

RHEOLI ACHOSION CYMHLETH

Dogfen Ganllaw 2025



GIG
CYMRU
NHS
WALES

Partneriaeth
Cydwasaethau
Gwasanaethau Cronfa Risg Cymru
Shared Services
Partnership
Welsh Risk Pool Services

Cynnwys

1.	Cyngor ynghylch Achosion Cymhleth	Tudalen 2
	• Cyflwyniad	Tudalen 2
	• Achos Cymhleth: Diffiniad	Tudalen 2
	• Ffactorau i'w Hystyried	Tudalen 3
2.	Grŵp Adolygu Achosion Cymhleth (GAAC)	Tudalen 3
	• Diben y GAAC	Tudalen 4
	• Pwyntiau i'w Hystyried	Tudalen 4
	• Strwythur awgrymedig y grŵp	Tudalen 5
	• Casglu Gwybodaeth a'i Chofnodi	Tudalen 5
	• Cam(au) Gweithredu Posibl i'r Grŵp eu Hystyried	Tudalen 5
	• Osgowch weithio heb ymwneud ag eraill	
3.	Grŵp Cydweithredol Cymru dros Atal Trais	Tudalen 6
4.	Adolygiad	Tudalen 6

Cyngor ynghylch Achosion Cymhleth

Cyflwyniad

Gwyddys y bydd yn rhaid i sefydliadau, ar draws GIG Cymru, reoli sefyllfaoedd lle mae person, boed yn glaf, cyn-glaf, perthynas neu aelod o'r cyhoedd, yn gwneud cwyn neu gyfres o gwynion neu'n achosi sefyllfaoedd amlochrog a chymhleth eu natur. Bwriad y canllaw hwn yw cynorthwyo'r staff hynny sy'n gyfrifol am reoli achosion o'r fath, drwy ddarparu camau ymarferol iddynt eu dilyn. Dylai weithredu fel fframwaith ar gyfer ymateb yn effeithiol i faterion cymhleth iawn.

Achos Cymhleth: Diffiniad

Wrth geisio deall yr hyn y gellid ei ystyried yn 'gymhleth', gallai'r diffiniad isod fod yn ddefnyddiol:

Mae'r achos yn ymwneud â gweithredoedd gan unigolyn(ion), boed yn gorfforol, ar lafar neu fel arall, ac a gyflawnir drwy unrhyw fodd, sydd y tu hwnt i'r hyn y'i ystyrir yn rhesymol, ac sy'n achosi un neu fwy o'r effeithiau canlynol.

- Mae'r gweithred(iadau) yn achosi niwed difrifol, a allai fod yn gorfforol, yn seicolegol neu'n effeithio mewn unrhyw ffordd ar lesiant person neu bobl eraill
- Mae'r gweithred(iadau) yn tarfu'n ddifrifol ar wasanaeth a gynigir gan GIG Cymru
- Mae'r gweithred(iadau) yn niweidio enw da aelod o staff GIG Cymru yn ddifrifol
- Mae'r gweithred(iadau) yn effeithio'n ddifrifol ar enw da sefydliad GIG Cymru y mae'r gweithred(iadau) wedi'u cyfeirio ato
- Mae goblygiadau ariannol sylweddol i unigolyn neu sefydliad GIG Cymru y mae'r gweithred(iadau) wedi'u cyfeirio ato/ati
- Gweithred(iadau) sy'n cyfateb i ofynion afresymol ar staff a sefydliadau GIG Cymru

Ffactorau i'w hystyried

- **A yw'r digwyddiad wedi achosi canlyniad difrifol?**
(A achosodd y digwyddiad salwch ymhlith staff, a yw'r heddlu'n rhan o'r digwyddiad, a oes risg i enw da'r sefydliad, a oes risg i enw da'r unigolyn)
- **A oes nifer o ffactorau'n gysylltiedig?**
(A oes sawl safle/lleoliad yn gysylltiedig, sawl person wedi'u heffeithio arnynt ac ati)
- **Beth yw'r niwed posibl?**
(niwed corfforol/seicolegol i unigolion, amharu ar wasanaethau, goblygiadau ariannol, enw da'r sefydliad ac ati)
- **Beth yw'r risg sy'n gysylltiedig â'r achos hwn?**
(A yw'r asesiad risg yn tynnu sylw at lefelau risg sy'n peri pryder i unigolion/gwasanaethau/sefydliad/pa gamau lliniaru y gellir eu rhoi ar waith)

Yn seiliedig ar yr ymatebion i'r uchod, a ystyrir bod yr achos yn gymhleth?

YDY – Trefnwch i'r **Grŵp Adolygu Achosion Cymhleth gyfarfod** – gweler isod.

NAC YDY - Dylid parhau i'w reoli drwy'r broses Rheoli Pryderon gyda chefnogaeth bosibl gan y Tîm Atal a Lleihau Trais, y Tîm Cyfreithiol ac unrhyw dîm arall a ystyrir yn berthnasol.

Grŵp Adolygu Achosion Cymhleth (GAAC)

Unwaith y bernir bod achos o fewn y categori hwn, un ffordd effeithiol o fynd i'r afael â'r materion a gyflwynir yw i'r achos gael ei adolygu gan grŵp penodol o staff sydd ag ystod eang o sgiliau a phrofiad priodol.

Os yw'r bobl **iawn** yn cwrdd ar yr adeg **iawn**, gwneir y penderfyniadau **iawn** yn aml.

Diben y GAAC

Diben y GAAC yw deall yr achos dan sylw yn fanwl, a phenderfynu a chymryd y camau priodol i **leihau'r risg a'r niwed** i'r unigolion ac i'r sefydliad.

Pwyntiau i'w Hystyried

Pwy sy'n delio â/rheoli'r mater?

Sut mae'r sefydliad yn ymateb iddo?

Beth yw natur yr ymateb?

Dylai'r GAAC drafod unrhyw ganlyniadau posibl a allent ddeillio o'u penderfyniadau a phwyso a mesur yr effeithiau posibl ar y rhai sy'n ymwneud â'r achos.

Er enghraifft,

A oes potensial i staff neu bobl eraill gael ei niweidio drwy weithredu neu drwy beidio â gweithredu?

A oes potensial y caiff darpariaeth y gwasanaeth, enw da'r sefydliad neu'r adran eu niweidio?

A yw'n bosibl bod sefydliadau eraill yn cael eu heffeithio arnynt gan benderfyniad(au) y grŵp?

Strwythur Awgrymedig y Grŵp

Er mwyn sicrhau'r canlyniad mwyaf priodol i'r achos, mae'n ddoeth dod â chydweithwyr sy'n gweithio yn y meysydd gwaith isod ynghyd:

- Rheolwr Tîm Rheoli Pryderon
- Pennaeth yr Adran Iechyd a Diogelwch
- Rheolwr Achosion Trais ac Ymddygiad Ymosodol neu gyfwerth
- Cynrychiolydd o Dîm Cyfreithiol y sefydliadau
- Rheolwr y Gweithlu a Datblygu Sefydliadol
- Y staff perthnasol ar gyfer yr achos hwnnw, e.e. uwch glinigydd, rheolwr adran, cynrychiolydd undeb llafur
- Cymorth gweinyddol
- Tîm sy'n gyfrifol am gydraddoldeb/hawliau dynol
- Unrhyw berson arall a ystyrir yn berthnasol e.e. Yr Heddlu, Gwasanaethau Cymdeithasol, y Cyngor lleol

Casglu Gwybodaeth a'i Chofnodi

Dylai'r grŵp gasglu cymaint o wybodaeth â phosibl am yr achos cyn gwneud yr un penderfyniad. Lle nad yw'r wybodaeth ar gael, dylid gwneud ymdrechion i lenwi'r bwloch gwybodaeth hwnnw. Dylai'r grŵp nodi pa wybodaeth sydd wedi'i chasglu, pa gam(au) gweithredu sydd wedi'u cytuno a phwy sy'n gyfrifol am gyflawni'r camau gweithredu. Lle penderfynir peidio â gweithredu, dylid nodi hyn hefyd, ynghyd â'r rhesymeg dros beidio â gweithredu.

Cam(au) Gweithredu Posibl i'r Grŵp eu Hystyried

- Adrodd am ddigwyddiad i bartneriaid – yr Heddlu, yr Awdurdod Lleol, y Gwasanaethau Cymdeithasol
- Rhoi'r ddogfen sancsiynau sefydliadol ar waith
- Rhoi ystyriaeth y bydd sancsiynau'n cael eu rhoi ar waith
- Opsiynau cyfreithiol
- Ystyried beth fydd arwyddocâd penderfyniadau'r grŵp

Dylai'r grŵp sicrhau bod pob cyfarfod, penderfyniad a wneir, cam a gymerir neu na chymerir **yn cael eu cofnodi**. Dylai fod cofnod manwl a chywir o resymeg y grŵp ar gyfer cyfeirio ato a'i adolygu yn y dyfodol. Dylid ystyried creu adroddiad digwyddiad '**Master Datix**' fel bod pob penderfyniad a cham gweithredu yn cael eu cofnodi mewn un lle.

Osgowch weithio heb ymwneud ag eraill

Dylai'r GAAC osgoi gweithio heb ymwneud ag eraill a cheisio cyngor gan gydweithwyr eraill yn y GIG neu unrhyw grŵp neu sefydliad arall y maent yn teimlo y byddai'n cynorthwyo i reoli'r heriau y mae'r achos yn eu creu yn effeithiol. Gall hyn gynnwys Grŵp Cydweithredol Cymru dros Atal Trais (GCCAT).

Grŵp Cydweithredol Cymru dros atal Trais (GCCAT)

Mae Grŵp Cydweithredol Cymru dros Atal Trais (GCCAT) yn gydweithrediad rhwng holl gyrff GIG Cymru, y Gwasanaeth Heddlu yng Nghymru, Gwasanaeth Erlyn y Goron yng Nghymru a Grwpiau Cymorth staff y GIG. Nod GCCAT yw atal a lleihau achosion o drais ac ymddygiad ymosodol ledled pob lleoliad yn GIG Cymru.

Pan fo corff GIG Cymru yn ymwneud â rheoli achos cymhleth drwy broses y Grŵp Adolygu Achosion Cymhleth, mae'r Grŵp Adolygu Achosion Cymhleth ar gael i'w gynghori a'i gynorthwyo gyda'r nod o gyflawni'r canlyniad mwyaf priodol.

Gellir cysylltu â GCCAT drwy anfon e-bost at y cyfeiriad isod:
AntiViolence.Collaborative@wales.nhs.uk

Adolygiad

Unwaith y bydd y GAAC wedi penderfynu bod achos wedi'i reoli'n effeithiol, dylid cynnal adolygiad o'r penderfyniadau a wnaed gan y grŵp. Dylid cyflwyno crynodeb o'r camau a gymerwyd i reoli'r achos i'r GCCAT ei adolygu a rhannu'r hyn a ddysgwyd ganddo. Hefyd, dylid ystyried gofyn i gymheiriaid mewn sefydliad arall ei adolygu.