Cyngor Fferyllol Cyffredinol

Mehefin 2022

Cadw cleifion yn ddiogel: bod yn agored a gonest pan aiff rhywbeth o'i le

Mae fferyllwyr a thechnegwyr fferyllol ar draws lleoliadau gwahanol yn gweithio'n galed i ddarparu gofal diogel, effeithiol sy'n canolbwyntio ar yr unigolyn i gleifion. Ond y gwirionedd yw bod pethau weithiau'n mynd o'i le. Mae'r ffordd y mae gweithwyr proffesiynol yn ymateb i'r sefyllfaoedd hyn yn hollbwysig wrth geisio cefnogi'r bobl sy'n cael eu heffeithio a gwella diogelwch cleifion i'r dyfodol.

Mae gan bob gweithiwr gofal iechyd proffesiynol ddyletswydd gonestrwydd. Mae hwn yn gyfrifoldeb proffesiynol i fod yn agored a gonest gyda chleifion pan mae rhywbeth yn mynd o'i le gyda'u triniaeth neu ofal sy'n achosi, neu allai achosi, niwed neu drallod.

Mae'r cyfrifoldeb i fod yn agored a gonest yn bodoli hyd yn oed ar adegau anodd neu heriol. Mae'n hollbwysig fod gweithwyr proffesiynol yn gwneud y peth iawn i gleifion, eu teuluoedd, a gofalwyr.

Y ddyletswydd gonestrwydd proffesiynol

Darllenwch y **cyd ddatganiad ar y ddyletswydd gonestrwydd proffesiynol** gan Brif Weithredwyr rheoleiddwyr statudol gweithwyr gofal iechyd proffesiynol.

Golyga hyn fod rhaid i weithwyr gofal iechyd proffesiynol:

- Ddweud wrth y claf (neu, lle'n briodol, eiriolydd, gofalydd neu deulu'r claf) pan mae rhywbeth wedi mynd o'i le.
- Ymddiheuro i'r claf (neu, lle'n briodol, eiriolydd, gofalydd neu deulu'r claf)
- Cynnig unioniad neu gefnogaeth briodol i wneud pethau'n iawn (os yn bosib), ac
- Esbonio'n llawn i'r claf (neu, lle'n briodol, eiriolydd, gofalydd neu deulu'r claf) beth yw effeithiau byr a hirdymor yr hyn a ddigwyddodd.

Rhaid i weithwyr gofal iechyd proffesiynol fod yn agored a gonest hefyd gyda'u cydweithwyr, cyflogwyr a sefydliadau perthnasol, a chymryd rhan mewn adolygiadau ac ymchwiliadau pan ofynnir iddynt wneud. Mae'n rhaid i weithwyr iechyd a gofal proffesiynol fod yn agored a gonest hefyd gyda'u rheoleiddwyr, gan leisio pryderon lle'n briodol. Mae'n rhaid iddynt gefnogi ac annog ei gilydd i fod yn agored a gonest a pheidio rhwystro rhywun arall rhag lleisio pryderon

Dyletswydd gonestrwydd a'r safonau ar gyfer gweithwyr fferyllol proffesiynol

Nid rhywbeth ychwanegol yw'r ddyletswydd gonestrwydd – mae'n rhan sylfaenol o arfer fferyllol proffesiynol.

Wrth geisio penderfynu sut i gyflawni eu dyletswydd gonestrwydd yng nghyd-destun arfer fferyllol, mae'n amlwg wrth gwrs fod rhaid i fferyllwyr a thechnegwyr fferyllol gydymffurfio â holl agweddau perthnasol y safonau ar gyfer gweithwyr fferyllol proffesiynol, gan gynnwys:

- gweithio mewn partneriaeth gyda gweithwyr fferyllol a gweithwyr gofal iechyd proffesiynol eraill sy'n rhan o ofal y claf
- cyfathrebu'n effeithiol a phriodol
- gweithio o fewn terfynau eu gwybodaeth a'u sgiliau eu hunain, a
- chymryd cyfrifoldeb am eu harfer a dangos arweiniad.

Mae'n bwysig fod cleifion yn cael cyngor am yr hyn a ddigwyddodd a/neu driniaeth gan y gweithiwr gofal iechyd proffesiynol mwyaf priodol i benderfynu faint yn union o niwed neu niwed posib a achoswyd, yn ôl y galw, yn ogystal ag unrhyw wybodaeth berthnasol arall am gymorth ychwanegol; gallai olygu eu meddyg teulu neu weithiwr gofal iechyd proffesiynol arall.

Efallai hefyd y bydd angen i fferyllwyr a thechnegwyr fferyllol siarad â'u hyswirwyr indemniad proffesiynol i gael eu cyngor, i'w cefnogi i gyflawni'r cyfrifoldebau rheoleiddiol hyn. Cewch fwy o wybodaeth am hyn isod.

Ymddiheuro

Mae ymddiheuro'n ddiffuant pan aiff rhywbeth o'i le yn hollbwysig i bawb sy'n rhan o ddigwyddiad, gan gynnwys y claf, eu heiriolwyr, teulu neu ofalwyr.

Golyga hynny esbonio beth ddigwyddodd, beth gafodd ei wneud neu all gael ei wneud i gywiro pethau a beth gaiff ei wneud i atal yr un peth rhag digwydd i rywun arall, os yw hynny'n berthnasol.

Nid yw ymddiheuro i glaf yn golygu fod gweithiwr proffesiynol yn cyfaddef cyfrifoldeb cyfreithiol am yr hyn a ddigwyddodd. Mae'n gydnabyddiaeth y gallai rhywbeth fod wedi mynd yn well. Gall hefyd gefnogi dysgu a gwella diogelwch cleifion.

Wrth ymddiheuro i gleifion ac esbonio beth ddigwyddodd, nid ydym yn disgwyl i fferyllwyr neu dechnegwyr fferyllol gymryd cyfrifoldeb personol am rywbeth aeth o'i le nad oedd yn fai arnyn nhw (megis methiant i system neu gamgymeriad cydweithiwr). Ond mae gan y claf yr hawl i gael ymddiheuriad gan aelod mwyaf priodol y tîm waeth pwy neu beth allai fod yn gyfrifol am yr hyn ddigwyddodd.

Disgwylir hefyd i weithwyr fferyllol proffesiynol ddilyn unrhyw bolisïau gweithle neu brotocolau gweithredu safonol sy'n berthnasol yn y cyd-destun hwn.

Isod, clywn gan y Gymdeithas Fferyllol Genedlaethol a'r Gymdeithas Amddiffyn Fferyllwyr am bwysigrwydd bod yn agored a thryloyw yn y cyd-destun hwn:

Y Gymdeithas Fferylliaeth Genedlaethol (NPA)

"Mae'r NPA yn cymeradwyo gofynion y ddyletswydd gonestrwydd proffesiynol ac yn cytuno'n llwyr ei bod yn gwbl briodol fod cleifion yn cael gwybod pan aeth rhywbeth o'i le. Dylid rhoi ymddiheuriad llawn a diffuant a dylid gwneud pob ymdrech i esbonio beth aeth o'i le a pham a, lle'n bosib, i gywiro neu unioni effeithiau camgymeriad. Lle'n briodol dylid cyfeirio cleifion at eu meddyg teulu neu weithwyr gofal iechyd proffesiynol eraill, ac yn enwedig felly mewn amgylchiadau lle nad yw'n bosib i fferyllwyr ddarganfod faint yn union o niwed neu niwed posib a achoswyd.

"Cynghorir aelodau'r NPA i gysylltu ag NPA Insurance os ydynt angen cyngor neu gymorth ar beth i'w wneud os oes ganddynt unrhyw amheuon."

Y Gymdeithas Amddiffyn Fferyllwyr (PDA)

"Mae'r PDA yn cefnogi diwylliant o fod yn agored a thryloyw pan mae rhywbeth yn mynd o'i le. Yn ein profiad ni, mae gweithredu felly fel arfer yn golygu fod y claf yn fwy parod i wrando ac mae'n helpu tawelu eu pryderon ehangach. Rydym yn annog aelodau i gael deialog agored gyda chleifion am yr hyn ddigwyddodd, ymddiheuro a rhoi cyngor ar y camau nesaf gan gynnwys rhoi gwybod i weithwyr gofal iechyd proffesiynol eraill all fod angen eu cynnwys yn y broses, megis eu meddyg teulu i sicrhau bod unrhyw driniaeth neu fonitro angenrheidiol yn digwydd. Ni fyddem fyth yn gwrthod talu am hawliad oherwydd y cynigiwyd ymddiheuriad.

"Os oes unrhyw ansicrwydd, dylai fferyllwyr gysylltu â ni cyn gynted ag y bo modd os ydynt angen cymorth a chyngor ar sut orau i ddelio â sefyllfa, gan gynnwys gwneud ymddiheuriad prydlon os yn briodol."

Beth sy'n digwydd os oes ymchwiliad

Gallai fod rhai sefyllfaoedd lle y lleisir pryder am fferyllydd neu dechnegydd fferyllol, ac mae angen inni ymchwilio hynny. Mae ein proses ffitrwydd i arfer yno i ofalu am ddiogelwch cleifion, i gynnal hyder y cyhoedd mewn fferyllwyr a thechnegwyr fferyllol, ac i ystyried unrhyw risgiau i gleifion a'r cyhoedd i'r dyfodol.

Mae'n bwysig fod fferyllwyr a thechnegwyr fferyllol yn agored a gonest gyda phawb sy'n rhan o ofalu am gleifion, gan gynnwys yng nghyd-destun ymchwiliad. Bydd hyn yn helpu dangos eu bod yn barod i ddysgu o gamgymeriadau, sy'n rhan sylfaenol o broffesiynoldeb.

Hefyd, gallai pwyllgor ffitrwydd i arfer ystyried ymddiheuriad yn dystiolaeth o fewnwelediad. Mae ein pwyllgorau yn edrych ar esboniadau gonest, mynegi empathi ac ymddiheuriadau yn gamau cadarnhaol. Ni fyddent fel arfer yn golygu cyfaddefiad o amhariad gan y fferyllydd neu dechnegydd fferyllol dan sylw.

Ar y llaw arall, mae ein pwyllgorau yn trin yn ddifrifol iawn gasgliad fod fferyllydd neu dechnegydd fferyllol wedi cymryd camau bwriadol i osgoi bod yn onest gyda chlaf, neu gydag unrhyw un sy'n rhan o ofal claf, neu i atal rhywun arall rhag bod yn onest.

Beth ddywedwn yn ein safonau a chanllawiau

Beth all cleifion ei ddisgwyl gan y tîm fferyllol

Dywed ein **safonau ar gyfer gweithwyr fferyllol proffesiynol** fod rhaid i "weithwyr fferyllol proffesiynol godi llais pan mae ganddynt bryderon neu pan aiff rhywbeth o'i le" (Safon 8). Dywedant hefyd:

"Fod ansawdd y gofal y mae pobl yn ei dderbyn yn cael ei wella pan mae gweithwyr fferyllol proffesiynol yn dysgu o adborth a digwyddiadau, ac yn herio arfer ac ymddygiadau gwael. Mae hyn yn cynnwys codi llais pan mae ganddynt bryderon. Craidd y safon hwn yw'r angen i fod yn onest gyda'r person dan sylw a gyda chydweithwyr a chyflogwyr. Yr enw arferol ar hyn yw'r 'ddyletswydd gonestrwydd' – sy'n golygu bod yn onest pan aiff rhywbeth o'i le. Mae sawl ffordd o fodloni'r safon hwn a cheir isod enghreifftiau o'r agweddau ac ymddygiadau a ddisgwylir.

Mae pobl yn derbyn gofal diogel ac effeithiol pan mae gweithwyr fferyllol proffesiynol yn:

- hyrwyddo ac annog diwylliant o ddysgu a gwella
- herio arfer ac ymddygiadau gwael
- lleisio pryder, hyd yn oed pan nad yw'n hawdd gwneud hynny
- cefnogi pobl sy'n lleisio pryderon ac yn rhoi adborth
- agored a gonest pan aiff rhywbeth o'i le
- ymddiheuro, cynnig esboniad a chywiro pethau pan aiff rhywbeth o'i le
- myfyrio ar adborth neu bryderon, gan weithredu yn ôl y galw a meddwl am beth ellir ei wneud i atal yr un peth rhag digwydd eto
- gwella ansawdd gofal ac arfer fferyllfa trwy ddysgu o adborth a phan aiff rhywbeth o'i le

Rhaid i bob fferyllydd a thechnegydd fferyllol fodloni'r safonau hyn.

Mae ein dogfen ganllaw ***In practice: Guidance on raising concerns*** yn cefnogi fferyllwyr a thechnegwyr fferyllol i gyflawni Safon 8 ac mae'n esbonio pwysigrwydd lleisio pryderon, a'u cyfrifoldebau perthnasol.

Beth all cleifion ei ddisgwyl gan eu fferyllfa

Rydym hefyd wedi gosod safonau ar gyfer fferyllfeydd cofrestredig. Eu pwrpas yw creu a chynnal yr amgylchedd iawn ar gyfer arfer fferylliaeth mewn ffordd ddiogel ac effeithiol a gwella ansawdd a diogelwch gwasanaethau a ddarperir i gleifion a'r cyhoedd.

Mae'r safonau'n berthnasol i bob fferyllfa sydd wedi cofrestru gyda'r CFfC. Dylai pawb yn nhîm y fferyllfa fod yn gyfarwydd â'r safonau hyn a chwarae rôl ganolog yn darparu gofal sy'n canolbwyntio ar yr unigolyn. Perchennog y fferyllfa sy'n gyfrifol am gyflawni'r safonau hyn.

Er y gall fod gan fferyllfeydd cofrestredig drefniadau perchnogaeth gwahanol, mae'n bwysig fod diwylliant a phrosesau'r fferyllfa yn cynnig gofal diogel ac effeithiol i gleifion a'r cyhoedd.

Mae gan berchnogion fferyllfeydd ddyletswydd i gefnogi gweithwyr fferyllol proffesiynol i godi llais pan aiff rhywbeth o'i le a hyrwyddo diwylliant o fod yn agored, gonest ac yn barod i ddysgu.

Mae nifer o safonau pwysig ynghylch hyn, gan gynnwys:

- 1.4 – Gall unigolion a sefydliadau gynnig adborth a lleisio pryderon am y fferyllfa, gwasanaethau a staff, a chaiff y rhain eu hystyried ac fe gymerir camau priodol pan fo angen
- 2.4 – Ceir diwylliant o fod yn agored, gonest ac yn barod i ddysgu
- 2.5 – Mae staff yn cael eu grymuso i roi adborth a lleisio pryderon am gyflawni'r

safonau ac agweddau eraill ar wasanaethau fferyllfa

Wrth arolygu fferyllfeydd, rydym yn chwilio am dystiolaeth fod y safonau hyn yn cael eu cyflawni. Cynlluniwyd ein model arolygu er mwyn annog pobl i roi gwybod am a dysgu o gamgymeriadau.

Beth am addysg a hyfforddiant?

Rydym yn disgwyl i'r sawl sy'n astudio i fod yn fferyllydd neu dechnegydd fferyllol fod yn agored a gonest o'r cychwyn cyntaf.

Mae ein safonau addysg a hyfforddiant cychwynnol yn cynnwys deilliannau dysgu penodol ynghylch y ddyletswydd gonestrwydd, gan gynnwys yr angen i fod yn agored a gonest pan aiff rhywbeth o'i le a lleisio pryderon hyd yn oed pan nad yw'n hawdd gwneud hynny.

Trwy ein proses achredu, rydym yn asesu sut mae deilliannau dysgu yn cael eu cyflawni ac mae disgwyl i ddarparwyr addysg a hyfforddiant ddarparu tystiolaeth i ddangos hyn.

Adnoddau defnyddiol eraill

- Mae ein **safonau ar gyfer gweithwyr fferyllol proffesiynol** a'n **safonau ar gyfer fferyllfeydd cofrestredig** yn esbonio beth a ddisgwyliwn gan weithwyr fferyllol proffesiynol, perchnogion fferyllfeydd a thimau fferyllfeydd, gan gynnwys pan mae rhywbeth yn mynd o le.
- Mae ein **canllaw ar leisio pryderon**, yn cefnogi safon 8 y safonau ar gyfer gweithwyr fferyllol proffesiynol.
- Mae'r **Hwb Gwybodaeth** ar ein gwefan arolygiadau fferyllfeydd yn cynnwys enghreifftiau o arfer nodedig.
- Mae ***Focus on responding and learning when things go wrong*** erthygl yn rhifyn Rhagfyr 2017 ein bwletin ar-lein Regulate, yn cynnwys astudiaeth enghreifftiol ar arfer da wrth reoli risg a dysgu o gamgymeriadau.
- **Ym mis Chwefror 2018, gwnaethom atgoffa fferyllwyr a thechnegwyr fferyllol** am eu dyletswydd gonestrwydd a bod yn agored pan mae rhywbeth yn mynd o'i le a dysgu o gamgymeriadau.
- **Mae'r Gymdeithas Safonau Proffesiynol wedi cynhyrchu detholiad o adnoddau** am y ddyletswydd gonestrwydd proffesiynol, gan gynnwys blogiau, astudiaethau enghreifftiol a deunyddiau eraill.