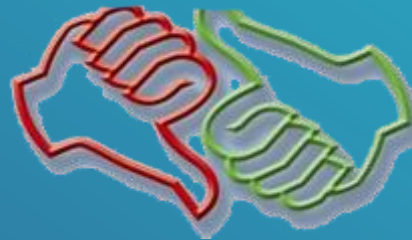


Adroddiad Blynyddol Gweithio i Wella 2018-2019

**Pryderon (Cwynion, Hawliadau
a Digwyddiadau'n Ymwneud â
Diogelwch Cleifion)
a Chanmoliaeth**



GIG
CYMRU
NHS
WALES

Iechyd Cyhoeddus
Cymru
Public Health
Wales

Pennod	Cynnwys	Tud
1	Cyflwyniad	2
2	Gweithio i Wella: Trosolwg o 2018-19	3
3	Trosolwg o'r trefniadau ar gyfer ymdrin â phryderon	4
3	Trosolwg o'r trefniadau ar gyfer ymdrin â phryderon – parhad	5
4	Y broses gwyno	6
5	Y cwynion	7
6	Y cwynion fesul is-adran	8
7	Y cwynion fesul rhaglen sgrinio	9
8	Perfformiad yn ymwneud â chwynion	10
9	Categoriâu'r cwynion	11
7	Gwneud iawn	12
8	Hawliadau	13
9	Digwyddiadau sy'n Ymwneud â Diogelwch Cleifion	14
10	Canmoliaeth	15
11	Sicrwydd Allanol	16
12	Yr hyn rydym wedi'i ddysgu	17
13	Yr hyn rydym wedi'i ddysgu – parhad	18
14	Dangosyddion Perfformiad Allweddol	19
15	Crynodeb o'r hyn a wnaethom yn 2018-19	20
16	Crynodeb o'r blaenoriaethau ar gyfer 2019-20	21



Mae Iechyd Cyhoeddus Cymru yn dal i fod yn rhagweithiol wrth reoli pryderon. Mae'r adroddiad hwn yn datblygu ar y trefniadau strategol sy'n ofynnol i oruchwylio'r broses o weithredu Rheoliadau'r GIG (Trefniadau Pryderon, Cwynion ac Iawn) (Cymru) 2011.



Gweithio i Wella: Trosolwg o 2018-2019

Cwynion
ffurfiol: 59

Amseroedd ymateb
Cydnabod o fewn 2
ddiwrnod gwaith: 88%

Ymateb terfynol o fewn 30
diwrnod gwaith: 61%

Cwynion
anffurfiol: 72

Canmoliaethau:
1701



Cyfleoedd
posibl i wneud
iawn: 2

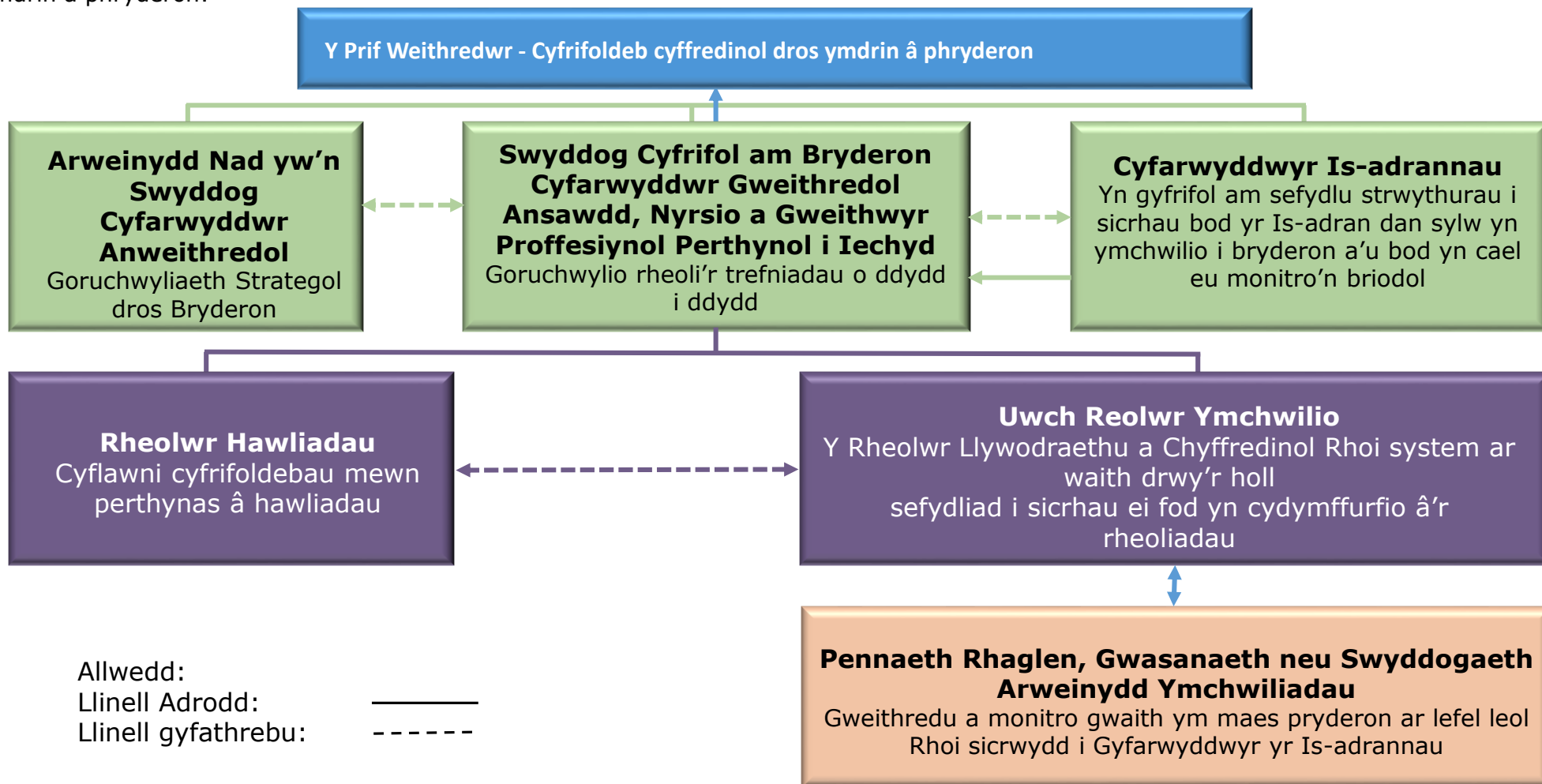
Hawliadau
newydd: 1

Digwyddiadau
difrifol: 7

Digwyddiadau
byth: 0

Trosolwg o'r Trefniadau ar Gyfer Ymdrin â Phryderon

Gan y Prif Weithredwr y mae'r cyfrifoldeb cyffredinol a'r hawl i gymeradwyo penderfyniad wrth ddelio â phob pryder er mwyn sicrhau bod pethau'n eglur ym mhob maes pan fydd pryder yn cael ei fynegi. Pan fynegir pryder, mae Iechyd Cyhoeddus Cymru yn annog ei staff o'r maes gwasanaeth dan sylw i gynnal eu hymchwiliadau eu hunain ac i benodi person cyswllt i ymwneud â'r unigolyn. Dyma'r trefniadau ar gyfer ymdrin â phryderon:



Trosolwg o'r Trefniadau ar Gyfer Ymdrin â Phryderon

Trefniadau craffu annibynnol, llywodraethu ac adrodd

-  Er mwyn craffu ar y gwaith o reoli pryderon a'r broses sy'n cael ei dilyn pan fydd cyfle posibl i wneud iawn, y Tîm Gweithredol fydd y Panel Iawn ar gyfer penderfynu a oes atebolrwydd ac ar lefel yr iawndal sydd i'w roi. Cadeirydd y panel yw'r Cyfarwyddwr Gweithredol Ansawdd, Nyrsio a Gweithwyr Proffesiynol Perthynol i Iechyd (y Swyddog Cyfrifol).
-  Caiff adroddiad Gweithio i Wella chwarterol ei gyflwyno i'r Tîm Gweithredol ac i'r Pwyllgor Ansawdd, Diogelwch a Gwella. Fel rhan o'r Fframwaith Adrodd am Berfformiad, cafodd y Tîm Gweithredol hefyd ddiweddariadau misol am nifer y cwynion a gafwyd a'r cyfraddau ymateb, gan fod hyn yn un o dargedau perfformiad Haen 1 Llywodraeth Cymru.
-  Yn ogystal â'r adroddiad Gweithio i Wella chwarterol, bydd meysydd gwasanaeth yn cyflwyno adroddiadau i'r Panel Profiad Defnyddwyr Gwasanaethau a Dysgu. Panel ar gyfer yr holl sefydliadau yw hwn, sy'n cael ei gadeirio gan y Cyfarwyddwr Gweithredol Ansawdd, Nyrsio a Gweithwyr Proffesiynol Perthynol i Iechyd (y Swyddog Cyfrifol).
-  Mae'r adroddiadau'n rhoi manylion am y pryderon a'r cwynion a ddaeth i law, yn cyflwyno adborth am brofiadau defnyddwyr gwasanaethau, ac yn nodi'r tueddiadau a'r gwersi a ddysgwyd. Mae hyn yn golygu bod modd canfod patrymau a meysydd lle mae llawer o achosion drwy'r gwaith o driongli a dadansoddi digwyddiadau, cwynion, hawliadau a data am ddefnyddwyr gwasanaethau. Mae hyn yn helpu i roi sicrwydd i'r Bwrdd, y Tîm Gweithredol, y Pwyllgor Ansawdd, Diogelwch a Gwella a'r cyhoedd am ymrwymiad y sefydliad i wella gwasanaethau, swyddogaethau a rhaglenni'n barhaol.



Y Broses Gwyno

Mae Iechyd Cyhoeddus Cymru yn ymdrin â phob pryder a ddaw i law yn unol â'r rheoliad ar gyfer trefniadau pryderon a iawn. Mae un pwynt cyswllt wedi'i sefydlu sy'n rhoi manylion cyswllt y Swyddog Cyfrifol. Fodd bynnag, mae mwyafrif y pryderon yn cael eu hanfon yn uniongyrchol at Gyfarwyddwyr yr Is-adrannau yn sgil brandio cryf rhai o'r gwasanaethau yn Iechyd Cyhoeddus Cymru.

Mae Cyfarwyddwyr yr Is-adrannau'n gyfrifol am benodi prif ymchwilydd ac am sicrhau bod ymchwiliadau'n cael eu cynnal yn unol â Rheoliad Gweithio i Wella, Canllawiau a Pholisi Gweithredol Iechyd Cyhoeddus Cymru.

Bydd y Prif Weithredwr yn adolygu pob ymateb terfynol cyn iddynt gael eu hanfon at yr unigolyn dan sylw. Y nod yw rhoi ymateb llawn o fewn 30 diwrnod gwaith i'r dyddiad pan ddaw'r pryder i law. Fodd bynnag, mewn amgylchiadau eithriadol, pan fydd angen ymchwilio pellach neu pan fydd y mater yn ymwneud â Byrddau Iechyd eraill neu sefydliadau allanol, efallai na fydd hyn yn bosibl.

Pan fydd oedi, mae Iechyd Cyhoeddus Cymru yn ceisio sicrhau bod y sawl sy'n mynegi'r pryder yn cael cyngor ac esboniad ynghylch pam fod yr oedi hwnnw wedi digwydd.

Mae'r sawl sy'n mynegi'r pryder wastad yn cael gwahoddiad i drafod eu pryder ag aelod addas o staff ac/neu â'r Swyddog Cyfrifol.

Mae pob llythyr ymateb yn rhoi gwybod i'r sawl sy'n mynegi pryder am eu hawl i gyfeirio'u pryder at Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru os byddant yn dal yn anfodlon â'r ymateb neu ag ymchwiliad y sefydliad.

Cwyn



GIG
CYMRU
NHS
WALES

Iechyd Cyhoeddus
Cymru
Public Health
Wales

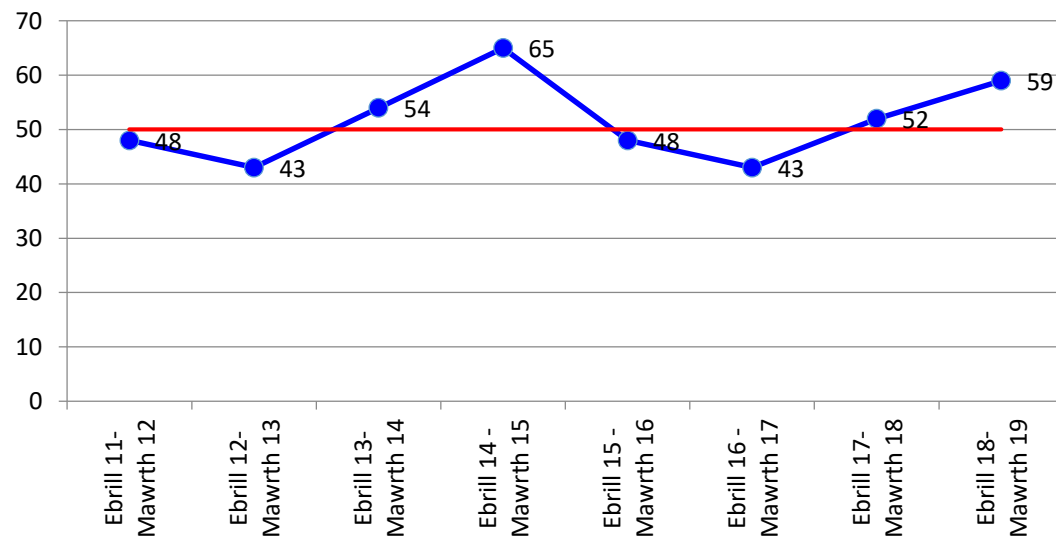
Y Cwynion

Yn 2018-2019, ymchwiliwyd i 59 o gwynion ffurfiol o dan reoliad Gweithio i Wella – Ymdrin â Phryderon, sy'n gynnydd o 7 o'i gymharu â 2017-18. At hynny, cafwyd cyfanswm o 72 cwyn 'yn y fan a'r lle' yn y cyfnod hwn, sydd hefyd yn gynnydd o'i gymharu â blynyddoedd blaenorol. Anogir staff i ymdrin â chwynion yn y fan a'r lle os yw hynny'n briodol. Mae'n bosibl bod y cynnydd hwn yn dangos bod staff yn fwy cyfforddus yn ymdrin â phroblemau wrth iddynt ddod i'r amlwg. Serch hynny, nid yw'r cynnydd mewn cwynion 'yn y fan a'r lle' yn cyd-fynd â gostyngiad mewn cwynion ffurfiol. Dylid nodi hefyd, fodd bynnag, bod nifer o wasanaethau, swyddogaethau a rhaglenni newydd wedi ymuno â Iechyd Cyhoeddus Cymru neu wedi dechrau yn y sefydliad dros y blynyddoedd diwethaf, a gallai hynny fod yn gyfrifol am y sefyllfa hon.

Mae'r siart llinell isod yn dangos nifer y cwynion ffurfiol a ddaeth i law rhwng 01 Ebrill 2011 a 31 Mawrth 2019. Dros y cyfnod hwn, mae'n dangos bod nifer y cwynion wedi parhau'n gymharol isel a sefydlog, gyda chynnydd bychan o 7 cwyn rhwng mis Mawrth 18 a mis Mawrth 19.



Mae'r colofnau'n dangos y gwahaniaeth yn nifer y cwynion rhwng mis Ebrill 2017 a mis Mawrth 2019.



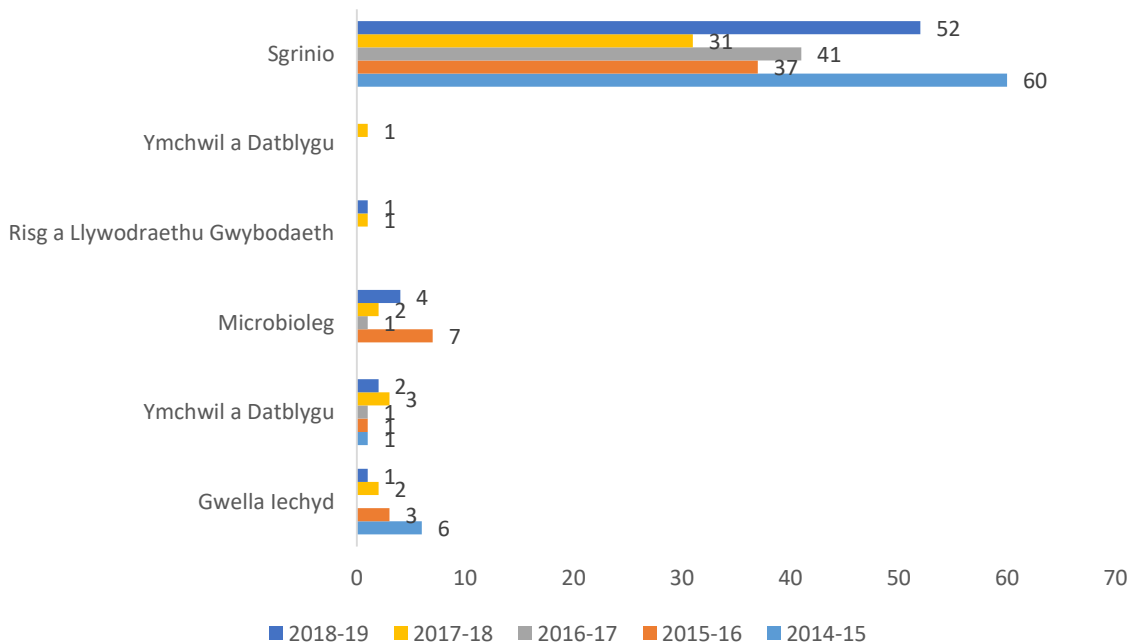


Y Cwynion Fesul Is-adran



Y Cwynion Fesul Is-adran

Mae'r siart isod yn dangos y cwynion yr ymchwiliwyd iddynt o dan Gweithio i Wella gan bob Is-adran yn y cyfnod rhwng mis Mawrth 2015 a mis Mawrth 2019.



- Gan fod Sgrinio yn dod i gyswllt â nifer fawr o'r cyhoedd, mae'r nifer fwyaf o gwynion am yr is-adran hon. Yn ystod 2018-19, sgriniodd y rhaglenni sgrinio ar gyfer y boblogaeth genedlaethol gyfanswm o 629,000 o bobl.
- Canran y pryderon sy'n dod i law yr Is-adran Sgrinio o'i chymharu â nifer yr unigolion sy'n cael eu sgrinio yw tua 1 am bob 12,096 o'r rheini sy'n cael eu sgrinio, sef 0.008% o'r holl weithgarwch sgrinio.



Y Cwynion Fesul Rhaglen Sgrinio

Mae nifer y cwynion a gafodd yr Is-adran Sgrinio wedi'u rhannu ymhellach fesul rhaglen, fel y gwelir yn y tabl isod, ynghyd â nifer y cwynion a gafodd pob rhaglen:

	2016-17			2017-18			2018-19		
Rhaglen Sgrinio	Nifer y bobl a sgriniwyd	Nifer y pryderon a gafwyd	% / cymhareb y pryderon a gafwyd	Nifer y bobl a sgriniwyd	Nifer y pryderon a gafwyd	% / cymhareb y pryderon a gafwyd	Nifer y bobl a sgriniwyd	Nifer y pryderon a gafwyd	% / cymhareb y pryderon a gafwyd
BTW	122,000	10	0.008% 1:12,200	115,000	16	0.01% 1:7,187	117,000	16	0.01% 1:7,312
CSW	175,000	5	0.002% 1:35,000	138,000	1	0.0007% 1:138,000	170,000	6	0.003% 1:28,333
BSW	152,000	7	0.004% 1:21,700	157,000	6	0.003% 1:26,166	165,000	3	0.001% 1:55,000
NBHSW	33,000	1	0.003% 1:33,000	32,000	2	0.006% 1:16,000	31,000	0	0% N/A
WAAASP	17,000	4	0.01% 1:4,250	15,000	2	0.01% 1:7,500	16,000	3	0.01% 1:5,333
DESW	140,000	14	0.01% 1:10,000	121,000	11	0.009% 1:11,000	130,000	24	0.01% 1:5,416
Cyfanswm	622,152	41	0.006% 1:15,174	578,000	38	0.006% 1:15,220	629,000	52	0.008% 1:12,096

Perfformiad yn Ymwneud â Chwynion

Parhawyd i ganolbwyntio ar sicrhau ein bod yn ymateb i bryderon yn effeithiol ac yn effeithlon, a hynny'n brydlon. Rydym yn defnyddio'r wybodaeth hon yn barhaol i wella ein gwasanaethau. Mae'r tabl isod yn dangos perfformiad y sefydliad yn 2018-19 o'i gymharu â'r tair blynedd blaenorol:

	2016/17	2017/18	2018/19
Cyfanswm Nifer y Pryderon Ffurfiol	43	52	59
Nifer y pryderon a gafodd eu cydnabod o fewn 2 ddiwrnod gwaith	38 (88%)	45 (87%)	52 (88%)
Nifer y pryderon yr ymatebwyd iddynt o fewn 30 diwrnod gwaith wedi iddynt ddod i law	31 (72%)	38 (73%)	36 (61%)
Nifer y pryderon yr ymatebwyd iddynt o fewn cyfnod y tu hwnt i 30 diwrnod gwaith ond o fewn 6 mis	12 (28%)	14 (27%)	23 (39%)

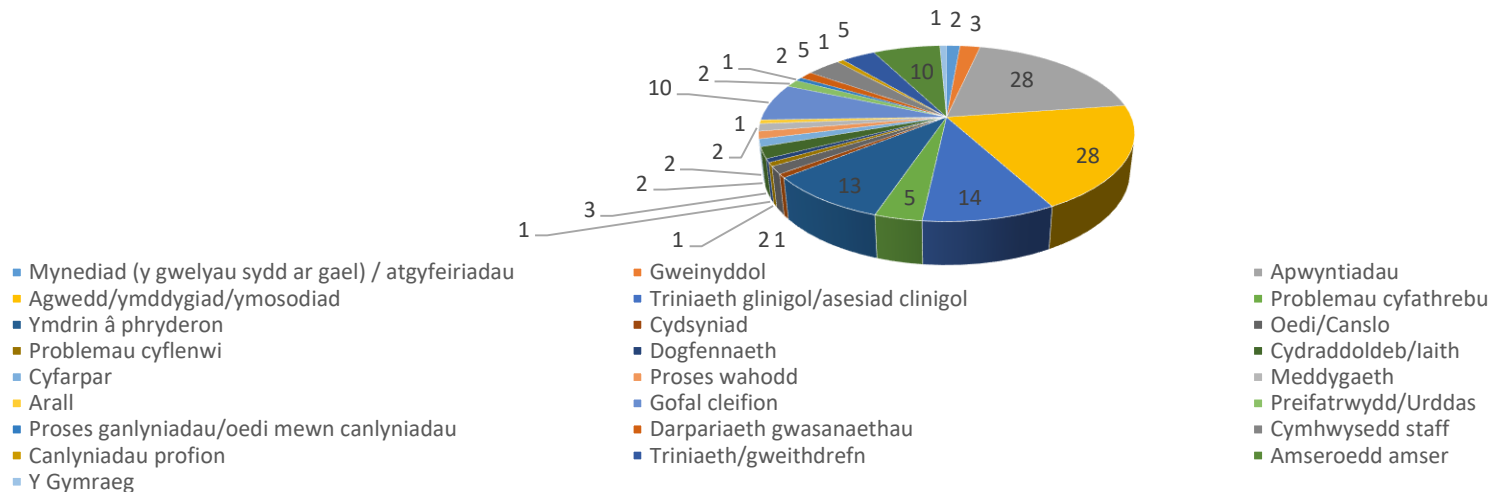
Cydnabyddir pwysigrwydd sicrhau bod ymatebion yn cael eu rhoi i gwynion heb oedi diangen. Ond mae angen cydbwysu hyn â'r angen i sicrhau nad yw amserlenni rhagnodedig yn tanseilio ansawdd ymchwiliadau ac ansawdd yr ymatebion.

Fodd bynnag, ni fu'n bosibl ymateb i bob cwyn o fewn yr amserlen o 30 diwrnod. Pan fydd angen cynnal adolygiadau clinigol cyfnodol er mwyn ymateb i gwynion, neu pan fydd angen ymchwilio ar y cyd â sefydliad arall yn y GIG, cydnabyddir y gall hyn gymryd mwy na 30 diwrnod gwaith.

Yn sgil dirywiad ym mhrydlondeb ymatebion yn ystod chwarter 1 a 2 yn y cyfnod adrodd (2018/19), cynhaliwyd adolygiad i ganfod mannau lle gallai fod problemau, a hynny'n cyfrannu at yr oedi. O ganlyniad i ganfyddiadau'r adolygiad, mae newidiadau wedi'u gwneud i'r broses fewnol er mwyn cyflawni amserlenni Gweithio i Wella – Ymdrin â Chwynion. Mae gwaith monitro yn mynd rhagddo.

Categoriâu'r Cwynion

Mae'r categorïau ar gyfer cwynion ffurfiol a chwynion 'yn y fan a'r lle' a ddaeth i law fel a ganlyn:



Y themâu mwyaf cyffredin:

Apwyntiadau: Mae adolygiad o'r galw a'r capasiti wedi'i gynnal, a bydd y Rheolwr Rhaglen newydd yn bwrw ymlaen â'r gwaith hwn pan gaiff ei benodi.

Mae safonau gwasanaeth wedi cael eu mabwysiadu sy'n sicrhau clinigau i bobl pan fydd y gwasanaeth wedi canslo'u hapwyntiadau ar ddau achlysur blaenorol.

Agwedd/ymddygiad/ymosodiad: rhoddir hyfforddiant parhaus ar ofal i gwsmeriaid o fewn yr Is-adran Sgrinio.

Triniaeth glinigol/asesiad clinigol: mae'r themâu o dan y categori hwn yn amrywio yn sgil natur amrywiol Iechyd Cyhoeddus Cymru, ond yn eu plith y mae:

- poen yn ystod ac ar ôl sgrinio'r fron. Rhoddir taflenni gwybodaeth i godi ymwybyddiaeth o hyn.
- ceisiadau am adolygiadau canser cyfnodol yn dilyn diagnosis o ganser.

Gwneud Iawn

Pan fydd ymchwiliad yn canfod achos o weithredu'n groes i ddyletswydd, a bod cyfle posibl i wneud iawn, yna cynhelir rhagor o ymchwiliadau'n unol â rheoliadau Gweithio i Wella er mwyn canfod a oes atebolrwydd o dan y gyfraith gamweddau (camwedd sifil).



Yn sgil nifer fechan yr achosion o wneud iawn sy'n berthnasol i'r sefydliad, y Tîm Gweithredol yw'r Panel Iawn. Pan fydd achos o weithredu'n groes i ddyletswydd a bod atebolrwydd, cyflwynir yr achos i'r Panel Iawn i'w ystyried ac i benderfynu ar lefel yr iawndal. Pan fydd hyn yn digwydd, gofynnir am gyngor cyfreithiol gan y Gwasanaethau Cyfreithiol a Risg.

Yn ystod 2018-19, cymeradwyodd y Tîm Gweithredol 1 hawliad drwy'r Panel Iawn, pan gytunwyd bod atebolrwydd a chynigiwyd iawndal.

At hynny, cynhaliodd Iechyd Cyhoeddus Cymru ymchwiliadau pellach i 2 bryder er mwyn canfod a oedd atebolrwydd o dan y gyfraith gamweddau. Cafwyd adroddiadau meddygol arbenigol yn y naill achos a'r llall, gyda'r casgliad nad oedd atebolrwydd.

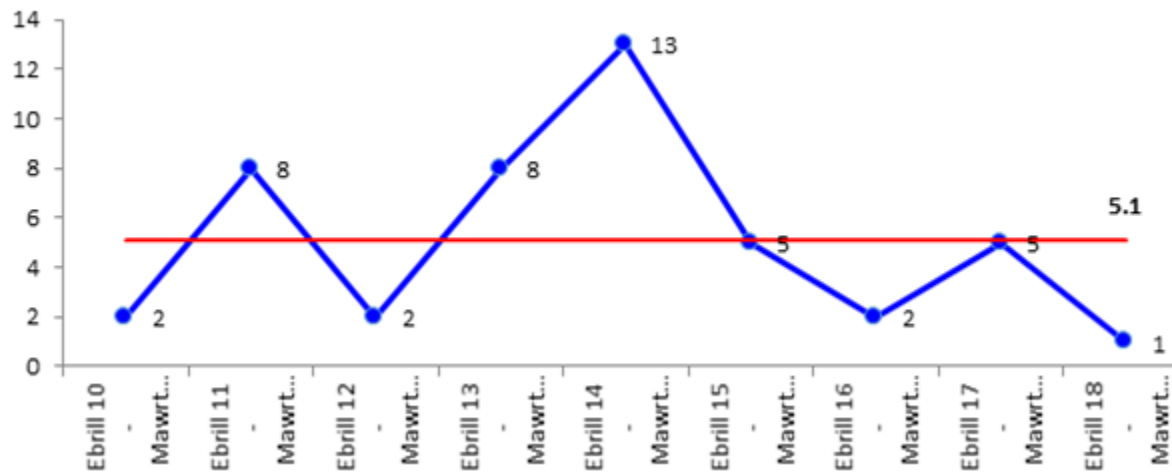
Hawliadau

Mae proffil hawliadau Iechyd Cyhoeddus Cymru yn gymharol fychan. Caiff hawliadau eu hadrodd drwy Datix a'u rheoli gyda chyngor a chefnogaeth y Gwasanaethau Cyfreithiol a Risg. Caiff pob hawliad ei reoli a'i ddadansoddi i sicrhau bod gwersi'n cael eu dysgu er mwyn lleihau'r risg y bydd pethau'n digwydd eto ac er mwyn gwella gwasanaethau.

Ddiwedd mis Mawrth 2019, roedd 9 hawliad yn agored, a'r cyfan yn ymwneud ag esgeuluster clinigol. Yn ystod y flwyddyn adrodd, daeth 1 hawliad newydd am esgeuluster clinigol i law. Nid oedd unrhyw hawliadau am anaf personol yn ystod y cyfnod hwn. Ni chanfuwyd bod unrhyw themâu na thueddiadau.

Yn ystod y cyfnod adrodd, bu i Iechyd Cyhoeddus Cymru gau 6 hawliad, 4 ohonynt yn hawliadau am esgeulustod clinigol a 2 yn hawliadau am anaf personol. At hynny, setlwyd 2 hawliad yn ystod y cyfnod.

Mae'r siart llinell isod yn cymharu'r hawliadau newydd a ddaeth i law ym mhob blwyddyn ariannol hyd at ddiwedd mis Mawrth 2019.



Proffil Hawliadau Newydd

Archwiliad o hawliadau

Fis Tachwedd 2018, cynhaliodd Gwasanaeth Archwilio a Sicrwydd Partneriaeth Cydwasanaethau GIG Cymru archwiliad mewnol o'r broses o roi iawndal yn sgil hawliadau.

Nod yr archwiliad oedd gwerthuso a phenderfynu pa mor ddigonol oedd y systemau a'r gwaith o reoli'r broses o roi iawndal yn sgil hawliadau er mwyn rhoi sicrwydd i'r Pwyllgor Archwilio a Llywodraethu Corfforaethol bod risgiau'n cael eu rheoli'n iawn.

Cafodd Iechyd Cyhoeddus Cymru **sicrwydd sylweddol** ac ni wnaed unrhyw argymhellion i Iechyd Cyhoeddus Cymru eu gweithredu yn dilyn yr archwiliad.



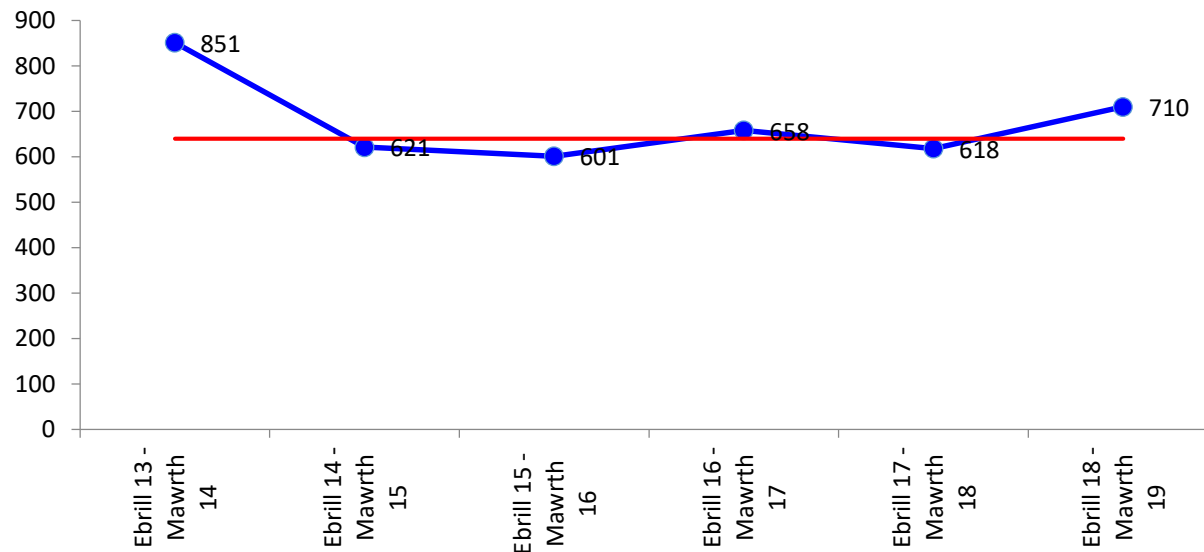


Digwyddiadau sy'n Ymwneud â Diogelwch Cleifion



Caiff digwyddiadau sy'n ymwneud â chleifion a chleientiaid eu hadrodd drwy Datix (cronfa ddata electronig) a chyflwynir dadansoddiad o'r digwyddiadau hyn i'r Tîm Gweithredol ac i'r Pwyllgor Ansawdd, Diogelwch a Gwella drwy adroddiad chwarterol Gweithio i Wella.

Mae'r siart isod yn awgrymu na fu llawer o newid yn nifer y digwyddiadau sy'n ymwneud â chleifion a chleientiaid, ac mae'n dangos bod nifer y digwyddiadau wedi aros yn gymharol sefydlog.



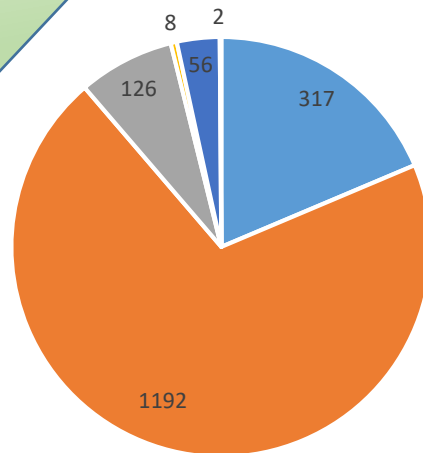
Rhoddir gwybod i Lywodraeth Cymru am unrhyw ddigwyddiadau sydd wedi achosi niwed sylweddol, ac fe'u rheolir drwy'r broses Digwyddiadau Difrifol. Yn ystod 2018-19, rhoddodd y sefydliad wybod i Lywodraeth Cymru am 7 digwyddiad difrifol, a'r rheini'n ymwneud â ffiolau yr oedd eu dyddiadau wedi dod i ben.

Canmoliaeth

Rydym yn gwerthfawrogi adborth ac yn rhagweithiol wrth annog pobl i gysylltu â ni i rannu eu profiadau. Yn ystod 2018-2019 cawsom gyfanswm o 1,701 o ganmoliaethau, sy'n ostyngiad bychan ar y flwyddyn flaenorol, pan ddaeth 1,714 canmoliaeth i law.

Sgrinio Llygaid Pobl Ddiabetig

Roedd yn rhaid anfon llythyr i ddiolch ar ôl eich ymateb cyflym i'm prawf llygaid diweddar. Da iawn i chi i gyd gan glaf diolchgar.



Microbioleg

Hoffem ddiolch yn fawr iawn i chi a'ch tîm am ein croesawu mor gynnes ddydd Mawrth ac am dreulio'ch amser yn esbonio ac yn dangos sut mae pethau'n gweithio pan fyddwn yn anfon ein sleidiau atoch ar gyfer genoteipio. Cawsom ill tri ddiwrnod diddorol a difyr iawn ac roedd yn wych gallu rhoi cynnig ar echdynnu DNA.

Bron Brawf Cymru

Fedraf i ddim pwysleisio pa mor wych oedd y staff, o gael y llythyr yn fy ngalw yn ôl, i'r staff yn eich clinig, y nyrs gyntaf a wnaeth y mamogram, y nyrs ar y ffôn, yr ymgynghorydd a'r radiolegydd. Roedden nhw i gyd yn gyfeillgar, yn hawddgar, yn llawn gwybodaeth, ac yn broffesiynol.

Cymhareb y canmoliaethau i'r cwynion:

29:1

Yr Hyn Rydym Wedi'i Ddysgu

Rydym yn deall bod pob pryder yn rhoi cyfle inni ddysgu a gwella, ac rydym hefyd yn cydnabod pwysigrwydd rhannu'r hyn a ddysgwn drwy'r holl sefydliad drwy'r Panel Profiad Defnyddwyr Gwasanaethau a Dysgu. O ganlyniad, byddwn yn adolygu'r holl ddigwyddiadau, hawliadau a phryderon er mwyn sicrhau bod gwersi'n cael eu canfod ac er mwyn helpu i wella ansawdd a diogelwch y gwasanaethau a ddarperir. Mae'r tabl isod yn rhoi gwybodaeth am rai o'r gwersi a ddysgwyd a'r camau a gymerwyd yn ystod 2018-2019 yn hyn o beth:

Cawsom gŵyn gan rywun oedd wedi cael prawf Sgrinio Llygaid Pobl Ddiabetig a oedd yn hwyr i'w apwyntiad. Fe gyflwynodd ei hun yn y dderbynfa ond ni chafodd ei alw i gael ei sgrinio. Pan aeth i ofyn pam nad oedd wedi cael ei sgrinio, clywodd fod y tîm sgrinio wedi gadael am y dydd.

Dywedoch chi:

Cawsom gŵyn nad oedd cyfieithydd wedi cael ei drefnu ar gyfer apwyntiad Sgrinio Bron.

Mae gweithdrefn wirio fwy trylwyr wedi cael ei chyflwyno i sicrhau bod gwiriadau terfynol gwell yn cael eu gwneud yn y manau aros, ac mae pob tîm wedi cael ei atgoffa o'r gweithdrefnau gwirio a goblygiadau ehangach gofalu nad ydym yn anghofio neb.

Beth wnaethom ni:

Gwelwyd nad oedd y broses o drefnu cyfieithydd wedi cael ei chwblhau'n gywir. Mae'r materion wedi cael eu trafod gyda'r staff gweinyddol a'r staff sgrinio i sicrhau nad yw hyn yn digwydd eto.

Yr Hyn Rydym Wedi'i ddysgu - parhad...

Bu nifer o gwynion am y broblem o gael cydsyniad mewn apwyntiadau sgrinio.

Dywedoch chi:

Mae grŵp gorchwyl a gorffen ym maes cydsynio wedi cael ei sefydlu i edrych ar yr anawsterau sy'n deillio o'r broses gydsynio yn yr is-adran sgrinio.

Beth wnaethom ni:

Ni chafodd nifer o samplau a gyflwynwyd i'r adran microbiolog eu prosesu yn unol â'r Gweithdrefnau Gweithredu Safonol ac ni ddarparwyd y canlyniadau o fewn amserleni brys. Roedd y gŵyn yn gofyn am esboniad a sicrwydd y bydd y gwasanaeth yn gwella er mwyn peidio ag effeithio ar y gwaith o reoli cleifion.

Gyda tîm derbynfa yr adran batholeg fe wnaethom amlygu'r angen i sicrhau bod samplau "brys" yn cael eu cludo i'r labordy microbiolog cyn gynted ag y byddant yn cyrraedd a phwysleisio wrth y staff yn y labordy microbiolog bod angen prosesu samplau brys cyn gynted â phosibl ar ôl eu derbyn.



Crynodeb o'n gwelliannau yn ystod 2018-19



- ✓ Rhoddir gwybod am bob pryder drwy'r system Datix ac roedd y dadansoddiad rhagweithiol o'r data yn rhoi sicrwydd i'r Tîm Gweithredol a'r Pwyllgor Ansawdd, Diogelwch a Gwella ynghylch y trefniadau llywodraethu drwy Iechyd Cyhoeddus Cymru i gyd.
- ✓ Bu inni barhau i weithio tuag at wella nifer yr ymatebion a anfonir o fewn yr amserlen o 30 diwrnod gwaith, a chynhelir adolygiad misol o Datix er mwyn gweld ble y gall oedi posibl ddigwydd. Fodd bynnag, mae angen gwneud rhagor o waith i wella'r modd y cydymffurfiwn â'r amserlen ymateb o 30 diwrnod er mwyn sicrhau ein bod yn cyrraedd targed Llywodraeth Cymru o 75% wrth ymateb i gwynion ffurfiol.
- ✓ Bu inni gymryd rhan mewn cyfarfodydd ar y cyd â byrddau iechyd eraill er mwyn rhannu'r hyn a ddysgwyd gennym wrth ymdrin â phryderon o dan Gweithio i Wella.
- ✓ Bu inni drefnu cyfarfodydd wythnosol gyda chydlynwyr cwynion er mwyn cadw trefn ar gwynion a datblygu gwell perthynas weithio gyda'r tîm pryderon a Rhaglenni.
- ✓ Mae staff yn dal i gael eu hannog i gysylltu'n gynnar yn achos pob cwyn, ac mae hyn wedi arwain at ragor o gynnydd yn y pryderon 'yn y fan a'r lle' yn ystod y flwyddyn, o'i gymharu â'r llynedd.
- ✓ Bu inni greu adroddiad a oedd yn adolygu'r amseroedd ymateb i bryderon. Cyflwynwyd hwn i'r Tîm Busnes Gweithredol a'r Pwyllgor Ansawdd, Diogelwch a Gwella. Bu'n gymorth i weld tueddiadau er mwyn gwella'r amseroedd ymateb i bryderon.

Crynodeb o'n blaenoriaethau ar gyfer 2019-20

- ✓ Bu inni barhau i weithio gydag Is-adrannau er mwyn rheoli cwynion a gwella nifer yr ymatebion a anfonir o fewn yr amserlen o 30 diwrnod gwaith, gan sicrhau ein bod yn cyrraedd y targed drwy fonitro perfformiad yn rheolaidd ar lefel Is-adran/maes gwasanaeth, a sicrhau ein bod yn cydymffurfio â'r targed ymateb o 75% sydd wedi'i osod gan Lywodraeth Cymru
- ✓ Cynnal adolygiad o'r gwersi a ddysgwyd er mwyn sicrhau bod y camau a nodwyd wedi'u cymryd a bod gwelliannau wedi'u gwneud
- ✓ Parhau i wella ansawdd a'r hyn a ddysgir o bryderon drwy dyrchu'n ddwfn i bethau er mwyn helpu'r sefydliad i wella'r gwasanaethau a ddarperir yn barhaus
- ✓ Parhau i annog cyswllt cynnar â'r sawl a gwynodd neu'i gynrychiolydd
- ✓ Cymryd rhan yn adolygiad gan gymheiriaid y GIG gyfan o gwynion a hawliadau
- ✓ Adolygu Gweithio i Wella – Polisi a Gweithdrefn Ymdrin â Phryderon, er mwyn sicrhau ei fod yn cydymffurfio
- ✓ Paratoi at unrhyw newidiadau yn y ddeddfwriaeth ac at basio'r Bil Ansawdd.