**Cyfarwyddwr Cyffredinol Iechyd a Gwasanaethau Cymdeithasol/
Prif Weithredwr GIG Cymru
Grŵp Iechyd a Gwasanaethau Cymdeithasol**

**Director General Health and Social Services/
NHS Wales Chief Executive
Health and Social Services Group**

Llywodraeth Cymru
Welsh Government

Nick Ramsay, AS
Cadeirydd
Pwyllgor Cyfrifon Cyhoeddus

Our Ref:AG/JM/TB
29 Tachwedd 2016

Annwyl Mr Ramsay, AS

Adroddiad Cynnydd Gweithio i Wella

Mewn ymateb i argymhelliad 4 yn adroddiad y Pwyllgor Cyfrifon Cyhoeddus ar adolygiad llywodraethu Bwrdd Iechyd Prifysgol Betsi Cadwaladr**,** mae'r pwyllgor wedi gofyn am adroddiadau cynnydd rheolaidd (pob chwe mis) ar yr adolygiad o'r canllawiau Gweithio i Wella a sut mae'n cael ei dderbyn a'i rhoi ar waith gan fyrddau iechyd.

Amgaeaf gopi o adroddiad cyntaf i'r pwyllgor. Diolch

Yn Gywir

Dr Andrew Goodall

BUDDSODDWYR MEWN POBL | INVESTORS IN PEOPLE

Parc Cathays ● Cathays Park
Caerdydd ● Cardiff
CF10 3NQ

Ffôn ● Tel 02920 801182/1144
Andrew.Goodall@wales.gsi.gov.uk

Gwefan ● website: www.wales.gov.uk

Y Pwyllgor Cyfrifon Cyhoeddus – Adroddiad Cynnydd Gweithio i Wella – Tachwedd 2016

1. Rhydd y ddogfen hon ddiweddariad i'r Pwyllgor Cyfrifon Cyhoeddus am y cynnydd ynghylch adolygu’r system Gweithio i Wella a’r modd y mae sefydliadau'r GIG yng Nghymru yn ymdrin â phryderon a chwynion. Caiff yr adroddiad ei adnewyddu a'i gyflwyno i'r Pwyllgor Cyfrifon Cyhoeddus bob chwe mis.

Cefndir

2. Cyflwynwyd Gweithio i Wella, proses ddiwygiedig ar gyfer pryderon, cwynion ac unioni cam yn y GIG yng Nghymru, yn 2011. Sefydlodd un dull cyson a chymesur o raddio pryderon, proses integredig ar gyfer ymchwilio iddynt, yn ogystal â bod yn fwy agored a chynnwys y person sy'n codi'r pryder. Cyflwynodd hefyd ffordd newydd o ymdrin â hawliadau lefel isel, lle cafwyd bod sefydliad y GIG ar fai a’i fod wedi achosi niwed.

3. Nod pennaf Gweithio i Wella yw ymchwilio i bryderon unwaith a'u datrys er bodlonrwydd pawb mewn ffordd agored ac adeiladol sy'n hwyluso dysgu - athroniaeth 'ei wneud unwaith, ei wneud yn dda'.

4. Yn 2014, cynhaliwyd adolygiad annibynnol o drefniadau Gweithio i Wella gan Keith Evans, Cyn-reolwr Gyfarwyddwr Panasonic y DU ac Iwerddon. Daeth adroddiad Mr Evans, *"Defnyddio’r rhodd o gwynion",* i'r casgliad bod Gweithio i Wella yn ddull cyffredinol da o reoli cwynion a phryderon; fodd bynnag, gwnaeth yr adroddiad dros 100 o argymhellion lle y gellid gwneud gwelliannau pellach.

5. Roedd yr argymhellion yn torri ar draws nifer o themâu, gan gynnwys **diwylliant ac arweinyddiaeth**, **seilwaith, ymatebolrwydd** a **dysgu.**

Diwylliant ac arweinyddiaeth

6. Dangosodd adolygiad Evans y dylai sefydliadau, er mwyn sicrhau'r budd a’r dysgu mwyaf posibl, dynnu ar wybodaeth o nifer o ffynonellau, gan gynnwys adborth gan gleifion a staff, cwynion, pryderon, digwyddiadau diogelwch cleifion, adroddiadau’r Ombwdsman a gwybodaeth arall. Dylai’r sefydliad cyfan, o’r Byrddau i'r rheng flaen, rannu'r nod o ddysgu oddi wrth adborth o bob math. Felly, mae nifer o strategaethau a disgwyliadau lefel uchel wedi'u rhoi ar waith i gefnogi'r dull hwn o weithio ac rydym yn gweld cynnydd mewn nifer o feysydd, fel yr amlinellir isod:

<u>Safonau Iechyd a Gofal</u>

7. Ym mis Ebrill 2015, datblygwyd safonau iechyd a gofal newydd gan gynnwys safon benodol ynghylch gwrando a dysgu oddi wrth adborth.

Safon 6.3 gwrando a dysgu oddi wrth adborth

"Rhaid i bobl sy'n cael gofal, a'u teuluoedd, gael eu grymuso i ddisgrifio eu profiadau wrth y rhai a ddarparodd eu gofal fel bod dealltwriaeth eglur o'r hyn sy'n gweithio'n dda a'r hyn nad yw'n gweithio'n dda, a rhaid iddynt gael ymateb agored a gonest. Dylai gwasanaethau iechyd gael eu trefnu gan anghenion y bobl a wasanaethir a mynd i'r afael â'r anghenion hynny a dangos eu bod yn gweithredu ar adborth ac yn dysgu oddi wrtho".

8. Mae cyrraedd y safon hon yn gofyn am ddull cadarn, integredig gan sefydliadau'r GIG o ymdrin ag adborth am brofiad y claf, gan gynnwys pryderon. Caiff hyn ei fonitro fel rhan o Fframwaith Canlyniadau'r GIG 2016-17 drwy 'Mae fy llais yn cael ei glywed ac yn cael gwrandawiad' yn nangosydd Gofal gydag Urddas.

9. Mae **Bwrdd Iechyd Prifysgol Abertawe Bro Morgannwg** yn annog staff i drafod gyda theulu, cyfeillion a gofalwyr y rôl yr hoffent ei chwarae mewn helpu i ddarparu gofal i'w perthynas tra bydd yn yr ysbyty.

Fframwaith ar gyfer Sicrhau Profiad Defnyddwyr Gwasanaeth

10. Mae'r Fframwaith ar gyfer Sicrhau Profiadau Defnyddwyr Gwasanaethau yn nodi'r amrywiaeth o ddulliau a ffynonellau yr ydym yn disgwyl iddynt gael eu defnyddio i roi darlun cytbwys o brofiad. Cafodd ei ddiweddaru yn 2015, yn dilyn adolygiad Evans, i gysylltu â'r safon Gwrando a Dysgu oddi wrth Adborth, a ddisgrifir uchod, ac mae'n cynnwys yr angen i gael adborth oddi wrth bryderon, cwynion, canmoliaeth ac achosion clinigol. Nod yr ymagwedd integredig hon at adborth cleifion yw ceisio sicrhau bod gwrando ar gleifion ac ymateb i'w pryderon mewn modd amserol ac effeithiol yn cadw rhai pryderon rhag symud ymlaen i lefel fwy difrifol. Mae'r fframwaith yn dwyn ynghyd adborth mewn pedwar pedrant – **amser real** (h.y. pan fydd claf yng ngofal y GIG); **ôl-weithredol** (h.y. yn dilyn gofal y GIG); **rhagweithiol/adweithiol** (h.y. arolygon dilynol manwl) a **chydbwyso** (h.y. pryderon, cwynion, straeon cleifion).

Cwestiynau craidd i ddefnyddwyr y gwasanaeth

11. Cafodd cyfres ei datblygu o gwestiynau craidd i ddefnyddwyr gwasanaeth Er mwyn cynorthwyo sefydliadau'r GIG gyda pedrant 'amser real' y Fframwaith. Disgwylir i'r holl sefydliadau ddefnyddio'r cwestiynau craidd fel rhan o'u dulliau o dderbyn adborth gan gleifion. Datblygwyd y cwestiynau craidd i'w defnyddio ar draws pob lleoliad gofal, er mwyn sicrhau dull cyson o gael gwybod am brofiad

defnyddwyr gwasanaeth ar draws Cymru. Mae gwybodaeth a gasglwyd drwy'r cwestiynau a'r gwelliannau gwasanaeth a ddeilliodd o hynny wedi eu cynnwys mewn adroddiadau profiad cleifion i fyrddau'r GIG a'u Datganiadau Ansawdd Blynyddol.

12. Mae sefydliadau hefyd wedi datblygu amrywiaeth o fecanweithiau adborth gwahanol sy'n gyson â dull pedwar pedrant y Fframwaith, er enghraifft, mae **Bwrdd Iechyd Prifysgol Betsi Cadwaladr** yn defnyddio system adborth profiad y claf ar-lein, *iwantgreatcare*.

BIP Betsi Cadwaladr – iwantgreatcare

Canlyniadau mis Hydref 2016

Adolygiadau'r cyfnod hwn	572
Y sgorau cyfartalog ar gyfer yr holl gwestiynau yn y cyfnod hwn	4.72 allan o 5
Tebygol o argymell	93.9%
Annhebygol o argymell	2.1%

Mae Byrddau Iechyd eraill yn defnyddio offer tebyg megis prawf y teulu a chyfeillion, hootvox, Snap 11, ac yn y blaen.

Cynnwys cleifion wrth gynllunio systemau adborth

13. Mae cynnwys cleifion o'r cychwyn cyntaf yn y ffordd y cesglir adborth cleifion yn sicrhau ei fod yn berthnasol ac yn briodol, a bod sefydliadau yn deall beth sy'n cyfrif i'w poblogaethau lleol. Er enghraifft, cynhaliodd **Bwrdd Iechyd Athrofaol Powys** weithdy ymgynghori â staff a rhanddeiliaid i'w cynorthwyo i ddatblygu eu strategaeth profiad cleifion. Cymeradwyodd eu Bwrdd y Strategaeth Profiad Cleifion ym mis Chwefror 2016. Mae cynllun gweithredu wrthi'n cael ei ddatblygu yn awr mewn partneriaeth â staff a rhanddeiliaid.

Seilwaith

14. Canfu adolygiad Evans fod strwythurau gwahanol ar waith ar gyfer ymdrin â phryderon, gyda threfniadau arwain ac adnoddau amrywiol. Nododd hefyd nad oedd trefniadau Gweithio i Wella i bob golwg yn ymestyn i ofal sylfaenol yn yr un modd ag i ofal eilaidd. Felly, nod y gwaith diweddar oedd sicrhau mwy o gysondeb o amgylch y strwythurau sy'n cefnogi ymdrin â phryderon yn genedlaethol ac ar lefel sefydliadol/gofal sylfaenol y GIG.

Cymorth Cenedlaethol

15. Ar lefel genedlaethol, mae Grŵp Gwrando a Dysgu oddi wrth Adborth wedi ei sefydlu gyda chynrychiolwyr o'r holl fyrddau iechyd ac ymddiriedolaethau yn ogystal ag amrywiaeth o randdeiliaid allweddol. Mae'r grŵp yn gosod y cyfeiriad strategol ar gyfer gweithredu'r argymhellion yn adolygiad Evans ac mae cyfres o ffrydiau gwaith wedi eu sefydlu i ddatblygu'r gwaith. Mae'r rhain yn cynnwys grŵp sy'n edrych ar y strwythurau angenrheidiol i ddarparu'r dull integredig hwn.

Strwythurau lleol

16. Un ffordd o gyflawni hyn yw dod â thimau rheoli profiad a phryderon cleifion at ei gilydd i rannu gwybodaeth / adborth cleifion mewn ffordd ragweithiol sy'n gwneud sefydliadau yn fwy ymatebol i anghenion cleifion.

17. Mae canllawiau wedi cael eu datblygu gan y Grŵp Gwrando a Dysgu oddi wrth Adborth sy'n nodi'r swyddogaethau a'r arweinyddiaeth sydd eu hangen i ddarparu dull integredig o reoli profiad a phryderon cleifion. Roedd hyn yn golygu dod â'r gwahanol dimau at ei gilydd o dan un arweinydd gweithredol a phob sefydliad yn cael hyrwyddwr penodol ar lefel y Bwrdd i herio ar y materion hyn. Mabwysiadwyd y dull hwn bellach ledled Cymru. Mae'n golygu y gellir triongli gwybodaeth yn awr a'i rhannu ar draws y tîm i helpu i ganfod lle y gall problemau gwasanaeth posibl godi.

18. Gellir gweld enghraifft yn **Ymddiriedolaeth GIG Gwasanaethau Ambiwlans Cymru** sydd wedi dwyn at ei gilydd bryderon, diogelwch cleifion a phartneriaid mewn tîm iechyd o dan Gyfarwyddwr Gweithredol Ansawdd, Diogelwch a Phrofiad Cleifion. Nod y newid hwn fydd darparu ymateb mwy cydgysylltiedig ar gyfer cleifion a sicrwydd cliriach bod dysgu a gwelliant wedi digwydd.

Gofal sylfaenol

19. Amlygodd adolygiad Evans nad oedd Gweithio i Wella yn ymddangos fel pe bai wedi gwreiddio cystal o fewn gofal sylfaenol ag yr oedd yn y gwasanaethau ysbyty. Roedd yn ymddangos bod dryswch ynghylch pwy oedd yn gyfrifol am ymchwilio i'r gŵyn. Ffurfiwyd gweithgor i edrych ar y ffordd yr oedd byrddau iechyd yn ymdrin â chwynion oedd yn ymwneud â gofal sylfaenol. Argymhellodd y grŵp newidiadau i ganllawiau Gweithio i Wella ar gyfer staff y GIG fel bod proses wedi'i sefydlu i fyrddau iechyd reoli pryderon gofal sylfaenol pan fydd achwynydd yn dymuno i'r Bwrdd Iechyd gynnal yr ymchwiliad. Edrychodd y gweithgor hefyd ar ystod o ddeunyddiau i gynorthwyo'r proffesiynau gofal sylfaenol unigol i ymdrin â phryderon o dan Gweithio i Wella.

20. Fel enghraifft, nododd asesiad Cronfa Risg Cymru ar gyfer 2015-16 fod gan **Fwrdd Iechyd Prifysgol Betsi Cadwaladr** broses dda ar gyfer ymdrin â chwynion gofal sylfaenol o dan broses Gweithio i Wella.

Gwasanaethau profedigaeth

21. Teimlai adolygiad Evans y dylai fod mwy o gymorth ar gyfer cleifion a theuluoedd, yn enwedig i'r rheiny sydd wedi dioddef profedigaeth. Mae gweithgor wedi edrych ar y trefniadau presennol ar gyfer cymorth mewn profedigaeth ledled Cymru ac mae wedi canfod bod y gwasanaeth a ddarperir yn amrywio. Mae'r grŵp yn datblygu safonau a gwybodaeth i gefnogi teuluoedd mewn profedigaeth er mwyn lleihau'r amrywioldeb yn y system. Mae hefyd yn cysylltu gwaith y gwasanaethau profedigaeth gyda system newydd arfaethedig yr archwiliwr meddygol.

Ymatebolrwydd

22. Canfu adolygiad Evans fod y broses o ymdrin â chwynion ar lawer ystyr yn amhersonol a bod diffyg ymatebolrwydd. Felly, mae gwaith diweddar wedi canolbwyntio ar wella'r cyfathrebu ynghylch pryderon, ac ar nodi pa faterion y gellid ymdrin â hwy'n anffurfiol, fel sy'n well gan lawer o gleifion a'u teuluoedd.

Delio â phryderon yn anffurfiol

23. Teimlai adolygiad Keith Evans y dylai'r GIG gefnogi a grymuso staff i ddelio â phryderon yn gyflym ar y cychwyn, yn y fan a'r lle, gan ymdrin â hwy'n bendant cyn iddynt ddatblygu yn gwynion ffurfiol. Bydd hyn yn ei gwneud yn haws annog pobl i godi unrhyw broblemau ynglŷn â'u gofal a'u triniaeth yn ystod eu gofal, gan roi cyfle i'r staff eu cywiro. Canfu'r adolygiad hefyd y gellid osgoi llawer o'r cwynion drwy gysylltu a chyfathrebu prydlon ar y cychwyn.

24. Cafwyd bod un o'r prif newidiadau ynghylch ymdrin â phryderon yn gyflym ac wrth eu ffynhonnell, er mwyn ei gwneud yn bosibl eu datrys yn gynnar a'u hatal rhag dod yn bryderon ffurfiol i ymchwilio iddynt drwy broses Gweithio i Wella. Mae cynnydd wedi'i wneud yn y maes hwn ac mae nifer o sefydliadau bellach yn ymdrin â chynifer o bryderon yn anffurfiol ag y maent yn ffurfiol, fel y dangosir isod:

	Pryderon anffurfiol 2015-16	**Pryderon ffurfiol 2015-16**
Abertawe Bro Morgannwg	1,099	1,291
Aneurin Bevan	939	1,008
Betsi Cadwaladr	2,313	1,905
Cwm Taf	125	446
Caerdydd a'r Fro	1,217	1,083

Hywel Dda	1,710	774
Powys	67	154
Cymru	7,470	6,661

25. Un enghraifft o fod yn ymatebol yw lle mae timau wedi datblygu system frysbennu o raddio pryderon wrth iddynt ddod i mewn. Mae hyn yn golygu yr ymdrinnir ar unwaith â rhai o'r pryderon sydd wedi'u graddio'n is, os yw'r achwynydd yn fodlon i hyn ddigwydd. Ffordd arall yr ymdrinnir â hyn yw drwy Wasanaeth Cyngor a Thrafod Cleifion (PALS). Mae PALS yn darparu pwynt cyswllt canolog ar gyfer cleifion a'u teuluoedd sydd angen cyngor a chymorth gydag amrywiaeth eang o faterion sy'n effeithio ar eu gofal cyffredinol. Gallant fynd i'r afael â'r pryderon "yn y fan a'r lle", a allai fel arall ddatblygu'n gwynion ffurfiol.

26. Mae rhai sefydliadau yn nodi gostyngiad mewn pryderon ffurfiol o ganlyniad. Er enghraifft, ym **Mwrdd Iechyd Prifysgol Caerdydd a'r Fro**, mae 60 y cant o bryderon y Bwrdd Iechyd ar hyn o bryd yn cael eu datrys yn anffurfiol. Mae trosi cwynion anffurfiol yn gwynion ffurfiol yn y bwrdd iechyd yn llai na 0.5 y cant ac mae'n cael ei fesur yn fisol fel Dangosydd Perfformiad Allweddol.

27. Mae gan **Fwrdd Iechyd Prifysgol Cwm Taf** system frysbennu ar gyfer hidlo a delio â chwynion anffurfiol sydd wedi bod o gymorth i leihau'r pryderon ffurfiol o 200 mewn un flwyddyn ariannol. Mae hefyd wedi cyflwyno clinigau Gofalu a Rhannu sy'n rhoi cyfle i gleifion a'u perthnasau godi unrhyw bryderon sydd ganddynt gyda golwg ar eu datrys cyn mynd dim pellach.

Cyfathrebu

28. Nododd adolygiad Evans fod sefydliadau'r GIG yn gyffredinol yn fwy adweithiol na rhagweithiol yn y ffordd y maent yn cyfathrebu ag achwynwyr yn ystod y broses gwyno.

29. Roedd un o'r ffrydiau gwaith cenedlaethol yn edrych ar sut roedd timau pryderon yn rhyngweithio ag achwynwyr. Un newid allweddol oedd annog timau i gysylltu â'r achwynydd ar ôl derbyn y gŵyn. Mae hyn yn cyflwyno person penodedig i ymdrin â'u pryder ac mae'n edrych ar natur y gŵyn cyn ymchwiliad. Mewn llawer o achosion, mae'r dull hwn wedi arwain at reoli cwynion yn y fan a'r lle. Yn aml mae achwynwyr yn fodlon i'w cwyn gael ei datrys ar y pryd, yn dilyn trafodaeth. Mae llawer o sefydliadau yn awr yn cynnig cyfarfodydd ar y cychwyn fel bod pawb yn glir ynglŷn â'r materion. Mae hyn wedi profi'n boblogaidd gydag achwynwyr.

30. Dyfynnwyd **Bwrdd Iechyd Prifysgol Hywel Dda** gan Gronfa Risg Cymru fel maes o arfer da am eu gwaith yn cyfarfod ag achwynwyr er mwyn deall eu pryderon.

31. At hynny, anogir timau pryderon i gadw mewn cysylltiad rheolaidd gyda'r achwynydd. Fodd bynnag, maent yn cael eu darbwyllo i beidio â chyhoeddi llythyrau safonol lle na roddir unrhyw wybodaeth newydd. Anogir timau pryderon i ffonio achwynwyr gydag amserlenni realistig ar gyfer pryd y gallant ddisgwyl ymateb terfynol.

32. Er mwyn gwella cyfathrebu â'r cyhoedd, datblygwyd taflen newydd Gweithio i Wella. Cynhaliwyd ymarferiad ymgysylltu â'r cyhoedd gyda Bwrdd y Cynghorau Iechyd Cymuned yng Nghymru i gael adborth ar ba wybodaeth yr hoffai'r cyhoedd ei gweld yn y daflen. Bydd amrywiaeth o daflenni ffeithiau atodol yn gysylltiedig â'r daflen fydd yn anelu at esbonio i'r achwynwyr rai o'r termau cyfreithiol ynghylch Atebolrwydd Cymwys a thorri dyletswydd.

33. Mae sefydliadau'r GIG hefyd wedi ailddatblygu eu gwefannau i sicrhau ei bod yn hawdd cael gwybodaeth am sut i wneud cwyn o'r dudalen flaen. Maent hefyd wedi datblygu amrywiaeth o bosteri i'w harddangos o fewn y lleoliad gofal i sicrhau bod cleifion a'u teuluoedd yn deall sut y gallant godi pryder cyn iddynt adael y lleoliad. Mae'r rhain hefyd yn dangos lle y gall cleifion a'u teuluoedd gael cymorth gyda'u pryder drwy wasanaeth eiriol y Cyngor Iechyd Cymuned.

34. Yn dilyn adolygu'r posteri Gweithio i Wella, derbyniodd **Bwrdd Iechyd Prifysgol Caerdydd a'r Fro** gynnydd o 40 y cant mewn galwadau ffôn a negeseuon e-bost i'r adran yn hytrach na llythyrau.

<u>Delio â phryderon ffurfiol</u>

35. Unwaith y bydd cwynion wedi cael eu graddio, bydd angen ymchwilio i rai pryderon o dan drefniadau Gweithio i Wella. Mae'r pryder yn dal i gael ei ystyried a gwneir cysylltiad â'r achwynwr ar unwaith. Nodir person enwebedig fydd yn rheoli'r pryder.

Templedi

36. Roedd un o argymhellion Evans yn ymwneud â'r defnydd o dempledi a gwnaed peth gwaith ar y ffordd y gall llythyrau templed daro'r cydbwysedd cywir rhwng darparu gwybodaeth safonol gyson a'r diffyg cysylltiad personol. Mae nifer o baragraffau safonol wedi'u treialu ar draws sefydliadau'r GIG ac wrthi'n cael eu mireinio yn unol â hynny. Maent hefyd wedi cael eu rhannu gydag Ombwdsmon y Gwasanaethau Cyhoeddus dros Gymru er mwyn iddo ef fedru cyfrannu unrhyw sylwadau/awgrymiadau fel rhan o'i waith adolygu. Adolygir y rhain yn rheolaidd.

Dysgu

37. Daeth adolygiad Evans i'r casgliad bod rhaid rhoi systemau dysgu ffurfiol ar waith ar bob lefel, o'r Bwrdd i wasanaethau unigol, er mwyn

sicrhau bod dysgu oddi wrth gwynion ac achosion yn cael ei adolygu'n rheolaidd ac o ddifrif, ond yn bwysicach, bod newid yn digwydd a chamau gweithredu yn cael eu cymryd ac yn cael eu rhannu.

Dysgu cenedlaethol

38. Ar lefel genedlaethol, mae'r Grŵp Gwrando a Dysgu oddi wrth Adborth yn rhannu gwersi ac arferion da oddi wrth holl gyrff y GIG a rhanddeiliaid allweddol. At hynny, ceir rhwydwaith pryderon, dan arweiniad Cronfa Risg Cymru, sy'n dysgu ac yn rhannu gwersi ynghylch pryderon a hawliadau. Mae **Gwasanaethau Cyfreithiol a Risg y GIG** yn ddiweddar hefyd wedi penodi unigolyn i swydd, yn benodol i gynorthwyo gyda dysgu gwersi ynghylch pryderon a hawliadau yn genedlaethol.

39. Mae'n ofynnol i holl sefydliadau GIG Cymru adrodd am ddigwyddiadau diogelwch cleifion a damweiniau fu bron â digwydd i'r System Adrodd a Dysgu Genedlaethol (NRLS). Dadansoddir y data a adroddir i'r system o Loegr a Chymru er mwyn canfod peryglon a risgiau ynghyd â chyfleoedd i wella diogelwch gofal cleifion. Mae'r data yn ei gwneud yn bosibl canfod themâu a bydd Llywodraeth Cymru yn cyhoeddi cyngor i GIG Cymru yn ffurf Rhybuddion Diogelwch Cleifion a Hysbysiadau Diogelwch Cleifion. Mae'r cyngor hwn yn seiliedig ar gyngor a roddir gan y GIG yn Lloegr ond wedi'i deilwra i GIG Cymru.

40. Yn ogystal â hyn, mae'n ofynnol i holl sefydliadau GIG Cymru adrodd am ddigwyddiadau difrifol diogelwch cleifion wrth Lywodraeth Cymru. Caiff y rhain hefyd eu dadansoddi er mwyn nodi risgiau a chyfleoedd i wella diogelwch cleifion a gallant arwain at ddatblygu Rhybuddion Diogelwch Cleifion neu Hysbysiadau penodol i GIG Cymru.

41. Enghraifft dda o Hysbysiad Diogelwch Cleifion a gododd drwy ddigwyddiadau penodol yw yr un ar Adnabod Claf yn Gadarnhaol a gyhoeddwyd ym mis Ebrill 2106. Daeth hwn i fod drwy ddau fecanwaith:

- adroddiadau arolygu gan Arolygiaeth Gofal Iechyd Cymru, a gododd bryderon ynghylch adnabod cleifion yn gadarnhaol,
- digwyddiadau difrifol diogelwch cleifion, yr adroddwyd amdanynt wrth Lywodraeth Cymru, ynghylch rhoi meddyginiaeth yn ddiogel, radioleg a thrallwysiad gwaed.

Dysgu lleol

42. Dengys tystiolaeth o asesiadau Cronfa Risg Cymru ar gyfer 2015-16 fod sefydliadau yn well o ran dysgu oddi wrth ddigwyddiadau sydd wedi'u graddio'n uwch nag y maent oddi wrth ddigwyddiadau arferol lefel is. Mae gan fyrddau ac ymddiriedolaethau iechyd lwybrau wedi eu sefydlu ar gyfer dysgu oddi wrth bryderon. Mae pwyllgorau ansawdd a diogelwch yn rhoi sicrwydd i Fyrddau fod camau gwella yn cael eu

cymryd. Hefyd, mae gan rai sefydliadau fwletinau dysgu i wneud yn siŵr bod dysgu yn digwydd ar draws y sefydliad. Un feirniadaeth oddi wrth yr adolygiad oedd nad oedd teuluoedd a gododd gwynion bob amser yn cael gwybod pa gamau cywiro a gymerwyd o ganlyniad i bryder a godwyd.

43. Mae byrddau ac ymddiriedolaethau iechyd wedi datblygu hysbysiadau "Fe ddywedoch chi, fe wnaethom ni", yn nodi pa gamau sydd wedi cael eu cymryd. Er enghraifft, mae **Bwrdd Iechyd Prifysgol Aneurin Bevan** yn cyhoeddi enghreifftiau ar eu gwefan o welliannau a wnaed i'r gwasanaeth o ganlyniad i adborth profiad cleifion fel "Dywedasoch, Gwnaethom":

44. Mae Menter deffro naturiol **Bwrdd Iechyd Prifysgol Cwm Taf** yn hyrwyddo dewis ar gyfer cleifion sydd â dementia ac wedi arwain at ostyngiad yn nifer y cwynion a chynnydd ym moddhad y staff.

45. Cynhaliodd **Ymddiriedolaeth GIG Iechyd Cyhoeddus Cymru** archwiliad o effeithiolrwydd y gwersi a ddysgwyd i weld a yw'r gwersi wedi eu gweithredu'n llawn i wella'r gwasanaeth a lleihau'r risg i'r un peth ddigwydd eto. Canfu'r archwiliad fod dysgu yn digwydd ac yn cael ei weithredu. Un enghraifft yw lle mae canlyniadau sgrinio'r coluddyn bellach yn cael eu cynnig wyneb yn wyneb yn hytrach na thrwy negeseuon ffôn.

46. Anogir sefydliadau'r GIG i driongli'r wybodaeth oddi wrth gwynion a phryderon ynghyd â chanmoliaeth ac adborth profiad cleifion i ddatblygu darlun cyfan o'r sefydliad. Fel y nodwyd uchod, mae pedrant 'cydbwyso' y Fframwaith ar gyfer Sicrhau Profiad Defnyddwyr Gwasanaethau yn rhoi ffynhonnell ansoddol yr adborth a gellir ei defnyddio'n aml i nodi meysydd ar gyfer gwella gwasanaethau. Defnyddir straeon cleifion yng nghyfarfodydd Bwrdd sefydliad y GIG i gysylltu â thema ar yr agenda a dangos yr angen am welliannau i wasanaethau.

47. Mae **Bwrdd Iechyd Prifysgol Abertawe Bro Morgannwg** yn cynhyrchu adroddiadau adborth profiad cleifion sy'n triongli cwynion, digwyddiadau a chanlyniadau teulu a ffrindiau ar gyfer Iechyd Meddwl ac Anableddau Dysgu a gofal sylfaenol a cymunedol, ysbytai Treforys, Castell-nedd Port Talbot, Singleton a Thywysoges Cymru.

Gwybodaeth a data

48. Er mwyn dysgu oddi wrth bryderon mae'n bwysig gallu nodi themâu a thueddiadau. Teimlai adolygiad Evans y dylai fod gwell gwybodaeth a mwy ohoni ynglŷn â chwynion a phryderon.

Set ddata

49. Yn y cyswllt hwn, datblygwyd set ddata gyda chyfranogiad ar draws GIG Cymru. Mae'r set ddata yn edrych ar bryderon a phrofiad cleifion. Un o'r nodau yw rhoi prawf ar gadernid y broses o ymdrin â chwynion. Mae peilot wrthi'n cael ei gynnal ar y set ddata hon ar hyn o bryd gyda Bwrdd Iechyd Prifysgol Abertawe Bro Morgannwg, Bwrdd Iechyd Prifysgol Betsi Cadwaladr ac Ymddiriedolaeth GIG Felindre. Mae Llywodraeth Cymru hefyd yn gweithio gyda Swyddfa Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru (OGCC). Maent yn darparu data ar achosion a ddaw atynt ar gyfer atgyfeirio yn ogystal â'r rheiny sy'n cael eu datrys yn gyflym neu nad yw'r Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru yn ymchwilio iddynt o gwbl.

50. Bwriad yr holl wybodaeth hon a'r data yw rhoi sicrwydd ynghylch y ffordd y mae Byrddau ac Ymddiriedolaethau Iechyd yn ymdrin â chwynion a bydd hefyd yn cynnwys data ynghylch prydlondeb. Mae hefyd yn gymorth i nodi tueddiadau ar sail genedlaethol. Bydd y data hefyd yn edrych ar y ganmoliaeth y mae sefydliadau'r GIG yn ei derbyn er mwyn rhoi darlun cyflawn o brofiad y claf. Bydd y cynllun peilot yn rhedeg tan fis Rhagfyr 2016 a bydd hwn yn cael ei roi gerbron Bwrdd Safonau Gwybodaeth Cymru i'w gymeradwyo er mwyn caniatáu i'r data gael ei gasglu ar sail Cymru gyfan yn y dyfodol.

Seilwaith TGCh

51. Un o argymhellion yr adolygiad oedd y dylai'r seilwaith TGCh ar gyfer cofnodi pryderon, digwyddiadau ac yn y blaen fod yr un fath ledled Cymru. Ar hyn o bryd, mae pob sefydliad yn casglu'r wybodaeth hon drwy ei system reoli risg leol. Yng Nghymru, mae holl sefydliadau'r GIG yn defnyddio system Datix. Fodd bynnag, mae'r llwyfannau a'r modiwlau y mae sefydliadau yn eu defnyddio o fewn Datix yn amrywio ledled Cymru. Mae gwaith wedi'i wneud i sefydlu'r seilwaith a'r trefniadau cytundebol ar gyfer pob sefydliad. Mae rheolwr prosiect wrthi'n cael ei recriwtio ar hyn o bryd i gyflawni'r darn allweddol hwn o waith, a fydd hefyd yn cysylltu â system sy'n cael ei datblygu i gasglu adborth am brofiadau cleifion ar draws GIG Cymru.

52. Yn y cyfamser, mae holl sefydliadau'r GIG yn rhoi sicrwydd i'w pobl leol drwy gynhyrchu adborth rheolaidd ar bryderon a phrofiadau cleifion. Mae eu pwyllgorau ansawdd, profiad a diogelwch yn craffu ar y wybodaeth hon a chaiff ei chyhoeddi drwy gyfrwng eu gwefannau. Mae hefyd wedi ei chynnwys yn eu hadroddiadau Gweithio i Wella blynyddol. Mae pob sefydliad hefyd yn gorfod llunio a chyhoeddi Datganiad Ansawdd Blynyddol sy'n rhoi trosolwg i'r cyhoedd ar y gwaith a wnaed i ddarparu gwasanaethau o safon uchel i'w boblogaeth ac sy'n cynnwys gwybodaeth ynghylch pryderon yn ogystal â chanmoliaeth.

53. Mae [Datganiad Ansawdd Blynyddol **Ymddiriedolaeth GIG Felindre**] yn cynnwys enghreifftiau o welliannau i'r gwasanaeth a wnaed o ganlyniad i'r adborth am brofiadau cleifion.

PROMs a PREMs

54. Yn olaf, mae peth gwaith cynnar wedi dechrau ar Fesurau Canlyniadau a Gofnodir gan Gleifion (PROMs) a Mesurau Profiad a Adroddir gan Gleifion (PREMs) a byddwn yn gallu rhoi diweddariad pellach i'r Pwyllgor yn ein hadroddiad nesaf.

Monitro

55. Mae amrywiaeth o sefydliadau yn craffu'n gyson ar reolaeth y broses bryderon.

Cronfa Risg Cymru

56. Mae Cronfa Risg Cymru yn cynnal asesiad blynyddol o'r modd y mae byrddau ac ymddiriedolaethau iechyd yn ymdrin â phryderon. Mae'n edrych ar strwythurau sy'n cefnogi'r broses PTR ac eleni am y tro cyntaf mae wedi edrych ar ymdrin â phryderon anffurfiol a gofal sylfaenol. Yn gyffredinol, yr awgrym yw bod safonau wedi gwella ychydig.

Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru

57. Mae Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru yn ymchwilio i bryderon am sefydliadau GIG pan fydd yr achwynydd yn teimlo'n anfodlon ar ganlyniad ei gwyn i'r sefydliad cyfrifol.
58. Yn 2015/16, roedd cwynion iechyd yn cyfrif am 36 y cant o gyfanswm llwyth achosion yr Ombwdsmon o 2,050 o gwynion caeedig o gymharu â 34 y cant yn 2014/2015. O'r cwynion a dderbyniwyd gan Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru, dim ond 16 y cant a gafodd eu cadarnhau neu eu cadarnhau'n rhannol. Er y bu cynnydd yn nifer yr atgyfeiriadau at yr Ombwdsmon, mae canran y rhai a gafodd eu cadarnhau, yn llawn neu yn rhannol, i lawr o 2.8 y cant.
59. Yn 2015/16, cyflwynodd Swyddfa'r Ombwdsmon swyddogion gwella, a fydd yn gweithio gyda byrddau iechyd ac ymddiriedolaethau'r GIG yng Nghymru. Bydd y dull arloesol hwn yn cyfrannu at ddull system gyfan o rannu arferion gorau.

Cynghorau Iechyd Cymuned

60. Ar lefel leol, mae Cynghorau Iechyd Cymuned lleol yn darparu gwasanaethau eiriol i'r bobl hynny sydd angen cymorth i godi pryderon gyda byrddau iechyd ac ymddiriedolaethau'r GIG. Ers Adolygiad Evans, mae'r rheoliadau sy'n llywodraethu Cynghorau Iechyd Cymuned, wedi'u diwygio, gan roi pwerau newydd i Fwrdd y Cynghorau Iechyd Cymuned yng Nghymru i osod safonau ynghylch y

gwasanaeth eiriol a ddarperir gan Gynghorau Iechyd Cymuned lleol. Mae'r safonau yn destun ymgynghoriad cyhoeddus ar hyn o bryd.

61. Yn y 12 mis diwethaf, mae'r Gwasanaeth Eiriol a ddarperir gan Gynghorau Iechyd Cymuned wedi ymdrin â 1,528 o achoson newydd ac wedi cau 1,635 o achosion (yn cynnwys achosion a agorwyd cyn y cyfnod adrodd.

Arolygiaeth Gofal Iechyd Cymru

62. Mae Arolygiaeth Gofal Iechyd Cymru yn arolygu sefydliadau'r GIG yn unol â'r Safonau Iechyd a Gofal. Caiff gwaith AGIC hefyd ei lywio gan wybodaeth a gesglir o nifer o ffynonellau.

Y dyfodol

63. Edrychodd y Papur Gwyrdd *Ein Hiechyd, Ein Gwasanaeth Iechyd,* a fu'n destun ymgynghoriad yn 2015, ar nifer o feysydd a allai effeithio ar y ffordd yr ymdrinnir â chwynion a phryderon yn y dyfodol. Roedd hyn yn cynnwys rôl Arolygiaeth Gofal Iechyd Cymru, Cynghorau Iechyd Cymuned a'r potensial ar gyfer gweithio'n agosach gyda gofal cymdeithasol. Bydd unrhyw gynigion fydd yn deillio o'r gwaith hwn yn destun ymgynghoriad pellach.