



Llywodraeth Cymru  
Welsh Government

[www.cymru.gov.uk](http://www.cymru.gov.uk)

# Darparu Gofal Diogel, Gofal Tosturiol

Y Gwersi i Gymru yn Adroddiad Ymchwiliad Cyhoeddus  
Ymddiriedolaeth Sefydledig GIG Canolbarth Swydd Stafford

Gorffennaf 2013



## Cynnwys

Rhagair y Gweinidog

Ymrwymiad gan David Sissling, Prif Weithredwr GIG Cymru/Cyfarwyddwr  
Cyffredinol, Iechyd a Gwasanaethau Cymdeithasol, Llywodraeth Cymru

1. Negeseuon Allweddol - crynodeb o'n camau gweithredu
2. Cyflwyniad
3. Ein man cychwyn
4. Cyflawni gwerthoedd a disgwyliadau a rennir
5. Gwneud y pethau cywir yn dda
6. Gwybod pa mor dda rydym yn gwneud
7. Bod yn agored ac yn onest ym mhopeth yr ydym yn ei wneud
8. Gofal, tosturi ac ymrwymiad
9. Arwain trwy esiampl
10. Darparu gofal diogel, gofal tosturiol heddiw ac yfory
11. Beth nesaf?
12. Dweud eich dweud

## Rhagair y Gweinidog

Rwy'n arbennig o falch o'n Gwasanaeth Iechyd Gwladol. Er fy mod i'n gwybod hynny o'r blaen, rwyf wedi gweld fy hun - ers dod yn Weinidog Iechyd a Gwasanaethau Cymdeithasol yn gynharach eleni - yr ymroddiad a'r ymrwymiad diflino y mae staff gofal iechyd yn eu cynnig. Ym mhob cwr o Gymru, maen nhw'n darparu'r gofal gorau posibl i'w cleifion, hyd yn oed mewn amgylchiadau lle mae her a phwysau aruthrol.

Mae cleifion hefyd yn dweud wrthyf i, fel y maen nhw'n nodi'n gyson mewn arolygon annibynnol, eu bod nhw'n derbyn gofal rhagorol. Wrth gwrs, rwy'n gwybod nad yw hyn yn digwydd bob tro ac ym mhob man. Rwyf i, fel Aelodau eraill o'r Cynulliad, yn clywed gan bobl sydd am rannu pryderon am agweddau ar y gofal y maen nhw wedi'i dderbyn. Mae'r rhan fwyaf yn gwneud hynny oherwydd eu bod eisiau gweld gwelliannau er budd cleifion yn y dyfodol.

Mae cleifion yn arbenigwyr ar eu bywydau eu hunain. Maen nhw'n cynnig arbenigedd bob tro y byddant yn defnyddio'r gwasanaeth iechyd. Un o heriau'r unfed ganrif ar hugain yw deall y cyfraniad y gall pobl ei wneud at eu hiechyd eu hunain, a chreu'r amgylchiadau lle gall eu hiechyd fod cystal â phosibl. Drwy sicrhau bod gan gleifion, eu teuluoedd a'u gofalgwyr lais cryf, gallwn ni hyrwyddo proses o wneud penderfyniadau ar y cyd am eu gofal a'u triniaeth, mewn partneriaeth gyda'r staff sy'n gofalu amdany'n nhw. A thrwy wneud hynny, gallwn feithrin perthynas sy'n seiliedig ar ymddiriedaeth a chydbwysedd, lle mae pobl yn teimlo'n rhydd i fynegi pryderon, a lle ceir parodrwydd i roi atebion.

Mae angen i'n staff hefyd deimlo bod rhywun yn gofalu amdany'n nhw. Bydd staff sy'n teimlo eu bod yn cael eu cefnogi ac yn gweithio mewn timau effeithiol yn sicr o deimlo'n frwdfrydig a'u bod yn gwneud gwahaniaeth go iawn o ran darparu gofal diogel, effeithiol a thosturiol i gleifion. Mae ein harolwg staff yn dangos bod llawer i'w wneud o hyd o ran sicrhau bod ein sefydliadau iechyd yn gwrando ar farn staff, yn cofnodi'r cyfraniad y maen nhw eisiau ei wneud i wella gwasanaethau ac yn dangos bod camau'n cael eu cymryd yn dilyn trafodaeth o'r fath. Mae hyn yn arbennig o bwysig i sicrhau ein bod yn gwireddu manteision ein system integredig.

Wrth inni ystyried y ffactorau a gyfrannodd at yr amryw fethiannau a ddisgrifir yn adroddiad Robert Francis QC ar Ymddiriedolaeth Sefydledig GIG Canolbarth Swydd Stafford, rwyf am inni sicrhau ein bod yn parhau i sicrhau bod amddiffynfeydd cadarn yn ein system, er mwyn dal ati i gryfhau'r diwylliant sydd gennym a sicrhau bod GIG Cymru yn ddiogel a thosturiol ym mhopeth a wna.

**Mark Drakeford AC**

## **Ymrwymiad gan Brif Weithredwr GIG Cymru/Cyfarwyddwr Cyffredinol, Iechyd a Gwasanaethau Cymdeithasol, Llywodraeth Cymru**

Mae'r ddogfen hon yn amlinellu'n hymateb i Adroddiad Robert ar y digwyddiadau ofnadwy yn Ymddiriedolaeth Sefydledig GIG Canolbarth Swydd Stafford. Mae'n dangos ein hymrwymiad i ddarparu gofal diogel a thosturiol i bawb sy'n defnyddio'n gwasanaethau.

Mae gennym lawer i fod yn falch ohono yn y GIG yng Nghymru, ac yn arbennig ein staff sy'n gweithio mewn ffordd hynod o broffesiynol i sicrhau gofal o ansawdd uchel a phrofiad rhagorol i gleifion. Er hynny, rydyn ni'n gwybod nad yw gofal da yn cael ei ddarparu bob tro a bod cleifion weithiau'n cael eu siomi. Rydyn ni'n cydnabod bod angen newid. Bydd hyn yn gofyn i ni ystyried ein gwerthoedd a chymryd camau mewn nifer o feysydd. Camau i gefnogi arloesi a gwelliant parhaus. Camau i osod a bodloni safonau allweddol. Camau i ddysgu o unrhyw ddiffygion a methiannau, ac i ymateb iddynt. A chamau i rymuso ein staff a'n cleifion. Ond nid cynllun gweithredu traddodiadol yw hwn. Gallai cynllun o'r fath dynnu ein sylw oddi wrth ein her fwyaf – sicrhau bod gennym ddiwylliant sydd bob amser yn canolbwyntio ar anghenion a hawliau cleifion.

Bydd hyn yn galw am arweinyddiaeth gref a phartneriaethau effeithiol ar draws pob rhan o'n system Iechyd a Gwasanaethau Cymdeithasol. Rwy'n hyderus y bydd GIG Cymru yn mynd i'r afael â'r her hon.

**David Sissling**

## 1. Negeseuon Allweddol - crynodeb o'n camau gweithredu

Ein pwrpas sylfaenol yw sicrhau Gwasanaeth Iechyd Gwladol yng Nghymru sy'n darparu gofal diogel a thosturiol sy'n canolbwyntio ar anghenion yr unigolyn a'r boblogaeth rydym yn ei gwasanaethu.

Byddwn yn parhau i adeiladu ar y lluo o elfennau sydd eisoes yn eu lle i sicrhau gofal o ansawdd uchel, a diogel pryd bynnag a lle bynnag y caiff ei ddarparu. Crynhoir y rhain isod:

### ***Cyflawni gwerthoedd a disgwyliadau a rennir***

Byddwn yn sicrhau bod cleifion yn ganolog i bopeth yr ydym yn ei wneud fel partneriaid cyfartal. Mae angen inni greu amgylchiadau lle mae pawb yn gwybod beth y gallant ei ddisgwyl gan eu GIG, a'r hyn a ddisgwylir oddi wrthyn nhw. Trwy wneud hynny, bydd modd i bawb sy'n defnyddio gwasanaethau'r GIG gael gwybodaeth briodol ynglŷn â phenderfyniadau am eu gofal. a chael eu cynnwys yn y penderfyniadau hynny.

### ***Gwneud y pethau cywir yn dda***

Bydd gennym gyfres integredig o safonau gyda disgwyliadau clir o'r hyn sydd angen ei gyflawni er mwyn sicrhau gofal da. Mae hyn yn golygu darparu gofal sy'n urddasol, yn ddiogel, yn effeithiol a thosturiol ac yn diwallu anghenion unigol. Mae angen i'r modd y byddwn yn mesur llwyddiant yn erbyn safonau gael ei gydbwyso'n ofalus er mwyn sicrhau nad ydym mewn perygl o ffigu arloesedd a'r broses barhaus o wella ansawdd. Mae angen i ni fod yn glir ynghylch beth yn union yw da, a gweithredu pan nad yw pethau'n dda. Byddwn yn gweithio gydag Arolygiaeth Gofal Iechyd Cymru a chyrff eraill i gryfhau'r trefniadau archwilio a rheoleiddio a rhannu gwybodaeth gan bawb.

### ***Bod yn sefydliad sy'n gwrando - gwybod pa mor dda rydym yn gwneud***

Rhaid i gyrff ein GIG fod yn sefydliadau sy'n gwrando. Mae hyn yn golygu gwrando ar gleifion; gwrando ar staff a gwrando ar y 'system', ac yna gweithredu ynghylch yr hyn sy'n cael ei glywed a'i weld. Bydd casglu adborth a dysgu o brofiad y claf, a phrofiad ei staff wrth galon agenda'r Bwrdd. Rhaid i hyn gael ei ystyried ochr yn ochr ag ystod o wybodaeth ddibynadwy, amserol a chadarn am berfformiad. Efallai y bydd adegau pan fydd hyn yn datgelu pryderon am ansawdd y gofal. Mae'n rhaid i hyn arwain at weithredu a gwella cyflym, gan sicrhau ein bod yn parhau i fod benderfynol o ddarparu'r gofal gorau bob amser.

Mae'n rhaid i ni sicrhau ein bod yn mesur yr hyn sy'n bwysig i'r rhai sy'n derbyn gwasanaethau ac i'r rhai sy'n eu darparu. Rhaid inni wneud mwy na chanolbwyntio'n unig ar weithgarwch – rhaid mesur y gwahaniaeth y mae'r gweithgarwch yn ei wneud. Bydd ein fframwaith cyflawni yn sicrhau mwy o ffocws ar y canlyniadau sy'n gwneud gwahaniaeth. Ochr yn ochr â hyn, byddwn yn cyflymu'r broses o gyhoeddi mesurau a gwybodaeth dryloyw ac ystyrion am ansawdd gwasanaethau'r GIG.

### ***Bod yn agored ac yn onest ym mhopeth yr ydym yn ei wneud***

O fewn GIG Cymru mae disgwyliad diamod i fod yn agored ac yn onest pan fydd pethau'n mynd o chwith. Byddwn yn datblygu ar y cynnydd a wnaed eisoes yn dilyn cyflwyno trefniadau *Gweithio i Wella* ym mis Ebrill 2011.

Rydym yn disgwyl i sefydliadau'r GIG fod â mecanweithiau yn eu lle i staff godi unrhyw bryderon sydd ganddynt a chael cymorth i wneud hynny. Rhaid i chwythu'r chwiban fod y dewis olaf. Bydd polisi newydd ar Chwythu'r Chwiban yn ogystal â chyngor diweddaraf ynghylch defnyddio cymalau cyfrinachedd a chytundebau cyfaddawd yn cael eu cyhoeddi cyn diwedd mis Gorffennaf.

### ***Gofal, tosturi ac ymrwymiad***

Rhaid i weithlu'r GIG gael eu cefnogi i sicrhau y gallant ddarparu gofal tosturiol, diogel, urddasol bob amser. Mae'r arolwg staff diweddar yn dangos bod mwyafrif llethol y staff yn teimlo bod eu rôl yn gwneud gwahaniaeth i gleifion. Mae'n rhaid iddynt fod â'r sgiliau a'r cymorth i'w helpu i wneud eu swyddi'n dda ac i ddal i wella'r hyn maent yn ei wneud. Mae hyn hefyd yn golygu bod â ffyrdd o benderfynu ar y lefelau staffio cywir i ateb anghenion y claf. Bydd gweithredu offer craffter mewn lleoliadau meddygol a llawfeddygol aciwt ar gyfer staffio nyrsys yn cael ei gyflwyno'r flwyddyn nesaf. Bydd rhaglen o waith yn bodoli i ymestyn hyn i leoliadau eraill. Mae ein gweithwyr cymorth gofal iechyd yn gwneud cyfraniad pwysig. Byddwn yn sicrhau eu bod hwythau hefyd yn cael yr hyfforddiant cywir i gyflawni eu rolau yn hyderus ac yn fedrus.

Byddwn yn gweithio gydag adrannau iechyd eraill y DU i ddatblygu unrhyw gynlluniau i gryfhau rheoleiddio proffesiynol ymhlith y proffesiynau gofal iechyd.

### ***Arwain trwy esiamp***

Mae darparu gofal iechyd da yn galw am ansawdd uchel a rheolaeth ac arweinyddiaeth ar bob lefel yn y GIG. Mae arweinwyr gofal iechyd - clinigol ac anghlinigol - yn chwarae rhan bwysig a rhaid eu cefnogi a'u datblygu i wneud y gorau o'u potensial unigol ac ar y cyd. Byddwn yn datblygu ein harweinwyr clinigol drwy gyfleoedd lleol a chenedlaethol a gynigir gan Academi Cymru, y ganolfan genedlaethol ar gyfer rhagoriaeth arweinyddiaeth. Byddwn hefyd yn datblygu fframwaith i ategu'r gwaith o wella safonau rheoli a datblygiad proffesiynol parhaus ar gyfer y grŵp staff hwn.

### ***Darparu gofal diogel, gofal tosturiol heddiw ac yfory.***

Nid yw gofal iechyd yn aros yn ei unfan. Mae angen i'n systemau ni ddatblygu ar y cyd er mwyn sicrhau ein bod yn cefnogi gwella ansawdd yn barhaus yn ogystal â'r ffyrdd yr ydym yn ceisio sicrwydd am ansawdd a diogelwch y gofal.

### ***Beth nesaf?***

Byddwn yn parhau i ddatblygu ar y gwelliannau yr ydym yn eu gweld ac yn anelu atynt a byddwn yn adrodd ar y cynnydd. O 2014 ymlaen byddwn yn cyhoeddi Datganiad Ansawdd Blynyddol ar gyfer Cymru gyfan, gan ddatblygu ar y rhai sydd gan bob un o sefydliadau'r GIG.

Gellid mynd i'r afael â llawer o'r camau y bwriadwn eu cymryd trwy wneud newidiadau i gryfhau a symleiddio'r ddeddfwriaeth bresennol. Byddwn yn

ceisio barn ynghylch y posibilrwydd o gyflwyno Bil Ansawdd GIG Cymru yn y dyfodol.



## 2. Cyflwyniad

Mae staff GIG Cymru yn hynod ymrwymedig i ddarparu'r safonau uchaf wrth ofalu am gleifion. Mae arnynt eisiau darparu gofal da ac maent yn gwneud hynny yn y mwyafrif llethol o achosion, ac mae'n rhaid iddynt gael eu cefnogi i wneud hynny. Rydym yn gwybod o'r arolygon a'r archwiliadau diweddaraf bod y rhan fwyaf o gleifion yn adrodd am lefelau uchel o foddhad gyda'u profiad gofal iechyd, ond rydym hefyd yn cydnabod y bydd yna adegau pan fydd angen i ni wneud yn well.

Cawsom ein brawychu a'n tristau gyda'r safonau gofal gwarthus yn Ymddiriedolaeth Sefydledig GIG Canolbarth Swydd Stafford. Rydym wedi ystyried straeon y cleifion a ddisgrifiwyd mor glir yn ogystal â'r methiannau systemig y mae Robert Francis QC yn eu rhestru yn ei adroddiad. Roedd y digwyddiadau hyn yn herio pob agwedd ar system a ddylai fod wedi bod yno i ddiogelu cleifion a sicrhau'r safonau uchaf o ofal diogel a thosturiol. Mae ei ganfyddiadau yn pwysleisio bod yn rhaid inni ofalu peidio fyth â bod yn hunanfodlon a thybio bod methiannau o'r fath yn nodwedd o Ysbyty Stafford yn unig. Mae'n rhaid i ni fod yn wylidwrus bob amser a bod yn glir na all gofal gwael, beth bynnag fo'r amgylchiadau, gael ei oddef ac na fydd yn cael ei oddef.

Yn anffodus, rydym yn gwybod y bydd yna adegau pan mae niwed y gellid ei osgoi yn digwydd. Rydym yn gweld hyn gyda heintiau sy'n gysylltiedig â gofal iechyd ac yn derbyn bod angen i ni wneud mwy eto i atal dioddefaint diangen ac mewn rhai achosion, marwolaethau y gellid efallai eu hosgoi. Mae angen i'n systemau gefnogi staff i gyflawni hyn a gwireddu ein nod o beidio â chael unrhyw niwed y gellid bod wedi ei osgoi. Mewn amgylchedd mor amlochrog â gofal iechyd, gyda galw a chymhlethdod cynyddol, mae'n rhaid i ni gael gwared ar unrhyw rwystrau a'i gwneud yn haws i staff wneud eu gorau posibl ar gyfer eu cleifion.

Mae yna lawer i ddatblygu arno yn bodoli'n barod, felly gallwn fod yn hyderus y gallwn wneud gwahaniaeth cadarnhaol. Mae'n bwysig bod pob un ohonom - o'r Llywodraeth, y Rheoleiddiwr, yr Arolygwyr, y Cyrff Proffesiynol, y Byrddau Iechyd ac Ymddiriedolaethau'r GIG ac, yn hollbwysig, y staff sy'n delio'n uniongyrchol o ddydd i ddydd â dinasyddion Cymru - wedi cymryd y cyfle i edrych ar eu camau gweithredu 'drwy lens Francis' ac yn dal i ofyn:

- A yw'r unigolyn a'i ofalwr yn ganolog i bopeth yr ydym yn ei wneud?
- A ydym yn gofyn '*beth sydd o bwys i chi*' yn hytrach na '*beth sy'n bod arnoch chi?*' - gan sicrhau ein bod yn pryderu am ansawdd y gofal ac nid am ansawdd y driniaeth yn unig?
- A yw cleifion a diogelwch cleifion yn ganolog i'r modd rydym yn gwneud penderfyniadau?
- A ydym yn mynd ati i wrando ar yr hyn y mae'r cyhoedd, cleifion a staff yn ei ddweud wrthym?
- A ydym yn cynnwys y cyhoedd, cleifion a staff yn y gwaith o gynllunio a gwella ein gwasanaethau?

Mae hyn wedi llywio'r camau gweithredu a nodir yn y ddogfen hon. Byddwn yn glir ynghylch ein disgwyliadau, y safonau yr ydym yn eu disgwyl a beth yn union yw da gyda throthwyon a goddefiannau clir. Mae'n datblygu ar y lluo o bethau sydd gennym eisoes ar waith yn GIG Cymru i sbarduno gwelliannau parhaus wrth ddarparu gofal diogel, tosturiol.

Crynhodd Robert Francis y gwersi yn ei adroddiad yn erbyn 5 thema allweddol, a ategir gan ddiwylliant gwella sylfaenol a mabwysiadu gwerthoedd cyffredin:

- Safonau sylfaenol;
- Bod yn agored, tryloywder a gonestrwydd;
- Staff tosturiol, gofalgar ac ymroddedig;
- Arweinyddiaeth gofal iechyd gref, sy'n canolbwyntio ar y cleifion;
- Gwybodaeth gywir, ddefnyddiol a pherthnasol;

Rydym wedi canolbwyntio ein dysgu i raddau helaeth ar y themâu hyn. Mae angen inni sicrhau hefyd ein bod yn dysgu oddi wrth fethiannau eraill ym maes gofal. Mae hyn yn cynnwys methiannau yn ymchwiliad yr heddlu i bryderon ynghylch esgeulustod mewn cartrefi nyrsio, 'Operation Jasmine', a gwella gofal y rhai ag anableddau dysgu yn dilyn y digwyddiadau brawychus a nodwyd yn [Ysbyty Winterbourne View](#).

Mae rhai agweddau ar argymhellion Francis yn ymdrin â meysydd sydd heb eu datganoli, yn enwedig materion sy'n ymwneud â rheoleiddio proffesiynol. Byddwn yn parhau i weithio gyda Llywodraeth y DU a gweinyddiaethau datganoledig eraill wrth fwrw ymlaen ag unrhyw newidiadau.

Yn yr hyn sy'n dilyn rydym yn nodi'r canlyniadau y dymunwn eu cyflawni a rhai camau i'w cymryd ar unwaith i helpu i gyflawni hynny. Byddwn yn barnu llwyddiant yn fwy ar sut rydym yn symud ymlaen tuag at y canlyniadau yn hytrach nag adrodd yn erbyn camau gweithredu a thargedau unigol oherwydd efallai y bydd angen i'r rhain o reidrwydd newid i addasu. Ansawdd yw'r hyn a ddylai fod ar ei ennill: rydym am symud o edrych yn ôl: rhesymoli'r hyn sydd wedi digwydd a pham, at ragwelediad: rhagweld ac ymateb i sicrhau bod gwasanaethau yn gweithio'n iawn, bob tro - fel y bwriadwyd.

Mae gennym ni fanteision yng Nghymru: ein model integredig o lechyd a Gwasanaethau Cymdeithasol; ein maint cymharol fach sy'n rhoi hyblygrwydd i ni, Cynghorau Iechyd Cymuned, a dwy arolygiaeth allweddol yn eu lle yn barod. Byddwn yn adeiladu ar y sylfeini hyn fel y nodwn isod.

### 3. Ein man cychwyn

Mae ein disgwyliadau o ran ansawdd yn glir iawn. Roedd [Rhagori - Y Cynllun Sicrhau Ansawdd](#) ar gyfer y GIG yng Nghymru yn nodi ystod o gamau gweithredu i sicrhau gwelliant parhaus (ffig 1) ac mae llawer wedi'i gyflawni eisoes. Mae [Gofal Diogel](#), [Gofal Tosturiol](#), y fframwaith llywodraethu cenedlaethol i alluogi gofal o ansawdd uchel yn y GIG yng Nghymru yn nodi rolau a chyfrifoldebau ar bob lefel. Mae gan hwn un nodwedd ddiffiniol:

***Byddwn yn rhoi'r claf, y teulu, y dinesydd, y gymuned wrth wraidd ein holl waith. Byddwn yn gwrando ar y rhai sy'n defnyddio ein gwasanaethau, byddwn yn ymgysylltu â hwy wrth i ni gynllunio gwelliannau, byddwn yn mynd i'r afael â'u pryderon a byddwn yn ymateb i'w hanghenion personol yn ogystal â chlinigol. Ein gweledigaeth yw GIG yng Nghymru sy'n ddiogel ac yn dosturiol.***

Mae ein fframwaith llywodraethu hefyd yn gwneud yr atebolrwydd yn glir iawn ar bob lefel yn ein system ar gyfer sicrhau gofal o ansawdd uchel. Mae hyn yn berthnasol i bawb sy'n gweithio i'r GIG p'run a ydynt yn lanhawyr, therapyddion, rheolwyr, meddygon teulu, nyrsys, ymgynghorwyr, gweithwyr cymorth, prif weithredwyr neu aelodau'r Bwrdd. Mae hefyd yn golygu gweithio mewn partneriaeth gyda chyrff eraill ac nid yn lleiaf ein cyhoedd a'n cleifion (ffig 2).

Mae ein dyheadau ym maes gofal cymdeithasol yn adlewyrchu hyn. Mae Bil Gwasanaethau Cymdeithasol a Llesiant (Cymru) yn cyflwyno tirwedd newydd ar gyfer gofal a chymorth yng Nghymru. Wrth wraidd hyn ceir y cysyniad o ddull o ddarparu gwasanaethau sy'n seiliedig ar ganlyniadau. Mae'r Datganiad Lles, a gyhoeddwyd gennym ym mis Ebrill 2013, yn disgrifio'r canlyniadau pwysig o ran lles y gall defnyddwyr a gofalwyr eu disgwyl a sut y byddwn yn mesur a yw'r canlyniadau hyn yn cael eu cyflawni.

Yn dilyn cyhoeddi adroddiad Francis rydym wedi atgyfnerthu'r disgwyliadau hyn, ac wedi ei gwneud yn glir bod gan bawb gyfrifoldeb personol ac atebolrwydd i sicrhau ansawdd gofal. Rydym wedi pwysleisio geiriau Francis ei hun "*na ddylai unrhyw un aros i'r Llywodraeth ddweud wrthynt beth i'w wneud.*" Mae gan bob un weithred o garedigrwydd, gan bob un unigolyn, botensial i wneud gwahaniaeth cadarnhaol go iawn i brofiad y claf.

Rydym eisoes wedi gwneud nifer o ymrwymadau sef:

***Cynyddu ein hymdrechion i ddileu heintiau sy'n gysylltiedig â gofal iechyd. Mae hyn yn datblygu ar ein dyhead i sicrhau na cheir unrhyw niwed y gellid bod wedi ei osgoi.***

***Adolygu'r Safonau Hanfodin Gofal fel bod pawb - cleifion, gofalwyr a staff yn glir ynghylch y disgwyliadau.***

***Cyflwyno offer craffter i'r gweithlu mewn nyrsio i arwain y lefelau staffio sydd eu hangen i ddiwallu anghenion y cleifion, gan ddechrau gyda'r wardiau aciwt mewn ysbytai***

***Adolygu'r trefniadau sy'n bodoli ar gyfer arolygu a rheoleiddio.***

***Ymrwymiad i fwy o dryloywder, gan gynnwys cyhoeddi data ynghylchmarwolaethau mewn ysbytai.***

Byddwn yn manylu ynghylch sut y byddwn yn cyflawni'r rhain trwy gydol y ddogfen hon.

## 4. Cyflawni gwerthoedd a disgwyliadau a rennir

**Canlyniadau allweddol:** mae cleifion a defnyddwyr gwasanaeth wrth ganol popeth a wnawn fel partneriaid cyfartal.

**Yr hyn y gall Cymru ei ddisgwyl:** fel unigolion byddwn yn glir ynghylch yr hyn y gallwn ei ddisgwyl gan y GIG, yn ogystal â'r cyfrifoldebau sydd gan bob un ohonom i amddiffyn a gwella ein hiechyd ein hunain.

Mae Robert Francis yn disgwyl "i bob un person sy'n gwasanaethu cleifion gyfrannu at wasanaeth mwy diogel, ymrwymedig a thosturiol a gofalgarg". Rydym yn cytuno'n llwyr gyda hyn; mae'n cyd-fynd â'n gweledigaeth am GIG yng Nghymru sy'n ddiogel ac yn dosturiol. Felly, rydym yn dechrau o'i nod ef a'n nod cyffredinol ninnau o roi'r **cleifion yn gyntaf**.

Roedd y digwyddiadau a ddisgrifiwyd yn Ysbyty Stafford yn ymwneud â gofal pobl hŷn yn bennaf. Yng Nghymru, byddwn yn cymhwyso'r egwyddorion at bob grŵp: byddant yr un mor berthnasol i blant ag i oedolion a beth bynnag fo'r lleoliad gofal, yn enwedig wrth i ni symud yn gynyddol at ddarparu mwy o ofal o fewn cymunedau, yn hytrach nag o fewn muriau ysbyty. Bydd hyn yn arbennig o bwysig wrth i'n rhwydweithiau lleol ddechrau cymryd y camau nesaf at lunio gwasanaethau lleol, gydag adnoddau i wneud penderfyniadau am sut mae gofal yn cael ei ddatblygu. Felly hefyd gyda'r integreiddio cynyddol rhwng iechyd a gofal cymdeithasol, gan greu un system o gynllunio a darparu gwasanaethau gofal.

Yn ganolog i hyn oll mae llais y claf. **Byddwn yn sicrhau bod y newidiadau a gytunwyd eisoes yn digwydd i gryfhau rôl annibynnol y Cynghorau Iechyd Cymuned yng Nghymru.** Bydd darparu swyddogaeth Bwrdd canolog cryfach yn ei gwneud yn bosibl i leisiau cleifion yn lleol gael eu clywed yn fwy eglur.

### **"Triniwch fi fel person, nid fel salwch"**

Y llynedd, buom yn ymgynghori ynghylch cynigion ar gyfer compact cleifion - o dan y teitl [Gwasanaeth Iechyd y Bobl](#). Cafodd ymchwil a gomisiynwyd gennym i geisio barn am yr hyn y dylai compact ei gynnwys ei gyhoeddi ym mis Mehefin 2013. Awgrymwyd llawer o syniadau ar gyfer sut i wella gan gynnwys: gwelliant mewn cyfathrebu a deialog gyda'r cyhoedd; cwtogi ar wastraff a gwelliannau o ran cost-effeithlonrwydd o fewn y GIG, a mwy o bwyslais ar addysg y cyhoedd ynghylch hybu iechyd a byw'n iach. **Byddwn yn datblygu ar y sgwrs hon, gan ail-lunio ein 'contract' gyda'r rhai sy'n defnyddio gwasanaethau'r GIG** fel eu bod yn gwybod y gallant ddisgwyl:

- ❖ derbyn gofal yn ddiogel a gyda chydymdeimlad, gydag urddas a pharch
- ❖ cael mynediad amserol at wasanaethau
- ❖ cymryd rhan a chael gwybodaeth lawn am benderfyniadau am eu gofal

- ❖ cael mynediad hawdd at wybodaeth am eu hiechyd personol, sy'n cael ei chadw'n ddiogel ac yn gyfrinachol bob amser
- ❖ cael gwybod yn agored ac yn onest pan fydd pethau wedi mynd o'i le a phan maent wedi cael eu niweidio gan eu gofal
- ❖ dweud eu dweud am eu gwasanaethau gofal ac iechyd ac am unrhyw bryderon a allai fod ganddynt

Mae'n rhaid i hyn gael ei seilio ar gyfathrebu effeithiol, sy'n diwallu anghenion unigol. Mae hyn yn golygu bodloni anghenion y rhai sy'n dymuno cyfathrebu drwy gyfrwng y Gymraeg a diwallu anghenion pobl sydd â heriau cyfathrebu eraill, gan gynnwys colled synhwyrdd.

Yn gyfnewid am hyn, fel unigolion mae angen i ni gymryd cyfrifoldeb personol dros ein hiechyd ein hunain, gan gymryd camau i atal afiechyd, hyd eithaf ein gallu.

Byddwn yn gwneud hyn yn glir drwy'r safonau a osodwn.

Wrth i bawb chwarae eu rhan a gweithio gyda'i gilydd fel hyn, o fewn ysbryd gwir bartneriaeth rhwng cymunedau a gwasanaethau iechyd, gallwn i gyd barhau i fod â hyder ac ymddiriedaeth yn ein GIG.

## 5. Gwneud y pethau cywir yn dda

**Canlyniadau allweddol:** Bydd dealltwriaeth gyffredin ar draws Cymru o'r hyn yw da. Bydd ein Harolygiaethau a'n Rheoleiddwyr yn fwy effeithiol trwy gydweithio a sicrhau bod rolau yn eglur.

**Yr hyn y gall Cymru ei ddisgwyl:** cyfres integredig o safonau gyda disgwyladau clir i sicrhau gofal diogel a thosturiol.

### *Safonau a disgwyladau*

Mae Robert Francis yn nodi'r angen am set glir o safonau sylfaenol, ynghyd â'r rhai sy'n ysgogi gwelliant parhaus mewn ansawdd dros y tymor hwy. Rhaid i safonau o'r fath fod yn hawdd eu deall gan gleifion, y cyhoedd a staff gofal iechyd eu hunain. Mae hyn yn golygu bod yn glir ynghylch yr hyn yw da a gweithredu pan nad yw pethau'n dda. Efallai y bydd angen gweithredu ar ystod o lefelau o 'ladd rhywbeth yn yr egin' lle mae'r gofal yn digwydd, i ymyrryd lle y gallai achosion systemig a difrifol o dorri safonau fod wedi digwydd.

Nid oes prinder o safonau i ddewis ohonynt. Mae hyn yn rhan o'r broblem. Rydym yn dymuno symleiddio hyn, i fod yn llawer cliriach ac yn fwy eglur am ein disgwyladau ac am yr hyn sydd bwysicaf i bobl wrth gael mynediad at ofal iechyd a chael profiad ohono. Mae hyn yn golygu cael set o safonau sy'n gosod y bar ar ansawdd, profiad a diogelwch gofal yn ogystal â'r canlyniadau

clinigol rydym yn anelu atynt. Mae set o safonau o'r fath yn hanfodol er mwyn i'r GIG fod yn atebol am yr hyn mae'n ei wneud.

*Mae Gwneud yn Dda, Gwneud yn Well - Safonau ar gyfer Gwasanaethau Iechyd Cymru*, yn nodi'r disgwyliadau ar gyfer y GIG o ran sicrhau gwasanaethau o ansawdd uchel a llywodraethu da. Mae ein safonau hefyd yn cynnwys yr angen i hyrwyddo a diogelu iechyd. Mae'r fframwaith hwn hefyd yn sail i waith Arolygiaeth Gofal Iechyd Cymru (AGIC) wrth arolygu a rheoleiddio gwasanaethau iechyd i sicrhau'r cyhoedd nad oes unrhyw wasanaeth yn disgyn yn is na'r safonau a ddisgwyliwn, neu os ydynt y gellir gweithredu'n gyflym i ymdrin â hyn.

Ochr yn ochr â hyn, mae'r [Safonau Hanfodion Gofal](#) yn berthnasol ar draws iechyd a gofal cymdeithasol, gydag archwiliad cenedlaethol blynyddol yn eu herbyn mewn lleoliadau aciwt. Cyhoeddwyd [adroddiad cryno 2012](#) y mis diwethaf. Mae safonau gofal sylfaenol yn 10 mlwydd oed erbyn hyn, felly mae'n amserol cymryd y cyfle i'w diweddarau ac ymgorffori'r gofynion sylfaenol hyn o fewn fframwaith *Gwneud yn Dda, Gwneud yn Well* newydd a thrwy'r ddeddfwriaeth sy'n sail i hyn.<sup>1</sup>

### **Byddwn yn diweddarau'r Hanfodion Gofal ac yn eu gwreiddio o fewn y fframwaith safonau cyffredinol: *Gwneud yn Dda, Gwneud yn Well*.**

Byddant yn canolbwyntio ar unigolion a'u hanghenion. Byddant yn cyflwyno'n glir beth yw'r disgwyliadau ar bob aelod staff a sefydliad wrth wasanaethu anghenion eu cleifion neu ddefnyddwyr eu gwasanaeth a'u gofalwyr.

Bydd gwaith y Sefydliad Cenedlaethol dros Ragoriaeth Iechyd a Gofal (NICE) yn cefnogi hyn, gan ddefnyddio eu canllawiau i helpu i benderfynu sut y bydd llwyddiant yn erbyn y safonau hyn yn cael ei asesu a sut rydym yn diffinio beth yn union yw da.

Bydd y set ddiwygiedig o safonau sylfaenol hefyd yn cyd-fynd â'r canlyniadau a'r disgwyliadau a nodir yn Natganiad Lles y Gwasanaethau Cymdeithasol.

Wrth bennu safonau a sut rydym yn mesur llwyddiant yn eu herbyn, mae'n bwysig cydnabod bod gofal iechyd yn newid ac yn datblygu o hyd. Mae'n bwysig nad ydym yn datblygu trefn sy'n peryglu mygu arloesedd a gwelliant parhaus mewn ansawdd. Rhaid i hunan asesu ac ymrwymiad i wella'r hunan fod yn gonglfaen i unrhyw broses o'r fath. **Bydd rhaglen gynhwysfawr o adolygiad gan gymheiriaid yn cefnogi hyn, gan ddatblygu ar y cynnydd a wnaed eisoes.**

### ***Sicrwydd a Chydymffurfiad***

**Byddwn yn gweithio gydag Arolygiaeth Gofal Iechyd Cymru a chyrrff eraill i helpu i gryfhau trefnau arolygu a rheoleiddio a rhannu gwybodaeth rhyngddynt. Lle bo angen, byddwn yn cyflwyno newidiadau i ddeddfwriaeth i'w gwneud yn bosibl i hyn ddigwydd.**

---

<sup>1</sup> Deddf Iechyd a Gofal Cymdeithasol (Iechyd Cymunedol a Safonau) 2003



Swyddogaeth AGIC yw rhoi sicrwydd annibynnol a gwrthrychol i ddinasyddion Cymru ynghylch ansawdd, diogelwch ac effeithiolrwydd gwasanaethau gofal iechyd gan wneud argymhellion i sefydliadau a gwasanaethau gofal iechyd i hybu gwelliannau. Cafodd AGIC ei ailstrwythuro yn 2009/10 i gynnwys swyddogaeth sy'n ymwneud â rheoli gwybodaeth. Mae hyn wedi arwain at nifer o welliannau ac mae mecanweithiau allweddol wedi eu cyflwyno:

- ❖ Uwchgynadleddau gofal iechyd blynyddol gyda rheoleiddwyr allweddol a chyrrff adolygu eraill
- ❖ Uwchgynadleddau mewnol misol
- ❖ Cofnodion sefydliadol sy'n cofnodi digwyddiadau difrifol unigol a materion rheoleiddio ymhlith pethau eraill.

Bydd AGIC yn datblygu ar hyn, gan ddefnyddio'r adnoddau sydd ar gael i ddarparu ymyriad amserol, proffesiynol ac effeithiol.

Bydd AGIC yn adolygu ei ffrydiau gwaith allweddol ar hyn o bryd e.e. arolygiadau Urddas a Gofal Hanfodol (UGH) a'r Ddeddf Iechyd Meddwl i sicrhau bod y themâu a'r materion allweddol sy'n codi o Francis yn cael eu cipio. Bydd hyn yn cynnwys pob lleoliad, gan gynnwys gofal sylfaenol a chymunedol. Mae grwpiau llywio yn cael eu sefydlu, a gwahoddir cleifion, defnyddwyr gwasanaeth ac arbenigwyr i ymuno â nhw.

Bydd AGIC yn sicrhau ei fod yn cynnal trosolwg o'r risgiau a'r problemau ar gyfer pob corff iechyd yng Nghymru (o fewn y GIG a'r sector annibynnol) a bod digon o hyblygrwydd yn ei raglen waith i'w alluogi i fod yn ymatebol i faterion sy'n peri pryder. Cyn bo hir bydd AGIC yn cyhoeddi ei raglen waith am weddill 2013/14, gyda blaenraglen waith am dair blynedd ar gyfer y cyfnod hyd at Ebrill 2018 i ddilyn ym mis Hydref 2013.

### ***Gweithredu pan fo achos pryder sylweddol***

Mae gan AGIC bwerau wedi'u dirprwyo i roi 'mesurau arbennig' ar sefydliadau'r GIG, ond gall y rhain gael eu cymryd gyda chytundeb y Gweinidog yn unig. Mae angen mwy o eglurder o ran yr hyn a olygir wrth 'fesurau arbennig', y trefniadau o ran galw cynyddol i benderfynu pryd y dylai mesurau o'r fath gael eu cymryd, yn ogystal â'r angen i sicrhau annibyniaeth AGIC. Mae angen i hyn fod yn dryloyw ac yn glir er mwyn i bawb ei weld.

Mae'r sefyllfa o fewn y sector annibynnol yn gliriach oherwydd gallai diffyg cydymffurfio arwain at gosbau sifil neu droseddol, ond mae angen i weithdrefnau gorfodi gael eu cryfhau a'u cyhoeddi yn yr un modd fel eu bod yn agored a thryloyw.

### ***Rhannu gwybodaeth rhwng cyrrff arolygu a rheoleiddio***

Mae AGIC, AGGCC, Estyn a Swyddfa Archwilio Cymru yn gweithio'n agos o dan Grŵp Penaethiaid Arolygiaethau ac ar y cyd yn ariannu gwaith i ganolbwyntio ar wella rhannu gwybodaeth a chydweithio. Yn ogystal, mae grŵp Concordat sefydledig yn bodoli o'r holl gyrrff adolygu, archwilio ac arolygu sy'n gysylltiedig ag iechyd, gan gynnwys y Cyngor Meddygol Cyffredinol, y Cyngor Nyrsio a Bydwreigiaeth, y Colegau Brenhinol Meddygol,

y Comisiwn Ansawdd Gofal, Yr Awdurdod Gweithredol Iechyd a Diogelwch ac Arolygiaeth Prawf Ei Mawrhydi. Mae Memoranda Dealltwriaeth a phrotocolau rhannu gwybodaeth amrywiol yn bodoli.

Mae gorgyffwrdd ar hyn o bryd o ran rolau a chyfrifoldebau nifer o gyrff. Mae hyn yn golygu y gallai fod yna ardaloedd llwyd pan mae angen gweithredu. Felly, mae angen mwy o eglurder mewn perthynas â phwerau statudol pa gyrff sy'n cael blaenoriaeth a phryd. Tynnodd adroddiad Francis sylw at hyn fel problem benodol rhwng rheoleiddiwr iechyd a gofal cymdeithasol a'r Awdurdod Gweithredol Iechyd a Diogelwch yn Lloegr. Yng Nghymru, gwneir gwaith i ddatblygu protocolau clir ar draws y gwahanol gyrff fel bod atebolrwydd a threfniadau gweithio ar y cyd yn cael eu diffinio'n glir.

### **Bydd AGIC yn arwain gwaith i gytuno ar gynllun, drwy'r Concordat a Grŵp Penaethiaid yr Arolygiaethau, i ddatblygu fframwaith sicrwydd allanol ar gyfer GIG Cymru erbyn hydref 2013.**

Mae ymrwymiad y Llywodraeth i adolygu'r Cyrff Archwilio, Arolygu ac Adolygu yng Nghymru bellach ar y gweill. Bydd y canfyddiadau yn llywio unrhyw newidiadau. Mae'r papur gwyn arfaethedig yr hydref hwn ar reoleiddio'r gwasanaethau cymdeithasol yng Nghymru yn y dyfodol hefyd yn rhoi cyfle i benderfynu ar set gyffredin o egwyddorion ar gyfer arolygu ar draws lleoliadau iechyd a gofal cymdeithasol. Mae cyflwyno'r Bil Gwasanaethau Cymdeithasol a Llesiant (Cymru) yn newid y dirwedd yn sylweddol ar gyfer rheoleiddio ac arolygu. Dros y degawd diwethaf neu fwy mae Deddf Safonau Gofal 2000 (DSG 2000) wedi helpu i hwyluso'r broses o foderneiddio rheoleiddio ac arolygu yng Nghymru. Mae AGIC yn ogystal ag AGGCC yn tynnu llawer o'i bwerau o'r Ddeddf hon, ond mae angen newid hon bellach, nid yn lleiaf oherwydd ei bod wedi ei disodli i raddau helaeth yn Lloegr gan ddeddfwriaeth arall.

## **6. Bod yn sefydliad sy'n gwrando - gwybod pa mor dda rydym yn gwneud**

**Canlyniadau allweddol:** cynnydd flwyddyn ar ôl blwyddyn yn y boddhad mae cleifion a staff yn adrodd amdano

**Yr hyn y gall Cymru ei ddisgwyl:** Gwybodaeth hygyrch, amserol ac ystyrlon am berfformiad y GIG, gyda thystiolaeth o ddysgu a gwelliannau o ganlyniad i adborth gan gleifion a staff

Er mwyn gwybod ble i wella mae angen i Fyrddau Byrddau Iechyd ac Ymddiriedolaethau, gwasanaethau a thimau ar bob lefel gael mynediad at wybodaeth gywir, ystyrlon ac amserol. Yn bwysicach, mae angen i'r wybodaeth hon fod yn gwbl hygyrch i'r boblogaeth maent yn ei gwasanaethu. Mae ein Byrddau ac Ymddiriedolaethau Iechyd wedi ymrwymo i ddod yn **Sefydliadau sy'n Gwrando**. Mae angen i hyn gynnwys nid yn unig ymboeni am y gwasanaethau y maent yn eu darparu yn uniongyrchol, ond ymestyn at wasanaethau a gomisiynir ganddynt oddi wrth eraill i ddarparu gwasanaethau



i'w poblogaeth leol ar eu rhan. Mae hyn yn cynnwys gwasanaethau a ddarperir gan contractwyr annibynnol, sefydliadau eraill y GIG, gan gynnwys y rhai hynny yn Lloegr, mewn cartrefi gofal a'r trydydd sector

Mae gwir ddarparu gofal sy'n canolbwyntio ar yr unigolyn yn golygu:

- ❖ Gwrando ar gleifion;
- ❖ Gwrando ar staff;
- ❖ Gwrando ar y 'system';

a gweithredu ynghylch yr hyn y byddwch yn ei glywed a'i weld.

### **Gwrando ar gleifion**

Ym Mai 2013, cyhoeddwyd ein [Fframwaith ar gyfer Sicrhau Profiad Defnyddwyr y Gwasanaeth](#). Mae hwn yn nodi dull cyson a'r disgwyliad ar sefydliadau'r GIG i roi profiad y claf neu'r defnyddiwr wrth wraidd eu hagenda. Rhaid iddynt fod yn eglur am y mathau o adborth y byddant yn disgwyl ei dderbyn yn erbyn y tri maes a nodir yn y fframwaith:

1. Argraffiadau cyntaf a pharhaol, gan gynnwys urddas a pharch.
2. Derbyn gofal mewn amgylchedd cefnogol, sy'n hybu iachâd.
3. Deall a chymryd rhan mewn gofal.

Bydd hyn yn cynnwys casglu adborth o ble bynnag y darperir gofal gan gynnwys gofal sylfaenol a chymunedol a'r gofal a ddarperir gan sectorau neu sefydliadau eraill y GIG ar eu rhan. Yn amlwg mae'n rhaid i wrando a gofyn barn gael ei ddilyn gan gamau gweithredu a thystiolaeth glir o sut mae hyn yn ysgogi gwelliannau mewn gofal.

Mae 1000 o Fywydau a Mwy yn cefnogi'r gwaith hwn ac yn datblygu ystod o offer a chanllawiau. Mae'r papur ['Y Sefydliad sy'n Gwrando'](#) yn nodi'r dull y mae pob sefydliad wedi ymrwymo i'w fabwysiadu.

### **Gwrando ar Staff**

Mae sefydliad sy'n gwrando yn gwrando ar farn ei staff ac yn ei gwerthfawrogi, a hynny'n cynnwys barn unigolion sydd wedi'u contractio'n annibynnol mewn lleoliadau gofal sylfaenol a chymunedol. Mae hyn yn helpu i nodi a dileu rhwystrau i ddarparu gofal sy'n canolbwyntio ar y claf. Mae arolwg staff 2013 yn darparu cyfle amserol i ddysgu i'r holl Fyrddau ac Ymddiriedolaethau lechyd . Rydym yn disgwyl i bob sefydliad ddatblygu ar y gwaith hwn a datblygu ffyrdd lle mae pob unigolyn yn cael y cyfle i sicrhau bod ei lais yn cael ei glywed fel mater o drefn. Mae angen i bob sefydliad fod â mecanweithiau ar waith i asesu barn y staff yn rheolaidd trwy ddefnyddio offer megis 'baromedrau diwylliannol'.

Mae'n rhaid i hyn hefyd gynnwys gwrando ar leisiau ein myfyrwyr a'n hyfforddeion yn ogystal â'r llu o wirfoddolwyr sydd i gyd yn chwarae rhan bwysig wrth helpu i sicrhau profiad cadarnhaol i'r claf. Rhaid i sefydliadau a gwasanaethau ddefnyddio eu hadborth i wella'r hyn y maent yn ei wneud yn gyson.

### **Gwrando ar y system**

Mae ceisio sicrhau bod gwasanaethau yn canolbwyntio ar y claf, yn seiliedig ar dystiolaeth, yn ddiogel ac o ansawdd da, yn gofyn am wybodaeth

ddibynadwy a chadarn y mae'n rhaid ei deall yn drwyadl ar bob lefel. Mae ar Fyrddau ein sefydliadau, adrannau clinigol, lleoliadau, practisys a thimau angen y data gorau posibl i wneud y penderfyniadau gorau posibl a rheoli risg.

Mae Rhaglen Adolygu Canlyniadau ac Adolygu Archwiliad Clinigol Cenedlaethol Cymru bellach yn ei ail flwyddyn ac mae hon yn darparu fframwaith pwysig ar gyfer sefydliadau a gwasanaethau i asesu sut y maent yn bodloni'r safonau a'r meincnod yn erbyn y perfformiad uchaf.

### **Bod yn anoddefgar o ofal annerbyniol**

Mae gan bawb, ar bob lefel, ran i'w chwarae i sicrhau bod cleifion yn derbyn gofal diogel, effeithiol a thosturiol. Mae angen i ni sicrhau bod gennym amddiffynfeydd da yn ein system i allu nodi'n gyflym os yw ansawdd y gofal mewn unrhyw leoliad yn peri pryder. Nodir hyn yn fanwl yn *Gofal Diogel, Gofal Tosturiol*, ein fframwaith llywodraethu cenedlaethol. Mae systemau sydd ar waith i nodi problemau yn cynnwys digwyddiadau difrifol yn ymwneud â diogelwch cleifion, canfyddiadau'r archwiliad, cwynion a phryderon. Mae angen i hyn, ynghyd â data ac adborth arferol arall gan gleifion a staff, gael eu tynnu at ei gilydd i ffurfio barn gyffredinol am safonau ac ansawdd y gofal.

Rhaid i fyrddau sicrhau bod ganddynt linellau clir o atebolrwydd ar waith fel bod unrhyw bryderon yn cael eu trosglwyddo ymlaen a bod ymyrraeth briodol i ddiogelu cleifion a chefnogi staff i gyflwyno gwelliannau ar unwaith.

Yn yr un modd, fel Llywodraeth Cymru, mae angen i ni sicrhau bod gennym fecanweithiau cadarn ac ymatebol ar waith i olrhain perfformiad y GIG a'r sbardunau ansawdd. **Rydym yn cryfhau ein systemau mewnol a'n rhyngwynebau gyda'r GIG i sicrhau bod gennym y wybodaeth gywir i lywio ein penderfyniadau a'n camau gweithredu, yn ogystal â gweithio gyda rheoleiddwyr ac arolygiaethau i ddatblygu ymhellach ein dull gweithredu sy'n cael ei rannu o ymdrin ag ymyrraeth.**

Erbyn mis Medi 2013, bydd holl sefydliadau'r GIG yn cyhoeddi **Datganiad Ansawdd Blynyddol**. Mae hyn yn rhoi cyfle i Fyrddau ac Ymddiriedolaethau lechyd hysbysu eu cyhoedd lleol a'u rhanddeiliaid mewn ffordd agored, onest a thryloyw ynghylch yr hyn maent yn ei wneud i wella ansawdd, lle mae angen iddynt wneud yn well, gan nodi blaenoriaethau ac ymrwymadau ar gyfer y dyfodol. Bydd datganiadau yn cynnwys data am ddangosyddion diogelwch cleifion fel Digwyddiadau na ddylai fyth Ddigwydd a chydymffurfiad ynghylch rhybuddion am ddiogelwch cleifion.

**Bydd y Fforwm Ansawdd a Diogelwch Cenedlaethol yn cynnal adolygiad gan gymheiriaid o Ddatganiadau Ansawdd yn yr hydref i hyrwyddo dysgu a rennir a gwelliannau ar gyfer y blynyddoedd i ddod. Bydd hyn yn cael ei lywio gan yr adborth o Aseiad Strwythuredig Swyddfa Archwiliad Cymru ar gyfer pob sefydliad GIG.**

**"Cymharu gyda'r gorau, nid y gweddill"**

Ma'r **Fframwaith Cyflawni ar gyfer 2013** yn nodi'r blaenoriaethau a'r amcanion cenedlaethol er mwyn sicrhau darlun mwy integredig o ddarparu gan y GIG gyda mwy o ffocws ar atal, integreiddio a chanlyniadau ar draws llwybrau gofal. Mae hyn yn cynnwys ystod eang o fesurau ansawdd ac yn cynnwys yr egwyddor o ddefnyddio sbardunau ansawdd er mwyn sicrhau gweithredu'n gynnar ac ymyrryd posibl ynghylch unrhyw feysydd a allai ddechrau beri pryder.

Byddwn yn datblygu ar yr ymagwedd hon. Rydym yn benderfynol o fesur yr hyn sy'n bwysig a beth sy'n ysgogi canlyniadau gofal a phrofiad da, a pheidio â bod yn canolbwyntio ar fodloni 'targedau', nad ydynt efallai yn glinigol bwysig. Rydym wedi dysgu drwy gyfrwng y rhaglen 1000 o Fywydau a Mwy i gyflawni timau gwelliannau cynaliadwy fod angen canolbwyntio ar y camau cywir i sicrhau gofal dibynadwy ar gyfer pob claf, bob tro. Mae angen i ni adeiladu ar yr ymagwedd hon a ysgogir yn glinigol, mewn partneriaeth â chleifion a defnyddwyr gwasanaeth, i benderfynu ar y gyfres o fesurau y mae eu hangen i olrhain cynnydd ar lefel genedlaethol.

**Cynhelir ymarferiad ymgysylltu dros y chwe mis nesaf i ofyn barn clinigwyr a'r cyhoedd wrth gynllunio cyfres o fesurau sy'n bwysig i'r rhai sy'n derbyn gwasanaethau a'r rhai sy'n eu darparu. Bydd hyn yn llywio ein Fframwaith Cyflawni ar gyfer y GIG yn y dyfodol o fis Ebrill 2014 ymlaen.**

Fel rhan o'r ymrwymiad i dryloywder ynghylch perfformiad cyhoeddodd pob sefydliad y GIG eu ffigurau marwolaethau wedi'u haddasu ar gyfer risg ar lefel ysbytai aciwt yn gynharach eleni. Bydd hyn bellach ar gael fel mater o drefn. Mae hyn hefyd yn dangos pa mor gymhleth y gallai deall data o'r fath fod a sut y mae'n rhaid defnyddio hyn fel 'larwm' ac nid fel absoliwt os yw'r ffigurau'n uwch na'r disgwyl. Rydym yn dymuno adeiladu ar yr ymagwedd hon ac wedi sefydlu **Tasglu Marwolaethau a Thryloywder**. Bydd hyn yn hwyluso a chyflymu'r broses dryloyw, gyson ac ystyrlon o gyhoeddi mesurau a gwybodaeth am ansawdd gwasanaethau'r GIG ar draws yr ystod o leoliadau gofal. Bydd hyn yn cynnwys datblygu ystod o ddangosyddion marwolaethau, gan gynnwys ond nid yn gyfyngedig i farwolaethau mewn ysbytai.

### **Dysgu o adolygiadau o nodiadau achos marwolaethau**

Ers 2010 mae GIG Cymru wedi cyflwyno proses i adolygu nodiadau achos cleifion sydd wedi marw mewn ysbytai i adolygu'r gofal a gawsant. Cyflwynwyd nifer o wahanol ddulliau ac mae llawer wedi cael ei ddysgu. Gallwn yn awr adeiladu ar hyn i ddatblygu dull cyson.

**Mae'r Prif Swyddog Meddygol felly wedi gorchymyn y dylai pob ysbyty gofal aciwt yng Nghymru sefydlu system safonol gyson ar gyfer adolygu'r holl farwolaethau yn yr ysbyty er mwyn canfod niwed posibl.**

Mae Byrddau ac Ymddiriedolaethau lechyd yn gweithio gyda'i gilydd ar hyn ac mae set graidd o gwestiynau y dylid eu defnyddio ar gyfer gwneud adolygiad clinigol lefel gyntaf o'r holl achosion yn cael ei brofi ar draws Cymru. Mae set fanylach o feini prawf adolygu i'w ddefnyddio ar achosion detholedig wedi ei ddatblygu hefyd gyda chefnogaeth Prifysgol Caerdydd ac yn cael ei brofi gan

staff clinigol ar lefel leol ar draws Cymru. Ein nod yw bod â phroses gyson, gyda'r hyn sy'n cael ei adrodd a'i ddysgu am y canfyddiadau yn cael ei rannu mewn ffordd dryloyw yn bodoli erbyn diwedd y flwyddyn. Mae hyn yn hanfodol er mwyn nodi meysydd lle mae angen gwneud gwelliannau lleol, ond hefyd i nodi a rhannu arfer da. Wrth i ni symud at sefyllfa lle mae mwy o ofal yn cael ei ddarparu yn y gymuned bydd y dull hwn yn cael ei ddatblygu ymhellach.

### **Ardystio marwolaeth**

Drwy Adran Iechyd y DU, bydd trefniadau newydd yn cael eu cyflwyno yn 2014 ar gyfer ardystio pob marwolaeth, gan gynnwys y rhai mewn gofal sylfaenol. Mae hyn yn datblygu camau sydd heb eu gweithredu o Ymchwiliad Shipman. Bydd yn cynnwys cyflwyno Archwilwyr Meddygol Annibynnol i gadarnhau achos y farwolaeth. Bydd y dull newydd hwn yn sicrhau: mwy o gysondeb yn y ffordd y cofnodir achosion marwolaeth; gwersi'n cael eu dysgu pan allai'r farwolaeth fod wedi bod yn gynamserol, a chyfle i weithredu a dysgu oddi wrth unrhyw themâu a allai ddod i'r amlwg yn lleol ac yn genedlaethol. **Bydd y trefniadau hyn yn cael eu rhoi ar waith yng Nghymru.**

## **7. Bod yn agored ac yn onest ym mhopeth yr ydym yn ei wneud**

**Canlyniadau allweddol:** Bydd unrhyw bryderon am ofal y GIG yn cael eu trin yn agored gyda thystiolaeth glir o ddysgu a gwelliannau.

**Yr hyn y gall Cymru ei ddisgwyl:** Ni fydd unrhyw glaf, gofalwr nac aelod staff yn ofnus ynghylch codi unrhyw bryderon sydd ganddynt am unrhyw agwedd ar ofal neu wasanaethau

Yn yr adran hon rydym yn canolbwyntio ar y disgwyliad absoliwt i fod yn agored ac yn onest pan fydd pethau wedi mynd o'i le. Ym mis Ebrill 2011, cyflwynwyd trefniadau newydd ar gyfer ymdrin â phryderon am ofal a thriniaeth y GIG. Mae egwyddorion ein trefniadau *Gweithio i Wella* yn cyd-fynd yn agos iawn â'r hyn y mae Robert Francis yn ei argymhell. Rydym am i gleifion a staff deimlo y gallant fynegi pryder neu roi gwybod am ddigwyddiad ynghylch diogelwch cleifion a'u bod yn cael eu cefnogi i wneud hyn. Gwybod y byddant yn cael eu cymryd o ddifrif; eu cynnwys a'u cefnogi drwy'r broses i adolygu neu ymchwilio i'r pryder hwnnw; derbyn adborth ar y camau a gymerwyd, a'r dysgu a'r gwelliannau a fydd yn cael eu cyflwyno.

Ymhlith y staff, mae tystiolaeth galonogol o fod yn agored. Mae canlyniadau arolwg staff diweddar yn dangos bod 78% o staff wedi dweud bod eu cyflogwr wedi eu hannog i roi gwybod am gamgymeriadau, damweiniau posibl neu ddigwyddiadau, a dim ond 6% yn anghytuno. Rydym yn gwybod bod mwy i'w wneud o hyd. Mae arnom eisiau cael gwared ar unrhyw ofn y gallai cleifion a staff ei deimlo wrth gyflwyno pryder.

Mae adroddiad Francis yn galw am Ddyletswydd Gonestrwydd Statudol. Mae Rheoliadau'r Gwasanaeth Iechyd Gwladol (Pryderon, Cwynion a Threfniadau

Unioni Cam) (Cymru) 2011 eisoes yn gosod nifer o ddyletswyddau ar gyrrff cyfrifol. Mae hyn yn cynnwys dyletswydd i fod yn agored pan allai niwed fod wedi digwydd *"lle mae pryder yn cael ei hysbysu gan aelod o staff y corff cyfrifol, rhaid i'r corff cyfrifol, os yw ei ymchwiliad cychwynnol yn penderfynu y bu niwed cymedrol neu ddifrifol neu farwolaeth, gynghori'r claf y mae'r pryder yn ymwneud ag ef, neu ei gynrychiolydd/chynrychiolydd, am yr hysbysiad am y pryder a chynnwys y claf, neu ei gynrychiolydd/ei chynrychiolydd, yn yr ymchwiliad am y pryder ... "*

### **Byddwn yn gwneud hyn yn fwy eglur yng ngoleuni adroddiad Francis ac Ymchwiliad Robert Powell ac os oes angen yn newid y ddeddfwriaeth.**

Mae angen i staff ar bob lefel, gan gynnwys aelodau'r Byrddau fod yn gallu lleisio pryderon yn agored a heb ofn dial. Rhaid i hyn gael ei osod yng nghydestun rhoi adborth fel rhan o'n gwaith bob dydd. Mae mynegi pryderon a gwneud yr hyn a allwn yn unigol i wella pethau mewn systemau yn rhan allweddol o'r hyn y dylem ei annog. Rydym yn cefnogi gwaith a gynhaliwyd gan y Comisiynydd Pobl Hŷn ar Leisio Pryderon yn y gweithle i helpu i ddatblygu diwylliant lle mae hyn yn arferol.

Mae'n rhaid i sefydliadau'r GIG fod â mecanweithiau i staff leisio pryderon a chael eu cefnogi wrth wneud hynny. Mae llawer yn datblygu ffyrdd newydd, arloesol a chyfrinachol i staff leisio unrhyw bryderon sydd ganddynt heb ofn dial. Rhaid i chwythu'r chwiban fod y dewis olaf un.

**Mae cyflogwyr y GIG yn datblygu fersiwn newydd o bolisi Chwythu Chwiban Cymru Gyfan i sicrhau ei fod yn cwmpasu arfer gorau a materion sydd wedi codi o Ymchwiliad Francis.** Bydd hwn yn cael ei gytuno gan Fforwm Partneriaeth Cymru'r mis hwn. Oherwydd bod newidiadau mewn deddfwriaeth yn cael eu cymryd drwy'r broses seneddol ar hyn o bryd, bydd y polisi yn destun adolygiad pellach.

**Rydym wedi cyhoeddi cyngor i'r GIG yn flaenorol ar ddefnyddio cymalau cyfrinachedd a chytundebau cyfaddawdu. Bydd cyngor wedi'i ddiweddarau yn cael ei gyhoeddi'r mis hwn.**

## **8. Gofal, tosturi ac ymrwymiad**

**Canlyniadau allweddol:** Gweithlu'r GIG sy'n parhau i fod wedi ymrwymo i ddarparu gofal urddasol, diogel a thosturiol bob amser.

**Yr hyn y gall Cymru ei ddisgwyl:** Bydd gan yr holl staff gofal iechyd y sgiliau a'r cymorth i'w helpu i wneud eu gwaith yn dda ac yn parhau i wella'r hyn a wnânt.

Ni all yr un polisi neu ddarn o bapur orchymyn gofal, tosturi ac ymrwymiad. Mae hynny yn dibynnu ar bob un unigolyn a'r cyfrifoldeb personol y maent yn ei gymryd i wneud eu gorau glas i ddarparu gofal o'r ansawdd uchaf i gleifion - boed yn uniongyrchol neu'n anuniongyrchol. Mae'r arolwg staff diweddar unwaith eto yn dangos negeseuon cadarnhaol:

- Dywedodd 86% eu bod yn hapus i fynd y filltir ychwanegol pan fo angen
- Mae 82% yn teimlo bod eu rôl yn gwneud gwahaniaeth i gleifion a defnyddwyr gwasanaeth

Gwelwyd canlyniadau tebyg yn Arolwg Cenedlaethol Cymru o safbwynt y claf. O'r rhai a holwyd roedd 78% o bobl wedi gweld meddyg teulu am eu hiechyd eu hunain yn ystod y 12 mis blaenorol. O'r rhain, roedd 92% yn fodlon gyda'r gofal a gawsant yn eu meddygfa. Yn yr un modd roedd 42% o'r bobl a holwyd wedi mynychu apwyntiad yn yr ysbyty yn ystod y 12 mis diwethaf. O'r rhain, roedd 90% yn fodlon gyda'r gofal a gawsant. Mae'r rhain yn ganfyddiadau calonogol ond mae'n rhaid iddynt beidio â'n gwneud yn hunanfodlon gan ein bod yn gwybod bod yna rai cleifion lle mae ansawdd y gofal maent yn ei dderbyn neu eu profiad cyffredinol yn disgyn yn is na'r safonau a ddisgwyliwn.

Rydym hefyd yn gwybod bod llawer o'n staff yn gweithio mewn amodau heriol iawn ac o dan bwysau. Mae angen iddynt hwythau hefyd gael gofal a chefnogaeth i wneud eu gwaith yn dda. Mae tystiolaeth yn dangos i ni fod staff hapus, brwdfrydig sy'n gweithio'n dda fel tîm yn arwain at ganlyniadau gwell i gleifion a gwell profiad. Tasg pob sefydliad a gwasanaeth yw gwneud hyn yn realiti lleol a meithrin diwylliant agored a chefnogol.

Mae **Gweithio Gyda'n Gilydd, Gweithio'n Wahanol**, ein fframwaith ar gyfer y gweithlu a'r fframwaith sefydliadol, yn nodi ystod eang o gamau gweithredu i gefnogi a datblygu ein staff ac yn disgrifio'r ymddygiadau sydd eu hangen a'r gwerthoedd yr ydym yn anelu atynt fel GIG.

Mae llawer o sefydliadau eisoes wedi gwneud newidiadau i'w prosesau recriwtio a dethol i sicrhau bod staff yn cael eu recriwtio ar sail eu gwerthoedd ac nid o ran eu sgiliau technegol a'u profiad yn unig. Mae angen i hyn ymestyn i'n gweithlu ar gyfer y dyfodol.

Mewn nyrsio a bydwreigiaeth, ers 2009, bu'n ofynnol i ddarparu fyfyrwyr ddarparu geirda cymeriad ochr yn ochr â'u geirda academiaidd. Mae hyn yn sicrhau ffocws ar gyfathrebu ac agweddau tuag at ofal a thosturi fel rhan o'r broses recriwtio gyffredinol. Mae'r geirda hwn yn cael ei archwilio yn ystod y cyfweiliad dethol ac yn cael ei gysylltu â'r asesiad clinigol y mae myfyrwyr yn ei gyflawni drwy gydol 3 blynedd eu rhaglenni gradd.

**Byddwn yn hybu ymchwil ar sut y gall sefydliadau feithrin gofal tosturiol.** Mae'n bwysig deall y ffactorau sy'n galluogi sefydliadau i ddarparu gofal tosturiol yn gyson. Mae'r Sefydliad Cenedlaethol ar gyfer Ymchwil Iechyd, a gefnogir gan NISCHR yng Nghymru wedi galw ar i ymchwilwyr ddatblygu cynigion i gryfhau gallu'r sefydliad i ddarparu gofal tosturiol yn y GIG. Mae hyn yn canolbwyntio ar feysydd penodol a amlygwyd yn adroddiad



Francis lle gofynnir i sefydliadau lleol gymryd camau i gryfhau llais y claf, gwella gofal rheng flaen a newid diwylliant drwy arweinyddiaeth.

Mae'r angen i benderfynu ar y lefelau staffio cywir i ddiwallu anghenion y claf yn allweddol i ddiogelwch cleifion a gofal da. Gan fod ein poblogaeth o gleifion mewnol yn awr yn cynnwys pobl hŷn yn bennaf, sydd yn aml ag anghenion cymhleth gan gynnwys cyflyrau cronig a dementia, mae angen i sefydliadau'r gweithlu newid er mwyn parhau'n briodol ar gyfer anghenion gofal cleifion. Mae hyn yn arbennig o wir am staff nyrsio rheng flaen.

**Mae'r Prif Swyddog Nyrsio yn arwain gwaith i gyflwyno cyfres o offer crafter ar gyfer y gweithlu er mwyn i sefydliadau bennu'r lefelau staffio gyda nyrsys sydd eu hangen ar unrhyw adeg benodol yn lleol.** Rhaid i hyn fod yn broses ddeinamig i gwrdd â'r galw a lefel yr angen. Bydd hyn yn cael ei weithredu'n gyntaf gydag amgylcheddau cleifion mewnol aciwt ar gyfer oedolion - meddygol a llawfeddygol. Yn amodol ar broffion llwyddiannus, bydd hyn yn cael ei gyflwyno ymhellach o fis Ebrill 2014.

Bydd rhaglen waith yn cael ei datblygu i ymestyn y dull hwn i leoliadau eraill, gan gynnwys gwasanaethau cymunedol ac iechyd meddwl yn ystod 2014.

**Yn y cyfamser mae holl sefydliadau'r GIG yn gweithio yn unol â set o egwyddorion craidd i bennu anghenion staffio nyrsys yn y meysydd aciwt hyn. Lle mae lefelau staffio yn is na'r canllaw arfer gorau hwn, mae cynlluniau'n cael eu rhoi ar waith gan bob sefydliad i ymdrin â'r bwlch. Mae gan bob sefydliad drefniadau llywodraethu cadarn er mwyn sicrhau bod lefelau staffio yn parhau yn ddiogel bob amser.**

Bydd gwaith y grŵp *Rhyddid i Arwain, Rhyddid i Ofalu* o dan arweiniad y Prif Swyddog Nyrsio yn parhau i ymdrin â materion a nodwyd gan staff a chleifion. Mae allbwn diweddaraf y grŵp hwn yn fwndel sy'n ymwneud â gofal ymataliaeth a defnyddio'r toiled ar gyfer staff rheng flaen, a lansiwyd ym mis Mehefin 2013. Mae hyn yn cynnwys offer asesu, canllawiau ynghylch atgyfeirio am ofal arbenigol, archwilio a chwestiynau am brofiad y claf. Mae gwaith pellach eleni yn canolbwyntio ar gryfhau trefniadau sy'n hyrwyddo proffesiynoldeb ymysg swyddogion iechyd proffesiynol, e.e. datblygu arweinyddiaeth glinigol, trefniadau arolygu clinigol ac ansawdd gwerthusiad blynyddol a chynllunio datblygu perfformiad unigol. Mae gwaith yn parhau ar leihau biwrocratiaeth drwy symleiddio ystod dogfennau'r gweithlu nyrsio, gyda gwaith i ddatblygu dull electronig o gofnodi set ddata nyrsio craidd; bydd cam 1 y gwaith hwn yn cael ei gwblhau erbyn diwedd 2013.

Mae gennym i gyd yr hawl i gael ein trin gydag urddas a pharch. Yn dilyn adolygiad y Comisiynydd Pobl Hŷn *Gofal gydag Urddas?* mae Llywodraeth Cymru a'r GIG wedi gwneud cynnydd sylweddol o ran gweithredu ei argymhellion. Mae urddas mewn gofal yn parhau i fod yn ofyniad darparu haen 1 ar gyfer GIG Cymru.

Bu ffocws penodol ar ofalu am bobl â dementia. Mae pob sefydliad yn gweithio tuag at gynlluniau i wella gofal ar gyfer y rhai â dementia mewn lleoliadau gofal aciwt. Mae newidiadau i amgylcheddau gofal yn ogystal â'r ffordd y mae pobl â dementia yn cael gofal yn awr yn cael eu gweithredu ar

draws pob sefydliad. Er enghraifft, mae llawer o ardaloedd wedi cyflwyno'r cynllun Pili pala sy'n helpu staff i adnabod y cleifion hynny sydd angen gofal penodol, neu maent yn defnyddio'r teclyn 'Dyma fi' y gall pobl sydd â dementia ei ddefnyddio i ddweud wrth staff am eu hanghenion, eu dewisiadau, eu hoff bethau, eu cas bethau a'u diddordebau, cefnogir hyn gan y Gymdeithas Alzheimer.

Ar gyfer oedolion agored i niwed sy'n defnyddio gwasanaethau gofal iechyd a chymdeithasol yng Nghymru rydym wedi sefydlu gwasanaeth eiriolaeth annibynnol ym mis Awst 2010 [<http://www.advocacyserviceswales.co.uk/>]. Mae sicrhau bod pawb yn cael eu cefnogi i gael y gofal cywir ar yr adeg gywir a chael rhywun a fydd yn siarad ar eu rhan pan na allant wneud hynny drostynt eu hunain yn hanfodol.

I drin pobl fel unigolion mae angen sylw cyson ac mae angen i hyn gael ei ymgorffori ym mhopeth yr ydym yn ei wneud o ddydd i ddydd.

Rydym am gael **system o reoleiddio proffesiynol** sy'n cefnogi'r lefel uchaf posibl o safonau proffesiynol drwy bob rhan o'r gweithlu gofal iechyd yng Nghymru i ddarparu gwasanaethau sy'n canolbwyntio ar y claf. Mae adroddiad Francis yn gwneud nifer o argymhellion yn y maes hwn, gan gynnwys ar gyfer y cyrff sy'n goruchwyllo'r swyddogaethau hyn. Bydd unrhyw newidiadau yn cael eu cyflwyno ar sail y DU. Mae rheoleiddio gweithwyr gofal iechyd proffesiynol yn fater heb ei ddatganoli gyda newidiadau neu estyniadau i'r rheoleiddio yn cael eu cytuno gan bedwar Gweinidog Iechyd y DU.

Mae **Gweithwyr Cymorth Gofal Iechyd** yn gwneud cyfraniad pwysig i ofalu am gleifion ym mhob lleoliad gan gynnwys cartrefi gofal. Maent yn treulio llawer o amser gyda chleifion unigol, gan eu cefnogi yn aml pan maent ar eu mwyaf agored i niwed. Maent yn rhan hanfodol o'r gwasanaeth ac mae angen i ni sicrhau eu bod yn cael eu cydnabod am y rôl allweddol maent yn ei chwarae. Mae angen iddynt gael eu cefnogi a'u hyfforddi i gyflawni eu swyddogaethau yn briodol. Yng Nghymru mae gennym ddiffiniad clir o'r rôl a nodir mewn cod ymddygiad. Cefnogir hyn gan God Ymarfer y Cyflogwr a chanllawiau cenedlaethol ar ddirprwyo sy'n nodi cyfrifoldebau staff iechyd cofrestredig a rhai gweithwyr cymorth sy'n ymgymryd â gweithgaredd wedi'i ddirprwyo a gweithgaredd sy'n cael ei oruchwyllo.

**Mae Gwasanaeth y Gweithlu a Datblygu Addysg Gweithlu yn adolygu'r gofynion hyfforddi ar gyfer y grŵp hwn o staff. Mae sicrhau bod yr holl staff cymorth yn derbyn y lefel gywir o hyfforddiant fel eu bod yn hyderus ac yn gymwys i gyflawni eu rolau yn hanfodol. Bydd hyn yn cael ei gwblhau erbyn diwedd mis Rhagfyr 2013.**

Lle canfuwyd bod staff cymorth yn syrthio islaw'r safonau disgwylidig gellir eu gwahardd rhag gweithio. Mae hyn yn cael ei reoli gan yr Awdurdod Datgelu a Gwahardd.

Byddwn yn parhau â'r broses o gyflwyno ail-ddilysu meddygol ar gyfer pob meddyg yng Nghymru sydd yn broses newydd y bwriedir iddi sicrhau bod hyfforddiant meddygon trwyddedig yn gyfredol a'u bod yn addas i ymarfer.



Mae'r broses yn sicrhau bod pob meddyg yn cymryd rhan mewn gwerthuso rheolaidd, yn seiliedig ar feysydd allweddol o dystiolaeth gan gynnwys adborth gan gleifion, a bod unrhyw anghenion datblygu yn cael eu cefnogi. Yn yr un modd yn dilyn penderfyniad arfaethedig y Cyngor Nyrsio a Bydwreigiaeth ynghylch y dyfodol ar gyfer ail-ddilysu nyrsio a bydwreigiaeth, sydd i fod i ymddangos yn ystod yr hydref, bydd angen i unrhyw newidiadau gael eu rhoi ar waith mewn ffordd gynlluniedig a chydweithredol, gan ganolbwyntio ar anghenion cleifion.

Mae ar staff ar bob lefel angen y sgiliau a'r offer i wneud eu gwaith yn dda a dal ati i wneud gwelliannau. Mae'r fframwaith [Gwella Ansawdd Gyda'n Gilydd](#) (IQT) yn darparu sgiliau i staff wneud gwelliannau i ansawdd yn eu gweithle a chyda'u timau. Erbyn Mawrth 2014 mae pob sefydliad wedi ymrwmo i hyfforddi 25% o'u gweithlu lleol, gan gynnwys gofal sylfaenol, mewn dulliau ansawdd. Mae hyn yn hyrwyddo iaith ac agwedd gyffredin at wella ansawdd o'r rheng flaen i'r Bwrdd, a ddarperir yn lleol er mwyn sicrhau ei fod yn cydfynd ag anghenion a blaenoriaethau lleol.

Mae angen sicrhau hefyd bod ein gweithlu ar gyfer y dyfodol yn fedrus wrth wella ansawdd felly, gan weithio gyda'n prifysgolion ar draws Cymru, mae Gwella Ansawdd Ynghyd yn dod yn rhan annatod o fewn cwricwla ein myfyrwyr gofal iechyd ar draws y proffesiynau. Bydd Gwella Ansawdd Ynghyd (IQT) hefyd yn ymestyn at staff Llywodraeth Cymru sy'n gweithio o fewn yr Adran Iechyd a Gwasanaethau Cymdeithasol i sicrhau dull cyffredin o wella ar draws pob lefel yn ein system.

Mae'r dull hwn yn adeiladu ar yr hyn a ddysgwyd o'r rhaglen 1000 o Fywydau a Mwy, y rhaglen Trawsnewid Gofal, ac eraill lle mae darparu'r sgiliau hyn i staff a thimau rheng flaen sydd â'r sgiliau hyn yn eu galluogi i ysgogi gwelliannau lleol i ddarparu gofal sy'n seiliedig ar dystiolaeth ac sy'n canolbwyntio ar y person.

Bydd y rhaglen 1000 o Fywydau a Mwy yn parhau i gefnogi sefydliadau i gyflawni blaenoriaethau cenedlaethol a lleol i wella diogelwch cleifion a gofal o ansawdd uchel. Elfen allweddol o'r gwaith fydd y rhaglen Llif a Gofal Heb ei Drefnu i helpu i reoli'r gofynion presennol yn well a sicrhau'r gofal cywir, yn y lle iawn ar yr amser iawn i bob claf.

## 9. Arwain trwy esiampl

**Canlyniadau allweddol:** Mae arweinwyr ar bob lefel yn y GIG yn rhoi cleifion a diogelwch cleifion wrth ganol popeth a wnânt.

**Yr hyn y gall Cymru ei ddisgwyl:** Mae ein harweinwyr gofal iechyd yn cael eu cefnogi a'u datblygu i wneud y gorau o'u potensial unigol ac ar y cyd.

Mae darparu gofal iechyd diogel ac effeithiol yn gofyn am reolaeth ac arweinyddiaeth o ansawdd uchel ar bob lefel o fewn sefydliadau ein GIG. Yr ydym yn ffodus fod gennym weithlu arweinyddiaeth sy'n cael eu hysgogi i fynd

y tu hwnt i ddisgwyliadau, i wneud eu gorau dros gleifion yn ogystal â'u staff. Mae'n rhaid i ni feithrin diwylliant sy'n galluogi'r rhai mewn rolau arweinyddiaeth clinigol ac anghlinigol i fod yn gallu gwneud y cyfraniad cadarnhaol y maent yn ei ddymuno.

Mae angen i arweinwyr fyw'r gwerthoedd a'r ymddygiadau yr ydym yn eu disgwyl i sicrhau diwylliant lle mae'r staff i gyd yn gwybod bod gwneud y canlynol yn arferol:

- Bod yn ofalgar a thosturiol;
- Rhoi cleifion a'u teuluoedd yn gyntaf;
- Cael ein dal i gyfrif yn bersonol a bod yn gyfredol ym mhopeth yr ydym yn ei wneud;
- Ei gwneud yn haws i gleifion gael gofal integredig;
- Bod yn agored ac yn onest gyda chydweithwyr;
- Cydnabod bod staff yn gwneud camgymeriadau a helpu i unioni pethau;

ac nad yw'n arferol gwneud y canlynol:

- Niweidio pobl, anwybyddu pryderon neu guddio pethau pan fydd pethau'n mynd o chwith;
- Cymryd yn ganiataol mai 'Fi sy'n gwybod orau.'

Dyma yw ein norm.

### **Mae'r Dirprwy Brif Swyddog Meddygol yn arwain gwaith i ddatblygu ein harweinwyr clinigol yn y GIG yng Nghymru.**

Cynhaliwyd cynhadledd arweinyddiaeth ac ymgysylltiad genedlaethol yn ddiweddar i lansio'r gwaith hwn. Bydd yn cynnwys adeiladu Cymuned Arweinyddiaeth Glinigol ar gyfer GIG Cymru, ochr yn ochr â gwaith yn lleol o fewn sefydliadau i ddatblygu eu cyneddfau gwella lleol eu hunain. Mae angen i ni edrych ar ein trefniadau cynghori clinigol presennol. Ein nod yw sicrhau bod clinigwyr ar draws yr holl broffesiynau wrth galon system y GIG ochr yn ochr â chleifion.

Sefydlwyd Academi Cymru yn ddiweddar o ganlyniad i ymrwymiad allweddol yn y Rhaglen Lywodraethu i sefydlu canolfan ragoriaeth genedlaethol ar gyfer arweinyddiaeth yng Nghymru. Mae'n gweithio ar draws y sector cyhoeddus ac yn cefnogi datblygu uwch reolwyr o fewn y GIG yn ogystal â datblygu'r genhedlaeth nesaf o arweinwyr.

Mae Academi Cymru, Tîm Arweinyddiaeth a Datblygu'r GIG ar hyn o bryd yn datblygu ac yn cyflwyno nifer o raglenni arweinyddiaeth wedi'u hanelu'n benodol at glinigwyr. Ym mis Mawrth 2012, lansiwyd rhaglen Arweinyddiaeth Feddygol a gynlluniwyd i gefnogi Uwch Arweinyddion Clinigol Gogledd Cymru gyda'r gwaith o wneud ad-drefnu mawr i'r gwasanaeth. Bwriedir cyflwyno Rhaglen Arweinyddiaeth Feddygol genedlaethol arall i gynnwys cymrodyr hyfforddiant arweinyddiaeth glinigol Deoniaeth Cymru ar gyfer Hydref 2013. Mae'r mentrau hyn yn darparu gwybodaeth a sgiliau i sicrhau arweinwyr clinigol credadwy a dylanwadol ar gyfer y dyfodol.

Yn ddiweddar mae Tîm Arweinyddiaeth a Datblygu'r GIG wedi cefnogi Grŵp Arweinwyr Clinigol y Strategaeth Iechyd Meddwl i ddarparu cefnogaeth o ran arweinyddiaeth i gynorthwyo i ddarparu canlyniadau effeithlon ac effeithiol mewn perthynas â rôl y grŵp ar lefel genedlaethol a lleol. Mae ymyriadau yn cynnwys datblygu grwpiau gan ddefnyddio diagnosteg, dadansoddiad o anghenion hyfforddi a gefnogir gan fynediad at adnoddau dysgu ar-lein a chyfres o ddigwyddiadau i gefnogi eu datblygiad personol a phroffesiynol.

Mae Tîm Arweinyddiaeth a Datblygu'r GIG hefyd yn cefnogi grwpiau clinigol ehangach, gan gynnwys Pwyllgor Ymgynghorol Therapiau Cymru, Academi'r Colegau Brenhinol a Rhaglen Datblygu Arweinyddiaeth Fferyllwyr Cymru Gyfan. Mae'r cymorth hwn yn darparu datblygiad o ran arweinyddiaeth i gynorthwyo yn y gwaith o gynllunio a darparu gwasanaethau effeithlon ac effeithiol ar lefel genedlaethol a lleol.

### **Bydd Academi Cymru yn ystyried argymhellion adroddiad Francis mewn perthynas â'i raglen waith ar gyfer y GIG a lle bo'n berthnasol y rhyngwyneb â sectorau eraill.**

Mae ymchwiliad Francis yn gwneud nifer o argymhellion o ran cryfhau rheolaeth ac arweiniad ar draws y GIG ac yn arbennig yn codi'r cwestiwn a ddylai rheolwyr y GIG gael eu rheoleiddio yn yr un modd â phroffesiynau eraill.

Nid oes gennym safonau cenedlaethol mewn perthynas â datblygu rheolaeth ac arweinyddiaeth ac nid oes fframwaith proffesiynol cyson ar waith i lywio gwaith rheolwyr y GIG yng Nghymru. Nid yw diffinio cymuned rheoli'r GIG yn syml o ystyried y gwahanol lefelau y mae pobl yn gweithredu arnynt, y gorgyffwrdd mewn rolau gyda'r cyfrifoldebau proffesiynol clinigol a'r gwahanol arbenigeddau sy'n bodoli o fewn y gymuned ehangach ee Cyllid ac Adnoddau Dynol.

**Rydym yn sefydlu gweithgor i ystyried y gwaith o ddatblygu fframwaith i ategu'r gwaith o wella safonau rheoli ar draws GIG Cymru.** Bydd hyn yn cael ei arwain gan Brif Weithredwr Iechyd Cyhoeddus Cymru a Chadeirydd Adran Gymreig y Sefydliad Rheoli Gofal Iechyd (IHM).

Bydd y grŵp yn gweithio ochr yn ochr â datblygiadau ar lefel y DU gan yr IHM i ail-lansio Rhaglen Rheolwyr Achrededig IHM a'r Cynllun Galwedigaethol ar gyfer rheolwyr mewn practis cyffredinol. Ar hyn o bryd mae'r IHM yn archwilio'r potensial i ddatblygu llwybr at Statws Siartredig ar gyfer rheolwyr y GIG. Bydd aelodau'r grŵp yn dod o blith y GIG, *Academi Cymru*, Cydffederasiwn y GIG, yr IHM a rhanddeiliaid eraill yn ôl y gofyn.

Wrth ddatblygu fframwaith bydd y grŵp yn ystyried:

- Eglurder y diffiniad ynghylch y boblogaeth o reolwyr y GIG.
- Datblygu a mabwysiadu cod ymddygiad ar gyfer rheolwyr y GIG.
- Y rhyngwyneb gyda chyrrff rheoleiddio a phroffesiynol eraill ar gyfer rhai o reolwyr y GIG.

- Datblygu a mabwysiadu safonau ymarfer ar lefelau rheoli gwahanol o fewn y GIG yng Nghymru.
- Darparu cymorth i reolwyr i ddatblygu sgiliau a chymwyseddau priodol, ee darparwyr addysgol, mentora a hyfforddi.
- Diffinio gofynion ar gyfer Datblygiad Proffesiynol Parhaus (DPP) i reolwyr.
- Datblygu fframwaith ar gyfer achredu, gan gynnwys dulliau o asesu, achredu dysgu blaenorol, DPP ac ail-ddilysu.
- Cynnal cofrestr o ymarfer.
- Trefniadau ar gyfer cefnogi a delio gyda rheolwyr sy'n methu â chyrraedd y safonau.

## 10. Darparu gofal diogel, gofal tosturiol heddiw ac yfory

Nid yw gofal iechyd yn aros yn ei unfan felly mae angen i'r ffyrdd a'r dulliau a ddefnyddiwn i sicrhau ansawdd, diogelwch a'r profiad o ddarparu gofal fod yn ddeinamig. Rydym yn gwybod bod angen i ni ad-drefnu ein gwasanaethau i sicrhau y darperir gofal diogel ac effeithiol yn gynaliadwy. Mae hyn yn golygu ail-ddylunio ein gwasanaethau ysbyty a'n gwasanaethau arbenigol i sicrhau ein bod yn darparu gofal diogel, tosturiol yn ogystal â'r canlyniadau clinigol gorau. Fel rydym wedi disgrifio yn ein Cynllun Gofal Iechyd Lleol, bydd mwy a mwy o ofal yn cael ei ddarparu yn ein cymunedau yn hytrach nag yn ein hysbytai. Bydd rolau ein timau gofal sylfaenol yn datblygu i gwrdd ag anghenion gwasanaethau lleol. Yn ogystal â hyn mae'n rhaid i ni gadw i fyny â datblygiadau cynyddol mewn technoleg. Bydd hyn yn effeithio ar sut mae pobl yn cael mynediad at wasanaethau a sut y maent yn rheoli eu gofal eu hunain.

Mae Prif Weithredwr BIP Caerdydd a'r Fro yn arwain gwaith i weld sut y gellir defnyddio technoleg i ddod â rhyngweithio a chyfathrebu agosach rhwng y clinigwr a'r claf, heb yr angen i deithio i fod yn yr un ystafell â'i gilydd mewn gwirionedd. Bydd **Cysylltiadau Iachach** yn edrych ar sut y gallwn sbarduno gofal sy'n canolbwyntio ar gleifion drwy ddefnyddio technoleg technolegau newydd, gan gynnwys pethau fel Skype. Bu sgwrs ddiweddar gyda chymysgedd o feddygon, academyddion, darparwyr technoleg a phobl sy'n gofalu am anwyliaid neu sydd â chyflyrau tymor hir eu hunain yn ystyried hyn.

Mae angen i'n systemau, a'n trefnau arolygu a rheoleiddio, ddatblygu i sicrhau bod gennym fecanweithiau cadarn ar waith i gefnogi'r gwaith o wella ansawdd yn barhaus, ynghyd â'r ffyrdd yr ydym yn ceisio cael sicrwydd am ansawdd y gofal.

## 11. Beth nesaf?

Mae'r gwersi o adroddiad Francis yn ymdreiddio i bopeth a wnawn felly ni ddylid ystyried y camau gweithredu a nodir yma yn ynysig, ond dylid eu gweld ochr yn ochr â'r gwelliannau niferus rydym yn eu gweld ac yn anelu tuag atynt bob dydd ar bob lefel yn y system.

Mae pob sefydliad GIG a rhanddeiliaid hefyd yn cyflwyno eu hymatebion unigol, yn benodol ar gyfer eu hamgylchiadau eu hunain, ac yn ychwanegol at yr hyn sy'n cael ei gynnwys yma.

**Byddwn yn edrych yn fanwl ar y sefyllfa ac yn adrodd ar gynnydd drwy gyhoeddi Datganiad Ansawdd Blyneddol Cymru Gyfan o 2014, gan adeiladu ar y rhai a gyhoeddwyd gan bob sefydliad GIG.**

Bydd llawer o'r camau a ddisgrifir yn golygu y bydd angen gwneud newidiadau i gryfhau a symleiddio'r ddeddfwriaeth bresennol. Byddwn yn gwneud hyn trwy **gyflwyno Bil Ansawdd Cymru gyfan** yn y dyfodol.

Ochr yn ochr â hyn, mae gwaith y Comisiwn ar Lywodraethu a Darparu yn y Gwasanaethau Cyhoeddus yn rhoi cyfle i'r rhai sy'n ymwneud â darparu gwasanaethau, y rhai sydd yn wleidyddol atebol iddynt a'r rhai sy'n eu defnyddio i archwilio sut mae gwasanaethau cyhoeddus yn cael eu llywodraethu. Bydd casgliadau'r Comisiwn yn llywio ein cyfeiriad yn y dyfodol.

## **12. Dweud eich dweud**

Rydym wedi cyflwyno nifer o gynigion yn y ddogfen hon. Rydym yn awyddus iawn i glywed eich barn am yr hyn yr ydym yn ei gynnig. Hoffem wybod a ydych yn credu bod unrhyw beth arall y dylem fod yn ei ystyried. Efallai y byddwch hefyd am roi rhai awgrymiadau i ni i'n helpu i ddatblygu rhai o'r cynigion hyn neu gyfrannu mewn rhyw ffordd. Rhowch wybod i ni os gwelwch yn dda.

Gallwch wneud hyn trwy anfon e-bost atom yn [improvingpatientsafety@wales.gsi.gov.uk](mailto:improvingpatientsafety@wales.gsi.gov.uk) neu drwy ysgrifennu atom yn:

Is-adran Ansawdd Gofal Iechyd  
Adran Iechyd a Gwasanaethau Cymdeithasol  
Llywodraeth Cymru  
Parc Cathays  
Caerdydd  
CF10 3NQ

## Rhagori – Y Cynllun Sicrhau Ansawdd ar gyfer y GIG yng Nghymru 2012-2016 (Crynodeb o'r Camau Gweithredu)

CAM GWEITHREDU	
1	Bydd y Fforwm Cenedlaethol ar Ansawdd a Diogelwch yn darparu trosolwg a chyfeiriad strategol drwy bennu meysydd y mae angen ffocws a sylw cenedlaethol arnynt.
2	Bydd 1000 o Fwydau a Mwy yn parhau i fod yn brif raglen wella'r GIG, gan sicrhau ieithwedd ac ymagwedd gyffredin a chyson at welliant.
3	Bydd Llywodraeth Cymru yn sefydlu Panel Arferion Da ac Arloesedd yn haf 2012.
4	Bydd Byrddau ac Ymddiriedolaethau lechyd yn cytuno ar gynllun i hyfforddi 25 y cant o'u gweithlu, a gyflogir yn uniongyrchol a chan gcontractwyr, mewn methodoleg gwella ansawdd (ar lefel sylfaenol, arbenigol neu arweiniol) erbyn diwedd Mawrth 2014, gyda chymorth 1000 o Fwydau a Mwy.
5	Yn ystod 2012 bydd Llywodraeth Cymru yn datblygu dull cenedlaethol o fesur profiad defnyddwyr gwasanaethau iechyd.
6	Yn 2012/13 bydd Llywodraeth Cymru yn cyhoeddi rhaglen dreigl flynyddol o archwiliadau clinigol ac adolygiadau o ganlyniadau.
7	Bydd NISCHR yn cyhoeddi fframwaith cyflawni erbyn 1 Medi 2012 i fonitro cynnydd Byrddau ac Ymddiriedolaethau lechyd yn erbyn ei amcanion cenedlaethol. Bydd NISCHR hefyd yn cefnogi nifer o gynlluniau i hyrwyddo a hwyluso cyfleoedd i syniadau arloesol gael eu defnyddio yn y GIG er budd cleifion.
8	Yn ystod 2012 bydd Byrddau ac Ymddiriedolaethau lechyd yn cydweithio i sefydlu prosesau effeithiol i sicrhau bod technolegau newydd sy'n seiliedig ar dystiolaeth, ac sy'n uchafu manteision a gwerth, yn cael eu defnyddio ar unwaith.
9	Yn ystod 2012, bydd AGIC yn cefnogi ac yn hwyluso cyflwyno adolygiadau gan gymheiriaid yn erbyn y safonau mewn gwasanaethau penodol, gan ddechrau â gofal canser a gofal diwedd oes.
10	Bydd Llywodraeth Cymru yn cydweithio â'r GIG i ddatblygu Sbardunwyr Ansawdd a thempled safonol ar gyfer y Datganiad Ansawdd Blynyddol erbyn Hydref 2012 yn barod at adroddiadau cyntaf cyrff ar ddiwedd 2012/13.
11	Bydd Llywodraeth Cymru yn cydweithio â'r GIG i ddatblygu Fframwaith Dangosyddion Canlyniadau cychwynnol, wedi'i ategu gan fesurau perfformiad ar gyfer gwasanaethau penodol erbyn haf 2012.

\*(NISCHR) Y Sefydliad Cenedlaethol ar gyfer Ymchwil Gofal Cymdeithasol ac Iechyd

ffig 2

## Y SYSTEM SICRHAU ANSAWDD

<p><b>Cleifion / Y Cyhoedd Teuluoedd a Gofalwyr</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Egluro disgwyliadau</li> <li>Mynegi bodlonrwydd / anfodlonrwydd</li> <li>Ceisio gwelliannau</li> <li>Ymgysylltu</li> </ul>		
<p><b>Comisiynwyr Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Ymchwilio</li> <li>Mynnu bod pethau'n gwella</li> </ul>	<p><b>Grwpiau Cleifion</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Cynrychioli</li> </ul>	<p><b>Cyngor Iechyd Cymuned</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Eirioli</li> <li>Cynrychioli</li> <li>Arolygu</li> </ul>



<ul style="list-style-type: none"> <li>Cynllunio gwasanaethau</li> <li>Pennu gofynion ansawdd</li> <li>Monitro perfformiad</li> <li>Cefnogi gwella</li> <li>Ymyrryd</li> </ul>	<p><b>Fel Comisiynwyr Gofal Iechyd</b></p> <p>Byrddau Iechyd Lleol</p> <p>WHSSC</p> <p>Rhai o Ymddiriedolaethau'r GIG</p>	<p>Cyfrifoldeb y Bwrdd am ansawdd a diogelwch</p>	<p><b>Fel Darparwyr Gofal Iechyd</b></p> <p>Byrddau Iechyd Lleol</p> <p>Ymddiriedolaethau'r GIG</p> <p>Contractwyr Annibynnol</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Datblygu system ansawdd fewnol</li> <li>Datblygu staff</li> <li>Defnyddio tystiolaeth</li> <li>Rhoi'r arferion gorau / da ar waith</li> <li>Ymwneud â gwella parhaus</li> <li>Dysgu yn sgîl camgymeriadau</li> <li>Archwilio</li> <li>Ymchwilio</li> <li>Cyfathrebu â'r cyhoedd</li> <li>Cyhoeddi data / gwybodaeth</li> </ul>	<p><b>GWRANDO A GWEITHREDU</b></p>	<p><b>Arolygwyr a Rheoleiddwyr</b></p>
		<p><b>Sefydliad y GIG</b></p>				
		<p>Gweithio gyda phartneriaid</p> <p>Ymgysylltu â rhanddeiliaid</p>				



<p><b>Llywodraeth Cymru</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Pennu ac Adolygu Safonau</li> <li>Datblygu polisiau</li> <li>Datblygu gallu</li> <li>Dyrannu adnoddau</li> <li>Craffu ar berfformiad</li> <li>Rhoi cymorth ac ymyrryd</li> <li>Dal yn atebol</li> </ul>	
--	--

