

Delio â Chwynion yn y Sector Iechyd - Seminar 21 Mehefin 2017: Crynodeb

Roedd y seminar hwn yn canolbwyntio'n bennaf ar ddysgu oddi wrth y naill a'r llall, dulliau o rannu ymarfer gorau a manteision defnyddio rhwydweithiau i wella cydweithredu, cydweithio a dysgu.

Nid bwriad y crynodeb hwn yw gweithredu fel datganiad diffiniol o farn yr Ombwdsmon nac o farn unrhyw fynychwr, ond, yn hytrach nodi'r prif themâu a gododd a'r prif gasgliadau y daethpwyd iddynt yn sgil trafodaethau'r diwrnod. Mae'r ddogfen sydd ynghlwm yn cynnwys yr holl awgrymiadau a wnaed yn y gweithdai.

Strwythurau a chyfrifoldebau

Mae strwythurau trin cwynion a threfniadau llywodraethu cyrff y GIG yng Nghymru sy'n delio â phryderon o dan Gweithio i Wella yn amrywio'n fawr, sy'n ei gwneud yn anodd rhoi dysgu ar waith ar draws sefydliadau. Dylai trefniadau llywodraethu ar gyfer delio â chwynion fod yn fwy unffurf ar draws Cymru.

Yn yr un modd, mae dulliau ar gyfer bwrw ymlaen â phryderon o fewn sefydliadau yn amrywio. Mae rhai sefydliadau yn rhoi mwy o hyblygrwydd i staff sy'n delio â phryderon, ond mae eraill yn gaeth i brosesau uwchgyfeirio mwy ffurfiol a threfniadol. Er mwyn rhannu a dysgu mwy am arferion da yn weithredol ar draws sefydliadau, mae angen mwy o gysondeb o ran sut mae siwrnai'r achwynydd yn cael ei rheoli.

Perchnogaeth a Diwylliant

Cafwyd cryn drafodaeth ynghylch pwy oedd yn "berchen" ar gŵyn. Gall clinigwyr neu staff trin cwynion fod yn gyfrifol am gŵyn. Er bod cyfranogwyr yn sylweddoli'r anhawster y mae staff clinigol yn ei wynebu drwy orfod delio â chwynion, oherwydd eu cyfrifoldebau parhaus o ran gofal cleifion, y teimlad yn gyffredinol oedd bod annog clinigwyr i chwarae mwy o ran mewn ymchwiliadau ac ymatebion yn beth cadarnhaol. Byddai hyn yn helpu i ddatblygu cydgyfrifoldeb ymysg staff trin cwynion a chlinigwyr yng nghyswllt delio â chwynion.

Er mai staff trin cwynion sy'n aml yn gyfrifol am roi ymateb amserol i gŵyn, mae llawer o'r cynnydd a wneir gyda chwyn unigolyn yn dibynnu ar ffactorau sydd y tu hwnt i'w rheolaeth. Byddai diwylliant o gydgyfrifoldeb yn gwella perfformiad.

Dysgu a rhwydweithiau

Mae Llywodraeth Cymru wedi cynnal adolygiad o brosesau cwyno ond ni rannwyd canlyniad yr adolygiad hwn. Byddai hwn yn fan cychwyn defnyddiol i wella sefydliadau. Nid yw'r prosesau sydd ar waith ar hyn o bryd yn helpu i sbarduno dysgu o fewn nac ar draws sefydliadau, oherwydd yr amrywiaeth a geir mewn strwythurau a threfniadau llywodraethu. Byddai sefydlu rhwydweithiau cwynion yn fanteisiol o ran dysgu a rhannu gwybodaeth ac ymarfer gorau. Byddai fforwm trafod wyneb yn wyneb agored yn galluogi mwy o dryloywder ac yn caniatáu i sefydliadau gytuno ar "sut beth yw ymarfer da". Gallai hefyd, er enghraifft, gynnwys rhannu astudiaethau achos ac ysgogi trafodaeth ynghylch yr amrywiaeth mewn ymarfer.

Er mwyn i'r rhwydweithiau hyn sicrhau'r budd gorau bosib, byddai angen pwrpas a chylch gorchwyl clir, yn ogystal ag amser wedi'i neilltuo er mwyn i unigolion allu bod yn bresennol. Ni ddylai rhwydweithiau unigol chwaith weithredu ar eu pennau eu hunain a rhaid rhoi trefniadau ar waith sy'n golygu bod rhwydweithiau yn gallu cysylltu â'i gilydd.

Gweithio i Wella - amser i gael adolygiad

Er bod y broses Gweithio i Wella yn gweithio, y consensws oedd bod angen ei adolygu. Deallwyd bod hyn yn rhywbeth roedd y Grŵp Gwrando a Dysgu a Llywodraeth Cymru yn edrych arno. Dyma rai o'r awgrymiadau ynghylch gwella Gweithio i Wella:

- mwy o bwyslais ar integreiddio ymatebion
- mwy o bwyslais ar gael staff clinigol i chwarae mwy o ran ac ysgwyddo mwy o gyfrifoldeb dros ddelio â chwynion
- canolbwyntio ar wella'r ffordd y caiff y broses ei rheoli yn hytrach na monitro / archwilio'r hyn a wnaed
- mynd i'r afael â'r ddibyniaeth ormodol ar brosesau a systemau a chanolbwyntio mwy ar y gweithgareddau trin cwynion eu hunain
- sicrhau mwy o gysondeb o ran cofnodi data cwynion a rhannu data fel bod modd dwyn cymariaethau gwirioneddol.
- defnyddio'r wybodaeth ddibynadwy hon i sbarduno gwelliant a newid.

Ystyriwyd y byddai'r prosiect "Unwaith i Gymru", a fydd yn helpu i sicrhau cysondeb o ran cofnodi data, o gymorth i adnabod themâu a thueddiadau ac i rannu gwersi a ddysgwyd ar draws sefydliadau'r GIG yng Nghymru.

Y Camau Nesaf

Un o'r prif bethau oedd wedi ysgogi'r seminar hon oedd yr angen i ddod o hyd i ffyrdd gwell o rannu ymarfer gorau rhwng ac o fewn sefydliadau'r GIG yng Nghymru. Bu Jonathan Webb yn siarad am y siwrnai gwynion a'r angen i rannu ymarfer gorau, a bu Alison Bradley yn sôn am y rhwydweithiau dysgu ar gyfer gwella'r broses trin cwynion sydd wedi cael eu datblygu yn yr Alban.

Roedd cefnogaeth amlwg i ddatblygu a gweithredu dull strwythuredig, seiliedig ar rwydwaith o wella prosesau trin cwynion ledled y GIG yng Nghymru.

Bydd angen i ymddiriedolaethau a byrddau iechyd ysgogi a bod yn berchen ar y rhwydweithiau hyn, ond byddai'r Ombwdsmon a'i dîm yn barod iawn i gynnig cymorth a mewnbwn pe bai hynny'n ddefnyddiol.

Rhagwelir y bydd llawer o'r awgrymiadau a gafwyd yn ystod y diwrnod yn sbarduno gweithgareddau'r rhwydweithiau hyn yn y dyfodol. Mae Jonathan Webb a'i dîm wedi cytuno i hwyluso a datblygu'r rhwydweithiau hyn.