

Gofal Deintyddol

DATGANIAD O DDIBEN

Enw'r sefydliad neu'r asiantaeth

Gwên yn Well, Gofal Deintyddol Bupa Platinwm, Y Fenni

Cyfeiriad a chod post

2 – 4 Stryd Baker, Y Fenni, Mynwy, NP7 5BB

Rhif ffôn

01873 857400

Cyfeiriad ebost

Gemma.danter@bupadentalcare.co.uk

Nodau ac amcanion y sefydliad neu'r asiantaeth

Ein nod yw darparu gofal deintyddol ataliol parhaus o safon uchel mewn amgylchedd diogel, gofalgar, cefnogol lle mae ein cleifion yn cael eu trin â pharch ac mae eu hurddas bob amser yn cael ei gadw. Ein nod yw hybu iechyd geneuol da a meithrin dealltwriaeth o'i fanteision mewn lles cyffredinol drwy annog ein cleifion i gymryd cyfrifoldeb am eu rhostir llafar eu hunain. Ein nod yw cynnwys ein cleifion ym mhopeth a wnawn, boed hynny drwy eu cynnwys yn y ffordd rydym yn darparu gwasanaethau neu drwy eu cynnwys mewn penderfyniadau am eu triniaeth a'u hiechyd y geg eu hunain. Rydym yn cwestiynu ein cleifion yn ofalus er mwyn nodi eu hanghenion triniaeth cyn esbonio'r holl opsiynau triniaeth yn llawn. Rydym yn sicrhau bod ein cleifion wedi deall yr opsiynau a eglurir ac yn eu hannog i ofyn cwestiynau os nad ydynt yn deall. Pan fydd er lles gorau'r claf i'w cyfeirio am gyngor neu driniaeth, rydym yn sicrhau eu bod yn cael eu hysbysu'n llawn o'r rhesymau dros hyn. Rhoddir amser i gleifion ystyried trafodaethau ac opsiynau y teimlir eu bod yn cael eu hannog i weithredu ar hyn. Ein nod yw gwneud i'n holl gleifion deimlo'n hyderus eu bod yn cael y cyngor gorau posibl ar ffurf y gallant ei deall fel eu bod yn gallu gwneud dewisiadau gwybodus am eu gofal. Mae hyn yn cynnwys sicrhau bod ganddynt ddealltwriaeth o ganlyniadau tebygol unrhyw driniaeth, y gost ac unrhyw risgiau cysylltiedig. Ein nod bob amser yw cael caniatâd dilys, sy'n gofyn am esboniad llawn o beryglon natur, diben a materol unrhyw weithdrefnau arfaethedig, a chanlyniadau peidio â chael y driniaeth, mewn iaith y gall y claf ei deall (gan ddefnyddio cyfieithydd a chymhorthion gweledol lle bo angen). Mae gennym bolisiâu ar gyfer cydsynio a chyfrinachedd sy'n cael eu trafod yn rheolaidd mewn cyfarfodydd ymarfer a'u diweddarau pan fo angen ac o leiaf bob blwyddyn. Mae pob aelod o'r tîm yn deall y rôl y maent yn ei chwarae wrth gael caniatâd a chyfrinachedd dilys

Rydym yn sicrhau bod unrhyw ddigwyddiadau niweidiol neu arwyddocaol yn cael eu hymchwilio'n llawn a bod dysgu o'r rhain yn llywio adolygiad polisi i sicrhau bod y tebygolrwydd y byddant yn cael eu hailadrodd yn cael eu lleihau neu eu dileu os yw'n bosibl. Rydym yn cynnal arolygon bodlonrwydd cleifion bob tri mis sy'n gofyn yn benodol i gleifion a ydynt yn hyderus eu bod yn cael eu trin fel unigolion, yn gwrando arnynt ac yn cymryd rhan mewn penderfyniadau am eu triniaeth. Rydym hefyd yn casglu sylwadau cleifion ad hoc sy'n cael eu trafod mewn cyfarfodydd ymarfer. Rydym yn gweithredu ar yr holl adborth a dderbynnir ac yn sicrhau bod cleifion yn ymwybodol o'r newidiadau a wnaed o ganlyniad i'w hadborth. Mae gennym bolisi cwynion cyhoeddedig sy'n cael ei adolygu a'i ddiweddarau'n rheolaidd. Rydym yn ystyried cwynion fel cyfle i gynyddu'r dylanwad y mae ein cleifion yn ei gael ar sut rydym yn cynllunio ac yn darparu ein gwasanaethau. Mae ein Polisi Cwynion Ymarfer yn cael ei arddangos, ei ddeall a'i gydymffurfio ag ef gan bob aelod o'r tîm. Mae ein tîm yn deall pwysigrwydd gwrando ar natur unrhyw gŵyn ac yn tawelu meddwl y claf y mae wedi'i ddeall a bydd yn cael ei weithredu o fewn yr amserlen a gytunwyd. Rydym yn gweithredu'n brydlon ar bob cwyn neu fynegiant o anfonlonrwydd ac yn ceisio datrys pob cwyn yn fewnol er boddhad pawb dan sylw. Trafodir pob cwyn am lefelau gwasanaeth mewn cyfarfodydd ymarfer gyda'r nod o gywiro unrhyw broblemau ac osgoi ail-adrodd. Rydym yn cadw cofnod o'r holl gwynion ac yn dadansoddi hyn ar gyfer tueddiadau sy'n dangos lle gallai fod angen newidiadau i'n gwasanaethau. Mae ein polisi recriwtio yn canolbwyntio ar sicrhau ein bod yn recriwtio aelodau tîm sydd wedi'u hyfforddi'n briodol a chymwys. Mae'r holl staff newydd yn derbyn hyfforddiant cynefino cynhwysfawr ac wedi hynny hyfforddiant wedi'i ddiweddarau'n rheolaidd sy'n briodol i'w hanghenion. Rydym yn cynnal arolygon bodlonrwydd staff rheolaidd ac yn gweithredu ar y canfyddiadau. Mae pob aelod o'r tîm yn cael arfarniadau rheolaidd gyda chynlluniau datblygu personol. Rydym yn cymryd materion diogelu o ddifrif ac mae gennym bolisi diogelu ac amddiffyn plant sy'n cael ei adolygu a'i ddiweddarau'n rheolaidd. Mewn cyfarfodydd ymarfer, rydym yn ymarfer yr hyn y byddem yn ei wneud pe bai pryderon ynghylch camdriniaeth bosibl neu faterion diogelu yn dod i'r amlwg. Mae aelodau'r tîm i gyd yn deall y rôl maen nhw'n ei chwarae o ran bod yn wyladwrus mewn perthynas â diogelu.

MANYLION RHEOLWR COFRESTREDIG

Enw

Gemma Danter

Cyfeiriad a chod post

2 – 4 Stryd Baker, Y Fenni, Trefynwy, NP7 5BB

Rhif ffôn

01873 587 400

Cyfeiriad ebost

Gemma.danter@bupadentalcare.co.uk

Cymwysterau perthnasol

Rheolwr Ymarfer AGIC Cofrestredig

Profiad perthnasol

Rheolwr Ymarfer

MANYLION STAFF

Enw	Teitl eu swydd	Cymwysterau / profiad perthnasol
Gemma Danter	Rheolwr Ymarfer	Rheolwr Cofrestredig AGIC
Hannah Evans	Cydlynnydd Ymarfer/Triniaeth	26 mlynedd yn gwenu'n well gwasanaeth cwsmeriaid OCR lefel 2 + 3
Nigel Jones 54923	Cyswllt – Mewnblaniadau Sedation	Llund BDS 1980
Joao Rodrigues 192703	Cyswllt - Mewnblaniadau	Prifysgol LMD Porto 2010
Laura Masters-Williams 255954	Cyswllt – Invisalign	Prifysgol BDS Bryste 2014
Sharmila Gaitonde 70302	Cyswllt – Orthodonteg mewnblaniadau	Arholiad Statudol 1994
Elliot Samphier 278400	Cymdeithasu	BDS Prifysgol Caerdydd 2018
Ines Ruco 197622	Cyswllt - Orthodonteg	LMD Lisbon 2010
Samuel King 257943	Cymdeithasu	Prifysgol BDS Bryste 2015
	Cymdeithasu	
Alys Evans 265143	Cyswllt – Llawfeddyg Llafar	BDS Prifysgol Caerdydd 2016
Kara Edwards 265487	Hylenydd	Diploma mewn Hylendid Deintyddol Prifysgol Caerdydd 2016

Enw	Teitl eu swydd	Cymwysterau / profiad perthnasol
Elyse Macdonald 249308	Hylenydd a Nyrs Ddeintyddol - Sedation	Diploma mewn Hylendid Deintyddol Prifysgol Caerdydd 2020 Diploma mewn Nyrsio Deintyddol Lefel 3 QCF City & Guilds 2014
Victoria Winchester	Derbynnydd Arweiniol	35 mlynedd yn gwenu'n well fel derbynnydd deintyddol.
Beth Jones	Derbynnydd	6 blynedd yn gwenu'n well fel derbynnydd
Amanda Grimes	Derbynnydd	Blwyddyn yn Smiles Better fel derbynnydd
Linda Ifidon 64090	Cymdeithasu	Llund BDS 1988
Charlotte Griffiths 329412	Nyrs Ddeintyddol	Diploma mewn Nyrsio Deintyddol Lefel 3 QCF City & Guilds
Hollie Probert	Nyrs Ddeintyddol	Diploma mewn Nyrsio Deintyddol Lefel 3 QCF City & Guilds
Hannah Gore 142417	Nyrs Ddeintyddol -	Archwiliad Cenedlaethol Sedation Bwrdd Nyrsys Deintyddol 2005 21 mlynedd o brofiad tawelydd
Anna Jones 157132	Nyrs Ddeintyddol - Sedation	Cymhwysedd wedi'i ddilysu mewn Nyrsio Deintyddol 2005 8 mlynedd o brofiad tawelydd
	Nyrs Ddeintyddol	
Morfydd Jones 137399	Nyrs Ddeintyddol	Tystysgrif Hyfedredd mewn Llawfeddygaeth Ddeintyddol Cynorthwyo NEBDSA 1986
	1	1
Emily Bosley 312636	Nyrs Ddeintyddol	Diploma mewn Nyrsio Deintyddol

Enw	Teitl eu swydd	Cymwysterau / profiad perthnasol
		Lefel 3 QCF City & Guilds 2023
Lucie Scurr 313365	Nyrs Ddeintyddol	Diploma mewn Nyrsio Deintyddol Lefel 3 QCF City & Guilds 2023
Charlotte Craddock 300957	Nyrs Ddeintyddol Arweiniol	Diploma Cenedlaethol mewn Nyrsio Deintyddol NEBDN 2022
Abigail Simmonds	Nyrs Ddeintyddol dan Hyfforddiant	4 flynedd yn gwenu'n well fel nyrs dadheintio
Mrs Bucket	Glanach	Ddefnyddir gan Hylendid Proffesiynol

GWASANAETHAU / TRINIAETHAU / CYFLEUSTERAU

Rhowch fanylion pob triniaeth yr ydych yn bwriadu ei darparu gyda'r ystod oedran ac unrhyw offer arbenigol a ddefnyddir

SYLWADAU'R CLEIFION

Sut ydych chi'n ceisio barn y claf ar y gwasanaethau / triniaethau a ddarperir gennych?

DEINTYDDIAETH GYFFREDINOL

diagnosis, triniaeth a chynnal a chadw

Pob grŵp oedran

offer deintyddol gan gynnwys offer pelydr-x

Deintyddiaeth mewnbllannu

Orthodonteg

llawdriniaeth ar lafar

diagnosis, triniaeth a chynnal a chadw

18+ oed

offer deintyddol gan gynnwys offer pelydr X a laser meinwe meddal (ar ôl cofrestru)

endodontist

TREFNIADAU AR GYFER YMWELD / ORIAU AGOR

Beth yw oriau agor y sefydliad?

Beth yw'r trefniadau ar gyfer cleifion sydd angen gofal brys neu driniaeth y tu allan i oriau?

Cyfle i gael adborth ysgrifenedig yn yr ardal aros ac ar y wefan.

Cynlluniau triniaeth ysgrifenedig sy'n cynnig opsiynau a chostau cysylltiedig.

Adolygu apwyntiadau.

Arolygon

NPC

Google

TREFNIADAU AR GYFER YMDRIN Â CHWYNION

Rhowch fanylion am

- *sut i gwyno*
- *wrth bwy i gwyno*
- *sut y byddwch yn delio â chwyn*
- *ffynonellau cymorth eraill os nad yw'r claf yn hapus â'r ffordd yr ydych wedi delio â'r gŵyn (gan gynnwys manylion cyswllt AGIC)*

Oriau Agor

Dydd Llun 09.00 i 19.00

Dydd Mawrth 09.00 i 19.00

Dydd Mercher 09.00 i 18.00

Dydd Iau 09.00 i 17.00

Dydd Gwener 09.00 i 17.00

Dydd Sadwrn 09.00 i 17.00 (pob un arall)

argyfyngau

argyfyngau deintyddol y tu allan i oriau agor practis (penwythnosau a

Gŵyl y Banc) ffoniwch 01633 744387 – llinell gymorth ddeintyddol leol y GIG

cleifion sy'n derbyn mewnbaniadau deintyddol yn derbyn Nigel Jones ffôn symudol
rhif

PREIFATRWYDD AC URDDAS

Sut bydd preifatrwydd ac urddas cleifion yn cael eu parchu yn unol â Deddf Cydraddoldeb 2010 a'r nodweddion gwarchodedig isod

- *oed*
- *anabledd*
- *ailbennu rhywedd*
- *priodas a phartneriaethau sifil*
- *beichiogrwydd a mamolaeth*
- *hil*
- *crefydd neu gred*
- *rhyw*
- *cyfeiriadedd rhywiol*

Mae gennym bolisi cwynion cyhoeddedig sy'n cael ei adolygu a'i adolygu'n rheolaidd

diweddaedig. Rydym yn ystyried cwynion fel cyfle i gynyddu dylanwad

*Mae gan ein cleifion ar sut rydym yn cynllunio ac yn darparu ein gwasanaethau. ein hymarfer
Mae polisi cwynion yn cael ei arddangos, ei ddeall a'i gydymffurfio ag ef gan bob tîm
aelodau. Mae ein tîm yn deall pwysigrwydd gwrandao ar natur
o unrhyw gŵyn ac yn rhoi sicrwydd i'r claf ei bod wedi cael ei deall ac
Bydd yn cael ei weithredu o fewn yr amserlen a gytunwyd. Cyfarfodydd ymarfer gyda
Y nod o unioni unrhyw broblemau ac osgoi ailadrodd. Rydym yn cadw
cofnodi pob cwyn a dadansoddi hyn ar gyfer tueddiadau sy'n dangos lle mae newidiadau
Efallai y bydd angen ein gwasanaethau.*

*Rydym yn gweithredu'n brydlon ar bob cwyn neu fynegiant o anfodlonrwydd ac yn anelu at
datrys pob cwyn yn fewnol er boddhad pawb dan sylw. holl
Trafodir cwynion am lefelau gwasanaeth yn
Yn gwenu'n well, rydym yn cymryd cwynion o ddifrif i sicrhau bod ein gwasanaeth
cwrdd â'r disgwyliadau. Ymdrinnir â phob cwyn yn gwrtais ac
yn gyflym i ddatrys y mater cyn gynted â phosibl. Ein nod yw ymateb
Cwynion a dysgu o bob camgymeriad a wnawn. Rydym yn ymateb i unrhyw
pryderon mewn ffordd ofalgar a sensitif.*

- 1. y person sy'n gyfrifol am ddelio ag unrhyw gwynion am y
Y gwasanaeth rydym yn ei ddarparu yw Gemma Danter, ein rheolwr practis.*
- 2. os byddwn yn derbyn cwyn dros y ffôn neu'n bersonol, byddwn yn gwrandao ac yn
Cynnig i gyfeirio'r unigolyn at reolwr y cwynion ar unwaith. os
nid yw rheolwr y cwynion ar gael ar y pryd, rydym yn trefnu
Amser cyfleus i reolwr y cwynion gysylltu â'r unigolyn.
bydd yr aelod o staff yn cymryd manylion byr am y mater ac yn ei drosglwyddo i'r
rheolwr cwynion a rhoi copi i'r unigolyn. os yw'r
Mae mater yn gofyn am ymateb mwy uniongyrchol, byddwn yn trefnu ar gyfer uwch
Aelod o'r tîm deintyddol i ddelio ag ef.*

3. os byddwn yn derbyn cwyn yn ysgrifenedig neu drwy e-bost, bydd yn cael ei phasio yn syth i reolwr y cwynion.

4. os yw cwyn yn ymwneud ag unrhyw agwedd ar ofal clinigol neu gysylltiedig taliadau, fel arfer bydd yn cael ei gyfeirio at y deintydd dan sylw, oni bai bod y Nid yw'r unigolyn eisiau i hyn ddigwydd.

5. byddwn yn cydnabod cwyn yn ysgrifenedig ac yn amgáu copi o hyn

Cod ymarfer cyn gynted â phosibl, fel arfer o fewn dau ddiwrnod gwaith.

Byddwn yn cynnig trafod y gŵyn gyda'r unigolyn a chadarnhau

sut yr hoffent gael gwybod am ddatblygiadau – gan

ffôn, llythyrau neu e-bost neu drwy gyfarfodydd wyneb yn wyneb. Byddwn yn rhoi gwybod yr unigolyn ynghylch sut y caiff y gŵyn ei thrin a'r tebygol

amser y bydd yr ymchwiliad yn ei gymryd i'w gwblhau. Os yw'r unigolyn yn gwneud

nad ydym am drafod y gŵyn ymhellach, byddwn yn parhau i'w hysbysu am y

Disgwylir amserlen ar gyfer cwblhau'r ymchwiliad.

Byddwn yn ceisio ymchwilio i'r gŵyn o fewn pedair wythnos a, cyn belled ag y bo modd.

yn rhesymol ymarferol, byddwn yn rhoi gwybod i'r unigolyn am y

cynnydd yr ymchwiliad.

7. pan fyddwn wedi cwblhau ein hymchwiliad, byddwn yn darparu'r

unigolyn gydag adroddiad ysgrifenedig llawn, a fydd yn cynnwys esboniad o

sut y gwnaethom ystyried y gŵyn, y casgliadau a gafwyd mewn perthynas

o bob rhan benodol o'r gŵyn, manylion unrhyw wybodaeth angenrheidiol

camau adfer a gymerir ac a fydd camau pellach yn cael eu cymryd.

8. cedwir cofnodion priodol a chynhwysfawr o unrhyw gwynion

derbyniwyd a'r camau a gymerwn. Bydd y cofnodion hyn yn cael eu hadolygu

yn rheolaidd i sicrhau ein bod yn manteisio ar bob cyfle i wella ein

gwasanaeth

9. os nad yw'r unigolyn sy'n gwneud y gŵyn yn fodlon â chanlyniad

Ein hymchwiliad, byddwn yn eu cyngori i gyfeirio'r gŵyn at:

Arolygiaeth Gofal Iechyd Cymru, Llywodraeth Cymru, Busnes Rhydycar

park, merthyr tydfil

CF48 1uz (0300 062 8163)

yn gwenu gwell polisi cydraddoldeb ac amrywiaeth

Ein gweledigaeth yw gwenu'n well i fod yn llwyddiannus, gofalgar a chroesawgar

Lle i gleifion dderbyn eu gofal deintyddol a'u cyngor. Rydyn ni eisiau

creu amgylchedd cefnogol a chynhwysol lle gall ein staff gyrraedd

Darperir eu potensial a'u gofal llawn mewn partneriaeth â chleifion, heb

rhagfarn neu wahaniaethu. Rydym wedi ymrwymo i ddiwylliant lle mae parch

a bod dealltwriaeth yn cael ei meithrin, ac amrywiaeth cefndiroedd pobl

ac mae'r amgylchiadau'n cael eu gwerthfawrogi'n gadarnhaol. Mae'r polisi hwn yn ein helpu i gyflawni hyn

gweledigaeth.

Mae hawliau peidio â gwahaniaethu ein cleifion a'n staff yn cael eu diogelu gan

Deddfwriaeth gwrth-wahaniaethu gan gynnwys Deddf Cydraddoldeb 2010, rhan-amser

Rheoliadau Gweithwyr (Atal Triniaeth Lai Ffafriol) 2000, a Rheoliadau Gweithwyr (Atal Triniaeth Lai Ffafriol) 2000

Deddf Hawliau Cyflogaeth 1996. Trwy fabwysiadu'r polisi hwn, rydym yn ymrwymo i

sicrhau nad yw gwahaniaethu yn digwydd a bod pawb yn cael eu trin

yn deg ac yn gyfartal.

Nod y polisi hwn yw dileu unrhyw wahaniaethu posibl yn y ffordd

bod pobl â nodweddion gwarchodedig yn derbyn gofal gan y practis.

Mae hyn yn golygu na fyddwn yn trin rhywun yn llai ffafriol oherwydd eu

oedran, anabledd, ailbennu rhywedd, priodas a phartneriaeth sifil,

*beichiogrwydd a mamolaeth, hil, crefydd neu gred, rhyw a rhywiol
cyfeiriadaeth.*

Byddwn yn datblygu ac yn cefnogi mesurau cydraddoldeb ac amrywiaeth drwy:

- *darparu gwybodaeth i gleifion mewn amrywiaeth o ieithoedd, os oes angen*
- *cael gwasanaethau cyfieithu ar gael i gleifion sydd angen hyn*
- *Darparu gwasanaethau sy'n hygyrch i gleifion ag anableddau*
- *sicrhau bod gofal unigolion yn cael ei gynllunio gyda'u hanghenion penodol yn*

Y Ganolfan

- *mynd i'r afael ag anghydraddoldebau iechyd y geg drwy hyrwyddo a gofal cadarnhaol*
- *cynnwys grwpiau ac unigolion cleifion wrth ddylunio ein gwasanaeth*
- *ymateb yn gadarnhaol i anghenion a phrofiadau amrywiol ein
cleifion a'r gymuned hyd yn oed pan fo'r anghenion hynny'n heriol*

delio â

- *sicrhau ein bod yn ymuno â gwasanaethau sy'n ymwneud â gofalu am gleifion
ag anghenion meddygol a gofal cymdeithasol penodol.*

*Byddwn yn monitro effeithiolrwydd y polisi hwn a'r effaith ar bob un arall
polisiâu ac arferion perthnasol. Bydd yr adolygiad hwn yn digwydd pan fo angen a
O leiaf bob blwyddyn.*

Pryderon a sylwadau

*os ydych yn credu eich bod wedi cael eich trin mewn unrhyw ffordd yn groes i'r polisi hwn neu
Mae gennych unrhyw sylwadau ar sut y gallwn sicrhau ei fod yn gweithio'n well, os gwelwch
yn dda*

Cysylltwch â Gemma Danter yn y practis. Byddwn yn ymchwilio i'ch pryderon

Lle bo'n briodol, cymryd y camau angenrheidiol.

Arwyddwyd: Gemma Danter

Dyddiad: 06/08/2024

Mae polisïau ysgrifenedig fel hyn yn cael eu hadolygu a'u diweddarau'n rheolaidd yn unol â gyda'r arfer gorau.

Ailadroddir y polisïau mewn cyfarfodydd ymarfer i sicrhau bod y tîm yn gwybod ac yn cydymffurfio â'r polisïau.

Mae'r practis yn aelod o BMA Expert Solutions sy'n darparu cyngor a templedi polisi cyfoes.

Mae pob aelod o staff yn cael eu hannog i gofrestru ar gyfer hyfforddiant Tempdent. (Aelodaeth y mae'r practis yn talu amdano)

Mae'r practis yn dathlu 19 mlynedd o aelodaeth o arferion da da –

Cynllun Sicrhau Ansawdd Cymdeithas Ddeintyddol Prydain, mae hyn yn cydnabod ymrwymiad parhaus ein tîm i weithio i safonau da

Ymarfer ar ein cyfrifoldebau proffesiynol a chyfreithiol.

Document control

Dyddiad Datganiad o Ddiben ysgrifenedig 07.07.26

Awdur: G Danter

ADOLYGIADAU DATGANIAD O BWRPAS

Dyddiad Adolygu'r Datganiad o Ddiben : 1.10.24

adolygwyd gan:

Dyddiad hysbysu AGIC am newidiadau: