Providing a quality service to our donors

This leaflet describes the Caring Principles by which the Welsh Blood Service aims to provide a quality service to our donors. Our staff are trained to follow these Caring Principles whether they have a role at blood donation sessions or a supporting role in our Headquarters.

We welcome the views of donors on any aspect of our service. We monitor the quality of our service through regular surveys, which are available at all sessions for donors to complete if you wish to give us feedback.

Donors have a right to complain about any aspect of the Welsh Blood Service and complaints should be sent to the Director of the Service. A leaflet giving more information about how we manage your complaints is available at donation sessions.

Our Caring Principles

- To give you excellent customer and clinical care at all times in your contact with our staff.
- To make donation sessions as accessible and as comfortable as possible.
- To give you information about the blood donation process and the possible consequences of giving blood.
- To use your freely donated gift of blood for the benefit of patients and not for financial profit.
- To give you information to help you make an informed decision before giving your consent if we ask to use your blood donation or take samples from you for a specific purpose.
- To complete the donation or sample taking process without undue delay.
- To inform you in the event of a positive test being obtained on your blood if it has a consequence for your own health.
- To hold and to use information about you within the guiding principles of confidentiality and the requirements of Data Protection Legislation.
- To notify you in advance, whenever possible, of changes to the criteria for giving blood.

How you can help us to provide a quality service

You can help us to provide a quality service to you and to the patients who receive your blood by:

- Making every effort to attend the donation session to which you are invited.
- Checking with us before you attend a donation session if you have a query about your eligibility to give blood.
- Ensuring that the information that you give us about your health is, to the best of your knowledge, accurate.
- Telling us if you suffer pain, bruising or are unwell during or after giving blood.
- Telling us of any illness which you develop in the two weeks after giving blood.
- Encouraging other eligible people to offer to give blood and to join the Welsh Bone Marrow Donor Register.
- Telling us if you change your name or your address or your telephone number.

Donor Freephone 0800 252266 (open 8am to 8pm Monday to Friday and 9am to 1pm Saturday except Bank Holidays. An answerphone is in operation at other times but, when the Freephone is not staffed, to report illness in the two weeks after giving blood call our HQ Reception on 01443 622000).

Welsh Blood Service
0800 252266
welshblood.org.uk

Gwasanaeth o Safon

Darpariaeth gan Wasanaeth Gwaed Cymru o egwyddorion gofalu ar gyfer rhoddwyr

gwaedcymru.org.uk
0800 252266

GGC Cyf: 056C Fersiwn 5 03/18

Dilynwch ni

GIG CYMRU NHS WALES
Ymddiriedolaeth GIG Felindre
Velindre NHS Trust

Darparu gwasanaeth o safon i'n rhoddwyr

Mae'r daflen hon yn disgrifio'r Egwyddorion Gofalu sy'n sail i nod Gwasanaeth Gwaed Cymru o ddarparu gwasanaeth o ansawdd i'n rhoddwyr. Mae ein staff wedi'u hyfforddi i ddilyn yr Egwyddorion Gofalu hyn p'un a oes ganddynt rôl mewn sesiynau rhoi gwaed neu rôl gefnogol yn ein Pencadlys.

Rydym yn croesawu barn rhoddwyr ar unrhyw agwedd ar ein gwasanaeth. Rydym yn monitro ansawdd ein gwasanaeth drwy arolygon rheolaidd, sydd ar gael ym mhob sesiwn i'r rhoddwyr eu cwblhau os ydynt yn dymuno rhoi adborth i ni.

Mae gan roddwyr yr hawl i gwyno am unrhyw agwedd ar Wasanaeth Gwaed Cymru a dylid anfon cwynion at Gyfarwyddwr y Gwasanaeth. Mae taflen sy'n rhoi rhagor o wybodaeth am sut yr ydym yn delio â'ch cwyn ar gael mewn sesiynau rhoi gwaed.

Ein Hegwyddorion Gofalu

- Rhoi gofal cwsmeriaid a gofal clinigol rhagorol i chi bob amser y byddwch mewn cysylltiad â'n staff.
- Sicrhau bod sesiynau rhoi gwaed mor hygyrch a chyfforddus â phosibl.
- Rhoi gwybodaeth i chi am y broses o roi gwaed a'r canlyniadau posibl.
- Defnyddio'ch rhodd o waed am ddim er budd cleifion, nid er mwyn creu elw ariannol.
- Rhoi gwybodaeth i'ch helpu i wneud penderfyniad hyddysg cyn rhoi eich caniatâd os byddwn yn gofyn am gael defnyddio eich rhodd gwaed, neu am gymryd samplau gennych, at ddiben penodol.
- Cwblhau'r broses o roi gwaed neu gymryd sampl heb oedi diangen.
- Eich hysbysu am brawf positif ar eich gwaed os bydd yn effeithio ar eich iechyd.
- Meddu ar wybodaeth amdanoch, a'i defnyddio, yn unol ag egwyddorion arweiniol cyfrinachedd ac anghenion Deddfwriaeth Diogelu Data.
- Eich hysbysu ymlaen llaw, pryd bynnag y bydd hyn yn bosibl, am newidiadau o ran y meini prawf ar gyfer rhoi gwaed.

Sut y gallwch ein helpu i ddarparu gwasanaeth o safon

Gallwch ein helpu i ddarparu gwasanaeth o safon i chi ac i'r cleifion a fydd yn derbyn eich gwaed drwy:

- Wneud pob ymdrech i fynychu'r sesiwn rhoi gwaed y cewch wahoddiad iddi.
- Wirio gyda ni cyn mynychu sesiwn rhoi gwaed os bydd gennych ymholiad am p'un a ydych yn gymwys i roi gwaed.
- Sicrhau bod yr holl wybodaeth y byddwch yn ei rhoi i ni am eich iechyd yn gywir, hyd y gwyddoch.
- Ddweud wrthym os byddwch mewn poen, os bydd gennych gleisiau neu os byddwch yn sâl yn ystod, neu ar ôl, rhoi gwaed.
- Ddweud wrthym am unrhyw salwch y byddwch yn ei ddatblygu yn y bythefnos ar ôl rhoi gwaed.
- Annog pobl eraill cymwys i gynnig rhoi gwaed ac ymuno â Chofrestr Rhoi Mêr Esgyrn Cymru.
- Ddweud wrthym os byddwch yn newid eich enw neu'ch cyfeiriad neu'ch rhif ffôn.

Llinell Rhadffôn i Roddwyr 0800 252266 (ar agor o 8yb tan 8yh o ddydd Llun i ddydd Gwener, ac o 9yb tan 9yh ar ddydd Sadwrn, heblaw am Wyliau Banc. Bydd peiriant ateb ar gael ar adegau eraill ond, pan na fydd staff ar y Llinell Rhadffôn, ffoniwch Dderbynfa ein Pencadlys ar 01443 622000 i'n hysbysu am salwch yn y bythefnos ar ôl rhoi gwaed).

Gwasanaeth Gwaed Cymru
0800 252266
gwaedcymru.org.uk

Quality Service

Provision by the Welsh Blood Service of caring principles for donors

welshblood.org.uk
0800 252266

WBS Ref: 056E Version 5 03/18

Follow us on

GIG CYMRU NHS WALES
Ymddiriedolaeth GIG Felindre
Velindre NHS Trust