

Polisi cwyno ar gyfer cwsmeriaid

Cynnwys

Cyflwyniad	1
Beth yw cwyn a wneir gan gwsmer?.....	2
Ein hegwyddorion wrth ddelio â chwynion	3
Proses gwyno ar gyfer cwsmeriaid	6

Cyflwyniad

Mae gwasanaeth y Tribiwnlys Ymarferwyr Meddygol (MPTS) yn cyflawni'r swyddogaeth ddyfarnu ar gyfer meddygon sy'n gweithio yn y DU. Rydym yn diogelu cleifion trwy wneud penderfyniadau annibynnol ynghylch addasrwydd meddyg i wneud gwaith meddygol, a fesurir yn erbyn y safonau proffesiynol a bennir gan y Cyngor Meddygol Cyffredinol (CMC). Mae gwasanaeth gwrandauiadau MPTS yn hollol annibynnol o ran ei weithgarwch penderfynu, ac mae ar wahân i rôl ymchwilio'r CMC. Rydym yn atebol i'r Senedd ac i Gyngor CMC wrth gyflawni ein hamcanion. Rydym yn adrodd i'r Senedd bob blwyddyn ac i Gyngor CMC ddwywaith y flwyddyn.

Mae gan MPTS [berthynas waith gyda'r CMC](#), ac mae'n dilyn polisi, prosesau a systemau cwyno CMC ar gyfer cwsmeriaid. Fel hyn, mae modd i ni sicrhau bod ein cwsmeriaid yn cael gwasanaeth o'r un ansawdd a hynny'n gyson, a bod modd i'r hyn sy'n cael ei ddysgu gan gwynion gael ei rannu a'i gofnodi mewn ffordd effeithiol.

Rydym wedi ymrwmo i ddarparu gwasanaeth rhagorol o fewn ystod eang y gweithgarwch rhyngweithio rhyngom ni a'n cwsmeriaid, os ydynt yn ymgysylltu gyda ni fel meddyg, fel aelod o'r cyhoedd, fel cyflogwr neu mewn unrhyw rôl arall.

Weithiau, byddwn yn gwneud y peth anghywir, neu ni fydd modd i ni helpu ein cwsmeriaid yn y ffordd y byddent yn dymuno i ni eu helpu. Mae'n proses gwyno ar gyfer cwsmeriaid yn rhoi llais i'n cwsmeriaid, sy'n eu galluogi i roi adborth am ein

gwasanaethau. Mae sylwadau a chwynion yn bwysig i ni, maent yn ein helpu i ddeall yr hyn sy'n gweithio yn dda ac maent yn rhoi'r cyfle i ni wella.

Mae'r polisi cwyno hwn yn cefnogi ein gwerthoedd craidd, sef:

- ▶ Cydweithredu – rydym yn sefydliad sy'n gwrando ac sy'n dysgu.
- ▶ Rhagoriaeth – rydym wedi ymrwymo i ragoriaeth ym mhopeth a wnawn.
- ▶ Tegwch – rydym yn trin pawb mewn ffordd deg
- ▶ Tryloywder – rydym yn onest ac yn ymdrechu i fod yn agored ac yn dryloyw.

Beth yw cwyn a wneir gan gwsmer?

Mae cwyn a wneir gan gwsmer yn ffordd o fynegi anfodlonrwydd gyda gwasanaethau'r CMC neu Wasanaeth y Tribiwnlys Ymarferwyr Meddygol (MPTS), lle y disgwylir ymateb neu benderfyniad mewn ffordd benodol neu amhenodol. Mae modd gwneud cwyn ar lafar neu ar bapur, ac nid oes gwahaniaeth rhwng cwyn 'ffurfiol' a chwyn 'anffurfiol'. Nid oes angen i chi ddatgan yn benodol eich bod chi'n gwneud cwyn er mwyn iddi gael ei hystyried fel cwyn.

Oni bai y nodir fel arall, bydd pob cyfeiriad at gŵyn yn y ddogfen hon yn cyfeirio at gwynion a wneir gan gwsmeriaid.

Mae'r polisi hwn yn cynnwys

Cwynion sy'n ymwneud ag unrhyw dîm o fewn y CMC neu MPTS, gan gynnwys:

- ▶ gweithdrefn neu bolisi
- ▶ y ffordd yr ydym wedi cyfathrebu gyda chi
- ▶ gweithredoedd ein staff*
- ▶ unrhyw wasanaeth yr ydym wedi ei ddarparu, nad oedd yn foddhaol yn eich barn chi.

Nid yw'r polisi hwn yn cynnwys

Mae'n bwysig nodi nad yw rhai meysydd o waith CMC/MPTS yn cael eu cynnwys yn y polisi hwn, megis:

- ▶ Cwynion am feddygon – Mae'n prosesau addasrwydd i wneud gwaith meddygol ar wahân i'n proses gwyno ar gyfer cwsmeriaid. Mae modd i chi weld

* Mae ein polisi cwyno yn berthnasol i bob aelod o staff, gweithwyr asiantaeth, contractwyr, cymdeithion ac unrhyw un arall a gyflogwyd i weithio gyda'r CMC, naill ai trwy gontract uniongyrchol gyda'r sefydliad neu fel arall.

gwybodaeth ynghylch sut i gwyno am feddyg yn yr adran [Pryderon am feddygon](#) ar wefan CMC.

- ▶ Ceisiadau am wybodaeth dan dan ddeddfwriaeth diogelu data neu'r Ddeddf Rhyddid Gwybodaeth. Gweler yr adran [Troï at wybodaeth](#) ar wefan CMC.
- ▶ Herio penderfyniadau lle y mae hawl apelio/hawl ddigolledu gyfreithiol ar gael. Gweler yr adran [Sylwadau a chwynion](#) ar wefan CMC.

Ein hegwyddorion wrth ddelio â chwynion

Rydym wedi datblygu'r egwyddorion canlynol gan ddefnyddio'r gwersi a ddysgwyd o'n profiad ni a chan arfer da sefydliadau eraill sydd wedi'u cydnabod am eu gwaith o ddelio â chwynion. Mae'r egwyddorion yn cyd-fynd â safonau ISO 10002; canllawiau sy'n cael eu cydnabod ar lefel ryngwladol er mwyn sicrhau proses effeithiol ac effeithlon o ddelio gyda chwynion.

Gwelededd

Mae gwybodaeth ar gael ar wefannau [GMC](#) ac [MPTS](#) ynghylch sut i gwyno. Mae'n staff yn gwybod am y broses gwyno ac mae modd iddynt gynghori cwsmeriaid ynghylch sut i wneud cwyn. Fel sefydliad, rydym wedi ymrwmo i wasanaeth rhagorol ac rydym yn ceisio sicrhau bod ein proses gwyno yn agored ac yn dryloyw.

Hygyrchedd

Ein nod yw sicrhau bod modd i'n holl gwsmeriaid wneud cwyn yn hawdd. Mae gwybodaeth ar gael mewn amrediad o ffurfiau ynghylch sut i wneud cwyn, ac mae modd i chi wneud cwyn mewn sawl ffordd.

Gwybodaeth ynghylch sut i wneud cwyn – ffurfiau hygyrch

Mae gwybodaeth ynghylch sut i wneud cwyn neu roi adborth am CMC/MPTS ar gael yn y ffurfiau canlynol:

- ▶ fersiwn hygyrch ar gyfer rhaglenni darllen sgrin
- ▶ mewn Easy Read
- ▶ fersiynau Cymraeg a Saesneg

Yn ogystal, mae modd i ni ddarparu deunydd mewn ffurfiau eraill e.e. print mawr neu Braille, neu ar ffurf cyfieithiadau i ieithoedd eraill, os gofynnir am hyn.

Ffyrdd o wneud cwyn

Rydym yn hyblyg ac rydym yn dymuno sicrhau bod modd i bawb fanteisio ar ein proses gwyno. Amlinellir dewisiadau ynghylch cysylltu â ni yn yr adran [Sylwadau a chwynion](#) ar Wefan CMC.

Byddwn yn gwneud addasiadau rhesymol ar eich cyfer os oes gennych chi anghenion hygyrchedd neu anabledd, er enghraifft, cymryd cwynion dros y ffôn. A fyddech gystal â rhoi gwybod i'n staff os oes gennych chi unrhyw anghenion penodol, a byddwn yn gwneud ein gorau i sicrhau bod ein proses gwyno yn hygyrch.

Ymatebolrwydd

Ein nod yw:

- ▶ cydnabod ein bod wedi cael cwyn cyn gynted ag y bo modd, cyn pen pum niwrnod gwaith lle bynnag y bo modd
- ▶ ymchwilio i gwynion ac ymateb iddynt cyn pen deng niwrnod gwaith
- ▶ rhoi gwybod i chi am unrhyw oedi tebygol cyn gynted ag y byddwn yn dod yn ymwybodol ohono. Er enghraifft, wrth adolygu eich cwyn, os bydd yn dod yn eglur ei bod yn fwy cymhleth a bod angen mwy o amser er mwyn ei hystyried.

Pan fydd cwyn yn codi risg ddifrifol neu pan fydd yn ymwneud â mater sy'n sensitif o ran amser, byddwn yn ceisio rhoi blaenoriaeth iddi neu'n ei throsglwyddo i aelod uwch o staff.

Gwrthrychedd

Byddwn yn trin pob cwyn yn ôl ei haeddiant, waeth pwy sydd wedi ei gwneud. Byddwn yn gweithredu mewn ffordd onest, gan drin pob achwynydd mewn ffordd deg a gyda pharch.

Cyfrinachedd

Rydym yn cydnabod bod eich data personol chi yn bwysig i chi, ac rydym wedi ymrwmo i'w gadw mewn ffordd ddiogel a'i ddefnyddio mewn ffordd briodol.

Rydym yn cadw cofnodion electronig am gwynion. Pan gaiff gwybodaeth bersonol adnabyddadwy ei chofnodi, caiff ei defnyddio at y diben o ymchwilio i gŵyn a'i datrys, neu er mwyn delio gyda'r broses ehangach y mynegwyd y gŵyn ynddi. Caiff ei storio a'i phrosesu gan CMC yn unol â deddfwriaeth diogelu data.

Rydym yn adrodd am gwynion yn rheolaidd er mwyn deall a gwella perfformiad ein proses gwyno a'n gwasanaethau. Fel arfer, ni chyhoeddir adroddiadau o'r fath y tu allan i CMC/MPTS. Ni chaiff gwybodaeth bersonol adnabyddadwy ei chynnwys mewn unrhyw adroddiadau y byddwn yn eu cyhoeddi mewn ffordd ragweithiol, er mwyn diogelu cyfrinachedd y rhai dan sylw.

Gallai'r wybodaeth gael ei defnyddio gan wahanol dimau o fewn CMC. Yn ogystal, efallai y byddwn yn rhannu eich data personol gyda phartion eraill os bydd hynny'n ofynnol yn ôl y gyfraith, pan fydd hynny yn cael ei orchymyn gan lys, neu pan fydd hynny er budd y cyhoedd fel arall (er enghraifft, at ddibenion ymchwil). Pan fo modd, caiff data ei wneud yn ddienw neu bydd yn cael ei gyfuno cyn i ni ei rannu gydag unrhyw barti arall.

Canlyniadau ac ymatebion

Yn unol ag arfer gorau ym maes delio gyda chwynion, byddwn yn ceisio rhoi sylw i'r holl bwyntiau a godir yn eich cwyn. Os na fydd modd i ni wneud hynny, byddwn yn dweud pam wrthyhych.

Os byddwn wedi gwneud rhywbeth yn anghywir, byddwn yn cymryd camau i unioni'r sefyllfa.

Pan na fydd modd cyflawni'r canlyniad yr ydych yn gobeithio ei gyflawni, byddwn yn esbonio pam, gan ystyried unrhyw bwyntiau dysgu, er enghraifft, sicrhau bod ein deunydd cyfathrebu yn fwy eglur.

Weithiau, bydd adborth gan ein cwsmeriaid yn arwain at welliannau yn y tymor hwy o ran ein prosesau, ein polisiâu neu'n harweiniad. Pan fydd hyn yn digwydd, byddwn yn cofnodi'r cyfle i sicrhau gwelliant, ac yn ei drosglwyddo i gydweithiwr priodol, er mwyn iddynt hwy ystyried ei ddatblygu.

Atebolrwydd

Mae pob cyfarwyddiaeth o fewn y CMC ac MPTS yn gyfrifol am ddelio gyda chwynion sy'n ymwneud â'u maes gwaith, ac am reoli perfformiad y broses o ddelio gyda chwynion. Adroddir gwybodaeth am gwynion, tueddiadau a gwaith gwella i'r Uwch Dîm Rheoli.

Mae rolau a chyfrifoldebau ein staff mewn perthynas â delio gyda chwynion fel a ganlyn:

- ▶ Hyrwyddwr Cwynion Cwsmeriaid – Y Prif Swyddog Gweithredol yw perchennog proses gwyno CMC/MPTS, ac mae'n gyfrifol am sicrhau bod cwynion a wneir gan gwsmeriaid yn cael eu trin yn unol â'r polisi hwn, ac am gynnal gweledded cwynion ymhlith uwch reolwyr.
- ▶ Pennaeth y Tîm Adolygu Corfforaethol – Yn gyfrifol am adrodd ynghylch cwynion ar draws CMC ac MPTS, ymateb i gwynion a drosglwyddwyd i lefel uwch, ynghyd â'r broses o gynnal ac o wella'r polisi a'r prosesau gwyno.
- ▶ Trafodwyr cwynion cyfarwyddiaeth – Yn gyfrifol am gofnodi ac am fonitro cwynion, ymchwilio i gwynion ac ymateb iddynt, cysylltu gyda thimau lleol er mwyn nodi cyfleoedd dysgu a sicrhau eu bod yn cael eu datrys mewn ffordd effeithiol. Mae hyn yn cynnwys adrodd ystadegau am gwynion a phwyntiau dysgu i'r Tîm Adolygu Corfforaethol.
- ▶ Pob aelod o staff – Yn gyfrifol am sicrhau bod modd troi at y broses gwyno, am adrodd cwynion i drafodwyr cwynion cyfarwyddiaeth a darparu gwybodaeth i'w defnyddio yn ystod ymchwiliadau i gwynion a wneir gan gwsmeriaid. Dylai'r holl staff ddangos ein bod yn ymateb i adborth ac yn ei groesawu.

Gwelliant parhaus

Mae modd i gwynion hwyluso newid, a helpu timau i gynllunio ac i ddarparu ffyrdd mwy effeithiol o weithio ac o ddarparu gwasanaeth rhagorol. Rydym yn annog yr holl staff i ddefnyddio cwynion fel cyfle i ddysgu. Rydym yn gweithio gyda thimau er mwyn cyfeirio cyfleoedd ar gyfer gwelliant, ac i sicrhau bod dysgu yn cael ei gofnodi, bod camau yn cael ei gymryd yn ei gylch, a'i fod yn cael ei adrodd ar lefel uwch.

Mae gan yr holl drafodwyr cwynion amcan parhaus sef cyfrannu at welliant parhaus y broses o ddelio gyda chwynion, trwy wneud awgrymiadau er mwyn sicrhau gwelliant a monitro perfformiad.

Rydym yn cofnodi adborth am y broses gwyno ei hun, a phan fo modd, rydym yn ei ddefnyddio er mwyn gwella'r ffordd yr ydym yn delio gyda chwynion.

Proses gwyno ar gyfer cwsmeriaid

Caiff ein proses cam wrth gam ei chynnwys yn adran [Cwynion amdanom ni](#) ar wefan MPTS.