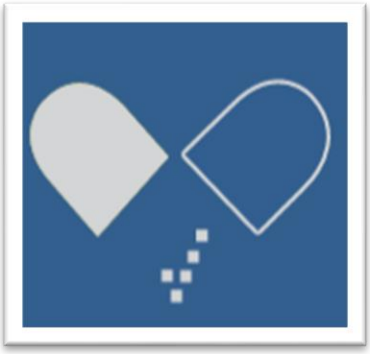
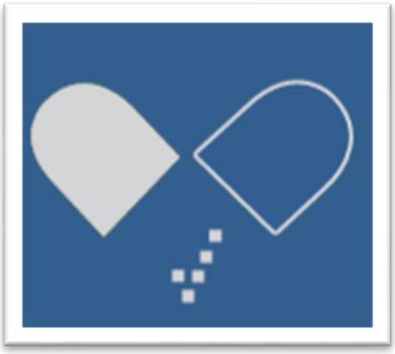
Ymddiriedolaeth GIG Prifysgol Felindre
Adroddiad Blynyddol Gweithio i Wella 2023/2024



Gwasanaeth Gwaed Cymru
Welsh Blood Service



Cynnwys

Cyflwyniad 1

Crynodeb Gweithredol 3

A wnaethom yr hyn y dywedasom y byddem yn ei wneud yn ystod 2023/24 3

Rheoli Cwynion 6

Cwynion a Dderbyniwyd 7

Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru 10

Digwyddiadau 11

Sbardunau Y Ddyletswydd Gonestrwydd 15

Digwyddiadau Adroddadwy Cenedlaethol (NRIs) 16

Digwyddiadau Rheoliadau Ymbelydredd Ïoneiddio (Cysylltiad Meddygol) (IR (ME) R)

Gwneud Iawn 18

Dysgu a Gwella 19

Blaenoriaethau ar gyfer 2024/25 23

Cyflwyniad

Mae Ymddiriedolaeth GIG Prifysgol Felindre yn ddarparwr gwasanaethau canser, gwaed a thrawsblannu arbenigol sy’n dod â staff arbenigol, gofal canser o ansawdd uchel, gwasanaethau rhoddwyr a thrawsblannu, rhagoriaeth mewn ymchwil, a datblygu ac arloesi ynghyd. Rydym wedi meithrin enw da ar draws y Deyrnas Unedig ac yn rhyngwladol am y gwasanaethau a ddarparwn.

Mae gan yr Ymddiriedolaethddwy brif is-adran: Gwasanaeth Canser Felindre (sy’n darparu gofal canser trydyddol anlawfeddygol arbenigol) a Gwasanaeth Gwaed Cymru (sy’n gyfrifol am ddarparu gwaed a chynhyrchion gwaed) i GIG Cymru.

Gall effeithiau niwed, pan fydd pethau’n mynd o chwith, fod yn eang a chael canlyniadau emosiynol a chorfforol andwyol, nid yn unig i’r defnyddwyr gwasanaeth, ond hefyd i aelodau’r teulu neu gynrychiolwyr sy’n gweithredu ar eu rhan.

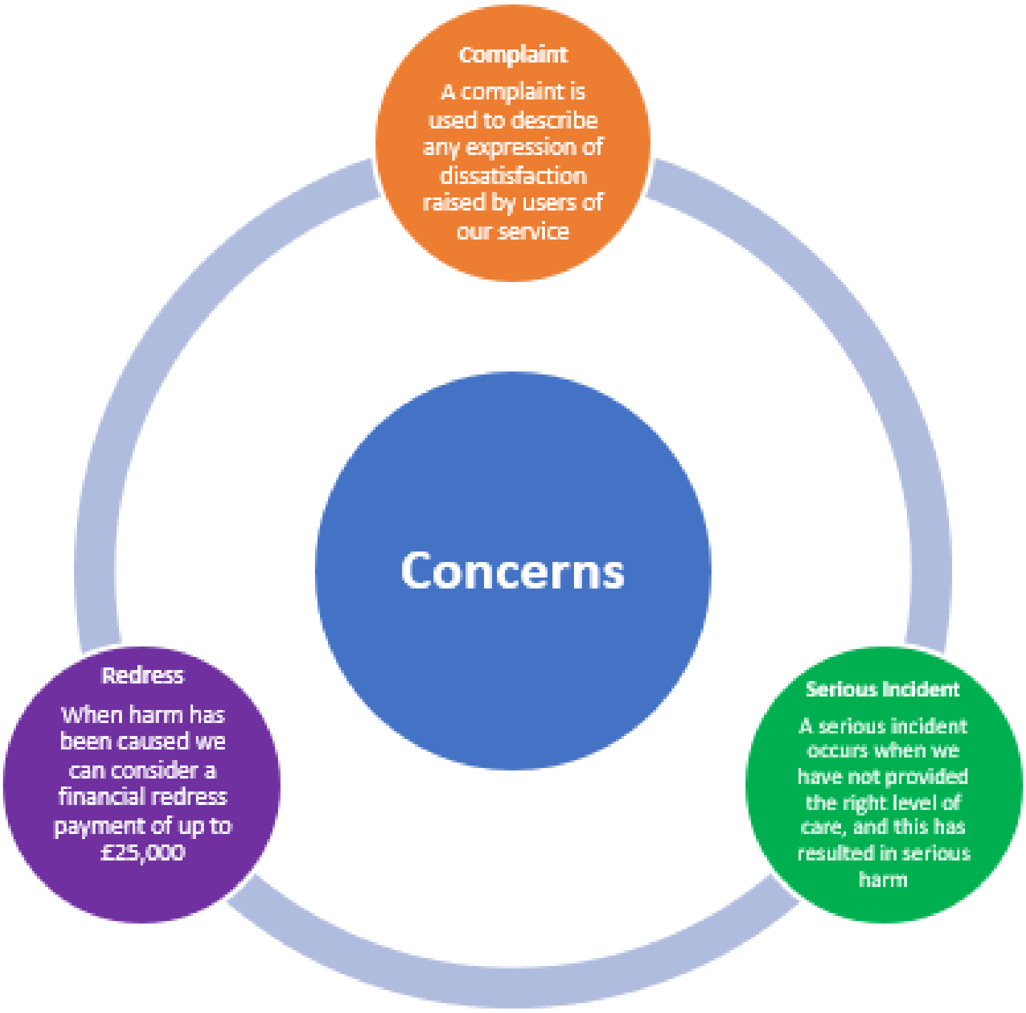
Mae’r Ymddiriedolaeth yn gosod gwerth uchel ar sicrhau mai ein cleifion a’n rhoddwyr sydd wrth wraidd popeth a wnawn, ac rydym yn ddiolchgar am y lefel barhaus o gymorth, anogaeth ac adborth a gawn gan ein cleifion, rhoddwyr, staff, a phartneriaid.

Er ein bod yn ymfalchïo mewn cyflenwi gwasanaethau diogel o ansawdd uchel, ar adegau mae pethau’n mynd o chwith. Pan fydd hyn yn digwydd, rydym wedi ymrwymo i ddatrys y materion hyn gyda thryloywder ac yn unol â gofynion deddfwriaethol a chenedlaethol, yn arbennig y GIG (Trefniadau Pryderon, Cwynion ac Iawn) (Cymru) 2011 a adwaenir yn gyffredin fel Gweithio i Wella (PTR).

Mae Adroddiad Blynyddol Gweithio i Wella Ymddiriedolaeth GIG Prifysgol Felindre 2023-2024, yn rhoi trosolwg o sut mae’r Ymddiriedolaeth wedi rheoli pryderon yn ystod y cyfnod rhwng 1 Ebrill 2023 a 31 Mawrth 2024. Mae’r adroddiad yn amlinellu sut mae ein systemau a’n prosesau wedi datblygu ar gyfer ymchwilio ac ymgysylltu’n effeithiol â chleifion, rhoddwyr, a’u teuluoedd, gan ddarparu ymatebion cynhwysfawr. Mae hyn yn sicrhau bod newidiadau wedi'u gwneud, gwersi wedi'u dysgu a chanlyniadau gweithredu wedi'u lledaenu yn dilyn yr ymchwiliadau.

Mae’r Rheoliadau Gweithio i Wella yn cyfeirio at y term ‘pryder’ sy’n golygu unrhyw gŵyn, hawliad neu ddigwyddiad yn ymwneud â diogelwch cleifion yr adroddir amdano (mewn

perthynas â thriniaeth neu wasanaethau'r GIG). Mae'r adroddiad hwn yn nodi'r themâu mewn achosion o gwynion, digwyddiadau a gwneud iawn. Yn yr adroddiad blynyddol eleni, rydym wedi tynnu ar y gwersi a ddysgwyd o bryderon ac achosion gwneud iawn a'u troi'n themâu mewn adran o'r adroddiad sy'n canolbwyntio ar ddysgu. Fel sefydliad, rydym wedi ymrwymo i ddysgu o bryderon i sicrhau ein bod yn atal niwed y gellir ei osgoi a gwella profiadau cleifion a rhoddwyr.



Crynodeb Gweithredol

Cipolwg ar 2023-24

Nifer y Pryderon a Godwyd	Nifer a reolwyd fel Datrysiad Cynnar	Nifer a reolwyd o dan Gweithio i Wella (PTR)	Cydymffurfedd ag amserlenni PTR
202	147 (73%)	55 (27%)	93%

98%
Sgôr Profiad y Rhoddwr

2
Pryder Ombwdsmon

97%
Sgôr Profiad y Claf

295
O achosion o ganmoliaeth

8
Digwyddiad y Ddyletswydd Gonestrwydd

4
Digwyddiad Adroddadwy Cenedlaethol

2059
O ddigwyddiadau

0
Achosion "Byth"

A wnaethom yr hyn y dywedasom y byddem yn ei wneud yn ystod 2023/24

Yn adroddiad blynyddol y llynedd, fe wnaethom osod ein blaenoriaethau ar gyfer 2023-24. Pa mor llwyddiannus oeddem?

- Dywedasom y byddem yn **parhau i wrando ar ein cleifion, eu gofalwyr, a'n rhoddwyr, gan unioni pethau lle mae pethau wedi mynd o chwith**. Mae'r Ymddiriedolaeth wedi parhau i gadw at reoliadau Gweithio i Wella, gan adrodd a chofnodi pryderon, a gweithredu ar adborth a dderbyniwyd, dysgu o'r hyn a ganfyddwn, a rhoi camau gweithredu ar waith i wella.

- Dywedasom y byddem **yn gweithredu ac yn ymgorffori gofynion newydd y Safonau Ansawdd Iechyd a Gofal yn llawn**. Mae'r Ymddiriedolaeth wedi mabwysiadu'r Safonau yn llawn, gan gynnwys y Ddyletswydd Gonestrwydd newydd. Rydym wedi rhoi ansawdd wrth galon ein prosesau a'n penderfyniadau ac wedi adeiladu strwythur llywodraethu o ansawdd cadarn i sicrhau bod hyn yn parhau.

- Dywedasom y byddem yn **sefydlu System Rheoli Ansawdd**. Mae'r Ymddiriedolaeth wedi datblygu dau fframwaith newydd: y Fframwaith Rheoli Digwyddiadau a'r Fframwaith Dysgu. Mae'r fframweithiau'n nodi sut rydym yn rheoli pryderon, yn ymateb iddynt ac yn dysgu oddi wrthynt.

- Dywedasom y byddem yn sefydlu **metrigau adrodd "Ar waith bob amser"** i gynorthwyo cyfleoedd gwelliant parhaus ac ymchwiliad amser real i bryderon a godir. Rydym wedi dechrau adrodd 'Ar waith bob amser' ar fesurau profiad cleifion, ond mae angen i ni ehangu hyn ymhellach yn ystod 2024-25.

- Dywedasom y byddem **yn gweithredu Polisi Cwynion, Digwyddiadau a Hawliadau diwygiedig** yn unol â deddfwriaeth gyfredol a phrotocolau Cronfa Risg Cymru. Mae'r rhain wedi'u diweddaru a'u cymeradwyo.

- Dywedasom y byddem **yn dyfeisio a gweithredu protocolau gweithredu safonol a fydd yn ymgorffori siartiau llif Dysgu o Ddigwyddiadau, Panel PTR a siartiau llif Gwneud Iawn**. Yn dilyn penodiad i swyddi Ansawdd a Diogelwch allweddol yn yr Ymddiriedolaeth, mae gwaith sylweddol wedi'i wneud i adolygu a diweddaru ein protocolau mewn perthynas â'r uchod.

- Dywedasom y byddem **yn adolygu ac yn archwilio system Datix Cymru Unwaith i Gymru** ar gyfer ein holl fodiwlau pryderon. Mae archwiliadau rheolaidd bellach yn cael eu cynnal ac yn dangos bod trefniadau adolygu ar waith i roi sicrwydd y bydd unrhyw wallau a nodir yn cael eu cywiro.

- Dywedasom y byddem **yn parhau â datblygiad proffesiynol**. Yn ogystal â chynnal hyfforddiant ychwanegol ar gwynion ac ymchwilio i ddigwyddiadau difrifol, mae'r timau Ansawdd a Diogelwch wedi ymgysylltu â staff ar draws y ddwy is-adran i ddarparu hyfforddiant a chymorth diweddaru, yn ogystal â rhoi adborth ar ddysgu ar ôl digwyddiadau a phryderon.

- Dywedasom y byddem **yn gwella'r broses o gofnodi canmoliaeth ar y system Datix**. Mae Gwasanaeth Canser Felindre wedi cymryd y cam gweithredu hwn yn ei flaen ac mae

bellach yn defnyddio amrywiaeth o ddulliau, gan gynnwys y system Datix, i gofnodi a rhannu canmoliaeth a dderbyniwyd ar gyfer y gwasanaeth.

Fe wnaethom hefyd gydnabod y pwysigrwydd y gall adborth cadarnhaol ei gael ar lesiant staff a datblygwyd **‘Wal o Ddiolch’** ar y cyd â’n Tîm Cyfathrebu i rannu adborth caredig cleifion a rhoddwyr.

"To all at radiotherapy, thank you for your kindness and support."

"The staff in our café always make such an effort! They are all fab!"

"To all the staff at Reception, LA4 and LA2, thank you so very much for your care and kindness not only to me but the other patients that visit Velindre. You are amazing."

"For the past many weeks I have been a patient at Velindre, under the care of Oncologist Dr Louise Harris. This is a note to express my sincere gratitude for the care generally, which has been beyond measure in its excellence.

Platelets

"The biggest joy of the platelet donation process is that the team know me (and the other donors) which makes for a very relaxed and welcoming environment. Thank you."

East A

"I was unable to donate blood again due to having poor veins.Staff were amazing and supportive towards me, made me feel at ease as I also have a phobia with needles. Staff sat with me afterwards as I was gutted I couldn't donate. I will definitely keep trying."

East B

"Fantastic staff as always,

Bangor

"Diolch i'r holl staff am fod mor glên. Hefyd mor braf cael staff Cymraeg i helpu."

West

"I always enjoy my blood donation sessions, I actually look forward to seeing the lovely team of staff and feeling I have done something worthwhile. Thank you, you are a fantastic team."

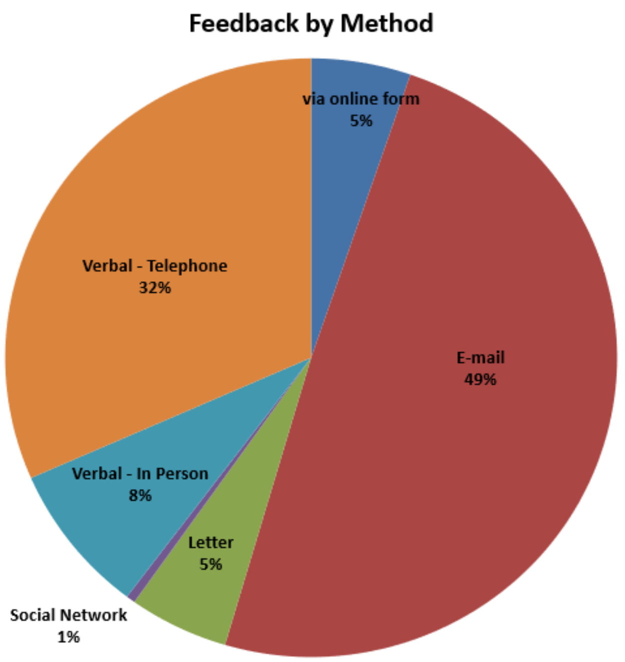
Rheoli Cwynion

Bydd yn hawdd mynegi pryder a bydd gwybodaeth ar gael yn eang. Rhoi'r achwynydd wrth wraidd y broses a darparu cefnogaeth ar gyfer gofynion unigol. Gwrando ar bryderon a thrin pawb ag urddas a pharch.

Derbynnir cwynion trwy sawl llwybr ac mae'n amlwg mai cyfathrebu trwy e-bost yw'r dull a ffefrir o hyd o gysylltu â'r Ymddiriedolaeth, gyda **49%** o gwynion yn cael eu derbyn yn y modd hwn. Mae'r Ymddiriedolaeth wedi gweld gostyngiad o 6% yn nifer yr achwynwyr sy'n defnyddio e-bost i godi pryderon, o gymharu â'r flwyddyn flaenorol. Mae Gwasanaeth Canser Felindre wedi cyflwyno ffurflen ar-lein newydd ar gyfer cwynion, sy'n cyfrif am y gostyngiad mewn cyswllt e-bost.

Feedback reporting channels include:

ONLINE | TABLET | EMAIL | PHONE | QR CODES

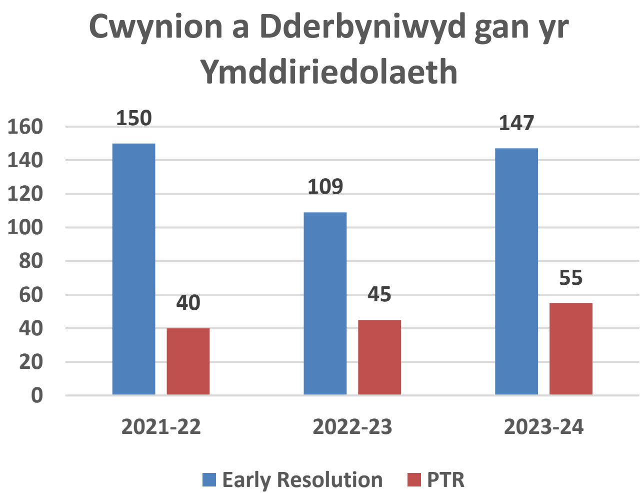


Mae'r Ymddiriedolaeth wedi ymgysylltu'n gadarnhaol â Llais drwy gyfarfod â'u Swyddog Ymgysylltu â'r Cyhoedd a gofyn am adborth gan aelodau'r cyhoedd ar sut yr hoffent weld ein gwybodaeth yn cael ei chyflwyno. Rydym yn cynnwys gwybodaeth Llais a thaflenni yn ein holl ohebiaeth ynghylch cwynion i gyfeirio cleifion, rhoddwyr a theuluoedd at y gwasanaethau eiriolaeth y maent yn eu darparu i

Cwynion a Dderbyniwyd

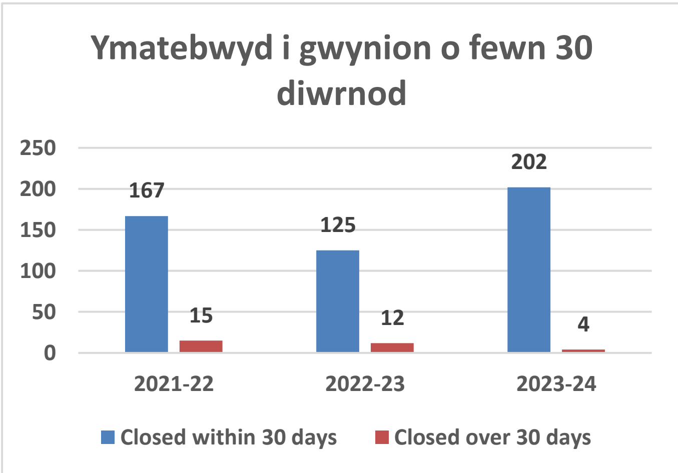
Acknowledge all concerns within 2 working days.
Aim to resolve concerns at source, or by the end of the next working day. Responses required under PTR will be provided within the legislative timescales.

Codwyd **202** o gwynion, sy'n cyfateb i lai na **0.06%** o gysylltiadau cleifion a rhoddwyr. Mae nifer y cwynion wedi cynyddu o'i gymharu â blynyddoedd blaenorol (gweler y graff ar y dde). Fodd bynnag, fel canran o weithgarwch, nid yw hyn wedi newid. Pan ymchwilir i gwyn yn unol â Rheoliadau Gweithio i Wella, rhoddir cydnabyddiaeth i'r achwynydd o fewn 2 ddiwrnod gwaith o godi'r gŵyn. Mae Llywodraeth Cymru yn ei gwneud yn ofynnol i Gyrff Iechyd yng Nghymru ymchwilio'n drylwyr i bob cwyn a dderbynnir a bod 75% o'r rhain yn cael eu datrys o fewn 30 diwrnod gwaith o'u



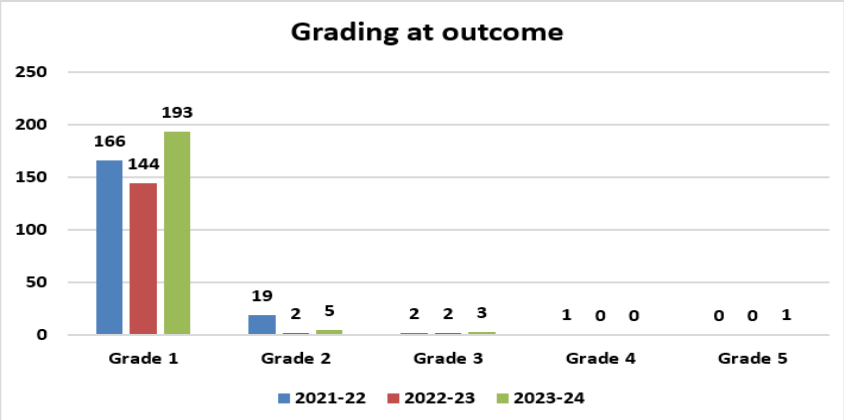
Pa mor llwyddiannus oeddem?

Oherwydd newidiadau system Datix, dim ond data cymharol uniongyrchol sydd gan yr Ymddiriedolaeth dros y tair blynedd diwethaf. Mae'r Ymddiriedolaeth wedi parhau i ymateb yn gynhwysfawr i bob cwyn yn ystod 2023-24, gyda 93% yn cael eu hymchwilio, eu datrys, a'u cau o fewn 30 diwrnod gwaith o'u derbyn (targed Llywodraeth Cymru yw o leiaf 75%) a chafodd 73% o'r rhai a dderbyniwyd eu datrys yn llwyddiannus drwy'r broses 'datrysiad cynnar'.



Graddio Cwyn

Mae pob cwyn yn cael ei graddio ar ôl ei derbyn, o 1 (Dim Niwed) i 5 (Niwed Trychinebus) yn unol â Fframwaith Graddio Cymru Gyfan. Bydd hyn yn pennu lefel yr ymchwiliad sy'n ofynnol wrth ddelio â'r mater(ion) a godwyd. Mae pob cwyn yn destun asesiad o niwed i benderfynu ar y radd ac a oes posibilrwydd y gallai'r Ymddiriedolaeth fod wedi torri ei dyletswydd i ofalu, er mwyn sicrhau bod y lefel briodol o ymchwiliad yn cael ei chomisiynu.



Roedd 98% o'r cwynion a godwyd yn rhai lefel isel gyda dim niwed neu niwed isel ac wedi'u graddio'n lefel 1 neu 2, sef cynnydd o 3% ar y flwyddyn flaenorol.

Roedd tair cwyn gradd 3 ac un cwyn gradd 5. Roedd y rhain yn ymwneud â materion a oedd yn cynnwys:

- Cyfathrebu trwy gydol y driniaeth
- Oedi mewn cemotherapi
- Rheoli poen
- Ymddygiad staff
- Dos cemotherapi a chynllunio ar gyfer rhyddhau

O fewn Gwasanaeth Canser Felindre, mae pryder a themâu dysgu a nodwyd yn ystod y cyfnod hwn yn ymwneud ag **apwyntiadau**, **cyfathrebu â chleifion** a **chynllunio triniaeth** ac mae nifer o dueddiadau penodol yn amlwg ac fe'u hamlygir isod:

- Mae'r thema ynghylch cyfathrebu ac apwyntiadau, a amlygwyd mewn adroddiadau blaenorol, yn parhau. Mae cleifion yn adrodd anhawster wrth gysylltu ag adrannau, yn enwedig ysgrifenyddion meddygol (ffonau ddim yn cael eu hateb a negeseuon llais ddim yn cael eu dychwelyd). Mewn perthynas ag apwyntiadau – mae cleifion yn parhau i adrodd am ddiffyg cyfathrebu ynghylch SACT a dyddiadau apwyntiadau cleifion allanol, lleoliad, ac amser yn newid heb gyfathrebu priodol. Cynhaliwyd cyfarfod gyda'r Cyfarwyddwr

Gwasanaethau Canser a’r Pennaeth Cofnodion Meddygol yn chwarter 4 i drafod y materion ac mae cynllun gwella wedi'i roi ar waith.

- Cododd un thema dro ar ôl tro, sef bod hyd amser aros cleifion yn arwain at y sgôr boddhad cleifion isaf o’i gymharu ag amser aros cleifion yn yr adran cleifion allanol a radiotherapi. Mae’r sgôr ar gyfer “Sut oedd yr amser aros yn eich ymweliad diweddar” wedi’i adolygu a’i addasu gan ei fod yn sgorio’n negyddol yn yr ymateb “mwy neu lai yn iawn”. Mae hwn bellach wedi’i wneud yn sgôr gadarnhaol sydd felly wedi dangos cynnydd yn y ganran gyffredinol.

O fewn Gwasanaeth Gwaed Cymru, nodwyd y prif themâu cwynion yn ystod y cyfnod adrodd ac maent yn ymwneud â materion **apwyntiadau a chyfathrebu** a rennir ar lefel is-adrannol i'w hystyried ac i fynd i'r afael â hwy.

Mae dysgu a gwella a nodwyd o gwynion a digwyddiadau i’w gweld ar dudalen 19.

Cwynion wedi'u Hailagor

O bryd i'w gilydd, bydd achwynydd yn anfodlon â'r ymateb ffurfiol y mae wedi'i dderbyn neu bydd angen rhagor o wybodaeth, a bydd yn cysylltu eto â'r Ymddiriedolaeth. Yn yr achosion hyn, bydd y gŵyn yn cael ei hailagor. Gall nifer y cwynion a ail-agorwyd fod yn ddangosydd o ansawdd ymchwiliadau ac ymatebion.

Ail-agorwyd **4** cwyn yn ystod y flwyddyn. Bu gostyngiad cyson yn nifer y cwynion a ail-agorwyd dros y 3 blynedd diwethaf (gweler y graff ar y dde). Cafodd pob un o'r 4 hyn eu hadolygu'n brydlon, eu hail-ymchwilio yn ôl yr angen a'u rheoli, hyd at eu cau’n derfynol.

Fel rhan o'n gwaith gwella ymateb i gwynion , rydym wedi canolbwyntio ar sicrhau y darperir ymateb cychwynnol cynhwysfawr. Ail-agorwyd y 4 achos wrth i'r achwynydd godi ymholiadau pellach yn dilyn ymateb yr Ymddiriedolaeth, gan geisio eglurhad ar elfennau penodol o'r ymateb.

Cwynion ynghylch y Gymraeg

Ni dderbyniodd yr Ymddiriedolaeth yr un cwyn yn ymwneud â darparu gwasanaethau yn Gymraeg. Nid fu cwynion ynghylch y ddarpariaeth Gymraeg ar dudalennau rhyngrwyd i gleifion na rhoddwyr. Mae Swyddog Iaith Gymraeg yr Ymddiriedolaeth yn parhau i ddiweddaru'r platfform rhyngrwyd presennol i gynnwys cynnwys yn y Gymraeg a'r Saesneg. Mae hyn yn cynnwys sicrhau bod fersiynau Cymraeg o bolisïau a gweithdrefnau'r Ymddiriedolaeth ar gael yn unol â gofynion Safonau'r Gymraeg.

Cwynion, hyfforddiant a gwella

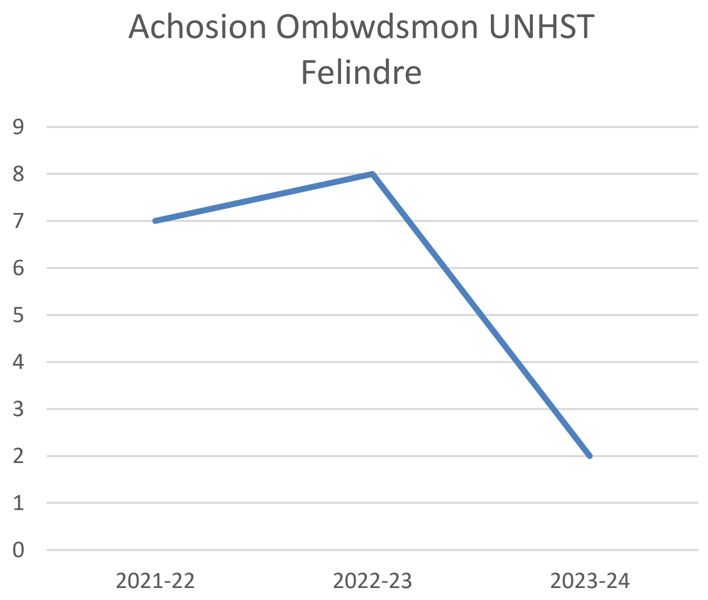
Comisiynodd yr Ymddiriedolaeth hyfforddiant ar sut i gwblhau ymatebion effeithiol i gwynion, a oedd yn canolbwyntio ar egwyddorion trin cwynion yn dda a sgiliau ysgrifennu effeithiol. Aeth 13 o weithwyr sy'n ymwneud â rheoli ac ymchwilio i gwynion i'r hyfforddiant hwn. Yn dilyn yr hyfforddiant, adolygwyd y llythyrau templed cwynion i sicrhau eu bod yn adlewyrchu'r arferion da a ddysgwyd yn y sesiwn, a'u bod yn hygyrch i bobl sydd angen addasiadau rhesymol.

Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru

Pan na ellir datrys cwyn er boddhad yr achwynydd, gallant gyfeirio’r mater at Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru (OGCC), corff annibynnol y llywodraeth sy’n cynnig gwasanaethau diduedd am ddim i’r rhai sy’n dymuno codi cwynion mewn perthynas â chyrff cyhoeddus a Sefydliadau GIG ledled Cymru. Mae gan yr Ombwdsmon bwerau cyfreithiol i gynnal pryderon a gwneud argymhellion ar gyfer dysgu a gwelliannau i atal digwyddiadau tebyg rhag digwydd eto. Pan fydd canlyniad ymchwiliad yn canfod bod anghyfiawnder sylweddol wedi digwydd i achwynydd, gall OGCC gyhoeddi ei ganfyddiadau. Mae unrhyw adroddiad cyhoeddus yn cael ei rannu ar draws GIG Cymru.

Er gwaethaf pob ymdrech i ddarparu ymateb cynhwysfawr i'r materion a godwyd, o bryd i'w gilydd, bydd achwynwyr a fydd yn parhau i fod yn anfodlon ar yr ymateb. I helpu i liniaru hyn, mae'r Ymddiriedolaeth yn cynnig y cyfle i gwrdd â phersonél perthnasol i fynd i'r afael ag unrhyw faterion heb eu datrys yn y gobaith o ddod i ddatrysiad i'w cwyn.

Cyfeiriwyd yr Ymddiriedolaeth at yr Ombwdsmon ar ddau achlysur. Roedd y meysydd o bryder a gyfeiriwyd at yr Ombwdsmon yn cynnwys diffyg cyfathrebu / dogfennaeth neu ddiffyg cyfathrebu / dogfennaeth wael, oedi wrth atgyfeirio / apwyntiadau dilynol, ac oedi / methu â thrin. Dangosir y rhain yn y graff ar y dde.



Canlyniad/Argymhellion yn ymwneud ag Ymddiriedolaeth GIG Prifysgol Felindre

Yn dilyn ymchwiliad gan yr Ombwdsmon, cyhoeddwyd adroddiad terfynol i'r Ymddiriedolaeth. Teimlai'r Ombwdsmon y dylai'r claf fod wedi cael cynnig triniaeth ac y dylai esboniad mwy cytbwys yn ymwneud â'r risgiau a'r manteision fod wedi'i drafod a'i ddogfennu. Yn hyn o beth, cadarnhaodd yr Ombwdsmon y gŵyn. Er y teimlwyd bod triniaeth yn annhebygol o fod wedi gwneud gwahaniaeth, roedd yr Ombwdsmon o’r farn bod hyn wedi creu lefel o ansicrwydd a oedd, ynddo’i hun, yn anghyfiawnder i’r claf. Gwnaeth yr Ombwdsmon yr argymhellion a ganlyn:

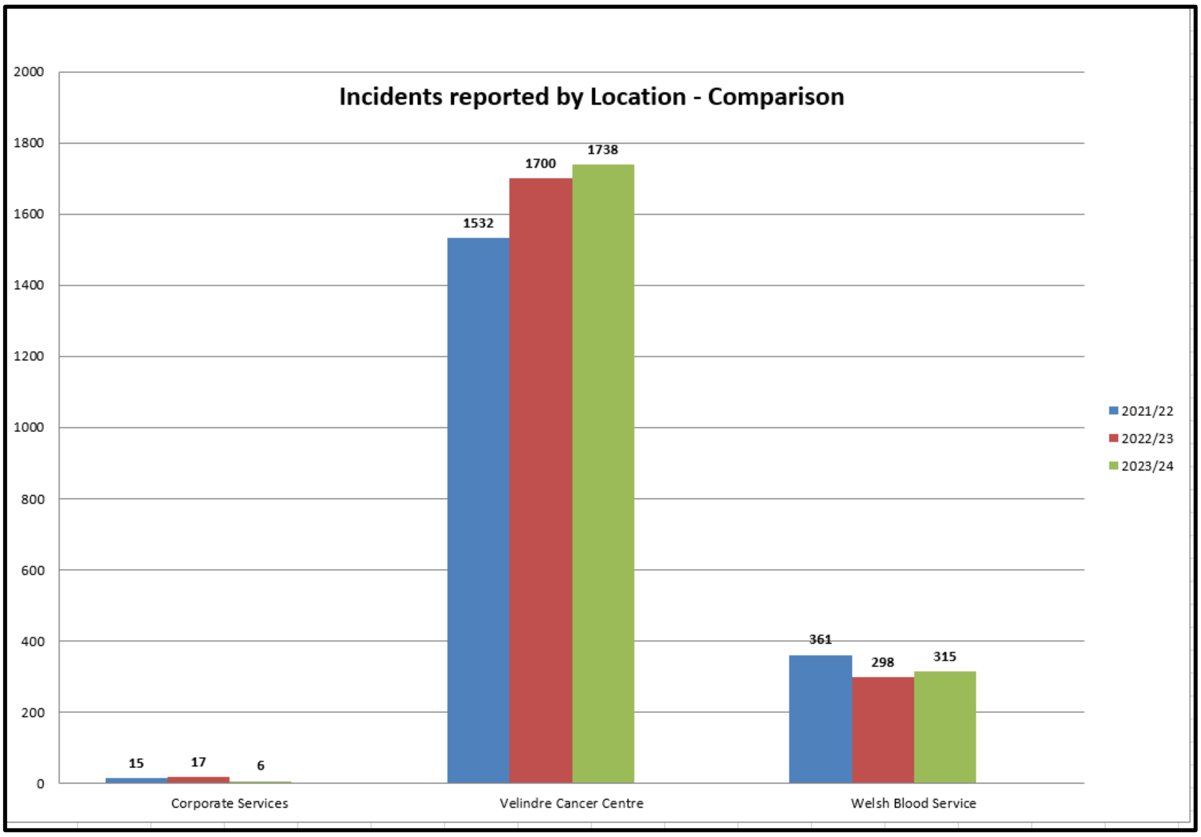
- Ymddiheuro am y methiannau a nodwyd yn yr adroddiad a
- Adolygu ei ddogfennaeth a'i gyfathrebu yn ymwneud â'r penderfyniad a wnaed ac atgoffa staff o ganllawiau cenedlaethol perthnasol.

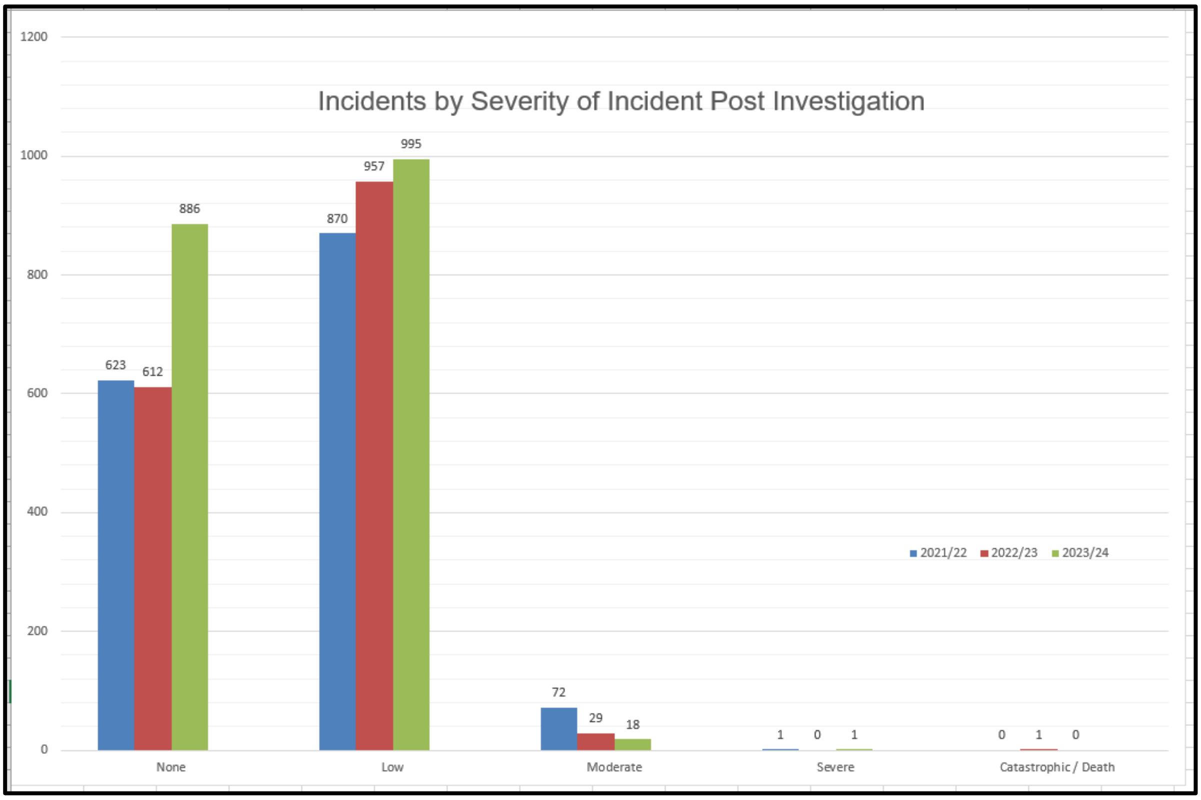
Digwyddiadau

Disgrifir digwyddiad fel digwyddiad neu amgylchiad a arweiniodd at neu a allai fod wedi arwain at niwed, cwynion, colled neu niwed anfwriadol i un neu fwy o gleifion/rhoddwyr neu ddefnyddwyr gwasanaeth. Mae hyn yn cynnwys digwyddiadau andwyol, digwyddiadau fu

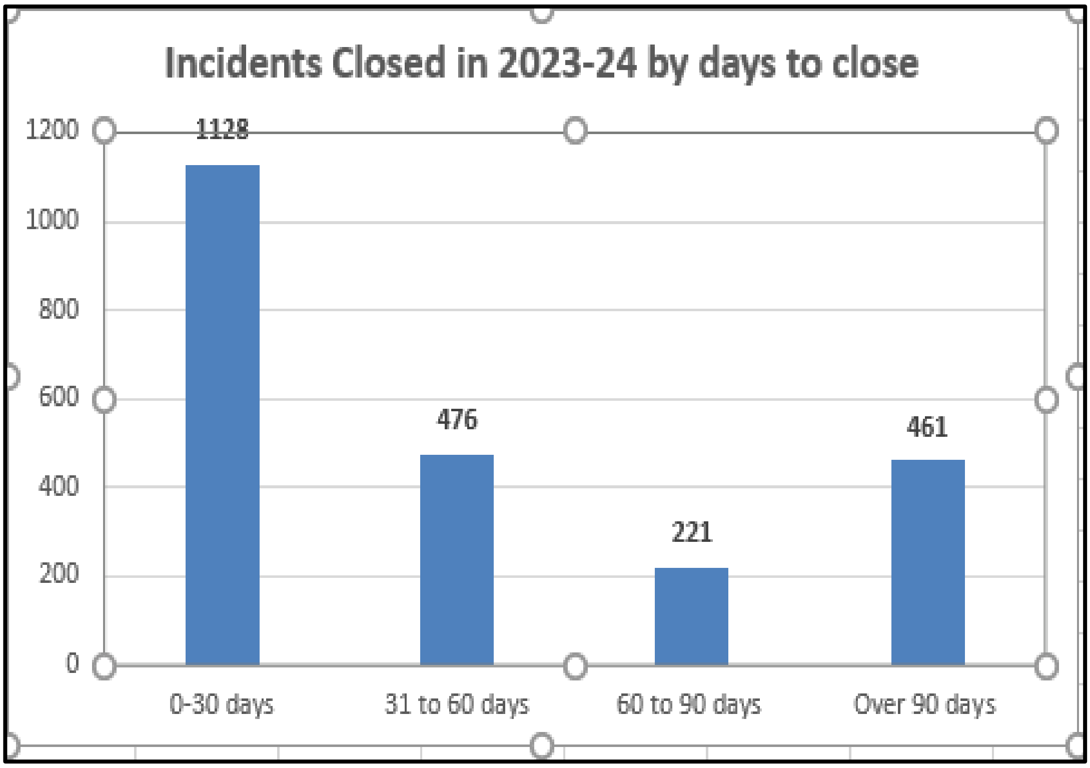
bron â digwydd a hepgoriadau lle na ddarparwyd buddion posibl o ymyriadau meddygol. Mae'r Ymddiriedolaeth yn adrodd am bob digwyddiad gan ddefnyddio system DATIX Cymru.

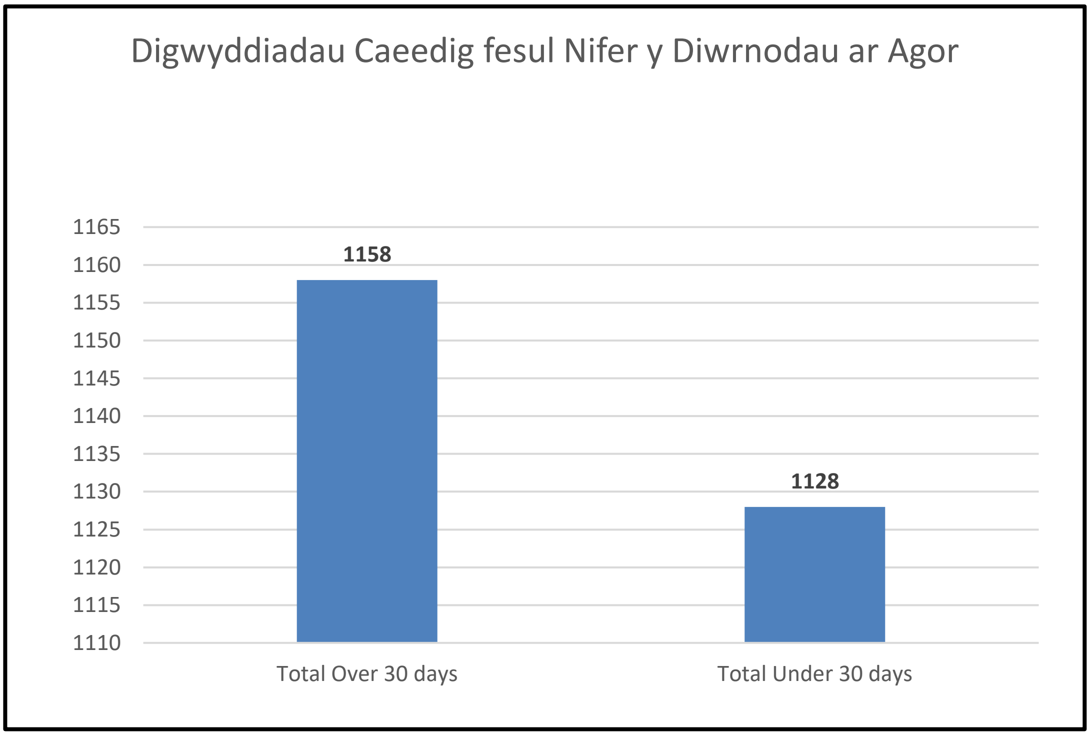
Adroddwyd am **2059** o ddigwyddiadau ar draws yr Ymddiriedolaeth drwy gydol 2023/24. Cofnododd yr Ymddiriedolaeth 245,535 o gysylltiadau cleifion gan Wasanaeth Canser Felindre ac 89,490 o ymweliadau â rhoddwyr Gwasanaeth Gwaed Cymru, sy'n cyfateb i 0.6% o'r gweithgarwch. Mae'r graffiau isod yn dangos nifer y digwyddiadau fesul Is-adran ac yr ymchwiliwyd iddynt, gyda'r difrifoldeb wedi'i gadarnhau adeg cau o'i gymharu â blynyddoedd blaenorol.



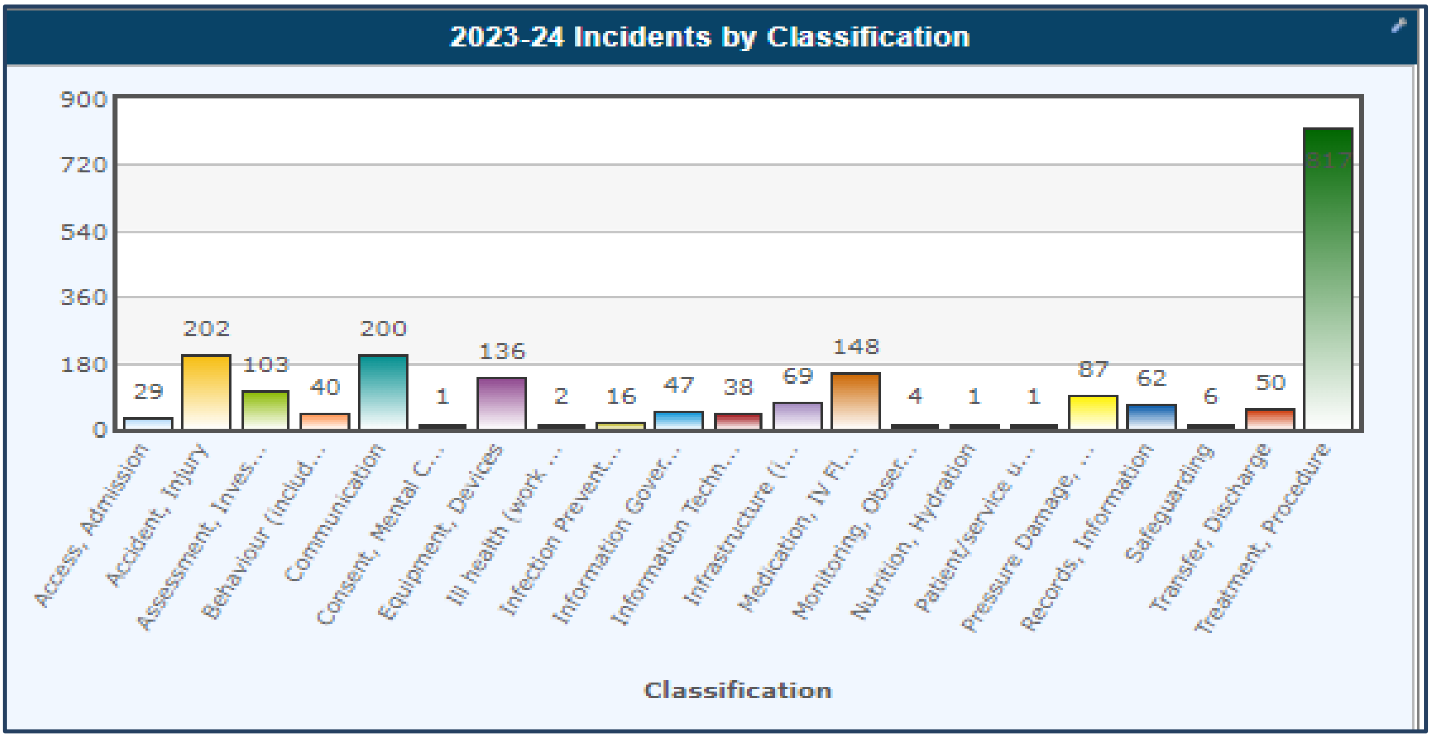


Mae'r Ymddiriedolaeth wedi gwella'r amser a gymerir i ymchwilio a chwblhau digwyddiadau a godwyd drwy'r system Datix. Mae dangosfyrddau wedi'u creu yn Datix i ddangos pob digwyddiad sydd heb ei ddatrys a phob digwyddiad ar gyfer pob cyfarwyddiaeth. Mae'r Dangosfyrddau hyn wedi'u cyflwyno yng nghyfarfodydd misol y gyfarwyddiaeth, gyda chamau gweithredu penodol wedi'u cymryd mewn meysydd gwasanaeth lle bu oedi. Mae hyn wedi arwain at ostyngiad yn nifer y digwyddiadau sydd ar agor dros 30 diwrnod o 570 yn Chwarter 4 2022/23, i 162 yn Chwarter 4 2023/24.

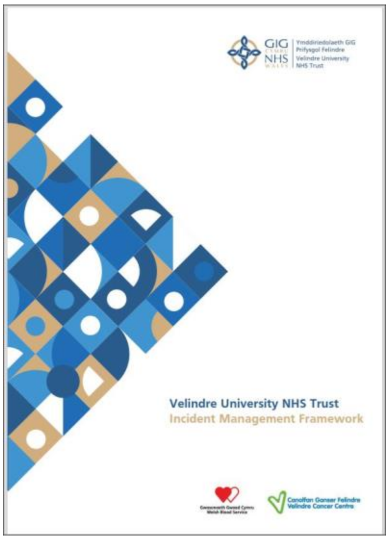




Triniaeth a Gweithdrefn oedd y categori uchaf o ddigwyddiadau a adroddwyd.



Mae'r Ymddiriedolaeth wedi diwygio ei Fframwaith Rheoli Digwyddiadau. Diben y Fframwaith yw cefnogi cydweithwyr i reoli digwyddiadau, arwain y broses o wneud penderfyniadau, sefydlu dull safonol, a'n helpu i ddysgu fel sefydliad. Mae pwyslais y Fframwaith ar ddefnyddio dull tosturiol o reoli digwyddiadau. Mae'n atgyfnerthu ymchwiliadau cymesur yn ysbryd *ymchwilio unwaith, ymchwilio'n dda*. Mae'r Fframwaith yn ystyried ffactorau dynol a diogelwch seicolegol ac yn hyrwyddo cynlluniau gweithredu CAMPUS. Bydd y camau nesaf yn cynnwys gwreiddio'r dull a ddisgrifir yn y Fframwaith yn y diwylliant.



Rydym hefyd wedi cyflwyno adolygiad cyflym/cyfarfod Gwneud Pethau'n Ddiogel ar gyfer digwyddiadau sydd wedi'u graddio'n gymedrol neu'n uwch, neu lle mae digwyddiadau y bu ond y dim iddynt ddigwydd, neu themâu a thueddiadau. Mae'r cyfarfod hwn yn hyrwyddo'r cysyniad o ddiogelwch seicolegol a diwylliant dysgu 'dim bai'. Mae'r cyfarfod yn galluogi staff i ddod o hyd i atebion lleihau risg a nodi gwelliannau i'r system gan ddefnyddio dull cydweithredol. Yn dilyn y cyfarfodydd hyn, cytunir ar Gylch Gorchwyl ar gyfer ymchwiliad ac ystyrir unrhyw gymorth i unigolion sy'n ymwneud â digwyddiadau diogelwch.

Sbardunau Y Ddyletswydd Gonestrwydd

O 2023 Ebrill 2023, daeth y Ddyletswydd Gonestrwydd yn ofyniad cyfreithiol ar holl gyrff GIG Cymru. Mae'n ei gwneud yn ofynnol i sefydliadau fod yn agored ac yn dryloyw gyda'u cleifion pan fo niwed yn cael ei achosi wrth dderbyn gofal iechyd. Mae’r Ddyletswydd Gonestrwydd wedi’i hamlinellu yn Neddf Iechyd a Gofal Cymdeithasol (Ansawdd ac Ymgysylltu) (Cymru) 2020 ac mae’n gymwys os yw’r gofal a ddarparwn wedi cyfrannu, neu y gallai fod wedi cyfrannu, at “niwed cymedrol neu ddifrifol annisgwyl neu anfwriadol neu farwolaeth”.

Mae'n ofynnol i'r Ymddiriedolaeth adolygu digwyddiadau i benderfynu a yw'r weithdrefn wedi'i sbarduno a dilyn prosesau hysbysu’r Ddyletswydd Gonestrwydd. Yna cynhelir ymchwiliad yn unol â Rheoliadau Gweithio i Wella 2011.

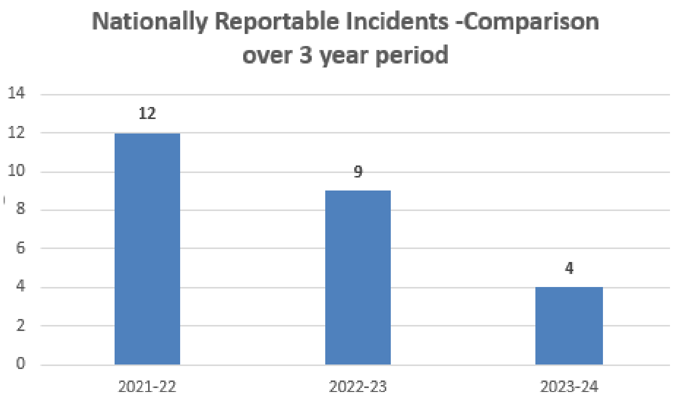
Mae'r Ddyletswydd Gonestrwydd wedi arwain at graffu agosach, mwy amserol ar ddigwyddiadau yn yr Ymddiriedolaeth. Bu 8 digwyddiad a sbardunodd y Ddyletswydd Gonestrwydd. Mae 2 ohonynt yn dal yn destun ymchwiliad.

Mae’r tabl isod yn cyfeirio at y digwyddiadau sydd wedi sbarduno’r ddeddf ers ei sefydlu ym mis Ebrill 2023:

Roedd digwyddiadau y Ddyletswydd Gonestrwydd yn cynnwys oedi cyn cael triniaeth, a daeth thema i’r amlwg yn ymwneud â phrosesau atgyfeirio yng Ngwasanaeth Canser Felindre. Mae’r rhain yn cynnwys prosesau rheoli atgyfeirio mewnol, yn ogystal ag atgyfeiriadau a wneir i sefydliadau eraill ar gyfer gofal dilynol. Disgrifir y dysgu a’r camau gweithredu a gymerwyd ar dudalen 19.

Digwyddiadau Adroddadwy Cenedlaethol (NRIs)

Mae unrhyw ddigwyddiad diogelwch claf a achosodd neu a gyfrannodd at farwolaeth annisgwyl neu y gellid ei osgoi, neu niwed difrifol, un neu fwy o gleifion, staff, neu aelodau o'r cyhoedd, yn ystod gofal iechyd a ariennir gan y GIG, yn adroddadwy yn genedlaethol. Mae'r Ymddiriedolaeth yn adrodd ar bob Digwyddiad Adroddadwy Cenedlaethol i Weithrediaeth y GIG.



Roedd **4** digwyddiad a gyrhaeddodd y trothwy i'w adrodd yn genedlaethol. Gwelwyd gostyngiad cyson parhaus mewn NRIs dros y tair blynedd diwethaf fel y dangosir yn flaenorol yn y siart. Fodd bynnag, newidiodd y meini prawf ar gyfer NRI yn 2021, gan ofyn am drothwy uwch.

Y brif thema sy'n ymwneud â NRIs yw diffyg prosesau atgyfeirio cadarn yng Ngwasanaeth Canser Felindre. Roedd rhai o'r materion a nodwyd yn cynnwys:

CRYNODEB O FATERION DARPARU GWASANAETH GOFAL A NODWYD

Mater 1	Nid oedd gan Wasanaeth Canser Felindre system rheoli atgyfeirio cadarn, roedd yn dibynnu'n helaeth ar ohebiaeth e-bost a llythyrau trwy nifer o lwybrau (mewnflychau a derbynwyr). Nodwyd amrywiad mewn arfer.
Mater 2	Tystiolaeth o ddiffyg ymlyniad at bolisïau a gweithdrefnau.
Mater 3	Diffyg cymorth a hyfforddiant i staff meddygol Iau ar bwysigrwydd rhagnodi cyffuriau oncoleg, apwyntiadau dilynol cleifion allanol, a chamau gweithredu pwysig i'r Meddyg Teulu yn ystod y broses ryddhau.
Mater 4	Gorddibyniaeth ar e-bost fel dull o gyfathrebu materion clinigol brys o fewn Gwasanaeth Canser Felindre, gan arwain at oedi mewn triniaeth
Mater 5	Salwch staff, capasiti llwyth gwaith, a goruchwyliaeth.

I gael rhagor o fanylion am y gwelliannau sydd wedi'u gwneud, gweler yr adran Dysgu a Gwella ar dudalen 19.

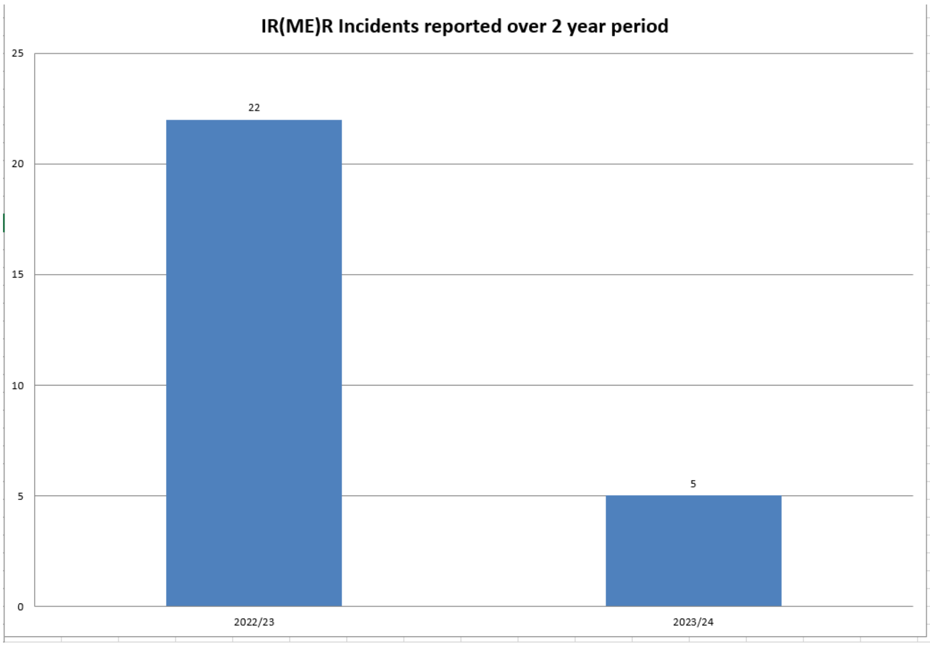
Thema allweddol a nodwyd y llynedd (2022/23) oedd niwed y gellir ei osgoi a briodolir i gwympiadau cleifion mewnol a chleifion allanol. Mae gwaith gwella wedi'i wneud i leihau'r risg o gleifion yn cwympo yn y Ganolfan Ganser, ac, o ganlyniad, eleni ni fu unrhyw achosion o niwed y gellir ei osgoi yn gysylltiedig â chwympiadau. Roedd y gwaith a wnaed yn cynnwys

datblygu Gweithdrefn Weithredu Safonol newydd ar gyfer lleihau'r risg o gwympo, cyflwyno panel craffu ar gwympiadau i ddysgu lle maent yn digwydd, a phrynu cadeiriau gwell yn yr adran cleifion allanol.

Digwyddiadau Rheoliadau Ymbelydredd Ïoneiddio (Cysylltiad Meddygol) (IR(ME)R).

Pan fo cysylltiad damweiniol neu anfwriadol i ymbelydredd ïoneiddio, a bod y cyflogwr**IR**(ME)R yn gwybod neu'n meddwl ei fod yn arwyddocaol neu'n arwyddocaol yn glinigol, rhaid iddo ymchwilio i'r digwyddiad a rhoi gwybod amdano i'r awdurdod gorfodi IR(ME)R priodol yn y DU o dan Reoliad 8(4). Mae'r Ymddiriedolaeth yn adrodd am ddigwyddiadau o'r fath i Arolygiaeth Gofal Iechyd Cymru (AGIC).

Adroddodd yr Ymddiriedolaeth **5** o Ddigwyddiadau Rheoliadau Ymbelydredd Ïoneiddio (Cysylltiad Meddygol) (IR(ME)R) i AGIC yn ystod 2023/24 sy'n dangos gostyngiad amlwg yn y nifer a adroddwyd yn ystod y flwyddyn flaenorol, lle adroddwyd am 22 o ddigwyddiadau IR(ME)R ac fe'u priodolwyd yn bennaf i fater yn ymwneud ag offer yn deillio o nam gweithgynhyrchu cenedlaethol hysbys gyda system Elekta Xvi.



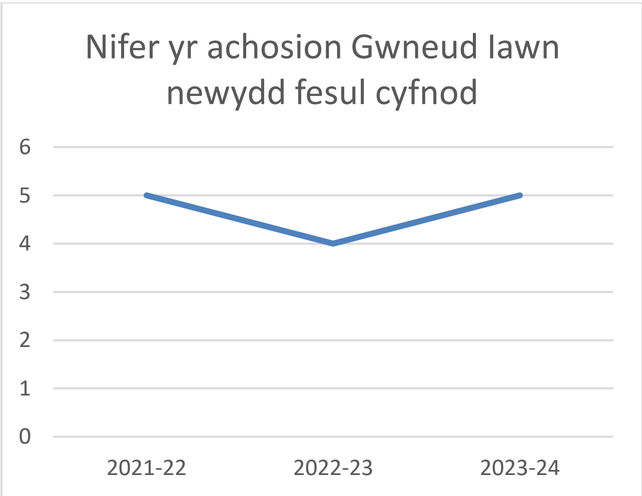
Roedd pob un o'r digwyddiadau a adroddwyd yn 2023/24 yn bodloni'r meini prawf ar gyfer dim niwed neu niwed isel ond roeddent yn bodloni'r manylebau dosbarthu adroddiadau ac wedi'u hymchwilio'n llawn gyda thema gwallau adfer data sydd wedi'u hunioni gan Ffiseg

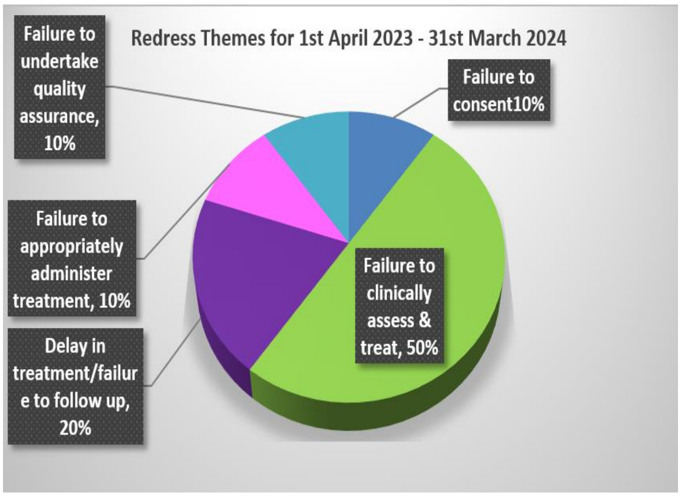
Radiotherapi. Ni chodwyd unrhyw bryderon gan Asiantaeth Diogelwch Iechyd y DU nac Arolygiaeth Gofal Iechyd Cymru ynghylch y digwyddiadau hyn.

Gwneud Iawn

Mae achos yn cael ei drosglwyddo o dan y trefniadau Iawn yn y Rheoliadau Gweithio i Wella (2011), pan nodir bod y ddyletswydd gofal wedi'i thorri a bod defnyddiwr gwasanaeth wedi dioddef niwed, neu niwed posibl, a achosir gan dorri dyletswydd. Pan ddaw ymchwiliad i'r casgliad bod dyletswydd wedi'i thorri a niwed wedi digwydd, cyflwynir yr achos i Banel Gwneud Iawn yr Ymddiriedolaeth sy'n penderfynu a oes neu a allai atebolrwydd cymwys fodoli.

Bu 5 achos gwneud iawn newydd. Gweler y tabl isod ar gyfer themâu Gwneud Iawn.





Mae'r camau unioni sydd ar gael mewn perthynas â'r trefniadau Gwneud Iawn yn unol â'r Rheoliadau Gweithio i Wella yn cynnwys:

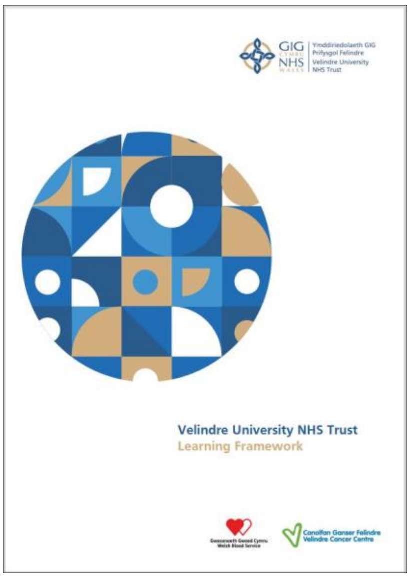
- Esboniad llawn o'r hyn a ddigwyddodd
- Ymddiheuriad ysgrifenedig
- Adroddiad ar y camau gweithredu a gymerwyd neu a fydd yn cael eu cymryd i atal achosion tebyg
  yn codi a/neu
- Cynnig iawndal ariannol a/neu driniaeth adferol hyd at £25,000.

Bu cynnydd mewn materion gwneud iawn yn ystod y flwyddyn hon. Mae hyn yn ymwneud ag effaith gofynion deddfwriaethol y Ddyletswydd Gonestrwydd, a ddaeth i rym ar y 1af o Ebrill 2023, gan arwain at gynnydd nodedig yn nifer y pryderon a sbardunwyd gan ofynion

deddfwriaethol y Ddyletswydd Gonestrwydd.

Dysgu a gwella

Mae sicrhau ein bod yn dysgu ac yn gwella pan fydd pethau’n mynd o chwith i’w atal rhag digwydd eto yn hollbwysig. Mae dadansoddiad parhaus o gwynion a digwyddiadau yn galluogi'r Ymddiriedolaeth i nodi meysydd y mae angen eu gwella ac mae'n amlygu materion systemig. Mae ymchwiliadau cadarn yn allweddol i hyn fel bod y llwybr achos a'r ffactorau cyfrannol i gyd yn cael eu nodi fel y gallwn sicrhau bod y newidiadau a fydd yn gwneud y gwahaniaeth mwyaf yn cael eu nodi. Mae'r Ymddiriedolaeth yn cymryd agwedd ragweithiol sy'n meithrin diwylliant o welliant parhaus. Un o flaenoriaethau ansawdd a nodwyd gan yr Ymddiriedolaeth ar gyfer 2023/24 yw creu amodau i staff deimlo'n ddiogel yn seicolegol. Mae hyn yn hyrwyddo diwylliant sy'n canolbwyntio ar ddysgu a gwella, nid bai unigol.



Yn ystod y flwyddyn hon mae'r Ymddiriedolaeth wedi datblygu Fframwaith Dysgu. Mae'r Fframwaith yn nodi sut y bydd dysgu'n cael ei nodi, ei driongli, ei ledaenu, a'i roi ar waith yn ymarferol er mwyn hwyluso a sefydlu diwylliant o ymholi gwerthfawrogol, er mwyn gwella gwasanaethau gofal iechyd yr Ymddiriedolaeth yn barhaus.

Mae’r Fframwaith yn dangos enghreifftiau o sut y gellir casglu a rhannu dysgu, gan gynnwys rhannu dysgu mewn fforymau proffesiynol, cyfarfodydd tîm, cyfathrebiadau ar draws yr Ymddiriedolaeth a defnyddio dysgu a digwyddiadau ôl-fyfyriol yn dilyn digwyddiadau i ddod â staff ynghyd i ddysgu o safbwyntiau ei gilydd.

Mae'r Fframwaith Dysgu yn annog Diwylliant Cyfiawn sy'n osgoi beio unigolion ac yn edrych ar faterion gyda'r system. Mae'r diwylliant hwn yn annog rheolwyr i drin staff sy'n ymwneud â digwyddiad diogelwch cleifion mewn ffordd gyson, adeiladol a theg.

Gwasanaeth Canser Felindre – Dysgu a Gwella

Thema: ***Prosesau gweinyddol gan gynnwys cyfathrebu***

Materion a nodwyd:

- Mae nifer o gleifion wedi nodi anhawster wrth gysylltu â'r Ganolfan Ganser dros y ffôn, neu beidio â chael ymatebion i negeseuon peiriant ateb a adawyd.
- Dywedodd cleifion nad oedd amser apwyntiad a newidiadau lleoliad yn cael eu cyfathrebu mewn modd amserol.
- Nododd adolygiad o systemau dogfennaeth oedi wrth anfon llythyrau clinigol at Feddygon Teulu, ac nad oedd cleifion yn cael eu copïo i lythyrau fel mater o drefn.
- Profodd nifer o gleifion oedi o ran triniaeth oherwydd problemau gyda phrosesau atgyfeirio.

Dysgu a nodwyd:

- Roedd amrywiaeth mewn arferion o fewn prosesau gweinyddol yr Ymddiriedolaeth
- Roedd y galw ar y Ganolfan Ganser, ynghyd â materion staffio yn golygu bod pwysau ar wasanaethau yn effeithio ar allu staff i gwblhau prosesau mewn modd amserol.
- Mae system ffôn y Ganolfan Ganser wedi dyddio ac mae angen ei diweddaru.

Camau gweithredu a gymerwyd:

- Mae adolygiad o systemau a threfniadau teleffoni wedi ei gynnal. Gwnaed diweddariadau i negeseuon peiriant ateb i sicrhau bod gan gleifion gyfarwyddiadau clir ynghylch pwy i gysylltu â nhw.
- Mae nifer o ymchwiliadau Dadansoddiad o Wraidd y Broblem wedi'u cynnal, a gwnaed argymhellion i'r gwasanaeth ar gyfer gwelliannau. Mae cynlluniau gweithredu wedi'u creu, ac mae gwaith yn mynd rhagddo i gryfhau prosesau atgyfeirio.

Thema: Monitro canlyniadau gwaed ar gyfer cleifion Therapi Gwrth-ganser Systemig

Materion a nodwyd:

Roedd diffyg proses i sicrhau bod canlyniadau gwaed cleifion gwael yn cael eu hadolygu'n llawn yn ystod y cyfnod ar alwad.

Dysgu a nodwyd:

Roedd angen gweithdrefnau mwy cadarn ar gyfer monitro canlyniadau gwaed cleifion Therapi Gwrth-Ganser Systemig, er mwyn sicrhau bod y rhain yn cael eu gweithredu mewn modd amserol.

Camau gweithredu a gymerwyd:

- Cynhaliwyd ymchwiliadau i'r problemau gyda monitro canlyniadau gwaed yn amserol.
- Mae canlyniadau gwaed ychwanegol wedi'u hychwanegu at y system glinigol a ddefnyddir i gofnodi gofal cemotherapi.
- Mae dogfennaeth asesu clinigol a llwybrau uwchgyfeirio wedi'u cryfhau.

Thema: Problemau Llinell Gymorth Triniaeth Gwrth-Ganser Systemig

Materion a nodwyd:

- Roedd nifer y galwadau 'allan o gwmpas' i'r Llinell Gymorth Triniaeth yn effeithio ar yr ymateb amserol i gleifion Therapi Gwrth-Ganser Systemig.
- Nid oedd yr offeryn brysbennu a ddefnyddiwyd gan staff y Llinell Gymorth yn ddigon cadarn ac roedd angen ei ddiweddaru.

Dysgu a nodwyd:

Mae angen proses frysbennu ac uwchgyfeirio mwy cadarn i gleifion er mwyn sicrhau bod cleifion sy'n ffonio'r llinell gymorth pan fyddant yn sâl yn cael eu cyfeirio at ofal priodol cyn gynted â phosibl.

Camau gweithredu a gymerwyd:

- Bydd hyfforddiant Therapi Gwrth-ganser Systemig gwell i staff nawr yn cynnwys asesu a chwblhau offeryn brysbennu Cymdeithas Nyrsys Oncoleg y DU.
- Datblygu llwybr galw cynyddol i gleifion sydd angen adolygiadau meddygol brys.
- Comisiynwyd adolygiad allanol gan gymheiriaid i'r Llinell Gymorth Triniaeth, a gwnaed nifer o argymhellion ar gyfer gwella. Nodwyd meysydd o arfer da.
- Mae gwaith wedi'i wneud i sicrhau bod cleifion sy'n ffonio'r Ganolfan Ganser yn cael eu cyfeirio at yr adran briodol, er mwyn lleihau nifer y galwadau 'allan o gwmpas' i'r Llinell Gymorth Triniaeth.

Thema: Amseroedd aros cleifion allanol

Materion a nodwyd:

Mae cleifion wedi adrodd yn ôl i'r gwasanaeth fod amseroedd aros mewn ardaloedd cleifion allanol yn rhy hir.

Dysgu a nodwyd:

- Ffyrdd o Weithio
- Ffactorau amgylcheddol

Camau gweithredu a gymerwyd:

- Sicrhawyd bod ystafelloedd ychwanegol ar gael i gynyddu nifer y cleifion y gellir eu gweld ar unwaith.
- Mae cyfathrebu â chleifion ynghylch oedi posibl wedi gwella.

Gwasanaeth Gwaed Cymru – Dysgu a Gwella

Thema: Gwelliannau i'r amgylchedd rhoi

Materion a nodwyd:

Yn seiliedig ar adborth gan roddwyr, roedd nifer o faterion yn effeithio ar gyfforddusrwydd rhoddwyr mewn lleoliadau anghysbell o amgylch Cymru.

Dysgu a nodwyd:

- Nid oedd tymheredd y lleoliadau rhoi gwaed bob amser yn gyfforddus i roddwyr, gan eu bod naill ai'n rhy boeth neu'n rhy oer.
- Gofynnodd rhoddwyr am ddarpariaeth byrbrydau heb glwten a fegan.
- Roedd presenoldeb pryfed yn broblem mewn un lleoliad.
- Cafodd rhoddwyr broblemau parcio mewn rhai lleoliadau.

Camau gweithredu a gymerwyd:

- Mae ffaniau sy'n gallu cynhyrchu aer poeth neu oer bellach wedi'u darparu i dimau casglu gwaed.
- Bellach darperir byrbrydau heb glwten a fegan fel mater o drefn.
- Mae cyfathrebu am drefniadau parcio ceir mewn lleoliadau bellach yn cael ei anfon at roddwyr cyn yr apwyntiadau.

Thema: Casglu adborth rhoddwyr

Materion a nodwyd:

- Ar ôl i dimau casglu gwaed symudol ailgychwyn ar ôl pandemig Covid-19, nid oedd dulliau electronig ar gael i gasglu adborth gan roddwyr.

- Roedd diffyg cysylltedd mewn safleoedd casglu o bell yn effeithio ar allu'r staff i gasglu adborth rhoddwyr drwy ddefnyddio dyfeisiau
Dysgu a nodwyd: Roedd angen dyfeisiau a chysylltedd o bell i staff gasglu adborth rhoddwyr mewn safleoedd anghysbell.
Camau gweithredu a gymerwyd: Mae timau wedi cael llechi i ddefnyddio system profiad rhoddwyr CIVICA.

Blaenoriaethau ar gyfer 2024/2025

Bydd yr Ymddiriedolaeth yn adeiladu ar ei llwyddiannau yn y cyfnod 2023/2024 ac yn parhau i ddysgu a gwella yn unol ag adborth gan y rhai rydym yn eu gwasanaethu, a chanfyddiadau ein gwaith mewnol ein hunain i nodi cyfleoedd i wella ansawdd ein gwasanaethau.

- Mae ein Fframweithiau Dysgu a Rheoli Digwyddiadau newydd yn hyrwyddo ymagwedd dosturiol at staff, rhoddwyr a chleifion sy'n ymwneud â digwyddiadau diogelwch. Byddwn yn gweithio gyda chydweithwyr i sicrhau bod y fframweithiau wedi'u gwreiddio yn ein diwylliant sefydliadol, a chanolbwyntio ar gymorth, cymesuredd a dull dim bai.
- Pan aiff pethau o chwith, byddwn yn cynnal ymchwiliadau cymesur yn brydlon, yn sicrhau ein bod yn dysgu o'r hyn a ddigwyddodd ac yn cymryd camau gweithredu i wella ein gwasanaethau.
- Defnyddio'r wybodaeth o'n hyfforddiant cwynion a sicrhau bod ein hymatebion i gwynion yn deg, a manteisir ar gyfleoedd i nodi pobl sydd angen addasiadau rhesymol cyn gynted â phosibl. Ein nod yw sicrhau bod ein proses gwyno yn hygyrch i bawb. Gan adeiladu ar yr hyn a ddysgwyd o'n hyfforddiant diweddar, byddwn yn gwneud ein proses gwyno yn fwy hygyrch ar bob cam i'r rhai sydd angen addasiadau rhesymol. Mae hyn yn cynnwys darparu gwybodaeth mewn amrywiaeth o fformatau, a theilwra ein hymateb i ofynion y sawl sydd wedi gwneud cwyn.
- Datblygu arolwg CIVICA i gael adborth gan bobl sy'n codi pryderon er mwyn nodi meysydd i wella ein proses ymdrin â chwynion.
- Adeiladu ar y gwelliannau rydym wedi'u gwneud yn 2023/24 o ran rheoli amserol digwyddiadau diogelwch.

- Datblygu adrodd straeon digidol fel ffordd o gasglu adborth a dysgu i wella ein gwasanaethau. Mae adrodd straeon digidol yn cynnwys datblygu darnau fideo a sain wedi'u recordio i helpu cleifion, rhoddwyr a'n staff i rannu eu profiadau.
- Datblygu metrigau adrodd 'Ar Waith bob amser' ymhellach yn unol â'r gofyniad Dyletswydd Ansawdd. Mae adrodd Ar Waith bob amser yn caniatáu i'n cleifion, rhoddwyr, staff, a'r cyhoedd ehangach gael mynediad at fesurau allweddol o'n perfformiad mewn amser real bron.