



Llywodraeth Cymru
Welsh Government

Rhif: WG 51205

Llywodraeth Cymru

Ymgynghoriad – crynodeb o'r ymatebion

Adroddiad ymatebion i'r ymgynghoriad cyhoeddus ar y
newidiadau arfaethedig i'r Broses Gweithio i Wella

Rhagfyr 2024

Mae'r ddogfen hon ar gael yn Saesneg hefyd / This document is also available in English.
Rydym yn croesawu gohebiaeth a galwadau ffôn yn Gymraeg

OGL © Hawlfraint y Goron xxxx ISBN ddigiol

Trosolwg

Mae Llywodraeth Cymru wedi cynnal ymgynghoriad ar newidiadau arfaethedig i'r broses Gweithio i Wella. Rydym eisiau eich barn ar y ffordd y mae pryderon a chwynion am ofal y GIG yn cael eu codi, eu harchwilio ac ymateb iddynt.

Camau i'w Cymryd

Mae'r ddogfen hon er gwybodaeth yn unig.

Rhagor o wybodaeth a dogfennau cysylltiedig

Mae fersiynau print bras, Braille ac iaith amgen o'r ddogfen hon ar gael ar gais.

Manylion cyswll

I gael rhagor o wybodaeth:

Profiad y Claf
Llywodraeth Cymru
Parc Cathays
Caerdydd
CF10 3NQ

Ebost: qualityandnursing@gov.wales

Copïau Ychwanegol

Cyhoeddir y crynodeb hwn o'r ymateb a chopïau o'r holl ddogfennau ymgynghori ar ffurf electronig yn unig a gellir eu gweld ar wefan Llywodraeth Cymru.

Linc i'r dogfennau ymgynghori: [hyperlink](#)

Cynnwys

Cyflwyniad a Chefndir	3
Gwrando ar randdeiliaid a gwrando ar y cyhoedd:	3
Manylion yr Ymgynghoriad	4
Canlyniadau'r Ymgynghoriad.....	5
Crynodeb o'r ymatebion fesul pennod	6
Eich profiad chi	6
Cyfathrebu	6
Tosturi a dealltwriaeth	7
Ansawdd.....	8
Ffocws ar Gleifion	9
Diogelwch	9
Materion Sefydliadol.....	10
Amseru a Mynediad	10
Gwelliant Parhaus.....	11
Cam un y broses pryderon a chwynion	12
Cyfathrebu gwell wrth ymdrin â chwynion	20
Plant a phobl ifanc	33
Gwneud iawn ar ffurf iawndal ariannol.....	35
Pryderon brys a niwed bwriadol.....	41
Profedigaeth	43
Darparu cyngor cyfreithiol am ddim	45
Y Gymraeg	49
Sylwadau Ychwanegol	51
Casgliad/y Camau Nesaf.....	54
Atodiadau	56
Atodiad A: Methodoleg Dadansoddi	56
Atodiad B: Crynodeb o'r Ymatebwyr	59
Atodiad C: Diffiniadau o themâu ac is-themâu a nodwyd	68

Cyflwyniad a Chefnidir

Cyflwynwyd Gweithio i Wella yn 2011 i gyflwyno un broses y gallai dinasyddion Cymru ei defnyddio i godi pryder neu gŵyn am ofal y GIG yng Nghymru, ac mae'n cynnwys ymchwiliad i ddigwyddiadau diogelwch cleifion.

Bwriad hyn oedd darparu system hawdd ei chyrru i godi pryder a galluogi cywiro pethau sydd wedi mynd o'i le ar unwaith, lle bo hynny'n bosibl, a, lle nad yw hynny'n bosibl, ymchwilio i bryder yn iawn; dysgu gwersi a rhannu gwybodaeth gyda'r claf i ddangos pa gamau a gymerwyd i sicrhau na fydd y pethau hyn yn digwydd eto yn y dyfodol.

Yn y pen draw, mae system gwyno'r GIG, Gweithio i Wella, yn arwain at GIG mwy ymatebol, effeithiol a diogel sy'n canolbwyntio mwy ar y claf ac yn gwrando ar gleifion a theluoedd. Cyflawnir hyn drwy gyflawni nodau newydd system gwyno Gweithio i Wella, sef:

- 1) Gwella gofal cleifion drwy wrando a gweithredu,
- 2) Hyrwyddo diwylliant agored a theg,
- 3) Gwella tryloywder ac ymddiriedaeth,
- 4) Atal niwed yn y dyfodol,
- 5) Cefnogi datblygiad a dysgu staff,
- 6) Cyflawni dyletswyddau cyfreithiol a safonau moesegol.

Gwrando ar randdeiliaid a gwrando ar y cyhoedd:

Rydym wedi bod yn gwrando'n astud iawn dros y blynyddoedd diwethaf ar brofiad bywyd y rhai sydd wedi profi gofal yn y GIG a'r rhai sydd â chyfrifoldeb am ei ddarparu. Rydym hefyd wedi gwrando'n astud ar y rhai sydd wedi rhannu eu profiadau pan fyddant wedi codi pryderon am eu gofal a sut y cawsant eu trin.

Rydym wedi gwrando ar y rhai sy'n darparu cyngor cyfreithiol ac yn setlo'r achosion hyn. Nid yw pob achos yn mynd i lawr llwybr cyfreithiol yn y pen draw ond, pan fo niwed difrifol wedi'i wneud neu le mae'r berthynas rhwng y claf a'r sefydliad sy'n darparu gofal iechyd dan straen, weithiau mae'r rhain yn arwain at sefyllfa gyfreithiol ac, er gwaethaf pob ymdrech, gall hyn deimlo'n elyniaethus iawn o ran natur a pheri loes.

Gwnaethom gyflwyno'r Ddyletswydd Gonestrwydd Sefydliadol yn fwriadol, gan ei gwneud yn ddyletswydd ar sefydliadau'r GIG i fod yn agored ac yn dryloyw yn rhagweithiol, pan fydd niwed wedi digwydd wrth ddarparu gofal iechyd. Rydym am newid diwylliant ar draws y system gyfan ac, ynghyd â'r Ddyletswydd Ansawdd, rydym wedi herio'r GIG i wneud y newid sylweddol hwn tuag at ofal diogel o ansawdd uchel sy'n canolbwyntio ar anghenion yr unigolyn. Rydym yn ymdrechu i gael mwy o atebolrwydd yn y GIG ac i Weinidogion Cymru

sicrhau eu bod yn ystyried sut mae pob penderfyniad a wneir yn effeithio ar wella gwasanaethau i gleifion ar bob lefel.

Rydym hefyd wedi crynhoi'r gwersi allweddol o wrando ar y cyhoedd a darparwyr i newid y broses Gweithio i Wella, ac mae'r adroddiad canlynol yn amlinellu canlyniadau'r ymgynghoriad cyhoeddus ar y newidiadau arfaethedig hynny.

Comisiynwyd y Gwasanaethau Archwilio a Sicrwydd (Partneriaeth Cydwasanaethau GIG Cymru), sy'n annibynnol ac yn wrthrychol, i ddarparu dulliau gwyddonol a manwl gywirdeb wrth ddadansoddi'r canlyniadau. Roedd hyn yn cynnwys defnyddio fframwaith sy'n seiliedig ar dystiolaeth (Reader a Gillespie 2014¹) a ddefnyddiwyd i arwain y dadansoddiad cychwynnol gan ddefnyddio dull anwythol a diddwythol².

Rhoddodd 133 o ymatebwyr o'u hamser yn ystod yr ymgynghoriad i fyfrio ar eu profiadau o godi cwynion yn ymwneud â'u gofal neu ofal rhywun sy'n agos atynt a rhannu'r profiadau hynny - profiadau poenus yn aml ac weithiau'n anodd. Dysgwyd llawer a chafwyd darlun go iawn drwy'r profiadau cyffredin hyn o faint o newid sydd ei angen yn ein system gwyno. Mae hyn, ynghyd â chanlyniadau'r ymgynghoriad, gweithdai rhanddeiliaid, yr adolygiad blaenorol (Adolygiad Evans 2014³) o Gweithio i Wella, ymchwiliadau diweddar a gwersi o'r Alban a Lloegr, wedi helpu i ffurfio'r dystiolaeth i ddod i'r casgliadau ar yr hyn y mae angen i ni ei newid yma yng Nghymru.

Rydym yn bachu ar y cyfle hwn i fynegi ein diolch am ddewrder a gonestrwydd y rhai sydd wedi rhannu eu profiadau yn yr ymgynghoriad hwn.

Manylion yr Ymgynghoriad

Cynhaliwyd yr ymgynghoriad ar y newidiadau arfaethedig i'r broses Gweithio i Wella a Rheoliadau'r GIG (Trefniadau Pryderon, Cwynion ac Iawn) (Cymru) 2011 rhwng 12 Chwefror a 6 Mai 2024 ac, yn dilyn ceisiadau gan randdeiliaid, cafodd ei ymestyn hyd at 10 Mai 2024.

Cafwyd ymatebion i'r ymgynghoriad mewn sawl ffordd, gan gynnwys:

- Ar-lein drwy borth Smart Survey, cyflwyno copi caled drwy e-bost, llenwi'r ddogfen ymgynghori hawdd ei deall a'i chyflwyno drwy e-bost, ac ymateb drwy e-bost yn bennaf

Cynigiodd yr ymgynghoriad y newidiadau hyn i'r broses Gweithio i Wella:

- Rhoi cleifion wrth wraidd y broses

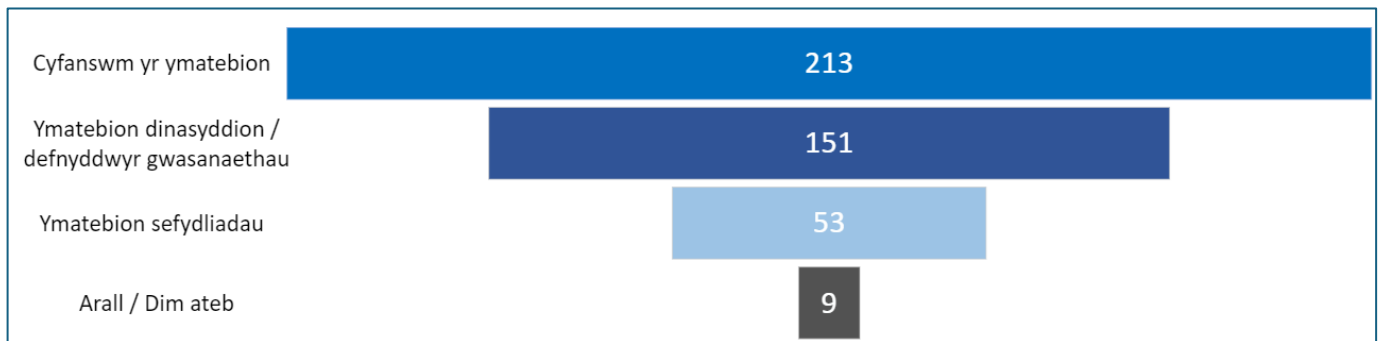
¹ Gillespie A, Reader TW. BMJ Quality and Safety 2016; 25: 937–946.

² Mae rhesymu **anwythol** yn golygu gwneud casgliadau yn seiliedig ar arsylwadau neu batrymau penodol e.e. Mae pob alarch rydw i wedi'u gweld yn wyn. **Casgliad**: Mae pob alarch yn wyn. Mae rhesymu **diddwythol** yn golygu dod i gasgliadau penodol yn seiliedig ar ffeithiau a dderbynnir yn gyffredinol e.e. **Ffeithiau**: Mae pob aderyn yn dodwy wyau ac mae pengwin yn aderyn. **Casgliad**: Rhaid bod pengwiniadau yn dodwy wyau

³ <https://www.llyw.cymru/datganiad-ysgrifenedig-adolygiad-o-ymdrin-phryderon-cwynion-yn-y-gig-defnyddio-cwynion-yn-rhodd>

- Gwella'r ffocws ar gyfathrebu tosturiol sy'n canolbwyntio ar y claf
- Gwella'r broses Gweithio i Wella er mwyn iddi fod yn fwy cynhwysol
- Cynnwys proses uwchgyfeirio ar gyfer pryderon brys am gam-drin neu niwed bwriadol
- Rhoi atebion ar ôl i rywun farw
- Adnewyddu'r trefniadau i ddarparu cyngor cyfreithiol am ddim ac adroddiadau gan arbenigwyr meddygol

Canlyniadau'r Ymgynghoriad



Graffig 1: Trosolwg a dadansoddiad o'r ymatebwyr.

Cafwyd 213 o ymatebion mewn ymateb i'r ymgynghoriad, o boblogaeth o 3,132,000 yng Nghymru⁴. Cynhaliwyd y dadansoddiad o'r ymatebion hyn gyda lefel hyder o 95%, sy'n fesur ystadegol sy'n dangos pa mor agos mae ein hamcangyfrifon sampl yn adlewyrchu cyfran y cytundeb yn y boblogaeth gyfan⁵.

Mae'r wybodaeth hon yn hanfodol ar gyfer gwneud penderfyniadau seiliedig ar wybodaeth. Mae cefnogaeth y cyhoedd yn seiliedig ar faint y sampl a'r ymatebion ar gyfer y newidiadau polisi yn debygol o fod rhwng 74.63% ac 85.37%.

Fodd bynnag, mae'n bwysig nodi bod lwfans ansicrwydd o 7%. Mae hyn yn golygu y gallai'r gwerth gwirioneddol fod 7% yn uwch neu'n is na'n hamcangyfrifon. Mae'r lwfans ansicrwydd hwn yn gymharol fach; byddai dyluniad arolwg da yn ceisio cyflawni cyfradd o rhwng 4% ac 8%. Mae'n dal i fod yn hanfodol ystyried hyn wrth ddehongli'r canlyniadau a gwneud penderfyniadau yn seiliedig ar y dadansoddiad hwn.

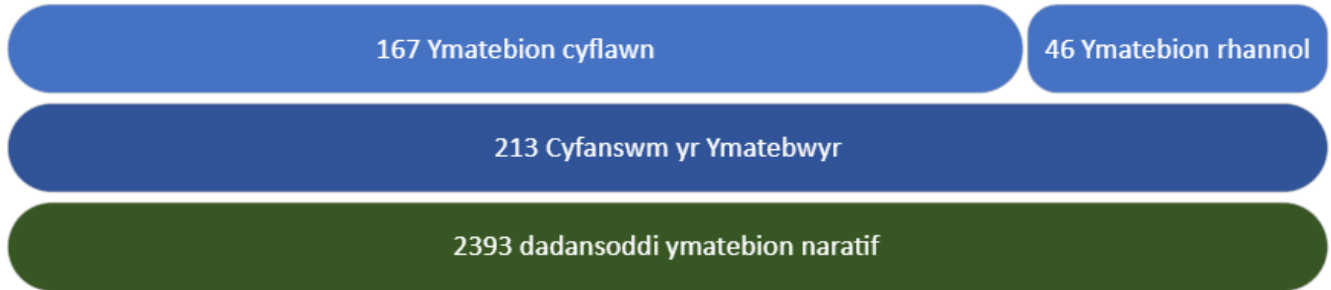
I gloi, mae'r ymatebion a gawsom yn gynrychiolaeth gref a chywir o farn dinasyddion a sefydliadau Cymru sy'n ymwneud ag eiriolaeth a gofal yng Nghymru. Roedd yr holl

⁴ Population estimates for the UK, England, Wales, Scotland, and Northern Ireland: mid-2022:

Population estimates for the UK, England, Wales, Scotland, and Northern Ireland - Y Swyddfa Ystadegau Gwladol (ons.gov.uk)

⁵ Y cyfwng hyder yw (0.7463) i (0.8537) Mae'r cyfwng hwn yn dangos eich bod yn 95% hyderus bod y gyfran wirioneddol o ymatebion cadarnhaol yn y boblogaeth gyfan rhwng 74.63% ac 85.37%.

ddogfennau ymgynghori ar gael ar y dudalen ganlynol: [Newidiadau arfaethedig i'r broses Gweithio i Wella | LLYW.CYMRU](#)



Graffig 2: Trosolwg o'r ymatebwyr a'r sylwadau a wnaed.

Crynodeb o'r ymatebion fesul pennod

Eich profiad chi

Cwestiwn 1: Os hoffech roi gwybod i ni am bryder neu gŵyn a fynegwyd gennych am y gofal a gawsoch gan GIG Cymru, gwnewch hynny isod.

Cafwyd cyfanswm o 133 o ymatebion i gwestiwn cyntaf yr ymgynghoriad, ac rydym yn ddiolchgar iawn i bob unigolyn a roddodd o'i amser i rannu ei brofiadau personol a hynod deimladwy. Mae pob stori wedi'i hystyried yn fanwl ar sail unigol, ac rydym yn teimlo bod y profiadau a rannwyd yn cyfiawnhau ac yn sail i pam mae angen newidiadau i'r broses Gweithio i Wella. Mae'r profiadau personol a rannwyd fel rhan o'r cwestiwn hwn, ac i gwestiwn 25, yn hynod bwerus, addysgiadol a phwysig, ac rydym wedi gwranddo arnynt a myfyrio arnynt yn ofalus.

Codwyd ystod eang o bynciau, pryderon a materion yn y straeon personol a rannwyd ac, er bod sylw ac ystyriaeth ofalus wedi'u rhoi i bob profiad unigol, mae rhai themâu cyffredin wedi dod i'r amlwg, ac mae'r rhain wedi'u defnyddio i lywio'r dadansoddiad o'r ymgynghoriad. Roeddem yn teimlo ei bod yn bwysig rhannu'r profiadau personol a amlinellwyd gan ymatebwyr ac rydym wedi dewis yn ofalus rai darnau y teimlwn eu bod yn portreadu'r teimladau a'r profiadau mae rhai wedi bod drwyddynt. Rydym wedi gwneud hyn drwy eu grwpio'n wyth thema a ddefnyddir drwy gydol y dadansoddiad o'r ymgynghoriad ac, er ein bod yn cydnabod nad yw hyn yn adlewyrchu'r holl ymatebion i gwestiynau 1 a 25, gobeithiwn y bydd yn rhoi cipolwg i'r darlennydd ar y profiadau sydd wedi'u cyfleu yn yr ymatebion.

Cyfathrebu

Diffiniad: Tynnodd yr ymatebydd sylw at y ffaith y bu problemau cyfathrebu, y dylid ystyried dulliau cyfathrebu amgen neu fod angen gwella deialog rhwng cleifion a staff.

- ❖ Fe wnaethom godi cwyn am fy nhad yn cael presgripsiwn cyffur gwrthseicotig gan gartref gofal heb unrhyw ymgynghori â'r teulu na'r sawl oedd ag atwrneiaeth. Cafwyd nifer o ymatebion a oedd yn gwrth-ddweud yr atebion gan asiantaethau eraill neu a oedd yn anwireddau llwyr. Cwestiynau ddim yn cael eu hateb. Pryderon y teulu ddim yn cael eu cofnodi. Cafodd y gŵyn ei chau heb unrhyw atebion i'r cwestiynau a ofynnwyd oherwydd yr amser yr oedd yn ei gymryd i [Bwrdd Iechyd wedi'i hepgor] ymchwilio." (Ymatebydd anhysbys)
- ❖ Mae angen cyfathrebu'n gyson. Mae pobl yn deall bod pethau'n cymryd amser, ond os cysylltwch â nhw i roi gwybod iddynt fod eu cwyn yn dal i gael ei phrosesu, mae'n gwneud i bobl deimlo eu bod yn cael eu parchu, eu gwerthfawrogi, eu clywed a'u cynnwys. Mae angen cynnig dulliau cyfathrebu gwahanol hefyd, gan gynnwys e-bost, dull ysgrifenedig, ffôn, wyneb yn wyneb, cyfieithwyr, gwybodaeth hawdd ei deall ac ati. (Fforwm Rhieni a Gofalwyr Pobl ag Anableddau Dysgu Cymru)
- ❖ "Roedd cyfathrebu gwael neu ddim cyfathrebu o gwbl yn thema gyson. Ar ddechrau'r rhyngweithio, dylid gofyn i achwynwyr 'sut' ac ym mha fformat yr hoffent dderbyn cyswllt oherwydd gwahanol anghenion a dewisiadau mynediad. Pan wneir galwadau ffôn i achwynwyr, dylai llythyr ddilyn yn awtomatig, yn ailadrodd y drafodaeth fel bod gan yr achwynydd gopiâu o bopeth ar gyfer ei gofnodion." (Triniaeth Deg i Fenywod Cymru).
- ❖ "Rwy'n credu bod angen patrwm cyson o gyfathrebu ag achwynwyr, ac y dylai fod yn rhan o ddiwylliant ehangach o onestrwydd. Rwy'n credu bod hyn yn bwysicach fyth pan fydd cwyn yn cymryd amser hir oherwydd, o dan yr amgylchiadau hyn, gall y staff sy'n ymdrin â chwynion newid, weithiau yn aml. Mae profiad gwaith achos hefyd yn awgrymu y dylai'r hyn rwy'n ei ddisgrifio fel math o frysbenneu gael ei gymhwyso i gwynion. Wrth gwrs, efallai fod hyn yn digwydd yn barod ond gallai cyfathrebu hynny i achwynwyr/gweithwyr achos helpu i reoli disgwyliadau etholwyr." (Dawn Bowden AS, Aelod dros Ferthyr Tudful a Rhymni).

Tosturi a dealltwriaeth

Diffiniad: Tynnodd yr ymatebydd sylw at y ffaith bod angen i gyfathrebu fod yn dosturiol, a bod angen i weithwyr proffesiynol gymryd yr amser i ddeall y pryderon a godwyd.

- ❖ "O brofiad uniongyrchol ac o siarad ag eraill, mae mawr angen gwneud newidiadau mewn perthynas â hyn drwy'r GIG cyfan. Yn benodol o ran 'sut' roedd pobl yn ymateb i ychydig o dosturi ac ymatebion dynol - mae hyn yn bosibl ar yr un pryd ag aros yn broffesiynol a byddai'n mynd ffordd bell o'r cychwyn cyntaf, yn enwedig mewn achosion torcalonnus.

"Nid yw ymatebion copïo a gludo gwag yn adeiladol ar gyfer cwynion sy'n ymwneud â digwyddiadau 'difrifol/trychinebus' a gallant wneud rhagor o ddifrod."

Mae angen atebolrwydd o'r cychwyn cyntaf lle bo hynny'n briodol, ac ymddiheuriad amserol ac ystyrlon am unrhyw fethiannau penodol hysbys (nid yw ymddiheuro am fethiannau yn

gyfaddefiad o atebolrwydd, a dyma'r peth gweddus i'w wneud cyn gynted ag y daw methiannau i'r amlwg).

Mewn achosion trychinebus prin, mae angen cynnig cyfarfod â'r rhai yr effeithir arny'n nhw yn y cnawd. Yn yr achosion trasig prinnaf, byddai sicrhau bod uwch aelod o'r bwrdd ar gael o gymorth i'r rhai yr effeithir arnynt yn uniongyrchol ac yn dangos eu bod yn ei gymryd o ddifrif." (Ymatebydd dienw)

- ❖ "Bu farw fy nhad o Covid a gafwyd yn yr ysbyty, cymerodd dros 2 flynedd i'm pryderon gael eu hystyried, a hyd yn oed wedyn, dydw i ddim wedi cael atebion i fy nghwestiynau. Roedd yr ymateb gan [Gwasanaethau wedi'u hepgor] yn annidwyll ac yn anonest. Y cyfan maen nhw'n poeni amdano yw cuddio'r gwir, gwyngalchu ac osgoi ateb y pryderon a gyflwynwyd iddyn nhw rhag ofn iddyn nhw fod yn destun ymglyfreitha" (Ymatebydd dienw).
- ❖ "Fe gymerodd [Bwrdd lechyd wedi'i hepgor] gyfnod annerbyniol o amser i ymateb, a phan ddaeth ateb yn y pen draw, roedd adroddiad yr ymchwiliad yn ddiogel, yn amhersonol ac yn amddiffynnol." (Triniaeth Deg i Fenywod Cymru).
- ❖ "Bu fy mam farw'n annisgwyl yn yr ysbyty. Fe wnaethom ni hefyd gyflwyno cwyn ffurfiol ynglŷn â'r gofal. Doedd dim gohebiaeth gan y bwrdd lechyd dan sylw mewn 13 mis. Fe wnaethom alwadau ffôn i'w hadran bryderon a chwynion a chael gwybod y byddai rhywun yn cysylltu â ni. Dim ymateb". (Ymatebydd anhysbys)

Ansawdd

Diffiniad: Tynnodd yr ymatebydd sylw at driniaeth wael neu ansawdd gofal gwael yn ei ymateb. Neu roedd yn teimlo mai canlyniadau o ansawdd i'r unigolyn ddylai fod nod y cynnig a'r broses.

- ❖ "Cafodd fy chwaer ei derbyn i [Lleoliad wedi'i hepgor] gyda thoriad clun di-drawma ar [Dyddiad wedi'i hepgor]. Pedwar deg wyth awr ar ôl iddi gael ei derbyn, doedd dim cynllun i drwsio'r toriad ac roedd ei meddyginiaeth lleddfdu poen yn annigonol. Roedd problemau cyson drwy gydol ei harhosiad yn yr ysbyty. Yn anffodus, bu farw ar [Dyddiad wedi'i hepgor], ddeuddydd ar ôl cael ei throsglwyddo o'r diwedd i [Lleoliad wedi'i hepgor]. Anfonwyd llythyr o gŵyn at [Bwrdd lechyd wedi'i hepgor] ar [Dyddiad wedi'i hepgor] ond ni chyhoeddwyd ymateb y gŵyn tan fwy na blwyddyn yn ddiweddarach ar [Dyddiad wedi'i hepgor] yn fuan ar ôl i Llais gael eu cynnwys ar [Dyddiad wedi'i hepgor]. Nid yw'r llythyr ymateb yn ateb ein cwestiynau'n briodol. Mae'r atebion wedi'u geirio'n ofalus ac naill ai wedi osgoi neu wedi methu'r pwynt Cafodd y gŵyn ei hanfon ymlaen i'r Ombwdsmon ar [Dyddiad wedi'i hepgor] ac mae bellach yn cael ei hasesu ganddynt." (Unigolyn, CW)
- ❖ "Yn ystod genedigaeth fy merch, roedd fy ngofal yn warthus a dim ond nawr rwy'n sylweddoli pa mor wael oedd pethau o siarad â [Sefydliad wedi'i hepgor] ac eraill, ac mae wedi cael effaith fawr arna i ac arni hithau. Cefais doriad Cesaraidd ac fe fues i yn y theatr am dros 5 awr; es i i'r adran gofal dwys ac fe fuodd fy merch yno hefyd. Ni chefais i wybod ei bod hi wedi

cael ei dadebru nes ei bod hi'n 7 diwrnod oed, a doeddwn i ddim hyd yn oed wedi cael cyswllt croen gyda hi erbyn hynny, cafodd ei geni cyn amser ac mae'n beth enfawr ar gyfer ei datblygiad. Gwnaeth y feddyginiaeth lleddfu poen bylu ddwywaith yn y theatr a chefais i ddim gweld fy merch cyn iddi gael ei chymryd i'r NICU. Fe effeithiodd ar ein perthynas ac ychwanegu at fy iselder ôl-enedigol. O ran anafiadau geni a'r effeithiau y mae'n eu cael arnoch yn nes ymlaen, nid yw tair blynedd yn ddigon i godi hyn fel cwyn." (Unigolyn, PR).

- ❖ "Y diffyg gofal a gafodd fy niweddar wŵr cyn iddo farw. Roedd ganddo beswch parhaus a ddechreuodd tua [Dyddiad wedi'i hepgor]. Mae'r gŵyn yn canolbwyntio ar feddygfa [Lleoliad wedi'i hepgor] a sut y gwnaethon nhw drin ei achos." (Unigolyn, MM)
- ❖ "Rydw i wedi gwneud cwyn am farwolaeth fy ngwraig ym mis Gorffennaf 2020. Roedd yna fethiannau lu yn ystod y cyfnod [Dyddiad wedi'i hepgor] pan oedd hi'n sâl. Roedd methiannau gan [Lleoliad wedi'i hepgor] a [Bwrdd Iechyd wedi'i hepgor] pan wnaethon ni gyfanswm o bedair cwyn a anwybyddwyd. Ar ben hynny, yn ystod y cyfnod hwnnw fe wnaeth Meddygon a Meddygon Ymgynghorol gydnabod y gofal gwael yr oedd hi wedi'i dderbyn, ond mae'n ymddangos na fu unrhyw uwchgyfeirio mewnol i fynd i'r afael â'r mater." (Unigolyn, SR)

Ffocws ar Gleifion

Diffiniad: Tynnodd yr ymatebydd sylw at y ffaith y dylai'r claf/unigolyn a'i hawliau fod wrth wraidd unrhyw benderfyniad, bod angen tynnu sylw at gymorth ychwanegol neu ei roi ar waith neu fod yr ymatebydd yn tanlinellu profiad negyddol i gleifion.

- ❖ "Pan fydd staff y Gwasanaethau Cymdeithasol a'r Bwrdd Iechyd yn gweithio ochr yn ochr e.e. mewn CMHT [Tîm Iechyd Meddwl Cymunedol] integredig lle mae'r ddwy ochr yn rhwym i Fesurau Iechyd Meddwl (Cymru) 2010, dylai fod un broses gwyno integredig. Ni ddylai claf iechyd meddwl orfod delio â'r cymhlethdod a'r straen ychwanegol o wneud dwy gŵyn, gyda'r ddwy ochr yn gwrthod yr atebolrwydd a'r atebolrwydd hwnnw "ar goll rhywle yn y bwllch". (Ymatebydd dienw).
- ❖ Mae'n anodd iawn gweithio gyda 'phroses gweithio i wella' pan fyddwch chi'n delio â marwolaeth perthynas agos, nid oes modd gwneud pethau'n iawn. Byddwn yn awgrymu ystyried fframio'r broses o safbwynt unigolyn a theulu" (Ymatebydd dienw).

Diogelwch

Diffiniad: Tynnodd yr ymatebydd sylw at y ffaith y bu digwyddiad diogelwch, neu fod pryderon wedi'u codi am sgiliau a/neu ymddygiad staff.

- ❖ Rwy'n mawr obeithio y daw rhywbeth ystyrion o'r ymgynghoriad hwn. Mae cymaint o waith da yn cael ei wneud o fewn y GIG ond, o fy mhrofiad personol i o fod yn rhan o ymchwiliad 'digwyddiad difrifol' mewnol i'r farwolaeth y gellid bod wedi ei hatal [gwybodaeth wedi'i hepgor], mae'r ffordd yr aed i'r afael â fy nghwyn (a chwynion pobl eraill rydw i wedi siarad â nhw yn y GIG ehangach) yn gwneud cam â'r GIG, ei staff a'r cyhoedd. Mae gwir angen edrych ar hyn yn

fy marn i, nid yn unig ar gyfer diogelwch cleifion yn y dyfodol ond i staff ar y rheng flaen hefyd, sef y rhai sy'n gorfod sefyll i fyny yn Llys y Crwner ac ati ac ateb cwestiynau mewn achosion trychinebus, tra bod y rhai ar y 'brig' o fewn yr hierarchaeth yn aml ddim i'w gweld o gwbl." (Ymatebydd dienw).

- ❖ "Cerddodd fy mam yng nghyfraith i mewn i [Lleoliad wedi'i hepgor] ar [Dyddiad wedi'i hepgor] a threuliodd y 12 wythnos nesaf ar wardiau amrywiol gyda gwahanol reolwyr arweiniol a diffyg gofal nyrsio o ddydd i ddydd a arweiniodd at ei marwolaeth ar [Dyddiad wedi'i hepgor], yna cafodd ei symud heb ganiatâd na gwybodaeth ymlaen llaw gan y teulu i [Lleoliad wedi'i hepgor]. Profwyd oedi hefyd mewn perthynas â'i thystysgrif marwolaeth dros dro" (Unigolyn, KW).

Materion Sefydliadol

Diffiniad: Tynnodd yr ymatebydd sylw at faterion sefydliadol megis canllawiau a phrosesau anaddas/aneglur, cyllid, staffio neu adnoddau annigonol.

- ❖ "Cydnabuwyd y bu methiannau difrifol drwyddi draw, a achoswyd gan [Gwasanaeth iechyd wedi'i hepgor] a [Corff iechyd wedi'i hepgor]. Arweiniodd y rhain at oedi'r gofal a gafodd [Enw wedi'i hepgor], gan olygu ei bod hi'n wynebu mwy o risg o salwch difrifol a marwolaeth. Nid oes unrhyw un wedi ystyried y methiannau ar y cyd yn gyfannol na gwneud sylwadau ar yr effaith a gafodd y rhain ar [Enw wedi'i hepgor] gan nad oes atebolrwydd am Ofal Sylfaenol ac Eilaidd. Mae fy nghwyn wedi'i rhannu ac mae hyn yn lleihau fy honiad o esgeulustod. Maen nhw'n gweithredu'n gwbl annibynnol, er eu bod yn cael eu hariannu gan yr un ffynhonnell, yn cael eu rhedeg fel 'GIG Cymru' a bod ganddynt systemau a phrosesau cysylltiedig sy'n dibynnu ar ei gilydd." (Unigolyn, SR)
- ❖ "Nid yw bob amser yn glir beth i'w wneud, ysgrifennais i gŵyn i'r GIG am fy meddygon ond cefais ateb ychydig wythnosau yn ddiweddarach yn dweud bod fy meddygfa dan berchnogaeth breifat felly doedden nhw ddim yn gallu helpu" (Age Connects Morgannwg).

Amseru a Mynediad

Diffiniad: Tanlinellodd yr ymatebydd broblem gydag amserlenni, oedi neu fynediad at wybodaeth neu wasanaethau.

- ❖ "Arhosais dros 2 flynedd am lawdriniaeth a nodwyd ar ôl arhosiad o 10 diwrnod yn yr ysbyty fel un brys y dylid ei chyflawni o fewn pythefnos. Rydw i bellach wedi cael fy llawdriniaeth ond dim ond ar ôl uwchgyfeirio cwyn" (Ymatebydd dienw).
- ❖ "Unwaith y bydd cwestau wedi digwydd, dylai fod terfyn amser ar pryd y bydd byrddau iechyd yn darparu ymateb terfynol o dan Gweithio i Wella. Cymerodd 7 mis i'r bwrdd iechyd ysgrifennu atom. Hyd yma, mae achos fy mrawd wedi cymryd pedair blynedd. Mae'r oedi diddiwedd a'r methiant i ddarparu gwybodaeth amserol (rydyn ni wedi gorfod gofyn amdani dro ar ôl tro drwy ein

cyfreithiwr) yn peri gofid mawr i mi a fy nheulu. Ar y cyfan, mae wedi bod yn annerbyniol ac yn ofidus. Nid yw ymddiheuro am oedi yn ddigon da nac yn dderbyniol.” (Unigolyn, JM).

- ❖ “Mae gwasanaeth Cyngor a Chymorth y Comisiynydd yn aml yn delio â materion o oedi o fewn proses gwyno Gweithio i Wella. Yn aml, mae mwy nag un asiantaeth yn rhan o hyn, fel diogelu neu'r Gwasanaeth Archwilwyr Meddygol (MES) ac, o ganlyniad i oedi, mae'r ymholwr yn aml yn rhedeg allan o amser i fwrw ymlaen â'i gŵyn.” (Comisiynydd Pobl Hŷn Cymru).

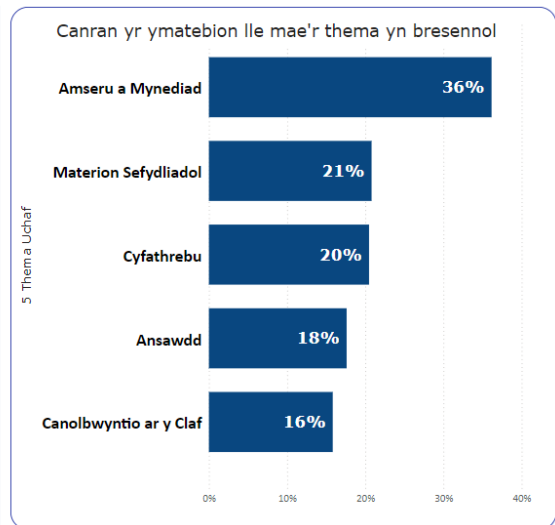
Gwelliant Parhaus

Diffiniad: Teimlai'r ymatebydd fod angen hyfforddiant ychwanegol neu y dylid ystyried gwersi a ddysgwyd i wella'r gwasanaeth.

- ❖ “Dangosodd trafodaethau gyda'n grŵp llywio Cymuned Ganser Cymru Gyfan fod gan gleifion cancer ddiddordeb mewn sefydlu llwybr ffurfiol ar gyfer darparu adborth cadarnhaol ar ofal arbennig o dda, os gellir ei ddefnyddio i helpu i ddangos enghreifftiau o arfer dda” (Gofal Cancer Tenovus).
- ❖ “Mae'n debyg mai dyma'r bedwaredd gŵyn i mi ei gwneud ynglŷn â'r gofal a gefais gan y [Lleoliad a'r sefydliad wedi'u hepgor] yn ystod y 12 mlynedd diwethaf. Y cyfan rydw i wedi'i gael yw ymddiheuriad ac mae'n ymddangos nad oes dim byd yn newid, a does dim byd yn cael ei ddysgu” (Ymatebydd dienw).
- ❖ “Mae yna ddiwylliant amddiffynnol systemig yn ein Bwrdd Iechyd. Nid yw'r mwyafrif o staff yn gallu derbyn beirniadaeth adeiladol neu gael rhywun yn cwestiynu eu penderfyniadau. Pan fyddwch chi'n gwneud hynny, maen nhw'n ymateb yn amddiffynnol a chyda dicter. Mae angen iddyn nhw newid y diwylliant hwn o ddifrif a bod yn agored i fyfyrion, datblygu a gwneud newidiadau cadarnhaol. Does neb yn berffaith, mae camgymeriadau'n digwydd, ond mae llawer i'w ddweud am sut mae'r camgymeriadau hyn yn cael eu trin. ” (Unigolyn, JC).
- ❖ Dw i wedi bod yn aros ers 8 mis i un Bwrdd Iechyd gytuno ar arbenigwr ar y cyd i ymchwilio i achos. Rwy'n credu bod y mantra ‘oedi, gwadu, amddiffyn’ yn dal yn fyw ac yn iach” (Ymatebydd dienw).

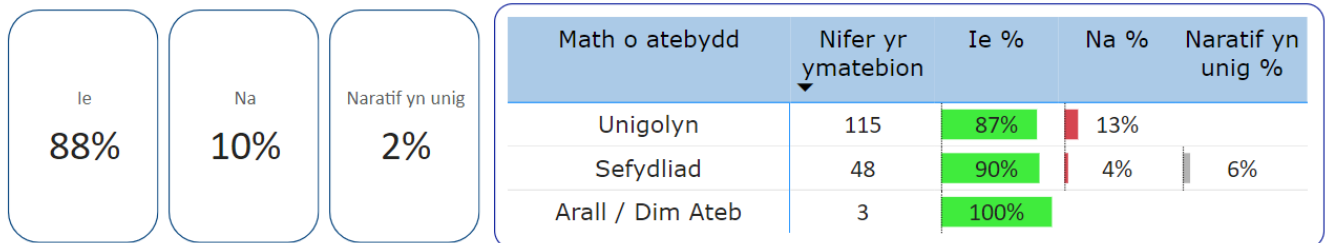
Cam un y broses pryderon a chwynion

	Cwestiwn	Nifer yr ymatebion	Ie %	Na %	Naratif yn unig %
2	A ydych chi'n cytuno bod angen adolygu'r weithdrefn y mae cyrff y GIG yn ei dilyn cyn i'r ymchwiliad ffurfiol ddechrau?	166	88%	10%	2%
3	A ydych chi'n cytuno bod angen gofynion rheoleiddiol clir ynghylch y camau i'w cymryd yn ystod y cam datrys cynnar (cam un)? Os felly, rhowch eich awgrymiadau yn y blwch isod.	172	89%	9%	2%
4	A ydych chi'n cytuno y dylid ymestyn y terfyn amser o ddau ddiwrnod ar gyfer cam cyntaf proses pryderon a chwynion Gweithio i Wella?	175	69%	27%	4%
5	Os ydych chi'n credu y dylid ymestyn y cam datrys cynnar, ydych chi'n ystyried mai 10 diwrnod gwaith neu 15 diwrnod gwaith yw'r amserlen fwyaf priodol?	176	Gweler y dadansoddiad o ymatebion yn graffig 7 isod.		
6	A ydych chi'n cytuno y dylai fod yn orfodol i gyrff y GIG gynnig cyfarfod gwranddo? (Gall yr achwynydd dderbyn neu wrthod y cynnig hwn.)	181	82%	15%	3%



Graffig 3: Crynodeb o themâu ac ymatebion 'Cam un o'r broses pryderon a chwynion'.

Cwestiwn 2: A ydych chi'n cytuno bod angen adolygu'r weithdrefn y mae cyrff y GIG yn ei dilyn cyn i'r ymchwiliad ffurfiol ddechrau?



Graffig 4: Trosolwg o'r ymatebion a'r ymatebwyr i gwestiwn 2.

Cyfeiriodd 46% o'r ymatebion i'r cwestiwn hwn at amseru a mynediad yn eu hadborth, gyda llawer yn tynnu sylw at y ffaith nad yw'r terfyn amser presennol o ddau ddiwrnod ar gyfer datrys cynnar yn ddigon o amser ar gyfer y broses anffurfiol ac, mewn rhai achosion, tynnwyd sylw at y ffaith nad oedd modd cyflawni hyn. Roedd llawer o'r ymatebwyr yn teimlo mai datrys cynnar fyddai'r canlyniad gorau i unigolion, a thynnodd eraill sylw at y ffaith nad yw pob cwyn yn gofyn am ymchwiliad ffurfiol. Drwy gael y terfyn amser presennol o ddau ddiwrnod, awgrymwyd bod rhai cwynion wedi'u symud i'r cam ffurfiol yn ddiangen, ac weithiau yn erbyn dymuniadau'r achwynydd. Arweiniodd adborth fel hyn at 19% o sylwadau yn tynnu sylw at yr angen i ganolbwyntio mwy ar gleifion, gyda sylwadau'n tanlinellu y dylai barn a theimladau'r achwynwyr fod wrth wraidd y broses.

"Mae'n destun pryder y gall y system bresennol olygu bod cwynion yn symud yn awtomatig i'r cam ffurfiol beth bynnag yw dymuniadau'r claf ac rydym yn credu y dylid diwygio hyn fel bod barn a dymuniadau'r claf yn parhau i fod yn ganolog i'r broses lle bo hynny'n bosibl. Gallai

diwygio arwain at ddatrys mwy o faterion yng Ngham 1 er boddhad y claf.” (The Royal College of Physicians of Edinburgh)

“Lle bo'n bosibl, byddai pryderon a chwynion yn cael eu datrys yn gynnar heb fod angen ymchwiliad ffurfiol. Fodd bynnag, rydym yn cydnabod y gall cyfyngu ar y cyfle i hyn ddigwydd i ddau ddiwrnod gwaith yn unig olygu y gall cwynion gael eu huwchgyfeirio'n ddiangen, lle y gellid eu datrys o bosibl gydag ychydig mwy o amser. Felly, byddai BMA Cymru yn cefnogi adolygiad i ganiatáu mwy o amser ar gyfer y cam cyntaf, ar yr amod bod difrifoldeb y gŵyn yn briodol ar gyfer datrasiad cam un.” Cymdeithas Feddygol Prydain (Cymru)

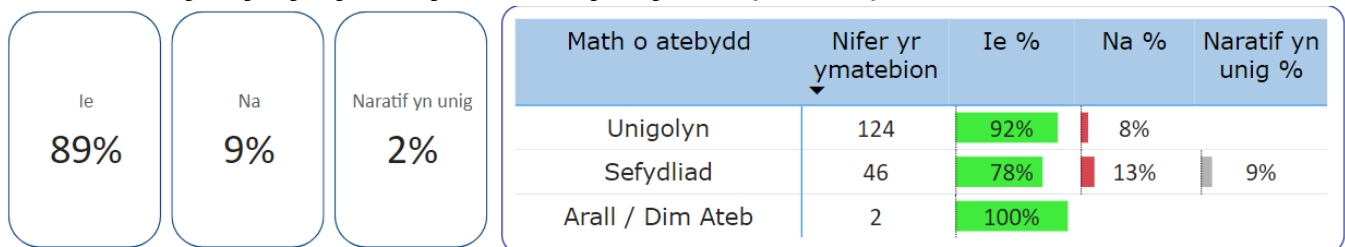
Amlygwyd sawl gwaith fod y broses bresennol yn aneglur ac yn anodd ei deall i'r achwynydd. Yn ogystal, roedd 17% o'r ymatebion yn tynnu sylw at y ffaith bod cyfathrebu'n broblem ac, yn ystod y broses gwyno, nad oeddent yn ymwybodol o ba gam yr oeddent arno a beth oedd y camau nesaf.

“Pe bai rhywun wedi gallu treulio peth amser yn esbonio'r broses gyda ni a'r rhesymeg y tu ôl i benderfyniadau a wnaed, ac yn fodlon gwneud hynny, efallai y byddai wedi atal cwyn rhag cael ei chodi” (Unigolyn, NHM).

Ymateb Llywodraeth Cymru i gwestiwn 2.

Mae Llywodraeth Cymru yn ymrwmo i adolygu'r weithdrefn y dylai cyrff y GIG ymgymryd â hi cyn dechrau ymchwiliad ffurfiol, gan ailddylunio'r system yn benodol i ganolbwyntio mwy ar gleifion, gan roi'r pwyslais ar sicrhau bod barn a dymuniadau'r achwynwyr wrth wraidd y broses.

Cwestiwn 3: A ydych chi'n cytuno bod angen gofynion rheoleiddiol clir ynghylch y camau i'w cymryd yn ystod y cam datrys cynnar (cam un)?



Graffig 5: Trosolwg o'r ymatebion a'r ymatebwyr i gwestiwn 3.

Roedd 14 o'r ymatebwyr yn anghytuno y dylid ychwanegu mwy o reoliadau ac roedd rhai yn teimlo y gallai achosi problemau pellach. Roeddent yn teimlo y gallai cyflwyno camau gorfodol pellach gynyddu'r amser y mae'n ei gymryd i reoli datrasiadau cynnar, ac y gallai rheoliadau newydd fod yn amhriodol o ystyried bod hon yn broses anffurfiol.

“Mae angen esboniad a dealltwriaeth ar y cam cyntaf, nid proses gyfreithiol. Yn aml, dim ond gwybodaeth a chyswllt â'r rhai sy'n rhan o'r broses sydd ei angen” (Cyngor Cymuned Penyrheol, Treceunydd ac Energlyn).

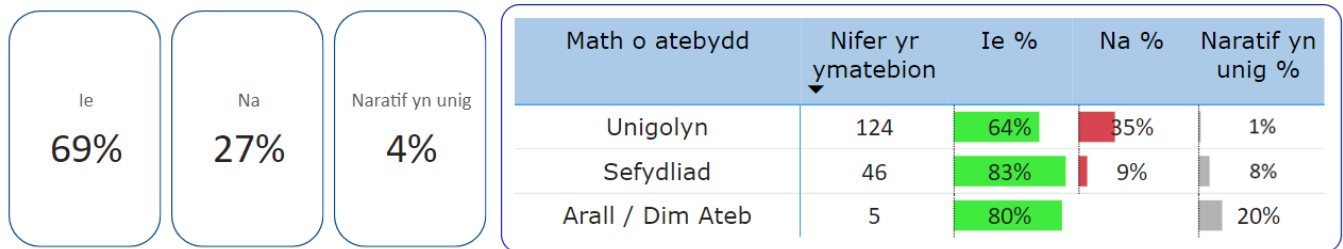
Roedd yr ymatebwyr a oedd yn cytuno â'r cynnig yn gyson yn nodi pwysigrwydd rheoli disgwyliadau ynghylch amserlenni, gan sicrhau bod y broses a'r canllawiau wedi'u hamlinellu'n glir, a bod yr wybodaeth hon ar gael i'r achwynydd o'r cychwyn cyntaf. I gefnogi hyn, tynnwyd sylw at y ffaith bod angen cyfathrebu clir, mewn fformat hygyrch a dealladwy.

“Byddai proses glir a dealltwriaeth cleifion o ble maen nhw yn y broses yn lleddfu pryderon lle mae diffyg cyfathrebu yn broblem allweddol o ran y gofal a gafwyd” (Ymatebydd dienw).

Ymateb Llywodraeth Cymru i gwestiwn 3.

Bydd Llywodraeth Cymru yn ystyried cyflwyno rheoliad penodol i amlinellu'r camau sydd i'w cymryd yn ystod y cam datrys cynnar. Y bwriad yma yw sicrhau bod cydrannau'r cam datrys cynnar yn cael eu diogelu ond bod unrhyw reoliad yn gymesur ac nid yn feichus neu'n gymhleth.

Cwestiwn 4: A ydych chi'n cytuno y dylid ymestyn y terfyn amser o ddau ddiwrnod ar gyfer cam cyntaf proses pryderon a chwynion Gweithio i Wella?



Graffig 6: Trosolwg o'r ymatebion a'r ymatebwyr i gwestiwn 4.

Roedd cyferbyniad yn y gefnogaeth i'r cynnig hwn, yn dibynnu ar a oedd yr ymatebydd yn unigolyn neu'n ymateb ar ran sefydliad.

Yr ymatebwyr a atebodd 'Nac ydw' i gwestiwn 4:

Tynnodd 28% sylw at amseru a mynediad fel rheswm dros anghytuno â'r cynnig. Roedd nifer o ymatebwyr yn teimlo bod dau ddiwrnod yn ddigon o amser ac y bydd ymestyn y terfyn amser o fudd i'r sefydliad yn unig ac yn achosi oedi pellach i'r achwynwyr. Amlinellodd unigolion yn y grŵp hwn y canlynol:

“Mae gormod o oedi ... Mae angen i bobl gymryd cyfrifoldeb pan fydd pethau'n mynd o'i le a mynd i'r afael â nhw a'u datrys mewn modd amserol” (Ymatebydd dienw).

"Mae angen gwrandio ar gwynion a gweithredu'n gyflym i nodi arferion gwael ac atal problemau i gleifion eraill a gwella gofal cleifion" (Ymatebydd dienw).

Rhoddodd 21% fater sefydliadol fel rheswm dros anghytuno â'r cynnig. Tanlinellodd y grŵp hwn bryderon ynghylch sut yr ymdriniwyd â'u cwynion eu hunain yn y gorffennol, roedd eraill yn teimlo y dylai adnoddau fod ar gael i ddarparu ymateb o fewn y terfyn amser o ddau ddiwrnod, a thynnodd rhai sylw at bryderon cyffredinol gyda'r GIG yng Nghymru.

Amlygodd un awgrym; "Rwy'n credu bod dau ddiwrnod gwaith yn ddigon ar gyfer ymateb dros dro. Byddwn i'n dweud 5 diwrnod gwaith i roi cyfle iddyn nhw ymchwilio / cychwyn ac ymateb gan amlinellu'n glir beth sy'n digwydd" (Unigolyn, JC), ac ailadroddwyd yr awgrym hwn mewn sawl ymateb arall i'r cwestiwn hwn.

Fodd bynnag, amlygwyd hefyd fod dau ddiwrnod ar gyfer cydnabyddiaeth eisoes wedi'i gynnwys yn y canllawiau; byddai hyn yn awgrymu nad yw'r canllaw'n cael ei ddilyn ar hyn o bryd, neu nad yw llawer o bobl yn gwybod hyn. Pe bai'r terfyn amser hwn yn cael ei gynyddu, efallai y bydd angen ystyried y datganiad canlynol, "Ni ddylid ymestyn y cyfnod ar gyfer cydnabod derbyn y pryder y tu hwnt i'r cyfnod presennol o ddau ddiwrnod heb ystyried sut y byddai hyn yn cyd-fynd â'r cyfnod ar gyfer atal cyfyngiad y darperir ar ei gyfer o dan Reoliad 45" (Hugh James).

Awgrymodd Age Connects Morgannwg; "Fel elusen, byddem hefyd yn cefnogi mecanwaith 'stopio'r cloc' yma os bydd argaeledd y claf/perthynas (ond nid staff) yn oedi'r broses y tu hwnt i'r ddau ddiwrnod" (Age Connects Morgannwg).

Yr ymatebwyr a atebodd 'Ydw' i gwestiwn 4:

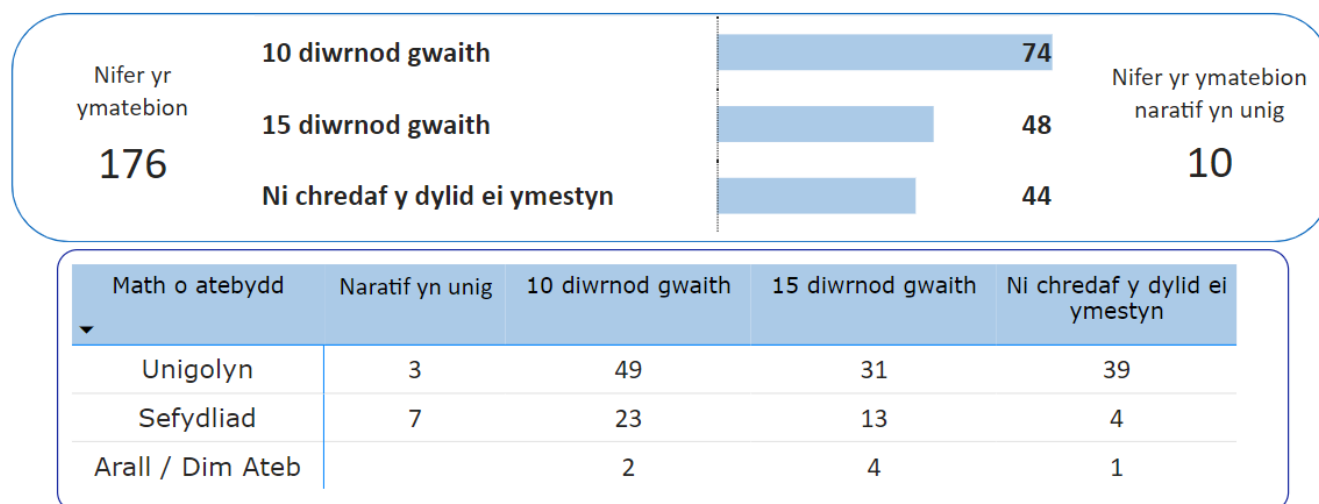
Er i'r cwestiwn hwn arwain at un o'r rhaniadau mwyaf mewn ymatebion ar hyd yr ymgynghoriad, roedd y mwyafrif yn cytuno â'r cynnig i ymestyn y terfyn amser o ddau ddiwrnod. Roedd pwyntiau ynghylch amseru a mynediad, ac amserlenni, yn flaenllaw mewn 44% o'r ymatebion. Amlygodd yr ymatebwyr yn gyson nad yw dau ddiwrnod yn ddigon hir, a bod y dyddiad terfyn presennol yn aml yn cael ei golli, felly dylid ei ymestyn. Disgrifiodd un ymateb sefydliadol y ffaith bod "patrymau shifft a phwysau gweithredol yn aml yn golygu nad oes modd cyflawni'r broses o fewn dau ddiwrnod" (Ymddiriedolaeth Brifysgol Gwasanaeth Iechyd Gwladol Gwasanaethau Ambiwylans Cymru). Roedd yr ymatebwyr hefyd yn teimlo y gallai ymestyn y dyddiad terfyn arwain at roi digon o ystyriaeth i gwynion yn hytrach na'u bod yn cael eu brysio, gan arwain at ganlyniad anfodhaol i'r achwynydd.

"Bydd estyniad yn sicrhau ymatebion mwy cadarn ac ystyrion a byddai'n rhoi mwy o amser i gyrff iechyd adolygu'r pryder a'r gŵyn ac, o bosibl, yn arwain at ddatrys pryderon a chwynion yng ngham un, y cam datrys cynnar. Ar ben hynny, byddai'n rhoi cyfle priodol i dimau clinigol prysur adolygu ac ymgysylltu â phobl sydd wedi codi'r gŵyn" (Confederasiwn GIG Cymru).

Ymateb Llywodraeth Cymru i gwestiwn 4.

Mae'r rheoliadau presennol yn gofyn am roi cadarnhad ysgrifenedig bod y pryder neu'r gŵyn wedi dod i law o fewn 5 diwrnod gwaith. Diweddarwyd hyn yn unol â chyflwyniad y Ddyletswydd Gonestrwydd yn 2023 i gyd-fynd â'r gofyniad amserlen hysbysu ysgrifenedig o dan y ddyletswydd honno. Nid oes bwriad i newid yr amserlen hon ar gyfer cadarnhau derbyn ond mae Llywodraeth Cymru'n cynnig ymestyn y terfyn o ddau ddiwrnod ar gyfer datrys yn gynnar, sy'n un diwrnod gwaith ar ôl y diwrnod hysbysu, er mwyn caniatáu i'r cam datrys cynnar gael ei gwblhau.

Cwestiwn 5: Os ydych chi'n credu y dylid ymestyn y cam datrys cynnar, ydych chi'n ystyried mai 10 diwrnod gwaith neu 15 diwrnod gwaith yw'r amserlen fwyaf priodol?



Graffig 7: Trosolwg o'r ymatebion a'r ymatebwyr i gwestiwn 5.

Nid wyf yn credu y dylid ei ymestyn:

Ailadroddodd yr ymatebion yn y grŵp hwn eu sylwadau yng nghwestiwn 4. Gyda llawer o'r adborth yn tanlinellu yr hoffai unigolion weld eu cwyn yn cael ei thrin cyn gynted â phosibl a bod ymestyn yr amserlen o fudd i'r sefydliad yn hytrach na'r unigolyn.

10 diwrnod gwaith:

Tynnodd yr ymatebwyr a atebodd 10 diwrnod i'r cwestiwn hwn sylw at y ffaith y byddai hwn yn "gyfnod digonol i ganfod a ellir delio â phryder yn y cam anffurfiol ai peidio" (Thompsons Solicitors). Roedd ymatebwyr o fewn y grŵp hwn yn teimlo y dylai'r ymgynghoriad fod wedi cynnig opsiwn i ymestyn y cam datrys cynnar i 5 diwrnod, ond roedd llawer yn teimlo y byddai

15 diwrnod yn rhy hir gan y gallai annog hunanfodlonrwydd. Awgrymodd un ymatebydd "Ar ddechrau cwyn, dylid rhoi canllaw i'r teulu ynghylch pryd y byddant yn derbyn ymateb llawn, i reoli disgwyliadau a manylion cyswllt rhywun pe na bai terfynau amser yn cael eu bodloni" (Society of Clinical Injury Lawyers).

15 diwrnod gwaith:

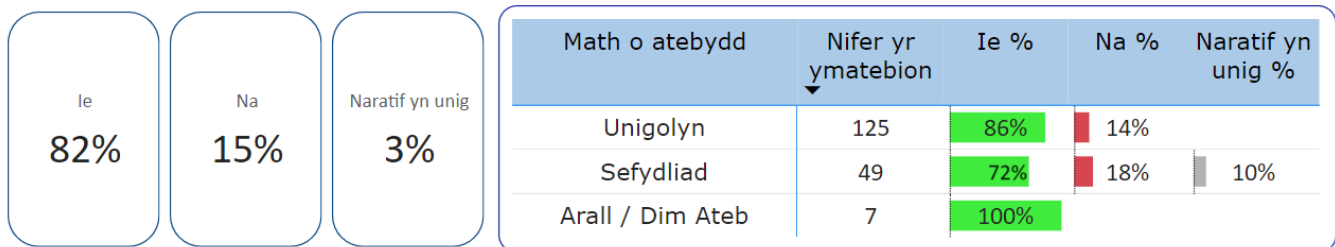
Tanlinellodd yr ymatebwyr a atebodd 15 diwrnod i'r cwestiwn hwn y byddai hyn yn rhoi digon o amser i ymchwilio i'r pryder neu'r gŵyn yn ddigonol, a fyddai'n rhoi'r canlyniad gorau i'r achwynydd.

Amlygwyd hefyd sawl gwaith y byddai 15 diwrnod yn sicrhau na ddylai argaeledd a chapasiti staff fod yn broblem yn ystod y cam datrys cynnar ac yn sicrhau bod yr holl fynychwyr gofynnol ar gael i gyfarfod â'r achwynydd. "O ystyried yr heriau o ran lefelau staffio ac argaeledd staff (i'r rhai sy'n ymwneud â'r achos anelu at ddatrys cynnar) - byddai'r amser estynedig o gymorth" (Bwrdd Iechyd Prifysgol Hywel Dda).

Ymateb Llywodraeth Cymru i gwestiwn 5.

Cafwyd ymatebion llawer mwy cymysg i'r cwestiwn hwn. Roedd y mwyafrif, sef 69% o'r ymatebwyr o blaid ymestyn ac nid oedd 25% eisiau unrhyw estyniad i'r cam datrys cynnar. O'r rhai a oedd o blaid estyniad, roedd 42% yn ffafrio 10 diwrnod a 27% yn ffafrio 15 diwrnod. Bydd Llywodraeth Cymru'n parhau i weithredu estyniad o 10 diwrnod i'r cam datrys cynnar sydd â'r nod o hwyluso cyfleoedd ar gyfer rhoi gwell esboniad a gwybodaeth a chefnogaeth a chyfathrebu tosturiol. Bydd yn galluogi trefnu eiriolaeth hefyd os bydd angen i gefnogi mewn cyfarfodydd a allai ganolbwyntio ar ddatrys y cwynion neu ateb cwestiynau a phryderon.

Cwestiwn 6: A ydych chi'n cytuno y dylai fod yn orfodol i gyrff y GIG gynnig cyfarfod gwranddo? (Gall yr achwynydd dderbyn neu wrthod y cynnig hwn).



Graffig 8: Trosolwg o'r ymatebion a'r ymatebwyr i gwestiwn 6.

Yr ymatebwyr a atebodd 'Nac ydw' i gwestiwn 6:

Roedd 26 o'r ymatebwyr yn anghytuno â'r cynnig hwn, roedd 52% o'u sylwadau yn cynnwys cyfeiriadau at gyfathrebu ac roedd 21% yn cyfeirio at yr angen am ffocws ar gleifion. Roedd rhai o'r sylwadau hyn yn gysylltiedig â'r ymatebwyr yn teimlo mai'r achwynydd ddylai ddewis y dull cyfathrebu.

Tynnodd eraill sylw at y ffaith bod "angen i'r ymateb fod yn gymesur â'r gŵyn" (Ymatebydd dienw) ac ailadroddwyd y pwynt hwn gan ymatebydd arall a oedd yn teimlo, er y dylid cynnig y cyfarfod gwranddo 90% o'r amser, mae yna adegau pan fyddai hyn yn wastraff adnoddau, a dylai'r tîm cwynion nodi hyn yn gynnar yn y broses.

Yn ogystal, tynnodd yr ymatebwyr sylw hefyd at broblemau gyda staffio ac adnoddau wrth gynnig y cyfarfodydd gwranddo. Amlygodd un ymatebydd y gallai'r "capasiti, pe bai pob achwynydd yn disgwyl cyfarfod, fod yn llethol i'r gwasanaethau sy'n brysur iawn beth bynnag" (Bwrdd Iechyd Prifysgol Betsi Cadwaladr). Ailadroddodd nifer o'r ymatebwyr y gallai nifer y cyfarfodydd fod yn fwy na'r capasiti os caiff y cynnig ei weithredu: "Mae hyn yn wych ac yn safon aur mewn theori, ond pan fo'r Timau Ansawdd a Diogelwch yn ei chael hi'n anodd ymateb yn ysgrifenedig o fewn yr amserlenni penodedig ac yn cynnal cyfarfodydd yn dilyn y gŵyn i drafod y cynnwys, bydd yr adnoddau ychwanegol sydd eu hangen i wneud hyn yn sylweddol" (Bwrdd Iechyd Prifysgol Bae Abertawe).

Yr ymatebwyr a atebodd 'Ydw' i gwestiwn 6:

Tanlinellodd ymatebwyr yn y grŵp hwn y byddai gweithredu'r cynnig yn allweddol i wella cyfathrebu, tosturi a dealltwriaeth.

"Mae'r llythyrau ymateb cychwynnol yn llythyrau copïo a gludo ffurfiol iawn. Mae'n bosibl ymateb gyda mwy o dosturi heb gyfaddawdu proffesiynoldeb" (Unigolyn, GR). Tanlinellwyd sawl gwaith bod pob claf yn bwysig ac y dylid sicrhau bod ei farn yn cael ei glywed drwy gydol y broses.

Tynnodd llawer o'r ymatebwyr sylw at y ffaith y byddai cynnig cefnogaeth i gleifion ac argaeledd y gefnogaeth honno yn agwedd bwysig ar y cyfarfodydd, ac roedd llawer yn teimlo y dylai hyn fod ar ffurf eiriolwr. Dywedodd Anabledd Dysgu Cymru; "dylai fod rhwymedigaeth statudol ar gyrff y GIG i gynnig y cyfle i gleifion ddod ag eiriolwr neu gefnogwr i ddarparu cefnogaeth annibynnol" (Anabledd Dysgu Cymru).

Dyma ddatganiad a gefnogwyd gan Gomisiynydd Plant Cymru: "dylid ystyried yn fanwl gynnig eiriolaeth annibynnol i blant a phobl ifanc yn eu cyfarfod gwranddo" (Comisiynydd Plant Cymru). Pwynt arall a godwyd mewn ymateb i'r cwestiwn hwn oedd: "Hoffai'r rhai sy'n codi'r pryder neu'r gŵyn hefyd weld rhywfaint o gydnabyddiaeth mewn cyfathrebiadau y gallai fod yn anodd yn emosiynol ac yn bryderus i achwynwyr fynychu. Hoffent gael cyfle i fynd i'r afael ag unrhyw bryderon am fod yn bresennol yn y cyfarfod cyn y cyfarfod" (Llais).

Ymateb Llywodraeth Cymru i gwestiwn 6.

Mae Llywodraeth Cymru yn cydnabod y pryderon a godwyd gyda'r cynnig hwn. Mae'r rhain yn ymwneud yn bennaf â'r gofynion o ran adnoddau sydd angen eu sicrhau pe bai cynnig gorfodol yn cael ei gyflwyno i gynnal cyfarfod gwrando. Ers yr ymgynghoriad, mae sawl rhanddeiliad yn y GIG wedi trafod yn fanwl y materion y gallai'r cynnig hwn eu cyflwyno. Mae adnoddau yn ystyriaeth ddilys y mae angen ei phwyso a mesur yn ofalus cyn penderfynu symud ymlaen gyda'r argymhelliad hwn.

Mae'r Cyfarfod Gwrando yn gynnig i gyfarfod yn rhithiol drwy gyswllt fideo, neu dros y ffôn, ac nid o reidrwydd wyneb yn wyneb oni bai mai dyna'r cyfrwng a ffefrir i gefnogi anghenion hygyrchedd neu, er enghraifft, lle teimlir ei fod yn fwy priodol, megis cyfarfod â theulu mewn profedigaeth. Mae llawer o sefydliadau'r GIG eisoes yn estyn allan dros y ffôn at rywun sydd wedi codi cwyn ac yn trafod cynnwys y gŵyn gyda nhw a beth sydd angen ei ateb neu ymchwilio iddo a dweud wrthynt sut y maent yn mynd i ymchwilio iddi.

Y newid a gynigir yw y trefnir yr alwad hon neu'r cyfarfod hwn fel bod y person yn cael cyfle i drefnu bod aelod arall o'r teulu neu eiriolwr proffesiynol yno i'w gefnogi. Mae hefyd yn caniatáu iddynt baratoi'r hyn y maent am ei ddweud ymlaen llaw yn hytrach nag ymateb i alwad heb ei chynllunio lle nad yw'r person o bosibl yn cofio dweud popeth y mae am ei ddweud. Ffocws yr alwad hon neu'r cyfarfod hwn yw gwrando ar y gŵyn neu'r pryder sy'n cael ei godi. Galluogi'r sefydliad i ddeall yr hyn sy'n ofynnol o ran datrysiad realistig. Gellir ymdrin â'r mwyafrif yn gyflym mewn modd 'Gwrando a Gweithredu' o ddatrys cynnar. Gall hyn fod, er enghraifft, yn gyfarfod â'r clinigwyr ar adeg arall a chael ateb i gwestiynau ac ymddiheuriad am yr hyn a godwyd yn y gŵyn. Ar gyfer cwynion mwy cymhleth lle mae niwed wedi digwydd a lle bydd angen ystyried atebolrwydd o bosibl, gan egluro'n union beth sydd yn y gŵyn, byddai angen deall y datrysiad sydd ei angen a gallu trafod amserlenni realistig ar gyfer ymchwiliadau ac ymatebion.

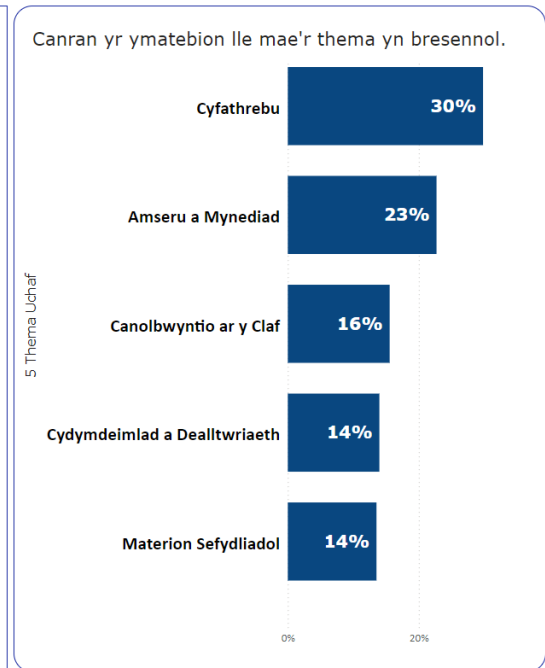
Mae'n glir bod llawer o ymatebwyr yn tynnu sylw at deimlad nad ydynt yn cael eu clywed, nad yw pobl yn gwrando arnynt ac nad ydynt yn cael yr atebion i'w cwyn pan fyddant yn derbyn yr ymateb fisoedd lawer yn ddiweddarach.

Mae hefyd yn glir bod datrys cynnar ledled Cymru eisoes yn offeryn effeithiol ar gyfer cwynion am ymarfer cyffredinol Gofal Sylfaenol. Yn ystod y 3 blynedd diwethaf, o'r cannoedd o gwynion a dderbyniwyd gan gleifion, dim ond llond llaw sy'n symud ymlaen i wneud iawn neu hawliadau gan fod y meddyg teulu wedi cynnal cyfarfod, wedi gwrando ar y cwynion ac wedi cael ymddiheuro, a bod y cwynion wedi'u datrys i'w boddhad. Mae'r arddangosiad hwn o fod yn agored ac yn atebol yn weithredol ac yn effeithiol. Mae gan feddygfeydd teulu lai fyth o adnoddau o gymharu â Byrddau Iechyd ond, wrth gwrs, maent yn ymdrin â llai o gwynion. Dylid cydnabod hefyd nad yw llawer o gleifion am godi cwyn ffurfiol; yn hytrach, y cyfan y maent ei eisiau yw cael eu clywed ac i'w pryder gael ei ymdrin ag ef yn gyflym.

Bydd Llywodraeth Cymru'n dilyn yr enghraifft hon i wneud y defnydd gorau o'r dull datrys cynnar a ddefnyddir mor llwyddiannus yma. Felly byddwn yn bwrw ymlaen â'r cynnig i gynnig cyfarfod gwrando i gefnogi'r gwaith o hwyluso datrysiad cynnar lle mae'r dull hwn yn briodol ar draws y GIG.

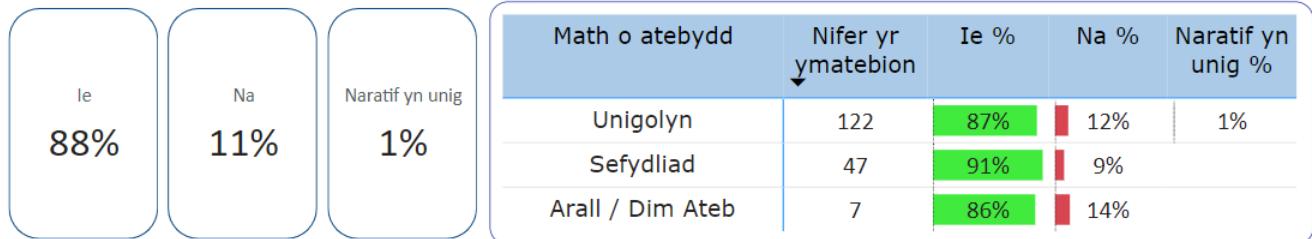
Cyfathrebu gwell wrth ymdrin â chwynion

Cwestiwn	Nifer yr ymatebion	Ie %	Na %	Naratif yn unig %
7 Pan fydd cleifion yn derbyn llythyrau gan gorff y GIG yn ymateb i bryderon neu gwynion, a fyddai'n ddefnyddiol cynnwys taflen ffeithiau hefyd yn egluro'r termau cyfreithiol a/neu dechnegol yn y llythyr?	176	88%	11%	1%
8 A ydych chi'n credu y dylid adolygu'r gofynion rheoleiddio ar gyfer cynnwys llythyrau ymateb gan gorff y GIG, fel yr amlinellir uchod, gyda'r bwriad o leihau'r iaith gyfreithiol a gwella'r eglurder?	161	90%	9%	1%
9 A ddylid cynnwys unrhyw beth arall yn y llythyrau hyn gan gorff y GIG?	153	66%	29%	5%
10 Ar ôl i ymchwiliad ddod i ben, a fyddai'n ddefnyddiol cynnal cyfarfod â chorff y GIG lle y gall yr achwynwyr drafod canlyniad yr ymchwiliad ac ymateb corff y GIG?	172	88%	10%	2%
11 A ydych chi'n cytuno y dylai'r rheoliadau Gweithio i Wella adlewyrchu'r polisi cenedlaethol ar adrodd am ddiwyddiadau a chynnwys amrywiaeth o amserau ymateb o 30, 60, 90 neu 120 diwrnod, yn dibynnu ar gymhlethdod yr ymchwiliad?	158	78%	18%	4%



Graffig 9: Crynodeb o'r themâu a'r ymatebion ar gyfer y bennod 'Cyfathrebu gwell wrth ymdrin â chwynion'.

Cwestiwn 7: Pan fydd cleifion yn derbyn llythyrau gan gorff y GIG yn ymateb i bryderon neu gwynion, a fyddai'n ddefnyddiol cynnwys taflen ffeithiau hefyd yn egluro'r termau cyfreithiol a/neu dechnegol yn y llythyr?



Graffig 10: Trosolwg o'r ymatebion a'r ymatebwyr i gwestiwn 7.

Tanlinellodd 44% o'r adborth i'r cwestiwn hwn yr angen am gyfathrebu effeithiol i gefnogi dealltwriaeth yr unigolion a'u gallu i wneud penderfyniadau gwybodus.

Ailadroddwyd y pwynt hwn drwy gydol yr ymatebion, a theimlwyd y dylid ysgrifennu'r llythyrau yn glir, heb jargon, gyda therminoleg hawdd ei deall.

"Symleiddio'r derminoleg a ddefnyddir yn y llythyr. A oes angen defnyddio terminoleg gyfreithiol a thechnegol wrth gyfathrebu â'r achwynydd. Er y gellir ei ddefnyddio yn yr adroddiad ffurfiol, dylai'r llythyr ganolbwyntio ar y darlennydd a defnyddio iaith briodol" (Unigolyn, SD).

Tynnodd nifer fach o'r ymatebwyr a oedd yn anghytuno â'r cynnig sylw at y ffaith, pe bai'n ofyniad gorfodol, y gallai achosi problemau i sefydliadau llai, o ran eu prosesau a'u hadnoddau.

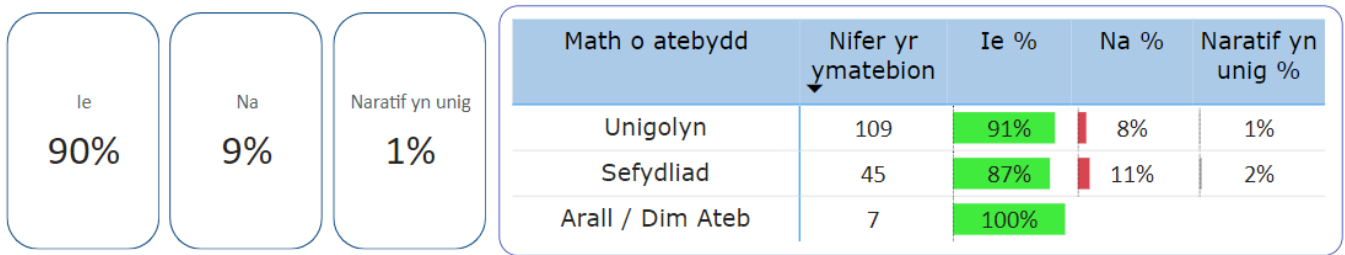
Er bod llawer o'r ymatebwyr i'r cwestiwn hwn yn teimlo y dylid symleiddio'r llythyr, mae consensws y byddai'r daflen ffeithiau yn ddefnyddiol ac yn cefnogi dealltwriaeth.

“Dylid cydgynhyrchu'r daflen ffeithiau gyda chleifion a gofalwyr i sicrhau y bydd yn cael yr effaith a ddymunir” (Gofalwyr Cymru) ac awgrymodd Llais y dylid cyfeirio'n glir at y daflen ffeithiau neu'r Cwestiynau Cyffredin, y gellid defnyddio cymhorthion gweledol a hefyd y dylid tynnu sylw at eu gwasanaeth eiriolaeth cwynion.

Ymateb Llywodraeth Cymru i gwestiwn 7.

Bydd Llywodraeth Cymru yn gweithio gyda rhanddeiliaid allweddol, gan gynnwys rhai grwpiau cleifion, i ddatblygu taflen ffeithiau i gynorthwyo cyfathrebu a dealltwriaeth well a symud tuag at alluogi lleihau termau cyfreithiol a thechnegol mewn llythyrau at achwynwyr.

Cwestiwn 8: A ydych chi'n credu y dylid adolygu'r gofynion rheoleiddio ar gyfer cynnwys llythyrau ymateb gan gorff y GIG, fel yr amlinellir uchod, gyda'r bwriad o leihau'r iaith gyfreithiol a gwella'r eglurder?



Graffig 11: Trosolwg o'r ymatebion a'r ymatebwyr i gwestiwn 8.

Mae'r ymatebion i'r cwestiwn hwn yn adlewyrchu ac yn ailadrodd yr ymatebion i gwestiwn 7. Gydag adborth yn tanlinellu y dylai gwybodaeth fod yn hawdd i'r achwynydd ei deall a'i dehongli. “Mae'r gofynion i gynnwys gwybodaeth [Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru] (PSOW) a thermau fel torri dyletswydd, rhwymedigaeth gymhwyso⁶, yn peri problemau sylweddol i'r achwynydd, ac adborth cleifion yw ei bod yn ymddangos bod y sefydliad yn osgoi achosion cyfreithiol yn hytrach na darparu ymateb tosturiol a gofalgar” ⁷(Bwrdd Iechyd Prifysgol Betsi Cadwaladr).

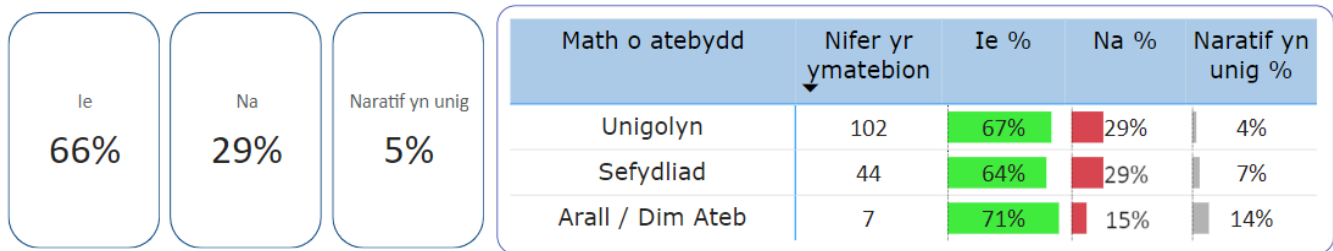
⁶ (Deallir bod Rhwymedigaeth Gymhwyso yn golygu pan fo rhywun yn torri ei ddyletswydd gofal i glaf, drwy fethu â gweithredu yn unol â safonau person rhesymol gymwys, a bod y methiant hwn yn achosi neu'n arwain at yr anaf neu'r golled bersonol.)

Unwaith eto, amlygodd nifer o'r ymatebwyr y dylai'r llythyrau fod yn dosturiol ac yn canolbwyntio ar y person gan mai dyma'r hyn sydd ar goll ar hyn o bryd.

Ymateb Llywodraeth Cymru i gwestiwn 8.

Bydd Llywodraeth Cymru yn gweithio ar ddiwygio'r rheoliadau sy'n nodi cynnwys y llythyrau ymateb i achwynwyr lle bo modd, ac yn nodi'n llawer cliriach yn y canllawiau Gweithio i Wella fod rhaid i gynnwys y llythyrau fod mewn iaith sydd â'r nod o wella cyfathrebu a dealltwriaeth a symud tuag at alluogi lleihau termau cyfreithiol a thechnegol mewn llythyrau at achwynwyr. Gall hyn gynnwys diwygio'r cynnwys gofynnol ar y cyd â'r ymateb i gwestiwn 7 a mynnu bod cyrff y GIG yn sicrhau bod termau cymhleth yn cael eu hesbonio a bod ystyriaeth i anghenion hygyrchedd yn cael ei chynnwys, yn ogystal â'r math o iaith a ddefnyddir.

Cwestiwn 9: A ddylid cynnwys unrhyw beth arall yn y llythyrau hyn gan gorff y GIG?



Graffig 12: Trosolwg o'r ymatebion a'r ymatebwyr i gwestiwn 9.

Cododd pedwar pwnc yn gyson mewn ymateb i'r cwestiwn hwn: cyfathrebu, materion sefydliadol, amseru a mynediad a ffocws ar gleifion.

Ailadroddodd 37% o'r sylwadau y pwyntiau a wnaed yng nghwestiynau 7 ac 8 ynghylch cyfathrebu effeithiol, a phwysigrwydd bod y llythyr yn glir ac yn hawdd ei ddeall. Yn ogystal, awgrymodd 12% o'r ymatebion y dylai'r llythyr danlinellu pwynt cyswllt ar gyfer yr achwynydd:

"Pwynt a pherson cyswllt enwebedig. Gweithiwr achos a fydd yn cysylltu'n uniongyrchol ag achwynydd. I gynorthwyo cynnydd y gŵyn a chynorthwyo dealltwriaeth, cynnig arweiniad a chreu sicrwydd" (Cyngor Cymuned Penyrheol, Trecenydd ac Energlyn).

At hynny, mae sylwadau ynghylch canolbwyntio mwy ar gleifion yn bresennol mewn 20% o'r adborth, ac roedd llawer o'r ymatebwyr yn teimlo bod angen tynnu sylw at y gefnogaeth sydd ar gael i achwynwyr yn y llythyr. Nodir sawl gwaith y dylid cyfeirio at wasanaethau Llais ac Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru, a nododd un ymatebydd y bydd tynnu sylw at ragor o gymorth sydd ar gael i unigolion yn y llythyrau yn helpu i wneud iddynt ymddangos eu bod yn canolbwyntio mwy ar bobl; "adnoddau ychwanegol ynghylch cymorth pellach sy'n dibynnu ar y mater dan sylw. Drwy wneud hyn, bydd y llythyrau'n teimlo'n fwy unigol ac yn canolbwyntio mwy ar y person. O drafodaethau gyda defnyddwyr gwasanaethau, mae llawer yn teimlo fel rhif yn unig." (Ymatebydd dienw).

Tynnodd 25% o'r sylwadau sylw at yr angen i wella'r system bresennol, sy'n ddryslyd ac wedi'i threfnu'n wael, ac y dylai'r llythyr amlinellu'n glir i achwynwyr lle y maent yn y broses Gweithio i Wella. Tynnodd llawer o ymatebion sylw hefyd at y ffaith y dylid diffinio'r camau nesaf a'r llwybrau uwchgyfeirio:

“Dylai'r llythyrau amlinellu'n glir y broses uwchgyfeirio cwynion, gan gynnwys pa gam rydych chi arno a beth sydd wedi'i wneud hyd yma. Gellir cyfleu hyn mor syml ag mewn siart llif graffig” (Ymatebydd dienw).

Roedd cysylltiad cryf rhwng yr angen am well arweiniad a phrosesau a sylwadau yn ymwneud ag amseru a mynediad. Roedd rhai ymatebwyr yn teimlo y dylai'r achwynydd allu cael gafael ar wybodaeth amdano'i hun neu ei deulu, ac y dylid cynnwys copïau o gofnodion os yw'n rhoi eglurder. Dywedodd eraill fod angen amserlenni wedi'u hamlinellu'n glir fel bod:

“Achwynwyr ... yn gwybod beth i'w ddisgwyl ac â phwy i gysylltu os na cheir ymateb” (Unigolyn, MM) ac “amserlen realistig o'r hyn y gall rhywun ei ddisgwyl yn ystod cwyn, megis pryd y byddan nhw'n clywed gan rywun nesaf” (Fforwm Rhieni a Gofalwyr Pobl ag Anableddau Dysgu Cymru Gyfan).

Yn olaf, pwynt arall a wnaed sawl gwaith oedd yr angen am welliant parhaus. Nododd yr ymatebwyr y dylai'r llythyr gynnwys canlyniadau dysgu clir, gan dynnu sylw at ba gamau sydd wedi'u cymryd mewn ymateb i'r gŵyn fel bod “sicrwydd i'r achwynydd bod camau wedi'u cymryd i atal y mater rhag digwydd eto.” (Unigolyn, KJ).

Ymateb Llywodraeth Cymru i gwestiwn 9.

Mae'n ymddangos mai'r neges allweddol yma, ym mhrofiadau'r ymatebwyr hyn, yw bod angen gwella ymarfer ar draws y GIG o ran sicrhau bod yr wybodaeth ofynnol yn cael ei chynnwys mewn unrhyw lythyrau ymateb, ac mewn cyfathrebiadau eraill, yn unol â'r rheoliadau presennol.

Rydym wedi trafod gyda rhanddeiliaid pam nad yw cleifion a theuluoedd yn cael cynnig cyfarfod i drafod canfyddiadau'r adroddiad (dros y ffôn neu yn y cnawd), neu'n cael yr adroddiad ymchwilio wedi'i rannu â nhw neu'r cofnodion meddygol oni bai eu bod gofyn am hyn eu hunain. Ar hyn o bryd, mae'r rheoliadau'n ei gwneud yn ofynnol i unigolion sy'n codi pryderon fod yn rhan o'r broses ac yn ymwybodol o amserlenni ac unrhyw oedi ac y dylai fod un person wedi'i neilltuo i oruchwylio eu hachos. Mae rhanddeiliaid yn adrodd yn ôl bod nifer o ffactorau sy'n dylanwadu ar yr amrywiad presennol mewn ymarfer. Roedd y rhain yn cynnwys gwybodaeth ac ymwybyddiaeth o ymarfer presennol, adnoddau gan gynnwys cydymffurfiaeth ag amserlenni, ac roeddent yn cydnabod bod angen gwella.

Ymateb Llywodraeth Cymru i gwestiwn 9 - parhad.

Roedd rhywfaint o anghytuno ymhlith rhanddeiliaid ynghylch priodoldeb y cynnig hwn a'r angen i rannu ym mhob achos a'r ffaith y dylid ystyried dull mwy hyblyg, a honwyd mai sefydliad y GIG oedd yn y sefyllfa orau i benderfynu hyn. Mae Llywodraeth Cymru o'r farn bod angen i'r achwynydd fod yn rhan o'r penderfyniad hwn pe bai dull hyblyg yn cael ei fabwysiadu.

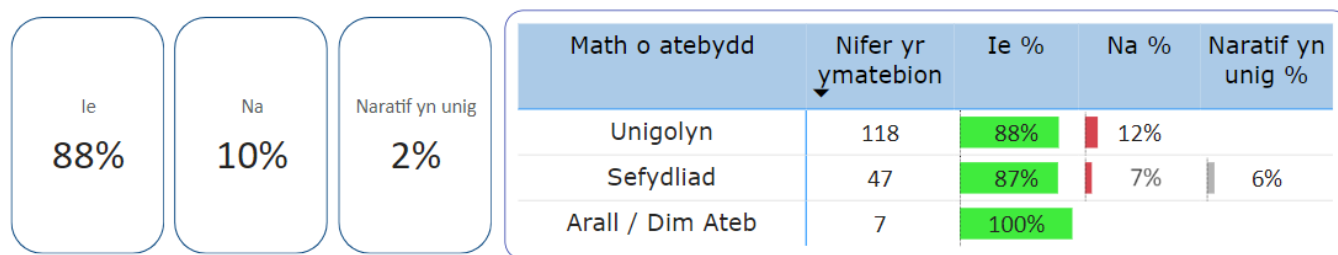
Bydd Llywodraeth Cymru yn adolygu'r rheoliadau a'r canllawiau presennol ar gynnwys adroddiadau a llythyrau ymateb a hefyd yn adolygu cyfrifoldebau goruchwyllo a monitro cydymffurfiaeth effeithiol â'r rheoliadau o ran cynnwys ac ansawdd yr ymatebion i achwynwyr. Ystyrir y bydd y pwyslais mwy a gynigir ar y dull Gwrando a Gweithredu yn lleihau'r angen i gwblhau ymchwiliadau manwl ac ymatebion cymhleth mewn llawer o achosion a fydd yn eu tro yn rhyddhau adnoddau i reoli cam 2 cwynion a'r ymchwiliadau ar gyfer digwyddiadau diogelwch cleifion yn well.

Byddwn yn adolygu cynnwys gofynnol llythyrau i gynnwys yr awgrymiadau hyn lle bo hynny'n briodol os nad ydynt wedi'u pennu eisoes.

Byddwn yn ystyried diwygio'r rheoliadau i ganiatáu i gorff y GIG ddilyn dymuniadau datganedig person a gododd gŵyn i beidio â chyfleu canlyniad asesiad o rwymedigaeth gymhwys, neu gynnig unioni, lle nad ydynt am iddo gael ei gyfleu iddynt.

Deallir bod Rhwymedigaeth Gymhwys yn golygu pan fo rhywun yn torri ei ddyletswydd gofal i glaf, drwy fethu â gweithredu yn unol â safonau person rhesymol gymwys, a bod y methiant hwn yn achosi neu'n arwain at yr anaf neu'r golled bersonol.

Cwestiwn 10: Ar ôl i ymchwiliad ddod i ben, a fyddai'n ddefnyddiol cynnal cyfarfod â chorff y GIG lle y gall yr achwynwyr drafod canlyniad yr ymchwiliad ac ymateb corff y GIG?



Graffig 13: Trosolwg o'r ymatebion a'r ymatebwyr i gwestiwn 10.

Roedd llawer o'r ymatebwyr yn teimlo y byddai cyfarfod yn dilyn adroddiad yr ymchwiliad yn gyfle i'r achwynydd ofyn unrhyw gwestiynau pellach i sicrhau eglurder, ac mae hefyd yn cydfynd â bod yn agored ac yn dryloyw ac yn parhau i roi'r person wrth wraidd y broses.

“Bydd ymgysylltu cyson â byrddau iechyd yn gwella gwasanaethau a phrofiadau cleifion”
(Ymatebydd dienw).

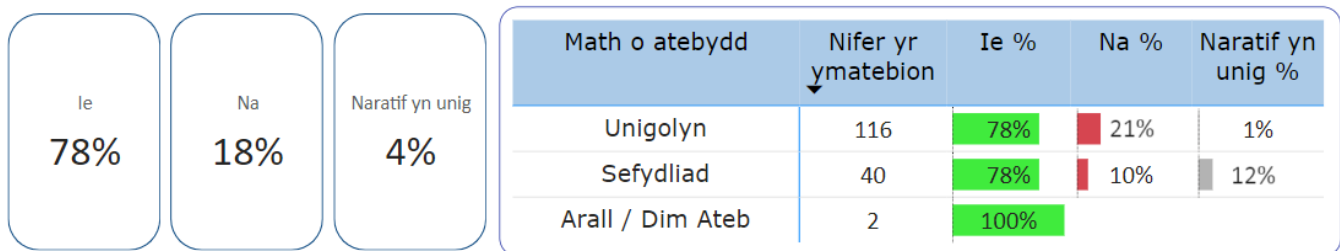
Nododd yr ymatebwyr y dylid canolbwyntio ar ddarparu canlyniadau o ansawdd i'r unigolion a byddai cynnig y cyfarfod hwn yn gyfle i achwynwyr gael atebion, trafod canlyniad yr ymchwiliad a dileu unrhyw amwysedd posibl, gan fod hyn yn bwysig ar gyfer cau pen y mwdwl ar fater. Fel yr amlygwyd yn yr ymateb i gwestiynau 6 a 7, tynnodd yr ymatebwyr sylw hefyd at y ffaith y dylid sicrhau bod cefnogaeth i achwynwyr ar gael ac y dylid amlinellu eu bod yn gallu dod ag eiriolwr i'r cyfarfodydd hyn.

Roedd 10% yn anghytuno â'r cynnig, ac roedd rhai yn teimlo y dylid darparu holl wybodaeth a manylion llawn yr ymchwiliad yn y llythyr a'r adroddiad, gydag eraill yn teimlo efallai na fyddai'n briodol cyfarfod â'r achwynydd ar y pwynt hwn. Un pryder a godwyd gan grŵp bach o ymatebwyr, ni waeth a oeddent wedi ateb 'Ydw' neu 'Nac ydw', yw y bydd angen adnoddau a staff i gynnal y cyfarfodydd hyn. Awgrymwyd hefyd yn yr ymatebion drwyddynt draw y gallai fod angen ystyried fformat y cyfarfod ac y dylid cynnig nifer o opsiynau i achwynwyr heblaw cyfarfod wyneb yn wyneb yn unig, er enghraifft, cyfarfod dros y ffôn neu alwad fideo.

Ymateb Llywodraeth Cymru i gwestiwn 10.

Mae cynnig gorfodol i drafod eisoes yn bodoli yn Rheoliad 24 a 26 ond bydd Llywodraeth Cymru yn mynd ati i adolygu natur y rheoliadau hyn ac yn ystyried egluro'r gofyniad ymhellach mewn canllawiau ac ymestyn y cynnig hwn i drafod rheoliad 31. Mae yna arwydd clir a chryf gan nifer o'r ymatebwyr y gallai hyn fod yn fanteisiol, ond mae Llywodraeth Cymru hefyd yn cydnabod bod y sensitifrwydd sydd ei angen yn dibynnu ar amseru i'r rhai sydd mewn profedigaeth a'u teuluoedd.

Cwestiwn 11: A ydych chi'n cytuno y dylai'r rheoliadau Gweithio i Wella adlewyrchu'r polisi cenedlaethol ar adrodd am ddigwyddiadau a chynnwys amrywiaeth o amserau ymateb o 30, 60, 90 neu 120 diwrnod, yn dibynnu ar gymhlethdod yr ymchwiliad?



Graffig 14: Trosolwg o'r ymatebion a'r ymatebwyr i gwestiwn 11.

Waeth a atebodd yr ymatebydd 'Ydw' neu 'Nac ydw', roedd 40% o'r adborth a ddarparwyd yn ymwneud ag amseru a mynediad. Nododd ymatebwyr a oedd yn anghytuno â'r newid arfaethedig fod "30 diwrnod yn fwy na digon o amser" (Unigolyn, SM) a bod yr amseroedd ymateb arfaethedig yn rhy hir. Roedd eraill yn teimlo y bydd pob ymchwiliad yn unigryw a bod gan bob darparwr gofal iechyd fynediad at wahanol adnoddau, felly bydd hi'n anodd rhoi amserlen ar ymchwiliad o'r cychwyn cyntaf. Tynnodd yr ymatebwyr sylw hefyd at y ffaith bod cynnwys yr amserlenni mewn rheoliadau yn codi pryderon, a amlinellir yn y sylwadau canlynol; "Rydym yn credu bod polisi yn lle gwell i gynnwys amserlenni yn hytrach na deddfwriaeth gan ei fod yn golygu y gellir newid amserlenni heb fynd drwy'r broses ddeddfwriaethol sy'n gallu bod yn hir" (Cyngor Meddygol Cyffredinol) a "byddem yn pryderu y gallai cynnwys y newidiadau hyn mewn rheoliadau, yn hytrach nag mewn canllawiau anstatudol cysylltiedig, fod yn or-feichus ac yn fympwyol, yn enwedig yng nghyd-destun gofal sylfaenol" (Cymdeithas Feddygol Prydain (Cymru)).

Roedd y mwyafrif o'r ymatebwyr yn cytuno â'r cynnig ac roedd y naratif a ddarparwyd yn nodi bod "disgwiliadau clir o amserlenni yn ddefnyddiol iawn ond bod angen esbonio'r rhain ar ddechrau'r broses a thrwy gydol y broses" (FTWW, Triniaeth Deg i Fenywod Cymru) ac "mae amseroedd ymateb clir a strwythuredig yn helpu i leddfu straen i'r unigolyn" (Unigolyn, JC).

Cydnabu'r ymatebwyr y bydd cymhlethdodau yn yr ymchwiliadau sy'n golygu y gallai gymryd mwy o amser ac, yn yr achosion hyn, awgrymir y dylid "mandadu diweddariadau fel bod yr achwynydd yn gallu cael gwybod am gynnydd yr ymchwiliad" (Coleg Nyrsio Brenhinol Cymru).

Ymateb Llywodraeth Cymru i gwestiwn 11.

Mae Llywodraeth Cymru yn cytuno y gellir ymdrin â llawer o bryderon o dan y drefn datrys cynnar ac na fydd angen gweithredu'r amserlen 30 diwrnod. Mae'n amlwg yn bwysig bod sefydliad y GIG yn trafod ac yn rhannu amserlen realistig gyda'r achwynydd ar gyfer ymchwilio i gŵyn a godwyd ac ymateb. Mae'n amlwg o'r ymatebion i'r ymgynghoriad bod cwynion yn cymryd 6 mis neu fwy i'w hateb. Roedd hyn i fod yn eithriad ac nid y norm. Hyd yn oed pan fo cymhlethdod, neu fwy nag un darparwr, mae'r nifer bresennol o gwynion sydd dros y 30 diwrnod gwaith ac sy'n cymryd misoedd lawer yn afresymol ac mae'r adborth o'r ymatebion i'r ymgynghoriad yn glir o ran yr effaith y mae hyn yn ei chael ar unigolion a'u teuluoedd.

Fodd bynnag, rydym yn cydnabod y gallai gymryd 2-3 mis i gwblhau'r camau ymchwilio a dysgu digwyddiadau diogelwch cleifion.

Mae Llywodraeth Cymru wedi meincnodi amserlenni gwledydd eraill ar gyfer cwynion y GIG ac yn gweld bod y 30 diwrnod gwaith yn amserlen resymol.

Ymateb Llywodraeth Cymru i gwestiwn 11 - parhad.

Ar gyfer cwynion, mae'n ymddangos yn briodol ein bod yn parhau gyda'r targed 30 diwrnod gwaith ond bod rhaid i sefydliad y GIG bennu dyddiad targed realistig o'r cychwyn cyntaf a chadw ato. Bydd Llywodraeth Cymru hefyd yn ystyried y ffordd orau o sicrhau bod achwynwyr yn cael yr wybodaeth ddiweddaraf am unrhyw oedi yn ystod ymchwiliad, yn ogystal â'r rheoliadau presennol sy'n ei gwneud yn ofynnol i sefydliadau wneud hyn. Cafwyd ymatebion sylweddol yn ystod yr ymgynghoriad ynghylch yr amser yr oedd ymchwiliadau i gwynion yn ei gymryd a faint ohonynt oedd yn fwy na'r amserlen 30 diwrnod, ac esboniodd llawer o'r ymatebwyr nad oedd eu cwyn yn cael ei hateb yn amserol neu'n cymryd mwy na 6 mis neu flwyddyn neu fwy i dderbyn ateb. Bwriad hyn yw galluogi achosion hynod gymhleth sydd angen adroddiadau arbenigol allanol neu ystyriaeth gan wahanol dimau cyfreithiol ac nid oes bwriad iddynt fod yn gymwys i lawer o achosion. Hefyd, mae gohirio'r cyfnod cyfyngu i fod i gael ei weithredu i amddiffyn gallu'r achwynydd i ddilyn llwybr hawliadau sifil os yw'n dymuno.

Mae'r ymgynghoriad yn awgrymu nad dyma sut mae pethau i lawer o achwynwyr.

Bydd Llywodraeth Cymru'n trafod ymhellach gyda rhanddeiliaid a yw lleihau'r cyfnod o 12 mis ar gyfer darparu adroddiad yr ymchwiliad i 6 mis o fewn y rheoliadau PTR yn gam cymesur mewn ymateb i'r ymatebion hyn.

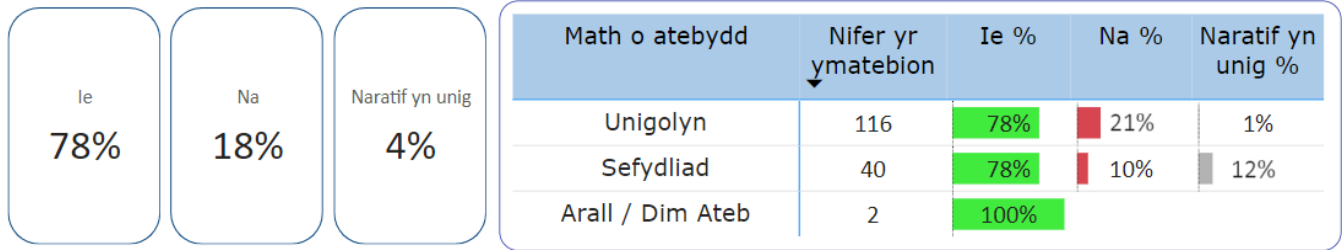
Nododd yr adborth sylweddol na fyddai unrhyw oedi pellach yn y targedau 30 diwrnod gwaith ar gyfer cwynion yn cael ei groesawu.

Mae yna farn resymol sylweddol, ar gyfer digwyddiadau diogelwch cleifion, efallai y bydd angen ymchwiliad cymesur arnynt a all gynnwys sawl aelod o'r tîm amlddisgyblaethol a gall hyn gymryd amser i'w gwblhau'n dda. Felly, ar gyfer digwyddiadau diogelwch cleifion, rhaid i sefydliadau nodi o'r cychwyn cyntaf pam y byddai'r digwyddiad yn gofyn am amserlen 30, 60, 90 neu 120 diwrnod gwaith a rhoi'r wybodaeth ddiweddaraf i'r person sydd wedi mynegi pryder ynghylch y digwyddiad diogelwch cleifion.

Dylid ymdrin â phryderon llai difrifol ac adborth o dan y cam datrys cynnar.

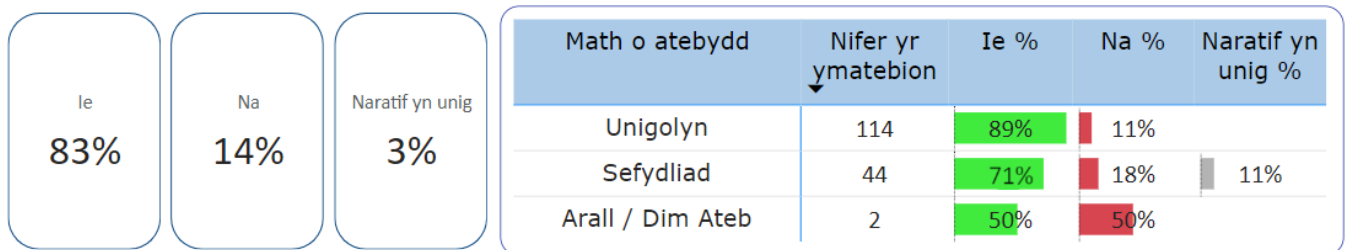
Hefyd, bydd Llywodraeth Cymru'n annog pob sefydliad i ddatblygu cynllun gweithredu adfer ar gyfer sefyllfa ymateb eu cwynion presennol fel rhan o'r trefniadau goruchwyllo rhwng Gweithrediaeth y GIG a sefydliadau'r GIG.

Adlewyrchu newidiadau yn GIG Cymru



Graffig 15: Crynodeb o'r themâu a'r ymatebion ar gyfer y bennod 'Adlewyrchu newidiadau yn GIG Cymru'.

Cwestiwn 12: A ydych chi'n cytuno y dylai darparwyr gofal iechyd annibynnol a ariennir gan GIG Cymru i ddarparu gofal gael eu cynnwys yn nhrefniadau gwneud iawn Gweithio i Wella?



Graffig 16: Trosolwg o'r ymatebion a'r ymatebwyr i gwestiwn 12.

Roedd pryderon a godwyd am y cynnig yn y cwestiwn hwn yn cynnwys nad yw'r trefniadau presennol yn addas i'r diben, felly gallai ehangu'r cwmpas fod yn annoeth. Yn ogystal â hyn, teimlai nifer o ymatebwyr y gallai ymestyn y trefniadau gwneud iawn hyn achosi oedi pellach a gwaethygu unrhyw faterion presennol. Tynnodd rhai ymatebwyr sylw at y ffaith y gallai fod materion ariannol a chontractiol o ran gweithredu o fewn gofal iechyd annibynnol; "oni bai y cytunir yn gontractiol, bydd yn rhoi baich sylweddol ar rai contractwyr bach"; cododd ymatebydd arall bryder "y byddai effaith ariannol oherwydd costau cyngor cyfreithiol na ellir eu hadennill, felly byddai angen i'r newid ddod gyda chyllid ychwanegol. Cafwyd trafodaethau hefyd ynghylch realiti ceisio gweithredu hyn a pha mor effeithiol fyddai'r system o ystyried y trefniadau contractio cymhleth sydd ar waith gyda gwahanol ddarparwyr" (Ymddiriedolaeth GIG Prifysgol Gwasanaeth Ambiwlans Cymru).

Gan fyfyrion ar y datganiadau hyn, awgrymodd un ymatebydd y dylid "cynnwys y broses gwyno ac atebolwydd darparwyr annibynnol fel rhan o drefniadau'r contract pan gomisiynir darparwyr" (Comisiynydd Plant Cymru).

Cwestiynodd nifer o sylwadau a yw'r term 'darparwr iechyd annibynnol' yn cynnwys sefydliadau'r trydydd sector a allai ddarparu gwasanaethau a ariennir gan y GIG, a gofynnodd un ymatebydd, "pwy fyddai'n hyfforddi'r sector annibynnol ar gwynion/gwneud iawn a sut i reoli

achos Gweithio i Wella annibynnol y tu hwnt i gwmpas proses y Bwrdd Iechyd?" (Bwrdd Iechyd Prifysgol Bae Abertawe).

Er bod pryderon wedi'u codi mewn ymateb i'r cwestiwn hwn, roedd y rhan fwyaf o'r ymatebwyr yn cytuno â'r cynnig. Roedd yr ymatebion yn tynnu sylw'n gyson at ganllawiau, prosesau a chyllid, a oedd yn cefnogi'r consensws y dylai prosesau fod yn gyson ar gyfer yr holl ofal a ariennir gan GIG Cymru.

"Byddai proses safonol ar gyfer pobl y mae GIG Cymru yn ariannu eu gofal, boed hynny drwy ddarparwyr gofal iechyd annibynnol, neu'r GIG ei hun, yn gwneud pethau'n haws i bobl ddeall ac yn gwneud pethau'n decach ar draws y system gofal iechyd" (Anabledd Dysgu Cymru); caiff y datganiad hwn ei gefnogi gan nifer o ymatebion gan gynrychiolwyr Bwrdd Iechyd GIG Cymru a'i ailadrodd mewn ymateb gan y Cyngor Meddygol Cyffredinol, a oedd yn teimlo:

"Byddai hyn yn sicrhau y byddai canllawiau canolog ar ymdrin â phryderon yn bodoli mewn darparwyr gofal iechyd annibynnol, a byddai'n helpu i sicrhau cydraddoldeb rhwng cleifion sy'n cael eu trin yn y GIG a'r rhai y mae eu triniaeth yn cael ei allanoli i ddarparwr gofal iechyd annibynnol" (Cyngor Meddygol Cyffredinol).

Amlygir sawl gwaith y gallai defnyddwyr gwasanaethau weld darparwyr gofal iechyd annibynnol fel rhan o GIG Cymru gan eu bod yn cael eu hariannu ganddo, felly dylai unigolion fod â'r un hawliau â phan fyddant yn derbyn gofal a ddarperir gan y GIG. Cytunodd un ymatebydd â'r cynnig, ond awgrymodd, "Byddai eglurder ynghylch rolau a chyfrifoldebau yn y broses Gweithio i Wella lle mae gwasanaethau'n cael eu comisiynu neu eu darparu mewn partneriaeth yn ddefnyddiol i sicrhau bod cleifion a theuluoedd yn cael profiad llyfn a chydlynol heb ddyblygu gwybodaeth neu geisiadau am adborth yn ddiangen" (Marie Curie); mae hyn yn cael ei bwysleisio gan y datganiad canlynol: "Byddai'n ddefnyddiol iawn cael un broses Gweithio i Wella, waeth ble mae'r gofal yn cael ei ddarparu mewn perthynas â gwasanaethau'r GIG. Mae'n gallu bod yn ddryslyd i'r achwynydd ynghylch pan fydd gwahanol brosesau ar gyfer contractwyr annibynnol / darparwyr gofal cymdeithasol ac nid yw'n caniatáu i Fyrddau Iechyd bennu'n llawn ansawdd y gwasanaethau a ddarperir sy'n cael eu hariannu gennym. Nid yw'n cefnogi ymateb cydgysylltiedig i achwynwyr nad ydynt yn deall cymhlethdodau'r system bresennol" (Bwrdd Iechyd Prifysgol Bae Abertawe).

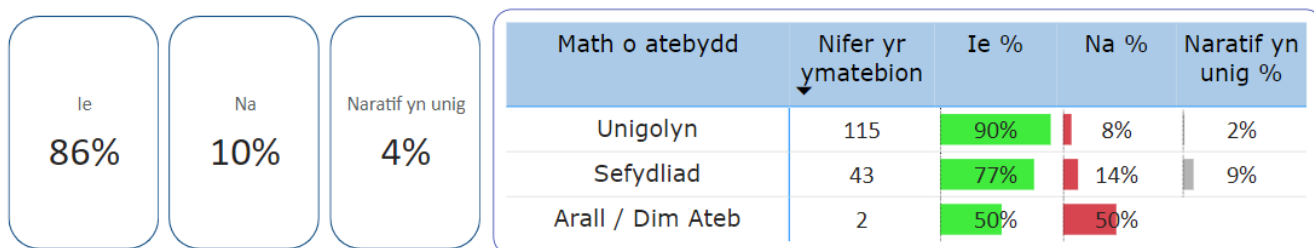
Ymateb Llywodraeth Cymru i gwestiwn 12.

Mae Llywodraeth Cymru yn cydnabod yr heriau wrth gymhwyso rheoliadau trefniadau pryderon, cwynion ac iawn y GIG i ofal a ariennir gan y GIG yn y sector annibynnol. Fodd bynnag, fel mater o egwyddor, rydym o'r farn na ddylai cleifion a'u teuluoedd fod dan anfantais o ran argaeledd camau gwneud iawn, gan gynnwys gwneud iawn ariannol, gan fod sefydliad y GIG wedi dewis comisiynu gofal y claf drwy ddarparwr gofal iechyd annibynnol.

Byddwn felly yn gweithio ar ddylunio protocol a fyddai'n galluogi trafodaeth a chytundeb ar y cyd rhwng y darparwr Gofal Iechyd Annibynnol a sefydliad y GIG sy'n comisiynu'r gofal, i gytuno a oes rhwymedigaeth gymhwyso yn bodoli ac a ddylid cynnig setliad gwneud iawn a beth yw maint y cynnig hwnnw. Rydym o'r farn y gallai'r trefniadau ar gyfer y rhain gael eu cynnwys mewn contractau gyda'r sector gofal iechyd annibynnol gan sefydliad y GIG a fyddai'n atgyfnerthu cyfrifoldebau clir i alluogi corff GIG Cymru i gyflawni ei rwymedigaethau o dan y rheoliadau hyn ac unrhyw drefniadau adfer os oes angen.

Deallir bod Rhwymedigaeth Gymhwyso yn golygu pan fo rhywun yn torri ei ddyletswydd gofal i glaf, drwy fethu â gweithredu yn unol â safonau person rhesymol gymwys, a bod y methiant hwn yn achosi neu'n arwain at yr anaf neu'r golled bersonol.

Cwestiwn 13: A ydych chi'n cytuno y dylai darparwyr gofal sylfaenol, megis meddygon teulu, optometryddion, fferyllwyr a deintyddion, gael eu cynnwys yn nhrefniadau gwneud iawn Gweithio i Wella?



Graffig 17: Trosolwg o'r ymatebion a'r ymatebwyr i gwestiwn 13.

Roedd yr ymatebwyr a oedd yn anghytuno â'r cynnig hwn yn teimlo y bydd gan ddarparwyr gofal sylfaenol eu prosesau eu hunain eisoes ac y gallant ddelio â chwynion ar lefel fwy personol a bod yn fwy effeithlon ar yr un pryd. Cwestiynwyd hefyd "sut y byddai modd rheoli'r nifer enfawr o gwynion ychwanegol posibl o ystyried nad yw'r trefniadau presennol yn gweithio i amserlen foddhaol. Bydd hyn yn arwain at orlwytho'r broses" (Unigolyn, LR).

Cododd nifer o'r ymatebwyr a oedd yn cytuno â'r cynnig y ffaith bod angen adnoddau ychwanegol i ymdrin â'r cynnydd mewn llwyth gwaith, fel yr amlinellir yn y datganiad canlynol: "Byddai angen meddwl yn ofalus am sut y byddai hyn yn gweithio o fewn y sefyllfa bresennol.

Mewn Byrddau Iechyd, timau gwneud iawn profiadol sy'n ymdrin â'r achosion hyn. Ni fyddai gan ofal sylfaenol yr arbenigedd i wneud hyn, ond byddai angen adnoddau ychwanegol ar Fyrddau Iechyd i allu ei wneud ar ei ran. Os bydd Byrddau Iechyd yn ei wneud ar ran gofal sylfaenol, byddai angen i'r holl gysyniad o wneud sylwadau ar dorri dyletswydd a rhwymedigaeth gymhwyso⁷ newid" (Unigolyn, JM).

Codwyd pryderon pellach hefyd ynghylch gwneud iawn ac indemniad, a amlinellir yn y sylwadau canlynol: "Rhaid ariannu unrhyw ehangu'r cynllun gwneud iawn i ofal sylfaenol yn ganolog mewn modd tebyg i sut mae'n cael ei ddarparu mewn rhannau eraill o GIG Cymru. Pe bai meddygfa deulu yn atebol am daliad gwneud iawn o hyd at £50,000, byddai hyn yn golygu bod cyfran sylweddol o'i drosiant yn cael ei dargyfeirio o gostau beunyddiol gweithredu'r feddygfa. Bydd hyn yn ei dro yn arwain at ganlyniadau negyddol i ofal cleifion ac yn peri risg i gynaliadwyedd y feddygfa" (Cymdeithas Feddygol Prydain (Cymru)).

"Yn ogystal, oni bai bod GIG Cymru hefyd yn dymuno darparu'r yswiriant indemniad i ddarparwyr gofal sylfaenol, mae'n gwbl afresymol ceisio gosod safonau ar gyfer sut y bydd cwyn yn cael ei thrin gan y gallai hyn fod yn groes i brosesau darparwr yr indemniad. Mae risg o gynyddu costau indemniad i ddarparwyr gofal sylfaenol o ganlyniad" (Fferyllfa Gymunedol Cymru).

Yn yr un modd â chwestiwn 12, mae'r rhan fwyaf o'r ymatebwyr o blaid y cynnig ac roedd adborth yn cefnogi'r newid yn debyg hefyd. Mae'r datganiad canlynol yn crynhoi'r teimlad yn dda: "Dylai unrhyw wasanaeth neu sefydliad sy'n gweithio gyda'r GIG neu a ariennir gan y GIG gael ei gynnwys o dan yr un broses gwyno - mae hyn yn sicrhau bod gwasanaethau'n bodloni'r un safonau ac yn lleihau dryswch i'r rhai sy'n gwneud y cwynion" (Unigolyn, R).

Ymateb Llywodraeth Cymru i gwestiwn 13.

Mae Llywodraeth Cymru yn cydnabod ac yn deall y pryderon a godwyd gan sefydliadau ac unigolion.

Byddwn yn archwilio dichonoldeb ehangu'r trefniant gwneud iawn i gynnwys cronfa GMPI ac yn rhoi ystyriaeth ofalus i'r adborth a gafwyd ar yr heriau wrth gymhwyso trefniadau gwneud iawn i ddarparwyr gofal sylfaenol eraill. Os yw'r penderfyniad yn cael ei wneud i fynd ati i gynnwys cronfa GMPI a, thrwy hynny, feddygfeydd teulu, y bwriad fyddai i holl gostau unrhyw setliad gwneud iawn ddod o'r gronfa yn hytrach na chael eu trosglwyddo i feddygfeydd unigol pe bai dyfarniad gwneud iawn yn cael ei wneud.

Yn ogystal â'r cwestiynau blaenorol yn y bennod hon, rydym hefyd wedi cynnwys adran (isod) i gynnwys ymatebion ynghylch gofal cymdeithasol...

Wrth ddadansoddi ymatebion ar hyd yr ymgynghoriad, daeth yn glir bod yr ymatebwyr yn teimlo bod angen mwy o gydweithio ac alinio rhwng gweithdrefnau cwyno a phryderon gwasanaethau iechyd a gwasanaethau cymdeithasol. Er na chodwyd y cwestiwn hwn fel rhan

o'r ymgynghoriad, oherwydd nifer y sylwadau a'r pryderon a godwyd, teimlwyd ei bod yn briodol ei gynnwys ar y pwynt hwn yn yr adroddiad. Mynegodd unigolion bryderon am y cyfathrebu rhwng y gwasanaethau megis, "ar hyn o bryd, nid oes fawr o gyswllt, os o gwbl, rhwng gwasanaethau iechyd a gwasanaethau cymdeithasol" (Ymatebydd dienw ac Unigolyn, TH).

Fodd bynnag, yn fwy perthnasol, dywedodd eraill y dylai fod mwy o gydweithio rhwng y gwasanaethau i sicrhau bod y prosesau cwyno a phryderon yn glir ac yn hawdd i'r unigolyn eu dilyn a'u deall; "Pan fydd staff Gwasanaethau Cymdeithasol a'r Bwrdd Iechyd yn gweithio ochr yn ochr e.e. mewn CMHT integredig lle mae'r ddwy ochr yn rhwym i Fesurau Iechyd Meddwl (Cymru) 2010, dylai fod un broses gwyno integredig. Ni ddylai claf iechyd meddwl orfod ymdrin â'r cymhlethdod a'r straen ychwanegol o wneud dwy gŵyn, gyda chwmpas atebolrwydd yn cael ei wadu gan y ddwy ochr a mynd "ar goll rhywle yn y bwch" (Ymatebydd dienw).

Mae hwn yn ddatganiad sy'n cael ei ailadrodd gan un sefydliad iechyd, a amlygodd y gall bod â phrosesau gwahanol ar gyfer iechyd a gofal cymdeithasol achosi dryswch i achwynwyr nad ydynt yn ymwybodol o'r cymhlethdodau o fewn y gwasanaethau a rhyngddynt. Yn olaf ar y pwynt hwn, dywedodd Llais, "Yn ein hymgynghoriadau â staff ac aelodau'r cyhoedd, thema a gododd dro ar ôl tro oedd y diffyg aliniad rhwng y broses gwynion a phryderon ar gyfer iechyd a'r broses gwynion a phryderon ar gyfer gwasanaethau cymdeithasol. Mae angen mwy o gysylltedd rhwng y ddau yn y tymor byr. Yn y tymor hwy, rydym yn galw ar Lywodraeth Cymru i ddatblygu un llwybr cwynion ar gyfer pobl ar draws iechyd a gwasanaethau cymdeithasol" (Llais).

Ymateb Llywodraeth Cymru i gwestiwn 13B.

Bydd Llywodraeth Cymru'n ystyried a oes digon o hyblygrwydd yn y systemau Gweithio i Wella a chwynion gwasanaethau cymdeithasol er mwyn sicrhau, pan fo gofal yn cael ei ddarparu mewn modd integredig a bo cwyn yn cael ei gwneud i iechyd a gwasanaethau cymdeithasol mewn perthynas â hyn, y gall byrddau iechyd ac awdurdodau lleol gynnal trafodaeth wrando ar y cyd, yn gynnar yn y broses. Bydd hyn yn galluogi unigolion i fynegi eu pryderon i gynrychiolwyr o iechyd a gofal cymdeithasol; ac oddi yno, dylid ystyried ar y cyd pa broses fyddai fwyaf priodol i ymdrin ag agweddau ar eu cwyn. Dylai hyn helpu i atal ailgyfeirio'r claf neu'r cleient o'r naill system i'r llall.

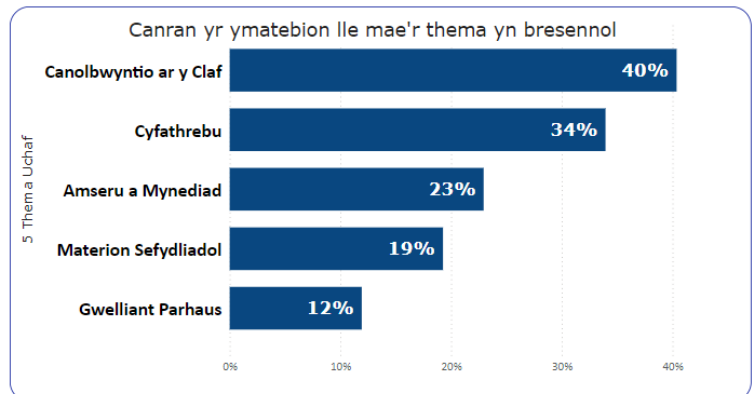
Byddwn hefyd yn gweithio i wella'r wybodaeth a'r cymorth sydd ar gael i bobl sy'n dymuno codi pryderon am eu gofal, er mwyn sicrhau eu bod yn gallu dod o hyd i'w ffordd drwy'r system. Bydd y pwyntiau a wnaed mewn ymateb i'r ymgynghoriad hwn yn parhau i'n harwain wrth inni ystyried sut y gellid gwella llwybrau cwynion a phryderon ar draws y maes iechyd a gwasanaethau cymdeithasol.

Y gobaith yw y bydd unrhyw newidiadau yn lleihau'r angen i gleient neu glaf wneud dwy gŵyn ar wahân ac y bydd yn caniatáu i'r cynrychiolwyr iechyd a gofal cymdeithasol weld pa system sydd orau i ymdrin ag agweddau ar y gŵyn. Byddai hyn wedyn yn osgoi'r angen i gleient neu glaf gael ei ailgyfeirio dro ar ôl tro o un system i'r llall.

Plant a phobl ifanc

Cwestiwn 14: Yn eich barn chi, beth sydd angen ei wneud i sicrhau bod y broses Gweithio i Wella yn fwy cynhwysol i blant a phobl ifanc?

	Cwestiwn	Nifer yr ymatebion
14	Yn eich barn chi, beth sydd angen ei wneud i sicrhau bod y broses Gweithio i Wella yn fwy cynhwysol i blant a phobl ifanc?	109



Graffig 18: Crynodeb o'r themâu a'r ymatebion ar gyfer y benod 'Plant a phobl ifanc'.

Cododd ffocws ar gleifion a chymorth i gleifion mewn 40% o'r sylwadau a ddarparwyd mewn ymateb i'r cwestiwn hwn. Gwnaeth llawer o'r ymatebwyr dynnu sylw at y ffaith bod cynnig

eiriolaeth yn allweddol, fel yr amlinellir yn y datganiad isod, ac mae'n cael ei ailadrodd yn llawer o'r adborth a ddarparwyd.

"Dylai pob plentyn gael y cyfle i gael eiriolaeth mewn perthynas â'u gofal iechyd, os oes arnyn nhw ei eisiau. Ar gyfer plant a phobl ifanc sydd angen eiriolaeth ond nad ydynt yn gymwys i gael darpariaeth statudol sydd eisoes ar gael, yr opsiwn sy'n debygol o gael ei gynnig iddynt ar hyn o bryd yw'r broses Gweithio i Wella, lle cynghorir plant i gysylltu â'r gwasanaeth MEIC [meicroffon - gwasanaeth eiriolaeth]. Mae hwn yn wasanaeth lffôn / ar-lein pwysig sy'n cael canlyniadau cadarnhaol i blant a phobl ifanc, ond nid yw'n darparu cefnogaeth eiriolaeth wyneb yn wyneb. Dylai'r cynnig hwnnw o eiriolaeth annibynnol, wyneb yn wyneb (os gofynnir amdano) fod ar gael i bob plentyn yng Nghymru sydd am godi pryder neu gŵyn." (Comisiynydd Plant Cymru).

Awgrymodd sylw arall y gallai "ymgysylltu ac ymgynghori â grwpiau o blant a phobl ifanc ledled Cymru ddarparu adborth/syniadau ar sut i wneud y broses Gweithio i Wella yn fwy cynhwysol" (Bwrdd Iechyd Prifysgol Hywel Dda).

Mae'r awgrym hwn yn cael ei adlewyrchu mewn ymatebion eraill a oedd yn teimlo y dylid clywed lleisiau plant, ac y dylid eu trin yn gyfartal drwy gydol y broses, gan sicrhau eu bod yn gwybod eu hawliau.

Amlygodd traean o'r adborth a roddwyd i'r cwestiwn hwn y bydd cyfathrebu effeithiol yn allweddol i wneud y broses yn fwy cynhwysol i blant a phobl ifanc. Awgrymodd yr ymatebwyr ganllawiau hawdd eu deall wedi'u hanelu at blant, gan ddefnyddio iaith ddealladwy syml, ac awgrymodd eraill y dylid defnyddio'r cyfryngau cymdeithasol i godi ymwybyddiaeth o'r broses ymhlith y ddemograffeg hon; "Mae nifer o bethau y gellid eu gwneud i wneud y broses Gweithio i Wella yn fwy cynhwysol i blant a phobl ifanc; defnyddio'r cyfryngau cymdeithasol i godi ymwybyddiaeth o'r broses; ymgysylltu drwy ysgolion, wardiau plant a grwpiau ieuencid; darparu gwybodaeth mewn fideo a fformat hawdd ei ddeall fel mater o drefn; ac eiriolwyr sydd wedi'u hyfforddi'n arbennig i gefnogi plant a phobl ifanc drwy'r broses; dyma rai o'r awgrymiadau a wnaed gan y rhai rydyn ni wedi siarad â nhw" (Llais).

Ymateb Llywodraeth Cymru i gwestiwn 14.

Bydd Llywodraeth Cymru yn ymgymryd â gwaith pellach gyda rhanddeiliaid allweddol i ddatblygu dull drwy gyd-ddylunio i wella mynediad, y llwybr a'r system i blant a phobl ifanc sicrhau bod eu pryderon am eu gofal iechyd yn cael eu clywed a'u bod yn derbyn ymateb.

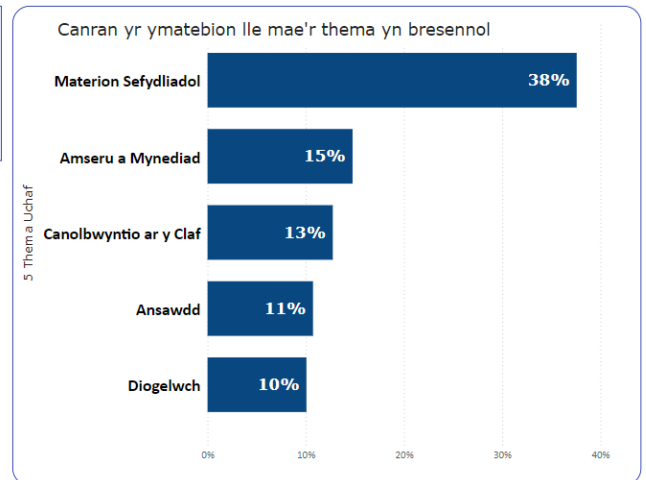
Bydd gwersi o'r adborth a dderbyniwyd, a thynnu ar systemau llwyddiannus eraill, yn helpu i ddatblygu a nodi'r gwelliannau sydd eu hangen.

Bydd Llywodraeth Cymru'n ystyried sut y bydd y cynnig gweithredol cryfach o eiriolaeth arbenigol ar gyfer cwynion iechyd a godir gan blant a phobl ifanc yn galluogi mwy o ffocws ar ddulliau datrys problemau sy'n seiliedig ar atebion.

Bydd Llywodraeth Cymru'n comisiynu Plant yng Nghymru i wneud rhywfaint o waith cyd-ddylunio gyda phlant a phobl ifanc yng Nghymru i ddylunio atebion a deunyddiau ategol addas.

Gwneud iawn ar ffurf iawndal ariannol

	Cwestiwn	Nifer yr ymatebion	Ie %	Na %	Naratif yn unig %
15	A ydych chi'n cytuno y dylid codi terfyn uchaf yr iawndal ar gyfer achosion ym mhroses gwneud iawn Gweithio i Wella o £25,000 i £50,000?	149	73%	21%	6%



Graffig 19: Crynodeb o'r themâu a'r ymatebion ar gyfer y bennod 'Gwneud iawn ar ffurf iawndal ariannol'.

Cwestiwn 15: A ydych chi'n cytuno y dylid codi terfyn uchaf yr iawndal ar gyfer achosion ym mhroses gwneud iawn Gweithio i Wella o £25,000 i £50,000?

Math o ateb	Nifer yr ymatebion	Ie %	Na %	Naratif yn unig %
Ie	106	73%	19%	3%
Na	41	61%	27%	12%
Naratif yn unig	2		50%	50%

Oherwydd natur y cwestiwn hwn, mae llawer o'r ymatebion yn cyfeirio'n ôl at gyllid ond mae sylwadau pellach yn cael eu gwneud ar faterion sefydliadol, gan gynnwys adnoddau, canllawiau a phrosesau a phroblemau gyda'r cynllun presennol.

Un is-grŵp o ymatebwyr a oedd yn anghytuno'n unfrydol â'r cynnig a amlinellwyd yn y cwestiwn hwn oedd y rhai yn ateb ar ran sefydliad cyfreithiol. O'r 8 ymateb a ddarparwyd gan y grŵp hwn, roedd 100% ohonynt yn anghytuno y dylid cynyddu'r terfyn uchaf. Amlinellodd y grŵp nifer o bryderon gyda'r cynnig, ac mae crynodeb o'u pryderon wedi'i amlinellu isod:

- Nid yw'r cynllun presennol yn gweithio'n effeithiol ac nid yw'n ddigon cynhwysfawr i ymdrin ag achosion sy'n werth hyd at £50,000, teimlwyd y byddai angen i'r cynllun presennol ddangos ei fod yn effeithiol ac yn gweithio fel y bwriadwyd, cyn i'r terfyn cwantwm gynyddu (Harding Evans ac Action Against Medical Accidents (AvMA)).
- Teimlwyd, drwy gynyddu'r terfyn uchaf, ei bod yn debygol y byddai nifer sylweddol o unigolion yn derbyn cynnig setliad islaw'r hyn mae ganddynt hawl iddo, gan y bydd mwy o le i hawliadau gael eu tanbriso (Graystons Solicitors a'r Society of Clinical Injury Lawyers).
- Roedd yr ymatebwyr yn teimlo nad yw'n ymddangos bod ymchwiliad annibynnol o fewn y system bresennol, o ystyried bod cam cyntaf yr ymchwiliad yn cael ei gynnal gan y sefydliad iechyd ac nad yw'r unigolyn yn rhan o'r ymchwiliad ar unrhyw adeg (Hugh James a Graystons Solicitors).
- Tynnir sylw at y ffaith, o gynyddu'r terfyn uchaf, po fwyaf cymhleth a sensitif fydd yr achosion yn ôl pob tebyg, a fydd yn gofyn am ragor o adroddiadau arbenigol ac amser i ymchwilio. Tanlinellir y byddai'n anodd cael y strwythur ffioedd a gynigir, ac na fydd y ffioedd yn ddeniadol i gyfreithwyr a allai arwain at sefyllfa lle nad yw cwmnïau cyfreithiol yn fodlon cynnig cyngor i gleientiaid o fewn cylch gwaith y Cynllun (Thompsons Solicitors, Hugh James a'r Association of Personal Injury Lawyers (APIL)).
- Yn olaf, tanlinellodd ymatebwyr o'r grŵp hwn y gallai fod angen ystyried rheoliadau a phrosesau eraill ymhellach mewn perthynas â'r newidiadau arfaethedig, mae'r rhain wedi'u hamlinellu isod:
 - "Byddem yn cwestiynu a oes angen codi'r terfyn i £50,000 gan fod trefniant cost adferadwy sefydlog ar gael o dan Reolau'r Weithdrefn Sifil ar gyfer achosion o esgeulustod clinigol mwy syml hyd at £100,000" (Hugh James).
 - "Byddai'r cynnig hwn yn mynd yn groes i ddiwygiadau a chynlluniau eraill mewn perthynas ag anafiadau personol, megis y costau adferadwy sefydlog arfaethedig ar gyfer y cynllun mewn hawliadau esgeulustod clinigol iawndal is a gynigir ar gyfer Cymru a Lloegr" (Graystons Solicitors).

“Mae elfen o ddisgresiwn eisoes o dan Ran 6, adran 29 o'r rheoliadau, sy'n caniatáu i gorff y GIG ystyried dyfarniad sy'n fwy na £25,000 os yw'r ymchwiliad a gynhaliwyd yn dod i'r casgliad bod rhwymedigaeth gymhwyso⁸ ... Mae APIL yn credu y gall yr elfen disgresiwn yn y rheoliadau fynd i'r afael â'r pryderon yn yr ymgynghoriad bod achosion yn cael eu tynnu allan o'r cynllun unioni oherwydd newidiadau mewn iawndal ers 2011”
(Cymdeithas Cyfreithwyr Anafiadau Personol (APIL)).

⁸ (Deallir bod Rhwymedigaeth Gymhwyso yn golygu pan fo rhywun yn torri ei ddyletswydd gofal i glaf, drwy fethu â gweithredu yn unol â safonau person rhesymol gymwys, a bod y methiant hwn yn achosi neu'n arwain at yr anaf neu'r golled bersonol.)

Ymateb Llywodraeth Cymru i ymatebion cymdeithasau cyfreithiol.

Mae Llywodraeth Cymru yn ddiolchgar am ymateb y gymuned gyfreithiol mewn perthynas â'r cynnig hwn. Rydym yn cydnabod arbenigedd yr ymatebwyr ac, am y rheswm hwnnw, mae wedi cynnal dadansoddiad is-grŵp i ystyried y pwyntiau hyn ar wahân i'r ymatebion cyffredinol a gafwyd gan ddinasyddion, i'w deall yn well.

Wrth ddatblygu'r ystyriaeth o'r cynnig hwn, cynhaliodd Llywodraeth Cymru sawl darn o waith dadansoddi cyn yr ymgynghoriad. Dadansoddwyd gwerth 3 blynedd o gwynion Gweithio i Wella go iawn, hawliadau gwneud iawn a setlwyd a hawliadau esgeulustod clinigol. Yn ogystal, cymharodd Llywodraeth Cymru yn fanwl ganllawiau'r Coleg Barnwrol ar iawndal a gyhoeddwyd yn 2009 gyda'r un canllawiau a gyhoeddwyd yn 2023. Yna cymharwyd pob llinell o iawndal â'i gymharydd yn 2023 i asesu a fu unrhyw newid yn yr iawndal a argymhellir ar gyfer pob amod unigol. Roedd cymedr cynnydd o 44.53% i 47.58% yn yr iawndal a oedd, o'i gymhwyso i'r terfyn gwreiddiol o £25,000, yn cyfateb i ychydig o dan £40,000. Roedd y dadansoddiad o'r data hawliadau hefyd yn awgrymu bod rhai anafiadau bellach yn disgyn y tu allan i'r system gwneud iawn a allai fod wedi'u cynnwys yn flaenorol. Roedd y ffigur o £50,000 yn ymgais i ddiogelu'r system gwneud iawn rywfaint rhag effeithiau chwyddiant yn y dyfodol.

Mae swyddogion Llywodraeth Cymru a gwasanaethau Cyfreithiol a Risg wedi bod yn gweithio gyda chydweithwyr yn yr Adran Iechyd a Gofal Cymdeithasol i ddeall y Costau Adferadwy Sefydlog ar gyfer hawliadau esgeulustod clinigol gwerth isel a sut y gallai fod yn berthnasol i Gymru. Rydym yn deall mai'r bwriad yw ei ddechrau ar derfyn o £25,000 pan fydd yn cychwyn, ond mae'n cydnabod hefyd y gall hawliadau esgeulustod clinigol gael eu cynnwys yn y llwybr canolradd gyda therfyn o £100,000. Dylid cydnabod bod yr FRC yn amodol ar yr hawliwr yn cael mynediad at gynrychiolaeth gyfreithiol a, thrwy osod y costau, bod modd ad-dalu cyfreithwyr hawlwr.

Mae'r system Gweithio i Wella yn rhoi'r cyfrifoldeb ar gorff y GIG i gynnal ymchwiliad cymesur, rhannu'r holl gofnodion perthnasol ac adroddiad yr ymchwiliad a chyfaddef atebolrwydd (lle canfyddir ei fod yn bodoli) ac mae'n cefnogi ad-dalu ffioedd cyfreithiol i alluogi dinasyddion yng Nghymru i gael mynediad at eiriolaeth ac arbenigedd cyfreithiol medrus mewn perthynas ag esgeulustod clinigol.

Y feirniadaeth nad yw'r system Gweithio i Wella yn gweithio'n effeithiol ar hyn o bryd ac nad yw'n ddigon cynhwysfawr yw'r union reswm pam mae angen diwygio'r system, ac mae hyn yn cynnwys rheoleiddio a chanllawiau, hyfforddiant ac adnoddau.

.....mae'n debygol y byddai nifer sylweddol o unigolion yn derbyn cynnig setliad islaw'r hyn mae ganddynt hawl iddo, mwy o le i hawliadau gael eu tanbriso

Mae Llywodraeth Cymru yn cydnabod y pryder hwn o fewn adborth yr ymatebydd. Mae'r pwysigrwydd a roddir i'r cynnig gweithredol o gyngor cyfreithiol annibynnol a ariennir yn allweddol i liniaru'r risg hon i helpu achwynwyr i ddeall gwerth y cynnig gwneud iawn sy'n cael ei wneud. Mae corff y GIG yn gwneud y cynnig hwn yn seiliedig ar gyngor cyfreithiol arbenigol y GIG a chanllawiau'r Coleg Brenhinol ar iawndal.

... nid yw'n ymddangos bod ymchwiliad annibynnol, ac nid yw'r unigolyn yn rhan o'r ymchwiliad ar unrhyw adeg...

Mae'r rhain yn bwyntiau cydnabyddedig a dilys. Bydd Llywodraeth Cymru yn ystyried sut i sicrhau bod yr unigolyn yn cael ei gynnwys yn well wrth ddatblygu cwrpas yr ymchwiliad ar gyfer cwynion a digwyddiadau niwed difrifol. Bydd y defnydd o'r gwasanaeth archwilydd meddygol ac arbenigwyr meddygol allanol yn yr achosion mwyaf difrifol hefyd yn cael ei adolygu, er bod hyn yn gallu ychwanegu amser sylweddol at ymchwiliad i gŵyn.

Roedd Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru ymhlith ymatebwyr eraill a awgrymodd hefyd fod rhaid ystyried adolygiad o annibyniaeth yr ymchwiliad pan fydd marwolaeth wedi digwydd. Bydd Llywodraeth Cymru yn ystyried y ffordd orau o ddarparu lefel o ddiogelwch yn hyn o beth.

..... po fwyaf cymhleth a sensitif mae'r achosion yn debygol o fod, a fydd wedyn yn gofyn am adroddiadau arbenigol pellach ac amser i ymchwilio.

Mae'r rheoliadau presennol yn rhoi'r gallu i gyrrff y GIG ystyried a ddylid cynnig iawn. Mae hwn yn falans nid yn unig ar ba un a yw rhwymedigaeth gymhwyso yn bodoli ond hefyd a yw'r trothwy ar gyfer iawndal yn llai na'r terfyn o £25,000 neu a yw'r achos yn briodol i'w ystyried dan iawndal. Mae Llywodraeth Cymru'n bwriadu datblygu mwy o eglurder yn y canllawiau statudol y dylai'r achos, ar ôl cael cyngor cyfreithiol, fod yn destun achos sifil pan ystyrir bod achos yn gymhleth, yn sensitif neu'n arbenigol fel rhai achosion llys gwarchod.

Deallir bod Rhwymedigaeth Gymhwyso yn golygu pan fo rhywun yn torri ei ddyletswydd gofal i glaf, drwy fethu â gweithredu yn unol â safonau person rhesymol gymwys, a bod y methiant hwn yn achosi neu'n arwain at yr anaf neu'r golled bersonol.

... byddai'n anodd cael y strwythur ffioedd a gynigir, ac na fydd y ffioedd yn ddeniadol i gyfreithwyr a allai arwain at sefyllfa lle nad yw cwmnïau cyfreithiol yn fodlon cynnig cyngor i gleientiaid o fewn cylch gwaith y Cynllun...

Mae Llywodraeth Cymru yn cydnabod y risg hon ac yn ymdrechu'n gadarn i osgoi lleihau mynediad at gyfiawnder i gleifion a'u teuluoedd drwy ddarparu mesurau lliniaru digonol i'r pryderon hyn.

Bydd Llywodraeth Cymru yn archwilio ymhellach y posibilrwydd o gyfateb y ffioedd sefydlog yn y cynllun Costau Adferadwy Sefydlog ar gyfer hawliadau esgeulustod clinigol gwerth isel er mwyn osgoi unrhyw anghyfartaledd neu anghymhelliad gan y bydd yr FRC, pan ddaw i rym, yn orfodol ar gyfer pob hawliad sifil nad yw'n mynd drwy'r system gwneud iawn yng Nghymru. Mae lefel y ffioedd sefydlog eisoes wedi bod yn destun dau ymarfer ymgynghori cyhoeddus helaeth a gynhaliwyd gan Lywodraeth y DU, yn ogystal ag ymgysylltu sylweddol â rhanddeiliaid. Bydd Llywodraeth Cymru yn ystyried dichonoldeb sicrhau, lle mae ffigurau'n codi dros amser yng Nghymru a Lloegr ar gyfer ffioedd sefydlog yr FRC, y byddai ffigurau Gweithio i Wella yn cyfateb i'r rhain lle bo hynny'n bosibl/yn briodol.

Mynegwyd pryderon hefyd am y capasiti presennol sydd ar gael i ymdrin ag achosion gwneud iawn. Teimlwyd os bydd y terfyn uchaf yn cynyddu, bydd nifer yr achosion hefyd yn cynyddu, a bydd hyn yn golygu y byddai angen i lefelau staffio fod yn ddigonol i ddarparu capasiti ar gyfer y newid hwn. Mae hwn yn bryder a amlygwyd mewn ymatebion a oedd yn cytuno â'r cynnig hefyd. Crynhoir y pryder cyffredin hwn yn y datganiad canlynol, "Gallai'r cynnydd hwn ddyblu'r llwyth gwaith ar gyfer timau presennol, felly bydd angen ystyried adnoddau a chyllid ychwanegol addas i gynnal ansawdd y ffrwd waith hon" (Confederasiwn GIG Cymru).

Er bod pryderon wedi'u codi, roedd mwyafrif clir o'r ymatebwyr yn cytuno â'r cynnig ac, yn wahanol i'r pwyntiau blaenorol, roedd llawer o'r ymatebwyr o'r farn y bydd hyn o fudd i unigolion drwy eu galluogi i dderbyn gwneud iawn yn gynnar a lleihau'r angen am gamau cyfreithiol. Yn y pen draw, bydd hyn yn lleihau straen i'r achwynydd, fel y tanlinellir yn y datganiad canlynol, "Byddai terfyn uchaf diwygiedig ar gyfer iawndal yn gyflymach ac yn well i gleifion ac yn broses gyfreithiol lai costus i Fyrddau Iechyd" (Bwrdd Iechyd Prifysgol Bae Abertawe).

Tynnodd nifer o'r ymatebwyr sylw at y ffaith nad oeddent yn gwneud cwyn er mwyn cael iawn ariannol, ond i sicrhau atebolrwydd a sicrhau bod systemau'n addas i'r diben. Fel y nodwyd yn y datganiadau canlynol:

"I mi, nid yw'n ymwneud ag enillion ariannol, mae'n ymwneud â chael y driniaeth gywir pan fyddwch wedi gorfod ymladd am rywbeth rwy'n credu y dylai fod wedi'i wneud ar y dechrau a oedd wedyn wedi arwain at flynyddoedd o ddiodefaint ychwanegol" (Unigolyn, SJ).

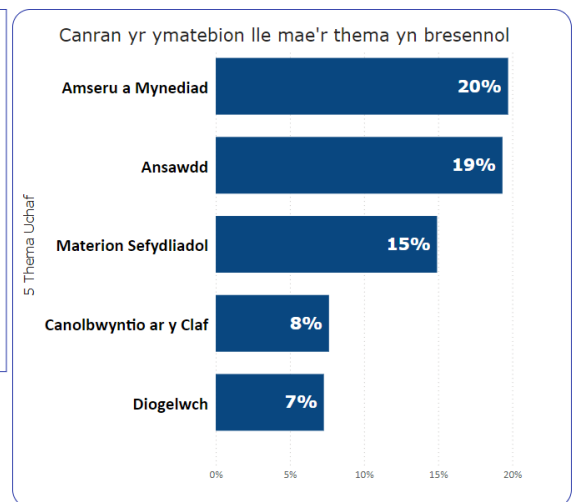
“Dywedodd llawer o bobl wrthym mai'r cyfan oeddent ei eisiau oedd cael eu clywed, ac nad oedden nhw eisiau i'r hyn oedd wedi digwydd iddyn nhw ddigwydd i rywun arall. Mae osgoi'r broses ymglyfreitha hir a drud gymaint â phosibl yn ddull synhwyrol o gyflawni'r canlyniad hwn" (Age Connect Morgannwg).

Ymateb Llywodraeth Cymru i gwestiwn 15.

Er bod yr ymatebion gan unigolion a llawer o ymatebion sefydliadol yn cytuno i raddau helaeth ac yn gefnogol i'r cynnig, rhoddir ystyriaeth ofalus i ganlyniadau dod â hyn i mewn, yn enwedig ar y cyd â phryderon y gymuned gyfreithiol. Hefyd, cododd sylwadau gan Llais bwyntiau na fydd achwynwyr eisiau rhoi'r argraff eu bod yn canolbwyntio ar daliadau gwneud iawn ond efallai y bydd angen iddynt gael gwybod pan fydd ganddynt hawl iddynt. Byddwn yn datblygu'r cynnig hwn yn awr yn unol â'r bwriad cyhoeddedig ond bydd yn cynnwys y rhybuddion a godwyd.

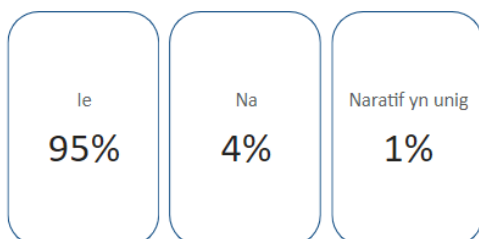
Pryderon brys a niwed bwriadol

	Cwestiwn	Nifer yr ymatebion	Ie %	Na %	Naratif yn unig %
16	A ydych chi'n cytuno y dylid adolygu a diweddarau canllawiau Gweithio i Wella i gynnwys llwybr uwchgyfeirio ac adrodd cyflym i hybiau diogelu lleol ac awdurdodau perthnasol eraill, fel yr heddlu, mewn achosion lle mae honiad fod claf mewn perygl o ddioddef niwed neu gam-drin?	152	95%	4%	1%
17	A ydych chi'n cefnogi'r eithriad arfaethedig i'r amserlen bresennol ar gyfer pryderon neu gwynion lle mae angen i ymchwiliad troseddol neu ddiogelu gael blaenoriaeth?	148	79%	18%	3%



Graffig 21: Crynodeb o'r themâu a'r ymatebion ar gyfer y bennod 'Pryderon brys a niwed bwriadol'.

Cwestiwn 16: A ydych chi'n cytuno y dylid adolygu a diweddarau canllawiau Gweithio i Wella gynnwys llwybr uwchgyfeirio ac adrodd cyflym i hybiau diogelu lleol ac awdurdodau perthnasol eraill, fel yr heddlu, mewn achosion lle mae honiad fod claf mewn perygl o ddioddef niwed neu gam-drin?



Math o atebydd	Nifer yr ymatebion	Ie %	Na %	Naratif yn unig %
Unigolyn	107	96%	4%	
Sefydliad	43	93%	5%	2%
Arall / Dim Ateb	2	100%		

Graffig 22: Trosolwg o'r ymatebion a'r ymatebwyr i gwestiwn 16.

Dim ond nifer fach o'r ymatebwyr a oedd yn anghytuno â'r cynnig hwn, ond awgrymodd un ymatebydd; "Dylai'r canllawiau Gweithio i Wella ei gwneud yn glir, pan honnir unrhyw gamdriniaeth i glaf, y dylid riportio'r achos ar unwaith i hybiau diogelu lleol ac awdurdodau perthnasol eraill. Ar hyn o bryd, nid yw RCN Cymru yn glir ynghylch beth yw ystyr "perygl o ddioddef niwed" yn y cwestiwn hwn a hoffai wybod sut y byddai diffiniad o "perygl o ddioddef niwed" yn ymwneud â risg glinigol" (Coleg Nyrsio Brenhinol Cymru).

Amlygodd llawer o'r ymatebwyr a oedd yn cytuno â'r cynnig fod hyn yn allweddol i sicrhau gofal a diogelwch unigolion.

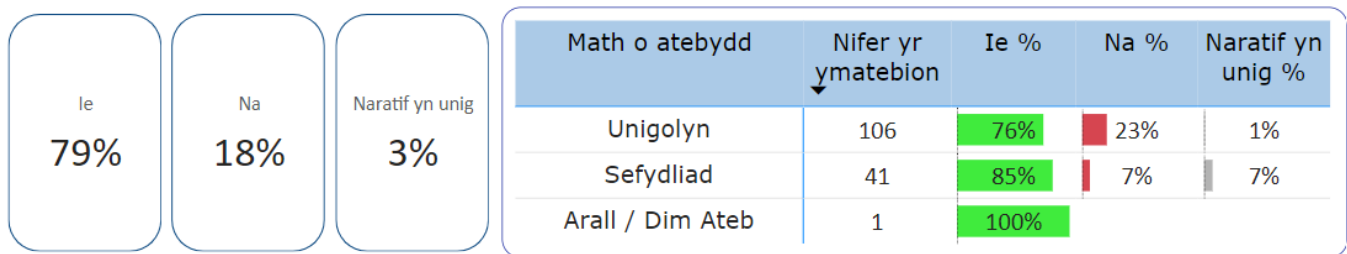
"Dylai materion diogelu bob amser fod yn drech na'r broses gwyno a rhaid ymdrin â nhw yn y lle cyntaf" (Unigolyn, AE).

"Mae cynnwys gwybodaeth mewn canllawiau ar y llwybrau perthnasol ar gyfer uwchgyfeirio cyflym mewn achosion lle mae claf mewn perygl o ddioddef niwed neu gam-drin yn briodol" (Cymdeithas Feddygol Prydain (Cymru)).

Ymateb Llywodraeth Cymru i gwestiwn 16.

Byddwn yn ystyried y ffordd fwyaf effeithiol o fynd i'r afael â hyn yn y canllawiau fel bod y camau gweithredu'n glir i sefydliadau ac unigolion ac yn cefnogi'r gweithdrefnau Diogelu Cymru Gyfan fel y'u hamlinellir yn Neddf Gwasanaethau Cymdeithasol a Llesiant (Cymru) 2014 a chanllawiau diogelu statudol Gweithio Gyda'n Gilydd i Ddiogelu Pobl.

Cwestiwn 17: A ydych chi'n cefnogi'r eithriad arfaethedig i'r amserlen bresennol ar gyfer pryderon neu gwynion lle mae angen i ymchwiliad troseddol neu ddiogelu gael blaenoriaeth?



Graffig 23: Trosolwg o'r ymatebion a'r ymatebwyr i gwestiwn 17.

Nododd yr ymatebwyr hynny a oedd yn anghytuno â'r cynnig y byddai amser a mynediad yn broblem. Roedd yr adborth yn nodi pryderon y byddai'r cynnig yn gohirio canlyniadau ac y dylid cadw at amserlenni. Cydnabu un ymateb y byddai angen eithriadau i amserlenni presennol, ond nododd; "Byddem yn dadlau bod angen gwell tystiolaeth dros gyfiawnhau'r eithriad i'r

amserlen bresennol ar gyfer pryderon neu gwynion lle mae ymchwiliad troseddol neu ddiogelu yn cael ei gynnal. A fyddai ymateb gan y GIG o reidrwydd yn ymyrryd â'r ymchwiliad troseddol? A fyddai canlyniad ymchwiliad troseddol yn dylanwadu ar ymateb y GIG i gŵyn claf? Y pryder fyddai pe bai ymchwiliad troseddol yn cymryd cyfnod hir ac felly'n atal dyfarnu iawndal nes bod yr ymchwiliad hwnnw wedi'i gwblhau" (Anabledd Dysgu Cymru).

Amlygodd ymatebydd arall: "Derbynnir bod pryderon o'r fath sy'n cynnwys trydydd partiön allanol o bwys, ond ni dderbynnir y dylid cael eithriad awtomatig ar gyfer yr achosion hyn lle mae'n dal yn bosibl i'r Bwrdd Iechyd allu mynd i'r afael â'r pryder a godwyd iddynt heb gyfaddawdu'r ymchwiliad. Dylid ystyried hyn fesul achos" (Thompsons Solicitors).

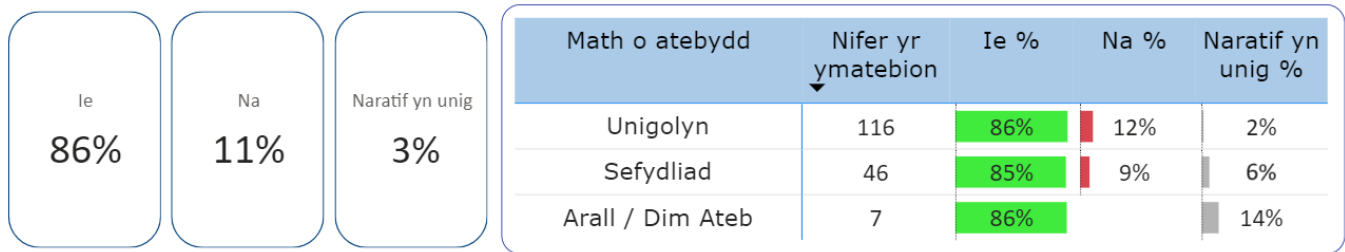
Er bod rhai pryderon wedi'u codi mewn ymateb i'r cwestiwn hwn, cytunodd y mwyafrif â'r cynnig ac amlygodd llawer o'r ymatebwyr fod angen i unrhyw ymchwiliad troseddol neu ddiogelu gael blaenoriaeth. Teimlai un ymatebydd: "Mae angen canllawiau clir ar gyfathrebu a chyswllt rheolaidd â'r achwynydd yn ystod y cyfnod hwn, er mwyn iddo ddeall yr oedi a themlo ei fod yn cael ei gefnogi yn ystod y cyfnod hwn" (Unigolyn, SD) sy'n bwynt sy'n cael ei ailadrodd gan ymatebwyr eraill ac ar draws yr ymgynghoriad. At hynny, awgrymir: "Os oes pryderon eraill am yr un unigolyn ond nad ydynt yn sail i'r ymchwiliad trydydd parti, dylid parhau â'r materion hyn serch hynny os yw'n bosibl" (Cyngor Meddygol Cyffredinol).

Ymateb Llywodraeth Cymru i gwestiwn 17.

Byddwn yn symud ymlaen gyda chynnwys yr eithriad i'r amserlen at ddibenion ymchwiliad troseddol neu ddiogelu lle mae'n cael blaenoriaeth a phan fydd y prif ymchwilydd yn nodi y gallai ymchwiliad y GIG ymyrryd â'r ymchwiliad hwnnw. Dylid ei dechrau neu ei haildechrau cyn gynted â phosibl. Pan fo'n dal i fod yn bosibl i'r sefydliad GIG fynd i'r afael â'r pryderon a godwyd heb gyfaddawdu'r ymchwiliad, er enghraifft drwy ddatrys cynnar neu ymchwiliad wedi'i oedi, dylid ei wneud lle mae pawb yn cytuno nad yw'r gwrthdaro yn bresennol mwyach.

Profedigaeth

Cwestiwn 18: Pan fydd claf yn marw, a bod gan ei anwyliaid bryderon am ei ofal, ydych chi'n cytuno y dylai corff y GIG ddefnyddio'r cyfarfod gwrando sy'n cael ei gynnig yn y cam datrys cynnar (cam un) er mwyn ceisio datrys pryderon yr unigolyn/unigolion mewn profedigaeth yn gyflym?



Graffig 24: Trosolwg o'r ymatebion a'r ymatebwyr i gwestiwn 18.

Tanlinellodd yr ymatebwyr a oedd yn anghytuno â'r cynnig bryderon ynghylch amseru a mynediad mewn 35% o'u sylwadau. Roedd ymatebwyr yn teimlo y bydd angen amser ar y teuluoedd i ystyried a phrosesu'r hyn sydd wedi digwydd yn iawn ac na ddylent deimlo eu bod yn cael eu brysio.

Amlygodd un ymatebydd y bydd hyn yn "dibynnu ar ba mor hir fydd y cam datrys cynnar newydd yn y pen draw. Mae teuluoedd yn delio â digon yn ystod pythefnos cyntaf y golled, ni ddylai'r cynnig hwn roi mwy o bwysau arnynt. Mae'n beth da cyn belled â'u bod yn gallu bwrw iddi yn eu hamser eu hunain " (Unigolyn, Enw heb ei ddarparu).

Amlygodd eraill y byddai angen ystyried hyn fesul achos ac y bydd angen archwilio cyd-destun llawn y sefyllfa gan y bydd pob teulu'n teimlo'n wahanol yn ystod eu cyfnod o brofedigaeth.

Nododd yr ymatebwyr hefyd y bydd angen parhau i ganolbwyntio ar y person i sicrhau bod teuluoedd yn cael y canlyniad gorau posibl, "Ni ddylai'r teulu deimlo dan bwysau i dderbyn datrysiad ar y pwynt hwnnw oni bai eu bod yn ei geisio yn benodol. Gallai sefyllfaoedd godi'n rhwydd lle deuir i ddatrysiad annheg" (Harding Evans).

Roedd mwyafrif mawr yn cytuno y dylai corff y GIG ddefnyddio'r cyfarfod gwranddo sy'n cael ei gynnis yn y cam datrys cynnar (cam un) er mwyn ceisio datrys pryderon yr unigolyn mewn profedigaeth yn gyflym.

O'r naratif a ddarparwyd gan ymatebwyr a oedd yn cytuno, teimlwyd bod cyfathrebu effeithiol yn allweddol er mwyn i hyn weithio. Dywedodd un ymatebydd: "mae angen i gyfarfod gwranddo sy'n trafod profedigaeth fod â mwy o sylwedd iddo na dim ond 'mae'n ddrwg 'da ni'. Mae angen ei drin yn sensitif a phroffesiynol er mwyn osgoi tuedd o blaid corff y GIG a bod yn ddigon cynhwysfawr i roi atebion i bobl" (FTWW, Triniaeth Deg i Fenywod Cymru).

Nodwyd hefyd mewn sawl sylw y bydd cyfleoedd cynnar i wrando ar deuluoedd mewn profedigaeth yn allweddol ac y gallai unrhyw ddiffyg cyfathrebu ar y pwynt hwn gael effaith niweidiol ar berthnasod a chyfathrebu pellach.

Awgrymwyd hefyd mai cyfarfod yn y cam datrys cynnar fyddai'r dull sy'n canolbwyntio fwyaf ar gleifion. Dywedodd nifer o ymatebwyr y bydd y cyfarfod hwn yn gyfle i deuluoedd ofyn cwestiynau am unrhyw bryderon. Roedd llawer o'r ymatebwyr hefyd yn annog yr angen i gynnis cymorth pellach i'r teulu mewn profedigaeth yn y cyfarfod hwn; "Mewn achosion lle mae

gan anwyliaid bryderon am y digwyddiadau cyn marwolaeth claf, rydym yn gefnogol ar y cyfan i'r cynnig i ddefnyddio'r cyfarfod gwranddo a gynigir yn y cam datrys cynnar i geisio datrys pryderon y person mewn profedigaeth yn gyflym. Fodd bynnag, mae'n bwysig cydnabod y gallai person mewn profedigaeth fod mewn cyflwr bregus ar y pryd, a dylid sicrhau ei fod yn cael cynnig cymorth profedigaeth neu o leiaf ei gyfeirio at gymorth o'r fath" (Marie Curie).

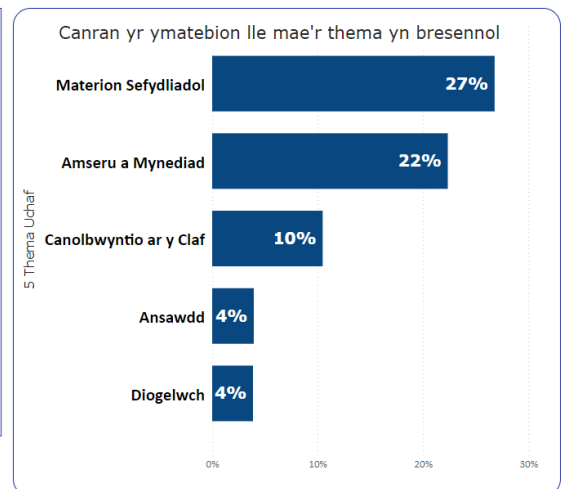
Codir pwysigrwydd tosturi a dealltwriaeth yn gyson mewn adborth ac, oherwydd y sensitifrwydd a'r anawsterau y bydd teuluoedd yn eu profi, pwysleisia nifer o ymatebwyr ei bod yn bwysig bod y staff sy'n hwyluso'r cyfarfodydd yn cael eu hyfforddi i ddelio â'r sgysiau anodd a sensitif hyn.

Ymateb Llywodraeth Cymru i gwestiwn 18.

Byddwn yn gweithio gyda rhanddeiliaid allweddol i ddylunio'r dull sydd i'w ddefnyddio i wella gofal y rhai sydd mewn profedigaeth ac sydd â chwestiynau a phryderon am y gofal a ddarparwyd i'w hanwyliaid. Byddwn hefyd yn sicrhau bod hyn yn gysylltiedig â'r Strategaeth Brofedigaeth Genedlaethol ac yn cynnwys hyn yn yr hyfforddiant ac addysg ar gyfer y GIG.

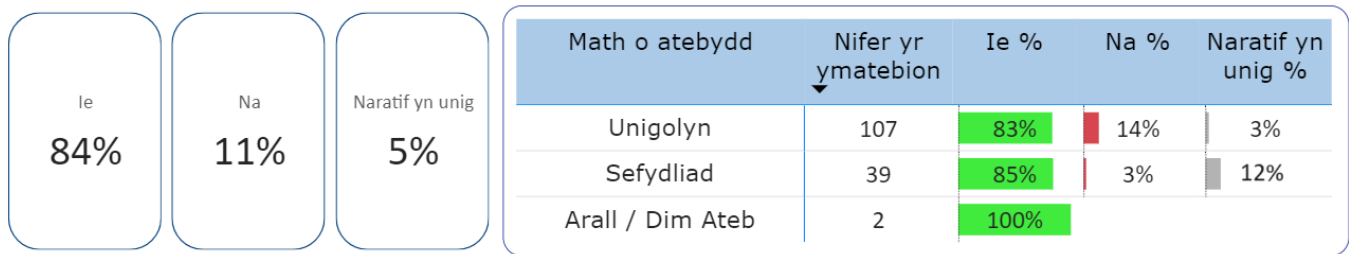
Darparu cyngor cyfreithiol am ddim

	Cwestiwn	Nifer yr ymatebion	Ie %	Na %	Naratif yn unig %
19	A fydddech chi'n fwy tebygol o ofyn am gymorth gan gyfreithiwr ynghylch pryder neu gŵyn pe byddech yn gwybod bod y cyngor cyfreithiol yn cael ei ddarparu am ddim? Er enghraifft, gallai hyn gynnwys cyfarwyddyd ar y cyd gan arbenigwr meddygol i adolygu'r achos neu roi cyngor cyfreithiol ar unrhyw gytundeb neu gynnig setliad.	148	84%	11%	5%
20	A ydych chi'n cytuno y dylid cynyddu'r ffioedd cyfreithiol sefydlog sy'n cael eu talu gan y darparwr gofal iechyd, gyda'r bwriad o gynyddu nifer y cyfreithwyr sy'n darparu cyngor cyfreithiol i bobl sy'n codi pryderon a chwynion?	133	73%	18%	9%



Graffig 25: Crynodeb o'r themâu a'r ymatebion ar gyfer y bennod 'Darparu cyngor cyfreithiol am ddim'.

Cwestiwn 19: A fydddech chi'n fwy tebygol o ofyn am gymorth gan gyfreithiwr ynghylch pryder neu gŵyn pe byddech yn gwybod bod y cyngor cyfreithiol yn cael ei ddarparu am ddim? Er enghraifft, gallai hyn gynnwys cyfarwyddyd ar y cyd gan arbenigwr meddygol i adolygu'r achos neu roi cyngor cyfreithiol ar unrhyw gytundeb neu gynnig setliad.



Graffig 26: Trosolwg o'r ymatebion a'r ymatebwyr i gwestiwn 19.

Mae cyferbyniad yn yr ymateb i'r cwestiwn hwn yn seiliedig ar y math o ymatebwr a ddangosir yng ngraffig 26 (uchod).

Roedd 40% o'r sylwadau a oedd yn anghytuno â'r cynnig yn rhoi cyllid fel rheswm. Gyda rhai heb eu hargyhoeddi bod darparu cyngor cyfreithiol am ddim yn ddefnydd dilys o gyllid y GIG, ac eraill yn tynnu sylw at y ffaith y gallai hyn hyrwyddo 'dim tâl heb ennill.' Tynnodd eraill sylw at y ffaith nad oeddent yn gwneud cwyn er mwyn cael iawndal, ond eu bod "angen bod yn sicr na allai ddigwydd i ni nac i eraill eto" (Unigolyn, JLG).

Teimlad cyffredin arall a danlinellwyd gan ymatebwyr i'r cwestiwn hwn oedd diffyg ymddiriedaeth i'r GIG ddarparu cyngor diduedd, sy'n cael ei danlinellu yn y sylwadau canlynol:

"Byddwn i eisiau cyngor annibynnol ac ni fyddwn yn cael hwn gan y GIG. Dim ffydd" (Ymatebydd dienw) ac "Ni allwn i ymddiried mewn unrhyw arbenigwr sy'n cael ei gyfarwyddo gan y ddwy ochr" (Unigolyn, HW).

Teimlir hefyd bod "diffyg annibyniaeth o fewn y broses: Corff y GIG sy'n gyfrifol am benderfynu a oes rhwymedigaeth gymhwyso⁹ ac a yw'r mater yn ddigon difrifol i'w gyflwyno i'r Cynllun Gwneud lawn. Mae diffyg didueddrwydd a gwrthrychedd yn y broses, ac adroddir mai dyma un o'r rhwystrau mwyaf i achosion sy'n rhan o'r cynllun. Mae angen i Lywodraeth Cymru awgrymu cynigion sy'n cyflwyno elfen o annibyniaeth i'r broses hon" (Gweithredu yn erbyn Damweiniau Meddygol (AvMA)).

Awgrymodd un ymatebydd a oedd yn cytuno â'r cynnig y dylai cyngor cyfreithiol gael ei drefnu'n annibynnol gan sefydliad trydydd sector neu Llais.

Roedd consensws o fewn y grŵp a oedd yn cytuno â'r cynnig fod angen hyrwyddo mynediad at gyngor cyfreithiol am ddim yn eang fel bod achwynwyr yn ymwybodol o'r cynnig. Fel yr amlygwyd yn y datganiad canlynol, efallai na fydd unigolion yn gwybod bod hwn ar gael; "Ar y cyd â'r cwestiwn hwn, fe ofynnnon ni i'n hymatebwyr a oedden nhw'n gwybod bod cyngor cyfreithiol am ddim ar gael iddyn nhw - dywedodd 85% nad oedden nhw'n gwybod bod cyngor

⁹ (Deallir bod Rhwymedigaeth Gymhwyso yn golygu pan fo rhywun yn torri ei ddyletswydd gofal i glaf, drwy fethu â gweithredu yn unol â safonau person rhesymol gymwys, a bod y methiant hwn yn achosi neu'n arwain at yr anaf neu'r golled bersonol.)

cyfreithiol am ddim ar gael na sut i gael gafael arno, gyda dim ond 15% yn dweud eu bod nhw'n gwybod" (Triniaeth Deg i Fenywod Cymru, FTWW).

Ar ben hynny, roedd llawer o'r ymatebwyr yn teimlo bod angen gwneud hyn yn glir ac yn dryloyw ar ddechrau'r broses, gydag un ymatebydd yn awgrymu; "dylid ei hyrwyddo'n eang ar-lein ac all-lein i'r rhai sydd wedi'u hallgáu'n ddigidol, er mwyn sicrhau bod pob achwynydd yn gwybod ei fod ar gael" (Age Cymru).

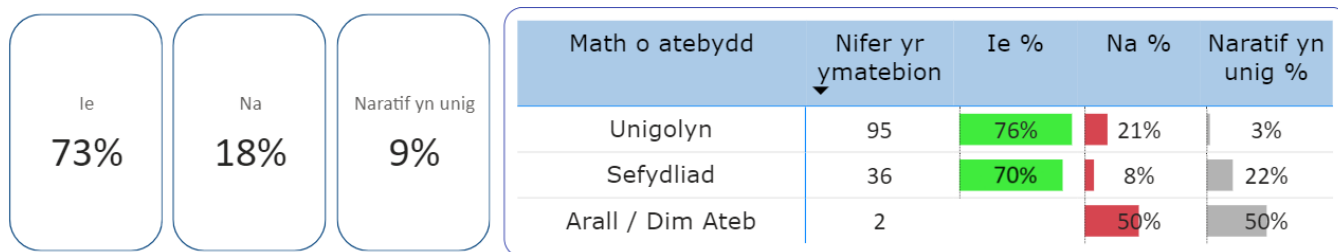
Er bod y rhan fwyaf o'r ymatebwyr yn cytuno â'r cynnig, codwyd rhai pryderon o fewn y grŵp hwnnw. Tanlinellwyd gan rai ymatebwyr y gallai'r cynnig hyrwyddo cwynion trallodus, felly bydd angen canllawiau clir ar hawliadau trallodus a'r canlyniadau ar gyfer y rhain. Amlygodd eraill, gyda'r cynnydd arfaethedig a amlinellir yng nghwestiwn 15, y gallai'r cynnig achosi problemau capasiti i gynrychiolwyr cyfreithiol, sy'n golygu y gallai fod diffyg cymorth cyfreithiol ar gael i unigolion.

Ymateb Llywodraeth Cymru i gwestiwn 19.

Rydym yn cydnabod y pryderon a godwyd a bydd yn ystyried y pwyntiau ynghylch adeiladu annibyniaeth i'r system. Rhan o'r broblem, fel y codwyd mewn adborth, yw ei bod yn ymddangos bod rhywfaint o gamddealltwriaeth ynghylch ystyr y rheoliadau a'r canllawiau, neu ddiffyg eglurder ynghylch hynny. Ar hyn o bryd, mae'r rheoliadau'n gosod cyfrifoldeb ar gorff y GIG, lle mae wedi pennu bod rhwymedigaeth gymhwyso yn bodoli neu y gall fodoli, er mwyn sicrhau bod cyngor cyfreithiol am ddim ar gael mewn perthynas â chyfarwyddyd arbenigwyr meddygol ar y cyd, unrhyw gynnig o unioni, unrhyw gynnig o unioni, unrhyw wrthod gwneud cynnig o unioni, neu unrhyw setliad a gynigir. Y cynnig yw egluro cyfrifoldebau'r sefydliadau ac y dylent hysbysu achwynwyr am argaeledd y cyngor hwn, a sicrhau bod y canllawiau a'r wybodaeth sydd ar gael yn ei gwneud yn gliriach y gall achwynwyr wedyn ddewis cynrychiolwyr sydd â'r arbenigedd penodedig mewn esgeuluster clinigol. Rydym yn cynnig adolygu'r rheoliadau a'r canllawiau er mwyn sicrhau'r eglurder gwell hwn lle bo hynny'n bosibl ac y gellir ei gyflawni.

Deallir bod Rhwymedigaeth Gymhwyso yn golygu pan fo rhywun yn torri ei ddyletswydd gofal i glaf, drwy fethu â gweithredu yn unol â safonau person rhesymol gymwys, a bod y methiant hwn yn achosi neu'n arwain at yr anaf neu'r golled personol.

Cwestiwn 20: A ydych chi'n cytuno y dylid cynyddu'r fffioedd cyfreithiol sefydlog sy'n cael eu talu gan y darparwr gofal iechyd, gyda'r bwriad o gynyddu nifer y cyfreithwyr sy'n darparu cyngor cyfreithiol i bobl sy'n lleisio pryderon a chwynion?



Graffig 27: Trosolwg o'r ymatebion a'r ymatebwyr i gwestiwn 20.

Unwaith eto, mae cyferbyniad yn yr ymateb i'r cwestiwn hwn yn seiliedig ar y math o ymatebwr, a ddangosir yng ngraffig 27 uchod.

O'r ymatebwyr a oedd yn anghytuno â'r cynnig, roedd llawer yn teimlo y dylid defnyddio arian i atal cwynion rhag cael eu gwneud yn y lle cyntaf ac i wella'r gwasanaeth. Tynnodd yr ymatebwyr sylw hefyd at y ffaith efallai nad yw hyn yn briodol i ddarparwyr gofal sylfaenol ac annibynnol, er enghraifft:

"Nid yw hyn yn briodol ar gyfer fferyllfeydd cymunedol sy'n gweithredu trefniadau indemniad preifat, yn aml gyda chwmnïau nad ydynt wedi'u lleoli yng Nghymru" (Fferyllfa Gymunedol Cymru).

"Mae BMA Cymru yn deall y rhesymeg a nodir ar gyfer y newidiadau hyn, ac yn cytuno'n fras â'r amcan. Fodd bynnag, fel y nodir uchod, os yw meddygon teulu i gael eu cynnwys yn y broses gwneud iawn, byddem yn ceisio cael eglurder pellach o ran pwy sy'n gyfrifol am ariannu taliadau ar gyfer cyngor cyfreithiol" (Cymdeithas Feddygol Prydain (Cymru)).

Roedd 24% o'r sylwadau yn sôn am gyllid, ac roedd llawer yn cydnabod y gall cyngor cyfreithiol fod yn gostus, ac mae angen adlewyrchu hyn yn y ffaith bod ffioedd cyfreithiol sefydlog a delir gan y darparwr gofal iechyd yn unol â chwyddiant. Teimlai'r ymatebwyr y gallai gweithredu'r cynnydd hwn arwain at annog mwy o gyfreithwyr i ystyried y prosesau cwyno a gwneud iawn cyn cychwyn y broses hawlio. Awgrymodd un ymatebydd y dylai fod "uchafswm y gall y GIG dalu mewn ffioedd ... oherwydd mae'n wastraff arian enfawr" (Unigolyn, JLG).

Mae llawer o ymatebion sy'n cytuno â'r cynnig ond yn teimlo bod angen i'r ffioedd "adlewyrchu'n realistig yr amser a dreulir ar gynghori a chynorthwyo'r cleient gyda'r achosion" (Thompsons Solicitors) a theimlai eraill efallai na fydd y cynnydd mewn ffioedd a awgrymir yn ddigon. Daeth un awgrym i sicrhau bod y newidiadau hyn yn cael yr effaith a ddymunir yn y datganiad canlynol: "Gallai cynnwys pobl fel ni ein hunain mewn trafodaethau arwain at system fwy agored ac ymarferol i bawb dan sylw. Bydd penderfynu heb gynnwys y bobl iawn yn golygu y bydd llai o bobl yn gallu helpu, gan greu problemau i'r rhai sy'n agored i niwed mewn cymdeithas ac achosi problem uniongyrchol mewn perthynas â Mynediad at Gyfiawnder" (Grayston Solicitors).

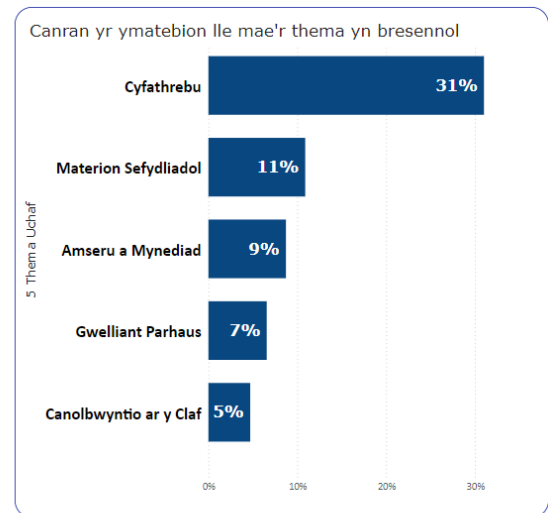
Ymateb Llywodraeth Cymru i gwestiwn 20.

Mae Llywodraeth Cymru yn cydnabod pryderon y gymuned esgeulustod clinigol cyfreithiol mewn perthynas â'r cynigion hyn. Rydym hefyd yn derbyn y gallai fod angen costau ychwanegol ar gyfer rhai achosion mwy cymhleth, megis achosion o dan Ran 7 y Rheoliadau Gweithio i Wella. Rydym yn cynnig cyfateb y symiau cyfradd sefydlog yng nghynllun costau adferadwy sefydlog Cymru a Lloegr ar gyfer hawliadau esgeulustod clinigol gwerth isel sydd eisoes wedi bod yn rhan o ddau ymarfer ymgynghori cyhoeddus. Cydnabyddir y dylai'r broses Gweithio i Wella olygu y dylai'r penderfyniad ar dderbyn rhwymedigaeth gymhwysu gan gorff GIG Cymru fod wedi'i wneud ac y dylai ymchwiliad cymesur fod wedi'i gwblhau a'i rannu gyda'r achwynydd a'i gynrychiolydd cyfreithiol. Ac er nad yw hyn yn bychanu'r gwaith sydd ei angen yn yr hawliadau hyn mewn unrhyw ffordd, teimlir ei fod yn lleihau rhywfaint o'r gwaith sydd ei angen.

Deallir bod Rhwymedigaeth Gymhwysu yn golygu pan fo rhywun yn torri ei ddyletswydd gofal i glaf, drwy fethu â gweithredu yn unol â safonau person rhesymol gymwys, a bod y methiant hwn yn achosi neu'n arwain at yr anaf neu'r golled bersonol.

Y Gymraeg

	Cwestiwn	Nifer yr ymatebion	Ie %	Na %	Naratif yn unig %
21	Yn eich barn chi, beth fyddai effeithiau tebygol y newidiadau arfaethedig i Gweithio i Wella ar y Gymraeg? Mae gennym ddiddordeb arbennig mewn unrhyw effeithiau tebygol ar gyfleoedd i ddefnyddio'r Gymraeg ac ar beidio â thrin y Gymraeg yn llai ffafriol na'r Saesneg.	92			100%
22	A ydych chi'n meddwl bod cyfleoedd i hyrwyddo unrhyw effeithiau cadarnhaol?	112	56%	38%	6%
23	A ydych chi'n meddwl bod cyfleoedd i liniaru unrhyw effeithiau negyddol?	107	52%	40%	7%
24	Yn eich barn chi, a oes modd llunio'r newidiadau arfaethedig i Gweithio i Wella, neu eu newid: - fel eu bod yn cael effeithiau cadarnhaol neu fwy cadarnhaol ar gyfleoedd i ddefnyddio'r Gymraeg a pheidio â thrin y Gymraeg yn llai ffafriol na'r Saesneg neu - fel eu bod yn liniaru unrhyw effeithiau andwyol ar gyfleoedd i ddefnyddio'r Gymraeg a pheidio â thrin y Gymraeg yn llai ffafriol na'r Saesneg?	102	53%	36%	11%



Graffig 26: Crynodeb o'r themâu a'r ymatebion i'r bennod 'Y Gymraeg'.

Roedd y bennod hon yn cynnwys pedwar cwestiwn, a oedd a'r nod o gael barn yr ymatebwyr ar sut y byddai'r newidiadau arfaethedig i Gweithio i Wella yn effeithio ar y Gymraeg neu'n gallu effeithio arni. Roedd nifer yr ymatebion a gafwyd ar gyfer y pedwar cwestiwn yn amrywio o 89 i 110 ac roedd rhywfaint o wahaniaeth yn yr ymatebion 'ydw/nac ydw' ar gyfer cwestiynau 22, 23 a 24. Dywedodd llawer o'r ymatebwyr y dylai achwynwyr fod â'r opsiwn i gyfathrebu yn yr iaith o'u dewis. Amlygir gan fwy nag un ymatebydd y bydd y newidiadau arfaethedig i'r broses Gweithio i Wella yn rhoi pwyslais ar gyfathrebu drwyddi draw, felly bydd angen i'r ffaith y gall unigolion gyfathrebu yn Gymraeg gael ei adlewyrchu yn y newidiadau.

"Byddai'r newidiadau arfaethedig i'r broses Gweithio i Wella yn arwain at welliant, ac felly cynnydd, yn y cyfathrebu a'r ohebiaeth â chleifion/achwynwyr; er y byddai RCN Cymru yn croesawu hyn, mae'n hanfodol bod hyn yn cael ei wneud mewn ffordd sy'n caniatáu i'r claf/achwynydd dderbyn yr holl gyfathrebu a gohebiaeth sy'n ymwneud â'r broses gwyno yn y Gymraeg os dymunant" ([Coleg Nyrsio Brenhinol Cymru](#)).

Tanlinellodd eraill y bydd yn bwysig i ymatebwyr allu cyfathrebu yn eu hiaith gyntaf er mwyn sicrhau gwell dealltwriaeth o'r broses. Mae pwysigrwydd dealltwriaeth a thryloywder ar hyd y broses yn rhywbeth sydd wedi'i godi sawl gwaith mewn ymateb i gwestiynau blaenorol.

Codwyd pryderon mewn ymateb i'r bennod hon am staffio ac adnoddau, ac amlygir sawl gwaith y bydd angen i dimau sicrhau bod ganddynt ddigon o staff sy'n siarad Cymraeg i hwyluso'r cyfarfodydd gwranddo arfaethedig yn ystod y broses. Tanlinellir hefyd y gallai fod problemau o ran staff arbenigol yn methu â chyfathrebu yn y Gymraeg, sy'n golygu bod angen cyfieithwyr, "Bydd yn bwysig ystyried sut y bydd cyrff y GIG yn cynllunio ar gyfer cael staff sy'n siarad Cymraeg (ac ieithoedd cymunedol eraill) sydd ag arbenigedd pwnc digonol neu gyfieithwyr i fynychu cyfarfodydd ar fyr rybudd." Dywedodd ([Llais](#)) ac un ymatebydd arall; "Fodd bynnag, efallai y bydd gan bawb sy'n bresennol mewn cyfarfodydd yn gallu deall a siarad Cymraeg i lefelau amrywiol ac efallai y bydd angen cefnogaeth gan gyfieithwyr/linell iaith arnynt" (Bwrdd Iechyd Prifysgol Hywel Dda).

Yn dilyn hyn, mae'r thema amseru a mynediad yn codi mewn adborth, gyda rhai ymatebwyr yn teimlo, os mai Cymraeg yw iaith gyntaf yr achwynwyr, na ddylai'r broses gael ei hoedi mewn unrhyw ffordd oherwydd hyn. Fodd bynnag, roedd eraill yn teimlo, oherwydd y diffyg adnoddau sydd ar gael mewn rhai ardaloedd, efallai y bydd angen ystyried amser ychwanegol.

Er bod rhywfaint o wahaniaeth yn yr ymatebion 'ydw/nac ydw' i dri chwestiwn olaf y bennod, dywedodd llawer o'r ymatebwyr a atebodd 'nac ydw': "os yw'r Gymraeg yn cael ei thrin yn debyg i'r Saesneg, ni ddylai fod problem" ([Ymatebydd dienw](#)) ac "Nid ydym yn credu y byddai effaith wahaniaethol yn seiliedig ar iaith" ([The Royal College of Surgeons of Edinburgh](#)).

Wrth symud ymlaen, awgrymodd un ymatebydd y dylid "Sicrhau bod proses systematig ar gyfer adolygu effeithiau newidiadau arfaethedig ar y Gymraeg a'u haddasu yn ôl yr angen mewn ymateb i adborth gan randdeiliaid fel Llais. Mae'r dull ailadroddol hwn yn caniatáu gwelliant parhaus i'r broses Gweithio i Wella ynglŷn â'r Gymraeg" ([Llais](#)).

Ymateb Llywodraeth Cymru i'r cwestiynau ar y Gymraeg.

Rydym yn teimlo bod y cynnig gweithredol gwell o wrando sy'n canolbwyntio ar gleifion, ystyried anghenion hygyrchedd ac iaith a chynnig rhagweithiol o eiriolaeth a fyddai'n cynnwys siaradwyr Cymraeg yn gam ymlaen at sicrhau bod safonau'r Gymraeg yn cael eu cefnogi.

Mae'r adborth a ddarparwyd mewn perthynas â chwestiynau 21, 22, 23 a 24 a graddau'r dyblygu o ran pynciau wedi cael ei gyflwyno i dîm polisi'r Gymraeg i'w ystyried.

Sylwadau Ychwanegol

Cwestiwn 25: Rydym wedi gofyn nifer o gwestiynau penodol. Os oes gennych unrhyw faterion cysylltiedig nad ydyn ni wedi mynd i'r afael â nhw, defnyddiwch y lle hwn i sôn amdanynt.

Cafwyd cyfanswm o 68 o ymatebion i gwestiwn 25 yr ymgynghoriad. Unwaith eto, hoffem ddiolch i'r ymatebwyr hynny a rannodd eu straeon personol ac ailadrodd bod y profiadau a rannwyd mewn ymateb i'r cwestiwn hwn yn rhoi mewnwelediad hynod ddefnyddiol ac wedi'u hystyried yn ofalus ar sail unigol.

Aeth yr ymatebion i'r cwestiwn hwn i'r afael ag ystod o bynciau a mabwysiadodd yr ymatebwyr amrywiaeth o ddulliau wrth ddarparu eu hadborth. Er bod rhai wedi sôn eto am eu straeon personol a gyflwynwyd yng nghwestiwn 1, ac wedi ychwanegu atynt, tynnodd eraill sylw at agweddau yr oeddent yn teimlo a oedd yn cael eu hanwybyddu yn ystod y broses ymgynghori. Yn ogystal, crynhodd rhai ymatebwyr yr atebion a ddarparwyd ganddynt yn eu hadborth i bob cwestiwn.

Er gwaethaf yr amrywiaeth mewn ymatebion, mae llawer o'r naratif yn cyd-fynd â'r themâu sydd wedi'u defnyddio yn ein dadansoddiad drwyddo draw. Felly, fel i ni adrodd yr ymatebion i gwestiwn 1, rydym wedi dewis darnau o'r 67 ymateb i'r cwestiwn hwn a'u categorio yn ôl thema. Rydym yn cydnabod nad yw hyn yn cynnwys yr holl ymatebion ond credwn ei fod yn rhoi cipolwg ar y teimladau, yr awgrymiadau a'r adborth a fynegwyd mewn ymateb i'r cwestiwn hwn.

Cyfathrebu

- ❖ “Mae unrhyw newidiadau er gwell o ran cyfathrebu â phobl sy'n teimlo bod angen iddyn nhw gyfathrebu pryder neu gŵyn yn beth da. Rwy'n credu'n gryf y dylai swyddogion cyswllt cleifion a gweithwyr proffesiynol sy'n gysylltiedig â phlant gymryd fwy o ran yn y broses, er lles pob parti.” (Unigolyn, gofynnodd am gael aros yn ddienw).
- ❖ “Mae swyddogion Llywodraeth Cymru yn cael eu hannog i gynhyrchu fersiynau sy'n addas i blant/pobl ifanc o'r holl ddogfennau canllaw, ymgynghori a pholisi pan fyddan nhw wedi penderfynu y bydd cynigion polisi/deddfwriaeth yn effeithio ar blant a phobl ifanc. Dylai

cyfathrebu fod yn briodol i blant a phobl ifanc ac yn berthnasol i'w hoedran, eu dealltwriaeth a'u hanghenion lleferydd, iaith a chyfathrebu.

Rwy'n siomedig felly nad oes unrhyw Asesiad o'r Effaith ar Hawliau Plant wedi'i gyhoeddi ochr yn ochr â'r ymgynghoriad hwn, yn enwedig o ystyried y ffocws penodol ar blant yn rhai o'r cynigion hyn." (Comisiynydd Plant Cymru).

Tosturi a Dealltwriaeth

- ❖ "Mae angen ailedrych ar naws cyfathrebiadau ynghylch pryderon a chwynion, a'r dull o ymdrin â nhw, fel bod profiad a lles cleifion yn cael blaenoriaeth. Bydd angen newid diwylliannol sylweddol i ffwrdd o'r dull cyfathrebu mwy 'amddiffynnol' presennol, lle ceir yr ymdeimlad bod ymrwymiad byrddau iechyd i'w henw da yn drech na'r claf a'i anwyliaid." (Triniaeth Deg i Fenywod Cymru).
- ❖ "Dylid mynd i'r afael â'r ymateb a'r agweddau annidwyll ac anonest; rydyn ni yma i wasanaethu ein cleifion a'u teuluoedd." (Ymatebydd dienw).

Ffocws ar Gleifion

- ❖ "Dylai profiad person gael ei ystyried yn ei gyfanrwydd, yn hytrach nag fel cwynion lluosog ar wahân heb unrhyw ganlyniad cyffredinol." (Comisiynydd Pobl Hŷn).
- ❖ "O ran hygyrchedd, dylai cymunedau anodd eu cyrraedd a rhwystrau i godi pryderon gael eu hadlewyrchu yn y broses. Hefyd, byddai sicrhau eglurder o ran yr hyn y dylid ei ddisgwyl gan y bobl sy'n codi'r pryder yn ddefnyddiol, er enghraifft, ymddygiad, y defnydd o'r cyfryngau cymdeithasol, achwynwyr trallodus ac ati. O ran cymorth i staff, byddai strwythur cyson ar gyfer hyn yn fuddiol." (Confederasiwn GIG Cymru).
- ❖ "Nid oes sôn yn yr ymgynghoriad am sut y bydd y broses Gweithio i Wella yn gynhwysol yn ddiwylliannol neu'n hygyrch i bobl ag amhariadau ar y synhwyrâu, niwroamrywiaeth neu anghenion dysgu ychwanegol (er enghraifft, drwy fabwysiadu'r egwyddorion 'Gofyn Gwranddo Gwneud')." (Marie Curie).

Ansawdd

- ❖ "'Dydw i ddim yn gwybod sut beth yw datrysiad," i aralleirio swyddog ymchwilio'r Bwrdd Iechyd yn ei ymateb i mi am gŵyn, nid datrysiad yw hwn. Mae angen cytuno ar ddatrysiadau ystyrion. "Gweithio i Wella" maen nhw i fod i'w wneud." (Ymatebydd dienw).
- ❖ "Fodd bynnag, nid oedd unrhyw un y cysylltais i â nhw wedi ceisio helpu. Rhoddodd y gweithwyr meddygol proffesiynol yr wybodaeth anghywir i swyddfa'r crwner, felly roedd ei dystysgrif marwolaeth yn anghywir, ac mae'n dal i fod i anghywir." (Unigolyn, MCS)

Diogelwch

- ❖ “O ran anafiadau geni a'r effeithiau mae hynny'n eu cael arnoch chi maes o law, a sut nad yw hyn yn ddigon i godi cwyn. Dim ond nawr rwy'n teimlo fy mod i'n lled-ddeall rhywfaint o'r hyn aeth o'i le, ac mae wedi effeithio ar fy ngallu i fynd ymlaen a chael mwy o blant, rhywbeth y byddwn i wedi'i wneud. Mae fy merch yn dal i gael archwiliadau i ddarganfod yn union pa drawma wnaeth hi ei wynebu a pham ei bod hi'n ei chael hi mor anodd.” (Unigolyn, PH).
- ❖ “Rwy'n arbennig o bryderus am lefel yr hyfforddiant mae ymarferwyr yn ei dderbyn nawr cyn iddyn nhw roi gofal. Dylid ei gwneud yn glir bob amser i gleifion a'u gofalgwyr â phwy maen nhw'n delio. Rhaid i ni ddweud mwy na "Helo, fy enw i yw...." Rhaid i ni hefyd ddweud "ac rwy'n" Ymgynghorydd, Gydymaith Meddygol ac ati.” (Ymatebydd dienw).

Materion Sefydliadol

- ❖ “Mae angen gwneud y broses mor hawdd â phosibl i'r cyhoedd. Gall llawer o'r pryderon fod yn gysylltiedig â chyfathrebu a phrosesau; felly, mae angen i'r broses hon adlewyrchu hynny.” (Unigolyn, LM).
- ❖ “Nid yw'r weithdrefn gwyno yn hunanesboniadol. Byddai cyfarwyddyd cam wrth gam yn ddefnyddiol.” (Unigolyn, AS).
- ❖ “Byddai RCN Cymru hefyd yn cefnogi sefydlu rôl arweinydd cwynion a enwir yn y sefydliad neu'r darparwr perthnasol, gan y byddai hyn yn helpu i sicrhau bod prosesau yn cael eu goruchwyllo a'u llywodraethu.” (Coleg Nyrsio Brenhinol Cymru).

Amseru a Mynediad

- ❖ “Byddem hefyd yn dymuno pwysleisio bod y rhan fwyaf o glinigwyr yn eithriadol o brysur gyda'u dyletswyddau rheng flaen, felly ychydig o amser sydd ganddynt i ysgrifennu adroddiadau ar gwynion – sydd angen bod yn hynod fanwl yn aml - a rhaid ystyried y pwysau amser ar staff clinigol i unrhyw system gwyno effeithiol i sicrhau bod cleifion yn cael adroddiad mor gynhwysfawr â phosibl.” (Royal College of Physicians of Edinburgh).
- ❖ “Anaml iawn mae Bwrdd Iechyd yn cwrdd â'i ddyddiad terfyn ar gyfer darparu ei ymateb. Am y rheswm hwnnw, rydym ni o'r farn bod angen adolygu'r broses o ymchwilio i bryder yn drylwyr a nodi achos/achosion yr oedi hwn cyn gweithredu unrhyw estyniad i'r trothwy. Fel y nodwyd yn ein hymatebion cynharach, mae sgysiau a gawn gyda staff o fewn y Timau Pryderon mewn gwahanol Fyrddau Iechyd yn awgrymu nad oes gan yr adrannau ddigon o staff yn aml a'u bod eisoes wedi'u llethu gan nifer yr ymchwiliadau o fewn y trothwy presennol o £25,000.” (Thompsons Solicitors).

Gwelliant Parhaus

- ❖ “Dylid edrych ar gwynion a dysgu o gwynion ar sail ôl troed cenedlaethol a hysbysu achwynwyr fod hyn yn digwydd ac y bydd yn llywio newid.” (Betsi Cadwaladr, Llywodraethu Clinigol Gofal Sylfaenol)

- ❖ “Croesewir yr adolygiad a'r ymrwymiad i hyfforddiant staff y GIG. Angen sicrhau ei bod yn orfodol i'r holl staff perthnasol sy'n ymwneud â Gweithio i Wella fynychu hyfforddiant. Byddai'n ddefnyddiol pe bai'r hyfforddiant yn cael ei gefnogi gan ganllawiau, gweminarau, podlediadau er mwyn cyfeirio atynt yn barhaus.” (Coleg Brenhinol y Bydwragedd).

Casgliad/y Camau Nesaf

Mae gofal y GIG yng Nghymru yn gymhleth o ran natur y gofal sydd ei angen ar bobl heddiw ac o ran y map o wasanaethau a sefydliadau darparwyr sy'n darparu gofal yng Nghymru. Felly, mae'n hanfodol bod gennym system fodern o godi pryderon ac ymateb iddynt sy'n addas i'r diben ar gyfer nawr ac ar gyfer cenedlaethau'r dyfodol.

Roedd yr adborth i'r ymgynghoriad yn glir nad yw'r broses bresennol, naill ai yn ei dyluniad neu ei gweithrediad, yn gweithio i lawer iawn o'r rhai sydd â rheswm dros wneud cwyn.

Mae oedi hir ac ymchwiliadau hirfaith yn cael eu cymhlethu gan system ddryslyd ac anodd ei llywio. Mae llawer o ymatebwyr yn teimlo eu bod wedi cael eu siomi ac ar goll yn y system, ac mae'n rhaid i hyn newid. Mae'n amlwg bod nifer y cwynion yn y system yn ffactor ac mae cleifion a'r rhai sy'n gwneud cwynion ar ran rhywun arall yn nodi nad yw eu pryderon penodol a godir yn y gŵyn yn aml yn cael eu hateb yn llawn nac yn glir.

Yn hytrach na thryloywder a gonestrwydd gydag atebolrwydd clir am bethau sydd heb fynd yn iawn, profiad rhai achwynwyr yw agwedd amddiffynnol a diffyg gonestrwydd a chelu ffeithiau. Roedd yr ymatebion i'r ymgynghoriad hefyd yn tynnu sylw at ddatgysylltiad rhwng yr hyn mae'r rheoliadau'n gorfodi sefydliadau i'w wneud a all fod yn gwbl groes i'r datrysiaid y mae'r achwynydd yn gofyn amdano mewn rhai achosion. Mae hyn yn cael ei waethygu ymhellach gan yr amser sylweddol a gymerir i ymateb i lawer o gwynion. Rhaid i hyn newid. Rhaid i'r GIG yng Nghymru gymryd camau brys i adfer y sefyllfa hon a newid ei ddull gweithredu.

Cyhoeddodd Ombudsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru adroddiad Rhoi Diwedd ar yr un Hen Gân Beunyddiol 2 yn 2023¹⁰ yn dangos y themâu a'r dysgu allweddol o ddadansoddi prosesau cwyno ac effaith cwynion a gaiff eu hateb yn wael ar unigolion

“Pan fydd cyrff cyhoeddus yn ymateb i gwynion yn wael ac yn amddiffynnol, weithiau ar ôl proses gwyno hirfaith, maen nhw'n gwaethygu'r teimlad o anghyfiawnder a ysgogodd bobl i gwyno yn y lle cyntaf” – PSOW 2023.

Nod y newidiadau a gynigiwyd o'r ymgynghoriad hwn yw gwella'r system o wneud cwynion ac ymateb iddynt ac adnewyddu'r ddealltwriaeth, gan ganolbwyntio o'r newydd ar wrando ar bobl a dysgu gwersi i wella gofal.

¹⁰ <https://www.ombudsman.wales/blog/2023/06/15/today-we-publish-our-special-report-groundhog-day-2/>

Y camau nesaf a gymerir fydd y bydd tîm polisi Llywodraeth Cymru yn gweithio ar ddatblygu rheoliadau diwygio a chanllawiau a datblygu cynllun gweithredu gyda'r GIG ochr yn ochr â chynhyrchu deunyddiau hyfforddi cymorth a'r rhai sydd wedi'u hanelu'n benodol at y cyhoedd.

Yn olaf, mae Llywodraeth Cymru am ddiolch i'r rhai a roddodd o'u hamser i rannu eu profiadau gonest, rhai personol iawn yn aml, a phoenus o godi cwyn gyda GIG Cymru.

Atodiadau

Atodiad A: Methodoleg Dadansoddi

Casglu Data a Dadansoddiad Meintiol

Cyflwynwyd ymatebion i'r ymgynghoriad drwy borth Smart Survey, e-bost neu drwy'r post. Cyflwynwyd yr holl ymatebion (ar wahân i 20 a dderbyniwyd ar ôl dyddiad cau'r porth), waeth beth fo'u fformat, i'r porth ar-lein i sicrhau set ddata gyflawn gyda fformatio cyson i'w dadansoddi. Ystyriwyd y saith ymateb a dderbyniwyd ar ôl dyddiad cau'r porth yn y dadansoddiad a chawsant eu hychwanegu at y set ddata yn ôl-weithredol. Cafodd cyfanswm o 213 o ymatebion i'r ymgynghoriad eu hystyried fel rhan o'r dadansoddiad, gyda 167 o ymatebion wedi'u cwblhau a 46 o ymatebion anghyflawn (gweler 'Crynodeb o'r Ymatebwyr' am fwy o fanylion). Ar gyfer y dadansoddiad hwn, diffiniwyd ymateb anghyflawn fel ymateb lle atebwyd o leiaf un cwestiwn o'r ymgynghoriad, ond na wnaeth yr unigolyn gyflwyno ei atebion ar ddiwedd y broses. Ystyriwyd yr adborth a ddarparwyd o fewn yr ymatebion anghyflawn fel rhan o'r dadansoddiad. Fodd bynnag, lle'r ydym wedi amlinellu canran yr ymatebwyr a atebodd ydw neu nac ydw i bob cwestiwn, mae'r ganran hon allan o nifer yr ymatebwyr a atebodd y cwestiwn hwnnw, yn hytrach na'r cyfanswm o 213 o ymatebwyr (enghraifft isod).



Atodiad A graffig 1: Enghraifft o sut y cyfrifwyd canrannau Ydw/Nac ydw.

Cafodd yr holl ddata o'r ymgynghoriad ei gasglu a'i fformatio'n un ffynhonnell ddata i gwblhau dadansoddiad meintiol cychwynnol. Roedd hwn yn gyfle cynnar i gyflwyno'r gyfradd ymateb 'ydw/nac ydw' i bob cwestiwn, a oedd wedyn yn dangos ym mha gwestiynau'r oedd gwahaniaeth mewn ymatebion a meysydd y gallai fod angen eu hystyried ymhellach. Ar y pwynt hwn, casglwyd manylion yr holl ymatebwyr, p'un a oeddent yn cynrychioli eu hunain neu sefydliad yn eu hymateb a ph'un a hoffent aros yn ddiennw ai peidio, i'r ffynhonnell ddata. Er na ddarparwyd unrhyw bwysoliad ychwanegol i ymatebion, ni waeth a oeddent gan unigolyn neu sefydliad, roedd yn gyfle i gael gwybodaeth bellach ac i weld a oedd unrhyw wahaniaeth mewn ymatebion gan sefydliad ac unigolion.

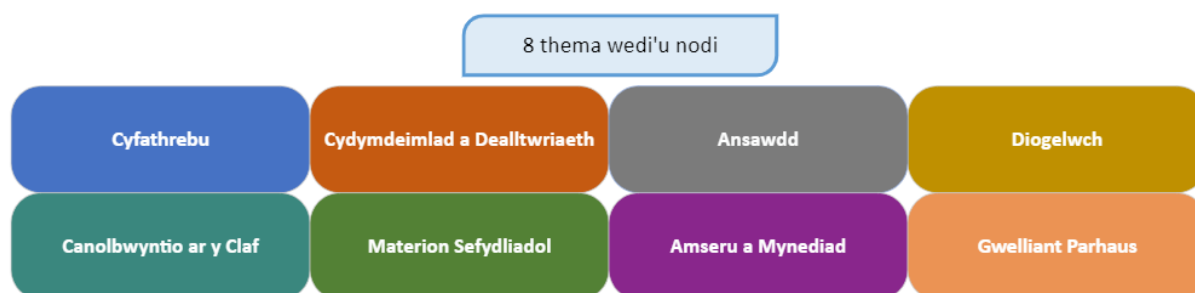
Yn dilyn y dadansoddiad meintiol cychwynnol, casglwyd yr holl sylwadau a ddarparwyd mewn ymateb i'r ymgynghoriad 25 cwestiwn, ynghyd â'r canlynol; rhif y

cwestiwn, cwestiwn, pennod y cwestiwn, rhif adnabod yr ymatebydd a'u hymateb 'ydw/nac ydw' (neu, yn achos cwestiwn 5, yr ymateb amlddewis).

Dadansoddiad Ansoddol

Defnyddiwyd dull hybrid ar gyfer y dadansoddiad ansoddol o'r ymatebion naratif, gan gyfuno dulliau anwythol a diddwythol. Cyn adolygu ac ystyried pob sylw a ddarparwyd gan ymatebwyr, cafodd y dull diddwythol ei lywio gan ganfyddiadau Reader et al yn eu papur, "Patient complaints in healthcare systems: a systematic review and coding taxonomy" (Reader TW, et al)¹¹¹²¹³. Er y cydnabuwyd bod papur Reader et al yn canolbwyntio ar godio cwynion cleifion ac mai nod yr ymgynghoriad hwn oedd sicrhau "barn ar y ffordd y mae pryderon a chwynion am ofal y GIG yn cael eu codi, eu harchwilio ac ymateb iddynt" (Llywodraeth Cymru, 2024)¹⁴, teimlwyd y gellid defnyddio'r categorïau a amlinellir ym mhapur Reader et al fel dangosydd cychwynnol o ba themâu a allai godi mewn ymatebion i'r ymgynghoriad Gweithio i Wella. Gyda rhagdybiaeth o'r themâu a fyddai'n codi, defnyddiwyd dull dadansoddi anwythol i gynhyrchu'r themâu mwyaf addas ar gyfer y data o'r ymgynghoriad Gweithio i Wella.

Man cychwyn y dull anwythol oedd adolygu ac ystyried yn ofalus y profiadau personol a rannwyd mewn ymateb i gwestiynau 1 a 25 yr ymgynghoriad. Cafodd pob ymateb ei adolygu a'i ystyried yn fanwl a nodwyd themâu o'r straeon a rannwyd. Yn dilyn hynny, adolygwyd yr ymatebion i'r holl gwestiynau eraill i sicrhau bod y themâu a gododd o gwestiynau 1 a 25 yn gyson ar draws yr ymatebion i'r ymgynghoriad. Roedd y dull diddwythol ac anwythol hybrid hwn yn caniatáu ar gyfer yr hyblygrwydd i ystyried ymchwil flaenorol a'r data a oedd ar gael fel rhan o'r ymgynghoriad, ac arweiniodd hyn at nodi wyth thema (gweler Atodiad C am ragor o wybodaeth).



Atodiad A graffig 2: Themâu a nodwyd yn dadansoddiad ymgynghoriad Gweithio i Wella.

¹¹ TW Reader, A Gillespie, J Roberts (2014). Patient complaints in healthcare systems: a systematic review and coding taxonomy. *British Medical Journal*, 23: 678-689.

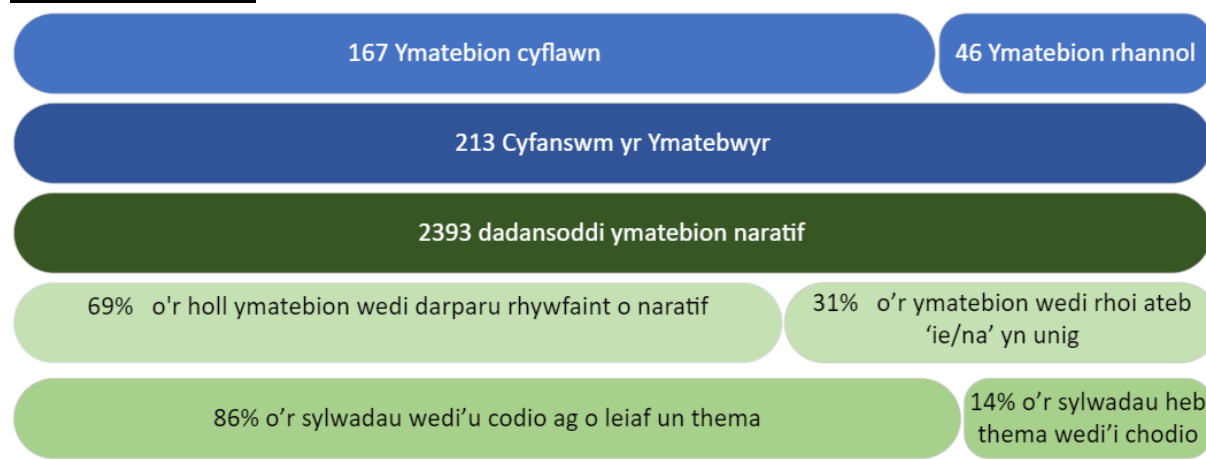
¹² Gillespie, A, Reader TW (2016). The Healthcare Complaints Analysis Tool: development and reliability testing of a method for service monitoring and organisational learning. *British Medical Journal*, 25: 937-946

¹³ van Dael J, Reader TW, Gillespie A, Neves AL, Darzi A, Mayer EK (2020). Learning from complaints in healthcare: a realist review of academic literature, policy evidence and front-line insights. *British Medical Journal*, 29: 684-695

¹⁴ Newidiadau arfaethedig i'r broses Gweithio i Wella. (2024, Chwefror 12). Wedi'i gael o wefan Llywodraeth Cymru: Newidiadau arfaethedig i'r broses Gweithio i Wella | LLYW.CYMRU

Er bod y categorïau a amlinellwyd gan Reader et al yn rhannu tebygrwydd â'r themâu a nodwyd yn yr ymatebion i'r ymgynghoriad, mae'r adborth o'r ymgynghoriad wedi gwneud cyfraniad allweddol at fireinio ac ehangu'r themâu a ddefnyddir drwy'r dadansoddiad hwn. Mae'r mewnwelediadau o'r ymatebion i'r ymgynghoriad nid yn unig wedi dilysu rhai o'r categorïau presennol a gynigiwyd gan Reader et al, ond hefyd wedi arwain at ymddangosiad themâu newydd. Roedd y dull anwythol hefyd yn cefnogi creu rhestr o is-themâu sy'n deillio o'r wyth thema; fe wnaeth yr is-themâu hyn gefnogi'r ymarfer codio a chynnig mewnwelediad pellach i'r ymatebion i'r ymgynghoriad. Yn ogystal, cynhaliodd adolygydd arall wiriad gweledol o'r themâu yn erbyn y sylwadau a dderbyniwyd, a oedd yn rhoi consensws bod y themâu a gynhyrchwyd yn briodol. Roedd y broses ailadroddol hon yn sicrhau bod ein dadansoddiad yn parhau i fod wedi'i seilio ar y data ond yn adeiladu ar ymchwil sefydledig hefyd.

Codio Ymatebion



Atodiad A graffig 3: Dadansoddiad o ymatebion, ymatebwyr a chodio.

Y cam nesaf a gymerwyd oedd codio sylwadau'r ymatebwyr. Cafwyd cyfanswm o 213 o ymatebion cyflawn (167) ac anghyflawn (46) a arweiniodd at ddadansoddi 2,393 o sylwadau. Roedd y broses hon yn cynnwys neilltuo geiriau ac ymadroddion allweddol i bob thema ac is-thema, yna cwblhawyd dadansoddiad cychwynnol o gynnwys yr ymatebion naratif i dynnu sylw at ba themâu ac is-themâu oedd yn bresennol ym mhob sylw. Er mwyn sicrhau dilysrwydd y dadansoddiad cynnwys, adolygwyd pob sylw yn ddynol i gadarnhau bod y cyd-destun wedi'i ddehongli'n gywir. Os canfuwyd nad oedd thema neu is-thema yn berthnasol yn y cyd-destun a roddwyd, cafodd ei diweddarau neu ei dileu yn unol â hynny. Roedd 69% o'r holl ymatebion i'r ymgynghoriad yn cynnwys ymateb naratif, gyda'r 31% yn weddill yn darparu ymateb 'ydw/nac ydw' yn unig. O'r 2,393 o ymatebion naratif, roedd 86% wedi'u codio gydag o leiaf un thema. Mae'r ffaith y gellid codio canran mor uchel o ymatebion yn awgrymu bod ein cynllun codio yn effeithiol ac yn gadarn. Fodd bynnag, y mesur pendant o'i lwyddiant fydd y mewnwelediad a roddir gan y dadansoddiad cyffredinol. Oherwydd natur naratif yr ymatebion, penderfynwyd y byddai codio mwy nag un thema fesul ymateb naratif yn angenrheidiol, fel bod

themâu gwirioneddol y sylw yn cael eu hadlewyrchu yn y dadansoddiad. Gan y gellid atodi mwy nag un thema i bob sylw, gwnaed y penderfyniad i gyflwyno'r data yn ôl canran y sylwadau lle'r oedd pob thema yn bresennol, fesul cwestiwn neu bennod.

Cyflwyno Canfyddiadau

Ar ôl cwblhau'r broses godio, cyflwynwyd y data a'r canfyddiadau yn Microsoft Power BI. Gwnaethom gyflwyno'r data ansoddol a meintiol mewn un adroddiad Power BI, gan hefyd allu hidlo'r ymatebion yn ôl pennod, cwestiwn, math o ymatebydd, ateb 'ydw/nac ydw' ac a oedd yr ymateb yn un cyflawn neu'n un rhannol. Roedd hefyd yn gyfle i dynnu sylw at y themâu a'r is-themâu a gododd o fewn pob pennod a chwestiwn. Rydym hefyd yn gallu archwilio'r data ar lefel fwy manwl, drwy edrych ar bob ymateb naratif a ddarparwyd a'r thema a'r is-thema a oedd wedi'u codio i'r sylw hwnnw.

Atodiad B: Crynodeb o'r Ymatebwyr

Cynhyrchodd yr ymgynghoriad Gweithio i Wella 170 o ymatebion cyflawn a 176 o ymatebion rhannol. Ar gyfer y dadansoddiad hwn, diffinnir ymateb cyflawn fel ymateb lle'r oedd yr ymatebydd wedi cyrraedd diwedd yr ymgynghoriad ac wedi dewis cyflwyno, gyda'r mwyafrif o'r cwestiynau, ond nid nhw i gyd, wedi'u hateb. Diffinnir ymateb rhannol fel ymateb lle'r oedd yr ymatebydd wedi agor yr ymgynghoriad ond heb gyrraedd diwedd yr ymgynghoriad a dewis cyflwyno.

Cafodd 150 o ymatebion cyflawn eu derbyn drwy borth Smart Survey neu eu hychwanegu at y porth, derbyniwyd 20 o ymatebion ychwanegol ar ôl dyddiad cau'r porth a chafodd 3 ymateb eu hepgor. Arweiniodd hyn at ystyried 167 o ymatebion cyflawn yn y dadansoddiad. Amlinellir dadansoddiad o'r ymatebion hyn isod:

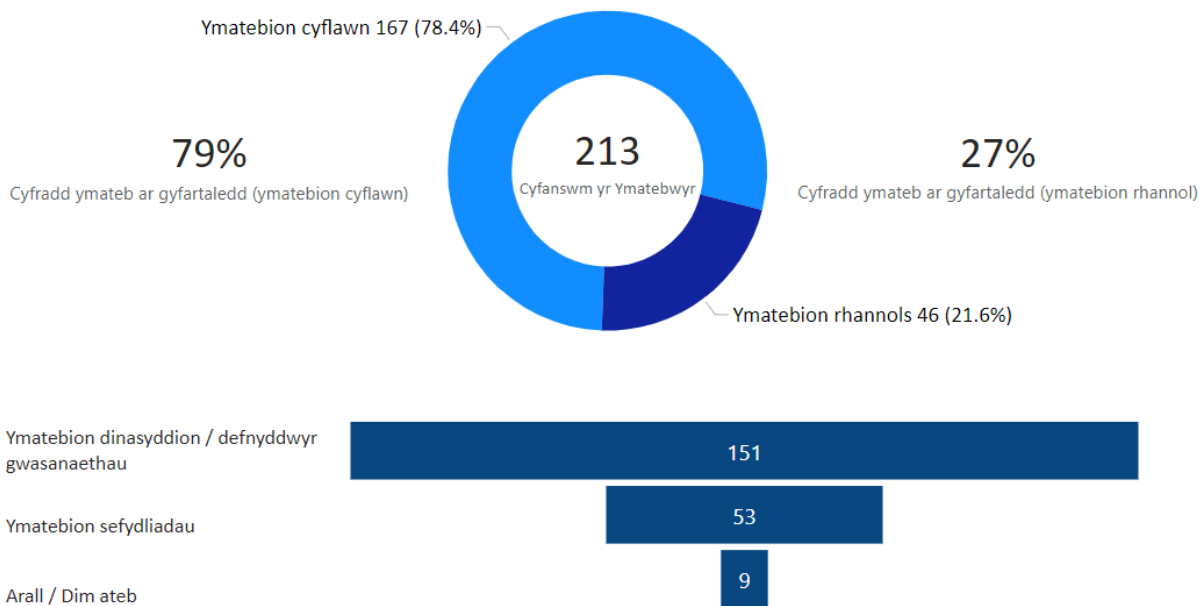
- 150 o ymatebion cyflawn o fewn porth Smart Survey.
- derbyniwyd 20 o ymatebion cyflawn ar ôl dyddiad cau'r porth ond cawsant eu hystyried yn y dadansoddiad.
- 1 ymateb hollol wag sydd wedi'i hepgor o'r dadansoddiad.
- 2 ymateb dyblyg a gafodd eu hepgor o'r dadansoddiad hefyd.

Cyflwynwyd 58 o ymatebion drwy e-bost neu drwy'r post, a chyflwynwyd y 112 sy'n weddill drwy borth Smart Survey (mae hyn yn cynnwys y tri ymateb wedi'u hepgor). Gofynnwyd i'r holl ymatebwyr a oeddent yn ymateb ar ran sefydliad neu fel unigolyn, a rhoddir dadansoddiad o'r ymatebion hynny isod:

- 109 o ymatebion gan unigolion
- 50 o ymatebion gan sefydliadau (dadansoddiad isod)
 - 11 o gynrychiolwyr/sefydliadau'r GIG e.e. Byrddau Iechyd ac Ymddiriedolaethau'r GIG
 - 15 o elusennau/sefydliadau nid-er-elw/gwirfoddol/eiriolaeth
 - 8 cymdeithas gyfreithiol
 - 8 cymdeithas broffesiynol (ac eithrio cymdeithasau cyfreithiol)

- 3 darparwr annibynnol
- 3 awdurdod lleol neu gyngor cymuned
- 1 darparwr gofal sylfaenol; ac
- ni wnaeth 1 ymatebydd enwi ei sefydliad.
- Gwnaeth 8 ymatebydd ateb 'Arall' neu ddim ateb y cwestiwn hwn o gwbl.

O'r 154 o ymatebion cyflawn a ystyriwyd yn y dadansoddiad, roedd cyfradd ymateb i bob cwestiwn gyfartalog o 83%. Fodd bynnag, dylanwadir ar y gyfradd ymateb gyfartalog gan gyflwyniadau 'Hawdd eu deall' (11 o ymatebion 'Hawdd eu deall') gan mai dim ond cyfle i ateb 14 o gwestiynau a roddodd y dull ymateb hwn, o gymharu â'r 25 o gwestiynau yn yr ymgynghoriad llawn.



Atodiad B graffig 1: Dadansoddiad o'r ymatebwyr.

Cafwyd 176 o ymatebion rhannol yn y porth Smart Survey, ond dim ond ymatebion rhannol lle cafodd o leiaf un cwestiwn o'r ymgynghoriad ei ateb a ystyriwyd yn y dadansoddiad. Arweiniodd hyn at 46 o ymatebion rhannol yn cael eu hystyried yn y dadansoddiad; mae dadansoddiad o'r holl ymatebion rhannol isod:

- atebodd 46 o'r ymatebion rhannol o leiaf un cwestiwn.
- cyflwynodd 56 fanylion personol (enw, cyfeiriad, sefydliad ac ati); cafodd yr ymatebion hyn eu hepgor o'r dadansoddiad.
- roedd 55 yn ymatebion cwbl wag; cafodd yr ymatebion hyn eu hepgor o'r dadansoddiad.
- roedd 19 yn ymatebion dyblyg felly cawsant eu hepgor o'r dadansoddiad.

O'r ymatebion rhannol a ystyriwyd yn y dadansoddiad (46), y gyfradd ymateb i bob cwestiwn gyfartalog oedd 27%. Fodd bynnag, roedd y gyfradd ymateb gryn dipyn yn uwch ar gyfer cwestiwn 1, a oedd yn gofyn i'r ymatebwyr rannu eu profiadau eu hunain, gyda chyfradd ymateb o 76%.

I grynhoi, cyfanswm yr ymatebion a ystyriwyd fel rhan o'r dadansoddiad oedd 213, gyda'r dadansoddiad wedi'i amlygu yn 'Atodiad B graffig 1' (uchod).

Rhif adnabod yr ymatebydd	Enw'r Ymatebydd	Math o Ymatebydd
237620850	Enw heb ei ddarparu.	Dinesydd/Defnyddiwr Gwasanaethau
237662555	Anhysbys	Dinesydd/Defnyddiwr Gwasanaethau
237675361	Anhysbys	Dinesydd/Defnyddiwr Gwasanaethau
237687316	Anhysbys	Dinesydd/Defnyddiwr Gwasanaethau
237721981	Anhysbys	Dinesydd/Defnyddiwr Gwasanaethau
237810000	Eleri Evans	Dinesydd/Defnyddiwr Gwasanaethau
237841909	Teresa Margaret Harris	Heb ei nodi/arall
237863977	Anhysbys	Dinesydd/Defnyddiwr Gwasanaethau
237884413	Naomi Holder, Bwrdd Iechyd Prifysgol Betsi Cadwaladr	Cynrychiolydd sefydliad/gweithiwr proffesiynol y GIG
237896218	Anhysbys	Dinesydd/Defnyddiwr Gwasanaethau
237998463	Beverly Jenkins	Dinesydd/Defnyddiwr Gwasanaethau
238023373	Enw heb ei ddarparu.	Heb ei nodi/arall
238032897	Anhysbys	Dinesydd/Defnyddiwr Gwasanaethau
238040022	Anhysbys	Dinesydd/Defnyddiwr Gwasanaethau
238057310	Sarah Dean	Dinesydd/Defnyddiwr Gwasanaethau
238063034	Anhysbys	Dinesydd/Defnyddiwr Gwasanaethau
238163876	Enw heb ei ddarparu.	Heb ei nodi/arall
238228644	Anhysbys	Dinesydd/Defnyddiwr Gwasanaethau
238250057	Anhysbys	Dinesydd/Defnyddiwr Gwasanaethau
238273602	Anhysbys	Dinesydd/Defnyddiwr Gwasanaethau
238395752	Anhysbys	Dinesydd/Defnyddiwr Gwasanaethau
238469144	Enw heb ei ddarparu.	Heb ei nodi.
238493445	Anhysbys	Dinesydd/Defnyddiwr Gwasanaethau
238506399	Sue Jones	Dinesydd/Defnyddiwr Gwasanaethau
238507474	Anhysbys	Dinesydd/Defnyddiwr Gwasanaethau
238509031	Anhysbys	Dinesydd/Defnyddiwr Gwasanaethau
238516237	Anhysbys	Dinesydd/Defnyddiwr Gwasanaethau
238549818	Anhysbys	Dinesydd/Defnyddiwr Gwasanaethau
238585460	Jodie Pentney	Dinesydd/Defnyddiwr Gwasanaethau
238591506	Anhysbys	Dinesydd/Defnyddiwr Gwasanaethau
238668755	Anhysbys	Dinesydd/Defnyddiwr Gwasanaethau
238688534	Anhysbys	Dinesydd/Defnyddiwr Gwasanaethau
238797134	Anhysbys	Dinesydd/Defnyddiwr Gwasanaethau
238823888	Anhysbys	Dinesydd/Defnyddiwr Gwasanaethau
238866706	Anhysbys	Dinesydd/Defnyddiwr Gwasanaethau
238959427	Anhysbys	Dinesydd/Defnyddiwr Gwasanaethau
239330613	Anhysbys	Dinesydd/Defnyddiwr Gwasanaethau
239360049	Anhysbys	Dinesydd/Defnyddiwr Gwasanaethau
239414582	Anhysbys	Dinesydd/Defnyddiwr Gwasanaethau
239442005	Katie Waldron	Dinesydd/Defnyddiwr Gwasanaethau
239520327	Anhysbys	Cynrychiolydd sefydliad/gweithiwr proffesiynol y GIG
239773511	Anhysbys	Dinesydd/Defnyddiwr Gwasanaethau
240107209	Anhysbys	Dinesydd/Defnyddiwr Gwasanaethau

240490000	Jemimah Morgan	Dinesydd/Defnyddiwr Gwasanaethau
240489832	Anhysbys	Dinesydd/Defnyddiwr Gwasanaethau
240529276	Anhysbys	Dinesydd/Defnyddiwr Gwasanaethau
240666206	Anhysbys	Dinesydd/Defnyddiwr Gwasanaethau
240723596	Anhysbys	Dinesydd/Defnyddiwr Gwasanaethau
240768466	Gillian Read	Dinesydd/Defnyddiwr Gwasanaethau
240781819	Anhysbys	Dinesydd/Defnyddiwr Gwasanaethau
240803843	Anhysbys	Dinesydd/Defnyddiwr Gwasanaethau
241055437	Stephen Robbins	Dinesydd/Defnyddiwr Gwasanaethau
241056747	Anhysbys	Dinesydd/Defnyddiwr Gwasanaethau
241058553	Lesley McNeill	Heb ei nodi/arall
241059780	Julie Thomas	Heb ei nodi/arall
241137620	Mary Barratt, Bwrdd Iechyd Prifysgol Betsi Cadwaladr	Cynrychiolydd sefydliad/gweithiwr proffesiynol y GIG
241435645	Anhysbys	Dinesydd/Defnyddiwr Gwasanaethau
241456321	Phillippa Reeks	Dinesydd/Defnyddiwr Gwasanaethau
241502478	Anhysbys	Dinesydd/Defnyddiwr Gwasanaethau
241506565	Eleanor Jones	Dinesydd/Defnyddiwr Gwasanaethau
241513470	Anhysbys	Dinesydd/Defnyddiwr Gwasanaethau
241517550	Anhysbys	Dinesydd/Defnyddiwr Gwasanaethau
241519246	Emma Clatworthy	Dinesydd/Defnyddiwr Gwasanaethau
241579004	Anhysbys	Dinesydd/Defnyddiwr Gwasanaethau
241587343	Stuart Crosby	Dinesydd/Defnyddiwr Gwasanaethau
241888740	Anhysbys	Dinesydd/Defnyddiwr Gwasanaethau
241917267	Anhysbys	Dinesydd/Defnyddiwr Gwasanaethau
241919199	Anhysbys	Dinesydd/Defnyddiwr Gwasanaethau
241951351	Anhysbys	Dinesydd/Defnyddiwr Gwasanaethau
241953971	Anhysbys	Dinesydd/Defnyddiwr Gwasanaethau
241959778	Zoe Kate Ashman, Bwrdd Iechyd Addysgu Powys	Cynrychiolydd sefydliad/gweithiwr proffesiynol y GIG
241960492	Catherine Ann Dowling, Perfformiad a Sicrwydd Gweithrediaeth y GIG	Cynrychiolydd sefydliad/gweithiwr proffesiynol y GIG
241965644	Anhysbys	Dinesydd/Defnyddiwr Gwasanaethau
241989308	Anhysbys	Dinesydd/Defnyddiwr Gwasanaethau
242007926	Anhysbys	Dinesydd/Defnyddiwr Gwasanaethau
242022986	Anhysbys	Cynrychiolydd sefydliad/gweithiwr proffesiynol y GIG
242033540	Anhysbys	Cynrychiolydd sefydliad/gweithiwr proffesiynol y GIG
242041933	Annette Evans	Dinesydd/Defnyddiwr Gwasanaethau
242086923	Anhysbys	Dinesydd/Defnyddiwr Gwasanaethau
242090606	Anhysbys	Dinesydd/Defnyddiwr Gwasanaethau
242092945	Anhysbys	Dinesydd/Defnyddiwr Gwasanaethau
242108397	Teresa Harris	Dinesydd/Defnyddiwr Gwasanaethau
242161558	Lisa Parrin-Lester	Dinesydd/Defnyddiwr Gwasanaethau
242166459	Anhysbys	Cynrychiolydd/sefydliad darparwr annibynnol

242178331	Anhysbys	Elusen//sefydliad nid-er-elw/gwirfoddol/eiriolaeth/cynrychiolydd
242282085	Raywn Law	Dinesydd/Defnyddiwr Gwasanaethau
242289234	Amanda Scarfe	Dinesydd/Defnyddiwr Gwasanaethau
242297948	Terry Grady	Dinesydd/Defnyddiwr Gwasanaethau
242374836	Steve Simmonds, Fferyllfa Gymunedol Cymru	Cynrychiolydd/sefydliad darparwr annibynnol
242410989	Anhysbys	Dinesydd/Defnyddiwr Gwasanaethau
242440225	Helen Wilson	Dinesydd/Defnyddiwr Gwasanaethau
242466909	Douglas Pattullo, The Royal College of Physicians of Edinburgh	Cymdeithas broffesiynol/cynrychiolydd proffesiynol (ac eithrio cyfreithiol)
242614252	Gareth Parry	Dinesydd/Defnyddiwr Gwasanaethau
242627021	Anhysbys	Sefydliad/cynrychiolydd gofal sylfaenol
242734239	Anhysbys	Dinesydd/Defnyddiwr Gwasanaethau
242870730	Anhysbys	Dinesydd/Defnyddiwr Gwasanaethau
242888539	Anhysbys	Dinesydd/Defnyddiwr Gwasanaethau
242899733	Anhysbys	Dinesydd/Defnyddiwr Gwasanaethau
242940039	Anhysbys	Dinesydd/Defnyddiwr Gwasanaethau
242942575	Anhysbys	Dinesydd/Defnyddiwr Gwasanaethau
242986029	Anhysbys	Dinesydd/Defnyddiwr Gwasanaethau
242993687	Anhysbys	Dinesydd/Defnyddiwr Gwasanaethau
243011860	Nikki Hughes-McLeod	Dinesydd/Defnyddiwr Gwasanaethau
243014130	Steven Skivens, Cyngor Cymuned Penyrheol, Treceynydd ac Energlyn	Awdurdod lleol neu gyngor cymuned/cynrychiolydd
243024377	Anhysbys	Dinesydd/Defnyddiwr Gwasanaethau
243030126	Eryl Lewis Jones	Dinesydd/Defnyddiwr Gwasanaethau
243030616	Betsi Cadwaladr, Llywodraethu Clinigol Gofal Sylfaenol	Cynrychiolydd sefydliad/gweithiwr proffesiynol y GIG
243034577	Anhysbys	Dinesydd/Defnyddiwr Gwasanaethau
243035605	Anhysbys	Dinesydd/Defnyddiwr Gwasanaethau
243046011	Anhysbys	Dinesydd/Defnyddiwr Gwasanaethau
243057451	Susan Jones	Dinesydd/Defnyddiwr Gwasanaethau
243066981	Joanna Cahill	Dinesydd/Defnyddiwr Gwasanaethau
243071592	Anhysbys	Dinesydd/Defnyddiwr Gwasanaethau
243107719	Anhysbys	Dinesydd/Defnyddiwr Gwasanaethau
243201989	Anhysbys	Dinesydd/Defnyddiwr Gwasanaethau
243278591	Diana Russell	Dinesydd/Defnyddiwr Gwasanaethau
243285810	Peter Roberts	Dinesydd/Defnyddiwr Gwasanaethau
243305291	Anhysbys	Dinesydd/Defnyddiwr Gwasanaethau
243305175	Janis Lesley Griffiths	Dinesydd/Defnyddiwr Gwasanaethau
243339299	Anhysbys	Dinesydd/Defnyddiwr Gwasanaethau
243354540	Anhysbys	Dinesydd/Defnyddiwr Gwasanaethau
243395348	Anhysbys	Dinesydd/Defnyddiwr Gwasanaethau
243400913	Anhysbys	Dinesydd/Defnyddiwr Gwasanaethau
243401668	Anhysbys	Dinesydd/Defnyddiwr Gwasanaethau

243401717	Anhysbys	Dinesydd/Defnyddiwr Gwasanaethau
243401784	Anhysbys	Dinesydd/Defnyddiwr Gwasanaethau
243402419	Anhysbys	Dinesydd/Defnyddiwr Gwasanaethau
243409445	Gethin J Brown	Dinesydd/Defnyddiwr Gwasanaethau
243445676	Anhysbys	Dinesydd/Defnyddiwr Gwasanaethau
243487549	Association of Personal Injury Lawyers (APIL)	Cymdeithas gyfreithiol/cynrychiolydd cyfreithiol
243493724	Dr Luke John Davies, The Royal College of Surgeons of Edinburgh	Cymdeithas broffesiynol/cynrychiolydd proffesiynol (ac eithrio cyfreithiol)
243497051	Anhysbys	Elusen//sefydliad nid-er-elw/gwirfoddol/eiriolaeth/cynrychiolydd
243536556	Stephen Stirk	Dinesydd/Defnyddiwr Gwasanaethau
243542250	Anhysbys	Awdurdod lleol neu gyngor cymuned/cynrychiolydd
243597547	Anhysbys	Dinesydd/Defnyddiwr Gwasanaethau
243657904	Anhysbys	Cymdeithas gyfreithiol/cynrychiolydd cyfreithiol
243702589	Anhysbys	Cynrychiolydd sefydliad/gweithiwr proffesiynol y GIG
243724017	Judith Brooks, Cyngor Bwrdeistref Sirol Merthyr Tudful	Awdurdod lleol neu gyngor cymuned/cynrychiolydd
243750361	Anhysbys	Dinesydd/Defnyddiwr Gwasanaethau
243777687	Julie Matthews	Dinesydd/Defnyddiwr Gwasanaethau
243779263	Anhysbys	Dinesydd/Defnyddiwr Gwasanaethau
243793135	Anhysbys	Dinesydd/Defnyddiwr Gwasanaethau
243813797	Julie Grayston, Graystons Solicitors	Cymdeithas gyfreithiol/cynrychiolydd cyfreithiol
243834708	Gillian Carruthers	Dinesydd/Defnyddiwr Gwasanaethau
243835654	Anhysbys	Dinesydd/Defnyddiwr Gwasanaethau
243836970	Anhysbys	Dinesydd/Defnyddiwr Gwasanaethau
243853817	Kathie Jones	Dinesydd/Defnyddiwr Gwasanaethau
243858485	Maureen Morecombe	Dinesydd/Defnyddiwr Gwasanaethau
243861590	Anhysbys	Dinesydd/Defnyddiwr Gwasanaethau
243870144	Anhysbys	Dinesydd/Defnyddiwr Gwasanaethau
243877802	Maureen Carol Smith	Dinesydd/Defnyddiwr Gwasanaethau
243879814	Grace Coppock, Fforwm Cymru Gyfan ar gyfer Rhieni a Gofalwyr Pobl ag Anableddau Dysgu	Elusen//sefydliad nid-er-elw/gwirfoddol/eiriolaeth/cynrychiolydd
243888573	Anhysbys	Dinesydd/Defnyddiwr Gwasanaethau
243893165	Helen Twidle, Age Cymru	Elusen//sefydliad nid-er-elw/gwirfoddol/eiriolaeth/cynrychiolydd
243899582	Anhysbys	Dinesydd/Defnyddiwr Gwasanaethau
243906157	Anhysbys	Dinesydd/Defnyddiwr Gwasanaethau
244217928	Annette Hannington	Dinesydd/Defnyddiwr Gwasanaethau
244218491	Cynghorydd Kevin Etheridge, Cynghorydd Sir Coed- duon	Heb ei nodi/arall
244220422	Rosemary Flowers-Wanjie, Y Cyngor Proffesiynau Iechyd a Gofal (HCPC)	Cymdeithas broffesiynol/cynrychiolydd proffesiynol (ac eithrio cyfreithiol)

244220925	Victoria Gofton, Thompsons Solicitors	Cymdeithas gyfreithiol/cynrychiolydd cyfreithiol
244221297	Coleg Nyrsio Brenhinol Cymru	Cymdeithas broffesiynol/cynrychiolydd proffesiynol (ac eithrio cyfreithiol)
244221941	Anhysbys	Dinesydd/Defnyddiwr Gwasanaethau
244222624	Lynda Reynolds, Society of Clinical Injury Lawyers	Cymdeithas gyfreithiol/cynrychiolydd cyfreithiol
244224539	Comisiynydd Pobl Hŷn Cymru	Elusen//sefydliad nid-er-elw/gwirfoddol/eiriolaeth/cynrychiolydd
244228133	Cymdeithas Feddygol Prydain (Cymru)	Cymdeithas broffesiynol/cynrychiolydd proffesiynol (ac eithrio cyfreithiol)
244230611	Christopher Williams, Cynghair Henoed Cymru	Elusen//sefydliad nid-er-elw/gwirfoddol/eiriolaeth/cynrychiolydd
244231339	Greg Pycroft, Gofal Canser Tenovus	Elusen//sefydliad nid-er-elw/gwirfoddol/eiriolaeth/cynrychiolydd
244234056	Enw heb ei ddarparu.	Heb ei nodi/arall
244234217	Dr P H G Penny, Cyngor Cymuned Llanfihangel Troddi Unedig	Awdurdod lleol neu gyngor cymuned/cynrychiolydd
244235566	Sarah Dowsell, BIPAB - Dirprwy Reolwr Nyrsio Endosgopi RGH/GUH	Cynrychiolydd sefydliad/gweithiwr proffesiynol y GIG
244235971	Michael Hooton	Dinesydd/Defnyddiwr Gwasanaethau
244236509	Anhysbys	Elusen//sefydliad nid-er-elw/gwirfoddol/eiriolaeth/cynrychiolydd
244237016	Anhysbys	Dinesydd/Defnyddiwr Gwasanaethau
244369227	Mari Rosser, Hugh James	Cymdeithas gyfreithiol/cynrychiolydd cyfreithiol
244369795	Rocio Cifuentes MBE, Comisiynydd Plant Cymru	Elusen//sefydliad nid-er-elw/gwirfoddol/eiriolaeth/cynrychiolydd
244370501	Aled Blake, Anabledd Dysgu Cymru	Elusen//sefydliad nid-er-elw/gwirfoddol/eiriolaeth/cynrychiolydd
244371012	Haleema Khan, Swyddog Polisi a Materion Cyhoeddus, Confederasiwn GIG Cymru	Cymdeithas broffesiynol/cynrychiolydd proffesiynol (ac eithrio cyfreithiol)
244371638	Joshua Lovell, Cyngor Meddygol Cyffredinol	Cymdeithas broffesiynol/cynrychiolydd proffesiynol (ac eithrio cyfreithiol)
244372328	Jane Scully	Dinesydd/Defnyddiwr Gwasanaethau
244372714	Alicia Johns, Lanyon Bowdler LLP	Cymdeithas gyfreithiol/cynrychiolydd cyfreithiol
244373116	Rachel Rowlands, Age Connects Morgannwg	Elusen//sefydliad nid-er-elw/gwirfoddol/eiriolaeth/cynrychiolydd
244374162	Vicky Richards, Coleg Brenhinol y Bydwagedd	Cymdeithas broffesiynol/cynrychiolydd proffesiynol (ac eithrio cyfreithiol)
244381002	Natasha Wynne, Marie Curie	Elusen//sefydliad nid-er-elw/gwirfoddol/eiriolaeth/cynrychiolydd
244381392	Anhysbys	Dinesydd/Defnyddiwr Gwasanaethau
244381616	Jake Smith, Gofalwyr Cymru	Elusen//sefydliad nid-er-elw/gwirfoddol/eiriolaeth/cynrychiolydd
244381907	FTWW: Triniaeth Deg i Fenywod Cymru	Elusen//sefydliad nid-er-elw/gwirfoddol/eiriolaeth/cynrychiolydd

244382491	Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru	Elusen//sefydliad nid-er-elw/gwirfoddol/eiriolaeth/cynrychiolydd
244383380	Llais	Elusen//sefydliad nid-er-elw/gwirfoddol/eiriolaeth/cynrychiolydd
244384361	Mencap Cymru a Sefydliad Paul Ridd	Elusen//sefydliad nid-er-elw/gwirfoddol/eiriolaeth/cynrychiolydd
244386537	Action against Medical Accidents (AvMA)	Cymdeithas gyfreithiol/cynrychiolydd cyfreithiol
244388287	Dawn Bowden AS, Aelod dros Ferthyr Tudful a Rhymni	Heb ei nodi/arall
244416601	Angela Hughes, Bwrdd Iechyd Prifysgol Caerdydd a'r Fro	Cynrychiolydd sefydliad/gweithiwr proffesiynol y GIG
244831787	Claire Appleton, Ymddiriedolaeth Gwasanaethau Ambiwylans Cymru	Cynrychiolydd sefydliad/gweithiwr proffesiynol y GIG
244831789	Anhysbys	Cynrychiolydd sefydliad/gweithiwr proffesiynol y GIG
244831790	Anhysbys	Dinesydd/Defnyddiwr Gwasanaethau
244831791	Anhysbys	Dinesydd/Defnyddiwr Gwasanaethau
244831792	Anhysbys	Dinesydd/Defnyddiwr Gwasanaethau
244831793	Anhysbys	Dinesydd/Defnyddiwr Gwasanaethau
244831794	Anhysbys	Dinesydd/Defnyddiwr Gwasanaethau
244831795	Anhysbys	Dinesydd/Defnyddiwr Gwasanaethau
244831796	Anhysbys	Dinesydd/Defnyddiwr Gwasanaethau
244831797	Anhysbys	Dinesydd/Defnyddiwr Gwasanaethau
244831798	Anhysbys	Dinesydd/Defnyddiwr Gwasanaethau
244831799	Anhysbys	Dinesydd/Defnyddiwr Gwasanaethau
244831800	Anhysbys	Dinesydd/Defnyddiwr Gwasanaethau
244831801	Anhysbys	Dinesydd/Defnyddiwr Gwasanaethau
244831802	Anhysbys	Dinesydd/Defnyddiwr Gwasanaethau
244831803	Anhysbys	Dinesydd/Defnyddiwr Gwasanaethau
244831804	Anhysbys	Dinesydd/Defnyddiwr Gwasanaethau
244831805	Anhysbys	Dinesydd/Defnyddiwr Gwasanaethau
244831806	Anhysbys	Dinesydd/Defnyddiwr Gwasanaethau
244831807	Anhysbys	Dinesydd/Defnyddiwr Gwasanaethau
244831808	Anhysbys	Dinesydd/Defnyddiwr Gwasanaethau

Atodiad C: Diffiniadau o themâu ac is-themâu a nodwyd

Thema/Themâu	Definition
Amseru a Mynediad	Tanlinellodd yr ymatebydd broblem gydag amserlenni, oedi neu fynediad at wybodaeth neu wasanaethau.
Materion Sefydliadol	Tynnodd yr ymatebydd sylw at fater sefydliadol megis canllawiau a phrosesau anaddas/aneglur, cyllid, staff neu adnoddau annigonol.
Gwelliant Parhaus	Teimlai'r ymatebydd fod angen hyfforddiant ychwanegol neu y dylid ystyried gwersi a ddysgwyd i wella'r gwasanaeth.
Cyfathrebu	Tynnodd yr ymatebydd sylw at y ffaith y bu problemau cyfathrebu, y dylid ystyried dulliau cyfathrebu amgen neu fod angen gwella deialog rhwng cleifion a staff.
Tosturi a dealltwriaeth	Tynnodd yr ymatebydd sylw at y ffaith bod angen i gyfathrebu fod yn dosturiol, a bod angen i weithwyr proffesiynol gymryd yr amser i ddeall y pryderon a godwyd.
Ffocws ar Gleifion	Tynnodd yr ymatebydd sylw at y ffaith y dylai'r claf/unigolyn a'i hawliau fod wrth wraidd unrhyw benderfyniad, bod angen tynnu sylw at gymorth ychwanegol neu ei roi ar waith neu fod yr ymatebydd yn tanlinellu profiad negyddol i gleifion.
Ansawdd	Tynnodd yr ymatebydd sylw at driniaeth wael neu ansawdd gofal gwael yn ei ymateb. Neu roedd yn teimlo mai canlyniadau o ansawdd i'r unigolyn ddylai fod nod y cynnig a'r broses.
Diogelwch	Tynnodd yr ymatebydd sylw at y ffaith y bu digwyddiad diogelwch, neu fod pryderon wedi'u codi am sgiliau ac ymddygiad staff.

Thema	Is-Thema	Definition
Amseru a Mynediad	Mynediad at wasanaethau a gwybodaeth (gan gynnwys cyngor cyfreithiol)	Tynnodd yr ymatebydd sylw at y ffaith bod problem o ran cael gafael ar wybodaeth neu wasanaethau, gan gynnwys cymorth cyfreithiol neu gyngor cyfreithiol.
	Amserlenni	Tynnodd yr ymatebydd sylw at y ffaith bod angen amlinellu amserlenni yn glir a chadw atynt.
	Oedi	Tynnodd yr ymatebydd sylw at y ffaith y bu oedi, neu y gallai'r cynnig achosi oedi pellach.
	Datrys cynnar	Tynnodd yr ymatebydd sylw at y ffaith mai datrys cynnar ddylai fod y nod/neu mai dyma fyddai'r canlyniad gorau.
Materion Sefydliadol	Canllawiau a phrosesau	Tynnodd yr ymatebydd sylw at broblem gyda chanllawiau, prosesau neu weithdrefnau, neu awgrymodd y dylid ystyried polisiau/rheoliadau pellach.
	Cyllid	Tynnodd yr ymatebydd sylw at y ffaith y gallai cyllid fod yn broblem, neu ei fod yn broblem ar hyn o bryd.
	Staffio ac adnoddau	Tynnodd yr ymatebydd sylw at y ffaith bod angen ystyried staff ac adnoddau, neu y gallai capasiti fod yn bryder.
	Atebolrwydd	Tynnodd yr ymatebydd sylw at y ffaith bod angen atebolrwydd pan wneir cwynion.
	Materion gwasanaeth	Tynnodd yr ymatebydd sylw at broblem gyda gwasanaeth o fewn y sefydliad iechyd.
Gwelliant Parhaus	Hyfforddiant	Tynnodd yr ymatebydd sylw at y ffaith y byddai angen darparu hyfforddiant pellach i sicrhau bod modd gweithredu'r newidiadau.
	Gwelliant	Tynnodd yr ymatebydd sylw at y ffaith bod angen gwelliannau gyda'r sefydliad iechyd.
	Gwersi a Ddysgwyd	Tynnodd yr ymatebydd sylw at y ffaith y dylid defnyddio gwersi a ddysgwyd i lywio penderfyniadau yn y dyfodol ac atal problemau rhag codi eto.
Cyfathrebu	Methiant cyfathrebu	Tynnodd yr ymatebydd sylw at y ffaith y bu/neu y bydd pryder y bydd methiant cyfathrebu yn digwydd.
	Pwynt cyswllt	Tynnodd yr ymatebydd sylw at y ffaith y dylid sicrhau bod pwynt cyswllt ar gael i'r achwynydd.
	Dulliau cyfathrebu effeithiol	Tynnodd yr ymatebydd sylw at y ffaith bod angen defnyddio dulliau cyfathrebu effeithiol i sicrhau bod gwybodaeth yn cael ei rhannu a'i deall.
	Deialog rhwng cleifion a staff	Tynnodd yr ymatebydd sylw at y ffaith bod angen tryloywder a gonestrwydd ac y dylai deimlo ei fod yn cael ei glywed wrth gyfathrebu â staff.

Tosturi a dealltwriaeth	Parch, urddas a gofal	Tynnodd yr ymatebydd sylw at y ffaith bod angen tosturi, parch a dealltwriaeth yn ystod y broses.
Ffocws ar Gleifion	Canolbwyntio ar y claf	Tynnodd yr ymatebydd sylw at y ffaith y dylai unrhyw gynig fod yn canolbwyntio ar y claf neu'r unigolyn.
	Profiad cleifion	Tynnodd yr ymatebydd sylw at brofiad negyddol; cyfnod pan oedd wedi profi straen, gorbryder neu rwystredigaeth, er enghraifft.
	Cymorth i gleifion	Tynnodd yr ymatebydd sylw at y ffaith bod angen sicrhau bod cymorth ar gael i unigolion, neu y dylid eu cyfeirio at gymorth y gellir ei ddarparu.
	Hawliau cleifion	Tynnodd yr ymatebydd sylw at y ffaith y dylid ystyried hawliau cleifion ac unigolion o fewn y cynnig.
Ansawdd	Triniaeth	Tynnodd yr ymatebydd sylw at broblem gyda thriniaeth a dderbyniwyd, neu broblemau posibl gyda thriniaeth.
	Ansawdd Gofal	Tynnodd yr ymatebydd sylw at bryder ynghylch ansawdd y gofal y mae ef neu aelod o'r teulu wedi'i dderbyn.
	Canlyniadau	Tynnodd yr ymatebydd sylw at y ffaith ei bod yn bwysig bod yr unigolion yn gallu cau pen y mwdwl ar yr achos, yn cael atebion i'w cwestiynau neu y dylai eu cwyn yn cael ei datrys.
Diogelwch	Sgiliau ac ymddygiad	Tynnodd yr ymatebydd sylw at y ffaith bod problem neu bryder ynghylch sgiliau neu ymddygiad staff.
	Digwyddiadau diogelwch	Tynnodd yr ymatebydd sylw at y ffaith bod digwyddiad diogelwch wedi digwydd oherwydd camgymeriad, gwall neu fethiant sy'n arwain at ganlyniad negyddol i'r unigolyn.