

Eich helpu i gywiro pethau



Adolygiad Blynyddol
2013

Neges y Cadeirydd

Bu 2013 yn flwyddyn lwyddiannus arall yn hanes saith mlynedd y Gwasanaeth Cwynion Deintyddol. Mae'n dda gennyf ddweud bod rhai gwelliannau pwysig wedi'u cyflwyno eleni i'n ffordd o weithio.

Mae'r Gwasanaeth Cwynion Deintyddol yn helpu i ddatrys cwynion rhwng cleifion sydd wedi cael triniaeth ddeintyddol breifat a'u gweithwyr deintyddol proffesiynol. Fe'n hariennir gan y Cyngor Deintyddol Cyffredinol, felly mae'r gwasanaeth ar gael am ddim.

Mae llwyddiannau'r llynedd yn cynnwys ailddatblygu ein gwefan. Rydym wedi ailgynllunio cynnwys a diwyg y wefan er mwyn sicrhau ei bod yn haws ei defnyddio ar gyfer cleifion a gweithwyr deintyddol proffesiynol sy'n defnyddio, neu'n holi am, ein gwasanaethau. Mae llawer o bobl yn dod i gysylltiad â'r Gwasanaeth Cwynion Deintyddol drwy ein gwefan, felly mae'n hanfodol bod y wefan yn cynnwys gwybodaeth glir a defnyddiol. Mae cynnwys y wefan wedi'i ddiweddarau er mwyn nodi'n glir sut y gallwn gynorthwyo pobl, ynghyd â'r amgylchiadau lle na allwn ni gynorthwyo ond lle gallwn gyfeirio pobl at sefydliadau eraill. Mae'r wefan hefyd yn egluro'r prosesau a ddefnyddir i ddatrys cwyn, gan sicrhau bod cleifion a

gweithwyr deintyddol proffesiynol yn gwybod beth i'w ddisgwyl wrth gysylltu â'r Gwasanaeth.

Hefyd, rydym wedi gweithio'n galed eleni i leihau faint o amser mae'n ei gymryd i ddatrys cwyn. Rydym yn credu'n gryf bod datrys cwynion yn gyflym er budd pennaf y claf a'r gweithiwr deintyddol proffesiynol perthnasol. Yn y cyswllt hwn, mae'n dda gennyf ddweud ein bod wedi lleihau'r amser a gymerir i ddatrys cwynion o 7 diwrnod i 6.5 diwrnod.

Yn ein profiad ni, mae oedi wrth gyflwyno cwyn yn debygol o'i gwneud yn fwy anodd i'w datrys. Datblygiad allweddol arall eleni o ran sut mae'r Gwasanaeth Cwynion Deintyddol yn gweithio oedd cyflwyno terfyn amser 12 mis ar gyfer cyflwyno cwynion i ni. Gwnaed y newid hwn er mwyn sicrhau bod unrhyw bryderon yn ymwneud â gofal deintyddol yn cael eu codi cyn gynted â phosibl, gan roi cyfle i'w datrys yn ddi-oed.

Rydym yn hynod ddiolchgar am waith caled staff y Gwasanaeth Cwynion Deintyddol am yr holl

lwyddiannau hyn. Rydym yn derbyn adborth ardderchog yn rheolaidd gan gleifion a gweithwyr deintyddol proffesiynol sy'n gwerthfawrogi'r gwasanaeth cyfeillgar a phroffesiynol gan staff y Gwasanaeth Cwynion Deintyddol. Hoffwn ddiolch hefyd i'r aelodau panel gwirfoddol sy'n gwneud cyfraniad pwysig at waith y Gwasanaeth, ac yn olaf hoffwn ddiolch i'm cyd-aelodau o'r Bwrdd Cyngori.

Wrth edrych ymlaen i 2014, mae gennym gynlluniau mawr ar gyfer y deuddeg mis nesaf, gan gynnwys cyflwyno cronfa ddata newydd i reoli cwynion. Bydd hyn yn helpu'r Gwasanaeth i weithio hyd yn oed yn fwy effeithlon ac yn ein helpu i wella ein prosesau yn y dyfodol. Rwy'n hyderus y byddwn yn gallu adeiladu ar lwyddiannau 2013 er mwyn cyflawni mwy nag erioed y flwyddyn nesaf.

Derek Prentice

Cadeirydd Bwrdd Cyngori'r Gwasanaeth Cwynion Deintyddol hyd at fis Rhagfyr 2013

Diweddariad ar 2013

“Fe gafodd y gŵyn ei datrys yn gyflym a theg”

Gweithiwr Deintyddol Proffesiynol

Gwefan

Diweddardwyd gwefan y Gwasanaeth Cwynion Deintyddol ym mis Mai 2013 er mwyn gwella'r cynnwys ar brosesau ar gyfer cleifion a gweithwyr deintyddol proffesiynol.

Taflen i gleifion

Diweddardwyd ein taflen i gleifion yn 2013 hefyd er mwyn egluro'r broses ar gyfer ymdrin â chwynion a'r broses o gyfeirio cleifion na allwn eu cynorthwyo.

Amser datrys ar gyfartaledd

Mae'r amser datrys wedi gostwng o 7 diwrnod i 6.5 diwrnod ar gyfartaledd.



Terfyn amser

MMae'r Gwasanaeth Cwynion Deintyddol wedi newid y terfyn amser ar gyfer ymdrin â chwynion ers mis Chwefror 2006 i gyfnod o 12 mis ar ôl y driniaeth neu 12 mis ar ôl bod yn ymwybodol bod yna achos

cwyno. Gwnaed y newid hwn er mwyn sicrhau bod unrhyw bryderon yn cael eu codi'n ddi-oed a'u datrys cyn gynted â phosibl, gan sicrhau hefyd fod y gwasanaeth yn gweithredu yn unol â sefydliadau tebyg.

“Cyngor ardderchog, deallus, heb farnu” claf

Ystadegau

Nifer y cwynion

Ion - Rhag 2013

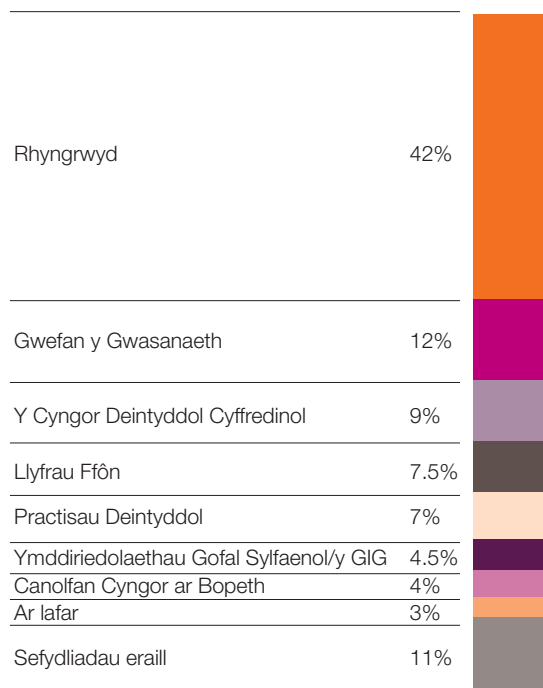


Ion - Rhag 2012

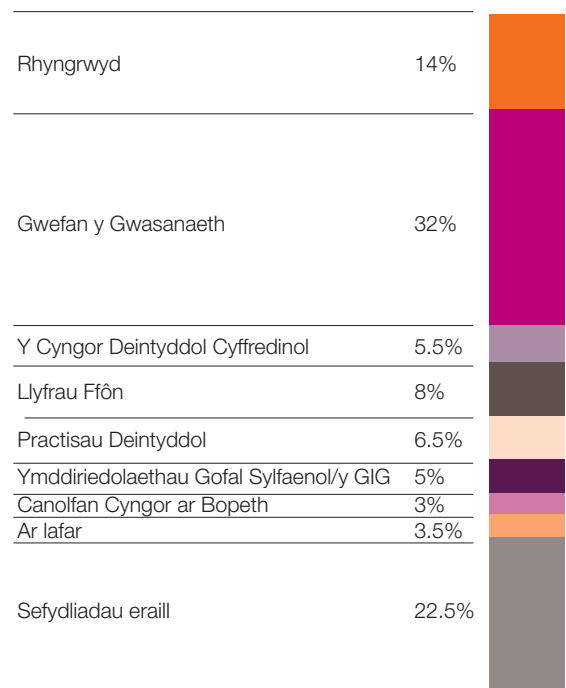


Ffynhonnell gyswilt

2013

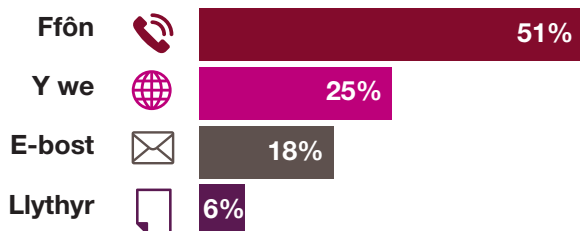


2012

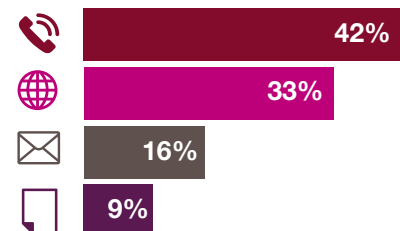


Dull cyswilt cwsmeriaid

2013

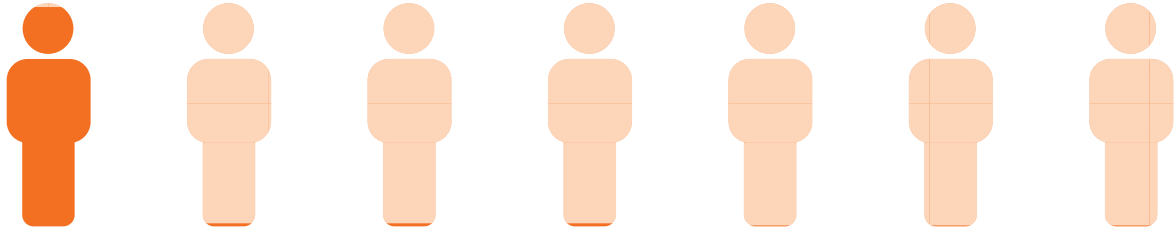


2012



Ystadegau

Am bwy oedd y cleifion yn cwyno?

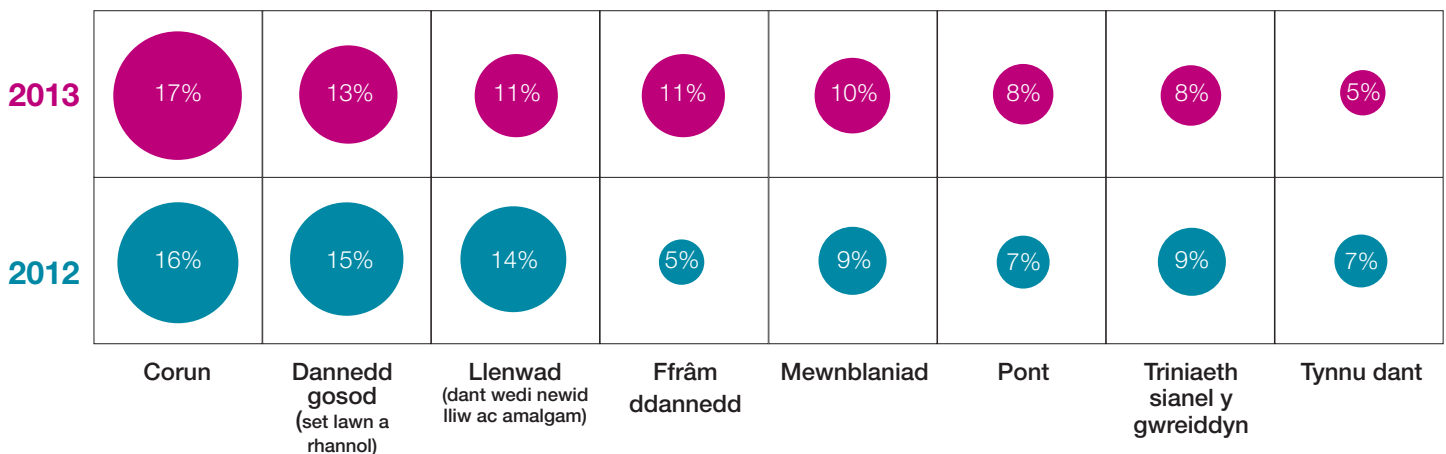


Proffesiwn	Deintydd	Technegydd Deintyddol Clinigol	Hylenydd Deintyddol	Technegydd Deintyddol	Nyrs Ddeintyddol	Therapydd Deintyddol	Therapydd Orthodontig
2013	96%	1.5%	1.15%	1%	0.15%	0.15%	0.05%
2012	97.3%	1.4%	0.4%	0.6%	0.05%	0%	0.25%

Cyfanswm y galwadau i'r rhif ffôn 08456 am bris galwad leol



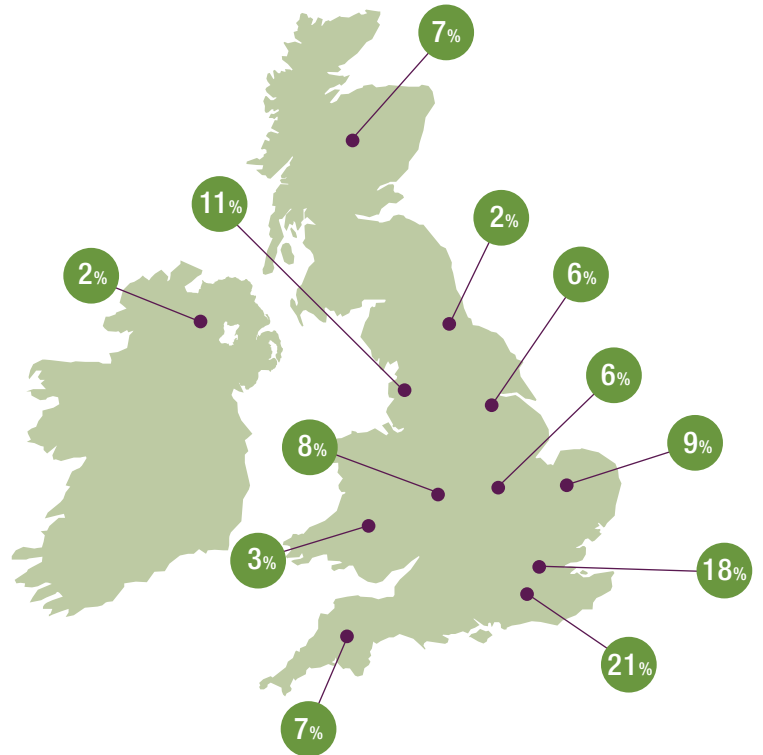
Y prif fathau o driniaeth a oedd yn destun cwynion



Ystadegau

Daearyddiaeth y cwynion

	2013	2012
Yr Alban	7%	7%
Cymru	3%	3%
Gogledd Iwerddon	2%	1.5%
Lloegr	88%	88.5%
Gogledd-ddwyrain Lloegr	2%	2%
Gogledd-orllewin Lloegr	11%	10%
Swydd Efrog a Glannau Humber	6%	6%
Dwyrain Canolbarth Lloegr	6%	5%
Gorllewin Canolbarth Lloegr	8%	7%
Dwyrain Lloegr	9%	10%
Llundain	18%	18%
De-ddwyrain Lloegr	21%	21.5%
De-orllewin Lloegr	7%	9%



Cyfarfodydd panel

	2013	2012
Yr Alban	2	0
Gogledd Iwerddon	2	0
Cymru	1	1
Lloegr	13	15
De-ddwyrain Lloegr	6	10
Gogledd-orllewin Lloegr	2	1
De-orllewin Lloegr	2	1
Dwyrain Canolbarth Lloegr	1	0
Gorllewin Canolbarth Lloegr	1	2
Dwyrain Lloegr	1	0
Swydd Efrog a Glannau Humber	0	1
Cyfanswm	18	16



Astudiaeth achos 1

“Cysylltwyd â mi o’r dechrau mewn ffordd gyfeillgar a phroffesiynol iawn, heb fod yn gyhuddgar. Eglurwyd y broses yn fanwl ac roedd cyfle i mi ofyn cwestiynau” **Gweithiwr deintyddol proffesiynol**

Natur y gŵyn

Cafodd y claf bont 2 uned a oedd yn cadw dod allan. Dywedwyd wrtho yn wreiddiol y byddai’r bont yn para 4-5 mlynedd, ond daeth allan ar ôl mis. Dychwelodd y claf at y deintydd i ailosod y bont gyda sment gwahanol, ond daeth allan eto 3-4 wythnos yn ddiweddarach.

Dychwelodd y claf at y deintydd ac ail-smentwyd y bont eto. Pan ddaeth y bont allan am y trydydd tro, gofynnodd y claf am ad-daliad llawn, ond gwrthododd y deintydd. Pan ddaeth y bont allan am y pedwerydd tro, ysgrifennodd y claf at y deintydd i ddweud ei fod yn gadael y practis.

Canlyniad y datrysiaid lleol

Cysylltodd y claf â’r Gwasanaeth Cwynion Deintyddol, ac fe’i cynghorwyd i ysgrifennu at y deintydd, gan nodi ei gŵyn a’r canlyniad a fyddai wrth ei fodd. Cyn hynny, dim ond ar lafar roedd y claf wedi gofyn am ad-daliad.

Sut wnaeth y Gwasanaeth Cwynion Deintyddol helpu i ddatrys y gŵyn

Yn dilyn cyngor y Gwasanaeth, aeth y claf ati i ysgrifennu at y deintydd, gan nodi ei gŵyn. Hysbyswyd y Gwasanaeth wedyn bod y deintydd wedi ymateb i lythyr y claf ac wedi amgáu siec fel ad-daliad llawn yn unol â’r cais.



Astudiaeth achos 2

“Roedd agwedd y Swyddog Cwynion yn broffesiynol, ac fe ges i wybod am yr holl ddatblygiadau nes cyrraedd canlyniad cadarnhaol” **Claf**

Natur y gŵyn

Ar ôl i'r claf gael llenwad, sylwodd fod yna staen melyn ar y dant. Roedd y deintydd wedi gadael y practis erbyn hynny.

Canlyniad y datrysiaid lleol

Roedd y claf yn gwybod i ba bractis roedd y deintydd wedi symud, felly cynghorodd y Gwasanaeth y claf i ysgrifennu at y deintydd yno, ac yn ei gyfeiriad a gofrestrwyd gan y Cyngor Deintyddol Cyffredinol, gan nodi ei bryderon.

Sut wnaeth y Gwasanaeth Cwynion Deintyddol helpu i ddatrys y gŵyn

Yn dilyn cyngor y Gwasanaeth, aeth y claf ati i ysgrifennu at y deintydd, gan nodi ei gŵyn. Cafodd alwad ffôn gan y deintydd wedyn yn ei wahodd i fynychu apwyntiad i drafod ei bryderon. Mynychodd y claf yr apwyntiad, ac yn dilyn archwiliad, cafodd y staen ei drin a'i ddileu. Llwyddwyd i gynnal y berthynas broffesiynol hefyd.



“Roedd cyfraniad trydydd parti yn ddefnyddiol. Roedd y gwasanaeth yn cydymdeimlo â'r ddwy ochr, heb feirniadu neb, ac roedd yn deg â'r naill ochr a'r llall yn yr anghydfod”

Gweithiwr deintyddol proffesiynol

Astudiaeth achos 3

“Roeddwn i'n hapus bod fy nghwyn wedi'i datrys yn gyflym ac yn drylwyr” **Claf**

Natur y gŵyn

Cafodd y claf gwrs o driniaeth gan y deintydd, gan dalu £8,500 amdani. Roedd y driniaeth yn cynnwys pontydd, corunau a mewnbliadau. Methodd corun a 5 mewnbliad dros gyfnod o amser.

Sut gafodd y gŵyn ei datrys

Ysgrifennodd y claf at y deintydd yn nodi'r gŵyn, a chynigiodd y deintydd ad-daliad o £2,176, gyda £1,000 ohono'n arwydd o ewyllys da.

Cysylltodd y claf â'r Gwasanaeth Cwynion Deintyddol, gan nodi nad oedd hi'n fodlon derbyn y cynnig, a'i bod am dderbyn ad-daliad o £6,000 er mwyn datrys y gŵyn.

Anfonodd y claf e-bost at y deintydd yn egluro hyn, gan anfon yr ymateb i'r Gwasanaeth hefyd. Cysylltodd y Gwasanaeth â'r deintydd i drafod y gŵyn, gan ofyn am eglurhad o gostau'r driniaeth. Awgrymodd y Gwasanaeth hefyd y dylai'r deintydd gysylltu â'i ddiogledwyr i ofyn am gyngor.

Ar ôl hyn, cafodd y Gwasanaeth lythyr gan y deintydd yn dweud ei fod wedi ymgynghori â'i ddiogledwyr ac y byddai'n cynnig ad-daliad. Ysgrifennodd y deintydd at y claf yn cynnig ad-daliad o £6,000 iddi ac yn cynnwys ffurflen gytundeb.

Llofnododd y claf y cytundeb a'i ddychwelyd at y deintydd. Cafodd y Gwasanaeth alwad ffôn gan y claf wedyn yn dweud ei bod wedi derbyn siec am £6,000 gan y deintydd a bod y mater wedi'i ddatrys.



Astudiaeth achos 4

“Roedd y teimlad o dderbyn cymorth gydol y broses yn help enfawr i mi” **Claf**

Natur y gŵyn

Aeth y claf at y deintydd am archwiliad, ac roedd y deintydd o'r farn y dylai hi gael triniaeth i wygnu ei dannedd. Cytunodd y claf nad oedd ei dannedd mor wyn ag y gallen nhw fod, ond nid oedd eisiau dannedd claerwyn.

Dangosodd y deintydd i'r claf sut i ddefnyddio'r dysglau gwynnu, ond roedden nhw'n anodd i'w defnyddio ac roedd hi'n poeni am eu gollwng. Dywedodd y claf wrth y deintydd nad oedd hi eisiau eu defnyddio. Pan gyrhaeddodd y claf y dderbynfa, gofynnwyd iddi am £250. Nid oedd ganddi unrhyw syniad pam roedd y deintydd wedi gofyn am y tâl hwn, ond cafodd wybod bod y tâl yn ymwneud â'r driniaeth i wygnu ei dannedd, er nad oedd hi eisiau'r driniaeth nac wedi derbyn unrhyw ddysglau neu gemegau.

Roedd y claf eisiau ad-daliad o £250.

Sut gafodd y gŵyn ei datrys

Cysylltodd y claf â'r Gwasanaeth Cwynion Deintyddol, ac fe'i cynghorwyd i ysgrifennu at y deintydd, gan nodi'r gŵyn. Cysylltodd y Gwasanaeth â'r deintydd pan na chafodd y claf unrhyw ymateb. Dywedodd y deintydd nad oedd wedi derbyn llythyr y claf, er bod y llythyr wedi'i gyflwyno â llaw.

Dywedodd y deintydd ei fod wedi glanhau a gwynnu'r dannedd a bod y broses wedi cymryd tua 45 munud ar gost o £250. Fodd bynnag, byddai'n fodlon anghofio am gostau'r labordy ar gyfer y dysglau a'r deunyddiau glanhau na dderbyniodd y claf. Y gost ar gyfer hyn oedd tua £50 yn ôl y deintydd. Cytunodd y Gwasanaeth Cwynion Deintyddol i anfon copi o lythyr y claf at y deintydd.

Cysylltodd y Gwasanaeth â'r claf er mwyn cyfleu safbwynt y deintydd ar y mater. Cofiodd y claf iddi dderbyn triniaeth yn y practis, ac ar ôl i'r deintydd



lanhau ei dannedd, cwynodd nad oedd ei dannedd yn llyfn nac yn sgleiniog bellach, a'u bod yn teimlo'n dywodlyd.

Roedd y claf hefyd yn teimlo nad oedd ei dannedd yn wynnach nag o'r blaen. Eglurodd y Gwasanaeth fod y deintydd wedi cynnig ad-daliad o £50 i ddatrys y mater.

Gwrthododd y claf y cynnig o £50, ond roedd y deintydd yn amharod i gynnig mwy. Ar ôl hynny, gwahoddwyd y ddwy ochr i gyfarfod panel gan y Gwasanaeth. Fodd bynnag, cyn y cyfarfod panel, cynyddodd y deintydd ei gynnig i £75, a derbyniodd y claf y cynnig ac fe gafodd y gŵyn ei datrys.

Astudiaeth achos 5

“Roedden nhw’n ddiwedd a doedden nhw ddim yn ochri â neb”

Gweithiwr deintyddol proffesiynol

Natur y gŵyn

Cafodd y claf ei chyfeirio at y deintydd ar gyfer triniaeth i gael gwreiddyn newydd ar ddant de isaf 6 (LR6) a dant de isaf 4 (LR4). Talodd £950 am y naill a £850 am y llall. Dioddefodd y claf boen a chrawniadau ar ôl y driniaeth, a gofynnodd am ad-daliad llawn o £1,800 gan nad oedd y driniaeth newydd ar y gwreiddiau wedi’i chwblhau yn gywir yn ei barn hi, gan arwain at fethiant y bont maes o law.

Y canlyniad roedd y claf yn ei ddeisyfu

Ysgrifennodd y claf at y deintydd yn dweud ei bod hi’n anfodlon â’r driniaeth a gafodd a’i bod eisiau ad-daliad. Atebodd y deintydd yn llawn. Dywedodd ei bod wedi egluro i’r claf bod y driniaeth ar wreiddiau’r ddau ddant wedi bod yn wael yn y gorffennol; roedd offeryn deintyddol toredig yn dal i fod yn nant LR4 ac roedd sianeli heb eu llenwi a haint yn nant LR6. Dywedodd y deintydd ei bod wedi egluro i’r claf mai dim ond 75% oedd y gyfradd lwyddiant,

a bod hyn yn dibynnu ar a allai hi lanhau sianeli’r gwreiddiau yn drylwyr a thynnu’r offer a oedd wedi torri. Eglurodd y deintydd hefyd iddi rybuddio’r claf am y prognosis ar gyfer y dannedd. Ceisiodd y Gwasanaeth Cwynion Deintyddol hwyluso datrysiad; ond doedd y naill ochr na’r llall ddim yn fodlon newid eu safbwynt.

Y cyfarfod panel

Parodd y cyfarfod am awr a 45 munud. Cafwyd dau ohiriad. Gofynnwyd am y gohiriad cyntaf fel bod y panel yn gallu trafod sut i annog y ddwy ochr i ddod i gytundeb. Diben yr ail oedd galluogi’r panelwyr i ystyried ac ysgrifennu eu hargymhelliad.

Y canlyniad

Canlyniad y cyfarfod oedd nad oedd unrhyw gŵyn i’w hateb. Roedd y claf wedi’i hysbysu am y gost a’r prognosis ansicr ynglŷn â’r driniaeth i ail-lenwi’r gwreiddiau ymlaen llaw, ac roedd y deintydd wedi gwneud cystal ag y gellid disgwyl o dan yr amodau clinigol.



Astudiaeth achos 6

“Cefais ymateb cwrtais ac effeithlon i’r ymholiad. Derbyniais alwadau ffôn rheolaidd wedyn ynglŷn â’r datblygiadau” **Claf**

Natur y gŵyn

Cafodd y claf 7 argaen yn nannedd uchaf y de 3, 2, 1 (UR3, UR2, UR1) a dannedd uchaf y chwith 1, 2, 3, 4 (UL1, UL2, UL3, UL4) yn ogystal â chorun yn nant de uchaf 4 (UR4). Roedd y claf yn anhapus ei bod wedi cael corun yn UR4 gan ei bod hi a’r deintydd wedi trafod a chytuno ar argaen yn unig ar gyfer y dant hwynnw. Nid oedd hi’n hapus chwaith â lliw’r holl argaenau a’r corun. Dywedodd hefyd fod 3 argaen wedi methu yn UR1, UL1 ac UL4.

Y canlyniad roedd y claf yn ei ddeisyfu

Roedd y claf eisiau ad-daliad llawn am gost wreiddiol y 7 argaen a’r corun, sef £2,780, yn ogystal â chyfraniad o £1,820 at driniaeth i wella’r dannedd, sef cyfanswm o £4,600.

Nid oedd y claf wedi’i hysbysu y byddai’n cael corun ar UR4. Pan gwynodd y claf i’r deintydd, dywedodd y byddai’n newid unrhyw argaenau unigol, neu’n rhoi ad-daliad iddi amdanynt.

Dywedodd y claf fod 3 argaen wedi methu ac nad oedd hi’n fodlon â lliw’r holl argaenau na’r corun. Gofynnodd felly am ad-daliad llawn ar gyfer y 7 argaen a’r corun yn ogystal â chyfraniad at y gost o wella’r dannedd. Roedd y deintydd yn cynnig ad-daliad am gost y 3 argaen a fethodd, sef cyfanswm o £960. Gwrthododd y claf y cynnig.

Y cyfarfod panel

Parodd y cyfarfod am ddwy awr ac roedd dau ohriad. Gofynnwyd am y gohiriad cyntaf er mwyn rhoi cyfle i’r ddwy ochr ystyried eu safbwyntiau ac i’r panel drafod ffordd o symud ymlaen. Gofynnwyd am yr ail ohriad gan nad oedd y naill ochr na’r llall yn fodlon newid eu safbwyntiau; roedd angen, felly, i’r panelwyr ystyried eu hargymhelliad.



Y canlyniad

Argymhellodd y panel i’r claf gael ad-daliad o £2,780. Nododd y panel fod o leiaf 3 argaen wedi methu, a bod angen newid y rhain. Er mwyn sicrhau bod lliw’r argaenau newydd yr un fath â lliw gweddill y dannedd, roedd y panel hefyd o’r farn y byddai angen newid y corun a’r holl argaenau ar yr un pryd. Derbyniwyd argymhelliad y panel.

Cynlluniau ar gyfer 2014

Cyflwyno Dynamics CRM newydd

Cyflwynir y gronfa ddata newydd ar gyfer rheoli cwynion yn ystod hanner cyntaf 2014. Bydd y system newydd yn helpu'r Gwasanaeth Cwynion Deintyddol i weithio hyd yn oed yn fwy effeithlon a'n helpu i wella ein prosesau a'n dulliau adrodd yn y dyfodol.

Ymgyrch Hysbysebu

Cynhelir ymgyrch hysbysebu gydol y flwyddyn er mwyn codi ymwybyddiaeth o'r gwasanaeth. Bydd yr ymgyrch yn cynnwys erthyglau mewn papurau newydd a chylchgronau yn ogystal â marchnata ar-lein.

Seminarau Newydd ar gyfer Cyngor Arbenigol

Rydym wrthi'n trefnu 2-3 seminar y flwyddyn gyda rhanddeiliaid arbenigol sy'n darparu arweiniad ac adborth ar y gwasanaeth a'i gynlluniau yn ogystal â chyngor arbenigol penodol ar faterion allweddol.

Ffoniwch ni

ar 020 8253 0800

Anfonwch e-bost

info@dentalcomplaints.org.uk

Ewch i'n gwefan

www.dentalcomplaints.org.uk

Ysgrifennwch i

Y Gwasanaeth Cwynion Deintyddol/Dental Complaints Service
Stephenson House
2 Cherry Orchard Road
Croydon CR0 6BA

Rydym wedi ymrwymo i hyrwyddo a datblygu cyfle cyfartal yn ein holl waith. Rydym am sicrhau bod ein gwasanaethau ar gael i bawb.

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