

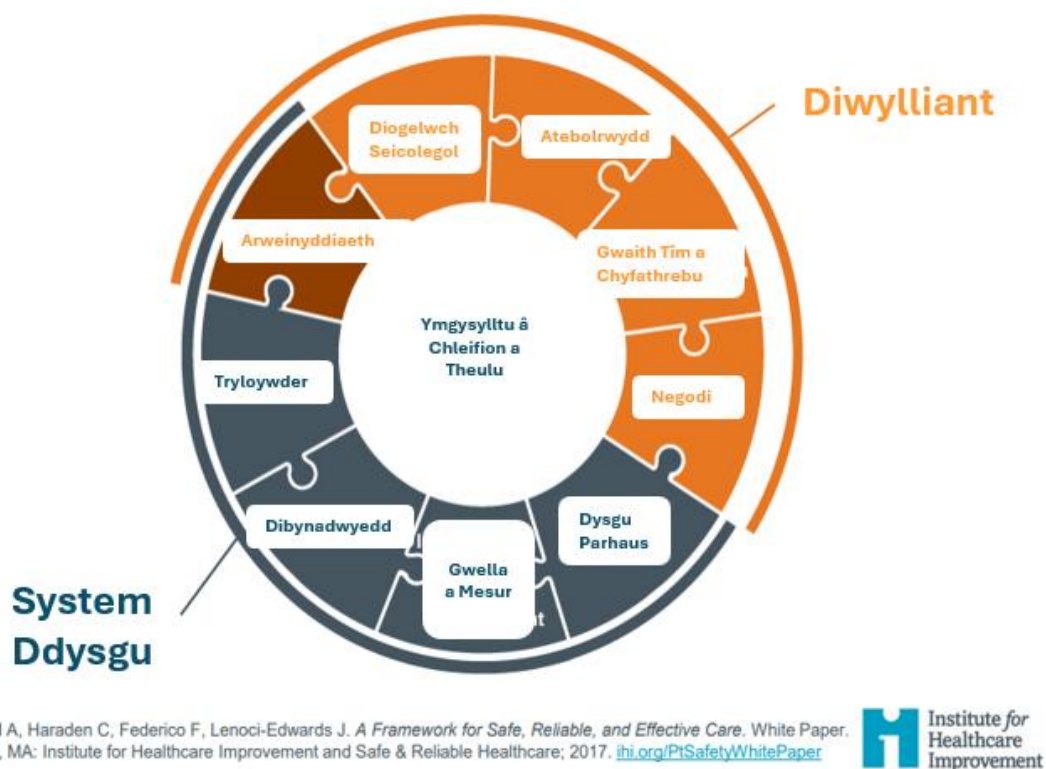
Canllaw Pecyn Cymorth Academi Gwelliant Cymru



Diogelwch Seicolegol

Cyflwyniad

Mae diogelwch seicolegol yn golygu teimlo'n ddiogel yn eich gweithle i fynegi eich syniadau yn agored, cyfaddef i gamgymeriadau ac i gwestiynu neu herio eich cydweithwyr yn barchus, heb ofni unrhyw ddial neu effeithiau niweidiol i chi. Mae datblygu, hyrwyddo a gweithredu diwylliant seicolegol ddiogel yn eich tîm gofal iechyd yn rhan hanfodol o ddarparu gofal diogel i gleifion (1).



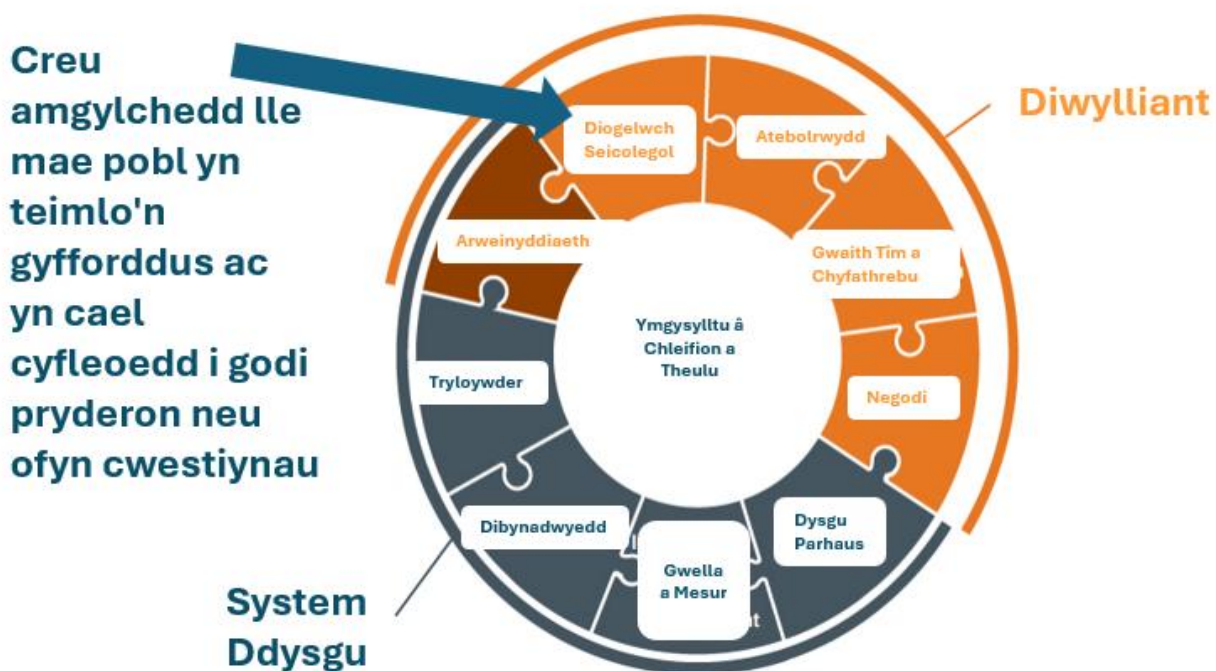
Frankel A, Haraden C, Federico F, Lenoci-Edwards J. A Framework for Safe, Reliable, and Effective Care. White Paper. Boston, MA: Institute for Healthcare Improvement and Safe & Reliable Healthcare; 2017. [ihisafely.org/PtSafetyWhitePaper](https://www.ihisafely.org/PtSafetyWhitePaper)



Ffigur 1: [Fframwaith ar gyfer Gofal Diogel, Dibynadwy ac Effeithiol](#).

Ffynhonnell: Y Sefydliad Gwella Gofal Iechyd a Gofal Iechyd Diogel a Dibynadwy (2)

Mae'r Sefydliad Gwella Gofal Iechyd (IHI) (2) yn disgrifio fframwaith ar gyfer Gofal Diogel, Dibynadwy ac Effeithiol (SREC), gan dynnu sylw at ddiwylliant fel un o ddau barth sylfaenol rhyng-gysylltiedig (gweler ffigur 1), sy'n hanfodol ar gyfer creu systemau gofal diogel. Er bod holl elfennau'r fframwaith yn gysylltiedig ac yn hanfodol ar gyfer dysgu a gwelliant parhaus, mae diogelwch seicolegol yn cael ei nodi fel un o'r ffactorau sylfaenol sy'n hanfodol wrth greu diwylliant o ddiogelwch (gweler ffigur 2) a bydd yn ffocws y canllaw pecyn cymorth hwn.



Frankel A, Haraden C, Federico F, Lenoci-Edwards J. A Framework for Safe, Reliable, and Effective Care. White Paper. Boston, MA: Institute for Healthcare Improvement and Safe & Reliable Healthcare; 2017. <http://ihi.org/PtSafetyWhitePaper>



Ffigur 2: Diogelwch Seicolegol o fewn y maes Diwylliant

Ffynhonnell: Y Sefydliad Gwella Gofal Iechyd a Gofal Iechyd Diogel a Dibynadwy (2)

Rhesymeg

Mae diogelwch seicolegol yn hyrwyddo amgylchedd gwaith cadarnhaol, cefnogol a chynhyrchiol sy'n galluogi cyfathrebu agored, ymddiriedaeth ac arloesedd i ffynnu, sy'n hanfodol ar gyfer gofal cleifion diogel, dibynadwy ac effeithiol.

Mae creu amgylchedd seicolegol ddiogel yn allweddol ar gyfer datblygu diwylliant o ddiogelwch o fewn gofal iechyd er mwyn lleihau niwed i gleifion, dysgu o wallau a gwella gofal yn barhaus. Pan fydd staff gofal iechyd yn cyfathrebu'n dda, yn teimlo eu bod yn gallu codi pryderon, trafod camgymeriadau ac awgrymu newidiadau, hwylusir dysgu o gamgymeriadau/methiant, mae gwelliannau'n bosibl o fewn timau a sefydliadau, gyda morâl a lles staff yn gwella.

Mae cyfranogiad cynhwysol yn cefnogi amrywiaeth, gan fod grwpiau a allai deimlo'n ymylol yn gallu ymgysylltu'n rhydd a chyfrannu'n ddiogel, gan hyrwyddo diwylliant sefydliadol amrywiol, creadigol.

Mae'r fframwaith Codi Llais heb Ofn (3) yn fenter i gefnogi gweithwyr GIG Cymru i nodi ac adrodd am bryderon, i rymuso staff i awgrymu newidiadau. Y nod yw annog

gwelliannau tîm a sefydliadol a lleihau risgiau i gleifion. Mae sefydliadau ac arweinwyr y GIG yn gyfrifol am greu'r amodau cywir i ddiogelwch seicolegol ffynnu i gefnogi'r fframwaith hwn.

FIDEO: Gwylwch y fideo byr hwn sy'n manylu ar bwysigrwydd a [chanlyniadau critigol diogelwch seicolegol mewn gofal iechyd](#) ¹

Cefndir

Mae James Reason (4) yn aml yn cael ei gydnabod fel sylfaenydd y cysyniad o ddiogelwch seicolegol, ond gallai fod wedi dechrau hyd yn oed ymhellach yn ôl. Ym 1954, trafododd y seicolegydd a'r seicotherapydd Carl Rogers (5) sefydlu'r amodau cywir i greadigrwydd ffynnu trwy feithrin yr amgylchedd seicolegol, fel bod unigolion yn teimlo'n ddiogel i gymryd risgiau, yn rhydd rhag beirniadaeth a'r ofn o gael eu barnu.

Yn fwy diweddar, rhannodd Amy Edmonson (6), awdurdod blaenllaw ar bwnc diogelwch seicolegol, ymchwil sy'n dangos pan fydd unigolion yn gweithio mewn amgylchedd seicolegol ddiogel, eu bod yn cael eu grymuso i siarad yn agored ac yn ddiogel am gamgymeriadau mewn gofal iechyd, a thrwy hynny gynyddu gonestrwydd am gamgymeriadau, hyrwyddo dysgu o gamgymeriadau a gwella diogelwch cleifion yn uniongyrchol (7). Camsyniad cyffredin am y cysyniad hwn yw mai dim ond bod yn garedig wrth eraill ac osgoi gwrthdaro ydyw. Yn ôl Edmonson, mae'n creu hinsawdd lle gall unigolion a thimau siarad heb ofn, sy'n hanfodol ar gyfer meithrin dysgu, arloesedd a chydweithio.

Pryd i'w ddefnyddio

Mae'r fframwaith SREC (2) yn nodi'n glir bod creu a chefnogi diogelwch seicolegol i'w ddisgwyl gennych chi a phawb yn eich sefydliad fel rhan o'ch swydd. Mae'n annog ymrwymiad ymwybodol a pharhaus i ddangos ymddygiadau tuag at eich cydweithwyr a fydd yn hwyluso codi llais a siarad, ymarfer cyfathrebu effeithiol, siarad am eich pryderon ac awgrymu syniadau ar gyfer gwelliannau.

Bwriad fframwaith SREC yw darparu 'map ffordd' i chi o'r egwyddorion sydd angen eu cymhwyso er mwyn gwella systemau gofal iechyd. Mae diogelwch seicolegol yn rhan

¹ Sylwch fod isdeitlau ar gael, a bod modd addasu cyflymder chwarae o fewn eicon gosodiadau'r fideo, os oes angen y rhain.

hanfodol bwysig o fframwaith SREC ac mae'n hollbwysig o ran sicrhau effeithiolrwydd elfennau eraill wrth hyrwyddo gofal diogel, dibynadwy ac effeithiol.

FIDEO: Gwylwch y fideo trwy glicio ar y ddolen. Mae [Amy Edmonson](#) yn disgrifio pwysigrwydd a rôl diogelwch seicolegol mewn darparu gofal iechyd.

Sut i'w ddefnyddio

Gall fframwaith SREC (2) helpu i'ch tywys chi a'ch sefydliad trwy'r elfennau hanfodol sydd eu hangen ar gyfer adeiladu a threfnu systemau gofal diogel, dibynadwy; mae creu diogelwch seicolegol fel rhan o hyn yn cymryd amser, sgiliau ac ymroddiad ond dyma rai awgrymiadau ar sut i hyrwyddo diogelwch seicolegol yn eich gweithle:

- Hierarchaeth wastad a system ddysgu gadarn er mwyn creu amgylchedd lle gallwch chi a'ch cydweithwyr ofyn cwestiynau heb gael eich barnu, gofyn am adborth, cwestiynu dulliau a gwneud awgrymiadau ar gyfer dewisiadau amgen.
- Mae angen i arweinwyr fod yn fodolau rôl ar gyfer cymhwyso dysgu, gwrando heb farnu, cefnogi staff, a chyfaddef eu methiannau a'u camgymeriadau eu hunain.
- Mae sgiliau hyfforddi ac adborth yn hanfodol er mwyn i arweinwyr annog a disgwyl cwestiynau a rhoi adborth effeithiol, fel bod staff yn teimlo bod pryderon yn cael eu clywed ac y gweithredir arnynt.
- Cyfarfodydd un-i-un rheolaidd ond byr gyda'ch staff neu'ch rheolwr i gefnogi'r uchod ac er mwyn codi unrhyw faterion neu bryderon a allai fod yn fwy anod eu codi yng nghyd-destun cyfarfod grŵp.
- Cyfarfod grŵp byr, rheolaidd (*huddles*), yn ogystal â chyfarfodydd un i un, lle mae gwybodaeth yn cael ei rhannu mewn ffordd tasg benodol. Mae cyfranogwyr yn cael cyfle i drafod, darparu a derbyn adborth ac mae pob aelod o'r tîm yn teimlo bod ganddynt fewnbwn.

FIDEO: Gwylwch y fideo byr trwy glicio ar y ddolen sy'n dilyn wrth i Amy Edmonson ddarparu rhai awgrymiadau ar [sut y gallwch helpu i greu diogelwch seicolegol](#) yn eich gweithle a'ch tîm.

Beth nesaf?

Dechreuwch trwy asesu eich perfformiad presennol o ran diogelwch seicolegol trwy ddefnyddio offeryn diagnostig (gweler ffigur 3 isod). Mae offeryn diagnostig IHI yn eich helpu i nodi ymddygiad, systemau, prosesau a chyfathrebu cyfredol, o'r rhestrau yn y colofnau isod. Mae'r offeryn hwn yn eich helpu i benderfynu a ydych chi newydd ddechrau, yn gwneud cynnydd, yn cael effaith sylweddol, neu'r arddangos ymdrechion ardderchog i greu amgylchedd seicolegol ddiogel. Efallai y bydd hefyd yn eich helpu i ystyried ble mae angen i chi ganolbwyntio eich ymdrechion ac arwain trafodaeth tîm ar gyfer gwelliannau.

1. Diogelwch Seicolegol			
Creu amgylchedd lle mae pobl yn teimlo'n gyfforddus ac yn cael cyfleoedd i ofyn cwestiynau, gofyn am adborth, bod yn feirniadol mewn ffordd barchus, ac awgrymu syniadau.			
- Gall polisïau ddatgan y dylai staff deimlo'n ddiogel yn seicolegol ond yn ymarferol, ychydig iawn y mae arweinwyr a rheolwyr yn ei wneud i ymarfer nac annog hyn. - Mae staff yn amharod i siarad oherwydd ofn neu wawd neu ymatebion negyddol gan gyd-staff, hyd yn oed pan fo perygl uniongyrchol i'r claf. - Rhoddir adborth drwy broses ffurfiol fel gwerthuso yn unig ac mae hyn yn teimlo fel ymarfer arwynebol i'r rhan fwyaf o staff. - Anaml y mae staff yn derbyn adborth ar ôl adrodd am ddigwyddiad niweidiol.	- Mae rhai arweinwyr a rheolwyr canol yn modelu'r ymddygiadau sy'n gysylltiedig â diogelwch seicolegol ond nid yw hyn wedi'i safoni ar draws y sefydliad. - Mae llawer o'r staff nad ydynt yn teimlo'n gyfforddus yn siarad er y gallant fod yn debygol o wneud hynny mewn achosion o berygl uniongyrchol i glaf. - Yn gyffredinol, nid yw staff yn barod i wneud awgrymiadau gan eu bod yn teimlo na fyddant yn cael eu cymryd o ddifrif. - Mae staff fel arfer yn derbyn adborth arwynebol ar ôl adrodd am ddigwyddiad niweidiol.	- Mae pob arweinydd a rheolwr canol yn annog staff i siarad, yn mynd i'r afael ag ymddygiadau nad ydynt yn cefnogi diogelwch seicolegol, ac yn dryloyw gyda chyfathrebu a data. - Nid yw'r hierarchaeth yn wastad ond mae yna lawer o enghreifftiau o ddysgu o adborth neu feiriadaeth briodol. - Caiff datblygiadau newydd a awgrymir gan staff eu profi a'u gweithredu'n rheolaidd ar ôl profion llwyddiannus. - Mae'r holl staff yn derbyn adborth manwl a diolch am adrodd am ddigwyddiad niweidiol.	- Mae pob aelod o staff yn teimlo'n gyfforddus i ofyn cwestiynau, gofyn am adborth, bod yn briodol feirniadol, ac awgrymu syniadau arloesol. - Anogir yr holl staff i wneud yr uchod; mae'n ddisgwyliedig ar bob lefel o'r sefydliad. - Mae hierarchaeth wastad sy'n cefnogi'r ymddygiad hwn a system ddysgu sy'n ymatebol i'r wybodaeth. - Mae arweinwyr yn arddangos y gweithgareddau a'r ymddygiadau hyn yn glir. - Mae dysgu o ddigwyddiadau niweidiol yn cael ei rannu'n rheolaidd ac yn effeithiol ar draws y sefydliad.
Newydd ddechrau	Gwneud cynnydd	Effaith sylweddol	Rhagorol
Rhowch ddisgrifiad byr o'r math o ddata neu dystiolaeth arall a ddefnyddiwyd gennych wrth wneud eich dewis			

Ffigur 3: Asesu Diogelwch Seicolegol. Offeryn Diagnostig: Fframwaith ar gyfer Gofal Diogel, Dibynadwy ac Effeithiol.

Ffynhonnell: Y Sefydliad Gwella Gofal Iechyd a Gofal Iechyd Diogel a Dibynadwy (2)
Gallech symud ymlaen i ddefnyddio offer diagnostig pellach o fewn fframwaith SREC i asesu a chymharu eich perfformiad ym mhob un o wahanol elfennau'r ddau barth sylfaenol.

Awgrymiadau defnyddiol

- Dechreuwch trwy ystyried diogelwch seicolegol yn eich sefydliad; gall defnyddio offeryn diagnostig fel y dangoswyd yn gynharach eich helpu i asesu hyn a chynllunio ffocws ar gyfer newid a gwella.
- Disgwyliwch wrthwynebiad i newid a chynlluniwch sut i reoli rhanddeiliaid allweddol (gweler [Canllaw Pecyn Cymorth Cynnwys Eraill](#))
- Arweiniwch trwy esiampl! Gallwch wneud hyn trwy greu'r amodau i wrando ar eich cydweithwyr, bod yn agored, cyfaddef eich camgymeriadau a chydabod dysgu, gwahodd adborth, rhoi adborth, annog/cydnabod syniadau a chreadigrwydd, a dathlu cyflawniadau.
- Trefnwch/mynychwch gyfarfodydd un i un byr rheolaidd gyda staff rydych chi'n eu rheoli neu gyda'ch rheolwr i feithrin ymddiriedaeth, cyfathrebu a chydweithio.
- Trefnwch/mynychwch *huddles* gyda'ch tîm a rhowch fewnbwn ac adborth.
- Sicrhewch gynhwysiant – dylid cofleidio amrywiaeth o ran sgiliau a phrofiad.
- Rhowch ganllawiau clir ar ddisgwyliadau e.e. ar gyfer cyfraniad a chyfeiriwch eich staff/cydweithwyr at bolisiau, cymorth lles a/neu hyfforddiant priodol yn ôl yr angen.
- Dywedwch os oes gennych unrhyw bryderon am ddiogelwch eich claf neu am ddiogelwch seicolegol yn eich gweithle – tynnwch sylw at broblemau a gnewch awgrymiadau ar gyfer gwella.
- Cofiwch, mae'n gyfrifoldeb ar bawb i greu'r amgylchedd cywir ar gyfer sicrhau gofal cleifion diogel, dibynadwy ac effeithiol.



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 ar improvementcymruacademy@wales.nhs.uk i gael gwybodaeth am y cyrsiau gwella sydd ar gael.

Darllen pellach

1. NHS England. The NHS Patient Safety Strategy Safer culture, safer systems, safer patients NHS England and NHS Improvement [Internet]. NHS England. 2019 Gorff. Ar gael o: https://www.england.nhs.uk/wp-content/uploads/2020/08/190708_Patient_Safety_Strategy_for_website_v4.pdf (cyrchwyd ar 03/06/25).
2. Frankel A., Haraden C., Federico F., Lenoci-Edwards J. A Framework for Safe, Reliable, and Effective Care | Institute for Healthcare Improvement [Internet]. www.ihi.org. 2017. Ar gael ar: <https://www.ihi.org/resources/white-papers/framework-safe-reliable-and-effective-care> (cyrchwyd ar 03/06/25).
3. Codi Llais Heb Ofn: Fframwaith ar gyfer y GIG yng Nghymru Cefnogi pobl i godi llais yn ddiogel ac yn hyderus Cynnwys [Rhyngrwyd]. 2023. Ar gael o: https://www.llyw.cymru/sites/default/files/publications/2023-10/codi-llais-heb-ofn_1.pdf (cyrchwyd ar 03/06/25).
4. Reason J. Managing the Risks of Organizational Accidents. Routledge; 1997.
5. Rogers, CR Toward a theory of creativity. ETC: A Review of General Semantics. 1954: 11(4):249-60.
6. Edmondson A.C. Teaming: How organizations learn, innovate, and compete in the knowledge economy. San Francisco, CA: Jossey-Bass; 2012.
7. Edmondson A.C. The Fearless Organization. John Wiley & Sons; 2019.