

# Y Pwyllgor Iechyd a Gofal Cymdeithasol Ymchwiliad i waith Arolygiaeth Gofal Iechyd Cymru (AGIC)

## Tystiolaeth gan Arolygiaeth Gofal Iechyd Cymru

### 1. Cyflwyniad

Sefydlwyd AGIC yn 2004 fel arolygiaeth gofal iechyd yng Nghymru. Ers hynny, mae wedi cymryd cyfrifoldeb am amrywiaeth o swyddogaethau newydd:

2006	Gofal iechyd annibynnol Goruchwyliaeth statudol o fydwagedd
2007	Adolygiadau clinigol o farwolaethau yn y carchar Ymchwiliadau i ddynladdiadau Asiantaethau nyrsys Rheoliadau Ymbelydredd Ïoneiddio (Datguddiad Meddygol) Tîmau Troseddau Ieuencid
2008	Camddefnyddio sylweddau
2009	Cyfrifoldebau'r Comisiwn Deddf Iechyd Meddwl Cofrestru deintyddion preifat Trefniadau diogelu rhag colli rhyddid
2011	Rheoliadau newydd ar gyfer gofal iechyd annibynnol

Mae pob un o'r swyddogaethau newydd hyn wedi atgyfnerthu swyddogaeth sylfaenol AGIC fel arolygiaeth arweiniol gofal iechyd yng Nghymru.

Mae nifer o fanteision i fodolaeth arolygiaeth gofal iechyd benodedig:

- Mae'n cydnabod cymhlethdod y gwasanaethau a'r lleoliadau sydd i'w harolygu
- Mae'n creu perthynas barhaus â chyrrff proffesiynol sy'n golygu y gellir defnyddio gwybodaeth arbenigol fel sail i'r broses arolygu
- Mae'n sicrhau bod ein gwaith wedi ei seilio ar ddealltwriaeth gref o gyd-destun y sector gofal iechyd

Fodd bynnag, nid yw'r model heb ei heriau gan fod cydgysylltu â chyfrifoldebau cyrrff adolygu eraill yn anorfod. Gall cydweithredu effeithiol oresgyn y rhan fwyaf o'r heriau hyn a bydd pwyslais penodol yn ystod y flwyddyn i ddod, ar sut y gallai trefniadau arolygu yn y dyfodol orfod datblygu i adlewyrchu cyfeiriad y newid tuag at ofal mwy integredig.

Mae'r swyddogaeth a'r diben (wedi'i gynnwys yn Atodiad A) y mae AGIC wedi ei seilio arnynt yn parhau i fod yn gadarn, ond rydym wedi bod yn myfyrio ar Ymchwiliad Francis i Ymddiriedolaeth GIG Canol Swydd Stafford; Adroddiad Keogh; a'r heriau sy'n wynebu gofal iechyd yng Nghymru, i asesu pa un a yw'r disgwyliadau o ran yr hyn y dylem fod yn ei ddarparu yn eglur, a pha un a ellir eu bodloni.

### 2. Effeithiolrwydd AGIC o ran cyflawni ei phrif swyddogaethau a'i chyfrifoldebau statudol

### **3. Swyddogaethau ymchwilio ac arolygu AGIC, yn enwedig ei chyfrifoldeb am sicrhau bod gwasanaethau diogel ac effeithiol ar gael i gleifion, a'i gallu i ymateb i ddiwyddiadau sy'n peri pryderon difrifol a methiannau systemig**

Mae dull AGIC o gyflawni ei swyddogaethau â'i wreiddiau wedi'u sefydlu ar foesau a gwerthoedd cadarn sydd wedi arwain at rai cryfderau amlwg. Yn benodol:

- Mae ein gweithgaredd arolygu wedi'i ganolbwyntio'n eglur ar anghenion materion sy'n flaenoriaethau a grwpiau sy'n agored i niwed, er enghraifft ein harolygiadau Urddas a Gofal Hanfodol, Glanweithdra a Rheoli Heintiau, Iechyd Meddwl a gwasanaethau Anabledd Dysgu
- Rydym yn defnyddio amrywiaeth o ddulliau ar gyfer arolygu ac adolygu, sy'n ein galluogi i fynd at wraidd materion, ac mae hyn yn cynnwys y defnydd o hunanasesiadau wedi eu dilysu, arolygu uniongyrchol, yn ogystal ag adolygiadau gan gymheiriaid a gefnogir
- Mae ein timau o adolygwyr wedi eu cynllunio fel eu bod yn briodol ar gyfer y mater sy'n cael ei archwilio a gallant gynnwys cymysgedd o Arolygwyr AGIC, adolygwyr lleyg ac adolygwyr cymheiriaid arbenigol. Mae hyn yn cynorthwyo i sicrhau bod buddion cleifion yn cael eu hadlewyrchu a bod hygreddedd proffesiynol i ganfyddiadau'r adolygiad
- Rydym yn rhoi prawf ar yr hyn a ddywedir wrthym trwy arsylwi'n uniongyrchol a thrwy drafodaethau gyda pherthnasau, cleifion a staff
- Rydym yn sicrhau ein bod yn cael darlun llawn a chywir o'r gofal y mae cleifion yn ei dderbyn trwy gynnal arolygiadau dirybudd, y tu allan i oriau gwaith arferol, ac ar benwythnosau
- Pan fo'n briodol, rydym yn cynnal adolygiadau ar y cyd gydag arolygiaethau eraill i sicrhau effeithlonrwydd a defnyddio sgiliau'n effeithiol; er enghraifft ein gwaith â'r Ombwdsmon Carchardai a'r Gwasanaeth Prawf i gynnal adolygiadau clinigol o farwolaethau yn y ddalfa, a'n gwaith gydag Arolygiaeth Prawf Ei Mawrhydi i adolygu agweddau ar iechyd ar gyfer Timau Troseddau Ieuencid.
- Rydym wedi ein comisiynu gan Lywodraeth Cymru i adolygu'r amgylchiadau pan fo defnyddwyr gwasanaeth sy'n wybyddus i'r gwasanaethau iechyd meddwl yn cyflawni dynladdiad

Rydym hefyd yn addasu ein rhaglen waith i ddarparu adolygiadau wedi eu targedu pan nodir pryderon; er enghraifft y rhaglen o adolygiadau ar gyfer darparwyr anabledd dysgu ac iechyd meddwl annibynnol ar ôl achos Winterbourne View, ac adolygiadau o lywodraethu fel gyda Bwrdd Iechyd Prifysgol Betsi Cadwaladr. Wrth gynnal adolygiadau o'r fath, rydym yn gweithio ar y cyd â rheoleiddwyr ac arolygwyr eraill pan ei bod yn briodol i wneud hynny.

Bydd ein cynllun busnes yn yr hydref hefyd yn dangos y meysydd yr ydym wedi eu nodi fel bod angen eu datblygu ymhellach

### **4. Datblygiad ac atebolrwydd cyffredinol AGIC, gan gynnwys pa un a yw'r sefydliad yn addas i'w ddiben**

Mae AGIC wedi bod yn arbennig o effeithiol o ran gwneud y defnydd gorau o'i allu a'i fedrusrwydd trwy gydweithredu; gan gyfeirio at waith eraill pan fo hynny'n briodol; ac yn fwy diweddar trwy gefnogi'r cyflwyniad o adolygiadau gan gymheiriaid mewn gwasanaethau gofal canser a gofal lliniarol. Mae defnyddio paneli o adolygwyr lleyg a chymheiriaid hefyd wedi

bod yn ffordd gost-ffeithiol o sicrhau bod cleifion yn parhau i fod wrth wraidd ein gwaith a bod yr arbenigedd sydd gan arbenigwyr penodol yn cyfrannu at y gwaith yr ydym yn ei wneud.

Fodd bynnag, yn unol â rhannau eraill o'r sector cyhoeddus, mae AGIC wedi wynebu heriau ariannol. Mae'r sefydliad hefyd wedi profi lefel uchel o swyddi gwag sydd wedi bod yn anodd eu llenwi. Mae hyn wedi golygu ei bod yn anodd i AGIC gyfrannu mor gyson ac mor effeithiol ag y gallai ar draws yr ystod lawn o gyfrifoldebau sydd ganddi.

Mae swyddogaeth a diben y sefydliad yn parhau i fod yn gadarn, ac mae eisoes yn defnyddio dulliau sy'n casglu tystiolaeth yn uniongyrchol o brofiadau cleifion. Er hyn, mae'r amgylchedd y mae AGIC yn gweithredu ynddo yn newid yn sylweddol ac yn gyflym. Mae graddfa'r heriau sy'n wynebu gofal iechyd yng Nghymru, y cynnydd mewn disgwyliadau a'r craffu ar reoleiddwyr ac arolygwyr gofal iechyd, wedi arwain at archwiliad sylfaenol o fedrusrwydd a gallu AGIC i gyflawni yn ei hystod o swyddogaethau. Mae'r archwiliad hwn wedi ei gynnwys yn y broses o gynllunio'r busnes, ac fel y nodwyd uchod, bydd y canlyniadau'n cael eu cyhoeddi yn ddiweddarach yn yr hydref. Bydd hwn yn dangos cryfderau'r sefydliad yn ogystal â'r meysydd lle y mae angen iddo ddatblygu ymhellach.

Yn dechnegol, mae AGIC yn rhan o Adran Llywodraeth Leol a Chymunedau Llywodraeth Cymru, ond mae hi, a hynny'n gwbl gywir, yn annibynnol ar Weinidogion, yn enwedig y rhai hynny sydd â chyfrifoldeb am lechyd a Gofal Cymdeithasol. Diogelir yr annibyniaeth hon drwy brotocol rhwng Gweinidogion Cymru a Phrif Weithredwr AGIC. Mae'r trefniant hwn wedi profi'n effeithiol hyd yma. Un modd o allu cryfhau llywodraethu fyddai trwy ychwanegu Bwrdd Cynghori Strategol cryf a fyddai'n darparu swyddogaethau craffu a herio gwaith AGIC, yn ogystal â gweithredu fel hyrwyddwr ar gyfer AGIC pan fo hynny'n briodol. Mae cynlluniau ar y gweill i ddatblygu cynigion ar gyfer Bwrdd o'r fath yn ystod y misoedd i ddod.

## **5. Effeithiolrwydd perthynas waith sy'n canolbwyntio ar gydweithredu a rhannu gwybodaeth rhwng AGIC, rhanddeiliaid allweddol a chyrrff adolygu eraill**

Mae gan AGIC hanes cryf o weithio'n agos ac yn gydweithredol ag eraill. Yng Nghymru, mae AGIC yn un o lofnodwyr y *Concordat Iechyd a Gofal Cymdeithasol a Cydweithio er mwyn Cefnogi Gwelliannau : Cytundeb Strategol*. Yn fwy cyffredinol, ledled y DU a thu hwnt, mae AGIC yn cynnal cysylltiadau da â chyrrff rheoleiddio y DU ac Ewrop, ac mae hyn yn cynorthwyo i sicrhau bod ein gwaith yn cael ei hysbysu gan ddatblygiad arferion arolygu, ymchwilio a rheoleiddio effeithiol, ac yn dylanwadu ar yr arferion hynny.

O fewn y fframwaith hwn, mae AGIC yn:

- Cyfrannu at ddatblygiad pellach arferion proffesiynol arolygu, archwilio a rheoleiddio drwy rannu offerynnau arolygu ac adnoddau eraill; datblygu a defnyddio'r hyn a ddysgwyd a darparu datblygiadau ar y cyd; a chymryd rhan mewn gweithgareddau adolygu gan gymheiriaid;
- Cymryd rhan mewn gwaith rheolaidd a thematig ar y cyd megis ein gwaith gyda'r Arolygiaethau Cyfiawnder Troseddol a'r Ombwdsmon Carchardai a'r Gwasanaeth Prawf i gefnogi eu hadolygiadau o Dimau Troseddau leuenctid a Charchardai Cymru; a'n gwaith parhaus ar y cyd gydag AGGCC i gyflwyno adroddiadau ar ein canfyddiadau ynglŷn â'r defnydd o'r Trefniadau Diogelu Rhag Colli Rhyddid ar draws iechyd a gofal cymdeithasol. O ran gwaith thematig, un o'r enghreifftiau mwyaf diweddar yw cydadolygiad AGIC o Lywodraethu Bwrdd Iechyd Prifysgol Betsi Cadwaladr a gynhaliwyd mewn ymateb i bryderon cyffredin a difrifol;

- Rhannu dealltwriaeth a gwybodaeth yn rheolaidd ynglŷn ag ansawdd a diogelwch gwasanaethau gofal iechyd i gefnogi'r datblygiad o ddull mwy cymesur ac integredig o roi sicrwydd i'r cyhoedd. Un o'r prif ffyrdd yr ydym yn gwneud hyn yw trwy hwyluso rhaglen flynyddol o gyfarfodydd, pob un ohonynt yn canolbwyntio ar sefydliad GIG penodol yng Nghymru, pryd y bydd cyrff adolygu allanol yn dod at ei gilydd i rannu gwybodaeth.

Mae AGIC hefyd yn gweithio gyda byrddau iechyd lleol ac ymddiriedolaethau'r GIG; darparwyr gofal iechyd annibynnol a swyddogion polisi Llywodraeth Cymru i greu dealltwriaeth gyffredin o'r hyn y gallwn ei wneud ar y cyd i wella gofal iechyd yng Nghymru trwy:

- Annog sefydliadau gofal iechyd i gryfhau eu trefniadau llywodraethu a sicrwydd eu hunain er mwyn iddynt '*gael pethau'n iawn*' y tro cyntaf trwy well hunanasesu a hunan-welliant wedi'i dargedu
- Ymgysylltu â chlinigwyr a gweithwyr gofal iechyd proffesiynol eraill a'u cynnwys yn uniongyrchol yn ein rhaglenni gwaith, e.e., fel aelodau 'cymheiriaid' o'n timau adolygu neu trwy ddarparu cyngor ynglŷn â chwmpas a dull ein rhaglenni gwaith. Yn y modd hwn, rydym yn gobeithio cyfrannu at 'ddatblygiad proffesiynol parhaus' gweithwyr gofal iechyd proffesiynol a hwyluso'r gwaith o drosglwyddo'r hyn a ddysgwyd yn ôl i sefydliadau gofal iechyd.
- Arwain y datblygiad o drefniadau mwy effeithiol o ran adolygiadau gan gymheiriaid. Mae cyflwyno Adolygiadau gan Gymheiriaid sy'n llai beichus yng Nghymru wedi cynnwys gweithio gydag uwch glinigwyr canser a gofal lliniarol ledled Cymru i nodi'r safonau sylfaenol a fydd yn darparu sail ar gyfer y drefn hon.

Mae AGIC o'r farn bod y trefniadau hyn wedi eu datblygu'n dda yn gyffredinol.

## **6. Ystyriaeth o swyddogaeth AGIC o ran cryfhau llais cleifion a'r cyhoedd yn y modd y caiff gwasanaethau gofal iechyd eu hadolygu.**

Nod AGIC yw gweithio'n agos gyda chleifion, defnyddwyr gwasanaeth, gofalwyr, eu teuluoedd a'r cyhoedd yn fwy cyffredinol. Mae hyn yn ein cynorthwyo i ddeall anghenion a dewisiadau pobl, dysgu o'u profiadau o'r gwasanaethau iechyd a hybu didwylledd a thryloywder ynglŷn ag ansawdd gofal iechyd. Rydym yn cynnwys dinasyddion yn uniongyrchol yn ein gwaith trwy:

- Ymgynghori ynglŷn â'n cynlluniau cyffredinol a'n rhaglenni gwaith;
- Ceisio safbwyntiau a barn ynglŷn ag agweddau penodol ar ofal iechyd, neu mewn cymunedau ac ardaloedd penodol yng Nghymru;
- Gweithio gyda chleifion, defnyddwyr gwasanaeth, gofalwyr a'u teuluoedd neu gynrychiolwyr i adolygu neu ddatblygu dulliau newydd o weithio;
- Cynnwys aelodau o'r cyhoedd fel adolygwyr 'lleyg' yn ein timau adolygu; a
- Rhoi gwybodaeth ynglŷn ag ansawdd a diogelwch gofal iechyd trwy gyhoeddi ein hadroddiadau.

Fodd bynnag, mae angen datblygu a chryfhau ein trefniadau presennol. Er enghraifft, mae camau wedi cychwyn neu wedi eu cynllunio i:

- gwblhau proses recriwtio, hyfforddiant sefydlu a hyfforddiant parhaus ar gyfer adolygwyr lleyg newydd

- datblygu ein cysylltiadau ymhellach â sefydliadau trydydd sector i gynnwys yr ystod ehangaf bosibl o gyfranogiad, gan gynnwys pobl hŷn, pobl ag anableddau, gofalwyr a gwasanaethau i blant
- sefydlu dulliau gwell o weithio'n uniongyrchol gyda gofalwyr, defnyddwyr gwasanaeth a chynrychiolwyr cleifion i sicrhau ein bod yn gallu casglu eu safbwyntiau'n well a chryfhau eu cyfranogiad yn ein gwaith
- gwella ein perthynas waith ymhellach â Chynghorau Iechyd Cymuned yn genedlaethol ac yn lleol
- gwella ein gwefan a'r modd y mae gwybodaeth ar gael i'r cyhoedd a rhanddeiliaid.

## **7. Trefniadau diogelu, y modd o ymdrin ag achosion o chwythu'r chwiban a gwybodaeth am gwynion yn benodol.**

Mae AGIC yn cydnabod bod unrhyw un sy'n defnyddio gwasanaethau gofal iechyd yn gallu bod yn agored i niwed ac mae gennym gyfrifoldeb statudol penodol i ddiogelu a hybu hawliau plant. Mae ein rhaglenni gwaith, ein hofferynnau arolygu a'n harferion gwaith yn canolbwyntio ar i ba raddau y mae gwasanaeth gofal iechyd yn darparu cymorth priodol i unigolion yn ystod y cyfnod y maent yn ymwneud â gwasanaethau iechyd. Rydym yn darparu nifer o raglenni gwaith sy'n canolbwyntio ar sicrhau y diogelir lles a hawliau dynol unigolion o grwpiau defnyddwyr gwasanaeth penodol; megis ein gwasanaeth monitro'r ddeddf iechyd meddwl; yn ogystal â rhaglenni gwaith â phwyslais penodol sydd wedi eu cynllunio i ymateb i bryderon mewn meysydd gwasanaeth allweddol, e.e. gwasanaethau i bobl ag anableddau dysgu a gwasanaethau i bobl hŷn.

Rydym yn "gorff rhagnodedig" dan ddeddfau chwythu'r chwiban y DU.

Nid yw swyddogaeth statudol AGIC fel arfer yn cynnwys ymchwilio i bryderon neu gwynion unigol a dderbynnir gan gleifion, neu'r cyhoedd yn fwy eang, am amgylchiadau penodol gofal a thriniaeth claf unigol. Nid oes gan AGIC swyddogaeth benodol ychwaith o ran cwynion unigol am gamymddwyn proffesiynol, newid i drefniadau gwasanaeth na materion penodol sy'n destun proses gyfreithiol.

Yr eithriad a allai fod i hyn yw cwynion gan bobl (neu eu cynrychiolwyr) y mae eu hawliau wedi eu cyfyngu dan y Ddeddf Iechyd Meddwl a deddfau perthnasol eraill ynglŷn â'r ffordd y mae staff gofal iechyd wedi defnyddio eu pwerau.

Gallai AGIC hefyd dderbyn gwybodaeth ynglŷn â chwynion gan asiantaethau/cyrff eraill sydd â swyddogaeth yn y gwaith o adolygu darpariaeth gofal iechyd, er enghraifft Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru a Chynghorau Iechyd Cymuned.

Fodd bynnag, er na chawn ymchwilio i bryder neu gŵyn unigol ynglŷn â gwasanaethau iechyd fel arfer, gallem wneud gwaith dilynol yn dilyn pryder unigol os yw'n bosibl bod problemau systemig ehangach yn bodoli mewn sefydliad.

Mae AGIC yn ystyried yn ddifrifol iawn unrhyw bryderon a godir sy'n awgrymu y gallai penderfyniadau a gweithredoedd darparwr gofal iechyd gael effaith andwyol ar ansawdd a diogelwch y ddarpariaeth o ofal iechyd. Pan fo hyn yn digwydd, rydym yn penderfynu pa gamau allai fod angen eu cymryd (gan ystyried y math o ddatgeliad neu bryder neu nifer y pryderon tebyg a dderbyniwyd ynglŷn â gwasanaeth iechyd) a pha un ai ni sydd yn y sefyllfa orau i ddatblygu unrhyw gamau o'r fath ai peidio. Wrth wneud penderfyniad o'r fath, rydym yn ystyried pa un a yw'r pryderon a godwyd eisoes wedi bod yn destun craffu blaenorol gan gyrrff cyhoeddus eraill.

Byddwn yn datblygu ein trefniadau yn y maes hwn er mwyn meithrin mwy o ymwybyddiaeth ymysg y cyhoedd am ein swyddogaeth o ran pryderon a chwynion; ac i sicrhau bod ein systemau gwybodaeth yn darparu rhybudd cynnar digonol o themâu a thueddiadau a allai olygu bod angen cymryd camau penodol.

### **Diben**

AGIC yw'r arolygiaeth annibynnol arweiniol ar gyfer gofal iechyd yng Nghymru. Ei diben yw

*Darparu sicrwydd annibynnol a diduedd ynglŷn ag ansawdd, diogelwch ac effeithiolrwydd gwasanaethau gofal iechyd a gwneud argymhellion i sefydliadau gofal iechyd er mwyn hybu gwelliannau*

### **Ein swyddogaeth**

- Arolygu a chyflwyno adroddiadau yn annibynnol ynglŷn ag ansawdd a diogelwch y ddarpariaeth o ofal iechyd gan gyrrff y GIG yng Nghymru
- Arolygu a rheoleiddio darparwyr gofal iechyd annibynnol yng Nghymru
- Cyflawni cyfrifoldebau statudol penodol ar ran Gweinidogion Cymru
- Darparu gwybodaeth annibynnol a diduedd i gleifion ac i'r cyhoedd

### **Y canlyniadau yr ydym yn ceisio dylanwadu arnynt**

- Bod dinasyddion yn cael gwell profiadau wrth dderbyn gofal iechyd
- Bod dinasyddion yn gallu cael gwybodaeth eglur, amserol a didwyll ynglŷn ag ansawdd, diogelwch ac effeithiolrwydd gwasanaethau gofal iechyd yng Nghymru
- Bod dinasyddion yn hyderus bod y gwaith o arolygu a rheoleiddio'r sector gofal iechyd yng Nghymru yn ddigonol, yn gymesur, yn broffesiynol, yn gydgyssylltiedig ac yn ychwanegu gwerth

### ***Ein gwerthoedd***

Mae ein gwerthoedd yn ganolog i bopeth yr ydym yn ei wneud ac maent yn sefydlu'r egwyddorion sylfaenol sy'n llywodraethu'r ffordd yr ydym yn gwneud ein gwaith. Ein gwerthoedd yw:

- *Canolbwyntio ar gleifion, defnyddwyr gwasanaeth a dinasyddion*
- *Didwylledd a gonestrwydd*
- *Cydweithredu, rhannu ein profiadau ymysg ein gilydd ac â chyrff adolygu eraill*
- *Effeithlonrwydd, effeithiolrwydd a chymesuredd yn ein dull o weithio*
- *Cefnogi ac annog dysgu, datblygiad a gwelliant*
- *Proffesiynoldeb*
- *Gwaith wedi ei sbarduno gan wybodaeth*