



EICH HELPU I GWIRO PETHAU...

ADOLYGIAD
BLYNYDDOL
2011-12



2 **NEGES Y CADEIRYDD**

Aeth chwe blynedd heibio ers sefydlu'r Gwasanaeth Cwynion Deintyddol: chwe blynedd lwyddiannus iawn y gallwn fod yn falch ohonynt. Heddiw, mae'r Gwasanaeth Cwynion Deintyddol ymhlith y goreuon – os nad y gorau – sef gwasanaeth cwynion sy'n datrys y materion y gofynnir iddo ymdrin â nhw yn effeithiol, yn effeithlon ac yn gyflym.

Ymdrin â chwynion ynglŷn â gofal deintyddol preifat y mae'r Gwasanaeth Cwynion Deintyddol, a gall eich cyfeirio i'r man cywir am gymorth os mai claf y GIG ydych chi. Mae ein gwasanaeth yn ddi-dâl a chaiff ei ariannu gan y Cyngor Deintyddol Cyffredinol. (Mae'r Cyngor yn dal i ymdrin â materion sy'n ymwneud â diogelwch cleifion drwy ei weithdrefnau "addasrwydd i ymarfer" a reolir yn annibynnol arnom ni.)

Nid yw'n hawdd darparu gwasanaeth gyda'r gorau yn y byd a dim ond drwy ymroddiad a chymorth llawer o bobl y gellir cyflawni hynny. Yn ein hachos ni, hoffwn dalu teyrnged i'r staff a'n gwirfoddolwyr sy'n cyfrannu cymaint at lwyddiant y gwasanaeth. Ond ar ddechrau'r neges hon, hoffwn dynnu sylw at un grŵp y mae ei gefnogaeth wedi bod yn allweddol i gyflawniadau'r Gwasanaeth Cwynion Deintyddol, sef y deintyddion a'r aelodau eraill o'r proffesiwn deintyddol a fu'n gweithio ac yn ymwneud â ni a'u cleifion, ac sy'n parhau i wneud hynny, er mwyn datrys y cwynion a atgyfeirir atom.

Ni allaf orbwysleisio cyfraniad y proffesiwn deintyddol i'n llwyddiant parhaus. Heb eu cefnogaeth nhw, byddai ein gwaith wedi bod yn llawer mwy anodd, mae'n siŵr y byddai cleifion wedi gorfod aros llawer mwy i'w cwynion gael eu datrys, ac wrth reswm byddai llawer mwy o gleifion yn anfodlon. Diolch iddynt am y gefnogaeth hon a'u cyfraniad.

Ceir cymaint o resymau dros gwyno ag a geir o bobl sy'n dymuno cwyno. Fodd bynnag, yn fwy na dim, mae cwyn yn arwydd amlwg fod rhywbeth wedi mynd o'i le ac i'r fath raddau fel bod y claf yn teimlo'r angen i wneud rhywbeth ynglŷn â'r mater. Rwy'n gobeithio bod y dyddiau pan oedd cwynion yn cael eu hystyried yn bethau negyddol wedi dod i ben. Gall cwynion fod yn gyfle go iawn – fel y dengys ein profiad – i wella cyfathrebu neu ryw agwedd ar y gwasanaeth, neu'n wir, i gynnig esboniad pam y darparwyd triniaeth mewn rhyw fodd neu'i gilydd.



Credai naw o bob deg claf a gweithiwr deintyddol proffesiynol fod safonau ein gwasanaeth yn 'rhagorol' neu'n 'dda'."

Rwy'n arbennig o falch o un o ganlyniadau ein gwasanaeth a'n dull o ddatrys cwynion, sef bod mwyafrif llethol y bobl a wnaeth gŵyn yn aros gyda'r practis deintyddol y gwnaed y gŵyn amdano. Mae busnesau a sefydliadau da, sy'n canolbwyntio ar y cwsmer, yn croesawu cwynion. Mae ein profiad yn dangos bod agwedd o'r fath yn creu manteision go iawn i'r cleifion a'r practis deintyddol. Pan fo cwyn yn cael ei thrin yn dda, mae gwaith ymchwil wedi dangos fod pobl yn dweud wrth eu ffrindiau, nid am y mater gwreiddiol, ond yn hytrach, am ba mor dda y cafodd y gŵyn ei thrin - rhywbeth sy'n bendant yn werth ei gofio.

Beth sydd wedi arwain at lwyddiant ein gwasanaeth? Rydym wedi gweithio'n galed i wneud ein gwasanaeth cwynion yn hawdd i'w ddefnyddio - i'r claf a'r gweithiwr deintyddol proffesiynol - a gwyddom o'r adborth fod ein defnyddwyr yn gweld ein staff yn gyfeillgar ac yn barod i wrando. Rydym yn gweithio'n agored ac yn dryloyw, ac yn ceisio ymdrin â chwyn cyn gynted ag y bo modd. Eleni, cafodd y rhan fwyaf o'r cwynion eu datrys mewn 7.5 diwrnod ar gyfartaledd, ac rydym wedi ymrwymo i gwtogi'r amser ymhellach. Byddwn yn gwneud yn siŵr eich bod wedi dweud eich cwyn wrth y practis deintyddol; dylent gael cyfle i'w datrys, Ond os ydych yn dal yn anfodlon, byddwn yn gweithio'n ddiduedd gyda chi a'r gweithiwr deintyddol proffesiynol i ddatrys y gŵyn cyn gynted ag y bo modd ac mor effeithiol ag y gallwn er mwyn 'cywiro pethau' fel yng ngeiriad ein slogan.

Felly, sut un fu'r chweched flwyddyn? Rydym wedi:

- Ymdrin â 1,887 o gwynion – 17 y cant yn fwy na'r flwyddyn cynt.
- Datrys dwy ran o dair o'r cwynion hyn mewn llai nag wythnos.
- Cyflawni amser datrys o 7.5 diwrnod ar gyfartaledd.
- Derbyn 9,565 o alwadau i'n llinell gymorth cwynion pris galwad leol.
- Ac wedi hawlio dros £1 miliwn yn ôl i gleifion ers dechrau'r gwasanaeth.

Credai naw o bob deg claf a gweithiwr deintyddol proffesiynol fod safonau'r gwasanaeth a ddarparir gan ein staff yn 'rhagorol' neu'n 'dda'. Rydym yn ymdrechu i wella bob amser, ond mae'n amlwg o adborth gan gleifion a gweithwyr proffesiynol fel ei gilydd, fod ein gwasanaeth yn cael ei werthfawrogi'n fawr. Rydym yn darparu gwasanaeth gyda'r gorau yn y byd ac yn parhau i ddangos i eraill, yn enwedig ym maes gofal iechyd, sut i ymdrin â chwynion yn gyflym ac yn effeithiol.

Yn gynharach, cyfeiriais at gyfraniad gwerthfawr gweithwyr deintyddol proffesiynol i'n llwyddiant. Wrth gwrs, mae eraill hefyd sy'n chwarae rhan allweddol drwy eu cymorth a'u hymroddiad ac mae ein diolch iddynt yn fawr. Gwaith caled a brwdfrydedd ein staff, o dan arweiniad Hazel Adams, sy'n sail i bopeth a wnawn. Mawr yw'n gwerthfawrogiad o gefnogaeth Evlynnne Gilvarry, Prif Weithredwr a Chofrestrydd y Cyngor Deintyddol Cyffredinol, ynghyd â chymorth fy nghydweithwyr ar y Cyngor ac wrth gwrs, fy nghyd-aelodau ar fwrdd cyngori'r gwasanaeth.

Yn ystod ein chweched flwyddyn, daliwyd ati i ddatblygu ein gwasanaeth; edrychwn ymlaen gyda hyder at ein seithfed.

Derek Prentice

PWY YDYM NI

EIN HEGWYDDORION

- Mae ein gwasanaeth yn ddi-dâl diolch i gyllid gan y Cyngor Deintyddol Cyffredinol
- Rydym yn annibynnol ar y Cyngor, y GIG a'r Llywodraeth
- Byddwn yn eich trin yn deg, beth bynnag fo'ch cefndir a'ch amgylchiadau
- Nid ydym yn ochri â neb

Aelodau Bwrdd Cynghori'r Gwasanaeth Cwynion Deintyddol

Derek Prentice, Cadeirydd ac aelod lleyg o'r Cyngor Deintyddol Cyffredinol

Tony Kilcoyne, Deintydd sy'n aelod o'r Cyngor Deintyddol Cyffredinol

Mabel Slater, Gweithiwr Gofal Deintyddol Proffesiynol sy'n aelod o'r Cyngor Deintyddol Cyffredinol

Anne Marie Telford, Aelod lleyg o'r Cyngor Deintyddol Cyffredinol

Grahame Owen, Aelod lleyg o'r Cyngor Deintyddol Cyffredinol

Shelagh Farrell, Deintydd sy'n aelod o Gyfadran yr Ymarferwyr Deintyddol Cyffredinol

John Mooney, Deintydd sy'n aelod o Gymdeithas Ddeintyddol Prydain

Mike Drewry, Aelod lleyg o'r Sefydliad Safonau Masnach

Gary Waller, Aelod lleyg a chynrychiolydd defnyddwyr Which?

Bydd aelodau o'r Bwrdd Cynghori'n cyfarfod bedair gwaith y flwyddyn i adolygu ein cynnydd gweithredol, ein gwasanaeth i gwsmeriaid a sut y mae'r gwasanaeth yn perfformio yn ôl ei gynlluniau busnes ac ariannol.



Tîm y Gwasanaeth Cwynion Deintyddol

Pennaeth Gwasanaeth – Hazel Adams

Rheolwr Gweithrediadau – Lana Koubat

Ysgrifennydd Paneli – Sally Reid

Swyddogion Cwynion:

Emran Miah

Gulshan Khurana

Jane Kavanagh

Lillian Fox

Martin Lovejoy

Michelle Williams

Rihanne Stephen



Gallwn roi hyder i gleifion a'u cynorthwyo i fynd at y gweithwyr deintyddol proffesiynol eu hunain i ddod o hyd i ateb yn lleol."

Tîm y Gwasanaeth Cwynion Deintyddol

SUT RYDYM YN GWEITHIO

Gwyddom po hiraf y bydd cwyn yn para, mwyaf anodd fydd hi'n mynd a lleiaf tebygol o gael ei datrys.

Mae ein cynghorwyr hyfforddedig yn helpu cleifion deintyddol a gweithwyr deintyddol proffesiynol i ddatrys cwynion ynglŷn â gofal deintyddol preifat.

Gweithiwn i ganfod ateb y bydd y ddwy ochr yn hapus yn ei gylch, naill ai ar ffurf triniaeth unioni (triniaeth i gywiro gwaith deintyddol blaenorol), ad-daliad, ymddiheuriad neu esboniad.

Efallai y gallwn ddatrys y broblem trwy gynnig cymorth a chyngor i'r claf allu ei datrys yn lleol, cynorthwyo i hwyluso ei datrys drwy weithio gyda'r ddwy ochr neu gynnal cyfarfod panel a allai arwain at ein panel yn gwneud argymhelliad.

Hefyd, gallwn gyfeirio cleifion i'r man cywir os na allwn eu helpu ein hunain, gan dynnu sylw at lwybrau eraill iddynt eu hystyried.



MAE EIN GWASANAETH TRI CHAM HAWDD I'W DDEFNYDDIO YN CYNORTHWYO I DDATRYS MATERION

CAM UN

Gall cleifion ffonio ein llinell gymorth pris galwad leol: **08456 120540**, neu fynd i'n gwefan:

www.dentalcomplaints.org.uk

neu ysgrifennu atom:

**Gwasanaeth Cwynion Deintyddol/
Dental Complaints Service**

**Stephenson House
2 Cherry Orchard Road
Croydon
CR0 6BA**

Byddwn yn awgrymu bob amser eich bod yn cysylltu â'ch gweithiwr deintyddol proffesiynol ac yn rhoi cyfle iddo/iddi ddatrys pethau yn gyntaf. Maent yn awyddus i helpu ac ymdrin ag unrhyw bryderon a allai fod gennych.

CAM DAU

Os nad ydych yn fodlon ag ymateb eich gweithiwr deintyddol proffesiynol, a'ch bod yn methu â datrys y mater, bydd ein swyddogion cwynion yn gweithio gyda chi a'r gweithiwr deintyddol proffesiynol er mwyn ceisio datrys y mater.

Mae ein gwasanaeth yn ddiudedd, felly ni fyddwn yn ochri â neb.



CAM TRI

Os na ellir datrys y mater, a bod y claf a'r gweithiwr deintyddol proffesiynol yn cytuno, byddwn yn trefnu cyfarfod panel; dyma gam terfynol ein proses gwyno. Mae'r panel yn cynnwys dau aelod lleyg a gweithiwr deintyddol proffesiynol. Byddant yn gwranddo ar ddwy ochr y gŵyn ac yn gweithio i geisio datrys y broblem mewn modd cyfeillgar rhwng y claf a'r gweithiwr deintyddol proffesiynol. Os na ellir dod i gytundeb, bydd y panel yn gwneud argymhelliad er mwyn datrys y gŵyn.

Byddwn yn gweithio gyda'r claf a'r gweithiwr deintyddol proffesiynol i geisio dod o hyd i ateb. Mae ein gwasanaeth yn ddiduedd ac felly ni fyddwn yn ochri â neb.

Mae sawl ffordd o ddatrys cwyn. Gallai'r panel awgrymu'r canlynol:

- Esboniad am yr hyn a ddigwyddodd
- Nad oes yna achos i'w ateb yn seiliedig ar y wybodaeth a ddarparwyd
- Ad-daliad llawn neu rannol o'r ffioedd
- Cyfraniad tuag at driniaeth unioni, er mwyn i'r gwaith gael ei gwblhau gan weithiwr deintyddol proffesiynol arall yn yr un practis, neu mewn practis arall

Yn aml, daw cwynion atom ar argymhelliad gweithwyr deintyddol proffesiynol, a gall practisau gysylltu â ni am gymorth ynglŷn â chwyn. Rydym bob amser yn hapus i gynorthwyo wrth gwrs.

Er mwyn atal cwyn rhag gwaethygu, byddem yn argymhell y canlynol:

- Cydnabod bod cwyn wedi'i gwneud
- Darparu ateb ysgrifenedig o fewn 10 diwrnod gwaith. Os nad yw'n bosibl i chi wneud hyn, anfonwch lythyr yn rhoi dyddiad y gall y claf ddisgwyl derbyn ateb llawn
- Dilyn unrhyw drefniadau a wnaed
- Cysylltu â'ch sefydliad amddiffyn/indemniad i ofyn am gyngor

Nid yw bob amser yn bosibl atal cwyn rhag cael ei gwneud, ond drwy ddilyn y camau uchod, gallwch ei rhwystro rhag gwaethygu.



Derbyniwyd 14,145 o alwadau gennym rhwng mis Mai 2011 a mis Ebrill 2012 o gymharu â 13,522 ar gyfer yr un cyfnod yn 2010-11, cynnydd o 4.5%. O'r rhain, derbyniwyd 9,565 drwy'r rhif ffôn pris galwad leol 08456 120540.

17

% Cynnydd yn nifer y cwynion o gymharu â'r flwyddyn flaenorol

Y pum prif fath o driniaeth y gwneir cwynion yn eu cylch

- Corun **16%**
- Dannedd gosod (set lawn a rhannol) **15%**
- Llenwad (dant wedi newid lliw ac amalgam) **14%**
- Triniaeth sianel y gwreiddyn **9%**
- Mewnblaniad **9%**

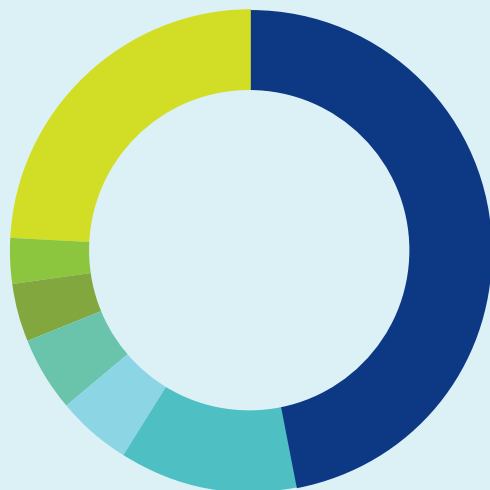




1,887 CWYN

Cofnodwyd rhwng mis Mai 2011 a mis Ebrill 2012, o gymharu â 1,559 yn ystod yr un cyfnod yn 2010-11, sy'n gynydd o 17%. Ar sail canlyniadau'r flwyddyn flaenorol, mae'r duedd hon bron yn sicr o barhau.

DYMA'R FLWYDDYN GYNTAF I WEFAN Y GWASANAETH CWYNIION DEINTYDDOL DDOD YN BRIF FFYNHONNELL CYSYLLTU.



Sut y clywodd pobl am y Gwasanaeth?

- Gwefan y Gwasanaeth – 47%
- Llyfrau Ffôn – 12%
- Practisau Deintyddol – 5%
- Y Cyngor Deintyddol Cyffredinol – 5%
- Ar lafar – 4%
- Ymddiriedolaethau Gofal Sylfaenol – 3%
- Arall – 24% (yn cynnwys sefydliadau defnyddwyr eraill fel Which?, Safonau Masnach Lleol a Chanolfannau Cyngor ar Bopeth. Caiff y rhain eu dosbarthu'n gategoriâu ar wahân yn adroddiadau'r dyfodol).

LLWYDDWYD I DDATRYS
DWY RAN O DAIR
O GWYNIION MEWN
LLAI NAG WYTHNOS



10

Mae'r nifer isel o gyfarfodydd panel yn un arwydd bod gweithwyr deintyddol proffesiynol yn ymdrin yn gadarnhaol â chwynion a'r gwasanaeth.

Y pryderon y cyfeiriai cleifion atynt amlaf oedd:

– Diffyg gwybodaeth

Ni roddwyd gwybod iddynt am brognosis triniaeth neu opsiynau triniaethau eraill

– Gwybodaeth aneglur wedi'i rhoi

Naill ai bod triniaeth heb ei hegluro'n llawn neu fod terminoleg glinigol wedi'i defnyddio

– Eu pryderon wedi'u hanwybyddu

Gwrthod parhau gofal neu anwybyddu ymdrechion i ddatrys y mater

Rhwng mis Mai 2011 a mis Ebrill 2012, cynhaliwyd 11 o gyfarfodydd panel. Ar hyn o bryd mae gennym 89 o aelodau panel gwirfoddol ar draws y DU, ac mae traean o'r rhain yn weithwyr deintyddol proffesiynol a dwy ran o dair yn aelodau lleyg.

Mewn dau achos, argymhellwyd talu ad-daliad ac ar un achlysur arall, argymhellwyd talu cyfraniad tuag at driniaeth unioni. Yn yr wyth achos arall, gwelwyd nad oedd achos i'w ateb mewn perthynas â'r gŵyn ei hun, ond ar rai achlysuron, gwnaed argymhellion ar ymarfer y gweithiwr deintyddol proffesiynol yn y dyfodol, er enghraifft, gwelliannau i'r drefn cadw cofnodion a darparu cynllun triniaeth.

Cynhaliwyd cyfarfodydd panel yn yr ardaloedd canlynol: saith yn Ne-ddwyrain Lloegr, ac un yr un yn Llundain, Gorllewin Canolbarth Lloegr, Gogledd-orllewin Lloegr, Swydd Efrog a Glannau Humber.

11 CYNGOR A DATRYS YN LLEOL

Gall arbenigedd a gwybodaeth eang ein cynghorwyr wneud gwahaniaeth mawr i gleifion. Gallwn roi hyder a chymorth iddynt fynd at eu gweithwyr deintyddol proffesiynol drostynt eu hunain i ddod o hyd i ateb yn lleol.

ASTUDIAETH ACHOS: DOD O HYD I GYFADDAWD

Beth ddigwyddodd:

Roedd angen pont ar y claf a chafodd amcangyfrif o'r pris ar lafar, sef £250. Wedi i'r bont gael ei gosod, gofynnwyd i'r claf dalu £850, a gwnaeth hynny. Roedd y claf yn anfodlon ynglŷn â'r pris a roddwyd iddo a mynegodd ei bryderon wrth reolwr y practis. Ymddiheurodd hi am y camgymeriad a dywedodd wrth y claf y byddai'n edrych i mewn i'r mater ac yn rhoi esboniad ac ymddiheuriad iddo. Ni chysylltodd rheolwr y practis â'r claf wedyn, a chysylltodd yntau â'r Gwasanaeth Cwynion Deintyddol am gyngor. Eglurodd ei fod yn gofyn am ad-daliad o £300 i ddatrys y mater (hanner y gwahaniaeth rhwng y ddau bris).

Ein cyngor:

Cynghorwyd y claf i gysylltu â'i weithiwr deintyddol proffesiynol (deintydd) yn uniongyrchol er mwyn egluro'i bryderon a rhoi cyfle iddo ddatrys y mater.

Beth ddigwyddodd nesaf:

Dilynodd y claf y cyfarwyddwyd a gafodd gennym a chyfarfu â'i weithiwr deintyddol proffesiynol i drafod y gŵyn. Cytunwyd ar ad-daliad o £200 a chafodd y mater ei ddatrys heb fod angen i ni gysylltu â'r gweithiwr deintyddol proffesiynol.

ASTUDIAETH ACHOS: CYNNIG CYMORTH

Beth ddigwyddodd:

Aeth y claf i'r practis i gael triniaeth i wynnu ei ddannedd a thalodd £500 amdani. Teimlai mai byrdymor oedd manteision y driniaeth, er enghraifft, byddai ei ddannedd yn wyn am gyfnod ac yna'n mynd yn ôl i'w lliw gwreiddiol. Ymwelodd y claf â'r gweithiwr deintyddol proffesiynol (deintydd) sawl gwaith a gwnaed ymdrechion pellach i wella'r driniaeth wynnu. Ni lwyddodd hyn i ddatrys y mater fodd bynnag. Ceisiodd y claf ffonio'r gweithiwr deintyddol proffesiynol ar sawl achlysur i ofyn am ad-daliad ond ni chafodd siarad ag ef. Gan nad atebodd y gweithiwr deintyddol proffesiynol alwadau'r claf, cysylltodd â'r Gwasanaeth Cwynion Deintyddol am gyngor.

Ein cyngor:

Cynghorwyd y claf gan y Gwasanaeth Cwynion Deintyddol i roi ei bryderon mewn llythyr at y gweithiwr deintyddol proffesiynol, gan egluro'r canlyniad a ddymunai, a rhoi 10 diwrnod gwaith i'r gweithiwr deintyddol proffesiynol allu ymateb.

Beth ddigwyddodd nesaf:

Ysgrifennodd y claf at y gweithiwr deintyddol proffesiynol a gynigodd ad-daliad rhannol iddo o £250. Derbyniodd y claf yr ad-daliad. Cafodd y mater ei ddatrys felly heb fod angen i'r Gwasanaeth Cwynion Deintyddol gysylltu â'r gweithiwr deintyddol proffesiynol.

ASTUDIAETH ACHOS: EGLURO CANLYNIADAU

Beth ddigwyddodd:

Derbyniodd y claf driniaeth sianel y gwreiddyn a llenwad mewn cilddant, a thalodd £350 amdani. Yn dilyn y driniaeth, roedd cnoi ar y dant a lenwyd yn anghysurus iddo. Oherwydd ei amgylchiadau personol, ni allodd wneud dim am y mater yn syth; cysylltodd â'r practis i drefnu apwyntiad bum mis wedi'r driniaeth wreiddiol am ei fod yn dechrau cael poen. Trefnwyd iddo weld gweithiwr deintyddol proffesiynol gwahanol yn yr un practis. Cafodd wybod gan y gweithiwr deintyddol proffesiynol fod crac yn y llenwad a haint y bu'n rhaid ei drin â moddion gwrthfotig. Dywedodd wrth y claf y byddai'r gwaith unioni'n costio £115. Teimlai'r claf mai ei weithiwr deintyddol proffesiynol gwreiddiol ddylai roi'r driniaeth a chysylltodd â'r Gwasanaeth Cwynion Deintyddol am gyngor.

Ein cyngor:

Dywedodd y Gwasanaeth Cwynion Deintyddol wrth y claf fod angen iddo roi gwybod i'w weithiwr deintyddol proffesiynol gwreiddiol ynglŷn â'i bryderon. Cafodd ei gynghori i ysgrifennu at y gweithiwr deintyddol proffesiynol yn nodi manylion ei gŵyn, ac yn egluro pa ganlyniad a ddymunai, gan roi 10 diwrnod gwaith i'r gweithiwr deintyddol proffesiynol allu ymateb.

Beth ddigwyddodd nesaf:

Ysgrifennodd y claf at y gweithiwr deintyddol proffesiynol, a chytunodd hwnnw i wneud y gwaith angenrheidiol heb godi tâl ychwanegol, a chafodd y mater ei ddatrys heb fod angen i'r Gwasanaeth Cwynion Deintyddol gysylltu â'r gweithiwr deintyddol proffesiynol.

13 HWYLUSO DATRYS CWYN

Mae yna adegau pan fo angen i'r Gwasanaeth Cwynion Deintyddol gamu i mewn i helpu i ddatrys mater. Bydd y cynghorwyr yn gweithio i ddeall safbwynt y claf a'r gweithiwr deintyddol proffesiynol, gan weithredu fel pwynt cyswllt er mwyn cadw pethau i symud.

ASTUDIAETH ACHOS: AIL FARN

Beth ddigwyddodd:

Derbyniodd y claf driniaeth oedd yn cynnwys saith mewnbliad a dant gosod wedi'i gadw'n ei le gan fewnbliad, a thalodd £14,000 am y driniaeth. Wedi'r driniaeth, dioddefodd y claf boen. Roedd y dant gosod yn anghysurus ac yn anodd ei dynnu a'i ailosod ar ôl ei lanhau. Cysylltodd y claf â'r Gwasanaeth Cwynion Deintyddol ac eglurodd ei bod yn gofyn am ad-daliad llawn er mwyn talu am driniaeth unioni yn rhywle arall.

Ein cyngor:

Cyngorwyd y claf gan y Gwasanaeth Cwynion Deintyddol i roi ei phryderon mewn llythyr at y gweithiwr deintyddol proffesiynol (deintydd), i egluro pa ganlyniad a ddymunai a rhoi 10 diwrnod gwaith iddo ymateb. Dilynodd y claf gyngor y Gwasanaeth Cwynion Deintyddol, ond ni chafodd ateb gan y gweithiwr deintyddol proffesiynol o fewn yr amser a nodwyd.

Beth ddigwyddodd nesaf:

Cysylltodd y Gwasanaeth Cwynion Deintyddol â'r gweithiwr deintyddol proffesiynol a eglurodd ei fod wedi gofyn am gyngor gan ei sefydliad amddiffyn er mwyn datrys y gŵyn. Cadarnhaodd y gweithiwr deintyddol proffesiynol ei fod angen ail farn i ystyried cais y claf am ad-daliad llawn a chynigiodd dalu costau'r ymgynghoriad. Trafododd y Gwasanaeth Cwynion Deintyddol y mater gyda'r claf a chytunodd hi i weld gweithiwr deintyddol proffesiynol gwahanol wedi'i ddewis o restr a ddarparwyd gan y sefydliad amddiffyn. Ar ôl derbyn adroddiad ail farn, cynigiodd y gweithiwr deintyddol proffesiynol ad-daliad o £7,000 fel arwydd o ewyllys da. Gwrthododd y claf y cynnig a chadarnhaodd y byddai'n derbyn £8,445. Cytunodd y gweithiwr deintyddol proffesiynol i ad-dalu'r swm hwn iddi.

14

ASTUDIAETH ACHOS: DATRYS CYFLYM

Beth ddigwyddodd:

Cafodd y claf set lawn o ddannedd gosod uchaf ac isaf a thalodd £695 amdanynt. Teimlai fod y dannedd gosod yn anghyffyrddus ac yn gwneud i'w cheg deimlo'n ddolurus. Pan roddodd wybod i'r gweithiwr deintyddol proffesiynol (Technegydd Deintyddol Clinigol) ynglŷn â'r mater, awgrymodd y dylid ail-leinio'i dannedd gosod. Ni lwyddodd hyn i ddatrys yr anghysur a deimlai'r claf fodd bynnag. O ganlyniad, ysgrifennodd y claf at y gweithiwr deintyddol proffesiynol yn gofyn am ad-daliad. Cynigiodd y gweithiwr deintyddol proffesiynol ad-daliad rhannol iddi o £395 a gwrthododd y claf y swm cyn cysylltu â'r Gwasanaeth Cwynion Deintyddol am gymorth.

Beth ddigwyddodd nesaf:

Pan gysylltodd y Gwasanaeth Cwynion Deintyddol â'r gweithiwr deintyddol proffesiynol ynglŷn â'r gŵyn, cawsant wybod gan reolwr y practis ei fod ar absenoldeb salwch ac yn gwella o gyflwr iechyd difrifol. Eglurodd rheolwr y practis ei bod hi'n ymwybodol o gŵyn y claf ac y byddai'n trafod y mater ymhellach â'r gweithiwr deintyddol proffesiynol gan ei bod mewn cysylltiad rheolaidd ag ef. Awgrymodd y Gwasanaeth Cwynion Deintyddol fod rheolwr y practis yn gofyn am awdurdodiad i gysylltu'n uniongyrchol â sefydliad amddiffyn y gweithiwr deintyddol proffesiynol, er mwyn ei gynorthwyo i ddatrys y gŵyn tra byddai'n gwella. Roedd y gweithiwr deintyddol proffesiynol yn fodlon â'r trefniant, Wrth adolygu'r gŵyn, argymhellodd y sefydliad amddiffyn y dylid ad-dalu'r £695 yn llawn a chytunodd y gweithiwr deintyddol proffesiynol i wneud hynny. Arweiniodd hyn at ddatrys y gŵyn yn gyflym.

15 CYFARFODYDD PANEL

Cynhelir paneli pan fydd pob ymdrech arall i ddatrys cwyn wedi methu.

Dewisir aelodau paneli'n ofalus a'u hyfforddi i weithio gyda chleifion a gweithwyr deintyddol proffesiynol wyneb yn wyneb mewn cyfarfodydd arbennig.

ASTUDIAETH ACHOS: CADW COFNODION

Beth ddigwyddodd:

Roedd y claf eisiau dannedd gosod uchaf ac isaf ac felly aeth i weld gweithiwr deintyddol proffesiynol (Technegydd Deintyddol Clinigol). Wedi i'r dannedd gael eu gwneud, cwynodd y claf eu bod yn llac ac yn peri poen iddo.

Cysylltodd y claf â'r gweithiwr deintyddol proffesiynol yn fuan wedi i'r dannedd gael eu gosod, ac addaswyd y dannedd gosod. Pan fethodd hyn â datrys y broblem, cynigiodd y gweithiwr deintyddol proffesiynol ail-leinio'r dannedd gosod. Gwrthododd y claf y cynnig ac ysgrifennodd at y gweithiwr deintyddol proffesiynol wedyn yn gofyn am ad-daliad llawn o £795.

Gwrthododd y gweithiwr deintyddol proffesiynol roi ad-daliad a chynghorodd y claf i gysylltu â'r Gwasanaeth Cwynion Deintyddol.

Beth ddigwyddodd nesaf:

Ceisiodd y Gwasanaeth Cwynion Deintyddol ddatrys y mater rhwng y ddwy ochr. Cynigiodd y gweithiwr deintyddol proffesiynol ad-daliad rhannol o £379.50, ond gwrthododd y claf. Ni wnaed cynnig pellach hyd nes y trefnwyd y cyfarfod panel.

Yn ei gyfarfod, cadarnhaodd y panel gytundeb rhwng y gweithiwr deintyddol proffesiynol a'r claf am ad-daliad rhannol o £695 a dychwelyd y dannedd gosod. Hefyd, argymhellodd y panel y dylai'r gweithiwr deintyddol proffesiynol adolygu ei drefn gadw cofnodion a sicrhau bod cofnodion cleifion yn gywir ac yn gynhwysfawr.

16

ASTUDIAETH ACHOS: ARGYMHELLIAD GAN Y PANEL

Beth ddigwyddodd:

Aeth claf at weithiwr deintyddol proffesiynol (deintydd) a chael tri chorun ar ei dannedd UL5 (chwith uchaf 5), UL6 (chwith uchaf 6) ac UR1 (de uchaf 1). Talodd gyfanswm o £1,275 am y driniaeth. Flwyddyn wedyn, dioddefodd y claf y ddannodd ac aeth at weithiwr deintyddol proffesiynol newydd mewn practis gwahanol.

Yn dilyn archwiliad gan y gweithiwr deintyddol proffesiynol newydd, ysgrifennodd y claf at y gweithiwr deintyddol proffesiynol gwreiddiol. Dywedodd wrtho ei bod hi'n teimlo y dylai UL5 fod wedi cael ei dynnu ac na ddylid bod wedi gosod corun ar UL6. Hefyd, dywedodd nad oedd hi'n fodlon â'r corun ar UR1. O ganlyniad, gofynnodd am ad-daliad llawn o £1,275.

Ymatebodd y gweithiwr deintyddol proffesiynol gan wrthod cais y claf am ad-daliad. Felly cysylltodd y claf â'r Gwasanaeth Cwynion Deintyddol am gymorth.



Beth ddigwyddodd nesaf:

Cysylltodd y Gwasanaeth Cwynion Deintyddol â'r gweithiwr deintyddol proffesiynol i drafod y gŵyn. Eglurodd y byddai'n ailystyried cais y claf am ad-daliad ar ôl derbyn adroddiad ail farn. Darparodd y claf yr adroddiad ac adolygodd y gweithiwr deintyddol proffesiynol y wybodaeth. Yn dilyn hyn, dywedodd y gweithiwr deintyddol proffesiynol nad oedd yn credu fod ad-daliad yn briodol gan fod y driniaeth a roddodd o safon dderbyniol.

Gan na allai'r ddwy ochr gytuno, trefnodd y Gwasanaeth Cwynion Deintyddol gyfarfod panel. Trafodwyd y gŵyn yn fanwl, ond ni allai'r claf a'r gweithiwr deintyddol proffesiynol ddod i gytundeb. Ar sail y cofnodion clinigol a gwybodaeth a ddarparwyd gan y claf a'r gweithiwr deintyddol proffesiynol yn y cyfarfod, daeth y panel i'r casgliad nad oedd cwyn i'w hateb mewn perthynas â'r achos.

EIN CYNLLUNIAU AR GYFER 2012-13

- Sicrhau bod cleifion a gweithwyr deintyddol proffesiynol yn gallu dod o hyd i ni pan fydd angen
 - Sicrhau bod gennym system gadarn ar gyfer rheoli cwynion
 - Parhau i leihau'r amser a gymer i ddatrys cwynion ar gyfartaledd
-

