

How to make a complaint about any aspect of our service

The Welsh Blood Service aims to provide a quality service to everyone who uses our services. This includes blood donors, donors who are also registered on the Welsh Bone Marrow Donor Register and the Hospitals to whom we supply blood and blood products.

You have a right to complain about any aspect of any of the services that you receive from us. We view complaints in a positive light and use the feedback to help us improve our Service. Making a complaint will not adversely affect the care or service you receive. We will make every effort to deal with any criticism of our service, to your satisfaction, by the immediate response of our staff providing an explanation and an apology. However, this does not take away your right to make a formal complaint.

How to make a formal complaint about our service

The Complaints Manager for the Welsh Blood Service is the Director. Complaints may be made verbally to any member of staff or in writing (email complaints are acceptable).

Written complaints should be addressed to:

The Director
Welsh Blood Service
Ely Valley Road
Talbot Green
Pontyclun CF72 9WB
or email donor.care@wales.nhs.uk

How formal complaints are handled

The complaint will be logged and an acknowledgement will be sent to you within 2 working days of receipt. If necessary more information will be sought from you. Complaints will be investigated and dealt with promptly and a full reply sent to you from a member of Senior Management of the Welsh Blood Service within 30 working days of receipt of the complaint. If more time is needed to fully investigate a complaint you will be advised in writing and kept updated on progress. This process is called local resolution.

If you need free advice and support on making a complaint, assistance can be provided by your local Community Health Council or Citizens' Advice Bureau.

What to do if you are not satisfied with local resolution.

You may ask for your complaint to be taken to independent review. Details of how to ask for an independent review will be included in the full reply sent to you. Requests for an independent review should be made within 28 days of you receiving the reply at the end of local resolution.

What to do if you are not satisfied with the outcome of the independent review.

If you are not satisfied with the way the independent review panel was handled or if a panel was not set up you may ask for your complaint to be referred to the Health Service Ombudsman. More information about this will be given to you in the reply from the independent review panel.



Welsh Blood Service
0800 252266
welshblood.org.uk

Cwynion

Sut i wneud cwyn am unrhyw agwedd ar Wasanaeth Gwaed Cymru



gwaedcymru.org.uk
0800 252266

Dilynwch ni



Sut i wneud cwyn am unrhyw agwedd ar ein gwasanaeth

Nod Gwasanaeth Gwaed Cymru yw darparu gwasanaeth o safon i bawb sy'n defnyddio ein Gwasanaethau. Mae hyn yn cynnwys rhoddwyr gwaed, rhoddwyr sydd hefyd wedi'u cofrestru ar Gofrestr Rhoddwyr Mêr Esgryn Cymru a'r Ysbytai yr ydym yn eu cyflenwi â gwaed a chynnyrch gwaed.

Mae gennych hawl i gwyno am unrhyw agwedd ar unrhyw rai o'r gwasanaethau y byddwch yn eu derbyn gennym. Rydym yn croesawu cwynion gan y byddwn yn defnyddio'r adborth i'n helpu i wella ein Gwasanaeth. Ni fydd gwneud cwyn yn cael effaith wael ar y gofal neu'r gwasanaeth y byddwch yn ei dderbyn. Byddwn yn gwneud pob ymdrech i ddelio gydag unrhyw feirniadaeth o'n gwasanaeth yn unol â'ch disgwyliadau, drwy sicrhau y bydd ein staff yn ymateb ar unwaith gan ddarparu esboniad ac ymddiheuriad. Fodd bynnag, nid yw hyn yn golygu nad oes gennych yr hawl i wneud cwyn ffurfiol.

Sut i wneud cwyn ffurfiol am ein gwasanaeth

Y Cyfarwyddwr yw'r Rheolwr Cwynion ar gyfer Gwasanaeth Gwaed Cymru. Gellir gwneud cwynion ar lafar i unrhyw aelod o staff neu'n ysgrifenedig (mae cyflwyno cwynion ar ffurf neges e-bost yn dderbyniol).

Dylid cyfeirio cwynion ysgrifenedig at:

Y Cyfarwyddwr

Gwasanaeth Gwaed Cymru

Heol Cwm Elái

Tonysguboriau

Pontyclun CF72 9WB

neu drwy e-bost donor.care@wales.nhs.uk

Sut yr ymdrinnir â chwynion ffurfiol

Caiff y gŵyn ei chofnodi ac anfonir cydnabyddiaeth atoch o fewn 2 ddiwrnod gwaith o'i derbyn. Os bydd angen, byddwn yn gofyn i chi am ragor o wybodaeth. Byddwn yn ymchwilio i gwynion, ac yn delio â hwy yn brydlon, a bydd Cyfarwyddwr Gwasanaeth Gwaed Cymru yn anfon ateb llawn atoch o fewn 30 diwrnod gwaith o dderbyn y gŵyn. Os bydd angen rhagor o amser er mwyn ymchwilio i gŵyn

yn llawn byddwn yn eich hysbysu yn ysgrifenedig ac yn rhoi'r manylion diweddaraf i chi drwy gydol y broses. Datrys yn lleol ydy'r enw ar y cam hwn.

Os oes angen cyngor a chymorth am ddim arnoch mewn perthynas â gwneud cwyn, gall eich Cyngor Iechyd Cymuned neu'ch Canolfan Cyngor ar Bopeth leol eich helpu.

Beth y dylech ei wneud os nad ydych chi'n fodlon ar ganlyniad y cam datrys yn lleol.

Gallwch ofyn am adolygiad annibynnol o'ch cwyn. Bydd yr ateb llawn a gaiff ei anfon atoch yn cynnwys manylion am sut i ofyn am adolygiad annibynnol. Dylid gwneud ceisiadau am adolygiad annibynnol o fewn 28 diwrnod ar ôl i chi dderbyn yr ateb ar ddiwedd y cam datrys yn lleol.

Beth y dylech ei wneud os na fyddwch yn fodlon ar ganlyniad yr adolygiad annibynnol.

Os na fyddwch yn fodlon ar y ffordd yr ymdriniwyd â phanel yr adolygiad annibynnol neu os na chafodd panel ei sefydlu, gallwch ofyn i'ch cwyn gael ei chyfeirio at Ombwdsmon y Gwasanaeth Iechyd. Rhoddir mwy o wybodaeth am hyn yn yr ateb gan banel yr adolygiad annibynnol.



Gwasanaeth Gwaed Cymru
0800 252266
gwaedcymru.org.uk

Complaints

How to make a complaint about any aspect of the Welsh Blood Service



welshblood.org.uk
0800 252266

Follow us on

