LLAIS
Eich llais mewn iechyd a gofal cymdeithasol | Your voice in health and social care

23-06 (06)

Eitem: 09

Teitl: Ein gweithgaredd (Mehefin i Hydref 2023)

Gweithredu / Action required	I nodi
Amseru / Timing	Ddim yn frys
Argymhelliad / Recommendation	Nodi crynodeb o’n gweithgaredd hyd yma rhwng yr adroddiad 100 diwrnod a mis Hydref 2023.
Risg / Risk	Amh.
Cyllid / Finance	Mae costau eisoes wedi'u cyfrif o fewn y gyllideb.
Amcan Cynllun Corfforaethol / Corporate Plan Objective	Gwrando ar, a chynrychioli'ch barn i wneuthurwyr penderfyniadau i wneud gwahaniaeth.
Cydraddoldeb / Equality	Amh, y rhoddwyd cyfrif amdano eisoes o fewn y gwaith a gynlluniwyd.
Cyfathrebu / Communications	Ticiwch un o'r blychau canlynol os bydd y gweithgaredd hwn yn cael effaith ar: **Mewnol:** ein pobl ☒ **Allanol:** ein cwsmeriaid/partneriaethau/rhanddeiliaid ☒ **Allanol:** enw da ein sefydliad ☒
Cymeradwyaeth / Approval/Clearance	Ben Eaton
Trafodaethau/Penderfyniadau Blaenorol / Previous discussions/decisions	Mae'r gwaith wedi cael ei drafod yn rheolaidd yn Tîm Arwain, mae’r Bwrdd yn ymwybodol o rai o'r gweithgaredd.
Awdur/Cyflwyno / Author/Presenting	Ben Eaton
Dyddiad / Date	14/10/2023
Cefndir / Background	

Daeth Llais i rym ar 1 Ebrill 2023 a dechreuodd ar unwaith ei rhaglen 100 diwrnod o wrando a deall yr hyn yr oedd y cyhoedd a’n partneriaid ei angen gan Llais a sut yr oeddent am weithio gyda ni. Roedd y gwaith hwn hefyd yn cynnwys sefydlu sawl agwedd ar swyddogaethau swyddfa gefn. Yn dilyn y cynllun 100 diwrnod cyhoeddwyd yr adroddiad 100 diwrnod. Trwy ddefnyddio’r hyn a ddysgwyd, rydym wedi datblygu ein cynllun ar gyfer gweddill y flwyddyn, yn cwmpasu Hydref 2023 i Fawrth 2024.

Rhwng y 100 diwrnod yn dod i ben a chreu'r cynllun ar gyfer gweddill y flwyddyn mae ein rhanbarthau a'r tîm cenedlaethol wedi parhau i gefnogi'r cyhoedd i fynegi eu barn, gweithio gyda phartneriaid, ac wedi rhoi cynnig ar ffyrdd newydd o weithio. Mae'r papur hwn yn crynhoi rhywfaint o'r gweithgaredd hwn.

Manylion / Detail

Rydym wedi parhau i hybu ymwybyddiaeth o Llais a'n gwasanaethau gyda gwahanol bobl, cymunedau a sefydliadau ledled Cymru a'r DU. Rydym wedi cyfarfod â chyrff cenedlaethol fel Age Cymru, Arolygiaeth Gofal Cymru, y Cyngor Nyrsio a Bydwreigiaeth, y Cyngor Meddygol Cyffredinol, Arolygiaeth Gofal Iechyd Cymru, Gweithrediaeth y GIG, CGGC, Healthwatch Lloegr, Gofal Cymdeithasol Cymru, Fforwm Gofal Cymru, Gwerth Mewn Iechyd Cymru, darparwyr cartrefi gofal ym mhob rhanbarth, swyddfa Comisiynydd y Gymraeg, Cydraddoldeb Hiliol, Triniaeth Deg i Fenywod Cymru, a'r Comisiynydd Pobl Hŷn i enwi ond ychydig.

Fe wnaethon ni dyfu ein sianeli cyfryngau cymdeithasol a hyrwyddo ein hunain drwy wybodaeth argraffedig a digidol yr ydym wedi'i dosbarthu mewn digwyddiadau, yn ein cymunedau a thrwy gofal sylfaenol. Aethom hefyd i fannau lle gallwn siarad â llawer o bobl am Llais megis sioe Frenhinol Cymru, **Eisteddfod Genedlaethol Cymru** a chynadleddau iechyd a gofal cymdeithasol lleol.

Rydym wedi parhau i greu mwy o bartneriaethau megis gyda'r Byrddau Partneriaeth Rhanbarthol, Cyfarwyddwyr Gwasanaethau Cymdeithasol, Arolygiaeth Gofal Cymru a phwyllgorau craffu i enwi rhai. Rydym hefyd wedi dod o hyd i ragor o ffyrdd o weithio gyda sefydliadau eraill megis ymuno ag **Yr Urdd**, **Merched y Wawr**, **Mudiad Meithrin** a **Mudiad Ffermwyr Ifanc Cymru** fel bod pobl o wahanol oedrannau a chefndiroedd yn gallu defnyddio'r Gymraeg i fod yn rhan o wneud gwasanaethau iechyd a chymdeithasol yn well iddyn nhw a'u hanwyliaid. Datblygiad cadarnhaol arall yw ymuno â Chanolfan Gymunedol Affricanaidd yn Abertawe i ddathlu amrywiaeth a chlywed am yr hyn sydd bwysicaf i'r gymuned am eu hiechyd a'u gofal cymdeithasol. Cynhelir hyn ar 27 Hydref. fel bod pobl o wahanol oedrannau a

chefndiroedd yn gallu defnyddio'r Gymraeg i fod yn rhan o wneud gwasanaethau iechyd a chymdeithasol yn well iddyn nhw a'u hanwyliaid. Datblygiad cadarnhaol arall oedd ymuno â Chanolfan Gymunedol Affricanaidd yn Abertawe i ddathlu amrywiaeth a chlywed am yr hyn sydd bwysicaf i'r gymuned am eu hiechyd a'u gofal cymdeithasol, cynhelir hyn ar 27 Hydref.

Rydym wedi meddwl am yr hyn a ddywedodd y cyhoedd wrthym yn ein 100 diwrnod cyntaf am fod yn hygyrch a gweithio ar sail leol a rhanbarthol. Rydym wedi bod yn rhoi cynnig ar ffyrdd newydd a hygyrch o ymgysylltu a chasglu meddyliau a phrofiadau am wasanaethau iechyd a gofal cymdeithasol fel:

ym Mhowys lle mae ein tîm wedi mynd yn 'hyper-lleol' gan weithio gydag un gymuned leol am gyfnod penodol. Gweithiodd y tîm gydag ysgolion, llyfrgelloedd, canolfannau cymunedol, canolfannau hamdden, meddygon teulu, ysbytai, cartrefi gofal a safleoedd teithwyr i ddeall beth sy'n bwysicaf i'r bobl leol cyn symud ymlaen i ardal arall yn rhanbarth Powys. Mae Powys wedi gwneud hyn yn Y Trallwng ac Ystradgynlais a nesaf yw Llanelwedd ym mis Tachwedd. Mae'r dull hwn a'r dysgu ohono yn cael eu datblygu ymhellach a byddant yn cael eu hymgorffori yn y fframwaith ymgysylltu ar gyfer y dyfodol.

yng Ngwent mae ein timau wedi bod yn dod â'n gwasanaethau i'r cyhoedd, gan weithio mewn llyfrgelloedd ledled y rhanbarth mae'r tîm wedi bod wrth law ar gyfer galw heibio neu apwyntiadau i gefnogi gydag unrhyw ymholiadau amdanom ni neu wasanaethau iechyd a chymdeithasol lleol, darparu eiriolaeth cwynion cymwys ac annibynnol (mewn amgylcheddau cyfrinachol) a chodi ymwybyddiaeth o'n cynnig gwirfoddoli.

Rydym wedi parhau i wrando a gweithredu ar yr hyn yr ydym wedi'i glywed am wasanaethau iechyd a gofal cymdeithasol ac wedi gwneud yn siŵr bod y rhai sy'n gwneud penderfyniadau yn y GIG ac Awdurdodau Lleol yn ystyried yn ystyrlon ein mewnwelediadau. Megis:

- yng Ngogledd Cymru lle'r ydym yn darparu cymorth i'r teuluoedd mewn profedigaeth sydd wedi'u heffeithio gan ganfyddiadau'r adolygiadau annibynnol o wasanaethau fasgwlaidd ac adolygiadau Tawel Fan, a gweithio gyda Bwrdd Iechyd Prifysgol Betsi Cadwaladr i sicrhau eu bod yn gwneud y newidiadau a argymhellir i'r adolygiad o wasanaethau fasgwlaidd a'i fod yn gwella'r gofal i'r bobl hynny sy'n defnyddio'r gwasanaethau nawr.

- yng Nghaerdydd lle rydym wedi ymuno â Chymru Ddiogelach i gasglu barn gweithwyr rhyw ar sut maen nhw'n cael mynediad at ofal iechyd a sut y gall eu profiadau wella'r gwasanaeth a ddarperir.

- yng Ngorllewin Cymru lle rydym wedi dechrau prosiect gyda Carers First Sir Gaerfyrddin i wneud arbrawf fforddfarwr gyda phobl sydd ag anawsterau dysgu. Rydym eisiau dysgu o'u profiad o gyrraedd apwyntiadau mewn ysbytai drwy fynd gyda'n gilydd i ymweld ag ysbytai a gweld pa mor hawdd yw hi i bobl ffeindio'u ffordd o gwmpas.

Rydym hefyd wedi cynrychioli Llais yn Pride a'r digwyddiadau Eisteddfod genedlaethol ynghyd â llawer o ddigwyddiadau, cyfarfodydd neu gynadleddau cenedlaethol a lleol eraill. Rydym wedi cynrychioli llais pobl a chymunedau drwy ein cyfranogiad mewn llawer o wahanol fyrddau iechyd a gwasanaethau cymdeithasol, pwyllgorau, byrddau prosiect a gweithgorau. Mae'r rhain wedi cynnwys:

- dod i adnabod a chymryd rhan yng nghyfarfodydd y Bwrdd Partneriaeth Rhanbarthol

- mynychu ac adrodd ar yr hyn yr ydym wedi'i glywed a'r hyn sy'n bwysig i bobl yng nghyfarfodydd byrddau cyhoeddus byrddau iechyd lleol a phwyllgorau ansawdd a diogelwch cleifion

- codi a bwrw ymlaen â phryderon a materion yn ein cymunedau wrth iddynt godi. Mae hyn wedi cynnwys pethau fel cynigion i gau neu newid y ffordd y caiff gwasanaethau meddygon teulu eu darparu yn ein cymunedau, neu bryderon cenedlaethol ehangach fel newidiadau yn y ffordd y mae Ymddiriedolaeth Gwasanaethau Ambiwlans Cymru yn gweithio gydag Adrannau Achosion Brys ysbytai

Rydym wedi cefnogi pobl i gymryd 814 o gwynion swyddogol ymlaen am gwasanaethau iechyd a gofal cymdeithasol, ac wedi ymateb i ymholiadau a cheisiadau am gyngor o 660 o bobl.

Rydym hefyd wedi bod yn gweithio'n galed ar ddatblygu ymhellach sut rydym yn darparu ein gwasanaeth eiriolaeth cwynion, ein hymgysylltu a'n swyddogaethau cynrychioliadau. Rydym wedi buddsoddi adnoddau yn natblygiad system rheoli achosion digidol newydd a fydd yn ein helpu i weithio mewn ffordd fwy effeithlon ac yn ei gwneud hi'n haws dysgu oddi wrth adborth pobl ar lefel leol, ranbarthol a chenedlaethol. Rydym bellach wedi cyrraedd y pwynt lle mae ein staff yn profi'r

gwahanol swyddogaethau ac os bydd popeth yn parhau ar y cynllun byddwn yn lansio'r feddalwedd newydd hon erbyn Mawrth 2024.

Mae ein heiriolwyr cwynion hefyd wedi bod yn cydweithio ar draws ffiniau i ddysgu a chefnogi ei gilydd gyda chwynion gwasanaethau cymdeithasol newydd a gydag Ombwdsmon Gwasanaeth Cyhoeddus Cymru, i wella sut rydym yn cydweithio ac yn rhannu gwybodaeth.

Rydym wedi gweithio gyda'n staff, gwirfoddolwyr a'r CGGC i'n helpu i ddylunio a rhoi ystod eang o opsiynau gwirfoddoli ar waith. Mae'r rhain yn ffyrdd hawdd a hyblyg i bobl ymuno â ni a derbyn cefnogaeth - fel y gallant gymryd rhan yn ein gweithgareddau mewn ffyrdd sy'n darparu'r cyfateb orau o'n hanghenion a'n diddordebau ac argaeledd ein gwirfoddolwyr. Rydym wedi dechrau ein taith ar-fyrddio gwirfoddolwyr newydd, datblygu ein holl wirfoddolwyr drwy gyflwyno sesiynau datblygu, a rhoi cynnig ar ffyrdd newydd o gyfathrebu cyfleoedd a diweddariadau trwy bethau fel cylchlythyrau, grwpiau whatsapp a fforymau gwirfoddolwyr rheolaidd.

Rydym hefyd wedi defnyddio'r hyn yr ydym wedi'i ddysgu yn ein 100 diwrnod cyntaf ac wedi siarad â'n staff mewn cynhadledd staff gyda'r bwriad o gyd-gynhyrchu a datblygu:

- ein gweledigaeth, cenhadaeth a'n diben
- ein gwerthoedd, ein hymddygiadau a'n ffyrdd o weithio
- meddyliau cynnar ar ein strategaeth sefydliadol sy'n nodi ein nodau tymor hwy.

Byddwn hefyd yn cwrdd â'n gwirfoddolwyr a'n partneriaid i'w cynnwys yn y gwaith a nodir uchod.

Ynghyd â'r gwaith allanol uchod, rydym hefyd wedi cyflawni llawer o waith mewnol ers 1 Ebrill 2023 fel y disgrifir yn yr adroddiadau cyllid a recriwtio. Yn ogystal, mae ein staff wedi mudo'n llawn i rwydwaith Llais. Rydym wedi bod yn gweithio gyda Capgemini i ddatblygu ein system Rheoli Perthynas Cwsmeriaid sy'n cefnogi ein holl swyddogaethau, cynrychiolaeth, eiriolaeth, ymgysylltu a staff a gwirfoddolwyr ac rydym yn y broses o adolygu ein polisïau a'n gweithdrefnau.

Ers Ebrill 1 2023, rydym wedi cael 18 o gychwynwyr newydd yn dechrau gwaith gyda Llais, mae 4 gweithiwr arall bellach wedi cytuno ar ddyddiadau cychwyn a byddant yn ymuno â ni o fewn y 5 wythnos nesaf. Mae 6 person arall sydd wedi derbyn cynigion swydd amodol ac ar hyn o bryd yn cael gwiriadau cyn cyflogaeth cyn gallu

cadarnhau eu dyddiadau cychwyn gyda ni. Mae 34 rôl wedi cael eu hysbysebu yn ystod y cyfnod hwn drwy gyfryngau amrywiol, mae'r rhan fwyaf o'r swyddi hyn wedi bod yn rolau newydd neu ychwanegol i gefnogi cylch gwaith ehangach gweithgareddau Llais.

EFFAITH

Mae'n anodd mesur yr effaith y mae Llais wedi ei chael o fis Mehefin – Hydref. Fodd bynnag yr hyn y gallwn ei ddweud yw oherwydd ein cyfranogiad:

- cefnogwyd pobl ledled Cymru i gymryd 814 o gwynion ymlaen.
- cefnogwyd 660 o bobl gydag ymholiadau a allai fod wedi eu hatal rhag gwneud cwyn ffurfiol
- fe wnaeth Gwasanaethau Iechyd Arbenigol Cymru ailystyried eu cynigion i newid gwasanaethau ffrwythlondeb i bobl sy’n byw yng Nghymru mewn ymateb i’r pryderon a godwyd gennym am y ffordd yr oedd y cynigion yn cael eu gweithredu a’r effaith ar bobl Cymru
- gweithiodd Ymddiriedolaeth Gwasanaethau Ambiwlans Cymru yn agosach gyda byrddau iechyd i weithio drwy’r ffordd orau o gefnogi cleifion a oedd yn teithio mewn ambiwlans ar ôl i ni godi pryderon.
- edrychodd Comisiynydd y Gwasanaethau Ambiwlans Brys eto a datblygu ymhellach eu dull o ymgysylltu â phobl a chymunedau ynghylch y ffordd y mae'r gwasanaeth Adalw a Throsglwyddo Meddygol Brys yn gweithio yng Nghymru.