Wella' GIG Cymru

Llywodraethir rheoli cwynion neu 'bryderon' mewn perthynas â gofal neu driniaeth GIG Cymru gan **Reoliadau'r Gwasanaeth Iechyd Gwladol (Trefniadau Pryderon, Cwynion ac Iawn) (Cymru) 2011 (y Rheoliadau)** ac mae'n berthnasol i "Gyrff Cyfrifol" sy'n cynnwys Byrddau Iechyd lleol, Ymddiriedolaethau a darparwyr gofal sylfaenol.

Cynhyrchwyd y canllawiau hyn gan **Wasanaethau Cyfreithiol a Risg Partneriaeth Cydwasanaethau GIG Cymru,** sef gweithredwyr y Cynllun ar gyfer Indemniad Ymarfer Meddygol Cyffredinol a'r Cynllun Atebolrwyddau Presennol. Nod y canllawiau hyn yw **cynorthwyo practisiau i ddrafftio ymatebion i bryderon sy'n cydymffurfio â'r Rheoliadau.** Ein nod yw eich helpu i ddatrys pryderon cyn gynted a chyn deced â phosibl.

Mae **Canllawiau Gweithio i Wella** GIG Cymru yn darparu cymorth a chyngor ymarferol pellach ar ymdrin â phryder ac ymchwilio iddo, ac maent yn cynnwys llythyrau templed defnyddiol hefyd.

All y tîm Indemniad Ymarfer Meddygol Cyffredinol helpu?

Gall practisiau meddygon teulu a'u staff gael arweiniad gan Wasanaethau Cyfreithiol a Risg 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 ganllawiau ar faterion a fyddai 'o fewn y cwmpas'. Os hoffech gael cymorth gan y tîm Indemniad Ymarfer Meddygol Cyffredinol i ymdrin â phryder, bydd angen i chi ddarparu'r canlynol i ni:

1	2	3
Y pryder	**Ymateb drafft y practis**	**Yr holl ddogfennaeth berthnasol e.e. cofnodion meddygol perthnasol, cofnodion o unrhyw gyfarfodydd mewnol a oedd yn rhan o'r ymchwiliad.**

Os oes angen, byddwn yn darparu awgrymiadau ar gyfer gwella i chi.

Beth os gwnaed camgymeriadau?

- Rhowch wybod i'r tîm Indemniad Ymarfer Meddygol Cyffredinol a byddwn yn adolygu'r mater gyda chi. Os yw'n briodol, gallwn gael cymorth gan ein hymgynghorwyr meddygol mewnol.
- Os yw'n berthnasol, byddwn yn ystyried a fyddai'n briodol cynnig cymryd rhan yn y broses gwneud iawn. Gellir dod o hyd i ragor o wybodaeth am y broses gwneud iawn yng nghanllawiau Gweithio i Wella yma.
- Os ydych yn credu bod **camgymeriadau neu fethiannau wedi digwydd,** cyn cymryd unrhyw gam y gellid ei ddehongli fel gwneud addefiad o atebolrwydd, **rhaid i chi roi gwybod i'r tîm Indemniad Ymarfer Meddygol Cyffredinol** a fydd yn rhoi arweiniad a chymorth.

Gweler ein **Canllawiau ar yr Indemniad Ymarfer Meddygol Cyffredinol** am ragor o wybodaeth.

Beth ddylai ymateb y practis i bryder ei gynnwys?

Gall rhoi ymateb trylwyr ac ystyriol i bryder helpu i leihau'r risg y bydd y pryder yn cael ei uwchgyfeirio yn hawliad. Dilynwch ein canllawiau ar arfer gorau dros y dudalen i helpu i sicrhau bod eich ymateb yn cydymffurfio â'r Rheoliadau.

Ffyrdd eraill y gallwn helpu

Gallwch ddod o hyd i ganllawiau eraill ar y broses Gweithio i Wella a'r weithdrefn pryderon **yma.**

Gall y tîm Indemniad Ymarfer Meddygol Cyffredinol roi hyfforddiant ar amrywiaeth o bynciau, gan gynnwys cyflwyniad i'r Indemniad Ymarfer Meddygol Cyffredinol, ymdrin â phryderon o dan Gweithio i Wella a phwysigrwydd cadw cofnodion.

Am geisiadau hyfforddiant, cysylltwch â ni ar **02921 500 554** neu ar **GMPI@wales.nhs.uk**

GWNEWCH Y CANLYNOL

Lle bo'n briodol, ymddiheurwch. Nid yw ymddiheuriad yn addefiad o atebolrwydd. Gall fod yn gydnabyddiaeth syml o edifeirwch fod yr achwynydd yn anhapus â'r gofal a ddarparwyd, ac mae'n aml yn mynd yn bell er mwyn rhoi sicrwydd i achwynwyr bod eu pryder wedi'i gymryd o ddifrif. Cadwch eich ymddiheuriad yn gryno ac yn ddidwyll.

Crynhowch y pryder(on). Nodwch y pryder(on) a godwyd a rhestrwch hwy yn eich ymateb. Mae hyn yn dangos i'r achwynydd eich bod wedi darllen a deall ei bryder(on), a bydd hyn hefyd yn eich helpu i roi ffocws i'ch ymchwiliad. (Lle bo sawl pryder wedi'i godi, fformat hawdd ei ddilyn ar gyfer ymateb i bryder yw rhestru pob pryder a godwyd a darparu ymateb y practis o dan bob pryder).

Disgrifiwch yr ymchwiliad rydych wedi'i gynnal e.e. Ydych chi wedi adolygu'ch cofnodion meddygol? Ydych chi wedi trafod gydag aelodau o staff? Os felly, pa aelodau o staff? Ydyn nhw wedi darparu unrhyw sylwadau i'w cynnwys yn yr ymateb? Ydych chi wedi adolygu arferion cyfredol/polisïau a chanllawiau cenedlaethol? Os felly, dylech gynnwys hyn i gyd yn eich ymateb – mae'n dangos eich bod wedi ymchwilio i'r pryder yn llawn.

Lle bo'n briodol, dylech gynnwys copïau o **gofnodion meddygol perthnasol** neu roi gwybod i'r achwynydd y gellir darparu cofnodion ar gais. O'n profiad ni, mae nodiadau meddygol yn ardystiad manwl a llawn gwybodaeth o ystyriaethau a chamau'r clinigydd yn ystod yr ymgynghoriad(au) perthnasol.

Os yw'n berthnasol, dylech gynnwys copïau o unrhyw **farn arbenigol a dderbyniwyd** yn ystod eich ymchwiliad.

Rydym yn argymell eich bod yn cysylltu â'r tîm Indemniad Ymarfer Meddygol Cyffredinol i drafod hyn.

Esboniwch beth oedd safbwyntiau'r clinigwyr perthnasol yn ystod yr ymgynghoriad a bennodd pam wnaed rhai penderfyniadau gofal iechyd penodol. O'n profiad ni, gall achwynwyr fod yn awyddus i wybod beth arweiniodd at y penderfyniadau a wnaed ar y pryd. Esboniwch beth wnaethoch chi a pham.

Nodwch unrhyw **ganlyniadau dysgu** a pha gamau, os o gwbl, a gymerir yng ngoleuni canlyniad eich ymchwiliad. E.e. Ydych chi wedi trafod mewn cyfarfod practis, wedi adolygu polisïau/arferion cyfredol ac wedi gwella/yn bwriadu gwella'r rhain o ganlyniad i ganfyddiadau eich ymchwiliad? Ydych chi wedi cynnal Archwiliad o Ddigwyddiad Difrifol? Os felly, crybwyllwch y rhain yn eich ymateb. Mae'n dangos eich bod wedi myfyrio drosto a bod adolygiad ystyriol wedi'i gwblhau. Mae llawer o achwynwyr, yn syml, yn ceisio sicrwydd na fydd yr hyn a ddigwyddodd iddynt yn digwydd eto iddyn nhw neu i unrhyw un arall.

Cynigiwch y **cyfle i drafod** cynnwys yr ymateb.

Cynghorwch yr achwynydd ar ei hawl i godi ei bryder gydag **Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru** a darparwch fanylion cyswllt yr Ombwdsmon.

Rhowch wybod i'r achwynydd am unrhyw **wasanaethau eiriolaeth annibynnol** sydd ar gael, fel eich Cyngor Iechyd Cymuned lleol.

PEDIWCH Â GWNEUD Y CANLYNOL

Peidiwch â defnyddio **terminoleg feddygol sy'n rhy dechnegol** neu, os na ellir osgoi hyn, cofiwch esbonio beth mae'r derminoleg feddygol yn ei olygu.

Fel yr esboniwyd uchod, er y gall fod yn briodol ymddiheuro, peidiwch â defnyddio **'ymddiheuriadau ffug'** megis 'Mae'n ddrwg gen i eich bod yn ofidus am yr ymgynghoriad'.

Peidiwch â defnyddio **iaith lidiol** oherwydd gall hyn arwain yn gyflym at uwchgyfeirio cwyn – cadwch yr ymateb yn ffeithiol a sicrhewch fod eich tôn yn broffesiynol ac yn gydymdeimladol.

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