

Hyfforddiant Cwynion i Ddarparwyr Gofal Cymdeithasol

Cynlluniwyd ar gyfer:

Rheolwyr cofrestredig, staff personél, uwch staff gofal sy'n ymdrin â chwynion

Nod y cwrs:

Yn ystod y sesiwn, bydd cyfle i ddarparwyr gofal werthuso'r cwynion a dderbyniwyd, gan ddefnyddio'r adborth i wella eu gwasanaeth yn hytrach na'i weld fel beirniadaeth - bydd hyn yn galluogi newid a thynnu'r stigma ynghylch cwynion trwy roi cyfle iddynt werthfawrogi'r cwynion. Fel rhan o weithgareddau'r bore, bydd y darparwyr gofal yn cael cymorth ar sut i ddiweddarau polisïau, gweithdrefnau ac arfer cwynion.

Beth sydd ar gael?

- Ymchwiliad gwerthfawrogol: gwneud cwynion, yr effaith mae'n teimladau personol yn eu cael ar ein gweithredoedd, newidiadau buddiannol i arfer;
- Deddfwriaeth a pholisïau: bydd darparwyr gofal yn cael cymorth ar sut i ddiweddarau eu polisïau yn unol â'r ddeddfwriaeth gyfredol, gwella eu harferion a chymau lleol yn ogystal â gwella eu sgiliau ysgrifennu llythyrau;
- Trafodaethau grŵp: sut rydym yn ymateb i gwynion? Dysgu o gwynion gan eu cysylltu i Fframwaith Canlyniadau Cenedlaethol - sut gallwn ni alluogi pobl i gyflawni eu canlyniadau drwy ymateb yn gadarnhaol i gwynion?