

# Ymateb Llais i Gynllun Strategol Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru 2026–2029

## Am Llais

Llais yw'r corff annibynnol sy'n adlewyrchu barn ac yn cynrychioli buddiannau pobl sy'n byw yng Nghymru yn eu gwasanaethau Gwasanaeth Iechyd Gwladol (GIG) a gofal cymdeithasol.

Rydym yn gweithredu'n lleol, yn rhanbarthol ac yn genedlaethol. Rydym yn gweithio gyda phobl a chymunedau ym mhob rhan o Gymru fel y gellir clywed llais pawb, a'i ddefnyddio, i yrru cynllunio, dylunio, datblygu a darparu gwasanaethau iechyd a gofal cymdeithasol i bawb. Rydym, yn:

- estyn allan i glywed gan bobl yn ein cymunedau lleol drwy raglen barhaus o weithgareddau ymgysylltu. Rydym yn gwneud hyn fel bod pobl yn gwybod ac yn deall am yr hyn a wnawn, ac i gasglu eu barn a'u profiadau o wasanaethau'r GIG a gofal cymdeithasol. Rydym yn gwneud hyn mewn sawl ffordd, wyneb yn wyneb ac yn ddigidol, gan gynnwys ymweld â lleoedd lle mae pobl yn derbyn gwasanaethau iechyd a gofal cymdeithasol.
- defnyddio'r hyn a glywn i helpu gwasanaethau iechyd a gofal cymdeithasol i ddeall yn well sut mae'r rhai ohonom a allai fod angen gwasanaethau, ac sy'n eu defnyddio, yn meddwl bod gwasanaethau'n diwallu eu hanghenion, yn y ffordd sydd bwysicaf iddyn nhw. Rydym yn helpu i sicrhau bod y GIG a gwasanaethau gofal cymdeithasol yn cymryd camau i wella pethau lle mae angen hyn. Mae hyn yn cynnwys gweithio gydag arweinwyr gwasanaethau iechyd a gofal cymdeithasol pan fyddant yn ystyried gwneud newidiadau i'r ffordd y darperir gwasanaethau, fel bod pobl a chymunedau yn cael dweud eu dweud o'r cychwyn cyntaf.

## Ymateb Llais i Gynllun Strategol Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru 2026–2029

- darparu gwasanaeth eiriolaeth cwynion sy'n rhad ac am ddim, yn annibynnol ac yn gyfrinachol i helpu pobl i godi eu pryderon am wasanaethau iechyd a chymdeithasol.

Rydym wedi bod yn gweithredu yng Nghymru ers 1 Ebrill 2023. Mae ein hymateb yn adlewyrchu'r hyn a glywsom yn uniongyrchol a thrwy eraill, yn enwedig gan bobl:

- sydd wedi ymgysylltu â ni mewn digwyddiadau rhanbarthol a chenedlaethol.
- sydd wedi defnyddio ein gwasanaeth eiriolaeth cwynion i godi pryder am eu profiad.

Mae ein dealltwriaeth hefyd yn cael ei harwain gan Egwyddorion y Bobl, a ddatblygwyd gan Llais yn dilyn sgwrs genedlaethol a oedd yn cynnwys miloedd o bobl yng Nghymru.

### **Uchelgais**

Mae'r uchelgais yn glir, priodol ac yn annog tegwch, dysgu a chyfrifoldeb.

Rydym yn cytuno â'r pwyslais cryf ar bobl yn teimlo eu bod yn cael eu clywed a'u trin yn deg, sy'n cyd-fynd yn agos ag Egwyddorion y Bobl a'r profiadau y mae pobl yn eu rhannu gyda Llais ledled Cymru.

Mae llawer ohonynt yn dweud wrthym eu bod am brosesau sy'n teimlo'n ddynol, tryloyw ac yn barchus, nid yn unig yn weithdrefnol.

### **Meysydd o ffocws**

Ydy, mae'r meysydd a nodwyd yn gywir.

## **Ymateb Llais i Gynllun Strategol Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru 2026–2029**

Gellid cyflawni cyd-fynd cryfach trwy gyfeirio'n benodol at y diwygiadau 'Gwrando ar Bobl' (LTP), sy'n ailfodelu profiad pobl sy'n codi cwynion ledled GIG Cymru.

Mae'r diwygiadau hyn yn gosod Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru a Llais fel partneriaid allweddol wrth sicrhau bod systemau cwynion yn darparu cyfathrebu clir, amserol, hygyrchedd a thegwch.

Efallai y bydd hefyd yn ddefnyddiol i'r Cynllun esbonio sut y bydd Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru yn defnyddio tystiolaeth llais dinasyddion - gan gynnwys mewnwelediadau Llais ac adborth profiad byw - fel rhan o'i ddysgu parhaus.

Mae pobl yn aml yn dweud wrthym eu bod yn dod o hyd i gwynion aml-gam yn ddryslyd ac yn straen, felly byddai defnyddio'r mewnwelediad hwn yn y Cynllun yn ei wneud yn gryfach.

### **Cynllun Strategol 1**

Mae'r nod yn rhesymol ac yn cyd-fynd ag egwyddorion OGCC. Mae cysondeb, clirdeb a monitro cydymffurfiaeth yn parhau i fod yn bwysig. Mae'r cymhlethdod a'r galw cynyddol o fewn systemau cwynion yn pwysleisio'r angen am gyfathrebu clir a thryloywder ynghylch yr amserlenni disgwylidig.

Mae pobl yn rheolaidd yn dweud wrth Llais bod ansicrwydd am gynnydd cwynion yn un o'r agweddau mwyaf straenus ar y broses. Maent am ddiweddariadau onest, gwybodaeth glir am y camau nesaf a disgwyliadau realistig.

Mae hyn yn unol ag Egwyddorion y Bobl o gyfathrebu clir ac onest a gofal a chymorth amserol wrth aros. Byddai cynnwys ymrwymadau

## **Ymateb Llais i Gynllun Strategol Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru 2026–2029**

penodol i gyhoeddi ac adrodd yn erbyn amserlenni yn cryfhau hyder y cyhoedd.

### **Cynllun Strategol 2**

Mae croeso i ehangu Safonau Cwynion, ymchwiliadau ar eu liwt eu hunain a gwell dulliau o gofnodi effaith.

Fodd bynnag, mae amseroedd aros ar gyfer asesu ac ymchwilio yn parhau i dyfu, ac ni ellir dweud sut y bydd ehangu a gynhelir yn effeithio ar amseroldeb, yn enwedig ar gyfer y rhai sy'n profi oedi eisoes.

Byddai'r Cynllun hefyd yn elwa o gyfeiriad penodol at yr effaith sylweddol o ddiwygiadau LTP a rôl goruchwylio gadarnhaol OGCC a Llais mewn perthynas â phrofiad cwynwyr.

Mae pobl sy'n defnyddio ein gwasanaeth eiriolaeth cwynion yn Llais yn mynegi pryderon yn rheolaidd am arosiadau hir. Mae hyn yn digwydd cyn i wyn gael ei derbyn ac yn ystod ymchwiliadau.

Gall hyn achosi pryder pellach, yn enwedig ar gyfer y rhai sydd eisoes wedi profi niwed.

Byddai'n ddefnyddiol i'r Cynllun gynnwys gweithredoedd penodol i reoli a lleihau oedi, a chynllunio sut y bydd gweithgareddau cynyddol (e.e. ymchwiliadau OI) yn osgoi pwysau diangen ar y llwyth gwaith presennol.

Byddai'r Cynllun hefyd yn elwa o gyfeiriad penodol at yr effaith sylweddol o ddiwygiadau LTP a rôl goruchwylio gadarnhaol OGCC a Llais.

Mae bod yn glir am sut y bydd yr Ombwdsmon yn cyfrannu at ddysgu ar draws cwynion NHS yn helpu i gryfhau cyfrifoldeb cydlynol.

## **Ymateb Llais i Gynllun Strategol Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru 2026–2029**

### **Cynllun Strategol 3**

Rydym yn cefnogi'r ffocws ar hygyrchedd, yn enwedig ar gyfer pobl sydd wedi'u heithrio'n ddigidol neu sy'n wynebu rhwystrau cyfathrebu.

Mae angen cryfhau hygyrchedd yn ehangach ar draws gwasanaethau o fewn cylch gwaith yr Ombwdsmon, gan gynnwys rhwystrau sy'n gysylltiedig â llythrennedd a'r anhawster y gall rhai pobl ei chael wrth ddeall neu brosesu gwybodaeth gymhleth.

Yn aml, mae pobl yn dweud wrth Llais fod prosesau cwyno yn teimlo'n llethol neu'n rhy dechnegol; byddai gwybodaeth mewn iaith glir, canllawiau aml-fformat a chyfathrebu rhagweithiol yn gwneud gwahaniaeth mawr.

Gyda LTP yn ei gwneud yn ofynnol i'r GIG fynd i'r afael â rhwystrau i gyfranogiad llawn, mae rôl oruchwylio OGCC yn ei osod yn dda i atgyfnerthu a dylanwadu ar gynnydd cyson yn y maes hwn.

Rydym yn cytuno â'r ymrwymadau i bobl allu gwneud cwynion ar lafar. Mae Llais yn clywed yn rheolaidd gan bobl sydd, oherwydd heriau llythrennedd, anghenion iaith, anawsterau gwybyddol neu bryder, yn methu llywio prosesau ysgrifenedig. Gall hyn olygu eu bod yn ymdrechu i arfer eu hawliau. Byddai cryfhau cymorth i'r grwpiau hyn yn helpu i sicrhau bod mynediad yn wirioneddol gynhwysol a theg.

### **Cynllun Strategol 4**

Mae'r ffocws ar lywodraethu, data, technoleg gyfrifol a chynaliadwyedd y gweithlu yn briodol. Wrth i OGCC ehangu ei ddefnydd o ddata ac offer deallusrwydd artiffisial, dylai mesurau

## **Ymateb Llais i Gynllun Strategol Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru 2026–2029**

diogelwch sicrhau nad yw achwynwyr sy'n agored i niwed neu sydd wedi'u heithrio'n ddigidol dan anfantais, gyda goruchwyliaeth ddynol dryloyw yn cael ei chadw.

Mae llawer o bobl yn dweud wrthym eu bod yn pryderu am degwch a bias yn y gweithdrefnau awtomataidd neu ddigidol. Bydd esboniad clir cyhoeddus o sut mae penderfyniadau'n cael eu gwneud, a chadarnhad na fydd technoleg yn disodli barn ddynol, yn hanfodol.

Bydd cyd-gynhyrchu canllawiau ar degwch digidol gyda phobl sy'n wynebu rhwystrau mynediad yn gam ystyrlon.

### **Mesur effaith**

Mae dangosyddion defnyddiol yn cynnwys lleihau ailadrodd, tystiolaeth o weithredu, mesurau profiad cwynwyr, a dysgu thematig.

Gall dangosyddion ychwanegol gynnwys:

cyfartaledd mynediad ar draws grwpiau ac ieithoedd

prydlongdeb a thryloywder amser aros

rhwyddineb deall y broses

bodddhad ymhlith grwpiau sy'n anaml yn cael eu clywed neu sy'n profi rhwystrau ychwanegol (e.e. allgau digidol, anghenion cyfathrebu)

Bydd tryloywder o ran amserlenni a phosibiliadau o oedi hefyd yn cryfhau hyder y cyhoedd.

### **Iaith Gymraeg – effeithiau**

Dylai'r Cynllun gael effeithiau positif trwy gryfhau darpariaeth iaith Gymraeg a chefnogi cyfartaledd ar draws ieithoedd.

## **Ymateb Llais i Gynllun Strategol Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru 2026–2029**

### **Iaith Gymraeg – cynyddu effeithiau positif**

Gellir cynyddu effeithiau positif trwy arferion cynnig gweithredol cyson a chynyddu adnoddau dwyieithog sy'n defnyddio iaith syml.

Mae pobl yn dweud wrth Llais bod cyfartaledd profiad, nid dim ond argaeledd, yn hanfodol. Mae hyn yn cynnwys prydlondeb, hyder y staff, offer digidol sy'n gweithio'n llwyr yn Gymraeg, ac osgoi sefyllfaoedd lle mae achosion iaith Gymraeg yn cael eu gohirio neu eu hailgyfeirio.

### **Iaith Gymraeg – lleihau effeithiau niweidiol**

Gellir lleihau effeithiau niweidiol trwy sicrhau cyfartaledd prydlondeb, hygyrchedd a phrofiad defnyddiwr ar draws sianelau Cymraeg a Saesneg.

Rydym hefyd yn argymhell ymrwymiadau penodol i wella gallu iaith Gymraeg systemau digidol, a chyd-gynhyrchu deunyddiau Cymraeg gyda chymunedau i sicrhau dilysrwydd diwylliannol ac ieithyddol.

### **Sylwadau eraill**

O ystyried maint y newidiadau LTP a chyfrifoldebau goruchwylio ffurfiol OGCC a Llais, byddai cyfeirio'n benodol at LTP yn gwella eglurder i'r cyhoedd.

## Ymateb Llais i Gynllun Strategol Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru 2026–2029

Rydym hefyd yn argymhell:

- gwybodaeth glir am sut y bydd Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru yn gweithio gyda Llais ac eraill i rannu mewnwelediad, lleihau dyblygu a gwella dysgu system
- cyhoeddi crynodebau blynyddol hygyrch sy'n dangos ble mae penderfyniadau'r Ombwdsmon wedi ysgogi newid gwirioneddol gan gryfhau'r cysylltiad na chlywir amdanynt yn aml er mwyn ddeall yn well y rhwystrau i godi cwynion
- archwilio gwelliannau a gynlluniwyd ar y cyd i'r daith gwyno gyda phobl sydd â phrofiad byw, yn enwedig y rhai a oedd yn teimlo bod y broses yn frawychus neu'n anhygyrch

Mae Llais yn awyddus i barhau i weithio'n adeiladol gyda OGCC o fewn ein rolau statudol.

**27<sup>ain</sup> Mawrth 2026**