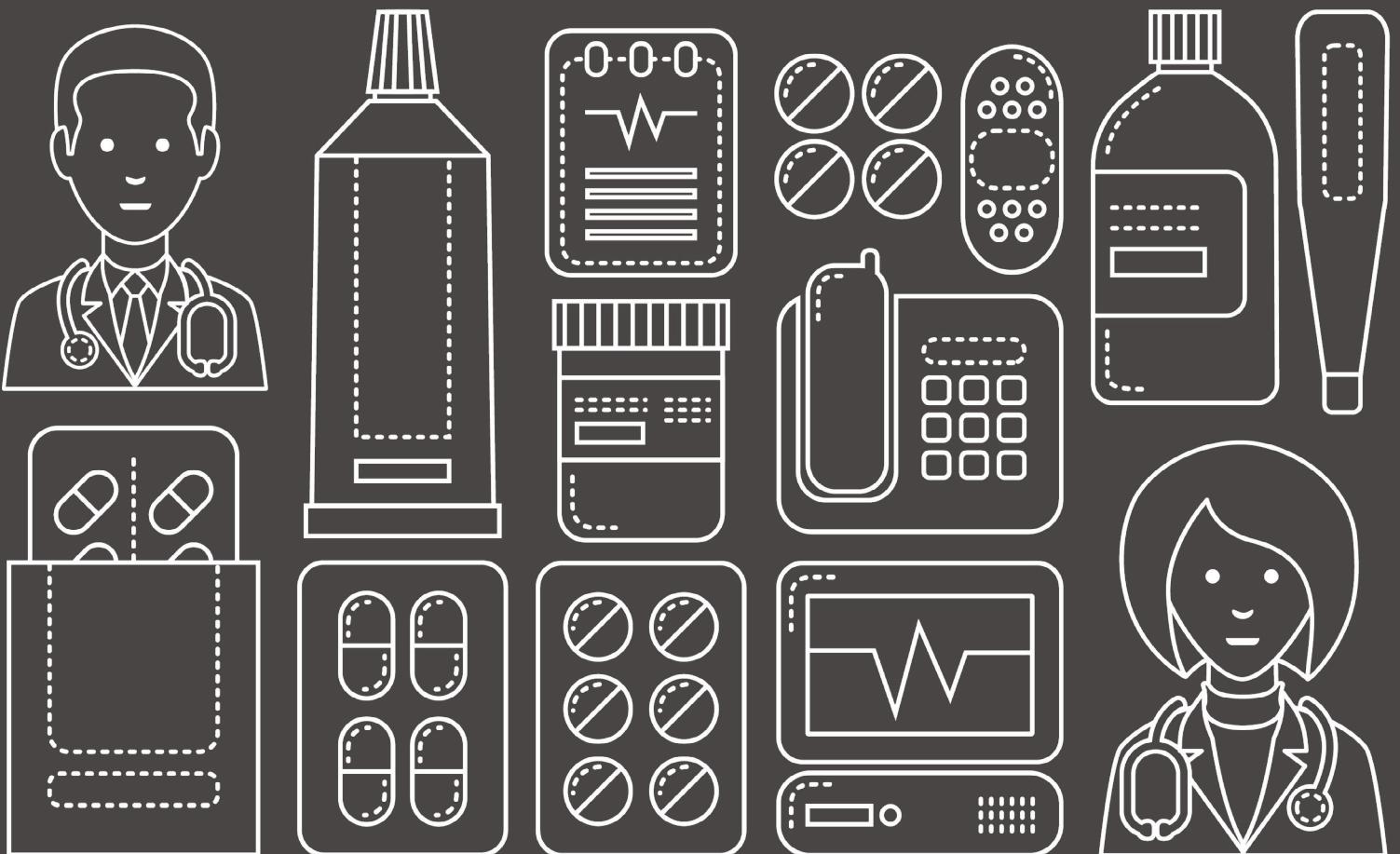


Archwilydd Cyffredinol Cymru
Auditor General for Wales

Gwasanaethau Gofal Sylfaenol y Tu Allan i Oriau



WALES AUDIT OFFICE
SWYDDFA ARCHWILIO CYMRU



Rwyf wedi paratoi a chyhoeddi'r adroddiad hwn yn unol
â Deddfau Llywodraeth Cymru 1998.

Roedd y tîm a gyflawnodd y gwaith hwn yn cynnwys Anne Beegan,
Nigel Blewitt, Matthew Brushett, Fflur Jones, Philip Jones, Delyth Lewis,
Stephen Lisle ac Urvisha Perez, o dan gyfarwyddyd Dave Thomas.

Huw Vaughan Thomas
Archwilydd Cyffredinol Cymru
Swyddfa Archwilio Cymru
24 Heol y Gadeirlan
Caerdydd
CF11 9LJ

Mae'r Archwilydd Cyffredinol yn annibynnol o'r Cynulliad Cenedlaethol ac o lywodraeth. Mae'n archwilio ac yn ardystio cyfrifon Llywodraeth Cymru a'r cyrff cyhoeddus sy'n gysylltiedig â hi ac a noddir ganddi, gan gynnwys cyrff y GIG. Mae ganddo'r pŵer i gyflwyno adroddiadau i'r Cynulliad Cenedlaethol ar ddarbodaeth, effeithlonrwydd ac effeithiolrwydd y defnydd a wna'r sefydliadau hynny o'u hadnoddau wrth gyflawni eu swyddogaethau, a sut y gallent wella'r defnydd hwnnw.

Mae'r Archwilydd Cyffredinol hefyd yn archwilio cyrff llywodraeth leol yng Nghymru, mae'n cynnal astudiaethau gwerth am arian mewn llywodraeth leol ac yn arolygu cydymffurfiaeth gydag anghenion Mesur Llywodraeth Leol (Cymru) 2009.

Mae'r Archwilydd Cyffredinol yn ymgymryd â'i waith gan ddefnyddio staff ac adnoddau eraill a ddarperir gan Swyddfa Archwilio Cymru, sydd yn fwrdd statudol wedi'i sefydlu ar gyfer y nod hwnnw ac i fonitro a chynghori'r Archwilydd Cyffredinol.

© Archwilydd Cyffredinol Cymru 2018

Cewch aildefnyddio'r cyhoeddiad hwn (heb gynnwys y logos) yn rhad ac am ddim mewn unrhyw fformat neu gyfrwng. Os byddwch yn ei aildefnyddio, rhaid i chi ei aildefnyddio'n gywir ac nid mewn cyd-destun camarweiniol. Rhaid cydnabod y deunydd fel hawlfraint Archwilydd Cyffredinol Cymru a rhaid rhoi teitl y cyhoeddiad hwn. Lle nodwyd deunydd hawlfraint unrhyw drydydd parti bydd angen i chi gael caniatâd gan ddeiliaid yr hawlfraint dan sylw cyn ei aildefnyddio.

Am fwy o wybodaeth, neu os ydych angen unrhyw un o'n cyhoeddiadau mewn ffurf ac/neu iaith wahanol, cysylltwch â ni drwy ffonio 029 2032 0500 neu drwy e-bostio post@archwilio.cymru. Rydym yn croesawu galwadau ffôn yn Gymraeg a Saesneg. Gallwch ysgrifennu atom hefyd, yn Gymraeg neu'n Saesneg, a byddwn yn ymateb yn yr iaith rydych chi wedi ei defnyddio. Ni fydd gohebu yn Gymraeg yn arwain at oedi.

This document is also available in English.

Cynnwys

Mae'r cleifion yn gwerthfawrogi'r gwasanaethau gofal sylfaenol y tu allan i oriau ond nid yw'r gwasanaethau hynny'n cyrraedd safonau cenedlaethol. Maent hefyd o dan straen oherwydd problemau'n gysylltiedig â morâl a staffio. Mae diffyg gwybodaeth yn rhwystro rheolaeth effeithiol ar wasanaethau, ac nid yw gwaith cynllunio'r gwasanaeth y tu allan i oriau wedi'i integreiddio'n briodol â gwasanaethau eraill allweddol. Ceir cyfleoedd am welliannau pwysig yn sgil cyflwyno gwasanaeth 111 newydd, ond ni all hynny ddatrys yr holl broblemau o flaen gwasanaethau y tu allan i oriau.

Adroddiad cryno

Y Cefndir	4
Y Prif Ganfyddiadau ac Argymhellion	9

Adroddiad manwl

Mae ein harolwg yn awgrymu bod gan gleifion farn gadarnhaol ar y cyfan ynghylch gwasanaethau y tu allan i oriau, ond bod angen gwella'r trefniadau cyfeirio a chyrraedd safonau cenedlaethol o ran prydlondeb

16

Mae cyllid tybiannol gan Lywodraeth Cymru wedi gostwng mewn termau real ac mae gwasanaethau dan straen oherwydd problemau morâl a staffio sydd yn bygwth eu cadernid

22

Mae diffyg gwybodaeth am ansawdd a pherfformiad gwasanaethau yn rhwystro trefniadau i lywodraethu, cynllunio a rheoli gwasanaethau ar raddfa leol a chenedlaethol

29

Nid yw gwaith cynllunio'r gwasanaethau y tu allan i oriau wedi'i integreiddio'n briodol â gwasanaethau eraill allweddol. Bydd y gwasanaeth 111 newydd yn ymdrin â rhai problemau integreiddio, ond ni fydd yn datrys yr holl broblemau o flaen y gwasanaethau y tu allan i oriau

32

Atodiadau

Atodiad 1 – Lleoliadau a threfniadau trin galwadau ar gyfer gwasanaethau y tu allan i oriau	39
Atodiad 2 – Ein dulliau	40
Atodiad 3 – Safonau cenedlaethol ar gyfer gwasanaethau y tu allan i oriau	41

Y Cefndir

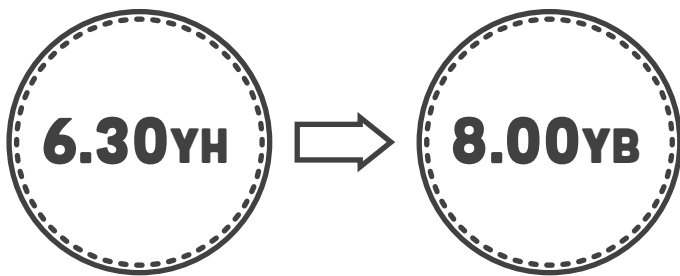
- 1 Mae **Dangosyn 1** yn rhoi disgrifiad o wasanaethau gofal sylfaenol y tu allan i oriau ac yn esbonio sut maent yn gweithio

Dangosyn 1 – Gwasanaethau gofal sylfaenol y tu allan i oriau yng Nghymru

Gelwir gwasanaethau gofal sylfaenol y tu allan i oriau weithiau yn wasanaethau meddyg teulu y tu allan i oriau neu'n wasanaethau gofal sylfaenol brys.

Mae'r gwasanaethau hyn yn darparu gofal iechyd i gleifion â phroblemau meddygol brys, nad ydynt yn argyfwng, y tu allan i oriau arferol meddygfeydd. Yn y gorffennol, meddygon teulu sydd wedi arwain darpariaeth gwasanaethau y tu allan i oriau, ond mae clinigwyr eraill yn cymryd rhan yn gynyddol yn y gwasanaethau hyn, gan gynnwys nyrsys, parafeddygon a fferyllwyr.

Y cyfnod y tu allan i oriau



Yn ogystal â phenwythnosau a gwyliau cyhoeddus

Pwy sy'n gyfrifol am ddarparu gwasanaethau y tu allan i oriau?

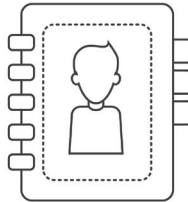
Ers 2004, bu byrddau iechyd yn gyfrifol am sicrhau bod eu poblogaeth breswyl yn gallu cyrchu'r gwasanaethau hyn. Bydd rhai byrddau iechyd yn dewis darparu'r gwasanaethau hyn yn uniongyrchol, drwy gyflogi staff. Bydd byrddau iechyd eraill yn dewis comisiynu sefydliadau eraill (hy, cwmnïau preifat neu gwmnïau cydweithredol dielw) i ddarparu'r gwasanaethau hyn (gweler **Atodiad 1**).

Sut mae gwasanaethau y tu allan i oriau yn gweithio?

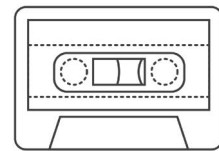


0.6 miliwn

o bobl yn cysylltu
â'r gwasanaethau
y tu allan i oriau
bob blwyddyn.



Bydd pobl yn ffonio rhif ffôn
eu meddygfa
neu
rif uniongyrchol y
gwasanaeth y tu allan i oriau
neu
mewn rhai ardaloedd gall
pobl bellach ffonio 111.



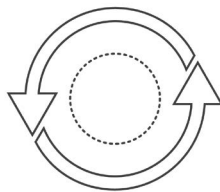
Neges wedi'i recordio

Bydd neges groeso
yn cyfeirio cleifion at
wasanaethau eraill.
Aros ar y lein i siarad
â'r gwasanaeth y tu
allan i oriau.



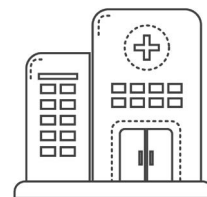
Derbyn galwadau

Bydd yr alwad yn
cael ei hateb gan
dderbynnydd galwadau
hyfforddedig a fydd yn
holi ynghylch natur y
broblem.



Galwad yn ôl

Bydd meddyg, nyrs
neu barafeddyg yn
ffonio'r claf yn ôl.



Cyngor neu Apwyntiad

Cynghorir rhai cleifion i ofalu
amdanynt eu hunain, bydd
rhai yn derbyn ymweliad
yn eu cartref a bydd y rhan
fwyaf yn cael apwyntiad
mewn canolfan gofal
sylfaenol.

2 Mae'r llinell amser isod yn amlygu'r digwyddiadau a'r newidiadau pwysig sydd wedi effeithio ar wasanaethau y tu allan i oriau yng Nghymru ers 2004.

Dangosyn 2 – llinell amser y prif ddatblygiadau mewn gwasanaethau y tu allan i oriau



Ffynhonnell: Swyddfa Archwilio Cymru

- 3 Yn yr adroddiad hwn, ystyrir a oes gan gleifion yng Nghymru fynediad at wasanaethau y tu allan i oriau sydd yn gadarn ac wedi'u cynnal yn dda. Mae'n crynhoi canfyddiadau ein hadroddiadau archwilio o 2017 ar wasanaethau y tu allan i oriau ym mhob bwrdd iechyd. Rydym hefyd wedi archwilio'r trefniadau cyfredol ar gyfer arwain a chynllunio gwasanaethau y tu allan i oriau ar raddfa genedlaethol, a'r cynnydd a gafwyd wrth gyflwyno'r gwasanaeth ffôn 111 (gweler [Dangosyn 3](#)). Disgrifir y dulliau a ddefnyddiwyd gennym yn [Atodiad 2](#).
- 4 Mae'r adroddiad hwn yn rhan o gyfres o waith gan Swyddfa Archwilio Cymru ym maes gofal sylfaenol. Ym mis Ebrill 2018, cyhoeddwyd Darlun o Ofal Sylfaenol yng Nghymru. Yn ystod haf/hydref 2018, byddwn yn cyhoeddi adroddiadau sy'n disgrifio cynnydd pob bwrdd iechyd o ran cyflawni'r cynllun gofal sylfaenol cenedlaethol.

Dangosyn 3 – beth yw 111?



Dull newydd i bobl gael gwybodaeth iechyd, cyngor a gofal brys bob awr o'r dydd yw'r gwasanaeth 111. Dylai pobl barhau i ffonio 999 mewn argyfwng.

Mae'r gwasanaeth yn cyfuno agweddau dros y ffôn Galw Iechyd Cymru a'r gwasanaeth y tu allan i oriau.

Mae Llywodraeth Cymru a'r rhaglen cenedlaethol 111 yn bwriadu rhoi'r gwasanaeth 111 ar waith ym mhob rhan o Gymru os bydd cynllun braenaru yn llwyddiant yn Abertawe, Castell-nedd Port Talbot, Pen-y-bont ar Ogwr a Sir Gaerfyrddin. Caiff pobl yn yr ardaloedd braenaru hyn ffonio 111 yn rhad ac am ddim.

Mae'r cynllun braenaru yn rhan o waith ehangach i ddatblygu Model Trawsnewid Gofal Sylfaenol yng Nghymru. [Ewch i'r wefan am fwy o fanylion ynglŷn â'r model.](#)

Mae'r gwasanaeth ar gyfer pobl sy'n ansicr ynghylch pa wasanaeth i'w ddefnyddio, neu nad oes ond angen cyngor neu wybodaeth arnynt. Yn bwysig, mae'r gwasanaeth hefyd ar gyfer pobl sydd am ddefnyddio'r gwasanaethau y tu allan i oriau. Yn raddol daw 111 i ddisodli rhif ffôn y gwasanaeth y tu allan i oriau.

Bydd pobl sy'n ffonio 111 yn cyrraedd criw o staff sydd wedi'u hyfforddi ar dderbyn galwadau ac a gyflogir gan Ymddiriedolaeth GIG Gwasanaethau Ambiwllans Cymru. Os oes angen, bydd pobl wedyn yn derbyn asesiad dros y ffôn, gyda meddyg, nyrs neu fferylllydd. Gall y clinigwyr hyn ddatrys problem yr unigolyn drwy roi cyngor neu wybodaeth, gallant atgyfeirio'r unigolyn i wasanaeth eraill neu drefnu apwyntiad neu ymweliad â'r cartref gan y gwasanaeth y tu allan i oriau.

Y Byrddau Iechyd unigol, nid gwasanaeth 111, fydd yn dal i fod yn gyfrifol am ddarparu ymweliadau cartref ac apwyntiadau wyneb yn wyneb.

Gwelwyd rhai canlyniadau cadarnhaol yn sgil gwerthuso'r cynllun braenaru sydd yn dal i gael ei gynnal, fel y dangosir yn ddiweddarach yn yr adroddiad hwn.

[Ewch i wefan Gwasanaeth Ambiwllans Cymru am fwy o fanylion ynghylch 111.](#)

Y Prif Ganfyddiadau ac Argymhellion

- 5 Ar y cyfan, daethom i'r casgliad bod cleifion yn gwerthfawrogi'r gwasanaethau gofal sylfaenol. Fodd bynnag, nid yw'r gwasanaethau hynny'n cyrraedd safonau cenedlaethol¹, ac maent o dan straen oherwydd problemau'n gysylltiedig â morâl a staffio. Mae diffyg gwybodaeth yn rhwystro rheolaeth effeithiol ar wasanaethau, ac nid yw gwaith cynllunio'r gwasanaeth y tu allan i oriau wedi'i integreiddio'n briodol â gwasanaethau eraill allweddol. Ceir cyfleoedd am welliannau pwysig yn sgil cyflwyno gwasanaeth 111 newydd, ond ni all hynny ddatrys yr holl broblemau o flaen gwasanaethau y tu allan i oriau. Ceir crynodeb isod o'r canfyddiadau a arweiniodd at y casgliadau hyn.

Mae ein harolwg yn awgrymu bod gan gleifion farn gadarnhaol ar y cyfan ynghylch gwasanaethau y tu allan i oriau, ond bod angen gwella'r trefniadau cyfeirio a chyrraedd safonau cenedlaethol o ran prydlondeb

- 6 Datgelai ein harolwg cleifion farn gadarnhaol ar y cyfan ynghylch gwasanaethau y tu allan i oriau. Er mai ond cipolwg cul o farn 330 o gleifion ar geir yn ein harolwg, roedd hanner yr holl ymatebwyr o'r farn fod y gwasanaeth y tu allan i oriau yn 'Ardderchog' ac 89% o'r farn ei fod yn ardderchog, yn dda iawn neu'n dda.
- 7 Dangosai ein hymarfer siopwyr cudd fod lle i wella'r trefniadau cyfeirio er mwyn helpu'r cyhoedd i ddeall pryd a sut i ddefnyddio'r gwasanaethau y tu allan i oriau. Gwelsom fod lle i gyfleu negeseuon cliriach a mwy cyson ar wefannau byrddau iechyd ac ar linellau ffôn meddygfeydd teulu.

Argymhelliad 1

Ochr yn ochr a rhoi'r gwasanaeth ffôn 111 ar waith yn genedlaethol, dylai Llywodraeth Cymru arwain gwaith i safoni'r modd y bydd gwefannau'r GIG, llinellau ffôn meddygfeydd teulu a ffynonellau eraill o wybodaeth o fewn y GIG yn cyfeirio ac yn atgyfeirio i wasanaethau y tu allan i oriau. Yn rhan o'r gwaith hwn, dylid hefyd anelu i roi diffiniad clir y cytunir arno'n genedlaethol o gwmpas gwasanaethau y tu allan i oriau ac ym mha amgylchiadau y dylai'r cyhoedd eu defnyddio.

- 8 Mae'r data sydd ar gael ar wasanaethau y tu allan i oriau yn awgrymu bod rhai defnyddwyr gwasanaeth yn wynebu oedi wrth ddisgwyl ateb i'w galwadau, ymweliadau cartref ac apwyntiadau wyneb yn wyneb. Roedd Llywodraeth Cymru yn disgwyl i fyrddau iechyd gyrraedd y safonau cenedlaethol ar gyfer gwasanaethau y tu allan i oriau erbyn mis Mawrth 2018. Fodd bynnag, mae'r data mwyaf diweddar (hyd at fis Hydref 2017) yn awgrymu bod byrddau iechyd ymhell o gyrraedd llawer o'r safonau.

¹ Safonau Ansawdd a Monitro Cymru ar gyfer Cyflenwi Gwasanaethau y Tu Allan i Oriau, Mai 2014.

Argymhelliad 2

Mae Llywodraeth Cymru yn cyflawni gwaith i ddiweddarau'r safonau cenedlaethol ar gyfer y gwasanaeth y tu allan i oriau, er mwyn sicrhau bod y safonau'n cyd-fynd a'r dulliau newydd o weithio rhwng 111 a'r gwasanaeth y tu allan i oriau. Dylai Llywodraeth Cymru gyflwyno adroddiad blynyddol i ddisgrifio cynnydd y byrddau iechyd wrth weithredu'r safonau cenedlaethol newydd.

Mae cyllid tybiannol gan Lywodraeth Cymru wedi gostwng mewn termau real ac mae gwasanaethau dan straen oherwydd problemau morâl a staffio sydd yn bygwth eu cadernid

- 9 Roedd ein harolwg staff yn tynnu sylw at forâl isel yn y gwasanaethau y tu allan i oriau. Roedd y ffactorau a oedd yn cyfrannu at hyn yn cynnwys ymdeimlad o brinder staff, oriau anghymdeithasol a diffyg cyfleoedd i ddatblygu gyrfa. Gallai staff fod yn amharod i weithio mewn gwasanaethau y tu allan i oriau oherwydd y ffactorau hyn.
- 10 Ceir ystod o broblemau staffio mewn gwasanaethau y tu allan i oriau. Mae byrddau iechyd yn ei chael hi'n anodd llenwi sifftiau am eu bod yn dibynnu ar nifer fach o staff i lenwi sifftiau amhoblogaidd. Mae'r holl fyrddau iechyd yn ceisio lleihau eu dibyniaeth ar feddygon teulu drwy ehangu'r ystod o weithwyr proffesiynol sydd yn gweithio mewn timau y tu allan i oriau. Ond graddol iawn yw'r cynnydd, ac ar adeg ein gwaith maes, nid oedd gan yr un bwrdd iechyd gynllun gweithlu manwl ar gyfer y gwasanaeth y tu allan i oriau.
- 11 Mae gwariant y byrddau iechyd ar wasanaethau y tu allan i oriau yn amrywio'n helaeth, ac ar draws Cymru gyfan cafwyd gostyngiad o 21% mewn termau real yng nghyllid tybiannol Llywodraeth Cymru ar gyfer gwasanaethau y tu allan i oriau ers 2004-05. Mae'r gwasanaethau'n mabwysiadu dulliau anghynaliadwy o dalu meddygon teulu, fel cynyddu cyfraddau cyflog am lenwi sifftiau munud olaf, a thrwy godi cyfraddau i gystadlu â byrddau iechyd cyfagos. Ceir pryder y gallai'r angen i ddangos mwy o gydymffurfiaeth â'r rheolau ynghylch statws treth a chyflogaeth meddygon teulu effeithio ar wasanaethau y tu allan i oriau. Mae potensial i'r materion hyn gynyddu costau gwasanaethau a chreu rhwystr pellach sy'n atal staff rhag gweithio yn y gwasanaeth y tu allan i oriau. Mae gwaith yn mynd rhagddo o fewn GIG Cymru i asesu effaith y materion hyn.

Argymhelliad 3

Er mwyn gwneud gwasanaethau y tu allan i oriau yn weithleoedd mwy deniadol, dylai Llywodraeth Cymru weithio gyda'r byrddau iechyd i gynnal prosiect cenedlaethol i ymgysylltu â staff y tu allan i oriau, er mwyn canfod ac ymdrin â'r ffactorau sydd yn achosi morâl isel, ac sy'n atal staff rhag gweithio yn y gwasanaethau hynny.

Argymhelliad 4

Dylai Llywodraeth Cymru weithio gyda'r byrddau iechyd, y gwasanaeth ambiwlans a'r rhaglen 111 i ddatblygu cynllun cenedlaethol ar gyfer gweithlu'r gwasanaethau y tu allan i oriau. Dylai hyn adeiladu ar y gwaith ymgysylltu yn Argymhelliad 3. Dylai'r cynllun nodi'r gymysgedd o sgiliau a chymwyseddau y bydd ar dimau amlddisgyblaeth y tu allan i oriau eu hangen yn y dyfodol, a'r camau y bydd angen eu cymryd ar raddfa genedlaethol i gyflenwi'r gymysgedd honno o sgiliau.

Mae diffyg gwybodaeth am ansawdd a pherfformiad gwasanaethau yn rhwystro trefniadau i lywodraethu, cynllunio a rheoli gwasanaethau ar raddfa leol a chenedlaethol

- 12 Mae amlder yr adroddiadau am wybodaeth y tu allan i oriau a gyflwynir gerbron byrddau a phwyllgorau yn amrywio'n sylweddol ledled Cymru. Dywedodd rhai o'r cyfweleion wrthym nad yw'r gwasanaeth y tu allan i oriau yn derbyn digon o sylw ar lefelau uwch mewn byrddau iechyd, pan fydd y gwasanaeth yn dechrau profi problemau gweithredol.
- 13 Mae problemau wrth gasglu data ar berfformiad ac ansawdd yn achosi anawsterau wrth reoli perfformiad. Cafwyd problemau ers tro gyda'r data misol a gyflwynir gan y byrddau iechyd i Lywodraeth Cymru. Ceir bylchau mawr yn y data a phroblemau o ran y gallu i gymharu rhwng y naill fwrdd iechyd a'r llall. Gellir defnyddio system gyfrifiadurol genedlaethol newydd i ddatrys rhai o'r problemau hyn (gweler **paragraff 19** ond ni fydd y system honno ar waith hyd fis Hydref 2020).
- 14 Mae lle i wella'r gudd-wybodaeth am ansawdd y gwasanaethau y tu allan i oriau arferol. Mae'r data misol a gyflwynir gan fyrdau iechyd i Lywodraeth Cymru yn canolbwyntio ar safonau cenedlaethol yn gysylltiedig â phrydlondeb, ond nid ydynt yn cynnwys yr agweddau ar y safonau sydd yn gysylltiedig ag ansawdd. Canfuom hefyd nad oedd rhai byrddau iechyd yn cyflawni digon o waith archwilio clinigol er mwyn monitro ansawdd y gofal a ddarperir gan glinigwyr. Ceir lle hefyd i wella'r modd y mae gwasanaethau'n adrodd am ddiwyddiadau'n gysylltiedig â diogelwch cleifion, ac yn dysgu yn sgil hynny.

Argymhelliad 5

Dylai Llywodraeth Cymru weithio gyda'r byrddau iechyd i gyflwyno asesiad cenedlaethol rheolaidd o ansawdd mewn gwasanaethau y tu allan i oriau, i ystyried archwiliadau clinigol, gan ddysgu yn sgil profiadau cleifion a digwyddiadau'n gysylltiedig â hwy. Dylai'r asesiad hefyd arwain at gyfres o gamau gwella lleol a chenedlaethol i'r GIG yng Nghymru.

Nid yw gwaith cynllunio'r gwasanaethau y tu allan i oriau wedi'i integreiddio'n briodol â gwasanaethau eraill allweddol. Bydd y gwasanaeth 111 newydd yn ymdrin â rhai problemau integreiddio, ond ni fydd yn datrys yr holl broblemau o flaen y gwasanaethau y tu allan i oriau

- 15 Canfuom ddau wendid wrth gynllunio gwasanaethau y tu allan i oriau ar raddfa genedlaethol. Er bod dau gynllun cenedlaethol yn crybwyll cyfeiriad strategol y gwasanaeth y tu allan i oriau, nid yw'r naill na'r llall yn rhoi darlun cynhwysfawr o ddyfodol y gwasanaethau hyn. Er enghraifft, mae'r cynllun cenedlaethol ar gyfer 111 yn pennu'r model ar gyfer derbyn galwadau a rhoi gwybodaeth a chynghor 24 awr yn y dyfodol, ond ni cheir model tebyg ar gyfer gwasanaethau wyneb yn wyneb fel apwyntiadau ac ymweliadau cartref. Nid yw byrddau iechyd yn cyrraedd y safonau prydlondeb cenedlaethol ar gyfer apwyntiadau wyneb yn wyneb nac ymweliadau cartref. A heb gynllun strategol neu fodel clir ar gyfer cyflenwi'r gwasanaethau wyneb yn wyneb hynny mewn ffyrdd newydd ac arloesol, mae'n debygol y bydd byrddau iechyd yn parhau i'w chael hi'n anodd cyrraedd y safonau yn y dyfodol.

Argymhelliad 6

Dylai Llywodraeth Cymru weithio gyda byrddau iechyd, y gwasanaeth ambiwlans a grwpiau Cymru-gyfan perthnasol i brofi a lledaenu arferion arloesol wrth gynnal apwyntiadau wyneb-yn-wyneb ac ymweliadau cartref y tu allan i oriau. Dylai'r gwaith hwn arwain at fodel clir o wasanaethau y tu allan i oriau i'w weithredu gan y GIG yn lleol neu'n rhanbarthol.

- 16 Gwelsom hefyd wendidau yn y modd yr oedd byrddau iechyd yn mynd ati i gynllunio gwasanaethau y tu allan i oriau. Mae gan y rhan fwyaf o fyrdau iechyd gynlluniau gweithredu ar gyfer gwasanaethau y tu allan i oriau, ond cynlluniau gweithredol yw'r rhain yn hytrach na chynlluniau strategol. Canfuom hefyd nad oedd cynlluniau gofal heb ei drefnu rhai o'r byrddau iechyd prin yn crybwyll gwasanaethau y tu allan i oriau, gan dynnu sylw at yr angen i gynllunio mewn modd mwy integredig.
- 17 Mae lle i adolygu a chryfhau trefniadau arwain ar raddfa leol a chenedlaethol. Gan fod gwasanaethau y tu allan i oriau yn rhan o gyfundrefn gofal brys ehangach, mae byrddau iechyd wedi'i chael hi'n anodd penderfynu ar leoliad y gwasanaethau hynny o fewn eu strwythurau rheoli presennol. Mae rhai byrddau iechyd wedi dewis rhannu'r cyfrifoldeb gweithredol dros y gwasanaethau y tu allan i oriau rhwng dau neu fwy o aelodau staff, a all gymylu'r llinellau atebolrwydd. Lle'r oedd hynny'n briodol, roedd ein hadroddiadau archwilio lleol yn cynnwys argymhellion ynghylch cryfhau'r trefniadau ar gyfer arwain y gwasanaethau y tu allan i oriau.

- 18 Ar raddfa genedlaethol, ceir arweinydd proffesiynol ar gyfer gofal sylfaenol. Cwmpas y rôl hon yw symud ymlaen â'r cynllun gofal sylfaenol cenedlaethol, ond gan nad yw'r cynllun ond yn crybwyll gwasanaethau y tu allan i oriau unwaith, nid yw'r arweinydd proffesiynol wedi rhoi rhyw lawer o sylw i'r gwasanaethau hynny. Nid yw'r byrddau cenedlaethol ar gyfer gofal heb ei drefnu a gofal sylfaenol wedi rhoi rhyw lawer o sylw i'r gwasanaethau y tu allan i oriau ychwaith. Grŵp cenedlaethol a arweinir gan glinigwyr yw Fforwm Gwasanaethau y Tu Allan i Oriau Cymru Gyfan. Mae'n llywio datblygiadau mewn gwasanaethau y tu allan i oriau ond mae ei gylch gorchwyl yn amhenodol. Ceir lle hefyd i alinio gwaith y fforwm yn well â gwaith y byrddau cenedlaethol a'r Cyfarwyddwyr Gofal Sylfaenol, Gofal yn y Gymuned ac Iechyd Meddwl.

Argymhelliad 7

Dylai Llywodraeth Cymru adolygu'r trefniadau arwain cenedlaethol ar gyfer gwasanaethau y tu allan i oriau. Yn rhan o'r adolygiad, dylid ystyried a oes angen arweinyddiaeth fwy penodol ar raddfa genedlaethol ar gyfer gwasanaethau y tu allan i oriau. Dylid hefyd ystyried rôl Fforwm Gwasanaethau y Tu Allan i Oriau Cymru Gyfan ac ystyried a yw ei waith wedi'i gydgysylltu'n ddigonol â grwpiau eraill cenedlaethol o fewn y GIG.

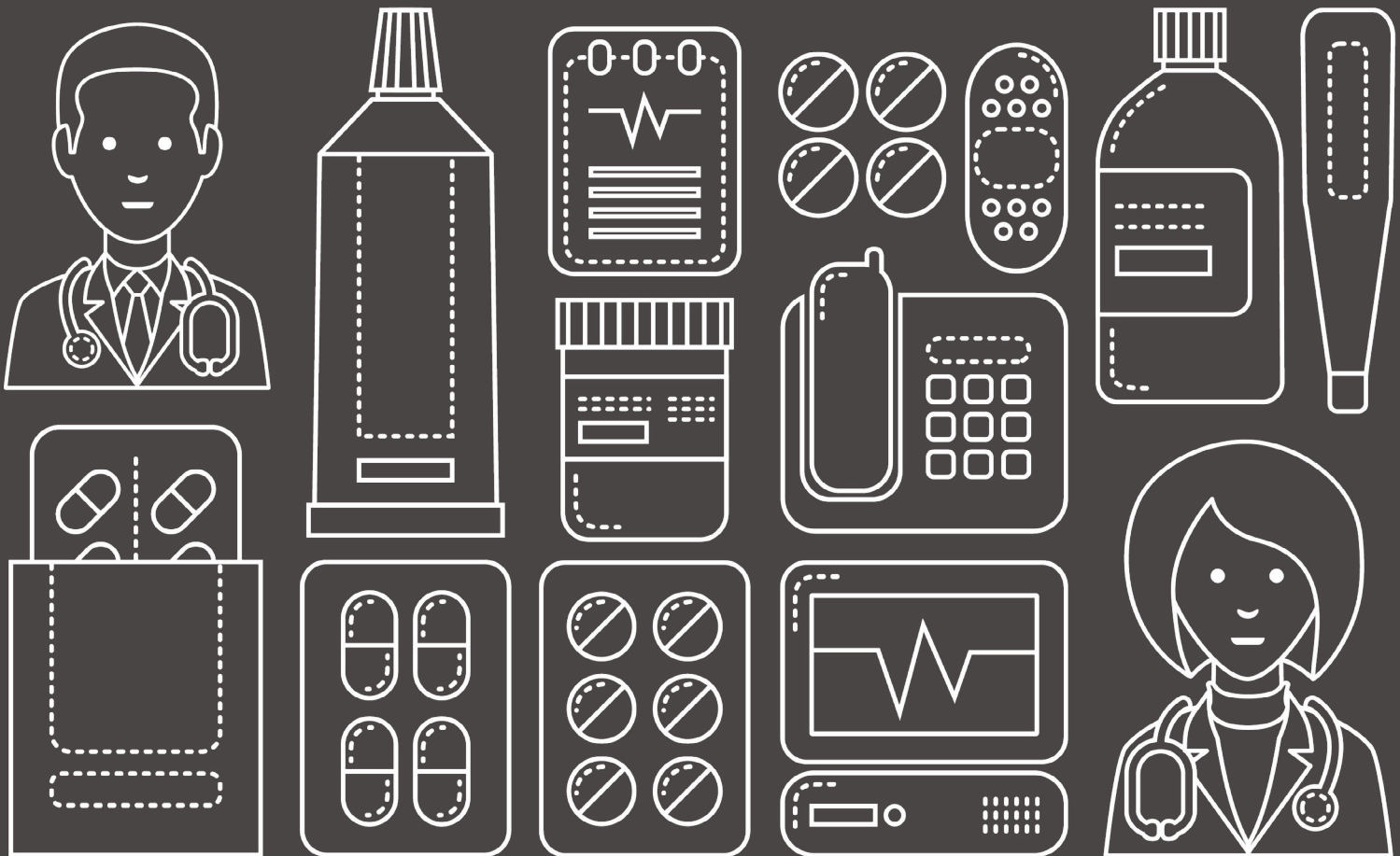
- 19 Yn sgil cyflwyno'r gwasanaeth 111, ceir cyfle allweddol i integreiddio'r gwasanaethau y tu allan i oriau yn well â gwasanaethau eraill. Bydd y gwasanaeth 111 yn derbyn galwadau ac yn darparu gwybodaeth a chynghor bob awr o'r dydd. Un o'i gyflawniadau pwysig eraill fydd cynnig dull integredig o dderbyn a brysbenno galwadau ar gyfer y gwasanaethau y tu allan i oriau yn ogystal â Galw Iechyd Cymru, Mae cynllun braenaru 111 yn arddangos canlyniadau calonogol, ac er bod y broses o weithredu 111 yn cymryd mwy o amser nag a gynlluniwyd, mae gan y GIG yng Nghymru bellach gynllun ac achos busnes sy'n rhoi amserlen i weithredu'r 111 yn llawn ac yn genedlaethol. Bwrdd Iechyd Prifysgol Betsi Cadwaladr fydd y bwrdd iechyd olaf i weithredu 111, a bydd y broses o roi'r cynllun ar waith yn y bwrdd hwnnw yn dechrau ym mhedwerydd chwarter 2020-21. Fodd bynnag, nid yw'r cynllun yn nodi beth fydd cyfanswm cost gweithredu 111 ledled Cymru. Yn benodol, nid yw'r cynllun yn pennu'r gost o weithredu system gyfrifiadurol integredig i ddisodli'r systemau sy'n bodoli ar hyn o bryd yn y gwasanaeth 111 a'r gwasanaethau y tu allan i oriau. Ar adeg drafftio'r ddogfen hon, roedd rhaglen genedlaethol 111 yn drafftio achos busnes ar gyfer y system gyfrifiadurol integredig.

Argymhelliad 8

Dylai Llywodraeth Cymru a Rhaglen 111 gadarnhau'r graddfeydd amser ar gyfer cwblhau ac asesu'r achos busnes ar gyfer y system gyfrifiadurol integredig fydd yn disodli systemau presennol y gwasanaeth 111 a'r gwasanaethau y tu allan i oriau, er mwyn sicrhau y gwneir penderfyniadau ynghylch fforddiadwyedd cyn gynted ag sy'n bosibl.

- 20 Er bod llawer o fanteision yn gysylltiedig â'r gwasanaeth 111, nid yw'n datrys yr holl broblemau o flaen y gwasanaethau y tu allan i oriau. Dylai gwasanaeth 111 llwyddiannus liniaru rhywfaint o'r pwysau a geir ar hyn o bryd o ran derbyn galwadau. Ond gan y bydd gwasanaethau y tu allan i oriau yn parhau i fod yn gyfrifol am ddarparu apwyntiadau mewn canolfannau gofal sylfaenol a thrwy ymweliadau cartref, mae'r gwasanaethau yn dal yn debygol o wynebu heriau wrth lenwi sifftiau a sicrhau lefelau staffio digonol.

Adroddiad manwl



Mae ein harolwg yn awgrymu bod gan gleifion farn gadarnhaol ar y cyfan ynghylch gwasanaethau y tu allan i oriau, ond bod angen gwella'r trefniadau cyfeirio a chyrraedd safonau cenedlaethol o ran prydlondeb

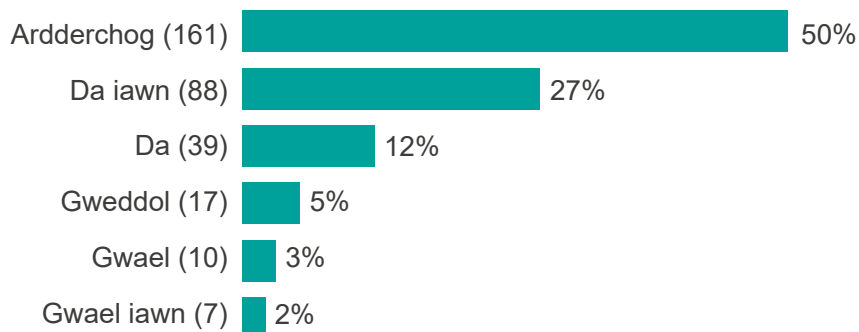
Mae ein harolwg cleifion yn awgrymu bod barn pobl ynghylch y gwasanaethau y tu allan i oriau yn gadarnhaol ar y cyfan

1.1 Cynhaliom arolwg gyda bron i 2,000 o gleifion y tu allan i oriau er mwyn gofyn beth oedd eu barn ynghylch y gofal yr oeddent wedi'i dderbyn. Cawsom 330 o ymatebion, felly rydym yn cydnabod nad yw ein harolwg ond yn rhoi cipolwg cyfyngedig o farnau. Yn **Nangosyn 4** awgrymir bod cleifion wedi cael profiadau cadarnhaol ar y cyfan yn y gwasanaethau y tu allan i oriau.

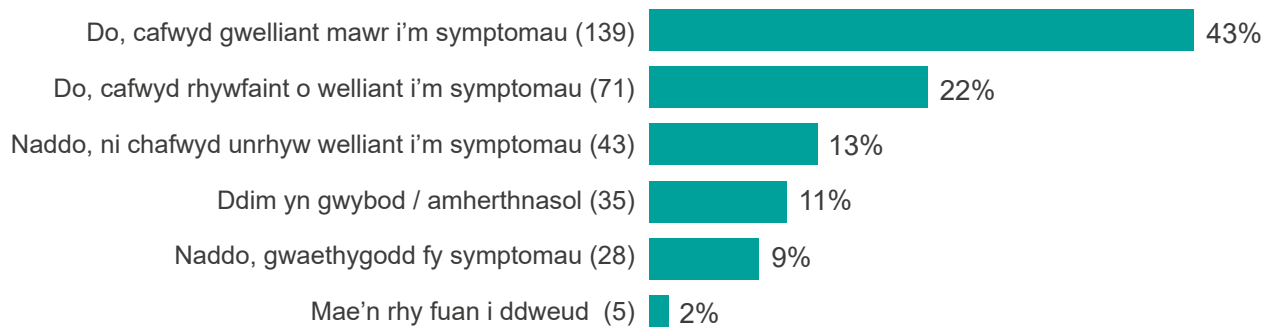
Dangosyn 4 – Canlyniadau ein harolwg cleifion

Bodlonrwydd cyffredinol

Beth yw eich barn ynglŷn â'r gwasanaeth y Tu Allan i Oriau y gwnaethoch ei dderbyn?



A wnaeth eich symptomau wella yn sgil y cyngor/driniaeth a gawsoch gan y gwasanaeth y Tu Allan i Oriau?



Derbyn galwadau

- Roedd 89% o'r farn fod y derbynnydd galwadau bob amser yn gwrando'n astud arnynt
- Roedd 92% o'r farn fod y derbynnydd bob amser yn eu trin â pharch

Cleifion y cynigiwyd apwyntiad iddynt

- Dywedodd 82% fod lleoliad yr apwyntiad yn gyfleus neu'n gyfleus iawn.
- Dywedodd 89% fod y gweithiwr iechyd proffesiynol bob amser yn gwrando'n astud arnynt.
- Dywedodd 93% eu bod bob amser yn cael eu trin â pharch.

Cleifion a welwyd gartref

- Dywedodd 90% fod y gweithiwr iechyd proffesiynol bob amser yn gwrando'n astud arnynt.
- Dywedodd 93% eu bod bob amser yn cael eu trin â pharch.

Sampl o'r sylwadau cadarnhaol a fynegwyd gan gleifion:

'Roedd yna ryw faint o oedi cyn i'r meddyg gyrraedd oedd yn golygu bod yn rhaid ffonio'r gwasanaeth y tu allan i oriau eto, ond pan gyrhaeddodd y meddyg dangosodd ofal a thrylwyrdd rhagorol, allen ni ddim fod wedi gofyn mwy ganddo.'

'Beth bynnag a ddywed yr ystadegau, mae'r gwasanaeth hwn yn hanfodol mewn sir wledig fel Powys.'

'Roedd y meddyg ifanc a wnaeth fy nhrin yn llawn cydymdeimlad ac o gymorth mawr.'

'Deliwyd â mi'n gyflym ac yn broffesiynol, ac oherwydd fy mod wedi cael cwrs o wrthfotigau ar unwaith roedd fy symptomau o dan reolaeth o fewn ychydig ddiwrnodiau. Rwy'n teimlo bod y gwasanaeth yma'n rhagorol, ac roeddwn i'n rhyfeddu'n fawr at safon y gwasanaeth gan mai dyma oedd y tro cyntaf i mi orfod galw i'w ddefnyddio.'

'Mae fy merch yn epileptig ac mae hi wedi dioddef llawer o broblemau yn ystod y nos. Rwyf wedi ymweld â'r gwasanaeth y tu allan i oriau droeon, a phob amser wedi gwerthfawrogi eu bod yno. Byddaf bob amser yn ddiolchgar. Diolch yn fawr.'

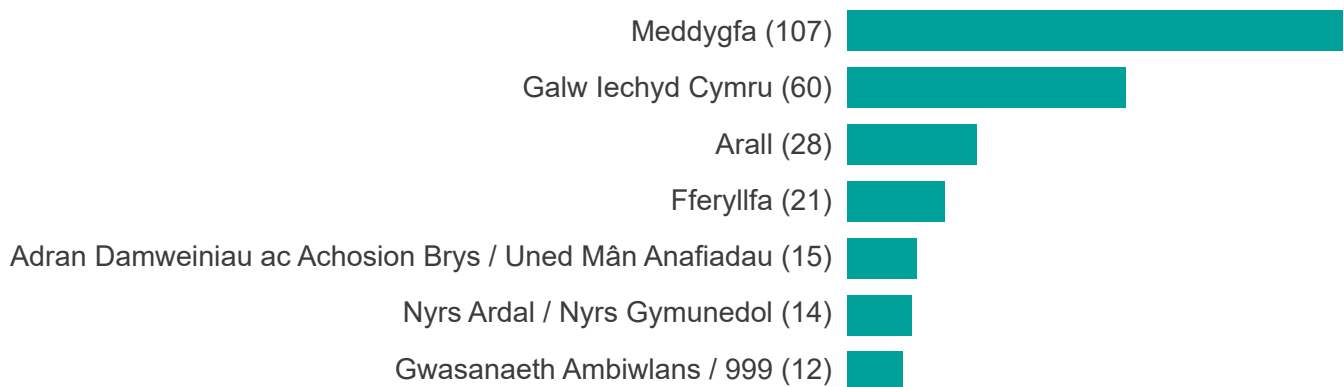
Ffynhonnell: Arolwg Swyddfa Archwilio Cymru o gleifion y gwasanaethau y tu allan i oriau

Mae lle i wella'r trefniadau cyfeirio er mwyn helpu'r cyhoedd i ddeall sut a phryd i ddefnyddio'r gwasanaethau y tu allan i oriau

- 1.2 Cynhaliom ymarfer 'siopwyr cudd' ar linellau ffôn a gwefannau meddygfeydd teulu er mwyn cael dealltwriaeth well o'r profiadau a gaiff cleifion wrth gysylltu â'r gwasanaethau y tu allan i oriau. Gwelsom fod lle i wella'r trefniadau ar gyfer cyfeirio i'r gwasanaethau y tu allan i oriau drwy wefannau'r byrddau iechyd. Roedd pedwar o'r saith bwrdd iechyd yn cynnwys gwybodaeth glir am y gwasanaethau y tu allan i oriau ar eu tudalennau glanio. Ac er bod gan yr holl fyrddau iechyd dudalen benodol ar gyfer y gwasanaethau y tu allan i oriau, dim ond tair o'r tudalennau hynny a roddai ddisgrifiad o'r gwasanaeth, a dim ond dwy ohonynt a nodai'r amseroedd agor. Dim ond tudalen we Bwrdd Iechyd Prifysgol Aneurin Bevan a roddai enghreifftiau i ddangos yr amgylchiadau lle byddai'n briodol cysylltu â'r gwasanaeth.
- 1.3 Mae lle i wella'r trefniadau ar gyfer cyfeirio i'r gwasanaethau y tu allan i oriau drwy linellau ffôn y meddygfeydd hefyd. Gwnaethom ffonio 70 o feddygfeydd yn ystod y cyfnod y tu allan i oriau a chanfod nad oedd dros chwarter y negeseuon ffôn ateb a glywsom yn rhoi rhif ffôn y gwasanaethau y tu allan i oriau. Dim ond tua hanner y negeseuon ffôn ateb a ddywedai mai ar gyfer achosion 'brys' yn unig yr oedd y gwasanaethau y tu allan i oriau.
- 1.4 Mae canlyniadau ein harolwg cleifion hefyd yn awgrymu bod angen gwneud mwy i helpu cleifion i gyrraedd y gwasanaeth sydd yn gweddu orau i'w hanghenion. Yn ôl **Dangosyn 5**, cysylltodd llawer o gleifion â gwasanaethau iechyd eraill cyn cysylltu â'r gwasanaethau y tu allan i oriau. Nid oes modd osgoi hyn mewn rhai achosion, ond pe bai gan y cyhoedd ddealltwriaeth well o wasanaethau gallai hynny sicrhau bod pobl yn derbyn y cymorth cywir ynghynt.

Dangosyn 5 – Bydd llawer o gleifion yn cysylltu â gwasanaethau iechyd eraill cyn cyrraedd y gwasanaethau y tu allan i oriau

Cyn i chi gysylltu â'r gwasanaeth y tu allan i oriau, a wnaethoch ymweld ag unrhyw un o'r gwasanaethau isod, neu gysylltu â hwy? Ticiwch bob ateb perthnasol



Ffynhonnell: Arolwg Swyddfa Archwilio Cymru o gleifion y gwasanaethau y tu allan i oriau

Mae data yn awgrymu nad yw byrddau iechyd yn cyrraedd y safonau cenedlaethol ar gyfer prydlondeb mewn gwasanaethau y tu allan i oriau, er bod y data hynny'n anghyflawn

- 1.5 Yn ddiweddarach yn yr adroddiad hwn, tynnir sylw at ddata perfformiad gwasanaethau y tu allan i oriau (gweler [paragraffau 1.28 i 1.38](#)). Mae'r data sydd ar gael yn awgrymu bod problemau'n bodoli yn gysylltiedig â phrydlondeb agweddau ar wasanaethau y tu allan i oriau². Roedd Llywodraeth Cymru yn disgwyl i'r byrddau iechyd gyrraedd y safonau cenedlaethol erbyn mis Mawrth 2018, ond dengys y dadansoddiad isod fod y byrddau iechyd ymhell o gyrraedd llawer o'r safonau.
- 1.6 Yn ôl y safonau cenedlaethol mae'n ofynnol i wasanaethau ateb 95% o alwadau cyn pen 60 eiliad ar ôl i unrhyw neges ragarweiniol ddod i ben. Yn ystod y flwyddyn a ddaeth i ben ym mis Hydref 2017, ni wnaeth y byrddau iechyd ond llwyddo i gyrraedd 75% yn erbyn y safon hon. Ni wnaeth pedwar bwrdd iechyd gyrraedd y safon mewn unrhyw fis.

2 Yng ngweddill yr adran hon defnyddir data a gyflwynwyd gan y byrddau iechyd i Lywodraeth Cymru ar gyfer y flwyddyn a ddaeth i ben ym mis Hydref 2017. Fodd bynnag, ceir bylchau sylweddol yn y data. Ni chyflwynodd Abertawe Bro Morgannwg na Hywel Dda (ar gyfer Sir Gaerfyrddin yn unig) ddata yn ystod y cyfnod hwn, am eu bod yn mudo i 111 ac oherwydd problemau technegol yn gysylltiedig â hynny. Cafwyd problemau telefoni yn Aneurin Bevan a Betsi Cadwaladr a effeithiodd ar eu data yn ystod y cyfnod hwn.

- 1.7 Yn ôl y safonau dylid cofnodi a dychwelyd 98% o alwadau 'brys' cyn pen 20 munud. 70% oedd y perfformiad ar draws Cymru yn ystod y flwyddyn hyd fis Hydref 2017. Nid oedd unrhyw fwrdd iechyd wedi cyrraedd y safon hon yn unrhyw fis.
- 1.8 Roedd y perfformiad wrth ddychwelyd galwadau 'arferol' hefyd yn wael. Yn ôl y safonau, dylid cofnodi a dychwelyd 98% o alwadau 'arferol' cyn pen 60 munud. 74% oedd y perfformiad ledled Cymru yn y flwyddyn a ddaeth i ben ym mis Hydref 2017. Unwaith eto, ni chyrrhaeddodd yr un bwrdd iechyd y safon hon yn ystod unrhyw fis.
- 1.9 Yn Nangosyn 6, gwelir bod gwasanaethau hefyd yn ei chael hi'n anodd cyrraedd y safonau prydlondeb ar gyfer apwyntiadau wyneb yn wyneb ac ymweliadau cartref, yn enwedig ar gyfer achosion ac iddynt frys neu frys mawr. Mae lefelau perfformiad hefyd yn amrywio'n helaeth rhwng byrddau iechyd. Gan mai dangos perfformiad cyfartalog ar draws y flwyddyn y mae'r data hyn, nid ydynt yn dangos yr amrywiadau dyddiol mewn perfformiad. Yn ystod ein cyfweiliadau, dywedwyd wrthym y gall perfformiad dyddiol amrywio'n sylweddol, a bod anawsterau neilltuol yn codi wrth gynnal lefelau perfformiad ar benwythnosau.

Dangosyn 6 – Nid yw llawer o gleifion yn derbyn apwyntiadau wyneb yn wyneb ac ymweliadau cartref prydlon gan y gwasanaethau y tu allan i oriau

Safon ddisgwyliedig	Perfformiad yng Nghymru (y flwyddyn a ddaeth i ben ym mis Hydref 2017)	
	Apwyntiadau wyneb yn wyneb	Ymweliadau cartref
Dylid rhoi apwyntiad i 90% o achosion â brys mawr cyn pen awr ar ôl yr asesiad clinigol	77% [Ystod: 64% yng Nghaerdydd a'r Fro i 100% ym Mhowys]	63% [Ystod: 34% yng Nghwm Taf i 78% ym Mhowys]
Dylid rhoi apwyntiad i 90% o achosion â brys cyn pen 2 awr ar ôl yr asesiad clinigol	80% [Ystod: 61% yng Nghwm Taf i 100% ym Mhowys]	66% [Ystod: 47% yng Nghwm Taf i 86% ym Mhowys]
Dylid rhoi apwyntiad i 90% o achosion ac iddynt lai o frys cyn pen 6 awr ar ôl yr asesiad clinigol	98% [Ystod: 96% yn Aneurin Bevan i 100% ym Mhowys]	89% [Ystod: 71% yng Nghaerdydd a'r Fro i 99% ym Mhowys]

Ffynhonnell: Dadansoddiad Swyddfa Archwilio Cymru o ddata misol a gyflwynwyd gan y byrddau iechyd i Lywodraeth Cymru

1.10 Fel y gwelir yn **Nangosyn 7**, mae ein arolwg cleifion yn awgrymu bod y farn yn gymysg ynghylch prydlondeb rhai agweddau ar wasanaethau y tu allan i oriau.

Dangosyn 7 – Canlyniadau prydlondeb gwasanaethau y tu allan i oriau o'n harolwg cleifion

Cleifion a gafodd alwad yn ôl gan y gwasanaeth

- Dywedwyd wrth 70% pa mor hir y byddai'n cymryd iddynt dderbyn galwad yn ôl.
- Roedd 83% yn teimlo ei bod wedi cymryd cymaint o amser na'r disgwyl, neu lai, iddynt gael galwad yn ôl

Cleifion y cynigiwyd apwyntiad iddynt

- Roedd 85% yn teimlo ei bod wedi cymryd cymaint o amser na'r disgwyl, neu lai, iddynt gael apwyntiad wyneb yn wyneb

Cleifion a welwyd gartref

- Dywedwyd wrth 62% pa mor hi y byddai'n cymryd i rywun ymweld â hwy
- Roedd 74% yn teimlo ei bod wedi cymryd cymaint o amser na'r disgwyl, neu lai, iddynt gael ymweliad

Sampl o sylwadau cleifion ynghylch prydlondeb:

'Wnaeth y meddyg ddim galw, ar ôl aros drwy'r dydd, dim ymweliad. Fe wnes i ganslo'r alwad am hanner nos a chysylltu a'm meddyg fy hun y diwrnod canlynol.'

'Roeddwn i'n teimlo'n sâl iawn, yn ei chael hi'n anodd anadlu, ac yn teimlo y dylem fod wedi cael fy ngweld ynghynt.'

'Arhosais am gyfanswm o 9 awr cyn cael fy ngweld. Cefais fy nerbyn i'r ysbyty ar ôl yr apwyntiad i dderbyn triniaeth frys. Mae hyn yn amlwg yn annerbyniol.'

'Roedd yn rhaid aros y rhan fwyaf o'r diwrnod am ymweliad cartref, ond roedd y gwasanaeth yn dda ar wahân i hynny.'

'Ces i wybod y byddai'n rhaid imi aros 8 awr am alwad yn ôl, felly es i i'r adran Damweiniau ac Achosion Brys a gorfod aros yn fanna am 8 awr.'

Ffynhonnell: Arolwg cleifion Swyddfa Archwilio Cymru

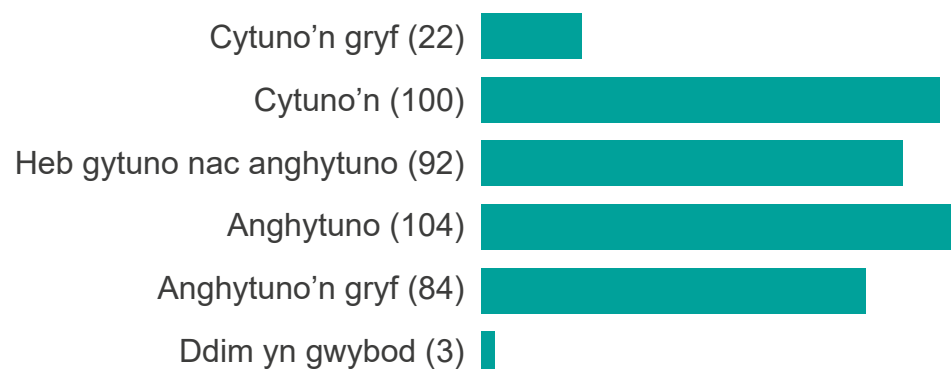
Mae cyllid tybiannol gan Lywodraeth Cymru wedi gostwng mewn termau real ac mae gwasanaethau dan straen oherwydd problemau morâl a staffio sydd yn bygwth eu cadernid

Mae ein harolwg staff yn awgrymu bod problemau morâl i'w cael yn y gwasanaethau y tu allan i oriau

1.11 Yn rhan o'n gwaith archwilio, cynhaliom arolwg o staff sy'n gweithio mewn gwasanaethau y tu allan i oriau ledled Cymru. Yn Nangosyn 8 gwelir mai ond 30% o blith y staff a ymatebodd i'n harolwg a gytunai neu a gytunai'n gryf fod morâl o fewn y gwasanaeth yn dda. Yn Nangosyn 8 gwelir hefyd rai o'r ffactorau sydd yn amharu ar forâl staff presennol, ac a allai atal aelodau eraill o staff rhag gweithio yn y gwasanaethau y tu allan i oriau.

Dangosyn 8 – Mae ystod o ffactorau yn amharu ar forâl y staff

Yn ein harolwg, gofynnwyd i'r staff i ba raddau yr oeddent yn cytuno â'r datganiad: Mae'r morâl yn dda o fewn y gwasanaeth y tu allan i oriau.



Ffynhonnell: Arolwg Swyddfa Archwilio Cymru o staff gwasanaethau y tu allan i oriau

Detholiad o safbwyntiau negyddol ynghylch morâl o'n harolwg staff:

- ' Mae oriau anghymdeithasol hefyd yn cael effaith.'
- ' Ceir prinder cronig o staff o fewn y gwasanaeth, ac mae hyn yn achosi cryn straen i'r staff sydd ar ôl. Oherwydd hynny, mae morâl yn isel.'
- ' Mae yna lawer o bwysau ar y rhai sy'n derbyn galwadau i benderfynu a yw achos yn achos brys neu'n achos arferol.'
- ' Mae'r morâl mor isel, ac o ran datblygu gyrfa - mae'r hyn yr ydan ni'n anelu ato yn newid o hyd - rydw i wedi fy nadrithio ac yn amau a fyddaf fyth yn cyrraedd y lle'r ydw i am fod.'
- ' Does dim cyfleusterau i gael egwyl gorffwys dros nos.'
- ' Rydw i'n teimlo mai'r gwasanaeth y tu allan i oriau yw'r berthynas sy'n cael ei hanghofio o fewn y bwrdd iechyd.'
- ' Ceir diffyg cyfathrebu difrifol rhwng y rheolwyr a'r staff.'
- ' Mae nifer y galwadau yr ydym yn eu derbyn a'r pwysau ar y gwasanaeth yn aruthrol.'

Detholiad o safbwyntiau cadarnhaol ynghylch morâl o'n harolwg staff:

- ' Mae gennym dîm gwych.'
- ' Awyrgylch cyfeillgar'. Gweithio fel tîm Mae rhywun wastad ar gael i drafod unrhyw broblemau sy'n codi yn ystod sifft, boed hynny er mwyn cael ail farn cyn dod i benderfyniad.'
- ' Y staff uniongyrchol yr ydw i wedi gweithio gyda nhw ers blynyddoedd yw'r hyn sy'n cadw'r gwasanaeth i fynd, maen nhw'n codi ein hysbryd ac yn helpu eraill. Rydw i wedi gweithio yma ers blynyddoedd lawer ac yn eu hystyried yn ffrindiau yn ogystal â'u gwerthfawrogi fel cydweithwyr.'

Ffynhonnell: Arolwg Swyddfa Archwilio Cymru o staff gwasanaethau y tu allan i oriau

Mae'r byrddau iechyd wedi ceisio moderneiddio'r timau y tu allan i oriau ond yn dal i ddibynnu'n helaeth ar feddygon teulu, ac mae llawer o feddygon teulu yn amharod i weithio yn y gwasanaeth y tu allan i oriau oherwydd ystod o ffactorau

- 1.12 Yn yr adolygiad gweinidogol o wasanaethau y tu allan i oriau a gynhaliwyd gan Dr Chris Jones yn 2012, nodwyd eu bod yn wynebu 'argyfwng gweithwyr' a bod gwasanaethau yn ei chael hi'n anodd sicrhau staff digonol. Yn ôl canfyddiadau ein harchwiliad ceir heriau sylweddol o hyd o ran staffio gwasanaethau y tu allan i oriau mewn sawl rhan o Gymru. Hyd yn oed pan fo gan wasanaethau gronfa fawr o feddygon teulu i'w defnyddio, dim ond nifer fach o feddygon sydd yn tueddu i fod yn barod i weithio sifftiau dros nos ac ar benwythnosau. Gwelsom hefyd fod rheolwyr a gweinyddwyr y tu allan i oriau yn gorfod treulio gormodedd o'u hamser yn canolbwyntio ar lenwi sifftiau yn unig, yn hytrach na chyflawni'r tasgau a rolau niferus eraill sydd ganddynt.
- 1.13 Yn ystod ein gwaith maes, clywsom am ystod o ffactorau a allai fod yn atal meddygon teulu rhag gweithio yn y gwasanaethau y tu allan i oriau. Roedd rhai o'r ffactorau hyn yn cynnwys:
- pwysau cynyddol mewn gwasanaethau oriau arferol (mae llawer o'r meddygon teulu sydd yn gweithio yn y gwasanaethau y tu allan i oriau hefyd yn gweithio mewn meddygfeydd yn ystod y dydd)
 - ofn i gleifion gwyno neu ddwyn achos yn eu herbyn;
 - canfyddiad bod pwysau'r gwaith yn cynyddu a'r lefelau staff yn isel mewn gwasanaethau y tu allan i oriau;
 - cyfleusterau ac amodau gwaith gwael, fel mynediad at fwyd a lluniaeth, mewn rhai gwasanaethau y tu allan i oriau; a
 - phroblemau'n gysylltiedig â statws treth a chyflogaeth meddygon teulu sy'n gweithio mewn gwasanaethau y tu allan i oriau (gweler [paragraff 1.22](#) am fanylion pellach).
- 1.14 Gan ei bod hi'n anodd denu meddygon teulu, mae gwasanaethau yn ceisio lleihau eu dibyniaeth ar feddygon drwy ehangu'r ystod o weithwyr proffesiynol o fewn eu timau. Mae'r holl fyrddau iechyd yn archwilio modelau staffio amgen drwy ystyried cyflog mwy o nyrsys brysbennu, uwch ymarferwyr nyrsio, uwch ymarferwyr parafeddygol ac/neu fferyllwyr. Fodd bynnag, graddol yw'r cynnydd ledled Cymru, a hynny'n rhannol gan nad oedd gan yr un o'r byrddau iechyd gynllun ar gyfer gweithlu'r gwasanaeth y tu allan i oriau ar adeg ein gwaith maes. Her gyffredinol o flaen llawer o wasanaethau yw sicrhau bod aelodau o dimau clinigol nad ydynt yn feddygon teulu yn derbyn goruchwyliaeth a chefnogaeth ddigonol i gyflawni eu rolau clinigol yn y gwasanaethau y tu allan i oriau.

1.15 Ym mis Tachwedd 2017, cynhyrchodd y GIG yng Nghymru ei Gynllun Datblygu Strategol ar gyfer 111, sy'n anelu i weithredu model safonedig ar gyfer 111 ar draws y wlad. Yn ôl y cynllun hwnnw, bregusrwydd y gwasanaethau y tu allan i oriau yw'r risg fwyaf. Bellach, mae gan Gyfarwyddwyr Gofal Sylfaenol, Gofal yn y Gymuned ac Iechyd Meddwl gynllun gweithredu i sefydlogi'r gweithlu y tu allan i oriau. Mae'r camau'n cynnwys adolygu'r capasiti a'r galw, datblygu ymagweddau newydd at ymweliadau cartref ac ymagweddau sydd yn galluogi meddygon teulu i frysbennu gartref dros y ffôn, datblygu gwaith tîm amlddisgyblaeth, ac ystyried cysoni cyfraddau cyflog.

Mae cyllid tybiannol ar gyfer gwasanaethau y tu allan i oriau wedi gostwng mewn termau real, mae gwasanaethau yn mabwysiadu dulliau anghynaliadwy o ymdrin â chyflogau meddygon teulu, ac mae angen i'r GIG asesu effaith materion treth yn gysylltiedig â statws cyflogaeth meddygon teulu

1.16 Yn yr adolygiad gweinidogol o wasanaethau y tu allan i oriau yn 2012, amlygwyd diffyg buddsoddiad yn y gwasanaethau hynny. Canfuom fod cyllid tybiannol gan Lywodraeth Cymru ar gyfer gwasanaethau y tu allan i oriau wedi parhau fwy neu lai'n sefydlog, sef £28.7 miliwn rhwng 2004-05 a 2016-17³. O ystyried chwyddiant, mae hyn yn gyfwerth â gostyngiad o 21% mewn termau real⁴.

1.17 Mae'r paragraff uchod yn ystyried lefel y cyllid a dderbyniodd byrddau iechyd oddi wrth Lywodraeth Cymru. Yn y paragraff hwn, ystyriwn wariant gwirioneddol y byrddau iechyd ar wasanaethau y tu allan i oriau. Rhwng 2009-10 a 2016-17, cafwyd mymryn o gynnydd yng ngwariant y byrddau iechyd ar wasanaethau y tu allan i oriau rhwng 2009-10 a 2016-17, o £31.7 miliwn i £35.2 miliwn. O ystyried chwyddiant, mae hyn yn cynrychioli gostyngiad bach o 0.4% mewn termau real. Yn **Nangosyn 9** gwelir bod gwariant ar wasanaethau y tu allan i oriau yn amrywio'n eang yn ôl bwrdd iechyd. Yn 2016-17, roedd cost gwasanaethau y tu allan i oriau fesul 1,000 o'r boblogaeth yn amrywio rhwng tua £8,000 yng Nghaerdydd a'r Fro ac £19,000 ym Mhowys. Ni wnaethom ddadansoddi'r rhesymau dros yr amrywio hwn, ac rydym yn cydnabod bod llunio cymhariaeth deg o'r costau rhwng gwahanol fyrddau iechyd yn gymhleth am y rhesymau canlynol, ymhlith eraill:

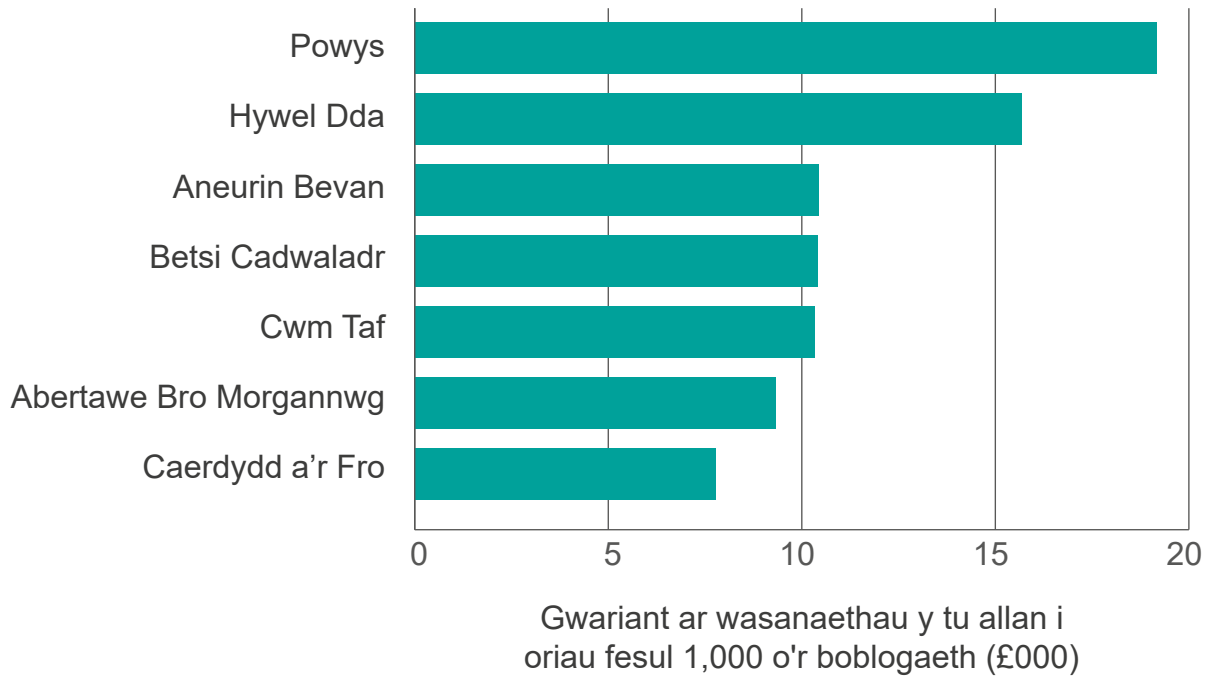
3 Cafwyd y data hyn oddi wrth Lywodraeth Cymru. Yn 2004-05, pan drosglwyddwyd y cyfrifoldeb dros ddarparu gwasanaethau y tu allan i oriau i'r byrddau iechyd, dychwelodd Llywodraeth Cymru oddeutu £28.7 miliwn o gyllid i gyllidebau'r byrddau iechyd. I raddau helaeth, mae'r swm hwn wedi parhau'n sefydlog ers hynny. Yn ôl Llywodraeth Cymru, bydd byrddau iechyd yn derbyn dyraniad bloc o gyllid oddi wrth Lywodraeth Cymru, a chyfrifoldeb pob bwrdd iechyd unigol yw penderfynu sut i wario'r cyllid hwnnw, ar sail anghenion lleol.

4 Cyfrifwyd gan ddefnyddio dadchwyddydd CMC trysorlys EM ar brisiau'r farchnad ac arian. CMC Rhagfyr 2017 (Cyfrifon Cenedlaethol Chwarterol).

- **Daeryddiaeth:** Efallai y bydd angen mwy o ganolfannau gofal sylfaenol a staff ar fyrddau iechyd mawr gwledig, er mwyn darparu gwasanaeth i ardaloedd daeryddol mwy.
- **Poblogaeth:** Gall ardaloedd sy'n cynnwys poblogaethau mawr a dwys elwa ar arbedion maint.
- **Gwahanol fodelau darparu:** Mae'r gwasanaethau y tu allan i oriau ym Mhowys yn wahanol iawn i wasanaethau eraill yng Nghymru. Darperir y gwasanaeth ym Mhowys drwy gynllun o'r enw Shropdoc, sef cynllun cydweithredol dielw o feddygon a redir yn breifat. Mae cwmpas y gwasanaeth a ddarperir gan Shropdoc yn ehangach na gwasanaeth y tu allan i oriau traddodiadol⁵. Mae'r model darparu gwahanol hwn, a'r gwahaniaeth yng nghwmpas y gwasanaeth yn golygu ei bod hi'n anodd cymharu costau ym Mhowys â chostau mewn byrddau iechyd eraill.
- **Cyfraddau llenwi sifftiau:** Nid yw rhai gwasanaethau'n gallu gwario eu cyllideb llawn gan nad ydynt yn gallu llenwi holl sifftiau'r staff, sydd yn gostwng costau cyflog.

5 O dan y contract y tu allan i oriau ym Mhowys, mae Shropdoc yn cynnig 'darpariaeth ymylol' lle gall meddygfeydd wyro galwadau ffôn i Shropdoc am hanner awr cyn cau a hanner awr ar ôl agor. Mae agweddau eraill ar y contract yn cynnwys darparu gwasanaeth meddygfa i Bractis y Drenewydd ar ddydd Sadwrn, darparu cymorth estynedig i Bractis Dyffryn Dyfi drwy gydol yr wythnos, darparu cyffuriau a ddefnyddir yn ystod y cyfnod y tu allan i oriau a darparu llinell ffôn ar gyfer cleifion treisgar.

Dangosyn 9 – Roedd y gwariant ar wasanaethau y tu allan i oriau yn amrywio'n eang yng Nghymru yn 2016-17



Ffynhonnell: Datganiadau ariannol lleol y Byrddau Iechyd; Amcangyfrifon Poblogaeth Canol Blwyddyn, Swyddfa Ystadegau Gwladol.

- 1.18 Gwelsom fod byrddau iechyd yn pennu cyllidebau ar gyfer gwasanaethau y tu allan i oriau sydd yn hanesyddol i raddau helaeth, yn hytrach na'u seilio ar angen gwirioneddol. Dim ond trosglwyddo'r gyllideb o'r blynyddoedd cynt a wna'r rhan fwyaf o'r byrddau iechyd, gan gynnwys mân addasiadau ar gyfer newidiadau a gynlluniwyd yn y flwyddyn sydd i ddod.
- 1.19 Un o'r prif heriau ariannol o flaen gwasanaethau y tu allan i oriau yw cyfraddau cyflog meddygon teulu. I lenwi sifftiau, mae'n rhaid i fyrddau iechyd bennu cyfraddau cyflog sydd yn ddigon uchel i ddenu meddygon teulu, ond sicrhau gwerth da am arian ar yr un pryd. Pan fydd gwasanaethau yn ei chael hi'n anodd llenwi sifft ar fyr-rybudd, bydd llawer o fyrddau iechyd yn cynyddu eu cyfradd cyflog. Gall y dull hwn gymell staff i beidio ag ymrwymo i sifftiau ymlaen llaw, sy'n achosi ansicrwydd parhaus ynghylch gallu'r gwasanaeth i lenwi sifftiau, ac o bosib yn cynyddu costau.
- 1.20 Bydd tri bwrdd iechyd yn defnyddio dull 'bwndelu sifftiau'. Drwy'r dull hwnnw bydd staff yn cael cyfradd well o gyflog drwy ymrwymo i weithio bwndel o sifftiau. Yn aml bydd yn rhaid i'r bwndel gynnwys rhai sifftiau dros nos ac ar y penwythnos, felly gall y dull hwn fod o gymorth i lenwi sifftiau amhoblogaidd.
- 1.21 Gan fod y cyfraddau a delir gan wahanol fyrddau iechyd am sifftiau y tu allan i oriau yn amrywio, mae hyn yn creu marchnad lle gall rhai staff amrywio eu man gwaith yn ôl y cyflog a gynigir iddynt. Mae hyn yn golygu bod byrddau iechyd yn cystadlu am yr un gronfa o staff. Ceir cystadleuaeth ychwanegol am feddygon teulu o du'r gwasanaethau gofal sylfaenol a gynhelir yn ystod oriau arferol, ac o du gwasanaethau ymgynghori meddyg teulu ar-lein a gynhelir gan gwmnïau preifat, sydd yn aml yn talu cyfraddau uwch na gwasanaethau y tu allan i oriau.
- 1.22 Ceir pryder y gallai'r angen i ddangos mwy o gydymffurfiaeth â'r rheolau ynghylch statws treth a chyflogaeth meddygon effeithio ar wasanaethau y tu allan i oriau. Mae Cyllid a Thollau Ei Mawrhydi (CaThEM) wedi herio sawl corff iechyd ar draws y DU yn y blynyddoedd diwethaf oherwydd diffyg cydymffurfio â rheolau treth. A ddylid ystyried meddygon sy'n gweithio mewn gwasanaethau y tu allan i oriau arferol yn 'gyflogeion' ai peidio yw'r prif fater dan sylw. Mae'r GIG yng Nghymru yn pryderu y gallai hyn arwain at gostau annisgwyl i'r byrddau iechyd, gan greu rheswm arall pam i atal rhai meddygon teulu rhag gweithio mewn gwasanaethau y tu allan i oriau. Mae gwaith yn mynd rhagddo o fewn GIG Cymru i asesu effaith y materion hyn.

Mae diffyg gwybodaeth am ansawdd a pherfformiad gwasanaethau yn rhwystro trefniadau i lywodraethu, cynllunio a rheoli gwasanaethau ar raddfa leol a chenedlaethol

Mae lle i gynyddu'r sylw a roddir i'r gwasanaethau y tu allan i oriau ar lefel bwrdd a phwyllgor yn y byrddau iechyd

- 1.23 Mae amlder yr adroddiadau am wybodaeth y tu allan i oriau a gyflwynir gerbron byrddau a phwyllgorau yn amrywio'n sylweddol ledled Cymru. Bydd tri bwrdd iechyd yn adrodd gwybodaeth am berfformiad ac ansawdd yn flynyddol i'w bwrdd, a phedwar yn adrodd yr wybodaeth honno bob chwarter o leiaf. Ceir amrywio tebyg yn achos pwyllgorau ansawdd a diogelwch.
- 1.24 Dangosai ein harolwg o aelodau bwrdd y GIG fod ymatebwyr yn fodlon ar y cyfan ag amlder yr wybodaeth yr oeddent yn ei derbyn am wasanaethau y tu allan i oriau. Cytunodd 58% fod eu bwrdd a'u pwyllgorau yn craffu'n rheolaidd ar berfformiad y tu allan i oriau. Fodd bynnag, dim ond 40% o'r ymatebwyr oedd yn fodlon ag ansawdd yr wybodaeth yr oeddent yn ei derbyn.
- 1.25 Yn ystod ein gwaith maes, dywedodd rhai o'r cyfweleion wrthym nad yw'r gwasanaeth y tu allan i oriau ond yn derbyn digon o sylw ar lefelau uwch mewn byrddau iechyd pan fydd y gwasanaeth yn dechrau profi problemau gweithredol. Mae Llywodraeth Cymru bellach yn ceisio codi proffil y gwasanaethau hyn drwy gynnwys ystyriaeth benodol o wasanaethau y tu allan i oriau yn ystod cyfarfodydd rheolaidd ar berfformiad â'r byrddau iechyd.

Mae gan y byrddau iechyd ddata da sy'n eu galluogi i ragweld cynnydd yn y galw, ond mae'n anodd o hyd i wasanaethau ymaddasu yn sgil problemau staffio

- 1.26 Er gwaethaf natur annisgwyl y galw ar wasanaethau y tu allan i oriau, gellir rhagweld yr adegau pan fydd y galw yn cyrraedd ei anterth gan amlaf. Bydd y gwasanaethau hyn o dan bwysau neilltuol yn ystod gwyliau cyhoeddus a phan fo'r tywydd yn oer.

1.27 Mae'r rhan fwyaf o fyrddau iechyd yn defnyddio data ar weithgarwch o'r gorffennol i ragweld cynnydd mewn galw yn y dyfodol. Byddant wedyn yn defnyddio'r rhagolygon hyn i addasu rotas eu staff. Er gwaethaf y gallu hwn i gynllunio gofynion staffio ychwanegol, bydd gwasanaethau y tu allan i oriau yn aml yn ei chael hi'n anodd denu staff i lenwi'r sifftiau ychwanegol ar y rota. Yn ein harolwg staff roedd 66% o'r ymatebwyr yn teimlo nad oedd eu gwasanaeth yn ddigon hyblyg i ymateb i gyfnodau brig a chyfnodau tawel.

Mae problemau wrth gasglu data ar berfformiad ac ansawdd gwasanaethau yn achosi anawsterau wrth reoli perfformiad

1.28 Mae'n hanfodol cael data cadarn ar berfformiad er mwyn gallu rheoli gwasanaethau y tu allan i oriau yn effeithiol. Mae'n ofynnol i fyrddau iechyd gyflwyno data misol i Lywodraeth Cymru sy'n canolbwyntio'n bennaf ar lefelau perfformiad a nodir yn y safonau cenedlaethol. Fodd bynnag, ceir bylchau sylweddol yn y setiau data a ddarperir gan rai byrddau iechyd a phroblemau wrth gymharu data rhwng gwahanol fyrddau iechyd.

1.29 Mae'r problemau'n gysylltiedig â'r gallu i gymharu yn tarddu o'r ffaith bod y byrddau iechyd yn defnyddio gwahanol fersiynau o system feddalwedd Adastra yn eu gwasanaethau y tu allan i oriau. Mae'r diffiniadau data yn amrywio rhwng gwasanaethau, felly mae'n anodd meincnodi. Mae rhai o'r bylchau yn y data yn deillio o broblemau gyda systemau ffôn a chyfrifiadur nad ydynt yn cofnodi rhai eitemau data. Ceir bylchau pellach yn nata'r byrddau iechyd sydd yn ymwneud â chynllun braenaru 111 (gweler [paragraffau 1.48 i 1.54](#)).

1.30 Mae Llywodraeth Cymru a'r byrddau iechyd bellach wedi cytuno i safoni'r modd y caiff canlyniadau cleifion eu cofnodi yn Adastra. Ni wyddys eto a fydd y gwaith safoni hwn yn mynd i'r afael â'r anghysondeb a geir ar hyn o bryd wrth gofnodi pwyntiau amser yn gysylltiedig â derbyn galwadau, apwyntiadau ac ymweliadau cartref. Mae Cynllun Datblygu Strategol y gwasanaeth 111 newydd yn anelu i gyflwyno system TG newydd i ddisodli system Adastra ym mis Hydref 2020.

Mae lle i wella data ar ansawdd gwasanaethau y tu allan i oriau

- 1.31 Nid yw rhai gwasanaethau y tu allan i oriau yn gwneud digon i gasglu ac adolygu gwybodaeth am ansawdd y gofal a ddarperir gan glinigwyr. Ar adeg ein gwaith maes, nid oedd gan arweinyddion clinigol y gwasanaeth y tu allan i oriau mewn dau fwrdd iechyd⁶ ddigon o amser i gynnal archwiliad clinigol er mwyn monitro ansawdd y gofal a ddarperir gan oll glinigwyr.
- 1.32 Mae'r data ar y gwasanaeth y tu allan i oriau a gyflwynir gan y byrddau iechyd i Lywodraeth Cymru bob mis yn canolbwyntio'n gyfan gwbl bron ar brydlondeb, ac nid ydynt yn trafod agweddau ehangach y safonau cenedlaethol, gan gynnwys ansawdd. Ar raddfa genedlaethol, felly, ceir bylchau yn yr wybodaeth am ansawdd a diogelwch gwasanaethau y tu allan i oriau.
- 1.33 Os bydd byrddau iechyd yn canfod gwallau neu ddigwyddiadau yn gysylltiedig â gwasanaethau y tu allan i oriau, dylent adrodd y digwyddiadau hynny ar y System Adrodd a Dysgu Cenedlaethol. Yn 2015, ni wnaeth dau o'r byrddau iechyd adrodd unrhyw ddigwyddiadau a oedd yn deillio o wasanaethau y tu allan i oriau, ond adroddwyd 136 o ddigwyddiadau gan un bwrdd iechyd. Mae hyn yn awgrymu anghysondeb o ran ymagwedd y byrddau iechyd at adrodd am ddigwyddiadau'n gysylltiedig â diogelwch cleifion. Yn ddiweddar, ysgwyddodd Fforwm Gwasanaethau y Tu Allan i Oriau Cymru Gyfan gyfrifoldebau ychwanegol dros rannu'r gwersi a ddysgir yn sgil digwyddiadau ar draws y byrddau iechyd.
- 1.34 Yn ein harolwg staff, cytunai 53% o'r ymatebwyr fod gwybodaeth a geir yn sgil cwynion, digwyddiadau ac adroddiadau am wallau yn cael ei defnyddio i wneud gofal yn fwy diogel. Nid oedd dau ddeg un y cant yn cytuno nac yn anghytuno, dywedodd 14% eu bod yn anghytuno, a dywedodd 12% nad oeddent yn gwybod.

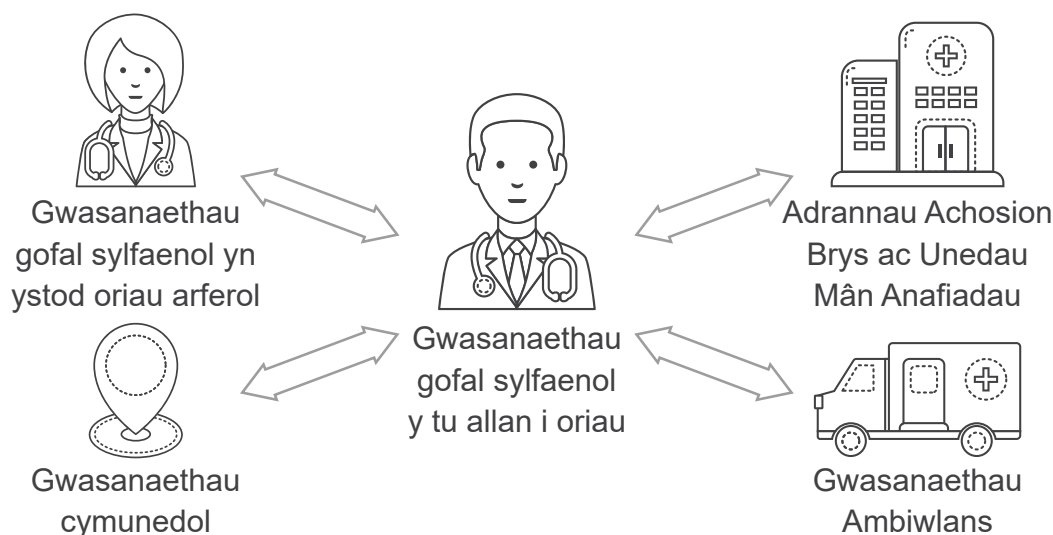
6 Bwrdd Iechyd Prifysgol Caerdydd a'r Fro a Bwrdd Iechyd Prifysgol Hywel Dda.

Nid yw gwaith cynllunio'r gwasanaethau y tu allan i oriau wedi'i integreiddio'n briodol â gwasanaethau eraill allweddol. Bydd y gwasanaeth 111 newydd yn ymdrin â rhai problemau integreiddio, ond ni fydd yn datrys yr holl broblemau o flaen y gwasanaethau y tu allan i oriau

Nid oes strategaeth genedlaethol ar gyfer gwasanaethau y tu allan i oriau, ac yn aml ni roddir digon o ystyriaeth i'r gwasanaethau hyn wrth gynllunio iechyd a gofal ar raddfa ehangach

1.35 Yn y rhan hon o'r adroddiad, ystyrir a yw'r GIG yng Nghymru yn cynllunio gwasanaethau y tu allan i oriau fel rhan cwbl integredig o'r gyfundrefn iechyd a gofal cymdeithasol. Yn **Nangosyn 10** gwelir bod gwasanaethau y tu allan i oriau yn gydran allweddol o fewn y gyfundrefn ehangach. Gwelir hefyd y gall problemau godi os bydd y GIG yn cynllunio'r gwasanaethau y tu allan i oriau yn ynysig oddi wrth y gwasanaethau eraill.

Dangosyn 10 – Mae gwasanaethau y tu allan i oriau yn gydran allweddol o'r gyfundrefn iechyd a gofal ehangach



Pan fydd gwasanaethau y tu allan i oriau o dan bwysau, neu'n cau dros dro oherwydd prinder staff, gall y galw am wasanaethau ambiwlans, ysbytai, gwasanaethau cymunedol a gwasanaethau gofal sylfaenol yn ystod oriau arferol gynyddu i raddau sylweddol.

Mae'r gwasanaethau hyn yn dibynnu'r naill ar y llall. Gall newid y naill wasanaeth gael effaith negyddol ar wasanaethau eraill. Felly os bydd gwasanaethau y tu allan i oriau yn cael eu cynllunio yn ynysig oddi wrth wasanaethau eraill, gall hynny achosi problemau. Mae'n wirioneddol bwysig sicrhau bod yr holl wasanaethau hyn yn cael eu cynllunio a'u harwain mewn modd cyfannol.

Ffynhonnell: Swyddfa Archwilio Cymru

- 1.36 Er gwaethaf pwysigrwydd y gwasanaethau y tu allan i oriau, nid oes gan Gymru strategaeth gynhwysfawr a chyfun ar gyfer y gwasanaethau hynny. Mae dau gynllun cenedlaethol yn crybwyll cyfeiriad strategol y gwasanaeth y tu allan i oriau, ond nid yw'r naill na'r llall yn rhoi darlun cynhwysfawr o ddyfodol y gwasanaethau hyn. Er enghraifft, er bod gennym gynllun gofal sylfaenol cenedlaethol⁷, nid oes ond un cyfeiriad ynddo at y gwasanaethau y tu allan i oriau. Ac er bod y cynllun cenedlaethol ar gyfer 111 yn pennu model ar gyfer derbyn galwadau a brysbennu y tu allan i oriau, nid yw'n trafod apwyntiadau mewn canolfannau gofal sylfaenol nac ymweliadau cartref y tu allan i oriau. Yr hyn sydd yn achosi'r anhawster mwyaf i'r byrddau iechyd yw darparu'r agweddau wyneb yn wyneb hyn ar y gwasanaethau y tu allan i oriau.
- 1.37 Mae GIG Cymru wedi pennu safonau cenedlaethol ar gyfer gwasanaethau y tu allan i oriau, ond pennu lefelau perfformiad disgwylidig y mae'r safonau yn hytrach na chynnig model neu gyfeiriad strategol. Ceir crynodeb o'r safonau yn **Atodiad 3**. Mae Llywodraeth Cymru bellach yn diwygio'r safonau i gynnwys gwasanaethau y tu allan i oriau ac 111. Dyma gyfle pwysig i Lywodraeth Cymru gadarnhau'r model ar gyfer gwasanaethau y tu allan i oriau yn y dyfodol.
- 1.38 Mae gan Gymru fyrddau cenedlaethol ar gyfer cynllunio gofal heb ei drefnu a gofal sylfaenol. Fodd bynnag, nid yw'r naill fwrdd na'r llall wedi rhoi rhyw lawer o sylw i wasanaethau y tu allan i oriau. Mae materion yn gysylltiedig â gwasanaethau y tu allan i oriau arferol wedi cael mwy o sylw yng nghyfarfodydd Cyfarwyddwyr Gofal Sylfaenol, Gofal yn y Gymuned ac Iechyd Meddwl y byrddau iechyd. Dros y flwyddyn neu ddwy ddiwethaf, cafwyd cynnydd yn y sylw a roddir i wasanaethau y tu allan i oriau yng nghyfarfodydd prif weithredwyr y byrddau iechyd.
- 1.39 Mae gan Gymru grŵp cenedlaethol sydd yn llywio datblygiadau mewn gwasanaethau y tu allan i oriau. Dechreuodd Fforwm Gwasanaethau y Tu Allan i Oriau Cymru Gyfan fel grŵp a fyddai'n archwilio anghenion addysgol meddygon y tu allan i oriau, ond bellach y mae wedi mabwysiadu'r rôl anffurfiol fel cynghorydd i fyrddau iechyd ac i Lywodraeth Cymru. Ceir presenoldeb da gan glinigwyr ac uwch reolwyr gwasanaethau y tu allan i oriau yn y grŵp, ac mae'n fforwm da i gynnal trafodaeth agored ac yn fecanwaith i gyfarwyddwyr clinigol a rheolwyr gweithredol gael cefnogaeth gan gymheiriaid. Fodd bynnag mae ei gylch gwaith yn amhenodol ac mae angen integreiddio ei waith yn well â gwaith y byrddau cenedlaethol a Chyfarwyddwyr Gofal Sylfaenol, Gofal yn y Gymuned ac Iechyd Meddwl.
- 1.40 Ar raddfa leol, mae gan y rhan fwyaf o fyrddau iechyd gynlluniau gweithredu i wella gwasanaethau y tu allan i oriau. Fodd bynnag, mae'r cynlluniau hyn yn tueddu i fod o natur weithredol yn hytrach na strategol. Yn ein harolwg, dim ond 28% o staff a ddywedodd fod gan eu bwrdd iechyd gynllun da ar gyfer dyfodol gwasanaethau y tu allan i oriau. Canfuom hefyd nad oedd cynlluniau gofal heb ei drefnu ehangach mewn rhai byrddau iechyd prin yn crybwyll gwasanaethau y tu allan i oriau.

7 Ein cynllun ar gyfer gwasanaeth gofal sylfaenol i Gymru hyd at fis Mawrth 2018

Nid yw'r gwasanaethau y tu allan i oriau bob amser yn derbyn y sylw angenrheidiol, a hynny'n rhannol oherwydd gwendidau mewn trefniadau arwain.

- 1.41 O gofio arwyddocâd y gwasanaethau y tu allan i oriau, mae'n bwysig i fyrddau iechyd a Llywodraeth Cymru drefnu arweinyddiaeth gref ar gyfer y gwasanaethau hynny. Gwelsom wendidau yn y trefniadau hyn, a hynny'n rhannol gan fod y byrddau iechyd a Llywodraeth Cymru wedi'i chael hi'n anodd penderfynu ar y lleoliad gorau i'r gwasanaethau hyn o fewn eu strwythurau rheoli.
- 1.42 Mae gwasanaethau y tu allan i oriau yn anodd eu lleoli o fewn strwythurau presennol am eu bod yn croesi ffiniau gwasanaeth traddodiadol. Gwasanaeth gofal sylfaenol yn rhannol yw'r gwasanaeth y tu allan i oriau, gan mai meddygon teulu sydd wedi arwain y gwaith o'i ddarparu yn y gorffennol. Ond mae'r gwasanaeth y tu allan i oriau hefyd yn wasanaeth gofal brys, am ei fod yn bodloni anghenion brys cleifion. Ceir perthynas agos hefyd rhwng y gwasanaeth y tu allan i oriau a gofal brys a gofal heb ei drefnu, oherwydd ei gysylltiadau ag adrannau damweiniau ac achosion brys a gwasanaethau ambiwlans.
- 1.43 Mae'r rhan fwyaf o fyrddau iechyd wedi lleoli'r gwasanaeth y tu allan i oriau o fewn yr is-adran neu'r gyfarwyddiaeth sy'n rheoli gofal heb ei drefnu. Mae byrddau iechyd eraill wedi lleoli'r gwasanaeth y tu allan i oriau o fewn yr is-adran gofal sylfaenol. Mae penderfyniadau'r byrddau iechyd ynghylch arweinyddiaeth weithredol y gwasanaethau y tu allan i oriau hefyd yn amrywio. Mae'r holl fyrddau iechyd wedi enwebu swyddogion gweithredol i fod yn gyfrifol am y gwasanaethau hyn, ond mae pump ohonynt wedi rhannu'r cyfrifoldeb rhwng dau neu fwy o swyddogion gweithredol. Gall y trefniadau hyn gymylu'r llinellau atebolrwydd.
- 1.44 Datgelodd ein harolwg staff farn gymysg ynghylch eglurder y llinellau atebolrwydd ar gyfer gwasanaethau y tu allan i oriau. Cytunai 47% o'r ymatebwyr fod y llinellau atebolrwydd yn glir, anghytunai 31% â hynny, ac roedd 21% yn niwtral o ran barn, neu heb fod yn gwybod.
- 1.45 Cesglir bod lle i gryfhau'r arweinyddiaeth ar gyfer gwasanaethau y tu allan i oriau o fewn byrddau iechyd. Mae diffyg eglurder y trefniadau hyn yn cyfrannu at ynysu'r gwasanaeth y tu allan i oriau oddi wrth feysydd gwasanaeth eraill. Oherwydd y gwendidau hyn, nid yw'r problemau a wynebwr gan wasanaethau y tu allan i oriau bob amser yn ddigon uchel eu proffil o fewn byrddau iechyd.

- 1.46 Canfuom hefyd broblemau'n gysylltiedig â threfniadau arwain gwasanaethau y tu allan i oriau ar raddfa genedlaethol a allai fod yn gostwng proffil y gwasanaethau hynny. O fewn Grŵp Iechyd a Gwasanaethau Cymdeithasol Llywodraeth Cymru, y Tîm Gofal Brys sydd yn gyfrifol am wasanaethau y tu allan i oriau. Fodd bynnag, mae'r tîm hwn yn gymharol fach ac yn cynnwys tair swydd yn unig.
- 1.47 Er bod arweinydd proffesiynol cenedlaethol wedi'i sefydlu ar gyfer gofal sylfaenol, nid yw'r rôl honno'n canolbwyntio'n benodol ar wasanaethau y tu allan i oriau. Rôl yr arweinydd yw bwrw ymlaen â'r cynllun gofal sylfaenol cenedlaethol, ond gan nad yw'r cynllun ond yn cynnwys un cyfeiriad at wasanaethau y tu allan i oriau, nid yw'r arweinydd proffesiynol wedi rhoi rhyw lawer o sylw i hynny. Dywedodd cyfweleion wrthym, fodd bynnag, fod arweinydd gofal sylfaenol newydd Llywodraeth Cymru yn fwy rhagweithiol o ran sicrhau bod ei rôl yn cynnwys gwasanaethau gofal sylfaenol y tu allan i oriau, yn ogystal â'r gwasanaethau yn ystod oriau arferol.

Mae cynllun braenaru 111 yn dangos addewid, ac yn gyfle i integreiddio'r gwasanaeth y tu allan i oriau yn well â gwasanaethau eraill. Fodd bynnag, mae'n cymryd mwy o amser na'r disgwyl i weithredu'r cynllun, ac ni all ddatrys yr holl broblemau o flaen y gwasanaeth y tu allan i oriau

- 1.48 Ym mis Rhagfyr 2011, cafwyd penderfyniad mewn egwyddor gan Lywodraeth Cymru i gyflwyno rhif ffôn tri digid ar gyfer gofal brys nad oedd yn argyfwng⁸. Mae gwasanaeth 111 yn anelu i dderbyn galwadau a darparu gwybodaeth a chynngor ynghylch iechyd. Yn bwysig, mae'n anelu i integreiddio'r trefniadau i dderbyn a brysbennu galwadau ar gyfer y gwasanaethau y tu allan i oriau a Galw Iechyd Cymru
- 1.49 Mae gweithredu 111 yn cymryd mwy o amser nag a gynlluniwyd. Yn dilyn y penderfyniad gwreiddiol i lansio 111, cafwyd oedi cyn datblygu opsiynau gyda chostau i'w gweithredu, a hynny'n rhannol gan fod Llywodraeth Cymru wedi disgwyl am wersi i'w dysgu yn sgil gwerthusiad o'r cynllun 111 yn Lloegr. Ystyriwn fod y penderfyniad hwn yn benderfyniad pragmatig i alluogi Cymru i ddysgu yn sgil newidiadau graddfa fawr yn Lloegr, a oedd yn cynnwys problemau cychwynnol fel oedi cyn ymateb a galwadau a adawyd. Mewn datganiad i'r Senedd ar 23 Ebrill 2013, dywedodd y Gweinidog dros Iechyd a Gwasanaethau Cymdeithasol y byddai gwaith cynllunio 111 yn cael ei gyflymu. Fel yr adroddwyd yn ein hadroddiad ar ofal heb ei drefnu ym mis Medi 2013⁹, roedd Llywodraeth Cymru yn bwriadu gweithredu cam olaf y prosiect yn 2015.

⁸ Yr Adran Iechyd a Gwasanaethau Cymdeithasol, Cyfarfod y Prif Weithredwr, CEO(30)09

⁹ Archwilydd Cyffredinol Cymru, Gofal heb ei drefnu: Diweddariad ar gynnydd, Medi 2013.

1.50 Cyflymodd cynnydd prosiect 111 ar ôl penodi cyfarwyddwr rhaglen newydd yn 2015. Yn hwyr yn 2016, lansiodd GIG Cymru gynllun braenaru 111 ym Mwrdd Iechyd Prifysgol Abertawe Bro Morgannwg. Gwelwyd canlyniadau calonogol o werthuso chwe mis cyntaf y cynllun braenaru. Fel y gwelir yn **Nangosyn 11**, mae'r gwerthusiad yn awgrymu lefel uchel o fodlonrwydd ymhlith cleifion, a bod galwadau'n cael eu hateb yn brydlon o fewn y gwasanaeth 111. Serch hynny, dywedodd Ymddiriedolaeth GIG Gwasanaethau Ambiwlans Cymru wrthym fod gwasanaeth 111 hefyd wedi profi heriau gweithredol, yn enwedig pan fo gwasanaethau y tu allan i oriau yn ei chael hi'n anodd llenwi sifftiau.

Dangosyn 11 – Mae cynllun braenaru 111 yn arddangos canlyniadau calonogol

Dywedodd 92% o gleifion y byddent yn argymhell y gwasanaeth.

Dywedodd 94% fod y cyngor a'r wybodaeth iechyd a gawsant yn fuddiol.

Dywedodd 75% o'r staff fod cleifion yn derbyn y gofal cywir yn y lleoliad cywir bob amser neu bron bob amser.

Cafodd 94% o'r galwadau eu hateb o fewn 60 eiliad.

Amser brysbennu cyfartalog y galwadau ac iddynt y mwyaf o frys oedd 3 munud.

Ni wnaeth y cynllun braenaru gynyddu'r galw mewn adrannau achosion brys na'r galw am wasanaethau y tu allan i oriau. Fodd bynnag, mae'r bwrdd iechyd hefyd yn nodi nad yw'r galw am wasanaethau y tu allan i oriau wedi gostwng ers dechrau 111.

Yn ystod y cam braenaru, cafwyd gostyngiad mewn trosglwyddiadau ambiwlans a gostyngiad mewn ymweliadau ag adrannau achosion brys. Ceir awgrym wrth werthuso'r cynllun braenaru y gallai 111 fod wedi cyfrannu at y gostyngiadau hyn, ond cydnabyddir hefyd y gallai ffactorau eraill fod wedi cyfrannu at y newid.

Ffynonellau: Adolygiad Bwrdd Iechyd Prifysgol Abertawe Bro Morgannwg a GIG Cymru o Brosiect Braenaru 111 , ar y cyd â Janette Turner, Prifysgol Sheffield, Medi 2017.

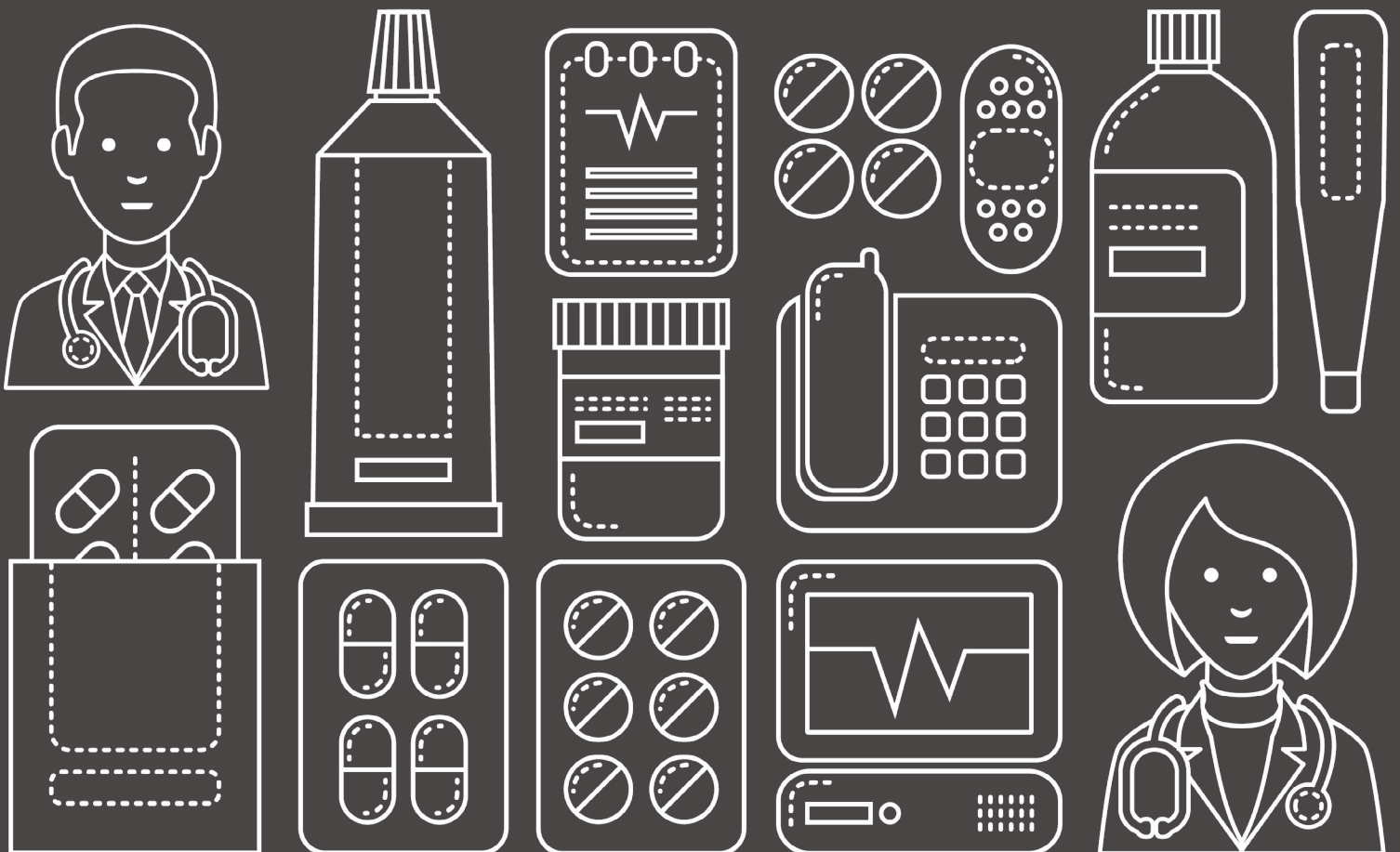
- 1.51 Ym mis Tachwedd 2017, cynhyrchodd y GIG yng Nghymru ei Gynllun Datblygu Strategol ar gyfer 111, sy'n anelu i weithredu model safonedig ar gyfer 111 ar draws y wlad. Mae'r cynllun yn disgrifio ystod o fanteision posibl, gan gynnwys mynediad rhwyddach at wasanaethau a'r gallu i drosglwyddo gwybodaeth yn ddi-dor rhwng clinigwyr. Mae manteision y gwasanaeth yn cynnwys safoni ac integreiddio gwasanaethau ledled Cymru, gan wella effeithlonrwydd a chanlyniadau.
- 1.52 Mae'r Cynllun Datblygu Strategol yn cynnwys amserlen i roi 111 ar waith ym mhob bwrdd iechyd. Y bwrdd iechyd olaf i weithredu 111 fydd Betsi Cadwaladr lle disgwylir y bydd y prosiect yn cael ei roi ar waith ym mhedwerydd chwarter 2020-21, tua 9 mlynedd ar ôl y penderfyniad cychwynol i lansio gwasanaeth 111.
- 1.53 Yn ôl y Cynllun Datblygu Strategol, bydd hi'n costio £18.7 miliwn i Lywodraeth Cymru roi 111 ar waith mewn pum bwrdd iechyd rhwng 2017-18 a 2019-20. Bydd y byrddau iechyd hefyd yn cyfrannu hyd at £400,000 bob blwyddyn. Fodd bynnag, nid yw'r cynllun yn nodi beth fydd cyfanswm cost gweithredu 111 ym mhob bwrdd iechyd yng Nghymru. Yn benodol, nid yw'r cynllun yn pennu'r gost o weithredu system gyfrifiadurol integredig i ddisodli'r systemau sy'n bodoli ar hyn o bryd yn y gwasanaeth 111 a'r gwasanaethau y tu allan i oriau. Ar adeg drafftio'r adroddiad hwn, roedd rhaglen genedlaethol 111 yn drafftio achos busnes ar gyfer y system TG newydd.
- 1.54 Mae'r Cynllun Datblygu Strategol yn nodi ystod eang o fanteision y mae gobaith i 111 eu gwireddu. Mae'r manteision hyn yn cynnwys gwella canlyniadau clinigol, cael y budd gorau o weithlu prin a helpu cleifion i ddewis y gwasanaeth cywir i gyd-fynd â'u hanghenion. Er bod cyflwyno 111 yn golygu newid sylweddol i'r GIG yng Nghymru, ni fydd yn datrys yr holl broblemau y mae'r gwasanaethau y tu allan i oriau yn eu wynebu ar hyn o bryd. Dylai gwasanaeth 111 llwyddiannus liniaru rhywfaint o'r pwysau a geir ar hyn o bryd o ran derbyn galwadau. Ond gan y bydd gwasanaethau y tu allan i oriau yn parhau i fod yn gyfrifol am ddarparu apwyntiadau mewn canolfannau gofal sylfaenol a thrwy ymweliadau cartref, mae'r gwasanaethau yn dal yn debygol o wynebu heriau wrth lenwi sifftiau a sicrhau lefelau staffio digonol.

Atodiadau

Atodiad 1 – Lleoliadau a threfniadau
trin galwadau ar gyfer gwasanaethau y
tu allan i oriau

Atodiad 2 – Ein dulliau

Atodiad 3 – Safonau cenedlaethol ar
gyfer gwasanaethau y tu allan i oriau



Atodiad 1 – Lleoliadau a threfniadau trin galwadau ar gyfer gwasanaethau y tu allan i oriau

Mae'r tabl isod yn dangos lleoliad canolfannau gofal sylfaenol y tu allan i oriau arferol pob bwrdd iechyd, ac mae'n rhoi manylion y trefniadau trin galwadau y tu allan i oriau arferol.

Health Board	Primary Care Centres	Manylion trefniadau trin galwadau
Abertawe Bro Morgannwg	3 – Morriston Hospital, Neath Port Talbot Hospital, Princess of Wales Hospital	111 yn ymdrin â galwadau y tu allan i oriau.
Aneurin Bevan	3 – St Woolos Hospital, Newport, Ysbyty Ystrad Fawr, Ystrad Mynach, Nevill Hall Hospital, Abergavenny	Rhannu'r gwaith o ymdrin â galwadau a'u brysbennu ag Ymddiriedolaeth GIG Gwasanaethau Ambiwylans Cymru.
Caerdydd a'r Fro	3 – Barry Hospital, University Hospital of Wales, Cardiff Royal Infirmary	Darperir galwadau'n uniongyrchol gan y bwrdd iechyd.
Cwm Taf	2 – Royal Glamorgan Hospital, Prince Charles Hospital	Darperir galwadau'n uniongyrchol gan y bwrdd iechyd.
Powys	5 – Brecon, Welshpool, Llandrindod Wells, Newtown, Ystradgynlais Hospital	Mae cwmni cydweithredol meddygon Shropdoc yn darparu gwasanaethau y tu allan i oriau yn y rhan fwyaf o'r ardal. Mae Bwrdd Iechyd Prifysgol Abertawe Bro Morgannwg yn darparu gwasanaethau y tu allan i oriau yn Ysbyty Ystradgynlais.
Hywel Dda	5 – Prince Philip Hospital, Glangwili Hospital, Worthybush Hospital, Bronglais Hospital, Llynyfran Surgery	111 yn ymdrin â galwadau y tu allan i oriau (yn Sir Gaerfyrddin yn unig).
Betsi Cadwaladr	3 – Ysbyty Gwynedd, Ysbyty Glan Clwyd, Wrexham Maelor Hospital	Darperir galwadau'n uniongyrchol gan y bwrdd iechyd.

Atodiad 2 – Ein dulliau

Adroddwyd ar wasanaethau y tu allan i oriau ym mhob bwrdd iechyd yn ystod 2017. Cynhaliwyd y rhan fwyaf o'n gwaith maes lleol rhwng mis Mehefin a mis Tachwedd 2016. Cynhaliom ein gwaith maes ar raddfa genedlaethol ar ddiwedd 2017 ac ar ddechrau 2018. Disgrifir ein dull o archwilio isod.

Dangosyn 12 – Ein dulliau

Dull	Manylion
Holiadur i'r bwrdd iechyd	Defnyddiwyd holiadur i gasglu data ar raddfa gorfforaethol gan bob bwrdd iechyd.
Adolygu dogfennau	Buom yn adolygu dogfennau allweddol yn gysylltiedig â'r gwasanaeth y tu allan i oriau ym mhob bwrdd iechyd, yn ogystal â dogfennau ar raddfa genedlaethol.
Cyfweliadau	Buom yn cyfweld ag ystod o staff ym mhob bwrdd iechyd, gan gynnwys swyddogion gweithredol, uwch reolwyr, rheolwyr gweithredol, arweinwyr clinigol a staff gweithredol. Ar raddfa genedlaethol, buom yn cyfweld ag ystod o staff o Lywodraeth Cymru, Rhaglen 111, yr Uned Gyflawni, cyrff sy'n cynrychioli clinigwyr y tu allan i oriau, a Fforwm Gwasanaethau y Tu Allan i Oriau Cymru Gyfan.
Arolygon staff gwasanaethau y tu allan i oriau	Cynhaliom arolwg ar-lein o'r holl staff sy'n gweithio yn y gwasanaeth meddyg teulu y tu allan i oriau. Cawsom ymateb gan 408 o bobl.
Arolwg cleifion	Cynhaliom arolwg post o 1,990 o gleifion wedi'u dewis ar hap yng Nghymru a oedd wedi cysylltu â'r gwasanaeth y tu allan i oriau ar unrhyw un o'r dyddiadau a ganlyn: 12, 13, 16, 17, 18 Gorffennaf 2016. Cawsom ymateb gan 330 o gleifion, gan greu cyfradd ymateb o 16.6%.
Arolwg Aelodau'r Bwrdd	Yn rhan o'n gwaith ar yr asesiad strwythuredig, cynhaliom arolwg o aelodau Bwrdd y GIG Cafodd ambell gwestiwn yn gysylltiedig â gwasanaethau y tu allan i oriau ei gynnwys yn ein harolwg.
Adolygiad o wefannau'r bwrdd iechyd	Buom yn adolygu gwefannau'r byrddau iechyd i asesu effeithiolrwydd yr wybodaeth a ddarperir ynghylch sut a phryd i gyrchu gwasanaethau y tu allan i oriau.
Siopa cudd: Llinellau ffôn a gwefannau practisau meddyg teulu	Ffoniwyd sampl o 10 practis ym mhob Bwrdd Iechyd ar ôl amseroedd cau'r practisau. Aseswyd neges y ffôn ateb er mwyn canfod pa mor effeithiol ydoedd am ddarparu gwybodaeth i gleifion. Buom hefyd yn asesu gwefannau practisau meddyg teulu er mwyn asesu'r cyfeiriadau at y gwasanaeth y tu allan i oriau.

Atodiad 3 – Safonau cenedlaethol ar gyfer gwasanaethau y tu allan i oriau

Dangosyn 13 – Safonau cenedlaethol ar gyfer gwasanaethau y tu allan i oriau

Safon	Crynodeb o'r gofynion
Safon 1. Sicrhau bod gwasanaethau yn ymateb yn brydlon	Mae'r safon hon yn trafod prydlondeb negeseuon rhagarweiniol, derbyn galwadau, apwyntiadau ac atgyfeiriadau i wasanaethau eraill.
Safon 2: Hygyrch	Dylid cael un rhif ffôn ar gyfer pob ardal bwrdd iechyd, a dylai cleifion allu cyfathrebu yn eu hiaith eu hunain. Dylid darparu ar gyfer pobl ag anableddau a namau ar y synhwyrâu, a dylai'r rhai sy'n derbyn galwadau gael gwybodaeth gyfredol er mwyn gallu cyfeirio cleifion i wasanaethau eraill.
Safon 3: Hyddysg	Dylai staff dderbyn gwiriad cyn cyflogi a dilyn rhaglen gynefino. Dylid cynnal adolygiad blynyddol o hyfforddiant, ac arfarniadau blynyddol. Dylai gwasanaethau hefyd gael mynediad at hanes meddygol cleifion.
Safon 4: Effeithiol	Dylai asesiadau clinigol fod yn gyson â chanllawiau cenedlaethol. Dylai gwasanaethau ddefnyddio methodoleg gwella ansawdd i ddysgu yn sgil pob digwyddiad o bwys. Fel isafswm, dylai'r gwasanaeth archwilio 1% o gysylltiadau clinigol, ac isafswm o 4 achos fesul clinigydd bob blwyddyn.
Safon 5: Gofal diogel	Dylai gwasanaethau wneud trefniadau ar gyfer rheoli risg, llywodraethu, atebolrwydd, ymdrin â chwynion ac adrodd am ddigwyddiadau difrifol. Dylai gwasanaethau sicrhau bod gwybodaeth berthnasol am gleifion yn cael ei throsglwyddo i'w meddygfa. Yn ôl y safonau, dylid cydymffurfio â fformiwlari gwrthfotigau lleol a sefydlu polisi ar gyfer cyffuriau dan reolaeth.

Safon	Crynodeb o'r gofynion
Safon 6: Cyson	Dylai gwasanaethau fod yn hyblyg i fodloni cyfnodau lle mae'r galw yn uchel, drwy ddefnyddio cynlluniau parhad busnes ac uwchgyfeirio. Dylid cynllunio ar sail 4 ymgynghoriad fesul awr ar gyfer apwyntiadau wyneb yn wyneb.
Safon 7: Derbyniol	Dylai gwasanaethau gael polisïau ar gyfer cydraddoldeb, amrywiaeth, hawliau dynol, urddas a pharch. Dylai gwasanaethau ddangos eu bod yn ystyried barn cleifion.
Safon 8: Perthnasol	Dylid sefydlu a chytuno ar lwybrau clinigol â grwpiau amrywiol o randdeiliaid.
Safon 9: Effeithlon	Dylid sicrhau gonestrwydd ariannol, a dylai gwasanaethau fod yn gost-effeithiol.

Ffynhonnell: crynodeb Swyddfa Archwilio Cymru o Safonau Chwarterol a Monitro Cymru ar gyfer Cyflenwi Gwasanaeth y Tu Allan i Oriau, 2014.

Wales Audit Office
24 Cathedral Road
Cardiff CF11 9LJ

Tel: 029 2032 0500

Fax: 029 2032 0600

Textphone: 029 2032 0660

E-mail: info@wao.gov.uk

Website: www.wao.gov.uk

Swyddfa Archwilio Cymru
24 Heol y Gadeirlan
Caerdydd CF11 9LJ

Ffôn: 029 2032 0500

Ffacs: 029 2032 0600

Ffôn Testun: 029 2032 0660

E-bost: info@wao.gov.uk

Gwefan: www.wao.gov.uk