

# Proffesiynoldeb fferyllol â'r claf yn ganolog iddo

Adolygiad ar safonau ymddygiad, moeseg  
a pherfformiad

# Rhagair

Rydyn ni o'r farn bod fferyllwyr a thechnegwyr fferyllol yn ymuno â'r proffesiwn am eu bod am helpu cleifion a'r cyhoedd i reoli a gwella eu hiechyd a'u lles, ac mai'r boddhad a ddaw o hyn sydd yn eu gyrru yn eu blaen. Credwn hefyd fod cleifion yn rhoi eu ffydd mewn gweithwyr fferyllol proffesiynol. Maen nhw'n ffyddiog bod fferyllwyr a thechnegwyr fferyllol wedi eu hyfforddi ac yn gymwys ac y byddan nhw'n ymddwyn yn broffesiynol. Mae'r cyhoedd hefyd yn disgwyl na fyddan nhw'n eu niweidio, ond yn hytrach yn eu helpu i reoli a gwella eu hiechyd a'u lles. Mae cleifion yn teimlo bod fferyllwyr a thechnegwyr fferyllol yn rhoi 'addewid' anysgrifenedig iddyn nhw.

Rydyn ni am gael sgwrs gyda chleifion, defnyddwyr gwasanaethau fferyllol a gweithwyr fferyllol proffesiynol ynghylch ystyr yr 'addewid' hwn a'r hyn y mae'n ei olygu'n ymarferol. Beth yw disgwyliadau cleifion? Beth mae gweithwyr fferyllol proffesiynol yn ei addo? Beth yw ystyr bod yn weithiwr proffesiynol a beth yw ystyr ymddygiad proffesiynol?

Mae'n amlwg bod y GIG a gwasanaethau gofal iechyd yn newid. Mae rolau gweithwyr fferyllol proffesiynol a'u cyfraniad at iechyd y cyhoedd yn tyfu. Mae disgwyliadau'r cyhoedd hwythau'n tyfu. Mae'n debygol y bydd hyn yn para am flynyddoedd lawer. Mae hyn yn her. Ac os yw gweithwyr fferyllol proffesiynol yn mynd i allu ateb yr her honno rhaid i ni i gyd dderbyn bod gennym rôl i'w chwarae a chyfraniad i'w wneud.

Rydyn ni'n gwybod bod ymchwil wedi ei wneud<sup>1</sup> o fewn fferylliaeth, ac o fewn gofal iechyd yn fwy cyffredinol, ac yn ehangach, ynghylch ystyr ymarferol proffesiynoldeb.

Rydyn ni am adeiladu ar hyn a deall union ystyr proffesiynoldeb fferyllol â'r claf yn ganolog iddo.

---

<sup>1</sup> Prifysgol Manceinion, Canolfan Astudiaethau'r Gweithlu Fferyllol, 2011. Patient-centred professionalism among newly registered pharmacists, ewch i: [www.pharmacyresearchuk.org/waterway/wp-content/uploads/2012/11/Patient\\_centred\\_professionalism\\_in\\_newly\\_registered\\_pharmacists.pdf](http://www.pharmacyresearchuk.org/waterway/wp-content/uploads/2012/11/Patient_centred_professionalism_in_newly_registered_pharmacists.pdf)

Yn ogystal â deall ystyr proffesiynoldeb â'r claf yn ganolog iddo, mae'n bwysig hefyd i ni ddysgu o fethiannau mewn gofal cleifion yn y gorffennol a'r hyn a arweiniodd at y methiannau hynny. Mae digwyddiadau mewn ysbytai yn [Ymddiriedolaeth Sefydledig Mid Staffordshire yn Lloegr <http://www.pharmacyregulation.org/annualreport/applying-lessons-francis-inquiry>](http://www.pharmacyregulation.org/annualreport/applying-lessons-francis-inquiry), Bro Leven yn yr Alban a Bwrdd Iechyd Prifysgol Abertawe Bro Morgannwg ym Mhorth Talbot a Phen-y-bont oll yn enghreifftiau o weithwyr gofal iechyd proffesiynol yn methu cleifion a'r cyhoedd. Dangosodd y digwyddiadau hyn yr hyn sy'n digwydd pan fo methiant proffesiynoldeb yn dwysau methiannau mewn rheolaeth a llywodraethiant.

Mae adolygu ein safonau rheoleiddio craidd yn ymrwymiad gennym - safonau ymddygiad, moeseg ac ymddygiad sy'n berthnasol i bob gweithiwr fferyllol cofrestredig a phob person sy'n hyfforddi cyn cofrestru. Byddwn yn defnyddio'r canfyddiadau a ddaw o'r sgwrs hon am broffesiynoldeb â'r claf yn ganolog iddo i'n helpu i adolygu'r safonau hyn. Mae'r safonau wrth galon yr hyn a wnawn fel rheoleiddiwr. Ac os byddan nhw'n iawn byddan nhw'n un o'r pethau sy'n gwneud cleifion ac eraill yn ffyddiog eu bod yn derbyn gofal gan weithwyr proffesiynol sy'n llwyr ganolbwyntio ar ofal sydd â'r claf yn ganolog iddo.



**Nigel Clarke**  
Cadeirydd



**Duncan Rudkin**  
Prif weithredwr a chofrestrydd

# Proffesiynoldeb fferyllol â'r claf yn ganolog iddo

Mae'r Cyngor Fferyllol Cyffredinol (CFfC) yn ymrwymedig i amddiffyn, hybu a gwella iechyd a diogelwch cleifion a phobl sy'n defnyddio gwasanaethau fferyllol yng Nghymru, Lloegr a'r Alban. Un o'n ffyrdd y gwnawn ni hyn yw drwy osod safonau ymarfer proffesiynol.

## Pam ein bod yn cyhoeddi'r papur hwn

Mae'n bwysicach nag erioed i gynnal sgwrs agored a gonest am ystyr fferylliaeth broffesiynol yn yr 21ain ganrif.

Mae'r tair llywodraeth yng Nghymru, Lloegr a'r Alban wedi pwysleisio'r cyfraniad gwerthfawr y gall gweithwyr fferyllol proffesiynol ei wneud i systemau gofal iechyd Prydain - cyfraniad, yn wir, y mae'n rhaid iddyn nhw ei wneud. Rydyn ni hefyd yn gwybod bod dulliau darparu gwasanaethau fferyllol yn newid ac yn esblygu'n gyflym.

Daw hyn â chyfleoedd mawr i fferyllwyr a thechnegwyr fferyllol, ond mae hefyd yn codi disgwyliadau cleifion a phobl sy'n defnyddio gwasanaethau fferyllol.

Credwn mai'r penderfyniadau y mae fferyllwyr a thechnegwyr fferyllol yn eu gwneud o ddydd i ddydd sy'n gallu cyfrannu mwyaf at wella ansawdd fferylliaeth a rheoli'r risgiau i gleifion.

Rydyn ni'n gwybod bod y mwyafrif llethol o fferyllwyr a thechnegwyr fferyllol yn ymrwymedig at roi'r gofal gorau posibl i'w cleifion. Rydyn ni hefyd yn gwybod bod mwy a mwy o bwysau i ddarparu gwasanaethau o safon uchel gyda llai o adnoddu, ac y gall hyn fod yn heriol.

Rydyn ni'n gwybod nad yw dangos proffesiynoldeb wastad yn hawdd, ond bod gwneud hynny'n greiddiol i ofal cleifion a phobl sy'n defnyddio gwasanaethau fferyllol. Rydyn ni hefyd yn gwybod bod mwyafrif llethol y cleifion yn cael profiad positif gyda fferylliaeth, ond allwn ni ddim gorffwys ar ein rhwyfau. Ni fydd pawb sy'n defnyddio gwasanaethau fferyllol yn cael profiad positif.

## Yr hyn mae'r cyhoedd wedi ei ddweud wrthym am eu profiadau

Dangosodd arolwg diweddar<sup>2</sup> a gomisiynwyd gan y CFC bod y rhan fwyaf o bobl yng Nghymru, Lloegr a'r Alban yn ymddiried yn y cyngor am iechyd a roddir iddynt gan fferyllwyr a thechnegwyr fferyllol, er bod llawer yn dal i ymddiried mwy mewn Meddygon Teulu a gweithwyr iechyd eraill. Wrth feddwl am eu profiad diwethaf gyda fferyllfa, cytunodd y rhan fwyaf bod y staff yn wybodus ac yn gallu rhoi'r wybodaeth a'r cyngor roedd arnynt eu hangen. Ac, yn hollbwysig, bod y staff yn eu trin gyda pharch. Fodd bynnag mae gwahaniaethau rhwng gwahanol rannau o Brydain, gyda phreifatrwydd yn achosi peth gofid.

Rydyn ni'n gwybod fod pobl o fewn fferylliaeth yn creu ffyrdd newydd o gefnogi pobl a chymunedau i reoli a gwella eu hiechyd a'u lles, a'u bod yn gweithio'n galed i fynd i'r afael â'r materion hyn. Ond mae hefyd dystiolaeth bod y cyhoedd yn fwyfwy parod i herio gwasanaethau a gofal gwael a mynegi pryder pan na wireddir eu disgwyliadau.

## Beth yw ystyr proffesiynoldeb â'r claf yn ganolog iddo?

Mae rheoleiddwyr, cyrff proffesiynol a llywodraethau'n defnyddio'r gair proffesiynoldeb yn aml. Mae bod yn fferylllydd neu'n dechnegydd fferyllol yn rhywbeth i ymfalchïo ynddo - ond beth yn union yw ystyr y gair 'proffesiynoldeb'? Ymddwyn yn broffesiynol? Beth sy'n gwneud i rywun ymddwyn yn broffesiynol?

Yn weithwyr gofal iechyd cymwys sy'n ennyn ffydd eu defnyddwyr, mae fferyllwyr a thechnegwyr fferyllol yn ymddwyn yn broffesiynol yn ddyddiol. Ond mae esbonio'n fanwl yr hyn sy'n diffinio'r proffesiynoldeb hwn yn anoddach o bosibl.

Yn yr un modd, bydd cleifion a phobl sy'n defnyddio gwasanaethau fferyllol yn gwybod pan fônt yn cael gwasanaeth a gofal da ac yn gwybod hefyd pan fydd y gwasanaeth a'r gofal hynny ddim cystal. Ond beth sy'n gwahaniaethu'r ddau brofiad? Ai un peth ydyw? Neu gyfuniad o bethau? Byddwn yn gweithio'n agos gyda chyrrff arweiniol proffesiynol. Mae gan y rhain rôl allweddol i'w chwarae i'n helpu i benderfynu ar wir ystyr proffesiynoldeb â'r claf yn ganolog iddo.

I'n helpu i gychwyn ar y gwaith hwn, rydyn ni am glywed gennych chi. Beth yw ystyr proffesiynoldeb â'r claf yn ganolog iddo i chi - y fferyllwyr, y technegwyr fferyllol, y bobl sy'n defnyddio gwasanaethau fferyllol, y cyflogwyr, y cyrff sy'n cynrychioli gweithwyr fferyllol proffesiynol?

"Mae rhywun sy'n broffesiynol yn alluog yn ei ddisgyblaeth neu ei disgyblaeth, yn ymfalchïo yn y gwaith ac yn sicrhau bod ganddo neu ganddi'r wybodaeth ddiweddaraf. Mae rhywun sy'n ystyried y claf yn ganolog wastad yn rhoi lles a diogelwch claf yn gyntaf; yn gwrandao ar y claf; ac yn ymateb i anghenion y claf."

**Peter Walsh, Prif Weithredwr, Action Against Medical Accidents**

<sup>2</sup> Ipsos MORI, 2015. *Public perceptions of pharmacies*, ewch i: [www.pharmacyregulation.org/sites/default/files/gphc\\_public\\_perceptions\\_report\\_-\\_final.pdf](http://www.pharmacyregulation.org/sites/default/files/gphc_public_perceptions_report_-_final.pdf)

## Sut bydd y diffiniad cyffredin o broffesiynoldeb â'r claf yn ganolog iddo'n cael ei ddefnyddio

### Gan y CFFC:

Byddwn yn defnyddio'r diffiniad cyffredin o broffesiynoldeb â'r claf yn ganolog iddo yn ein holl waith rheoleiddio, wrth:

- osod safonau addysg a hyfforddiant
- penderfynu ar gynnwys ein safonau ymarfer proffesiynol
- pennu datblygiadau yng ngwaith rheoleiddio addasrwydd ymarfer yn y dyfodol
- gwneud penderfyniadau ynghylch cwynion
- cyfathrebu gyda fferyllwyr, technegwyr fferyllol, cleifion a phobl sy'n defnyddio gwasanaethau fferyllol a'n rhanddeiliaid

Byddwn yn defnyddio'r weledigaeth gyffredin yn syth wrth ddatblygu ein safonau ymarfer proffesiynol. Byddan nhw'n disgrifio disgwyliadau cleifion a phobl sy'n defnyddio gwasanaethau fferyllol, a disgwyliadau fferyllwyr a thechnegwyr fferyllol. Yn eu tro, gall ein safonau gael eu defnyddio:

- **Gan gleifion a phobl sy'n defnyddio gwasanaethau fferyllol**  
Dylai'r safonau ddweud wrth bobol yr hyn y gallan nhw ei ddisgwyl gan fferyllwyr a thechnegwyr fferyllol, a dylent eu helpu i wybod pryd y maen nhw'n derbyn gofal sydd heb gyrraedd y safonau hyn.
- **Gan fferyllwyr a thechnegwyr fferyllol**  
Defnyddir y safonau gan weithwyr fferyllol proffesiynol i'w helpu i wneud penderfyniadau. Bydd y safonau'n dweud wrth fferyllwyr a thechnegwyr fferyllol pa safonau sy'n ddisgwyliedig ganddynt ac yn llywio eu gwaith o ddydd i ddydd.

## Adolygiad ar safonau ymarfer proffesiynol

Bydd hyn ar waith tan 2016. Bydd y papur trafod hwn yn ein helpu i:

- ddarganfod yr hyn sy'n bwysig i'n rhanddeiliaid pan fônt yn siarad neu feddwl am broffesiynoldeb fferyllol â'r claf yn ganolog iddo, ac
- ystyried sut gellir defnyddio'r proffesiynoldeb hwn i ganolbwyntio ar anghenion a gobeithion cleifion a phobl sy'n defnyddio gwasanaethau fferyllol

Bydd ymatebion i'r papur hwn yn ein helpu i ddiffinio nodweddion hollbwysig proffesiynoldeb fferyllol â'r claf yn ganolog iddo. Bydd hyn, yn ei dro, yn ein helpu i ddrafftio safonau diwygiedig.

Cynhyrchwyd y fersiwn sy'n weithredol ar hyn o bryd o safonau ymddygiad, moeseg a pherfformiad ym mis Mehefin 2010. Bydd yn aros mewn grym tan i ni gynnal ymgynghoriad ar y fersiwn newydd ac i'r cyngor gytuno arni ac yna ei lansio.

“Dylai gweithiwr proffesiynol wastad ymddwyn er lles y cyhoedd neu'r claf. Hyd yn oed pan nad yw gweithiwr yn gweithio wyneb yn wyneb â chlaf, diben yr hyn y mae'n ei wneud yw sicrhau iechyd a lles y cyhoedd a chleifion.

Mae ymddwyn yn broffesiynol yn golygu meithrin arbenigedd a gwybodaeth ychwanegol, a'r gallu i ddwysau arbenigedd personol. Mae bod yn broffesiynol yn golygu mai anghenion y cyhoedd a chleifion sydd flaenaf. Golyga dalu sylw dyladwy a gwybod beth sydd o fewn eich gallu a sut i gefnogi cleifion wrth eu cyfeirio at wybodaeth a chymorth pellach. Mae'n golygu ymddwyn mewn ffordd y byddai cydweithwyr yn ei werthfawrogi, bod yn gydymdeimladol a helpu pobl i lywio'u ffordd drwy daith gofal a all fod yn un ddyrys weithiau.”

**Ash Soni, President, Y Gymdeithas Fferyllol Frenhinol**

# Proffesiynoldeb fferyllol â'r claf yn ganolog iddo

Hoffem wybod beth yw ystyr proffesiynoldeb i chi.

- Pa nodweddion y mae rhywun sy'n broffesiynol yn eu dangos?
- Pa nodweddion y mae rhywun sydd â'r claf yn ganolog iddo yn eu dangos?

## Enghraifft

Proffesiynoldeb: Cyfathrebu effeithiol, cynnwys cleifion mewn trafodaethau am eu gofal

Claf yn ganolog: cael sgysiau gyda chleifion sydd wedi eu teilwra at eu hanghenion ac at yr hyn sy'n well ganddyn nhw, peidio â defnyddio ond un dull cyfathrebu gyda phawb, mantasio ar bob cyfle i sicrhau bod fferylllydd neu dechnegydd fferyllol yn siarad â chleifion am eu meddyginiaeth

“Mae APTUK yn annog ymhlith ein haelodau, ac ymhlith pob fferylllydd a thechnegydd fferyllol, agwedd ac ymddygiad sy'n gysylltiedig â gweithwyr gofal iechyd proffesiynol ardderchog. Rydym yn awyddus i fod yn rhan o'r sgwrs bwysig hon ynghylch proffesiynoldeb â'r claf yn ganolog iddo.

I ni, mae nodweddion proffesiynol yn cynnwys integriti, atebolrwydd a pharch at eraill. Credwn fod gofal â'r claf yn ganolog iddo yn golygu partneriaeth gydradd gyda'r claf, a'r fferylllydd yn defnyddio iaith eglur ac addas ac yn cyfathrebu'n glir.

Golyga hefyd drin y claf gydag urddas; bod yn garedig, yn foesgar ac yn gydymdeimladol ac yn bennaf ôl, ystyried barn, dewisiadau a ffordd o fyw'r claf.”

**Tess Fenn, Llywydd, Cymdeithas Technegwyr Fferyllol y DU**

# Dangos proffesiynoldeb - enghreiffiau

Mae fferyllwyr a thechnegwyr yn arddangos ymddygiad proffesiynol bob dydd. Yn y rhan fwyaf o sefyllfaoedd, bydd hyn yn digwydd am ei fod yn naturiol i weithwyr fferyllol proffesiynol wneud hynny.

Mae'n bosibl y gall ymddygiad proffesiynol fod yn fwy anodd mewn rhai amgylchiadau fodd bynnag. Efallai y bydd angen i fferylllydd neu dechnegydd fferyllol benderfynu ar 'y ffordd gywir i ymddwyn' pan fo blaenoriaethau'n cystadlu yn erbyn ei gilydd mewn sefyllfa anodd nad oes iddi 'ateb gorau'. Gall yr amgylchedd mae fferylllydd neu dechnegydd fferyllol yn gweithio ynddo hefyd effeithio ar broffesiynoldeb, a gall buddiannau sydd weithiau'n groes i'w gilydd hefyd effeithio arno.

Mae rheoli sefyllfaoedd cymhleth bob dydd yn un o heriau mawr bod yn weithiwr proffesiynol. Mae hefyd yn fraint cael gwneud hynny. Am y rheswm syml nad oes atebion hawdd y mae'r cyhoedd am i fferyllwyr a thechnegwyr fferyllol fod yn broffesiynol.

- **Hoffem glywed am sefyllfaoedd yr ydych chi wedi eu gweld neu wedi bod ynddyn nhw pan fo fferyllwyr a thechnegwyr fferyllol wedi ymddwyn mewn ffordd broffesiynol â'r claf yn ganolog iddi. Beth weithiodd yn dda yn y sefyllfaoedd hynny?**

- **Hoffem glywed am sefyllfaoedd rydych chi wedi eu gweld neu wedi bod ynddyn nhw pan nad oedd ymddygiad fferylllydd neu dechnegydd fferyllol yn broffesiynol a lle nad oedd y claf yn ganolog. Beth ydych chi'n credu a allai fod wedi gwella'r hyn a weloch?**



# Arddangos proffesiynoldeb – pethau sy’n ‘rhwystro’ a phethau sy’n ‘galluogi’

Gall sawl peth effeithio ar broffesiynoldeb. Mae’n bwysig i ni ddeall y pethau hyn er mwyn i’r CFfC, cyrff proffesiynol, sefydliadau eraill a chyflogwyr allu darparu’r gefnogaeth sydd ei hangen er mwyn i broffesiynoldeb ffynnu.

Mae’r **pethau sy’n rhwystro** proffesiynoldeb yn atal, sefyll yn ffordd neu’n cyfyngu ar allu’r fferylllydd neu’r technegydd fferyllol i ymddwyn yn broffesiynol. Gwrthwyneb y rhain yw’r **pethau sy’n galluogi** - y pethau sy’n annog neu helpu’r fferylllydd neu’r technegydd fferyllol i ymddwyn yn broffesiynol.

Gall rhai pethau fynd y ddwy ffordd, gan fod yn rhwystr neu’n alluogwr. Mae’r amgylchedd gwaith, profiad, hyder, addysg a hyfforddiant yn gallu gweithio’r ddwy ffordd, er enghraifft.

- **Beth sy’n rhwystro a beth sy’n galluogi fferyllwyr a thechnegwyr fferyllol i ymddwyn mewn ffordd broffesiynol â’r claf yn ganolog i’r gwaith?**

## Rhannu'ch barn gyda ni

Rydyn ni am glywed gan ein rhanddeiliad, yn fferyllwyr, technegwyr fferyllol, myfyrwyr fferylliaeth, cleifion, pobl sy'n defnyddio gwasanaethau fferyllol, aelodau'r cyhoedd a sefydliadau sy'n cynrychioli cleifion.

Rydyn ni'n croesawu'ch barn ar y materion sy'n cael eu codi yn y papur hwn. Hoffwn, yn arbennig, gael eich atebion i'r cwestiynau hyn:

- Pa nodweddion y mae rhywun sy'n broffesiynol yn eu harddangos?
- Pa nodweddion y mae rhywun sydd â'r claf yn ganolog iddo yn eu harddangos?
- Hoffem glywed am sefyllfaoedd yr ydych chi wedi eu gweld neu wedi bod ynddyn nhw pan fo fferyllwyr a thechnegwyr fferyllol wedi ymddwyn mewn ffordd broffesiynol â'r claf yn ganolog iddi. Beth weithiodd yn dda yn y sefyllfaoedd hynny?
- Hoffem glywed am sefyllfaoedd rydych chi wedi eu gweld neu wedi bod ynddyn nhw pan nad oedd ymddygiad fferyllol neu dechnegydd fferyllol yn broffesiynol a lle nad oedd y claf yn ganolog. Beth ydych chi'n credu a allai fod wedi gwella'r hyn a weloch?
- Beth sy'n rhwystro a beth sy'n galluogi fferyllwyr a thechnegwyr fferyllol i ymddwyn mewn ffordd broffesiynol a'r claf yn ganolog i'w gwaith?

## Camau nesaf

Bydd eich ymatebion i'r ddogfen hon yn ein helpu i ddiffinio nodweddion allweddol proffesiynoldeb fferyllol â'r claf yn ganolog iddo. Bydd hyn, yn ei dro, yn ein helpu i ddrafftio safonau diwygiedig. Byddwn yn cynnal ymgyngoriad cyhoeddus ar y rhain yn hwyrach.

Rhannwch eich barn gyda ni ar [www.pharmacyregulation.org/professionalism](http://www.pharmacyregulation.org/professionalism) erbyn **Dydd Gwener 26 Mehefin 2015**.

Gallwch hefyd ymuno â'r drafodaeth ar twitter drwy ddefnyddio'r hashnod **professionalism4patients**

**Cyngor  
Fferyllol  
Cyffredinol**

---

**25 Canada Square,  
Llundain  
E14 5LQ**

T: 020 3713 8000

W: [pharmacyregulation.org](http://pharmacyregulation.org)

E: [info@pharmacyregulation.org](mailto:info@pharmacyregulation.org)



[@TheGPhC](https://twitter.com/TheGPhC)



[Facebook.com/TheGPhC](https://www.facebook.com/TheGPhC)



[LinkedIn.com/company/general-pharmaceutical-council](https://www.linkedin.com/company/general-pharmaceutical-council)