C 77
Ymchwiliad i effaith Covid-19, a'r modd y mae'n cael ei reoli, ar iechyd a gofal cymdeithasol yng Nghymru
Inquiry into the impact of the Covid-19 outbreak, and its management, on health and social care in Wales
Ymateb gan Arolygiaeth Gofal Iechyd Cymru
Response from Healthcare Inspectorate Wales

Ymateb Arolygiaeth Gofal Iechyd Cymru i COVID-19 – Awst 2020

Mae Arolygiaeth Gofal Iechyd Cymru (AGIC) yn croesawu'r cyfle i gyfrannu at bapur briffio i'r Pwyllgor Iechyd, Gofal Cymdeithasol a Chwaraeon fel tystiolaeth i'r Ymchwiliad i effaith COVID-19, a'r ffordd y rheolwyd y sefyllfa, ar iechyd a gofal cymdeithasol yng Nghymru.

Cefndir

Yn ystod pandemig COVID-19, ein hymrwymiad a'n nod parhaus fu sicrhau bod pobl yng Nghymru yn derbyn gofal o ansawdd da, a ddarperir yn ddiogel ac yn effeithiol, yn unol â safonau cydnabyddedig.

Mae'r ddogfen hon yn nodi'r egwyddorion sy'n ategu ein dull gweithredu yn ystod y cyfnod hwn a'r camau gweithredu y mae Arolygiaeth Gofal Iechyd Cymru (AGIC) wedi'u cymryd mewn ymateb i'r pandemig. Mae hefyd yn nodi sut rydym yn addasu ein dull o gyflawni ein swyddogaethau wrth i'r pandemig ddatblygu, ac wrth i'r cyfyngiadau gael eu llacio, er mwyn sicrhau ei fod yn gymesur ac yn briodol.

Yn gryno, mae ein dull gweithredu yn seiliedig ar bedair egwyddor:

1. Lleihau baich a phwysau rheoleiddiol ein gwaith ar leoliadau gofal iechyd ar adeg mor anodd, gan barhau i gyflawni ein swyddogaethau statudol.
2. Parhau i oruchwylio gwasanaethau gofal iechyd a rhoi sicrwydd i'r cyhoedd a'r Gweinidog drwy ganolbwyntio ar ddeallusrwydd a thrwy weithio'n agos â sefydliadau partner.
3. Rhoi cymorth uniongyrchol i'r GIG, Llywodraeth Cymru a sefydliadau eraill wrth ymateb i'r pandemig.

4. Paratoi AGIC er mwyn ei galluogi i barhau i gyflawni ei diben yn sgil yr heriau ar hyn o bryd a'r heriau parhaus, gan barhau i gyflawni ein dyletswydd gofal i gydweithwyr AGIC.

   Gwnaethom gyhoeddi datganiad sefyllfa yn ddiweddar sy'n nodi sut mae'r egwyddorion hyn yn ategu ein dull gweithredu yn ystod y cyfnod hwn a'r camau gweithredu rydym wedi'u cymryd mewn ymateb i'r pandemig. Mae'r datganiad sefyllfa yn darparu rhagor o fanylion am ein dull gweithredu a cheir copi ohono yn Atodiad 1.

Symud o'r cam ymateb i'r cam adfer

Cyn llacio'r cyfyngiadau ledled Cymru, roeddem yn ystyried ffyrdd newydd o weithio a fyddai'n rhoi hyblygrwydd ac ystwythder i ni wrth gyflawni ein rôl yn ystod y flwyddyn nesaf.

Rydym wedi cynllunio dull gweithredu newydd sy'n defnyddio model sicrwydd ac arolygu tair haen, sy'n lleihau ein dibyniaeth ar weithgarwch arolygu ar y safle fel ein prif ddull o ennyn sicrwydd. Mae'r dull gweithredu newydd hwn yn unol â chanllawiau Llywodraeth Cymru ac Iechyd Cyhoeddus Cymru i helpu i gyfyngu lledaeniad COVID-19.

Yn gryno, bydd gweithgarwch Haen 1 yn cynnwys "gwiriad ansawdd" a gynhelir o bell ac fe'i defnyddir at nifer o ddibenion ond, ar hyn o bryd, yn bennaf lle na ellir datrys materion drwy ein proses pryderon safonol a lle mae'r risg o gynnal arolygiad arferol ar y safle yn parhau'n uchel. Ceir copi o'n proses pryderon safonol yn Atodiad 2.

Bydd Haen 2 yn cyflwyno cyfuniad o weithgarwch o bell a gweithgarwch cyfyngedig ar y safle, a bydd Haen 3 yn cynnig arolygiad mwy traddodiadol a chyflawn ar y safle.

Rydym bob amser yn cadw'r hawl i gynnal arolygiad llawn ar unrhyw adeg, ond rydym yn disgwyl mai gwiriadau ansawdd Haen 1 fydd y rhan fwyaf o'n gwaith yn ystod y misoedd nesaf. Mae'n anodd nodi'n union am ba hyd y bydd y cyfnod hwn yn para, a byddwn yn adolygu'r sefyllfa bob wythnos ac yn gwneud addasiadau fel y bo angen.

Rydym wedi gorfod symud yn gyflym i addasu fel sefydliad ac, o ganlyniad, nid ydym wedi gallu ymgysylltu'n allanol ar y dull gweithredu newydd yn y ffordd arferol. Fodd bynnag, rydym wedi hysbysu Prif Weithredwyr y GIG, swyddogion Llywodraeth Cymru, sefydliadau gofal iechyd annibynnol, sefydliadau proffesiynol a sefydliadau partner am y newidiadau hyn mewn da bryd, gan roi cyfle iddynt godi unrhyw faterion cyn dechrau'r rhaglen waith newydd.

Dechreuodd ein rhaglen waith newydd gan ddefnyddio ein dull gweithredu wedi'i addasu ddechrau mis Awst. Ceir copi o'r dull sicrwydd ac arolygu newydd yn Atodiad 3.

Ffocws ein gwaith

Mae ein Gwiriadau Ansawdd yn canolbwyntio ar dri maes: atal a rheoli heintiau; llywodraethu (yn benodol o ran staffio); a'r amgylchedd gofal. Mae hyn yn gyson â'r meysydd allweddol a nodwyd yn fframwaith cynllunio GIG Cymru ar gyfer COVID-19 ac mae'n cynrychioli'r meysydd y gwyddom eisoes, drwy ein gwaith a thrwy gyngor a gafwyd gan ein Cynghorwyr Clinigol, eu bod yn hanfodol er mwyn sicrhau gofal diogel ac effeithiol i gleifion. Bydd pob methodoleg sector-benodol yn ystyried y tri maes hwn, yn ogystal â meysydd eraill perthnasol. Felly o fewn gwasanaethau meddygon teulu, er enghraifft, byddwn hefyd yn ystyried y rhyngwynebau rhwng meddygon teulu a rhannau eraill o'r gwasanaeth gofal iechyd. Mae pob methodoleg hefyd yn cynnwys ystyriaethau penodol sy'n gysylltiedig â COVID-19 a fydd yn ein galluogi i greu darlun o'r materion allweddol sy'n berthnasol er mwyn gweithredu gwasanaethau yn ddiogel yn ystod y pandemig hwn. Caiff ein canfyddiadau eu cyflwyno yn y ffordd arferol, ond rydym hefyd yn bwriadu tynnu sylw at unrhyw

themâu ychwanegol sy'n dod i'r amlwg ym mhob rhan o'n gwaith erbyn diwedd y flwyddyn galendr.

Byddwn yn fwy na pharod i ddarparu rhagor o fanylion ar unrhyw beth a gynhwysir yn y papur briffio hwn os bydd angen.

Alun Jones, Prif Swyddog Gweithredol Dros Dro
Arolygiaeth Gofal Iechyd Cymru
Awst 2020

Atodiad 1

Sicrhau bod pobl yng Nghymru yn derbyn gofal da yn ystod pandemig COVID-19

Datganiad sefyllfa - Cyhoeddwyd 19 Mehefin 2020

Yn ystod pandemig COVID-19, ein hymrwymiad a'n nod parhaus yw sicrhau bod pobl yng Nghymru yn derbyn gofal o ansawdd da, a ddarperir yn ddiogel ac yn effeithiol, yn unol â safonau cydnabyddedig.

Mae'r datganiad hwn yn nodi'r egwyddorion sy'n ategu ein dull gweithredu yn ystod y cyfnod hwn a'r camau gweithredu y mae Arolygiaeth Gofal Iechyd Cymru (AGIC) wedi'u cymryd mewn ymateb i'r pandemig. Mae hefyd yn nodi sut rydym yn addasu ein dull o gyflawni ein swyddogaethau wrth i ni symud drwy'r pandemig, ac wrth i'r cyfyngiadau gael eu llacio, er mwyn sicrhau ei fod yn gymesur ac yn briodol.

Mae ein dull gweithredu yn seiliedig ar bedair egwyddor:

1. Lleihau baich a phwysau rheoleiddiol ein gwaith ar leoliadau gofal iechyd ar adeg mor anodd, gan barhau i gyflawni ein swyddogaethau statudol.
2. Parhau i oruchwylio gwasanaethau gofal iechyd a rhoi sicrwydd i'r cyhoedd a'r Gweinidog drwy ffocws ar ddeallusrwydd a thrwy weithio'n agos â sefydliadau partner.
3. Rhoi cymorth uniongyrchol i'r GIG, Llywodraeth Cymru a sefydliadau eraill wrth ymateb i'r pandemig.
4. Paratoi AGIC er mwyn ei galluogi i barhau i gyflawni ei diben yn sgil yr heriau presennol a'r heriau parhaus, gan barhau i gyflawni ein dyletswydd gofal i gydweithwyr AGIC.

Sut rydym yn cyflawni'r egwyddorion hyn yn ystod y pandemig:

1. Lleihau baich ein gwaith ar leoliadau gofal iechyd ar adeg mor anodd, gan barhau i gyflawni ein swyddogaethau statudol

a) Rhaglen arolygu ac adolygu

- Penderfynwyd rhoi'r gorau i'n rhaglen arolygu ac adolygu arferol, a chyhoeddwyd y penderfyniad hwn ar ein gwefan ar 17 Mawrth 2020. Roedd y penderfyniad hwn yn gyson â phenderfyniad a wnaed gan reoleiddwyr statudol ledled y DU, a rhoddwyd trefniadau ar waith i sicrhau bod swyddogaethau busnes hanfodol yn parhau i gael eu gweithredu. Ar y pryd, nododd AGIC y gallai fod angen i ni ddefnyddio ein pwerau arolygu o hyd mewn nifer bach iawn o achosion, pe byddai tystiolaeth amlwg o blaid gwneud hynny.
- Nid oes modd cynnal ymweliadau â safleoedd na chyfweliadau wyneb-yn-wyneb, ond mae gwaith ar ein rhaglen adolygiadau yn parhau lle y bo'n bosibl.
- Caiff adroddiad ei lunio ar y gwaith a wnaed hyd yn hyn ar ein Hadolygiad Cenedlaethol o Wasanaethau Mamolaeth, sy'n seiliedig ar arolygon cyhoeddus ac arolygon staff.
- Mae AGIC hefyd yn parhau i weithio gydag Archwilio Cymru ar ei adolygiad data o Ofal heb ei Drefnu, a bydd hefyd yn cyfrannu at waith Archwilio Cymru i ystyried Llywodraethu Ansawdd o fewn byrddau ac ymddiriedolaethau iechyd. Megis dechrau y mae'r ddau faes gwaith hyn a byddwn yn darparu'r wybodaeth ddiweddaraf mewn papurau briffio dilynol.

- Wrth i ni symud allan o gam cychwynnol y pandemig, ymgysylltodd AGIC â Phrif Weithredwyr pob Bwrdd ac Ymddiriedolaeth Iechyd ledled Cymru. Ystyriodd y sgyrsiau hyn sut y gallai AGIC barhau i gael sicrwydd, gan gefnogi'r gwasanaethau yr effeithiwyd arnynt fwyaf gan y pandemig ar yr un pryd.
- Mae AGIC wrthi'n cynllunio rhaglen waith newydd i ddechrau yn ystod yr haf, gan ganolbwyntio ar y meysydd hynny lle ceir y risg uchaf na chaiff safonau ansawdd eu cyrraedd, yn ein barn ni, a lle y gallwn wneud y gwahaniaeth mwyaf. Bydd y cynllun newydd hefyd yn gyson â ffocws cynnar Fframwaith Gweithredu GIG Cymru ar gyfer COVID-19, sef meysydd allweddol o niwed a gwasanaethau hanfodol.

b) Ymateb i bryderon

- Os bydd ein gweithgarwch monitro deallusrwydd yn nodi pryderon difrifol ac yn awgrymu y gallai fod risg uniongyrchol i ddiogelwch pobl sy'n defnyddio gwasanaethau gofal iechyd, byddwn yn parhau i gynnal ymweliadau arolygu
- Fodd bynnag, dim ond pan fyddwn wedi rhoi cynnig ar bob ffordd arall o gael sicrwydd y cynhelir ymweliadau arolygu
- Rydym yn newid y ffordd rydym yn gweithio i roi fframwaith sicrwydd cadarn ar waith er mwyn bwrw ati mewn ffordd ragweithiol i gael sicrwydd ar ansawdd a diogelwch gwasanaethau gofal iechyd o bell. Byddwn yn gwneud hyn drwy wneud defnydd effeithiol o'r dechnoleg sydd ar gael i ni ac i ddarparwyr. Byddwn hefyd yn parhau â'n gwaith ymgysylltu parhaus ac agos â darparwyr, Llywodraeth Cymru a rhanddeiliaid
- Lle bo angen cynnal ymweliadau arolygu, byddwn yn sicrhau y caiff ein staff eu diogelu ac na fydd risg y byddant yn trosglwyddo haint. Cyflawnir hyn drwy wneud y canlynol:

1. Rhoi hyfforddiant i bob aelod o staff arolygu ar feysydd allweddol sy'n ymwneud â'r pandemig, gan gynnwys rheoli ac atal heintiau
2. Defnyddio ein tîm 'parod i arolygu' i gynnal unrhyw ymweliadau arolygu
3. Ar ddyddiad yr arolygiad, bydd pob aelod o staff sy'n bresennol yn ymgymryd â holiadur a datganiad mewn perthynas â'i iechyd a'i statws ynysu. Gwneir hyn er mwyn sicrhau na fydd staff sy'n hunanynysu neu'n arddangos symptomau yn mynd i mewn i amgylcheddau gofal iechyd
4. Caiff cyfarpar diogelu personol (PPE) sy'n cyrraedd y safonau a bennwyd gan Iechyd Cyhoeddus Cymru ei ddarparu i'n tîm arolygu sy'n cynnal yr ymweliad. Bydd aelodau'r tîm hefyd wedi cael hyfforddiant ar sut i wisgo a diosg y cyfarpar hwn.

c) Cyhoeddi adroddiadau arolygu

- Ar 14 Ebrill, gwnaethom gyhoeddi ein bod yn gohirio'r broses o gyhoeddi adroddiadau o arolygiadau mewn lleoliadau gofal iechyd y GIG a gynhaliwyd cyn ein penderfyniad i ohirio arolygiadau arferol newydd ar 17 Mawrth. Gwnaed hyn er mwyn lleihau baich uniongyrchol y broses gyhoeddi ymhellach.
- Yn dilyn trafodaethau â Phrif Weithredwyr y byrddau a'r ymddiriedolaethau iechyd ynghylch ailgyflwyno'r broses o gyhoeddi adroddiadau, ailddechreuwyd y broses ar 28 Mai. Yn achos adroddiadau ar gyfer lleoliadau gofal sylfaenol, byddwn yn cysylltu â'r lleoliadau hynny'n uniongyrchol er mwyn trafod y trefniadau mwyaf priodol.
- Ar gyfer lleoliadau gofal iechyd annibynnol, gan gynnwys deintyddfeydd sydd wedi'u cofrestru i ddarparu gwasanaethau deintyddol preifat, caiff pob adroddiad arolygu ei ystyried fesul achos gan ymgynghori â'r lleoliad.

d) Ysbytai Maes

- Rydym yn gweithio gyda chydweithwyr yn Llywodraeth Cymru i gyflawni swyddogaeth gefnogol o ran ysbytai dros dro ac ysbytai maes
- Byddwn yn eu cefnogi mewn perthynas â safonau iechyd a gofal yn y cyfleusterau hyn, gan weithredu fel llais annibynnol er mwyn sicrhau safonau ansawdd a diogelwch

e) Gofal Iechyd Annibynnol

- Mae AGIC yn ymrwymedig i helpu'r sector annibynnol i barhau i ddarparu gofal diogel ac effeithiol yn ystod y pandemig hwn, ac i alluogi darparwyr annibynnol i chwarae eu rhan wrth sicrhau bod cymaint o gapasiti â phosibl ar gael yn eu hysbytai i gefnogi'r GIG
- Rydym wedi bod yn gweithio gyda phartneriaid y GIG, fel swyddogion Llywodraeth Cymru, i sicrhau y caiff yr ymrwymiad hwn ei wireddu
- Fel rhan o'r ymateb i'r pandemig, mae'r GIG wedi bod yn defnyddio capasiti ysbytai acíwt annibynnol i gefnogi'r GIG. Mae AGIC wedi canolbwyntio ar oblygiadau ymarferol gweithredu'r trefniant hwn, a'r angen am ganllawiau i ddarparwyr ar sut i sicrhau eu bod yn cydymffurfio â'r rheoliadau. Rydym wedi cyhoeddi canllawiau ar pryd a sut y dylid hysbysu AGIC am newidiadau y bwriedir eu gwneud i'r gwasanaethau a ddarperir er mwyn gallu gwneud newidiadau i gofrestriadau.
- Rydym hefyd wedi ymrwymo i sicrhau y caiff gweithgarwch cofrestru sy'n gysylltiedig â COVID-19 flaenoriaeth dros weithgarwch cofrestru arall
- Bydd AGIC yn parhau i weithio gyda'r Uned Gomisiynu Gydweithredol Genedlaethol (NCCU), gan sicrhau bod trefniadau estynedig ar waith i fonitro diogelwch cleifion a staff mewn ysbytai iechyd meddwl annibynnol yn ystod y cyfnod heriol hwn. Mae hyn yn cynnwys sicrwydd ar drefniadau parhad busnes a diweddariadau rheolaidd ar lefelau staffio ym mhob ysbyty
- Mae NCCU wedi rhoi dull gweithredu sy'n defnyddio canolfan reoli ar waith er mwyn sicrhau y gall ysbytai gael gafael ar gymorth a chyngor yn uniongyrchol. Caiff unrhyw faterion sy'n codi eu rhannu ag AGIC.
- Mae Deintyddiaeth Breifat yn faes arall lle y mae AGIC wedi bod yn chwarae rhan allweddol wrth sicrhau bod deintyddfeydd sy'n cynnig triniaethau deintyddol preifat yn unig yn ymwybodol o'r cyngor iechyd y cyhoedd sydd ar gael iddynt. Rydym wedi rhoi canllawiau gan y Prif Swyddog Deintyddol ar drefniadau ar gyfer gweithredu canolfannau mynediad brys i'r deintyddfeydd hyn, er mwyn sicrhau bod ganddynt y wybodaeth sydd ei hangen arnynt er mwyn atgyfeirio cleifion os bydd angen iddynt wneud hynny.
- Rydym hefyd wedi sicrhau y caiff pryderon deintyddion preifat eu cynrychioli yn ein trafodaethau â'r Prif Swyddog Deintyddol ar lacio'r cyfyngiadau ar ddeintyddfeydd.

f) Y Gwasanaeth Adolygu ar gyfer Iechyd Meddwl

- Rydym wedi diwygio'r gweithdrefnau ar gyfer Meddygon a Benodwyd i Roi Ail Farn o dan y Ddeddf Iechyd Meddwl yn ystod y pandemig, gan gynnwys atal ymweliadau ffisegol gan y meddygon hyn. Mae'r canllawiau wedi'u diweddaru a'r fethodoleg ddiwygiedig ar gyfer y gwasanaeth ar gael yma.

g) Rheoliadau Ymbelydredd Ïoneiddio (Amlygiad Meddygol)

- Rydym wedi cyhoeddi canllawiau ar y cyd gyda'n rheoleiddwyr cyfatebol yn Lloegr, Gogledd Iwerddon a'r Alban. Roedd y canllawiau yn ymdrin â hyfforddiant, profi cyfarpar, sefyllfa unigolion sydd wedi cofrestru dros dro neu unigolion a oedd wedi cofrestru'n flaenorol fel deiliaid dyletswydd o dan y Rheoliadau, ffiseg feddygol, hysbysu am achosion o amlygiad damweiniol neu anfwriadol sylweddol a ble i gael rhagor o wybodaeth.
- Mae'r hysbysiad hwn ar gael yma.

2. Parhau i oruchwylio gwasanaethau gofal iechyd a rhoi sicrwydd i'r cyhoedd a'r Gweinidog drwy ffocws ar ffynonellau deallusrwydd a thrwy weithio'n agos â sefydliadau partner.

a) Gwybodaeth a Deallusrwydd

- Gan nad yw ein gwaith arolygu ac adolygu arferol yn mynd rhagddo, mae AGIC yn parhau i fonitro lleoliadau a gwasanaethau a chynnal asesiadau risg ohonynt drwy ffrydiau deallusrwydd sefydledig. Mae hyn yn cynnwys monitro mesurau perfformiad, dadansoddi digwyddiadau difrifol a phryderon cyhoeddus.
- Mae ein swyddogaeth pwynt cyswllt cyntaf a'n swyddogaeth pryderon yn parhau'n gwbl weithredol
- Mae AGIC hefyd yn gweithio gyda phartneriaid i fonitro gwasanaethau mewn perthynas â COVID-19, gan gynnwys ffynonellau deallusrwydd rheolaidd a gwaith dadansoddi data
- Mae gwybodaeth ac adroddiadau Llywodraeth Cymru wrthi'n cael eu hadolygu ochr yn ochr â dangosfyrddau data a gwaith modelu er mwyn nodi'r materion a'r risgiau y mae lleoliadau a gwasanaethau yn eu hwynebu
- Fel rhan o'r gwaith hwn, rydym wedi uwchgyfeirio pryderon ynghylch darparu Cyfarpar Diogelu Personol (PPE) i ddarparwyr gofal iechyd annibynnol ac wedi cyhoeddi datganiad ar y cyd ag AGC ar flaengynllunio gofal a defnyddio DNACPR. Mae'r datganiad ar ein gwefan.
- Yn dilyn y broses o gyflwyno cynlluniau gweithredol lleol o dan Fframwaith Gweithredu GIG Cymru ar gyfer COVID-19, rydym wedi ysgrifennu at bob bwrdd iechyd yn gofyn iddynt ddarparu manylion i ni am y ffordd y maent yn bwriadu sicrhau eu hunain bod achosion o niwed yn y pedwar maes a nodwyd yn y fframwaith yn cael eu lleihau i'r eithaf, yn arbennig mewn perthynas â gwasanaethau hanfodol.

b) Cyfathrebu

- Mae AGIC wedi bod yn cydgysylltu â Llywodraeth Cymru a phartneriaid eraill mewn perthynas â'n hymateb cyfathrebu i COVID-19. Rhoddwyd Strategaeth Gyfathrebu ar waith i'n helpu i gyfathrebu'n rheolaidd â rhanddeiliaid allweddol ac aelodau o staff, gan gynnwys darparwyr gofal iechyd annibynnol a deintyddion preifat. Rydym wedi creu adran arbennig ar gyfer COVID-19 ar ein gwefan.
- Anfonwyd llythyrau at Brif Weithredwyr y GIG er mwyn rhoi'r wybodaeth ddiweddaraf iddynt am ddull gweithredu AGIC yn ystod y pandemig, gan gynnwys y camau gweithredu a gymerwyd i leihau ein heffaith ar wasanaethau rheng flaen.
- Yn ogystal â chyfathrebu gwybodaeth am ein penderfyniadau a'n gweithgareddau ein hunain fel yr amlinellwyd uchod, rydym hefyd wedi rhaeadru gwybodaeth a chanllawiau gan y Prif Swyddog Meddygol, y Prif Swyddog Nyrsio a'r Prif Swyddog Deintyddol i leoliadau cofrestredig.
- Byddwn yn parhau i ddefnyddio ein sianelau Twitter a Facebook i rannu gwybodaeth iechyd y cyhoedd gan Iechyd Cyhoeddus Cymru a Llywodraeth Cymru ac i helpu i ledaenu'r wybodaeth honno.
- Mae AGIC hefyd wedi gweithio gyda'r NCCU i ysgrifennu llythyr a'i anfon at ddarparwyr gofal iechyd annibynnol. Roedd y llythyr hwn yn cynnwys sut roedd gwaith AGIC yn newid yn sgil COVID-19 ac yn rhoi atebion i gwestiynau cyffredin am COVID-19. Roedd y llythyr hwn yn cynnwys dolenni a chanllawiau ar bynciau fel cyfarpar diogelu personol a chymorth ariannol i fusnesau.

3. Rhoi cymorth uniongyrchol i'r GIG, Llywodraeth Cymru a sefydliadau eraill wrth ymateb i'r pandemig

- Gwnaethom nodi aelodau o staff o bob rhan o'r sefydliad y gellid eu rhyddhau i weithio i'r GIG, i ymgymryd â rolau yn nhîm ymateb i'r pandemig Llywodraeth Cymru, neu y gellid eu rhyddhau i Luoedd Wrth Gefn y Fyddin
- Dychwelodd ein Cyfarwyddwr Clinigol, a oedd ar secondiad o un o Ymddiriedolaethau GIG Cymru, i'r Ymddiriedolaeth am gyfnod o dri mis er mwyn rhoi cymorth.

4. Paratoi AGIC er mwyn ei galluogi i barhau i gyflawni ei diben yn sgil yr heriau presennol a'r heriau parhaus, gan barhau i gyflawni ein dyletswydd gofal i gydweithwyr AGIC

- Rydym yn ailystyried ein rhaglen waith ehangach ar gyfer y flwyddyn sydd i ddod er mwyn sicrhau ei bod yn briodol ac yn cydnabod y bydd y system gofal iechyd yn ymateb i ofynion COVID-19 am rai misoedd. Rydym yn datblygu ffyrdd newydd o weithio a fydd yn rhoi mwy o hyblygrwydd ac ystwythder i ni wrth gyflawni ein gwaith yn ystod y flwyddyn nesaf
- Rydym wedi datblygu cynllun ailosod drafft sy'n ymdrin â'r trefniadau ar gyfer ailddechrau pob un o feysydd busnes AGIC ar ôl y pandemig.
- Rydym yn cyflymu gwaith ar nifer o feysydd allweddol i'w gwella a ddiffiniwyd yn ein gwaith cynllunio gweithredol er mwyn i ni allu parhau i atgyfnerthu'r sefydliad.
- Rydym wedi cynllunio pecynnau hyfforddiant wedi'u teilwra'n arbennig i bob aelod o staff AGIC ar bynciau sy'n berthnasol i'w rolau ac wedi eu rhoi ar waith. Bydd hyn yn sicrhau y caiff ein pobl eu cefnogi i gyflawni eu gwaith yn y ffordd orau bosibl wrth i natur ein gwaith ddatblygu
- Rydym wedi cynnal proses asesu risg gadarn er mwyn sicrhau ein bod yn cyflawni ein dyletswydd gofal tuag at ein staff.

Atodiad 2

160627concernsleafleten revised Nov 19

[Grab your reader's attention with a great q
box anywhere on the page, just drag it.]

Arolygiaeth Gofal Iechyd Cymru

Healthcare Inspectorate Wales

Gwirio bod pobl yng Nghymru yn derbyn gofal da

Checking people in Wales are receiving good care

Pryderon a Chwynion ynglŷn â Gwasanaethau Iechyd yng Nghymru

Tachwedd 2019

Ynglŷn ag AGIC

Mae Arolygiaeth Gofal Iechyd Cymru (AGIC) yn arolygiaeth annibynnol. Ein swyddogaeth yw rheoleiddio ac arolygu gwasanaethau'r GIG a darparwyr gofal iechyd annibynnol yng Nghymru, ar ran Gweinidogion Cymru, o'u cymharu ag amrywiaeth o safonau, polisïau, canllawiau a rheoliadau, yn ogystal â nodi meysydd sydd angen eu gwella.

Rydym yn diogelu buddiannau pobl y mae eu hawliau wedi eu cyfyngu dan y Ddeddf Iechyd Meddwl a deddfau eraill perthnasol.

Rydym hefyd yn cynnal adolygiadau neu ymchwiliadau arbennig lle y gallai fod methiannau systemig o ran darparu gwasanaethau iechyd, er mwyn sicrhau y gwneir gwelliannau ac y dysgir gwersi.

Ni hefyd yw'r Awdurdod Goruchwylio Lleol ar gyfer Bydwragedd, ac rydym yn gyfrifol am arfer goruchwyliaeth gyffredinol dros yr holl fydwragedd sy'n gweithio yng Nghymru.

Mae ein cyfrifoldebau eraill yn cynnwys gweithio gyda'r canlynol:

- Yr Ombwdsmon Carchardai a'r Gwasanaeth Prawf ar ymchwiliadau i farwolaethau yng ngharchardai Cymru; ac
- Arolygiaeth Prawf Ei Mawrhydi ac eraill ar arolygiadau o Dimau Troseddau Ieuenctid yng Nghymru.

OGL © Hawlfraint y Goron 2017 WG32550 ISBN digidol 978-1-78859-609-1

Cynnwys

Tudalen

Ynglŷn ag Arolygiaeth Gofal Iechyd Cymru (AGIC)	**2**
Cyflwyniad	**4**
Swyddogaeth AGIC o ran pryderon neu gwynion	**5**
Rhannu eich profiad â ni	5
Sut i godi pryder neu wneud cwyn	**7**
Gwasanaethau'r GIG	7
Gofal Iechyd Annibynnol	10
Triniaeth a ddarperir dan ddeddfwriaeth iechyd meddwl	11
Os oes gennych chi bryderon am weithiwr gofal iechyd proffesiynol	13
Cysylltiadau Defnyddiol	**15**

Mae croeso i chi ofyn am y llyfryn hwn a gwybodaeth arall gan AGIC mewn fformatau neu ieithoedd eraill. Bydd oedi byr wrth i wybodaeth gael ei pharatoi mewn ieithoedd a fformatau eraill i fodloni anghenion unigol. Cysylltwch â ni i gael cymorth (gan ddefnyddio'r manylion cyswllt sydd ar dudalen gefn y llyfryn hwn).

Cyflwyniad

Er nad yw'r rhan fwyaf o bobl yn dod ar draws problemau wrth ddefnyddio gwasanaethau iechyd, mae pethau'n gallu mynd o chwith weithiau.

Mae'r llyfryn hwn yn egluro beth i'w wneud os:

- Nad ydych yn fodlon ar y gofal neu'r driniaeth a gawsoch chi neu rywun arall
- Oes gennych unrhyw bryderon eraill ynglŷn â gwasanaethau iechyd y dylem wybod amdanynt, yn eich barn chi.

Mae'n dweud wrthych pwy i gysylltu â nhw a sut i roi gwybod am bryder neu wneud cwyn. Bydd y ffordd o wneud hyn yn dibynnu a yw'r GIG yn darparu neu'n talu am y gofal iechyd, a ydych yn talu amdano'n breifat, neu a ydych yn derbyn triniaeth sy'n cael ei darparu dan ddeddfwriaeth iechyd meddwl.

Nid yw'r llyfryn hwn yn egluro beth i'w wneud os:

- Ydych yn gweithio yn y gwasanaethau iechyd a bod gennych bryderon ynglŷn â'r gofal a'r driniaeth sy'n cael eu darparu gan eich cyflogwr
- Ydych o'r farn ein bod wedi gwneud rhywbeth o'i le a'ch bod eisiau cwyno wrthym ni am ein gwaith.

Rydym wedi paratoi canllawiau ar wahân ar y materion hyn. I gael mwy o wybodaeth, cysylltwch â ni yn uniongyrchol (gan ddefnyddio'r manylion cyswllt sydd ar dudalen gefn y llyfryn hwn), neu ewch i'n gwefan www.hiw.org.uk.

Swyddogaeth AGIC o ran pryderon neu gwynion

Rydym ni'n gyfrifol am sicrhau bod unrhyw un sy'n darparu gwasanaethau iechyd yng Nghymru yn bodloni'r safonau gofynnol o ran ansawdd a diogelwch. Mae hyn yn cynnwys gwasanaethau a ddarperir gan y GIG neu ddarparwyr gofal iechyd annibynnol (gwasanaethau sy'n cael eu rhedeg gan sefydliadau preifat neu wirfoddol).

Nid yw ein swyddogaeth statudol fel mater o drefn yn cynnwys ymchwilio i bryderon neu gwynion unigol, nac amgylchiadau arbennig gofal a thriniaeth claf unigol. Nid yw'n cynnwys cwynion unigol ynglŷn â chamymddygiad proffesiynol, newid i drefn gwasanaethau na materion penodol sy'n destun proses gyfreithiol ychwaith.

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

Rhannu eich profiad â ni

Er nad ydym fel arfer yn gallu ymchwilio i'ch pryder neu eich cwyn unigol ynglŷn â gwasanaethau iechyd, byddem yn dal i hoffi clywed gennych os nad oeddech yn fodlon ar y gofal a'r driniaeth a gawsoch.

Rydym yn cadw cofnod o'r holl bryderon a chwynion y rhoddir gwybod i ni amdanynt, ac yn monitro hyn yn rheolaidd er mwyn i ni allu creu darlun llawn o ansawdd a diogelwch gwasanaethau iechyd. Byddwn hefyd yn defnyddio'r wybodaeth i weld a yw gwasanaethau'n bodloni'r rheoliadau a'r safonau gofynnol.

Rydym yn casglu ein gwybodaeth o amrywiaeth o ffynonellau. Mae hyn yn cynnwys canfyddiadau ein harolygiadau, hysbysiadau gan wasanaethau iechyd am ddigwyddiadau difrifol, a gwybodaeth gan gyrff arolygu, archwilio a rheoleiddio eraill, yn ogystal â'r wybodaeth werthfawr a gawn gan gleifion, perthnasau a gofalwyr am eu profiad o wasanaethau iechyd.

Os ydym yn clywed am nifer o bryderon tebyg ynglŷn â gwasanaeth iechyd, gallai hynny sbarduno ymweliad arolygu dirybudd. Gallai'r wybodaeth hefyd ddarparu darlun o bryderon tebyg sydd gan bobl ar draws Cymru, a gallai hyn ein hysgogi i gynnal adolygiad arbennig.

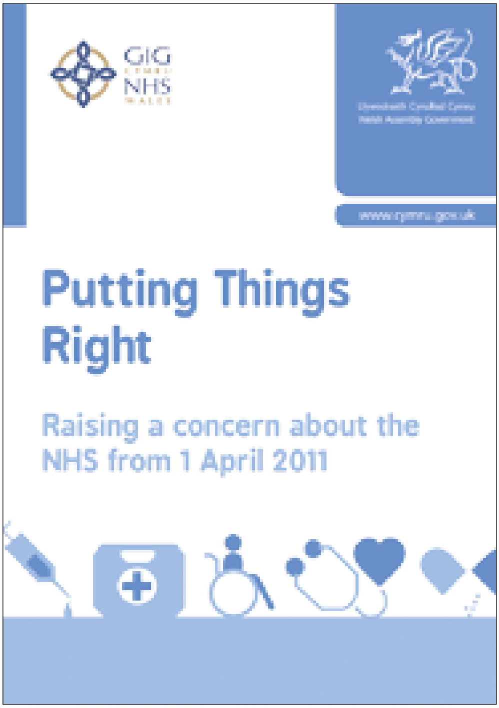
Pan fyddwn yn dod yn ymwybodol o bryderon neu gwynion, efallai y byddwn hefyd yn gofyn i ddarparwr y gwasanaeth roi gwybod i ni beth yw canlyniad ei ymchwiliad er mwyn i ni allu bod yn siŵr yr ymdriniwyd â'ch pryder neu eich cwyn chi eich hun yn briodol.

Dan rai amgylchiadau, fe allai'r wybodaeth yr ydych yn ei rhoi i ni ddangos y gallai claf fod mewn perygl o gael ei niweidio'n fuan neu ei fod wedi ei niweidio. Yn y sefyllfa hon, byddwn yn cymryd camau ar unwaith i sicrhau ei fod yn ddiogel a hefyd yn rhannu'r wybodaeth hon ag asiantaethau eraill, megis yr Heddlu.

Sut i godi pryder neu wneud cwyn

Gwasanaethau'r GIG

Ym mis Ebrill 2011, cyflwynwyd gweithdrefn newydd ar gyfer codi pryderon ynglŷn â'r GIG yng Nghymru, o'r enw 'Gweithio i Wella'. Mae hyn yn golygu bod yn rhaid i bob un o sefydliadau'r GIG yng Nghymru ymdrin â'ch pryder yn agored ac yn onest, cynnal ymchwiliad trylwyr a phriodol, a darparu cydnabyddiaeth brydlon ac ymateb manwl i chi ynglŷn â sut y bwriedir ymdrin â'r mater.



Mae canllawiau llawn ar sut i gwyno wrth y GIG ar gael i'w lawrlwytho o wefan Gweithio i Wella www.puttingthingsright.wales.nhs.uk.
Gallwch hefyd ofyn am gopi o ganllawiau 'Gweithio i Wella' gan eich Bwrdd Iechyd Lleol, Ymddiriedolaeth y GIG neu unrhyw un o swyddfeydd Llywodraeth Cymru.

Os oes gennych bryder ynglŷn â gwasanaethau'r GIG yr ydych wedi eu derbyn gan eich ysbyty, meddyg teulu, deintydd, fferyllydd neu optegydd, y ffordd orau i ddechrau, os ydych yn teimlo y gallwch wneud hynny, yw siarad â'r staff a oedd yn ymwneud â'ch gofal a'ch triniaeth. Gallant geisio mynd i'r afael â'ch pryder yn syth.

Os nad yw hynny'n helpu, neu os nad ydych eisiau siarad â'r staff a ddarparodd y gwasanaeth, gallwch gysylltu ag aelod o'r Tîm Pryderon yn eich Bwrdd Iechyd Lleol neu'r Ymddiriedolaeth GIG berthnasol. Mae manylion ar gael ar y dudalen Cysylltiadau Defnyddiol yn y llyfryn hwn.

Eich helpu i godi pryder

Os yw eich pryder yn ymwneud â rhywbeth sydd wedi digwydd i chi, gallwch godi'r pryder eich hun. Os yw'n well gennych, caiff gofalydd, ffrind neu berthynas eich cynrychioli, ond bydd gofyn i chi gytuno ar hynny.

Cewch hefyd ofyn i'ch Cyngor Iechyd Cymuned (CIC) lleol eich helpu. Gall eich CIC lleol ddarparu gwasanaeth eirioli annibynnol rhad ac am ddim i'ch helpu chi neu'r bobl sy'n gweithredu ar eich rhan i godi pryder. Mae manylion ar gael ar y dudalen Cysylltiadau Defnyddiol yn y llyfryn hwn.

Gofal iechyd annibynnol y mae'r GIG yn talu amdano

Os yw'r GIG yn talu am eich gofal mewn lleoliad gofal iechyd annibynnol, y GIG sy'n gyfrifol am ansawdd eich gofal. Os nad ydych yn fodlon ar y gofal a'r driniaeth a gawsoch, gallwch godi eich pryder gyda'r staff dan sylw. Os ydych wedi codi'ch pryder ac yn anfodlon ar yr ymateb, neu os nad ydych yn teimlo y gallwch drafod eich pryder gyda'r staff, gallwch ei godi gydag aelod o'r Tîm Pryderon yn eich Bwrdd Iechyd Lleol.

Os nad ydych yn fodlon ar yr ymateb yr ydych yn ei gael

Os nad ydych yn fodlon ar yr ymateb yr ydych yn ei gael gan eich Bwrdd Iechyd Lleol neu Ymddiriedolaeth, gallwch ofyn i Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru ystyried eich cwyn. Mae gan yr Ombwdsmon bwerau cyfreithiol i'w alluogi i ystyried ac ymchwilio i gwynion ynglŷn â gwasanaethau cyhoeddus yng Nghymru. Gall ymchwilio i gwynion eich bod wedi eich trin yn annheg neu wedi derbyn gwasanaeth gwael oherwydd methiant o ryw fath ar ran y corff sy'n ei ddarparu.

Gallwch hefyd gysylltu â'r Ombwdsmon os ydych wedi codi pryder ond yn teimlo bod sefydliad y GIG yn treulio gormod o amser yn ymdrin â'r mater. Dylai'r broses gymryd tri deg diwrnod gwaith ar gyfer y rhan fwyaf o gwynion, ac ni ddylai fyth gymryd mwy na 6 mis. Mae'r gwasanaeth ar gael yn rhad ac am ddim, mae'n ddiduedd, ac mae'n annibynnol ar holl gyrff y llywodraeth.

Mae manylion ar gael ar y dudalen Cysylltiadau Defnyddiol yn y llyfryn hwn.

Gofal Iechyd Annibynnol

Os ydych yn dymuno gwneud cwyn ynglŷn â gwasanaeth gofal iechyd annibynnol, dylech gysylltu â’r unigolyn neu’r sefydliad sy’n darparu’r gwasanaeth. Dan y gyfraith, mae’n rhaid iddynt fod â gweithdrefn ar gyfer ymdrin yn effeithiol â chwynion cleifion.

Cewch hefyd rannu eich pryderon gyda ni. Er na allwn ymchwilio i’ch cwyn, byddwn yn gwneud yn siŵr bod y gwasanaeth yn bodloni’r rheoliadau a’r safonau, fel sy’n ofynnol wrth gofrestru ag AGIC.

Os nad ydych yn hapus â'r ymateb i'ch cwyn, gallwch gysylltu â Rhwydwaith Darparwyr Gofal Iechyd Annibynnol Cymru (IHPN), a elwir gynt yn Gymdeithas Ysbytai Annibynnol Cymru (WIHA), sef cymdeithas aelodaeth wirfoddol o ysbytai acíwt, iechyd meddwl ac anableddau dysgu annibynnol yng Nghymru. Yn ogystal, mae Gwasanaeth Dyfarnu Cwynion y Sector Gofal Iechyd Annibynnol (ISCAS) yn ystyried cwynion am ddarparwyr sy'n tanysgrifio.

Mae’r Gwasanaeth Cwynion Deintyddol yn wasanaeth annibynnol a sefydlwyd gan y Cyngor Deintyddol Cyffredinol i gynorthwyo cleifion deintyddiaeth breifat a gweithwyr proffesiynol ym maes deintyddiaeth i ddatrys cwynion ynglŷn â gwasanaethau deintyddiaeth breifat.

Mae manylion am y sefydliadau hyn ar gael ar y dudalen Cysylltiadau Defnyddiol yn y llyfryn hwn.

Triniaeth a ddarperir dan ddeddfwriaeth iechyd meddwl

Trwy waith ein Gwasanaeth Adolygu Iechyd Meddwl, rydym yn diogelu hawliau a buddiannau pobl a gedwir yn gaeth yn yr ysbyty neu sy'n derbyn triniaeth yn y gymuned dan oruchwyliaeth. Os oes gennych bryderon ynglŷn â phenderfyniad a wnaed ynglŷn â'ch gorchymyn triniaeth gymunedol neu'r ffaith eich bod yn cael eich cadw'n gaeth dan ddeddfwriaeth iechyd meddwl, dylech gymryd y camau canlynol.

Os ydych yn anfodlon ynglŷn â phenderfyniad i'ch cadw'n gaeth

Os ydych yn dymuno cwyno am benderfyniad i'ch cadw'n gaeth, dylech gysylltu â Rheolwr yr Ysbyty. Bydd Rheolwr yr Ysbyty yn penderfynu a ddylech aros yn yr ysbyty. Fe fydd hefyd yn rhoi cyngor i chi ynglŷn â beth y gallwch ei wneud nesaf, gan gynnwys sut i wneud cais i Dribiwnlys Adolygu Iechyd Meddwl Cymru i gael adolygu eich achos.

Mae gennych hawl hefyd i gael cymorth a chefnogaeth gan eiriolwr iechyd meddwl annibynnol a fydd yn eich helpu i baratoi a chyflwyno'ch cais i'r Tribiwnlys.

Mae modd i chi gael cymorth gan gyfreithiwr os byddwch yn dymuno gwneud cais i gael adolygu eich achos gan y Tribiwnlys Adolygu Iechyd Meddwl. Mae'r gwasanaeth hwn ar gael yn rhad ac am ddim fel arfer o dan y cynllun Cymorth Cyfreithiol.

Gall yr ysbyty roi manylion cyswllt eiriolwyr annibynnol a chyfreithwyr i chi.

Mae manylion y Tribiwnlys Adolygu Iechyd Meddwl a sefydliadau cymorth cyfreithiol ar gael ar y dudalen Cysylltiadau Defnyddiol yn y llyfryn hwn.

Os ydych yn anfodlon ar eich gofal a'ch triniaeth ar gyfer materion iechyd meddwl

Os ydych yn dymuno codi pryder ynglŷn â'r ffordd y mae rhywun wedi defnyddio ei bwerau o dan y Ddeddf Iechyd Meddwl, fe allai ein Gwasanaeth Adolygu Iechyd Meddwl eich helpu chi, ond byddwn yn disgwyl i chi fod wedi codi eich pryder yn lleol yn gyntaf. I wneud hyn, neu i godi pryder neu wneud cwyn am faterion cyffredinol yn ymwneud â'r gofal a'r driniaeth yr ydych wedi eu derbyn, dylech ddilyn y camau dan y penawdau "Gwasanaethau'r GIG" neu "Gofal Iechyd Annibynnol" yn gynharach yn yr adran hon. Yn ogystal â'r cymorth a ddisgrifir uchod i'ch helpu i wneud hyn, mae gennych hawl i gael cymorth a chefnogaeth gan eiriolwr iechyd meddwl annibynnol. Gall yr ysbyty roi manylion cyswllt y gwasanaeth lleol i chi.

Rydym wedi cyhoeddi llyfryn ar wahân sy'n rhoi mwy o fanylion am ein Gwasanaeth Adolygu Iechyd Meddwl. I gael mwy o wybodaeth, cysylltwch â ni yn uniongyrchol neu ewch i'n gwefan www.hiw.org.uk.

Os oes gennych chi bryderon am weithiwr gofal iechyd proffesiynol

Mae gweithwyr gofal iechyd proffesiynol yn cynnwys:

- ceiropractyddion
- deintyddion
- meddygon
- bydwragedd
- nyrsys
- optegwyr
- meddygon esgyrn
- parafeddygon
- fferyllwyr; a
- ffisiotherapyddion

Er mwyn ymarfer yn un o'r proffesiynau hyn yn y DU, mae'n rhaid i unigolyn fod wedi'i gofrestru gydag un o'r rheoleiddwyr isod:

- Y Cyngor Ceiropractig Cyffredinol
- Y Cyngor Deintyddol Cyffredinol
- Y Cyngor Meddygol Cyffredinol
- Y Cyngor Optegol Cyffredinol
- Y Cyngor Osteopathig Cyffredinol
- Y Cyngor Fferyllol Cyffredinol
- Y Cyngor Proffesiynau Iechyd
- Y Cyngor Nyrsio a Bydwreigiaeth

Mae'n rhaid i bob gweithiwr gofal iechyd proffesiynol fodloni'r safonau a nodir yn y cod ymddygiad neu'r cod ymarfer ar gyfer ei broffesiwn. Mae'n rhaid iddynt:

- feddu ar y sgiliau priodol i'ch trin neu ofalu amdanoch
- eich trin ag urddas a pharch
- gweithredu'n broffesiynol ag uniondeb.

Os oes gennych chi bryderon am allu neu ymddygiad rhywun sydd wedi rhoi triniaeth i chi neu wedi gofalu amdanoch, dylech godi eich pryder yn y man lle y derbynioch chi'r gofal neu'r driniaeth. Efallai y byddwch yn dymuno siarad â'r unigolyn dan sylw, neu ei gyflogwr, i weld a allant unioni'r sefyllfa.

Fodd bynnag, os ydych chi'n teimlo bod yr hyn sydd wedi digwydd mor ddifrifol fel ei fod yn codi cwestiynau ynglŷn â gallu gweithiwr proffesiynol i ddarparu triniaeth neu ofal diogel, efallai y byddwch yn dymuno cysylltu â'r rheoleiddiwr priodol a fydd yn gallu ymchwilio i'r mater a chymryd camau ar eich rhan.

Mae mwy o fanylion am y rheoleiddwyr a'r proffesiynau y maent yn eu rheoleiddio ar gael yn nhaflen y Cyngor Rhagoriaeth Rheoleiddio Gofal Iechyd "Pwy sy'n rheoleiddio gweithwyr proffesiynol iechyd a gofal cymdeithasol?". Mae manylion ar gael ar y dudalen Cysylltiadau Defnyddiol yn y llyfryn hwn.

Cysylltiadau Defnyddiol

Dyma rai sefydliadau a all roi cyngor a chymorth defnyddiol ynglŷn â chodi pryder neu wneud cwyn am wasanaethau iechyd:

> Comisiynydd Plant Cymru

Mae Comisiynydd Plant Cymru yn amddiffyn a hybu hawliau a lles plant a phobl ifanc yng Nghymru. Mae'r gwasanaeth Cyngor a Chymorth yn gyfrinachol, ac mae ar gael yn rhad ac am ddim. Mae'n rhoi cymorth a chefnogaeth os bydd plant, pobl ifanc, neu'r bobl sy'n gofalu amdanynt yn teimlo bod plentyn wedi cael ei drin yn annheg. Gall swyddogion naill ai gyfeirio pobl at sefydliad arall sydd yn y sefyllfa orau i'w helpu, neu mae gan y Comisiynydd y pŵer i edrych ar gwynion unigol.

Cysylltwch â'r Comisiynydd Plant yn:

TŷYstumllwynarth
Ffordd Phoenix
Llansamlet
Abertawe
SA7 9FS

Ffôn: 01792 765600
Ffacs: 01792 765601

Maenor Penrhos
Oak Drive
Bae Colwyn
Conwy
LL29 7YW

Ffôn: 01492 523333
Ffacs: 01492 523336

Rhif rhadffôn plant a phobl ifanc: 0808 801 1000
Ebost: post@childcomwales.org.uk
Gwefan: www.childcom.org.uk, www.complantcymru.org.uk

> Cyngor ar Bopeth

Nod y gwasanaeth Cyngor ar Bopeth yw darparu'r cyngor sydd ei angen ar bobl ynglŷn â'r problemau sy'n eu hwynebu. Mae'r gwasanaeth yn darparu cyngor annibynnol, cyfrinachol a diduedd yn rhad ac am ddim i bawb yngly^n â'u hawliau a'u cyfrifoldebau.

Mae cyngor ar gael ar-lein, dros y ffôn ac wyneb yn wyneb mewn Canolfan Cyngor ar Bopeth.

Cysylltwch â'r gwasanaeth Cyngor ar Bopeth yn:

Ffôn: 0844 477 2020
Gwefan: www.adviceguide.org.uk/wales.htm

> Cynghorau Iechyd Cymuned (CIC)

Mae Cynghorau Iechyd Cymuned yn darparu cyngor a chymorth annibynnol, rhad ac am ddim i'ch helpu chi neu eich cynrychiolwyr i godi pryder, gan gynnwys eich rhoi mewn cysylltiad â gwasanaethau eirioli arbenigol os oes arnoch eu hangen.

Gallwch gael gwybodaeth am eich CIC lleol trwy gysylltu â Bwrdd Cynghorau Iechyd Cymuned Cymru yn:

Bwrdd Cynghorau Iechyd Cymuned Cymru
2il Lawr
33-35 Heol y Gadeirlan
Caerdydd
CF11 9HB
Ffôn: 0845 644 7814 / 029 2023 5558
Ebost: enquiries@waleschc.org.uk
Gwefan: www.communityhealthcouncils.org.uk

> Y Cyngor Rhagoriaeth Rheoleiddio Gofal Iechyd

Sefydliad annibynnol sy'n atebol i Senedd DU yw'r Cyngor Rhagoriaeth Rheoleiddio Gofal Iechyd. Ei brif swyddogaeth yw hyrwyddo iechyd, diogelwch a lles cleifion ac aelodau eraill o'r cyhoedd yng Nghymru, Lloegr, yr Alban a Gogledd Iwerddon. Mae'r Cyngor yn goruchwylio'r wyth rheoleiddiwr gofal iechyd a restrir ar dudalen 13, gan weithio gyda nhw i wella'r ffordd y rheoleiddir gweithwyr proffesiynol. I gysylltu â'r Cyngor, ffoniwch 020 7389 8030 neu ewch i www.chre.org.uk.

Mae manylion yr holl reoleiddwyr iechyd proffesiynol ar gael ar wefan y Cyngor: www.chre.org.uk/regulators/

> Y Gwasanaeth Cwynion Deintyddol

Mae'r Gwasanaeth Cwynion Deintyddol annibynnol yn cael ei ariannu gan y Cyngor Deintyddol Cyffredinol. Mae'n helpu cleifion deintyddiaeth breifat a gweithwyr proffesiynol ym maes deintyddiaeth i ddatrys cwynion ynglŷn â gwasanaethau deintyddiaeth breifat.

Cysylltwch â'r Gwasanaeth Cwynion Deintyddol yn:

Dental Complaints Service
Stephenson House
2 Cherry Orchard Road
Croydon CR0 6BA
Phone: 08456 120 540
Ffacs: 0208 263 6100
Ebost: info@dentalcomplaints.org.uk
Gwefan: www.dentalcomplaints.org.uk

> Swyddfa'r Comisiynydd Gwybodaeth (ICO)

Mae Swyddfa'r Comisiynydd Gwybodaeth yng Nghaerdydd yn darparu pwynt cyswllt lleol ar gyfer aelodau'r cyhoedd a sefydliadau sydd wedi eu lleoli yng Nghymru. Yn ogystal â gweithredu gwasanaeth cynghori i ymdrin ag ymholiadau cyffredinol ynglŷn â diogelu data a rhyddid gwybodaeth, mae'n hyrwyddo arfer da o ran hawliau gwybodaeth trwy godi ymwybyddiaeth o gyfrifoldebau sefydliadol ar draws pob sector.

Cysylltwch â'r Comisiynydd Gwybodaeth yn:

Swyddfa'r Comisiynydd Gwybodaeth – Cymru
2il Lawr
Tyˆ Churchill
Ffordd Churchill
Caerdydd
CF10 2HH
Ffôn: 029 2067 8400
Ffacs: 029 2067 8399
Ebost: wales@ico.gsi.gov.uk
Gwefan: www.ico.gov.uk

> Byrddau Iechyd Lleol ac Ymddiriedolaethau'r GIG

Gellir dod o hyd i'r manylion cyswllt llawn ar gyfer Byrddau Iechyd Lleol ac Ymddiriedolaethau'r GIG yng Nghymru ar y wefan www.wales.nhs.uk neu drwy ffonio Galw Iechyd Cymru ar 0845 4647.

> Tribiwnlys Adolygu Iechyd Meddwl Cymru

Mae Tribiwnlys Adolygu Iechyd Meddwl Cymru yn gorff barnwrol annibynnol. Mae'n clywed ceisiadau a geirdaon ar gyfer pobl y mae Deddf Iechyd Meddwl 1983 yn berthnasol iddynt, yn arbennig:

- cleifion a gedwir yn gaeth;
- cleifion a ryddheir dan amodau;
- cleifion sy'n derbyn triniaeth yn y gymuned dan oruchwyliaeth; a
- chleifion sy'n destun gwarcheidiaeth.

Mae'n ofynnol i'r Tribiwnlys ddilyn y weithdrefn a osodwyd yn Rheolau Tribiwnlys Adolygu Iechyd Meddwl Cymru 2008.

Cysylltwch â'r Tribiwnlys yn:

Tribiwnlys Adolygu Iechyd Meddwl Cymru
4ydd Llawr
Adeiladau'r Goron
Parc Cathays
Caerdydd
CF10 3NQ
Ffôn: 029 2082 5328
Ffacs: 029 2082 6331

Mae modd i chi gael cymorth gan gyfreithiwr os byddwch yn dymuno gwneud cais i'r Tribiwnlys i adolygu'r ffaith eich bod wedi'ch cadw'n gaeth. Rhoddir manylion cyswllt y Comisiwn Gwasanaethau Cyfreithiol a'r gwasanaeth Cyngor Cyfreithiol Cymunedol isod:

> Y Comisiwn Gwasanaethau Cyfreithiol

Y Comisiwn Gwasanaethau Cyfreithiol sy'n rhedeg y cynllun cymorth cyfreithiol yng Nghymru a Lloegr.

Mae'r Comisiwn yn gweithio mewn partneriaeth â chyfreithwyr a sefydliadau di-elw i ddarparu gwybodaeth, cyngor a chynrychiolaeth gyfreithiol i bobl mewn angen.

Cysylltwch â swyddfa'r Comisiwn yng Nghymru yn:

Y Comisiwn Gwasanaethau Cyfreithiol
Tŷ Marland
Y Sgwâr Canolog
Caerdydd
CF10 1PF
Ffôn: 0300 2002020
Ffonio yn Gymraeg: 0845 609 9989
Ffacs: 029 2064 7173
Ebost: cardiff@legalservices.gsi.gov.uk

> Cyngor Cyfreithiol Cymunedol

Gwasanaeth cynghori cyfrinachol, rhad ac am ddim yng Nghymru a Lloegr yw Cyngor Cyfreithiol Cymunedol.

Cysylltwch â’r gwasanaeth Cyngor Cyfreithiol Cymunedol yn:

Ffôn: 0845 345 4345

Tecstiwch ‘legalaid’ a’ch enw i 80010 a bydd un o aelodau staff y gwasanaeth yn eich ffonio’n ôl o fewn 24 awr.

Gwefan: www.communitylegal.org

> Comisiynydd Pobl Hŷn Cymru

Swyddogaeth Comisiynydd Pobl Hŷn Cymru yw sicrhau bod buddiannau pobl hŷn yng Nghymru, sy’n 60 mlwydd oed a hŷn, yn cael eu diogelu a’u hyrwyddo. Gall swyddfa’r Comisiynydd ddarparu gwybodaeth, eiriolaeth a chymorth.

Cysylltwch â Chomisiynydd Pobl Hŷn Cymru yn:

Comisiynydd Pobl Hŷn Cymru
Adeiladau Cambrian
Sgwâr Mount Stuart
Butetown
Caerdydd
CF10 5FL
Ffôn: 08442 640670 or 029 2044 5030
Ebost: ask@olderpeoplewales.com
Ffacs: 08442 640680
Gwefan: www.olderpeoplewales.com

> Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru

Mae gan Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru bwerau cyfreithiol i ymchwilio i gwynion ynglŷn â gwasanaethau cyhoeddus yng Nghymru. Mae'r Ombwdsmon yn annibynnol ar holl gyrff y llywodraeth, ac mae ganddo dîm o bobl sy'n ei gynorthwyo i ystyried ac ymchwilio i gwynion. Mae'r gwasanaeth a ddarperir yn ddiduedd ac mae ar gael yn rhad ac am ddim.

Cysylltwch ag Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru yn:

Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru 1
Ffordd yr Hen Gae
Pencoed
CF35 5LJ
Ffôn: 0845 601 0987 (local call rate)
Ffacs: 01656 641199
Ebost: ask@ombudsman-wales.org.uk
Gwefan: www.ombudsman-wales.org.uk

> Rhwydwaith Darparwyr Gofal Iechyd Annibynnol a Gwasanaeth Dyfarnu Cwynion y Sector Gofal Iechyd Annibynnol

Gellir cysylltu â'r Rhwydwaith Darparwyr Gofal Iechyd Annibynnol (IHPN) a Gwasanaeth Dyfarnu Cwynion y Sector Gofal Iechyd Annibynnol (ISCAS) gan ddefnyddio'r manylion a ganlyn:

Rhwydwaith Darparwyr Gofal Iechyd Annibynnol
Floor 15 Portland House
Bressenden Place
Llundain
SW1E 5BH

020 7799 8678

Email
ihpn.admin@nhsconfed.org

Gwasanaeth Dyfarnu Cwynion y Sector Gofal Iechyd Annibynnol
70 Fleet Street
Llundain
EC4Y 1EU

020 7536 6091

Email:
info@iscas.org.uk

Arolygiaeth Gofal Iechyd Cymru

Llywodraeth Cymru Parc Busnes
Rhyd-y-car Merthyr Tudful
CF48 1UZ

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

Atodiad 3

Ymateb i COVID-19 a'n trefniadau sicrwydd ac arolygu - cyhoeddwyd 17 Gorffennaf 2020

Mae Alun Jones, ein Prif Weithredwr dros dro, wedi cyhoeddi llythyr i'r GIG, lleoliadau gofal iechyd annibynnol yng Nghymru a rhanddeiliaid eraill, am sut rydym yn parhau i ymateb i'r sefyllfa newidiol mewn perthynas â COVID-19 a'n dull gweithredu mewn perthynas â sicrwydd ac arolygu yn ystod y misoedd nesaf.

Darllenwch isod er mwyn cael gwybod mwy am yr hyn rydym wedi bod yn ei wneud a'r hyn rydym yn bwriadu ei wneud.

Yn ystod pandemig COVID-19, ein nod a'n hymrwymiad parhaus yn Arolygiaeth Gofal Iechyd Cymru (AGIC) yw sicrhau bod pobl yng Nghymru yn derbyn gofal o ansawdd da, a ddarperir yn ddiogel ac yn effeithiol, yn unol â safonau cydnabyddedig. Gwnaethom gyhoeddi datganiad sefyllfa yn ddiweddar sy'n nodi'r egwyddorion sy'n ategu ein dull gweithredu yn ystod y cyfnod hwn, ynghyd â'r camau rydym wedi eu cymryd mewn ymateb i COVID-19. Mae hefyd yn nodi'r ffordd rydym yn addasu ein dull o gyflawni ein swyddogaethau wrth i ni symud drwy'r pandemig, ac wrth i'r cyfyngiadau gael eu llacio, er mwyn sicrhau ei fod yn gymesur ac yn briodol.

Dros y misoedd diwethaf, rydym wedi bod yn ystyried ffyrdd newydd o weithio a fydd yn rhoi hyblygrwydd ac ystwythder i ni wrth gyflawni ein rôl dros y flwyddyn i ddod, ac rwyf bellach mewn sefyllfa lle gallaf rannu mwy o fanylion am y dull hwn.

Rydym yn cynllunio ac yn caboli ein rhaglen waith arferol yn barhaus a byddwn yn treialu ein ffordd newydd o weithio dros y tri mis nesaf, rhwng mis Awst a mis Hydref. Erbyn tua diwedd y cyfnod hwn, byddwn yn gwerthuso'r dull er mwyn sicrhau ei fod yn briodol ac yn bodloni ei nodau a'i amcanion.

Rwy'n dra ymwybodol ein bod wedi gorfod symud yn gyflym i addasu fel sefydliad ac nid yw hyn wedi ein galluogi i ymgysylltu â chi am ein dull yn y ffordd y byddem wedi dymuno. Wedi dweud hynny, mae ein rôl graidd o gadarnhau a yw safonau a rheoliadau yn cael eu bodloni yn parhau i fod wrth wraidd ein dull gweithredu. Bydd y fethodoleg a'r dull arolygu newydd yn ein galluogi i ddefnyddio ein hadnodd mewn ffordd fwy ystwyth, gan ymateb i risgiau a materion penodol wrth ystyried modelau gweithredu diwygiedig yn ystod y pandemig.

Nodwedd allweddol o'n dull newydd fydd defnyddio model sicrwydd ac arolygu tair haen sy'n lleihau'r ddibyniaeth ar weithgarwch arolygu ar y safle fel ein prif ddull o gael sicrwydd.

Cynhelir gweithgarwch Haen 1 yn gyfan gwbl oddi ar y safle a chaiff ei ddefnyddio at nifer o ddibenion ond, ar hyn o bryd, yn bennaf lle na ellir datrys materion drwy ein proses pryderon safonol a lle mae'r risg o gynnal arolygiad ar y safle yn dal i fod yn uchel. Bydd Haen 2 yn cyflwyno cyfuniad o weithgarwch oddi ar y safle a gweithgarwch cyfyngedig ar y safle, tra bydd Haen 3 yn arolygiad mwy traddodiadol ar y safle.

Rydym bob amser yn cadw'r hawl i gynnal arolygiad llawn ar unrhyw adeg, ond rydym yn disgwyl i'r rhan fwyaf o'n gwaith fod o fewn Haen 1 drwy gydol mis Awst a mis Medi. Ar gyfer y gweithgaredd hwn, pan gaiff gwaith ei gyhoeddi, bydd llai o amser i baratoi (o leiaf 7 diwrnod gwaith), tîm arolygu llai o faint a bydd rhan fwyaf o'r gwaith sicrwydd yn cael ei gwblhau drwy gais am wybodaeth, a galwad ffôn neu alwad fideo ddilynol gyda gweithwyr allweddol. Ar ôl cyfnod byr o gwblhau gwiriad cywirdeb ffeithiol, caiff crynodeb ysgrifenedig a, lle bo angen, cynllun gwella eu llunio. Byddwn yn cyhoeddi'r adroddiad cryno cyn gynted â phosibl ar ôl cynnal y gweithgarwch ac ar ôl cwblhau'r gwiriad cywirdeb.

Bydd y dull hwn yn ein galluogi i gael sicrwydd gan wasanaethau ar adeg pan fo ymweliadau arolygu ar y safle yn llawer mwy heriol i leoliadau gofal iechyd ac i ninnau. Mae hefyd yn darparu dull cynyddrannol a fydd yn darparu mwy o hyblygrwydd yn y dyfodol drwy gynnig ystod ehangach o ddulliau ar gyfer cyflawni ein gwaith.