

Adolygiad Llywodraethu

Ymddiriedolaeth GIG
Gwasanaethau Ambiwylans Cymru

Mai 2017

Gall y cyhoeddiad hwn a gwybodaeth arall Arolygiaeth Gofal Iechyd Cymru (AGIC) gael eu darparu mewn ffurf neu iaith arall ar gais. Bydd oedi byr wrth i ni baratoi ieithoedd a fformatau gwahanol er mwyn diwallu anghenion unigol. Cysylltwch â ni am gymorth.

Mae copïau o bob adroddiad, ar ôl ei gyhoeddi, ar gael ar ein gwefan, neu cysylltwch â ni:

Yn ysgrifenedig:

**Rheolwr Cyfathrebu
Arolygiaeth Gofal Iechyd Cymru
Llywodraeth Cymru
Parc Busnes Rhydycar
Merthyr Tudful
CF48 1UZ**

Neu trwy'r canlynol

Ffôn: 0300 062 8163
Ebost: agic@wales.gsi.gov.uk
Ffacs: 0300 062 8387
Gwefan: www.hiw.org.uk

Cynnwys

Yr Hyn a Wnaethom	2
Cyd-destun	4
Crynodeb	6
Yr Hyn a Ganfuwyd Gennym	
Beth yw'r drefn lywodraethu o ran pryderon a digwyddiadau?	9
Pryderon – Nodi, dadansoddi, ymchwilio, datrys	
a chymorth	15
Digwyddiadau – Nodi, dadansoddi, ymchwilio, datrys	
a chymorth	23
Pa Ddysgu ar y Cyd sydd wedi digwydd yn sgil pryderon a	
digwyddiadau?	28
Casgliad	33
Beth nesaf?	35
Atodiad A – Cynllun gwella	36

1. Yr Hyn a Wnaethom

Mae gan Arolygiaeth Gofal Iechyd Cymru (AGIC) gyfrifoldeb i ddarparu sicrwydd annibynnol a gwrthrychol i'r cyhoedd o ansawdd, diogelwch ac effeithiolrwydd gwasanaethau gofal iechyd, gan wneud argymhellion i sefydliadau gofal iechyd i hybu gwelliannau.

Yn rhan o'i chyfrifoldeb, mae angen i AGIC sicrhau ei hun bod gan sefydliadau GIG drefniadau llywodraethu effeithiol sy'n hybu gofal diogel ac effeithiol.

Adolygiad AGIC yn Fras

Er mwyn profi effeithiolrwydd trefniadau llywodraethu, ystyriwyd gennym ba mor effeithiol y mae Ymddiriedolaeth GIG Gwasanaethau Ambiwlans Cymru yn rheoli ac yn dysgu o:

- Gwynion/pryderon o'u derbyn i'w datrys;
- Hysbysu am ddigwyddiadau a'u rheoli;
- Adolygiadau a Gomisiynwyd;
- Argymhellion gan Gyrrff Allanol;
- Cydymffurfiad â chanllawiau a Safonau Llywodraeth Cymru a Gofal; a
- Swyddogaeth y Pwyllgor Ansawdd, Profiad y Claf a Diogelwch o ran rhoi sicrwydd ynghylch diogelu a gwella diogelwch cleifion.

Gwerthusodd yr adolygiad sut y defnyddiwyd y wybodaeth hon gan Ymddiriedolaeth GIG Gwasanaethau Ambiwlans Cymru i fynd i'r afael â diogelwch, pryderon a gwella gwasanaethau.

Roedd methodoleg AGIC ar gyfer yr adolygiad yn cynnwys:

- Dadansoddi dogfennau a data;
- Dadansoddi ffurflen hunanasesu a gyflwynwyd gan AGIC a dogfennau ategol;

- Cyfweiliadau gyda staff dros gyfnod o bythefnos¹;
- Trafodaeth gyda Bwrdd y Cynghorau Iechyd Cymuned (CIC) yng Nghymru am adborth cleifion;
- Arsylwi'r Pwyllgor Ansawdd, Profiad y Claf a Diogelwch; ac
- Arsylwi'r Ganolfan Gyswilt Glinigol ar gyfer de-ddwyrain Cymru.

Roedd tîm yr adolygiad yn cynnwys Rheolwr Adolygiad AGIC ac Adolygydd Cymheiriaid â gwybodaeth ac arbenigedd helaeth ym maes Llywodraethu.

¹ Amlinellir teitlau swyddi'r rhai a gyfwelewyd yn Atodiad B

2. Cyd-destun

Sefydlwyd Ymddiriedolaeth GIG Gwasanaethau Ambiwllans Cymru ym 1998, gyda Galw Iechyd Cymru² yn dod yn rhan annatod o'r Ymddiriedolaeth ym mis Ebrill 2007. Mae Ymddiriedolaeth GIG Gwasanaethau Ambiwllans Cymru yn darparu gwasanaeth i boblogaeth o fwy na thair miliwn.

Caiff Gwasanaethau Ambiwllans Brys eu comisiynu ar sail gydweithredol yn seiliedig ar fframwaith comisiynu a darparu cydweithredol cenedlaethol. Mae pob un o saith Bwrdd Iechyd Cymru wedi ymuno â'r fframwaith, a darperir ambiwlansys brys gan Ymddiriedolaeth GIG Gwasanaethau Ambiwllans Cymru.

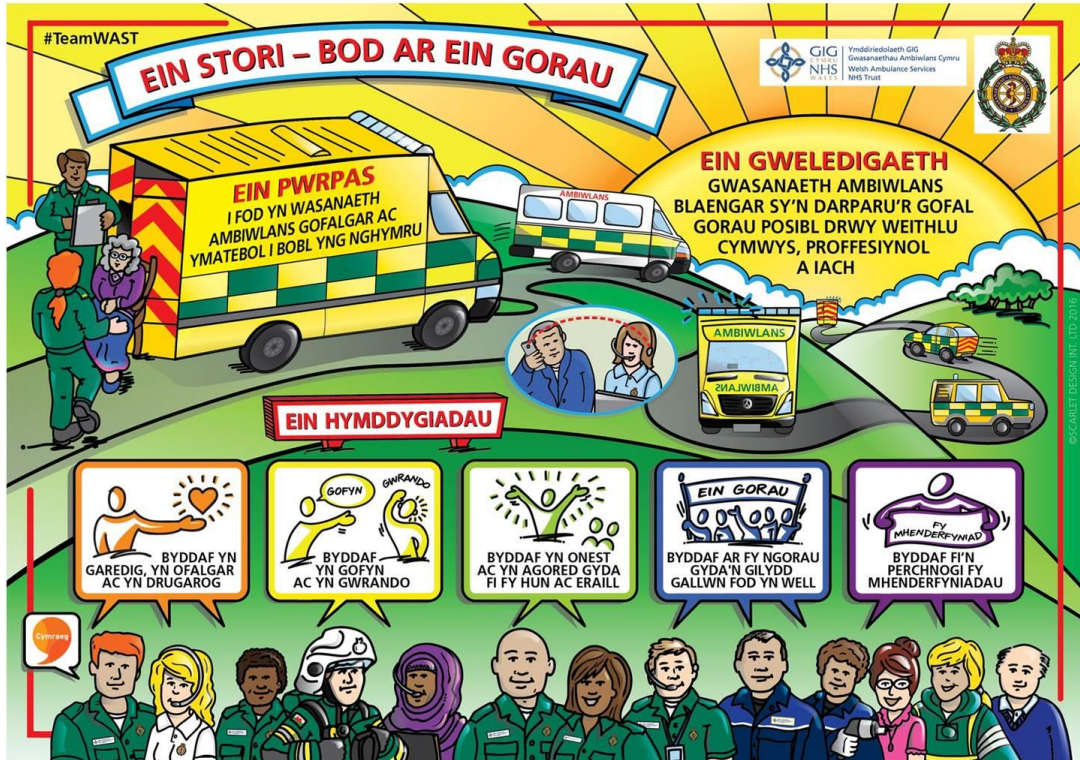
Ym mis Gorffennaf 2015, cyhoeddwyd Tracy Myhill yn Brif Weithredwr Ymddiriedolaeth GIG Gwasanaethau Ambiwllans Cymru ar ôl bod yn y swydd ar sail dros dro ers mis Hydref 2014. Roedd penodiad Prif Weithredwr newydd yn cyd-daro â datblygiad sefydliadol sylweddol, y mae llawer ohono'n ymwneud â thestun yr adolygiad hwn. Hefyd, bu newid sylweddol arall i'r ddarpariaeth o wasanaethau, sef gweithrediad y Model Clinigol newydd.³

Nod y Model Clinigol Newydd yw blaenoriaethu gofal cleifion, gan helpu i aseswyd galwyr 999 o safbwynt mwy clinigol i sicrhau y darperir y gofal a'r ymateb mwyaf priodol. Cyflwynodd y model newydd dri chategori newydd o alwadau, Coch ar gyfer bygythiad uniongyrchol i fywyd, Ambr ar gyfer cleifion y gallai fod angen triniaeth arnynt yn y fan a'r lle a Gwyrdd ar gyfer galwadau llai difrifol.

² Mae Galw Iechyd Cymru yn darparu gwasanaeth brysbennu nyrsio a gwybodaeth iechyd 24 awr y diwrnod, 7 diwrnod yr wythnos, 365 diwrnod y flwyddyn.

³ Gweler: <https://www.ambulance.wales.nhs.uk/assets/documents/2ec9121f-367b-4848-977e-d31934cedcee635824069256103900.pdf>

Roedd rhan o'r gwaith datblygu sefydliadol yn cynnwys datblygu gweledigaeth, diben ac ymddygiadau ar y cyd yn yr Ymddiriedolaeth. Mae'r weledigaeth yn adlewyrchiad o ymgysylltiad ag ychydig yn llai na 1,000 o staff yr Ymddiriedolaeth⁴.



⁴ Gweler: <http://www.was-tr.wales.nhs.uk/Default.aspx?pad=310&lan=cy>

3. Crynodeb

Rydym wedi canfod yn gyffredinol bod Ymddiriedolaeth GIG Gwasanaethau Ambiwllans Cymru wedi gallu dangos llywodraethiad ac arweinyddiaeth effeithiol o ran y meysydd i ni eu harchwilio.

Mae'n ymddangos bod Pwyllgor Ansawdd, Profiad y Claf a Diogelwch yr Ymddiriedolaeth, sydd â chyfrifoldeb dirprwyedig dros yr holl faterion yn ymwneud ag ansawdd y gofal y mae Ymddiriedolaeth GIG Gwasanaethau Ambiwllans Cymru yn ei ddarparu, yn gweithio'n dda gyda strwythurau llywodraethu eglur eglur islaw llinellau adrodd wedi'u diffinio'n dda. Roedd papurau wedi cael eu cyflwyno mewn da bryd ac roeddent yn gynhwysfawr; roedd y Pwyllgor wedi ei gadeirio'n dda; roedd y drafodaeth yn heriol a chefnogol; ac roedd y drafodaeth yn wybodus ac â phwyslais ar y claf/clinigol ar y cyfan. Dangosodd ein harsylwadau o'r Cyfarwyddwyr Anweithredol grŵp o unigolion ag arbenigedd ategol a lefel briodol o her a chymorth.

Mae Ymddiriedolaeth GIG Gwasanaethau Ambiwllans Cymru wedi ailstrwythuro'r ffordd y caiff pryderon eu rheoli yn yr Ymddiriedolaeth. Mae'r tîm Gweithio i Wella, y tîm Diogelwch Cleifion a Phartneriaid yn y tîm Iechyd oll wedi dod yn rhan o gyfrifoldeb y Gyfarwyddiaeth Ansawdd, Diogelwch a Phrofiad y Claf⁵. Mae'r ailstrwythuro hwn wedi cael croeso cadarnhaol gan yr holl staff y mae AGIC wedi siarad â nhw yn rhan o'i gwaith maes, a'r safbwynt mwyaf cyffredin ymhlith y staff oedd bod hyn wedi helpu i egluro a safoni prosesau, i wella pwyslais ac i roi eglurder ynghylch llinellau cyfrifoldeb.

Ochr yn ochr â'r ailstrwythuro, bu buddsoddiad yn staff y Tîm Diogelwch Cleifion, Pryderon a Dysgu canolog, yn ogystal â llunio cynllun Gwella Pryderon Cynaliadwy a mabwysiadu System Tracio wythnosol Pryderon Cymru wedi'i theilwra ar gyfer Ymddiriedolaeth GIG Gwasanaethau Ambiwllans Cymru. Mae cyflwyno'r holl fesurau hyn wedi arwain at well rheolaeth o bryderon a chynnydd i gydymffurfiaid ag amserlenni a amlinellir yn y canllawiau Gweithio i Wella. Er enghraifft, yn ystod y cyfnod rhwng Ebrill 2016 ac Awst 2016, 17% oedd y

⁵ Cwblhawyd ym mis Medi 2016

gyfradd ymateb 30 diwrnod, ac roedd yn 37% ar gyfer y cyfnod 1 Ebrill 2016 – 31 Mawrth 2017⁶.

Adlewyrchwyd gwelliant i'r broses o ymdrin â chwynion gan y dull i reoli Digwyddiadau Niweidiol Difrifol. Mae Ymddiriedolaeth GIG Gwasanaethau Ambiwylans Cymru wedi llunio a mabwysiadu Fforwm Digwyddiadau Achos Difrifol i nodi Digwyddiadau Niweidiol Difrifol y dylid hysbysu Llywodraeth Cymru amdanynt. Mae'r Fforwm Digwyddiadau Achos Difrifol yn mabwysiadu dull amlddisgyblaeth o ymchwilio i ddigwyddiadau ac mae hyn wedi helpu i wella'r ffordd y caiff digwyddiadau eu hymchwilio a'u holrhain a sut y codir ymwybyddiaeth ohonynt ymhlith staff. Mae Ymddiriedolaeth GIG Gwasanaethau Ambiwylans Cymru hefyd wedi sefydlu Grŵp Llywio Ansawdd sydd â'r prif bwyslais o weithredu fel y prif fforwm ar gyfer triogli data ansawdd, hysbysu gwaith sicrhau ansawdd, gwelliannau a dysgu sefydliadol. Gyda'i gilydd, mae'r Fforwm Digwyddiadau Achos Difrifol a mecanweithiau'r Grŵp Llywio Ansawdd a thrafodaeth gyda staff perthnasol yn rhoi'r sicrwydd i ni fod systemau ar waith i sicrhau ymchwiliad cynhwysfawr o Ddigwyddiadau Niweidiol Difrifol.

Fodd bynnag, canfuwyd gennym fod angen gwelliannau o ran sicrhau dysgu effeithiol pan ddaw i staff yn hysbysu am ddigwyddiadau. Fe'n hysbyswyd nad oedd staff bob amser yn cael eu hysbysu am ganlyniad digwyddiadau y gallent fod wedi hysbysu amdano. Amlygwyd i ni hefyd y gall system Datix atal staff rhag cofnodi digwyddiadau gan nad oes cyfleuster i ddechrau mewnbysu cofnod a dychwelyd i'w gwblhau yn ddiweddarach.

Un agwedd allweddol ar sicrhau rheolaeth pryderon a digwyddiadau yw sicrhau dysgu sefydliadol priodol fel ymateb. Daeth tystiolaeth o fecanweithiau i gefnogi hyn yn amlwg trwy gydol ein hadolygiad, ac mae'n debyg iddynt gael eu dangos orau drwy'r gwaith a wnaed gan y tîm Profiad y Claf a Chyfranogiad Cymunedol. Mae'r tîm Profiad y Claf a Chyfranogiad Cymunedol yn gweithio gyda defnyddwyr gwasanaeth ac yn y gymuned er mwyn cael adborth o'u pryderon a'u profiadau. Defnyddir yr adborth hwn wedyn i hysbysu dysgu a rheoli ar y cyd, ac un enghraifft o hyn oedd y cyflwyniad o stori claf yn y Pwyllgor Ansawdd, Profiad y Claf a Diogelwch. Cynigiodd hyn gipolwg ar

⁶ Darparodd Ymddiriedolaeth GIG Gwasanaethau Ambiwylans Cymru ffigurau ar yr adeg cyhoeddi i ddynodi bod gan yr Ymddiriedolaeth ymateb o 65% ar gyfartaledd i bryderon o fewn 30 diwrnod ar gyfer y cyfnod 1 Hydref 2016 – 31 Mawrth 2017.

brofiadau defnyddwyr, da a gwael, fel y gallai'r rheolwyr fyfyrion ar arferion cyfredol a datblygu a gwella'r gwasanaethau a gynigir.

Dywedodd y staff wrthym yn aml fod Ymddiriedolaeth GIG Gwasanaethau Ambiwllans Cymru ar daith sefydliadol ar hyn o bryd, gyda'r bwriad o fod yn sefydliad â diwylliant o fod yn agored a chynnig cymorth. Er mwyn adlewyrchu hyn, datblygodd Ymddiriedolaeth GIG Gwasanaethau Ambiwllans Cymru weledigaeth, diben ac ymddygiadau ar y cyd gyda'r nod yn y pen draw o fod yn wasanaeth ambiwlans sy'n cynnig y gofal gorau posibl. Croesawyd y cyfeiriad newydd hwn gan fwyafrif llethol yn ystod ein trafodaethau gyda staff ar bob lefel. Dangosir y gefnogaeth hon gan ganlyniadau arolwg Staff GIG Cymru ar gyfer 2016. Er eu bod yn is na sgoriau cyffredinol GIG Cymru, mae sgoriau Ymddiriedolaeth GIG Gwasanaethau Ambiwllans Cymru yn dangos gwelliannau cadarnhaol o'u cymharu â chanlyniadau arolwg staff 2013⁷.

Fodd bynnag, nodwyd hefyd yn ystod ein gwaith maes nad yw pocedi o reolwyr canol wedi croesawu'r newid hwn i ddiwylliant sefydliadol eto. Cefnogwyd y safbwynt hwn gan staff uwch ac maent wrthi'n cymryd camau i gefnogi a mynd i'r afael â hyn. Er enghraifft, bydd rhaglen arweinyddiaeth tîm Ymddiriedolaeth GIG Gwasanaethau Ambiwllans Cymru sydd ar fin cael ei chynnal yn ceisio datblygu arweinwyr sy'n deall eu cyfrifoldebau a helpu i rymuso eu staff i godi pryderon a bwrw ymlaen â'r her o groesawu diwylliant agored a chefnogol newydd.

Ar y cyfan, mae ein hadolygiad wedi dangos sefydliad sydd ag arweinyddiaeth effeithiol ac wedi gwella sut y mae'n ymateb i bryderon a digwyddiadau ac yn dysgu ohonynt. Mae Ymddiriedolaeth GIG Gwasanaethau Ambiwllans Cymru yn sefydliad sydd wedi ail-ymgysylltu â'i staff ac yn symud i'r cyfeiriad cywir, ond ceir heriau o'i blaen o hyd o ran sicrhau ei bod yn parhau i ddilyn trywydd cadarnhaol.

⁷ Gweler: <http://www.ambulance.wales.nhs.uk/assets/documents/5da36e00-1e47-4285-854c-0fa55e788f50636175031416660627.pdf>

4. Yr Hyn a Ganfuwyd Gennym

Beth yw'r drefn lywodraethu o ran pryderon a digwyddiadau?

Strwythurau Llywodraethu

Ceir 13 aelod o Fwrdd Ymddiriedolaeth GIG Gwasanaethau Ambiwlans Cymru: Cadeirydd; saith Cyfarwyddwr Anweithredol; Prif Weithredwr; a phedwar Cyfarwyddwr Gweithredol. Mae swyddogaeth y Bwrdd yn cynnwys sawl agwedd, gan gynnwys angen i:

“Sefydlu systemau llywodraethu i’w galluogi i fesur cynnydd a pherfformiad yn effeithiol, ac i wneud yn siŵr bod hyn yn cael ei gyflawni.”⁸

Ceir nifer o Bwyllgorau ffurfiol sy’n cefnogi’r Bwrdd, pob un ohonynt wedi ei gadeirio gan Aelod Annibynnol. Mae’r rhain yn cynnwys:

- Pwyllgor Archwilio
- Pwyllgor Cyllid Elusennol
- Pwyllgor Cyllid ac Adnoddau
- Pwyllgor Ansawdd, Profiad y Claf a Diogelwch
- Pwyllgor Taliadau Cydnabyddiaeth

Pwyllgor Archwilio

Mae Pwyllgor Archwilio’r Ymddiriedolaeth yn cyflawni swyddogaeth lywodraethu hanfodol, ac mae ei ddyletswyddau yn cynnwys craffu ar:

- Llywodraethu
- Trin a Rheoli Risg
- Archwilio Mewnol
- Archwilio Allanol
- Adrodd Ariannol.

⁸ Swyddogaeth y Bwrdd yw: Pennu polisi a chyfeiriad strategol Ymddiriedolaeth GIG Gwasanaethau Ambiwlans Cymru; Rheoli’r Risg; Rheoli ei phobl a’i hadnoddau; a Gweithio mewn partneriaeth â rhanddeiliaid allweddol, yn fewnol ac allanol.

Cynhelir cyfarfodydd o leiaf tair gwaith y flwyddyn ac mae'r aelodau'n cynnwys o leiaf tri Chyfarwyddwr Anweithredol, Cyfarwyddwr Cyllid, Prif Archwilydd Mewnol, Archwilydd Allanol ac mae Cyfarwyddwyr Gweithredol yn mynychu fel rheol. Efallai y bydd uwch reolwyr eraill yn bresennol fel sy'n briodol a gwahoddir y Prif Weithredwr i fod yn bresennol bob blwyddyn o leiaf i drafod prosesau i roi sicrwydd. Yn anffodus, nid oedd ein gwaith maes ac amserlen y pwyllgor archwilio yn cyd-daro ac felly ni welsom gyfarfod pwyllgor archwilio.

Pwyllgor Ansawdd, Profiad y Claf a Diogelwch

Mae gan y Pwyllgor Ansawdd, Profiad y Claf a Diogelwch gyfrifoldeb dirprwyedig dros yr holl faterion sy'n ymwneud ag ansawdd y gofal y mae Ymddiriedolaeth GIG Gwasanaethau Ambiwlans Cymru yn ei ddarparu, gan gynnwys trosolwg o gwynion a digwyddiadau.

Darperir adroddiadau sicrhau ansawdd tri misol i'r Pwyllgor yn amlinellu'r sefyllfa ddiweddaraf o ran pryderon uchel eu risg⁹, gydag adroddiadau amlygu yn cael eu llunio sy'n amlinellu materion allweddol, gan gynnwys pryderon a digwyddiadau. Mae ein hadolygiad o ddogfennau a chyfweliadau gyda staff yn awgrymu bod y strwythurau llywodraethu, o ran llwybrau clir a llinellau adrodd, yn eglur a'i bod yn ymddangos eu bod yn gweithio'n dda.

Mae grwpiau eraill, fel y Grŵp Llywio Ansawdd, y Fforwm Digwyddiadau Achos Difrifol a'r Tîm Diogelwch Cleifion a Phryderon yn cyfrannu at y Pwyllgor Ansawdd, Profiad y Claf a Diogelwch o ran uwchgyfeirio pryderon a digwyddiadau.

Arsylwyd Pwyllgor Ansawdd, Profiad y Claf a Diogelwch mis Ionawr 2017 gennym a chanfuwyd fod cwmpas yr agenda yn gynhwysfawr ac yn fwy clinigol ac eang na'r disgwyl, wrth i'n harchwiliad o agendâu pwyllgor blaenorol gefnogi mai hwn oedd y dull arferol. Roedd papurau'n cael eu cyflwyno mewn da bryd ac roeddent yn eglur ac yn ddealladwy. Roedd y Pwyllgor hefyd wedi ei gadeirio'n dda, roedd rheolaeth yn cael ei chynnal a phwyslais y Pwyllgor yn cael ei gynnal. Dangosodd y Cyfarwyddwyr Anweithredol amrywiaeth o arbenigeddau ategol wedi eu cyfuno â lefel briodol o her a chefnogaeth.

⁹ Ceir 5 lefel o raddio yn y Canllawiau Gweithio i Wella. Ystyrir mai Graddau 4 (Niwed Difrifol) a 5 (Marwolaeth) yw pryderon uchel eu risg. Gweler tudalennau 150-151 y Canllawiau Gweithio i Wella: <http://www.wales.nhs.uk/sitesplus/documents/861/Healthcare%20Quality%20-%20Guidance%20-%20Dealing%20with%20concerns%20about%20the%20NHS%20-%20Version%203%20-%20CLEAN%20VERSION%20-%202020140122.pdf>

Roedd y drafodaeth gyffredinol yn y Pwyllgor yn wybodus, â phwyslais ar y claf/clinigol, yn gefnogol ac yn heriol pan fo hynny'n briodol. Er enghraifft, gwelsom drafodaethau da ynghylch y materion sy'n effeithio ar ansawdd y gwasanaeth a ddarperir, fel gormod o alwadau nad ydynt yn rhai brys, y ffordd orau o gynorthwyo cleifion sydd wedi cwmpo a brysbennu effeithiol o ran arbed anfoniadau diangen.

Roedd ein hargraff gyffredinol o'r Pwyllgor Ansawdd, Profiad y Claf a Diogelwch yn gadarnhaol, ac roedd yn ymddangos bod Aelodau'r Pwyllgor yn ffurfio grŵp cydlynol gyda phob un yn gwneud cyfraniadau gwerthfawr.

Y Gyfarwyddiaeth Ansawdd, Diogelwch a Phrofiad y Claf

Mae'r Ymddiriedolaeth wedi gwneud pryderon yn rhan o gyfrifoldeb y Gyfarwyddiaeth Ansawdd, Diogelwch a Phrofiad y Claf. Mae hyn wedi cael y fantais o wella perfformiad rheoli pryderon trwy egluro swyddogaethau a chyfrifoldeb, a chyflwyno strwythur mwy cadarn. Roedd cyfweiliadau gyda'r staff yn gadarnhaol dros ben o ran y manteision y mae'r ailstrwythuro hwn wedi eu cynnig. Hefyd, roedd cyflwyno system tracio pryderon Cymru gyfan wythnosol Ymddiriedolaeth GIG Gwasanaethau Ambiwlans Cymru ei hun yn faes o welliant a amlygwyd gan nifer o staff, yn enwedig o ran sut y mae hyn wedi gwella craffu a chyfrifoldeb.

O fewn y Gyfarwyddiaeth, darperir arweinyddiaeth o ran pryderon a digwyddiadau gan y Cyfarwyddwr Ansawdd a Phrofiad y Claf Cynorthwyol, gyda chefnogaeth y Pennaeth Diogelwch Cleifion, Pryderon a Dysgu. Er mwyn cefnogi darpariaeth Ymddiriedolaeth GIG Gwasanaethau Ambiwlans Cymru a'i chydymffurfiaid â Gweithio i Wella ymhellach, mae'r Bwrdd wedi cymryd camau i gynyddu swyddogaethau ategol gan gynnwys recriwtio gweinyddwr systemau Datix a thri gweinyddwr ychwanegol.

Yn ogystal â Phryderon, Diogelwch Cleifion a Dysgu, mae portffolio'r Cyfarwyddwr Ansawdd, Diogelwch a Phrofiad y Claf hefyd yn cynnwys: Iechyd a Diogelwch, Rheoli Risg, Sicrhau Ansawdd, Gwella Ansawdd, Diogelu, Atal a Rheoli Heintiau, Profiad y Claf a Chyfranogiad Cymunedol a'r Safonau Proffesiynol ac Addysg a Nyrsio. Y bwriad yw y bydd integreiddio'r swyddogaethau hyn yn helpu i ddatblygu fframwaith sicrhau ansawdd yr Ymddiriedolaeth, gan wella'r strwythur a'r prosesau sy'n ategu'r gwaith o driongli data ansawdd, sicrwydd, dysgu a gwelliant.

Gweithio i Wella

Mae canllawiau Gweithio i Wella¹⁰, a luniwyd ar gyfer y GIG yng Nghymru, yn galluogi cyrff cyfrifol i ymdrin â phryderon yn effeithiol yn unol â'r gofynion a nodir yn Rheoliadau'r Gwasanaeth Iechyd Gwladol (Trefniadau Pryderon, Cwynion ac lawn) (Cymru) ("y Rheoliadau")¹¹.

Mae canllawiau Gweithio i Wella yn berthnasol i bob Bwrdd Iechyd, Ymddiriedolaethau GIG yng Nghymru, darparwyr annibynnol yng Nghymru sy'n darparu gofal a ariennir gan y GIG ac ymarferwyr gofal sylfaenol yng Nghymru.

Mae canllawiau Gweithio i Wella¹², yn nodi mai pryderon yw: "...issues identified from patient safety incidents, complaints and, in respect of Welsh NHS bodies, claims about services provided by a Responsible Body in Wales".

Mae'r broses o reoli'r holl ddigwyddiadau a phryderon a chwynion yn cyd-fynd â pholisi Gweithio i Wella Ymddiriedolaeth GIG Gwasanaethau Ambiwylans Cymru ei hun. Canfu ein dadansoddiad o ganllawiau Gweithio i Wella Ymddiriedolaeth GIG Gwasanaethau Ambiwylans Cymru brosesau eglur sy'n cynorthwyo'r gwaith o ymdrin â phryderon mewn ffordd agored a chefnogol. Hefyd, canfuwyd gennym fod y canllawiau yn eglur o ran sut y mae Ymddiriedolaeth GIG Gwasanaethau Ambiwylans Cymru yn mynd i'r afael â dysgu ar y cyd. Mae'r polisi ei hun yn cyd-fynd â phroses Gweithio i Wella rheoli pryderon Cymru gyfan.

Digwyddiadau Niweidiol Difrifol

Diffinnir digwyddiad arwyddocaol fel unrhyw ddigwyddiad na fwriadwyd neu annisgwyl a allai neu a wnaeth arwain at niwed i un neu fwy o gleifion sy'n derbyn gofal iechyd a ariennir gan y GIG, neu niwed arwyddocaol i gyflogai neu

¹⁰ Gweler: <http://www.wales.nhs.uk/governance-emanual/gweithio-i-wella>

¹¹ Gweler: <http://www.legislation.gov.uk/wsi/2011/704/contents/made/welsh>

¹² Gweler: <http://www.wales.nhs.uk/sitesplus/documents/861/Healthcare%20Quality%20-%20Guidance%20-%20Dealing%20with%20concerns%20about%20the%20NHS%20-%20Version%203%20-%20CLEAN%20VERSION%20%20-%2020140122.pdf>

gonaethwr sy'n gweithio i Ymddiriedolaeth GIG Gwasanaethau Ambiwllans Cymru.

Mae'n bosibl y bydd angen hysbysu¹³ Llywodraeth Cymru am ddigwyddiadau arwyddocaol fel Digwyddiadau Niweidiol Difrifol.¹⁴ Diffinnir y dosbarthiad o ddigwyddiad niweidiol cysylltiedig â chlaf difrifol, gan ddefnyddio rhestr a gyflenwir gan Lywodraeth Cymru, ym Mholisi Ymchwilio a Dysgu Adrodd Perygl Digwyddiad Niweidiol Ymddiriedolaeth GIG Gwasanaethau Ambiwllans Cymru¹⁵.

Mae Ymddiriedolaeth GIG Gwasanaethau Ambiwllans Cymru wedi sefydlu Fforwm Digwyddiadau Achos Difrifol fel ffordd o benderfynu a yw digwyddiad yn bodloni'r trothwy ar gyfer hysbysu Llywodraeth Cymru. Mae'r Fforwm Digwyddiadau Achos Difrifol yn ceisio "... *establish the facts and sequence of events leading up to the adverse incident (whether an incident, complaint or claim) to determine what happened, how it happened, why it happened, who was involved and to determine the impact on patients and/or staff*"¹⁶.

Cadeirir y Fforwm Digwyddiadau Achos Difrifol gan y Cyfarwyddwr Gweithredol dros Ansawdd, Diogelwch a Phrofiad y Claf ac mae'r rheini sy'n bresennol yn cynnwys gweithwyr proffesiynol o'r maes sy' gysylltiedig â'r digwyddiad, cynrychiolwyr diogelwch cleifion a llywodraethu ac, os yw'n briodol, cynrychiolwyr o'r Bwrdd Iechyd.

¹³ Ar y cyd â Chanllawiau Gweithio i Wella ar ymdrin â phryderon am y GIG...mae'n rhaid hysbysu Llywodraeth Cymru am Ddigwyddiadau Niweidiol Difrifol yn unrhyw ran o Ymddiriedolaeth GIG Gwasanaethau Ambiwllans Cymru o fewn 24 awr o'r digwydd pryd bynnag y bo'n bosibl, gan ddefnyddio'r ffurflen berthnasol i improvingpatientsafety@wales.gsi.gov.uk

¹⁴ Gweler: <http://www.wales.nhs.uk/sitesplus/documents/1064/Handling%20Serious%20Incidents%20Guidance1.pdf>

¹⁵ Diben Polisi Ymchwilio a Dysgu Adrodd Perygl Digwyddiad Niweidiol Ymddiriedolaeth GIG Gwasanaethau Ambiwllans Cymru yw "... *encourage incident reporting, initiate investigations where appropriate and learn from adverse events this maintaining and improving the quality of patient care, reducing or eliminating the risk of loss, damage or injury to patients, staff and others...*"

¹⁶ Gweler: Polisi Ymchwilio a Dysgu Adrodd Perygl Digwyddiad Niweidiol Ymddiriedolaeth GIG Gwasanaethau Ambiwllans Cymru

Defnyddir dull amlddisgyblaeth i sicrhau y cynhelir ymchwiliad llawn o ddigwyddiadau gan roi ystyriaeth i'r holl bartïon dan sylw. Rhoddwyd enghraifft i ni o'r dull amlddisgyblaeth hwn trwy gyfarfod diweddar y Fforwm Digwyddiadau Achos Difrifol lle'r oedd y canlynol yn bresennol: y Pennaeth Diogelwch Cleifion, Pryderon a Dysgu, y Rheolwr Diogelwch Cleifion, y Cyfarwyddwr Gweithredol dros Ansawdd, Diogelwch a Phrofiad y Claf, y Pennaeth Gweithrediadau, y Rheolwr Ardal, yr Arweinydd Parafeddygon, cynrychiolydd y tîm Gweithio i Wella a'r Cyfarwyddwr Meddygol Cynorthwyol.

Yn ogystal â'r Fforwm Digwyddiadau Achos Difrifol, mae Ymddiriedolaeth GIG Gwasanaethau Ambiwylans Cymru wedi sefydlu Panel Fforwm Digwyddiadau Achos Difrifol misol yn ddiweddar, fel ffordd o sicrhau bod yr holl ymchwiliadau Digwyddiadau Niweidiol Difrifol parhaus yn cael eu hadolygu a'u holrhain, bod ymwybyddiaeth o broblemau ac y cydymffurfir ag amserlenni.

Hyfforddiant Staff – Pryderon a Digwyddiadau

Yn ystod 2016, cynhaliodd Ymddiriedolaeth GIG Gwasanaethau Ambiwylans Cymru werthusiad o hyfforddiant pryderon a darparwyd adborth cadarnhaol gan fwyafrif y staff. Mae Ymddiriedolaeth GIG Gwasanaethau Ambiwylans Cymru hefyd yn cefnogi staff Parafeddygol gyda neilltuad 52 awr wedi eu diogelu y flwyddyn ar gyfer hyfforddiant, yn cynnwys hyfforddiant gorfodol a hyfforddiant o dan gyfeiriad staff. Yn gysylltiedig â hyn, fe'n hysbyswyd gan rai aelodau staff na ddarperir unrhyw hyfforddiant iechyd meddwl i'r staff hynny sy'n gweithio yn y ganolfan gyswllt glinigol ar hyn o bryd. Pe bai hyfforddiant o'r fath yn cael ei ddarparu, dywedodd y staff wrthym y byddai'n eu helpu i gynorthwyo galwyr â phroblemau iechyd meddwl mewn ffordd fwy prydlon ac effeithiol.

Yr hyn sydd angen ei wella

Yr Ymddiriedolaeth i hysbysu AGIC sut y bydd camau'n cael eu cymryd i sicrhau y darperir hyfforddiant iechyd meddwl i staff, yn benodol er mwyn cynorthwyo staff y ganolfan gyswllt glinigol i ymdrin â galwyr â phroblemau iechyd meddwl

Pryderon – Nodi, dadansoddi, ymchwilio, datrys a chymorth

Systemau Pryderon – Nodi a Dadansoddi

Mae gan Ymddiriedolaeth GIG Gwasanaethau Ambiwylans Cymru Dîm Diogelwch Cleifion a Phryderon canolog sy'n darparu cefnogaeth a chymorth i dimau gweithredol yr Ymddiriedolaeth. Dangosodd ein dadansoddiad o ddetholiad ar hap o ddogfennau pryderon, a ddewiswyd gennym ni, fod cysondeb a phrydlondeb yn ymatebion yr Ymddiriedolaeth. Roedd yn amlwg fod yr Ymddiriedolaeth yn elwa o fod â thîm pryderon integredig canolog yn cydgyssylltu a rheoli pryderon yn hytrach na'r timau lleol, gwasgaredig yn eu rheoli. Yn y gorffennol, arweiniodd gwahanol dimau¹⁷ yn rheoli agweddau ar wahân i'w gilydd at ymyrraeth â chysondeb a phrydlondeb. O'u cymryd gyda'i gilydd, mae newidiadau strwythuredig, adborth staff i AGIC ac ystadegau'n ymwneud â chydymffurfriad ag amserlenni Gweithio i Wella oll yn dangos y manteision o fod â thîm pryderon canolog ac integredig.

Cadarnhaodd ein dadansoddiad, fel y nodir yng nghanllawiau Gweithio i Wella Ymddiriedolaeth GIG Gwasanaethau Ambiwylans Cymru, y neilltuwyd cyswllt penodol i bob achwynydd. Y cyswllt penodol hwn oedd y cysylltiad rhwng yr achwynydd a'r Ymddiriedolaeth a gallai'r achwynydd ei ddefnyddio pe bai'n dymuno cysylltu ag Ymddiriedolaeth GIG Gwasanaethau Ambiwylans Cymru am ei bryder.

Mae'r Tîm Diogelwch Cleifion a Phryderon yn cynnig pwynt canolog i gynorthwyo'r Ymddiriedolaeth i fonitro a dadansoddi data. I gynorthwyo â hyn, mae Ymddiriedolaeth GIG Gwasanaethau Ambiwylans Cymru wedi diweddarau ei fersiwn o Datix, gan gyflwyno meysydd newydd sy'n cynorthwyo'r gwaith o driongli gwybodaeth. Penodwyd i swydd Gweinyddwr System Datix hefyd, ac mae deiliad y swydd yn gyfrifol am ddatblygu System Datix a dadansoddi tueddiadau a themâu. Er enghraifft, mae gwaith ar y gweill i ddatblygu gwaith codio modiwl gweithredoedd Datix, gyda'r dyhead y bydd hyn yn cynorthwyo dysgu ar y cyd yn y dyfodol trwy nodi anghenion hyfforddi a themâu cyffredin.

Fe'n hysbyswyd gan staff bod rhai problemau gyda Datix, fodd bynnag. Fe'n hysbyswyd nad oes unrhyw gyfleuster ar hyn o bryd i'r staff gadw'r hyn y maent wedi ei fewnbynnu cyn cwblhau. Er enghraifft, os bydd aelod o staff wrthi'n diweddarau Datix ac yn derbyn galwad, nid oes unrhyw gyfleuster i gau a chadw. Ceir perygl felly na ellir diweddarau'r holl ddigwyddiadau yn system Datix.

¹⁷ Cwynion, Diogelwch Cleifion, Diogelu a Phartneriaid mewn Iechyd.

Darperir rhagor o gymorth i ddadansoddi data pryderon gan y Tîm Diogelwch Cleifion a Phryderon trwy ddarparu system tracio pryderon Cymru gyfan wythnosol Ymddiriedolaeth GIG Gwasanaethau Ambiwllans Cymru¹⁸. Mae'r system tracio hon yn rhoi data i bob Pennaeth Gweithrediadau perthnasol yn ymwneud â chynnydd pryderon ochr yn ochr â gwybodaeth fel pwy yw'r swyddog ymchwilio ac amserlenni.

Cafwyd effaith ers cyflwyno'r system tracio Cymru gyfan gyntaf. Fe'n hysbyswyd trwy ein trafodaethau gyda'r staff bod y system tracio wedi chwarae rhan bwysig o ran gwella ymgysylltiad timau a chyfrifoldeb am bryderon. Ochr yn ochr â newidiadau strwythurol, mae'n amlwg bod y system tracio wedi bod yn ddatblygiad cadarnhaol. Er enghraifft, amlygodd y system tracio pryderon ar gyfer yr wythnos a gychwynnodd ar 27 Chwefror 2017 bod Ymddiriedolaeth GIG Gwasanaethau Ambiwllans Cymru wedi ymateb i 80% o'r holl bryderon ffurfiol o fewn 30 diwrnod, roedd hyn yn eithrio'r rhai yn y broses lawn. Cyn hyn, pan roedd rheoli pryderon wedi'i strwythuro'n wahanol ac nad oedd system tracio ar waith, roedd gan Ymddiriedolaeth GIG Gwasanaethau Ambiwllans Cymru gydymffurfiaid blynyddol â'r targed 30 diwrnod o 14% yn 2014/15 ac 16% yn 2015/16.

Gan ddefnyddio'r system tracio i ddarparu'r sefyllfa wythnosol ddiweddaraf o ran cydymffurfiaid Gweithio i Wella a dadansoddi tueddiadau, mae'r Cyfarwyddwr Ansawdd a Phrofiad y Claf Cynorthwyol yn cynnal cyfarfodydd tîm wythnosol gyda'r uwch dîm pryderon a diogelwch cleifion. Diben y cyfarfod hwn yw adolygu a diweddarau unrhyw faterion fel sy'n briodol.

Yr hyn sydd angen ei wella

Yr Ymddiriedolaeth i ddarparu diweddariad ar y camau a gymerwyd i wella system Datix a fyddai'n darparu cyfleuster i gau a chadw mewnbwn cyn cwblhau

Systemau Pryderon – Gohebiaeth Wleidyddol

¹⁸ Mae'r System Tracio wythnosol yn rhoi manylion am Gwynion Agored fesul Bwrdd Iechyd, Cwynion wedi'u dirwyn i ben, cwynion agored gradd 4 neu 5, cyfranogiad gwleidyddol mewn cwynion, ymchwiliadau i bryderon sydd i ddod a honiadau newydd a agorwyd.

Mae Ymddiriedolaeth GIG Gwasanaethau Ambiwlans Cymru wedi cyflwyno map proses ar gyfer ymdrin â chwynion sy'n deillio o ohebiaeth wleidyddol. Er bod prosesau wedi eu hamlinellu ar gyfer pryderon yn y fan a'r lle a chwynion ffurfiol, nid oedd unrhyw beth yn bodoli eisoes ar gyfer pryderon o natur wleidyddol. Fe'n hysbyswyd bod y diffyg neilltued hwn yn amharu ar brydlondeb ymatebion gan ei fod yn arwain at ddiffyg eglurder o ran cyfrifoldeb am ymdrin. Mae eglurhad o'r broses hon wedi arwain at well deialog gyda rhanddeiliaid gwleidyddol ac mae hyn, fel y mae Ffigur 1 yn ei ddangos, wedi lleihau nifer y pryderon o'r math hwn. Hefyd, roedd adborth a roddwyd i ni gan staff yn dynodi bod cyfathrebu gwell a dull gwell o ymdrin â phryderon gwleidyddol Ymddiriedolaeth GIG Gwasanaethau Ambiwlans Cymru wedi arwain at y dybiaeth nad yw'r Ymddiriedolaeth yn destun lefelau uchel i bryder gwleidyddol mwyach, ac effaith ddilynol hynny yw cynnydd i hyder y staff yn y gwaith y maen nhw a'r sefydliad yn ei wneud.

Ffigur 1- Chwynion yn ymwneud â chyfranogiad gwleidyddol

	1 Awst 2016	17 Mawrth 2017
Nifer yr achosion	31	6
Achosion uchod â chyfranogiad Gweinidog	8	0

Systemau Pryderon –Grŵp Llywio Ansawdd

Dull arall sy'n cefnogi'r broses o nodi a dadansoddi pryderon a digwyddiadau yw Grŵp Llywio Ansawdd yr Ymddiriedolaeth. Ail-ganolbwyntiwyd y Grŵp Llywio Ansawdd yn ystod y flwyddyn ddiwethaf gydag agendâu mwy strwythuredig, a phresenoldeb yn fwy cynrychiadol o'r sefydliad cyfan. Cadeirir y Grŵp Llywio Ansawdd gan y Cyfarwyddwr Gweithredol dros Ansawdd, Diogelwch a Phrofiad y Claf ac, yn dilyn ailstrwythuro, mae adborth y staff yn awgrymu bod gan y grŵp hwn bwyslais cynyddol ar ddysgu sefydliadol erbyn hyn.

Y Grŵp Llywio Ansawdd yw'r prif fforwm ar gyfer triogli data a gwybodaeth o ansawdd i hysbysu gwaith sicrhau ansawdd, gwelliannau i ansawdd a dysgu i

wella canlyniadau i gleifion yn barhaus. Mae hyn hefyd yn hysbysu dysgu a datblygu, archwilio clinigol ac yn rhoi sicrwydd i'r Bwrdd.

Cydgysylltir adroddiad sicrhau ansawdd tri misol, sy'n cynnwys pryderon/ digwyddiadau difrifol, gan y Grŵp Llywio Ansawdd a chaiff ei gyflwyno ym mhob Pwyllgor Ansawdd, Profiad y Claf a Diogelwch. Mae ein dadansoddiad o'r adroddiad hwn yn dangos data sy'n caniatáu ar gyfer monitro sefyllfa Ymddiriedolaeth GIG Gwasanaethau Ambiwlans Cymru o ran gweithredu'r Safonau Iechyd a Gofal (2015)¹⁹, yn benodol o ran ymrwymïadau strategaeth ansawdd²⁰. Rydym o'r farn bod ansawdd yr adroddiad yn dda; roedd yn cyflwyno darlun eglur o sut y mae gwybodaeth ansawdd, diogelwch a phrofiad y claf cyn cynorthwyo Ymddiriedolaeth GIG Gwasanaethau Ambiwlans Cymru i hysbysu blaenoriaethau a gwelliannau. Hefyd, amlinellodd yr adroddiad hefyd sut y mae nodau strategol Ymddiriedolaeth GIG Gwasanaethau Ambiwlans Cymru wedi eu halinio â Safonau Iechyd a Gofal a'r Gofynion Craidd Ansawdd Comisiynu.

Pryderon – Ymchwilio Effeithiol

Yn ystod ein gwaith maes, dewiswyd ac archwiliwyd sampl ar hap o 11 o bryderon o gyfnod amser yn dyddio'n ôl dros y 36 mis blaenorol. Roedd ein dadansoddiad yn cynnwys cofnodion copi caled, e-gofnodion, a thrafodaethau gydag aelodau o'r tîm pryderon. Roedd yr holl ddogfennau pryderon i ni eu dadansoddi yn cynnwys disgrifiad manwl, eglurder o ran dull ymchwilio, derbyniwyd ymatebion prydlon ac roedd tystiolaeth fod camau priodol wedi eu cymryd.

Mae ystadegau ynghylch lleihau ôl-groniad o gwynion (*Ffigur 2*) yn dystiolaeth bellach bod y broses o ymdrin â chwynion yn parhau i wella o'r hyn a adroddwyd yn Adroddiad Blynyddol ar Bryderon Ymddiriedolaeth GIG Gwasanaethau Ambiwlans Cymru yn 2015/16.

¹⁹ Gweler:

http://www.wales.nhs.uk/sitesplus/documents/1064/24729_Health%20Standards%20Framework_2015_E1.pdf

²⁰ Roedd yr ymrwymïadau hyn yn cynnwys darparu metrigau ansawdd a gwybodaeth am gynnydd o ran Cadw'n Iach; Gofal Diogel; Gofal Effeithiol; Gofal Gydag Urddas; Gofal Amserol; Gofal Unigol; a Staff ac Adnoddau.

Ffigur 2 – Cwynion agored yn ôl math

	1 Awst 2016	17 Mawrth 2017
Cyfanswm Agored	264	103
Dadansoddiad:		
Ffurfiol	124	44
Ar y Cyd²¹	29	9
Gwneud iawn	53	37
Yn y Fan a'r Lle	58	13

Darperir copi o ganllawiau Gweithio i Wella i achwynwyr gyda'u llythyr cydnabyddiaeth, sy'n hysbysu am ddisgwyliadau ac amserlenni. Mae *Ffigur 3* yn cynnig dadansoddiad o welliannau yn ymwneud â chydymffurfiad ag amserlenni Gweithio i Wella. Roeddem hefyd yn dyst i'r ffordd yr oedd y Tîm Diogelwch Cleifion a Phryderon yn rhagweithiol o ran hysbysu achwynwyr ei bod yn bosibl y gallai eu pryder ddod yn rhan o'r broses gwneud iawn²².

²¹ Mae ar y cyd yn cyfeirio at ymchwiliadau ar y cyd ag un neu fwy o Fyrddau Iechyd.

²² Mae Proses Gwneud iawn Ymddiriedolaeth GIG Gwasanaethau Ambiwllans Cymru yn ymwneud â sefyllfaoedd lle gallai'r claf fod wedi cael ei niweidio ac yr achoswyd niwed gan Ymddiriedolaeth GIG Gwasanaethau Ambiwllans Cymru. Mae gwneud iawn yn cynnwys un neu gyfuniad o: Y cynnig o iawndal ariannol a/neu a/neu driniaeth unioni, gyda'r ddarpariaeth na fydd yr unigolyn yn ceisio sicrhau'r un fath trwy achos sifil; Rhoi esboniad; Ymddiheuriad ysgrifenedig; ac Adroddiad ar y camau a gymerwyd na a fydd yn cael eu cymryd i atal pryderon tebyg rhag codi.

Ffigur 3 – Gweithdrefn cwynion

	Ar 1 Awst 2016	Ar 17 Mawrth 2017
Cydnabyddiaeth	82%	96%
Yn y Fan a'r Lle 2 Ddiwrnod	39%	58%
Ymateb 30 Diwrnod	17%	37%*
Ymchwiliad o fewn 20 Diwrnod	24%	35%

**yn dynodi'r cyfnod Ebrill 2016 – Mawrth 2017. Sylwer: 80% oedd perfformiad Ymddiriedolaeth GIG Gwasanaethau Ambiwylans Cymru yn erbyn y targed 30 diwrnod ar 21 Mawrth 2017, fodd bynnag, mae ffigurau o ddechrau 2016/17 wedi effeithio ar y ffigur cyffredinol i'r ffigur lle mae ar hyn o bryd.*

Dangosodd ein gwaith maes dystiolaeth o gysylltau arweiniol yn cysylltu'n bersonol ag achwynwyr ac, o dan rai amgylchiadau, yn eu hysbysu trwy lythyr y gallai fod oediadau er mwyn cwblhau ymchwiliad trylwyr. Dilyswyd gennym hefyd sut yr oedd unigolion a oedd wedi codi pryder yn derbyn rhif i gysylltu ag ef pe bai ganddynt unrhyw broblemau neu gwestiynau ynghylch yr ymchwiliad i'w pryder.

Pryderon - Cefnogaeth

Mae polisi Gweithio i Wella Ymddiriedolaeth GIG Gwasanaethau Ambiwylans Cymru yn amlinellu pwysigrwydd cefnogi'r rhai sy'n rhan o'r broses bryderon. Mae'r polisi yn nodi'r pwysigrwydd bod cyfathrebiad yn agored, rhoi'r wybodaeth ddiweddaraf i achwynydd mewn ffordd brydlon ac nad yw ymddiheuro i gleifion yn dderbyniad o gyfrifoldeb. Mae'r polisi'n nodi bod bod yn agored yn golygu cyfathrebu da ac ymddiriedaeth, sy'n hanfodol i'r berthynas rhwng gweithwyr iechyd proffesiynol a chleifion.

Mae polisi Gweithio i Wella Ymddiriedolaeth GIG Gwasanaethau Ambiwylans Cymru yn nodi bod unigolion sy'n codi pryderon hefyd yn cael eu cyfeirio at Gyngorau Iechyd Cymuned (CICau) yng Nghymru er mwyn cael mynediad at

y gwasanaethau eiriolaeth priodol. Mae manylion sut i gysylltu â gwasanaethau CIC yn cael eu cynnwys yn y llythyrau cydnabyddiaeth a anfonir at achwynwyr.

Roedd adborth gan y Bwrdd CICau yng Nghymru ar Ymddiriedolaeth GIG Gwasanaethau Ambiwylans Cymru yn gadarnhaol ar y cyfan ac yn adlewyrchu bod nifer y pryderon yn ymwneud â'r Ymddiriedolaeth yn gymharol isel. Hefyd, mae'n ymddangos bod y mwyafrif yn cael eu trin yn brydlon ac yn sensitif, a bod Ymddiriedolaeth GIG Gwasanaethau Ambiwylans Cymru weithiau'n cael ei chanmol mewn cwynion a wneir am sefydliadau GIG eraill. Dywedodd y CICau bod Ymddiriedolaeth GIG Gwasanaethau Ambiwylans Cymru yn ceisio ymdrin â llawer o gwynion fel achosion 'yn y fan a'r lle'. O'r ychydig gwynion a dderbyniwyd, roeddent mewn dau gategori yn gyffredinol: amser a gymerwyd i gyrraedd; ac agwedd staff.

Rhoddodd Ymddiriedolaeth GIG Gwasanaethau Ambiwylans Cymru enghraifft hanesyddol i ni o le na wnaeth gynorthwyo teulu cystal ag y gallai fod wedi ei wneud. Roedd yr Ymddiriedolaeth yn cydnabod ei bod wedi dysgu o hyn gan wella a/neu weithredu'r canlynol wedi hynny:

- Ei phroses ymchwilio ei hun trwy ddatblygu a hyfforddi staff, er enghraifft, darparu hyfforddiant o ran drafftio datganiadau eglur ar gyfer cwestau;
- Gwelliannau i brydlondeb ac eglurder cyfathrebu; a
- Model cymorth i deuluoedd sy'n cynnig eglurder o ran y ddarpariaeth o wasanaeth cyfeirio at y cymorth profedigaeth priodol a chyfathrebu mwy eglur.

Rhoddodd ein cyfweiliadau ddarlun cadarnhaol yn gyffredinol o ran y cymorth yr oedd y staff yn teimlo eu bod nhw a'u cydweithwyr yn ei dderbyn neu a oedd ar gael. Fe'n hysbyswyd na fu hyn yn wir bob amser a thema gyffredinol yr adborth a dderbyniwyd gennym oedd bod uwch reolwyr yn symud diwylliant y sefydliad oddi wrth ganolbwyntio ar fai i fod yn agored ac yn gefnogol.

Roedd cydnabyddiaeth ac ymwybyddiaeth ymhlith uwch reolwyr o'r ffaith nad oedd y diwylliant agored wedi ei ymsefydlu'n llawn ar draws y sefydliad eto. Fe'n hysbyswyd fod camau ar y gweill gan fod yr Ymddiriedolaeth wedi ymrwmo i ddatblygu a buddsoddi yn y rhaglen arweinyddiaeth tîm ar gyfer arweinwyr tîm clinigol ac anghlinigol ar draws yr Ymddiriedolaeth er mwyn cefnogi'r diwylliant sy'n newid. Roedd y rhaglen arweinyddiaeth newydd hon yn cychwyn ym mis Ebrill 2017 a nod rhaglen arweinyddiaeth newydd Ymddiriedolaeth GIG Gwasanaethau Ambiwylans Cymru fydd helpu i ddatblygu arweinwyr a fydd, er enghraifft, yn deall eu cyfrifoldebau ac yn helpu i rymuso

staff i godi pryderon a bwrw ymlaen â'r her o groesawu diwylliant agored a chefnogol newydd.

Mae'n eglur o'n hadolygiad a'r amser a dreulwyd yn siarad â'r staff bod y diwylliant yn Ymddiriedolaeth GIG Gwasanaethau Ambiwlans Cymru wedi newid a'i fod yn parhau i newid er gwell, gan ddod yn fwy agored a chefnogol. Fodd bynnag, fel y dywedodd y staff wrthym, bydd yn cymryd amser i hyn ymsefydlu'n llawn trwy sefydliad cenedlaethol sydd â staff wedi eu gwasgaru'n eang.

Digwyddiadau – Nodi, dadansoddi, ymchwilio, datrys a chymorth

Systemau Digwyddiadau Arwyddocaol – Nodi a Dadansoddi

Mae Ymddiriedolaeth GIG Gwasanaethau Ambiwylans Cymru yn cofnodi'r holl ddigwyddiadau, digwyddiadau y bu ond y dim iddynt ddigwydd²³ a digwyddiadau byth²⁴ trwy system Datix. Caiff tueddiadau eu monitro a'u mesur hefyd trwy Adroddiadau Sicrwydd Tri Misol²⁵. Darperir yr adroddiadau hyn i'r Pwyllgor Ansawdd, Profiad y Claf a Diogelwch ac maent yn cyflwyno gwybodaeth allweddol am ansawdd, diogelwch a phrofiad y claf sy'n hysbysu blaenoriaethau a gwelliannau.

Caiff digwyddiadau y bu ond y dim iddynt ddigwydd eu casglu a'u nodi mewn sawl ffordd gan gynnwys trwy adrodd digwyddiadau niweidiol trwy Datix; goruchwyliaeth glinigol i staff; arfer myfyriol staff; a thrwy adborth cleifion trwy gwynion.

Nododd ein trafodaethau gyda'r staff bod gwaith y Bwrdd o graffu ar gwynion a digwyddiadau wedi cryfhau ers penodi'r Prif Weithredwr presennol ac ad-drefnu strwythurau pryderon.

Nodi tueddiadau a risgiau cleifion

Yn unol â Strategaeth a Fframwaith Rheoli Risg 2016-19 Ymddiriedolaeth GIG Gwasanaethau Ambiwylans Cymru a Pholisi a Gweithdrefn Adrodd, Ymchwilio a Dysgu o Ddigwyddiadau Niweidiol/Peryglon Ymddiriedolaeth GIG Gwasanaethau Ambiwylans Cymru, caiff risgiau eu nodi a'u rhoi ar y gofrestr risg yn y ffyrdd canlynol:

²³ Digwyddiad a fyddai wedi troi'n ddigwyddiad niweidiol oni bau am lwc, rheolaeth fedrus neu gamau osgoi yw Digwyddiad y bu ond y dim iddo ddigwydd.

²⁴ Digwyddiad diogelwch cleifion difrifol, y gellid fod wedi ei atal i raddau helaeth yw Digwyddiad Byth, na ddylai ddigwydd pe bai'r mesurau ataliol sydd ar gael wedi cael eu rhoi ar waith.

²⁵ Er enghraifft, darparodd Adroddiad Sicrhau Ansawdd mis Medi 2016 wybodaeth am Ddigwyddiadau Niweidiol Difrifol ers mis Ebrill 2014; ffigurau yn ymwneud â digwyddiadau diogelwch cleifion, digwyddiadau y bu ond y dim iddynt ddigwydd a pheryglon ar gyfer y ddau chwarter blaenorol; a ffigurau yn ymwneud â digwyddiadau diogelwch nad ydynt yn ymwneud â chleifion ar gyfer y ddau chwarter blaenorol.

- Mae rheolwyr diogelwch cleifion a phryderon yn adolygu'r holl ddiwyddiadau Datix a gofnodir yn y system, gan nodi ac asesu unrhyw beryglon diogelwch cleifion;
- Mae'r Grŵp Llywio Ansawdd yn triongli gwybodaeth am ddiogelwch cleifion i hysbysu rheolaeth risg yn ogystal â gwelliannau;
- Archwiliad clinigol o Gofnodion Clinigol Cleifion;
- Goruchwyliaeth glinigol staff; ac
- Arfer myfyriol staff.

Caiff y gofrestr risg gorfforaethol ei hadrodd i'r Pwyllgor Archwilio bob chwarter fel y gall adolygu addasrwydd ac effeithiolrwydd prosesau sicrhau ar gyfer rheoli risgiau allweddol, yn ogystal â monitro'r trefniadau cyffredinol ar gyfer llywodraethu, rheoli risg a rheolaeth fewnol.

Cynhaliwyd Adolygiad Sicrwydd Risg Clinigol gan y Pwyllgor Gwasanaeth Ambiwlans Brys²⁶ a disgwylir adroddiad gerbron y Pwyllgor Ansawdd, Profiad y Claf a Diogelwch ar 23 Mai 2017. Fodd bynnag, fe'n hysbyswyd mai'r adborth cychwynnol gan gomisiynwyr oedd bod cofrestr risg Ymddiriedolaeth GIG Gwasanaethau Ambiwlans Cymru yn ddogfen ragorol a chynhwysfawr.

Cyn unrhyw adborth ffurfiol gan y Pwyllgor Gwasanaeth Ambiwlans Brys, mae Ymddiriedolaeth GIG Gwasanaethau Ambiwlans Cymru wedi gwneud gwaith i fynd i'r afael ag unrhyw risgiau sydd heb eu datrys a oedd ar y gofrestr risg ers amser maith, gan sicrhau cyfrifoldeb lleol a chytuno ar strategaeth rheoli risg newydd²⁷. Cynhaliwyd sesiynau datblygu'r Bwrdd gyda phwyslais ac adolygiad o'r gofrestr risg gorfforaethol.

Ein barn ni ar y cofrestrau ansawdd, diogelwch a phrofiad y claf a risg gorfforaethol oedd eu bod yn gynhwysfawr eu cwmpas ac yn eglur ynghylch cyfrifoldeb a sgorio.

Systemau Adrodd

Yn unol â Chanllawiau Gweithio i Wella Ymddiriedolaeth GIG Gwasanaethau Ambiwlans Cymru, mae Digwyddiadau Niweidiol Difrifol, achosion dim byd

²⁶ Gweler: <http://www.wales.nhs.uk/easc/about-us>

²⁷ Strategaeth Rheoli Risg a gymeradwywyd gan y Bwrdd ym mis Mawrth 2016

annisgwyl²⁸ a digwyddiadau y bu ond y dim iddynt ddigwydd yn cael eu hadrodd i Lywodraeth Cymru drwy'r porth diogelwch cleifion²⁹. Mae Ymddiriedolaeth GIG Gwasanaethau Ambiwllans Cymru hefyd yn hysbysu'r Gwasanaeth Adrodd a Dysgu Cenedlaethol, cronfa ddata ganolog y GIG o adroddiadau digwyddiadau diogelwch cleifion, am Ddigwyddiadau Niweidiol Difrifol. Mae'r Gwasanaeth Adrodd a Dysgu Cenedlaethol yn defnyddio gwybodaeth o'r fath i ddatblygu cyngor i'r GIG a all helpu i sicrhau diogelwch cleifion³⁰.

Mae Llywodraeth Cymru yn hapus gyda threfn Ymddiriedolaeth GIG Gwasanaethau Ambiwllans Cymru o hysbysu am Achosion Dim Byd Annisgwyl, yn enwedig pa mor aml y mae'n ei hysbysu am ddigwyddiadau o safbwynt Ymddiriedolaeth GIG Gwasanaethau Ambiwllans Cymru pan fo'r Achos Difrifol cysylltiedig gwirioneddol i fod i gael ei adrodd gan Fwrdd Iechyd. Mae Llywodraeth Cymru o'r farn bod hyn yn ddefnyddiol gan ei fod yn cynnig cyfle i driongli pa un a yw'r Bwrdd Iechyd yn hysbysu am y digwyddiad mewn gwirionedd, gan ganiatáu iddynt drafod y mater gyda'r Bwrdd Iechyd os oes angen.

O ran hysbysu Llywodraeth Cymru am ddigwyddiadau difrifol Ymddiriedolaeth GIG Gwasanaethau Ambiwllans Cymru, dywed Llywodraeth Cymru bod y rhain yn cael eu cyflawni'n brydlon. Fodd bynnag, ceir pryderon am ansawdd rhai o'u llwyddiannau o ran dirwyn achosion i ben. Er bod y nifer yn fach o'i chymharu â Byrddau Iechyd, ar ddiwedd mis Mawrth 2017, roedd gan yr Ymddiriedolaeth 37 o achosion y dylid fod wedi eu dirwyn i ben, cynnydd o'r 22 a oedd yn bodoli ym mis Tachwedd 2016. O'r achosion hwyr hyn o ddirwyn achosion i ben, mae Llywodraeth Cymru wedi nodi bod yr un problemau yn codi'n rheolaidd. Er enghraifft, dim gwybodaeth am addasrwydd ymdrin â galwadau; dim cadarnhad fod y teulu wedi cael ei gynnwys; a dim cadarnhad o statws y claf. Ar adeg

²⁸ Mae achosion dim byd annisgwyl yn rhybuddio ac yn hysbysu Llywodraeth Cymru am unrhyw gyhoeddusrwydd andwyol neu faterion yn ymwneud ag enw da.

²⁹ Mae gwefan Diogelwch Cleifion Cymru yn cynorthwyo sefydliadau GIG i wella diogelwch cleifion. Mae'r wefan yn cynnwys dulliau, canllawiau ac atebion ac yn cynnig porth ar gyfer hysbysu am bryderon diogelwch cleifion. <http://www.patientsafety.wales.nhs.uk/hafan> Mae Ymddiriedolaeth GIG Gwasanaethau Ambiwllans Cymru hefyd yn hysbysu'r Gwasanaeth Adrodd a Dysgu Cenedlaethol am Ddigwyddiadau Niweidiol Difrifol.

³⁰ Pan fydd problemau'n codi, caiff cyngor/rhybuddion (er enghraifft ynghylch brechlynnau i fanylion adnabod claf) ei gyflwyno'n uniongyrchol i GIG Cymru.

ysgrifennu'r adroddiad hwn, roedd Llywodraeth Cymru yn bwriadu gohebu ag Ymddiriedolaeth GIG Gwasanaethau Ambiwlans Cymru i roi sylw i ymholiadau difrifol ynghylch dirwyn achosion i ben.

Digwyddiadau – Ymchwilio Effeithiol

Hysbysir y Pennaeth/Penaethiaid Gwasanaeth perthnasol am bob Digwyddiad Niweidiol Difrifol, penodir swyddog ymchwilio a rhoddir Fforwm Digwyddiadau Achos Difrifol ar waith. Mae gan y Fforwm Digwyddiadau Achos Difrifol agenda sefydlog³¹ ar gyfer cyfarwyddo a monitro ymchwiliad, a phenderfynu a yw'r digwyddiad yn cyd-fynd â throthwy adrodd Llywodraeth Cymru fel Digwyddiad Niweidiol Difrifol.

Yn seiliedig ar adborth gan y staff a'n gwerthusiad o ddogfennau, rydym yn fodlon bod y mesurau sydd ar waith yn cefnogi ymchwiliadau effeithiol i ddigwyddiadau. Mae'r Fforwm Digwyddiadau Achos Difrifol yn ychwanegu pwysigrwydd at y broses trwy ddull amlddisgyblaeth sy'n sicrhau ystyriaeth gan bob parti. Mae hyn yn helpu i sicrhau ymchwiliad trylwyr sydd â gweithdrefnau ar waith i sicrhau bod pob agwedd ar yr ymchwiliad yn cael ystyriaeth briodol a bod cynnydd yn erbyn amserlenni yn cael eu hadolygu a'u holrhain.

Digwyddiadau - Cefnogaeth

Mae Ymddiriedolaeth GIG Gwasanaethau Ambiwlans Cymru wedi datblygu proses yn amlinellu sut y caiff cleifion a staff eu cefnogi ar ôl nodi/bod yn rhan o Ddigwyddiadau Niweidiol Difrifol neu ddigwyddiadau y bu ond y dim iddynt ddigwydd. Mae gan y Fforwm Digwyddiadau Achos Difrifol eitem agenda sefydlog yn ymwneud â chyfathrebu â'r rhai a effeithir ac ystyriaeth i unrhyw gymorth y gallai fod ei angen arnynt.

O ran y rhai nad ydynt yn staff³² sy'n gysylltiedig â Digwyddiadau Niweidiol Difrifol, mae'r Fforwm Digwyddiadau Achos Difrifol yn nodi pwy fydd yn cysylltu

³¹ Agenda Sefydlog: Cronoleg o Ddigwyddiadau; Camau sydd eu Hangen ar Unwaith/a Gymerwyd Eisoed; Cylch Gorchwyl yr Ymchwiliad, gan gynnwys cadarnhau'r swyddog ymchwilio; Bod yn Agored – diogelwch cleifion/cymorth i deuluoedd a chyfathrebu; Rheoli a Chynorthwyo Staff; Nodi unrhyw Randdeiliaid Mewnol eraill; Unrhyw Oblygiadau Cyfryngau/Cyfathrebu; Cyfathrebu â Rhanddeiliaid Allanol (LIC, Amddiffyn Oedolion Agored i Niwed ac ati); ac Unrhyw Faterion Eraill.

³² Mae'r rhai nad ydynt yn staff yn golygu cleifion, ymwelwyr neu aelodau'r cyhoedd

â'r unigolion hyn a sut er mwyn sicrhau eu bod yn gwbl ymwybodol o'r pryderon sy'n cael eu hymchwilio ac yn cael eu hysbysu i Lywodraeth Cymru. Mae proses y Fforwm Digwyddiadau Achos Difrifol yn ceisio galluogi'r rheini sydd dan sylw neu'n cael eu heffeithio i ddylanwadu ar yr ymchwiliad o bosibl, trwy faterion y maent yn dymuno eu codi, gan geisio teilwra cymorth a rhoi sicrwydd ynghylch pa mor gynhwysfawr yw'r ymchwiliad.

Mae'r staff hynny sy'n gysylltiedig ag ymchwiliad hefyd yn cael cefnogaeth gan Ymddiriedolaeth GIG Gwasanaethau Ambiwlans Cymru; mae'r Ymddiriedolaeth yn ceisio sicrhau bod staff yn cael ôl-drafodaeth glinigol ynghyd ag unrhyw oruchwyliaeth glinigol ac arfer myfyriol yr ystyrir sydd eu hangen. Caiff y staff hynny sy'n gysylltiedig ag Ymateb Gweithdrefnol i Farwolaethau Annisgwyl mewn Plentyndod gan ôl-drafodaeth ddiogelu.

O ran sut y mae staff yn cael eu hysbysu am gynnydd a chanlyniadau, fe'n hysbyswyd bod y Pennaeth Gweithrediadau ar gyfer y maes perthnasol, ynghyd â thimau gweithredol, yn cael eu hymgysylltu trwy gydol y broses, gan rannu cynnydd a chanlyniadau. Hefyd, gall staff gysylltu â'r Tîm Diogelwch Cleifion a Phryderon³³ yn uniongyrchol i ofyn am adborth. Fodd bynnag, clywsom nad yw hyn yn digwydd bob amser. Darganfuwyd gennym nad yw unigolion sy'n adrodd digwyddiad bob amser yn cael adborth yn amlinellu'r hyn sydd wedi digwydd o ganlyniad i'r ffaith iddynt gyflwyno'r ffurflen ddigwyddiadau. Esboniodd y rheini i ni siarad â nhw, pe bai adborth yn cael ei ddarparu, y byddai'n eu galluogi wedyn i hysbysu staff eraill am y canlyniad a chynorthwyo trwy arfer gwell. Mae hwn yn fater y mae angen i'r Ymddiriedolaeth sicrhau ei fod yn cael sylw.

Yr hyn sydd angen ei wella

Yr Ymddiriedolaeth i hysbysu AGIC sut y bydd camau'n cael eu cymryd i sicrhau bod staff sy'n adrodd digwyddiad yn derbyn adborth yn amlinellu canlyniad eu cyflwyniad

³³ Mae'r Tîm Diogelwch Cleifion a Phryderon Canolog yn gweithio gyda thimau gweithredol i gynnal yr ymchwiliad.

Pa Ddysgu ar y Cyd sydd wedi digwydd yn sgil pryderon a digwyddiadau?

Ffynhonnell Allanol

Gwnaeth adolygiad yr Athro Siobhan McClelland ‘*A Strategic Review of Welsh Ambulance Services*’³⁴ nifer o argymhellion allweddol a fyddai'n seiliedig ar weledigaeth wedi ei mynegi'n eglur a'i chytuno'n gyffredin o ddarpariaeth gwasanaethau ambiwlans yn y dyfodol. Roedd casgliadau ac argymhellion yr adolygiad yn gatalydd ar gyfer sawl newid arwyddocaol. Roedd dau o'r argymhellion yn arbennig o arwyddocaol o ran effaith ar Ymddiriedolaeth GIG Gwasanaethau Ambiwllans Cymru.

Yn gyntaf, roedd angen i'r model ar gyfer sut y mae'r gwasanaeth ambiwlans yn darparu model clinigol cadarn ar gyfer Gwasanaethau Meddygol Brys newid. O'r tri opsiwn³⁵ a gynigiwyd, yr un a ddewiswyd oedd gweld gwasanaethau ambiwlans yn cael eu comisiynu'n uniongyrchol gan fyrddau iechyd. Arweiniodd hyn at sefydlu'r Pwyllgor Gwasanaeth Ambiwllans Brys a fframwaith sy'n cynnig mecanwaith i gefnogi'r argymhellion sydd wedi eu cynnwys yn adolygiad McClelland.

Yn ail, yn adeiladu ar safbwynt strategol McClelland, oedd cyflwyno'r Model Clinigol newydd, gan ddisodli'r dull seiliedig ar dargedau ymateb. Rhoddwyd y model newydd ar waith ym mis Hydref 2015 gyda'r nod o flaenoriaethu gofal cleifion, gan helpu i asesu galwadau 999 o safbwynt mwy clinigol.

Arweiniodd adolygiad diweddar Ymddiriedolaeth GIG Gwasanaethau Ambiwllans Cymru ei hun o ganllawiau Gweithio i Wella at argymhellion i wella sut yr oedd yn ymdrin â phryderon. Mae gweithredu'r rhain wedi helpu i gael gwared ar weithio seilo, gan wneud un gyfarwyddiaeth yn gyfrifol am yr holl dimau sy'n ymdrin â phryderon. Ynghyd â newidiadau eraill fel y cynnydd i staff gweinyddol, mae'r ystadegau'n awgrymu bod pryderon yn cael eu trin mewn ffordd fwy prydlon a ysgogir gan ansawdd erbyn hyn.

³⁴ Gweler: <http://www.ambulance.wales.nhs.uk/assets/documents/f06e69f9-3921-4946-a55a-aad53637c282635179619910478381.pdf>

³⁵ Roedd y tri opsiwn, a amlinellwyd o dudalen 69 ymlaen yn Adolygiad Strategol McClelland, yn cynnwys: Model “Bwrdd Iechyd Arbennig”; Model Comisiynu; a Model Rheoli a Darparu Lleol.

Ar adeg yr adroddiad hwn, roedd Archwiliad Mewnol Ymddiriedolaeth GIG Gwasanaethau Ambiwlans Cymru yn datblygu cynllun mewnol ar gyfer archwiliad arfaethedig o gwynion a digwyddiadau yn 2017/18.

Tîm Profiad y Claf a Chyfranogiad Cymunedol

Mae gan Ymddiriedolaeth GIG Gwasanaethau Ambiwlans Cymru Dîm Profiad y Claf a Chyfranogiad Cymunedol sy'n gweithio'n uniongyrchol gyda defnyddwyr gwasanaeth a grwpiau cymunedol i gael adborth gan ddefnyddwyr gwasanaeth a hysbysu dadansoddiad o dueddiadau mewn pryderon neu gwynion.

Wrth gynnal ein hadolygiad, trefnwyd a chynhaliwyd '*Digwyddiad Dysgu a Dathlu*' gan y Tîm Profiad y Claf a Chyfranogiad Cymunedol a ganolbwyntiodd ar ddathlu'r cyfraniad y mae hyrwyddwyr anabledd cymunedol Ymddiriedolaeth GIG Gwasanaethau Ambiwlans Cymru yn ei wneud o ran rhannu negeseuon allweddol Ymddiriedolaeth GIG Gwasanaethau Ambiwlans Cymru a hwyluso adborth cymunedol. Amlygodd y digwyddiad rai o'r problemau y mae pobl ag anabledd dysgu yn eu hwynebu wrth geisio cael mynediad at wasanaethau gofal iechyd, yn enwedig mewn argyfwng.

Gwelsom dystiolaeth o'r Tîm Profiad y Claf a Chyfranogiad Cymunedol yn mynd ati'n ymarferol i geisio adborth defnyddwyr gwasanaeth ar eu profiad o wasanaethau brys. Mae'r Tîm Profiad y Claf a Chyfranogiad Cymunedol yn amlygu adroddiadau, a gyflwynir yn y Pwyllgor Ansawdd, Profiad y Claf a Diogelwch, sy'n dangos dull amrywiol a rhagweithiol o ymgysylltiad cymunedol/cleifion. Roedd hyn yn cynnwys arolygon cleifion, 26 digwyddiad cymunedol ar gyfer y cyfnod Hydref – Rhagfyr 2016, ymgyrchoedd ysgol ac ymweld â gwahanol grwpiau cynrychioli cleifion³⁶.

Roedd yn amlwg yn ystod ein presenoldeb ym Mhwyllgor Ansawdd, Profiad y Claf a Diogelwch Ionawr 2017 bod themâu a nodwyd o gwynion a digwyddiadau yn cael eu trafod. Er enghraifft, cwmpau cleifion oedd y thema a nodwyd ar gyfer trafodaeth bellach ym Mhwyllgor mis Ionawr. Hefyd, mae'r Tîm Profiad y Claf a Chyfranogiad Cymunedol yn cyflwyno eitem sefydlog yn y pwyllgor, sef cyflwyno hanesion cleifion. Cyflwynir hanesion cleifion i'r pwyllgor gan y Pennaeth Profiad y Claf a Chyfranogiad Cymunedol ac maent yn cynnig

³⁶ Erbyn mis Rhagfyr 2016, roedd y tîm Profiad y Claf a Chyfranogiad Cymunedol wedi, trwy ymgysylltu cymunedol a phrofiad y claf, wedi ymgysylltu ag 11,903 o bobl. Roedd grwpiau o'r fath yn cynnwys colli golwg, colled synhwyraidd, pobl lesbiaidd, hoyw, ddeurywiol a thrawsrywiol, Diverse Cymru, anableddau dysgu a phobl hŷn.

y cyfle i ddangos sut y mae Ymddiriedolaeth GIG Gwasanaethau Ambiwylans Cymru wedi dysgu o bryderon neu ddigwyddiadau a lle mae angen dysgu yn y dyfodol.

Mae adroddiadau ar y prif bwyntiau a gyflwynir i'r Pwyllgor yn cynnwys adborth gan ddefnyddwyr gwasanaeth. Caiff adborth i ddadansoddi yn ôl yr hyn y mae defnyddwyr gwasanaeth yn tybio fod Ymddiriedolaeth GIG Gwasanaethau Ambiwylans Cymru yn ei wneud yn dda a'r hyn y gallai'r Ymddiriedolaeth ei wella. Roedd yr adroddiad ar y prif bwyntiau i ni ei ddadansoddi yn dangos adborth cadarnhaol gan ddefnyddwyr gwasanaeth o ran pa mor broffesiynol yw'r staff. O ran meysydd i'w gwella, amlygodd defnyddwyr gwasanaeth amseroedd ymateb a sut y gall cwestiynau'r ystafell reoli 999 gael eu hystyried yn ailadroddus heb fod angen. O ran y cylch dysgu, roeddem yn gallu gweld sut y mae'r Tîm Profiad y Claf a Chyfranogiad Cymunedol yn ymgysylltu â grwpiau cleifion, sut y mae dysgu'n cael ei rannu a dysgu'r dyfodol yn cael ei nodi. Daeth yn amlwg yn ein trafodaethau gyda'r staff gwaith pa mor gadarnhaol y mae'r Tîm Profiad y Claf a Chyfranogiad Cymunedol yn ei wneud o ran nodi a rhannu dysgu. Roeddem yn gallu dilysu'r adborth hwn trwy Adroddiad ar y Prif Bwyntiau Hydref-Rhagfyr 2016 a oedd yn cofnodi ymgysylltiad yr Ymddiriedolaeth â'r Panel Adolygu Defnyddwyr Gwasanaeth Dementia. O ganlyniad i'r deialog hwn, disgwyli'r i'r grŵp ymweld â chanolfan gyswllt Ymddiriedolaeth GIG Gwasanaethau Ambiwylans Cymru yng Nghwmbrân i gynyddu gwybodaeth ac ymwybyddiaeth o anghenion yr unigolion hynny â dementia. Nod y fenter hon yw i staff fod yn fwy hyderus a darparu gwasanaeth gwell i unigolion â dementia sy'n defnyddio'r gwasanaeth 999.

Arweiniodd enghraifft arall o ddysgu ar y cyd o ymgysylltiad Ymddiriedolaeth GIG Gwasanaethau Ambiwylans Cymru â theulu yn dilyn digwyddiad trasig a gwrando ar adborth at weithredu'r canlynol:

- Cyflwyno'r model Fforwm Digwyddiadau Achos Difrifol
- Cyfathrebu gwell ac ymgysylltu cynnar â theuluoedd
- Hyfforddi staff mewn cofnodi datganiadau a chanllawiau ysgrifenedig
- Y defnydd o Gyfarwyddwyr Anweithredol i brofi a chynnig adborth ar weithrediad dysgu.

Ffynonellau Mewnol

O ran staff yn cynnig adborth, ceir gwahanol lwybrau ar gael gan gynnwys cyfryngau cymdeithasol, teithiau cerdded rheolwyr gweithredol, cyfarfodydd tîm neu drwy gynrychiolaeth ar ochr y staff. Ceir sianel arall trwy Gyfarwyddwyr Anweithredol yr Ymddiriedolaeth sydd wedi eu halinio ag ardaloedd Bwrdd Iechyd ac yn ymweld â'u lleoliadau yn rheolaidd i glywed mwy gan y staff ac i helpu i fynd i'r afael ag unrhyw ymholiadau sydd ganddynt. Hefyd, ym mhob

cyfarfod Bwrdd, ceir sesiwn sy'n cynnwys stori staff ac adborth gan Gyfarwyddwr Anweithredol a Swyddog Gweithredol sydd naill ai wedi bod allan gyda thîm neu wedi ymweld ag un o gyfleusterau'r Ymddiriedolaeth gyda staff yn y diwrnodau cyn y cyfarfod Bwrdd. Mae hyn yn rhoi'r cyfle i gynnig eu sylwadau i gynulleidfa ehangach o staff a rhanddeiliaid.

Amlygodd cyfweiliadau gyda'r staff sut y mae uwch reolwyr wedi mabwysiadu arddull arweinyddiaeth mwy agored a gweledol, er enghraifft trwy deithiau allan ac ymweliadau â gorsafoedd, canolfannau cyswllt ac ymgysylltu â staff. Fe'n hysbyswyd gan y staff bod hyn yn hynod werthfawr o ran deall profiad y staff a chaniatáu i safbwyntiau a phryderon gael eu rhannu. Hefyd, mae'r Cadeirydd a'r Prif Weithredwr yn cynnal rhaglen reolaidd o ymweliadau ledled Cymru, gan gynnig y cyfle i'r staff gyfarfod a thrafod materion gyda'r uwch reolwyr.

Rydym o'r farn bod datblygu Adroddiad Sicrhau Ansawdd Tri Misol Ymddiriedolaeth GIG Gwasanaethau Ambiwllans Cymru hefyd yn cefnogi'r gwaith o gyflwyno, monitro a mesur themâu a thueddiadau.

Mae Ymddiriedolaeth GIG Gwasanaethau Ambiwllans Cymru hefyd wedi cyflwyno Adroddiadau Ansawdd ar gyfer pob Bwrdd lechyd i wella gwaith partneriaeth. Fe'n hysbyswyd bod yr adborth cyffredinol gan Fyrddau lechyd yn gadarnhaol, gan groesawu'r data a'r wybodaeth ansawdd yr oedd yr adroddiadau yn eu cynnwys, er enghraifft cysylltu tueddiadau sy'n dod i'r amlwg o bryderon ac oediadau system gan amlygu cyfleoedd i wella a dysgu.

Mae Polisi a Gweithdrefn Ymddiriedolaeth GIG Gwasanaethau Ambiwllans Cymru ar gyfer Dysgu Sefydliadol a Hybu Gwelliannau i Ddiogelwch Cleifion yn ymwneud yn benodol â dysgu ar y cyd o bryderon a Digwyddiadau Niweidiol Difrifol ac yn nodi sut y caiff canlyniadau o archwiliadau, arolygiadau a chwynion eu dadansoddi. Hefyd, o ran llwybr clir, mae pob cyfarfod Bwrdd yn cynnwys dosbarthu a thrafod adroddiad ar y prif bwyntiau sy'n nodi pryderon a digwyddiadau difrifol.

Mae ein hadolygiad wedi nodi bod gan Ymddiriedolaeth GIG Gwasanaethau Ambiwllans Cymru sawl dull o fonitro dysgu ar y cyd. Mae'r rhain yn cynnwys cynlluniau gweithredu adolygiadau mewnol ac allanol, arfer myfyriol staff,

Goruchwyliaeth glinigol staff, monitro ac adborth trwy reolwyr ardal ac arolygon cleifion³⁷.

³⁷ Ym mis Hydref 2016, anfonwyd 700 o arolygon allan gan Ymddiriedolaeth GIG Gwasanaethau Ambiwlans Cymru at bobl a ddefnyddiodd eu gwasanaeth Trafnidiaeth Nad Oedd yn Frys

5. Casgliad

Mae Ymddiriedolaeth GIG Gwasanaethau Ambiwylans Cymru yn sefydliad cenedlaethol â gweithlu gwasgaredig. Mae hyn yn creu heriau o ran darparu llywodraethu, arweinyddiaeth ac atebolrwydd effeithiol. Fodd bynnag, mae ein hadolygiad wedi nodi sefydliad lle mae adborth cyffredinol gan y staff wedi bod yn gadarnhaol o ran y newidiadau diwylliannol a strwythurol a wnaed. Rydym wedi canfod fod Ymddiriedolaeth GIG Gwasanaethau Ambiwylans Cymru yn sefydliad ag arweinyddiaeth effeithiol ar waith o ran pryderon a rheoli digwyddiadau.

Rydym wedi gweld sefydliad sydd wedi ail-ymgysylltu â'i staff i newid ei gyfeiriad tuag at ddiwylliant mwy agored a chefnogol. Er bod y newid diwylliant hwn yn dda ac yn amlwg wedi ei groesawu gan yr holl staff i ni siarad â nhw, mae heriau yn bodoli o ran ymsefydlu derbyniad yn llawn ar holl lefelau'r sefydliad. Mae Ymddiriedolaeth GIG Gwasanaethau Ambiwylans Cymru yn cydnabod yr her o'i blaen o ran sefydlu'r newidiadau hyn.

Bu gwelliannau o ran rheoli pryderon. Rydym wedi gweld yr effaith gadarnhaol y mae newid i strwythur a chyfrifoldeb cynyddol am bryderon wedi ei chael. Mae cydymffurfiad â'r targed ymateb 30 diwrnod gwaith ar gyfer cwynion ffurfiol wedi cynyddu o 16% yn 2015/16, i 37% ar ddyddiad llunio'r adroddiad hwn³⁸. Rydym hefyd wedi clywed adborth cadarnhaol gan y CICau ar waith Ymddiriedolaeth GIG Gwasanaethau Ambiwylans Cymru o ran ymdrin â phryderon. Dangosodd ein dadansoddiad o ddogfennau pryderon, gan gynnwys ymateb Ymddiriedolaeth GIG Gwasanaethau Ambiwylans Cymru i bryderon, gysondeb o ran manylion, eglurder camau gweithredu a phrydlondeb. Yr her i'r Ymddiriedolaeth fydd cynnal y lefel hon o welliant dros gyfnod hwy o amser.

Rydym hefyd wedi gweld gwelliannau o ran ymdrin â Digwyddiadau Niweidiol Difrifol trwy sefydlu'r Fforwm Digwyddiadau Achos Difrifol. Mae dysgu mewn ymateb i ddigwyddiadau wedi gwella drwy'r Fforwm Digwyddiadau Achos Difrifol a'r Grŵp Llywio Ansawdd, a cheir tystiolaeth o welliant yn cael ei nodi a newidiadau yn cael eu rhoi ar waith. Dangosodd Ymddiriedolaeth GIG Gwasanaethau Ambiwylans Cymru ei bod yn hybu diwylliant dysgu trwy waith y tîm Profiad y Claf a Chyfranogiad Cymunedol. Mae'r ymgysylltiad â chleifion a'r gymuned a bwydo hyn yn ôl i mewn i Ymddiriedolaeth GIG Gwasanaethau

³⁸ Lluniwyd yr adroddiad ym mis Mawrth 2017

Ambiwylans Cymru drwy, er enghraifft, y Pwyllgor Ansawdd, Profiad y Claf a Diogelwch, yn cefnogi'r ethos o ddysgu ar y cyd a mabwysiadu'r sefydliad mwy agored a chefnogol y mae Ymddiriedolaeth GIG Gwasanaethau Ambiwylans Cymru yn ceisio datblygu i fod.

Yn gyffredinol, mae canfyddiadau ein hadolygiad yn dynodi sefydliad sy'n symud i gyfeiriad cadarnhaol. Mae'n eglur bod arweinyddiaeth gref yn helpu i hybu diwylliant o ddysgu nad oedd wedi ei ddatblygu'n ddigonol yn Ymddiriedolaeth GIG Gwasanaethau Ambiwylans Cymru yn y gorffennol. Mae angen mwy o amser i'r diwylliant hwn ymsefydlu'n llawn ar draws y sefydliad cyfan.

6. Beth nesaf?

Mae'r adolygiad hwn wedi arwain at yr angen i Ymddiriedolaeth GIG Gwasanaethau Ambiwlans Cymru gwblhau cynllun gwella (Atodiad B) i fynd i'r afael â chanlyniadau allweddol

Dylai'r cynllun gwella:

- Datgan yn glir pryd a sut y bydd y canfyddiadau a nodwyd yn cael eu trin, gan gynnwys amserlenni
- Sicrhau bod camau a gymerir gan y bwrdd iechyd mewn ymateb i'r problemau a nodwyd yn y cynllun gwella fod yn benodol, yn fesuradwy, yn gyflawnadwy, yn realistig ac wedi'u hamseru
- Fod yn ddigon manwl i roi sicrwydd digonol i AGIC y bydd y canfyddiadau a nodwyd yn cael sylw digonol.

O ganlyniad i'r canfyddiadau o'r adolygiad hwn, dylai Ymddiriedolaeth GIG Gwasanaethau Ambiwlans Cymru:

- Sicrhau nad yw'r canfyddiadau yn systemig ar draws adrannau/unedau eraill yn y sefydliad ehangach
- Rhoi'r wybodaeth ddiweddaraf i AGIC pan fydd camau yn dal i fod heb eu cymryd a/neu ar y gweill, i gadarnhau pan fydd y rhain wedi cael sylw.

Caiff cynllun gwella'r bwrdd iechyd, unwaith y caiff ei gytuno, ei gyhoeddi ar wefan AGIC.

Atodiad A – Cynllun Gwella

Adolygiad Llywodraethu: Cynllun Gwella

Ymddiriedolaeth GIG Cymru: Ymddiriedolaeth GIG Gwasanaethau Ambiwylans Cymru

Dyddiad yr Adolygiad: 19 Rhagfyr 2016 – 17 Mawrth 2017

Rhif y Dudalen	Yr hyn sydd angen ei wella	Camau gan Ymddiriedolaeth GIG Gwasanaethau Ambiwylans Cymru	Swyddog Cyfrifol	Amserlen
14	<i>Yr Ymddiriedolaeth i hysbysu AGIC sut y bydd camau'n cael eu cymryd i sicrhau y darperir hyfforddiant iechyd meddwl i staff, yn benodol er mwyn cynorthwyo staff y ganolfan gyswllt glinigol i ymdrin â galwyr â phroblemau iechyd meddwl</i>	<p>Mae'r Ymddiriedolaeth wedi datblygu Cynllun Gwella Iechyd Meddwl (2017 – 2019) i'w gymeradwyo gan y Pwyllgor Ansawdd, Profiad y Claf a Diogelwch ar 23 Mai 2017.</p> <p>Mae'r Ymddiriedolaeth yn gweithio gyda'r Comisiynydd a Llywodraeth Cymru i sicrhau cyllid i roi'r cynllun ar waith. Mae hyn yn cynnwys darparu hyfforddiant iechyd meddwl i staff ar draws yr Ymddiriedolaeth i gychwyn ym mis Gorffennaf 2017.</p>	Y Cyfarwyddwr Gweithredol dros Ansawdd, Diogelwch a Phrofiad y Claf	<p>Cymeradwyo'r cynllun Mai 2017</p> <p>Dechrau hyfforddiant staff Gorffennaf 2017</p>
16	<i>Yr Ymddiriedolaeth i ddarparu diweddiad ar y camau a gymerwyd i wella system Datix a fyddai'n darparu</i>	Mae'r Ymddiriedolaeth wedi cymryd rhan yn adolygiad Llywodraeth Cymru o systemau Datix ar draws GIG Cymru i fynd i'r afael ag	Y Cyfarwyddwr Gweithredol dros Ansawdd, Diogelwch a	Mawrth – Medi 2017

Rhif y Dudalen	Yr hyn sydd angen ei wella	Camau gan Ymddiriedolaeth GIG Gwasanaethau Ambiwylans Cymru	Swyddog Cyfrifol	Amserlen
	<i>cyfleuster i gau a chadw mewnbwn cyn cwblhau</i>	<p>effeithiolrwydd system ar gyfer adrodd digwyddiadau a'i gwella.</p> <p>Mae'r Ymddiriedolaeth wedi penodi Gweinyddwr System Datix i gefnogi'r newidiadau i system Datix i wella effeithiolrwydd y system.</p> <p>Mae'r Ymddiriedolaeth yn gweithio ar ateb technegol a fydd yn rhoi'r cyfleuster i'r holl staff o gadw digwyddiad i'w gwblhau'n ddiweddarach</p>	Phrofiad y Claf	Ebrill 2017 12 mis
27	<i>Yr Ymddiriedolaeth i hysbysu AGIC sut y bydd camau'n cael eu cymryd i sicrhau bod staff sy'n adrodd digwyddiad yn derbyn adborth yn amlinellu canlyniad eu cyflwyniad</i>	Cychwynnodd rhaglen datblygu Arweinyddiaeth Tîm yr Ymddiriedolaeth ym mis Ebrill 2017 a bydd yn cryfhau'r pwyslais ar gyfrifoldebau arweinwyr tîm ar draws yr Ymddiriedolaeth o ran darparu adborth prydlon i staff sydd wedi hysbysu am ddigwyddiadau. Bydd hyn yn cael ei fonitro trwy ymgysylltiad ac adborth staff yn ystod ymweliadau Swyddogion Gweithredol.	Y Cyfarwyddwr Gweithredol dros Ansawdd, Diogelwch a Phrofiad y Claf	O fis Ebrill 2017

Cynrychiolydd Ymddiriedolaeth GIG Gwasanaethau Ambiwylans Cymru:

Enw (llythrennau bras):CLAIRE BEVAN.....

Teitl:CYFARWYDDWR GWEITHREDOL DROS ANSAWDD,
DIOGELWCH A PHROFIAD Y CLAF

Dyddiad: ...10 Mai 2017.....