

Yn y practis deintyddol hwn, rydym yn cymryd cwynion yn ddifrif iawn, ac yn ceisio sicrhau fod cleifion yn hapus gyda'r profiad o'n gwasanaeth.

Pan fydd y claf yn cwyno, rydym yn delio â nhw yn brydlon ac yn gwrtais, fel bod y mater yn cael ei ddatrus cyn gynted â phosib.

Mae'r weithadrefn hon yn seliedig ar yr amcanion hyn: ein nod yw ymateb I gwynion mewn ffordd a fyddwn ni eisiau ein cwynion am unrhyw wasanaeth, gael ei trin.

Rhydym yn ceisio ddysgu o bob gamgymeriad a whawn, ac rydym yn ymateb I bryderion cwsmeriaid mewn ffordd o falgar a sensitif.

Y person sy'n gyfrifol am ddelio ag unrhyw gŵyn am y gwasanaeth â ddarparwn yw *Kenneth Chow*.

Os yw'r daf yn cwyno dros y ffôn, neu yun y dderbynfa, byddwn yn gwrandao ar ei gŵyn a'i gyfeirio at *Kenneth Chow* ar unwaith.

Os had yw *Kenneth Chow* ar gael ar y pryd, yna bydd y daf yn cael gwybod pa bryd y byddant yn gallu siarad gyda e, a trefnir amser a lle i'r cyfarfod.

Bydd aelod o'r staff yn cymryd manylion cryno am y gŵyn ac yn ei trosglwyddo. Os na allwn ddrechu hyn o fewn cyfnod resymol, neu os nad yw'r daf am aros I drafod y mater, gwneir argyhoeddiadau I rywun arall ddelio âg ef.

Os fydd y claf yn cwyno yn ysgrifenedig, bydd y llythyr yn gael ei drosglwyddo i *Kenneth Chow*.

Os yw'r cŵyn yn ymwneud ag unrhyw agwedd or ofal clinigol neu daliad cystylliedig, fel rheol, caiff ei gyfeirio at y deintydd priodol, oni bai ndd yw'r daf am hyn i ddigwydd.

Byddwn yn cydnabod cŵyn y daf yn ysgrifenedig ac yn amgáu copi o'r côd ymarfer hwn cyn gynted ag y bo modd, fel arfer o fewn tri diwrnod gwaith. Byddwn yn ceisio ymchwilio i'r gŵyn gyda tegwch o fewn deg diwrnod gwaith er mwyn rhoi esboniad o'r amgylchiadau a arweiniodd at y gŵyn a threfnu cyfarfod gyda'r claf. Os nad yw'r daf yn dymuno cwrdd â ni, byddwn yn ceisio siarad â nhw ar y ffôn. Os na allwn ymchwilio i'r gŵyn o fewn deg diwrnod gwaith, byddwn yn hysbysu'r claf, gan roi rhesymau dros yr oedi a'r cyfnod tebygol y bydd yr ymchwiniad yn cael ei gwblhau.

Byddwn yn cadarnhau'r penderfyniad ynglyn y gŵyn yn ysgrifenedig yn syth ar ôl cwblhau ein hymchwiliad.

Cedwir cofnodian priodol a chwynhwysfawr o unrhyw gŵyn a dderbynnir.

Rydym yn annog pob claf yn gyntaf, I gyfeirio unrhyw bryder neu gŵyn i'r practis eu hun, a'r deintydd priodol. Os na yw'r cleifion yn fodlon â chanlymiad ein gwerthdrefnau, yna gellir cyfeirio cŵyn at:

Ar gyfer triniaeth GIG:

Ombudsmon Gwasanaeth Cyhoeddus Cymru

- i. 1 Ffordd Hen Gae, Pencoed, CF35 5LJ, Ffôn: 03007900203
- ii. Tîm Pryderon Bwrdd Iechyd Prifysgol Cwm Taf Morgannwg, Tŷ Ynysmeurig, Parc Llywio, Abercynon, CF45 4SN, Ffôn: 01443744915
- iii. Llais, Cwm Taf Morgannwg, Parc Llywio, Abercynon, Aberpennar, CF45 4SN, Tel: 01443405830, ymholiadaucwmtafmorgannwg@llaiscymru.org

Ar gyfer triniaeth breifat:

- i. Arolygaeth Iechyd Cymru, Adeiliadau'r Llywodraeth, Parc Busnes Rhydycar, Merthyr Tudful CF48 1UZ Ffôn: 03000628163

In this practice we take complaints very seriously indeed and try to ensure that all our patients are pleased with their experience of our service. When patients complain, they are dealt with courteously and promptly so that the matter is resolved as quickly as possible.

This procedure is based on these objectives.

Our aim is to react to complaints in the way in which we would want our complaint about any service to be handled. We try to learn from every mistake that we make and we respond to customers' concerns in a caring and sensitive way.

1. The person responsible for dealing with any complaint about the service which we provide is *Kenneth Chow*
2. If a patient complains on the telephone or at the reception desk, we will listen to their complaint and offer to refer him or her to *Kenneth Chow* immediately. If *Kenneth Chow* is not available at the time, then the patient will be told when they will be able to talk to *Kenneth Chow* and arrangements will be made for this to happen. The member of staff will take brief details of the complaint and pass them on. If we cannot arrange this within a reasonable period or if the patient does not wish to wait to discuss the matter, arrangements will be made for someone else to deal with it.
3. If the patient complains in writing the letter or e-mail will be passed on immediately to *Kenneth Chow*
4. If a complaint is about any aspect of clinical care or associated charges it will normally be referred to the dentist responsible, unless the patient does not want this to happen.
5. We will acknowledge the patient's complaint in writing and enclose a copy of this code of practice as soon as possible, normally within three working days. We will seek to investigate the complaint fairly within ten working days to give an explanation of the circumstances which led to the complaint. If we are unable to investigate the complaint within ten working days we will notify the patient, giving reasons for the delay and a likely period within which the investigation will be completed.
6. We will confirm the decision about the complaint in writing immediately after completing our investigation.
7. Proper and comprehensive records are kept of any complaint received.

8. We encourage all patients to initially direct any concern or complaint to the practice itself and the dentist responsible. If patients are not satisfied with the result of our procedure then a complaint may be directed to:
- For NHS treatment:
 - i. Public Services Ombudsmen for Wales, 1, Ffordd yr Hen Gae, Pencoed, CF35 5LJ
Tel: 0300 7900203
 - ii. Cwm Taf Morgannwg University Health Board Concerns Team, Ynysmeurig House, Navigation Park, Abercynon, CF45 4SN, Tel: 01443744915
 - iii. Llais, Cwm Taf Morgannwg Region, Ty Antur Enterprise House Navigation Park, Abercynon, Mountain Ash, CF45 4SN, Tel: 01443405830,
cwmtafmorgannwgenquiries@llaiscymru.org
 - For Private treatment:
 - iv. Heath Inspectorate Wales (HIW) Government Buildings, Rhydycar Business Park, Merthyr Tydfil CF48 1UZ Tel: 03000 628163