

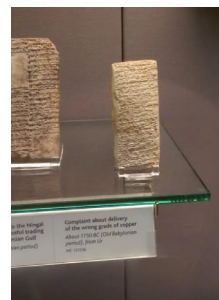
Tiwtor 10 Munud Ymdrin â Chwynion (Bwrdd Iechyd) Canllaw

Gallwch ddefnyddio'r daflen hon gyda'r fideo sy'n cyd-fynd â hi.

Mae cwynion yn un o ffeithiau bywyd.

Cafwyd hyd i gŵyn wedi'i dyddio 3500 o flynyddoedd yn ôl, wedi'i cherfio mewn llechen garreg yn cwyno am ddosbarthu copr.

Mae gan bob un ohonom yr hawl i gwyno pan yn anfodlon â gwasanaeth / cynnyrch...



Beth yw diffiniad cwyn?

Yn unol â Gweithio i Wella, diffiniad cwyn yw:

Ystyr 'cwyn' yw unrhyw fynegiant o anfodlonrwydd;

Ystyr 'pryder' yw unrhyw gŵyn; hysbysiad o ddigwyddiad sy'n ymwneud â diogelwch cleifion neu, ac eithrio mewn perthynas â phryderon a hysbyswyd mewn perthynas â darparwyr gofal sylfaenol neu ddarparwyr annibynnol, hawliad am iawndal.

Pa mor weladwy a hygyrch yw eich polisi cwynion?

Pe bai rhywun a oedd eisiau codi pryder yn cysylltu â chi, a fydddech chi'n gwybod ble i'w cyfeirio? A ydych yn gallu cofnodi'r gŵyn eich hun?

A yw eich gwybodaeth cwyn ar gael mewn fformatau gwahanol fel ar CD, print mawr, braille, y Gymraeg, Iaith Arwyddion Prydain ayyb...

A yw eich sefydliad yn derbyn cwynion llafar?

A yw eich sefydliad yn cadw rhestr o sefydliadau cyngor ac eirioli perthnasol yn eu hardal, megis y Cyngor Iechyd Cymuned?

Pa mor amlwg yw eich posterï a thaflenni gwybodaeth yn ymwneud â phryderon i'r cyhoedd?

Safonau Gofynnol

Yn unol â GIW (Gweithio i Wella) mae dau gam yn y broses gwyno:

Cam 1 - Yn y fan a'r lle. Yn cael ei ddatrys erbyn diwedd y diwrnod gwaith nesaf.

Cam 2 - Ymchwiliad Ffurfiol. Nod o gyhoeddi ymateb terfynol cyn pen 30 diwrnod gwaith.

Egwyddorion sy'n berthnasol i ymdrin â phryder/cwyn

Yn canolbwyntio ar yr achwynydd

Yr achwynydd bob amser yng nghanol y broses gwyno.

Sym!

Dylai proses gwyno fod wedi'i gyhoeddi yn dda, bod â chyfarwyddiadau sy'n hawdd i'w dilyn ac yn llai na 2 gam.

Yn amserol ac effeithiol

Dylai ymchwiliadau fod yn drylwyr, ond yn brydlon.

Yn deg a gwrthrychol

Dylid trin achwynwyr a staff sy'n destun i'r gŵyn yn gyfartal a chydag urddas.

Atebol

Dylai achwynwyr gael esboniad
gonest a chlir o ganfyddiadau'r
ymchwiliad.

Wedi ymrwymo i wella'n barhaus

Dylai'r sawl sy'n gwneud penderfyniadau
adolygu'r wybodaeth a gasglwyd gan
achwynwyr yn rheolaidd wrth gynllunio
darpariaeth gwasanaeth.

Manteision derbyn pryderon/cwynion

Cyfle i ymddiheuro am
fethiannau

Dysgu o bryderon i wella
ansawdd a safon gofal

Lleihau nifer yr achosion
o faterion tebyg rhag
codi eto

Mwy o hyder gan y
cyhoedd yn y
gwasanaeth a ddarperir

Cyfle i unioni pethau