



Canllaw i Becyn Cymorth Academi Gwelliant Cymru



Mapio Proses

Beth yw Mapio Proses?

Mae pob system yn cynnwys prosesau niferus rydym i gyd yn ymwneud â nhw gartref ac yn y gwaith. Mae mapio proses yn eich galluogi i weld yn weledol sut mae proses wirioneddol yn gweithio fel y gallwch ddeall y broses bresennol a datblygu syniadau am sut i'w gwella. Bydd lefel y manylion sydd eu hangen ar y map proses yn dibynnu ar y broblem rydych yn mynd i'r afael â hi. Y peth pwysicaf i'w gofio yw canolbwyntio ar y broses nid y bobl yn y broses.

Rhesymeg

Y nod yw gwneud pethau'n gliriach a rhoi cipolwg ar brosesau/systemau cymhleth iawn. Mae Map Proses yn nodi beth, pryd, ble, pwy a sut mae pethau'n digwydd. Mae'n helpu timau i ddeall beth sy'n digwydd mewn gwirionedd yn hytrach na chanfyddiadau o'r hyn sy'n digwydd ac felly'n galluogi timau i wneud penderfyniadau ar sail ffeithiau.

Pryd i'w ddefnyddio?

Dylid mapio proses cyn unrhyw welliant gan y bydd yn eich helpu i gael gwell dealltwriaeth o sut mae system gyfan yn gweithio. Os gwneir newidiadau heb ddeall y system bresennol, gallai problemau godi ar adeg arall yn y broses/system. Nod sesiwn mapio proses yw nodi camau gwirioneddol y broses/llwybr – dull 'cerdded drwodd'. Mae'n rhoi cyfle i dimau brofi'r hyn sy'n gweithio'n dda ai peidio i weld yr atalfeydd, y peth/pethau sy'n cael eu hailadrodd ac oedi yn y broses.

Mae Map Proses yn nodi beth, pryd, ble, pwy a sut mae pethau'n digwydd, mae angen inni ddeall yr elfennau hyn er mwyn gallu gwneud gwelliannau cynaliadwy. Mae sawl math gwahanol o fapiau Proses:

- Mapiau proses
- Diagramau lôn nofio
- Mapio ffrydiau gwerth
- SIPOC (*Supplier Inputs Processes Outputs Customer*)
- Diagram sbageti

Sut i'w ddefnyddio?

Fodd bynnag, argymhellir i ddechrau creu map proses lefel uchel. Mae hyn yn caniatáu ichi gael 'golwg o uwchben, o bell' ac mae'n nodi ychydig o gamau hanfodol yn y broses. Mae hefyd yn eich galluogi i nodi pwy sydd angen bod yn rhan o fapio'r llwybr neu'r broses yn fwy manwl.

Mae'n bwysig cynnwys rhanddeiliaid allweddol o'r holl broses/llwybr sy'n cael ei fapio. Dylid neilltuo amser trwy weithdy neu gyfarfod gyda naill ai gofod sydd â digon o le ar y wal neu ddefnyddio platfform rhithwir, ond mae'n bwysig bod gan bwy bynnag sy'n hwyluso'r sesiwn wybodaeth ymarferol dda o'r platfform a ddefnyddir er mwyn defnyddio post-its a byrddau gwyn. Y naill ffordd neu'r llall mae'r sesiwn yn rhyngweithiol lle byddwch yn cynhyrchu cynnyrch gweledol gyda llawer o sylwadau, meddyliau a syniadau.

Paratoi cyn y sesiwn:

- Nodwch leoliad addas (digon o ofod wal) neu blatfform rhithwir priodol.
- Diffiniwch amcan neu ffocws y sesiwn mapio proses.
- Diffiniwch gwmpas y broses rydych yn bwriadu ei mapio. Dyma ddechrau a diwedd y broses. Mae hyn yn eich helpu i nodi'r rhanddeiliaid i'w gwahodd ond bydd angen ei gadarnhau ar ddechrau'r gweithgaredd mapio.
- Gwahoddwch yr holl rhanddeiliaid perthnasol sy'n ymwneud â'r broses. Gallai hyn gynnwys ymarferwyr fel meddygon, nyrsys a fferyllwyr. Gall hyn hefyd fod yn gleifion, defnyddwyr gwasanaeth a'u teuluoedd ac oedolyn cyfrifol. Cynrychiolwyr o wasanaethau cymorth, megis Patholeg, Radiograffeg, Gwasanaethau Cymdeithasol, sefydliadau allanol. Nid yw'r rhestr hon yn gyflawn.
- Yn ddelfrydol dim mwy na 15 i 20 o gynrychiolwyr.
- Trefnwch y digwyddiad am ddau hanner diwrnod neu un diwrnod llawn. Sicrhewch fod gennych ddigon o amser. Os ydych yn cynllunio dwy sesiwn, ni ddylai'r rhain fod yn fwy na phythefnos ar wahân.

- Paratowch y cynrychiolwyr ar gyfer y sesiwn gyda gwybodaeth ddigonol i gyfrannu'n weithredol. Efallai y bydd angen iddynt ddod â gwybodaeth gyda nhw ar gyfer y sesiwn.
- Nodwch hwylusydd ar gyfer y sesiwn sydd â'r rôl o gadw'r sesiwn ar y trywydd iawn, atgoffa cynrychiolwyr o reolau sylfaenol yn ôl yr angen, cofnodi materion, syniadau ac arsylwadau (oni bai bod ail berson i gynorthwyo gyda hyn) a gofyn cwestiynau treiddgar i wella'r drafodaeth.
- Bydd angen offer fel papur mapio (mae papur leinio wal neu bapur brown ar rolyn yn gweithio'n dda, papur nodiadau gludiog, peniau trwchus, Blu Tack, siswrn, a thâp gludiog) neu blatfform rhithwir gyda swyddogaeth "post-it"/nodyn gludiog.
- Gan y byddwch yn cynhyrchu llawer o wybodaeth bydd angen i chi hefyd geisio cymorth ychwanegol i gasglu/cofnodi'r wybodaeth hon. Mae bob amser yn ddefnyddiol cynnwys siartiau troi (*flipcharts*) a chofnodi syniadau 'meysydd parcio' neu/ a phryderon.

Paratoi'r gofod rhithwir / ystafell:

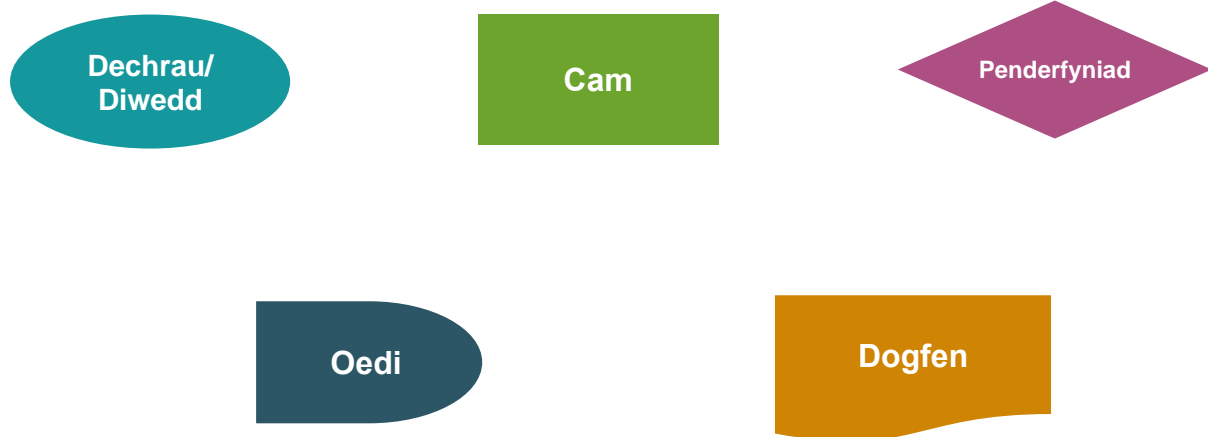
- Paratowch y gofod rhithwir gan ddefnyddio byrddau gwyn/post-its.
- Paratowch y gofod i ddechrau drwy ludo'r papur mapio ar y wal.
- Paratowch y siartiau troi (i nodi syniadau/pryderon).
- Sicrhewch fod cynllun yr ystafell yn gydnaws â'r hyn rydych yn ceisio'i gyflawni, nid cyfarfod ffurfiol mo hwn.
- Labelwch y mynediad/llwybr rydych yn ei fapio ar frig y papur.

Yn ystod y sesiwn:

- Gofynnwch i bawb sy'n bresennol gyflwyno eu hunain (enw, rôl, ac ati).
- Cytunwch ar y rheolau sylfaenol a'r ffiniau ar gyfer y sesiwn.
- Cytunwch ar gwmpas y broses a lefel y manylder i'w nodi.
- Defnyddiwch y 'maes parcio syniadau' i nodi unrhyw syniadau ac atebion a gynhyrchir yn ystod y sesiwn.

- Mapiwch y broses, gan sicrhau eich bod yn nodi'r hyn sy'n digwydd y rhan fwyaf o'r amser, nid y pethau unigol.
- Defnyddiwch nodiadau post-it i nodi pob cam.
- Defnyddiwch symbolau (gweler isod) i gofnodi dechrau/diwedd, camau, penderfyniadau, oedi, dogfennaeth; gellir tynnu lluniau rhain ar y nodiadau post-it.

Symbolau a ddefnyddir wrth fapio Proses:

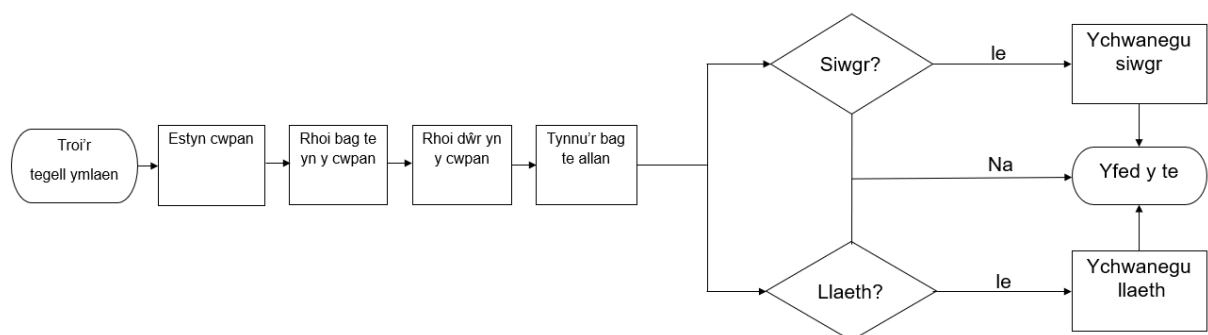


Dechreuwch trwy nodi'r broses lefel uchel

Ni ddylai map proses lefel uchel fod yn fwy na 6 i 10 cam (gan gynnwys y manau dechrau a diwedd). Mae hyn yn rhoi golwg panoramig o broses ac yn dangos y prif flociau o weithgarwch.

Esiamp! Map lefel uchel 'Gwneud paned o de'.

Diagram 1: Map lefel ucel:

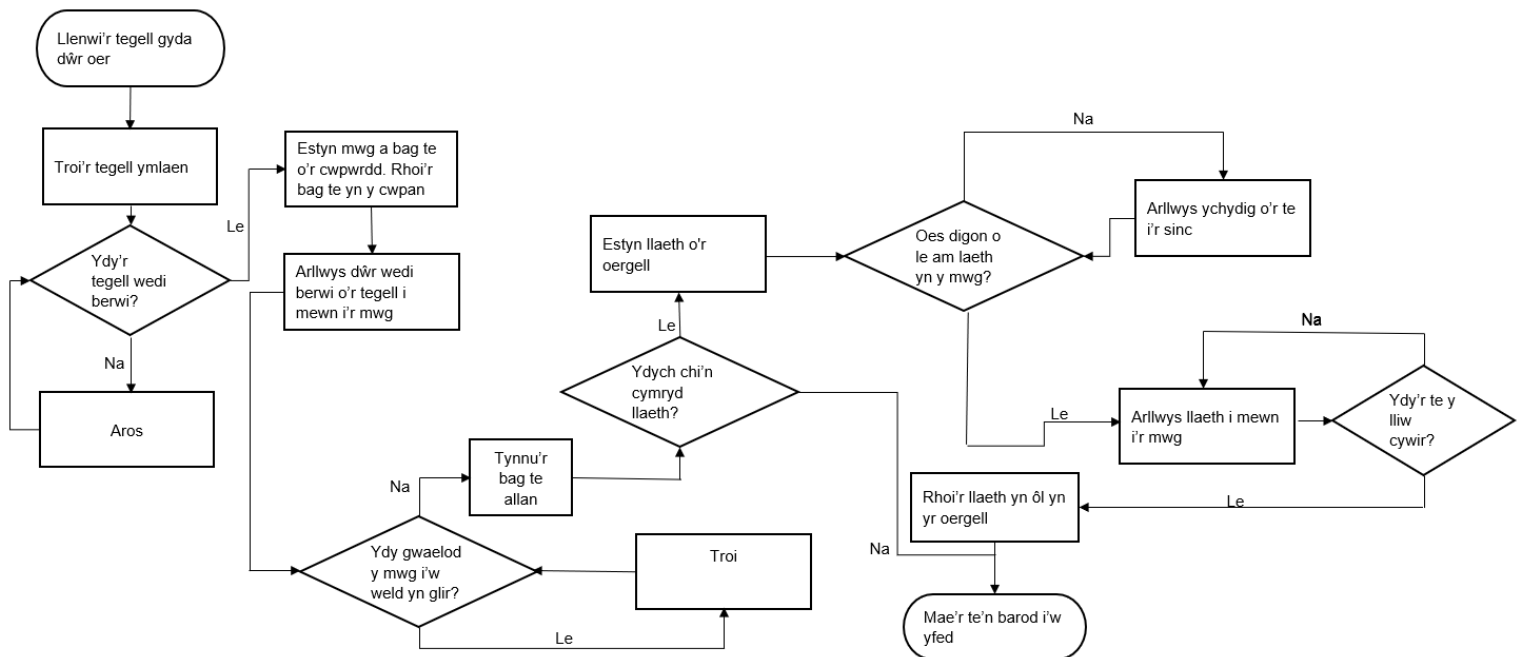


Map proses manwl

Nawr bod gennych y map proses lefel uchel gallwch nodi proses fanwl pob cam lefel uchel. Mae hyn yn eich galluogi i nodi cymhlethdod proses a nodi beth sy'n gweithio a beth nad yw'n gweithio'n dda yn y broses.

O'r map proses manwl gallwch nodi unrhyw ran benodol o'r broses yr hoffech ganolbwyntio arni'n fanylach ac yn fwy manwl. Gallwch nodi amseriad pob cam a phwy sy'n ymgymryd â phob cam. Mae hyn yn helpu i nodi gwelliannau i'r broses.

Diagram 2: Map manwl:



Beth nesaf?

Unwaith i chi fapio'ch proses mae'n bryd dadansoddi a nodi cyfleoedd i wella. Efallai yr hoffech ystyried defnyddio adnoddau gwella pellach fel *eight waste* Ohno neu TIMWOODS (*gweler Canllaw i Becyn Cymorth TIMWOODS Academi Gwelliant Cymru*).

Cynghorion Defnyddiol

Sicrhewch fod eich map Proses yn croesi ffiniau swyddogaethol: rydych eisiau gweld y broses gyfan, o'r dechrau i'r diwedd, nid dim ond y rhan o'r broses y tu mewn i'ch adran.

Cofiwch nad yw gwella un broses bob amser yn gwella gwasanaeth sy'n llifo trwy sawl adran.

Cofiwch fapio beth yw cyflwr presennol beth sydd 'wirioneddol yn digwydd', yn hytrach na beth ddylai fod yn digwydd.

Adnoddau ychwanegol

Os hoffech ddysgu mwy am wneud gwelliannau i'ch gweithle, edrychwch ar ein gwefan i weld yr hyn rydym ni'n ei gynnig i chi <https://icc.gig.cymru/gwasanaethau-a-thimau/gwelliant-cymru/academi-gwelliant-cymru/> neu anfonwch e-bost atom i gwellacymruacademy@wales.nhs.uk i gael gwybod am y cyrsiau gwella y gallwn eu cynnig.

Cyfeiriadau

Citoolkit.com (2019). Process-mapping. [Ar-lein] Ar gael yn:

<https://citoolkit.com/articles/process-mapping/> [Cyrchwyd 29 Mehefin 2022]

Damelio, R. (2011) *The Basics of Process Mapping*, 2nd edition, CRC Press. Taylor and Francis Group. [Fersiwn Saesneg]

NHS Institute for Innovation and Improvement (2005). *Improvement Leaders' Guide Process mapping, analysis and redesign. Genera; improvement skills*. [Ar-lein]

<https://www.england.nhs.uk/improvement-hub/wp-content/uploads/sites/44/2017/11/ILG-1.2-Process-Mapping-Analysis-and-Redesign.pdf> [Cyrchwyd 29 Mehefin 2022].

Simpleimprovement.co.uk (2019). Process mapping. [Ar-lein] Ar gael yn:

<http://www.simpleimprovement.co.uk/Process%20Mapping.pdf> [Cyrchwyd 29 Mehefin 2022].