

Gwasanaeth Rheng Flaen Cwynion Cam 1

Awdurdod Safonau Gwynion



Mae cwynion yn rhan annatod o wasanaeth rheng flaen.



Lle bo modd, bydd achwynwyr yn dweud wrthyhch ar unwaith bod ganddynt bryder.



Gallai enghreifftiau o hyn gynnwys:

Rwy'n anhapus iawn gyda sut wnaeth nhw siarad â mi

Dydw i ddim yn hapus gyda glendid yr ystafell hon

Efallai y byddwch yn sylwi nad oes angen i'ch defnyddiwr gwasanaeth ddefnyddio'r gair cwyn.

Ai cwyn yw hon?



Yn lle hynny, dylech wybod y diffiniad o gŵyn o dan Gweithio i Wella...

“complaint” (“*cwyn*”) means any expression of dissatisfaction;

“concern” (“*pryder*”) means any complaint; notification of an incident concerning patient safety or, save in respect of concerns notified in respect of primary care providers or independent providers, a claim for compensation;

Os yw'n bodloni'r diffiniad hwn, yna dylech ei thrin fel cwyn.

Gwasanaeth Rheng Flaen Cwynion Cam 1

Awdurdod Safonau Gwynion



Os ydych yn meddwl bod rhywun yn gwneud cwyn gallwch ddweud:

Diolch am roi gwybod i mi am hyn. Rydw i'n mynd i drin hyn fel cwyn.

Rydw i'n mynd i gofnodi hwn fel cwyn i chi.

Mae hyn yn rhywbeth y byddem yn ei ystyried yn gŵyn.

Yr amserlen hiraf ar gyfer datrys cwyn ar y cam hwn yw

48 AWR

48 awr yw diwedd y diwrnod gwaith nesaf.



Dylid cwblhau'r cam hwn cyn gynted â phosibl, fel arfer 'yn y fan a'r lle'.

Yn y rhan fwyaf o achosion, dylech allu datrys y pryder ar unwaith gydag ymddiheuriad, esboniad neu rwymedi.

Mae'n ddrwg gen i fod hyn wedi digwydd.

Gwasanaeth Rheng Flaen Cwynion Cam 1

Awdurdod Safonau Gwynion

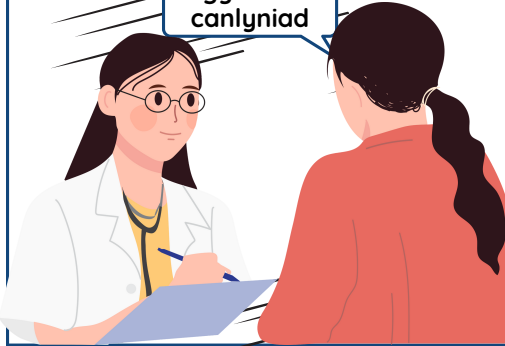


Os yw'r gŵyn yn gymhleth ac yn mynd i gymryd mwy na 48 awr,



neu os ydynt yn dal yn anhapus,

Dydw i ddim yn hapus gyda'ch canlyniad



dylech uwchgyfeirio'r gŵyn i'r cam nesaf.

CAM 2



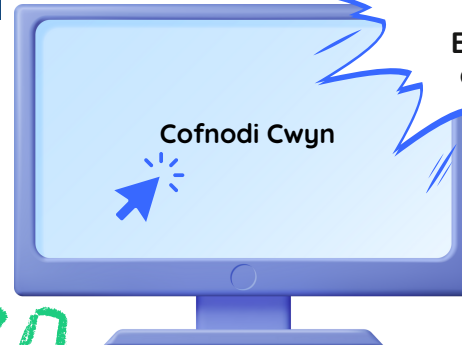
Os bydd hyn yn digwydd, dylech allu dweud wrth yr achwynydd beth fydd yn digwydd nesaf

Mae cam dau fel arfer yn cymryd 30 diwrnod gwaith



Yn olaf, mae angen i chi sicrhau bod y gŵyn yn cael ei chofnodi ar y system ganolog.

Cofnodi Cwyn



Beth ddigwyddodd?
Beth oedden nhw ei eisiau?
Beth oedd y canlyniad?