WALES AUDIT OFFICE
SWYDDFA ARCHWILIO CYMRU

Adolygiad, gyda ffocws ar y cwsmer, o'r gwasanaethau TG a ddarparwyd yn flaenorol gan Atebion Iechyd Cymru (a ddarperir bellach gan Wasanaeth Gwybodeg GIG Cymru)

Ymddiriedolaeth GIG Felindre

Blwyddyn archwilio: 2010-11

Cyhoeddwyd: Chwefror 2012

Cyfeirnod y ddogfen: 161A2012

Statws yr adroddiad

Y sawl a gyflawnodd y gwaith oedd Andrew Strong.

Paratowyd y ddogfen hon at ddefnydd mewnol Ymddiriedolaeth GIG Felindre fel rhan o'r gwaith a wnaed yn unol â swyddogaethau statudol, y Cod Ymarfer Archwilio a'r Datganiad o Gyfrifoldebau a gyhoeddwyd gan Archwilydd Cyffredinol Cymru.

Nid oes unrhyw gyfrifoldeb ar Swyddfa Archwilio Cymru (yr Archwilydd Cyffredinol a'i staff) mewn perthynas ag unrhyw aelod, cyfarwyddwr, swyddog na chyflogai arall yn unigol nac i unrhyw drydydd parti.

Os gwneir cais am wybodaeth y gallai'r ddogfen hon fod yn berthnasol iddi, tynnir sylw at y Cod Ymarfer a gyhoeddwyd o dan adran 45 o Ddeddf Rhyddid Gwybodaeth 2000. Mae Cod adran 45 yn nodi'r arfer a ddisgwylir gan awdurdodau cyhoeddus wrth ymdrin â cheisiadau, yn cynnwys ymgynghori â thrydydd partïon perthnasol. Mewn perthynas â'r ddogfen hon, mae Archwilydd Cyffredinol Cymru (a, lle y bo'n gymwys, ei archwilydd penodedig) yn drydydd parti perthnasol. Dylid anfon unrhyw ymholiadau ynglŷn â datgelu neu ailddefnyddio'r ddogfen hon i Swyddfa Archwilio Cymru yn infoofficer@wao.gov.uk.

Cynnwys

Fe wnaeth adborth gan randdeiliaid awgrymu bod gwasanaethau TG yn foddhaol yn gyffredinol a bod Gwasanaeth Gwybodeg GIG Cymru (NWIS) wedi cryfhau ei drefniadau cefnogi gwasanaeth. Fodd bynnag, mae lle o hyd i NWIS wneud gwelliannau.

Adroddiad cryno	
Crynodeb	4
Argymhellion	6
Adroddiad manwl	
Mae'r cynllunio ar gyfer gwasanaethau TG wedi bod yn effeithiol er y dylai strategaethau cymwysiadau unigol a chynlluniau gwella gwasanaeth gael eu datblygu	8
Mae adborth gan ddefnyddwyr yn awgrymu bod y systemau y gwnaethom eu hadolygu yn addas at y diben yn gyffredinol, gyda threfniadau cefnogi sydd wedi'u hir sefydlu, er bod angen cryfhau trefniadau capasiti, parhad ac argaeledd	12
Mae gan NWIS sylfeini sefydlog ar gyfer rheoli perfformiad gwasanaethau yn effeithiol, er bod angen cryfhau'r adrodd a'r monitro	19
Atodiadau	
Crynodeb o ddull Rheoli Gwasanaeth TG y Llyfrgell Isadeiledd TG (ITIL)	23

Adroddiad cryno

Crynodeb

1. Mae gwasanaethau gwybodeg effeithiol yn rhan hanfodol o ofal cleifion, gan fod gwybodaeth a systemau gwybodaeth o ansawdd da yn chwarae rhan bwysig wrth gyflwyno gwasanaethau sydd â ffocws ar y claf. Yn ddiweddar, mae sefydliadau sy'n gyfrifol am gyflwyno gwasanaethau Technoleg a Rheoli Gwybodaeth cenedlaethol yng Nghymru wedi cael eu dwyn ynghyd mewn un sefydliad. Nod hyn yw cynnig gwasanaeth gwybodeg iechyd cadarn a chynaliadwy i'r GIG yng Nghymru sy'n bodloni heriau'r dyfodol a chyfeiriad strategol GIG Cymru.

2. O 1 Ebrill 2010, cafodd Hysbysu Gofal Iechyd, rhannau Technoleg a Rheoli Gwybodaeth y Ganolfan Gwasanaethau Busnes (BSC), Atebion Iechyd Cymru (HSW), y Rhaglen Gwybodaeth Gofal Sylfaenol a'r Rhaglen Gwybodaeth Iechyd Corfforaethol eu dwyn ynghyd yn ffurfiol i greu Gwasanaeth Gwybodeg GIG Cymru (NWIS). Ymddiriedolaeth GIG Felindre sy'n gartref i NWIS.

3. Bydd y trefniadau newydd hyn yn caniatáu i adnoddau TGCh weithio gyda'i gilydd yn agosach i gefnogi ymagwedd gyson at wybodeg iechyd a gweithredu systemau cenedlaethol cyffredin. Mae prosiect newid sefydliadol wedi bod yn mynd yn ei flaen yn ystod 2011 a daeth i ben yn ddiweddar yn NWIS, i adolygu'r trefniadau presennol.

4. Yn yr adolygiad hwn, rydym yn canolbwyntio ar HSW, oherwydd bu'n isadran o Ymddiriedolaeth GIG Felindre a reolwyd yn uniongyrchol. Roedd HSW, sydd bellach yn rhan o NWIS, yn darparu gwasanaethau TG, gwybodaeth a systemau cenedlaethol allweddol i'r GIG yng Nghymru. Fe wnaeth ein gwaith archwilio fwrw golwg ar effaith cyflwyno cenedlaethol RadIS2, Iechyd Plant, Gwasanaeth Demograffig Cymru (WDS), Fferylliaeth Ysbytai a gwasanaethau isadeiledd TG cenedlaethol a ddarparwyd gan HSW. Mae NWIS yn darparu cefnogaeth a datblygiad ar gyfer systemau TG cenedlaethol eraill ond nid oedd y rheiny yng nghwmpas ein hadolygiad. Mae'n bosibl na fydd llawer o bobl yn hollol gyfarwydd â hyd a lled y gwasanaethau a ddarparwyd gan HSW i'r GIG yng Nghymru. Roedd y rhain yn cynnwys gwasanaethau ar draws y tri phrif faes gwasanaeth ar gyfer diben allanol:

- meddalwedd – mae'n datblygu, cefnogi a chynnal systemau cymwysiadau fel systemau Radioleg (RadIS2), Fferylliaeth Ysbytai ac Iechyd Plant (CCH2000);
- gwybodaeth – mae'n casglu data ac yn dadansoddi data'r GIG drwy gyfrwng y 'gwasanaeth cyfnewid' a datblygu a chefnogi WDS; ac
- isadeiledd – darparu gwasanaethau e-bost, cyfathrebiadau rhwydwaith, diogelwch a'r gweinydd ar draws Cymru.

5. Mae'r Archwilydd Cyffredinol wedi penderfynu ei bod yn amserol cynnal adolygiad o'r gwasanaethau sy'n cael eu cyflwyno gan HSW, sef NWIS bellach, i sefydlu a yw'r rhain yn effeithiol ac i archwilio a ydynt yn cefnogi cynnig gwerth am arian a gwasanaethau TG sydd â ffocws ar y claf.

6. Rydym wedi datblygu'r archwiliad hwn er mwyn ymgysylltu â rhanddeiliaid allanol a gweithio'n agos gyda nhw. Bu archwilwyr yn gweithio'n agos gyda staff a oedd yn derbyn gwasanaethau HSW mewn lleoliadau amrywiol y GIG. Casglom farn clinigwyr, rheolwyr, staff Technoleg a Rheoli Gwybodaeth a staff cymorth ar eu profiad o'r gwasanaethau hyn a'u barn amdanynt, a hynny drwy gymorth grwpiau ffocws. Roedd cyfweliadau â staff Technoleg a Rheoli Gwybodaeth byrddau iechyd ac ymddiriedolaethau, staff NWIS ac adolygiadau o ddogfennau yn ategu'r canfyddiadau.

7. Atebodd yr archwiliad hwn y cwestiwn: 'A yw HSW (sydd bellach yn rhan o NWIS) yn cynnig gwasanaethau effeithiol i randdeiliaid yng Nghymru?' Atebwyd y cwestiwn hwn drwy adolygu:

- trefniadau cynllunio sy'n llywio ac yn ategu'r gwasanaethau a gyflwynwyd;
- effeithiolrwydd y trefniadau sydd ar waith i gyflwyno gwasanaethau; ac
- y trefniadau rheoli perfformiad ar gyfer gwasanaethau.

8. Ein casgliad cyffredinol yw bod adborth gan randdeiliaid yn awgrymu bod gwasanaethau TG yn foddhaol yn gyffredinol a bod NWIS wedi cryfhau ei drefniadau cefnogi gwasanaeth. Fodd bynnag, mae lle o hyd i NWIS wneud gwelliannau.

9. Yn gryno, mae'r rhesymau dros y casgliad hwn wedi'u cyflwyno isod:

- mae'r cynllunio ar gyfer gwasanaethau TG wedi bod yn effeithiol er y dylai strategaethau cymwysiadau unigol a chynlluniau gwella gwasanaeth gael eu datblygu;
- mae adborth gan ddefnyddwyr yn awgrymu bod y systemau y gwnaethom eu hadolygu yn addas at y diben yn gyffredinol, gyda threfniadau cefnogi sydd wedi'u hir sefydlu, er bod angen cryfhau trefniadau capasiti, parhad ac argaeledd; ac
- mae gan NWIS sylfeini sefydlog ar gyfer rheoli perfformiad gwasanaethau yn effeithiol, er bod angen cryfhau'r adrodd a'r monitro.

10. Caiff y canfyddiadau hyn eu hystyried yn fanylach yn adrannau canlynol yr adroddiad hwn. Mae'r argymhellion sy'n deillio o'n gwaith wedi'u cyflwyno isod.

Argymhellion

11. Mae'r adolygiad hwn wedi nodi nifer o argymhellion a ddylai helpu NWIS i wella'i ddull presennol o gynllunio, cyflwyno a monitor perfformiad gwasanaethau TG effeithiol.

Cynllunio strategol a chynllunio lefel gwasanaeth ar gyfer gwasanaethau TG	
A1	Sicrhau bod strategaethau cymwysiadau ar waith ar gyfer pob system allweddol. Datblygu, cofnodi a *chymeradwyo strategaethau cymwysiadau ar gyfer:* • WDS • Fferylliaeth Ysbytai • Iechyd Plant Cwblhau a chymeradwyo'r strategaeth cymhwysiad drafft ar gyfer RadIS2.
A2	Datblygu Rhaglen Gwella Gwasanaeth (SIP), cymhwysiad sy'n ymdrin â datblygiadau meddalwedd a chaledwedd, all gael ei defnyddio gan y Byrddau Rheoli Gwasanaeth i fonitro a goruchwylio cynnydd. Dylai'r rhaglen hon gynnwys: • WDS • RadIS2 • Fferylliaeth Ysbytai • Iechyd Plant Gall adborth gan randdeiliaid allweddol a nodwyd gennym gael ei ddefnyddio i lywio'r broses ddatblygu ar gyfer y Rhaglen Gwella Gwasanaeth.
A3	Lleihau nifer yr enghreifftiau neu'r iteriadau o systemau Iechyd Plant a Fferylliaeth Ysbytai i fersiynau craidd unigol. Bydd hyn yn symleiddio'r trefniadau cefnogi a chynnal a chadw gan eu gwneud yn fwy effeithiol ac effeithlon.
A4	Cryfhau'r Cytundebau Lefel Gwasanaeth rhwng NWIS a sefydliadau'r GIG: • datblygu Amserlen Gwasanaeth ar gyfer system WDS; ac • o fewn yr holl Amserlenni Gwasanaeth presennol, nodi cysylltiadau allweddol byrddau iechyd lleol ac ymddiriedolaethau ar gyfer pob system.
Trefniadau cefnogi a darparu gwasanaeth	
A5	Cwblhau, cymeradwyo a gweithredu'r polisi rheoli rhyddhau drafft

A6	Cryfhau'r trefniadau rheoli gwasanaeth ar gyfer cyflwyno gwasanaethau trwy: • Ddatblygu polisïau rheoli argaeledd, gan gynnwys cynllun argaeledd. • Sefydlu polisïau Rheoli Parhad Gwasanaeth TG, gan gynnwys cynlluniau Adfer yn Dilyn Trychineb TG a Pharhad Busnes, ar gyfer pob gwasanaeth TG cenedlaethol. Dylid profi'r cynlluniau hyn yn flynyddol i sicrhau eu bod yn gweithio yn ôl y bwriad. • Datblygu polisïau rheoli capasiti, gan gynnwys cynllun capasiti.
Rheoli a monitro perfformiad	
A7	Sefydlu Bwrdd Rheoli Gwasanaeth ar gyfer y systemau Fferylliaeth Ysbytai ac Iechyd Plant.
A8	Cryfhau trefniadau rheoli perfformiad y gwasanaethau TG y gwnaethom eu hadolygu yn y Byrddau Rheoli Gwasanaeth trwy wella dangosyddion monitro'r Cytundebau Lefel Gwasanaeth i ganiatáu i'r Byrddau Rheoli Gwasanaeth reoli perfformiad yn fwy effeithiol.
A9	Gwneud cais i Iechyd Cyhoeddus Cymru am gynrychiolaeth aelod annibynnol yn NWIS ac aelod annibynnol o'r grŵp Technoleg a Rheoli Gwybodaeth.

Adroddiad manwl

Mae'r cynllunio ar gyfer gwasanaethau TG wedi bod yn effeithiol er y dylai strategaethau cymwysiadau unigol a chynlluniau gwella gwasanaeth gael eu datblygu

Aethpwyd i'r afael â chynllunio strategol ar gyfer gwasanaethau TG effeithiol drwy'r Strategaeth Cymwysiadau Cenedlaethol er nad yw strategaethau cymwysiadau unigol a chynlluniau gwella gwasanaeth ar waith eto

12. Mae Strategaeth Cymwysiadau Cenedlaethol 2010 NWIS yn amlinellu'r holl bensaernïaeth a gwasanaethau gwybodaeth allweddol y mae eu hangen i gefnogi iechyd a gofal cymdeithasol yng Nghymru. Mae'r rhain yn cynnwys y systemau hynny sy'n bodoli eisoes, er enghraifft radioleg, a'r systemau hynny, er enghraifft, y System Rheoli Gwybodaeth Labordy (LIMS), sy'n cael eu gweithredu ar hyn o bryd. Gyda'i gilydd, mae'r holl gymwysiadau a phensaernïaeth hyn yn creu'r systemau gwybodaeth neu'r 'blociau adeiladu' a fydd yn galluogi cyflwyno'r cofnod iechyd unigol. Dyma'r cofnod iechyd electronig unigol ar gyfer pob claf yng Nghymru, sydd wedi'i gymryd o nifer o systemau gwybodaeth presennol a newydd, gan helpu i gadw cofnodion y claf yn gyfredol.

13. Yn y Strategaeth Cymwysiadau Cenedlaethol, mae systemau WDS, Iechyd Plant, Fferylliaeth Ysbytai a RadIS2 oll wedi'u cynnwys a chânt eu henwi'n elfennau allweddol presennol o'r bensaernïaeth cymwysiadau. Mae'r strategaeth cymwysiadau yn amlinellu diben y systemau hyn a'u defnydd ar draws Cymru, ar lefel uchel.

14. Dylem ddisgwyl i strategaethau cymwysiadau unigol ategu'r Strategaeth Cymwysiadau Cenedlaethol. Dylai'r rhain nodi'r fframwaith datblygu strategol ar gyfer cyfeiriad y cymhwysiad a'r cynlluniau gwella gwasanaeth ar gyfer y systemau hyn, o ran ymarferoldeb y system a datblygiadau i'r isadeiledd caledwedd.

15. Er bod y Strategaeth Cymwysiadau Cenedlaethol yn cydnabod pwysigrwydd strategol systemau WDS, Fferylliaeth Ysbytai, Iechyd Plant a RadIS2, nid yw'n nodi'n fanwl y cynlluniau datblygu strategol na'r cynlluniau gwella ar gyfer y systemau hyn. Fodd bynnag, mae'r Strategaeth Cymwysiadau Cenedlaethol yn datgan y bydd y systemau hyn yn cael eu datblygu fel y bo'n briodol er mwyn galluogi integreiddio'n llawn â'r bensaernïaeth genedlaethol.

16. I ategu'r Strategaeth Cymwysiadau Cenedlaethol gyffredin, nid yw strategaethau ar gyfer holl systemau WDS, Fferylliaeth Ysbytai, Iechyd Plant a RadIS2 wedi cael eu datblygu, eu cofnodi na'u cytuno'n llawn eto. At hynny, dylai Rhaglen Gwella Gwasanaeth ategu'r strategaethau hyn er mwyn nodi'r meysydd hynny lle gall y gwasanaeth gael ei wella. Rydym wedi dod i'r casgliad hwn am y rhesymau sy'n cael

eu dangos yn Arddangosyn 1. Mae Arddangosyn 1 yn crynhoi a yw strategaethau cymwysiadau a chynlluniau gwella gwasanaeth wedi'u sefydlu ar gyfer y systemau cymhwysiad unigol a adolygwyd.

Arddangosyn 1 – Crynodeb o'r strategaethau cymwysiadau a'r cynlluniau gwella gwasanaeth a sefydlwyd ar draws y gwasanaeth systemau TG a adolygwyd

Grŵp rheoli lefel gwasanaeth	System Iechyd Plant (✓= oes, ✗ = nac oes)	System Demograffig Cymru	System Fferylliaeth Ysbytai	Radioleg (Radis2)
Strategaeth cymhwysiad	✗	✗	✗	✗
Cynllun Gwella Gwasanaeth	✗	✗	✗	✗

Ffynhonnell: Gwaith maes Swyddfa Archwilio Cymru

17. Mae gan y system Fferylliaeth Ysbytai brif fersiwn o'r feddalwedd ond mae gwahaniaethau rhwng pa fersiynau o'r system sy'n cael eu defnyddio gan wahanol Fyrddau Iechyd Lleol; mae hyn yn peri nifer o heriau o ran dibenion cefnogi a chynnal a chadw. Rydym yn deall bod cynlluniau yn 2012-13 i ddiweddaru'r caledwedd sy'n ei ddefnyddio a'r bwriad yw y bydd prif fersiwn unigol o'r feddalwedd sy'n cael ei defnyddio gan Gymru gyfan yn cael ei rhoi ar waith.

18. Ddiwedd 2011, daeth bwrdd rheoli gwasanaeth WDS i gytundeb ynghylch briff prosiect cam 2 sydd i'w gymeradwyo gan fwrdd gweithredol NWIS ddechrau 2012 a bydd yn cadarnhau'r adnoddau ar gyfer y prosiect hwn. Nod cam 2 WDS yw ymdrin â, a chanolbwyntio ar rai problemau a bygythiadau penodol i'r system dros y ddwy flynedd nesaf, er enghraifft, i ddiogelu'r gwasanaeth parhaus ar ôl 2013 ar gyfer rhifau'r GIG i fabanod, trwy ddatblygu datrysiad newydd yn WDS. Er bod briff y prosiect yn mynd i'r afael â rhai agweddau strategol a thactegol ar ddatblygiad WDS, nid yw'n strategaeth nac yn Gynllun Gwella Rhaglen ar gyfer cyfeiriad y system yn y dyfodol.

19. Mae gan system RadIS2 strategaeth cymhwysiad ac mae hon ar ffurf ddrafft ar hyn o bryd. Er y cytunwyd ar achos busnes ar gyfer gweithredu system y system RadIS2, ni chofnodwyd Cynllun Gwella Rhaglen. Mae'r rhan fwyaf o GIG Cymru yn defnyddio system RadIS2 ac mae bron pob bwrdd iechyd lleol ac ymddiriedolaeth yn defnyddio'r system. Mae hyn yn cyfrif am 11 o'r 13 adran Radioleg yn GIG Cymru. Mae Bwrdd Iechyd Prifysgol Caerdydd a'r Fro yn parhau i ddefnyddio system RadIS1 ac mae Bwrdd Iechyd Prifysgol Abertawe Bro Morgannwg (y gorllewin) yn defnyddio system ISOFT RadCentre, a bwriedir diweddaru'r ddau i RadIS2 yn ddiweddarach yn 2012. Mae'r sefyllfa hon yn cyflwyno nifer o heriau o ran dibenion cefnogi a chynnal a chadw.

20. Mae gan bob sefydliad y GIG sy'n defnyddio'r system Iechyd Plant iteriad neu enghraifft ar wahân o'r system, sy'n cyflwyno nifer o heriau o ran dibenion cefnogi a chynnal a chadw. Ddiwedd 2011, cytunodd bwrdd gweithredol NWIS ddiweddaru ymarferoldeb y system drwy gyfrwng ailysgrifennu'r system graidd. Mae NWIS yn bwriadu gweithredu'r system sydd wedi'i hailgynllunio o Ebrill 2013 ymlaen. Er bod briff y prosiect yn mynd i'r afael â rhai agweddau strategol a thactegol ar ddatblygiad iechyd plant, nid yw'n ffurfio strategaeth na Chynllun Gwella Rhaglen yn llawn ar gyfer cyfeiriad y system yn y dyfodol.

21. Mae NWIS wedi datblygu Strategaeth Isadeiledd Genedlaethol i alluogi defnyddwyr gwasanaeth i gael at wasanaethau gwybodaeth priodol lle mae eu hangen, trwy ddull cenedlaethol safonol cyffredin. I gyflawni'r amcan hwn, mae'r strategaeth yn amlinellu'r egwyddorion craidd ar gyfer yr isadeiledd ar gyfer GIG Cymru. Er nad yw'r strategaeth isadeiledd yn cynnwys y caledwedd unigol manwl y mae pob cymhwysiad cenedlaethol yn ei ddefnyddio, dylai hyn gael ei gynnwys yn y strategaethau cymhwysiad unigol fel y cânt eu datblygu.

Mae NWIS wedi cryfhau'r broses gynllunio i lywio a chefnogi systemau TG cenedlaethol drwy gytundebau lefel gwasanaeth gwell

22. Mae NWIS wedi ymrwymo i fabwysiadu dull y Llyfrgell Isadeiledd TG (ITIL) o reoli gwasanaeth TG er mwyn cyflwyno gwasanaethau TG. Mae'r ITIL yn cael ei ystyried yn helaeth gan y diwydiant TG fel yr arfer gorau o ran fframwaith rheoli gwasanaeth ac mae dull ITIL yn cael ei grynhoi yn Atodiad 1. Mae ITIL yn defnyddio dull integredig o brosesau i gefnogi a chyflwyno gwasanaethau TG o ansawdd uchel sydd wedi'u halinio â phrosesau busnes sefydliadau'r GIG.

23. Mae rheolaeth lefel gwasanaeth yn gofyn bod targedau gwasanaeth wedi'u cofnodi a'u cytuno mewn Cytundebau Lefel Gwasanaeth. Dylai fonitro ac adolygu'r lefelau gwasanaeth gwirioneddol yn ôl eu targedau. Dylai rheolaeth lefel gwasanaeth hefyd anelu at wella pob lefel gwasanaeth o fewn y cyfyngiadau sy'n cael eu gorfodi o ran adnoddau.

24. Yn ystod 2010-11, mae NWIS wedi cryfhau'r broses gynllunio ar gyfer y gwasanaethau y gwnaethom eu hadolygu, a ddarparwyd gynt gan HSW. Cyflawnwyd hyn i raddau helaeth drwy wella manylder ac ansawdd y wybodaeth yn y Cytundebau Lefel Gwasanaeth a oedd ar waith yn sefydliadau'r GIG. Mae'r cytundebau cynllunio hyn yn cyflwyno'r targedau gwasanaeth y cytunwyd arnynt mewn Cytundebau Lefel Gwasanaeth.

25. Mae manylion y nodweddion allweddol y byddem yn disgwyl bod Cytundeb Lefel Gwasanaeth sydd wedi'i seilio ar arfer rheoli gwasanaeth da o leiaf yn eu cynnwys, i'w gweld mewn amserlenni gwasanaeth cymhwysiad. Mae'r rhain yn cynnwys:

- disgrifiad o'r gwasanaeth a'r deilliannau a ddarparwyd;
- oriau gwasanaeth cytûn;

- amseroedd ymateb i ddefnyddwyr, amseroedd ymateb i ddigwyddiadau ac amseroedd datrys gan gynnwys amseroedd ymateb i newid;
- argaeledd, diogelwch a thargedau parhad gwasanaeth;
- cyfrifoldebau cwsmer a darparwr; a
- chyfnodau busnes hanfodol ac eithriadau gan gynnwys prosesau cyfeirio'n uwch.

26. Fe wnaethom adolygu Cytundebau Lefel Gwasanaeth 2010-11 a 2011-12 sydd ar waith gyda Byrddau Iechyd Lleol ac Ymddiriedolaethau i gymharu'r rhain â'r arfer da sy'n cael ei awgrymu gan arweiniad ITIL ar reoli gwasanaeth. Mae Arddangosyn 2 isod yn crynhoi nodweddion allweddol yr arfer da ar gyfer Cytundebau Lefel Gwasanaeth yn amserlenni gwasanaeth systemau ar draws y systemau TG a adolygwyd.

Arddangosyn 2 – Crynodeb o nodweddion allweddol arfer da Cytundebau Lefel Gwasanaeth ar draws yr amserlenni gwasanaeth systemau TG a adolygwyd

Arfer da Cytundebau Lefel Gwasanaeth (✓= oes, ✗ = nac oes)	**System Iechyd Plant**	**System Demograffig Cymru**	**System Fferylliaeth Ysbytai**	**Radioleg (Radis2)**
Gwasanaeth a deilliannau	✓	✗	✓	✓
Oriau gwasanaeth	8 am tan 5 pm	✗	8 am tan 6 pm	9 am tan 5 pm
Amseroedd ymateb	✓	✗	✓	✓
Argaeledd gwasanaeth	98%	✗	98%	98%
Cyfrifoldebau	Oes, ond arweinwyr lleol heb eu henwi	✗	Oes, ond arweinwyr lleol heb eu henwi	Oes, ond arweinwyr lleol heb eu henwi
Prosesau cyfeirio'n uwch	Cysylltiadau ond dim proses	✗	Cysylltiadau ond dim proses	Cysylltiadau ond dim proses

Ffynhonnell: Gwaith maes Swyddfa Archwilio Cymru – amserlenni gwasanaeth system

27. Nid oedd gan system WDS amserlen gwasanaeth yn y Cytundebau Lefel Gwasanaeth gyda sefydliadau'r GIG felly nid oedd modd cwblhau'r gymhariaeth uchod ag arfer da. Dylai amserlen gwasanaeth ar gyfer WDS gael ei ddatblygu a'i gynnwys yn y Cytundebau Lefel Gwasanaeth gyda Byrddau Iechyd Lleol ac Ymddiriedolaethau. Hefyd, dylai'r amserlenni gwasanaeth ar gyfer pob system fod â chysylltiadau yn y Byrddau Iechyd Lleol ac Ymddiriedolaethau wedi'u hychwanegu at bob amserlen gwasanaeth.

Mae adborth gan ddefnyddwyr yn awgrymu bod y systemau y gwnaethom eu hadolygu yn addas at y diben yn gyffredinol, gyda threfniadau cefnogi sydd wedi'u hir sefydlu, er bod angen cryfhau trefniadau capasiti, parhad ac argaeledd

Yn gyffredinol, roedd rhanddeiliaid y systemau y gwnaethom eu hadolygu o'r farn bod y systemau yn foddhaol ac yn addas at eu diben, er y gwnaethom nodi rhai meysydd i'w gwella

28. Roedd rhanddeiliaid allweddol a 'chwsmeriaid' y systemau cymhwysiad a adolygwyd wedi rhoi adborth i Swyddfa Archwilio Cymru mewn sesiynau grwpiau ffocws a drefnwyd ynghylch a oedd gwasanaethau effeithiol yn cael eu darparu. At ei gilydd, roedd rhanddeiliaid o'r farn bod y systemau y gwnaethom eu hastudio 'yn foddhaol yn gyffredinol' ac yn 'addas at eu diben' er y nodwyd meysydd posibl i'w gwella.

29. Daethom i'r casgliad hwn gan fod y rhanddeiliaid o'r farn bod y timau cefnogi a datblygu cymhwysiad a arferai gael eu rheoli gan HSW ac a drosglwyddwyd bellach i NWIS:

- yn ymatebol yn gyffredinol i anghenion a gofynion defnyddwyr, gyda dealltwriaeth dda o broblemau sefydliadau GIG lleol;
- yn darparu systemau cymhwysiad a oedd yn foddhaol at yn 'addas at eu diben' yn gyffredinol;
- yn cynnwys staff â ffocws da ar weithredu a chyflwyno a oedd yn cael ei werthfawrogi gan ddefnyddwyr; ac
- yn darparu systemau gyda chefnogaeth dda a oedd yn cael eu rheoli gan staff profiadol â gwybodaeth arbenigol am y cymwysiadau hyn.

30. Fodd bynnag, yn sgil y symud i NWIS ac mewn unrhyw ad-drefniadau yn y dyfodol, roedd pryderon gan randdeiliaid y gallai ffocws cyflwyno, ymatebolrwydd a natur arbenigol y gefnogaeth gael eu gwanhau yn sgil symud at dimau mwy ‘cyffredinol’ ar gyfer datblygu cymwysiadau. Hefyd, roedd pryder cyffredinol y gallai adnoddau gael eu symud i ategu cyflwyno a gweithredu’r prosiectau yn rhaglen genedlaethol Hysbysu Gofal Iechyd, er enghraifft, rhoi LIMS ar waith.

31. Byddem yn argymell bod NWIS yn adolygu’r meysydd i’w datblygu a nodwyd yn yr adroddiad hwn gan randdeiliaid allweddol er mwyn llywio’r rhaglenni gwella gwasanaethau. Mae’r meysydd posibl i’w datblygu ar draws yr holl systemau cymhwysiad a astudiom yn yr adolygiad hwn wedi cael eu nodi gan randdeiliaid. Ar lefel gryno, roedd y rhain yn cynnwys:

- Gwella cyfathrebu â rhanddeiliaid allweddol a defnyddwyr system i helpu sicrhau bod gofynion lleol a system cymhwysiad yn cael eu cynnwys wrth gynllunio a blaenoriaethu datblygiadau i gymwysiadau cenedlaethol. Nododd rhanddeiliaid fod timau datblygu cymhwysiad yn gallu cryfhau cyfathrebu ac integreiddio rhwng systemau cymhwysiad gwahanol er mwyn cynnig datblygiadau mwy ‘cydgysylltiedig’.
- Cryfhau’r cydweithredu a’r ymgysylltiad â rhanddeiliaid a defnyddwyr system i nodi lle gall ymarferoldeb y system a’r wybodaeth a gofnodir a’r allbwn gael eu gwella. Byddai hyn yn helpu i sicrhau bod y wybodaeth sy’n cael ei darparu i reoli a llywio’r cynllunio ar gyfer gwasanaethau clinigol yn ateb anghenion a gofynion y defnyddwyr yn llawn.
- Gwella’r adnoddau yn y timau cefnogi a datblygu er mwyn cynorthwyo â datblygu a chynllunio gwella gwasanaeth yn rhagweithiol, er enghraifft, y system Fferylliaeth Ysbytai. Byddai hyn hefyd yn helpu i ganolbwyntio ar ddatblygiad systemau ac nid dim ond ar gefnogaeth hanfodol, a chaniatáu am gynllunio dilyniant a pharhad ar yr un pryd.
- Cryfhau’r cynlluniau Adfer yn dilyn Trychineb TG a pharhad busnes TG cenedlaethol er mwyn cynnal gwasanaethau cenedlaethol y mae eu hangen 24 awr y dydd, saith diwrnod yr wythnos. Dylid cynnwys gwydnwch ac afreidrwydd pellach mewn systemau a rhwydweithiau i leihau’r cyfnod pan fydd y system yn segur.
- Cryfhau’r gefnogaeth ar systemau clinigol hanfodol 24 awr y dydd, saith diwrnod yr wythnos, er enghraifft, Radioleg. Yn gyffredinol, mae’r trefniadau cefnogi presennol ar ffurf oriau desg gwasanaeth (dydd Llun i ddydd Gwener, 8 am tan 6 pm) ac nid yw’r gefnogaeth y tu allan i oriau gwaith wedi’i llwyr drefnu’n ffurfiol eto.

32. Caiff y meysydd i’w gwella ar gyfer y systemau cymhwysiad unigol a adolygwyd eu dangos yn fanylach yn Arddangosyn 3.

Arddangosyn 3: Materion allweddol a nodwyd o ddigwyddiadau wedi'u hwyluso ar gyfer rhanddeiliaid

System	Sylwadau rhanddeiliaid – Meysydd posibl i'w gwella
Fferylliaeth Ysbytai	Nododd rhanddeiliaid: • Fod angen cefnogaeth 24 awr y dydd, saith diwrnod yr wythnos, ar gyfer gwasanaeth cenedlaethol y system fferylliaeth. Ar hyn o bryd, mae'r gefnogaeth yn ystod oriau 'busnes' yn unig. • Bod ganddynt bryderon ynghylch adnoddau'r tîm datblygu a'r cynllunio dilyniant ar gyfer datblygu'r system. • Bod fersiynau gwahanol o'r system graidd yn cael eu defnyddio gan sefydliadau'r GIG gan beri bod cefnogi a datblygu yn anodd. • Bod ansawdd y wybodaeth reoli o'r system yn gallu cael ei gwella ar gyfer y sefydliadau iechyd integredig newydd. Mae'r system i raddau helaeth yn system rheoli stoc a gallai defnyddioldeb allbwn y dadansoddiad o ddata ar gyflwyno presgripsiynau gael ei wella. • Bod systemau fferylliaeth electronig integredig eraill ar gael y tu allan i Gymru a oedd yn cynnig ymarferoldeb gwell.
Demograffig Cymru	Nododd rhanddeiliaid: • fod lle i wella'r cyfathrebu gan NWIS ar gyfer y gwasanaethau demograffig a ddefnyddiwyd yng Nghymru a'u swyddogaethau a'u hintegreiddiad, er enghraifft WDS a'r Prif Fynegai Cleifion (MPI). • bod posibilrwydd o wella'r gwasanaethau demograffig sy'n cael eu defnyddio, er enghraifft, cysylltiadau ag Iechyd Plant, WDS ac MPI. Eir i'r afael â'r posibilrwydd o wella'r system trwy ddatblygiad cam 2. • bod ganddynt bryderon ynghylch parhad mynediad at systemau GIG Lloegr ar ôl 2013 a thu hwnt.
RadIS2	Nododd rhanddeiliaid: • fod cefnogaeth ar gyfer systemau RadIS a RadIS2 wedi dioddef pan oedd y system RadIS2 newydd yn cael ei chyflwyno ar draws sefydliadau'r GIG; • bod tîm gweithredu RadIS2 wedi colli terfynau amser cytûn y prosiect ar gyfer gweithredu'r system yn sefydliadau'r GIG; • nad yw pob Bwrdd Iechyd Lleol o hyd yn defnyddio system RadIS2; a • bod cefnogaeth i'r system yn dilyn oriau'r ddesg gwasanaeth genedlaethol ond bod y system yn cael ei defnyddio 24 awr y dydd, saith diwrnod yr wythnos gan y gwasanaeth. Mae angen cefnogaeth 24 awr y dydd, saith diwrnod yr wythnos ar gyfer gwasanaeth cenedlaethol y System Gwybodaeth Radioleg.

System	Sylwadau rhanddeiliaid – Meysydd posibl i'w gwella
Iechyd Plant	Nododd rhanddeiliaid: • y dylai cofnodion a hysbysiadau gan feddygfeydd meddygon teulu gael eu trosglwyddo'n electronig i'r system iechyd plant i sicrhau bod gwybodaeth yn cael ei diweddaru'n amlach nag ar hyn o bryd; • bod angen datblygu'r system ymhellach i foderneiddio ymarferoldeb craidd y system; • bod gan bob sefydliad y GIG iteriad gwahanol o'r system, byddai system unigol o fudd ar gyfer rhannu gwybodaeth ac yn creu arbedion effeithlonrwydd mewn cefnogaeth er mwyn rhyddhau amser ar gyfer datblygu; • bod lle i wella rhyngwynebau systemau a chysylltiadau â systemau eraill, er enghraifft WDS, er mwyn rhannu gwybodaeth; • y gallai mynediad at y system gael ei wella ar gyfer holl staff Byrddau Iechyd Lleol sydd angen gweld data, er enghraifft, data am imiwneiddiadau, yn y system; a • bod adnoddau pellach yn cael eu darparu i ddatblygu'r system ymhellach ac i ddarparu cynllunio dilyniant ar gyfer y tîm datblygu.
Isadeiledd rhwydwaith y GIG	Nododd rhanddeiliaid: • Fod angen mwy o led band ar gyfer llinellau rhwydwaith ar gyfer rhai gwasanaethau cenedlaethol, er enghraifft, cyfathrebiadau data PACS. • Caiff VPN ar gyfer mynediad o bell, er enghraifft, o gartref, ei ystyried yn araf ac y gellid gwella dibynadwyedd. Mae hyn yn effeithio'n arbennig ar glinigwyr sydd ar alw, er enghraifft mewn perthynas â'r system Radioleg. • Bod cymwysiadau ar y rhyngrwyd yn tueddu i fod yn araf ar adegau penodol o'r diwrnod, gan effeithio ar systemau clinigol ac anghlinigol. • Gallai cyfleusterau fideo-gynadledda a thelegynadledda gael eu gwella o ran nifer ac ansawdd, er enghraifft, ar gyfrifiaduron bwrdd gwaith ac o ran mynd i'r afael â phroblemau cysylltedd a dibynadwyedd â sefydliadau eraill y GIG a sefydliadau eraill y tu allan i'r GIG.

Mae trefniadau cefnogi gwasanaeth systemau wedi'u sefydlu'n dda

33. Caiff prosesau rheoli gwasanaeth TG eu hystyried mewn dau faes craidd, cefnogaeth gwasanaeth a chyflwyno gwasanaeth. Mae cefnogaeth gwasanaeth yn canolbwyntio ar weithrediad a chefnogaeth gwasanaethau TG o ddydd i ddydd tra bo cyflwyno gwasanaeth yn bwrw golwg ar gynllunio a gwella darpariaeth gwasanaeth TG yn y tymor hir.

34. Mae NWIS wedi mabwysiadu dull cynlluniedig o weithredu rheolaeth gwasanaeth ac mae wedi ymdrechu i fynd i'r afael â'r maes cefnogaeth gwasanaeth fel mater o flaenoriaeth. Aethpwyd i'r afael â hyn drwy gyfrwng swyddogaeth desg gwasanaeth

genedlaethol sydd hefyd yn cynnig rhyngwyneb ar gyfer prosesau cefnogaeth gwasanaeth eraill ar gyfer rheoli digwyddiadau, problemau, newid, rhyddhau a ffurfweddu. Mae NWIS wedi sefydlu'r prif brosesau cefnogi gwasanaeth ar gyfer rheoli digwyddiadau, problemau a newid ac mae'r rhain wedi'u sefydlu'n dda. Mae trefniadau ar gyfer rheoli rhyddhau a ffurfweddu yn bodoli ac yn cael eu defnyddio ac mae polisïau ar gyfer rheoli rhyddhau a ffurfweddu yn bodoli. Er hyn, mae'r polisi rheoli rhyddhau ar ffurf drafft ar hyn o bryd a bwriedir iddo gael ei lunio'n derfynol yn fuan yn ystod 2012.

35. Mae NWIS wedi sefydlu desg gwasanaeth genedlaethol ac fe'i sefydlwyd i gydlynu digwyddiadau a cheisiadau gan ddefnyddwyr gwasanaeth a desgiau gwasanaeth lleol. Mae'r ddesg gwasanaeth yn darparu ac yn caniatáu un pwynt cyswllt wrth y llinell gyntaf hon o gefnogaeth. Hefyd, mae'n darparu rhyngwyneb ar gyfer gweithgareddau rheoli problemau, newid, rhyddhau a ffurfweddu. Mae'n gweithredu fel pwynt cyswllt canolog rhwng defnyddwyr y gwasanaeth a rheolwyr y gwasanaeth TG a'i nod yw cwblhau cynifer o alwadau â phosibl wrth y pwynt cyswllt cyntaf.

36. Mae'r ddesg gwasanaeth ar gael i ddefnyddwyr ei ffonio yn ystod 'oriau busnes', ddydd Llun i ddydd Gwener, 9 am tan 6 pm. Caiff meddalwedd Service Point ei defnyddio gan y ddesg gwasanaeth genedlaethol i gofnodi galwadau gan ddefnyddwyr a delio â cheisiadau a phroblemau syml. Gwneir asesiad cychwynnol o bob digwyddiad a chaiff y digwyddiad ei drosglwyddo i gefnogaeth ail linell os na all gael ei ddatrys. Gall staff y ddesg gwasanaeth hefyd fonitro a chyfeirio digwyddiadau'n uwch yn ôl lefelau gwasanaeth cytûn. Gall y ddesg gwasanaeth hefyd roi gwybod i ddefnyddwyr am statws a chynnydd galwadau a chaiff Service Point ei ddefnyddio i gynhyrchu adroddiadau rheoli er mwyn caniatáu am fonitro perfformiad.

37. Hefyd, mae NWIS wedi sefydlu polisïau a gweithdrefnau Rheoli Gwasanaeth TG GIG Cymru yn sylfaen i'r ddesg gwasanaeth. Fe wnaethom adolygu'r trefniadau a oedd ar waith i ganiatáu am reoli digwyddiadau, problemau, newidiadau, rhyddhau a ffurfweddu. Mae Arddangosyn 4 yn crynhoi'r gweithdrefnau hyn a adolygwyd, eu swyddogaeth a'u statws.

Arddangosyn 4 – Crynodeb o'r polisïau a'r gweithdrefnau cefnogi gwasanaeth a sefydlwyd

Polisi a swyddogaeth	Cymeradwywyd (✓= do, ✗ = naddo)	Dyddiad cymeradwyo / drafftio
Polisi Rheoli Digwyddiadau: • Ei nod yw adfer gweithrediad arferol y gwasanaeth mor gyflym â phosibl gyda chyn lleied o darfu â phosibl ar ddefnyddwyr er mwyn helpu i sicrhau bod lefelau argaeledd a gwasanaeth cytûn yn cael eu cynnal.	✓	Gorffennaf 2010

Gweithdrefnau Rheoli Problemau: • Eu nod yw lleihau effaith andwyol digwyddiadau a phroblemau sy'n cael eu hachosi gan wallau ym meddalwedd neu isadeiledd y cymhwysiad ar y gwasanaeth ac i fynd ati'n rhagweithiol i atal digwyddiadau, problemau neu wallau rhag digwydd.	✓	Gorffennaf 2010
Gweithdrefnau Rheoli Newid: • Eu nod yw sicrhau bod dulliau a gweithdrefnau wedi'u safoni yn cael eu defnyddio er mwyn ymdrin yn effeithlon ac yn brydlon â phob newid i isadeiledd a meddalwedd TG er mwyn lleihau effaith unrhyw ddigwyddiadau cysylltiedig ar y gwasanaeth.	✓	Mehefin 2011
Polisi Rheoli Rhyddhau: • Ei nod yw sicrhau bod barn 'holistig' am newid yn cael ei hystyried i wasanaeth er mwyn sicrhau bod pob agwedd ar ryddhau neu newid, yn dechnegol ac yn annhechnegol, yn cael eu hystyried gyda'i gilydd. Caiff hyn ei ddefnyddio i sicrhau bod pob caledwedd, meddalwedd ac isadeiledd mewn rhyddhad yn cael eu cynllunio a'u dosbarthu'n llwyddiannus.	✗	Drafftiwyd Awst 2010
Polisi Rheoli Ffurfweddu: • Ei nod yw cynnig model rhesymegol o'r isadeiledd a'r feddalwedd TG drwy nodi, rheoli a chynnal fersiynau o'r holl eitemau ffurfweddu sy'n cael eu defnyddio mewn gwasanaeth.	✓	Mai 2011

Ffynhonnell: Gwaith maes Swyddfa Archwilio Cymru

38. Yn 2012, mae NWIS yn bwriadu cymeradwyo a gweithredu'r polisi a chynlluniau rheoli a rhyddhau a hyfforddiant er mwyn cryfhau dealltwriaeth yr holl staff cefnogi gwasanaeth o reoli ffurfweddu.

Gall trefniadau cyflwyno gwasanaeth gael eu cryfhau, yn enwedig o ran rheoli lefel gwasanaeth, capasiti, parhad gwasanaeth ac argaeledd

39. Mae NWIS wedi canolbwyntio ar sefydlu meysydd cefnogaeth gwasanaeth rheoli gwasanaeth TG. Nid yw trefniadau cyflwyno gwasanaeth wedi'u datblygu cystal ac mae'r swyddi gwag presennol yn nhîm rheoli gwasanaeth NWIS wedi oedi cynnydd wrth ddatblygu trefniadau cyflwyno gwasanaeth. Mae NWIS yn cydnabod hyn ac mae'n bwriadu llenwi'r swyddi gwag hyn er mwyn datblygu ymhellach y meysydd lefel gwasanaeth, capasiti, parhad gwasanaeth a rheoli argaeledd ar gyfer cyflwyno gwasanaeth yn ystod 2012.

40. Rheolaeth Lefel Gwasanaeth yw proses ITIL sy'n rheoli ac yn gwella lefel gytûn y perfformiad rhwng y darparwr gwasanaeth, NWIS, a'r sefydliadau sy'n cael y gwasanaeth, y Byrddau Iechyd Lleol ac Ymddiriedolaethau. Er bod NWIS wedi datblygu Cynlluniau Lefel Gwasanaeth ac mae byrddau rheoli gwasanaeth wedi cael eu sefydlu ar gyfer rhai gwasanaethau TG cenedlaethol, gall y trefniadau rheoli perfformiad gael eu cryfhau. Mae NWIS yn bwriadu gwella'r dangosyddion perfformiad presennol sy'n cael eu mesur ac sy'n destun eu hadrodd gan y ddesg gwasanaeth er mwyn cefnogi monitro perfformiad yn effeithiol gan fyrddau rheoli gwasanaeth.

41. Nid oes cynlluniau Adfer yn dilyn Trychineb TG a Pharhad Busnes cyfredol ar waith ar gyfer y gwasanaethau Iechyd Plant, WDS, Fferylliaeth Ysbytai ac isadeiledd TG cenedlaethol. Dylai NWIS ddiweddaru a phrofi cynlluniau adfer yn dilyn trychineb TG a pharhad busnes cymwysiadau unigol. Rheoli parhad gwasanaeth TG yw'r broses ar gyfer sicrhau bod y cyfleusterau system technegol a gwasanaeth gofynnol yn gallu cael eu hadfer o fewn y terfynau amser busnes gofynnol a chytûn er mwyn lleihau effaith trychineb neu fethiant mawr. Dylai NWIS gwblhau dadansoddiad ac asesiad risg ar gyfer pob cymhwysiad er mwyn datblygu cynlluniau Adfer yn dilyn Trychineb TG. Hefyd, mae NWIS yn bwriadu adolygu ei drefniadau parhad busnes corfforaethol ei hun.

42. Rheoli capasiti yw'r broses o ddeall gofynion defnyddwyr yn y dyfodol a sut bydd hynny'n newid o'r hyn sy'n cael ei ddarparu ar hyn o bryd. Mae'n sicrhau bod y capasiti prosesu a storio sy'n cael ei ddarparu yn cyfateb i alwadau datblygol defnyddwyr y gwasanaeth mewn modd cost effeithiol ac amserol. Dylai NWIS ddatblygu a chofnodi polisïau rheoli capasiti ffurfiol ar gyfer rhagweld gofynion yn y dyfodol a chynlluniau capasiti i gyflawni lefelau gwasanaeth cytûn.

43. Dylai NWIS ddatblygu a chofnodi polisïau rheoli argaeledd ffurfiol. Rheoli argaeledd yw'r broses o sicrhau bod y systemau ar gael pan fo'u hangen ar ddefnyddwyr. I gyflawni lefel gynaliadwy o argaeledd sy'n galluogi'r gwasanaeth i gyflawni ei amcanion. Er bod pob gwasanaeth newydd yn cael ei adeiladu gyda gwydnwch ac argaeledd uchel, dylai pob bwrdd rheoli gwasanaeth TG cenedlaethol adolygu a rheoli argaeledd system yn ôl cynllun argaeledd.

Mae gan NWIS sylfeini sefydlog ar gyfer rheoli perfformiad gwasanaethau yn effeithiol, er bod angen cryfhau'r adrodd a'r monitro

Mae Byrddau Rheoli Gwasanaeth ar gyfer rhai cymwysiadau cenedlaethol wedi'u sefydlu er y gall trefniadau monitro perfformiad gael eu gwella

44. Mae NWIS wedi rheoli'r broses rheoli lefel gwasanaeth trwy sefydlu Byrddau Rheoli Gwasanaeth (SMB) TG cenedlaethol. Mae pob SMB gwasanaeth cenedlaethol yn adrodd i Fwrdd Rheoli Gwasanaeth TG Iechyd Cymru (WHITSMB). Mae WHITSMB yn cyfarfod bob tri mis ac mae'n cynnig cyfeiriad strategol i ddatblygiad gweithgarwch rheoli gwasanaeth cydlynedig. Mae'n gweithredu fel pwynt cyfeirio uwch i bob Bwrdd Rheoli Gwasanaeth adrodd ar gynnydd a phroblemau allweddol. Yn fwy penodol, mae WHITSMB yn goruchwylio pob gweithgarwch SMB ar gyfer cymwysiadau cenedlaethol ac mae'n cynnwys y swyddogaethau canlynol:

- rheoli perfformiad y gwasanaethau TG sy'n cael eu rheoli, boed yn cael eu darparu'n fewnol gan NWIS neu gan gyflenwyr allanol;
- goruchwylio cynnydd ar gyfer cynlluniau gwella gwasanaeth parhaus ar gyfer gwasanaethau TG cenedlaethol;
- gweithredu fel bwrdd ymgynghori lefel uchel ar newid, mewn perthynas â newidiadau arwyddocaol a mawr i'r gwasanaethau TG a reolir a rhyngwynebu â'r Bwrdd Dylunio Pensaernïaeth Cenedlaethol ar gyfer newidiadau i bensaernïaeth isadeiledd; ac
- ymchwilio a rheoli problemau sy'n gysylltiedig â'r cymhwysiad, a'u cyfeirio'n uwch, p'un a bod y problemau'n deillio o'r darparwr gwasanaeth neu ar lefel un o sefydliadau'r GIG.

45. Dylai perfformiad y systemau unigol y gwnaethom eu hadolygu gael ei fonitro drwy gyfrwng y Bwrdd Rheoli Gwasanaeth ar gyfer pob gwasanaeth. Dylai Bwrdd Rheoli Gwasanaeth gynnig y llywodraethiant a'r stiwardiaeth i ganiatáu'r cyfeiriad strategol ar gyfer datblygiad gwasanaeth cydlynedig a rheoledig ar draws GIG Cymru. Mae'r Bwrdd Rheoli Gwasanaeth yn grŵp sydd:

- yn darparu llywodraethiant ar gyfer y gwasanaeth er mwyn sicrhau ei ddefnyddioldeb parhaus a'i fod yn addas at y diben, ac mae'n sicrhau bod amrywiol fuddiannau defnyddwyr yn cael eu cynrychioli a'u blaenoriaethu'n gywir;
- yn monitro perfformiad gwasanaeth a chyflwyno'r gwasanaeth i ddefnyddwyr, yn ôl targedau sydd wedi'u diffinio mewn amserlenni gwasanaeth; ac
- yn cynorthwyo ag asesu a all gwasanaethau newydd ac ychwanegol gael eu datblygu mewn cynlluniau gwella gwasanaeth ac mae'n helpu i baratoi achosion busnes ar gyfer adnoddau ychwanegol lle bo angen y rhain.

46. Hefyd, mae'r Bwrdd Rheoli Gwasanaeth yn blaenoriaethu ffocws ceisiadau ac adnoddau datblygu a newid gan gymeradwyo'r rhain i'w hystyried gan y Bwrdd Ymgynghori ar Newid. Mae'r Bwrdd Ymgynghori ar Newid (CAB) yn grŵp sy'n cefnogi awdurdodi newidiadau ac mae'n cynorthwyo â rheoli newid wrth asesu a blaenoriaethu ceisiadau am newid.

47. Mae NWIS wedi sefydlu Byrddau Rheoli Gwasanaeth a Byrddau Ymgynghori ar Newid ar gyfer RadIS2 a WDS. Mae'r rhain yn cyfarfod tua phob deufis ac mae ganddynt gynrychiolaeth o staff byrddau iechyd ac ymddiriedolaethau o'r meysydd gwasanaeth a chlinigol hyn. Fe wnaeth NWIS sefydlu cylch gorchwyl diffiniedig ar gyfer Byrddau Rheoli Gwasanaeth WDS a RadIS2 ym Mehefin ac Ebrill 2011. Hefyd, fe wnaeth NWIS sefydlu cylch gorchwyl Bwrdd Ymgynghori ar Newid yn Ebrill 2011.

48. Nid oes gan y system Fferylliaeth Ysbytai na'r system Iechyd Plant Fwrdd Rheoli Gwasanaeth na Bwrdd Ymgynghori ar Newid ar hyn o bryd. Mae NWIS yn cydnabod bod hwn yn faes i'w ddatblygu ac mae'n bwriadu sefydlu Bwrdd Rheoli Gwasanaeth Fferylliaeth Ysbytai ac Iechyd Plant ar sail y model a ddefnyddiwyd ar gyfer cymwysiadau cenedlaethol eraill. Dylai NWIS gynllunio sefydlu'r Bwrdd Rheoli Gwasanaeth a'r Bwrdd Ymgynghori ar Newid ar gyfer Fferylliaeth Ysbytai ac Iechyd Plant yn ddiweddarach yn 2012.

49. Mae Byrddau Rheoli Gwasanaeth WDS a RadIS2 yn trafod problemau allweddol y cymhwysiad a dylai'r ddesg gwasanaeth gyflwyno dangosyddion perfformiad y cymhwysiad iddynt. Mae hyn yn caniatáu i'r Byrddau gymharu'r lefelau gwasanaeth sy'n cael eu cyflawni â'r lefel gwasanaeth darged o'r Cytundeb Lefel Gwasanaeth. Dylai hyn ganiatáu am unrhyw gamau ymchwiliol neu gywirol i wella lefelau gwasanaeth. Mae Arddangosyn 5 yn crynhoi'r grwpiau rheoli lefel gwasanaeth a sefydlwyd ar draws y gwasanaeth systemau TG a adolygwyd.

Arddangosyn 5 – Crynodeb o'r grwpiau rheoli lefel gwasanaeth a sefydlwyd ar draws y gwasanaeth systemau TG a adolygwyd

Grŵp rheoli lefel gwasanaeth	System Iechyd Plant (✓= oes, × = nac oes)	System Demograffig Cymru	System Fferylliaeth Ysbytai	Radioleg (Radis2)
Bwrdd Rheoli Gwasanaeth	×	✓	×	✓
Bwrdd Ymgynghori ar Newid	×	✓	×	✓

Ffynhonnell: Gwaith maes Swyddfa Archwilio Cymru

50. Gall y trefniadau i adolygu targedau cytûn y Cytundeb Lefel Gwasanaeth yn ôl perfformiad gwirioneddol gael eu gwella ym Myrddau Rheoli Gwasanaeth WDS a RadIS2. Caiff mesurau perfformiad eu mesur a'u hadrodd o'r ddesg gwasanaeth, er enghraifft, adroddiad y WDS ar Ddangosyddion Perfformiad Allweddol. Fodd bynnag, fe wnaeth adrodd ar ddangosyddion gwasanaeth i Fyrddau Rheoli Gwasanaeth WDS a RadIS2 ddod i ben ganol 2011 gan fod gwendid yn offeryn presennol y ddesg gwasanaeth o ran adrodd ar ddangosyddion. Mae NWIS yn cydnabod hyn a bwriedir y bydd modiwl adrodd newydd ar gyfer y ddesg gwasanaeth yn cael ei roi ar waith yn hanner cyntaf 2012. Bydd hyn yn caniatáu i berfformiad gwirioneddol y gwasanaeth gael ei fonitro yn ôl y targedau y cytunwyd arnynt yn y Cytundebau Lefel Gwasanaeth gyda Byrddau Iechyd Lleol ac Ymddiriedolaethau. Ym mis Tachwedd 2011, cytunodd NWIS i ddatganiad o ofynion ar gyfer adrodd ar Ddangosyddion Perfformiad Allweddol ar wasanaethau TG Cenedlaethol i Fyrddau Rheoli Gwasanaeth. Mae NWIS yn bwriadu gweithredu'r trefniadau cadarnach o adrodd i Fyrddau Rheoli Gwasanaeth pan fydd modiwl adrodd newydd y ddesg gwasanaeth yn cael ei roi ar waith yn ystod hanner cyntaf 2012.

51. Hefyd, yn gynnar yn ystod 2012, bwriedir i ddau aelod staff gweinyddol yn NWIS gael eu hailddosbarthu i gynnig cefnogaeth i'r Byrddau Rheoli Gwasanaeth. Bydd cefnogaeth weinyddol yn caniatáu am gyflwyno adroddiadau o fodiwl adrodd newydd y ddesg gwasanaeth i'r Byrddau Rheoli Gwasanaeth er mwyn iddynt reoli dangosyddion perfformiad lefel gwasanaeth yn ôl targedau.

52. Rydym wedi nodi'n gynt yn yr adroddiad hwn y dylai strategaethau'r cymwysiadau a'r cynlluniau gwella gwasanaeth gael eu cofnodi, eu diweddaru a'u cryfhau. Bydd hyn yn caniatáu i'r Byrddau Rheoli Gwasanaeth fonitro a goruchwylio cynnydd yn ôl y cynlluniau strategol a thactegol cytûn a manwl hyn.

Mae trefniadau llywodraethu wedi cael eu sefydlu

53. Mae NWIS wedi sefydlu trefniadau a mecanweithiau llywodraethu a fyddai'n caniatáu am roi adborth a rheoli gwasanaethau TG cenedlaethol ar lefel uchel. Mae hyn ar lefel prif weithredwr, cyfarwyddwr gweithredol ac aelod unigol neu lefel aelod nad yw'n swyddog o sefydliad y GIG.

54. Mae prif weithredwyr y GIG a chyfarwyddwyr NWIS yn cyfarfod bob dau fis pan fydd y cynnydd diweddaraf a wnaed yn ôl y rhaglen gweithredu a datblygu TG genedlaethol yn gallu cael ei drafod. Er nad yw cymwysiadau WDS, RadIS2, Fferylliaeth Ysbytai, Iechyd Plant a'r isadeiledd TGCh cenedlaethol yn cael eu trafod yn fanwl ym mhob cyfarfod, pe bai problemau difrifol o du gwasanaeth y GIG, gallai'r rhain gael eu codi a byddent yn cael eu cyflwyno i'r grŵp neu eu trafod.

55. Mae NWIS wedi sefydlu Grŵp Gwybodeg y Weithrediaeth sy'n cyfarfod tua phob dau fis. Mae'r cyfarfod hwn rhwng uwch gyfarwyddwyr NWIS a'r cyfarwyddwyr gweithredol hynny o'r byrddau iechyd ac ymddiriedolaethau sydd â chyfrifoldeb Bwrdd am Dechnoleg a Rheoli Gwybodaeth.

56. Mae gan Grŵp Gwybodeg y Weithrediaeth gylch gorchwyl cytûn. Diben y Grŵp hwn yw cyflwyno, trafod a rheoli'r cynnydd a wneir yn ôl y rhaglen gweithredu a datblygu TG genedlaethol ym mhob sefydliad y GIG.

57. Mae NWIS wedi sefydlu cyfarfod i aelodau nad ydynt yn swyddogion neu aelodau annibynnol Byrddau Iechyd Lleol ac Ymddiriedolaethau, a chaiff hwn ei gynnal tua phob tri mis. Mae'r aelod unigol neu'r aelodau nad ydynt yn swyddogion, sydd â chyfrifoldeb am TGCh, yn mynychu'r cyfarfod. Mae gan y grŵp gylch gorchwyl cytûn.

58. Diben y cyfarfod i aelodau nad ydynt yn swyddogion yw rhoi diweddariad i bob aelod unigol ar gynnydd ar draws rhaglenni cenedlaethol ym mhob sefydliad y GIG. Caiff diweddariad cryno o raglenni cenedlaethol ei roi ym mhob cyfarfod. Er nad yw cymwysiadau WDS, RadIS2, Fferylliaeth Ysbytai a'r isadeiledd TGCh cenedlaethol yn cael eu trafod yn fanwl yn y cyfarfodydd, pe bai problemau neu bryderon difrifol gan aelodau annibynnol a oedd yn deillio o Fyrddau Iechyd Lleol ac Ymddiriedolaethau, byddai'r rhain yn cael eu cyflwyno i gyfarfodydd y grŵp.

59. Y rhai sy'n bresennol yn y cyfarfodydd hyn yw pob aelod nad ydynt yn swyddogion neu aelod unigol heblaw am aelod annibynnol o Ymddiriedolaeth GIG Iechyd Cyhoeddus Cymru. Y rheswm dros hyn yw nad oes gan Iechyd Cyhoeddus Cymru gyfarwyddwr anweithredol â chyfrifoldeb am TGCh ar hyn o bryd. Mae NWIS yn cydnabod y maes datblygu hwn ac mae'n gofyn i Ymddiriedolaeth GIG Iechyd Cyhoeddus Cymru gael ei gynrychioli yn y grŵp hwn.

Atodiad 1

Crynodeb o ddull Rheoli Gwasanaeth TG y Llyfrgell Isadeiledd TG (ITIL)

Caiff prosesau rheoli gwasanaeth TG eu hystyried ar ffurf dau faes craidd

Cefnogaeth Gwasanaeth	Cyflwyno Gwasanaeth
Rheoli Digwyddiadau	Rheolaeth Lefel Gwasanaeth
Rheoli Problemau	Rheolaeth Ariannol ar gyfer Gwasanaethau TG
Rheoli Newid	Rheoli Capasiti
Rheoli Ffurfweddu	Rheoli Parhad Gwasanaeth TG
Rheoli Rhyddhau	Rheoli Argaeledd

WALES AUDIT OFFICE
SWYDDFA ARCHWILIO CYMRU

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