnod 3

Panel cwynion

Mae'r paneli cwynion yn cynnwys gwirfoddolwyr annibynnol wedi'u hyfforddi. Mae gan bob panel dri aelod: dau aelod o'r cyhoedd ac un gweithiwr deintyddol proffesiynol.

Maen nhw'n gwahodd y ddwy ochr i gyfarfod i drafod y materion, ac i ystyried a datrys y sefyllfa. Cynhelir cyfarfodydd y panel mor agos â phosibl at eich cartref. Manteision y panel yw ei fod yn:

- Gydsyniol – mae'r ddwy ochr yn cytuno'n wirfoddol i gymryd rhan

- Niwtral – mae gan y panel fedwl agored ac mae'n ceisio dod o hyd i ateb sy'n briodol i'r ddwy ochr
- Cael ei reoli gan gyfranogwyr – mae'r cleifion a'r gweithwyr proffesiynol yn rhan o'r broses benderfynu
- Panel nad yw'n achosi gwrthdaro – mae'n hwyluso cyfathrebu rhwng y ddwy ochr
- Hyblyg – proses drafod syml sy'n defnyddio synnwyr cyffredin

Cyfnod 4

Datrysiaidau

Nid ad-dalu cleifion yw'r unig ddatrysiaid i broblem a gynigir gennym.

Yn 2009/10 argymhellodd ein paneli un ymddiheuriad, dau gyfraniad tuag at driniaeth gywiro ac 11 argymhelliad ar gyfer ymarfer yn y dyfodol (h.y. gwella'r broses o gadw cofnodion, darparu cynlluniau ar gyfer triniaethau). Gwnaethpwyd 14 ad-daliad hefyd. Mewn dau achos, cefnogodd y panel gytundeb a wnaethpwyd rhwng y claf a'r gweithiwr deintyddol proffesiynol. Gwnaethpwyd mwy nag un argymhelliad mewn rhai achosion.

Am beth wnaeth cleifion gwyno?

Anghlinigol (lle'r oedd mwy na 10 cwyn)

Cwyn	Nifer y cwynion
Triniaeth wedi methu	399
Triniaeth	269
Wedi'i anwybyddu	79
Anfoesgarwch cyffredinol	72
Poen: ar ôl llawdriniaeth	65
Triniaeth amhriodol	63
Poen wedi'i anwybyddu	52
Staff ar gael i wneud y driniaeth	52
Heb gael gwybodaeth	50
Wedi codi gormod o dâl	46
Gofal parhaus	40
Heb roi caniatâd	29
Rhy ddrud	29
Aneglur	28
Poen: yn ystod llawdriniaeth	27
Gwrthod trin	26
Gofal a ddymunwyd ddim ar gael trwy'r GIG	14
Taliad wedi'i gymryd yn amhriodol	14
Claf heb gael gwybodaeth am y driniaeth	13
Dim yn gyson â'r cynllun triniaeth	12
Heb ddilyn y cynllun triniaeth	12

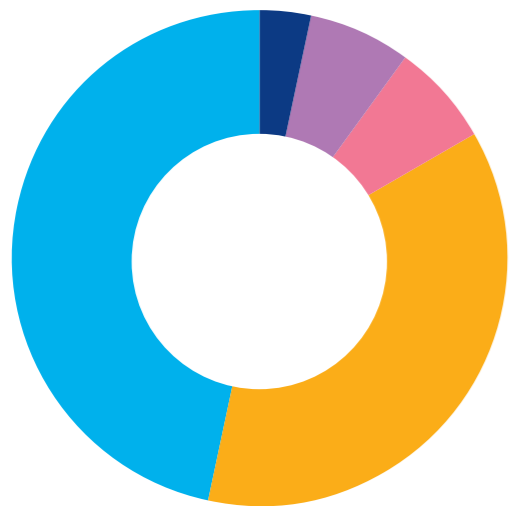
Mae'r cyfanswm yn fwy na nifer y cwynion a gofnodwyd gan fod mwy nag un mater wedi codi o bosibl mewn un cwyn.

Triniaethau (lle'r oedd mwy na 10 cwyn)

Cwyn	Nifer y cwynion
Coron	196
Pont	116
Sianel y gwreiddyn	116
Dannedd gosod – set lawn	96
Dannedd gosod – rhannol	93
Llenwad – amalgam	86
Llenwad – dant wedi'i liwio	79
Echdyniad	76
Mewnblianiadau	70
Sythwr dannedd	42
RBP/Argaen	39
Cannu a gwynnu dannedd	23
Invisalign	20
Pelydr-X	12

Mae'r cyfanswm yn fwy na nifer y cwynion a gofnodwyd gan fod mwy nag un mater wedi codi o bosibl mewn un cwyn.

Canlyniadau cyfarfodydd y panel cwynion



Argymhelliad	Nifer y cwynion
Ymddiheuriad	1
Cyfrannu at driniaeth gywiro	2
Cytundeb rhwng y claf a'r gweithiwr proffesiynol	2
Argymhellion ar gyfer ymarfer yn y dyfodol	11
Ad-daliad	14

Gwnaed mwy nag un argymhelliad mewn rhai achosion

Bwrdd Cynghori

Mae'r Bwrdd Cynghori'n cyfarfod bedair gwaith y flwyddyn. Mae'n trafod cynnydd gweithredol, gwasanaethau cwsmeriaid a dulliau cyfathrebu, yn ogystal â sut mae'r gwasanaeth yn cyflawni cynlluniau busnes ac ariannol.

2006 – Chwefror 2010

Derek Prentice
Cadeirydd ac Aelod Lleyg

Shelagh Farrell
Deintydd

Mabel Slater
Gweithiwr Gofal Deintyddol
Proffesiynol

Meredyth Bell
Deintydd

John Mooney
Deintydd

Gary Waller
Aelod Lleyg

Mike Drewry
Aelod Lleyg

David Murphy
Aelod Lleyg

O fis Mawrth 2010

Derek Prentice
Cadeirydd ac Aelod Lleyg

Tony Kilcoyne
Deintydd

Mabel Slater
Gweithiwr Gofal Deintyddol
Proffesiynol

Mike Drewry
Aelod Lleyg

John Mooney
Deintydd

Anne Marie Telford
Aelod Lleyg

Shelagh Farrell
Deintydd

Grahame Owen
Aelod Lleyg

Gary Waller
Aelod Lleyg

Nod y Gwasanaeth Cwynion Deintyddol yw helpu cleifion deintyddol preifat a gweithwyr deintyddol proffesiynol yn y DU i ddatrys cwynion am wasanaethau deintyddol preifat. Mae'r sefydliad yn wasanaeth annibynnol sy'n cael ei ariannu gan y Cyngor Deintyddol Cyffredinol.

Ein nod yw datrys cwynion mewn ffordd deg, effeithlon, tryloyw a chyflym trwy weithio gyda'r claf a'r gweithiwr deintyddol proffesiynol dan sylw.

Os oes gennych chi gŵyn ynglŷn ag unrhyw agwedd ar y gofal deintyddol preifat rydych chi wedi'i dderbyn yn y DU, cysylltwch â ni.

**Ffoniwch ni ar ein llinell gymorth
cwynion am bris galwad leol
08456 120 540**

**E-bost
info@dentalcomplaints.org.uk**

**Ewch i'n gwefan:
www.dentalcomplaints.org.uk**

**Dental Complaints Service
The Lansdowne Building
2 Lansdowne Road
Croydon CR9 2ER**

Rydym wedi ymrwymo i hyrwyddo a datblygu cyfle cyfartal yn ein holl waith. Rydym am sicrhau bod pawb yn gallu cael mynediad i'n gwasanaethau.

Os hoffech chi gael copi o'r adolygiad hwn mewn fformat gwahanol (er enghraifft, print bras neu sain), cysylltwch â ni.

Argraffwyd ar bapur wedi'i ailgylchu (75%)