

Adroddiad Blynyddol

Gweithio i Wella

2019-2020

Pryderon (Cwynion, Hawliadau a Digwyddiadau Diogelwch Cleifion) a Phrofiad y Claf



GIG
CYMRU
NHS
WALES

Bwrdd Iechyd Prifysgol
Betsi Cadwaladr
University Health Board

Cyflwyniad	2
Trosolwg Gweithio i Wella 2019/2020.....	3
Edrych Yn Ôl: Dysgu a Llwyddiannau.....	4
Gweithio i Wella 2019/2020	
Cwynion	5 - 8
Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru	9 - 12
Gwaith Gwelliant HASCAS ac Ockenden	13
Digwyddiadau	14 - 15
Digwyddiadau Na ddylent Byth Ddigwydd	16
Digwyddiadau a Adroddir i Lywodraeth Cymru	17
Gwneud lawn.....	18 - 20
Hawliadau	21 - 24
Cwestau	24
Profiad Cleifion	25 - 30
COVID-19	31 - 32
Edrych Ymlaen: Amcanion a Blaenoriaethau ar gyfer 2020-2021	33
Gwybodaeth Ddefnyddiol	34

CYFLWYNIAD

Mae Bwrdd Iechyd Betsi Cadwaladr yn cydnabod bod diogelwch a phrofiad y claf, ymgysylltiad ac ymwneud â'r cyhoedd yn elfen hanfodol o drefniadau llywodraethu'r Bwrdd Iechyd. Daeth Rheoliadau (y Rheoliadau) (Pryderon, Cwynion a Threfniadau Iawndal) GIG (Cymru) 2011 i rym ar 1 Ebrill 2011, i alluogi Cyrff Cyfrifol i fynd i'r afael â phryderon yn effeithiol.

Nod y rheoliadau yw symleiddio'r broses o fynd i'r afael â phryderon yn unol â'r trefniadau '*Gweithio i Wella*' (PTR), dylai pob sefydliad GIG Cymru 'ymchwilio unwaith, ymchwilio'n dda' gan sicrhau eu bod yn delio â phryderon yn gywir y tro cyntaf. Mae'r term "Pryder" yn ymwneud ag unrhyw gŵyn, hawliad neu ddigwyddiad diogelwch cleifion/defnyddwyr gwasanaeth yr adroddir amdano am driniaeth neu wasanaeth gan y GIG.

Mae hyn yn golygu, pryd bynnag y codir pryderon ynghylch triniaeth a gofal, p'un ai trwy gŵyn, honiad neu ddigwyddiad diogelwch cleifion, y gall y rhai sy'n rhan ohono ddisgwyl derbyn cydnabyddiaeth ac ymateb prydlon, ynghylch sut y bydd y mater yn cael ei ddwyn ymlaen, yn cael ei drin yn agored ac yn onest a chynnal ymchwiliad priodol i'r pryderon a godwyd. Mae pob pryder yn cael ei logio i system Rheoli Risg Datix y Bwrdd Iechyd.

Mae diogelwch cleifion o'r pwys mwyaf ac mae'n canolbwyntio ar atal niwed i gleifion trwy wella'r ffordd y mae gofal yn cael ei ddarparu fel bod gwallau yn cael eu hatal a bod dysgu'n digwydd o'r gwallau sy'n digwydd. Mae diwylliant o ddiogelwch cleifion yn cael ei feithrin, sy'n cynnwys gweithwyr proffesiynol gofal iechyd, sefydliadau partner, cleifion, gofalwyr, teuluoedd a'r cyhoedd.

Paratowyd yr adroddiad blynyddol yn unol â Rheoliadau PTR i ddarparu trosolwg o safle 2019/2020 yn nhermau sut mae'r Bwrdd Iechyd wedi rheoli pryderon yn ystod y cyfnod hwn. Mae'n darparu trosolwg o'r themâu a'r tueddiadau sy'n codi o'r Pryderon gan gynnwys rhai o'r gwersi a ddysgwyd.

Ym mis Hydref 2019, roeddem yn falch o groesawu ein Cyfarwyddwr Cynorthwyol Diogelwch a Phrofiad Cleifion newydd sydd wedi dod â chyfoeth o brofiad i gefnogi ein hymrwymiad i ddiogelwch a phrofiad cleifion.

Bwrdd Iechyd:

Aneurin Bevan

Prifysgol Abertawe Bo
Morgannwg

Prifysgol Caerdydd a'r Fro

Hywel Dda

Cwm Taf

Prifysgol Betsi Cadwaladr

Addysgu Iechyd Powys

Cwynion Ffurfiol:
1866

Cwynion Ffurfiol:
1866

Amseroedd ymateb

Wedi eu cydnabod o fewn
2 ddiwrnod gwaith 94%

Wedi cael ymateb o fewn
30 diwrnod gwaith: 47%

Amseroedd ymateb

Wedi eu cydnabod o fewn
2 ddiwrnod gwaith 94%

Wedi cael ymateb o fewn
30 diwrnod gwaith: 47%

Amseroedd ymateb

Wedi eu cydnabod o fewn
2 ddiwrnod gwaith 94%

Wedi cael ymateb o fewn
30 diwrnod gwaith: 47%

**Cwynion OTS
(Anffurfiol)**

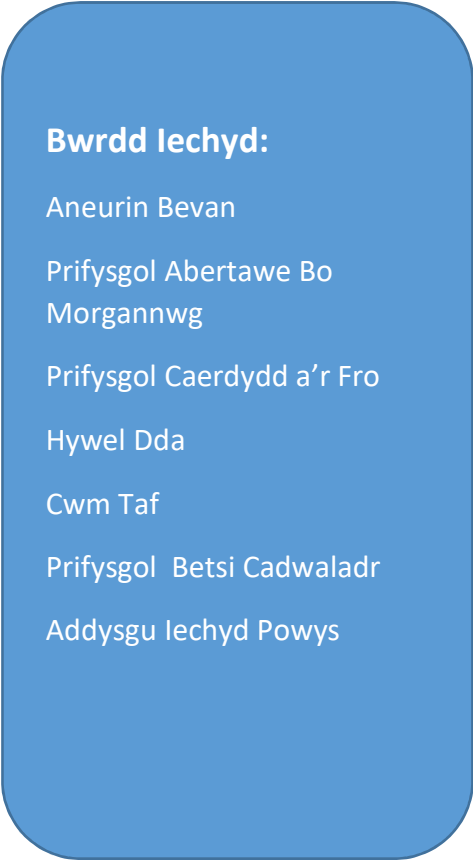
3294

**Cwynion OTS
(Anffurfiol)**

3294

Canmoliaethau:
784

Canmoliaethau:
784



Achosion lawndal:
80

Achosion lawndal:
80

Honiadau Newydd:
307

Honiadau Newydd:
307

Digwyddiadau:
35628

Digwyddiadau:
35628

Digwyddiadau Na Ddylent
byth ddigwydd:

6

Digwyddiadau Na Ddylent
byth ddigwydd:

6

Dysgu a Llwyddiannau dros 2019/20

Yn ystod 2019/20, fe gynhaliwyd adolygiad llawn o'r prosesau adrodd yn ôl gan gleifion a chwynion i gyflawni gwell canlyniadau wrth reoli pryderon, yn cynnwys amserlenni PTR ar gyfer ymatebion, gan fod hyn yn her i'r Bwrdd Iechyd drwy gydol y flwyddyn ariannol. Mae'r gwaith sylweddol hwn yn cynnwys gweithredu'r gwasanaeth Cyngor a Chyswllt Cleifion (PALs), ar y tri phrif safle ysbyty. Mae'r gwasanaeth yn darparu cymorth, cyngor a datrysiadau i gleifion a chodwyd ymwybyddiaeth o'r gwasanaeth ymysg staff ac aelodau o'r cyhoedd ar draws pob safle ysbyty.

Mae'r adolygiad wedi arwain hefyd at ailstrwythuriad parhaus yr Adran Profiad a Diogelwch Cleifion sy'n cefnogi ein hymrwymiad i fodloni gofynion rheoliadau PTR.

Cyflwynwyd adolygiad cyflym ar gyfer pob digwyddiad difrifol sydd wedi gwella dysgu ar unwaith o gwynion a digwyddiadau sy'n gosod y broses ymchwilio ar waith mewn modd amserol.

Mae adborth gan ddefnyddwyr gwasanaeth wedi ei dderbyn yn ystod y flwyddyn drwy 'Viewpoint', ein system adborth amserol. Mae staff yn defnyddio'r adborth i gefnogi sicrwydd ansawdd, achrediad ward (cynllun cymeradwyo diogelwch cleifion yn seiliedig ar ansawdd y GIG) a thystiolaeth sicrwydd ansawdd. Mae cardiau sylwadau a holiaduron cleifion misol yn darparu amrywiaeth o ffyrdd i gleifion (cleifion mewnol a chleifion allanol, cymuned a gofal cychwynnol), teuluoedd ac aelodau'r cyhoedd roi adborth o'u profiadau, p'un ai'n gadarnhaol neu'n negyddol.

Cyflwynwyd proses Dysgu o Ddigwyddiadau Gwneud lawn i sicrhau bod gwersi wedi eu dysgu o ddigwyddiadau difrifol a chwynion yn cael eu defnyddio i ddarparu sicrwydd a thystiolaeth o newidiadau i arfer clinigol.

Cymeradwyodd y Bwrdd Iechyd ei Strategaeth Profiad Cleifion gyfredol ym mis Mehefin 2019 a gellir cael mynediad at hwn drwy ein gwefan (mae'r ddolen i'w gweld yn ein hadran dolenni defnyddiol ar dudalen 30). Bwriedir adnewyddu'r strategaeth ym mis Rhagfyr 2020 i gasglu'r dysg o'r flwyddyn gyntaf o'i gweithredu ac i ystyried integreiddio materion ehangach fel ymgysylltu, cynnwys a chefnogi gofalwyr.

Cwynion

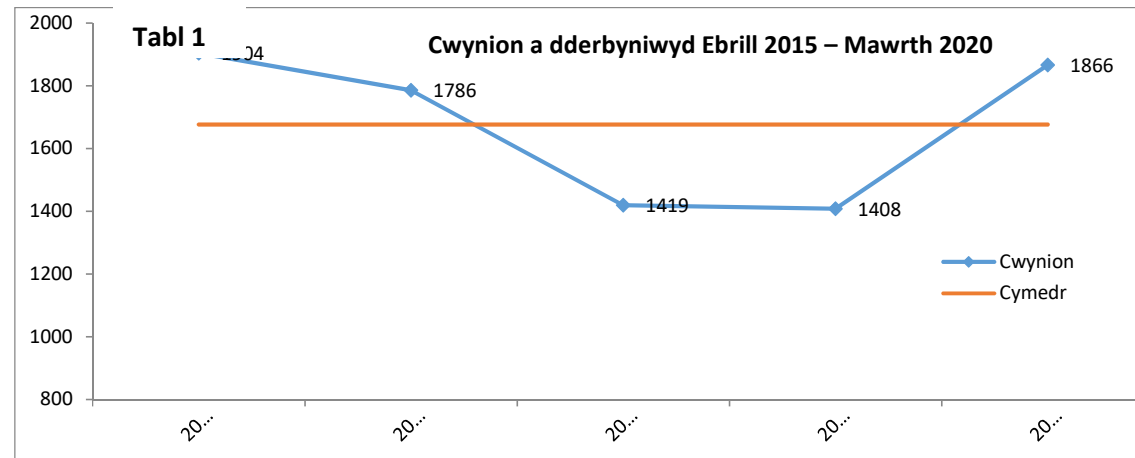
Caiff pob cwyn a dderbynnir gan y Bwrdd Iechyd eu rheoli yn unol â Rheoliadau Pryderon, Cwynion a Threfniadau Gwneud lawn y GIG (Cymru) 2011. Mae'r ystod o gwynion a dderbynnir gan y Bwrdd Iechyd yn amrywiol, yn gymhleth, ac weithiau'n gorgyffwrdd â nifer o wasanaethau, felly, i gynorthwyo yn yr ymchwiliad mwyaf priodol gellir gwahodd unigolyn sy'n codi cwyn i drafod hyn gydag aelod o'r Tîm Profiad Cleifion. Mae hyn nid yn unig yn caniatáu dealltwriaeth ddyfnach o'r cwestiynau y mae'r sawl sy'n cyflwyno'r gwyn am gael ateb iddynt, mae hefyd yn galluogi'r tîm profiad cleifion, i ymgymryd â datrysiad lleol, neu fel arall rheoli a chefnogi'r gŵyn trwy'r weithdrefn PTR ffurfiol.

Ar hyn o bryd, mae Adran Profiad a Diogelwch Cleifion yn cynnal adolygiad cynhwysfawr o'r strategaeth cwynion a rheolaeth weithredol o gwynion. Mae hyn wedi cynnwys y tri phrif ysbyty a lleoliadau cymuned drwy weithdai gyda thimau. Cynhaliwyd gweithdai gydag ystod o asiantaethau partner gan gynnwys, ymhlith eraill, Gyngorau Iechyd Cymuned (CIC), ac Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru (PSOW). Mae canlyniadau a'r adborth o'r ymgynghoriad yn cael ei ddefnyddio i ddatblygu proses Gwynion newydd, fydd yn cael ei rhoi ar waith yn gynnar yn 2021.

Gweithgaredd Cwynion

Yn ystod y cyfnod adrodd o 1 Ebrill 2019 i 31 Mawrth 2020, gwelwyd cynnydd yn nifer y cwynion a dderbyniwyd, o 1408 i 1866. Mae'r cynnydd yn adlewyrchu, yn rhannol, y gwelliannau yn hygyrchedd adrodd ar gwynion drwy wefan y Bwrdd Iechyd a hyfforddi staff i annog defnyddwyr gwasanaeth i roi adborth am eu profiad. Mae'r Bwrdd Iechyd yn gweld cwynion fel cyfle gwerthfawr i wasanaethau ddysgu a gwneud gwelliannau parhaus. Ar ben hynny, mae'r duedd gynyddol hon o gyflwyno cwynion hefyd yn cael ei adlewyrchu gan staff clinigol yn cyfeirio defnyddwyr gwasanaeth yn gynyddol at y tîm cwynion, neu'n rheoli ac yn dogfennu cwynion (OTS) 'datrysiad cynnar' yn y fan a'r lle. Mantais y glynu wrth y polisi hwn yw sicrhau bod pryderon defnyddwyr gwasanaeth yn cael eu rheoli, eu monitro a'u tywys drwyddi draw.

Mae **Tabl 1** yn dangos y cynnydd yn y cwynion a dderbyniwyd dros gyfnod o bum mlynedd. Mae'r Bwrdd Iechyd yn cydnabod bod y **1822** cwyn a dderbyniwyd yn **2019/20** yn uwch na'r cyfartaledd blynyddol, yn wahanol i ffigurau 2017/2018 a 2018/2019. Gellid priodoli hyn i gynnydd yn nifer y cwynion am Asesiadau a Thriniaethau Clinigol, ond nid oes tueddiadau na themâu penodol yn amlwg yn y cynnydd hwn.



Cwynion 'Datrysiad Gynnar' yn y Fan a'r Lle (OTS)

Mae cwynion 'datrysiad cynnar' yn y fan yn gwynion sydd angen eu datrys cyn pen 48 awr, ac os nad, yn cael eu huwchraddio i gŵyn ffurfiol. Mae'r nifer yn y cyfnod o 1 Mawrth 2019 i 31 Mawrth 2020, wedi codi o **2985** i **3294**.

Mae'r data hwn yn ddefnyddiol gan ei fod yn galluogi i hyfforddiant dargedu'r meysydd a ddynodwyd, er enghraifft gofal cwsmer. Fodd bynnag, er bod ystod y cwynion yn y categorïau hyn yn rhy amrywiol i'w hamlinellu yn yr adroddiad hwn, mae themau a thueddiadau mewn meysydd yn cael eu hadnabod a'u huwchraddio mewn amser real i Benaethiaid Gwasanaethau.

Mae themâu cwynion OTS yn cynnwys darparu a hwyluso rhannu gwybodaeth i ddefnyddwyr gwasanaeth, datrys problemau cyfathrebu, arwain a chyfeirio at wasanaethau perthnasol, hwyluso cymryd rhan mewn gofal a chefnogi gwell cyfathrebu rhwng defnyddwyr gwasanaeth a staff BIPBC.

Mae gofyniad hefyd bod y dysgu'n cael ei ddangos mewn ymateb i bob cwyn unigol. Bydd cynnal ac archwilio gwelliant hefyd yn faes y bydd y broses gwynion newydd yn canolbwyntio arno. Gellir priodoli'r cynnydd mewn cwynion OTS i adrodd mwy cywir o gwynion OTS mewn amgylcheddau clinigol.

Mae hwyluso datrys OTS wedi gwella'r berthynas waith gyda gwasanaethau'n datrys cwynion yn gynnar yn hytrach nag arwain at gwyn ffurfiol.

Canran y cwynion yn y fan a'r lle a uwchraddiwyd i gŵyn ffurfiol oedd **12/8%** efallai oherwydd bod yr achwynydd yn dal yn anfodlon, neu gan na fodlonwyd yr amserlen o ddatrys cyn pen 48 awr. Bydd prosesau rheoli cwynion yn gynnar yn cael eu cynnwys yn y weithdrefn gwynion newydd, gan nad yw methu â bodloni amserlenni yn fuddiol i'r achwynydd na'r gwasanaeth.

Perfformiad cwynion ffurfiol Tabl 2

Tabl 2: Prif Ddangosyddion Perfformiad Cwynion Ffurfiol	2015/16	2016/17	2017/18	2018/19	2019/20
Cyfanswm nifer y Cwynion Ffurfiol	1904	1786	1419	1408	1866
Nifer y cwynion a gafodd gydnabyddiaeth o fewn 2 ddiwrnod gwaith	1453 (76%)	1544 (86%)	1298 (92%)	1307 (93%)	1749 (94%)
Nifer y cwynion a gafodd ymateb o fewn 30 diwrnod gwaith o'i dderbyn	449 (24%)	552 (31%)	487 (34%)	482 (34%)	885 (47%)
Nifer y cwynion a gafodd ymateb o fewn cyfnod mwy na 30 diwrnod gwaith ond o fewn 6 mis	1079 (57%)	1064 (60%)	846 (60%)	826 (59%)	876 (47%)

Amlinellir perfformiad cymharol Dangosyddion Perfformiad Allweddol PTR yn yn table 2. Mae cynnydd bychan yn y pryderon a gaiff eu cydnabod o fewn dau ddiwrnod gwaith yn **94%**, yn erbyn targed o **95%**. Roedd hefyd cynnydd sylweddol yn nifer y cwynion a gafodd ymateb o fewn deg diwrnod ar hugain o'u derbyn, o **34%** i **47%**. Er bod hyn yn is na'r targed, sydd wedi ei osod ar **75%**, cydnabyddir ei fod yn dueddiad cynyddol o ganlyniad i'r gwaith a wnaed i ymateb i gwynion yn brydlon.

Mae'r dangosydd perfformiad terfynol yn amlinellu nifer y pryderon a gafodd ymateb o fewn y cyfnod ar ôl deg diwrnod ar hugain, ond o fewn chwe mis. Mae hyn wedi cwmpo o **59%** i **47%**, ac er ei fod yn siomedig, mae'n adlewyrchu cymhlethdod y gwyn, a'r ystod eang o weithwyr

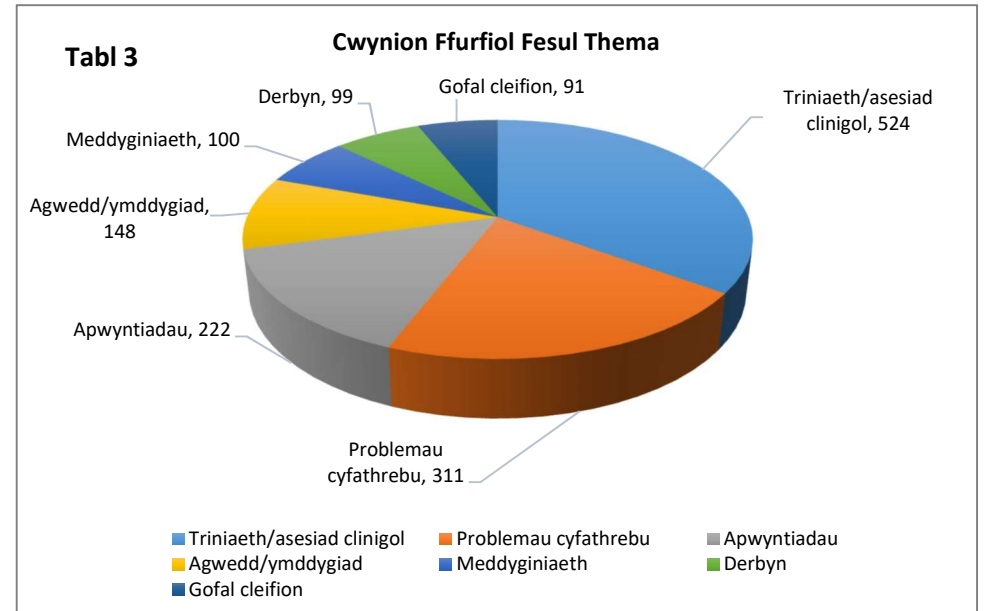
proffesiynol sy'n ymwneud â'r gwyn. Mae'r tîm Profiad Cleifion wedi cydnabod y gostyngiad hwn, a bydd craffu arno a gweithredu arno yn ystod ailwampio'r broses Gwynion.

Categorïau Cwynion

Dengys **Tabl 3** yr ystod o gwynion a dderbyniwyd yn y cyfnod rhwng 31 Mawrth 2019 - 1 Ebrill 2020 fesul thema. Y prif reswm dros gwyno yw am asesiad/triniaeth glinigol.

Mae'r data hwn yn galluogi'r sefydliad i ddadansoddi achosion, tueddiadau a themâu cwynion i'n cleifion, defnyddwyr gwasanaeth a'r cyhoedd. Defnyddir y dadansoddiad hefyd i ddysgu o gwynion ac arwain gwelliannau yn ein gwasanaethau yn ogystal â hyfforddiant i staff. Mewn ymateb i'r prif resymau dros gwyno sef triniaeth/asesiad clinigol, apwyntiadau, agwedd ac ymddygiad, mae'r dysgu a ddilynodd yn cynnwys:

- Pwysigrwydd cyfathrebu clir â chleifion a'u teuluoedd
- Myfyrio gan staff am agwedd ac ymddygiad
- Adeiladu capasiti gwasanaethau i wella amseroedd aros am apwyntiadau



Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru

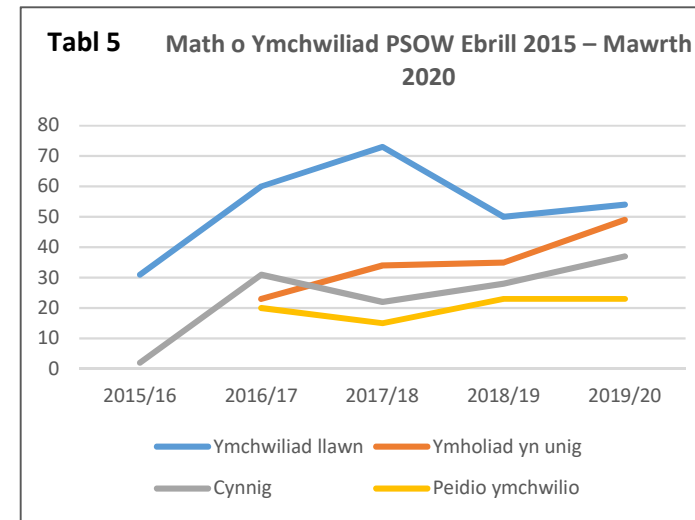
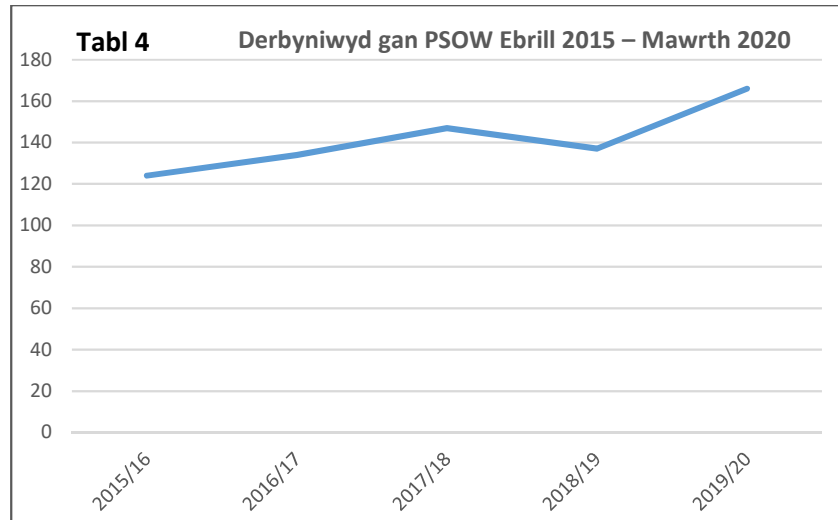
Os nad yw'r sawl a gyflwynodd y gwyn yn fodlon gydag ymateb y Bwrdd Iechyd i'w cwyn, gallant ofyn i Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru (PSOW) i ymgymryd ag ymchwiliad annibynnol pellach. Fel y dengys **Tabl 4**, yn 2019/20, gwnaeth **166** o'r rhai a gyflwynodd gwyn y penderfyniad i fynd at yr Ombwdsmon.

O'r **166** achos, penderfynodd yr Ombwdsmon i ymchwilio **54** achos yn llawn, derbyniodd **49** ymholiad ble roedd gofyn i'r Bwrdd Iechyd ddarparu gwybodaeth i'r PSOW, ni ymchwiliwyd **26** achos gan yr Ombwdsmon, Fel arfer, mae hyn oherwdd y cyflwynwyd y gwyn yn rhy hwyr, roedd yr achwynydd yn gofyn am iawndal ariannol, neu oherwydd nad oedd y Bwrdd Iechyd wedi cael cyfle i ymateb cyn i'r achwynydd ddod at yr Ombwdsmon. Ymdriniwyd â **37** o'r achosion gyda Chynnig ble cytunodd y Bwrdd Iechyd i weithredu camau penodol er mwyn datrys materion. Adlewyrchir y ffigurau yn **Nhabl 5**.

Mae'r ffigurau'n uwch na 2018/19, pan aeth **137** o bobl at yr Ombwdsmon, a benderfynodd ymchwilio **49** o'r achosion. Yn 2017/18, adroddodd **146** o bobl eu hachos i'r Ombwdsmon gyda **70** achos yn cael ei ymchwilio.

Dywed y PSOW fod cwyn, sy'n ymwneud ag un mater penodol, a bod tystiolaeth gynhwysfawr yn cefnogi'r honiad a wnaed, yn cael ei chofnodi fel un sy'n cael ei 'chynnal'. Os gwneir cwyn am fwy nag un achos, a bod un neu fwy o'r materion hyn yn cael eu cynnal, cofnodir y gwyn fel 'cynhaliwyd yn rhannol'.

O'r **54** achos a ymchwiliwyd yn ystod 2019/20, mae 5 naill ai wedi cael eu cynnal yn llawn neu'n rhannol a **6** heb eu cynnal. Nid oes gwybodaeth ar y **32** arall a dderbyniwyd gan yr Ombwdsmon sy'n parhau gyda'i ymchwiliad.



Bydd manylion pellach am yr achosion a adolygwyd gan yr Ombwdsmon ar gael ar-lein yn Adroddiad Blynyddol Cymru yr Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus yn: <https://www.ombudsman.wales/annual-report-accounts/>
Dynodwyd y themâu canlynol o achosion yr ombwdsmon yn ystod 2019/2020:

1. Oedi – gydag asesiadau a thriniaethau clinigol
2. Camweinyddu – sef ymdriniaeth wael o gwynion ac ymchwilio gwael
3. Safon wael o ofal clinigol a thriniaeth a ddarparwyd

Dysgu o achosion yr Ombwdsmon

Ar gyfer pob achos ble mae'r Ombwdsmon ymchwilio'n llawn i gŵyn, darperir Adroddiad Gwersi a Ddysgwyd i'w hystyried gan y Grŵp Profiad y Claf a'r Gofalwr (PCE) yn ogystal â chyfarfodydd Tîm Llywodraethu Clinigol penodol yr uwch adran.

Mae pob adroddiad gan y PSOW yn tynnu sylw at yr hyn ddigwyddodd, darganfyddiadau'r Ombwdsmon yn ystod ei ymchwiliad a pha gamau a gymerwyd yn dilyn yr hyn a ddysgwyd gan y Bwrdd Iechyd sy'n dynodi sut yr ymdriniwyd â materion i leihau'r risg y bydd yn digwydd eto.

Ym mhob achos ble mae'r Ombwdsmon yn cynnal y gŵyn, gwneir argymhellion i'r Bwrdd Iechyd eu gweithredu. Ni fydd yn cau achos hyd nes bydd y Bwrdd Iechyd wedi darparu tystiolaeth ddogfennol o gydymffurfiaeth i gefnogi pob argymhelliad.

I fodlon eu hunain bod mesurau wedi cael eu rhoi ar waith i sicrhau nad yw'r un diffygion yn digwydd eto, mae Tîmau Llywodraethu Clinigol yn yr Uwch Adrannau yn cyflwyno'r dogfennau gwersi a ddysgwyd i'w trafod a dysgu oddi wrthynt.

Adroddiadau Budd y Cyhoedd Adran 16 ac Adran 21

Nid yw'r PSOW yn cyhoeddi ei adroddiadau fel mater o drefn a dan y Ddeddf PSO (Cymru) 2005, gall gyhoeddi un o ddau fath o adroddiad. Cyhoeddir yr adroddiadau hyn yn dilyn ymchwiliad i gŵyn gan aelod o'r cyhoedd eu bod wedi dioddef caledi neu anghyfiawnder drwy gamweinyddu neu fethiant gwasanaeth gan y corff cyhoeddus. Gelwir y math cyntaf o adroddiad yn adroddiad Adran 16, ac fe'i cyhoeddir pan fydd yr Ombwdsmon yn credu bod yr ymchwiliad yn cynnwys materion o fudd y cyhoedd. Rhaid i'r corff dan sylw roi cyhoeddusrwydd i'r adroddiad hwn ar ei draul ariannol ei hun.

Yr ail fath o adroddiad yw adroddiad Adran 21. Gall yr Ombwdsmon gyhoeddi hwn os yw'r corff cyhoeddus wedi cytuno i weithredu unrhyw argymhellion a wnaed ac os yw'n fodlon nad oes budd cyhoeddus.

Derbyniodd BIPBC ddau adroddiad **Adran 16** yn ystod 2019/20 pan ddaeth yr Ombwdsman o hyd i fethiannau difrifol, a oedd yn cynnwys cyfathrebu rhwng y Bwrdd Iechyd ac Awdurdod Lleol. Cafodd yr adroddiad Adran 16 arall ei ail-ystyried a'i dynnu'n ôl gan yr Ombwdsmon ac ar ôl hynny, cyhoeddwyd Adroddiad Adran 21 nad oedd ym mudd y cyhoedd.

Grymoedd estynedig yr Ombwdsmon

Daeth newidiadau i awdurdodaeth yr Ombwdsmon i rym ar 23 Gorffennaf 2019, yn dilyn gweithredu Deddf Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru 2019. Gall bellach ystyried cwynion ble mae darparwr iechyd preifat wedi gwneud trefniadau cytundebol â Byrddau Iechyd y GIG i ddarparu gwasanaethau, ac mae bellach yn gallu ymchwilio i gŵyn am ofal clinigol.

Dan y Ddeddf PSOW, mae'r Ombwdsmon hefyd yn gallu cynnal ei ymchwiliadau cychwynnol ei hun, sy'n gallu ymestyn ymchwiliad i ystyried camau gan gorff na chyflwynwyd cwyn yn eu cylch eisoes. Hyd yma, nid yw'r Bwrdd Iechyd wedi bod yn rhan o unrhyw ymchwiliadau gan yr Ombwdsmon yn defnyddio'r grymoedd newydd.

Gwaith Gwelliant Ockenden a HASCAS

Ym mis Medi 2015, comisiynodd y Bwrdd Iechyd HASCAS Consultancy Limited (bellach yn Duncan & Johnstone Limited) i arwain ymchwiliad annibynnol perthnasol i'r cwynion, pryderon a'r materion cyflogaeth a rheoliadau proffesiynol a gododd o fethiannau sylweddol yn y gofal ar ward Tawel Fan.

Cyhoeddodd HASCAS yr Adroddiad Gwersi i'w Dysgu ar 3 Mai 2018, a ddarparodd olwg lawn i'r Bwrdd Iechyd wedi ei seilio ar dystiolaeth sydd o ganlyniad i broses ymchwilio gynhwysfawr, a oedd yn cynnwys dros 100 o gyfweiliadau gyda theuluoedd a staff. Darparodd yr Adolygiad Ockenden o Drefniadau Llywodraethu a gyhoeddwyd ym mis Gorffennaf 2018, adolygiad llywodraethu annibynnol perthnasol i ward Tawel Fan, cyn ei chau a'r trefniadau llywodraethu cyfredol yn ymwneud ag iechyd meddwl pobl hŷn. Derbyniwyd yr argymhellion gan y Bwrdd Iechyd, a sefydlodd Gill Harris, Cyfarwyddwr Gweithredol Nyrsio a Bydwreigiaeth, dasglu yn cynnwys Grŵp Gwella a Grŵp Rhanddeiliaid ym mis Awst 2018.

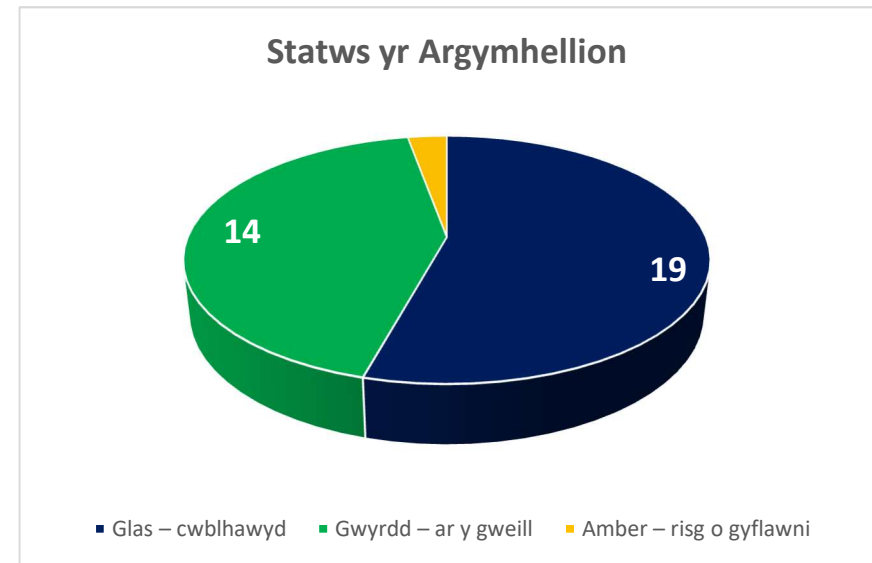
Mae'r Grŵp Rhanddeiliaid yn cwrdd yn chwarterol ac mae'r aelodau sy'n Rhanddeiliaid wedi ymgysylltu'n uniongyrchol gydag arweinwyr gweithredol a grwpiau gwaith priodol a sefydlwyd ar gyfer rhai o'r argymhellion, sydd wedi gwneud cyfraniad gwerthfawr i'r gwaith ar rai o'r argymhellion. Mae'r Grŵp Rhanddeiliaid wedi derbyn cyflwyniadau gan arweinwyr gweithredol ar nifer o'r argymhellion i ddarparu diweddariadau cynnydd manwl.

Cynnydd yn erbyn argymhellion Tabl 6

Mae cynnydd wedi ei wneud ar **35** o argymhellion HASCAS ac Ockenden;

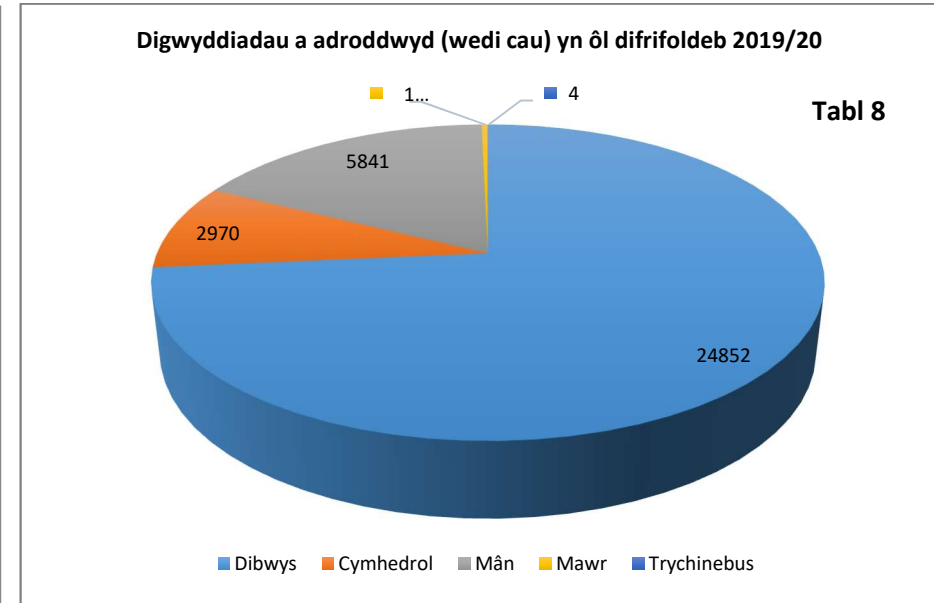
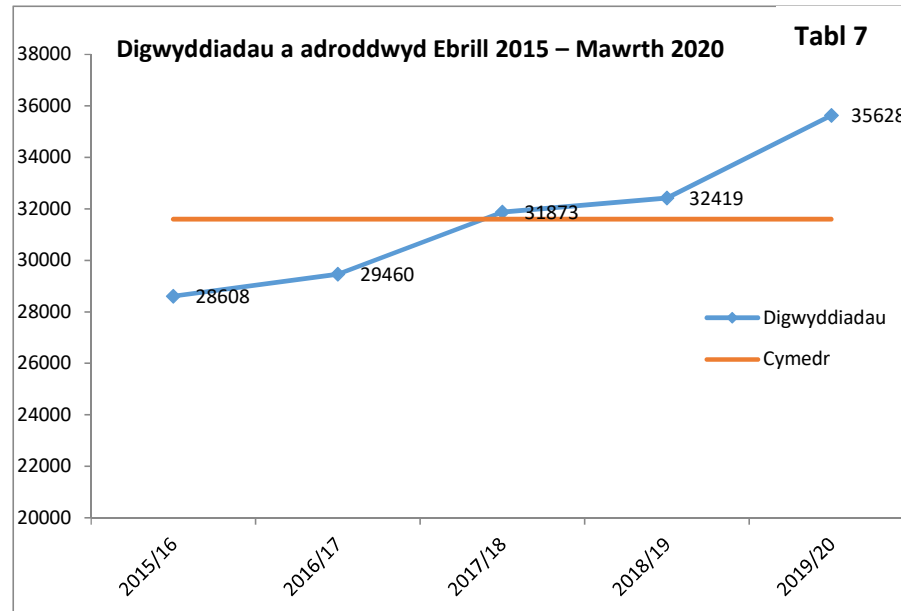
- Mae **19** wedi eu nodi fel eu bod wedi eu gweithredu'n llawn
- O'r **16** sy'n parhau ar agor, mae **14** ar y trywydd iawn i'w cwblhau, ac mae **2** ar y gweill ac angen ffocws ychwanegol neu gefnogaeth i fynd i'r afael ag ychydig o'r heriau.

Caiff diweddariadau cynnydd eu hadrodd arnynt i'r Pwyllgor Ansawdd, Diogelwch a Phrofiad bob yn ail fis ac i'r Bwrdd bob chwarter i graffu arnynt a rhoi sicrwydd.



Digwyddiadau

Digwyddiadau diogelwch cleifion yw unrhyw ddigwyddiadau anfwriadol neu annisgwyl, a allai fod wedi arwain at niwed i un neu fwy o gleifion sy'n derbyn gofal iechyd, neu a allai arwain at hynny. Cofnodir digwyddiadau ar Datix y system rheoli diogelwch a risg integredig. Caiff digwyddiadau eu hadolygu ar lefel safle ac ardal drwy eu his-grwpiau Ansawdd a Diogelwch priodol. Yn ychwanegol, caiff rheolaeth y digwyddiadau ei fonitro mewn Grŵp Ansawdd a Diogelwch misol a gaiff ei gadeirio gan y Cyfarwyddwr Gweithredol Nyrsio.



Mae siart rhedeg yn graff sy'n dangos data yn ôl amser. Mae'r siart rhedeg yn Tabl 7 yn dangos cynnydd mewn adrodd ar ddigwyddiadau fesul blwyddyn. Mae'r Bwrdd Iechyd yn annog yr holl staff i gofnodi unrhyw ddigwyddiad diogelwch cleifion gan gynnwys y rheiny a gategoreiddir fel rhai sydd bron â digwydd. Mae adrodd ar ddigwyddiadau yn cael ei ystyried i fod yn un o'r mecanweithiau mae'r Bwrdd Iechyd yn ei ddefnyddio i ddysgu a llywio gwelliannau.

Mae'r siart pei yn Nhabl 8 yn dangos nifer y digwyddiadau a adroddwyd gan y GIG a ddosbarthwyd fel dibwys, cymedrol, mân, mawr a thrychinebus ar gyfer 2019/2020.

Mae **Tabl 8** hefyd yn dangos digwyddiadau sydd wedi eu cau yn dilyn ymchwiliad, ac mae'n dangos bod mwyafrif y digwyddiadau a gofnodir yn cael eu nodi fel digwyddiadau esgeulus (dim niwed) neu fân ddigwyddiadau (niwed isel). Bydd unrhyw ddigwyddiad sydd wedi achosi niwed sylweddol yn cael ei adrodd i Lywodraeth Cymru ac fe fyddant yn cael eu rheoli drwy broses digwyddiad difrifol y sefydliad.

Mae'r themâu o ddigwyddiadau a adroddwyd yn cynnwys doluriau gwasgu wrth dderbyn ac achosion o lithro, baglu a syrthio. Mae camau i fynd i'r afael â'r rhain yn cynnwys:

- Rhoi proses newydd ar waith i ymchwilio doluriau gwasgu a ddynodwyd pan fo'r claf yn cael ei dderbyn i ysbytai llym neu gymuned
- Mae codymau sy'n achosi niwed fel arfer yn gysylltiedig â gofal yr henoed ac iechyd meddwl pobl hŷn ac mae adolygiad ychwanegol ar unwaith o'r cynllun codymau wedi cael ei gyflwyno.

Digwyddiadau Na ddylent Byth Ddigwydd

Caiff Digwyddiadau na Ddylent byth ddigwydd eu diffinio fel Digwyddiadau Difrifol y gellir eu hatal oherwydd bod arweiniad neu argymhellion diogelwch ar gael ar lefel genedlaethol a ddylai fod yn cael eu gweithredu gan bob cyflenwr gofal iechyd. Mae Llywodraeth Cymru yn cyhoeddi rhestr o ddigwyddiadau difrifol sy'n cael eu pennu fel digwyddiadau na ddylent byth ddigwydd. Mae gan bob math o ddigwyddiadau na ddylent byth ddigwydd y gallu i achosi niwed difrifol i gleifion neu farwolaeth. Fodd bynnag, nid oes angen i niwed difrifol neu farwolaeth ddigwydd fel canlyniad i ddigwyddiad penodol i'r digwyddiad hwnnw gael ei gategoreiddio fel Digwyddiad na Ddylai Byth Ddigwydd. Mae Digwyddiadau na Ddylent Byth Ddigwydd angen ymchwiliad llawn o dan y Fframwaith Digwyddiad Difrifol.

Ers mis Ebrill 2010, mae pob digwyddiad difrifol wedi ei gofnodi'n electronig a'i anfon i Fewnflwch Tîm Gwellu Diogelwch Cleifion yn Llywodraeth Cymru. Dylai hyn gael ei wneud o fewn 24 awr i'r digwyddiad. Mae Llywodraeth Cymru yn ymateb o fewn 24 awr a gosod gradd y digwyddiad.

Yn ystod y cyfnod rhwng 1 Ebrill 2019 a 31 Mawrth 2020, cafodd cyfanswm o **6** Digwyddiad Na Ddylai Byth Ddigwydd eu hadrodd i Lywodraeth Cymru; Mae **4** Digwyddiad Na Ddylai Byth Ddigwydd wedi eu cau ac mae **2** yn parhau ar agor oherwydd bod yr ymchwiliad yn parhau.

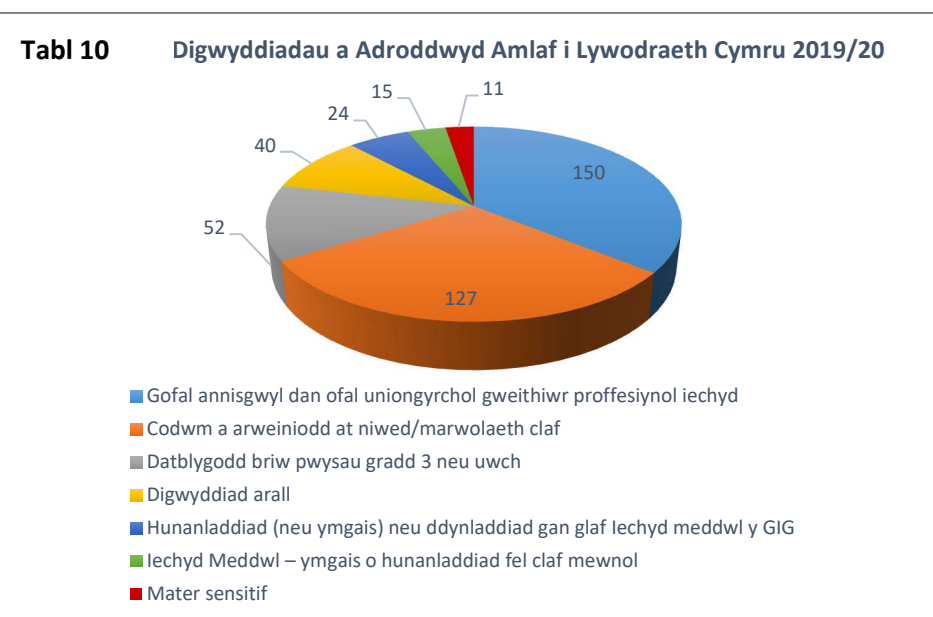
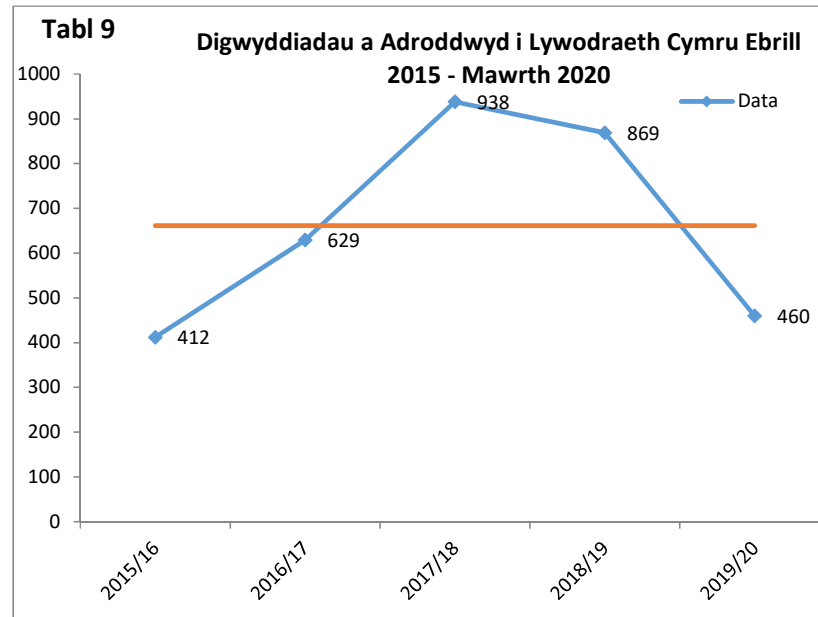
Mae'r pwyntiau dysgu allweddol o'r ymchwiliadau sydd wedi eu cwblhau wedi eu gosod isod.

- Ni ddylid mewnosod llinellau llinell cathetr canolog (PICC, tiwb main hir a osodir drwy wythien yn y fraich a'i basio drwodd i'r gwythiennau mwy ger y galon) a fewnosodir yn ymylol oni bai bod dewis arall a bod cofrestr o fewnosodiadau llinell PICC bellach yn cael ei chadw.
- Caiff Cleifion y Tu Allan i Oriau eu trosglwyddo i'r Uned Gofal Dwys (ITU) i gychwyn gosod llinell PICC
- Ychwanegwyd deunydd gweledol i 'stopio cyn i chi rwystro' ar droliau Theatr ac mae diweddariad hyfforddiant rhestr wirio Sefydliad Iechyd y Byd wedi'i gwblhau gan gynnwys Stopio Cyn i Chi Rwystro (Stop Before You Block). Mae ffurflen gynefino wedi'i diweddarau ar gyfer holl staff newydd y Theatr neu i'r sawl sy'n ymweld i gynnwys 'stopio cyn i chi rwystro' i godi ymwybyddiaeth bellach ar waith.
- Pwysleisio pwysigrwydd marcio'r man sydd am gael ei chwistrellu

Digwyddiadau a Adroddir i Lywodraeth Cymru

Mae gofyn i gyrff GIG Cymru i adrodd ar bob digwyddiad diogelwch claf difrifol i'r Tîm Gwella Diogelwch Claf Llywodraeth Cymru o fewn 24 awr o'r digwyddiad.

Dengys Tabl 9, ar gyfer cyfnod 2019/2020, mae cyfanswm o 460 digwyddiad difrifol wedi eu hadrodd i Lywodraeth Cymru. Mae hyn yn ostyngiad o 47% o'i gymharu gyda'r cyfnod blaenorol yn 2018/2019. Mae'r adrodd wedi gostwng yn ystod y flwyddyn ac mae'n cae ei adolygu.



Mae **Tabl 10** yn dangos y mathau o ddigwyddiadau a adroddir i Lywodraeth Cymru yn cynnwys dysgu o'r digwyddiadau hynny. Y digwyddiad a adroddir amlaf yw marwolaeth annisgwyl claf dan ofal uniongyrchol gweithiwr proffesiynol. Gellir priodoli hyn i newidiadau i feini prawf adrodd Llywodraeth Cymru ar gyfer yr Uwch Adran Iechyd Meddwl ac Anableddau Dysgu. Mae gofyn iddynt bellach adrodd am yr holl farwolaethau annisgwyl sy'n agored i'w gwasanaethau. Mae dysgu o ddigwyddiadau wedi cynnwys gwella cyfathrebu ymhellach rhwng timau i sicrhau bod yr holl gysylltiadau cleifion ledled yr uwch adran yn cael eu dogfennu yn y Cofnod Meddygol Iechyd Meddwl.

Gwneud iawn

Pan dderbynnir cwyn neu adroddir digwyddiad sy'n cynnwys honiad o niwed, mae gan y Bwrdd lechyd ddyletswydd i ystyried unrhyw atebolrwydd cymwys mewn camwedd. Er bod y Bwrdd lechyd o hyd yn gwneud ymdrech i sicrhau ei fod yn darparu'r gofal a'r driniaeth orau posibl, efallai na fydd pethau'n digwydd fel y disgwylir bob tro. Pan fydd hyn yn digwydd, mae Rheoliadau y mae'n rhaid i'r Bwrdd lechyd eu dilyn i ystyried a ydy'r pethau sydd wedi mynd o'i le wedi achosi niwed i'r claf. Os mai dyna'r achos, mae gennym ddyletswydd i wneud iawn am hynny. Gelwir hyn yn Gwneud iawn, a gall gynnwys un neu fwy o'r canlynol:

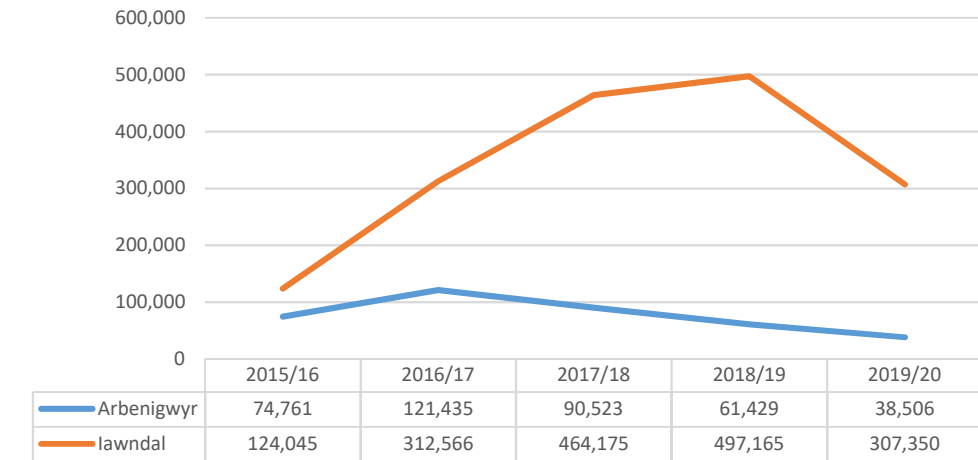
- esboniad llawn o'r hyn a ddigwyddodd
- ymddiheuriad
- cynnig i ddarparu gofal neu driniaeth (os yw'n briodol)
- adroddiad ar gamau a gymerwyd, neu fydd yn cael eu cymryd i rwystro achos tebyg rhag digwydd
- ac/neu iawndal ariannol (uchafswm £25,000).

Gwelwyd brig yn y taliadau Gwneud iawn PTR yn 2018/29 wrth i nifer o achosion hanesyddol o werth mawr gael eu setlo (**Tabl 11**).

Mae costau rhoi cyfarwyddyd i arbenigwyr clinigol allanol yn parhau i ostwng wrth i uwch glinigwyr y Bwrdd lechyd gymryd rhan lawn yn yr ymchwiliadau i gwynion neu ddigwyddiadau a'r drefn gwneud iawn.

Tabl 11

Taliadau Gwneud iawn PTR Ebrill 2015 – Mawrth 2020



Casglodd y Bwrdd Iechyd **80** achos o dan y Rheoliadau Gwneud Iawn Gweithio i Wella (PTR) yn 2019/20 o'i gymharu â **94** yn 2018/19. Canlyniad yr 80 achos oedd:

- 38 iawndal ariannol
- 8 llythyr ymddiheuriad
- 24 o achosion a ddaeth yn hawliadau esgeulustod clinigol
- 10 o bryderon ble'r ystyriwyd y byddai'r iawndal ariannol a ganiateir o dan PTR yn cael ei ragori. Ar gyfer yr achosion hynny, anfonwyd ymateb, yn cynghori'r achwynydd i gael cyngor cyfreithiol am ddilyn hawl o esgeulustod clinigol ac egluro os darganfyddir atebolrwydd cymwys, na fyddai'n briodol gwneud cynnig o wneud iawn dan y Rheoliadau Gwneud Iawn Gweithio i Wella gan y gallai swm yr iawndal fod yn fwy na £25,000.

Themâu a Thueddiadau

Dynodwyd y themâu canlynol o'r achosion o wneud iawn yn 2019/2020:

1. Oedi – gydag asesiadau a thriniaethau clinigol
2. Codymau cleifion
3. Safon wael o driniaeth clinigol

Dysgu o Achosion Gwneud Iawn

Mae Cronfa Risg Cymru (WRP) yn rhan o wasanaeth Cyfreithiol a Risg Partneriaeth Cydwasanaethau GIG Cymru. Mae'n darparu ffordd y gall pob Bwrdd Iechyd yng Nghymru yswirio rhag risg. Rôl y Gronfa yw cael agwedd integredig tuag at asesu risg, rheoli hawliadau, ad-dalu a dysgu i wella.

Am bob achos gwneud iawn rhaid darparu Adroddiad Dysgu o Ddigwyddiadau i adrodd ar y materion a ddynodwyd a'r camau a gymerwyd mewn ymdrech i leihau'r risg o hyn yn digwydd eto i Gronfa Risg Cymru.

Mae esiamplau o ddysgu o achosion gwneud iawn a gasglwyd yn 2019/20 fel a ganlyn;

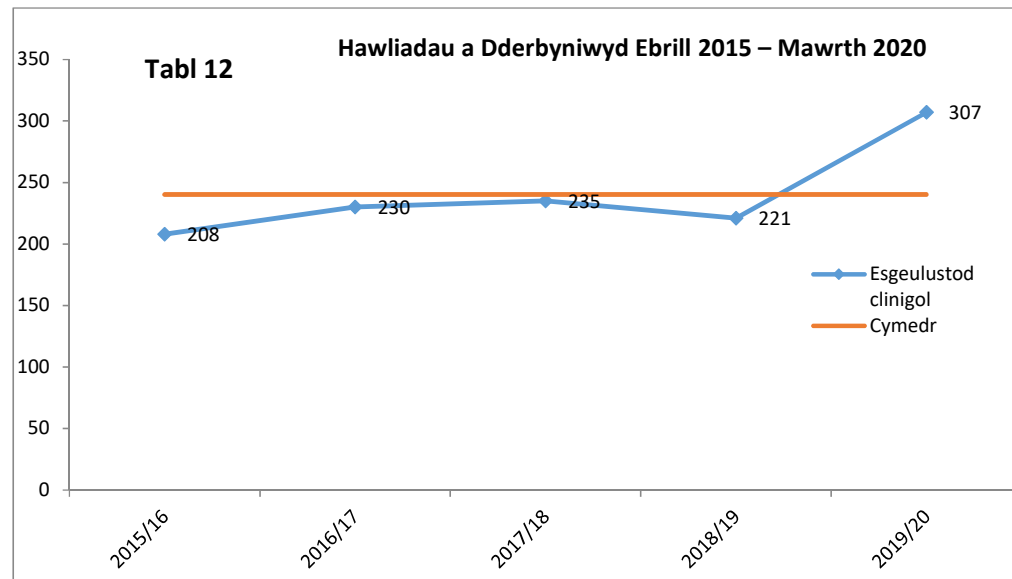
- **Ni ddelwyd â Sepsis yn ddigon cyflym a dylai gwrthfotigau fod wedi eu rhoi'n gynt:**
Mae gwaith wedi ei gwblhau, o dan arweiniad Swyddfa'r Cyfarwyddwr Meddygol, i wella gwybodaeth ac arfer y staff meddygol a nyrsio mewn perthynas â sepsis.
- **Taflen labelu cyfeiriad ac enw wedi ei gosod ar nodiadau clinigol y claf anghywir:**
Yn dilyn y digwyddiad hwn, atgoffwyd staff am y pwysigrwydd o wirio data personol i sicrhau ei fod yn gywir ar gyfer y claf penodol hwnnw. Mae'r tîm Cofnodion Iechyd wedi atgoffa'r staff hefyd o'r pwysigrwydd o wirio data claf wrth greu nodiadau achos a'u paratoi ar gyfer clinig.
- **Oedi yn yr Adran Achosion Brys ble na adolygwyd y claf gan feddyg nes iddo gael codwm anffodus:** Mae polisi a dogfennaeth Adran Achosion Brys newydd wedi ei ddatblygu sy'n ymgorffori asesu codymau, marciau bregus ac asesiad risg ar gyfer briwiau pwysau.
- **Methiant i adnabod tiwmor mewn sgan a arweiniodd at oedi mewn diagnosis:** Adolygwyd y dyluniau sgan mewn cyfarfod dysgu Radioleg i rannu'r addysg. Mae'r adran batholeg wedi ychwanegu proses wirio ychwanegol i sicrhau bod ceisiadau ar gyfer profion yn cael eu gwneud, a'u dilyn, mewn modd amserol.
- **Cyngor anghywir yn cael ei roi dros y ffôn i glaf gyda hanes o ddolur rhydd, adolygiad o hanes meddygol y claf a'r rhestr meddyginiaeth, sy'n cynnwys diuretics (tabledi dŵr):**
Cyhoeddodd y Bwrdd Iechyd daflen wybodaeth Anaf Aren Lem (AKI) wedi ei hadolygu a'i ail-ddyddio i bob Gweithiwr Proffesiynol Gofal Iechyd yng Ngogledd Cymru ar gyfer cleifion gydag AKI neu i'r sawl a ystyrir eu bod mewn perygl o AKI a'r camau i'w cymryd yn y fath sefyllfaoedd.

Hawliadau

Mae gan y Bwrdd Iechyd ddyletswydd gofal cyfreithiol am y rheiny y mae'n eu trin, ynghyd ag aelodau'r cyhoedd a'i staff. Gall unigolion sy'n ystyried eu bod wedi dioddef o niwed yn sgil torri'r ddyletswydd hon wneud hawliad am iawndal a difrod yn erbyn y Bwrdd Iechyd, drwy un ai:

- Hawliadau esgeulustod clinigol/meddygol
- Hawliadau anafiadau personol

Rheolir hawliadau Esgeulustod Clinigol ac Anafiadau Personol gan y Bwrdd Iechyd ar sail cyngor cyfreithiol a ddarperir gan Wasanaethau Risg a Chyfreithiol Partneriaeth Cydwasanaethau GIG Cymru. Bydd Cronfa Risg Cymru yn ad-dalu'r Bwrdd Iechyd am yr holl golledion a godwyd dros lefel sy'n fwy na £25,000 ar sail achos wrth achos, os all y Bwrdd Iechyd roi tystiolaeth o ddysgu. Fel y gwelir yn **Nhablau 12 a 13**, agorwyd cyfanswm o **356** hawliad newydd yn ystod y cyfnod 1 Ebrill 2019 - 31 Mawrth 2020.



Allan o'r hawliadau newydd a agorwyd roedd **307 (Tabl 12)** ohonynt yn ymwneud ag Esgeulustod Clinigol a **49 (Tabl 13)** ohonynt yn ymwneud â hawliadau Anafiadau Personol. Allan o'r 307 o hawliadau am Esgeulustod Clinigol dynodwyd y themâu canlynol yn ystod 2019/2020:

1. Gweithredu gofal
2. Diagnosis - Yn cynnwys oedi mewn diagnosis
3. Triniaeth neu weithdrefn

Roedd y nifer uchaf o hawliadau agored yn ymwneud â Llawfeddygaeth, Meddygaeth Arbenigol a Gofal Mamau a Merched. Nid yw hwn yn annisgwyl nac yn anarferol oherwydd proffil risg uchel rhai arbenigeddau o fewn y GIG. Mae nifer o achosion yn bod hefyd a gafodd eu categorio fel rhai 'dim gwerth' sy'n ymwneud â Cheisiadau Datgeliad/Hawliadau i Ddod ac nid yw'r Tîm Hawliadau wedi gallu categorio'r rhain oherwydd y diffyg gwybodaeth a ddarparwyd gan Gyfreithwyr yr Hawlwyr.

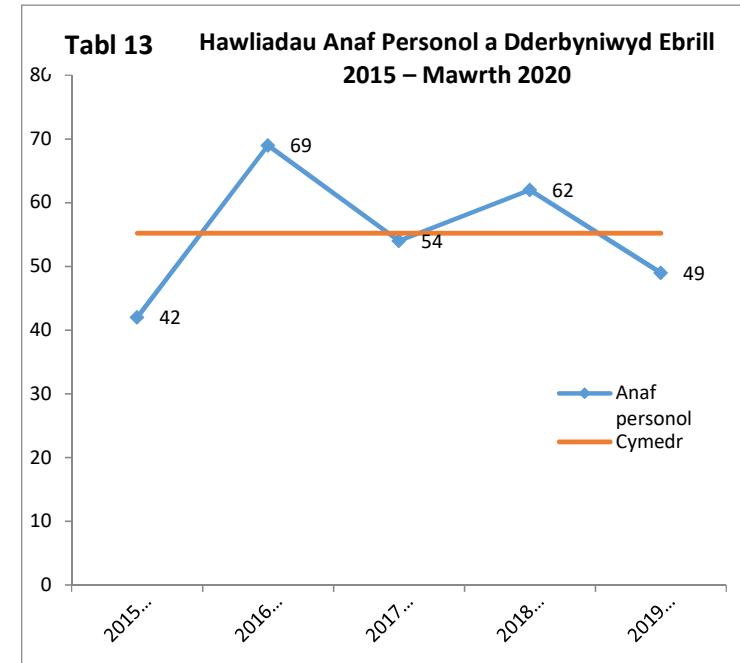
Allan o'r **49** hawliad am Anafiadau Personol dynodwyd y themâu canlynol yn ystod 2019/2020, gyda chynnydd yn y nifer o hawliadau sy'n ymwneud â'r canlynol:

1. Torri Data
2. Straen Galwedigaethol
3. Nodwyddau

Mae'r categorïau eraill yn aros yn sefydlog gan eithrio codi sydd wedi gostwng.

Hawliadau Agored

Mae cynnydd wedi bod yn nifer yr hawliadau a dderbyniwyd gan y Bwrdd Iechyd yn 2019/20 yn dilyn cyflwyno'r Rheoliadau Diogelu Data Cyffredinol (GDPR), sy'n caniatáu i Gyfreithwyr Hawlwyr yn awr ofyn am gopi o'r cofnodion heb orfod talu ffi wrth ymchwilio i hawliadau posibl. Mae hyn wedi arwain at gynnydd yn nifer y cwmnïau sy'n gofyn am gofnodion i ymchwilio i hawliadau posibl.



Dysgu

Daeth Gweithdrefnau Ad-daliad Achosion Cronfa Risg Cymru ddiwygiedig i rym ar 1 Hydref 2019. Diwygiwyd y gweithdrefnau i alinio'r cynlluniau amrywiol y mae Cronfa Risg Cymru yn rhoi ad-daliad iddynt ac i wneud yn siŵr bod craffu ar y dysgu'n cael ei gyflwyno'n gynt i 60 diwrnod gwaith o'r penderfyniad i setlo achos mewn ymdrech i leihau'r risg rhag iddynt ddigwydd eto.

Mae gweithdrefnau newydd Cronfa Risg Cymru yn cyflwyno Adroddiad Dysgu o Ddigwyddiadau ac Adroddiad Rheoli Achos. Defnyddir y rhain gan y Bwrdd Iechyd i adrodd ar y materion a ddynodwyd o hawliad ac i benderfynu ar sut aethpwyd i'r afael arnynt er mwyn lleihau'r risg rhag iddynt ddigwydd eto a lleihau'r effaith o ddigwyddiad yn y dyfodol. Mae sbardun Adroddiad Dysgu o Ddigwyddiadau yn ymwneud â dyddiad penderfyniad i setlo achos (hyd yn oed os yw'r golled a godwyd o dan £25,000) ac mae gan y Bwrdd Iechyd 60 diwrnod gwaith i gyflwyno adroddiad o'r dyddiad hwn. Wedyn bydd Adroddiad Rheoli Achos yn cael ei gyflwyno pedwar mis ar ôl y taliad diwethaf a wnaed ar hawliad, sy'n manylu ar sut y penderfynwyd ar gwantwm, os defnyddiwyd awdurdod dirprwyedig ac sy'n cadarnhau bod uwch arweinwyr wedi cael eu cynghori am yr hawliadau. Mae angen i'r Adroddiad Dysgu o Ddigwyddiadau ddarparu eglurhad digonol o'r amgylchiadau a'r cefndir i'r digwyddiadau a arweiniodd at yr achos, er mwyn i Bwyllgor Cronfa Risg Cymru graffu a dynodi'r cysylltiadau i'r canfyddiadau a chanlyniadau dysgu. Gellir atodi gwybodaeth gefnogol, fel cynlluniau gweithredu, adroddiadau arbenigol a darganfyddiadau adolygiadau at yr Adroddiad Dysgu o Ddigwyddiadau i roi tystiolaeth o'r gweithgaredd dysgu.

Archwiliad Hawliadau

Gwnaethpwyd adolygiad o Safon Rheoli Hawliadau - Cronfa Risg Cymru yn unol â'r Cynllun Archwilio Mewnol 2019/20. Adolygwyd y systemau a'r rheoliadau a oedd ar waith a rhoddwyd sicrwydd yn erbyn Asesiad Ardal 10 y Safon Hawliadau Iawndal a Phryderon Rheoli Risg Cymru.

Roedd y lefel sicrwydd a roddir yn ôl effeithiolrwydd system y rheoliad mewnol a oedd ar waith i reoli'r risgiau sy'n gysylltiedig â Safon Rheoli Hawliadau Cronfa Risg Cymru yn sicrwydd rhesymol.

Mae newidiadau i Datix wedi cael eu rhoi ar waith gan y Rheolwyr Hawliadau sy'n cynnwys meysydd newydd i fonitro cynnydd yr Adroddiadau Dysgu o Ddigwyddiadau a'r camau gwahanol o gymeradwyaeth ac ad-daliadau gan Cronfa Risg Cymru. Bydd hyn yn helpu o ran sicrhau bod dysgu yn cael ei ddal a'i ddangos i wella gofal cleifion ar gyfer y dyfodol.

Gweithdrefn Llywodraethu Hawliadau

Mae gan y Tîm Gweithredol ar gyfer y Bwrdd Iechyd yn awr olwg gwell ar gymeradwyaeth ariannol hawliadau. Mae adroddiad o achosion lle darparwyd awdurdod i gytuno ar atebolrwydd a setlo difrod a chostau hefyd wedi'i roi ar waith ac yn cael ei anfon at y Cyfarwyddwr Cyswllt Sicrwydd Ansawdd bob mis. Mae'r Pwyllgor Archwilio yn awr yn derbyn adroddiad ar bob hawliad a setlwyd dros £50,000 hefyd. Mae'r adroddiad hwn yn adroddiad cyntaf o'i fath ac wedi'i ddatblygu i wneud y gweithdrefnau llywodraethu'n fwy cadarn.

Cwestau

Mae nifer o resymau pam gall y Crwner gynnal cwest pan fydd rhywun yn marw a bydd y Bwrdd Iechyd yn rhoi tystiolaeth fel y gofynnwyd amdano gan y Crwner. Mae'r Bwrdd Iechyd yn ymgysylltu â Chwneriaid Gogledd Cymru a'u swyddogion i gefnogi'r Broses Cwestau ac mewn ymateb i geisiadau am wybodaeth, y Pennaeth Iechyd a Diogelwch yw'r prif bwynt cyswllt ar gyfer y Bwrdd Iechyd. Mae gweithdrefn gweithredu safonol wedi'i gyflwyno ar draws pob un o'r tri safle llym ar draws y Bwrdd Iechyd, i wneud yn siŵr bod dull unedig ar gyfer helpu Crwneriaid E M gyda'u hymholiadau.

Mae Tabl 14 yn dangos cyfanswm y Cwestau a dderbyniwyd ar gyfer y cyfnod 2019/20; cynhaliwyd **287** o gwestau yn ymwneud â chleifion dan ofal y Bwrdd Iechyd ar gyfer y cyfnod adroddadwy.

Tabl 14	Canol	Dwyrain	Gorllewin	Cyfanswm
Lleoliad Llym	81	67	18	
Iechyd Meddwl	40	63	18	
Cyfanswm	121	130	36	287

Adroddiadau Rheoliad 28 y Crwner

Mae gan y Crwner ddyletswydd statudol i roi adroddiad i unrhyw unigolyn neu sefydliad lle mai eu barn nhw yw p'un ai fod angen gweithredu i atal mwy o farwolaethau dan amgylchiadau tebyg ai peidio. Gelwir y rhain yn "Adroddiadau ar weithredoedd i atal marwolaethau yn y dyfodol - Rheoliad 28"

Cafodd y Bwrdd Iechyd 2 adroddiad rheoliad 28 yn ystod 2019/20, sy'n cael eu hanfon yn uniongyrchol at y Prif Weithredwr i'w gweithredu. Mae pob un o'r rhain yn gofyn am ymateb ffurfiol gan y Bwrdd Iechyd o fewn 56 diwrnod yn amlinellu'r gweithredoedd a gymerwyd gan y rheolwyr a'r timau Clinigol i roi sicrwydd i'r Crwner fod pob maes o bryder wedi cael ei ddatrys.

Allan o'r **287** cwest, roedd 2 achos lle'r oedd y crwner yn feirniadol o'r gofal a ddarparwyd ac mae camau wedi'u cymryd i fynd i'r afael â'r pryderon hyn. Mae hyn wedi cynnwys rhoi tystiolaeth ar waith parhaus o ran lefelau dwysau mewn Adrannau Achosion Brys drwy'r Cynllun Adeiladu Gwell Gofal yn cynnwys recriwtio staff, mentora a goruchwyliaeth.

Profiad Cleifion

Profiad cleifion yw sut mae'r broses o dderbyn gofal yn teimlo i'r cleifion, eu teuluoedd a'u gofalwyr. Mae'n brif elfen o ansawdd, ochr yn ochr â darparu gofal diogel ac effeithiol yn glinigol. Mae gan y Bwrdd Iechyd gyfrifoldeb am wella profiad cleifion dan y fframweithiau polisi a'r cyfrifoldebau statudol allweddol canlynol;

- Fframwaith Darparu'r GIG 2019/2020 (GIG Cymru, Ebrill 2019);
- Gwrandio a Dysgu o Adborth – Fframwaith ar gyfer Sicrhau Profiad Defnyddwyr Gwasanaeth (Llywodraeth Cymru, 2015);
- Safonau Gofal Iechyd Cymru (Llywodraeth Cymru, 2015)
- Deddf Llesiant Cenedlaethau'r Dyfodol (Cymru) 2014;
- Deddf Gwasanaethau Cymdeithasol a Lles (Cymru) 2014;
- Adolygiad Seneddol o Iechyd a Gofal Cymdeithasol yng Nghymru (Cynulliad Cymru, 2018)

Cymorth, Cyswllt a Chyngor i Gleifion (PALS)

Mae'r Gwasanaeth Cymorth, Cyswllt a Chyngor i Gleifion (PALS) yn cynnig cyngor cyfrinachol, cefnogaeth a gwybodaeth ar faterion iechyd. Mae PALS hefyd yn helpu i wella'r GIG drwy wrando ar d]bryderon ac awgrymiadau defnyddwyr y gwasanaeth. Mae taith profiad y claf a'r defnyddiwr gwasanaeth yn dechrau gyda'r cyswllt cyntaf ac yn gorffen gyda'r olaf.

Mae'r gwasanaeth PALS yn allweddol i Brofiad Cleifion. Cafodd y gwasanaeth ei beilota yn gyntaf yn ardal y Canol ym mis Gorffennaf 2017 ac yn dilyn ei lwyddiant cafodd ei gyflwyno i ardal y Dwyrain a'r Gorllewin ym mis Ebrill 2019. Mae'r gwasanaeth PALS yn awr yn gwbl weithredol, gyda

thimau wedi'u lleoli ar draws y tair ardal yng Ngogledd Cymru. Mae hyn wedi cynyddu'r capasiti ac effeithiolrwydd y Gwasanaeth Profiad Cleifion yn sylweddol ar draws BIPBC.

Themâu PALS

Gwneud argraff gyntaf a pharhaol, derbyn gofal mewn amgylchedd diogel, cefnogol sy'n annog gwella, a deall eich rhan mewn gofal. Dynodwyd y prif is-themâu canlynol ynghylch sut y gallai defnyddwyr gwasanaeth fod yn fwy o ran o'u gofal iechyd eu hunain drwy gyfathrebu negyddol a phositif. Helpu cleifion i gefnogi cydlynu gofal, atal a rheoli haint, maeth, agwedd staff, lefelau staffio ac amseroedd aros.

Mae'r gwasanaeth PALS yn parhau i weithio ar y cyd ag amryw o asiantaethau a ffrydiau gwaith ar draws bob sector, ac mae wedi dangos i wneud gwaith positif ac arbennig o ran arddangos y gwasanaeth, gan hyrwyddo eu gwaith fel y gellir gwneud gwelliannau positif. Mae hyn yn sicrhau bod llais y claf a'r bobl sy'n cael mynediad at wasanaethau yn cael eu clywed a'u gwneud yn amlwg ym mhob arena, fel;

- MI Fedraf (ICAN), cefnogi a gweithio ar y cyd â'r gwasanaeth hwn i hyrwyddo a chasglu mwy o adborth i ddylanwadu ar ddatblygiadau'r dyfodol
- Gwasanaethau'r Gymraeg, hyrwyddo'r gwaith positif y mae'r gwasanaeth hwn yn ei ddarparu o ran gwella defnydd y Gymraeg yn y lleoliad ysbyty
- Gwasanaethau Dementia, casglu storïau pwerus gan gleifion a sicrhau bod ardaloedd yn deall dementia
- Gwasanaethau Paediatrig a Chymuned, rhwydweithio'n bositif i ymgysylltu â chleifion i gasglu adborth gwerthfawr, gan sicrhau bod gwasanaethau paediatrig yn y gymuned yn gallu cael eu gwella
- Ward Paediatrig yn Ysbyty Glan Clwyd, cefnogi gyda defnyddio'r 5 Uchel, 5 Isel i gefnogi casglu adborth gan blant sy'n cael eu derbyn i'r ward hon. Mae hwn yn ddull o gasglu adborth gan blant, drwy ddefnyddio dwy law, un yn pwyntio i fyny a'r llall i lawr. Mae croeso i rieni a phlant ysgrifennu eu hadborth positif a negyddol ar y dwylo hyn.

Cyfryngau Cymdeithasol

Yn unol â'r angen i hyrwyddo a hysbysebu'r gwaith a wnaed gan y Tîm Profiad Cleifion, mae'r gwasanaeth wedi creu cyfrif Twitter, sy'n hyrwyddo gwaith positif a datblygiadau i'r gwasanaeth ar draws BIPBC ac i'r cyhoedd. Mae digwyddiadau yn cael eu postio'n rheolaidd ar Twitter, gan wella ein proffil a'r gwaith da a wneir ar draws bob ardal gwasanaeth, a sicrhau bod yr holl wybodaeth ac unrhyw ddatblygiadau newydd yn cael eu postio yn rheolaidd ar Twitter gan y tîm.



Ar hyn o bryd mae'r holl wybodaeth o ran y tîm Profiad Cleifion a Defnyddwyr Gwasanaeth yn cael ei ychwanegu ar dudalen y fewnrwyd, ac ar hyn o bryd yn cael ei ddatblygu i gategorïau a fydd yn hygyrch i bawb yn BIPBC i'w darllen. Bydd yn cynnwys gwybodaeth berthnasol gyfunol diweddar, sy'n tynnu sylw at ein strategaeth, ein gweledigaeth a'n nodau. Mae ganddo wybodaeth am storïau cleifion, gyda llyfrgell o'r rheiny a gasglwyd gan PALS, Gofal Iechyd Hygyrch, deunydd Dysgu, ac yn fwy diweddar, gwybodaeth o ran COVID-19, a'r gefnogaeth gyswllt mewn Profedigaeth newydd yr ydym ni fel gwasanaeth yn ei ddarparu.

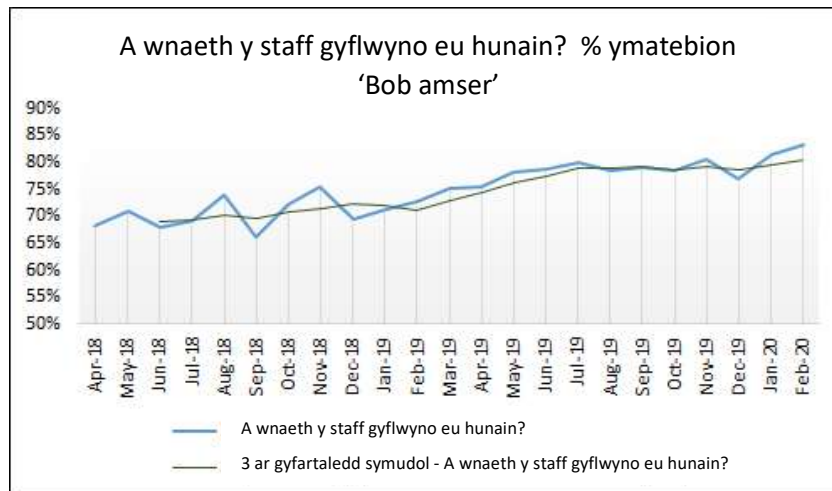
Adborth

Yn unol â'r Fframwaith Sicrwydd i Ddefnyddwyr Gwasanaeth, mae'r Gwasanaeth Profiad Cleifion yn ymdrechu i wella ansawdd y gofal drwy ddadansoddi, adrodd a gweithredu ar yr adborth a'r data a gafwyd. Mae adrodd ar yr adborth hwn a gasglwyd yn dibynnu ar y dull o gasglu data, sy'n dod o storïau cleifion, ymgynghoriadau care2share neu'r arolygon adborth amser go iawn, ac yn cael eu darparu bob chwarter ar foddhad cleifion o ran Gweithio i Wella.

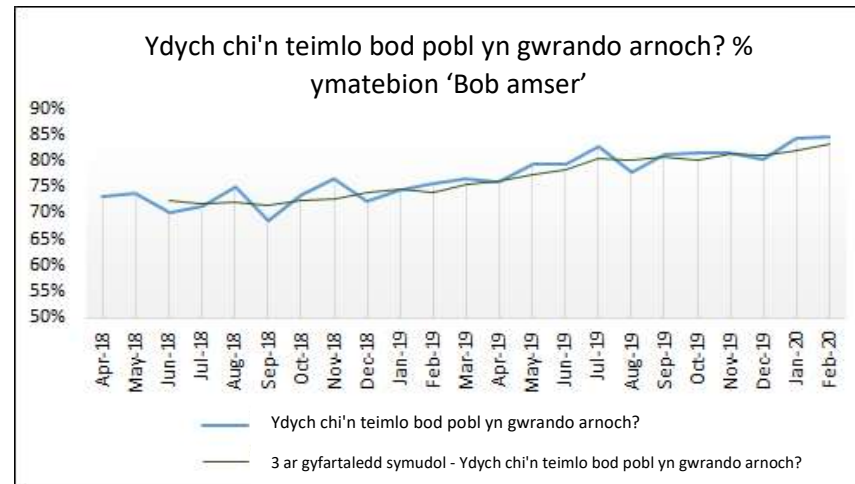
Mae'r adborth a roddir yn dangos perfformiad cyffredinol y gwasanaeth yn y Bwrdd Iechyd, yn ogystal â thynnu sylw at feysydd sydd angen eu gwella. Wedyn gall yr adborth hwn gael ei uwch gyfeirio o fewn yr adrannau gwahanol. Yn ychwanegol rhennir meysydd o arfer da hefyd, a gellir eu mabwysiadu ar draws y Bwrdd Iechyd cyfan. Yna gallwn annog y meysydd hyn i gymryd perchnogaeth dros yr amrywiadau mewn gofal a ddynodwyd, gweithredu arnynt, a chroesawu adborth ar y gwelliannau sydd wedi'u rhoi ar waith.

Mae'r cyfraddau ymateb yn **Nhablau 15, 16, 17 ac 18** yn dangos y data a gasglwyd ar gyfer y tri ysbyty llym ar draws BIPBC, yn cynnwys y data ar gyfer ysbytai cymuned priodol. Pan fyddant yn cael eu cymharu â'r chwarter blaenorol, mae'r data hwn yn dangos bod gwelliant wedi bod mewn perfformiad ar draws y bwrdd o ran yr holl gwestiynau lle rhoddir yr ymateb 'bob amser'. Y cwestiynau a ofynnwyd oedd: A wnaeth y staff gyflwyno eu hunain? Ydych chi'n teimlo bod pobl yn gwrando arnoch? A wnaeth y staff gymryd amser i ddeall yr hyn sy'n bwysig i chi? A gawsoch gymorth pan oedd ei angen arnoch? A gawsoch chi eich cynnwys mewn penderfyniadau am eich gofal? A gawsoch chi'r holl wybodaeth yr oedd ei angen arnoch?

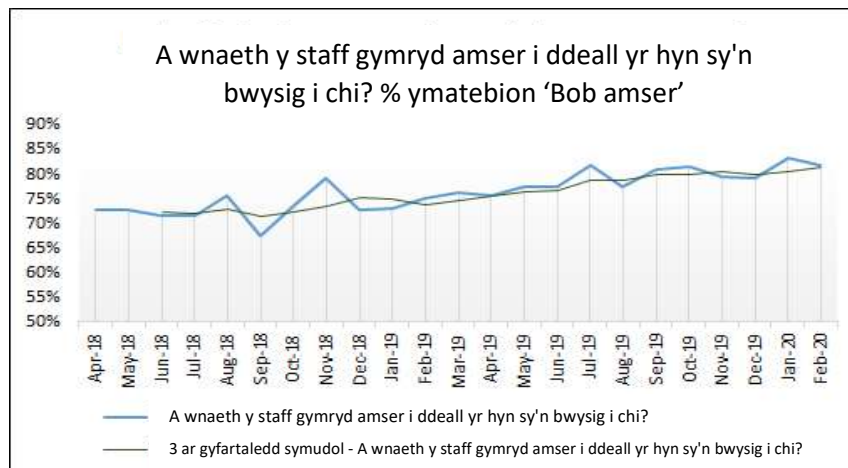
Tabl 15



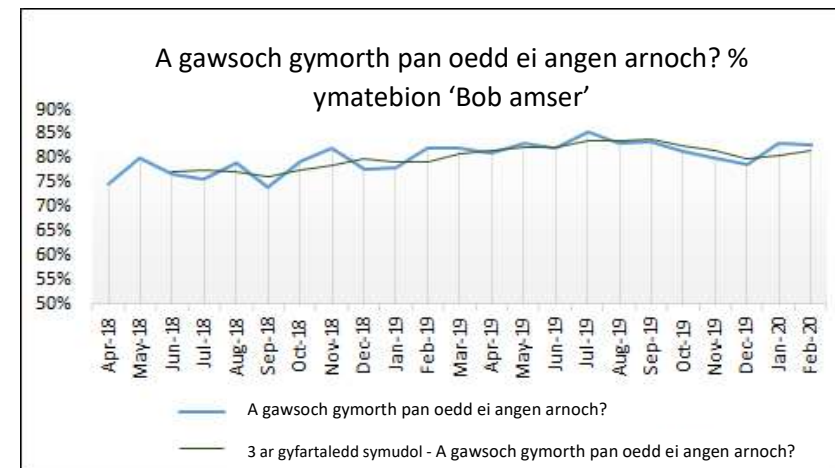
Tabl 16



Tabl 17



Tabl 18



Y Gymraeg

Mae'r Bwrdd Iechyd wedi parhau i wneud cynnydd wrth weithredu ei Gynllun Iaith Gymraeg, ac mae'r pwyslais yn awr ar weithredu Safonau'r Gymraeg dan Fesur y Gymraeg 2011. Daeth Safonau'r Gymraeg i rym ym mis Mai 2019.

Dechreuwyd Cynllun Monitro Gwasanaethau Dwyieithog newydd ym mis Mawrth 2018, er mwyn craffu ar argaeledd ac ansawdd gwasanaethau Cymraeg ar draws y Bwrdd Iechyd. Cafodd 'A allech siarad Cymraeg petaech eisiau gwneud hynny?' ei gyflwyno ym mis Mai 2019 fel cwestiwn newydd i'r arolwg adborth gan gleifion i gydymffurfio â Safonau'r Gymraeg. Cesglir y ffigyrau yn fisol gan y Gwasanaeth Profiad Cleifion hefyd, a gellir adrodd arnynt yn rheolaidd i fonitro defnydd o'r Gymraeg tra bod cleifion yn aros yn yr ysbyty.

Mae amrywiad ar draws ardaloedd y Gorllewin, y Canol a'r Dwyrain o ran boddhad yn ymwneud â p'un ai fod defnyddwyr gwasanaeth yn gallu defnyddio'r Gymraeg neu beidio petaent yn dymuno gwneud hynny. Mae camau i wella cydymffurfiaeth o ran Mesur y Gymraeg yn cynnwys gwella ymwybyddiaeth ymysg staff o'r gofyniad i gynnig darparu gwasanaethau yn y Gymraeg, gan sicrhau bod rota staff yn ystyried yr angen i wneud yn siŵr bod gennym ddigon o staff sy'n siarad Cymraeg ar sifftiau gwahanol, a gwerthuso'r gofynion iaith ar gyfer swyddi staff newydd.

Dywedoch Chi Gwnaethon Ni

Mae'r Tîm Profiad Cleifion yn adrodd ar sylwadau, ymholiadau a chwestiynau a godwyd, ac yn adrodd a rhoi adborth ar beth mae gwasanaethau wedi'i wneud i ddatrys y materion hyn. Rydym felly yn ymrwymo i ddarparu mwy o gyfleoedd i ddefnyddwyr gwasanaeth gael dweud eu dweud fel y gellir gwneud newidiadau positif.

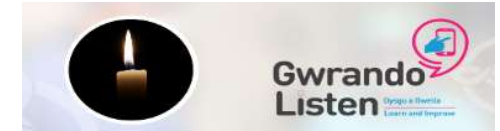


Wedi'i seilio ar adborth profiad cleifion a adroddwyd, mae pob ardal gwasanaeth yn dynodi prif themâu sy'n codi sy'n cwmpasu adborth positif yn eu gwasanaethau a hefyd y meysydd hynny yr oedd cleifion a defnyddwyr gwasanaeth yn teimlo bod angen eu gwella. Wedyn gofynnwyd i'r meysydd gwasanaeth ddarparu manylion am y newidiadau arfaethedig i hwyluso'r gwelliannau i ddigwydd. Gweler ychydig o enghreifftiau o is-themâu positif a negyddol o ardaloedd gwasanaeth gwahanol ar draws BIPBC yn **Nhabl 19**, yn adolygu prif ffynonellau o'r systemau adborth amser go iawn, cardiau sylwadau cleifion, storïau cleifion, care2shares, cwynion a thueddiadau digwyddiadau, canmoliaeth ac arolygon lleol.

Dywedoch chi...	Gwnaethon ni...
Niwroffisioleg, Cyfarwyddiaeth Gwasanaethau Clinigol a Reolir Gogledd Cymru Positif: Canmoliaeth gan ddefnyddwyr gwasanaeth ac ymarferwyr Meddygol i glinigwyr penodol am eu gofal tosturiol yn enwedig gyda chleientiaid bregus. Negyddol: anawsterau wrth leoli'r adran, diffyg arwyddion	Camau Gweithredu: Rhoi adborth am y ganmoliaeth i'r rheiny dan sylw, i gyflwyno arfer gorau, arsylwadau fideo a ddefnyddir i wella sgiliau cyfathrebu. Camau Gweithredu: Anfon cyfarwyddiadau a mapiau dwyieithog diwygiedig i'r holl gleifion. Anfon nodiadau yn rheolaidd i'r adran ystadau yn eu hatgoffa i gwblhau gwaith sy'n sefyll. Rhoi gwybod i gleifion o'r llety cyfyngedig cyfredol a'r cynlluniau ar gyfer safle Maelor i ailwampio'r ardaloedd hyn i ailgyflwyno gwasanaethau.
Ysbyty Maelor Wrecsam, Gofal Eilaidd Positif: Agwedd staff ac ar draws pob maes. Gofal tosturiol sy'n canolbwyntio ar yr unigolyn. Amser i addysgu cleifion o ran cyflyrau tymor hir. Negyddol: Amseroedd aros hir yn yr Adran Achosion Brys, mynediad at ofal wedi'i drefnu, agwedd staff, amgylchedd sy'n deall dementia, cyfleusterau sydd wedi'u torri, a lefel y sŵn yn ystod y nos.	Camau Gweithredu: Cyflwyno gwobr cydnabod tîm, adran ac unigolyn bob mis mewn fforwm arweinyddiaeth fisol. Dathlu 'Teimlo'n Dda ar Ddydd Gwener' ble mae sylw positif yn cael ei basio i'r ward neu aelod o staff bob dydd Gwener. Adroddiadau a sylwadau positif a gofnodwyd gan PALS. Camau Gweithredu: Mentrau Nyrsio a Meddygol ar y cyd yn yr Adran Achosion Brys i wella amseroedd aros a mynediad. Cyflwyno ffrindiau dementia, sy'n dysgu am ddementia i gefnogi eu cymuned yn cynnwys hyfforddiant i staff. Lleihau symud cleifion rhwng wardiau. PALS i ddarparu presenoldeb yn yr Adrannau Achosion Brys.

Pandemig COVID-19

Cefnogaeth mewn Profedigaeth a Chyswllt Profiad Cleifion



O ganlyniad i'r pandemig Covid-19, mae'r tîm Profiad Cleifion a Defnyddwyr Gwasanaeth wedi croesawu ffyrdd newydd o weithio.

Yn ystod y pandemig Covid-19 disgwylir y bydd nifer y teuluoedd y bydd Swyddogion mewn Profedigaeth BIPBC yn eu cefnogi yn cynyddu, i gefnogi'r gwasanaeth hwn mae Profiad Cleifion wedi datblygu gwasanaeth cefnogaeth mewn profedigaeth a chyswllt. Nod y gwasanaeth yw gwranddo, rhoi cyngor a chefnogaeth i gleifion, teuluoedd, gofalwyr ac i gysylltu â staff a sefydliadau eraill i hwyluso cefnogaeth ychwanegol.

Mae cysylltiadau wedi'u sefydlu yn y Bwrdd Iechyd er mwyn ffurfio llwybr cefnogi helaeth i deuluoedd sydd mewn profedigaeth. Datblygwyd ffurflenni cyfeirio ar gyfer y Gaplaniaeth a gwasanaethau gwirfoddoli hefyd. Mae partneriaethau yn parhau i ffurfio gydag asiantaethau'r trydydd sector a fydd yn ein caniatáu i gyfeirio'n effeithiol at yr asiantaeth berthnasol i roi cefnogaeth barhaus ychwanegol i'n defnyddwyr gwasanaeth. Mae llyfrynnau 'Yma i'ch Helpu yn Ystod eich Profedigaeth' wedi'u diwygio i gynnwys gwybodaeth sy'n ymwneud â COVID-19 ac yn awr ar gael i'w ddarllen ar-lein ac maent ar gael mewn iaith Arwyddo Brydeinig. Yn ychwanegol, yn dilyn cais llwyddiannus am gyllid i Awyr Las, bydd hyfforddiant a mwy o adnoddau ar gael i gefnogi'r tîm. Mae deunyddiau hyrwyddo, bocsys atgofion, cardiau gweddi ac mewn cydymdeimlad ynghyd â gerddi myfyrio yn rhai o'r nifer o ddatblygiadau sydd ar waith.

Hyd yn hyn rydym wedi ymgysylltu gyda chyfanswm o **28,906** unigolyn dros y cyfryngau cymdeithasol. Mae'r gwasanaeth hefyd wedi cael 588 yn ymweld â'n gwefan, 213 yn ymweld â'n tudalen Facebook a 91 ymholiad yn uniongyrchol at y gwasanaeth.

Llythyrau at Anwyliaid

Yn ystod y pandemig Covid-19, mae ymweliadau i'r ysbyty wedi'u cyfyngu sef y rheswm dros sefydlu 'Llythyrau at Anwyliaid' i gynnal cyfathrebiad rhwng anwyliaid a chleifion. Golyga hyn y gellir anfon neges dros e-bost neu dros y ffôn ac wedyn bydd y neges hon yn cael ei anfon i'r cleifion ar y wardiau. Derbyniwyd cyfanswm o 315 cais erbyn mis Mehefin 2020.

Hyd yn hyn rydym wedi ymgysylltu â **30, 283** o unigolion dros y cyfryngau cymdeithasol. Mae'r gwasanaeth hefyd wedi cael 2,814 o bobl yn ymweld â'n gwefan, 1,740 o bobl yn ymweld â'n tudalen Facebook a 494 o ymholiadau yn uniongyrchol i'r tîm. Mae'r tîm Profiad Cleifion wedi cael adborth teimladwy gan anwyliaid sydd wedi defnyddio ein gwasanaeth;

"Hoffwn ddiolch i chi am anfon ein negeseuon e-bost ymlaen at ein hanwyliaid. Mae pob un ohonoch yn wych. Mae'n anodd iawn i'r cleifion beidio â chael ymwelwyr, yn ystod y cyfnod hwn a hefyd, ni allwn ymweld â hwy chwaith. Mae eich gwasanaeth yn achubiaeth yr wyf yn falch iawn ohono. Nid yw cardiau a llythyrau yn ddibynadwy iawn yn ystod y cyfnod hwn. Mae fy mrawd yn Ysbyty Glan Clwyd. Diolch yn fawr. Byddaf yn clapio fy nwylo ac yn cymeradwyo'n arbennig i chi am 8pm dydd Iau. Pob bendith. Cofion gorau i chi oll."

Ei wneud yn Ddiogel

Ym mis Mawrth 2020, newidiodd y gofynion ar gyfer adrodd i Lywodraeth Cymru mewn ymateb i ddechrau'r pandemig COVID-19. Golygodd hyn nad oedd nifer o ddigwyddiadau a fyddai wedi cael eu hadrodd arnynt yn flaenorol i Lywodraeth Cymru bellach yn ofyniad; er enghraifft codwm yn arwain at niwed.

Yn ychwanegol, oherwydd yr angen i gadw pellter cymdeithasol, gweithio o gartref lle bo'n bosibl ac oherwydd y cynnydd mewn pwysau llwyth gwaith ar staff clinigol, daeth adolygiadau digwyddiadau difrifol yn her fwy logistaidd. Er mwyn gwneud yn siŵr bod cleifion yn ddiogel ac i ddynodi dysgu mor gynnar â phosibl yn dilyn digwyddiad difrifol, cyflwynwyd proses "Ei wneud yn Ddiogel" yn y Bwrdd Iechyd. Mae'r broses hon yn gofyn am adolygiad o'r digwyddiad o fewn 72 awr i wneud yn siŵr bod unrhyw beth sydd ei angen i wneud y sefyllfa yn ddiogel yn cael ei wneud ar unwaith a bod dysgu yn cael ei ddynodi.

Cyflwynir y ddogfen "Ei wneud yn Ddiogel" (ar gyfer pob digwyddiad difrifol) i'r Cyfarwyddwr Cyswllt Sicrwydd Ansawdd ac i'r Pennaeth Iechyd a Diogelwch ar gyfer adolygiad annibynnol. Yn yr adolygiad hwn y gwneir y penderfyniad ar p'un ai bod y dysgu yn briodol ac os oes angen archwiliad pellach.

Caiff digwyddiadau eu craffu a'u monitro mewn Grŵp Ansawdd a Diogelwch misol sy'n cael ei gadeirio gan y Cyfarwyddwr Gweithredol Nyrsio.

Edrych Ymlaen: Nodau A Blaenoriaethau Ar Gyfer 2020-21**Ein Nodau a'n Blaenoriaethau ar gyfer 2020-21**

Prif bwyslais yr Adran Profiad a Diogelwch Cleifion yn 2020/21 fydd datblygu fframwaith dysgu ac offer cysylltiedig sy'n cefnogi diwylliant dysgu, a'i roi ar waith. Mae gwaith ar waith ar hyn o bryd i ddatblygu offer sylfaenol cychwynnol yn cynnwys Newyddlen Profiad a Diogelwch Cleifion newydd a Phorth Dysgu Ar-lein i gefnogi rhannu dysgu ar draws y Bwrdd Iechyd. Mae'r weithdrefn pryderon PTR y Bwrdd Iechyd yn cael ei adolygu ar hyn o bryd i ddogfen sengl wedi'i symleiddio sy'n haws ei darllen ochr yn ochr â'r broses adolygiadau a soniwyd drwy gydol yr adroddiad hwn.

Mae'r Adran Profiad a Diogelwch Cleifion yn cynllunio adolygiad cynhwysfawr o'r broses pryderon cyfunol, a bydd hwn yn cael ei wneud ar y cyd â'r uwch adrannau, cleifion a gofawyr a rhanddeiliaid eraill a fydd yn cynnwys;

- Cyngor Iechyd Cymuned Gogledd Cymru
- Ombwdsmon Gwasanaeth Cyhoeddus Cymru
- Crwner E M
- Gwasanaethau Risg a Chyfreithiol o Bartneriaeth Cydwasanaethau GIG Cymru

Dechreuodd y gwaith hwn ym mis Mawrth 2020 ac mae'n cael ei gydlynw drwy Gynllun Darparu a fydd yn helpu i wneud yn siwr bod y newidiadau yn cael eu darparu yn brydlon.

Yn rhedeg yn baralel gyda hwn fydd datblygu a gweithredu system Datix IQ Cloud newydd sy'n gwella darpariaeth gofal effeithlon, effeithiol, wedi'i dargedu yn ogystal â gweithredu'r Ddyletswydd Didwylledd disgwylidig a Fframwaith Digwyddiad Difrifol cenedlaethol newydd sy'n cael ei adolygu ar hyn o bryd. Bydd y gwaith sydd ar waith yn y Bwrdd Iechyd ar hyn o bryd yn rhoi llawer o bwyslais ar ffactorau dynol/ergonomeg a dulliau systemau meddwl i archwiliadau yn hytrach na phwysleisio ar ddadansoddiad gwraidd achos, a gwella dull wedi'i seilio ar ddiwylliant deg.

Bydd ein strategaethau a ddiweddarwyd sy'n cynnwys y strategaeth Diogelwch Cleifion, Profiad Cleifion ac Ansawdd yn gwneud canlyniadau ein gwaith yn fwy cadarn ac yn helpu ymgysylltiad a gwaith gwella yn y dyfodol.

Gwybodaeth Ddefnyddiol

Diolch am roi o'ch amser i ddarllen yr adroddiad hwn. Os oes gennych unrhyw ymholiadau, eisiau gofyn am fwy o wybodaeth o ran yr adroddiad hwn, neu os hoffech gael y newyddion diweddaraf o ran ein gwasanaethau, ewch ar ein gwefan. Gellir dod o hyd i fanylion ar sut i gysylltu â'n Tîm Diogelwch Cleifion a Phrofiad Cleifion ar y dudalen 'Cysylltwch â ni'.

Ein gwefan <https://bipbc.gig.cymru/>

Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru

Mae gan Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru bwerau cyfreithiol i ymchwilio i gwynion ynghylch gwasanaethau cyhoeddus a darparwyr gofal annibynnol yng Nghymru. Mae'r Ombwdsmon hefyd yn ymchwilio i gwynion y mae aelodau o'r cyrff llywodraethu lleol wedi torri cod ymddygiad eu hawdurdod. Mae'n annibynnol i holl gyrff y llywodraeth ac yn darparu gwasanaeth am ddim ac annibynnol.

<https://www.ombudsman.wales/>

Cyngor Iechyd Cymuned Gogledd Cymru

Cyngor Iechyd Cymuned Gogledd Cymru yw corff gwarchod iechyd annibynnol Gogledd Cymru. Mae'n cynrychioli budd cleifion a'r cyhoedd sy'n defnyddio ein gwasanaethau iechyd. Mae adegau yn codi lle mae angen cymorth ar bob un ohonom i siarad am bryderon/cwynion os ydym - cleifion, gofalfwyr, perthnasau - yn teimlo ein bod wedi cael ein gadael i lawr gan ein bwrdd iechyd lleol neu'n gwasanaeth gofal cymdeithasol. Mae Gwasanaeth Eiriolaeth Cyngor Iechyd Cymuned Gogledd Cymru yn gallu helpu i godi'r pryderon/cwynion hynny drwy ei rôl mewn darparu gwasanaeth am ddim, annibynnol, cyfrinachol, nad yw'n gyfreithiol dan arweiniad cleientiaid. Mae Cyngor Iechyd Cymuned Gogledd Cymru yn gallu helpu cleifion neu eu cynrychiolwyr i wneud cwyn dan Reoliadau (Trefniadau Pryderon, Cwynion a Gwneud lawn) y GIG 2011.

<http://www.wales.nhs.uk/sitesplus/900/hafan>