



GIG
CYMRU
NHS
WALES

Bwrdd Iechyd Prifysgol
Aneurin Bevan
University Health Board

Pobl yn Gyntaf

Cyfrifoldeb
Personol

Brwdfrydedd
dros wella

Ymfalchïo yn
yr hyn a
wnawn

**Bwrdd Iechyd
Prifysgol
Aneurin Bevan**

**Fframwaith
Gwerthoedd ac
Ymddygiad**

**Taflen gwybodaeth i
staff**

Pam y mae arnom angen fframwaith gwerthoedd ac ymddygiad?

Rydym eisiau i Fwrdd Iechyd Prifysgol Aneurin Bevan fod yn fan gwaith pleserus a boddhaus. Rydym yn gwybod fod teimlo eich bod yn cael eich gwerthfawrogi yn y gwaith yn cael effaith gadarnhaol ar staff a chleifion.

Mae Bwrdd Iechyd Prifysgol Aneurin Bevan yn disgwyl safon uchel o ymddygiad wrth drin cleifion, eu teuluoedd, y cyhoedd a chydweithwyr, gan drin pawb ag urddas a pharch bob amser. Disgwylir i bob aelod o staff gyflawni eu gwaith yn ymroddgar, gan ymrwymo i'r GIG a'i werthoedd

Urddas a Pharch yn y gwaith

Mae ein polisi Urddas yn y gwaith yn datgan:

"Mae'r Bwrdd Iechyd yn ymrwymedig i gyflawni'r safonau uchaf o wasanaethau gofal iechyd a darparu amgylchedd gwaith diogel, iach a theg, lle mae'r holl staff yn cael eu tri nag urddas a pharch"

Mae'n gyfrifoldeb ar **bawb ohonom** i sicrhau fod hyn yn digwydd.



Mae'r polisi yn datgan yn glir beth sy'n ddisgwyledig gan staff o ran sut rydym yn trin ein gilydd. Mae'n cydnabod bod effeithiau perthynas wael rhwng unigolion yn gallu cael ei deimlo ar draws y sefydliad, ac yn y pen draw yn gallu cael effaith negyddol ar y gofal a ddarperir i gleifion. Mewn rhai achosion, gall danseilio hyder a pherfformiad staff a gallai effeithio ar eu iechyd a'u lles meddyliol.

Y gwerthoedd craidd sy'n tanategu'r GIG yng Nghymru

Datblygwyd yr Egwyddorian Craidd i helpu a charnon staff GIG Cymru



Beth rydym yn ei olygu wrth sôn am ymddygiad?

Yr unig ffordd o wireddu ein gwerthoedd yw drwy'r ymddygiad a ddangoswn. Mae ymddygiad yn arddangos yr agweddau a'r dull rydym yn ymdrin â gwaith; sef:

- **Sut rydym yn gwneud pethau**
- **Sut rydym yn trin pobl eraill**
- **Beth rydym yn ei ddweud a sut rydym yn ei ddweud**
- **Sut rydym yn disgwyl cael ein trin**

Mae'r Fframwaith hwn yn rhoi manylion am yr ymddygiad a'r agweddau sydd eu hangen gan bob gweithiwr cyflogedig, ac mae'n ategu cyflawni ein Cynllun Busnes, ein gwerthoedd a'n diwylliant.

Nid yw'r ymddygiad a amlinellir yn rhestr hollgynhwysol. Cyfrifoldeb pob un ohonom yw gwneud ein gwerthoedd yn ystyrion yn y rôl sydd gennym.

- Trafodwch nhw yn eich Adolygiad Datblygu Gwerthusiad Personol (PADR)
- Myfyriwch ar eich arferion a gofynnwch i chi eich hunan a ydych hi'n ymddwyn mewn ffordd sy'n cyd-fynd â'r gwerthoedd
- Gofynnwch am adborth ar eich ymddygiad
- Rhowch adborth amserol i bobl eraill
- Ceisiwch farn cleifion a gweithredwch ar eu hymatebion

Pa ymddygiad mae'r Bwrdd Iechyd yn ei ddisgwyl i sicrhau fod ein gweledigaeth a'n gwerthoedd yn cael eu rhoi ar waith?

Trin pawb yn gwrtais, ag urddas, parch ac yn gyfeillgar

Rhoi cymorth i gleifion, eu teuluoedd, y cyhoedd a chydweithwyr cymaint ag y gallwn, neu eu cyfeirio at rywun priodol os na allwn fod o gymorth.

Ceisio adborth yn rheolaidd gan gleifion, cleientiaid a chydweithwyr.

Ymateb i bryderon, problemau a chwynion yn gyflym ac yn gwrtais.

Cofiwch – eich ymddygiad a'ch gweithredoedd chi sy'n gwneud y gwahaniaeth

- Mae argraffiadau cyntaf yn cyfrif – edrychwch ar bobl wrth eu cyfarch a gwenwch.
- Cyfarchwch bobl – “Bore da” neu “Helo”.
- Os oes yn rhaid i chi beri i rywun aros, cofiwch gydnabod eu presenoldeb i roi gwybod iddyn nhw eich bod yn gwybod eu bod nhw'n aros.
- Cadwch olwg ar ieithwedd eich corff – mae angen iddo adlewyrchu'r wên.
- Sicrhewch eich bod yn cadw at y wisg neu'r polisi cod gwisgo yn eich ardal-disgwylir delwedd broffesiynol a thrwsiadus.
- Cydnabyddwch bod 'gwasanaeth rhagorol i gwsmeriaid' yn fwy na dim ond sut rydych yn cyfathrebu gyda chleifion, eu teuluoedd, y cyhoedd a chydweithwyr – mae hefyd yn cynnwys sut rydych yn gwneud eich gwaith. Er enghraifft, cofiwch ddangos parch bob amser at breifatrwydd cleifion drwy sicrhau cyfrinachedd.
- Rhowch atebion, dewisiadau neu ffyrdd amgen, gan bob amser ddweud wrth y bobl y dewch i gysylltiad â nhw beth sy'n bosibl, nid beth na allwch ei wneud. Peidiwch â dweud wrth eich hunan nad eich problem chi yw hynny ac nad oes unrhyw beth y gallwch chi ei wneud. Edrychwch ar yr hyn sydd angen ei wneud i gywiro'r broblem. Os nad yw o fewn ffiniau eich swydd i ddelio â'r sefyllfa, sicrhewch fod y mater yn cael ei drosglwyddo i'r unigolyn sy'n gallu rhoi sylw iddo. Rhowch adborth i'r unigolyn mai dyma beth rydych wedi ei wneud.

Wrth ddelio ag ymholiadau, rhowch ymateb cadarnhaol yn gyntaf

“Dim problem”

“Gallaf wneud hynny”

Gallaf ymchwilio i hynny ar eich rhan

Gadewch i mi weld sut gallaf eich helpu

Os yw eich ateb yn gadarnhaol, yna mae'n hawdd rhoi ymateb brwd

Os nad ydych yn siŵr, neu os mai 'efallai' yw eich ateb, yna rhowch gynnig ar

Os mai 'na' yw eich ateb, rhowch gynnig ar

“Beth alla i ei wneud yw.....”



Delio â phobl ar y ffôn

- Atebwch y ffôn yn ddwyieithog e.e. Bore da/Good Morning, gan nodi eich enw a'ch adran
- Dylid ateb galwadau mewn dull croesawgar a chyfeillgar bob amser. Byddwch yn gwrtais ac effeithlon bob amser.
Peidiwch byth â dangos eich bod yn ddiamynedd neu eich bod wedi diflasu.
- Os na fyddwch wrth eich desg am gyfnod hir, gallwch naill ai ddargyfeirio eich galwadau at gydweithiwr neu ddefnyddio'r cyfleuster peiriant ateb.

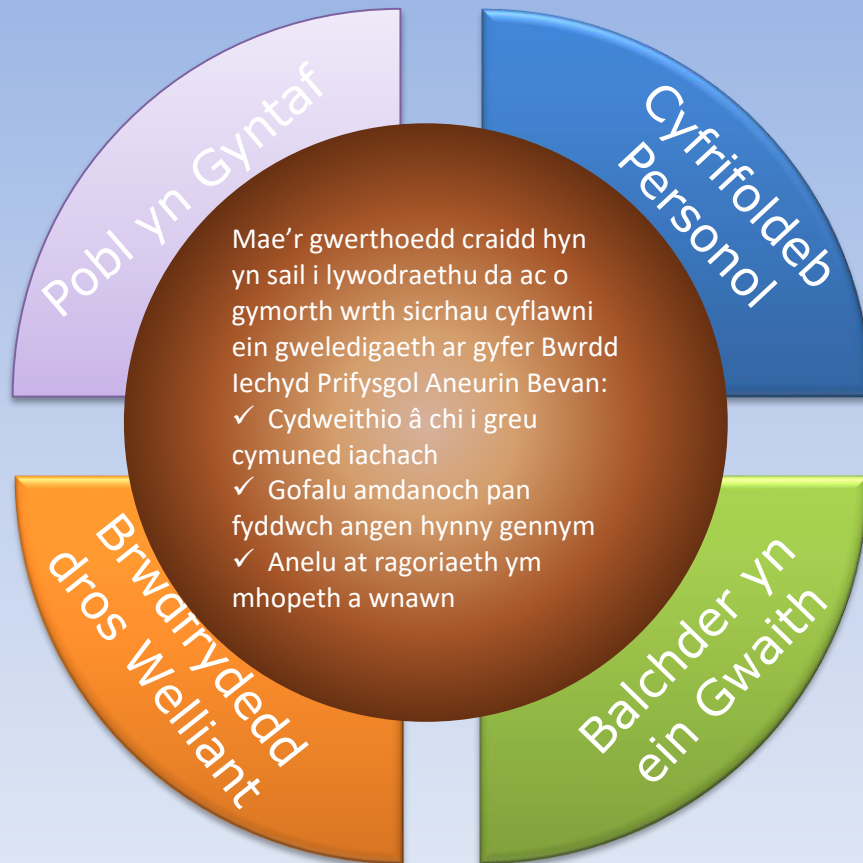
Delio â sefyllfa anodd

Mae'n bwysig bod yn broffesiynol **bob** amser. Os ydych yn teimlo eich bod mewn perygl o golli eich amynedd, gofynnwch am gael munud i chi eich hunan, gofynnwch i aelod arall o staff eich helpu, neu cyfeiriwch y mater at eich rheolwr llinell.



Beth yw gwerthoedd ac ymddygiad y Bwrdd Iechyd?

Mae pedwar gwerth craidd gydag ymddygiad cysylltiedig ar gyfer pob aelod o staff, beth bynnag yw eu rôl yn y Bwrdd Iechyd.



Pobl yn Gyntaf

Beth mae disgwyl i ni ei wneud

Gwranddo ar bryderon cleifion ac ymwelwyr, a gweithredu yn briodol.

Rhoi blaenoriaeth i weithrediadau a fydd yn gwella'r gwasanaeth ac yn hyrwyddo diogelwch cleifion.

Rhoi gwybod bob amser am ddigwyddiadau neu ddamweiniau a fu bron â digwydd, a allai beri niwed i gleifion a chleientiaid.

Beth nad oes disgwyl i ni ei wneud

Anwybyddu beirniadaethau, gan ei weld fel ymosodiad personol yn hytrach na ffordd o wella eich hunan neu eich gwasanaeth.

Darparu gofal gwael neu amhriodol, neu anwybyddu achosion o hynny o'ch cwmipas.

Dangos diffyg consyrn tuag at ansawdd y gofal y bydd cleifion yn ei gael.

Cyfrifoldeb personol

Beth mae disgwyl i ni ei wneud	Beth nad oes disgwyl i ni ei wneud
Defnyddio eich menter i ddatrys problemau a rhoi gwybod i eraill pan fyddwch yn ymwybodol o anawsterau posibl. Herio ymddygiad nad yw o gymorth i chi pan fo hynny'n briodol. Bod yn barod i fynd y filltir ychwanegol ar ran clefion a chleientiaid, a gweithredu ar eu hadborth. Arwain drwy esiamp!; dylanwadu ac meithrin hyder mewn pobl eraill.	Peidio â chymryd cyfrifoldeb dros eich gweithredoedd eich hunan, cydnabod ein bod ar fai neu sylweddoli sut effaith mae ein gweithredoedd yn ei gael ar bobl eraill. Anwybyddu problemau, peidio â defnyddio eich menter eich hunan, trosglwyddo'r cyfrifoldeb drwy ddweud "nid fy ngwaith i yw gwneud hynny" Ymddwyn mewn ffordd a allai beryglu pobl eraill. Rhoi'r bai ar bobl eraill; heb gymryd cyfrifoldeb dros ystyried sut gellid newid pethau.

Brwdfrydedd dros wella

Beth mae disgwyl i ni ei wneud	Beth nad oes disgwyl i ni ei wneud
Ystyried fy amgylchedd gwaith a mynd ati i chwilio am ffyrdd o wella profiad y clefion a'r cleientiaid. Ysgogi gwelliant parhaus drwy ofyn 'sut gallwn ni wneud hyn yn well?' Adolygu beth fyddai 'Safon uchaf y dosbarth' yn ein maes cyfrifoldeb ni, a cheisio cyflawni hyn.	Gwrthod syniadau amgen a pheidio ag annog cydweithwyr i awgrymu ffyrdd newydd o wneud pethau. Cadw at ddulliau hen ffasiwn sydd yn aneffeithiol erbyn hyn. Amharoddrwydd i wynebu newid ac ansicrwydd.

Ymfalchïo yn yr hyn a wnawn

Beth mae disgwyl i ni ei wneud

Ymfalchïo yn ein gwaith ein hunain a gwaith eich tîm.

Dathlu llwyddiant a rhannu arferion da.

Bod yn batrwm ymddwyn cadarnhaol sy'n edrych yn ddoeth a phroffesiynol.

- Arwain drwy esiampl
- Hyrwyddo hyder mewn cydweithwyr, timau a'r sefydliad
- Adnabod a gwobrwyo cyflawniad
- Gwerthfawrogi ein gweithle
- Dathlu llwyddiant
- Dysgu ar sail profiad

Beth nad oes disgwyl i ni ei wneud

Dangos diffyg consyrn am ansawdd ein gwaith ac enw da'r sefydliad a'n tîm.

Bod yn or-feirniadol ac yn batrwm ymddwyn gwael.

Dewis peidio â gweithio fel tîm drwy fynd ar ôl eich agenda eich hunan.

Rydych yn gadael pobl heb unman i fynd drwy ddweud:

- Ni allaf wneud unrhyw beth
- Nid fy mhroblem i yw hynny
- Nid yw ef/hi yma, ni allaf wneud unrhyw beth
- Nid fy nghlaf i yw hwn/hon

Beth yw cost gwneud pethau'n anghywir?

Rydym mewn perygl:

- Na fydd cleifion, eu teuluoedd a'r cyhoedd yn cael y gwasanaeth y mae ganddyn nhw'r hawl i'w ddisgwyl
- Y bydd y Bwrdd Iechyd yn datblygu enw gwael yn y gymuned
- Y bydd pobl yn teimlo'n bryderus a dihyder wrth ddelio â ni
- Y bydd staff medrus ond anhapus yn gadael – gan arwain at gynydd mewn costau recriwtio a hyfforddi staff
- Y bydd yr amser y bydd hi'n ei gymryd i gwblhau tasg yn cynyddu wrth i'w ewyllys da' leihau



Myfyrio a gweithredu

Bydd rhoi'r agweddau a'r ymddygiad a amlinellir ar waith yn cyfrannu at y dystiolaeth ar gyfer pob un o ddimensiynau craidd y fframwaith gwybodaeth a sgiliau (KSF). Gellir trafod hyn unrhyw dro, yn enwedig fel rhan o'ch Adolygiad Datblygu Gwerthusiad Personol (PADR) blynyddol.



Mae adnoddau defnyddiol ar gael drwy eich rheolwr llinell neu ar y Fewnrwyd

Mae hyfforddiant gofal cwsmeriaid ar gael i'r holl staff – cymerwch olwg ar y prospectws hyfforddi i weld y dyddiadau neu cysylltwch â'ch Arweinydd hyfforddiant Adrannol. Mae sesiynau ymwybyddiaeth o'r Gymraeg a chefnogaeth gyda chyfarchion dwyieithog ar gael hefyd drwy'r Swyddog Iaith Gymraeg



Cymerwch olwg ar...



ABUHB Dignity pledge and ABUHB Dignity and Respect Intranet web pages

Resources available on the Organisational & Development Intranet Page

