

Adolygiad Lleol:
**Ymddiriedolaeth
Gwasanaethau
Ambiwylans Cymru**

**Asesiad o Drefniadau
Rheoli Cleifion mewn
Canolfannau Cyswllt Clinigol
Gwasanaethau Meddygol Brys**



Gellir darparu'r cyhoeddiad hwn a gwybodaeth arall gan AGIC mewn fformatau neu ieithoedd amgen ar gais. Bydd oedi byr wrth i ieithoedd a fformatau eraill gael eu cynhyrchu pan ofynnir amdanynt i ddiwallu anghenion unigol. Cysylltwch â ni am gymorth.

Bydd copïau o'r holl adroddiadau, pan gânt eu cyhoeddi, ar gael ar ein gwefan neu drwy gysylltu â ni:

Yn ysgrifenedig:

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

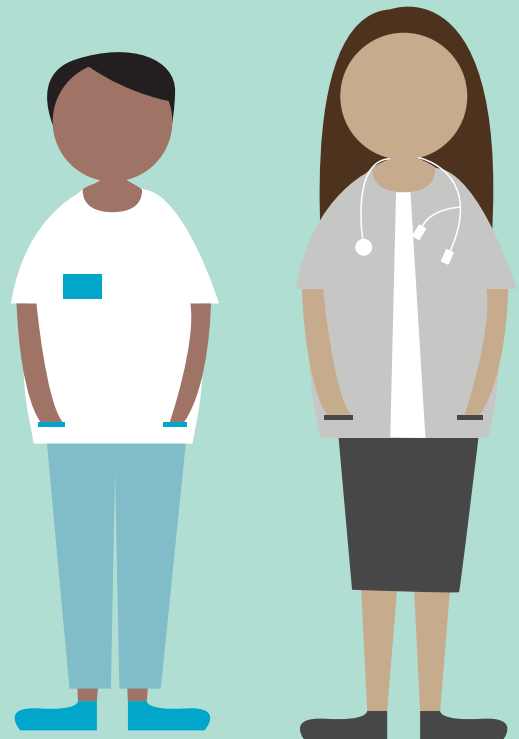
Neu

Ffôn: **0300 062 8163**

E-bost: **hiw@gov.wales**

Gwefan: **www.agic.org.uk**

Mae'r ddogfen hon hefyd ar gael yn Saesneg.
This document is also available in English



Cynnwys

- 5 Rhagair
- 6 Crynodeb
- 7 Cefndir
- 8 Yr hyn a wnaethom
- 9 Yr hyn a nodwyd gennym
 - 9 Trefniadau Rheoli Cleifion
 - 15 Y Gweithlu
 - 23 Trefniadau Llywodraethu sy'n cefnogi Ansawdd a Diogelwch Cleifion
- 26 Casgliad
- 27 Beth nesaf?
- 28 Atodiad A – Cynllun Gweithredu ar gyfer Ymateb Rheolwyr



Arolygiaeth Gofal Iechyd Cymru (AGIC) yw arolygiaeth a rheoleiddiwr annibynnol gofal iechyd yng Nghymru

Ein diben

Gwneud yn siŵr bod pobl yng Nghymru yn derbyn gofal iechyd o ansawdd da.

Ein gwerthoedd

Rydym yn rhoi cleifion wrth wraidd yr hyn a wnawn.

Rydym yn:

- Annibynnol
- Gwrthrychol
- Gofalgar
- Cydweithredol
- Awdurdodol

Ein blaenoriaethau

Drwy ein gwaith, ein nod yw:

Rhoi sicrwydd:

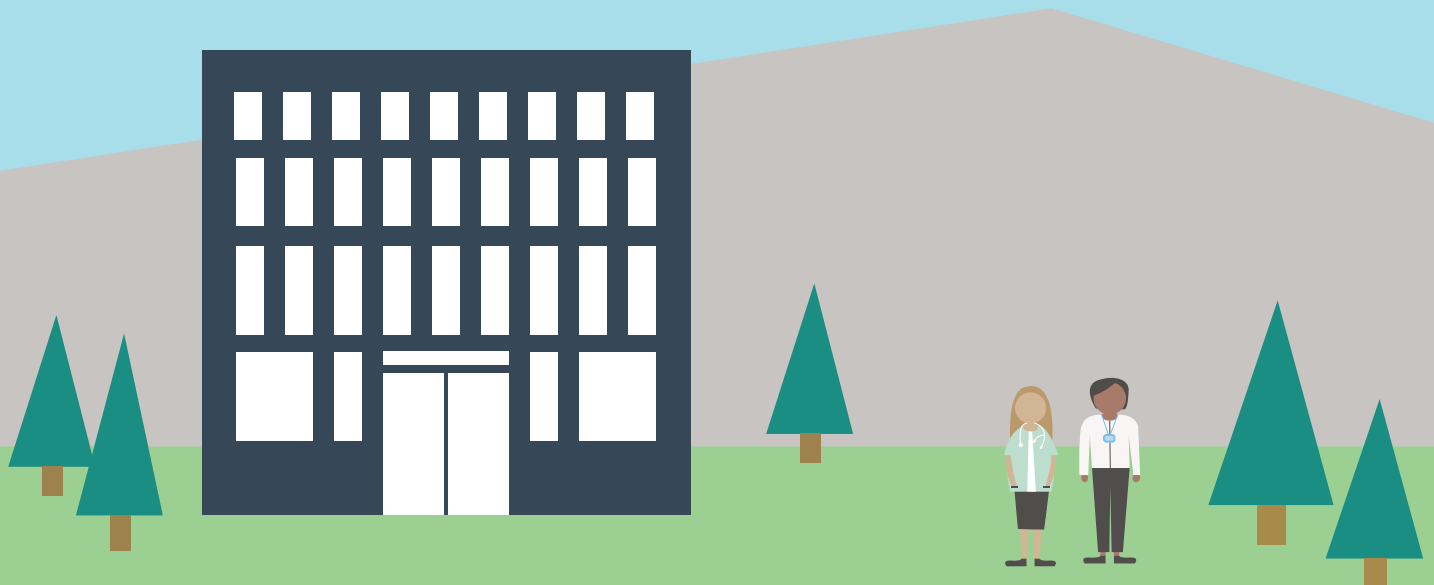
Cynnig barn annibynnol am ansawdd y gofal.

Hybu gwelliant:

Annog gwelliant drwy lunio adroddiadau a rhannu arfer da.

Dylanwadu ar bolisi a safonau:

Defnyddio'r hyn rydym yn ei ganfod i ddylanwadu ar bolisi, safonau ac arfer.



Rhagair

Fel Arolygiaeth a rheoleiddiwr annibynnol gofal iechyd yng Nghymru, mae cyfrifoldeb ar Arolygiaeth Gofal Iechyd Cymru i roi sicrwydd annibynnol a gwrthrychol i'r cyhoedd ynghylch ansawdd, diogelwch ac effeithiolrwydd gwasanaethau gofal iechyd yng Nghymru. Yn dilyn ein gweithgarwch adolygu ac arolygu, rydym yn dod i benderfyniadau ac yn gwneud argymhellion i sefydliadau gofal iechyd i hyrwyddo gwelliannau. Fel rhan o'n rôl, mae'n bwysig ein bod yn goruchwyllo pob un o Fyrddau Iechyd ac Ymddiriedolaethau'r GIG yng Nghymru.

Fel rhan o raglen adolygu leol AGIC ar gyfer 2019/20, gwnaethom lunio adolygiad lleol o Ymddiriedolaeth Gwasanaethau Ambiwllans Cymru, yn sgil pryderon parhaus ledled Cymru ynghylch amseroedd aros am ambiwlans. Penderfynwyd y dylai'r adolygiad hwn ystyried sut y caiff y risgiau i iechyd, diogelwch a lles cleifion eu rheoli tra byddant yn aros am ambiwlans

Nod yr adolygiad oedd asesu'n benodol sut y caiff cleifion eu rheoli gan Ganolfannau Cyswllt Clinigol y Gwasanaeth Meddygol Brys yng Nghymru pan ddaw cais am ambiwlans i law, hyd at yr adeg pan fydd yr ambiwlans yn cyrraedd y claf.

Ystyriodd yr adolygiad hefyd sut y caiff y staff sy'n gweithio yn y Canolfannau Cyswllt Clinigol eu cefnogi i ymgymryd â'u rolau perthnasol, a'r adnoddau sydd ar gael i'w cefnogi i wneud hynny.

Nod yr adroddiad hwn yw tynnu sylw at themâu allweddol, arferion da ac argymhellion ar gyfer gwella, mewn perthynas â threfniadau rheoli cleifion a ddefnyddir gan y gwasanaeth. Hoffem ddiolch i bob aelod o staff Ymddiriedolaeth Gwasanaethau Ambiwllans Cymru a hwylusodd ac a gymerodd ran yn yr adolygiad hwn.

Cynhaliwyd y gwaith maes ar gyfer ein hadolygiad rhwng mis Tachwedd 2019 a mis Ionawr 2020, cyn effaith pandemig COVID-19. Felly, dylid nodi bod y systemau a'r problemau a ddisgrifir yn yr adroddiad yn gywir ar yr adeg y cwblhawyd ein gwaith maes.



Crynodeb

Mae'r adroddiad yn tynnu sylw at ganfyddiadau ein hadolygiad o'r trefniadau rheoli cleifion sydd ar waith yng Nghanolffannau Cyswllt Clinigol Gwasanaeth Meddygol Brys WAST. Nodir isod y canfyddiadau allweddol a nodwyd yn ystod ein hadolygiad.

Gwelsom brosesau ar waith a oedd yn anelu at ddarparu gofal diogel ac effeithiol i gleifion. Fodd bynnag, nododd staff y gwasanaeth bryderon am yr heriau a'r problemau y maent yn eu hwynebu'n rheolaidd, a oedd yn effeithio ar allu'r gwasanaeth i ateb y galw.

At ei gilydd, gwelsom fod ethos gwaith tîm cryf iawn ymhlith staff y Canolfannau Cyswllt Clinigol, er bod ein canfyddiadau'n cydnabod ei fod yn amgylchedd heriol a llawn straen i weithio ynddo. Roedd y staff yn ymdrechu i ddarparu gwasanaethau i gleifion mewn amgylchiadau heriol iawn, a oedd yn aml yn cael eu gwaethygu gan broblemau yn ymwneud â chapasiti'r gweithlu a chyfyngiadau o ran adnoddau.

Roedd yr Ymddiriedolaeth wedi ceisio gwella capasiti'r gweithlu, ond roedd y staff yn dal i deimlo bod lefelau staffio annigonol yn y Canolfannau Cyswllt Clinigol. Mae hyn yn effeithio ar y gwasanaethau a ddarperir ac ar forâl a lles y staff.

Nododd ein hadolygiad fod angen i'r Ymddiriedolaeth roi sylw pellach i sicrhau bod y staff yn cael digon o hyfforddiant, cyfleoedd datblygu a chymorth i'w galluogi i ymgymryd â'u rolau perthnasol. Drwy gydol ein gwaith maes, cafwyd awgrymiadau gan y staff a allai wella dysgu, gwybodaeth a datblygiad sgiliau'r staff, yn ogystal â'r trefniadau rheoli cleifion sydd ar waith.

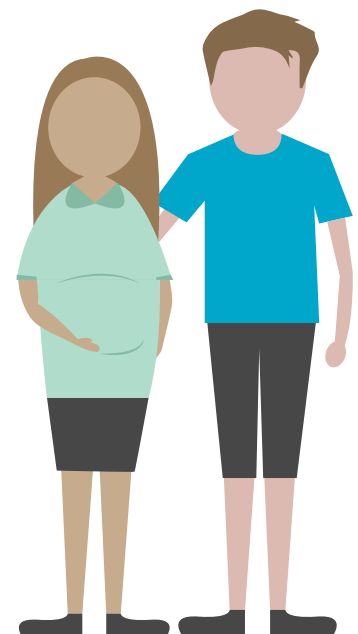
Roedd effeithiau negyddol yr oedi wrth drosglwyddo cleifion o'r ambiwlans i'r ysbyty yn bryder a fynegwyd yn gyson gan y staff yn ystod ein gwaith maes. Roedd oedi wrth drosglwyddo cleifion yn digwydd yn gyffredin yn yr Ymddiriedolaeth, ac yn cael effaith sylweddol ar y gwasanaeth. Roedd hyn yn effeithio ar allu'r Ymddiriedolaeth i ymateb yn ddigonol i'r pwysau ar

y gwasanaeth, o ganlyniad i brinder ambiwlansys. Teimlwn fod angen cynnal adolygiad cyfannol o'r mater hwn, a fyddai'n cynnwys yr holl randdeiliaid perthnasol, er mwyn nodi a datblygu'r gwelliannau perthnasol sydd eu hangen, a'u rhoi ar waith.

Roedd strwythur sefydliadol clir ar waith, a oedd yn nodi'r llinellau adrodd ac atebolrwydd clir. Fodd bynnag, nododd y staff gweithredol bryderon am ddiffyg cyfathrebu ac ymgysylltu gan uwch-reolwyr ar draws yr Ymddiriedolaeth.

Roedd systemau ar waith i gofnodi a monitro risgiau parhaus i'r gwasanaeth a'r sefydliad. Fodd bynnag, gwnaethom nodi pryderon ynglŷn â'r asesiad risg ar gyfer hyfforddiant staff yn y Canolfannau Cyswllt Clinigol. Yng ngoleuni'r pryderon a nodwyd gan y staff yn ystod ein gwaith maes, a'n hadolygiad o'r asesiad risg, argymhellwn y dylai'r Ymddiriedolaeth ailasesu'r risg hon, er mwyn sicrhau bod y sgôr risg gychwynnol yn gyson â'r sefydliadau a'r amgylcheddau gwaith presennol, a bod camau priodol yn cael eu cymryd i liniaru'r risgiau i'r gwasanaethau a ddarperir, yn ogystal â lles y staff.

Nodwyd pryderon hefyd am gysondeb y broses o adrodd am ddigwyddiadau yn y gwasanaeth. Felly, dylid mynd i'r afael â hyn er mwyn sicrhau bod y sefydliad yn gwbl ymwybodol o'r problemau a'r risgiau a wynebir ar lefel weithredol.



Cefndir

Ymddiriedolaeth Gwasanaethau Ambiwllans Cymru (WAST) yw'r prif ddarparwr gwasanaethau cludiant ambiwlans rheng flaen yng Nghymru. Ffurfiwyd yr Ymddiriedolaeth yn 1998, ac mae'n gwasanaethu poblogaeth o tua thair miliwn o bobl ar draws y saith bwrdd iechyd yng Nghymru.

Mae'r Ymddiriedolaeth yn darparu gwasanaethau meddygol brys, cyngor a gwasanaeth cyfeirio i wasanaethau gofal iechyd eraill. Yn ogystal â chlodiant brys, mae WAST hefyd yn darparu Gwasanaeth Cludo Cleifion Mewn Achosion Nad Ydynt yn Rhai Brys (NEPTS)¹, yn ogystal â chynnal y gwasanaeth 111², sy'n cynnwys Galw Iechyd Cymru³ ac elfennau brysbennu clinigol y gwasanaethau meddygon teulu y tu allan i oriau arferol⁴.

Fel y nodwyd yn flaenorol, diben yr adolygiad hwn oedd asesu sut mae'r Canolfannau Cyswllt Clinigol yng Nghymru yn asesu ac yn rheoli cleifion yn dilyn ceisiadau am ambiwlans. Mae tair Canolfan Cyswllt Clinigol yng Nghymru, ac mae pob un ohonynt yn gwasanaethu rhanbarth dynodedig o'r wlad. Mae'r canolfannau cyswllt wedi'u lleoli yng Nghwmbrân (De-ddwyrain), Caerfyrddin (y Canolbarth a'r Gorllewin) a Chonwy (Gogledd). Dyma'r hybiau canolog sy'n ymdrin â'r holl alwadau brys yng Nghymru.

O fewn pob Canolfan Cyswllt Clinigol ceir tîm o staff gweithredol sy'n gyfrifol am frysennu'r galwadau a geir a chydlynu'r ymateb sydd ei angen. Ymgymerir â phroses brysbennu ar gyfer pob galwad, a gaiff ei chwblhau drwy'r System Anfon ar sail Blaenoriaeth Feddygol (MPDS)⁵. Defnyddir yr MPDS yn rhyngwladol i frysennu galwadau, gan gynnwys hanner Ymddiriedolaethau Gwasanaethau Ambiwllans y DU. Mae'r ymatebion a roddir gan y galwr yn galluogi'r system i gynhyrchu cod blaenoriaeth. Caiff y codau hyn eu cyfateb i gategorïau Model Ymateb Clinigol WAST er mwyn pennu'r ymateb clinigol sydd ei angen.

Mae'r model hwn yn blaenoriaethu'r cleifion mwyaf brys ac yn canolbwyntio ar ansawdd y gofal a roddir yn hytrach na'r amser ymateb a gymerir i gyrraedd cleifion.

Model Ymateb Clinigol WAST

Coch

Galwadau lle mae perygl uniongyrchol i fywyd, fel trawiad ar y galon neu dagu. Bydd y galwadau hyn yn destun dangosyddion clinigol, fel cyfraddau Dychwelyd Cylchrediad Digymell (ROSC) a safon sy'n seiliedig ar amser lle mae'n ofynnol bod cymorth yn cyrraedd 65% o leiaf o'r galwadau hyn o fewn wyth munud.

Oren

Galwadau difrifol ond lle nad oes perygl uniongyrchol i fywyd. Bydd y galwadau hyn yn cynnwys y rhan fwyaf o achosion meddygol a thrawma, fel poen yn y frest a thoriadau. Darperir ymateb brys i alwadau oren. Mae proffil ymateb wedi'i greu i sicrhau bod yr adnoddau clinigol mwyaf addas yn cael eu hanfon ar gyfer pob galwad oren. Bydd hyn yn cynnwys rheoli'r achos drwy wasanaeth "Gwrando a Thrin" dros y ffôn.

Gwrydd

Nid yw galwadau 999 a gaiff eu categorio'n wyrdd yn rhai difrifol nac yn rhai lle mae perygl uniongyrchol i fywyd. Caiff cyflyrau fel poen clust neu fân anafiadau eu codio'n alwadau gwrydd. Mae galwadau gwrydd yn addas i gael eu rheoli drwy broses brysbennu eilaidd dros y ffôn. Yn aml bydd Gweithwyr Gofal Iechyd Proffesiynol fel meddygon, bydwragedd neu ysbytai cymunedol yn gwneud cais am i glaf gael ei drosglwyddo ar frys o gyfleuster gofal aciwt isel i gyfleuster gofal aciwt uchel. Caiff y trosglwyddiadau hyn eu codio'n wyrdd a'u cynnal yn unol ag amserlen y cytunir arni â'r gweithiwr gofal proffesiynol dan sylw.

¹ Darperir Gwasanaeth Cludo Cleifion Mewn Achosion Nad Ydynt yn Rhai Brys er mwyn cludo cleifion na allant gludo eu hunain am resymau meddygol, i'r ysbyty ac apwyntiadau clinigol.

² Gwasanaeth ar-lein neu dros y ffôn am ddim yw 111, sydd ar gael 24 awr y dydd, sy'n darparu gwybodaeth am iechyd, cyngor a mynediad i ofal sylfaenol brys y tu allan i oriau arferol.

³ Gwasanaeth gwybodaeth a chynngor ar iechyd yw Galw Iechyd Cymru, sydd ar gael 24 awr y dydd. Mae'r gwasanaeth wedi bod ar waith yng Nghymru ers nifer o flynyddoedd a dyma asgwrn cefn y gwasanaeth 111, sydd ar waith

mewn pedwar o'r saith bwrdd iechyd yng Nghymru ar hyn o bryd, ac a fydd, dros amser, yn disodli gwasanaeth Galw Iechyd Cymru.

⁴ Mae'r gwasanaeth meddygon teulu y tu allan i oriau arferol wedi'i anelu at bobl y mae angen triniaeth feddygol frys arnynt ond na allant aros i weld eu meddyg pan fydd eu practis ar agor.

⁵ System unedig yw'r MPDS a ddefnyddir i anfon cymorth priodol i achosion meddygol brys, gan gynnwys proses systematig o holi'r galwr a rhoi cyfarwyddiadau cyn cyrraedd.

Yr hyn a wnaethom

Ffocws yr adolygiad

Gwnaethom adolygu sut roedd Canolfannau Cyswllt Clinigol Gwasanaeth Meddygol Brys WAST yn rheoli iechyd, diogelwch a lles cleifion tra roeddent yn aros am ambiwlans. Er mwyn gwneud hyn, gwnaethom ystyried y tair prif thema ganlynol:

- **Trefniadau rheoli cleifion** – asesu'r prosesau sydd ar waith i frysbenno ac ymateb i geisiadau am ambiwlans, yn ogystal â'r trefniadau uwchgyfeirio yn ystod cyfnodau o alw mawr
- **Y Gweithlu** – strwythur y Canolfannau Cyswllt Clinigol, yr adnoddau sydd ar gael, a'r trefniadau ar gyfer hyfforddi, datblygu a chynorthwyo'r staff
- **Trefniadau llywodraethu** – strwythur llywodraethu ac arweinyddiaeth y Canolfannau Cyswllt Clinigol, yn ogystal â'r prosesau rheoli risg ac adrodd am ddigwyddiadau.

Cwmpas

Gwnaethom ystyried y trefniadau sydd ar waith yn y Canolfannau Cyswllt Clinigol i fonitro a diogelu cleifion o'r eiliad y derbynnir galwad hyd at yr adeg pan fydd yr ambiwlans yn cyrraedd y claf. Nod yr adolygiad hefyd oedd asesu lefel yr hyfforddiant, y cyfleoedd datblygu a'r cymorth sydd ar gael i'r staff, i'w galluogi i gyflawni eurolau perthnasol.

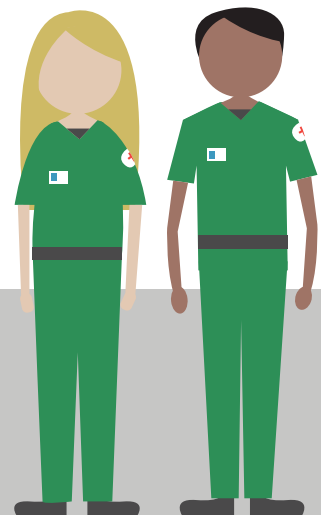
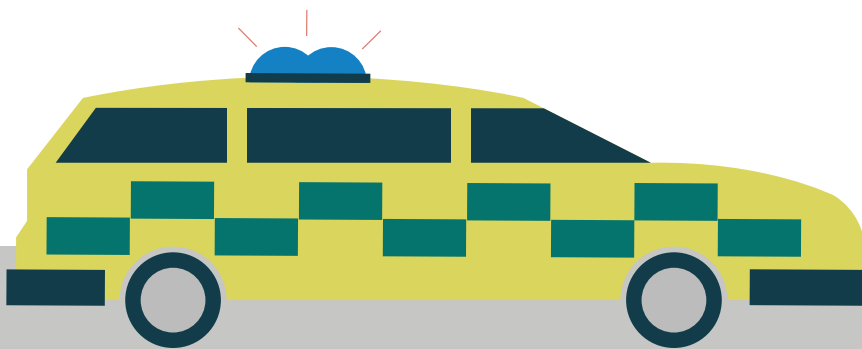
Nod ein hadolygiad oedd deall y trefniadau sydd ar waith yn y Canolfannau Cyswllt Clinigol, yn ogystal â'r prif broblemau a heriau sy'n effeithio ar y gwasanaeth.

Methodoleg

Er mwyn adolygu'r meysydd y manylir arnynt uchod, cynhaliwyd cyfweiliadau â detholiad o staff gweithredol sy'n gweithio ym mhob un o'r Canolfannau Cyswllt Clinigol yng Nghymru. Roedd hyn yn cynnwys y rhai sy'n ymateb i'r galwadau brys cychwynnol, y rhai sy'n cydlynu'r ymateb brys, a'r staff rheoli sy'n goruchwylio gweithrediad y gwasanaeth. Gofynnwyd i'r staff y gwnaethom siarad â nhw roi eu barn a'u profiadau o weithio yn y gwasanaeth, gan gynnwys y prif heriau a wynebwyd.

Fel rhan o'n gwaith maes, cafwyd trafodaethau ag uwchreolwyr o'r Ymddiriedolaeth hefyd, gan gynnwys staff o Dîm Gweithredol WAST. Cynhaliwyd cyfanswm o 38 o gyfweiliadau fel rhan o'r gwaith maes adolygu. At hynny, lluniwyd arolwg ar-lein er mwyn cael rhagor o adborth gan y staff. Cafwyd 87 o ymatebion drwy'r arolwg.

Yn ogystal â'r ymgysylltu a amlinellir uchod, cynhaliwyd adolygiad o'r ddogfennaeth berthnasol, ystadegau a data'r gwasanaeth fel rhan o'r gwaith maes.



Yr hyn a nodwyd gennym

Trefniadau Rheoli Cleifion

Roedd prosesau ar waith a oedd â'r nod o ddarparu gwasanaeth diogel ac effeithiol i gleifion. Fodd bynnag, nodwyd pryderon yn ymwneud â'r problemau a'r heriau yr oedd y staff yn eu hwynebu, a oedd yn effeithio ar allu'r gwasanaeth i ateb y galw.

Drwy gydol ein gwaith maes, cafwyd awgrymiadau gan y staff a allai gael effaith fuddiol ar gymhwysedd y staff a chadernid y trefniadau rheoli cleifion a oedd ar waith.

Dylai gofal, triniaeth a phenderfyniadau adlewyrchu'r arferion gorau yn seiliedig ar dystiolaeth, er mwyn sicrhau bod pobl yn cael y gofal a'r cymorth cywir i ddiwallu eu hanghenion unigol.

Y Broses Ymateb a Brysbennu

Ymdrinnir â'r holl alwadau brys am ambiwlans yng Nghymru gan un o'r tair Canolfan Cyswllt Clinigol. Pan fydd galwad yn cyrraedd y gwasanaeth, bydd aelod o'r staff sy'n delio â galwadau yn ei hateb, a fydd yn gofyn cyfres o gwestiynau. Defnyddir yr ymatebion i'r cwestiynau hyn i bennu manylion perthnasol yr achos brys a dyrannu'r categori ymateb â blaenoriaeth ar gyfer y claf. Cynhelir y broses brysbennu hon drwy'r MPDS. Bydd yr aelod o'r staff sy'n delio â'r alwad yn mewnbennu ymatebion y galwr i'r system, a fydd wedyn yn galluogi'r system i gynhyrchu cod blaenoriaeth. Mae'r codau hyn wedi'u cyfateb i gategoriâu Model Ymateb Clinigol WAST er mwyn pennu'r ymateb clinigol sydd ei angen ar gyfer y claf.

Y cod ymateb â blaenoriaeth uchaf yw 'Coch', sy'n dangos bod perygl uniongyrchol i fywyd y claf, fel trawiad ar y galon, anymwybyddiaeth gydag anadlu aneffeithiol neu waedlif difrifol. Bydd yr MPDS yn ceisio canfod a oes bygythiad uniongyrchol i fywyd y claf yn ystod yr ychydig gwestiynau cyntaf. Pan fydd claf yn cael ei gategoreiddio'n 'Goch', mae system awto-anfon ar waith sy'n sicrhau bod ymateb yn cael ei anfon cyn gynted â phosibl. Y targed ymateb ar gyfer cleifion 'Coch' yw sicrhau bod cerbyd ymateb yn cyrraedd y claf o fewn wyth munud, ar gyfer 65 y cant o'r galwadau 'Coch' a geir.

Y categori â blaenoriaeth nesaf yw Oren, sy'n cynnwys dau god. Y cod cyntaf yw 'Oren 1', sy'n cyfeirio at symptomau difrifol nad ydynt yn bygwth bywyd. Gall problemau'r claf gynnwys, ymhlith pethau eraill, poen yn y frest a symptomau fel Damwain Ymenyddol-fasgwlaidd⁶. Bydd cleifion 'Oren 2'

yn cynnwys y rhan fwyaf o achosion meddygol a thrawma eraill lle nad oes bygythiad uniongyrchol i fywyd. Y categori â blaenoriaeth nesaf, a'r un isaf, yw 'Gwyrdd'. Bydd gan gleifion yn y categori hwn fel arfer gyflyrau neu fân anafiadau eraill, heb fygythiad uniongyrchol i fywyd. Nid oes amseroedd ymateb targed ar gyfer cleifion categori Oren na Gwyrdd ar hyn o bryd.

Ar ôl i alwadau gael eu brysbennu a'u neilltuo i gategori, cânt eu hychwanegu at giw galwadau sy'n aros â blaenoriaeth, i aros nes y bydd adnoddau ar gael. Wedi hynny, cyfrifoldeb staff dyrannu'r Canolfannau Cyswllt Clinigol, sy'n gweithio'n agos gyda'r staff anfon, yw sicrhau y caiff cerbydau eu hanfon mewn modd effeithiol ac effeithlon ar gyfer y galwadau sydd wedi'u rhestru. Bydd y staff hyn yn adolygu holl weithgarwch yr ambiwlansys ar y pryd ac unrhyw adnoddau sydd ar gael, a byddant yn cyfathrebu'n uniongyrchol â chriwiau'r ambiwlansys er mwyn anfon yr adnoddau mwyaf priodol at y claf. Bydd y staff yn cadw mewn cysylltiad rheolaidd â'r criw nes y bydd naill ai wedi gadael y claf, neu wedi ei drosglwyddo i'r ysbyty.



⁶ Damwain Ymenyddol-fasgwlaidd yw'r term meddygol ar gyfer strôc.

Pryderon am y Broses Ymateb a Brysbennu

Drwy gydol ein gwaith maes, mynegodd y staff bryderon yn gyson am allu'r gwasanaeth i ymateb yn effeithiol i lefel y galwadau a geir. Er mai nod y model ymateb clinigol a ddefnyddir gan y gwasanaeth oedd sicrhau bod cleifion risg uwch yn cael eu gweld cyn gynted â phosibl, mae'r pwysau a'r heriau a wynebir gan y gwasanaeth wedi golygu bod prinder ambiwlansys yn broblem reolaidd ar gyfer yr Ymddiriedolaeth. Mae hyn yn golygu y gall cleifion yn aml aros am gyfnodau hir o amser i ambiwlans gyrraedd.

Eglurodd y staff y gallant deimlo'n rhwystredig ac o dan straen wrth geisio cydlynu ymateb i gleifion gyda'r adnoddau cyfyngedig sydd ar gael, gan y gall cyflwr claf waethygu'n gyflym. Gall hyn fod yn brofiad gofidus iawn i'r claf a/neu'r galwr, yn ogystal â'r staff sy'n ceisio cydlynu'r ymateb.

Codwyd pryderon mewn perthynas â galwadau Oren, sef y categori galwadau mwyaf cyffredin. Rhwng mis Hydref 2018 a mis Medi 2019, cafwyd 411,474 o alwadau Oren. Yn ystod yr un cyfnod, cafwyd 27,090 o alwadau Coch a 143,487 o alwadau Gwyrdd.

Fel y nodwyd yn flaenorol, gall cleifion Oren 1 gynnwys pobl sy'n cael strôc. Roedd llawer o'r staff y gwnaethom siarad â nhw yn teimlo y dylid rhoi amseroedd ymateb targed ar waith ar gyfer cleifion o'r fath, gan fod ymateb targed therapiwtig perthnasol i amseroedd triniaethau. Er enghraifft, gallai claf sy'n cael strôc gael therapi thrombolytig o fewn pedair awr ar ôl i'r symptomau ddechrau. Yn yr un modd, dylai claf sy'n cael cnawdnychiant myocardaidd aciwt⁷ (trawiad ar y galon), gael triniaeth weithredol o fewn dwy awr ar ôl i'r symptomau ddechrau.

Gwelsom nad oedd gan WAST amser ymateb targed ar gyfer cleifion penodol â ffenestri clinigol perthnasol, sy'n ei gwneud yn ofynnol i gleifion â chyflyrau penodol fel cnawdnychiant myocardaidd a strôc gael triniaeth o fewn cyfnod penodol o amser. Dywedwyd wrthym fod y mater hwn wedi bod yn destun adolygiad drwy archwiliad a thrafodaethau mewnol blaenorol. Fodd bynnag, yn dilyn yr adolygiadau hyn, mae'r Ymddiriedolaeth wedi penderfynu mai'r ffactor allweddol wrth ymateb i gleifion o'r fath yw argaeledd ambiwlansys, sy'n aml yn cael eu hoedi yn sgil y broblem sylfaenol yn ymwneud ag oedi wrth drosglwyddo cleifion i'r ysbyty.

Drwy gydol ein gwaith maes, mynegodd y staff bryderon yn gyson ynghylch yr effeithiau andwyol y gallai oedi wrth drosglwyddo cleifion i'r ysbyty eu cael ar drefniadau rheoli cleifion a'u canlyniad. Dywedwyd wrthym mai oedi wrth drosglwyddo cleifion i'r ysbyty oedd wrth wraidd yr adnoddau cyfyngedig a'r ffaith bod cleifion yn gorfod aros am fwy o amser am ambiwlans yn sgil hynny. Ceir rhagor o fanylion am ein canfyddiadau mewn perthynas â'r oedi wrth drosglwyddo cleifion ac adnoddau ambiwlansys yn yr adran o'r adroddiad hwn ar y Gweithlu.

Argymhellion

Dylai Ymddiriedolaeth Gwasanaeth Ambiwllans Cymru wneud y canlynol:

Ystyried sut y gall y gwasanaeth fanteisio i'r eithaf ar y cyfle i ymateb i gleifion â ffenestri therapiwtig penodol.



⁷ Mae cnawdnychiant myocardaidd aciwt yn argyfwng meddygol lle y caiff y pibellau gwaed sy'n cyflenwi ocsigen i'r cyhyr cardiaidd eu rhwystro, gan achosi salwch difrifol a hyd yn oed farwolaeth.

Trefniadau Monitro

Yn dilyn yr alwad frys gychwynnol, caiff y claf ei gategoreiddio a'i osod mewn ciw galwadau sy'n aros am ambiwlans. Fodd bynnag, yn aml gall cyflwr claf waethygu'n gyflym, a all olygu bod angen ymateb mwy brys nag a bennwyd i ddechrau. Felly, mae trefniadau ar waith i fonitro statws claf tra bydd yn aros i adnodd ei gyrraedd. Yn gyntaf, gofynnir i'r galwr gysylltu â'r gwasanaeth eto ar unwaith os bydd unrhyw newid i'w gyflwr ei hun neu gyflwr y claf. Pan fydd hyn yn digwydd, eir â'r galwr drwy broses brysennu'r MPDS unwaith eto, er mwyn canfod a oes angen ail-flaenoriaethu'r claf.

Mae'r Canolfannau Cyswllt Clinigol yn dilyn proses arall sydd â'r nod o fonitro cleifion yn y ciw galwadau sy'n aros. Mae'r broses hon yn cynnwys galwadau ffôn gwirio lles anghlinigol, a gynhelir gan y staff i ganfod statws clinigol diweddaraf y claf. Unwaith eto, os bydd unrhyw newid yng nghyflwr y claf, caiff asesiad brysennu arall ei gwblhau drwy'r MPDS. Mae'r broses yn nodi y dylid cwblhau galwad gwirio lles gychwynnol ar gyfer y rhan fwyaf o gleifion 20 munud ar ôl i'r alwad gychwynnol gael ei chofnodi, gan gwblhau galwadau ychwanegol bob awr nes bydd yr ambiwlans yn cyrraedd y claf. Fodd bynnag, ar gyfer cleifion a gaiff eu categoreiddio'n gleifion 'gwyrd' risg is yn ystod yr alwad brysennu gychwynnol, ni fyddai gwiriad lles yn cael ei gwblhau nes bod y gwasanaeth wedi methu â chyflawni'r targed i ymateb o fewn un i bedair awr.

Yn yr achosion lle na all y staff gael ymateb pan fyddant yn ceisio cwblhau gwiriad lles, mae gweithdrefn Dim Ymateb i'w dilyn. Mae'r weithdrefn hon yn cynnwys uwchgyfeirio'r claf i'r Ddesg Cymorth Clinigol yn y Ganolfan Cyswllt Clinigol, er mwyn i'r staff clinigol ymateb i'r sefyllfa.

Mynegodd y staff bryderon ynglŷn â chynnal gwasanaeth hyfiw o alwadau gwirio lles. Roedd y pryderon hyn yn deillio o brinder staff, yn arbennig yn ystod cyfnodau o alw mawr am y gwasanaeth. Mae'r mater hwn a rhagor o fanylion am yr awgrymiadau a wnaed gan y staff wedi'u nodi yn yr adran ar y gweithlu.

Cymorth Clinigol

Caiff y Ddesg Cymorth Clinigol yn y Ganolfan Cyswllt Clinigol ei rheoli gan weithwyr clinigol proffesiynol hyfforddedig sydd â chefnidir ym maes nyrsio neu barafeddygaeth. Mae'r Ddesg Cymorth Clinigol yn elfen annatod o Fodel Ymateb Clinigol WAST drwy geisio sicrhau bod cleifion yn cael

yr ymateb mwyaf priodol, a lleihau nifer yr ambiwlansys sy'n cael eu rhyddhau'n ddiangen yn ogystal â niferyr ambiwlansys sy'n trosglwyddo cleifion i adrannau achosion brys.

Bydd clinigwyr y Ddesg Cymorth Clinigol yn adolygu'r galwadau sy'n aros yn rheolaidd, er mwyn asesu a all ymateb amgen, yn lle ambiwlans, fod yn addas i glaf. Er enghraifft, mae cynorthwyrwyr cwmpiaadau ar gael a all ymweld â chleifion sydd wedi cwmpo, i'w helpu ac asesu eu hanafiadau, cyn adrodd yn ôl i'r clinigwyr.

Gall clinigwyr hefyd ddarparu gwasanaeth Gwranddo a Thrin, sy'n cynnwys rhoi cyngor a chymorth clinigol i gleifion er mwyn sicrhau eu bod yn cael y gofal neu'r driniaeth fwyaf addas i ddiwallu eu hanghenion. Gall hyn leihau'r angen am ymateb gan gerbyd.

Gall clinigwyr hefyd gwblhau galwadau brysennu pellach a chynnig rhagor o gymorth a chyngor i staff sy'n gweithio ym mhob un o'r tair Canolfan Cyswllt Clinigol. Fodd bynnag, efallai na fydd y staff clinigol yn gweithio yn yr un lleoliad â'r staff, felly, bydd y cyngor hwn yn aml yn cael ei roi ar ffurf rithwir.

Weithiau, efallai y bydd gan staff bryderon am gyflwr claf ac o bosibl y cod blaenoriaeth a bennwyd ar ei gyfer drwy'r MPDS. Mewn sefyllfa o'r fath, gall yr aelod o'r staff sy'n delio â'r alwad ofyn am gyngor gan un o glinigwyr y Ddesg Cymorth Clinigol. Yr unig ffordd o gynyddu cod ymateb y claf, ar wahân i fynd drwy broses brysennu'r MPDS, yw drwy gael awdurdodiad gan glinigydd.

Mynegodd y staff bryderon am hygyrchedd clinigwyr y Ddesg Cymorth Clinigol. Dywedodd rhai o'r staff eu bod weithiau'n gorfod aros am gyfnodau estynedig o amser i siarad â chlinigydd i gael cyngor a chymorth clinigol, oherwydd yr adnoddau clinigol cyfyngedig sydd ar gael. Mae hyn yn peri risg y gall rhai cleifion waethygu tra byddant yn y ciw galwadau sy'n aros. Hefyd, mae'n bosibl y bydd cleifion yn cael eu rhoi ar y rhestr aros am gerbyd yn ddiangen pan y gellid nodi ymateb amgen.

Cafwyd adborth gan nifer o'r staff a oedd yn teimlo y byddai'n fuddiol ei gwneud yn haws cael gafael ar y tîm clinigol, drwy gynyddu adnodd cymorth clinigol y gwasanaeth.



O ganlyniad i'r pwysau cydnabyddedig ar staff y Ddesg Cymorth Clinigol, mae nifer o gynlluniau asesu a brysbennu clinigol peilot wedi'u rhoi ar waith. Nod y cynlluniau yw cynyddu faint o fewnbwn, cyngor a chymorth clinigol sydd ar gael o fewn y gwasanaeth. Hefyd, byddai hyn yn galluogi'r Ymddiriedolaeth a'r byrddau iechyd perthnasol i weithio'n fwy cydweithredol, a lleihau nifer y cleifion sy'n cael eu derbyn i'r ysbyty'n ddiangen ac yn amhriodol. Gallai hyn ddarparu opsiynau amgen o ran triniaeth a chyfeirio cleifion at lwybrau gofal mwy priodol.

Un cynllun peilot a gyflwynwyd yng Nghanolfan Cyswllt Clinigol Gogledd Cymru, wedi'i ariannu gan Fwrdd Iechyd Prifysgol Betsi Cadwaladr, yw'r Gwasanaeth Asesu a Brysbennu Clinigol Integredig Unigol (SICAT). Rhoddwyd SICAT ar waith ym mis Tachwedd 2018, ac mae'n cynnwys Ymarferydd Cyffredinol ac Uwch-ymarferydd Parafeddygol yn adolygu'r ciw galwadau sy'n aros er mwyn nodi ac asesu cleifion y gellir eu cyfeirio at lwybr gofal amgen, gan osgoi'r angen am ambiwlans.

Roedd y staff y gwnaethom siarad â nhw yn canmol yr effaith gadarnhaol y mae'r fenter hon wedi ei chael ar y gwasanaeth yng Ngogledd Cymru. Dangosodd y wybodaeth a roddwyd i ni fod anghenion 1,300 o gleifion wedi cael eu diwallu heb fod angen iddynt gael eu derbyn i adran achosion brys ym Mwrdd Iechyd Prifysgol Betsi Cadwaladr, o ganlyniad i'r SICAT. Fodd bynnag, er gwaethaf yr effaith gadarnhaol ar y gwasanaeth, dywedwyd wrthym fod problemau, gan gynnwys adnoddau meddygon teulu, wedi atal y cynllun rhag cael ei ehangu ledled Cymru. O ystyried y pryderon ynglŷn â'r gallu i gael gafael ar gyngor clinigol mewn modd amserol yn y gwasanaeth, dylai'r Ymddiriedolaeth barhau i archwilio'r opsiynau sydd ar gael i wella argaeledd mewnbwn a chymorth clinigol o fewn y gwasanaeth.

Hefyd, mae mentrau tebyg eraill wedi cael eu treialu mewn ardaloedd eraill o Gymru er mwyn cynyddu lefel y mewnbwn clinigol o fewn y gwasanaeth a helpu i fynd i'r afael â nifer y cleifion yn y ciw galwadau sy'n aros. Mae'r rhain yn cynnwys meddyg teulu yn ardal Bae Abertawe yn adolygu cleifion ar y rhestr galwadau sy'n aros o bell, er mwyn nodi'r rhai y gellid eu cyfeirio at lwybrau gofal eraill.

Argymhellion

Dylai Ymddiriedolaeth Gwasanaeth Ambiwllans Cymru wneud y canlynol:

Adolygu ac ystyried opsiynau ymarferol eraill ar gyfer rheoli cleifion yn y ciw galwadau sy'n aros ym mhob un o'r tair Canolfan Cyswllt Clinigol.

Adolygu'r SICAT er mwyn pennu buddiannau cyflwyno'r gwasanaeth hwn ledled Cymru i bob un o'r Canolfannau Cyswllt Clinigol.

Trefniadau Uwchgyfeirio

Yn ystod cyfnodau o bwysau mawr ar y gwasanaeth, lle mae'r galw'n fwy na'r adnoddau sydd ar gael, mae'n anochel y bydd amseroedd aros am ambiwlans yn cynyddu. Mewn achosion o'r fath, mae'r gwasanaeth yn defnyddio fframwaith y Cynllun Rheoli'r Galw (DMP). Defnyddir y DMP hwn i ddelio â phroblemau gweithredol aciwt amser real, nad ydynt yn debygol o gael unrhyw effaith hirdymor ar y gwasanaeth.

Mae'r DMP yn cynnwys pedair lefel (DMP-1 i DMP-4) sy'n adlewyrchu maint y galw am y gwasanaeth. Ceir sgript gysylltiedig ar bob lefel sy'n rhoi gwybodaeth i'r staff ei rhannu â'r galwyr ynglŷn â'r amser ymateb disgwylidig, yn seiliedig ar aciwtedd y claf. Diben y DMP yw sicrhau bod gan y galwyr ddisgwyliadau realistig o ran y gwasanaeth, yn ogystal â lleihau unrhyw alwadau dyblyg diangen.

Nod y DMP yw lleihau'r galw a chynyddu capasiti'r gwasanaeth, lle mae angen penderfyniadau ar lefel weithredol, dactegol a rheoli strategol, yn unol â lefel y DMP.

Ymhlith y camau y mae angen eu cymryd ar bob un o lefelau'r DMP mae:

- Lefel 1 y DMP – bydd staff y Ddesg Cymorth Clinigol yn adolygu'r galwadau sy'n aros er mwyn nodi cleifion y mae trosglwyddiadau amgen yn addas ar eu cyfer.
- Lefel 2 y DMP – caiff galwadau gwirio lles eu blaenoriaethu ar gyfer y cleifion mwy agored i niwed a bydd staff y Ddesg Cymorth Clinigol yn parhau i asesu risg a blaenoriaethu galwadau er mwyn nodi cleifion Oren 2 y mae'n glinigol briodol eu symud i Wasanaeth Galw Iechyd Cymru.
- Lefel 3 y DMP – bydd angen i Reolwyr Ardal WAST fynychu'r Ganolfan Cyswllt Clinigol i gefnogi'r ymateb gweithredol, yn ogystal ag adolygu'r holl adnoddau sydd ar gael i gefnogi'r ymatebion sydd eu hangen. Hefyd, caiff ambiwlansys eu neilltuo ar gyfer galwadau Coch ac Oren 1 yn unig, a hysbysir gwasanaethau brys eraill am y pwysau sylweddol a'r oedi posibl wrth aros am ambiwlans.
- Lefel 4 y DMP – caiff ambiwlansys eu neilltuo ar gyfer galwadau Coch yn unig a gofynnir am gymorth cydfuddiannol gan wasanaethau ambiwlans cyfagos.



Er gwaethaf y DMP, mynegodd y staff bryderon am ddiffyg hyblygrwydd o ran sgriptiau'r DMP. Roedd nifer o'r staff y gwnaethom siarad â nhw yn teimlo y gallai'r gwasanaeth fod yn fwy realistig o ran yr amseroedd aros posibl y gall galwr eu hwynebu. Teimlwyd y byddai hyn yn cael effaith gadarnhaol ar y gwasanaeth, yn ogystal â phrofiad y claf. Er enghraifft, mae'n bosibl y byddai galwr neu glaf yn dewis dod o hyd i ffordd arall o gyrraedd yr ysbyty ei hun pe byddai'n gwybod y byddai'n rhaid iddo aros am gyfnod hir o amser.

Ar lefel strategol, mae WAST hefyd yn defnyddio'r Cynllun Gweithredu ar gyfer Uwchgyfeirio Adnoddau (REAP). Nod y cynllun hwn yw sicrhau dull gweithredu cyson a chydgyssylltiedig ar draws yr Ymddiriedolaeth a'r byrddau iechyd mewn perthynas â rheoli eu hymateb. Byddai'n cael ei ddefnyddio pan fyddai'r galw am y gwasanaeth neu ffactorau pwysig eraill yn cynyddu, gan greu her i'r adnoddau sydd ar gael, megis y gallu i ymateb i gleifion risg uwch.

Cynllun gweithredu sefydliadol yw'r REAP, a gefnogir gan sgriptiau'r DMP a ddefnyddir pan fo mwy o alw am y gwasanaeth. Fel y DMP, mae'r REAP yn cynnwys pedair lefel uwchgyfeirio, sef:

- Lefel 1 y REAP – Gwyrdd – Sefyllfa Sefydlog
- Lefel 2 y REAP – Oren – Pwysau Cymedrol
- Lefel 3 y REAP – Coch – Pwysau Difrifol
- Lefel 4 y REAP – Du – Pwysau Eithafol

Egwyddor y REAP yw y bydd gwasanaethau ambiwlans yn gweithredu ar lefel un pan fydd y gwasanaeth yn gweithredu o fewn y paramedrau arferol. Mae'r tair lefel ychwanegol yn adlewyrchu pwysau cynyddol ar y sefydliad ar gamau cynyddol, hyd at lefel pedwar, lle mae'n bosibl y bydd achos o fethiant yn y gwasanaeth. Caiff lefel y REAP ei hadolygu bob wythnos o leiaf gan yr Ymddiriedolaeth.

Mynegodd y staff bryderon ynglŷn â threfniadau uwchgyfeirio'r REAP a'r DMP, lle teimlwyd nad oeddent yn cael eu cymhwyso'n gyson gan yr Ymddiriedolaeth. Nododd nifer o'r staff eu bod yn aneglur ynglŷn â'r rhesymeg dros uwchgyfeirio ac isgyfeirio'r lefelau. Teimlai'r staff fod y diffyg eglurder yn aml yn arwain at ddryswch a rhwystredigaeth o ran y ffordd y caiff y lefelau eu pennu. Tynnodd y staff ein sylw at achosion lle roeddent yn teimlo y dylai'r lefelau uwchgyfeirio fod wedi cael eu cynyddu oherwydd y pwysau cynyddol ar y gwasanaeth, ond lle roeddent, serch hynny, wedi aros yr un fath.

Er gwaethaf cyfrifoldebau ar bob lefel, mae'r cynllun yn dibynnu'n fawr ar strwythur arweinwyr ar ddyletswydd y Canolfannau Cyswllt Clinigol. Yn groes i'r hyn a nodwyd yn y cynllun, dywedodd y staff wrthym mai pur anaml y byddai uwch-reolwyr yn mynychu'r Canolfannau Cyswllt Clinigol, yn enwedig y tu allan i oriau arferol. Roedd hyn yn cynnwys y pennaeth ar alwad. Er y gall y cynllun leihau'r galw, nododd y staff fod y gallu i gynyddu capasiti adnoddau ymateb yn gyfyngedig ac, yn aml, yn annichonadwy.

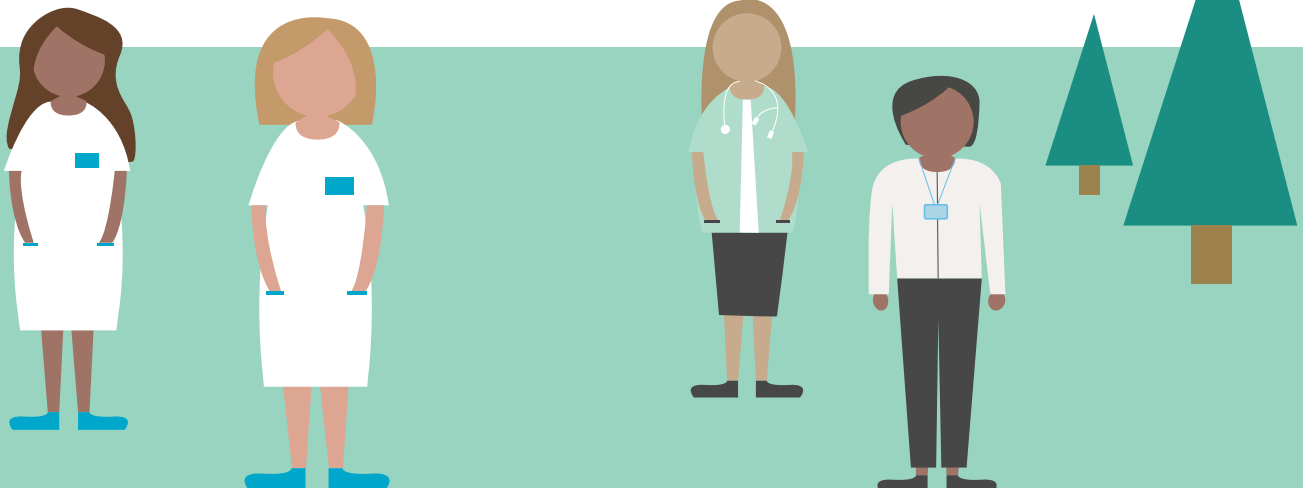
Argymhellion

Dylai Ymddiriedolaeth Gwasanaeth Ambiwllans Cymru wneud y canlynol:

Ystyried cynnwys amseroedd aros disgwylledig mwy realistig yn sgriptiau'r DMP, er mwyn galluogi cleifion i wneud penderfyniadau gwybodus yngl n ag aros.

Cynnal adolygiad o drefniadau uwchgyfeirio'r REAP a'r DMP er mwyn sicrhau y cânt eu cymhwyso'n gyson.

Sicrhau bod yr Uwch-staff Rheoli yn mynychu'r Canolfannau Cyswllt Clinigol



Ymwybyddiaeth a Disgwyliadau'r Cyhoedd

Mynegodd y staff bryderon yn gyson ynglŷn â nifer y galwadau nad ydynt yn rhai brys y mae'r gwasanaeth brys yn eu derbyn yn rheolaidd. Mae'n rhaid i unrhyw alwad a dderbynnir gan y gwasanaeth fynd drwy broses brysennu'r MPDS, a all fod yn broses lafurus iawn. Hefyd, yn dilyn hynny gall y claf gael ei roi mewn ciw galwadau sy'n aros am ambiwlans, a all roi mwy o bwysau ar y gwasanaeth yn ddiangen.

Roedd yn amlwg o'r profiadau y tynnodd y staff ein sylw atynt fod angen rhoi sylw pellach i addysgu'r cyhoedd am y defnydd priodol o wasanaethau ambiwlans brys, ynghyd â'r gwasanaethau eraill sydd ar gael i ddiwallu anghenion gofal iechyd, yn hytrach na chysylltu â'r gwasanaethau brys.

Ochr yn ochr ag ymwybyddiaeth, dywedwyd wrthym fod gan y cyhoedd ddisgwyliadau cynyddol afrealistig o'r gwasanaeth, sy'n golygu bod y gwasanaeth yn aml yn cael galwadau dro ar ôl tro, er bod cyflwr y claf yn parhau yr un peth. Roedd yn siomedig clywed hefyd fod staff yn aml yn wynebu cam-drin geiriol gan alwyr sy'n anfodlon am eu bod yn gorfod aros cyhyd am ambiwlans. Unwaith eto, teimlai'r staff y dylai fod mwy o wybodaeth ar gael i'r cyhoedd yn amlinellu'r problemau a wynebir o ganlyniad i'r adnoddau cyfyngedig sydd ar gael a'r pwysau ar y gwasanaeth, er mwyn rheoli disgwyliadau'r cyhoedd yn well.

Dywedodd uwch-aelodau o'r staff wrthym fod trafodaethau'n mynd rhagddynt, a all ganiatáu i staff wrthod anfon ambiwlans at glaf penodol â risg isel a mân broblemau yn ystod cyfnodau o alw mawr. Dywedwyd wrthym fod Llywodraeth Cymru wedi bod yn amharod yn flaenorol i gyflwyno polisi 'Dim Anfon', ond o ystyried y pwysau cynyddol ar adnoddau'r gwasanaeth, fod trafodaethau bellach yn mynd rhagddynt.

Argymhellion

Dylai Ymddiriedolaeth Gwasanaeth Ambiwllans Cymru wneud y canlynol:

Parhau i drafod â Llywodraeth Cymru er mwyn cytuno ar broses Dim Anfon briodol ar gyfer cleifion nad oes angen gofal dwys arnynt (aciwtedd isel) yn ystod cyfnodau o alw mawr am y gwasanaeth.

Ystyried sut y gall ymgysylltu ymhellach â'r cyhoedd er mwyn eu haddysgu'n well am y defnydd priodol o wasanaethau ambiwlans brys a chynyddu eu hymwybyddiaeth ohonynt.



Y Gweithlu

Roedd ethos gwaith tîm cryf iawn ymhlith staff y Canolfannau Cyswllt Clinigol. Roedd y staff yn ymdrechu i ddarparu gwasanaethau i gleifion mewn amgylchiadau heriol iawn, a oedd yn aml yn cael eu gwaethygu gan broblemau yn ymwneud â chapasiti'r gweithlu a chyfyngiadau o ran adnoddau.

Er bod yr Ymddiriedolaeth wedi ceisio gwella'r gweithlu, nododd adborth gan y staff fod prinder staff yn broblem reolaidd, a oedd yn effeithio ar allu'r gwasanaeth, yn ogystal â morâl a lles y staff.

Nododd ein hadolygiad fod angen i'r Ymddiriedolaeth roi sylw pellach i sicrhau bod y staff yn cael lefel briodol o hyfforddiant, cyfleoedd datblygu a chymorth i'w galluogi i ymgymryd â'u rolau perthnasol yn effeithiol.

Rhaid i wasanaethau iechyd sicrhau bod digon o staff sy'n meddu ar y wybodaeth a'r sgiliau cywir yn y man cywir, ar yr adeg gywir.

Y Strwythur Staffio a Rolau'r Staff

Mae gan bob un o'r tair Canolfan Cyswllt Clinigol reolwr, sydd â chyfrifoldeb cyffredinol am reoli'r gwasanaeth. Mae'r rôl hon yn cynnwys monitro lefelau staffio a pherfformiad cyffredinol y staff, yn ogystal â delio ag unrhyw broblemau parhaus sy'n effeithio ar y staff a/neu'r gwasanaeth.

Mae gweithlu pob Canolfan Cyswllt Clinigol yn cynnwys nifer o staff gweithredol craidd, sy'n gyfrifol am reoli'r holl alwadau brys a dderbynnir. Y Rheolwr Dyletswyddau sy'n gyfrifol am sicrhau yr ymddiriedolaeth yn briodol â'r galwadau a dderbynnir. Mae hyn yn golygu ei fod yn gyfrifol am fonitro sut yr ymatebir i alwadau, a sicrhau y caiff cleifion sy'n aros am ambiwlans eu monitro'n rheolaidd. Fel rhan o'r rôl, mae'r Rheolwr ar Ddyletswydd yn gyfrifol am roi cyngor a chymorth i'r staff yn ôl yr angen.

Yn ystod cyfnodau prysur lle mae prinder ambiwlansys, mae'n bosibl y bydd angen i'r Rheolwr ar Ddyletswydd hefyd gydgyssylltu â staff rheoli yn yr Ymddiriedolaeth, yn ogystal â'r bwrdd iechyd perthnasol, fel rhan o'r broses uwchgyfeirio. Ochr yn ochr â'r Rheolwr ar Ddyletswydd, ceir hefyd Reolwr Cymorth Dydd sydd hefyd yn gyfrifol am gynnal cymorth i staff y Ganolfan Cyswllt Clinigol.

Mae'r Rheolwr Cymorth Dydd yn gyfrifol am fonitro'r dangosyddion perfformiad ymateb ar gyfer y Ganolfan Cyswllt Clinigol berthnasol, ac am adolygu galwadau sydd wedi bod yn aros am gyfnodau hir o amser. Pan fydd cleifion risg uwch wedi bod yn aros am adnodd cerbyd am gyfnodau sylweddol (dwy awr), cânt eu huwchgyfeirio at y Rheolwr

Cymorth Dydd. Bydd y Rheolwr Cymorth Dydd wedyn yn adolygu'r camau y mae'r gwasanaeth eisoes wedi'u cymryd, er mwyn sicrhau bod pob opsiwn wedi'i ystyried i ymateb i'r claf cyn gynted â phosibl. Os penderfynir na ellir cymryd unrhyw gamau ychwanegol, ac y bydd pedair awr wedi mynd heibio, caiff yr alwad ei huwchgyfeirio at Reolwr y Ganolfan Cyswllt Clinigol.

O fewn y gwasanaeth, mae rôl Goruchwylydd Staff sy'n Delio â Galwadau wedi'i chyflwyno, er mwyn cynnal cymorth ychwanegol i'r staff sy'n delio â galwadau. Mae'r goruchwylwyr hyn yn gyfrifol am ddarparu cymorth a rheolaeth linell o ddydd i ddydd i'r staff sy'n delio â galwadau. Roedd y staff sy'n delio â galwadau y gwnaethom siarad â nhw yn fodlon iawn ar y buddiannau y mae'r goruchwylwyr hyn wedi eu cynnal a'r gwasanaeth y maent yn ei ddarparu. Fodd bynnag, yn ystod trafodaethau â'r uwch-staff rheoli, dywedwyd wrthym nad oedd y rôl hon yn un barhaol a'i bod yn cael ei hariannu ar fenter yr Ymddiriedolaeth ar hyn o bryd. Roedd hyn wedi'i nodi'n fater risg uchel ar gofrestr risgiau'r gwasanaeth.

Caiff galwadau brys eu derbyn gan aelod o'r staff sy'n delio â galwadau yn y lle cyntaf. Mae'r elfen o'r gwasanaeth sy'n ymwneud â delio â galwadau cychwynnol yn digwydd ar sail rithwir. Mae hyn yn golygu, os na fydd aelod o staff sy'n delio â galwadau ar gael yn un o'r Canolfannau Cyswllt Clinigol i ateb galwad yn rhanbarth y ganolfan honno, y caiff yr alwad ei hatgyfeirio'n awtomatig at aelod o staff sy'n delio â galwadau sydd ar gael yn un o'r safleoedd eraill yng Nghymru.

Pan fydd cleifion wedi cael eu brysbennu a'u cofnodi yn y ciw galwadau sy'n aros, cyfrifoldeb y staff dyrannu ac anfon yn y Ganolfan Cyswllt Clinigol berthnasol fydd rheoli'r broses o anfon yr adnodd gofynnol i ymateb i'r alwad frys. Mae'r rolau hyn yn cynnwys cydgysylltu'n rheolaidd â chriwiau ambiwlansys er mwyn cydlynu ymatebion i alwadau, a gall hefyd gynnwys cydgysylltu â nyrsys sy'n gyfrifol am Adrannau Achosion Brys i ofyn iddynt ryddhau adnoddau, yn ystod cyfnodau prysurach pan fydd adnoddau'n brin.

Lefelau Staffio

Nid oedd 63 y cant o'r rhai a ymatebodd i'n harolwg staff yn teimlo bod lefelau staffio digonol yn y Canolfannau Cyswllt Clinigol ar hyn o bryd i gefnogi'r broses o ddarparu gofal diogel ac effeithiol. Roedd hyn yn gyson â'r mwyafrif o'r staff y gwnaethom siarad â nhw fel rhan o'n gwaith maes. Er bod y staff yn teimlo bod rhai gwelliannau wedi'u gwneud, nododd yr adborth a gawsom fod problemau o ran capasiti yn bodoli o hyd a oedd yn cael effaith andwyol ar y gwasanaeth, ac ar y staff.

Yn ystod trafodaethau â'r staff, dywedwyd wrthym fod y galw am y gwasanaeth wedi cynyddu, ac er bod y pwysau ar y gwasanaeth yn y gorffennol wedi amrywio drwy gydol y flwyddyn, dywedwyd bod y pwysau bellach yn cael ei deimlo'n gyson. Er bod y dystiolaeth yn dangos bod y ffigurau galwadau dros gyfnod y gwaith maes wedi cynyddu o gymharu â'r flwyddyn flaenorol, teimlwyd bod y cynnydd yn y pwysau ar y gwasanaeth yn deillio'n bennaf o effaith oedi wrth drosglwyddo cleifion i ysbytai. Yn ei dro, mae hyn yn arwain at lai o ambiwlansys. Ymdrinnir â'r mater hwn ymhellach yn yr adran ar ambiwlansys.

O ganlyniad i'r galw a'r pwysau ar staff sy'n gweithio yn y gwasanaeth, mae absenoldeb oherwydd salwch yn her barhaus. Er bod y ffigurau a ddarparwyd gan WAST yn dangos bod y lefelau salwch cyffredinol wedi gostwng ychydig dros y flwyddyn ddiwethaf, ar yr adeg y cwblhawyd ein gwaith maes, hon oedd y lefel salwch gyfartalog uchaf o hyd ymhlith yr holl fyrddau iechyd ac Ymddiriedolaethau yng Nghymru. Cydnabu'r uwch-reolwyr fod absenoldeb oherwydd salwch yn dal i beri risg uchel i'r gwasanaeth. Ar yr adeg y cwblhawyd ein gwaith maes, roedd lefelau salwch cyffredinol y Canolfannau Cyswllt Clinigol oddeutu 10 y cant, sy'n gyfystyr â sefyllfa lle mae dros 35 o aelodau llawn amser o'r staff yn absennol.

Nid oedd 59 y cant o'r rhai a ymatebodd i'n harolwg staff yn fodlon ar ansawdd y gwasanaeth y gallent ei ddarparu. At hynny, mae'r pwysau rheolaidd a deimlir gan y staff yn cyfrannu at forâl isel ymhlith y staff.

Mae trosiant staff uchel yn fater parhaus arall i'r gwasanaeth ei reoli. Dangosodd gwybodaeth a roddwyd i ni ar gyfer cyfnod o 12 mis hyd at fis Hydref 2019, er bod canran y trosiant blyneddol yn parhau'n gyson, fod nifer y rhai sy'n gadael bob mis yn amrywio. Dengys ffigurau recriwtio bod 72 o aelodau newydd o staff wedi dechrau yn ystod y cyfnod o 12 mis. Fodd bynnag yn ystod yr un cyfnod, roedd bron 40 o aelodau o staff cyfwerth ag amser llawn wedi gadael y gwasanaeth.

Mae'r problemau yn ymwneud â salwch a throsiant staff yn cael effaith andwyol ar y gwasanaeth, ac yn ychwanegu at y pwysau ar y staff. Yn ystod ein trafodaethau â'r staff, mynegwyd pryderon yn gyson ynglŷn â chadernid y gwasanaeth. Ni welsom dystiolaeth o unrhyw gynlluniau i liniaru na mynd i'r afael â'r prinder staff. O ganlyniad, dywedodd staff y Canolfannau Cyswllt Clinigol, yn enwedig staff rheoli, eu bod yn aml yn ymgymryd â mwy nag un rôl yn ychwanegol at eu rôl eu hunain, er mwyn gwneud iawn am y prinder staff.

Yn ystod trafodaethau â rhai o staff rheoli'r Canolfannau Cyswllt Clinigol, mynegwyd pryderon ynglŷn â'u gallu i fodloni gofynion llawn eu rolau.

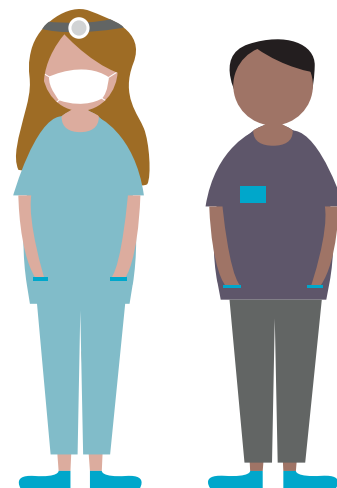
Roedd nifer o'r staff y gwnaethom siarad â nhw yn teimlo bod y prinder staff rheolaidd yn golygu bod dibyniaeth fawr ar oramser er mwyn ymdopi ag unrhyw brinder staff. O ganlyniad, dywedwyd bod rhai aelodau o'r staff yn gweithio gwerth chwe diwrnod o oramser y mis, sy'n gyfystyr â 70 awr. Fodd bynnag, er bod y staff yn gweithio llawer o oramser, dywedwyd wrthym fod sifftiau heb ddigon o staff yn dal i fod yn broblem barhaus. Roedd hyn yn broblem ar benwythnosau a sifftiau nos yn enwedig.

Argymhellion

Dylai Ymddiriedolaeth Gwasanaeth Ambiwllans Cymru wneud y canlynol:

Gweithio gyda staff y Canolfannau Cyswllt Clinigol i ystyried mentrau lles a allai ddarparu cymorth ar ddyletswydd i'r staff a phrosesau i wella presenoldeb yn y gwaith.

Sicrhau bod trefniadau cynllunio'r gweithlu cadarn ar waith sydd â'r nod o leihau nifer y sifftiau heb lefelau staffio digonol, yn ogystal â lleihau'r.



Awgrymiadau o ran Staffio'r Gweithlu

Drwy gydol ein trafodaethau â'r staff, roedd yn amlwg bod staff y Canolfannau Cyswllt Clinigol yn frwdfrydig iawn ac yn dangos awydd gwirioneddol i ddarparu gwasanaeth diogel ac effeithiol i gleifion. Fodd bynnag, roedd rhwystredigaeth amlwg yn bodoli ynglŷn â'r heriau a wynebwyd yn rheolaidd. Tynnwyd sylw at nifer o awgrymiadau yn ystod ein trafodaethau, mewn perthynas â sut y gellid symleiddio rolau a chyfrifoldebau staff y Canolfannau Cyswllt Clinigol er mwyn helpu i wella'r gwasanaeth, yn ogystal â lleihau'r pwysau ar y gweithlu.

Un o'r materion a nodwyd yn gyson gan y staff oedd amseroldeb y broses o wirio lles cleifion. Dywedwyd wrthym mai'r staff anfon sy'n gyfrifol am wneud y galwadau hyn yn y rhan fwyaf o achosion, yn ychwanegol at eu rôl eu hunain. Fodd bynnag, gall hyn amrywio yn dibynnu ar y lefelau staffio a'r pwysau ar y gwasanaeth.

Dywedodd y staff y gwnaethom siarad â nhw fod cynnal lefel y galwadau gwirio lles sydd ei hangen yn heriol tu hwnt, yn enwedig yn ystod y cyfnodau prysurach. Gwnaethant ddweud hefyd nad yw'r galwadau lles yn aml yn cael eu gwneud pan fo angen yn ystod cyfnodau o alw mawr.

Dywedodd y staff wrthym hefyd, oherwydd amllder gofynnol y galwadau hyn, y gall y broses o'u cwblhau fod yn rhwystredig ac yn anodd, yn enwedig os na allant ddweud pryd y disgwylir i'r ambiwlans gyrraedd. Dywedwyd wrthym fod rhai cleifion a/neu alwyr yn gallu mynd yn rhwystredig iawn, a'u bod weithiau'n defnyddio iaith ddifrifol yn ystod y galwadau hyn.

Yn ystod trafodaethau ag Uwch-reolwyr WAST, dywedwyd wrthym nad oedd gwiriadau lles yn weithgarwch a ariennir ar gyfer y gwasanaeth ar hyn o bryd. Awgrymodd adolygiad a gwblhawyd yn flaenorol gan Operational Research in Healthcare⁸ y byddai angen 40 o aelodau ychwanegol o staff i ymgymryd yn ddigonol â'r gwiriadau lles sydd eu hangen.

O ystyried y pryderon a'r problemau a wynebir o ran y broses gwirio lles, roedd nifer o'r staff y gwnaethom siarad â nhw yn teimlo y byddai'n fuddiol rhoi adnodd dynodedig ar waith a fyddai'n gyfrifol am ymgymryd â'r galwadau hyn. Byddai hyn yn ceisio sicrhau na fyddai'r pwysau ar y gwasanaeth yn effeithio ar y trefniadau a nodwyd i fonitro a diogelu cleifion sy'n aros. Yn ystod trafodaethau â'r Uwch-reolwyr, cadarnhawyd bod y broses gwirio lles bresennol wrthi'n cael ei hadolygu, oherwydd cydnabuwyd bod angen i'r broses gael ei mireinio, er mwyn lleihau'r baich ar y staff a sicrhau bod yr adnodd ar gael i ddelio â'r cleifion risg uwch.

Tynnodd y staff sylw hefyd at rwystredigaethau mewn perthynas â thasgau eraill, sy'n llyncu eu hamser yn ystod sifftiau. Roedd hyn yn cynnwys delio ag achosion o gerbydau'n torri i lawr a threfnu tacsis i gludo cleifion risg is i ysbytai. Roedd nifer o'r staff yn teimlo na ddylai staff craidd y Canolfannau Cyswllt Clinigol fod yn gyfrifol am ymdrin â hyn, ac y dylid darparu adnoddau i wneud hynny o rywle arall.

Yng ngoleuni rhwystredigaethau'r staff sy'n gweithio yn y gwasanaeth, yn ogystal â'r lluo o awgrymiadau a wnaed yn ystod ein hadolygiad, dylai'r Ymddiriedolaeth adolygu effeithiolrwydd y prosesau sydd ar waith ar hyn o bryd i'r staff roi adborth a gwneud sylwadau mewn perthynas ag arferion gweithio a gweithrediad y gwasanaeth. Rhaid i'r adolygiad sicrhau bod prosesau o'r fath yn ystyried adborth gan y staff fel mater o drefn ac yn rhannu canlyniadau unrhyw benderfyniadau a wnaed yn sgil hynny.

Argymhellion

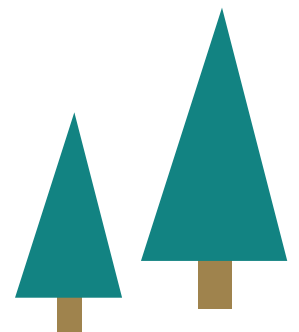
Dylai Ymddiriedolaeth Gwasanaeth Ambiwllans Cymru wneud y canlynol:

Cwblhau ei hadolygiad o'r broses gwirio lles ac ystyried sut y gellir sicrhau cyllid i gynyddu'r lefelau staffio i gefnogi hyn.

Adolygu dyletswyddau presennol staff y Canolfannau Cyswllt Clinigol er mwyn pennu ble y gellir symleiddio cyfrifoldebau.

Ystyried yr opsiynau eraill sydd ar gael ar gyfer proses gynaliadwy o ymgymryd â galwadau gwirio lles.

Adolygu'r prosesau sydd ar waith i alluogi'r staff i gyflwyno safbwyntiau ac awgrymiadau yn ymwneud â'r gwasanaeth. Dylai'r prosesau ystyried a chydabod awgrymiadau a gafwyd drwy roi adborth i'r staff.



⁸ Ymgynghoriaeth reoli yw Operational Research in Healthcare sy'n defnyddio technegau ymchwil weithredol datblygedig i gefnogi'r broses o gynllunio adnoddau yn y sector cyhoeddus.

Adolygu'r Gweithlu a Recriwtio

Fel rhan o'n gwaith maes, dywedwyd wrthym fod ymarfer recriwtio wedi'i roi ar waith ym mis Hydref 2019, gyda'r nod o benodi mwy o staff i ddelio â galwadau er mwyn helpu i wella cadernid a darpariaeth y gwasanaeth. Fodd bynnag, yn ystod trafodaethau pellach â staff y Canolfannau Cyswllt Clinigol, nodwyd bod y staff newydd eu penodi hyn wedi'u recriwtio ar gontract tymor sefydlog chwe mis. Roedd rhai o'r staff y gwnaethom siarad â nhw o'r farn bod y staff newydd wedi'u recriwtio'n bennaf i ymdopi â'r galw dros gyfnod y gaeaf.

Fel y nodwyd yn flaenorol, awgrymodd adborth gan y staff yn y Canolfannau Cyswllt Clinigol fod y pwysau ar y gwasanaeth bellach yn her barhaus, yn hytrach nag un dymhorol. Felly, roedd angen staff ychwanegol drwy gydol y flwyddyn ac nid dim ond yn ystod y gaeaf. Fodd bynnag, dywedodd yr uwch-reolwyr wrthym wedi hynny fod y penderfyniad i recriwtio staff newydd ar gontract tymor sefydlog chwe mis yn seiliedig ar yr adolygiad parhaus o adnoddau a strwythur y gwasanaeth, ac nad oedd yn gysylltiedig â chyfnod y gaeaf yn benodol. Dylai'r Ymddiriedolaeth ystyried tynnu sylw staff y Canolfannau Cyswllt Clinigol at hyn, er mwyn sicrhau eglurder.

Roedd yr adolygiad o adnoddau a strwythur y gwasanaeth yn cael ei arwain gan Gyfarwyddwr Cynorthwyol Gweithrediadau WAST. Roedd yr adolygiad wedi arwain at nifer o staff y Canolfannau Cyswllt Clinigol y gwnaethom

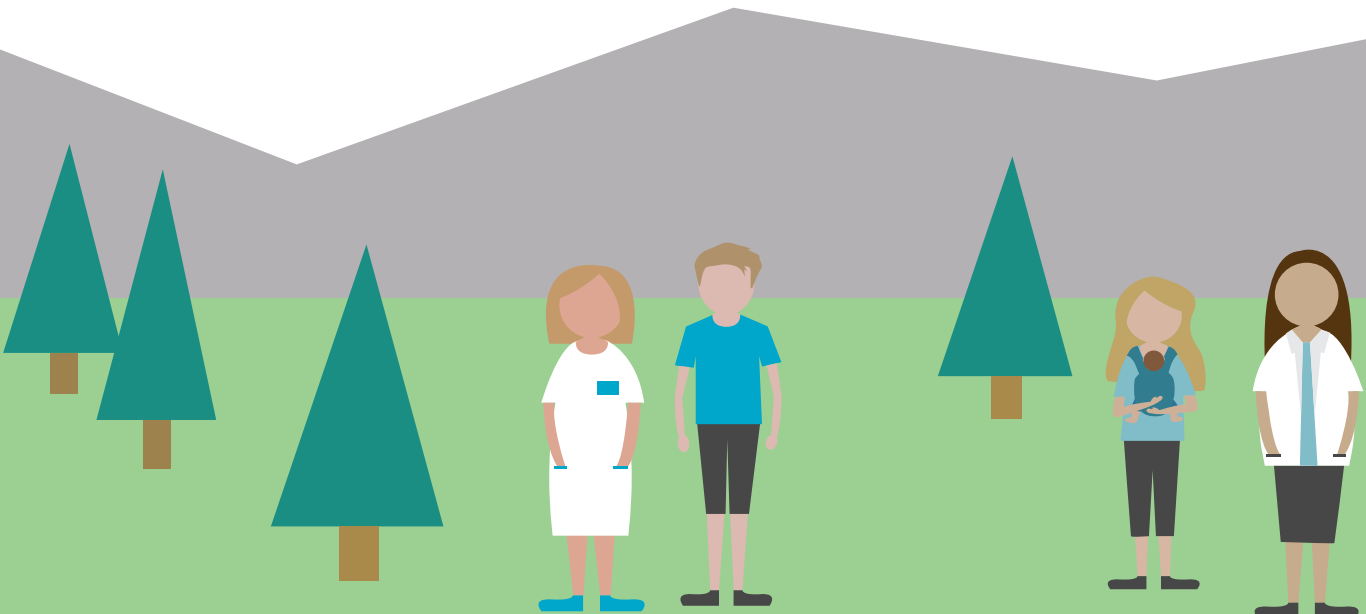
siarad â nhw yn cael eu penodi i'w rolau presennol ar sail dros dro. Roedd llawer o'r staff hyn wedi bod yn gweithio yn y rolau hyn ers amser hir. Mynegodd nifer o'r staff rwystredigaeth a phryderon ynghylch yr adolygiad, gan nad oeddent yn ymwybodol o'r cynnydd na'r goblygiadau iddyn nhw eu hunain na'r gwasanaeth pan fyddai wedi'i gwblhau. Mynegodd rhai o'r staff rwystredigaeth hefyd ynghylch y diffyg cyfleoedd, yn eu barn nhw, i gyfrannu eu safbwyntiau at yr adolygiad.

O ystyried y problemau a nodwyd ynglŷn â'r lefelau staffio yn y Canolfannau Cyswllt Clinigol, roedd yn galonogol gweld bod adolygiad o'r strwythur a'r adnoddau yn mynd rhagddo. O ganlyniad i'r adborth gan y staff, awgrymwn y dylai'r Ymddiriedolaeth gynnwys y staff yn y broses hon, er mwyn sicrhau bod eu safbwyntiau a'u pryderon yn cael eu hystyried wrth wneud unrhyw newidiadau dilynol i'r gwasanaeth.

Argymhellion

Dylai Ymddiriedolaeth Gwasanaeth Ambiwllans Cymru wneud y canlynol:

Sicrhau y caiff y staff y cyfle i gyfrannu eu safbwyntiau at yr adolygiad parhaus o'r strwythur a'r adnoddau, ac y caiff y safbwyntiau hyn eu hystyried.



Ambiwlansys

Mae Llywodraeth Cymru wedi gosod targed i drosglwyddo cleifion o'r ambiwlans i'r ysbyty o fewn 15 munud. Drwy gydol ein gwaith maes, mynegodd y staff bryderon a phrofiadau cyffredin yn gyson ynglŷn ag oedi wrth drosglwyddo cleifion i'r ysbyty. Roedd hyn yn broblem reolaidd, ac roedd yr oedi a brofwyd yn cael effaith negyddol ar allu'r gwasanaeth i ateb y galw. Mae data a gyhoeddwyd gan Lywodraeth Cymru ar wefan StatsCymru⁹ o ran nifer yr oriau cofnodedig a gollwyd o ganlyniad i oedi wrth drosglwyddo cleifion i'r ysbyty yn cyd-fynd â'r pryderon a fynegwyd, gyda bron 9000 o oriau y mis ar gyfartaledd wedi'u colli yn ôl pob golwg yn ystod y cyfnod o fis Ionawr 2019 i fis Rhagfyr 2019.

Dywedodd y staff wrthym ei bod yn gyffredin i nifer o ambiwlansys fod yn aros y tu allan i ysbytai, am gyfnodau hir o amser, yn aros i drosglwyddo eu claf. Mae hyn yn aml wedi effeithio ar y gwasanaeth i'r graddau nad oes unrhyw ambiwlansys wedi bod ar gael i ymateb i achosion brys newydd ar y ciw galwadau sy'n aros. Mae hyn wedi bod yn gyson â rhai o'n canfyddiadau wrth gynnal arolygiadau o Adrannau Achosion Brys¹⁰ mewn rhai byrddau iechyd yng Nghymru.

O ganlyniad i'r problemau hyn, rhoddwyd proses ar waith i geisio lliniaru'r effaith negyddol ar y gwasanaeth. Yn ystod cyfnodau prysur pan fydd adnoddau'n brin, mae'r broses yn galluogi staff y Canolfannau Cyswllt Clinigol i wneud cais am i griw ambiwlans sy'n aros i drosglwyddo claf gael ei ryddhau ar unwaith.

Pan fydd ceisiadau i ryddhau cerbyd yn cyrraedd yr ysbyty perthnasol, bydd rheolwyr yr Adran Achosion Brys yn cynnal asesiad risg er mwyn canfod a ellir trosglwyddo'r claf o'r ambiwlans i mewn i'r ysbyty. Byddai'r asesiad risg yn ystyried problemau penodol yn ymwneud â diogelwch cleifion, y capasiti sydd ar gael yn yr adran, y lefelau staffio a'r risgiau sy'n gysylltiedig â'r claf sy'n aros am ambiwlans brys.

Er bod y broses hon wedi'i rhoi ar waith, roedd oedi wrth drosglwyddo cleifion yn dal i fod yn her barhaus i'r gwasanaeth. Dangosodd tystiolaeth yn ymwneud â cheisiadau i ryddhau cerbydau ar unwaith fod 8,205 o geisiadau i ryddhau adnoddau wedi'u gwneud gan y Canolfannau Cyswllt Clinigol yn ystod y cyfnod rhwng mis Ionawr a mis Rhagfyr 2019. Fodd bynnag, dim ond 2,445 o'r geisiadau hynny a gymeradwywyd gan y byrddau iechyd perthnasol.

Hefyd, dengys data fod nifer yr oriau a gollir yn parhau i gynyddu. Ym mis Rhagfyr 2019, cafodd 13,821 o oriau criwiau ambiwlans eu colli o ganlyniad i oedi wrth

drosglwyddo cleifion i'r ysbyty. Mae hyn yn gyfystyr â 1,200 o sifftiau criwiau ambiwlans (yn seiliedig ar sifft 11.5 awr).

Mae'r data sydd ar gael yn cefnogi consensws aruthrol yr adborth a gafwyd gan y staff yn ystod ein gwaith maes, a nododd mai'r mater hwn oedd wrth wraidd yr ôl-groniadau, a'r oedi sylweddol ledled Cymru. Mae'r oedi hyn yn arwain at oblygiadau difrifol o ran gallu'r gwasanaeth i ddarparu ymatebion amserol i gleifion y mae angen gofal brys sy'n achub bywyd arnynt.

Yn ystod trafodaethau â'r staff, cydnabuwyd nad mater i WAST na byrddau iechyd yn unig oedd yr oedi wrth drosglwyddo cleifion i'r ysbyty, a'i fod hefyd yn cynnwys gwasanaethau eraill, megis gwasanaethau gofal cymdeithasol, a'r gallu i ryddhau cleifion o'r ysbyty. Dylid ystyried cynnal adolygiad cyfannol gyda'r holl randdeiliaid perthnasol, er mwyn helpu i fynd i'r afael â'r problemau o ran llif cleifion yn systemau gofal iechyd a gwasanaethau gofal cymdeithasol y GIG, a chynllunio i'w datrys.

Argymhellion

Dylai Ymddiriedolaeth Gwasanaeth Ambiwlans Cymru wneud y canlynol:

Ystyried cynnal adolygiad cyfannol gyda rhanddeiliaid o'r trefniadau trosglwyddo presennol sydd ar waith, a ddylai gynnwys y trefniadau uwchgyfeirio presennol yn ystod cyfnodau o alw mawr.



⁹ Dangosyddion Ansawdd Ambiwlansys – Nifer yr oriau a gollwyd yn dilyn hysbysiad i drosglwyddo dros 15 munud (AQI21a) - <https://statscymru.llyw.cymru/Catalogue/Health-and-Social-Care/NHS-Performance/Ambulance-Services/ambulancequalityindicators-by-lhb-month>

¹⁰ Arolygiad AGIC o Uned Achosion Brys ac Uned Asesu Ysbyty Athrofaol

Cymru, Bwrdd Iechyd Prifysgol Caerdydd a'r Fro - https://agic.org.uk/sites/default/files/2019-06/190628uhwcy_0.pdf

Arolygiad AGIC o Uned Achosion Brys ac Uned Derbyniadau Meddygol Aciwt Ysbyty Treforys, Bwrdd Iechyd Prifysgol Bae Abertawe - <https://agic.org.uk/sites/default/files/2020-08/200806MorrisonEDAMUcy.pdf>

Hyfforddi a Datblygu Staff

Dyrennir diwrnodau hyfforddi i'r staff bob chwech neu 12 wythnos yn dibynnu ar eu rôl a lleoliad y Ganolfan Cyswllt Clinigol. Dangosodd yr adborth a gafwyd drwy ein harolwg fod 80 y cant o'r staff yn teimlo eu bod yn gallu cwblhau hyfforddiant gorfodol yn ôl yr angen fel rhan o'u rolau. Fodd bynnag, mynegodd rhai o'r staff broblemau yn ymwneud â'r ffaith bod hyfforddiant a drefnwyd weithiau'n cael ei ganslo o ganlyniad i'r pwysau ar y gwasanaeth a/neu brinder staff.

Yn ystod ein gwaith maes, gwnaethom adolygu cydymffurfiaeth â hyfforddiant gorfodol ar gyfer staff y Canolfannau Cyswllt Clinigol, a oedd yn cynnwys:

- Cynnal Bywyd Sylfaenol a Diffibriliwr
- Atal a Rheoli Heintiau
- PREVENT¹¹
- Llinellau Cyffuriau¹²
- Diogelu Oedolion a Phlant

Nodir isod y ffigurau cydymffurfiaeth â hyfforddiant gorfodol diwedd blwyddyn diweddaraf ar yr adeg y cwblhawyd ein maes gwaith ar gyfer pob un o'r Canolfannau Cyswllt Clinigol:

- Y De-ddwyrain – 89%
- Y Canolbarth a'r Gorllewin – 81%
- Y Gogledd – 94%

Teimlai'r staff y dylai fod mwy o hyfforddiant sy'n gysylltiedig â'r rôl, er mwyn eu helpu i feithrin y wybodaeth a'r sgiliau craidd. Dim ond 54 y cant o'r staff a gwblhaodd ein harolwg oedd yn teimlo eu bod wedi cael yr hyfforddiant gofynnol i'w galluogi i ymgymryd â'u rôl yn effeithiol.

Yr unig hyfforddiant rôl benodol ffurfiol a oedd ar gael oedd hyfforddiant ar gyfer y staff sy'n delio â galwadau yn ystod eu cyfnod sefydlu. Nid oedd unrhyw hyfforddiant ffurfiol yn cael ei roi i'r staff a benodwyd i'r rolau anfon, dyrannu na rheoli yn y Canolfannau Cyswllt Clinigol. Hefyd, dywedodd y staff wrthym eu bod wedi meithrin eu gwybodaeth a'u sgiliau 'yn y swydd'. Mynegwyd y pryderon hyn gan staff mewn amrywiaeth o rolau yn y gwasanaeth.

O ran yr hyfforddiant sefydlu ar gyfer staff newydd sy'n delio â galwadau, cyn hynny byddai unigolion a recriwtiwyd i'r rolau hyn yn cwblhau rhaglen hyfforddi chwe wythnos, a oedd yn cynnwys pythefnos o hyfforddiant ar yr MPDS a chyfnod yn gweithio ochr yn ochr â mentor yn y Ganolfan Cyswllt Clinigol. Fodd bynnag, yn ystod ein gwaith maes, dywedwyd wrthym fod penderfyniad wedi'i wneud i leihau cyfnod yr hyfforddiant sefydlu o chwech i bedair wythnos.

Gwnaethom nodi pryderon gan rai o staff y Canolfannau Cyswllt Clinigol mewn perthynas â'r lleihad mewn hyfforddiant sefydlu ar gyfer staff newydd sy'n delio â galwadau. Dywedodd uwch-reolwyr yr Ymddiriedolaeth wrthym wedi hynny fod cyfnod yr hyfforddiant sefydlu wedi'i newid i gyfnod pedair wythnos o hyfforddiant cychwynnol er mwyn galluogi'r gwasanaeth i recriwtio'n fwy effeithlon a galluogi'r staff i ymgymryd â dyletswyddau delio â galwadau yn ystod cyfnodau allweddol. Dywedwyd wrthym hefyd nad oedd unrhyw dystiolaeth i awgrymu bod y penderfyniad hwn wedi golygu bod staff newydd yn cael eu hyfforddi i lefel annigonol.

Fodd bynnag, o ystyried y pryderon a fynegwyd gan y staff, yn ogystal â'r pryderon a nodwyd yn ein harolwg, dylai'r Ymddiriedolaeth sicrhau y caiff adolygiad ei gynnal o addasrwydd lefel bresennol yr hyfforddiant a roddir i aelodau newydd o'r staff.

Mynegodd y staff bryderon hefyd am ddiffyg hyfforddiant ar ddelio â phryderon iechyd meddwl galwyr neu gleifion. Roedd cyfathrebu â chleifion â chyflyrau iechyd meddwl, gan gynnwys galwyr sy'n ystyried cyflawni hunanladdiad, yn ofyniad cyffredin. Fodd bynnag, teimlai'r staff nad oedd yr hyfforddiant yn y maes hwn yn ddigonol ar gyfer nifer y galwyr na difrifoldeb rhai o'r pryderon iechyd meddwl. Mynegwyd y pryderon hwn yn flaenorol hefyd, fel rhan o Adolygiad Llywodraethu AGIC o Ymddiriedolaeth Gwasanaethau Ambiwllans Cymru, a gyhoeddwyd yn 2017¹³.

O ystyried y pryderon a fynegwyd, mae'n amlwg y dylai'r Ymddiriedolaeth roi strategaeth hyfforddi fwy ffurfiol ar waith, sy'n ystyried y pwysau ar y staff, eu rolau penodol a'r gwasanaeth. Dylai'r strategaeth sicrhau y caiff anghenion datblygu penodol y staff eu diwallu, i'w galluogi i fodloni gofynion llawn eu rolau.

Cydnabu'r uwch-reolwyr fod angen hyfforddiant mwy ffurfiol a rôl benodol ar gyfer staff y Canolfannau Cyswllt Clinigol. Roedd Rheolwr Hyfforddiant wedi'i benodi'n ddiweddar ar sail secondiad, a dywedwyd wrthym mai cyfrifoldeb yr unigolyn hwn fyddai datblygu rhaglenni hyfforddi a datblygu sy'n benodol i rolau'r staff perthnasol.

Argymhellion

Dylai Ymddiriedolaeth Gwasanaeth Ambiwllans Cymru wneud y canlynol:

Rhoi strategaeth hyfforddi ar waith sy'n sicrhau y caiff y staff yr hyfforddiant a'r cyfleoedd datblygu priodol, i'w galluogi i ymgymryd â'u rolau perthnasol yn effeithiol. Hefyd, dylai Bwrdd yr Ymddiriedolaeth oruchwylio'r cynnydd a wneir yn erbyn y strategaeth.

¹¹ Mae 'PREVENT' yn ymwneud â diogelu pobl a chymunedau rhag y bygythiad o derfysgaeth. Mae PREVENT yn un o bedair elfen CONTEST, strategaeth gwrthderfysgaeth y Llywodraeth. Ei nod yw atal pobl rhag dod yn derfysgwyr neu gefnogi terfysgaeth.

¹² Hyfforddiant ar gam-fanteisio troseddol ar blant.

¹³ Gweler: <https://agic.org.uk/sites/default/files/2019-05/170531wastgovreviewcy.pdf>

Adolygu a Monitro Perfformiad Staff

Dangosodd yr ymatebion a gafwyd drwy ein harolwg staff fod 78 y cant o'r staff wedi cael arfarniad neu adolygiad datblygu perfformiad yn ystod y 12 mis diwethaf. Fodd bynnag, er eu bod wedi cael arfarniad gyda'u rheolwr llinell, dywedodd rhai o'r staff wrthym fod trafodaethau eu harfarniad wedi canolbwyntio ar berfformiad amser ar alwad, yn hytrach na sgiliau personol, perfformiad a datblygiad yr unigolyn.

Dywedodd staff rheoli'r Canolfannau Cyswllt Clinigol y gwnaethom siarad â nhw wrthym y gall fod yn anodd cwblhau arfarniadau staff oherwydd yr amser cyfyngedig sydd ar gael, o ganlyniad i'r pwysau ar y gwasanaeth. Dywedodd y rheolwyr hefyd mai ychydig iawn o hyfforddiant a oedd wedi ei roi i adolygwyr mewn perthynas â chwblhau arfarniadau ar gyfer eu staff.

Roedd trefniadau archwilio ar waith i fonitro ansawdd cyfathrebu'r staff sy'n delio â galwadau. Roedd archwiliadau hefyd yn cael eu cwblhau ar gyfer galwadau sy'n gysylltiedig â phryderon ac ymchwiliadau i ddigwyddiadau. At hynny, mae clinigwyr y Ddesg Cymorth Clinigol yn cynnal archwiliadau clinigol o reolaeth cleifion drwy broses y Ddesg Cymorth Clinigol.

Nod yr archwiliadau o staff sy'n delio â galwadau yw adolygu ansawdd a chydymffurfiaeth gyffredinol â phroses yr MPDS. Dywedodd rhai o'r staff wrthym, ar yr adegau pan oedd problemau wedi cael eu nodi drwy'r archwiliadau, eu

bod wedi cael adborth a chynghor ar sut y gallent wella yn eu rôl. Fodd bynnag, gwelsom rwystredigaeth ymhlith rhai o'r staff a ddywedodd mai dim ond pe byddai pryderon yn cael eu nodi y byddai adborth fel arfer yn cael ei roi, ac mai ychydig iawn o adborth a oedd yn cael ei roi ar unrhyw berfformiad cadarnhaol. O ystyried y pwysau y mae'r staff yn ei wynebu wrth eu gwaith, dywedodd rhai o'r staff wrthym fod yr adborth cyfyngedig ar eu hymdrechion a'u perfformiad yn cael effaith andwyol ar forâl y staff.

Argymhellion

Dylai Ymddiriedolaeth Gwasanaeth
Ambiwlans Cymru wneud y canlynol:

Sicrhau y caiff digon o amser ei neilltuo ar gyfer trafodaethau arfarnu rhwng y rheolwyr a'u staff.

Sicrhau y rhoddir hyfforddiant i'r staff perthnasol mewn perthynas â'r broses arfarnu flynyddol.

Ystyried meincnodi â'r Academi Gwasanaethau Anfon Cymorth Brys Rhyngwladol, er mwyn nodi arferion gorau ar gyfer cefnogi a monitro staff y Canolfannau Cyswllt Clinigol i ystyried opsiynau ar gyfer gwella'r trefniadau



Lles a Chymorth Staff

Yn ystod ein trafodaethau â'r staff, dywedwyd wrthym eu bod yn fodlon, ar y cyfan, ar lefel y cymorth a roddir iddynt gan gydweithwyr a rheolwyr sy'n gweithio yn y Ganolfan Cyswllt Clinigol. Roedd y staff yn canmol yn benodol lefel y cymorth a roddir gan staff y Ddesg Cymorth Clinigol. At hynny, dangosodd yr adborth a gafwyd drwy ein harolwg fod 71 y cant o'r staff yn teimlo bod eu rheolwr llinell uniongyrchol yn cymryd diddordeb cadarnhaol yn eu hiechyd a'u lles.

Roedd yr Ymddiriedolaeth wedi cynnal ei harolwg staff ei hun ym mis Tachwedd 2019, mewn ymgais i gael barn y staff gweithredol am les. Yn debyg i ganfyddiadau ein harolwg, nododd arolwg WAST bryderon am y pwysau aruthrol y mae'r staff yn ei wynebu o ganlyniad i oedi wrth drosglwyddo cleifion i'r ysbyty a nifer y cleifion yn y ciw galwadau sy'n aros.

Fel rhan o nifer o fesurau lles sydd ar waith o ganlyniad i adborth gan staff, mae'r Ymddiriedolaeth wedi cyflwyno Asesiad Risg ar gyfer Iechyd Meddwl staff, er mwyn helpu i ddeall eu lles meddyliol. Mae'r asesiad yn cefnogi rheolwyr llinell i gyfeirio staff at amrywiaeth o systemau cymorth, sy'n dechrau gydag opsiynau hunangymorth a chyingor ar sut i ofalu am eu hiechyd meddwl cyffredinol. Mae cymorth wyneb yn wyneb a phroffesiynol hefyd ar gael os oes angen. Mae'r dull rhagweithiol hwn o gefnogi lles meddyliol staff yn arfer sy'n werth ei nodi, a dylai WAST ystyried rhannu hyn â phartneriaid gwasanaethau brys ac ymddiriedolaethau gwasanaethau ambiwlans eraill yn y DU.

Roedd y mwyafrif o'r staff y gwnaethom siarad â nhw yn ymwybodol o'r cymorth ychwanegol sydd ar gael iddynt y tu allan i'r gwaith, a oedd yn cynnwys gwasanaethau cwnsela. Fodd bynnag, cafwyd sylwadau gan rai aelodau o'r staff, a oedd yn teimlo y gallai'r Ymddiriedolaeth wneud mwy i gefnogi a gwella lles staff yn gyffredinol, o ystyried y pwysau y maent yn ei wynebu wrth eu gwaith.

Mae hawl gan staff sy'n gweithio yn y Canolfannau Cyswllt Clinigol i gael dwy egwyl yn ystod eu sifft 12 awr; un 30 munud ac un 20 munud. O ystyried y pwysau ar y gwasanaeth, dywedodd y staff wrthym y gall fod yn anodd cymryd egwyliau, ond dywedodd y staff fod eu rheolwr yn eu hannog yn rheolaidd i gymryd egwyliau yn ystod pob sifft, yn enwedig pan fyddant wedi delio â galwad anodd neu llawn straen.

Roedd addasrwydd gweithle'r Ganolfan Cyswllt Clinigol yn fater arall a nodwyd gan nifer o'r staff. Dywedodd rhai eu bod yn teimlo bod yr amgylchedd yn anaddas oherwydd diffyg lle, y tymheredd, yr awyru a'r lefelau sŵn, a oedd yn effeithio ar eu gallu i weithio'n effeithiol, a'i fod yn effeithio ar forâl a lles y staff hefyd. At hynny, nodwyd pryderon ynglŷn â'r cyfarpar TG sydd ar gael i staff y Canolfannau Cyswllt Clinigol i'w galluogi i gyflawni eu rolau, a nododd rhai o'r staff fod y cyfarpar yn annibynadwy ac yn araf.

Gwnaethom drafod y pryderon hyn â'r uwch-reolwyr, a dywedwyd wrthym eu bod yn cydnabod y problemau a nodwyd gan y staff. Er bod rhywfaint o waith unioni wedi'i wneud, roeddent yn cydnabod bod angen cymryd camau pellach. Dywedodd uwch-reolwyr wrthym fod Tîm Ystadau WAST yn asesu'r opsiynau posibl ar gyfer y tri safle.

Mynegodd y staff bryderon am ddiffyg cymorth gan uwch-reolwyr a diffyg gweledd uwch-reolwyr, yn enwedig y tu allan i oriau arferol, yn ystod sifftiau nos ac ar benwythnosau, a thrwy'r trefniadau ar alw. Roedd hyn yn golygu nad oedd y staff yn teimlo eu bod yn cael eu cefnogi, a'u bod yn teimlo'n ynysig iawn ac o dan bwysau cynyddol. Dangosodd trafodaethau fod gwaith yn mynd rhagddo gyda'r uwch-dîm arwain i roi arweinyddiaeth 24 awr ar waith, a fyddai'n cynnwys uwch-aelod o'r staff ar ddyletswydd. Y gobaith yw y byddai hynny'n rhoi'r cymorth gofynnol i'r staff sy'n gweithio yn y Canolfannau Cyswllt Clinigol.

Roedd yn destun pryder gweld bod 15 o'r staff a gwblhaodd ein harolwg wedi dweud bod eu rheolwyr neu gydweithwyr wedi aflonyddu arnynt, eu bwlio neu eu cam-drin yn ystod y 12 mis diwethaf. Rhaid i'r Ymddiriedolaeth sicrhau bod prosesau ar waith i alluogi unrhyw aelod o'r staff i roi gwybod am unrhyw bryderon yn fewnol, yn ogystal â sicrhau yr ymchwiliwr ac yr ymatebir yn briodol i unrhyw bryderon a godir.

Argymhellion

Dylai Ymddiriedolaeth Gwasanaeth Ambiwllans Cymru wneud y canlynol:

Ystyried sut y gellir gwella amgylchedd gwaith a chyfarpar TG y Canolfannau Cyswllt Clinigol er mwyn helpu'r staff i gyflawni eu rolau perthnasol, yn ogystal â gwella lles y staff.

Sicrhau y rhoddir ystyriaeth i wella argaeledd a phresenoldeb uwch-reolwyr yn y Canolfannau Cyswllt Clinigol 24 awr y dydd.

Sicrhau bod trefniadau digonol ar waith i annog staff lle bo angen i fynegi eu pryderon personol, yn enwedig mewn perthynas ag aflonyddu, bwlio neu gam-drin.

Trefniadau Llywodraethu sy'n cefnogi Ansawdd a Diogelwch Cleifion

Gwelsom fod llinellau atebolrwydd clir ar draws y gwasanaeth yn gyffredinol, a bod y staff, at ei gilydd, yn canmol yr arweinyddiaeth a'r cymorth ar lefel weithredol. Fodd bynnag, mynegodd y staff gweithredol bryderon am ddiffyg cyfathrebu ac ymgysylltu gan uwch-reolwyr yn yr Ymddiriedolaeth.

Roedd systemau ar waith i gofnodi risgiau parhaus i'r gwasanaeth a'r sefydliad, ond gwnaethom nodi pryderon ynglŷn â'r asesiadau risg ar gyfer hyfforddiant staff yn y Canolfannau Cyswllt Clinigol.

Mynegwyd pryderon ynglŷn â chysondeb y broses o gofnodi digwyddiadau hefyd, a dylid mynd i'r afael â hyn er mwyn sicrhau bod y sefydliad yn gwbl ymwybodol o'r digwyddiadau, y problemau a'r risgiau a wynebir ar lefel weithredol.

Mae trefniadau llywodraethu effeithiol yn bwysig er mwyn sicrhau ansawdd ac effeithiolrwydd gwasanaethau, a nodi unrhyw broblemau a thueddiadau sy'n dod i'r amlwg y mae angen mynd i'r afael â nhw.

Strwythur ac Arweinyddiaeth

Roedd Strwythur Sefydliadol Gweithrediadau ar waith. Roedd hwn yn manylu ar y strwythur staffio a'r llinellau atebolrwydd ar gyfer pob Canolfan Cyswllt Clinigol, y ddesg cymorth clinigol ac adran diogelwch cleifion y gwasanaeth, a oedd yn cwmpasu hyfforddiant, digwyddiadau, pryderon a monitro perfformiad.

Fel y nodwyd yn flaenorol, y Ddesg Cymorth Clinigol sy'n gyfrifol am staff ac elfennau gweithredol y gwasanaeth. Mae gan bob Canolfan Cyswllt Clinigol reolwr cyffredinol sy'n atebol i'r Rheolwr Ardal. Mae'r Rheolwr Ardal yn atebol i Gyfarwyddwr Cynorthwyol Gweithrediadau WAST.

O fewn y strwythur uchod, mae gan elfen weithredol y gwasanaeth dim arwain. Mae'r tîm hwn yn gyfrifol am uwch-reolwyr gweithredol y gwasanaeth ambiwlans yng Nghymru, ac yn cael eu arwain gan Gyfarwyddwr Gweithrediadau WAST.

Dangosodd yr adborth a gafwyd gan y staff eu bod yn fodlon ar lefel y cymorth a roddir gan y rheolwyr a'r goruchwylwyr yn y Canolfannau Cymorth Clinigol. Roedd yn amlwg hefyd wrth drafod â'r staff fod cyberthnasau gwaith da rhwng y rheolwyr gweithredol a'r staff sy'n gweithio yn y Canolfannau Cyswllt Clinigol. Fodd bynnag, mynegwyd pryderon am weledd uwch-reolwyr yn yr Ymddiriedolaeth, eu cefnogaeth a'u lefel ymgysylltu.

Dangosodd yr ymatebion a gafwyd drwy ein harolwg fod 70 y cant o staff y Canolfannau Cyswllt Clinigol yn teimlo bod y cyfathrebu rhwng tîm uwch-reolwyr a staff gweithredol yr Ymddiriedolaeth yn aneffeithiol. Cafodd hyn ei adleisio yn ystod ein trafodaethau â'r staff, a nododd unwaith eto fod y cyfathrebu yn wael. Teimlai'r staff nad oedd eu pryderon na'u problemau'n cael eu clywed na'u cydnabod, ac nad oedd digon o sylw'n cael ei roi iddynt. O ganlyniad, gwnaethant ddweud bod hyn yn digalonni'r staff ac yn gwneud iddynt deimlo nad oeddent yn cael eu gwerthfawrogi.

Yn ystod trafodaethau â'r uwch-reolwyr, cydnabuwyd bod angen gwella'r broses o ymgysylltu â'r staff.

Argymhellion

Dylai Ymddiriedolaeth Gwasanaeth Ambiwllans Cymru wneud y canlynol:

Sicrhau y caiff yr ymgysylltu rhwng staff gweithredol a thîm uwch-reolwyr yr Ymddiriedolaeth sy'n gweithio yn y sefydliad ei wella.

Rheoli Risg a Rhoi Gwybod am Ddigwyddiadau

Roedd cofrestr risgiau corfforaethol a chofrestr risgiau lleol ar waith yn yr Ymddiriedolaeth. Roedd y risgiau allweddol yn adlewyrchu nifer o ganfyddiadau ein hadolygiad, gan gynnwys oedi wrth drosglwyddo cleifion i'r ysbyty, adnoddau gwasanaethau, salwch a lles staff a chyfyngiadau ystadau.

Caiff asesiadau risg penodol eu cynnal sy'n nodi manylion ychwanegol ynghylch y risgiau perthnasol, gan gynnwys y rheolaethau a'r mesurau lliniaru presennol. Defnyddir yr asesiadau hyn i fonitro'r risgiau yn ogystal â llywio'r cofrestrau risgiau lleol a chorfforaethol cyffredinol sydd ar waith.

Gwnaethom nodi pryderon ynglŷn â'r asesiad risg ar gyfer hyfforddiant staff yn y Canolfannau Cyswllt Clinigol. Wrth adolygu'r wybodaeth yn yr asesiad risg, ni chawsom sicrwydd bod yr Ymddiriedolaeth wedi ystyried yn llawn yr effaith y gallai cyfleoedd hyfforddi annigonol ei chael ar bob agwedd ar ei gwasanaethau, gan gynnwys diogelwch a phrofiad y claf. Aseswyd bod y sgôr risg gychwynnol yn 'Isel', ac nid yw'r asesiad yn ystyried pob agwedd berthnasol ar y gwasanaeth, na diogelwch na phrofiad y claf.

O ystyried y pryderon a fynegwyd yn gyson gan y staff yn ystod yr adolygiad, dylai'r Ymddiriedolaeth ail-werthuso'r sefyllfa bresennol o ran hyfforddiant ym mhob un o'r Canolfannau Cyswllt Clinigol, ac ailasesu'r asesiad risg presennol, er mwyn sicrhau bod camau gweithredu a mesurau lliniaru digonol wedi'u hystyried a'u rhoi ar waith, fel y bo'n briodol. Efallai yr hoffai'r Ymddiriedolaeth ystyried cynnal adolygiad gan gymheiriaid o'r risgiau presennol ar y gofrestr, sy'n gysylltiedig â'r Canolfannau Cyswllt Clinigol.

Yn gyffredinol, dywedodd 85 y cant o'r rhai a ymatebodd i'n harolwg staff eu bod yn gwybod sut i roi gwybod am gamgymeriadau, camgymeriadau a fu bron â digwydd, neu ddigwyddiadau. Mae Fforwm Digwyddiadau Difrifol yr Ymddiriedolaeth yn cwrdd ddwywaith yr wythnos ac yn adolygu'r digwyddiadau y rhoddwyd gwybod amdanynt, er mwyn nodi unrhyw gamau gweithredu, gwersi a ddysgwyd a themâu neu dueddiadau. Lle bo angen, caiff gwybodaeth sy'n gysylltiedig â digwyddiadau difrifol ei rhannu â Llywodraeth Cymru.

Oherwydd y problemau rheolaidd o ran oedi wrth drosglwyddo cleifion i'r ysbyty, mae'r broses o roi gwybod am ddigwyddiadau difrifol wedi'i diweddarau yn ddiweddar. Pan fydd oedi wrth drosglwyddo cleifion i'r ysbyty wrth wraidd digwyddiad difrifol, rhaid i'r bwrdd iechyd perthnasol hefyd gynnal adolygiad a darparu ymateb.

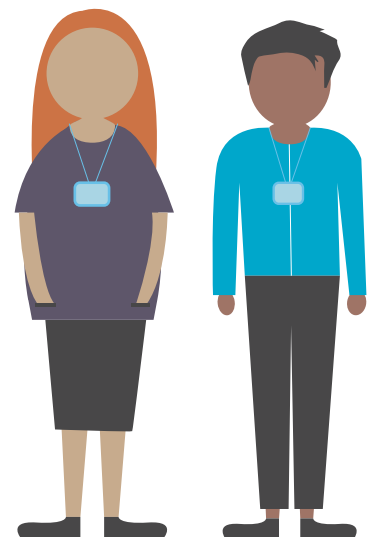
Dywedodd y staff y gwnaethom siarad â nhw wrthym y gallent hefyd roi gwybod am unrhyw alwyr sy'n siarad mewn modd difrifol fel digwyddiad drwy'r system cofnodi digwyddiadau electronig, sef Datix. Fodd bynnag, roedd ansicrwydd ac anghysondeb ynghylch pa broblemau eraill a fyddai'n gyfystyr â digwyddiad y gellir rhoi gwybod amdano. Er enghraifft dywedwyd wrthym, pan fyddai claf risg uchel

yn gorfod aros am amser hir am ambiwlans, na fyddai hynny o reidrwydd yn cael ei gofnodi fel digwyddiad drwy Datix, heblaw bod y claf yn marw.

Er i'r Ymddiriedolaeth gydnabod na fyddai pob cyfnod hir o aros yn cael ei gofnodi drwy Datix, dywedwyd wrthym y byddai'r problemau hyn hefyd yn cael eu cofnodi drwy brosesau eraill ac yn destun gwaith dadansoddi misol. Dywedwyd wrthym fod gwybodaeth berthnasol yn cael ei rhannu'n fewnol yn ogystal â gyda'r comisiynydd.

Yn fwy cyffredinol, roedd ansicrwydd ymhlith y staff y gwnaethom siarad â nhw ynghylch yr hyn a ddylai fod yn gyfystyr â digwyddiad Datix. Dywedodd y staff wrthym oedd ganddynt lawer o amser i gwblhau digwyddiadau yn ystod eu sifft oherwydd gofynion eu rolau a'r pwysau ar y gwasanaeth. Hefyd, dywedodd rhai o'r staff nad oeddent wedi cael unrhyw adborth ar ôl cwblhau digwyddiad Datix yn flaenorol.

Cawsom nifer o sylwadau gan staff a ddywedodd wrthym nad oeddent yn gweld budd cwblhau ffurflenni digwyddiadau, gan nad oedd ganddynt unrhyw hyder y byddai unrhyw beth yn newid o ganlyniad i hynny. Fodd bynnag, dywedwyd wrthym fod nifer o newidiadau wedi'u rhoi ar waith yn y gwasanaeth, o ganlyniad i ddigwyddiadau y rhoddwyd gwybod amdanynt, fel y broses gwirio lles. Dylai'r Ymddiriedolaeth ystyried adolygu sut y caiff adborth am unrhyw gamau a gymerwyd ei rannu â'r staff yn dilyn digwyddiadau y rhoddwyd gwybod amdanynt. Y gobaith yw y byddai hyn yn rhoi sicrwydd i'r staff ei bod yn fuddiol rhoi gwybod am ddigwyddiadau.



Dylai'r Ymddiriedolaeth hefyd sicrhau bod canllawiau clir a meini prawf penodol ar gael yn hawdd i'r staff, sy'n nodi'r digwyddiadau y dylid rhoi gwybod amdanynt drwy Datix. Os na fydd y staff yn rhoi gwybod yn gyson am ddigwyddiadau, mae risg na fydd yr Ymddiriedolaeth yn gwbl ymwybodol o faint y risgiau sefydliadol na'r risgiau i ddiogelwch cleifion. Roedd yr uwch-reolwyr yn cydnabod y pryderon hyn ac yn teimlo ei bod yn bwysig nad oedd staff y Canolfannau Cyswllt Clinigol yn llaesu dwylo o ran y problemau yr oedd y gwasanaeth yn eu hwynebu ac, o ganlyniad, yn dewis peidio â rhoi gwybod am ddigwyddiadau.

Ochr yn ochr â chodi ymwybyddiaeth y staff, dylai'r Ymddiriedolaeth hefyd sicrhau bod proses addas ar waith i alluogi'r staff i roi gwybod am ddigwyddiadau yn fewnol pan fo angen. Ni ddylai'r broses hon atal y staff rhag rhoi gwybod am ddigwyddiadau o ganlyniad i'r effaith andwyol ar eu gallu i gyflawni eu rolau o ddydd i ddydd yn y gwasanaeth.

Argymhellion

Dylai Ymddiriedolaeth Gwasanaeth Ambiwllans Cymru wneud y canlynol:

Ailasesu'r ddogfennaeth asesu risg gyfredol mewn perthynas â hyfforddiant staff yn y Canolfannau Cyswllt Clinigol, er mwyn sicrhau bod camau gweithredu a mesurau lliniaru digonol wedi'u rhoi ar waith.

Sicrhau y rhoddir canllawiau a hyfforddiant clir i'r staff mewn perthynas â rhoi gwybod am ddigwyddiadau.

Sicrhau bod proses addas ar waith i alluogi'r staff i roi gwybod yn gyson am ddigwyddiadau, gan gynnwys rhoi adborth i'r staff.



Casgliad

Nod ein hadolygiad oedd asesu'r trefniadau sydd ar waith yn y Canolfannau Cyswllt Clinigol i reoli cleifion sy'n aros am ambiwlans. Er y gwelsom fod systemau a phrosesau wedi'u rhoi ar waith yn y gwasanaeth sydd â'r nod o ddarparu gofal diogel ac effeithiol i gleifion, nododd ein hadolygiad fod problemau sy'n effeithio ar allu'r gwasanaeth i ymateb yn effeithiol i'r galw.

Drwy gydol ein hadolygiad, gwnaethom nodi problemau a oedd yn effeithio ar allu'r gwasanaeth i ymateb yn effeithiol i lefel y galwadau a oedd yn cael eu derbyn yn y Canolfannau Cyswllt Clinigol. Er mai nod y model ymateb clinigol oedd sicrhau bod cleifion risg uwch yn cael eu gweld cyn gynted â phosibl, mae'r pwysau a'r heriau a wynebir o ran prinder ambiwlansys yn broblem reolaidd i'r Ymddiriedolaeth. Felly, gall cleifion yn aml fod yn aros am gyfnodau sylweddol o amser am ambiwlans, gan greu mwy o risg i'w hiechyd a'u diogelwch.

Targed Llywodraeth Cymru yw sicrhau bod yr ambiwlans yn trosglwyddo'r claf i'r ysbyty o fewn 15 munud iddo gyrraedd yr ysbyty. Fodd bynnag, nododd ein hadolygiad fod oedi wrth drosglwyddo cleifion yn cael effaith sylweddol ar y gwasanaeth. Nododd adborth gan y staff mai'r oedi hwn oedd wrth wraidd yr ôl-groniadau yn y ciw galwadau sy'n aros yng Nghymru. Fodd bynnag, nid mater i WAST na byrddau iechyd yn unig yw'r oedi wrth drosglwyddo cleifion, ac mae hefyd yn cynnwys gwasanaethau eraill, megis gwasanaethau gofal cymdeithasol, a'r gallu i ryddhau cleifion o'r ysbyty.

Mae trosiant staff ac absenoldebau oherwydd salwch yn her barhaus i'r Ymddiriedolaeth ac yn deillio o'r pwysau a'r heriau a wynebir gan y gwasanaeth. Dangosodd canlyniadau ein harolwg nad oedd dros 50 y cant o'r staff yn fodlon ar ansawdd y gwasanaeth y gallent ei ddarparu. Mae'r problemau ynghylch y gweithlu yn cael effaith andwyol ar y gwasanaeth a lles a morâl y staff.

Roedd ychydig dros hanner y staff a gwblhaodd ein harolwg yn teimlo eu bod wedi cael yr hyfforddiant gofynnol i'w galluogi i ymgymryd â'u rôl yn effeithiol. Mae angen i'r Ymddiriedolaeth roi sylw pellach i sicrhau bod y staff yn cael digon o hyfforddiant, cyfleoedd datblygu a chymorth i'w galluogi i ymgymryd â'u rolau perthnasol yn y gwasanaeth yn llwyr. Dylai Bwrdd yr Ymddiriedolaeth fonitro'r cynnydd a wneir yn erbyn y strategaethau hyfforddi a datblygu.

Roedd trefniadau rheoli risg ar waith, ond yng ngoleuni'r pryderon a nodir yn ein hadroddiad, dylai'r Ymddiriedolaeth ystyried y risgiau presennol yn y ddogfennaeth berthnasol. At hynny, nodwyd pryderon ynglŷn â chysondeb y broses o roi gwybod am ddogfyddiadau yn y gwasanaeth, ynghyd â gwybodaeth a dealltwriaeth y staff mewn perthynas â hyn. Rhaid i'r Ymddiriedolaeth sicrhau y rhoddir canllawiau clir, hyfforddiant a phroses addas ar waith er mwyn galluogi'r staff i roi gwybod am ddogfyddiadau mewn modd priodol.



Beth nesaf?

Rydym yn disgwyl i Ymddiriedolaeth Gwasanaethau Ambiwlans Cymru roi ystyriaeth ofalus i ganfyddiadau'r adolygiad hwn a'n hargymhellion a nodir yn Atodiad A. Rydym yn gobeithio y caiff y wybodaeth hon ei defnyddio i wella'r gwasanaeth a ddarperir gan yr Ymddiriedolaeth ymhellach, a llywio gwaith ac ymchwiliadau pellach ledled Cymru, fel y nodir yn yr adroddiad.

Bydd angen i'r Ymddiriedolaeth gyflwyno cynllun gweithredu mewn ymateb i'r argymhellion a nodir yn ein hadroddiad. Bydd AGIC yn mynd ar drywydd yr argymhellion a wnaed. Diben hyn yw sicrhau bod yr Ymddiriedolaeth yn wylidwrus wrth fynd i'r afael â'r materion a godwyd a'i bod yn cymryd pob cam rhesymol i wella'r problemau a nodwyd yn ein hadolygiad.

Yn ystod ein hadolygiad, gwnaethom nodi problemau sylweddol yn ymwneud â'r oedi yn y broses o drosglwyddo cleifion i'r ysbyty, adnoddau'r gweithlu, recriwtio a chadw, a hyfforddiant a chymorth staff yn y Canolfannau Cyswllt Clinigol. Felly, byddai'n fuddiol cynnal adolygiad pellach o'r meysydd hyn.



Atodiad A – Cynllun gweithredu ar gyfer ymateb rheolwyr

O ganlyniad i ganfyddiadau'r adolygiad hwn, rydym wedi nodi'r argymhellion canlynol yn y tabl isod. Rydym yn cynnwys adran i ddangos pa gamau y bydd Ymddiriedolaeth Gwasanaethau Ambiwlans Cymru yn eu cymryd i fynd i'r afael â phob un o'r argymhellion.

Trefniadau Rheoli Cleifion

Argymhelliad

1. Ystyried sut y gall y gwasanaeth fanteisio i'r eithaf ar y cyfle i ymateb i gleifion â ffenestri therapiwtig penodol.

Cam Gweithredu	Swyddog Cyfrifol	Amserlen
<p>Cam 1.1</p> <p>Bydd yr Ymddiriedolaeth yn ystyried mynd ati gyda chomisiynwyr i adolygu'r safonau ar gyfer amseroedd ymateb a'r fethodoleg ar gyfer amodau therapiwtig.</p>	<p>Cyfarwyddwr Meddygol Gweithredol</p>	<p>C3 2020-21</p>

Mae safonau o'r fath ar gyfer amseroedd ymateb yn ddarostyngedig i ganllawiau GIG Cymru a'r Comisiynydd, gan fod yr Ymddiriedolaeth yn wasanaeth a gomisiynir. Gall yr Ymddiriedolaeth fynd ati gyda'n Comisiynydd i ystyried amserlenni a safonau ymateb ar gyfer gwahanol ffenestri therapiwtig sydd y tu hwnt i'r safonau presennol ar gyfer amseroedd ymateb.



Argymhelliad

2. Adolygu ac ystyried opsiynau ymarferol eraill ar gyfer rheoli cleifion yn y ciw galwadau sy'n aros ym mhob un o'r tair Canolfan Cyswllt Clinigol.

Cam Gweithredu	Swyddog Cyfrifol	Amserlen
<p>Cam Gweithredu 2.1</p> <p>Yn unol â Chynllun Tymor Canolig Integredig yr Ymddiriedolaeth, cyflawni'r argymhellion yn Adolygiad Clinigol yr Ymddiriedolaeth.</p>	Cyfarwyddwr Gweithrediadau	C2 2021-22

Mae'r Ymddiriedolaeth wedi cynnal adolygiad a arweinir yn glinigol ac a gefnogir yn weithredol o'r swyddogaethau clinigol yng Nghanolfan Cyswllt Clinigol y Gwasanaethau Meddygol Brys. Mae'r adolygiad yn ystyried y defnydd o glinigwyr a sut y gellir manteisio i'r eithaf arnynt. Mae'r adolygiad yn gwneud nifer o argymhellion ar gyfer newid a datblygu a fydd yn cyfrannu'n sylweddol at y gwaith o gyflawni'r argymhelliad hwn, gan gynnwys adolygu swyddogaethau eraill y Ddesg Cymorth Clinigol er mwyn sicrhau bod eu hangen ac asesu a ellir eu cyflawni mewn ffordd wahanol i gefnogi gofal cleifion.

Mae'r Cynllun Rheoli'r Galw wedi'i ddiwygio a'i ailgyhoeddi ers cwblhau adolygiad AGIC. Mae'r cynllun hwn yn nodi mesurau ychwanegol y mae angen eu cymryd ar gyfer cleifion sy'n wynebu amseroedd aros hir, gan gynnwys adolygiadau o achosion clinigol, mwy o ddefnydd o adnoddau trawsffiniol ac ymgysylltu â thimau arwain ymateb ambiwlansys i ystyried atebion gweithredol amgen. Credwn y bydd hyn yn rhoi eglurder ynghylch camau gweithredu ac aildrefnu rolau er mwyn cefnogi'r galw cynyddol a rheoli diogelwch cleifion.



Argymheliad

3. Adolygu'r SICAT er mwyn pennu buddiannau cyflwyno'r gwasanaeth hwn ledled Cymru i bob un o'r Canolfannau Cyswllt Clinigol.

Cam Gweithredu	Swyddog Cyfrifol	Amserlen
Cam Gweithredu 3.1 Parhau i ymgysylltu â rhanddeiliaid Byrddau Iechyd ynghylch argaeledd system Brysbennu a Blaenoriaethu gan Feddyg (PTaS) a chyfleoedd i'w hehangu.		Parhaus

Cynnydd:

- Mae cyfarfod wedi'i drefnu ar gyfer 26.08.20 gydag Arweinydd Technegol Canolfannau Cyswllt Clinigol y Gwasanaeth Meddygol Brys a'r Tîm Gwybodeg Iechyd i ddatblygu proses adrodd ar gyfer y PTA5 fel y gellir ei hadlewyrchu fel dangosydd ychwanegol. Mae hyn yn dilyn ychwanegu 'cod stop' PTA5 at y system CAD.

Cam Gweithredu 3.2 Ystyried cyfleoedd a chyllid ar gyfer gwell atebion technegol i alluogi modelau PTA5 i weithredu o bell o'r Canolfannau Cyswllt Clinigol.	Cyfarwyddwr Cynorthwyol Gweithrediadau (Y Ganolfan Cyswllt Clinigol)	C3 2020-21
------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------	------------

Mae'r Canolfannau Cyswllt Clinigol ar hyn o bryd yn defnyddio nifer bach o fodelau Brysbennu a Blaenoriaethu gan Feddyg, gan gynnwys y model SICAT mewn cydweithrediad â Bwrdd Iechyd Prifysgol Betsi Cadwaladr.

Mae'r Ymddiriedolaeth wedi gweithio ochr yn ochr â Byrddau Iechyd eraill i ystyried y cyfleoedd ar gyfer PTA5 gan fyfyrion ar y buddiannau i gleifion a staff sy'n deillio o'r cynlluniau hyn, gan gynnwys Bwrdd Iechyd Bae Abertawe a Bwrdd Iechyd Aneurin Bevan, sydd ill dau wedi treialu neu roi cynlluniau tebyg ar waith.

Mae prosiect yr Adolygiad Clinigol o'r Canolfannau Cyswllt Clinigol yn cynnwys ffrwd waith sy'n gwerthuso'r modelau presennol ac yn ystyried cyfleoedd ychwanegol gyda Byrddau Iechyd eraill, a bydd hyn yn parhau fel rhan o'r gwaith adolygu.

Er mwyn goresgyn heriau cydleoeli, mae'r Ymddiriedolaeth wrthi'n adolygu fersiwn o'r system Anfon gyda Chymorth Cyfrifiadur (CAD) sy'n galluogi meddygon Byrddau Iechyd i adolygu galwadau 999 o bell er mwyn nodi cyfleoedd

Cynnydd:

- Mae trafodaethau wedi'u cynnal rhwng y Cyfarwyddwr Cynorthwyol Gweithrediadau a'r Cyfarwyddwr Digidol er mwyn datblygu dull gweithredu ar y cyd mewn perthynas ag ariannu a gweithredu. Mae'r Rheolwr Ardal (Canolfannau Cyswllt Clinigol y Gwasanaeth Meddygol Brys) wedi bod yn gwneud gwaith dilynol ar hyn.
- Mae sesiwn ymgysylltu wedi'i threfnu ar gyfer 27.08.20 gyda Bwrdd Iechyd Aneurin Bevan ynghylch prosiect Ysbyty'r Grange a'r defnydd o PTA5 fel rhan o'r model gofal hwn.

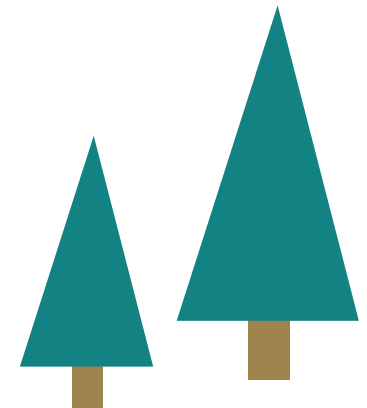
Argymhelliad

4. Ystyried cynnwys amseroedd aros disgwylidig mwy realistig yn sgrïptiau'r DMP, er mwyn galluogi cleifion i wneud penderfyniadau gwybodus ynglŷn ag aros.

Cam Gweithredu	Swyddog Cyfrifol	Amserlen
<p>Cam Gweithredu 4.1</p> <p>Ar hyn o bryd mae'r amseroedd aros disgwylidig yn cael eu cynnwys yn y Cynllun Rheoli'r Galw. Cânt eu nodi mewn bandiau amser sy'n cynrychioli'r amser y gall y galwr ddisgwyl yn rhesymol ei aros cyn i ymateb gyrraedd ei leoliad, o ystyried nifer presennol yr ymatebion 999 ac ymatebion brys a reolir gan y gwasanaeth.</p> <p>Rhodddwyd ystyriaeth i gyflwyno amseroedd aros disgwylidig gwirioneddol neu fwy cywir, ond nid yw hyn yn bosibl oherwydd natur gymhleth a dynamig yr amgylchedd gweithredol.</p>		CWBLHAWYD
<p>Cam Gweithredu 4.2</p> <p>Er mwyn gwella profiad y claf ymhellach a galluogi cleifion i wneud penderfyniadau gwybodus ynglŷn â'u gofal, bydd yr Ymddiriedolaeth yn adolygu'r dull gweithredu presennol gyda'r nod o ddarparu amseroedd aros mwy realistig.</p>	Cyfarwyddwr Cynorthwyol Gweithrediadau (Y Ganolfan Cyswllt Clinigol)	C1 2021-22

Cynnydd:

- Cafwyd trafodaethau â Gwasanaeth Ambiwlans Llundain a Gwasanaethau Ambiwlans De-orllewin Lloegr, sy'n datblygu sgrïptiau at yr un diben yn seiliedig ar chwintel 90. Mae gwaith yn mynd rhagddo i bennu sut y gellir rhoi'r dysgu hwnnw ar waith yn WAST.



Argymhelliad

5. Cynnal adolygiad o drefniadau uwchgyfeirio'r REAP a'r DMP er mwyn sicrhau y cânt eu cymhwyso'n gyson.

Cam Gweithredu	Swyddog Cyfrifol	Amserlen
<p>Cam Gweithredu 5.1</p> <p>Ar y cyd â'n cydweithwyr yn y Tîm Gwybodeg Iechyd, byddwn yn mynd ar drywydd Cofnod Gweithrediadau Anfon Ambiwllans (ADOL) gwell fel bod y camau a gymerir o ganlyniad i lefelau'r REAP a'r DMP yn fwy gweladwy, a'i bod yn haws adrodd arnynt.</p>	Cyfarwyddwr Cynorthwyol Gweithrediadau (Y Ganolfan Cyswllt Clinigol)	C3 2020-21
<p>Cam Gweithredu 5.2</p> <p>Bydd yr Ymddiriedolaeth yn adolygu proses y Rheolwr Dyletswyddau o gynyddu lefelau'r DMP er mwyn sicrhau y caiff y broses ei dilyn, a bydd yn adolygu'r canfyddiadau er mwyn gweld a ellir gwneud gwelliannau.</p>	Cyfarwyddwr Cynorthwyol Gweithrediadau (Y Ganolfan Cyswllt Clinigol)	C3 2020-21

Caiff trefniadau'r Cynllun Gweithredu ar gyfer Uwchgyfeirio Adnoddau (REAP) eu hadolygu gan yr Ymddiriedolaeth bob blwyddyn, a byddant yn destun adolygiad eto ym mis Awst 2020. Maent yn gyson â chanllawiau'r Gymdeithas Prif Weithredwyr Ambiwllans (AACE) ac wedi'u hanelu'n benodol at weithgarwch yng Nghymru.

Caiff lefel y REAP ei hasesu gan y Cyfarwyddwr Gweithrediadau mewn cyfarfodydd perfformiad wythnosol. Caiff penderfyniadau eu dogfennu a'u cofnodi. Mae hyn yn ystyried y lefelau staffio presennol a'r lefelau staffio yn y dyfodol, y galw disgwylidig a ffactorau allanol eraill megis digwyddiadau yn y gymuned neu bwysau allanol megis cynnydd tymhorol (yn ystod y gaeaf) neu achosion pandemig. Mae'r broses hon yn gyson â Gwasanaethau Ambiwllans eraill yn y DU.

Ar ddiwedd pob sesiwn, caiff lefel y REAP ei rhannu â staff yr Ymddiriedolaeth drwy'r llwybrau cyfathrebu arferol, ac yn allanol â'r Byrddau Iechyd drwy gyfarfodydd dyddiol rheolaidd. Caiff lefel y REAP ei chofnodi yn y system Anfon gyda Chymorth Cyfrifiadu'r er mwyn sicrhau bod y lefel yn hysbys bob amser.

Mae camau penodol yn gysylltiedig â phob un o lefelau'r REAP, a phan gaiff y camau hyn eu cymryd gan benaethiaid, rheolwyr ac aelodau o'r staff, cânt eu cofnodi gan yr unigolyn dan sylw yn y Cofnod Gweithrediadau Anfon Ambiwllans (ADOL). Mae'r broses o gofnodi gwybodaeth yn y system hon yn un eithaf cymhleth, a chaiff ei chwblhau â llaw, a byddai'n elwa ar welliannau fel y gellid cofnodi gwybodaeth yn haws i sicrhau cydymffurfiaeth â'r cynlluniau.

Ers cynnal yr adolygiad, mae'r Cynllun Rheoli'r Galw (DMP) wedi'i ddiweddarau ac mae bellach yn cynnwys mwy o naratif a gwell cardiau gweithredu ar gyfer Staff sy'n Delio â Galwadau 999, Staff Anfon a Dyrannu a Chlinigwyr sy'n gweithio ar y Ddesg Cymorth Clinigol. Mae'r DMP yn cynnwys lefelau mwy penodol; cânt eu rheoli drwy sbardunau gan y Rheolwr Dyletswyddau hyd at Lefel 3 neu, fel arall, gan y Comander Strategol ar ddyletswydd. Mae angen gwybodaeth/cymeradwyaeth y Prif Swyddog Gweithredol ar gyfer y lefelau uwch. Cynhaliwyd sesiynau ymglyfarwyddo â'r DMP newydd ar gyfer y Penaethiaid Strategol, staff y Canolfannau Cyswllt Clinigol a Chlinigwyr y Ddesg Cymorth Clinigol.

Mae Goruchwylwyr Galwadau ym mhob canolfan yn rhannu'r lefelau â staff y ganolfan a'r Canolfannau Cyswllt Clinigol eraill, ac yn cofnodi'r lefelau yn y Cofnod Digwyddiadau Dyddiol ar gyfer Ambiwllansys (ADOL) er mwyn cyfeirio atynt. Caiff y lefel hefyd ei chofnodi mewn system newydd ar y we (nad oedd ar waith ar adeg yr adolygiad) fel ei bod ar gael mewn amser real er mwyn i eraill weld y lefelau ym mhob Canolfan (e.e. yr Uned Cyflawni Gweithredol), ac fel y gellir ei hadolygu ac adrodd arni'n haws ar gyfer digwyddiadau blaenorol.

Yn debyg i'r REAP, mae camau gweithredu yn gysylltiedig â lefelau'r DMP, a dylid cofnodi'r camau hyn yn yr ADOL pan fyddant yn cael eu rhoi ar waith. Mae'r broses o gofnodi gwybodaeth yn y system hon yn un eithaf cymhleth, a chaiff ei chwblhau â llaw, a byddai'n elwa ar welliannau fel y gellid cofnodi gwybodaeth yn haws i sicrhau cydymffurfiaeth â'r cynlluniau.

Cynnydd:

- Mae Goruchwylwyr Galwadau wrthi'n cefnogi'r gweithgarwch hwn mewn ymgynghoriad â'r Rheolwr Dyletswyddau er mwyn sicrhau y caiff adolygiadau rheolaidd eu cynnal ac yr adroddir arnynt.
- Mae dangosfwrdd wedi'i ddatblygu a'i roi ar waith, sy'n cael ei fonitro gan yr Uned Cyflawni Gweithredol.
- Gellir bellach adrodd ar lefelau newidiol y DMP mewn adroddiad dangosfwrdd newydd.

Argymhelliad

6. Ensure senior management staff routinely attend EMSCCs as directed within the DMP escalation process where required.

Cam Gweithredu	Swyddog Cyfrifol	Amserlen
<p>Cam Gweithredu 6.1</p> <p>Byddwn yn adolygu'r trefniadau presennol i reolwyr fynychu'r Ganolfan Cyswllt Clinigol er mwyn sicrhau bod hyn yn digwydd.</p>	Cyfarwyddwr Cynorthwyol Gweithrediadau (Y Ganolfan Cyswllt Clinigol)	C3 2020-21
<p>Cam Gweithredu 6.2</p> <p>Byddwn yn gweithio gyda'r Uned Cyflawni Gweithredol ar gymorth ar gyfer y Ganolfan Cyswllt Clinigol a'r broses o ddarparu gwasanaethau ac yn adolygu'r angen i addasu'r gofyniad i reolwyr gweithredol adrodd i'r Ganolfan Cyswllt Clinigol.</p>	Cyfarwyddwr Cynorthwyol Gweithrediadau (Y Ganolfan Cyswllt Clinigol)	C3 2020-21

Weithiau gofynnir i'r Rheolwyr Ardal neu'r Pennaeth Tactegol Ar Ddyletswydd (Arian) fynychu'r Ganolfan Cyswllt Clinigol i gefnogi'r Rheolwr Dyletswyddau yn ystod ac y tu allan i oriau arferol. Bydd Rheolwyr y Ganolfan Cyswllt Clinigol yn mynychu'r Ganolfan yn rheolaidd yn ystod cyfnodau uwchgyfeirio sylweddol, pan fyddant ar ddyletswydd yn ystod oriau arferol. Y tu allan i oriau arferol, nid yw'n ofynnol i'r uwch-reolwyr ar alwad ar gyfer Canolfannau Cyswllt Clinigol y Gwasanaeth Meddygol Brys nac Ymateb Ambiwylansys fynychu'r Ganolfan. Byddant yn parhau ar alwad ac ar gael 24/7 ar gyfer cymorth ac ymyrraeth lle bo angen.

Yn yr achosion prin iawn pan na fydd unrhyw un o'r rheolwyr hyn yn ymateb yn ystod neu y tu allan i oriau arferol, mae strwythur penaethiaid ar waith bob amser yn yr Ymddiriedolaeth ar gyfer uwchgyfeirio'r mater i'r pennaeth ar y lefel uwch nesaf. Caiff unrhyw achos o ddiffyg ymateb ei gyfeirio at yr aelod perthnasol o'r Uwch-dîm Gweithrediadau, a fydd yn ymdrin â'r mater gyda'r unigolyn dan sylw.

Ers cynnal yr adolygiad, mae'r Uned Cyflawni Gweithredol beilot wedi'i rhoi ar waith, sy'n darparu oriau estynedig o gymorth i ddarparu gwasanaethau yn yr Ymddiriedolaeth ac ar draws y system iechyd ehangach. Mae wedi llwyddo i gefnogi'r Canolfannau Cyswllt Clinigol gyda rhai o'r gweithgareddau yr oedd angen i Bennaeth Tactegol eu galluogi yn flaenorol. Mae hyn yn lleihau'r ddibyniaeth ar benaethiaid yn ystod ac y tu allan i oriau arferol.

Argymhelliad

7. Parhau â'r trafodaethau â Llywodraeth Cymru er mwyn cytuno ar broses Dim Anfon briodol ar gyfer cleifion nad oes angen gofal dwys arnynt yn ystod cyfnodau o alw mawr am y gwasanaeth.

Cam Gweithredu	Swyddog Cyfrifol	Amserlen
<p>Ers cynnal yr adolygiad, ac fel rhan o'n paratoadau ar gyfer yr ymateb i COVID-19, cyflwynwyd Cynllun Rheoli'r Galw diwygiedig i gynnwys proses dim anfon. Mae'r cynllun wedi'i ymestyn o bedair i wyth lefel, gyda graddfa dim anfon sy'n gymesur â'r galw a'r capasiti ar y pryd. Mae'n dechrau gyda phroses dim anfon ar gyfer y cleifion nad oes angen gofal dwys arnynt ac yn ymestyn i broses lle y gellid neilltuo ambiwlansys ar gyfer achosion lle y cadarnhawyd bod bywyd y claf yn y fantol. Er na fyddai claf o bosibl yn cael ymateb gan ambiwlans pe byddai'r broses dim anfon yn cael ei rhoi ar waith, byddem yn cyfeirio'r galwr yn unol â'i symptomau. Cafodd hyn ei gymeradwyo gan Fwrdd yr Ymddiriedolaeth a'i rannu â Llywodraeth Cymru.</p> <p>Mae llwybrau amgen sy'n canolbwyntio ar y claf yn ffactor galluogi allweddol ar gyfer y broses dim anfon. Bydd yr Ymddiriedolaeth yn parhau i weithio gyda Byrddau Iechyd i roi llwybrau a chyfleoedd ar gyfer llwybrau o'r fath ar waith, er enghraifft drwy dechnoleg Consultant Connect, a ryddhawyd yn ddiweddar.</p>		<p>CWBLHAWYD</p>



Argymhelliad

8. Ystyried sut y gall ymgysylltu ymhellach â'r cyhoedd er mwyn eu haddysgu'n well am y defnydd priodol o wasanaethau ambiwlans brys a chynyddu eu hymwybyddiaeth ohonynt.

Cam Gweithredu	Swyddog Cyfrifol	Amserlen
<p>Cam Gweithredu 8.1</p> <p>Gweithio ochr yn ochr â Llywodraeth Cymru i ddatblygu ymgyrch genedlaethol i ddylanwadu ar newid mewn ymddygiad.</p>	Pennaeth Cyfathrebu Allanol	C3 2020-21
<p>Cam Gweithredu 8.2</p> <p>Cynnal rhagor o ddigwyddiadau ar-lein gyda'r cyhoedd sy'n disgrifio sut rydym yn gweithredu ac yn gwneud defnydd priodol o'r Gwasanaeth Meddygol Brys. Annog y cyhoedd i ddefnyddio gwasanaethau eraill a all gefnogi pobl, gan gynnwys gwasanaeth 111 GIG Cymru, ei wefan a gwirwyr symptomau ar-lein.</p>	Pennaeth Profiad y Claf a Chynnwys y Gymuned	C3 2020-21
<p>Cam Gweithredu 8.3</p> <p>Lansio rhwydwaith cyfranogiad cymunedol a fydd yn cael ac yn rhannu gwybodaeth a diweddariadau allweddol gan y gwasanaeth. Bydd y rhwydwaith hwn yn cael ac yn rhannu gwybodaeth a diweddariadau allweddol gan y gwasanaeth, ac yn galluogi aelodau o'r cyhoedd i fynegi eu barn a bod yn rhan o'r gwaith o gynllunio a darparu gwasanaethau yn y dyfodol.</p>	Pennaeth Profiad y Claf a Chynnwys y Gymuned	C3 2020-21
<p>Cam Gweithredu 8.4</p> <p>Datblygu a rhannu fideo addysgol wedi'i anelu at gynulleidfa iau ynglŷn â'r Gwasanaeth Meddygol Brys a defnydd priodol ohono.</p>	Pennaeth Profiad y Claf a Chynnwys y Gymuned	C4 2020-21

Mae addysgu'r cyhoedd am y defnydd priodol o'r gwasanaeth ambiwlans yn un o amcanion y Tîm Cyfathrebu a'r Tîm Profiad y Claf a Chynnwys y Gymuned drwy gydol y flwyddyn. Gwneir ymdrech benodol i ymgysylltu â'r cyhoedd ar y pwnc hwn dros fisoedd prysur y gaeaf, ac mae'r Ymddiriedolaeth yn gweithio gyda Llywodraeth Cymru i ddatblygu a dylanwadu ar ymgyrch genedlaethol newydd i sicrhau newid mewn ymddygiad yn y maes hwn.

Y Gweithlu

Argymhelliad

9. Gweithio gyda Staff Canolfannau Cyswllt Clinigol y Gwasanaeth i ystyried mentrau lles a allai ddarparu cymorth ar ddyletswydd i'r staff a phrosesau i wella presenoldeb yn y gwaith.

Cam Gweithredu	Swyddog Cyfrifol	Amserlen
<p>Cam Gweithredu 9.1</p> <p>Caiff gweithdai lles eu trefnu ar gyfer timau'r Canolfannau Cyswllt Clinigol Bydd y gweithdai hyn yn canolbwyntio ar feithrin cydnherthed yn nhermau gosod sylfeini cadarn ar gyfer iechyd meddwl da.</p>	Arweinydd Diwylliant Sefydliadol a Lles yn y Gweithle	C4 2020-21
<p>Cam Gweithredu 9.2</p> <p>Mae'r Strategaeth Iechyd a Lles yn destun ymgynghoriad ar hyn o bryd a chaiff grŵp ffocws penodol ei gynnull er mwyn datblygu cyfranogiad y Canolfannau Cyswllt Clinigol at y strategaeth honno.</p>	Arweinydd Diwylliant Sefydliadol a Lles yn y Gweithle	C3 2020-21
<p>Cam Gweithredu 9.3</p> <p>Darparu ffilm ymwybyddiaeth i gydweithwyr yn y Canolfannau Cyswllt Clinigol ar anafiadau cyhyrsgerbydol a 'r ffordd orau o'u hatal yn y gweithle.</p>	Organisational Culture & Workplace Wellbeing Lead	C3 2020-21

Cynnydd:

- Mae gwaith ymgysylltu wedi dechrau gydag Arweinydd Iechyd Galwedigaethol yr Ymddiriedolaeth ar ddeunydd ymwybyddiaeth. Mae fideos presennol gan ddarparwyr allanol wedi'u rhannu a'u dangos. Bydd angen gwneud rhagor o waith ymgysylltu i ddatblygu cynhyrchion clyweledol pwrpasol ar gyfer amgylcheddau'r Canolfannau Cyswllt Clinigol os nad ydynt yn ddigonol.

Mae'r Ymddiriedolaeth yn rhoi pwys mawr ar lesiant ein cydweithwyr. Mae'r mentrau a'r camau gweithredu canlynol eisoes ar waith, a byddant yn parhau:

- Darparu cwnsela yn ystod cyfnodau o bwysau mawr.
- Atgyfeiriadau Rheoli Digwyddiadau Risg o Drawma (TRIM) yn dilyn digwyddiadau cymhleth a/neu drawmatig.
- Sesiynau galw heibio rhithwir ac wyneb yn wyneb i gyfeirio a chodi ymwybyddiaeth o'r arlwy lles sefydliadol llawn. Pan a/neu os bydd yn bosibl, cynnal sesiynau galw heibio wyneb yn wyneb, yna bwriedir iddynt gael eu cynnal ar y safle.
- Mae hyfforddiant ar ymwybyddiaeth o iechyd meddwl wedi'i gynnig ym mhob rhan o'r sefydliad a bwriedir cynnal rhagor o hyfforddiant yn unol â chynigion y strategaethau. Bydd hyn hefyd yn cael ei gynnwys yn yr hyfforddiant sefydlu i aelodau newydd o'r staff yn dilyn adolygiad o'r cyfnod sefydlu.
- O ran lles corfforol, mae gwaith i gadw gwyliadwriaeth ar iechyd wedi dechrau gyda'r croen, a bydd yn ehangu i feysydd eraill gan gynnwys profion clyw yn y dyfodol agos.
- Mae gan yr Ymddiriedolaeth ddau ddarparwr ffisiotherapi a gall drefnu apwyntiadau ffisiotherapi a chyingor yn gyflym. Mae fideos ar seibiannau ymestyn a symud i leihau'r risg o densiwn a straen cyhyrsgerbydol hefyd ar gael, a gall y tîm lles gyfeirio staff at y rhain.

Argymhelliad

10. Sicrhau bod trefniadau cynllunio'r gweithlu cadarn ar waith sydd â'r nod o leihau nifer y sifftiau heb lefelau staffio digonol, yn ogystal â lleihau'r ddibyniaeth ar oramser.

Cam Gweithredu	Swyddog Cyfrifol	Amserlen
<p>Cam Gweithredu 10.1</p> <p>Caiff cynllun gweithlu ei ddatblygu a'i gynnal ar gyfer y Canolfannau Cyswllt Clinigol er mwyn cysoni anghenion a blaenoriaethau'r sefydliad â rhai ein gweithlu, er mwyn sicrhau y gallwn fodloni gofynion o ran darparu gwasanaethau a chynhyrchiant ac amcanion sefydliadol.</p>	Cyfarwyddwr Cynorthwyol y Gweithlu	C3 2020-21

Progress:

- Mae cynllun gweithlu wedi'i ddatblygu ar gyfer y Staff Anfon Meddygol Brys a'r Ddesg Cymorth Clinigol er mwyn ateb y galw cynyddol yn sgil COVID-19. Mae'r cynllun hwn bellach yn cael ei ehangu i gefnogi rolau'r Canolfannau Cyswllt Clinigol.
- Mae cyfarfod wedi cael ei drefnu gydag uwch-dîm arwain y Canolfannau Cyswllt Clinigol. Mae hyn yn rhan o gyfres o gyfarfodydd busnes y Canolfannau Cyswllt Clinigol.

<p>Cam Gweithredu 10.2</p> <p>Byddwn yn sicrhau bod cynlluniau digonol ar waith ar gyfer recriwtio staff er mwyn mynd i'r afael â'r cyfraddau gadael a ddisgwylir a sicrhau na fydd y lefelau staffio yn gostwng i'r rhai a welwyd yn ystod cyfnod yr adolygiad.</p>	Rheolwr Ardal, Canolfannau Cyswllt Clinigol y Gwasanaeth Meddygol Brys	C2 2020-21
-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------	------------

Cynnydd:

- Mae cynllun gweithlu wedi'i ddatblygu ar gyfer y Staff Anfon Meddygol Brys a'r Ddesg Cymorth Clinigol er mwyn ateb y galw cynyddol yn sgil COVID-19. Mae'r cynllun hwn bellach yn cael ei ehangu i gefnogi rolau'r Canolfannau Cyswllt Clinigol.
- Mae prosesau recriwtio eisoes ar waith i baratoi ar gyfer cyfraddau gadael cyn gorffen Gaeaf 2020/21, ynghyd â phrosesau cadernid ar gyfer capasiti ymchwydd i gefnogi'r galw a fodelwyd mewn perthynas â COVID-19.
- Mae Canolfan Cyswllt Clinigol y De-ddwyrain wrthi'n llunio rhestr fer ac yn aildrefnu'r gweithlu er mwyn diwallu anghenion y gwasanaethau, gan gynnwys lansio swyddogaethau newydd sy'n gyson ag Ysbyty'r Grange.
- Mae Canolfannau Cyswllt Clinigol y Canolbarth, y Gorllewin a'r Gogledd wrthi'n aildrefnu capasiti o ran Staff Anfon Meddygol Brys banc a thymor sefydlog y sefydliad er mwyn sicrhau y caiff unrhyw fylchau eu llenwi.

Ers cynnal yr adolygiad, mae'r Ymddiriedolaeth wedi cwblhau proses recriwtio sydd wedi darparu niferoedd digonol o staff i fodloni lefelau'r sefydliad. Mae hyn wedi llenwi'r swyddi gwag a oedd yn effeithio ar y swyddi a nodwyd ac wedi lleihau llawer o'r ddibyniaeth ar oramser.

Fel rhan o'r gweithrediadau wythnosol rheolaidd, mae Rheolwr Ardal Canolfannau Cyswllt Clinigol y Gwasanaeth Meddygol Brys yn cynnal adolygiad dwywaith yr wythnos o'r lefelau staffio arfaethedig ym mhob un o'r Canolfannau Cyswllt Clinigol, ar y cyd â Rheolwyr y Canolfannau Cyswllt Clinigol, er mwyn sicrhau'r lefelau staffio gorau posibl ar gyfer pob rôl ac er mwyn sicrhau cymaint â phosibl fod pob swydd yn cael ei chyflawni gan staff rheolaidd neu staff dros dro.

Gan fod y pandemig wedi golygu bod angen adnoddau ychwanegol i ateb yr ymchwydd yn y galw, mae nifer mawr o staff banc ar gael yn haws i fynd i'r afael ag unrhyw ostyngiad dros dro pellach yn y lefelau staffio ar gyfer Staff sy'n Delio â Galwadau 999. Fodd bynnag, mae dull y sefydliad (y cytunwyd arno mewn partneriaeth â'n hundebau llafur) o lenwi sifftiau gwag yn cefnogi defnyddio goramser cyn staff banc, felly ni fydd hyn yn lleihau'r ddibyniaeth ar oramser.

Argymhelliad

11. Cwblhau ei hadolygiad o'r broses galwadau gwirio lles ac ystyried sut y gellir sicrhau cyllid i gynyddu'r lefelau staffio i gefnogi hyn.

Cam Gweithredu	Swyddog Cyfrifol	Amserlen
<p>Cam Gweithredu 11.1</p> <p>Gweithio gyda chydweithwyr yn y Tîm Gwybodeg Iechyd i gynnal rhagor o waith dadansoddi mewn perthynas â'r galw am alwadau lles yn seiliedig ar ganllawiau newydd a defnyddio data i lywio ystyriaethau ar gyfer gwaith cynllunio'r gweithlu yn y dyfodol.</p>	Rheolwr Ardal, Canolfannau Cyswllt Clinigol y Gwasanaeth Meddygol Brys	C3 2020-21

Ers cynnal yr adolygiad, mae'r Ymddiriedolaeth wedi adolygu'r gofyniad ar gyfer galwadau lles ac wedi addasu amllder y galwadau yn unol ag aciwtedd y claf. Felly, mae'r gofyniad o ran nifer y staff sy'n cwblhau galwadau lles wedi lleihau ers y gwerthusiad blaenorol.

Mae'r Staff Anfon a'r Staff sy'n Delio â Galwadau 999 (y mae pob un ohonynt yn meddu ar gymhwyster Anfon Meddygol Brys, sef y cymhwyster gofynnol ar gyfer delio â galwadau 999, ac felly'n cynnal gwiriadau lles) yn cynnal gwiriadau lles, er bod y Goruchwylwyr Galwadau bellach yn monitro'r ciw galwadau sy'n aros ac yn dyrannu galwadau lles i Staff sy'n Delio â Galwadau pan fyddant ar gael, gan leihau'r pwysau ar y Staff Anfon i ymgymryd â'r rôl hon.

Fel rhan o brosiect Cam 3 CAD, sydd hefyd yn cefnogi canlyniadau'r Adolygiad ehangach o Alw a Chapasiti'r Gwasanaeth Meddygol Brys, rydym yn ystyried rolau pob aelod o'r staff a byddwn yn cyfrifo faint o amser sydd ei angen i gynnal gwiriadau lles a phryd y dylid eu cynnal (gan eu bod yn amrywio, gan gynyddu pan fydd cleifion yn wynebu amseroedd aros hwy) er mwyn paratoi'n well ar gyfer gwneud cais am gyllid i gynnal y galwadau gwirio lles yn unol â'r argymhelliad.



Argymhelliad

12. Adolygu dyletswyddau presennol staff y Canolfannau Cyswllt Clinigol er mwyn pennu ble y gellir symleiddio cyfrifoldebau.

Cam Gweithredu	Swyddog Cyfrifol	Amserlen
<p>Cam Gweithredu 12.1</p> <p>Parhau â gwaith prosiect Cam 3 CAD i aildrefnu llwythi gwaith yn y Canolfannau Cyswllt Clinigol er mwyn sicrhau eu bod yn gweithredu'n fwy effeithlon.</p>	Cyfarwyddwr Cynorthwyol Gweithrediadau (Y Ganolfan Cyswllt Clinigol)	C4 2020-21

Yn 2019, rhoddodd yr Ymddiriedolaeth brosiect o'r enw Cam 3 CAD ar waith i adolygu strwythur a model gweithredu'r Canolfannau Cyswllt Clinigol. Yn wreiddiol, nod y prosiect hwn oedd manteisio ar arbedion effeithlonrwydd y system Anfon gyda Chymorth Cyfrifiadur newydd i aildrefnu rolau yn y Canolfannau Cyswllt Clinigol, ac mae bellach wedi ehangu i gefnogi canlyniadau'r Adolygiad o Alw a Chapasiti'r Gwasanaeth Meddygol Brys. Mae gwaith wedi'i wneud yn y maes hwn ers adolygiad AGIC. Cynhaliodd prosiect Cam 3 CAD nifer o astudiaethau 'amser a symud' er mwyn mapio'r gweithgareddau a'r dyletswyddau yr oedd staff y Canolfannau Cyswllt Clinigol yn eu cyflawni y tu hwnt i'w disgrifiadau rôl presennol.

Rhoddwyd prosiect gwella ar waith, wedi'i gefnogi gan Dîm Gwella Ansawdd yr Ymddiriedolaeth a grŵp llywio Gwella ac Arloesi WAST. Er bod Cam 3 CAD wedi'i oedi ym mis Mawrth 2020 o ganlyniad i bandemig COVID-19, mae'r prosiect hwn eisoes wedi arwain at symud nifer o dasgau o amgylchedd y Canolfannau Cyswllt Clinigol, gan gynnwys adrodd ar absenoldebau, rhagrybuddio ysbytai ac atgyfeiriadau diogelu.

Mae'r Uned Cyflawni Gweithredol beilot wedi ysgogi trafodaethau mewnol ar ba gyfrifoldebau y gellir eu symud o'r Canolfannau Cyswllt Clinigol i gylch gwaith yr Uned Cyflawni Gweithredol, fodd bynnag, mae parhad y cynllun hwn yn amodol ar gymeradwyo cynllun busnes ac adnoddau ariannol.

Mae desg fflyd a logisteg wedi'i threialu yn y Canolfannau Cyswllt Clinigol i reoli symudiadau cerbydau, achosion o gerbydau yn torri i lawr a materion logisteg cyffredinol eraill, ac mae effeithiolrwydd y ddesg hon wrthi'n cael ei werthuso.

Argymhelliad

13. Ystyried yr opsiynau eraill sydd ar gael ar gyfer proses gynaliadwy o ymgymryd â galwadau gwirio lles.

Cam Gweithredu	Swyddog Cyfrifol	Amserlen
<p>Gan fod y galwad gwiriad lles yn golygu bod angen ail-frysennu'r claf, dim ond Staff Anfon Meddygol Brys cymwysedig sydd wedi'u trwyddedu i ddefnyddio system brysennu'r MPDS a all wneud y galwadau (mae'r Staff sy'n Delio â Galwadau 999 a'r rhan fwyaf o'r Staff Anfon yn meddu ar y cymhwyster hwn). Mae'r Goruchwylwyr Galwadau bellach yn monitro'r ciw galwadau sy'n aros ac yn dyrannu galwadau lles i staff sy'n delio â galwadau pan fyddant ar gael, gan leihau'r pwysau ar y Staff Anfon i ymgymryd â'r rôl hon.</p> <p>Lleihau amseroedd aros cleifion sy'n cael yr effaith fwyaf sylweddol ar y gofyniad i wneud galwadau lles, ac mae'r Ymddiriedolaeth yn parhau i weithio gyda Byrddau Iechyd i ystyried ffyrdd o leihau'r oedi wrth drosglwyddo cleifion i'r ysbyty, gan ryddhau adnoddau i ymateb mewn modd amserol. Gweler y camau gweithredu eraill.</p>		CWBLHAWYD

Argymhelliad

14. Adolygu'r broses sydd ar waith i alluogi'r staff i gyflwyno safbwyntiau ac awgrymiadau yn ymwneud â'r gwasanaeth. Dylai'r broses ystyried a chydabod awgrymiadau a gafwyd drwy roi adborth i'r staff.

Cam Gweithredu	Swyddog Cyfrifol	Amserlen
<p>Cam Gweithredu 14.1</p> <p>Mae gan yr Ymddiriedolaeth dull aeddfed a datblygedig o alluogi cydweithwyr i rannu awgrymiadau a safbwyntiau. Ymhlith y mesurau lleol sydd ar waith mae cyfeiriad e-bost dynodedig ar gyfer awgrymiadau a fforymau agored chwarterol ag uwch-reolwyr.</p> <p>At hynny, mae'r Canolfannau Cyswllt Clinigol yn defnyddio ac yn cefnogi Rhwydwaith Gwella ac Arloesi WAST. Rhwydwaith traws-gyfarwyddiaeth yw hwn, gydag aelodaeth o bob rhan o'r Ymddiriedolaeth a gefnogir gan grŵp llywio y mae ei gylch gwaith yn cynnwys gwella ac arloesi, rheoli newid, gwella gwasanaethau a gwella ansawdd, ymhlith pethau eraill. Diben y Rhwydwaith Gwella ac Arloesi yw cefnogi cydweithwyr gyda'u syniadau i wella ac arloesi, gan gynnig arweiniad a chymorth gyda gwaith Archwilio Clinigol, Ymchwil, Gwella Ansawdd a phrosiectau lle mae angen dull gweithredu mwy 'ffurfiol' sy'n rhan o Fframwaith Rheoli Prosiectau a Rhaglenni.</p> <p>Caiff y broses bresennol ei hadolygu ar sail draws-gyfarwyddiaeth er mwyn sicrhau bod y trefniadau'n rhoi ystyriaeth ddyledus i'r holl awgrymiadau ac yn rhoi adborth i'r staff.</p>	<p>Cyfarwyddwr Cynorthwyol Ansawdd a Llywodraethu / Cyfarwyddwr Cynorthwyol Gweithrediadau (Y Ganolfan Cyswllt Clinigol)</p>	<p>C4 2020-21</p>

Argymhelliad

15. Sicrhau y caiff y staff y cyfle i gyfrannu eu safbwyntiau at yr adolygiad parhaus o'r strwythur a'r adnoddau, ac y caiff y safbwyntiau hyn eu hystyried.

Cam Gweithredu	Swyddog Cyfrifol	Amserlen
<p>Daeth cam ymgysylltu a chyd-ddylunio'r adolygiad o'r strwythur a'r adnoddau (rhan o brosiect Cam 3 CAD) i ben ym mis Rhagfyr 2019. Roedd y cam hwn o'r prosiect yn cynnwys naw sesiwn ymgysylltu rhithwir a 18 o sioeau teithiol a sesiynau gweithdy wyneb yn wyneb. Cafodd hyn ei ategu gan grŵp Facebook dynodedig, llythyrau at aelodau unigol o'r staff, hysbysfyrddau dynodedig a negeseuon fideo.</p> <p>Mae'r grŵp e-bost a'r dudalen Facebook dynodedig ar gael o hyd er mwyn i'r staff gyfrannu eu safbwyntiau a'u syniadau. Caiff hyn, wrth gwrs, ei ategu gan waith ymgysylltu a deialog lleol drwy'r timau rheoli.</p> <p>Caiff y Polisi Newid Sefydliadol ei gymhwyso pan fydd angen ymgynghori â'r staff ynghylch newid strwythurol.</p>	<p>CWBLHAWYD</p>	

Argymhelliad

16. Ystyried cynnal adolygiad cyfannol gyda rhanddeiliaid o'r trefniadau trosglwyddo presennol sydd ar waith, a ddylai gynnwys y trefniadau uwchgyfeirio presennol yn ystod cyfnodau o alw mawr.

Cam Gweithredu	Swyddog Cyfrifol	Amserlen
<p>Cam Gweithredu 16.1</p> <p>Parhau i gefnogi mentrau gwella lleol megis yr Adran Dadlwytho Cleifion (POD) ym Mwrdd Iechyd Prifysgol Aneurin Bevan.</p>	Cyfarwyddwr Cynorthwyol Gweithrediadau (Ymateb Ambiwlansys)	Parhaus
<p>Cam Gweithredu 16.2</p> <p>Parhau i ddatblygu achos busnes yr Uned Cyflawni Gweithredol er mwyn sicrhau cymorth gan y Comisiynydd a Llywodraeth Cymru i fynd i'r afael â phryderon o ran y llif bob awr o'r dydd a'r nos drwy gydol y flwyddyn.</p>	Cyfarwyddwr Cynorthwyol Gweithrediadau (Cymorth)	C3 2020-21
<p>Cam Gweithredu 16.3</p> <p>Datblygu cynllun cyfathrebu er mwyn rhannu â'r staff y camau sy'n cael eu cymryd i fynd i'r afael â'r mater hwn.</p>	Cyfarwyddwr Cynorthwyol Gweithrediadau (Ymateb Ambiwlansys)	C3 2020-21

Mae'r Ymddiriedolaeth yn parhau i weithio gyda Byrddau Iechyd a rhanddeiliaid eraill i fynd i'r afael â nifer pryderus yr oriau adnoddau a gollir o ganlyniad i oedi wrth drosglwyddo cleifion i adrannau achosion brys mewn modd cydweithredol, gan gydnabod bod hyn yn bryder ar gyfer y system gyfan.

Ymhlith y camau gweithredu penodol mae gwaith ymgysylltu rheolaidd ar y lefelau uchaf a gyda Chomisiynydd y Gwasanaethau Ambiwlans Brys i drafod effaith yr oedi a dull cydweithredol o'i leihau.

Mae'r Ymddiriedolaeth yn parhau i weithio'n lleol gyda Byrddau Iechyd ar ddulliau unigryw o ddatrys pryderon yn ymwneud â'r llif mewn Adrannau Achosion Brys, er enghraifft gyda Bwrdd Iechyd Prifysgol Aneurin Bevan ar staffio adran gofal cleifion (y POD) y tu allan i'r Adran Achosion Brys.

Mae'r Ymddiriedolaeth yn parhau i fynd ar drywydd cyllid ar gyfer yr Uned Cyflawni Gweithredol, sef dull gweithredu cynhwysfawr a gynhelir i sicrhau llif cleifion i adrannau achosion brys a thrwyddynt. Ym mis Mawrth 2020, rhoddodd WAST Uned Cyflawni Gweithredol beilot ar waith, gyda dwy swyddogaeth weithredu glir:

- Darparu capasiti uwch-arweinyddiaeth i reoli a lliniaru'r pwysau a'r risgiau ar draws y System Gofal Heb ei Drefnu yn effeithiol; a
- Darparu cymorth cadarn gan uwch-reolwyr gweithredol i liniaru'r heriau a wynebier o ran darparu gwasanaethau neu berfformiad yn ystod y dydd (gan gynnwys problemau o ran trosglwyddo cleifion i'r ysbyty).

Mae'r uned beilot wedi'i chyflawni drwy gymysgedd o staff ar secondiad a staff wedi'u hadleoli, nad yw'r un ohonynt yn gynaliadwy, yn anffodus, ar ôl mis Awst 2020. Mae achos busnes wedi'i baratoi i ariannu'r Uned Cyflawni Gweithredol yn barhaol.

Argymhelliad

17. Rhoi strategaeth hyfforddi ar waith sy'n sicrhau y caiff y staff yr hyfforddiant a'r cyfleoedd datblygu priodol, i'w galluogi i ymgymryd â'u rolau perthnasol yn effeithiol. Hefyd, dylai Bwrdd yr Ymddiriedolaeth oruchwylio'r cynnydd a wneir yn erbyn y strategaeth.

Cam Gweithredu	Swyddog Cyfrifol	Amserlen
<p>Cam Gweithredu 17.1</p> <p>Parhau i geisio ffurfioli dwy rôl hyfforddi'r Canolfannau Cyswllt Clinigol er mwyn cyflwyno'r cyrsiau hyfforddi ar gyfer Staff Anfon a Staff Dyrannu ymhellach.</p>	Rheolwr Hyfforddiant Canolfannau Cyswllt Clinigol y Gwasanaeth Meddygol Brys	C4 2020-21
<p>Cam Gweithredu 17.2</p> <p>Cyflwyno'r cwrs hyfforddi ar gyfer pob penodai newydd sy'n ymgymryd â'r rolau anfon a dyrannu ac amserlennu unrhyw hyfforddiant gloywi ar gyfer pob aelod presennol o'r staff anfon a dyrannu.</p>	Rheolwr Hyfforddiant Canolfannau Cyswllt Clinigol y Gwasanaeth Meddygol Brys	C4 2020-21

Cynnydd:

- Mae pecyn y cwrs hyfforddi wedi'i gwblhau ac mae'n gwbl gyson â chymwyseddau'r rolau.
- Y camau nesaf fydd amserlennu hyfforddiant ar gyfer staff anfon newydd eu recriwtio ac asesu cymhwysedd y deiliaid swydd presennol er mwyn datblygu cynlluniau unioni lle bo angen

<p>Cam Gweithredu 17.3</p> <p>Parhau i ymgysylltu ag AaGIC i ddatblygu rhaglen achrededig o addysg sy'n canolbwyntio ar benderfyniadau clinigol ac anghlinigol o bell.</p>	Rheolwr Gweithrediadau Clinigol Cenedlaethol Canolfannau Cyswllt Clinigol y Gwasanaeth Meddygol Brys	C4 2020-21
-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------

Cynnydd:

- Mae gwaith ymgysylltu yn parhau i fynd rhagddo ac yn cael ei integreiddio'n llawn rhwng y gwasanaeth 111 a'r Canolfannau Cyswllt Clinigol, wedi'i arwain gan y Tim Ansawdd, Diogelwch a Phrofiad y Claf a'i gefnogi gan dîm rheoli Canolfannau Cyswllt Clinigol y Gwasanaeth Meddygol Brys. Pan fydd wedi'i sefydlu'n llawn, caiff ei gyflwyno i Brosiect Adolygiad Clinigol o'r Canolfannau Cyswllt Clinigol.

Mae cyfnod sefydlu a hyfforddi cychwynnol ar gyfer staff newydd eu penodi i'r Canolfannau Cyswllt Clinigol yn rhan o gynllun gwaith presennol a sefydledig, sy'n cynnwys cadarnhau cymwyseddau ac asesu yn unol â gofynion sefydlu corfforaethol, hyfforddiant gorfodol a'r Academi Gwasanaethau Anfon Cymorth Brys (IAED) mewn perthynas â Staff sy'n Delio â Galwadau 999.

Cyn cynnal adolygiad AGIC, cafodd un o aelodau'r Canolfannau Cyswllt Clinigol ei secondio i rôl Rheolwr Hyfforddiant, a dros y misoedd dilynol (a gadarnhawyd yn dilyn yr adolygiad) mae wedi creu rhaglen hyfforddi ffurfiol ar gyfer Staff Anfon a Dyrannu, gyda chofnod o gymwyseddau. Mae'r cwrs ystafell ddisbarth wedi'i greu a'i dreialu, ac mae'n cynnwys cymorth byw gan fentor, cymeradwyo cymwyseddau y cytunwyd arnynt, ac asesiad.

Mae cyllid mewnol wedi'i aildrefnu i ddarparu dwy swydd cyfwerth ag amser llawn i ddarparu cyrsiau hyfforddi, yn benodol anfon a dyrannu. Mae'r Canolfannau Cyswllt Clinigol yn datblygu'r disgrifiadau swydd drwy brosesau gwerthuso a gwirio cysondeb mewnol, a phan fyddant wedi'u cwblhau, y bwriad yw recriwtio i'r swyddi hyn er mwyn cefnogi'r broses o ddarparu'r cwrs hyfforddi safonol ar gyfer staff anfon a dyrannu.

Mae pob un o'r Rheolwyr Dyletswyddau wedi'u cofrestru ar gyfer cwrs hyfforddi gyda'r Sefydliad Arweinyddiaeth a Rheolaeth, a byddwn yn parhau i gynnig y cyfle hwn i bob aelod o'r staff yn y rôl hon yn y dyfodol.

Yn olaf, ar draws amgylchedd y Canolfannau Cyswllt Clinigol (y Gwasanaeth Meddygol Brys a'r gwasanaeth 111), mewn cydweithrediad ag Addysg a Gwella Iechyd Cymru (AaGIC), mae'r Canolfannau Cyswllt Clinigol wedi ystyried cyfleoedd addysgol ac achrededig yn erbyn cymwyseddau, gan ganolbwyntio'n benodol ar wneud penderfyniadau clinigol o bell a brysbennu dros y ffôn ar gyfer rolau clinigol ac anghlinigol.

Argymhelliad

18. Sicrhau y caiff digon o amser ei neilltuo ar gyfer trafodaethau arfarnu rhwng y rheolwyr a'u staff.

Cam Gweithredu	Swyddog Cyfrifol	Amserlen
<p>Cam Gweithredu 18.1</p> <p>Byddwn yn gweithio gyda'r Rheolwr Dyletswyddau er mwyn sicrhau y caiff amser ar gyfer trafodaethau arfarnu wedi ei ddiogelu ei ddefnyddio'n effeithiol a'i amserlennu ymlaen llaw neu chwilio am ffordd fwy priodol o gynnal arfarniadau.</p>	Rheolwr Ardal, Canolfannau Cyswllt Clinigol y Gwasanaeth Meddygol Brys	C3 2020-21

Cynnydd:

- Mae'r cam gweithredu hwn wedi'i ddyrannu i dîm arwain y Canolfannau Cyswllt Clinigol. Er y cydnabyddir bod y cam gweithredu hwn yn ymwneud â'r Rheolwyr Dyletswyddau, mae hefyd yn berthnasol i Uwch-glinigwyr a phenaethiaid adran gyda chymorth gan rolau goruchwyllo megis y Goruchwylwyr Galwadau.

Mae Rheolwyr Dyletswyddau a'u timau'n rhannu'r un diwrnod hyfforddi rheolaidd a chynhelir y trafodaethau arfarnu ar y diwrnodau hyn. Mae digon o ddiwrnodau i ddarparu'r amser i gynnal yr arfarniadau dros y flwyddyn, ochr yn ochr â hyfforddiant. Cydnabyddir y caiff y diwrnodau hyfforddi weithiau eu colli ac y caiff hyfforddiant ei flaenoriaethu dros arfarniadau. Adroddwyd yn ôl ar hyn i'r Rheolwyr Dyletswyddau a'r staff felly byddwn yn mynd i'r afael â'r sefyllfa hon er mwyn sicrhau y caiff arfarniadau eu cynnal yn effeithiol.

Argymhelliad

19. Sicrhau y rhoddir hyfforddiant i'r staff perthnasol mewn perthynas â'r broses arfarnu flynyddol.

Cam Gweithredu	Swyddog Cyfrifol	Amserlen
<p>Cam Gweithredu 19.1</p> <p>Datblygu a threalu proses arfarnu benodol ar gyfer y Canolfannau Cyswllt Clinigol er mwyn sicrhau y caiff staff y trafodaethau datblygu priodol.</p>	Cyfarwyddwr Cynorthwyol Gweithrediadau (Y Ganolfan Cyswllt Clinigol) a Chyfarwyddwr Cynorthwyol y Gweithlu	C4 2020-21
<p>Cam Gweithredu 19.2</p> <p>Tîm y Gweithlu a Datblygu Sefydliadol i asesu anghenion hyfforddi'r rheolwyr llinell cyntaf yn y Canolfannau Cyswllt Clinigol er mwyn cefnogi'r broses o ddarparu Adolygiadau Arfarnu a Datblygu Perfformiad effeithiol ac ystyrlon.</p>	Cyfarwyddwr Cynorthwyol y Gweithlu	C4 2020-21



Argymhelliad

20. Ystyried meincnodi â'r Academi Gwasanaethau Anfon Cymorth Brys Rhyngwladol, er mwyn nodi arferion gorau ar gyfer cefnogi a monitro staff Canolfannau Cyswllt Clinigol i ystyried opsiynau i wella'r trefniadau presennol.

Cam Gweithredu	Swyddog Cyfrifol	Amserlen
<p>Yn unol â gofynion yr IAED i gynnal Statws Canolfan Rhagoriaeth Achrededig ym maes delio â galwadau 999 a'u brysbennu, y mae'r Ymddiriedolaeth yn meddu arno yn genedlaethol ym mhob un o dair Canolfan Cyswllt Clinigol y Gwasanaeth Meddygol Brys, caiff canran o'r holl alwadau 999 eu harchwilio'n rheolaidd. Er mwyn ennill achrediad fel Canolfan Rhagoriaeth Achrededig, rhaid i'r Ymddiriedolaeth ddarparu tystiolaeth o sgorau cydymffurfiaeth bob mis, ac er mwyn ail-ardystio bob dwy flynedd, rhaid iddi ddarparu gwerth chwe mis o archwiliadau er mwyn i'r IAED sicrhau eu hansawdd. Pennir y trefniadau o ran maint ac ansawdd gan yr IAED.</p> <p>Yn ogystal â'r archwiliadau rheolaidd, caiff galwadau ychwanegol sy'n gysylltiedig â phryderon ynghylch gofal cleifion neu feysydd i'w gwella ar gyfer staff sy'n delio â galwadau hefyd eu harchwilio. Mae pob aelod o'r staff anfon meddygol brys yn cael pum archwiliad o alwadau, o leiaf, bob mis, ac maent yn cael adborth ar bob un o'r archwiliadau hynny drwy wahanol gyfryngau, gyda'r dogfennau adborth yn cael eu darparu drwy e-bost. Lle y caiff tystiolaeth o'r dysgu gofynnol ei nodi, rhoddir adborth wyneb yn wyneb, ac mae hyn yn wir hefyd am unrhyw archwiliadau sy'n gysylltiedig ag ymchwiliadau i bryderon. Mae ein harchwilwyr yn ymgymryd ag ymarferion rheolaidd a gefnogir gan yr IAED er mwyn sicrhau cysondeb ac arferion gorau wrth archwilio.</p> <p>Mae gan y Canolfannau Cyswllt Clinigol broses sefydledig ar waith ar gyfer cydnabod cydymffurfiaeth uchel â safonau protocol yn ogystal â gwasanaeth cwsmeriaid gwych gan staff sy'n delio â galwadau 999. At hynny, rydym yn monitro perfformiad rhagorol i'w enwebu ar gyfer seremonïau gwobrwyo cenedlaethol a rhyngwladol, ac rydym wedi cydnabod nifer o unigolion sydd wedi cyrraedd y rhestr fer ar gyfer gwobr Swyddog Delio â galwadau Ambiwlans 999 y Flwyddyn yr IAED.</p>		<p>CWBLHAWYD</p>



Argymhelliad

21. Ystyried sut y gellir gwella amgylcheddau gweithio'r Canolfannau Cyswllt Clinigol a'r cyfarpar TG sydd ar gael er mwyn helpu'r staff i gyflawni eu rolau perthnasol yn ogystal â gwella lles y staff.

Cam Gweithredu	Swyddog Cyfrifol	Amserlen
<p>Cam Gweithredu 21.1</p> <p>Cwblhau strategaeth ystâd Canolfan Cyswllt Clinigol Gogledd Cymru a nodi cyfleoedd i wella.</p>	Cyfarwyddwr Cynorthwyol Ystadau/ Cyfarwyddwr Cynorthwyol Gweithrediadau (Y Ganolfan Cyswllt Clinigol)	C4 2020-21
<p>Cam Gweithredu 21.2</p> <p>Cwblhau'r adolygiad dychwelyd i'r gweithle er mwyn sicrhau y caiff y gofod mwyaf posibl ei ddarparu o hyd yn y tymor canolig er mwyn i glinigwyr weithio o bell o brif ofod y Ganolfan Cyswllt Clinigol.</p>	Cyfarwyddwr Cynorthwyol Ystadau/ Cyfarwyddwr Cynorthwyol Gweithrediadau (Y Ganolfan Cyswllt Clinigol)	C2/3 2020-21
<p>Cam Gweithredu 21.3</p> <p>Cynnal adolygiad o gyfleoedd i wella'r cyfarpar TG sydd ar gael i staff y Canolfannau Cyswllt Clinigol, er mwyn helpu cydweithwyr i gyflawni eu rolau'n fwy effeithlon a gwella eu lles.</p>	Pennaeth TGCh a Chyfarwyddwr Cynorthwyol Gweithrediadau (Y Ganolfan Cyswllt Clinigol)	C4 2020-21

Mae rhai gwelliannau wedi'u gwneud i ystâd y Canolfannau Cyswllt Clinigol ers i'r adolygiad gael ei gynnal, gan gynnwys ardaloedd gorffwys a chegin newydd i'r staff yng Nghanolfan Cyswllt Clinigol Gogledd Cymru. At hynny, wedi'i hysgogi gan yr ymateb i'r pandemig, mae'r Ymddiriedolaeth wedi darparu nifer sylweddol o liniaduron er mwyn galluogi clinigwyr y Ddesg Cymorth Clinigol i weithio o bell, gan gynnwys gartref ac mewn ardaloedd eraill o ystâd yr Ymddiriedolaeth, gan gynnwys adeilad Pencadlys y Gogledd. Mae hyn wedi creu lle ym mhob un o'r tair Canolfan Cyswllt Clinigol.

Mewn ymateb i'r pandemig, mae ardal newydd wedi'i chreu yn adeilad Vantage Point House (VPH) ar gyfer capasiti ateb galwadau, sy'n galluogi'r holl Staff sy'n Delio â Galwadau 111 a 999 i weithio i ffwrdd o'r brif Ganolfan Cyswllt Clinigol. Mae hyn wedi creu cryn dipyn o le yn y Ganolfan Cyswllt Clinigol. Mae'r tîm wrthi'n adolygu'r gweithgarwch hanfodol a'r gweithgarwch nad yw'n hanfodol sy'n digwydd yn y brif Ganolfan Cyswllt Clinigol er mwyn creu cynllun mwy effeithlon sy'n sicrhau bod pellter o 2 metr rhwng pob desg.

Mae Canolfan Cyswllt Clinigol y Canolbarth a'r Gorllewin hefyd wedi caffael gofod ychwanegol yn yr adeilad ac mae desgiau wedi'u symud o'r prif lawr, gyda'r staff sy'n delio â galwadau 999 yn gweithio y tu allan i'r ystafell. Mae hyn wedi creu capasiti a bydd y desgiau sy'n weddill yn cael eu gosod yn unol â chynllun newydd yn fuan er mwyn sicrhau pellter o 2 metr. Bwriedir i'r holl newidiadau i'r cynllun fod yn barhaol.

Yn y tymor hwy, mae'r Ymddiriedolaeth yn adolygu Strategaeth Ystadau barhaus sy'n gysylltiedig â darparu dull gweithredu hirdymor o ddiwallu anghenion y Canolfannau Cyswllt Clinigol (Y Gwasanaeth Meddygol Brys a'r gwasanaeth 111) yn awr ac yn y dyfodol.

Argymhelliad

22. Sicrhau y rhoddir ystyriaeth i wella argaeledd a phresenoldeb uwch-reolwyr yn y Canolfannau Cyswllt Clinigol 24 awr y dydd.

Cam Gweithredu	Swyddog Cyfrifol	Amserlen
<p>Mae gan y Canolfannau Cyswllt Gynghorydd Tactegol ar alwad i ddarparu cymorth ac arweiniad ar lefel uwch-arweinydd o bell y tu allan i'r oriau gweithredol arferol. Mae rheolwyr y Canolfannau Cyswllt Clinigol wedi'u lleoli ar y safle yn ystod oriau arferol.</p> <p>Mae'r Ymddiriedolaeth yn parhau i fynd ar drywydd cyllid ar gyfer yr Uned Cyflawni Gweithredol, sef dull gweithredu cynhwysfawr a gynhelir i sicrhau llif cleifion i adrannau achosion brys a thrwyddynt, gyda'r prif nod o sicrhau bod ambiwlansys ar gael i ateb galwadau yn y gymuned. (Mae'r cam gweithredu hwn wedi'i gynnwys mewn adran arall o'r ymateb hwn).</p>		CWBLHAWYD

Argymhelliad

23. Sicrhau bod trefniadau digonol ar waith i annog y staff lle bo angen i fynegi eu pryderon personol, yn enwedig mewn perthynas â bwlio, aflonyddu neu gam-drin.

Cam Gweithredu	Swyddog Cyfrifol	Amserlen
<p>Cam Gweithredu 23.1</p> <p>Mynd ati, ar y cyd â'r Ysgrifennydd Corfforaethol, tîm y Gweithlu a Datblygu Sefydliadol, ac Undebau Llafur partner, i ddatblygu ymgrych sy'n hyrwyddo'r polisi Mynegi Pryderon ar gyfer Cymru Gyfan er mwyn atgyfnerthu hyn ymhellach.</p>	Rheolwr Ardal, Canolfannau Cyswllt Clinigol y Gwasanaeth Meddygol Brys	C3 2020-21

Cynnydd:

- Mae gwaith ymgysylltu cychwynnol wedi dechrau gyda'r tîm cyfathrebu, tîm y Gweithlu a Datblygu Sefydliadol, Undebau Llafur partner, a'r Ysgrifennydd Corfforaethol ynghlŷn â datblygu ymgrych poster i hysbysu staff y Canolfannau Cyswllt Unigol am y polisiâu sydd ar gael a sut y gellir eu rhoi ar waith.
- Mae cod ymddygiad y Canolfannau Cyswllt Clinigol wedi'i gyhoeddi a'i ddiweddarau i gynnwys elfennau penodol yn ymwneud ag Urddas yn y Gwaith a'r diffiniadau o Fwlio ac Aflonyddu.

Mae uwch-reolwyr y Canolfannau Cyswllt Clinigol wedi ymrwmo i raglen waith i greu diwylliant agored o urddas a pharch yn y canolfannau. Mae asesiadau risg o straen gan yr Awdurdod Gweithredol Iechyd a Diogelwch yn galluogi'r staff i nodi unrhyw broblemau drwy arolygon dienw a mynediad at uwch-reolwyr. Yn ystod 2019, cwblhawyd rhaglen ymgysylltu gyda chymorth gan arbenigwyr ym maes y Gweithlu a Datblygu Sefydliadol a seicolegydd clinigol allanol er mwyn galluogi'r staff i nodi problemau ynghylch y ffactorau hyn a ffactorau eraill sy'n achosi straen yn amgylchedd y gweithle.

Mae'r Ymddiriedolaeth yn defnyddio'r Polisi Mynegi Pryderon ar gyfer Cymru Gyfan i fynegi pryderon, gan gynnwys bwlio, ac yn cefnogi gweithgarwch adrodd dienw 'chwythu'r chwiban' drwy'r polisi hwn, a chafodd hyn ei hyrwyddo yn ddiweddar o fewn yr Ymddiriedolaeth. Mae'r staff eisoes wedi cael copi diwygiedig o God Ymddygiad y Canolfannau Cyswllt Clinigol, gan gynnwys cyfeiriad penodol at Urddas yn y Gwaith a disgrifyddion bwlio ac aflonyddu, fel y'u nodir yn y polisi ar gyfer Cymru Gyfan.

Trefniadau Llywodraethu sy'n cefnogi Ansawdd a Diogelwch Cleifion

Argymhelliad

24. Sicrhau ymgysylltu gwell rhwng y staff gweithredol a thîm uwch-reolwyr yr Ymddiriedolaeth sy'n gweithio yn y sefydliad.

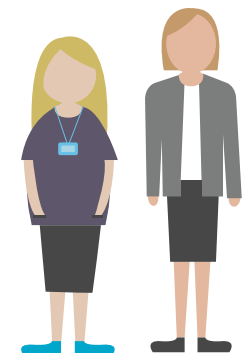
Cam Gweithredu	Swyddog Cyfrifol	Amserlen
<p>Cam Gweithredu 24.1</p> <p>Rhannu'r amserlen digwyddiadau ymgysylltu ar gyfer y flwyddyn i ddod ac adolygu cyfleoedd i ymgysylltu drwy fformatau digidol yn amgylchedd COVID.</p>	Rheolwr Ardal, Canolfannau Cyswllt Clinigol y Gwasanaeth Meddygol Brys	C2 2020-21

Cynnydd:

- Mae Cynorthwydd Personol Rheolwr Ardal y Canolfannau Cyswllt Clinigol wrthi'n trefnu digwyddiadau Fforwm Agored ar lwyfan digidol a gefnogir gan y timau cyfathrebu.
- Bydd posteri a negeseuon cyfathrebu hefyd yn cynnwys cyfeiriad e-bost cenedlaethol cyffredinol er mwyn gwneud awgrymiadau i'r Canolfannau Cyswllt Clinigol, a fydd yn hygyrch i'r uwch-dîm arwain a gweinyddwyr y canolfannau.

Mae gan y Canolfannau Cyswllt Clinigol gynllun gweithredu ar gyfer ymgysylltu â'r staff er mwyn gwella gwelededd, gan gynnwys rhaglen o weithdai sydd wedi'u cynllunio'n benodol i sicrhau cymaint o ymgysylltu â phosibl rhwng y grŵp staff cenedlaethol a'r tîm o uwch-reolwyr. Cwblhawyd y sesiwn ymgysylltu gyntaf ym mis Hydref 2019, a chafodd yr ail, y bwriadwyd ei chynnal ym mis Ebrill 2020, ei gohirio o ganlyniad i'r pandemig.

Mae Rheolwr Ardal y Canolfannau Cyswllt Clinigol yn cynnal fforymau agored chwarterol er mwyn galluogi'r staff i rannu problemau a phryderon yn uniongyrchol a rhoi'r cyfle iddynt rannu strategaethau presennol i'w datblygu yn y canolfannau. Mae'r cynllun gweithredu hefyd yn cynnwys camau gweithredu i dîm rheoli'r Canolfannau Cyswllt Clinigol drefnu'r dyletswyddau gweithredol yn y canolfannau mewn ffordd sy'n galluogi'r staff i gysylltu ac ymgysylltu â'r tîm rheoli yn anffurfiol. At hynny, mae gan yr Ymddiriedolaeth grŵp Facebook caeedig lle y gall y staff rannu gwybodaeth â'r rheolwyr, gofyn cwestiynau a mynegi pryderon, ac mae hefyd yn cynnig cyfleoedd i'r staff ymgysylltu â'r tîm gweithredol drwy ddiwyddiadau ymgysylltu Facebook Live/Zoom, a gadeirir gan y Prif Weithredwr.



Argymhelliad

25. Ailasesu'r ddogfennaeth asesu risg gyfredol mewn perthynas â hyfforddiant staff yn y Canolfannau Cyswllt Clinigol, er mwyn sicrhau bod camau gweithredu a mesurau lliniaru digonol wedi'u rhoi ar waith.

Cam Gweithredu	Swyddog Cyfrifol	Amserlen
<p>Mae'r Canolfannau Cyswllt Clinigol yn defnyddio system Datix yr Ymddiriedolaeth i roi gwybod am risgiau, eu hadolygu a'u huwchgwyfeirio, ar lefel adrannol, gyfarwyddiaethol a sefydliadol. Mae tîm arwain y Canolfannau Cyswllt Clinigol yn adolygu unrhyw risgiau newydd neu risgiau sy'n dod i'r amlwg, yn ogystal â'r risgiau mwyaf, yn ystod cyfarfodydd busnes misol, ac mae'r uwch-dîm arwain yn cynnal adolygiad gyda'r Cyfarwyddwr Cynorthwyol Gweithrediadau fel rhan o gyfarfodydd busnes rheolaidd.</p> <p>Mae Tîm Arwain y Cyfarwyddwyr Cynorthwyol (ADLT) yn adolygu'r risgiau sefydliadol ac yn argymhell eu cynnwys ar y gofrestr risgiau corfforaethol cyn i'r Tîm Rheoli Gweithredol ei chymeradwyo.</p> <p>Mae'r gofrestr risgiau sydd ar waith yn cynnwys disgrifiad manwl o'r risgiau a nodwyd, asesiad o'r risg a sgôr gychwynnol ar gyfer y risg, ac yn ystyried sicrwydd y rheolaethau mewnol sy'n gysylltiedig â'r risg a'r trefniadau monitro. Er mwyn rhoi crynodeb lefel uchel, mae gan y Canolfannau Cyswllt Clinigol ddangosfwrdd sy'n nodi'n ddaearyddol statws y risgiau presennol a'r gofrestr (corfforaethol, cyfarwyddiaethol neu leol) y maent yn rhan ohoni.</p> <p>Cam Gweithredu 25.1</p> <p>Cynhelir adolygiad o'r risg sy'n gysylltiedig â hyfforddiant staff (risg E 119) er mwyn sicrhau bod y camau lliniaru'n ddigonol ac y cânt eu cyflawni.</p>	<p>Rheolwr Ardal, Canolfannau Cyswllt Clinigol y Gwasanaeth Meddygol Brys</p>	<p>C3 2020-21</p>



Argymhelliad

26. Sicrhau y rhoddir canllawiau a hyfforddiant clir i'r staff mewn perthynas â rhoi gwybod am ddigwyddiadau.

Cam Gweithredu	Swyddog Cyfrifol	Amserlen
<p>Cam Gweithredu 26.1</p> <p>Datblygu a chyhoeddi canllawiau wedi'u hanelu'n benodol at staff y Canolfannau Cyswllt Clinigol ynglŷn â phryd a sut i roi gwybod am ddigwyddiad andwyol, ynghyd â beth i'w nodi, gan gynnwys canllawiau i'r rheolwyr ar sicrhau y caiff adborth ei gwblhau.</p>	Rheolwr Gweithrediadau Clinigol Cenedlaethol Canolfannau Cyswllt Clinigol y Gwasanaeth Meddygol Brys	C2 2020-21

Cynnydd

- Mae'r Rheolwr Gweithrediadau Clinigol Cenedlaethol a Phennaeth Diogelwch Cleifion, Pryderon a Dysgu wrthi'n cyd-lunio drafft cyntaf i'w adolygu gan dîm arwain ehangach y Canolfannau Cyswllt Clinigol.

Mae staff y Canolfannau Cyswllt Clinigol yn cwblhau adroddiadau digwyddiadau Datix yn rheolaidd ar amrywiaeth eang o destunau. Fodd bynnag, nodwyd rhai achosion lle na fu digon o eglurder o bosibl ynglŷn â phryd i gyflwyno adroddiad Datix. Byddwn yn adolygu'r broses a'r ddogfennaeth er mwyn sicrhau mwy o eglurder. Yn benodol, byddwn yn ehangu'r canllawiau i'r tîm rheoli er mwyn sicrhau y rhoddir adborth i aelodau unigol o'r staff.

Argymhelliad

27. Sicrhau bod proses addas ar waith i alluogi'r staff i roi gwybod yn gyson am ddigwyddiadau, gan gynnwys rhoi adborth i'r staff.

Cam Gweithredu	Swyddog Cyfrifol	Amserlen
<p>Ar hyn o bryd, mae'r Ymddiriedolaeth yn defnyddio system Datix i roi gwybod am ddigwyddiadau andwyol, ymchwilio iddynt a rhaedru adborth yn eu cylch. Mae'r system hon ar gael drwy borth cymwysiaid sydd ar gael ar fewnwyd yr Ymddiriedolaeth, sy'n cynnwys mynediad i wybodaeth am sut i gofnodi digwyddiad newydd, cwestiynau cyffredin a mynediad at dîm gweinyddu Datix am gymorth.</p> <p>Mae iteriad presennol y system Datix ar gyfer rhoi gwybod am ddigwyddiadau andwyol a ddefnyddir yn yr Ymddiriedolaeth yn cynnwys pwynt gweithredu clir i'r ymchwilydd roi adborth i'r unigolyn a gofnododd y digwyddiad, a fydd yn gallu gweld y wybodaeth drwy fewngofnodi i Datix. At hynny, mae'n bosibl rhoi adborth drwy borth cyfathrebu Datix, a fydd yn anfon ymateb drwy e-bost at yr unigolyn a gofnododd y digwyddiad. Nodwyd mwy o adborth o ganlyniad i'r newid hwn.</p>		CWBLHAWYD

Gellir darparu'r cyhoeddiad hwn a gwybodaeth arall gan AGIC mewn fformatau neu ieithoedd amgen ar gais. Bydd oedi byr wrth i ieithoedd a fformatau eraill gael eu cynhyrchu pan ofynnir amdanynt i ddiwallu anghenion unigol. Cysylltwch â ni am gymorth.

Bydd copïau o'r holl adroddiadau, pan gânt eu cyhoeddi, ar gael ar ein gwefan neu drwy gysylltu â ni:

Yn ysgrifenedig:

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

Neu

Ffôn: **0300 062 8163**

E-bost: **hiw@gov.wales**

Gwefan: **www.agic.org.uk**

Mae'r ddogfen hon hefyd ar gael yn Saesneg.

This document is also available in English