



Gofal Cymdeithasol **Cymru**
Social Care **Wales**

Gweithredu mewn ffordd agored a gonest pan fydd pethau yn mynd o le: gonestrwydd a dyletswydd broffesiynol

Canllawiau esboniadol i weithwyr
gofal cymdeithasol proffesiynol
sydd wedi cofrestru gyda Gofal
Cymdeithasol Cymru



Noddir gan
Lywodraeth Cymru
Sponsored by
Welsh Government

Dylai'r canllaw yma gael ei ddarllen ar y cyd â'r:

Côd Ymarfer Proffesiynol Gofal Cymdeithasol
Canllawiau ymarfer ar gyfer rheolwyr gofal cymdeithasol
Canllawiau ymarfer ar gyfer gweithwyr cymdeithasol
Canllawiau ymarfer ar gyfer gweithwyr preswyl plant

Manylion cyswllt

Gofal Cymdeithasol Cymru

South Gate House
Wood Street
Caerdydd
CF10 1EW

Ffôn: 0300 3033 444

Minicom: 029 2078 0680

E-bost: gwybodaeth@gofalcymdeithasol.cymru

gofalcymdeithasol.cymru



@GofCymdeithasol

© 2017 Gofal Cymdeithasol Cymru

ISBN: 978-1-911463-40-5

Fersiwn 02

Cedwir pob hawl. Ni cheir atgynhychu unrhyw ran o'r cyhoeddiad hwn na'i gadw mewn system adferadwy na'i drosglwyddo mewn unrhyw ddull na thrwy unrhyw gyfrwng heb ganiatad ysgrifenedig Gofal Cymdeithasol Cymru ymlaen llaw. Dylai ymholiadau am atgynhychu y tu hwnt i'r hyn a ganiateir yn benodol gan y gyfraith gael eu hanfon at Brif Weithredwr Gofal Cymdeithasol Cymru yn y cyfeiriad a roddir uchod.

Fformatau eraill:

Mae'r ddogfen hon ar gael mewn print bras neu fformatau eraill os oes angen.

Mae'r ddogfen hefyd ar gael yn Saesneg.

Cynnwys

| | |
|---|----|
| Gwybodaeth am y canllawiau hyn | 4 |
| Yr hyn y mae Gofal Cymdeithasol Cymru eisoes yn ei ddweud am fod yn agored ac yn onest | 5 |
| Gonestrwydd a dyletswydd broffesiynol | 6 |
| Dweud wrth yr unigolyn ac unioni pethau | 7 |
| Bod yn agored a gonest gyda'ch sefydliad | 8 |
| Dysgu o gamgymeriadau. | 8 |
| Cyfrifoldebau ychwanegol i reolwyr | 9 |
| Dyletswydd gonestrwydd eich sefydliad | 9 |
| Atodiad | 10 |

Gwybodaeth am y canllawiau hyn

Mae'r ddogfen hon yn cyflwyno canllawiau esboniadol ar onestrwydd a dyletswydd broffesiynol i bob gweithiwr gofal cymdeithasol (gweithwyr cymdeithasol, rheolwyr gofal cymdeithasol, gweithwyr gofal preswyl plant) sydd wedi cofrestru gyda Gofal Cymdeithasol Cymru.

Mae Gofal Cymdeithasol Cymru wedi cytuno ar Bolisi ar gyfer Datblygu a Gweithredu Canllawiau Esboniadol i Weithwyr sydd wedi cofrestru gyda Gofal Cymdeithasol Cymru. Mae'r polisi yn nodi o dan ba amgylchiadau y bydd Gofal Cymdeithasol Cymru yn datblygu canllawiau esboniadol i roi mwy o fanylion am yr egwyddorion yn y Canllawiau Ymarfer a'r Côt Ymarfer Proffesiynol.

Roedd gonestrwydd a dyletswydd broffesiynol wedi'i nodi fel maes lle'r oedd angen mwy o ganllawiau. Mae hyn oherwydd bod y Côt Ymarfer Proffesiynol ar gyfer Gofal Cymdeithasol bellach yn nodi'r canlynol: "mae'n rhaid bod yn atebol am ansawdd eich gwaith... mae hyn yn cynnwys bod yn agored a gonest â phobl os yw pethau'n mynd o le, gan gynnwys rhoi esboniad llawn a phrydlon i'ch cyflogwr neu'r awdurdod priodol am yr hyn sydd wedi digwydd" (adran 6.3). Mae'r gofyniad newydd hwn yn y Côt yn deillio'n rhannol o Adroddiad Ymchwiliad Cyhoeddus Ymddiriedolaeth Sefydledig GIG Canolbarth Swydd Stafford (Adroddiad Francis). Roedd adroddiad Francis yn cynnwys 12 argymhelliad, gyda phob un yn ymwneud â bod

yn agored, yn dryloyw a gonest, ac yn gofyn am adolygiad o godau a chanllawiau proffesiynol i wneud y gofynion yn eglur.

Bydd y canllawiau yn adnodd ymarferol i helpu gweithwyr proffesiynol yn eu gwaith. Y bwriad yw cefnogi gweithwyr proffesiynol i ddarparu gwasanaethau o ansawdd uchel, gan weithio ochr yn ochr ag unigolion a bodloni dyheadau Deddf Gwasanaethau Cymdeithasol a Llesiant (Cymru) 2014 a Deddf Rheoleiddio ac Arolygu Gofal Cymdeithasol (Cymru) 2016. Mae yna ddisgwyliad cyfatebol y bydd cyflogwyr yn hyrwyddo diwylliant agored a theg yn y gweithle, gyda phwyslais ar wella a dysgu o gamgymeriadau.

Nid yw'r ddogfen hon yn ceisio diffinio trothwy ar gyfer camgymeriadau 'difrifol' pan fydd y ddyletswydd gonestrwydd yn berthnasol: disgwylir diwylliant agored a gonest bob amser, er y cydnabyddir y bydd yr ymateb yn gymesur i'r hyn sydd wedi digwydd. Er bod y ddogfen hon yn canolbwyntio ar onestrwydd yng nghyd-destun pan fydd pethau'n mynd o le, dylid cydnabod bod ymddygiad agored a gonest yn werthoedd pwysig ym mhob ymwneud proffesiynol.

Yr hyn y mae Gofal Cymdeithasol Cymru eisoes yn ei ddweud am fod yn agored ac yn onest

Yn adran 6.3 o'r Côt Ymarfer Proffesiynol Gofal Cymdeithasol rydym yn dweud:

Rhaid i chi fod yn atebol am ansawdd eich gwaith... mae hyn yn cynnwys bod yn agored a gonest â phobl os yw pethau'n mynd o le, gan gynnwys rhoi esboniad llawn a phrydlon i'ch cyflogwr neu'r awdurdod priodol am yr hyn sydd wedi digwydd.

Yn y canllawiau ymarfer rydym yn dweud:

Os ydych chi neu'ch staff yn gwneud camgymeriad, rhaid i chi ymddwyn yn agored ac yn onest, gan gynnwys rhoi eglurhad llawn o'r hyn sydd wedi digwydd yn syth i'ch rheolwr neu'ch cyflogwr. Dylech fod yn barod i fyfyrrio ar eich camgymeriadau a dysgu gwersi.

Yn y canllawiau esboniadol hyn (sydd angen eu darllen ar y cyd â'r Côt Ymarfer a'r Canllawiau Ymarfer sy'n berthnasol i'ch swydd) rydym yn egluro ac yn ehangu ar sut y gall gweithwyr gofal cymdeithasol roi'r safonau hyn ar waith. Bydd methiant difrifol neu barhaus i ddilyn y canllawiau esboniadol hyn yn peryglu eich cofrestrriad.

Gonestrwydd a dyletswydd broffesiynol¹

Fel gweithiwr gofal cymdeithasol proffesiynol mae'n rhaid i chi fod yn agored a gonest gydag unigolion² pan fo rhywbeth sy'n mynd o le gyda'u gofal neu eu cymorth yn cael, neu sydd â photensial i gael, effaith andwyol ar eu lles. Mae hyn yn golygu bod rhaid i chi:

- ddweud wrth yr unigolyn (neu ofalwr, teulu neu eiriolwr yr unigolyn lle bo'n briodol) pan fo rhywbeth wedi mynd o le
- ymddiheuro i'r unigolyn (neu ofalwr, teulu neu eiriolwr yr unigolyn lle bo'n briodol)
- egluro i'r unigolyn (neu ofalwr, teulu neu eiriolwr yr unigolyn lle bo'n briodol) beth yw canlyniadau'r hyn sydd wedi digwydd
- atgoffa'r unigolyn (neu ofalwr, teulu neu eiriolwr yr unigolyn lle bo'n briodol) am ei hawl i wneud cwyn
- chynnwys yr unigolyn wrth benderfynu ar gamau priodol i wneud pethau'n iawn, lle bo'n bosibl.

Mae'n rhaid i chi wneud y canlynol hefyd:

- bod yn agored a gonest gyda'ch rheolwr, cyflogwr a sefydliadau perthnasol, a chymryd rhan mewn ymchwiliadau ac adolygiadau pan fo angen
- trafod a chytuno ar gamau gyda'ch rheolwr neu'ch cyflogwr i wneud pethau'n iawn, gan gynnwys dweud wrth yr unigolyn beth sydd wedi mynd o le ac ymddiheuro
- bod yn agored a gonest gyda'ch cyrff rheoleiddio, gan fynegi pryderon lle bo'n briodol
- cefnogi ac annog gweithwyr proffesiynol eraill i fod yn agored a gonest ac i fynegi eu pryderon.

Ni ddylech rwystro cydweithiwr rhag mynegi ei bryderon na cheisio ei argyhoeddi i beidio â mynegi ei bryderon.

¹ Diffiniad o 'onestrwydd' yn y ddogfen hon – gwirfoddoli'r holl wybodaeth berthnasol i bersonau sydd wedi, neu a allai fod wedi eu niweidio gan ddarpariaeth y gwasanaethau, waeth a ofynnwyd am y wybodaeth ai peidio, a waeth a wnaed cwyn neu adroddiad am y ddarpariaeth honno. Daw'r diffiniad hwn o Adroddiad Ymchwiliad Cyhoeddus Ymddiriedolaeth Sefydledig GIG Canolbarth Swydd Stafford, 2013.

² Yn y ddogfen hon mae'r term 'unigolyn' yn cyfeirio at y person y mae'r gweithiwr gofal cymdeithasol proffesiynol yn ei gefnogi neu'n gofalu amdano yn eu gwaith, boed yn blentyn, person ifanc neu'n oedolyn.

Dweud wrth yr unigolyn ac unioni pethau

Pan fyddwch chi'n sylweddoli bod rhywbeth wedi mynd o le (gweler yr atodiad am enghreifftiau) dylech chi wneud popeth posibl yn syth i unioni pethau. Dylech chi neu rywun o'ch tîm siarad â'r unigolyn os yw'ch rheolwr neu'ch cyflogwr yn cytuno â hynny. Mewn rhai achosion, gall fod yn ddefnyddiol i aelod o'r tîm a rheolwr siarad â'r unigolyn gyda'i gilydd. Os ydych chi'n ansicr ynglŷn â phwy ddylai siarad â'r unigolyn, a pha bryd, dylech chi ofyn am gyngor eich rheolwr neu uwch gydweithwyr priodol.

Gan ddefnyddio iaith y gall yr unigolyn ei deall ac mewn ffordd sensitif³, dylech rannu popeth rydych chi'n ei wybod ac y credwch sy'n wir am yr hynaeth o le a beth yw'r canlyniadau tebygol. Dylech egluro os oes unrhyw ymchwiliad yn cael ei gynnal a phryd y disgwylir y canlyniadau.

Dylech ymddiheuro i'r unigolyn am yr hyn a ddigwyddodd. Nid yw ymddiheuriad yn golygu cymryd cyfrifoldeb cyfreithiol. Ond mae gan yr unigolyn hawl i gael ymddiheuriad gan aelod mwyaf priodol y tîm. Petai'r digwyddiad dan sylw yn arwain at gyhuddiad o anaddasrwydd i ymarfer, mae'n berthnasol nodi y gall panel addasrwydd i ymarfer ystyried ymddiheuriad fel tystiolaeth o ddirnadaeth. Dylech gofnodi manylion eich ymddiheuriad yng nghofnodion yr unigolyn.

Lle mae hynny'n bosibl, dylai'r unigolyn fod yn rhan o benderfynu sut i fynd ati i unioni pethau. Rhaid cydnabod y gallech fod angen mwy nag un sgwrs a bod angen rhoi amser i'r unigolyn ystyried ei opsiynau a derbyn cyngor.

Dylai'r unigolyn gael gwybod â phwy y dylai gysylltu os oes ganddo ragor o gwestiynau neu bryderon, neu os yw am siarad â rhywun ar lefel uwch, neu angen cymorth. Dylech sicrhau bod ganddo'r wybodaeth am sut i wneud cwyn, cael eiriolaeth annibynnol a pha gymorth arall sydd ar gael. Dylech chi sicrhau bod unigolion yn derbyn cyngor ar sut i fanteisio ar y cymorth hwn os oes angen.

³ This includes taking account of communication preference and need as well as the 'active offer' of services in Welsh

Bod yn agored a gonest gyda'ch sefydliad

Pan fydd rhywbeth yn mynd o le gyda gofal a chymorth unigolyn, mae'n hanfodol bod adroddiad yn cael ei wneud ar unwaith er mwyn cytuno ar gamau gweithredu, dysgu gwersi ac amddiffyn unigolion yn y dyfodol. Dylech ddilyn y polisi sy'n berthnasol i'r hyn sydd wedi digwydd yn eich sefydliad, er enghraifft, polisi iechyd a diogelwch, polisi adrodd, polisi diogelwch ac ati.

Yn yr un modd, dylech fod yn agored a gonest gyda'ch sefydliad am 'achosion y bu bron iddynt

ddigwydd', h.y. achosion oedd â'r potensial i achosi niwed ond na ddigwyddodd hynny. Gall digwyddiadau o'r fath fod yn gyfleoedd pwysig i ddysgu gwersi ac atal niwed yn y dyfodol.

Os ydych chi'n ansicr am eich rôl neu sut i ymdrin â chamgymeriad neu 'achos y bu bron iddo ddigwydd' dylech ofyn am gymorth gan reolwr neu uwch gydweithiwr arall yn eich sefydliad.

Dysgu o gamgymeriadau

Mae'n rhaid i chi gymryd rhan mewn ymchwiliadau ac adolygiadau o'r safonau a pherfformiad eich gwaith a'ch tîm, gan weithio'n galed i wella'r gwasanaeth.

Mae'n rhaid i chi ddefnyddio goruchwyliaeth, arfarnu a chyfleoedd datblygu staff i fyfyrion ar eich ymarfer ac ymarfer eich tîm er mwyn dysgu a gwella.

Mae'n rhaid i chi wrando ar safbwyntiau a phrofiadau'r unigolion rydych chi'n darparu cymorth a gofal iddynt yn eich gwaith a dysgu ganddynt.

Cyfrifoldebau ychwanegol i reolwyr

Os ydych chi'n gyfrifol am arwain, rheoli, goruchwylio, mentora neu gefnogi gweithwyr gofal cymdeithasol eraill, mae'n rhaid i chi hyrwyddo gofynion bod yn agored a gonest fel y maent yn cael eu disgrifio yn y canllawiau hyn a mynd i'r afael ag unrhyw bryderon. Mae'n rhaid i chi wneud popeth o fewn eich gallu i annog diwylliant agored a dysgu yn y gweithle.

Mae'n rhaid i chi hyrwyddo ymwybyddiaeth o'r Côd Ymarfer Proffesiynol gan unigolion sy'n defnyddio'r gwasanaeth.

Dylech sicrhau bod y staff yr ydych yn rheolwr llinell arnynt yn derbyn y trefniadau sefydlu, cymorth, goruchwyliaeth a chyfleoedd datblygu

staff sydd eu hangen arnynt i wybod beth sy'n ddisgwyliedig ohonynt ac i ddarparu gwasanaeth diogel o safon uchel.

Dylech sicrhau bod camgymeriadau'n destun ymchwiliad trylwyr, diduedd a phriodol yn unol â pholisïau'r sefydliad a gofynion cyfreithiol. Dylech gofnodi, gweithredu a monitro argymhellion ar gyfer gwella sy'n codi o'r ymchwiliadau.

Os yw gwaith monitro'n nodi camgymeriadau ailadroddus rhaid i chi gymryd camau priodol.

Dyletswydd gonestrwydd eich sefydliad

Mae gan bob sefydliad gofal cymdeithasol ddyletswydd i gefnogi staff fel y gallant roi gwybod am ddigwyddiadau andwyol a'u cofnodi, a chefnogi staff i fod yn agored a gonest er mwyn cyfrannu at ymchwiliadau a datblygu arferion gorau. Os nad oes gan eich sefydliad systemau priodol dylech siarad â'ch

rheolwr neu'ch cyflogwr. Os nad yw'r rhai sy'n gyfrifol yn cymryd camau gweithredu digonol dylech ofyn am gyngor annibynnol gan gorff rheoleiddio neu gynghori priodol.

D.S. Noder: mae canllawiau ymarfer Gofal Cymdeithasol Cymru sy'n berthnasol i'ch swydd yn cynnwys canllawiau ychwanegol a pherthnasol ar Fynegi Pryderon a Gweithredu arnynt.

Dylech fod yn gyfarwydd â'r polisiau a'r gweithdrefnau perthnasol yn eich gweithle ar gyfer mynegi pryderon e.e. Polisi Aflonyddu a Bwlio yn y Gweithle, Polisi Diogelu, Polisi Chwythu'r Chwiban, polisiau Cydraddoldeb ac Amrywiaeth.

Atodiad

Beth all fynd o'i le gyda gofal a chymorth unigolyn?

Yn y canllawiau hyn, mae gonestrwydd a dyletswydd broffesiynol yn berthnasol pan fo rhywbeth yn mynd o le gyda gofal neu gymorth yr unigolyn sydd yn cael, neu sydd â photensial i gael, effaith andwyol ar les yr unigolyn.

Gall pethau fynd o le hyd yn oed pan fo gwasanaethau'n cael eu cynnal a'u rheoli'n dda: gall y canlyniadau amrywio o anghyfleustra bychan i oblygiadau difrifol, hirdymor i fywyd yr unigolyn.

Gall pethau fynd o le yn sgil camau gweithredu neu ddiffyg gweithredu gan weithiwr gofal cymdeithasol proffesiynol neu aelod arall o'r tîm. Er nad yn rhestr gynhwysfawr, dyma enghreifftiau o'r hyn a allai fynd o le:

- rhoi'r wybodaeth anghywir
- colli eiddo unigolyn
- torri cyfrinachedd
- camgymeriadau gyda meddyginiaeth
- torri polisi a chanllawiau'r sefydliad, e.e. ar ddefnyddio ymyrraethgorfforol ataliol
- ddim yn defnyddio cyfarpar yn briodol
- ddim yn trosglwyddo gwybodaeth bwysig i gydweithiwr neu reolwr
- ddim yn gweithredu a mynd i'r afael â phryderon a fynegwyd gan unigolyn
- safonau gofal personol annigonol
- ddim yn rhoi gwybod am bryderon diogelu a welwyd neu a ddatgelwyd ac ati.