ATODIAD E - YMDDIHEURO’N YSTYRLON

Mae’n hanfodol bwysig bod y defnyddiwr gwasanaeth / yr un sy’n gweithredu ar ei ran yn derbyn ymddiheuriad diffuant mewn modd amserol sy’n glir ac wedi ei wneud mewn ffordd bendant. Y nod yma yw rhoi sylw i’r angen am wybodaeth, egluro beth sydd wedi digwydd a rhoi cyfle i’r derbynnydd brosesu’r hyn sydd wedi digwydd mewn amgylchedd cefnogol.

Paratoi

Mae’n hanfodol cymryd amser i baratoi ar gyfer y cyfathrebu gyda’r defnyddiwr gwasanaeth/yr un sy’n gweithredu ar eu rhan ac unrhyw aelod o’r teulu. Cynlluniwch beth rydych chi’n mynd i’w ddweud a thrafod hyn gyda chydweithiwr neu rywun ar lefel uwch na chi. Gwnewch yn siŵr bod gennych chi ddigon o amser ac nad oes unrhyw beth yn tynnu eich sylw nac yn debygol o darfu arnoch chi. Mae bod yn ‘bresennol’ yn feddyliol a gallu canolbwyntio yn rhan bwysig iawn o’ch paratoadau. Meddyliwch hefyd am anghenion y defnyddiwr gwasanaeth/yr un sy’n gweithredu ar ei ran – pa wybodaeth sydd ei hangen arnynt a sut a pha gefnogaeth sydd ei hangen arnynt? (Trowch at adran 7 y ddogfen cyfarwyddyd ar onestrwydd).

Beth sydd wedi digwydd (byddwch yn glir beth sy’n hysbys a beth sydd ddim yn hysbys eto), **Pwy** sydd yn y sefyllfa orau i ddarparu’r wybodaeth hon, **Pryd** yw’r adeg orau i gyflawni hyn a **Sut** rydych chi’n bwriadu cyflawni hyn. Mae’n bwysig cydnabod mai pwrpas y broses ymchwilio yw ‘**Pam** mae hyn wedi digwydd’ ac nad yw fel arfer yn rhan o’r ymddiheuriad ar y cam cynnar hwn. Er hynny, mae’n gyffredin i Ddefnyddwyr Gwasanaeth/pobl sy’n gweithredu ar eu rhan ofyn hyn ar hyn o bryd. Mae’n dderbyniol bod yn onest a dweud nad ydych chi’n siŵr o hynny ar y pryd.

Cyflawni

Rydych yn rhoi ‘newyddion drwg’ i ddefnyddiwr gwasanaeth/unigolyn sy’n gweithredu ar ei ran, ac weithiau maent yn ymwybodol o niwed annisgwyl neu anfwriadol ond nid ydynt yn llwyr ymwybodol o’r amgylchiadau neu gallant fod yn anymwybodol o’r canlyniad niwed anfwriadol neu annisgwyl sydd wedi digwydd. Byddwch yn glir ac yn ffeithiol ac osgowch ddefnyddio jargon. Dechreuwch drwy gyflwyno pwy ydych chi a gwneud yn siŵr gyda phwy rydych chi’n siarad a phwy arall sy’n bresennol.

Eglurwch y rheswm pam eich bod yn siarad â nhw.

Rhowch wybod i’r Defnyddiwr Gwasanaeth am y niwed anfwriadol neu annisgwyl a’r hyn y gwyddys ei fod wedi digwydd. Dangoswch fod yr amgylchiadau a’r effaith ar y sawl yr effeithir arno yn cael eu deall e.e. ‘ni chawsoch wybod beth oedd yn digwydd’

Derbyniwch a chydnabyddwch beth ddylai fod wedi digwydd ‘Dylem fod wedi egluro’n union beth oedd yn mynd i ddigwydd i chi’

ATODIAD E – YMDDIHEURO'N YSTYRLON **(Parhad)**

Ymddiheurwch yn ddidwyll gydag empathi, gan ddefnyddio iaith eich corff a geiriau'n ofalus i atgyfnerthu natur ddiffuant yr ymddiheuriad, e.e. Mae'n ddrwg gennyf fod hyn wedi digwydd i chi / mae'n ddrwg iawn gennyf am eich profiad / rwy'n ymddiheuro'n ddiffuant am y trallod a'r dioddefaint mae hyn wedi ei achosi i chi a'ch teulu.

Dylech **bersonoli'r** ymddiheuriad yn hytrach na mynegi gofid cyffredinol am y digwyddiad ar ran y Sefydliad neu rywun arall gan nad yw hyn yn golygu eich bod yn cymryd cyfrifoldeb personol.

Caniatewch amser i'r defnyddiwr gwasanaeth a'r rhai sy'n bresennol brosesu'r hyn rydych chi wedi ei ddweud. Gofynnwch iddynt a ydynt yn deall beth rydych chi wedi ei ddweud wrthyn nhw?

Gofynnwch iddynt a oes ganddynt unrhyw gwestiwn. Dangoswch barch tuag at gwestiynau ac ymatebwch iddynt mewn ffordd sensitif.

Esboniwch gamau nesaf y Drefn Dyletswydd Gonestrwydd – llythyr ysgrifenedig mewn dau ddiwrnod gwaith yn cadarnhau'r sgwrs heddiw a rhagor o wybodaeth am y broses arfaethedig ar gyfer adolygu digwyddiadau.

Nid yw ymddiheuro yn gyfystyr â derbyn bai, beiusrwydd nac atebolrwydd cyfreithiol. Trowch at adran 7e y canllawiau i gael rhagor o fanylion.

Gall y bobl sy'n cael y math hwn o newyddion ddangos y sbectrwm cyfan o ymatebion a rhaid i chi fod yn barod a chynllunio sut rydych chi'n mynd i ymateb i'r rhain. Gwnewch yn siŵr eich bod yn ddiogel a, lle bo hynny'n bosibl, mae bob amser yn ddefnyddiol cael cydweithiwr gyda chi.

Dewch â'r sgwrs i ben mewn modd sensitif gan ddod â phethau i ben yn naturiol.

e.e. Mae'n wirioneddol ddrwg gen i fod hyn wedi digwydd i chi, ac rydw i'n mynd i ganfod beth ddigwyddodd a dod yn ôl atoch chi. Yn y cyfamser, fy manylion cyswllt/eich manylion cyswllt yw ...... Mae croeso i chi gysylltu â mi os bydd gennych chi gwestiynau yn ystod y cyfnod hwn. Byddaf hefyd yn dilyn ein sgwrs gyda llythyr yn nodi popeth y mae angen i chi ei wybod am y weithdrefn dyletswydd gonestrwydd a'r camau nesaf y byddwn yn eu cymryd.

Dogfennau

Yn unol â Rheoliad 9 Rheoliadau Gweithdrefn Gonestrwydd (Cymru) 2022, rhaid cadw cofnodion ysgrifenedig o'r defnydd o'r weithdrefn dyletswydd gonestrwydd. Mae hyn yn cynnwys cofnodi'r ymddiheuriad. Argymhellir bod y sgwrs yn cael ei chofnodi'n ofalus ar gofnod gofal y claf ac ar gofnod y digwyddiad drwy Datix Cymru er mwyn i eraill sy'n ymwneud â'r gofal clinigol neu'r adolygiad o'r digwyddiad allu gweld bod ymddiheuriad