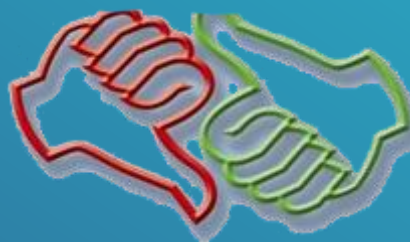


Adroddiad Blynyddol Gweithio i Wella 2019-2020

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



GIG
CYMRU
NHS
WALES

Iechyd Cyhoeddus
Cymru
Public Health
Wales

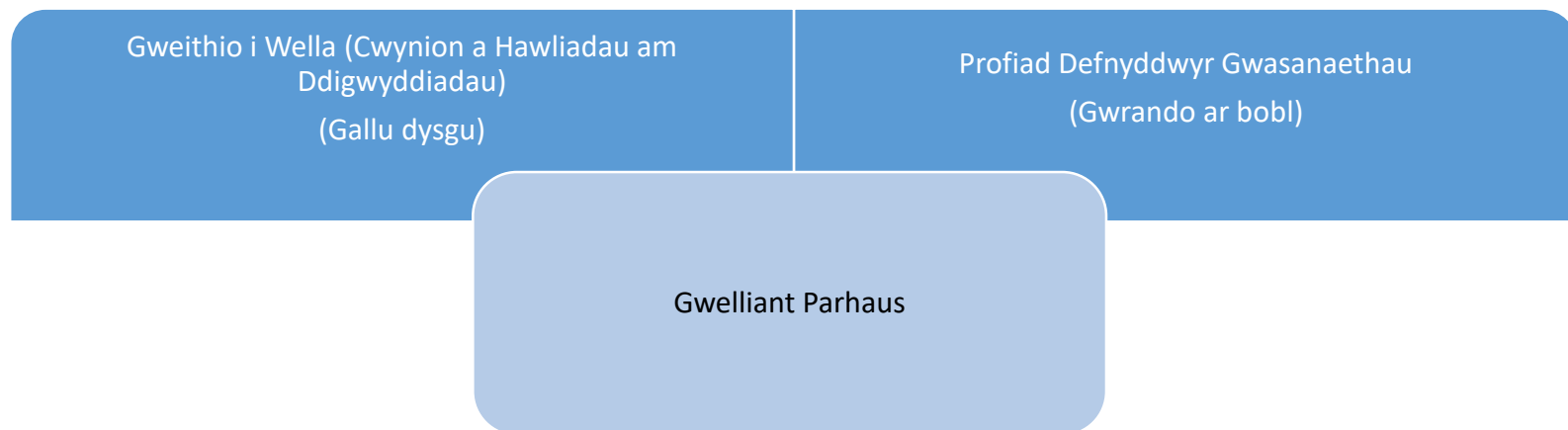
Pennod	Cynnwys	Tud:
1	Cyflwyniad	3
2	Gweithio i Wella: Trosolwg o 2019-20	4
3	Trosolwg o'r Trefniadau ar gyfer Ymdrin â Phryderon	5
4	Y Broses Gwyno, Trefniadau Llywodraethu ac Adrodd	6
5	Y Cwynion	7
6	Y Cwynion fesul is-adran	8
7	Y Cwynion fesul rhaglen sgrinio	9
8	Perfformiad yn ymwneud â Chwynion	10
9	Cwynion yn y fan a'r lle	11
7	Hawliadau a Gwneud Iawn	12
9	Digwyddiadau sy'n Ymwneud â Diogelwch Cleifion	13
10	Canmoliaeth	14
11	Yr Hyn Rydym wedi'i Ddysgu	15
11	Yr Hyn Rydym wedi'i Ddysgu - parhad	16
11	Yr Hyn Rydym wedi'i Ddysgu - parhad	17
12	Gwelliannau	17

Cyflwyniad

Mae gan Iechyd Cyhoeddus Cymru ddiwylliant sy'n croesawu pryderon (digwyddiadau, cwynion a hawliadau) fel ffordd o wella'r gwasanaethau a'r rhaglenni yr ydym yn eu darparu. Rydym yn derbyn nad ydym bob amser yn llwyddo i wneud pethau'n iawn ac weithiau rydym yn methu â chwrdd â disgwyliadau defnyddwyr gwasanaethau. Pan fydd hyn yn digwydd rydym wedi ymrwymo i wneud popeth o fewn ein gallu i unioni pethau a dysgu, fel nad yw'r un peth yn digwydd eto. Felly mae systemau'n bodoli i adnabod pan fydd pethau'n mynd o chwith, i ymchwilio i pam mae problemau'n digwydd ac i roi newidiadau ar waith lle bo hynny'n briodol.

Felly mae adborth a dysgu yn bwysig i ni gan ei fod yn rhoi cyfle i ni wella a gwella ansawdd y gwasanaethau a'r rhaglenni a ddarperir gennym. Hefyd, mae'n bwysig bod unigolion yn teimlo'u bod wedi cael eu clywed, wedi cael eu trin â pharch ac wedi cael ymateb agored, gonest a phrydlon i'w pryder.

Mae Iechyd Cyhoeddus Cymru yn dal i fod yn rhagweithiol wrth reoli pryderon, gan weithredu gofynion Rheoliadau'r GIG (Pryderon, Cwynion a Threfniadau Gwneud Iawn) (Cymru) 2011.



Gweithio i Wella: Trosolwg o 2019-2020

Cwynion ffurfiol:
52

Amseroedd ymateb
Cydnabod o fewn 2
ddiwrnod gwaith: 92%

Ymateb terfynol o fewn 30
diwrnod gwaith: 79%

Cwynion
anffurfiol: 82

Canmoliaeth:
2066



Cyfleoedd
posibl i wneud
iawn: 8

Hawliadau
Newydd:
5 wedi'u cadarnhau
3 posibl

Digwyddiadau
Difrifol: 6

Digwyddiadau
'byth': 0

Trosolwg o'r Trefniadau ar gyfer Ymdrin â Phryderon

Prif Weithredwr: Cyfrifoldeb cyffredinol dros ymdrin â phryderon

**Arweinydd nad yw'n Swyddog
Cyfarwyddwr Anweithredol**
Goruchwyliaeth Strategol dros Bryderon

**Swyddog Cyfrifol am Bryderon
Cyfarwyddwr Gweithredol Ansawdd,
Nyrsio a Gweithwyr Proffesiynol
Perthynol i Iechyd**
Goruchwyllo rheoli'r trefniadau o ddydd i
ddydd

Cyfarwyddwyr yr Is-adrannau
Yn gyfrifol am sefydlu strwythurau
i sicrhau bod yr Is-adran dan sylw yn
ymchwilio i bryderon a'u bod yn cael
eu monitro'n briodol

Rheolwr Hawliadau
Cyflawni cyfrifoldebau mewn
perthynas â hawliadau

Uwch Reolwr Ymchwilio
Rhoi system ar waith drwy'r holl sefydliad
i sicrhau ei fod yn cydymffurfio â'r rheoliadau

**Pennaeth Rhaglen, Gwasanaeth neu Swyddogaeth
Arweinydd Ymchwiliadau**

Gweithredu a monitro gwaith ym maes pryderon ar lefel leol
Rhoi sicrwydd i Gyfarwyddwyr yr Is-Adrannau
Rhoi sicrwydd i'r Uwch Reolwr Ymchwilio

Allwedd:

Llinell adrodd: _____

Llinell gyfathrebu: - - - - -

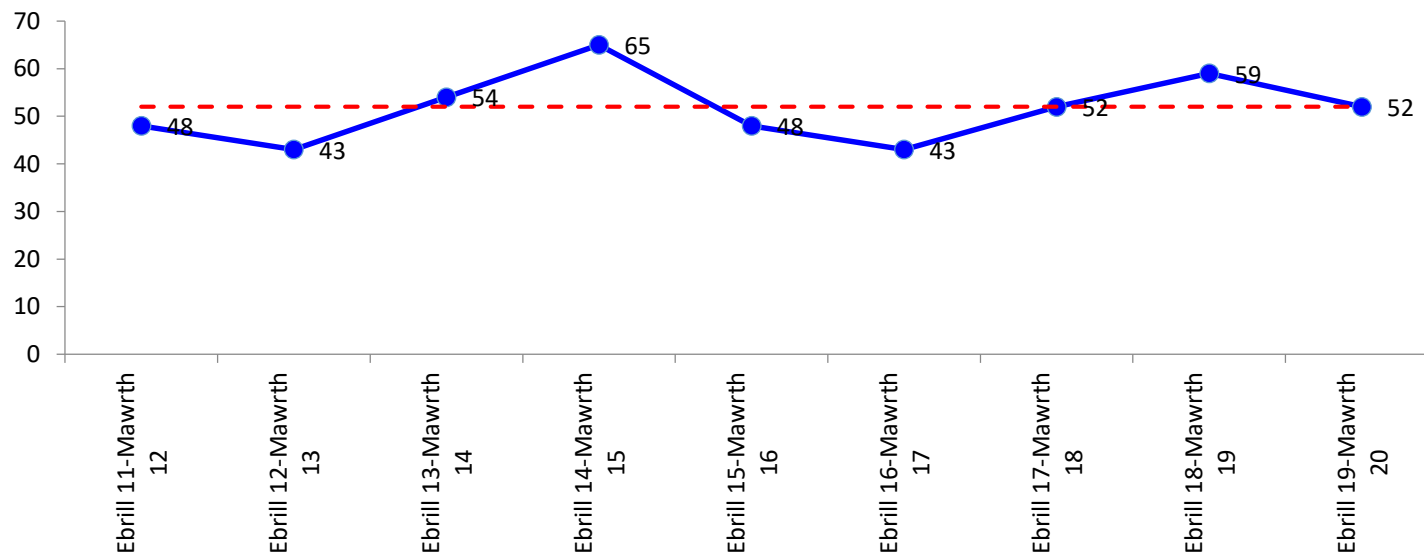
Y Broses Gwyno, Trefniadau Llywodraethu ac Adrodd

- ❖ Mae Iechyd Cyhoeddus Cymru yn ymdrin â phob pryder a ddaw i law yn unol â'r rheoliadau ar gyfer pryderon a threfniadau gwneud iawn.
- ❖ Fel rhan o ddatblygu Llywodraethu Integredig trosglwyddwyd rôl yr Uwch Reolwr Ymchwilio i'r Prif Swyddog Risg ym mis Ionawr 2019.
- ❖ 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 oherwydd brand 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 y daw'r pryder i law. Fodd bynnag, mewn amgylchiadau eithriadol, pan fydd angen ymchwilio ymhellach neu pan fydd y mater yn ymwneud â Byrddau Iechyd eraill neu sefydliadau allanol, efallai na fydd hyn yn bosibl.
- ❖ Mae'r sawl sy'n mynegi'r pryder wastad yn cael gwahoddiad i drafod eu pryder ag aelod priodol o staff ac/neu â'r Swyddog Cyfrifol.
- ❖ Er mwyn sicrhau proses graffu ar reoli pryderon a lle y nodir posibilrwydd i wneud iawn, mae'r Tîm Gweithredol yn gweithredu fel Panel Gwneud Iawn ar gyfer pennu rhwymedigaeth gymhwyso a lefel yr iawndal i'w ddyfarnu. Caiff y panel ei gadeirio gan Gyfarwyddwr Gweithredol Ansawdd, Nyrsio a Gweithwyr Proffesiyno Perthynol i Iechyd (Swyddog Cyfrifol).
- ❖ Mae adroddiad chwarterol Gweithio i Wella yn cael ei gyflwyno i'r Tîm Busnes Gweithredol a'r Pwyllgor Ansawdd, Diogelwch a Gwella. Mae'r adroddiadau'n rhoi manylion y cwynion, digwyddiadau a hawliadau a ddaeth i law ac yn ein galluogi i adnabod patrymau a 'mannau problemus' posibl drwy driongli a dadansoddi'r data hyn. Mae hyn yn cynorthwyo o ran rhoi sicrwydd i'r Bwrdd, y Tîm Gweithredol, y Pwyllgor Ansawdd, Diogelwch a Gwella a'r cyhoedd o ran ymrwymiad y sefydliad i wella gwasanaethau'n barhaus.

Y Cwynion

Yn 2019-2020, ymchwiliwyd i 52 o gwynion ffurfiol o dan Reoliad Gweithio i Wella - Ymdrin â Phryderon, sy'n ostyngiad o 7 o'i gymharu â 2018-19. At hynny, cafwyd cyfanswm o 82 o gwynion 'yn y fan a'r lle' yn ystod y cyfnod, sy'n gynnydd o'i gymharu â blynyddoedd blaenorol. Anogir staff i ymdrin â chwynion yn y fan a'r lle os yw hynny'n briodol. Gall hyn ddangos bod staff yn fwy cyfforddus yn ymdrin â phroblemau wrth iddynt ddod i'r amlwg.

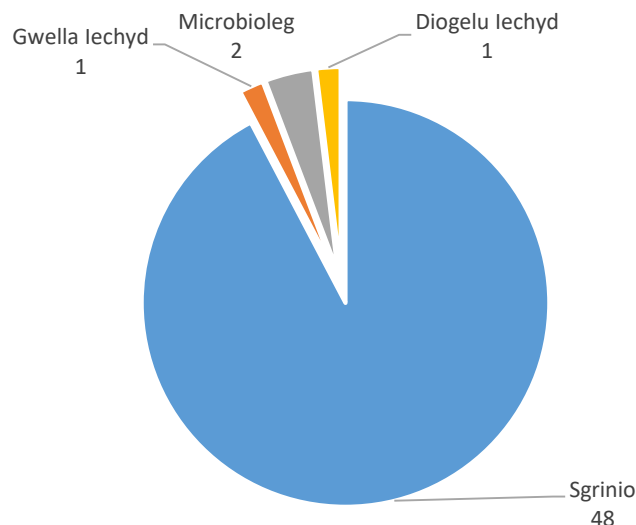
Mae'r siart llinell isod yn dangos nifer y cwynion ffurfiol a ddaeth i law rhwng 1 Ebrill 2011 a 31 Mawrth 2020 ac mae'n dangos bod nifer y cwynion a ddaeth i law wedi aros yn gymharol isel a sefydlog dros y cyfnod hwn.



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 fesul Is-adran yn y cyfnod rhwng 1 Ebrill 2019 - 31 Mawrth 2020.



- ❖ Gan fod Sgrinio yn dod i gyswllt â nifer fawr o'r cyhoedd, mae'r nifer fwyaf o gwynion yn ymwneud â'r is-adran hon. Yn ystod 2019-20 sgriniodd y rhaglenni cenedlaethol sgrinio'r boblogaeth gyfanswm o 642,000 o bobl.
- ❖ Canran y pryderon ffurfiol a gaiff eu codi gyda'r Is-adran Sgrinio o'i chymharu â nifer yr unigolion sy'n cael eu sgrinio yw tua 1 bob 13,375 o'r rhai sy'n cael eu sgrinio, sef 0.007% o'r holl weithgarwch sgrinio.
- ❖ Mae'r tabl isod yn rhoi manylion y gweithgarwch sgrinio fesul rhaglen ar gyfer Bron Brawf Cymru, Sgrinio Serfigol Cymru, Sgrinio Coluddion Cymru, Sgrinio Clyw Babanod Cymru, Rhaglen Sgrinio Ymlediadau Aortig Abdomenol Cymru (YAA), a Sgrinio Llygaid Diabetig Cymru.

Y Cwynion fesul Rhaglen Sgrinio

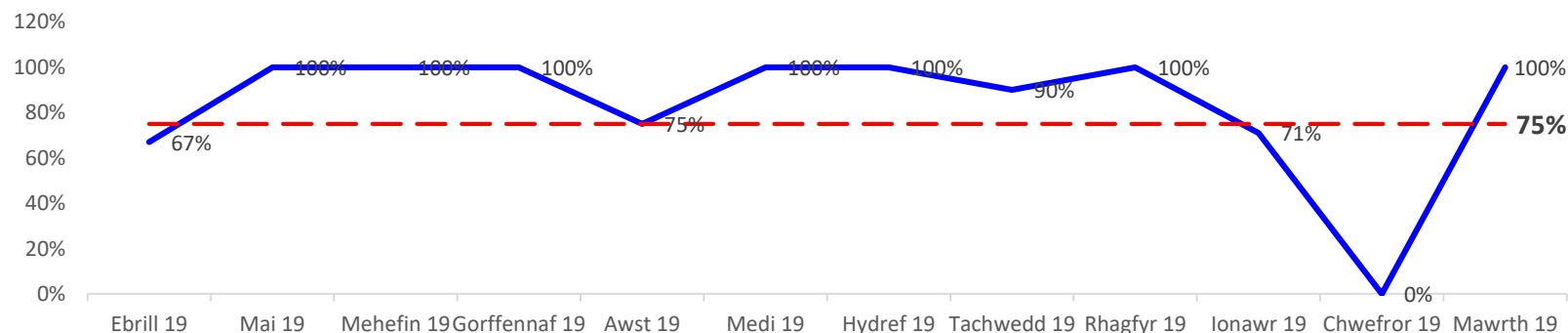
	2017-18			2018-19			2019-20		
Rhaglen Sgrinio	Nifer y bobl a sgriniwyd	Nifer y pryderon a godwyd	% / cymhareb y pryderon a gafwyd	Nifer y bobl a sgriniwyd	Nifer y pryderon a godwyd	% / cymhareb y pryderon a godwyd	Nifer y bobl a sgriniwyd	Nifer y pryderon a godwyd	% / cymhareb y pryderon a godwyd
Bron Brawf Cymru	115,000	16	0.01% 1:7,187	117,000	16	0.01% 1:7,312	122,000	17	0.01% 1:7,177
Sgrinio Serfigol Cymru-	138,000	1	0.0007% 1:138,000	170,000	6	0.003% 1:28,333	185,000	6	0.003% 1:30,834
Sgrinio Coluddion Cymru -	157,000	6	0.003% 1:26,166	165,000	3	0.001% 1:55,000	182,000	11	0.006% 1:16,546
Clyw Babanod	32,000	2	0.006% 1:16,000	31,000	0	0% Dd/B	29,000	0	0% Dd/B
YAA	15,000	2	0.01% 1:7,500	16,000	3	0.01% 1:5,333	15,000	0	0% Dd/B
Llygaid Diabetig	121,000	11	0.009% 1:11,000	130,000	24	0.01% 1:5,416	109,000	14	0.01% 1:7,786
Cyfanswm	578,000	38	0.006% 1:15,220	629,000	52	0.008% 1:12,096	642,000	48	0.007% 1:13,375

Perfformiad yn ymwneud â Chwynion

Mae'r tabl isod yn dangos perfformiad y sefydliad yn 2019-20 o'i gymharu â'r 2 flynedd flaenorol:

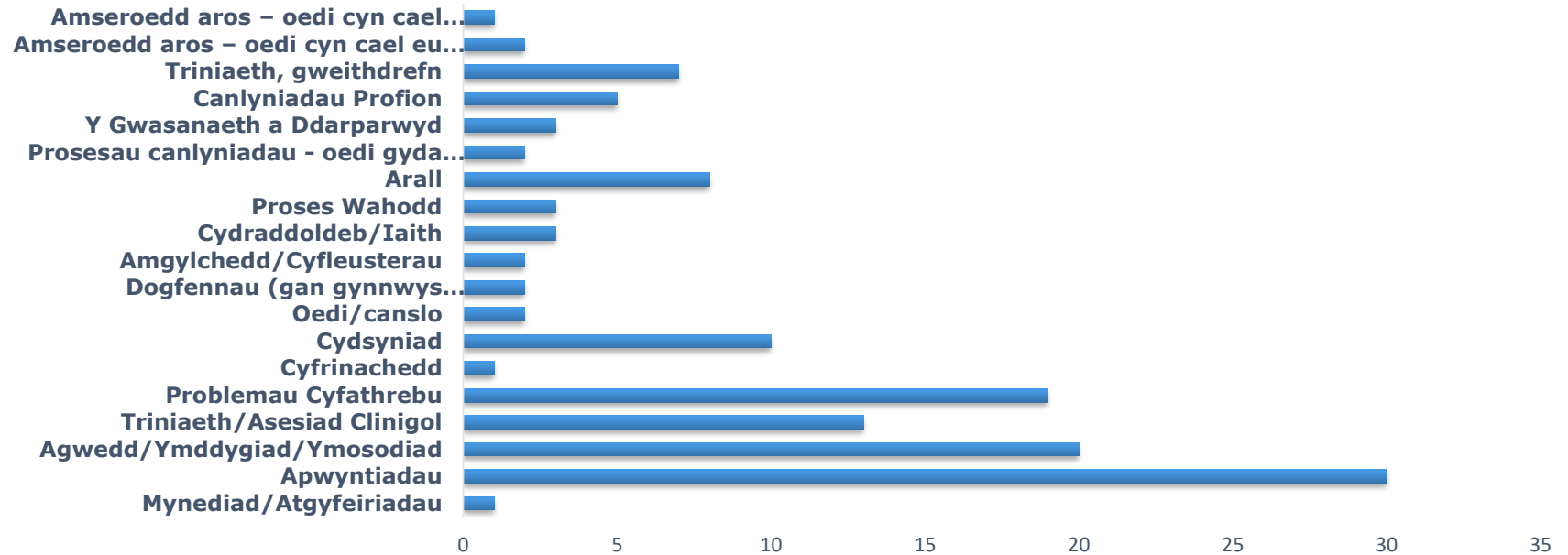
	2017/18	2018/19	2019/20
Cyfanswm Nifer y Pryderon Ffurfiol	52	59	52
Nifer y pryderon a gafodd eu cydnabod o fewn 2 ddiwrnod gwaith	45 (87%)	52 (88%)	48 (92%)
Nifer y pryderon yr ymatebwyd iddynt o fewn 30 diwrnod gwaith wedi iddynt ddod i law	38 (73%)	36 (61%)	41 (79%)
Nifer y pryderon yr ymatebwyd iddynt o fewn cyfnod y tu hwnt i 30 diwrnod gwaith ond o fewn 6 mis	14 (27%)	23 (39%)	11 (21%)

Mae'r siart isod yn dangos perfformiad y sefydliad ar gyfer y cyfnod adrodd yn erbyn y targed o 75% a osodwyd gan Lywodraeth Cymru. Cydnabyddir pwysigrwydd ymateb i gwynion heb oedi diangen, er bod 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 30 diwrnod gan y cydnabyddir y gall gymryd mwy na 30 diwrnod gwaith ar gyfer y cwynion hynny sy'n gofyn am adolygiadau clinigol cofnodol neu pan fydd angen ymchwilio iddynt ar y cyd â sefydliad arall yn y GIG.



Cwynion yn y Fan a'r Lle

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

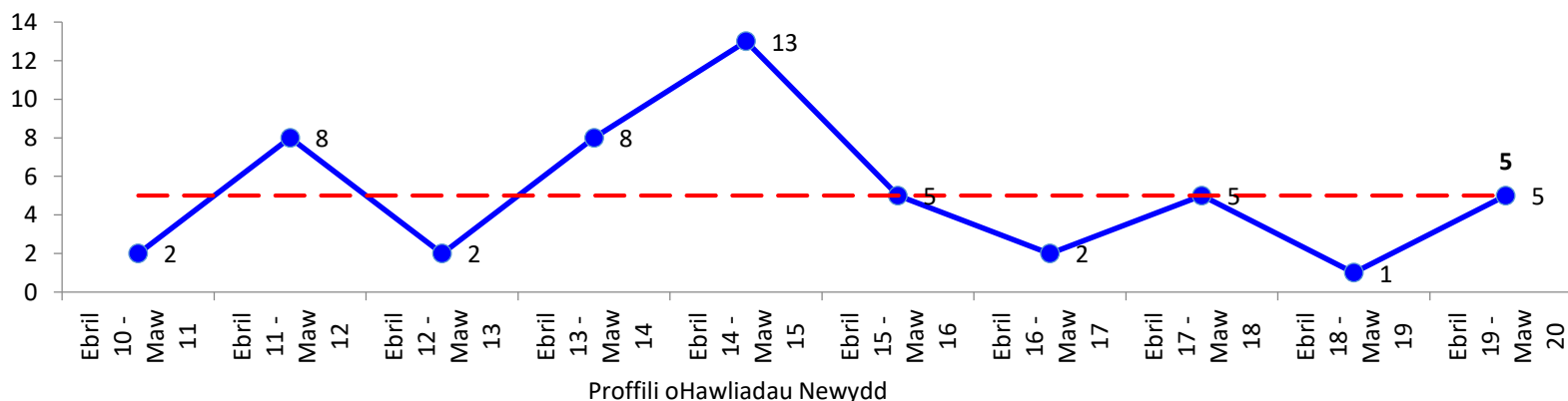


Mae'r tabl yn dangos cwynion a ddaeth i law yn ystod y cyfnod 1 Ebrill 2019 - 31 Mawrth 2020 fesul thema. Y prif themâu ar gyfer cwynion oedd apwyntiadau, agwedd/ymddygiad a materion cyfathrebu. Mae'r wybodaeth hon yn galluogi'r sefydliad i ddadansoddi achosion, tueddiadau a themâu cwynion ar gyfer ein defnyddwyr gwasanaeth ac aelodau'r cyhoedd. Defnyddir y dadansoddiad hefyd i ddysgu o gwynion a llywio gwelliannau yn ein gwasanaethau. Mewn ymateb i'r prif resymau dros gwynion h.y. apwyntiadau, agwedd ac ymddygiad a materion cyfathrebu mae'r hyn a ddysgwyd yn eu sgil yn cynnwys:

- ❖ Pwysigrwydd cyfathrebu clir â defnyddwyr ein gwasanaethau
- ❖ Myfyrdodau staff am ganfyddiadau pobl o agwedd ac ymddygiad
- ❖ Diweddariad i drefniadau gweithredu safonol 'Canslo Clinigau' i sicrhau bod canslo clinigau o fewn pum diwrnod gwaith yn cael ei wneud dros y ffôn.

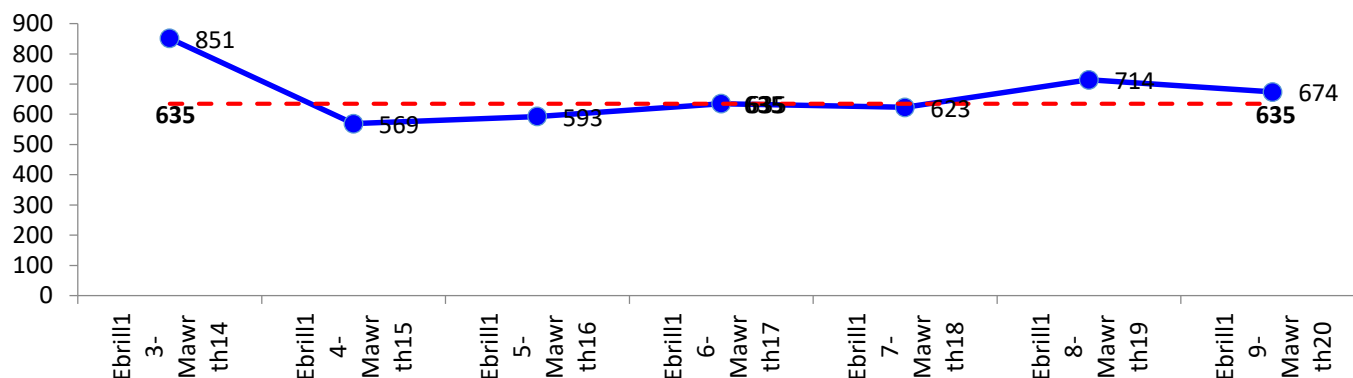
Hawliadau a Gwneud Iawn

- ❖ Mae proffil hawliadau Iechyd Cyhoeddus Cymru yn gymharol fach. Caiff hawliadau eu hadrodd drwy Datix a'u rheoli gyda chynghor a chefnogaeth y Gwasanaethau Cyfreithiol a Risg.
- ❖ Mae'r Rheolwr Hawliadau yn mynychu pob Cynhadledd Achos, Cyfarfod Bord Gron naill ai'n bersonol neu dros y ffôn i sicrhau bod Iechyd Cyhoeddus Cymru yn cael ei gynrychioli. Mae'r Rheolwr Hawliadau hefyd yn darparu adroddiadau hawliadau chwarterol i'r Pwyllgor Ansawdd, Diogelwch a Gwella.
- ❖ Ddiwedd mis Mawrth 2020, roedd 16 o hawliadau agored a gadarnhawyd a hawliad posibl, a'r cyfan yn ymwneud ag esgeuluster clinigol. Yn ystod y flwyddyn adrodd, daeth 5 hawliad newydd a gadarnhawyd a 3 hawliad posibl i law. Hefyd, fe wnaeth Iechyd Cyhoeddus Cymru ddod â 3 hawliad i ben a setlwyd 3 hawliad. Yn ogystal, cynhaliodd Iechyd Cyhoeddus Cymru ymchwiliadau pellach i 8 pryder er mwyn canfod a oedd rhwymedigaeth gymhwyso o dan y gyfraith camweddu a darparwyd ymatebion o dan Reoliad 24.
- ❖ Cynhaliwyd archwiliad mewnol o'r broses ad-dalu hawliadau gan Wasanaeth Archwilio a Sicrwydd Partneriaeth Cydwasanaethau GIG Cymru a chafodd Iechyd Cyhoeddus Cymru **sicrwydd sylweddol**.
- ❖ Mae'r siart llinell isod yn dangos cymhariaeth o hawliadau newydd a ddaeth i law yn ystod pob blwyddyn ariannol hyd ddiwedd mis Mawrth 2020.



Digwyddiadau sy'n ymwneud â Diogelwch Cleifion

- ❖ Mae Bwrdd Iechyd Iechyd Cyhoeddus Cymru yn annog yr holl staff i roi gwybod am bob digwyddiad gan gynnwys y rhai a gategoreiddir fel achosion y bu ond y dim iddynt ddigwydd. Mae adrodd am ddigwyddiadau yn un o'r mecanweithiau y mae'r sefydliad yn eu defnyddio i ddysgu ac ysgogi gwelliannau. Mae digwyddiadau'n cael eu hadolygu ar lefel gwasanaeth, swyddogaeth a rhaglen drwy eu priod grwpiau.
- ❖ Cyflwynir adroddiad yn dadansoddi'r digwyddiadau sy'n ymwneud â chleifion a chleientiaid a gipiwyd ar Datix i'r Tîm Gweithredol a'r Pwyllgor Ansawdd, Diogelwch a Gwella trwy Adroddiad Chwarterol Gweithio i Wella.
- ❖ Mae'r siart isod yn awgrymu na fu llawer o amrywiad yn nifer y digwyddiadau sy'n ymwneud â chleifion a chleientiaid yr adroddwyd arnynt rhwng Ebrill 2013 - 31 Mawrth 2020 sy'n dangos bod nifer y digwyddiadau yn parhau i fod 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.
- ❖ Rhoddwyd gwybod i Lywodraeth Cymru am chwe digwyddiad difrifol yn 2019/20 gydag 83% o'r ymchwiliadau wedi'u cwblhau o fewn yr amserlen darged.

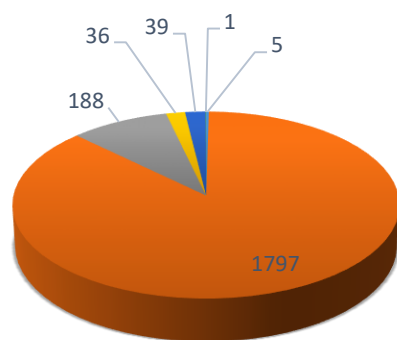
Canmoliaeth

Rydym yn gwerthfawrogi adborth ac yn annog pobl i gysylltu â ni i rannu eu profiadau. Yn ystod 2019-2020 cawsom gyfanswm o 2066.

Rhaglen Sgrinio Ymlediaid Aortig Abdomenol Cymru
Rwyf newydd fod am sgan y prynhawn yma a hoffwn ddweud pa mor drefnus oedd yr holl broses o gael fy llythyr apwyntiad i gael fy nghanlyniadau.
Roedd y gŵr a gynhaliodd y sgan yn hynod broffesiynol ac esboniodd yr holl fanylion a'r canlyniadau posibl.
Diolch am wasanaeth GIG mor wych.

Microbiolog

Hoffwn ddweud diolch yn fawr iawn am y cyfle i gwrdd â chi ac ymweld â'r labordy ddydd lau diwethaf. Roedd yn hynod ddefnyddiol gweld y dechnoleg PCR newydd a chael ein tywys trwy brosesau'r labordy.



■ Hyblygrwydd o ran apwyntiad

■ Agwedd gadarnhaol/ymddygiad y staff

■ Sylwadau cadarnhaol am y gwasanaeth

■ Sylwadau cadarnhaol am amseroedd aros

■ Proffesiynoldeb y staff

■ Prydlondeb y canlyniadau

Sgrinio Coluddion Cymru

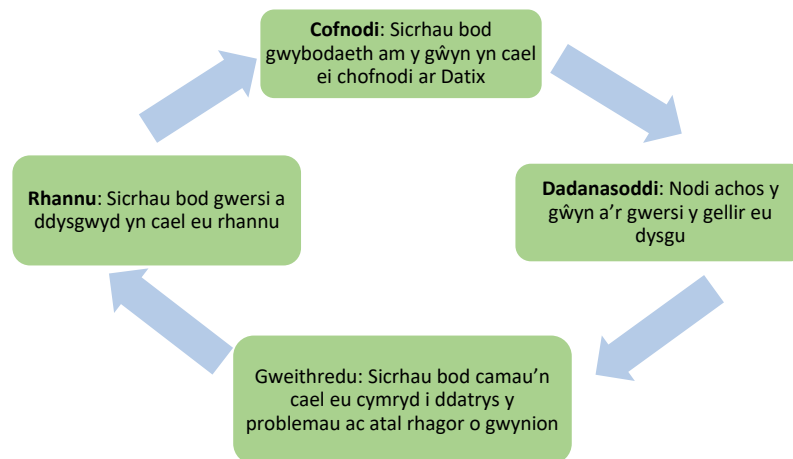
Gwnaeth y staff argraff fawr arnaf. Roedd pawb yn ddymunol iawn ac yn barod iawn i helpu, o'r dechrau i'r diwedd. Rwy'n falch bod gennym y gwasanaeth hwn yng Nghymru. Da iawn bawb!
Roedd pob agwedd yn ardderchog o fy ymweliad cyntaf i'r un olaf, cefais ofal o'r radd uchaf (cefais fy nifetha) a hoffwn ddiolch i bawb a ofalodd amdanaf. Diolch yn fawr iawn.
Profiad da iawn.

Cymhareb y Canmoliaethau i'r cwynion:

15:1

Yr Hyn Rydym wedi'i Ddysgu

- ❖ Mae pryderon yn rhoi adborth gwerthfawr y mae Iechyd Cyhoeddus Cymru yn awyddus i ddysgu ohono a'i ddefnyddio i ysgogi newid cadarnhaol. Caiff unrhyw bryderon sy'n rhoi cyfle i ni wella gwasanaethau a rhaglenni eu datblygu gan yr Is-adran a/neu'r maes gwasanaeth perthnasol.



- ❖ Yn ystod 2019-20 cynhaliwyd archwiliad o'r gwersi a ddysgwyd a daethpwyd i'r casgliad bod meysydd gwasanaeth a rhaglenni wrthi'n nodi gwersi o hawliadau, pryderon a digwyddiadau difrifol fel rhan o'r broses ymchwilio, sy'n arfer da. At ei gilydd, canfuwyd bod y gwersi a nodwyd i geisio mynd i'r afael ag achos sylfaenol y gŵyn yn briodol.
- ❖ At ei gilydd, amlygodd yr adolygiad fod gwersi a ddysgir yn cael eu rhoi ar waith ar draws y sefydliad. Roedd y dystiolaeth a gyflwynwyd yn dangos bod camau'n cael eu cymryd i roi'r hyn a ddysgwyd ar waith. Hefyd, ni nododd yr adolygiad unrhyw feysydd gwasanaeth nad oeddent wedi cymryd unrhyw gamau.
- ❖ Gan ddefnyddio graddfeydd Gwasanaeth Archwilio a Sicrwydd Partneriaeth Cydwasanaethau GIG Cymru, cytunodd y panel adolygu bod yr archwiliad o drefniadau nodi, rhannu a gweithredu gwersi a ddysgwyd yn rhoi **Sicrwydd Rhesymol**.

Yr Hyn Rydym wedi'i Ddysgu - Parhad

Dywedoch chi

Mynegwyd pryder ynghylch y polisi o wrthod samplau nad ydynt wedi'u labelu'n ddigonol

Bu nifer o bryderon ynghylch cael cydsyniad mewn apwyntiadau Sgrinio Llygaid Diabetig

Dull swta aelod o staff a barodd i'r cyfranogwr deimlo'n anniddig yn ystod apwyntiad sgrinio'r fron.

Fe wnaethon ni

Codwyd y pryderon ynghylch labelu gyda chydweithwyr clinigol i sicrhau bod samplau'n cael eu cyflwyno'n briodol er mwyn gwella ansawdd y gwasanaeth yn barhaus a fydd yn y pen draw yn gwella gofal cleifion

Mae pob llythyr gwahodd caeedig yn cynnwys yr ymadrodd "Cysylltwch â ni ar 01443 844 244 os na allwch gadw'r apwyntiad hwn. Os ydych chi'n defnyddio cadair olwyn neu efallai y bydd angen help arnoch yn ystod eich apwyntiad, neu os ydych chi'n meddwl efallai y byddwch chi'n cael trafferth deall y cyfarwyddiadau a'r cwestiynau sgrinio, cofiwch godi'r ffôn."

Atgyfnerthwyd yr angen i gyfathrebu'n dda â menywod cyn, yn ystod ac ar ôl sgrinio

Yr Hyn Rydym wedi'i Ddysgu - Parhad

Dywedoch chi

Anhapus nad yw gwefan Bron Brawf Cymru'n cynnwys yr holl wybodaeth am sgrinio'r fron, boed dda neu ddrwg, fel y cyfeirir ati yn y taflenni a anfonir

Cawsom gŵyn ynghylch system apwyntiadau a gweinyddu Ymlediadau Aortig Abdomenol

Daeth pryder i law mewn perthynas â rhoi diferion llygaid Tropicamide

Fe wnaethon ni

Gwnaed newidiadau i'r wefan yn cynnwys ychwanegu delweddau newydd a dolen carwsél ar gyfer tudalennau Peryglon a Manteision ar y gwefannau Saesneg a Chymraeg

Diweddarwyd trefniadau gweithredu safonol apwyntiadau gohiriedig a'u cglchredeg i holl staff gweinyddol y llwybr. Caiff diweddariadau wythnosol eu cylchredeg i staff y llwybr ynghylch unrhyw newidiadau i drefniadau gweithredu safonol neu lwybrau newydd. Darparwyd hyfforddiant dwys i staff y llwybr

Diweddarwyd a chymeradwywyd protocol rhoi diferion llygaid Tropicamide. Cafodd yr holl staff hyfforddiant gloywi cyn ailgychwyn y gwasanaeth yn cynnwys rhoi diferion llygaid Tropicamide fel sgil allweddol, gyda chwblhau'r asesiad wedi'i nodi fel rhan o ail-lansio'r protocol

Crynodeb o'r gwelliannau yn ystod 2019-20

- ❖ Bu i ni barhau i weithio tuag at wella nifer yr ymatebion a anfonir o fewn yr amserlen o 30 diwrnod gwaith a chyrrhaeddwyd y targed ymateb i gwynion ffurfiol sef 75% o fewn 30 diwrnod a osodwyd gan Lywodraeth Cymru.
- ❖ Anogwyd staff i gysylltu'n gynnar yn achos pob cwyn sydd 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.
- ❖ Cynhaliwyd archwiliad o'r gwersi a ddysgwyd a gipiwyd ar fodiwl Cwynion Datix a chyflwynwyd yr adroddiad i'r Tîm Busnes Gweithredol ac i'r Pwyllgor Ansawdd, Diogelwch a Gwella.
- ❖ Yn dilyn rhoi proses Cronfa Risg Cymru ar waith ar gyfer Dysgu o hawliadau, mae'r Rheolwr Hawliadau bellach yn gweithio â rhaglenni i sicrhau bod dysgu'n cael ei nodi a'i roi ar waith cyn gynted ag y gwneir penderfyniad i setlo hawliad.

Crynodeb o'r blaenoriaethau ar gyfer 2020-21

- ❖ Fel rhan o roi modiwl cwynion newydd Datix Cloud IQ ar waith, sy'n rhan o System Rheoli Pryderon Unwaith dros Gymru, bydd y Tîm Pryderon yn gweithio'n agos ag Is-adrannau i sicrhau y gellir ei ddefnyddio i'w lawn botensial.
- ❖ Rhoi'r Dyletswydd Gonestrwydd a ragwelir a'r Fframwaith Digwyddiadau Difrifol cenedlaethol newydd, sy'n cael ei adolygu ar hyn o bryd, ar waith.
- ❖ Parhau i weithio ag Is-adrannau er mwyn rheoli cwynion a gwella nifer yr ymatebion a anfonir o fewn yr amserlen o 30 diwrnod gwaith i sicrhau ein bod yn cydymffurfio â'r targed ymateb o 75% sydd wedi'i osod gan Lywodraeth Cymru a'n bod yn cyflawni'r targed ymateb sefydliadol o 95%.
- ❖ Parhau i wella ansawdd a'r hyn a ddysgir o bryderon drwy gynnal archwiliadau er mwyn helpu'r sefydliad i wella'r gwasanaethau a ddarperir yn barhaus.
- ❖ Sicrhau dull mwy systematig ac integredig o ddysgu gwersi o ddigwyddiadau a chwynion drwy driongli data.
- ❖ Adeiladu ar y gwaith sydd wedi'i gyflawni mewn blynyddoedd blaenorol, cynnal adolygiad o'r holl Bolisïau a Gweithdrefnau sy'n gysylltiedig â Gweithio i Wella er mwyn manteisio ar y cyfleoedd a gyflwynir gan System Rheoli Pryderon Unwaith dros Gymru a Deddf Ansawdd 2020.
- ❖ Rhoi unrhyw newidiadau yn y ddeddfwriaeth sy'n ymwneud â Deddf Iechyd a Gofal Cymdeithasol (Ansawdd ac Ymgysylltu) (Cymru) 2020 ar waith.