ACADEMI GWELLIANT CYMRU

IMPROVEMENT CYMRU ACADEMY

GIG CYMRU NHS WALES

Academi Gwelliant Cymru Canllaw Pecyn Cymorth

Cynnwys Eraill

Cyflwyniad

Mae gwerthoedd craidd GIG Cymru yn rhoi pwysigrwydd gweithio mewn partneriaeth wrth wraidd ei wasanaeth er mwyn sicrhau safonau gofal uchel (1) (gweler Canllaw Pecyn Cymorth Cyd-gynhyrchu). Mae pob prosiect gwelliant ansawdd yn gofyn am gyfranogiad gwahanol bobl ym mhob cam i sicrhau llwyddiant y prosiect. Rhanddeiliaid yw unrhyw un yr effeithir arno gan nod a chanlyniad eich prosiect neu sydd â diddordeb ynddynt; gallai hyn fod yn bobl o fewn eich tîm, o fewn neu y tu allan i'ch sefydliad a'ch cleifion, ond mae'n afrealistig cynnwys pawb. Mae'r canllaw pecyn cymorth hwn yn disgrifio sut i adnabod eich rhanddeiliaid allweddol, pryd i'w cynnwys a sicrhau eu cymhelliant a'u hymgysylltiad trwy gydol eich prosiect er mwyn gwella eich canlyniadau. Yn ogystal â chyfranogiad rhanddeiliaid, mae angen ymgysylltiad gweithredol tîm prosiect ar bob prosiect gwelliant i gyflawni'r prosiect, cydweithio yn effeithiol ac ysgogi gwelliant.

Rhesymeg

Mae cynnwys eraill yn cynyddu'r siawns o weithredu eich prosiect gwelliant yn llwyddiannus. Mae angen i'ch tîm cyfan weithio gyda'i gilydd yn gydlynol o ddechrau eich prosiect er mwyn nodi maes i'w wella, cytuno ar ateb posibl i broblem, gweithredu newid ac i weld a yw newid wedi arwain at welliant, ac os felly, i gynnal y gwelliant hwnnw. Mae cydweithio yn sicrhau bod ystod amrywiol o syniadau'n cael eu hystyried a'u cynrychioli, yn annog perchnogaeth ac ymrwymiad i'r broses a gall hefyd wella cydweithrediad, ymddiriedaeth a chyfathrebu o fewn eich tîm.

Cefndir

Yn y 1960au trafododd Sefydliad Ymchwil Stanford rhanddeiliaid mewn perthynas â rheolaeth strategol am y tro cyntaf. Yn 1984, daeth damcaniaeth rhanddeiliaid Freeman (2) i’r amlwg. Roedd hon yn cynrychioli newid mewn blaenoriaethau o wneud y mwyaf o'r gwerth/elw i gyfranddalwyr tuag at greu gwerth ar gyfer ystod ehangach o’r partïon dan sylw sydd i gyd yn dylanwadu ar y busnes ac yn cael eu heffeithio ganddo h.y. rhanddeiliaid fel staff, cwsmeriaid, defnyddwyr gwasanaeth ac ati. Ym maes iechyd, ystyrir bod buddiannau pawb yr effeithir arnynt neu sy'n ymwneud â phenderfyniadau a gwelliannau sy'n gysylltiedig â gofal iechyd yn hanfodol ar gyfer sicrhau gwelliannau parhaus yn y gofal a gwasanaethau rydych chi'n eu darparu.

Pryd i’w ddefnyddio

Mae'n hanfodol eich bod yn nodi eich tîm prosiect, (a fydd yn cyflawni'r gwelliant), a'r rhanddeiliaid allweddol (a fydd yn rhan o'r gwelliant a/neu’n cael eu heffeithio ganddo), o ddechrau eich prosiect. Dylai cynnwys eraill fod yn broses barhaus, ond camau mwyaf arwyddocaol y prosiect i ymgysylltu ag eraill yw (3):

- **pan fyddwch chi'n dechrau** ymgysylltu â phobl allweddol
- **wrth gwmpasu'r sefyllfa bresennol** er mwyn deall ble rydych chi nawr (gweler Canllaw Pecyn Cymorth Diagram Asgwrn Pysgodyn.
- **wrth fesur/deall eich problem** er mwyn nodi’r achos sylfaenol (gweler canllaw'r pecyn cymorth ar y Teulu o Fesurau).
- **wrth gynllunio'ch newid/gwelliant** ar gyfer cytuno ar gyfrifoldeb a chyfranogiad (gweler canllaw pecyn cymorth ar Model ar gyfer Gwella).
- **yn ystod eich cyfnod peilot** er mwyn gweithredu, profi ac asesu effaith.
- **ar ddiwedd eich prosiect** er mwyn gwerthuso a chyfleu'r canlyniad a chynnal y newid

Sut i’w ddefnyddio

Rhai cwestiynau defnyddiol i'w gofyn i chi'ch hun: pwy yw eich rhanddeiliaid a'ch tîm prosiect? Sut ydych chi'n eu hadnabod? Pa berthnasoedd sydd angen i chi eu hadeiladu a'u meithrin? Sut a phryd ydych chi'n gwneud hynny? Mae yna rai offer y gellir eu defnyddio a fydd yn cael eu trafod nawr.

Tîm y prosiect: Mae tîm y prosiect yn cyflawni'r gwelliant ac yn cydweithio i gyflawni'r nod. Mae cyfranogiad y tîm yn eich galluogi i ystyried gwahanol safbwyntiau eich problem, yn seiliedig ar y wybodaeth, y profiadau a'r swyddi o fewn y tîm. Mae tîm sy'n cefnogi gweledigaeth y prosiect yn fwy tebygol o arwain at welliant llwyddiannus.

Bydd penderfynu ar eich dîm y prosiect yn cael effaith enfawr ar ganlyniad eich prosiect gwelliant felly mae'n bwysig dechrau trwy nodi’n union pwy fydd yn eich tîm prosiect. Fel a rfer, maen nhw'n bobl o fewn eich tîm, ynghyd ag aelodau allweddol o'r sefydliad sy'n ymwneud yn uniongyrchol â'r broses rydych chi'n canolbwyntio arni.

Enghraifft o ddadansoddiad o dîm prosiect

Grŵp rhanddeiliaid neu unigolyn	Cefnogol i newid -if +if	Rheswm dros wrthsefyll newid	Strategaeth ar gyfer delio â gwrthwynebiad	Rheoli pŵer a buddiannau	Gweithred sydd ei hangen
Uwch Reolwr	Ydy	Dim gwrthwynebiad	Amh	Rheolwr llinell, gwybodaeth am welliant	Cefnogaeth barhaus. Cymorth gyda gwybodaeth gwella ansawdd
Uwch Reolwr	Ydy	Dim gwrthwynebiad	Amh	Dymuno cynyddu ymgysylltiad â dysgwyr i ymuno â'r cwrs	Arweinydd i roi gwybod a chael adborth am gynnydd, y camau nesaf a'r rhai a dderbynnir i'r cwrs Academi yn y dyfodol
Arweinydd	Ydy	Dim gwrthwynebiad	Amh	Cefnogi hygyrchedd y rhai a dderbynnir a defnyddwyr gwasanaeth	Cysylltu ac adrodd yn ôl ar ganlyniadau yn ystod cylch cynllunio-gwneud-astudio-gweithredu (PDSA)
Cymorth Gweinyddol	Ydy	Dim gwrthwynebiad	Amh	Mynediad i archebion cwrs gan gymorth gweinyddol	Cefnogi'r gwaith sydd ar y gweill

Cefnogaeth Uwch reolwr/Noddwr: Mae angen noddwr ar bob prosiect gwelliant, sy'n rhoi cefnogaeth lefel uwch er mwyn hwyluso llwyddiant ac sy'n rhanddeiliad allweddol. Mae noddwyr yn bobl sydd â chyfrifoldebau lefel uchel o fewn eich sefydliad ac mae ganddynt y rôl bwysig o sicrhau bod y prosiect yn cyd-fynd ag anghenion y sefydliad ac o gytuno ar ffocws y prosiect o'r cychwyn cyntaf (4). Fel arfer, uwch reolwr yw noddwr prosiect gwelliant, ac maen nhw'n tueddu i fod y cyswllt rhwng perchennog y prosiect gwelliant a'r uwch dîm arwain ond maen nhw hefyd yn annog, cefnogi a galluogi tîm y prosiect.

Ar lefel ymarferol, bydd y noddwr gwelliant ansawdd yn cefnogi o ran sefydlu'r tîm ar ddechrau'r prosiect a bydd yn edrych ar adroddiadau cynnydd gydag arweinydd y prosiect. Maent yn trefnu cyfarfodydd gydag arweinwyr y prosiect ar adegau penodol, e.e. unwaith y mis a gallant fod yn hyrwyddwyr y prosiect gwelliant sy'n annog ymgysylltiad staff. Maent yn wirioneddol gefnogol i arweinydd y prosiect, gan helpu i chwalu unrhyw rwystrau posibl (5) a chreu cymhelliant.

Pwy yw eich rhanddeiliaid? Mae rhanddeiliad yn weithiwr, yn gwsmer neu'n gyflenwr a fydd yn chwarae rôl neu'n cael effaith ar eich prosiect gwelliant. Mae gan rai ddiddordeb neu ddylanwad yn y maes lle mae eich problem yn gorwedd, mae gan eraill ddylanwad neu ddiddordeb yn eich datrysiad. Gallant fod y tu mewn neu'r tu allan i'ch sefydliad a gallant gael dylanwad cadarnhaol ar eich prosiect yn seiliedig ar eu penderfyniadau neu brofiadau.

Gall eich rhanddeiliaid gynnwys:

- **Cwsmeriaid/defnyddwyr gwasanaeth**
- **Rheolwyr prosiect**
- **Aelodau tîm y prosiect**
- **Noddwyr y prosiect**
- **Swyddogion gweithredol**
- **Rheolwyr adnoddau**
- **Asiantaethau allanol, er enghraifft Llywodraeth Cymru**
- **Tîm cyfathrebu**
- **Contractwyr**

- **Perchnogion**
- **Defnyddwyr gwasanaeth/cleifion**

Perthnasoedd â rhanddeiliaid: Gydag unrhyw brosiect gwelliant, mae perthnasoedd yn chwarae rhan allweddol a gallant benderfynu ar lwyddiant eich prosiect. Bydd gan randdeiliaid allweddol y dylanwad a'r awdurdod mwyaf i gefnogi prosiect a dylanwadu ar lwyddiant. Mae'n bwysig cyfathrebu'n dda â'ch holl randdeiliaid, mae hyn yn cynnwys, dyddiadau cau, amserlenni, cynnig cefnogaeth neu wrando ar bryder. Bydd angen perthynas wahanol â gwahanol randdeiliaid. Gweler y Canllaw Pecyn Cymorth Cyd-gynhyrchu am ragor o wybodaeth am gynnwys eraill mewn newid.

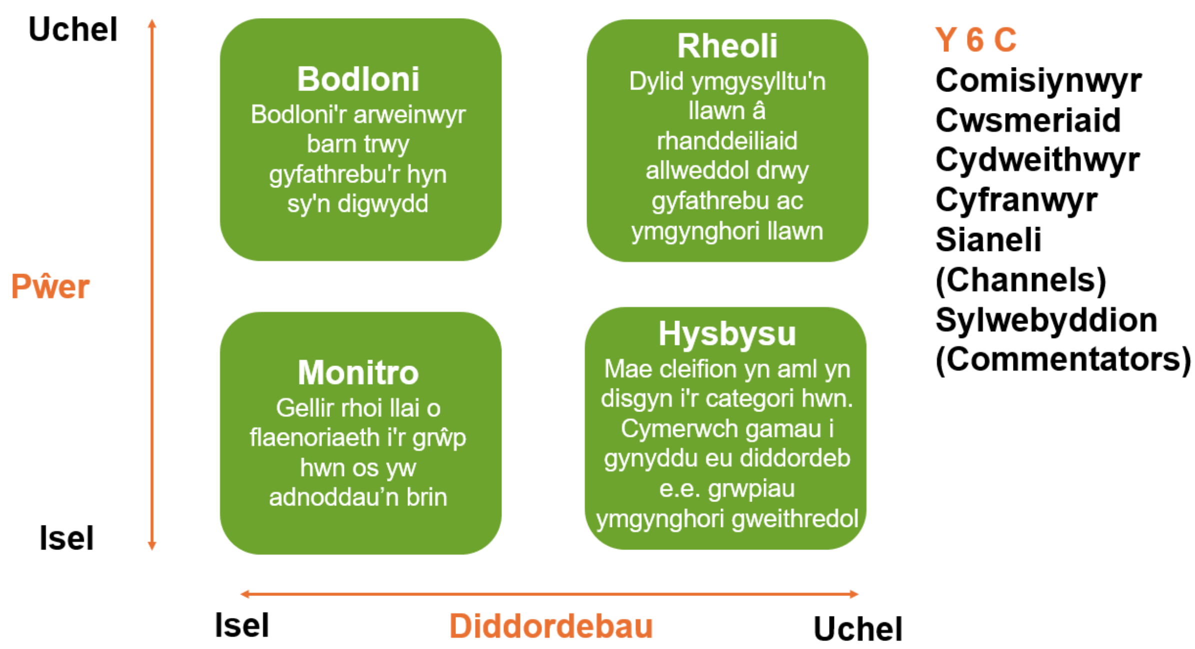
Adnabod a rheoli eich rhanddeiliaid: Mae'r matrics rhanddeiliaid isod yn cyfeirio at y 6 C:

- Mae **Comisiynwyr** yn asesu anghenion ac yn blaenoriaethu cynllunio'r prosiect.
- Gall **Cwsmeriaid** fod y rheswm pam rydych chi'n cynnal eich prosiect gwelliant. Nhw yw eich cleifion, eich defnyddwyr gwasanaeth neu gallant hyd yn oed fod yn chi eich hun.
- Mae **Cydweithredwyr** yn unigolion neu'n grwpiau rydych chi'n gweithio gyda nhw i gyflawni eich nod.
- Gall **Cyfranwyr** fod yn unigolion sy'n gysylltiedig â'ch prosiect gwelliant neu'n gweithio y tu allan i'ch adran neu sefydliad ond maent yn fuddiol i'r canlyniad.
- **Sianeli (channels)** yw'r ffyrdd rydych chi'n dewis cyfathrebu â'ch rhanddeiliaid.
- **Sylwebwyr (commentators)** yw'r safbwyntiau am y sefydliad yn seiliedig ar farn y cwsmer.

DS Er mwyn sicrhau gofal sy'n canolbwyntio ar y claf, mae'n bwysig cael safbwyntiau a chyfranogiad cleifion ar unrhyw welliannau neu newidiadau rydych chi'n eu gwneud. Dylech ofyn am arweiniad gan eich adran lywodraethu leol cyn ymgynghori â chleifion, i sicrhau bod eu cyfrinachedd yn cael ei gynnal ac i gytuno a oes unrhyw ystyriaethau moesegol penodol mewn perthynas â'ch prosiect.

Matrics rhanddeiliaid

Gellir defnyddio'r fframwaith hwn i fapio a blaenoriaethu eich rhanddeiliaid, mae hyn yn eich helpu i ystyried eu lefel o ddylanwad a diddordeb yn eich prosiect ac mae hefyd yn ddefnyddiol wrth gynllunio a rheoli eich cyfathrebu â nhw:



Beth nesaf?

Nodwch a blaenoriaethwch eich rhanddeiliaid, yna cyn i chi weithredu unrhyw newidiadau, meddyliwch am sut y gallai'r rhanddeiliaid hyn gefnogi neu gyfyngu ar eich prosiect. Ystyriwch eu hagwedd, eu rheswm dros y persbectif hwn a sut y gallech fynd ati i fynd i'r afael ag unrhyw wrthwynebiad i newid er mwyn sicrhau'r ymgysylltiad a'r cyd-gynhyrchu mwyaf effeithiol. Gall templed dadansoddi rhanddeiliaid eich helpu i wneud hyn; dangosir enghraifft ymarferol isod.

Enghraifft o ddadansoddiad rhanddeiliaid

Enw/Swyddogaeth	Cefnogol i newid -if +if	Rheswm dros wrthsefyll newid	Strategaeth ar gyfer delio â gwrthwynebiad	Gweithred sydd ei hangen
Cofnodion Meddygol / Paratoadau Clinig	-if	Llwyth Gwaith Ychwanegol	1. Ennyn cefnogaeth y Rheolwr Cofnodion Meddygol 2. Hyfforddi staff cofnodion meddygol ynghylch y rheswm dros lwyth gwaith ychwanegol 3. Archwiliad o oblygiadau llwyth gwaith ychwanegol o ganlyniad i dreialu proses newydd 4. Treialu proses newydd	1. Cyfarfod â Rheolwr MR 2. Sesiynau hyfforddi i'w sefydlu 3. Offeryn casglu data i'w ddefnyddio i fesur gofynion amser 4. Cytunwyd ar gyfnod treialu

Cyfeirnod: Academi Gwelliant Cymru: Llyfr Gwaith Gwelliant ar Waith

Gellir dod o hyd i dempled dadansoddi rhanddeiliaid fel hyn ar ddiwedd y pecyn cymorth hwn.

Awgrymiadau defnyddiol

- Nodwch eich tîm prosiect a'ch rhanddeiliaid yn gynnar
- Sicrhewch bod eich prosiect yn ymgysylltu ag anghenion y rhanddeiliaid ac yn diwallu anghenion y rhanddeiliaid
- Cyfathrebwch beth sy'n digwydd yn eich prosiect gwelliant bob amser er mwyn sicrhau perthnasoedd gwaith da
- Crëwch berchnogaeth ac atebolrwydd ar gyfer y rhanddeiliaid trwy gydol y prosiect er mwyn creu cynaliadwyedd o fewn eich prosiect

Adnoddau ychwanegol

Os oes gennych ddiddordeb mewn dysgu mwy am sut y gall arferion gwelliant fod o fudd i'ch gweithle, rydym yn cynnig amrywiaeth o gyrsiau hyfforddi. Ewch i wefan Academi Gwelliant Cymru i gael rhagor o wybodaeth neu anfonwch e-bost atom improvementcymruacademy@wales.nhs.uk i ddarganfod am y cyrsiau gwelliant rydym yn eu cynnig.

Darllen pellach

1. GIG Cymru. Fframwaith Gwerthoedd a Safonau Ymddygiad [Rhyngrwyd]. Partneriaeth Cydwasanaethau GIG Cymru. 2024. Ar gael o: https://pcgc.gig.cymru/rhaglenni-cymru-gyfan/e-lawlyfr-llywodraethu/byw-gwerthoedd-gwasanaeth-cyhoeddus/fframwaith-gwerthoedd-a-safonau-ymddygiad-ar-gyfer-gig-cymru/

2. Freeman RE. Stakeholder Theory. Cambridge University Press; 1984.

3. NHS England. Engaging, Involving and Understanding Others' Perspectives the Organising for Quality and Value: Delivering Improvement Programme [Internet]. 2019. Ar gael gan: https://www.england.nhs.uk/improvement-hub/wp-content/uploads/sites/44/2018/06/Engaging-Involving-Understanding-Others-Perspectives.pdf

4. Holloway J, Bryde D, Joby R. A practical guide to dealing with difficult stakeholders. Abingdon, Oxon: Routledge; 2016.

5. Langley GJ, Moen RD, Nolan KM, Nolan TW, Norman CL, Provost LP. The Improvement Guide. John Wiley & Sons; 2009.

Templed dadansoddi rhanddeiliaid

Enw/Swyddogaeth	Cefnogol i newid -if +if	Rheswm dros wrthsefyll newid	Strategaeth ar gyfer delio â gwrthwynebiad	Gweithred sydd ei hangen