

Polisi Cwynion

Gwrando ar Bobl: ein proses gyfredol ar gyfer adborth, pryderon a chwynion.

Adolygwyd a diweddarwyd: 25 Awst 2026 | Adolygiad nesaf erbyn: 25 Awst 2027

Ein hymrwymiad

Rydym yn croesawu adborth gan gleifion ac ymwelwyr ac yn trin cwynion fel cyfle i ddysgu a gwella. Os oes rhywbeth wedi mynd o'i le, dywedwch wrthym. Gallwch godi pryder wyneb yn wyneb, dros y ffôn, yn ysgrifenedig neu'n electronig. Ni fydd codi pryder yn effeithio'n andwyol ar eich gofal. Byddwn yn gwrando, yn eich trin â pharch, yn cyfathrebu'n glir ac yn ymdrin â'ch pryder yn deg, yn gyfrinachol a heb oedi y gellir ei osgoi.

Sut i ddweud wrthym

Cysylltwch â Dr Fyeza Sharif, Rheolwr Cwynion, neu Dr Mohammad Owaise Sharif, Dirprwy Reolwr Cwynion: Greenacre Orthodontics, 14 Wepre Drive, Cei Connah, Glannau Dyfrdwy, CH5 4HA; 01244 818111; manager@greenacreortho.co.uk.

Mae'n well dweud wrthym cyn gynted â phosibl. Fel arfer dylid codi pryder o fewn 12 mis i'r digwyddiad neu i'r mater ddod i'ch sylw. Gellir ystyried pryder diweddarach os oes rheswm da dros yr oedi ac os yw'n dal yn bosibl ymchwilio'n deg. Os byddwch yn cwyno ar lafar, byddwn yn gwneud cofnod ysgrifenedig ac yn rhoi copi i chi mewn fformat hygyrch.

Cymorth, iaith, hygyrchedd a chynrychiolaeth

Dywedwch wrthym sut yr hoffech i ni gyfathrebu, a ydych am ddefnyddio'r Gymraeg, angen iaith neu fformat hygyrch arall, neu angen addasiadau rhesymol. Gallwch ddod â ffrind, aelod o'r teulu, eiriolwr neu gefnogwr arall i drafodaeth wrando a gallwch ofyn am egwyl neu oedi'r drafodaeth. Byddwn yn cofnodi eich dewis iaith a'ch dull cyfathrebu.

Gallwch ofyn i rywun gwyno ar eich rhan. Fel arfer bydd angen cydsyniad y claf neu dystiolaeth arall o awdurdod cyn rhannu gwybodaeth gyfrinachol, oni bai bod y gyfraith yn caniatáu neu'n mynnu fel arall. Pan na all claf roi cydsyniad, byddwn yn ystyried galluedd, awdurdod cyfreithlon a buddiannau gorau'r claf yn unol â'r ddeddfwriaeth berthnasol.

Gofal a ariennir gan y GIG – Gwrando ar Bobl

Ymdrinnir â phryderon am ofal a ariennir gan y GIG sy'n codi ar ôl 31 Mawrth 2026 o dan Gwrando ar Bobl, proses cwynion, digwyddiadau ac iawn GIG Cymru. Mae pryderon a godwyd hyd at ac yn cynnwys 31 Mawrth 2026 yn parhau o dan Gweithio i Wella.

Ein nod yw cydnabod eich pryder o fewn dau ddiwrnod gwaith a byddwn yn gwneud hynny heb fod yn hwyrach na phum diwrnod gwaith. Byddwn yn cynnig trafodaeth wrando dros y ffôn, drwy alwad fideo neu wyneb yn wyneb. Yn ystod y drafodaeth byddwn yn egluro beth ddigwyddodd, beth sydd bwysicaf i chi, y canlyniad rydych yn ei geisio, eich anghenion cyfathrebu a chymorth, y llwybrau sydd ar gael a'r amserlen debygol. Os byddwch yn gwrthod trafodaeth wrando, byddwn yn cadarnhau'n ysgrifenedig sut yr hoffech i'r pryder gael ei drin.

Cam 1 – datrysiad cynnar

Bydd datrysiad cynnar bob amser yn cael ei ystyried a'i gynnig lle bo'n briodol, ond dim ond gyda'ch cytundeb y bydd yn mynd rhagddo. Byddwn yn gwirio'r ffeithiau a'r cofnodion perthnasol, yn nodi camau ymarferol neu esboniadau, yn ystyried ymddiheuriad diffuant lle bo'n briodol ac yn canolbwyntio ar y canlyniad a drafodwyd gyda chi. Dylid cwblhau Cam 1 o fewn 10 diwrnod gwaith i'r gydnabyddiaeth.

Byddwn yn rhoi gwybod i chi am y canlyniad ac yn gwirio a yw'r pryder wedi'i ddatrys yn foddhaol. Byddwn yn cadw cofnod cywir o'r pryder, y camau a gymerwyd a'r canlyniad. Cadarnheir y cau yn ysgrifenedig. Os na cheir datrysiad boddhaol, neu os nad yw Cam 1 yn addas, bydd y pryder yn symud i Gam 2.

Cam 2 – ymchwiliad

Mae Cam 2 yn berthnasol pan nad yw datrysiad cynnar yn llwyddiannus neu'n addas, neu pan nad ydych am ei ddefnyddio. Byddwn yn egluro'r broses, yn gofyn am y cydsyniad angenrheidiol i rannu'r pryder, yn hysbysu Llywodraethu Clinigol Gofal Sylfaenol BIPBC yn

BCU.PrimaryCareClinicalGovernance@wales.nhs.uk, ac yn aros i'r Bwrdd Iechyd benderfynu a ddylai Greenacre neu BIPBC arwain yr ymchwiliad cyn i Greenacre ddechrau ymchwiliad sylweddol.

Rhoddir amserlen amcangyfrifedig i chi. Pan ofynnir i Greenacre arwain, ein nod yw darparu ymateb ysgrifenedig llawn o fewn 30 diwrnod gwaith. Os yw cyngor clinigol neu allanol yn golygu nad yw hyn yn bosibl, byddwn yn egluro'r oedi, yn rhoi'r wybodaeth ddiweddaraf i chi ac yn darparu amserlen ddiwygiedig.

Pan fydd Greenacre yn arwain, byddwn yn rhannu ymateb yr ymchwiliad ac yn cynnig trafodaeth wrando ddilynol. Bydd yr ymateb yn egluro'r canfyddiadau a'r canlyniad; yn cynnwys ymddiheuriad lle bo'n briodol; yn nodi unrhyw gyngor allanol neu annibynnol perthnasol; yn disgrifio camau a gymerwyd neu a gynlluniwyd i atal ail-ddigwydd; yn nodi'r dysgu; ac yn egluro'r camau nesaf sydd ar gael os byddwch yn parhau'n anfodlon.

Nid oes gan Greenacre awdurdod i ddyfarnu iawn y GIG nac iawndal ariannol. Pan allai hyn fod yn berthnasol, byddwn yn gweithio gyda'r corff GIG, y broses indemniad neu'r gwasanaeth annibynnol priodol, neu'n eich cyfeirio ato.

Triniaeth breifat

Byddwn yn ymchwilio i bryderon am driniaeth breifat yn deg ac yn brydlon ac yn ceisio eu datrys o fewn 10 diwrnod gwaith i'r gydnabyddiaeth. Os yw cyngor clinigol neu allanol yn golygu nad yw hyn yn bosibl, byddwn yn egluro'r oedi ac yn cytuno ar amserlen ddiwygiedig. Fel arfer bydd cwyn sy'n ymwneud â gofal clinigol yn cael ei chyfeirio at y clinigydd a ddarparodd y driniaeth oni bai eich bod yn gofyn fel arall neu fod trefniant arall yn angenrheidiol er tegwch.

Byddwn yn darparu ein canfyddiadau a'n camau gan ddefnyddio eich dull cyfathrebu dewisol. Pan fo angen, gallwn geisio cyngor gan ein hyswiriwr, darparwr indemniad neu gynghorydd cyfreithiol, gan rannu dim ond gwybodaeth berthnasol a chynnal cyfrinachedd. Os nad yw cwyn am driniaeth breifat wedi'i datrys ar ôl ein hymateb terfynol, gallwch gysylltu â'r Gwasanaeth Cwynion Deintyddol: 020 8253 0800 (dydd Llun–dydd Gwener, 09:00–17:00), 37 Wimpole Street, Llundain, W1G 8DQ, dcs.gdc-uk.org.

Gofal cymysg y GIG a phreifat

Pan fo pryder yn ymwneud â gofal a ariennir gan y GIG a gofal preifat, ymdrinnir â phob elfen drwy'r llwybr sy'n berthnasol i'r rhan honno o'r gofal. Byddwn yn egluro'r llwybrau'n glir ac yn cydlynu ein hymateb cyn belled ag y bo modd.

Cyngor, eiriolaeth ac uwchgyfeirio

- Gwasanaeth Ymholiadau a Datrys Problemau Pobl BIPBC (PEARS): BCU.PEARS@wales.nhs.uk; 03000 851 234 (dydd Llun–dydd Gwener, 10:00–16:00). Gallwch gysylltu â BIPBC os nad ydych am godi pryder GIG gyda'r practis yn uniongyrchol.
- Llais – eiriolaeth gwynion annibynnol, gyfrinachol ac am ddim: 02920 235 558; enquiries@llaiscymru.org; www.llaiswales.org.
- Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru – ar ôl yr ymateb i'r gŵyn GIG: 0300 790 0203; www.ombudsman.wales; 1 Ffordd yr Hen Gae, Pencoed, CF35 5LJ.
- Arolygiaeth Gofal Iechyd Cymru – nid yw'n datrys cwynion unigol a wneir i'r practis ond mae'n croesawu gwybodaeth i lywio arolygiadau: hiw@gov.wales; 0300 062 8163; www.hiw.org.uk.

Cyfrinachedd, cofnodion a dysgu

Cedwir cofnodion cwynion yn gyfrinachol a dim ond pan fo angen er mwyn ymchwilio, cael cyngor, bodloni dyletswyddau cyfreithiol neu reoleiddiol, neu amddiffyn pobl y cânt eu rhannu. Gellir rhannu gwybodaeth berthnasol â BIPBC, yswirwyr, darparwyr indemniad, cynghorwyr cyfreithiol neu reoleiddwyr pan fo'n gyfreithlon ac yn angenrheidiol.

Rydym yn cynnal cofnod canolog o gwynion, yn dogfennu canlyniadau a chymau cytunedig, yn monitro eu cwblhau, yn adolygu themâu a thueddiadau drwy ein trefniadau llywodraethu ac yn rhannu dysgu perthnasol gyda'r tîm. Cedwir gwybodaeth am gwynion yn unol â pholisïau rheoli cofnodion a diogelu data Greenacre.

Mae'r polisi hwn yn berthnasol i bryderon sy'n codi ar ôl 31 Mawrth 2026. Mae pryderon GIG cynharach yn parhau o dan Gweithio i Wella.

Fersiwn a reolir i gleifion sy'n cyd-fynd â pholisi DCME Greenacre. Crëwyd ac adolygwyd ar 25 Awst 2026; yr adolygiad nesaf erbyn 25 Awst 2027.