Gweithdrefn Pryderon "Gweithio i Wella"

Cynhyrchwyd y canllawiau hyn gan Wasanaethau Cyfreithiol a Risg Partneriaeth Cydwasanaethau GIG Cymru, sef gweithredwyr y Cynllun ar gyfer Indemniad Ymarfer Meddygol Cyffredinol (GMPI) a'r Cynllun Atebolrwyddau Presennol (ELS).

Cynhyrchwyd y canllawiau hyn ar gyfer Practisiau Meddygol Cyffredinol yng Nghymru ac fe'u drafftiwyd gan gyfeirio at **Reoliadau'r Gwasanaeth Iechyd Gwladol (Trefniadau Pryderon, Cwynion ac Iawn) (Cymru) 2011** a **Chanllawiau Gweithio i Wella GIG Cymru (Fersiwn 3 2013).**

Nod y canllawiau hyn yw rhoi **trosolwg o'r weithdrefn gwyno Gweithio i Wella** a chanllawiau cam wrth gam i **ymdrin â phryder.**

Mae'r tim Indemniad Ymarfer Meddygol Cyffredinol hefyd yn gallu rhoi **arweiniad a chymorth** i'r Practisiau Meddygol Cyffredinol mewn perthynas â phryderon penodol sy'n codi yn sgil gofal a thriniaeth yn GIG Cymru os yw'r pryder yn ymwneud ag esgeulustod clinigol a'i fod "o fewn y cwmpas". Gweler **'Canllawiau'r Cynllun ar gyfer Indemniad Ymarfer Meddygol Cyffredinol'** a **'Chanllawiau'r Cynllun Atebolrwyddau Presennol'** ar ein gwefan yma am arweiniad ar faterion a fyddai 'o fewn y cwmpas'. Gallwch gysylltu â'r tim Indemniad Ymarfer Meddygol Cyffredinol ar **02920 905454** neu **GMPI@Wales.nhs.uk**.

"Gweithio i Wella"

Mae **Rheoliadau'r Gwasanaeth Iechyd Gwladol (Trefniadau Pryderon,** Cwynion ac Iawn) (Cymru) 2011, y cyfeirir atynt yn aml fel y rheoliadau "Gweithio i Wella", yn llywodraethu sut yr ymdrinnir â phryderon ynghylch gofal a thriniaeth GIG Cymru. Mae'r rheoliadau Gweithio i Wella yn berthnasol i "Gyrff Cyfrifol" sy'n cynnwys Byrddau Iechyd lleol, Ymddiriedolaethau a darparwyr gofal sylfaenol.

What is a concern?

Iawn

Mae'r Rheoliadau hefyd yn mynnu bod Byrddau Iechyd yn ystyried iawn mewn amgylchiadau lle honnir bod niwed ac na fyddai gwerth tebygol unrhyw hawliad **yn mynd dros £25,000. Nid** yw'r rhan gwneud iawn hon o'r Rheoliadau yn berthnasol i **ddarparwyr gofal sylfaenol.** Fodd bynnag, o dan y Cynllun ar gyfer Indemniad Ymarfer Meddygol Cyffredinol, bydd Gwasanaethau Cyfreithiol a Risg Partneriaeth Cydwasanaethau GIG Cymru yn ystyried a yw'n briodol cynnig ymgysylltu â'r broses gwneud iawn ar sail wirfoddol ac, os felly, byddant yn trafod hyn â chi.

Pryd mae angen i chi roi gwybod i'r tîm Indemniad Ymarfer Meddygol Cyffredinol am bryder?

Rhaid i Bractisiau Meddygol Cyffredinol roi gwybod i'r tim Indemniad Ymarfer Meddygol Cyffredinol am unrhyw bryderon yn ymwneud â thriniaeth a ddarperir **ar neu ar ôl 1 Ebrill 2019** sy'n cynnwys:

- **Digwyddiad diogelwch claf** sydd wedi neu a allai fod wedi arwain at **niwed difrifol** a/neu
- Unrhyw ymateb i Gweithio i Wella/cwyn/Ombwdsmon rydych yn bwriadu ei anfon sy'n gyfystyr **â chyfaddef tordyletswydd** neu sy'n **cydnabod camgymeriadau yng ngofal, diagnosis a thriniaeth claf.**

Gweler ein **canllawiau ar yr Indemniad Ymarfer Meddygol Cyffredinol yma** am ragor o wybodaeth. Am bryderon yn ymwneud â thriniaeth cyn 1 Ebrill 2019, sydd o fewn cwmpas y Cynllun Atebolrwyddau Presennol, gweler ein **canllawiau ar y Cynllun Atebolrwyddau Presennol yma.**

Nid oes angen i'r tim Indemniad Ymarfer Meddygol Cyffredinol gael gwybod am bryderon anghlinigol (er enghraifft, cwyn bod aelod o staff yn anghwrtais i glaf).

Beth yw pryder?

Pryder yw **unrhyw gŵyn, hawliad neu ddigwyddiad diogelwch claf yr adroddwyd amdano ynghylch triniaeth neu wasanaethau'r GIG.**

Ni ymdrinnir â phryderon sy'n cael eu codi a'u datrys yr un diwrnod "ar y pryd" o dan Gweithio i Wella (gweler canllawiau Gweithio i Wella GIG Cymru, paragraffau 1.11– 1.13). Os yw'r achwynydd yn anhapus â'r datrysiad, dylid ei gynghori i godi pryder yn ffurfiol o dan Gweithio i Wella.

Pwy all roi gwybod am bryder?

Gall **unrhyw un sydd wedi defnyddio gwasanaethau neu gyfleusterau'r GIG,** yn ogystal ag **aelodau o staff** a **phartneriaid** e.e. partner mewn practis meddyg teulu, roi gwybod am bryderon.

Os ydych yn derbyn pryder gan **rywun ar wahân i'r claf,** bydd angen i chi sicrhau bod gennych **gydsyniad y claf i rannu** manylion am yr ymchwiliad â'r trydydd parti.

Ni ddylai diffyg cydsyniad **fod yn rhwystr i ymchwiliad,** yn enwedig mewn amgylchiadau lle gallai fod problemau ynghylch diogelu cleifion. Mae'r mater cydsynio yn llywio a ddylid datgelu'r ymchwiliad i drydydd parti.

Gallwch gael rhagor o wybodaeth yng **Nghanllawiau Gweithio i Wella GIG Cymru.** Noder, cynhyrchwyd y canllawiau hyn cyn cyflwyno'r Rheoliad Cyffredinol ar Ddiogelu Data.

Os oes angen cyngor ar ddatgelu manylion am ymchwiliad i drydydd parti, rydym yn argymell eich bod yn cysylltu â'ch **arweinydd llywodraethu gwybodaeth** a/neu eich **sefydliad amddiffyn meddygol.**

Ymdrin â Phryderon o dan “Gweithio i Wella”

Derbyn pryder

Gellir codi pryderon yn ysgrifenedig, ar lafar neu’n electronig. Lle nad yw’r achwynydd yn dymuno cyflwyno ei bryder yn ysgrifenedig, dylai’r person sy’n ymdrin â’r pryder ddogfennu’r manylion.

Rhaid rhoi gwybod am bryder o fewn **12 mis** o’r dyddiad y digwyddodd y pryder neu, os yn hwyrach, 12 mis o’r dyddiad y sylweddolodd y person a gododd y pryder fod ganddo un **(dyddiad yr wybodaeth).** Os oes rheswm da dros oedi, mae’n bosibl ymchwilio iddo, ond ni ddylid rhoi gwybod am bryderon ar ôl i 3 blynedd neu fwy fynd heibio, **oni bai mai plentyn yw’r claf neu fod ganddo ddiffyg galluedd meddyliol.**

2 Cydnabod pryder

Unwaith y caiff cwyn ei derbyn, bydd angen i chi gydnabod y pryder **yn ysgrifenedig neu’n electronig** o fewn **2 ddiwrnod gwaith,** yn dibynnu ar sut y rhoddwyd gwybod am bryder.

Gall y person a gododd y pryder ei dynnu’n ôl ar unrhyw adeg yn ysgrifenedig, yn electronig neu ar lafar, a hynny yn bersonol neu dros y ffôn. Gallwch ymchwilio i bryder o hyd, hyd yn oed os yw wedi’i dynnu’n ôl.

3 Beth ddylai’r gydnabyddiaeth gynnwys

Dylai’r achwynydd gael cynnig y **cyfle i drafod;** unrhyw anghenion penodol sydd ganddo, sut yr ymchwilir i’w bryder, pryd ellir disgwyl ymateb (gweler **Darparu ymateb terfynol**) ac argaeledd cymorth. Dylech ddarparu cyswllt enwebedig a’i fanylion cyswllt.

Fel arfer da, dylech sefydlu beth yw canlyniad disgwyliedig yr achwynydd bob amser, a sicrhau ei fod yn deall y gellir craffu ar ei gofnodion meddygol er mwyn ymchwilio i’r pryder a chytuno ar gwmpas yr ymchwiliad. Os codir y pryder gan drydydd parti, dylech wneud cais am y **cydsyniad priodol** (gweler **Pwy all roi gwybod am bryder?)**

4 Pwy ddylai ymchwilio?

Penodwch **unigolyn priodol** i oruchwylio’r gwaith o ymdrin â’r pryder ac ymchwilio iddo. Byddai hyn fel arfer yn rheolwr practis neu’n bartner.

Ni fydd yn addas i glinigydd sy’n destun y pryder gwblhau’r ymchwiliad a darparu’r ymateb. Fodd bynnag, wrth edrych ar safon y gofal a roddwyd, dylai’r person priodol roi mewnbwn.

5 Ymchwilio i bryder

Rhaid i chi sicrhau yr ymchwilir i’r pryderon yn y **ffordd fwyaf priodol, effeithlon ac effeithiol.**

Bydd angen i chi nodi ac ystyried y cofnodion meddygol/ffurflenni digwyddiad/polisïau/protocolau priodol **sy’n berthnasol i’r pryder.** Yn ogystal, bydd angen i chi gael sylwadau gan y gweithwyr gofal iechyd proffesiynol perthnasol sydd ynghlwm wrth ofal a thriniaeth y claf.

6 Darparu ymateb terfynol

Yn unol â rheoliadau Gweithio i Wella, dylid darparu ymateb terfynol cyn pen **30 diwrnod gwaith** i dderbyn y gŵyn.

Os nad yw’n bosibl cwblhau’r ymchwiliad o fewn yr amserlen hon, dylid hysbysu achwynwyr o’r **rhesymau dros oedi** a phryd y gallant **ddisgwyl derbyn ymateb.**

Rhaid anfon yr ymateb **o fewn 6 mis** o’r dyddiad y codwyd y pryder. Sicrhewch fod gennych y **cydsyniad priodol** i rannu’r ymateb, os codir y pryder gan drydydd parti.

Beth ddylai’r ymateb terfynol gynnwys?

Ymddiheuriad

Crynodeb o’r pryder

Esboniad o sut yr ymchwiliwyd iddo

Os yn berthnasol, copïau o unrhyw farn arbenigol (am [ragor o wybodaeth,]() gweler [ein canllawiau yma)]()

Copïau o unrhyw gofnodion meddygol

Cynnig i drafod yr ymateb

Esboniad o unrhyw gamau a gymerwyd

Manylion am hawl yr achwynydd i godi ei bryder ag Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru

Cysylltwch â’r tîm Indemniad Ymarfer Meddygol Cyffredinol gydag unrhyw ymholiadau

8 Cysylltiadau a Gwybodaeth Ddefnyddiol

Y Tim Indemniad Ymarfer Meddygol Cyffredinol:
Rhif Ffôn –**02920 905454**
Cyfeiriad E-bost –**GMPI@wales.nhs.uk**
Cyfeiriad –**Gwasanaethau Cyfreithiol a Risg, 4ydd Llawr, Tŷ’r Cwmnïau, Ffordd y Goron, Caerdydd, CF14 3UB**
Am ragor o wybodaeth neu am fynediad at ganllawiau Gweithio i Wella, ewch i’n gwefan – **http://www.nwssp.wales.nhs.uk/general-medical-practice-indemnity**

Am ein canllawiau ar ddarparu ymateb ysgrifenedig i bryder, gweler ein canllawia**u yma.**

GMPI team
Ffôn Tel 029 21 500 554
E-bost E-mail GMPI@wales.nhs.uk

GIG CYMRU NHS WALES | Partneriaeth Cydwasanaethau – Gwasanaethau Cyfreithiol a Risg
Shared Services Partnership – Legal and Risk Services