Arolygiaeth Gofal Iechyd Cymru
Healthcare Inspectorate Wales

Gwirio bod pobl yng Nghymru yn derbyn gofal da

Checking people in Wales are receiving good care

Adroddiad Blynyddol Ymddiriedolaeth GIG Gwasanaethau Ambiwlans Cymru gan Arolygiaeth Gofal Iechyd Cymru 2016-17

Gorffennaf 2017

Gall y cyhoeddiad hwn a gwybodaeth arall Arolygiaeth Gofal Iechyd Cymru (AGIC) gael eu darparu mewn ffurf neu iaith arall ar gais. Bydd oedi byr wrth i ni baratoi ieithoedd a fformatau gwahanol er mwyn diwallu anghenion unigol. Cysylltwch â ni am gymorth.

Mae copïau o bob adroddiad, ar ôl ei gyhoeddi, ar gael ar ein gwefan, neu cysylltwch â ni:

Yn ysgrifenedig:

Rheolwr Cyfathrebu
Arolygiaeth Gofal Iechyd Cymru
Llywodraeth Cymru
Parc Busnes Rhydycar
Merthyr Tudful
CF48 1UZ

Neu trwy'r canlynol

Ffôn: 0300 062 8163
Ebost: agic@wales.gsi.gov.uk
Ffacs: 0300 062 8387
Gwefan: www.hiw.org.uk

OGL © Hawlfraint y Goron 2016
WG30954 ISBN digidol 978-1-78859-016-7

Cynnwys

1. Diben 5

2. Trosolwg 5

3. Negeseuon allweddol 5

4. Canfyddiadau'r arolygiad 5

5. Adolygiadau arbennig, ymchwiliadau a chanfyddiadau thematig 6

6. Camau Dilynol a Sicrwydd ar Unwaith 8

7. Llywodraethu 8

8. Ymgysylltiad 8

9. Arolygiadau, adolygiadau arbennig, ymchwiliadau a gweithgareddau thematig. 9

Arolygiaeth Gofal Iechyd Cymru (AGIC) yw'r corff annibynnol sy'n arolygu ac yn rheoleiddio pob gofal iechyd yng Nghymru

Ein diben

Gwneud yn siŵr bod pobl yng Nghymru yn derbyn gofal da.

Ein gwerthoedd

- **Pwyslais ar y claf: rydym yn rhoi cleifion, defnyddwyr gwasanaeth a phrofiad y cyhoedd wrth wraidd yr hyn yr ydym yn ei wneud**
- **Uniondeb: rydym yn agored ac yn onest yn y ffordd rydym yn gweithredu**
- **Annibynnol: rydym yn gweithredu a gwneud penderfyniadau gwrthrychol yn seiliedig ar yr hyn a welwn**
- **Cydweithredol: rydym yn datblygu partneriaethau effeithiol yn fewnol ac allanol**
- **Proffesiynol: mae ein dull gweithredu yn effeithiol, effeithlon a chyfrannol**

Ein blaenoriaethau

Drwy ein gwaith, rydym yn anelu i:

Darparu sicrwydd:	**Cynnig safbwynt annibynnol ar ansawdd gofal.**
Hybu gwelliant:	**Annog gwelliant trwy adrodd a rhannu arfer da.**
Dylanwadu ar bolisi a safonau:	**Defnyddio'r hyn yr ydym yn ei ddarganfod i ddylanwadu ar bolisi, safonau ac arfer.**

1. Diben

Cynhyrchwyd yr adroddiad blynyddol hwn gan AGIC fel crynodeb o'r gweithgareddau a gyflawnwyd gan AGIC rhwng 1 Ebrill 2016 a 31 Mawrth 2017 mewn perthynas ag Ymddiriedolaeth Gwasanaethau Ambiwlans Cymru.

2. Trosolwg

Yn ystod y flwyddyn, cynhaliodd AGIC adolygiad o drefniadau llywodraethu'r Ymddiriedolaeth.

3. Negeseuon allweddol

Roedd yr adolygiad o'r trefniadau llywodraethu a gynhaliwyd yn yr Ymddiriedolaeth Gwasanaethau Ambiwlans Cymru yn dangos bod yr Ymddiriedolaeth, ar y cyfan, yn sefydliad sydd ag arweinyddiaeth effeithiol ac sydd wedi gwella'r modd y mae'n ymateb i ac yn dysgu o bryderon a digwyddiadau. Roedd yn dangos hefyd bod yr ymddiriedolaeth wedi ail-ymgysylltu â'i staff a'i bod ar y trywydd iawn, ond mae dal i fod heriau o'i blaen o ran sicrhau ei bod yn parhau ar ei llwybr cadarnhaol.

Cyflwynwyd cynllun gwella'n fuan iawn gan yr Ymddiriedolaeth wedi ein hadolygiad o'r trefniadau llywodraethu.

4. Canfyddiadau'r arolygiad

Yn ystod y flwyddyn, ni wnaeth AGIC gynnal unrhyw arolygiadau. Fodd bynnag, roedd ambell un o'n harolygiadau o fyrddau iechyd yn cynnwys gofal heb ei drefnu ac yn gwneud arsylwadau mewn perthynas ag Ymddiriedolaeth Gwasanaethau Ambiwlans Cymru. Ceir rhagor o wybodaeth am eu harsylwadau ar Ymddiriedolaeth Gwasanaethau Ambiwlans Cymru isod.

Cwblhaodd AGIC arolygiad dirybudd o Adran Argyfwng Ysbyty Brenhinol Gwent ym Mwrdd Iechyd Prifysgol Aneurin Bevan ym mis Mawrth 2017:

- Yn ystod ein harolygiad, gwnaethom ofyn i gleifion gwblhau holiaduron AGIC i gael adborth ffurfiol. O'r wyth o gleifion a ddaeth i'r adran mewn ambiwlans, roedd pob un o'r cleifion yn unfrydol yn gadarnhaol am griw'r ambiwlans o ran eu hagwedd, y modd yr oeddent yn cynnal preifatrwydd ac urddas, a'u modd o esbonio triniaeth a mesurau rheoli poen.

- Yn ystod yr ymweliad gyda'r hwyr, canfuom nad oedd cleifion yn ardal y coridor yn cael eu monitro'n ddigonol gan y staff. Wrth ymchwilio, canfuom fod swyddog cyswllt yr ambiwlans yn monitro cleifion yn yr ardal hon yn ystod y dydd. Fodd bynnag, yn ystod y nos nid oedd aelod(au) staff dynodedig yn monitro ardal y coridor. Mae'r bwrdd iechyd wedi nodi bod nifer o fesurau wrthi'n cael eu gweithredu i wella llif y cleifion. Un o'r mesurau hyn oedd cytuno ar bolisi uwchgyfeirio lleol ag Ymddiriedolaeth Gwasanaethau Ambiwlans Cymru, sy'n nodi'r camau i'w cymryd pan fo oedi wrth drosglwyddo cleifion er mwyn cynnal diogelwch cleifion.

Cwblhaodd AGIC arolygiad dirybudd o'r Uned Achosion Brys yn Ysbyty Athrofaol Cymru, Caerdydd, ym Mwrdd Iechyd Prifysgol Caerdydd a'r Fro, ym mis Mawrth 2017:

- Yn ystod yr arolygiad, gwelwyd ambiwlansys y tu allan i'r Uned Achosion Brys, ond ni fu'n rhaid i unrhyw gleifion aros am amser hir cyn cael eu derbyn i'r uned.

Cwblhaodd AGIC arolygiad dirybudd o Adran Achosion Brys Ysbyty Glan Clwyd ym Mwrdd Iechyd Prifysgol Betsi Cadwaladr ym mis Tachwedd 2016:

- Wrth gyrraedd ar y diwrnod cychwynnol, nid oedd ambiwlansys yn aros wrth y drws. Er nad oedd unrhyw gleifion yn aros mewn ambiwlansys ar y diwrnod hwnnw, dywedwyd wrthym pan fo hyn yn digwydd y byddai'r cleifion yn cael eu hasesu a'u blaenoriaethu cyn gynted ag y byddant yn cyrraedd yr Adran Achosion Brys.

5. Adolygiadau arbennig, ymchwiliadau a chanfyddiadau thematig

Ni wnaethom ymgymryd ag unrhyw ymchwiliadau neu adolygiadau thematig yn yr Ymddiriedolaeth Gwasanaethau Ambiwlans Cymru yn ystod 2016-17.

Fodd bynnag, cynhaliodd AGIC adolygiad o drefniadau llywodraethu’r Ymddiriedolaeth Gwasanaethau Ambiwlans Cymru. Ceir crynodeb o ganfyddiadau allweddol yr adolygiad hwn isod:

- Ymddengys fod Pwyllgor Ansawdd, Profiad y Claf a Diogelwch yr Ymddiriedolaeth, sydd â chyfrifoldeb dynodedig dros yr holl faterion sy'n ymwneud ag ansawdd y gofal y mae'r Ymddiriedolaeth yn ei ddarparu, yn gweithio'n dda gyda strwythurau llywodraethu clir islaw llwybrau adrodd tra ddiffiniedig.

- Mae Gwasanaethau Ambiwlans Cymru wedi ailstrwythuro'r modd y mae pryderon yn cael eu rheoli o fewn yr Ymddiriedolaeth, sydd wedi'i dderbyn yn gadarnhaol gan yr holl staff y siaradodd AGIC â nhw fel rhan o'i gwaith maes. Roedd y staff yn teimlo'n bennaf bod hyn wedi helpu i eglurhau a safoni prosesau, gwella canolbwynt, a rhoi eglurdeb ynghylch llinellau cyfrifoldeb.

- Mae Gwasanaethau Ambiwlans Cymru wedi gwella eu dull o ymdrin â digwyddiadau niweidiol difrifol. Mae wedi llunio a mabwysiadu Fforwm Digwyddiadau Achos Difrifol i nodi digwyddiadau niweidiol difrifol y mae'n rhaid hysbysu Llywodraeth Cymru yn eu cylch. Mae hwn yn mabwysiadu dull amlddisgyblaethol sydd wedi helpu i wella'r modd y caiff digwyddiadau eu harchwilio a'u holrhain. Mae gan Ymddiriedolaeth Gwasanaethau Ambiwlans Cymru grŵp llywio ansawdd sy'n canolbwyntio'n bennaf ar weithredu fel y prif fforwm ar gyfer triongoli data ansawdd, gan lywio sicrwydd ansawdd, gwelliannau a dysgu sefydliadol. Gyda'i gilydd, mae'r Fforwm Digwyddiadau Achos Difrifol a mecanweithiau'r Grŵp Llywio Ansawdd, ynghyd â thrafodaeth â staff perthnasol, yn rhoi sicrwydd i ni fod systemau ar waith i sicrhau ymchwiliadau cynhwysfawr i ddigwyddiadau niweidiol difrifol.

- Canfuom fod angen gwneud gwelliannau o ran sicrhau dysgu effeithiol wrth ystyried y modd y mae staff yn adrodd ynghylch digwyddiadau. Dywedwyd wrthym nad oedd y staff bob amser yn cael eu hysbysu am ganlyniad digwyddiadau y gallent fod wedi adrodd yn ei gylch. Ar ben hynny, amlygwyd i ni fod y system Datix yn gallu atal staff rhag cofnodi digwyddiadau am nad oes cyfleuster i gychwyn mewnbynnu cofnod a dychwelyd i'w gwblhau yn ddiweddarach.

- Roedd tystiolaeth o fecanweithiau i gefnogi dysgu priodol yn amlwg trwy gydol ein hadolygiad, ac fe'u dangoswyd orau o bosibl trwy'r gwaith a gyflawnwyd gan dîm Profiad y Claf a Chyfranogiad Cymunedol. Mae tîm Profiad y Claf a Chyfranogiad Cymunedol yn gweithio'n uniongyrchol â defnyddwyr gwasanaeth ac yn y gymuned er mwyn cael adborth o'u pryderon a'u profiadau. Mae'r adborth hwn yn cael ei ddefnyddio yna i lywio dysgu a rennir a hysbysu'r rheolwyr. Enghraifft o hyn oedd y cyflwyniad o stori claf a gafwyd yn y Pwyllgor Ansawdd, Profiad y Claf a Diogelwch. Rhoddodd hyn ddarlun o brofiad defnyddwyr, yn dda ac yn ddrwg, fel y gallai'r rheolwyr ystyried yr arferion cyfredol a datblygu a gwella'r gwasanaethau a gynigir.

- Dywedodd y staff wrthym fod yr Ymddiriedolaeth ar hyn o bryd ar daith sefydliadol, sydd â'r bwriad o sicrhau bod y sefydliad yn meddu ar ddiwylliant agored a chefnogol. I adlewyrchu hyn, datblygodd yr Ymddiriedolaeth weledigaeth, diben ac ymddygiadau a rennir. Ran

amlaf o lawer bron, yn ystod ein trafodaethau â staff ar bob lefel, nodwyd bod y cyfeiriad newydd hwn wedi'i groesawu. Fodd bynnag, yn ystod ein gwaith maes nodwyd bod pocedi o reolwyr canol yn dal heb groesawu'r newid hwn o ran diwylliant y sefydliad. Mae uwch-staff wrthi'n cymryd camau i gefnogi a mynd i'r afael â hwn.

6. Camau Dilynol a Sicrwydd ar Unwaith

Ni anfonwyd llythyrau dilynol na llythyrau sicrwydd ar unwaith i'r Ymddiriedolaeth.

7. Llywodraethu

Yn ystod 2016-17, cafodd yr Ymddiriedolaeth sawl cyfle i ddangos ei bod yn sefydliad sy'n dysgu. Wrth i faterion godi, ymatebodd y bwrdd iechyd yn gadarn, gan geisio eglurder yn ôl y gofyn ac ymgysylltu ag AGIC i sicrhau y gallai wella gwasanaethau lle'r oedd yn angenrheidiol.

Gwnaeth AGIC gynnal adolygiad o drefniadau llywodraethu yn ystod y flwyddyn hefyd – gweler Adran 5 am ein prif ganfyddiadau. O ganlyniad i'r gwaith hwn, canfuom fod yr Ymddiriedolaeth wedi llwyddo i ddangos llywodraethiant ac arweinyddiaeth effeithiol mewn perthynas â'r meysydd y gwnaethom eu harchwilio.

8. Ymgysylltiad

Yn ystod 2016-17, cyflwynodd y rheolwr perthynas adroddiad blynyddol 2015-16 AGIC ar gyfer yr Ymddiriedolaeth Gwasanaethau Ambiwlans Cymru mewn cyfarfod â Phrif Weithredwr a Chadeirydd yr Ymddiriedolaeth a Phrif Weithredwr AGIC.

Yn ystod y flwyddyn, mynychodd y Rheolwr Perthynas, a staff a oedd yn ymgymryd ag adolygiadau o drefniadau llywodraethu, gyfarfodydd Ansawdd, Profiad y Claf a Diogelwch. Mynychodd y rheolwr perthynas hefyd gyfarfod y bwrdd a gwnaeth gyfarfod â'r cyfarwyddwr Ansawdd, Diogelwch a Phrofiad y Claf i gyfnewid gwybodaeth a, lle'r oedd yn berthnasol, i drafod unrhyw sicrwydd angenrheidiol pellach.

Ar bob achlysur, mae'r Ymddiriedolaeth wedi ymateb i geisiadau ar gyfer cyfarfodydd a gwahanol ddogfennau yn gadarnhaol ac yn ddi-oed. Mae'r cyfarfodydd hyn wedi bod yn rhan o'r cyswllt parhaus â'r Ymddiriedolaeth.

9. Arolygiadau, adolygiadau arbennig, ymchwiliadau a gweithgareddau thematig

Adolygiad o drefniadau llywodraethu

1. Ymddiriedolaeth Gwasanaethau Ambiwlans Cymru	15 Hydref 2016