

Eich helpu i gywiro pethau

Adolygiad blynyddol 2014



Neges gan Bennaeth y Gwasanaeth Cwynion Deintyddol

Erbyn diwedd 2014 roedd y Gwasanaeth Cwynion Deintyddol wedi bod ar waith ers wyth mlynedd. Mae'n parhau i addasu a gwella darpariaeth gwasanaeth er mwyn helpu i ddatrys cwynion deintyddol preifat gyda'n gilydd. Dyma hanes ein blwyddyn...

Y llynedd, gwelwyd newidiadau a datblygiadau pellach yn y Gwasanaeth Cwynion Deintyddol, gyda chyflwyniad system rheoli cwynion newydd ym mis Mai. Mae'r gronfa ddata newydd wedi gwella'r ffordd o ddsbarthu cwynion, gan ein galluogi i wahaniaethu'n well rhwng cwynion sydd o fewn cylch gwaith y gwasanaeth ac y gellir eu hystyried, a'r ymholiadau sydd angen eu cyfeirio at wasanaethau neu sefydliadau eraill.

Yn y tymor hirach, bydd y system newydd yn rhoi gwell syniad o'r gwaith a ddaw i law yn y Gwasanaeth Cwynion Deintyddol sydd wedyn yn cael ei gwblhau i raddau sylweddol gan y gwasanaeth. Yn y tymor byr, mae wedi ystumio'r gostyngiad yn nifer y cwynion a dderbyniwyd o gymharu â'r llynedd, fel y gwelwch yn yr ystadegau ar dudalen 8. Mae'n bwysig nodi ein bod yn parhau i wneud llawer iawn o waith cyfeirio ochr yn ochr â'n prif waith datrys cwynion mewnol. Bydd y system newydd yn galluogi'r Gwasanaeth i wella'r gwaith adrodd yn y flwyddyn i ddod hefyd.

Mae bodlonrwydd â'r gwasanaeth ymysg cleifion a gweithwyr deintyddol proffesiynol yn parhau'n gyson, ac yn gwella mewn rhai meysydd, er gwaethaf yr heriau sy'n deillio o gyflwyno'r system rheoli cwynion newydd. Mae rhagor o wybodaeth am ein canlyniadau bodlonrwydd cwsmeriaid ar dudalen 3.

Mae datrys anghydfod yn gynnar ym maes gofal deintyddol preifat yn parhau'n beth cymharol newydd, ac felly rydym yn chwilio am ffyrdd newydd o wella'n gwasanaeth bob amser. Un ffordd rydym ni'n gwneud hynny yw drwy drefnu Seminarau Cyngor Arbenigol; cynhaliwyd y sesiwn gyntaf ym mis Tachwedd 2014 a gwahoddwyd sefydliadau sy'n cynnig gwasanaeth tebyg i ni, cynrychiolwyr o'r proffesiwn deintyddol, cyrff defnyddwyr a rhai â phrofiad o ymdrin â chwynion a chyflafareddu. Ymysg y pynciau a drafodwyd, roedd y prosesau cwynion ar gyfer gwasanaethau cwynion defnyddwyr eraill, dulliau o asesu effeithlonrwydd a bodlonrwydd cwsmeriaid, yn ogystal â marchnata a hyrwyddo gwasanaethau. Y nod yw dysgu am arferion gorau mewn lleoliadau eraill, yn ogystal â derbyn adborth am ein rôl er mwyn i ni allu gwella'n barhaus.

Ac i gloi, ar ddiwedd blwyddyn brysur arall, diolch yn fawr i staff y Gwasanaeth Cwynion Deintyddol am eu gwaith caled, ynghyd ag aelodau panel gwirfoddolwyr y Gwasanaeth am roi yn hael o'u hamser a'u sgiliau. Diolch hefyd i'r proffesiwn deintyddol am barhau i ymgysylltu â'r gwasanaeth.

Hazel Adams

Pennaeth y Gwasanaeth Cwynion Deintyddol

Bodlonrwydd cwsmeriaid â'r gwasanaeth

Mae gennym ymrwymiad yn y Gwasanaeth Cwynion Deintyddol i ddysgu a gwella parhaus, er mwyn i ni allu darparu gwasanaeth effeithiol ac effeithlon i bawb sy'n ein defnyddio. Fel rhan o'r broses honno, rydym yn gofyn yn gyson i gleifion a'r gweithwyr deintyddol proffesiynol a ddefnyddiodd y gwasanaeth am adborth ar ein perfformiad.

Ers y llynedd, rydym yn falch iawn ein bod wedi gwneud gwelliannau cyson ym mhob maes, gan dderbyn sylwadau positif 100% am gwrteisi ein swyddogion gan gleifion. Cafwyd sgôr dda yn yr holl feysydd adborth eraill hefyd, ond nid ydym yn hunanfodlon a byddwn yn parhau i ofyn am adborth ar ein perfformiad i'n helpu i ddysgu a gwella.



Canlyniadau adborth yn y categorïau Rhagorol a Da	Cleifion	Cleifion	Gweithwyr Deintyddol Proffesiynol %	Gweithwyr Deintyddol Proffesiynol %
	2014	2013	2014	2013
Canfod gwybodaeth	90	76	-	-
Cyflymder ymateb	98	85	88	87
Cwrteisi swyddog cwynion	100	87	92	95
Eglurder ymateb	98	96	88	87
Argymhellion a gynigiwyd	95	79	64	68
Ansawdd ymateb	97	85	83	84
Amser ymateb	97	82	88	87

“Gwnaeth agwedd amyneddgar a thrylwyr y swyddog cwynion argraff dda iawn arnaf fi. Roedd yn gwrtais, llwyddodd i dawelu fy meddwl ond roedd yn hollol ddiduedd hefyd” claf

Astudiaethau achos

Mae ein gwasanaeth tri cham yn cynorthwyo cleifion a gweithwyr deintyddol proffesiynol i ddatrys cwynion....

Datrys yn lleol gyntaf

Byddwn yn awgrymu bob amser bod claf yn ysgrifennu at ei weithiwr iechyd proffesiynol ac yn rhoi'r cyfle iddo ddatrys materion gyntaf. Gan siarad o brofiad, yn aml bydd yn croesawu'r cyfle i ymdrin ag unrhyw bryderon sydd gan gleifion.

Datrys gyda chymorth

Os nad yw claf yn fodlon â'r ymateb gan ei weithiwr deintyddol proffesiynol ac nad yw'n gallu datrys y mater, bydd ein swyddog cwynion yn gweithio gyda'r naill ochr a'r llall i geisio datrys y sefyllfa. Mae ein gwasanaeth yn ddiudedd, felly ni fyddwn yn fwy pleidiol i'r naill neu'r llall.

Cyfarfodydd panel

Os na allwn helpu'r naill ochr a'r llall i ddatrys y gŵyn, byddwn yn trefnu cyfarfod panel os ydynt yn cytuno; dyma gam olaf ein proses. Mae'r panel yn cynnwys dau aelod lleig (pobl nad ydynt yn weithwyr deintyddol proffesiynol) a gweithiwr deintyddol proffesiynol. Bydd ein tîm o wirfoddolwyr sydd wedi'u hyfforddi sy'n gweithredu ledled y DU yn gwrandao ar ddwy ochr y gŵyn ac yn gweithio i ganfod ateb cyfeillgar rhwng y claf a'r gweithiwr deintyddol proffesiynol. Os nad yw hynny'n bosibl, bydd y panel yn gwneud argymhelliad er mwyn dod â'r mater i ben.

Ar y tudalennau canlynol rydym yn amlinellu rhai achosion diweddar y mae'r Gwasanaeth Cwynion Deintyddol wedi'u helpu i'w datrys.....

“Cafwyd gwybodaeth glir a defnyddiol mewn ffordd gyfeillgar” Claf

Astudiaeth achos – datrys yn lleol

Y gŵyn

Gwnaed dannedd gosod i'r claf am gost o £3,000.

Dyweddodd ei fod wedi cael problemau gyda'r darnau cyswllt ar y dannedd gosod nad oedd yn ffitio'n iawn ers gosod y dannedd gosod. Roedd y deintydd wedi ceisio atgyweirio'r darnau cyswllt ar sawl achlysur, ond ni lwyddodd.

Nid oedd y claf yn hapus ei fod wedi gorfod defnyddio sefydlyn i ddal y dannedd gosod yn eu lle bob dydd ac ysgrifennodd at y practis i geisio datrys y broblem. Aeth i apwyntiad gyda'r prif ddeintydd, a gynigiodd ateb amgen am gost o £8,000, ond gwrthododd y claf. Dywedodd y practis wrth y claf am drafod y mater gyda'r deintydd.

Y canlyniad delfrydol

Nid oedd y claf yn fodlon dychwelyd at y deintydd ac roedd am gael ad-daliad llawn o £3,000 am y dannedd gosod.

Sut y gwnaeth y Gwasanaeth Cwynion Deintyddol helpu i ddatrys y gŵyn

Ar gyngor y Gwasanaeth Cwynion Deintyddol, ysgrifennodd y claf at y deintydd gyda manylion ei gŵyn a nodi sut yr hoffai i'r mater gael ei ddatrys. Yn y lle cyntaf, cynigiodd y deintydd £1,000, ond gwrthododd y claf y cynnig gan egluro mai'r isafswm y byddai'n ei dderbyn oedd £2,500. Cytunodd y deintydd i ad-dalu £2,500 i ddatrys y mater.

Astudiaeth achos – datrys yn lleol

Y gŵyn

Aeth y claf i apwyntiad gyda'r deintydd i gael dannedd gosod uchaf ac isaf rhannol ar ôl triniaeth fewnblannu. Talodd y claf £14,000 am y dannedd gosod, ond teimlai eu bod yn rhydd ac nad oeddynt yn ffitio'n iawn. Dychwelodd bedair gwaith i gael addasu'r dannedd gosod, ond heb lwc a threfnodd apwyntiad i'w ffitio am y tro olaf. Cysylltodd y claf â'r Gwasanaeth Cwynion Deintyddol am gyngor a chytunwyd y byddai'n mynd i'r apwyntiad i geisio datrys y mater gyda'i deintydd. Fodd bynnag, pe bai'n methu gwneud hynny, byddai angen cyflwyno cwyn ysgrifenedig iddo.

Y canlyniad delfrydol

Dywedodd y claf y byddai'n hoffi ad-daliad llawn pe na bai'r apwyntiad ffitio'n llwyddiannus

Y canlyniad delfrydol Sut y gwnaeth y Gwasanaeth Cwynion Deintyddol helpu i ddatrys y gŵyn

Cysylltodd y Gwasanaeth Cwynion Deintyddol â'r claf ar ôl yr apwyntiad a dywedodd bod y dannedd gosod rhannol newydd wedi'u ffitio a'i bod yn hapus gyda'r canlyniad.



Astudiaeth achos – datrys yn lleol

Y gŵyn

Cafodd y claf gorun wedi'i fewnblannu. Dywedodd wrth y Gwasanaeth Cwynion Deintyddol bod y corun yn rhy hir ac yn rhy llydan, gan achosi iddi orfrathu; ac nid oedd y lliw yn cyd-fynd â'i dannedd eraill. Roedd wedi mynegi ei phryderon ar lafar wrth y deintydd ddwywaith neu dair, ond nid oedd wedi gallu datrys y mater.

Y canlyniad delfrydol

Pan gysylltodd â'r Gwasanaeth Cwynion Deintyddol, nid oedd y claf yn sicr sut yn union yr oedd am i'r gŵyn gael ei datrys. Dywedodd y Gwasanaeth wrthi am feddwl am hyn ac ar ôl iddi benderfynu, dylai ysgrifennu at y deintydd yn egluro'i dymuniad.

Sut wnaeth y Gwasanaeth Cwynion Deintyddol helpu i ddatrys y gŵyn

Ysgrifennodd y claf at y deintydd, yn unol â chyngor y Gwasanaeth. Er mwyn datrys ei chwyn, gofynnodd am driniaeth adfer am ddim.

Yn ei ymateb, cynigiodd y deintydd wneud corun newydd am ddim iddi, a derbyniodd y cynnig hwn.



Cyfanswm y galwadau ffôn i rif cyfradd leol y Gwasanaeth Cwynion Deintyddol

Ionawr -
Rhagfyr
2014
7,718

Nifer y cwynion yr aeth y Gwasanaeth Cwynion Deintyddol i'r afael â nhw



ymholiadau **1,012** Mai - Rhagfyr 2014*



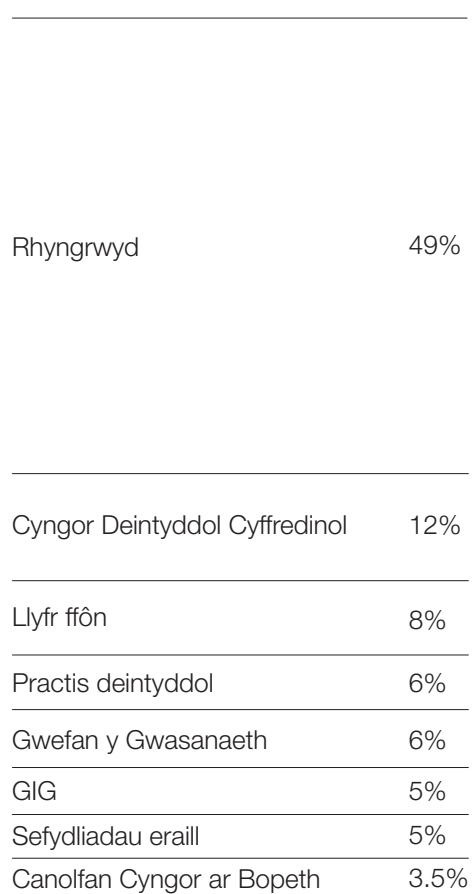
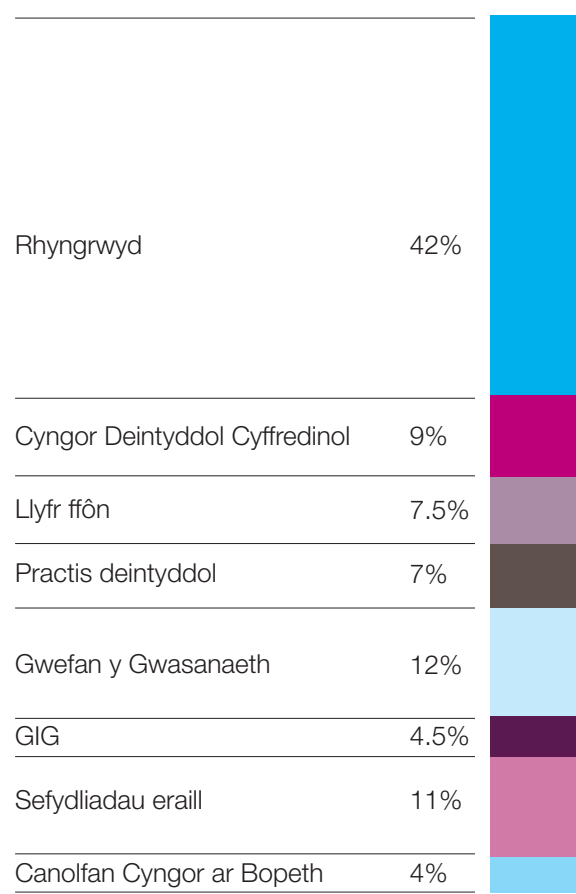
Yn ogystal â'r cwynion yr aeth y Gwasanaeth Cwynion Deintyddol i'r afael â nhw yn 2014, gwnaeth y tîm ymdrin â thros 1,000 o ymholiadau i'r gwasanaeth. Er na arweiniodd y rhain at gŵyn yn cael ei thrafod gan y Gwasanaeth Cwynion Deintyddol, roedd angen i'r gwasanaeth gymryd camau eraill, a gellir eu crynhoi i bedwar categori cyffredinol:

- Cwynion oedd y tu hwnt gylch gwaith y gwasanaeth a gyfeiriwyd at sefydliadau eraill
- Achwynwyr a benderfynodd beidio mynd ymlaen â'u cwynion neu ymdrin heb gymorth y gwasanaeth
- Achwynwyr na wnaeth ymateb i geisiadau am wybodaeth bellach
- Gweithwyr deintyddol proffesiynol oedd yn gofyn am gyngor i ymdrin â chwyn

Y pum prif fath o ymholiadau, sy'n cynrychioli 76% o gyfanswm yr ymholiadau a dderbyniwyd gan y Gwasanaeth Cwynion Deintyddol yn 2014, oedd:

- Cwynion yn ymwneud â thriniaeth y GIG (486 o ymholiadau)
- Cwynion yn ymwneud â thriniaeth a dderbyniwyd y tu allan i'r DU (95 o ymholiadau)
- Ceisiadau am gyngor clinigol (75 o ymholiadau)
- Achwynwyr yn penderfynu peidio mynd ymlaen â'u cwyn (64 o ymholiadau)
- Cwynion y tu allan i gylch gwaith amser y gwasanaeth (49 o ymholiadau)

*Mae'r ffigurau wedi'u cymryd o'r system rheoli cwynion newydd, a gyflwynwyd ym mis Mai 2014. Cyn hynny, nid oedd yr hen system yn gallu gwahaniaethu rhwng cwynion ac ymholiadau - roedd popeth yn cael ei gofnodi fel 'cwyn'.

Ffynhonnell gysylltu**2014****2013**

“Roeddwn i’n hoffi cyfeillgarwch y gwasanaeth a’r cymorth, y cyflymder a’r effeithlonrwydd” Gweithiwr deintyddol proffesiynol

Astudiaeth achos – datrys gyda chymorth

Y gŵyn

Aeth y claf i apwyntiad gyda’r deintydd i gael mewnblianiad a thalodd £2,650. Ar ôl hyn, dywedodd y claf ei bod wedi cael heintiau, poen ac anesmwythder dod ar ôl tro. Cafodd ail farn gan ddeintydd arall ac ysgrifennodd y claf at y deintydd a rhoi’r farn honno iddo.

Y canlyniad delfrydol

Er mwyn datrys y gŵyn roedd y claf am gael ad-daliad llawn o £2,650.

Sut y gwnaeth y Gwasanaeth Cwynion Deintyddol helpu i ddatrys y gŵyn

Cysylltodd y claf â’r Gwasanaeth Cwynion Deintyddol i ddweud nad oedd y deintydd wedi ymateb i’w llythyr. Cysylltodd y Gwasanaeth â’r deintydd a eglurodd nad oedd wedi derbyn llythyr cwyn y claf. Anfonodd y Gwasanaeth gopi at y deintydd a dywedodd y byddai’n ymgynghori â’i yswirwyr am gyngor. Yn ystod y cyfnod hwn, aeth y claf yn ôl at yr ail ddeintydd a chafodd ddyfynbris o £400 i dynnu ei phont mewnblianiad pedair uned bresennol.

Gan nad oedd y claf wedi derbyn ymateb o hyd, aeth y Gwasanaeth ati i drafod y mater gyda’r deintydd. Dywedodd ei fod wedi siarad â’i yswirwyr ac wedi penderfynu cynnig yr ad-daliad llawn i’r claf.

Er bod oedi wedi bod i ddechrau, derbyniodd y claf ad-daliad am y swm llawn o £2,650, a derbyniodd hyn fel modd o ddatrys y gŵyn.

Astudiaeth achos – datrys gyda chymorth

Y gŵyn

Aeth y claf i weld y deintydd am gorunau de uchaf 1 (UR1), de uchaf 2 (UR2), a chwith uchaf 1 (UL1) a hefyd arwyneb ar ddant chwith uchaf 2 (UL2). Talodd £800 (£200 y dant). Cyflawnodd y deintydd driniaeth gwraidd hefyd ar ddant de uchaf 2 (UR2).

Dywedodd y claf bod y set gyntaf o gorunau yn rhy llachar. Roedd yr ail set yn rhy gul, a hefyd roedd bwllch rhwng y corunau a'i deintgig (roedd y deintydd wedi egluro wrth y claf y byddai'r deintgig yn tyfu i'r gofod) ac roedd yr arwyneb yn rhy drwchus a cham.

Ar ôl rhai wythnosau aeth y claf yn ôl at y deintydd gan fod bwllch rhwng y corunau a'i deintgig o hyd. Llenwodd y deintydd y bwllch gyda llenwad gwyn, ond roedd y claf yn anfodlon o hyd.

Dychwelodd y claf eto ar ôl pythefnos i gael newid y corunau. Pan osododd y deintydd gorunau dros dro iddi roi cynnig arnynt, dywedodd bod bwllch o hyd ond nad oedd yn poeni gormod am hyn gan mai corunau dros dro oeddynt. Wythnos yn ddiweddarach, pan ddychwelodd y claf i gael gosod y corunau parhaol, ni allai'r deintydd dynnu'r rhai dros dro felly fe'u gadwyd yn eu lle. Roedd y claf yn bryderus na fyddent yn para ac roedd yn anhapus ynglŷn â'r bwllch.

Ar ôl rhai wythnosau, roedd bwyd yn cael ei ddal yn y bwllch a themlodd y claf ddannodd ar ddant UL2 lle'r oedd yr arwyneb wedi'i osod. Aeth y claf yn ôl at y deintydd a ddefnyddiodd belydrau x a dweud wrthi fod haint yn nant UL2 a bod angen trin y gwreiddyn eto. Trefnodd y claf apwyntiad, ond teimlai ei bod wedi rhoi digon o amser i'r deintydd gywiro pethau. Felly, aeth i weld deintydd arall.

Dywedodd yr ail ddeintydd wrthi nad oedd ei thriniaeth sianel y gwreiddyn wedi'i gwneud yn gywir.

Ysgrifennodd y claf at y practis gyda'i chwyn a derbyniodd lythyr ateb dros dro gan y Rheolwr Cwynion. Yna, derbyniodd ymateb llawn gan y deintydd yn dweud nad oedd dim byd arall y gallai ei wneud.

Y canlyniad delfrydol

Roedd y claf am gael ad-daliad ynghyd â chyfraniad tuag at driniaeth adferol. Cadarnhaodd y byddai'n cael cynllun triniaeth newydd gan yr ail ddeintydd.

Sut y gwnaeth y Gwasanaeth Cwynion Deintyddol helpu i ddatrys y gŵyn

Dywedodd y Gwasanaeth Cwynion Deintyddol wrth y claf am ysgrifennu at y deintydd ar ôl iddi gael cynllun triniaeth newydd, gan nodi sut yr hoffai i'r gŵyn gael ei ddatrys.

Ysgrifennodd y claf at y deintydd gyda chynllun triniaeth gwerth £1,305, ond ni dderbyniodd ateb. Cysylltodd y Gwasanaeth â'r deintydd a ddywedodd ei bod wedi ymgynghori â'i hyswirwyr, ond nad oedd wedi derbyn ymateb eto.

Cysylltodd y claf â'r Gwasanaeth i ddweud ei bod wedi derbyn llythyr gan y deintydd yn gofyn am y pelydrau x ac adroddiad clinigol gan yr ail ddeintydd ac y byddai'n eu hanfon gyda gwasanaeth dosbarthiad a gofnodwyd y diwrnod hwnnw.

Ar ôl hyn, dywedodd y claf wrth y Gwasanaeth bod y deintydd wedi ysgrifennu ati yn cynnig £935.15 er mwyn datrys y gŵyn ac roedd wedi derbyn y cynnig.

Derbyniodd y claf ad-daliad a daeth hynny â'r mater i ben.



Astudiaeth achos – datrys gyda chymorth

Y gŵyn

Aeth y claf i weld y deintydd am driniaeth sianel y gwreiddyn, a gafodd ei chwblhau dros ddau apwyntiad am gost o £350. Ychydig fisoedd yn ddiweddarach, dechreuodd y claf ddiodef poen ac anesmwythder. Aeth i apwyntiad gyda deintydd newydd a ddywedodd wrthi mai llenwad dros dro oedd wedi'i osod ar ôl ei thriniaeth sianel y gwreiddyn a'i fod wedi disgyn o'r dant.

Y canlyniad delfrydol

Nid oedd y claf eisiau dychwelyd at y deintydd gwreiddiol gan ei bod wedi colli hyder ac felly roedd am gael ad-daliad llawn o £350.

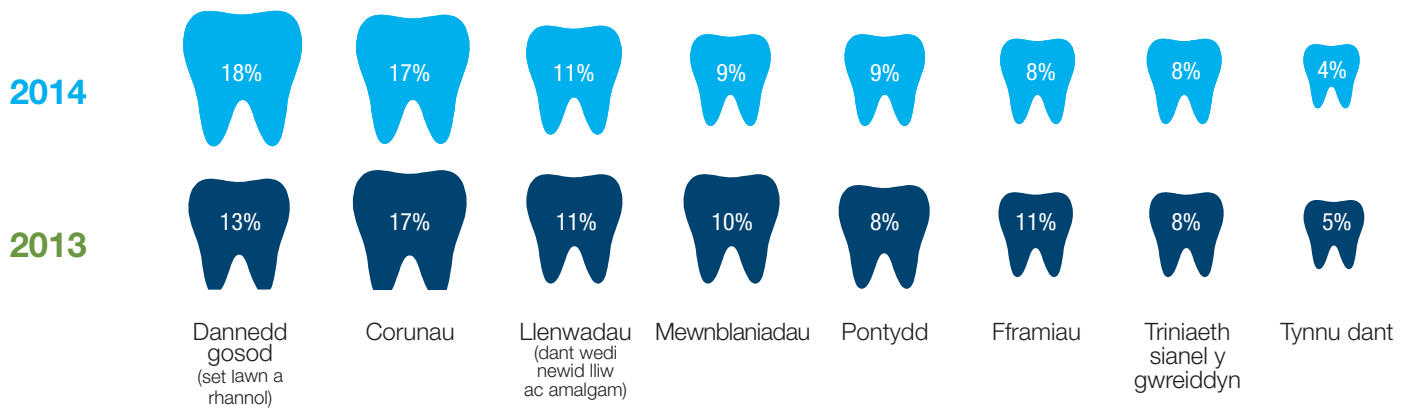
Sut y gwnaeth y Gwasanaeth Cwynion Deintyddol helpu i ddatrys y gŵyn

Dywedodd y Gwasanaeth Cwynion Deintyddol wrth y claf am ysgrifennu at y deintydd, yn nodi ei chwyn, a sut yr hoffai i'r mater gael ei ddatrys a rhoi 10 diwrnod iddo ymateb, Cysylltodd y claf â'r Gwasanaeth am gymorth pellach gan nad oedd wedi derbyn ymateb i'w llythyr cwyno. Cysylltodd y Gwasanaeth Cwynion Deintyddol â'r deintydd a ddywedodd y byddai'n cysylltu â'i yswirwyr am gyngor ac y byddai'n rhoi ymateb i'r claf.

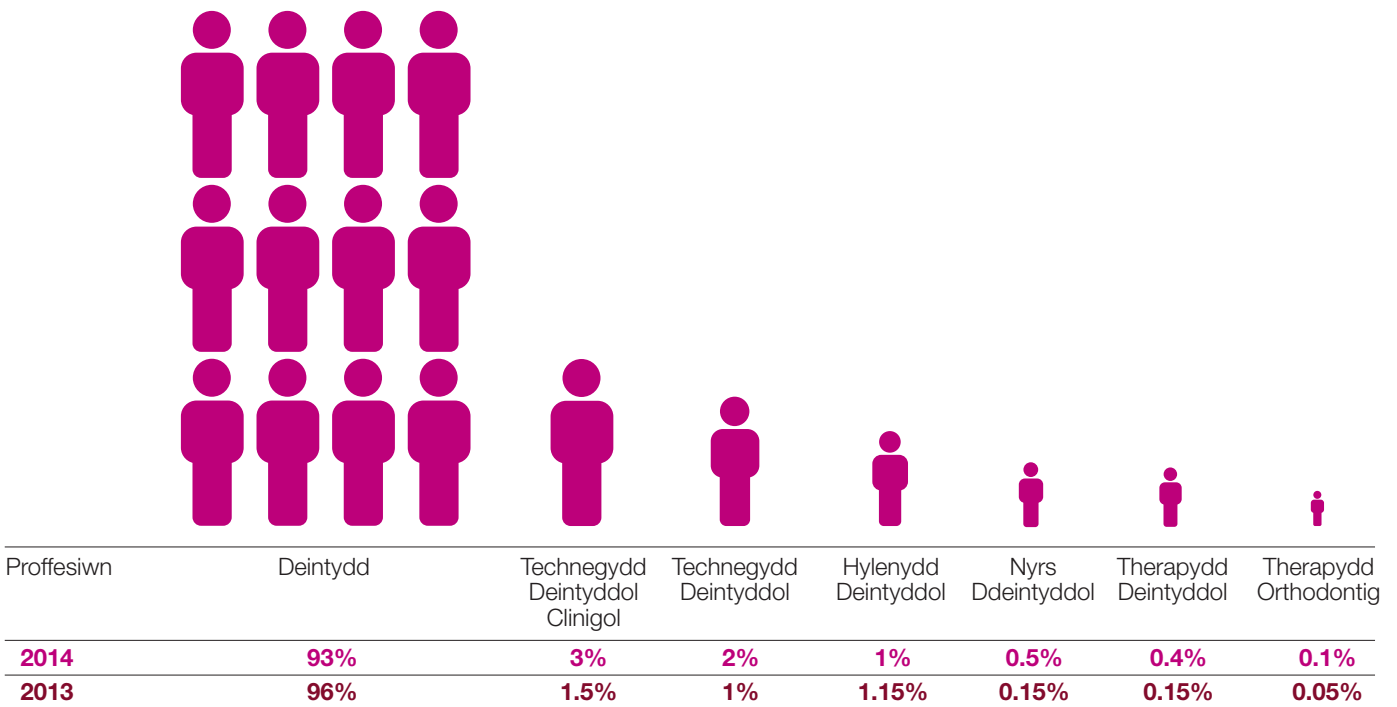
Ar ôl hyn, derbyniodd y claf lythyr gan y deintydd yn cynnig ad-daliad llawn i ddatrys y gŵyn.



Prif feysydd cwynion am faterion triniaeth



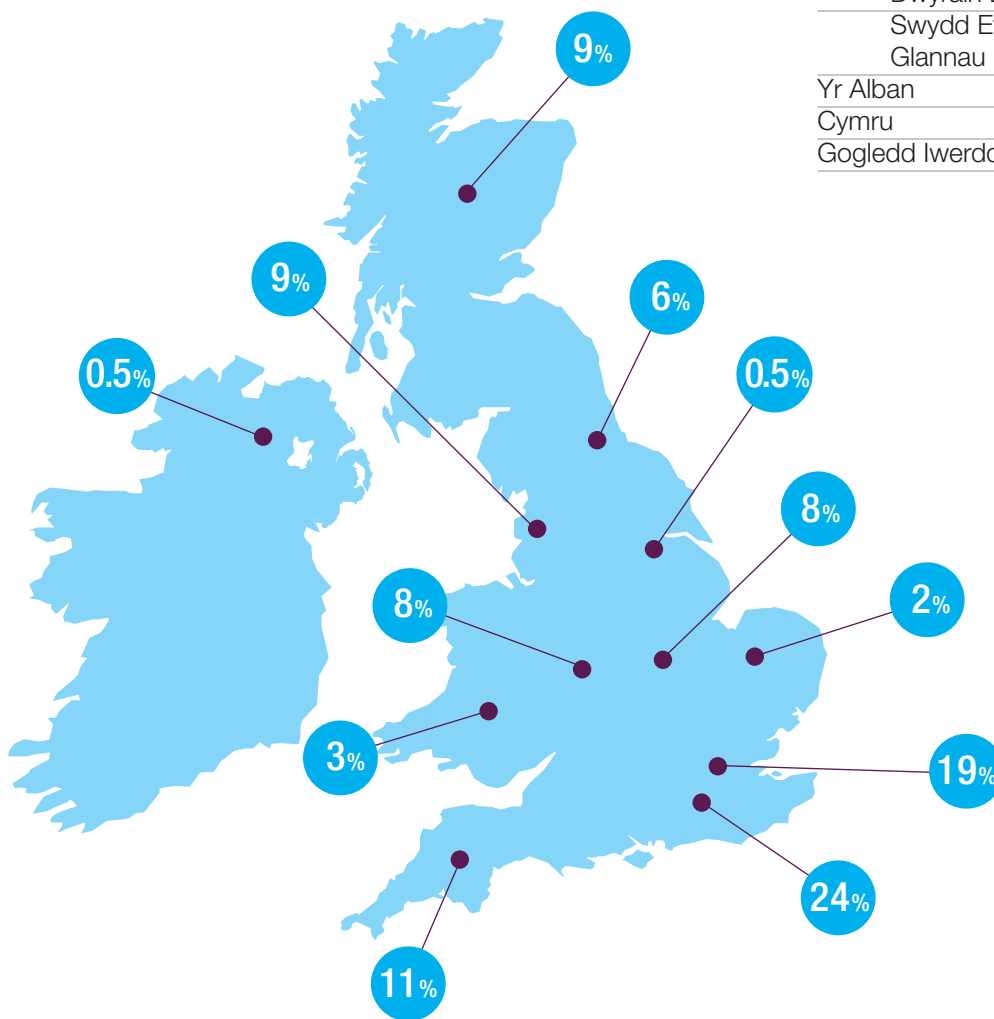
Am bwy y cwynodd cleifion?



“Roeddwn i’n disgwyl i’r gwasanaeth fod yn feirniadol, ond nid oedd felly o gwbl. Roeddwn i’n falch iawn” Gweithiwr deintyddol proffesiynol

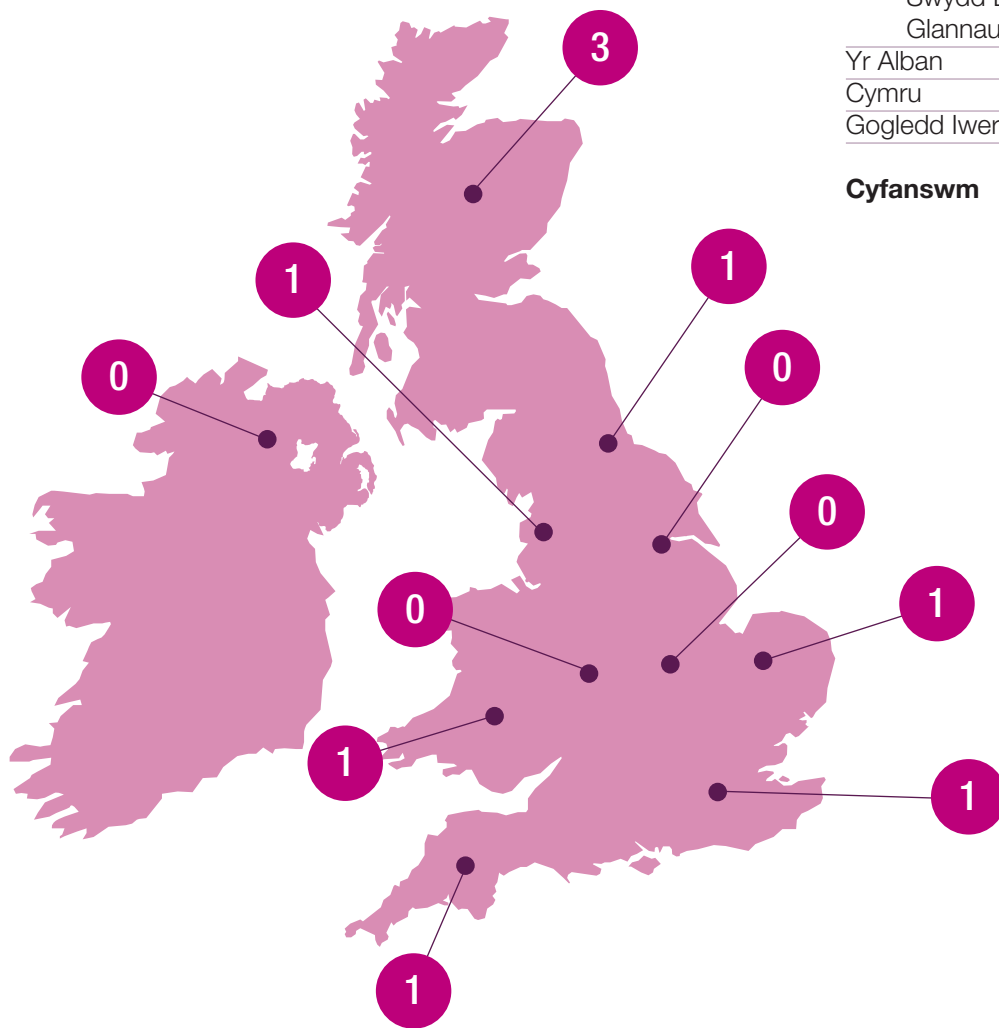
Daearyddiaeth y cwynion

	2014	2013
Lloegr	87.5%	88%
De Ddwyrain	24%	21%
Llundain	19%	18%
De Orllewin	11%	7%
Gogledd Orllewin	9%	11%
Gorllewin y Canolbarth	8%	8%
Dwyrain y Canolbarth	8%	6%
Gogledd Ddwyrain	6%	2%
Dwyrain Lloegr	2%	9%
Swydd Efrog a Glannau Humber	0.5%	6%
Yr Alban	9%	7%
Cymru	3%	3%
Gogledd Iwerddon	0.5%	2%



Cyfarfodydd panel

	2014	2013
Lloegr	5	13
De Ddwyrain	1	6
Gogledd Ddwyrain	1	0
Gogledd Orllewin	1	2
De Orllewin	1	2
Dwyrain Lloegr	1	1
Dwyrain y Canolbarth	0	1
Gorllewin y Canolbarth	0	1
Swydd Efrog a Glannau Humber	0	0
Yr Alban	3	2
Cymru	1	1
Gogledd Iwerddon	0	2
Cyfanswm	9	18



“Yr hyn roeddwn i’n ei hoffi am y gwasanaeth oedd yr agwedd broffesiynol, yr eglurder, yr amser a gymerodd a’r ffordd gwrtais o ymdrin â’r cwyn” Claf

Astudiaeth achos – cyfarfod panel

Natur y gwyn

Penderfynodd y deintydd y dylai’r claf gael cwrs o driniaeth Invisalign orthodontig a rhagwelodd y byddai’n cymryd oddeutu 18 mis. Cymerodd y driniaeth dros dair blynedd, ac nid oedd y claf yn hapus gyda’r canlyniadau ar y diwedd; dywedodd fod y wifren yn achosi poen, ei bod yn dioddef briwiau oherwydd y llid a bod ei dannedd blaen yn croesi ei gilydd. Roedd yn teimlo hefyd bod ei dant ochr wedi dechrau symud yn ôl, roedd sment yn dal yn bresennol o hyd ac roedd y dant wedi colli ei liw. Dywedodd y claf nad oedd wedi derbyn daliwr ar gyfer y dannedd isaf.

Y canlyniad delfrydol

Rhannodd y claf ei phryderon â’r deintydd a gofynnodd am ad-daliad o £3,000. Cynigiodd y deintydd driniaeth adfer am ddim i’r claf, ond gwrthododd y cynnig hwn gan nad oedd am i’r deintydd gyflawni unrhyw driniaeth bellach. Cysylltodd y claf â’r Gwasanaeth Cwynion Deintyddol a geisiodd hwyluso datrysiaid rhwng y naill ochr a’r llall. Fodd bynnag, gan na ellid cytuno, trefnwyd cyfarfod panel.

Y cyfarfod panel

Trafodwyd y gwyn yn fanwl, ond ni allai’r claf a’r deintydd ddod i gytundeb. Felly, ystyriodd y panel eu hargymhelliad.

Teimlai’r panel bod triniaeth briodol wedi’i darparu gan y deintydd a hefyd, er mwyn bodloni disgwyliadau’r claf, roedd gwaith adfer wedi’i wneud am ddim.

Roedd y deintydd wedi cynnig hefyd y gallai cydweithiwr a oedd yn orthodeintydd arbenigol wneud unrhyw waith ychwanegol am ddim i’r claf, ond gwrthododd. Felly, penderfynodd y panel nad oedd cwyn i’w hateb mewn perthynas â’r achos.

Astudiaeth achos – cyfarfod panel

Y gŵyn

Aeth claf i apwyntiad gyda'i ddeintydd a osododd bont ar y dannedd de isaf (LR3 - LR5) am gost o £1,170. Wedi hynny, gosododd y deintydd ddannedd gosod uchaf llawn a phont ar y dannedd chwith isaf (LL5 - LL7) a thalodd y claf £3,500 ac yna £2,500 am hynny. Nid oedd y claf yn fodlon â'r dannedd gosod rhannol gan fod bwlch rhwng y dannedd gosod a'r bont chwith isaf a oedd yn effeithio ar ei frathiad. Teimlai hefyd bod y dannedd gosod uchaf yn edrych yn rhy fawr ac yn dal gweddillion bwyd y tu ôl i'r dannedd de uchaf 1 (UR1) a chwith uchaf 1 (UL1). Credai y dylai'r dannedd gosod uchaf fod wedi cynnwys bar titaniwm a doedd heb dderbyn hyn. Teimlai'r claf hefyd bod y ddwy bont yn dal gweddillion bwyd a'i fod wedi gorfod talu £780, ar ben y cynllun triniaeth gwreiddiol, ac nid oedd wedi derbyn eglurhad am hyn.

Y canlyniad delfrydol

Cysylltodd y claf â'r Gwasanaeth Cwynion Deintyddol ac fe'i cynghorwyd i rannu ei bryderon gyda'r deintydd, a gwnaeth hyn yn ystod ymweliad â'r practis. Ar ôl hyn, anfonodd y deintydd siec am ad-daliad o £3,500 ato am y dannedd gosod uchaf, ond gwrthododd y claf y cynnig a dychwelodd y siec. Aeth y claf i weld deintydd newydd am ail farn a rhoddwyd dyfynbris iddo am driniaeth gwerth £9,600 i dynnu a newid y pontydd presennol yn ogystal â dannedd gosod uchaf newydd.

Ysgrifennodd y claf at y deintydd yn gofyn am ad-daliad llawn o £7,950 a oedd yn cynnwys y tâl ychwanegol o £780. Ceisiodd y Gwasanaeth Cwynion Deintyddol hwyluso datrysiaid rhwng y naill ochr a'r llall; ond teimlai'r deintydd nad oedd ad-daliad am y gwaith adfer isaf yn briodol.

Yn absenoldeb cytundeb rhwng y naill ochr a'r llall, trefnodd y Gwasanaeth Cwynion Deintyddol gyfarfod panel.

Y cyfarfod panel

Yn ystod y cyfarfod, dywedodd y claf y byddai'n derbyn ad-daliad o £5,000 i ddatrys y gŵyn, a chytunodd y deintydd i hynny. O ganlyniad, cadarnhaodd y panel y cytundeb rhwng y naill ochr a'r llall yn y cyfarfod.

Cynlluniau ar gyfer 2015

Seminarau Cyngori Arbenigol

Bydd y Gwasanaeth Cwynion Deintyddol yn gweithio gyda sefydliadau tebyg, y proffesiwn deintyddol a gwasanaethau cyflafareddu er mwyn derbyn adborth a gwella'r gwasanaeth ymhellach.

System Rheoli Cwynion Newydd

Byddwn yn adolygu ein prosesau, ein gweithdrefnau a'n dulliau adrodd yn gyson i alluogi'r gwasanaeth i weithio'n fwy effeithlon.

Hyrwyddo'r Gwasanaeth Cwynion Deintyddol

Byddwn yn parhau i godi ymwybyddiaeth o'n gwasanaethau datrys anghydfodau'n gynnar ymhlith y cyhoedd a gweithwyr deintyddol proffesiynol a allai fod angen ein cymorth.

Ein helpu i
gywiro pethau

Adolygiad blynyddol 2014

.....
Ffoniwch ni

020 8253 0800

Rydym ar agor o ddydd Llun i ddydd Gwener, rhwng 9am a 5pm.
Mae galwadau i'r rhif hwn yn costio'r un faint â galwad leol.

.....
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).