

Deintyddfa Channings

Cyflwyniad

Yma yn Neintyddfa Channings, rydym yn gweithredu polisi dim goddefgarwch i unrhyw gleifion neu aelodau o'r cyhoedd sy'n arddangos ymddygiad treisgar, ymosodol neu fygythiol tuag at unrhyw aelod o staff.

Mae'r polisi hwn ar gyfer amddiffyn yr holl staff, ond hefyd ar gyfer amddiffyn cleifion eraill, eu teuluoedd ac ymwelwyr. Er mwyn sicrhau y cedwir at y dull dim goddefgarwch hwn, mae'n hanfodol bod polisiâu a gweithdrefnau cadarn ar waith.

Ym mis Ionawr 2000 cyhoeddodd yr Adran Iechyd ganllawiau i Awdurdodau Iechyd i gyflwyno mentrau lleol fel rhan o Ymgyrch Dim Goddefgarwch sy'n mynd i'r afael ag unrhyw ddigwyddiad lle mae darparwr gofal sylfaenol, neu ei staff yn agored i ymddygiad treisgar neu ymosodol. Yn ogystal â bod â'r hawl i amddiffyn eu hunain, mae dyletswydd ar ddarparwyr gofal sylfaenol, fel cyflogwyr, i ddiogelu eu staff ac fel darparwyr gwasanaeth cyhoeddus, y rhai sydd â rheswm dros fod ar eu safle.

Sefydlodd yr Adran Iechyd y diffiniad canlynol ar gyfer trais/cam-drin:

"Unrhyw ddigwyddiad lle mae darparwr gofal sylfaenol, neu ei staff, yn cael eu cam-drin, eu bygwth neu unrhyw ddigwyddiad lle mae staff yn destun ymosodiad, a lle y mae perygl amlwg neu ddealedig i'w diogelwch, lles, neu iechyd, a hynny mewn amgylchiadau yn ymwneud â'u gwaith.

Nid yw'r diffiniad yn diffinio trais yn union fel ymosodiad corfforol ond mae hefyd yn cynnwys bygythiadau sy'n herio "diogelwch, lles neu iechyd staff".

Mae'r rhan fwyaf o gleifion yn ymddwyn mewn ffyrdd derbyniol neu hylaw, ond mae nifer yr achosion o ymosodiadau rhy ymosodol neu dreisgar yn y gofal iechyd sylfaenol yn cynyddu.

Mae'r practis yn cydnabod y gall fod rhesymau cyfrannol i gleifion ymddwyn mewn ffyrdd anodd neu heriol, fodd bynnag, pan fydd hyn yn troi i fod yn ymddygiad ymosodol neu'n drais, bydd y practis yn defnyddio dull dim goddefgarwch.

Nod Deintyddfa Channings yw darparu gofal iechyd o ansawdd uchel a byddwn yn trin pob claf â pharch ac urddas. Yn gyfnewid am hynny, rydym yn disgwyl i'n holl staff gael eu trin â pharch. Ni fyddwn yn goddef iaith ymosodol nac ymddygiad ymosodol a bygythiol yn erbyn unrhyw aelod o staff. Gall ymddygiad o'r fath arwain at wrthod mynediad i'r troseddwr i'r practis a/neu fesurau pellach fel y bo'n briodol.

Nodau ac Amcanion

Nodau ac amcanion y polisi hwn yw:

- Sicrhau bod prosesau digonol ar waith i ddiogelu staff a chleifion;

Dyddiad adolygu: Ionawr 2023
Ionawr 2024

Dyddiad i'w adolygu:

Delio â chleifion treisgar neu ymosodol

- Sicrhau bod staff yn gwbl ymwybodol o'u cyfrifoldebau wrth ddelio â chleifion treisgar neu ymosodol;
- Sicrhau bod staff yn gwbl ymwybodol o'u hawliau pan fydd yn rhaid iddynt ddelio â digwyddiadau o'r fath.

Claf Ymosodol

Beth yw claf ymosodol?

Mae'r Awdurdod Gweithredol Iechyd a Diogelwch yn diffinio trais sy'n gysylltiedig â gwaith fel:

'Unrhyw ddigwyddiad lle mae person yn cael ei gam-drin, ei fygwth neu ei ymosod arno mewn amgylchiadau sy'n ymwneud â'i waith.'

Gallai hyn fod gan glaf (gofalwr/perthynas/ffrind) sy'n arddangos un neu fwy o'r patrymau ymddygiad canlynol:

- Ar lafar yn ymosodol, yn sarhaus, neu'n fygythiol yn ei ymddygiad tuag at staff;
- Bygwth trais corfforol neu arddangos neu grybwyll gwrthrychau y gellir eu defnyddio fel arf;
- Gweiddi, codi lleisiau, sarcaswm, pwyntio bysedd;
- Gwneud galwadau gormodol a/neu gynnal disgwyliadau penodol a methu â derbyn bod y rhain yn afresymol (e.e. eisiau apwyntiad ar unwaith a bod yn ymosodol pan nad yw hyn yn bosibl);
- Rhegi, defnyddio iaith wahaniaethol, neu boeri;
- Mynnu bod aelod o staff yn cael ei ddiswyddo neu ei ddisgyblu;
- Mynnu bod triniaeth yn cael ei wneud ar alw pan eglurwyd eisoes nad yw hyn yn bosibl.

Asesiad Risg

Mae hyn yn golygu bod tîm y practis yn "cerdded trwy" logisteg unrhyw ardaloedd cyffredin fel y dderbynfa a'r coridorau, a nodi cynllun(iau) dianc a phrotocol botwm panig. Dylai pob clinigwr fod yng nghwmni aelod arall o staff (hebryngwr) wrth weld claf.

Mae'r canlynol yn cael eu hystyried yn ystod yr asesiad risg:

- risgiau cyffredinol i staff gan gleifion, defnyddwyr gwasanaeth a'u perthnasau neu ymwelwyr;
- risgiau sy'n gysylltiedig â dyluniad yr amgylchedd gwaith, h.y. cynllun ystafelloedd, drysau y gellir eu cloi;
- llwybrau dianc, systemau larwm, mynediad i gar yn enwedig yn y nos;
- risgiau sy'n gysylltiedig â gweithio ar ei ben ei hun (mae'r Cyngor Deintyddol Cyffredinol yn nodi mai dim ond ar gyfer amgylchiadau eithriadol y dylid derbyn gweithio'n unigol heb gydweithwyr eraill, e.e. delio ag argyfyngau y tu allan i oriau);
- adnabod a phrofi cyfarwyddiadau, gwybodaeth a hyfforddiant priodol;
- adnabod, cytuno a phrofi trefniadau cymorth diogelwch (e.e. CCTV).

Dyddiad adolygu: Ionawr 2023
Ionawr 2024

Dyddiad i'w adolygu:

Delio â chleifion treisgar neu ymosodol

Delio â Chlaf Ymosodol

Gall cleifion fod yn ymosodol am amryw resymau, ac mae'n syniad da ceisio tawelu'r sefyllfa cyn gynted â phosibl, gan y gallai hyn atal digwyddiad. Mae bod yn ufudd i gleifion/perthnasau yn aml yn arwydd cyntaf bod sefyllfa anodd/llawn tensiwn ar fin digwydd.

Mae defnyddio sgiliau rhyngpersonol priodol mewn sefyllfaoedd a allai fod yn anodd yn hanfodol.

Gall arsylwi ar y claf / cleient helpu i ragweld pryd y gall ymddygiad ymosodol ddigwydd. Dyma rai o'r arwyddion i chwilio amdanynt:

- Syllu, digryndod, syllu anghyfforddus.
- Cyhyrau llawn tensiwn; llinell gên llawn tensiwn.
- Mynegiant yr wyneb
- Person yn edrych yn barod i symud yn gyflym
- Bysedd neu amrannau yn aflonydd
- Cerdded o gwmpas, safiad anghyfforddus, eistedd/sefyll yn wahanol
- Di-ddweud wrth agosáu
- Newid llais traw, sain neu dôn, defnyddio sarhadau, geiriau anwedus, neu fygythiadau
- Chwysu
- Cynnydd yng nghyfradd anadlu
- Dagrau (crio)
- Arf tramgyddus yn cael ei gario neu'n weladwy

Ar ôl cydnabod arwyddion o'r fath ac asesu potensial trais yn digwydd, efallai y bydd staff yn teimlo eu bod yn gallu gwasgaru'r sefyllfa trwy ddefnyddio rhai o'r ymddygiadau canlynol:

- Mabwysiadu dull empathig, deallgar, a cheisio dangos rhyw gysylltiad â safbwynt y person arall – "*Gallaf weld pam eich bod wedi cynhyrfu am hynny*";
- Defnyddiwch NLP gweithredol (rhaglennu niwro-ieithyddol) – dweud cyfran fach o frawddeg yn ôl i'r claf yng ngeiriau'r claf ei hun;
- Osgoi gwrthdaro, peidiwch â dadlau ond peidiwch â chytuno i wobrwyo ei ymddygiad gwael;
- Siarad a sefyll yn dawel gydag osgo agored, ond bob amser yn aros yn bwyllog ac yn barod i symud i ffwrdd;
- Peidiwch â symud yn agosach at y claf, hyd yn oed os yw'n siarad mewn sibrydion;
- Ceisiwch dynnu sylw'r person oddi wrth achos pryder uniongyrchol trwy newid y sgwrs – prynwch amser i feddwl, cynllunio, i gael cymorth - os yn bosib, gofynnwch i'r claf gael sedd "*tra byddaf yn mynd i weld beth alla i ei wneud i'ch helpu chi*" – mae hyn yn prynu amser ac yn caniatáu i chi feddwl am eich opsiynau;
- Siarad yn glir, yn gyfartal ac yn araf a pheidiwch â rhoi'r gorau i siarad o reidrwydd oherwydd nad yw'r person arall yn ateb;
- Hyd yn oed os yw'r person arall yn uchel iawn, peidiwch â chodi eich llais;
- Ceisiwch nodi ffynhonnell y broblem sy'n peri pryder, cydnabod hyn a chynnig help os yn bosibl;

Delio â chleifion treisgar neu ymosodol

- Peidiwch ag anghytuno lle nad yw'n angenrheidiol;
- Peidiwch â rhoi gorchmynion na defnyddio statws neu awdurdod fel bygythiad, cofiwch iaith eich corff;
- Peidiwch byth â gwneud addewidion na ellir eu cadw;
- Peidiwch byth â gwobrwyo ymddygiad ymosodol;
- Peidiwch â gwneud bygythiadau;
- Byddwch yn effro ac yn anfon cymorth lle bo angen;
- Bod yn barod i adael y sefyllfa os oes angen er mwyn osgoi anaf;
- Os yw'n parhau â'i ymddygiad ymosodol, dylai'r aelod staff fod yn glir wrth ddweud wrtho na fydd yn cael ei drin nes iddo dawelu;
- "*Mae'n ddrwg gen i (defnyddiwch enw ymosodwr yma os yw'n hysbys), nid ydym yn delio â phobl sy'n ymosodol. Mi fydda i'n trio dy helpu di ond rhaid i ti *stopio gweiddi/ *stopio rhegi/*stopio bod yn ymosodol, neu fydda i ddim yn gallu delio gyda ti*";
- Cadwch yn dawel ac yn glir a daliwch ati i ailadrodd bod yr ymddygiad yn annerbyniol. Mynnu eich bod yn ceisio helpu ond ni allwch wneud hynny nes ei fod yn tawelu.
 - Er enghraifft, peidiwch â rhoi beth mae wedi gofyn amdano i'r ymosodwr ddod â'r sefyllfa i ben ar unwaith, nac i'r clinigwr gytuno i weld y claf "i'w cadw'n dawel". Mae hyn yn unig yn gosod cynsail a fydd yn ailadrodd yn y dyfodol ac yn gosod enghraifft wael i wylwyr.
- Ni ddylai staff fyth ynysu eu hunain gyda chlaf a allai fod yn dreisgar. Gall yr ail aelod o staff ofyn i gleifion eraill (os o gwbl) gamu'n ôl tra bod y claf presennol yn cael ei drin;
- Os bernir ei fod yn briodol, gofynnwch i aelod uwch o staff siarad â'r claf, gan gadw'n dawel unwaith eto a phwysleisio eich bod yn ceisio helpu. Os yw'n bosibl, symudwch y claf i ochr y ddesg wrth ystyried peidio ag ynysu'r aelod o staff neu ganiatáu i'r claf gael mynediad i'r derbynnydd/derbynfya.
- Os yw'r ymosodwr yn gwrthod tawelu neu'n gwrthod gadael pan ofynnir iddo wneud hynny, dylai'r asesiad risg fod wedi nodi'r trefniadau diogelwch ychwanegol a fydd yn dod i rym ar yr adeg hon.

Cleifion Treisgar

Mae delio â chlaf treisgar yn gofyn am ymateb llawer mwy uniongyrchol.

Cyn gynted ag y bydd claf yn troi'n dreisgar, yna mae'n rhaid gweithredu ar unwaith, fel a ganlyn:

- Camwch yn ôl oddi wrth y claf;
- Galwch am help (botwm panig);
- Ystyriwch neu ddefnyddio cynllun(iau) dianc;
- Ffoniwch yr heddlu. Unwaith y bydd trais yn digwydd, mae'n drosedd;
- Os oes cleifion eraill yn agos, yna mae dyletswydd i'w diogelu. Os yw'n bosibl, symudwch / rhowch gyfarwyddiadau i gleifion eraill sy'n aros i symud i ran arall o'r ardal aros neu ystafell arall i ffwrdd o'r sefyllfa.

Cefnogaeth staff yn dilyn digwyddiad treisgar neu ymosodol

- Dylai staff sy'n ymwneud yn uniongyrchol â'r digwyddiad siarad drwy'r digwyddiad ar sail un i un gyda *Kenneth Chow*;

Dyddiad adolygu: Ionawr 2023
Ionawr 2024

Dyddiad i'w adolygu:

Delio â chleifion treisgar neu ymosodol

- Dylai staff nad ydynt yn rhan o'r digwyddiad gael eu hysbysu am y digwyddiad;
- Dylid adolygu'r polisi yng ngoleuni'r digwyddiad i'w ddiweddarau gydag unrhyw bwyntiau/newidiadau dysgu ychwanegol sy'n angenrheidiol;
- Yn dilyn digwyddiad o drais, dylai'r practis gynnal cyfarfod digwyddiad sylweddol i benderfynu a ddylid tynnu'r claf oddi ar y rhestr;
- Os yw'r claf i gael ei dynnu oddi ar y rhestr, yna dylai'r practis nawr ddilyn y weithdrefn ar gyfer cael gwared ar gleifion.

Tynnu Claf o Restr y Practis oherwydd Trais neu Ymddygiad ymosodol

Mewn amgylchiadau prin, gall yr ymddiriedolaeth rhwng y practis a chlaf chwalu, ac efallai y bydd angen dod â'r berthynas broffesiynol i ben.

Er enghraifft, gall hyn ddigwydd os yw claf wedi bod yn dreisgar i aelod o staff, wedi dwyn o'r safle, neu wedi ymddwyn yn anystyriol neu'n afresymol yn gyson.

Os yw cleifion wedi bod yn dreisgar i unrhyw aelod o staff y practis neu wedi bygwth diogelwch staff, rhaid adrodd am y digwyddiad i'r heddlu ar unwaith. O dan yr amgylchiadau hyn, gall y practis hysbysu'r Bwrdd Iechyd Lleol a gofyn am gael gwared ar unwaith.

Hyd yn oed o dan yr amgylchiadau hyn, dylai'r practis hysbysu'r claf o'r rhesymau sy'n arwain at dynnu oddi ar y rhestr ymarfer, oni bai bod un neu fwy o'r canlynol yn berthnasol:

- byddai'n niweidiol i iechyd meddyliol neu gorfforol y claf;
- byddai'n rhoi staff practis neu gleifion mewn perygl;
- ni fyddai'n rhesymol ymarferol gwneud hynny.

Mae'n ofynnol i'r practis gofnodi hyn yng nghofnodion y claf a nodi'r amgylchiadau sy'n arwain at gael ei symud. Ni ddylid tynnu aelodau'r teulu oddi ar ein rhestr o gleifion, oni bai bod bygythiad i'r feddygfa gan y cyn-glaf o ganlyniad i gadw'r cleifion hyn ymlaen.

Pan ddaw'n angenrheidiol tynnu'r claf oddi ar restr y practis, am resymau ymddygiad treisgar neu ymosodol, yna dylid dilyn proses benodol.