General
Medical
Council

Polisi Ymddygiad Afresymol

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'n methu helpu cwsmeriaid yn y ffordd hoffen nhw. Rydym yn trin unrhyw fynegiannau o anfodlonrwydd o ddifrif a gwerthfawrogwn adborth 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, gwneir cwynion mewn ffordd sy'n achosi aflonyddwch sylweddol i'n gwaith, costau anghymesur ac amser i drafod ac effeithio ar les ein staff oherwydd ymddygiad afresymol yr achwynydd.

Esbonia'r polisi hwn ein dull o gydnabod a thrafod achwynwyr lle mae eu hymddygiad yn afresymol. Mae'n berthnasol i bob aelod o staff, gweithwyr asiantaeth, contractwyr, partneriaid ac unrhyw un arall sydd ynghlwm wrth weithio gyda'r CMC, boed trwy gontract uniongyrchol gyda'r sefydliad neu fel arall.

Byddwn yn sicrhau ein bod yn bodloni gofynion Deddf Cydraddoldeb 2010 i wneud 'addasiadau rhesymol' i gwsmeriaid anabl. Dan rai amgylchiadau, hwyrach y bydd 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 arwydd mai dyma yw'r achos o bosibl, byddwn yn ystyried anghenion ac amgylchiadau'r cwsmer cyn penderfynu ar y ffordd orau o reoli'r sefyllfa.

Ymddygiad afresymol

Mae'n bosibl y bydd achlysuron lle mae ymddygiad unigolyn yn rhoi lles CMC neu staff MPTS mewn perygl. Gallai ymddygiad afresymol ddigwydd mewn unrhyw gydadwaith gydag unrhyw aelod o staff (dros y ffôn, mewn person neu yn ysgrifenedig), nid dim ond yng nghyd-destun cwyn gorfforaethol.

Mae'r CMC yn delio â materion sy'n effeithio ar fywydau aelodau'r cyhoedd a'r byd meddygol. Cydnabyddwn y bydd pobl yn aml yn mynegi eu hunain yn gryf ac yn cyfleu'r emosiynau maen nhw'n cael profiad ohonynt ar y pryd. Sylweddolwn hefyd y bydd y materion y mae pobl yn cwyno yn eu cylch yn cael eu gosod yn erbyn cefndir trallodus. Er enghraifft, materion yn ymwneud â phrofedigaeth, eu gofal iechyd neu effaith botensial penderfyniad yn eu cylch ar eu bywoliaeth a'u gyrfa.

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

Ni fyddwn yn ystyried bod ymddygiad unrhyw un sy'n defnyddio'n gwasanaethau neu'n cysylltu â ni'n afresymol dim ond oherwydd bod eu ffordd o gyfathrebu'n blwmp ac yn blaen neu oherwydd bod eu hymarweddiad o natur benderfynol. Mae ein staff wedi'u hyfforddi i drafod cydadweithiau gyda chwsmeriaid yn briodol ac mae disgwyl iddynt ganiatáu'n rhesymol am eu hymddygiad.

Fodd bynnag, ar adegau, gallai ymddygiad ein cwsmeriaid fynd y tu hwnt i'r hyn sy'n rhesymol dderbyniol. Gallai enghreifftiau o'r fath ymddygiad afresymol gynnwys (nid yw'r rhestr hon yn gynhwysfawr):

- Bygythiadau
- Cam-drin geiriol
- Anfoesgarwch
- Sylwadau personol difrïol neu sarhaus
- Aflonyddwch yn seiliedig ar eu nodweddion personol e.e. ymddygiad hiliol, rhywiaethol neu homoffobig
- Sylwadau anweddus
- Gwneud datganiadau tanllyd e.e. 'Rydych chi'n ddi-glem a dylech gael eich diswyddo'
- Recordio galwadau ac/neu gyfarfodydd heb yn wybod i'r staff.
- Sylwadau difrïol, ymosodol neu sarhaus a wnaed am staff CMC ar-lein neu yn y cyfryngau
- Aflonyddu, ymosod ar neu fygwth staff CMC ar eu rhwydweithiau cymdeithasol personol
- Codi ofn neu ymosod yn gorfforol

Mae rhai o'r ymddygiadau a amlinellir yn anghyfreithlon a byddwn yn ystyried a ddylid rhoi gwybod i'r heddlu yn ffurfiol am y rhain.

Ein dyletswydd i'n staff

Nid yw'r sefyllfaoedd hyn yn gyffredin, ond pan fyddant yn digwydd, byddwn yn cymryd camau i gyfyngu ar neu roi diwedd ar ein cyfathrebu a'n mynediad i'n staff a'n swyddfeydd. Gwnawn hyn oherwydd bod rhaid i'n staff allu cyflawni eu gwaith heb aflonyddwch a'n disgwyliad ni yw y dylid eu trin yn barchus ac yn gwrtais - yn yr un ffordd ag y disgwyliwn iddyn nhw ryngweithio gyda'n cwsmeriaid.

Mae gennym ddyletswydd i ddiogelu'n staff a bod yn ystyriol o'u lles a'u diogelwch. Cymerwn unrhyw fygythiad o drais o ddifrif a byddwn yn dod ag unrhyw gysylltiad uniongyrchol gyda'r cwsmer i ben. Byddwn hefyd yn rhoi gwybod i'r heddlu am unrhyw fygythiadau.

Ystyriwn fod trais yn cynnwys unrhyw gyfathrebu neu ymddygiad a allai achosi i aelod o staff deimlo ofn, dan fygythiad neu'n detsun camdriniaeth.

Ymateb i ymddygiad afresymol

Penderfynu ydy achwynydd wedi ymddwyn yn afresymol

Os bydd aelod o staff yn teimlo bod cwsmer yn ymddwyn yn afresymol, rhaid iddynt dynnu sylw'r rheolwr ato. Bydd y rheolwr yn ei drafod gyda'r aelod o staff, yn ymchwilio i'r amgylchiadau a gallai ofyn am gyngor ac arweiniad Pennaeth y Tîm Adolygu Corfforaethol neu'r Cyfarwyddwr Cynorthwyol neu'r Cyfarwyddwr perthnasol ar gyfer eu maes busnes cyn penderfynu ar y cam priodol i'w gymryd.

Fodd bynnag, os bydd aelod o staff yn dod ar draws ymddygiad afresymol yn ystod galwad ffôn, mae ganddynt yr hawl i ddod â'r alwad neu'r cyfarfod i ben ar yr amod eu bod wedi gofyn iddynt gymryd agwedd fwy rhesymol ac nad yw hyn wedi digwydd.

Yn yr un modd, mae gan aelod o staff sy'n dod ar draws yr ymddygiad hwnnw mewn cyfarfod hawl i gloi'r cyfarfod gan ddefnyddio'u barn bersonol o ran ydy hi'n briodol gofyn am fabwysiadu agwedd fwy rhesymol yn y lle cyntaf.

Os bydd ymddygiad afresymol yn digwydd mewn digwyddiad, dylai'r aelod staff ddefnyddio'r un disgresiwn a rhoi gwybod i drefnydd y digwyddiad neu'r unigolyn priodol a allai helpu tawelu'r sefyllfa.

Disgwyliwn i'n staff fod yn ystyriol bob amser o'u diogelwch personol eu hunain wrth ymarfer y disgresiwn hwn.

Ym mhob achos lle mae aelod o staff wedi gorfod cymryd camau i ddelio ag ymddygiad afresymol, dylid gwneud cofnod o'r amgylchiadau, a thynnu sylw'r rheolwr at y sefyllfa.

Dewisiadau ar gyfer cyfyngu ar gyswllt i'r dyfodol

Lle gwneir penderfyniad bod achwynydd wedi ymddwyn yn afresymol, bydd yr achwynydd yn cael ei roi ar rybudd yn ysgrifenedig, neu mewn fformat a gytunwyd fel 'addasiad rhesymol' os ydy'r cwsmer yn anabl, os bydd eu hymddygiad yn parhau, bydd eu cyswllt gyda'r CMC yn cael ei derfynu neu ei gyfyngu. Os na fydd ymddygiad yr unigolyn yn newid, byddant yn cael gwybod trwy lythyr neu e-bost bod eu cyswllt gyda ni'n cael ei derfynu neu gyfyngu fel yr ystyrir yn briodol.

Daw diogelwch y cleifion yn gyntaf. Ni waeth a ystyriwyd bod cwyn flaenorol yn flinderus ai peidio, byddwn yn cymryd camau lle mae risg i ddiogelwch cleifion. Felly, byddwn yn gadael un dull cysylltu'n agored yn y rhan fwyaf o amgylchiadau. Os bydd y cwsmer yn anabl, byddwn yn sicrhau bod yr un dull cysylltu'n llwybr y gallant fynd arno. Ni ddymunwn rwystro hawliau unigolyn i ddefnyddio'n gwasanaethau'n gyfreithlon ac yn briodol. Bydd unrhyw gyfyngiad ar gyfathrebu i'r dyfodol ond yn rheolaeth ar y ffordd y gellir gwneud y fath gŵynion mewn ffordd nad yw'n effeithio ar staff y CMC.

Dewis olaf fydd gosod unrhyw gyfyngiad ar gysylltu. Bydd y 'drws' yn cael ei adael yn agored bob amser i'r unigolyn dan sylw gysylltu trwy lwybr diffiniedig, ymgynghorydd neu drydydd parti addas os bydd angen mynediad i'n gwasanaethau. Byddwn yn cyfleu hyn yn glir i'r unigolyn dan sylw a byddwn yn ailystyried y sefyllfa os bydd ef/hi'n cytuno cyfathrebu'n briodol.

Sut gallwn gyfyngu ar gyswllt i'r dyfodol

Mae ystod o ddewisiadau ar gael, yn dibynnu ar yr amgylchiadau a'r math o ymddygiad

- Sy’n gofyn i’r achwynydd gysylltu ag aelod(au) o staff a enwyd yn unig;

- Sy’n cyfyngu ar alwadau ffôn i ddiwrnodau ac amserau penodedig, fel y cytunwyd gyda’r achwynydd;

- Sy’n terfynu galwadau ffôn os bydd yr achwynydd yn cadw codi materion yr ydym eisoes wedi ymateb yn llawn iddynt. Byddwn yn esbonio’n gwrtais na allwn roi sylwadau pellach ar y mater a byddwn yn gofyn a oes unrhyw faterion eraill y dymunant eu codi. Os na chodir unrhyw faterion newydd a’u bod yn parhau i godi materion yr ydym eisoes wedi mynd i’r afael â nhw, byddwn yn dweud hynny wrthynt cyn gorffen yr alwad. Yna bydd rhybudd ysgrifenedig yn cael ei anfon, gyda’r bwriad o gyfyngu ar gyfathrebu i’r dyfodol i gyfathrebu ysgrifenedig yn unig;

- Sy’n terfynu galwadau ffôn os aiff yr achwynydd yn ymosodol, yn sarhaus neu’n ddifrïol. Byddwn yn gofyn iddynt yn gwrtais i newid eu hymddygiad, ond os bydd yr ymddygiad yn parhau, byddwn yn dweud wrthynt eto ei fod yn annerbyniol ac yn dod â’r alwad i ben. Yna bydd rheolwr yr aelod o staff dan sylw’n anfon rhybudd ysgrifenedig, gyda’r bwriad o gyfyngu ar gyfathrebu yn y dyfodol i ysgrifenedig yn unig;

- Sy’n cyfyngu ar y materion byddwn yn gohebu arnynt;

- Os bydd yr achwynydd yn anfon swm mawr o ddogfennaeth amherthnasol atom, gallem ddychwelyd y dogfennau hyn. Mewn achosion eithafol, byddwn yn cynghori y bydd dogfennau amherthnasol pellach yn cael eu dinistrio;

- Os ydym eisoes wedi esbonio’n llawn ein rhesymau am benderfyniad a bod yr achwynydd wedi defnyddio’r weithdrefn i ofyn am adolygiad o’r penderfyniad hwnnw, byddwn yn gwrthod ymateb i ohebiaeth bellach nad yw’n codi materion newydd. Bydd yr ohebiaeth yn

cael ei darllen a'i ffeilio ond ni fyddwn yn ei chydnabod oni ei bod yn darparu gwybodaeth neu dystiolaeth newydd neu arwyddocaol yn ymwneud â'r mater;

- Byddwn yn atal negeseuon e-bost os bydd y nifer a hyd y negeseuon a anfonir yn achosi anawsterau i'n proses reoleiddio;
- Ni fyddwn yn ymateb i ohebiaeth sy'n ymosodol neu'n sarhaus a byddwn yn atal negeseuon e-bost sy'n ymosodol neu'n sarhaus;
- Os bydd yr achwynydd yn gwneud nifer fawr o adroddiadau i ni sy'n profi i fod yn ddi-sail, gallem ofyn yn y dyfodol bod honiadau pellach yn cael eu cefnogi gan drydydd parti annibynnol fel Cyngor Ar Bopeth, cynrychiolydd cyfreithiol neu
- eiriolwr, er mwyn sicrhau bod adnoddau ein staff yn y dyfodol yn eu gwario'n gymesur.
- Ni fydd trais corfforol, camdriniaeth eiriol, bygythiadau neu aflonyddwch yn erbyn ein staff yn cael ei oddef a bydd yr heddlu'n cael gwybod amdanynt, a allai benderfynu erlyn.

Herio cyfyngiad ar gyswllt i'r dyfodol

Os bydd unrhyw unigolyn yn dymuno herio penderfyniad a wneir mewn perthynas â'r polisi hwn, gallent wneud hynny trwy ysgrifennu at Bennaeth y Tîm Adolygu Corfforaethol.

Lle mae ymddygiad afresymol yn gysylltiedig â chwyn am addasrwydd meddyg i ymarfer, gweler hefyd ein canllawiau ar ddelio â honiadau blinderus.

Cofnodi'r penderfyniad i gyfyngu ar gyfathrebu o ganlyniad i ymddygiad afresymol

Bydd y Tîm Adolygu Corfforaethol yn cynnal cofrestr o'r cyfyngiadau a roddwyd ar waith, a

fydd yn cael eu hadolygu'n rheolaidd i sicrhau eu bod yn parhau'n berthnasol ac yn gyfoes.

Bydd rhybuddion yn cael eu gosod ar gofnod cyswllt Siebel gan roi gwybod i staff fod cyfyngiad ar gyfathrebu wedi'i roi ar waith.