General Medical Council

Polisi cwynion blinderus

Cyflwyniad

Rydym wedi ymroi i ddarparu gwasanaeth gwych ym mhob cydadwaith gyda'n cwsmeriaid ond rydym yn cydnabod weithiau ein bod ni'n cael pethau'n anghywir neu ein bod ni'n methu helpu cwsmeriaid yn y ffordd hoffen nhw. Rydym yn trin unrhyw fynegiant o anfodlonrwydd o ddifrif a gwerthfawrogwn adborth gan ein cwsmeriaid a allai ein helpu ni i adnabod pwyntiau dysgu a gwella'n gwasanaethau. Mae gennym broses ar waith i drafod cwynion am yr ystod eang o wasanaethau a ddarparwn. Yn achlysurol, derbyniwn gwynion sy'n flinderus am eu bod yn achosi aflonyddwch sylweddol i'n gwaith, costau ac amser anghymesur i drafod ac effeithio ar les ein staff (oherwydd y ffordd y gwneir y gŵyn neu oherwydd ei natur ailadroddus).

Esbonia'r polisi hwn ein dull o gydnabod a thrafod cwynion blinderus am wasanaethau CMC ac MPTS.

Byddwn yn sicrhau ein bod yn bodloni gofynion Deddf Cydraddoldeb 2010 i wneud 'addasiadau rhesymol' i gwsmeriaid anabl. Dan rai amgylchiadau, gallai fod gan gwsmeriaid anabledd sy'n ei gwneud hi'n anodd iddynt naill ai fynegi eu hunain neu gyfathrebu'n glir ac/neu yn briodol. Lle mae awgrym mai dyma yw'r achos o bosibl, byddwn yn ystyried anghenion ac amgylchiadau'r cwsmer yn y lle cyntaf ac yn defnyddio'r wybodaeth hon i lywio unrhyw benderfyniadau a wnawn.

Eithriadau

Mae'r polisi hwn ond yn berthnasol i gwynion blinderus am ein gwasanaeth, ac yn benodol mae'n eithrio:

- cwynion am feddygon dan weithdrefnau cymhwyster i ymarfer y CMC;
- ceisiadau am wybodaeth i'r CMC, dan Ddeddf Rhyddid Gwybodaeth 2000 neu Ddeddf Diogelu Data 1998; a
- heriau i benderfyniadau lle mae hawl i apelio neu lle mae rhyw atebolrwydd cyfreithiol arall ar gael.

The GMC is a charity registered in England and Wales (1089278) and Scotland (SC037750)

Cwynion blinderus

Penderfynu ydy cwyn yn flinderus

Mae'r polisi hwn yn gyson â'n harweiniad ar ddelio â honiadau cymhwyster i ymarfer blinderus.

Yn unol â'r canllawiau honiadau cymhwyster i ymarfer blinderus, lle bo'n briodol byddwn yn ystyried bod cwynion yn flinderus ond ni fyddwn yn labelu achwynydd unigol fel rhywun blinderus. Mae hyn yn briodol yng nghyd-destun ein gwaith; yn aml, hwyrach fod yr unigolion rydym yn delio â nhw'n sâl ac yn mynd trwy driniaeth neu ofal parhaus. Hyd yn oed os penderfynwn fod cwyn unigolyn am ein Gwasanaeth yn flinderus, nid yw hynny'n eithrio'ry person hwnnw rhag gwneud cwyn cymhwyster i ymarfer yn erbyn meddygon. Byddwn yn parhau i ystyried unrhyw gŵynion o'r fath yn unol â'n gweithdrefnau arferol.

Felly, mae ein ffocws ar y gŵyn dan sylw. Fodd bynnag, ni allwn ystyried y gŵyn ar ei phen ei hun. Rhaid bod rhyw ystyriaeth i'r amgylchiadau amgylchynol gan gynnwys ymddygiad blaenorol a chysylltiedig yr achwynydd. Mae'n bwysig, er enghraifft, ein bod yn ystyried nifer y cwynion ailadroddus.

Er mwyn ein helpu ni i benderfynu ydy cwyn yn flinderus, byddwn yn ystyried hanes a chyd-destun llawn ein cydadweithiau gyda'r unigolyn sy'n gwneud y gŵyn a byddwn yn edrych ar natur y gŵyn a'r ffordd y caiff ei gwneud. Bydd y materion penodol a fydd yn llywio'n penderfyniad yn cynnwys ai:

- prif ddiben ac/neu effaith y gŵyn yw aflonyddu, tarfu ar ac/neu roi pwysau ar y CMC, ei staff neu aelod staff unigol.
- prif ddiben ac/neu effaith y ffordd y gwneir y gŵyn yw aflonyddu, tarfu ac/neu roi pwysau ar y CMC, ei staff neu aelod staff unigol;
- bod y gŵyn fel arall yn afresymol.

Prif ddiben ac/neu effaith y gŵyn yw aflonyddu, ymyrryd ar ac/neu roi pwysau ar yr CMC, ei staff neu aelod staff unigol

Wrth ystyried cyd-destun cwyn ac a oes achos cyfiawn amdano, byddwn yn ystyried:

- Hanes ein cydadweithiau gyda'r achwynydd
- Unrhyw fethiannau neu wallau gwasanaeth a wnaed gennym, p'un ai yr aed i'r afael â'r rhain, ac a ydym wedi ymddiheuro

- P'un a ydym wedi dilyn ein gweithdrefnau cwyno neu weithdrefnau cysylltiedig eraill yn gywir

Yng ngoleuni'r uchod, byddwn yn ystyried ai prif ddiben neu effaith y gŵyn yw achosi aflonyddwch neu drallod. Mae'r ffactorau'n debygol o gynnwys:

- Ydy'r gŵyn yn rhan o batrwm ymddygiad sy'n debygol o achosi aflonyddwch neu drallod.

- Ydy'r gŵyn yn rhan o batrwm neu ymddygiad sy'n awgrymu ymgyrch yn erbyn y CMC, ei staff neu aelod staff unigol a anogwyd gan safbwyntiau personol yr archwynydd ar fater penodol ac/neu gan ddrwgdeimlad person.

- Cwyn a wnaed i ddial yn erbyn y CMC, ei staff neu aelod staff unigol am gamau a gymerwyd wrth gyflawni gweithrediadau'r CMC

Prif ddiben ac/neu effaith y ffordd y gwneir y gŵyn yw aflonyddu, ymyrryd ar ac/neu roi pwysau ar y CMC, ei staff neu aelod staff unigol

Wrth ystyried y ffordd y gwneir y gŵyn, byddwn yn ystyried:

- Ydy'r gŵyn yn gofyn am wybodaeth a ddarparwyd yn flaenorol neu'n ailedrych ar faterion sydd eisoes wedi'u hesbonio'n briodol ar nifer o achlysuron

- Tôn yr ohebiaeth neu'r sgyrsiau – e.e. yn ymosodol neu'n gwneud gorchmynion afresymol.

- Hyd a lled y gwaith sy'n debygol o fod ei angen i ymateb ac a ydy'r costau a'r beichiau gweinyddol yn anghymesur i'r materion a godwyd

- A anfonwyd yr un gŵyn at sawl aelod o staff mewn dull 'dryll pelets'

- A fu amharodrwydd i ddilyn y broses ddwysáu arferol trwy ymdrechu'n fynych i gysylltu ag uwch aelodau staff

Mae gan y CMC bolisi hefyd sy'n anelu at fynd i'r afael ag ymddygiad afresymol gan y rhai sy'n defnyddio gwasanaethau'r CMC a allai helpu wrth benderfynu ydy cwyn yn flinderus o ganlyniad i'r ffordd mae'n cael ei gwneud.

Fel arall yn amlwg o afresymol

Os ydy achwynydd wedi gwneud cwynion niferus heb eu cadarnhau yn erbyn y CMC, ei staff neu aelod unigol o staff, gallai cwyn bellach fod yn flinderus. Mae'r enghreifftiau'n cynnwys:

- Gwneud nifer uchel o gwynion anghyfiawn

- Gwthio cwynion ar ôl i'r gweithdrefnau cwyno gael eu gweithredu a'u disbyddu'n gywir.

- Gwneud cwynion cysylltiedig pellach yn fynych neu gynnwys gwybodaeth bellach sy'n cyfrif at fân amrywiadau ar gŵyn gynharach yr ymdriniwyd â hi eisoes.

Bydd penderfyniad ynghylch ydy cwyn yn flinderus ai peidio'n cael ei gwneud gan Bennaeth y Tîm Adolygu Corfforaethol, yn Swyddfa'r Cadeirydd a'r Prif Weithredwr.

Beth i wneud os credwch fod cwyn am ein gwasanaeth yn flinderus

Os, ar unrhyw bwynt wrth drafod cwyn, bod aelod o staff yn credu ei bod yn bodloni'r meini prawf i gael ei hystyried yn flinderus, dylid ei chyfeirio at Bennaeth y Tîm Adolygu Corfforaethol i wneud y penderfyniad.

Dylid cyfeirio'r gŵyn at Bennaeth y Tîm Adolygu Corfforaethol gyda chrynodeb yn olrhain pam y credir ei bod yn flinderus.

Bydd Pennaeth y Tîm Adolygu Corfforaethol yn ystyried y gŵyn, gallai ofyn am gyngor y Cyfarwyddwr Cynorthwyol ym maes perthnasol y busnes a bydd naill ai'n datgan bod y gŵyn yn un blinderus ai peidio. Lle ystyrir nad yw cwyn yn un blinderus, bydd yn cael ei dychwelyd i'r pwynt priodol yn y broses trafod cwynion.

Os bydd cwyn am ein gwasanaeth yn cael ei datgan yn un blinderus

Os ystyrir bod cwyn yn un blinderus, bydd Pennaeth y Tîm Adolygu Corfforaethol yn ymateb yn uniongyrchol i'r achwynydd yn esbonio pam oedd yn credu hynny, ac yn esbonio y bydd y gŵyn yn cael ei chloi heb unrhyw gamau pellach. Bydd Pennaeth y Tîm Adolygu Corfforaethol yn ystyried hefyd ydy'r cwyn flinderus a wnaed yn gofyn am roi cyfyngiad ar gyfathrebu ar waith dan ein polisi ymddygiad afresymol.

Bydd y penderfyniad i ddatgan cwyn yn un blinderus yn cael ei nodi ar gofnod cwyno Siebel er mwyn cyfeirio ati yn y dyfodol.

Bydd unrhyw ddatganiad sy'n cyfeirio at gŵyn benodol fel un blinderus ac unrhyw gŵynion pellach gan yr un unigolyn yn parhau i gael eu hystyried.

Herio penderfyniad lle ystyrir bod cwyn yn un blinderus

Os bydd unrhyw unigolyn yn dymuno herio penderfyniad a wnaed mewn perthynas â'r polisi hwn, gallant wneud hynny ar bapur i Bennaeth y Tîm Adolygu Corfforaethol.