

Eitem: 6

Teitl: Diweddariad ar Gwrando ar bobl: system gwynion newydd y GIG

Gweithredu / Action required	Ar gyfer gwybodaeth a thrafodaeth
Amseru / Timing	Arferol
Argymhelliad / Recommendation	Gofynnir i'r Bwrdd nodi'r diweddariad gan gynnwys: risgiau allweddol, yn enwedig o ran cysondeb, capasiti, gofal sylfaenol, hygyrchedd a threfniadau trawsffiniol, a nodi sut y bydd Llais yn monitro ac yn adrodd ar Gwrando ar Bobl.
Risg / Risk	<p>Mae risg i enw da, cyflawni a sicrwydd i Llais yn gysylltiedig â gweithredu cynnar Gwrando ar Bobl. Ar y cam hwn, mae Llais yn wynebu risg:</p> <ul style="list-style-type: none"> • bod ein gwasanaeth eiriolaeth cwynion dan bwysau oherwydd newidiadau mewn galw, cyflymder a disgwyliadau (yn enwedig o ran gyswllt gynnar a thrafodaethau gwrando); • nid ydym yn gyson yn casglu ac yn defnyddio mewnwelediad o eiriolaeth ac ymholiadau i gefnogi her a dylanwad amserol; • mae cyrff y GIG, a chymunedau, yn camddeall ein rôl, ac mae unrhyw lithriad mewn safonau ac amserlenni yn cael ei briodoli'n anghywir i Llais. • disgwylir i ni weithio y tu allan i'n cylch gwaith i arwain trefniadau ynghylch cyfarfodydd gwrando • mae risg i enw da Llais os yw pobl yn profi gweithrediad gwael ond nad ydynt yn gweld Llais yn nodi, codi ac yn sbarduno gwelliant. <p>Lliniaru Mae Llais yn lliniaru'r risgiau hyn drwy:</p> <ul style="list-style-type: none"> • cryfhau canllawiau, goruchwyliaeth a chefnogaeth eiriolaeth cwynion er mwyn cynnal ansawdd a chysondeb; • gwella casglu data a mewnwelediad o eiriolaeth cwynion ac ymdrin ag ymholiadau; • cyfranogiad a her weithredol o fewn trefniadau goruchwylio cenedlaethol a rhanbarthol;

	<ul style="list-style-type: none"> • canolbwyntio adrodd cynnar ar feysydd allweddol o risg megis hygrychedd, gofal sylfaenol, a chysondeb; • datblygu set fach o fesurau mewnol i gefnogi sicrwydd ac adrodd i'r Bwrdd.
<p>Cyllid / Finance</p>	<p>Nid yw Gwrando ar Bobl yn cyflwyno ffrwd ariannu newydd uniongyrchol ar gyfer Llais, ond mae'n creu pwysau cost posibl sy'n gysylltiedig â newidiadau yn y galw, cyflymder a chymhlethdod eiriolaeth cwynion.</p> <p>Yn y cyfnod cynnar hwn:</p> <ul style="list-style-type: none"> • nid oes unrhyw bwysau ariannol materol wedi'i gadarnhau yn ystod y flwyddyn, ond bydd angen monitro'r galw a chymhlethdod achosion yn agos; • mae potensial ar gyfer mwy o amser eiriolaeth fesul achos, yn enwedig lle mae cyswllt cynnar, trafodaethau gwrando a dulliau sy'n seiliedig ar drawma yn gofyn am gefnogaeth fwy dwys; • efallai y bydd pwysau ychwanegol ar dderbyn, blaenoriaethu a goruchwylio, gan gynnwys rôl Swyddogion Cymorth Eiriolaeth; • roedd costau system a datblygu yn gysylltiedig â diweddariadau CRM a gwella casglu data. <p>Bydd y pwysau hwn yn cael eu rheoli o fewn cyllidebau presennol yn y tymor byr, ochr yn ochr â chynllunio'r gweithlu a datblygu gwasanaethau parhaus.</p> <p>Byddwn yn parhau i:</p> <ul style="list-style-type: none"> • fonitro'r galw, hyd achosion a chymhlethdod; • alinio dyraniad adnoddau i batrymau galw sy'n dod i'r amlwg;

	<ul style="list-style-type: none"> cynyddu unrhyw bwysau ariannol materol drwy brosesau llywodraethu a rheoli cyllideb sefydledig.
Amcan Cynllun Corfforaethol / Corporate Plan Objective	Blaenoriaeth 2 – Gwthio am wasanaethau sy'n diwallu anghenion pawb
Ecwiti, Amrywiaeth a Chynhwysiant / Equity, Diversity & Inclusion	<p>Mae gan Gwrando ar Bobl oblygiadau pwysig ar gyfer mynediad teg a phrofiad pobl, yn enwedig i bobl a allai eisoes wynebu rhwystrau wrth gael eu clywed neu eu deall.</p> <p>Yn y cyfnod cynnar hwn, mae yna risg:</p> <ul style="list-style-type: none"> nid yw fformatau hygyrch a chymorth cyfathrebu ar waith yn gyson, gan gynnwys oedi wrth ddarparu Iaith Arwyddion Prydain (BSL); nid oes canllawiau penodol ar gyfer plant a phobl ifanc ar gael yn llawn eto; gall amrywioldeb yn y gweithrediad arwain at brofiadau anghyfartal i wahanol grwpiau o bobl. <p>I Llais, mae hyn yn creu cyfrifoldeb i sicrhau bod anghydraddoldebau mewn profiad yn cael eu nodi'n gynnar a bod tystiolaeth glir ohonynt.</p>
Cyfathrebu / Communications	<p>Ticiwch un o'r blychau canlynol os bydd y gweithgaredd hwn yn cael effaith ar:</p> <p>Mewnol: ein pobl <input checked="" type="checkbox"/></p> <p>Allanol: ein cwsmeriaid/partneriaid/rhanddeiliaid <input checked="" type="checkbox"/></p> <p>Allanol: enw da ein sefydliad <input checked="" type="checkbox"/></p>
Cymeradwyaeth / Approval/Clearance	Ben Eaton
Trafodaethau/Penderfyniadau Blaenorol / Previous Discussions/Decisions	Cyfarfodydd datblygu'r Bwrdd, a chyfarfodydd blaenorol y Bwrdd, yn enwedig cyfarfod y Bwrdd ym mis Mawrth a sesiwn Datblygu'r Bwrdd ym mis Ebrill.
Awdur/Cyflwynwr / Author/Presenting	Ben Eaton
Dyddiad / Date	12/05/2026
Cefndir / Background	

Mae'r papur hwn yn rhoi'r wybodaeth ddiweddaraf i'r Bwrdd ar sut y paratôdd Llais ar gyfer Gwrando ar Bobl (LTP), yr hyn yr ydym yn ei weld hyd yn hyn, a sut y byddwn yn parhau i fonitro a yw'n gweithio'n dda i bobl.

O 1 Ebrill 2026 ymlaen, disodlwyd proses gwyno flaenorol y GIG, sef Gweithio i Wella, gan Gwrando ar Bobl.

Bwriedir i Gwrando ar Bobl fod yn fwy person-ganolog, tosturiol a ffocysedig ar ddysgu. Mae ganddo ddau gam:

- Cam 1 – Gwrando a Gweithredu: yn cynnwys trafodaeth wrando orfodol a chyfnod datrys cynnar lle bo'n briodol.
- Cam 2 – Ymchwilio, Ymateb a Dysgu: ymchwiliad cymesur lle nad yw datrysiad cynnar yn addas neu nad yw'n datrys y pryder, gyda disgwyliadau cliriach ar gyfathrebu, dysgu a sicrwydd arweinyddiaeth.

Amserlenni a disgwyliadau allweddol

Mae Gwrando ar Bobl yn rhoi mwy o bwyslais ar gyswllt cynnar ac amserlenni clir:

- Cydnabyddiaeth a chynnig trafodaeth wrando: rhaid i gyrff cyfrifol gydnabod y pryder a chynnig trafodaeth wrando o fewn 5 diwrnod gwaith.
- Trafodaeth wrando (cynnig a chyflawni): mae canllawiau sefydliadol yn gosod disgwyliad i gynnig a chynnal trafodaeth wrando o fewn 5 diwrnod gwaith, gan ddefnyddio trafodaeth dros y ffôn, fideo neu wyneb yn wyneb. Mae cyfranogiad yn wirfoddol i'r person, ond nid yw'r cynnig yn ddewisol i sefydliadau.
- Datrysiad cynnar: lle caiff ei ddefnyddio, y cyfnod datrysiad cynnar yw hyd at 10 diwrnod gwaith o'r gydnabyddiaeth.

Mewn trafodaethau goruchwyllo cenedlaethol, cyfeiriwyd at fesur o 40% fel targed bod tua 40% o achosion sy'n gymwys i'w datrys yn gynnar yn cael eu datrys drwy ddatrysiad cynnar.

Ymarfer sy'n seiliedig ar drawma a dysgu o bryderon

2 nodwedd graidd o Gwrando ar Bobl yw:

- Ymarfer wedi'i lywio gan drawma: Mae Gwrando ar Bobl yn gosod disgwyliadau clir y dylai ymchwiliadau a chyfathrebu fod yn gymesur, yn berson-ganolog ac yn seiliedig ar drawma.
- Dysgu o bryderon: mae'n ofynnol i sefydliadau ddangos dysgu sy'n deillio o bryderon a bwydo hyn i strwythurau gwella ansawdd, diogelwch a gwasanaeth.

Mae Llais wedi pwysu'n gyson am i ymarfer sy'n seiliedig ar drawma a dyletswyddau dysgu cryf gael eu hymgorffori fel nodweddion penodol o'r trefniadau newydd.

O ganlyniad, mae'n bwysig bod gan y Bwrdd sicrwydd bod Gwrando ar Bobl yn gwella profiad pobl, ei fod yn cael ei gymhwyso'n gyson, a'i fod ar gael i bawb.

Manylion / Detail

Sut y paratôdd Llais ar gyfer Gwrando ar Bobl

Ymdriniodd Llais â pharatoad ar gyfer Gwrando ar Bobl fel newid strategol a her weithredu ymarferol.

Yn strategol, roedden ni'n rhagweld y byddai Gwrando ar Bobl yn cynyddu pwysigrwydd cyswllt cynnar, cyfathrebu cryfach, a chysylltiad cliriach rhwng pryderon a dysgu. Felly fe wnaethom ganolbwyntio ar: barodrwydd ein gwasanaeth eiriolaeth cwynion, casglu gwybodaeth yn gyson, a defnyddio cynrychioliadau yn hyderus lle nad yw'r system yn bodloni disgwyliadau.

Yn ymarferol, rydym wedi:

- **Paratoi ein gweithlu eiriolaeth cwynion**
 - wedi briffio a hyfforddi eiriolwyr cwynion ar gamau Gwrando ar Bobl, y drafodaeth wrando, disgwyliadau datrys cynnar, a sut olwg sydd ar dda;
 - cryfhau ein canllawiau mewnol fel y gall eiriolwyr cwynion esbonio'r broses yn glir i bobl, cefnogi ymgysylltiad sy'n wybodus am drawma, a nodi lle mae arfer yn methu.

- **Cryfhawyd ein model derbyn a chefnogi**
 - atgyfnerthodd rôl Swyddogion Cymorth Eiriolaeth (ASOs) i gefnogi sgrinio, ymholiadau ac arwyddion cynnar;
 - dechrau gwaith datblygu ar sut rydym yn cefnogi pobl yn effeithiol lle mae trafodaethau gwrando yn digwydd yn gyflym ac efallai nad ydynt bob amser yn cyd-fynd yn daclus â'r gallu i eiriolaeth.
- **Gwell gafael ar systemau, data a sicrwydd**
 - diweddarwyd ein system Rheoli Perthynas â Chwsmeriaid (CRM) fel bod achosion Gwrando ar Bobl yn glir yn wahanol i achosion Gweithio i Wella;
 - gwella ein gallu i gofnodi amser, pwyntiau cyswllt a themâu sy'n gysylltiedig â thrafodaethau gwrando a datrysiadau cynnar.
- **Wedi ein lleoli ein hunain ar gyfer dylanwad a dysgu**
 - sicrhau bod Gwrando ar Bobl wedi'i ymgorffori mewn fforymau cenedlaethol a rhanbarthol fel y gallwn godi materion yn gynnar, rhannu dysgu a gwthio am weithredu cyson;
 - cryfhau ein ffocws ar ddysgu o gwynion fel rhan graidd o'r model newydd a maes allweddol ar gyfer goruchwyliaeth annibynnol.

Yr hyn rydyn ni'n ei weld hyd yn hyn

Mae Gwrando ar Bobl yn dal i fod yn ei gamau cynnar iawn. Yn genedlaethol, mae wedi cael ei ddisgrifio fel blwyddyn weithredu gam wrth gam, sy'n golygu bod arfer yn dal i ddatblygu.

Pwyntiau allweddol hyd yn hyn:

- Mae trafodaethau gwrando yn digwydd dros y ffôn yn bennaf, gyda defnydd cyfyngedig o gyfarfodydd wyneb yn wyneb.
- Mae'r galw wedi bod yn is na'r disgwyl mewn rhai ardaloedd, gydag amrywiad yn gysylltiedig â capasiti lleol a chyfnod cynnar y gweithrediad.
- Mae blaenoriaethu'n hanfodol, ond mae'n gofyn am lawer o adnoddau.
- Mae data ac adrodd yn datblygu, ond nid ydynt yn ddigon cyson eto i gael sicrwydd llawn.
- Cyfathrebu aneglur neu anghyson â phobl.
- Gwelededd amrywiol o wybodaeth Gwrando ar Bobl, yn enwedig mewn gofal sylfaenol ac ar hyd Ymddiriedolaethau GIG Lloegr ar y Ffin;
- mae pwysau capasiti o fewn rhai cyrff y GIG yn effeithio ar amseroldeb, yn enwedig lle mae hyn wedi cyd-daro â newid mewn strwythur neu wasanaeth o fewn timau'r corff.

Er bod dull graddol yn cael ei ddeall, mae'n golygu nad yw profiadau pobl yn gyson eto.

Hygyrchedd a chynhwysiant

Mae Gwrando ar Bobl yn gosod disgwyliadau clir ar hygyrchedd a mynediad cyfartal. Fodd bynnag, bu pryderon cynnar ynghylch parodrwydd fformatau hygyrch adeg eu lansio.

- Mewn trafodaethau gweithredu cenedlaethol, awgrymwyd nad oedd angen Iaith Arwyddion Prydain yn yr allbwn cychwynnol. Heriodd Llais hyn a gofynnodd am gofnodi a dwysáu'r risg.
- Roedd yr un trafodaethau'n cydnabod nad oedd yn debygol y byddai Iaith Arwyddion Prydain yn barod erbyn 1 Ebrill, a bod disgwyl i'r gofrestr risg gael ei diweddarau drwy'r grŵp gweithredol.

- Mae canllawiau ar wahân ar gyfer plant a phobl ifanc wedi cael eu gohirio, gyda drafft cychwynnol yn bodoli ond disgwylir iddo gael ei gyflwyno yn ddiweddarach (diwedd chwarter 1).

Mae hyn yn bwysig oherwydd bod mynediad at wybodaeth a chymorth cyfathrebu yn ganolog i a yw Gwrando ar Bobl yn gweithio'n deg i bawb.

Gwasanaethau gofal sylfaenol (gan gynnwys meddygfeydd teulu)

Mae gofal sylfaenol yn arbennig o bwysig i Llais, oherwydd bod cyfran fawr o'r achosion eiriolaeth cwynion rydyn ni'n eu cefnogi yn ymwneud â gwasanaethau meddygon teulu.

Yn gynnar yn y gweithrediad, nodwyd bod gwybodaeth ac ymwybyddiaeth i'r cyhoedd mewn gofal sylfaenol yn anghyson. Ym Mhowys, er enghraifft, canfu gwiriadau lleol nad oedd y rhan fwyaf o wefannau meddygfeydd teulu yn cynnwys gwybodaeth gyfredol am Gwrando ar Bobl ar ôl 1 Ebrill 2026, ac roedd rhai yn dal i gyfeirio at Gweithio i Wella.

Fe wnaethom godi'r pryder hwn gyda Llywodraeth Cymru a Pherfformiad a Gwella GIG Cymru, gan gynnwys yr angen am eglurder ynghylch cyfrifoldebau a sicrwydd bod y wybodaeth gywir ar waith.

Mewn ymateb:

- Cadarnhaodd Llywodraeth Cymru ei bod wedi cyhoeddi Cylchlythyr Iechyd Cymru WHC(2026)006 yn amlinellu disgwyliadau, wedi cyhoeddi canllawiau cenedlaethol, wedi cyhoeddi canllawiau sy'n ymwneud â phobl, ac wedi cefnogi datblygiad hyfforddiant ymwybyddiaeth cenedlaethol.
- Cynghorodd Perfformiad a Gwella GIG Cymru y byddai gwaith cyfathrebu yn cael ei ailystyried a'i deilwra'n gliriach i ofal sylfaenol, gyda llwybrau cryfach trwy sianeli Pwyllgor Meddygon Teulu Cymru (GPC Cymru) a'r Pwyllgor Meddygol Lleol, a chydabyddiaeth bod hyn hefyd yn berthnasol i fferyllfeydd, optometreg a deintyddiaeth.

Ochr yn ochr â'r gwaith cenedlaethol hwn, mae rhanbarthau Llais yn codi'r mater yn weithredol gyda Byrddau Iechyd Lleol ac yn edrych i ddefnyddio llwybrau Pwyllgor Meddygol Lleol i gefnogi gwelliant mewn gwelededd a dealltwriaeth ar lefel practis.

Cymhlethdod trawsffiniol

Mae Gwranddo ar Bobl yn berthnasol i ofal a ariennir gan y GIG yng Nghymru, ond nid yw gofal pobl bob amser yn dilyn ffiniau gweinyddol. Mae materion trawsffiniol yn parhau i fod yn faes cymhleth o hyd.

Rydym wedi codi pryderon gyda Llywodraeth Cymru nad yw trefniadau trawsffiniol wedi cael eu hystyried yn llawn mewn trafodaethau gweithredu cenedlaethol ac maent yn parhau i fod heb eu datrys. Gallai hyn arwain at gyfrannau mawr o gymunedau yng Nghymru lle darperir gwasanaethau iechyd rheolaidd ac arbenigol yn Lloegr na fyddai'n gwybod sut i godi pryder ac na fyddai gan wasanaethau'r wybodaeth gywir i'w darparu (mae gwefannau a gwybodaeth ysgrifenedig wedi dyddio).

Mae hwn yn parhau i fod yn faes lle bydd eglurder a gwybodaeth gyhoeddus gyson yn bwysig i bobl sy'n derbyn gofal yn Lloegr ond sy'n byw yng Nghymru.

Rydym yn aros am ymateb gan Lywodraeth Cymru ynghylch pa gamau ôl-weithredol sy'n cael eu cymryd.

Sut y bydd Llais yn monitro Gwranddo ar Bobl

Byddwn yn cymryd rôl weithredol a heriol wrth fonitro sut mae Gwranddo ar Bobl yn gweithio i bobl yn ymarferol, yn enwedig lle mae gweithredu cynnar yn tynnu sylw at fylchau mewn cynllunio, cysondeb neu eglurder.

Byddwn yn monitro sut mae Gwranddo ar Bobl yn gweithio drwy:

- grwpiau cenedlaethol (gan gynnwys y Grŵp Goruchwylio Strategol ar gyfer Ansawdd a Phrofiad Cleifion);
- trefniadau cyflawni gweithredol cenedlaethol;

- cyfarfodydd arweiniol cwynion Cymru gyfan ar draws iechyd a gofal cymdeithasol;
- sgysrsiau rhanbarthol;
- Pwyllgorau Ansawdd a Diogelwch cyrff y GIG;
- Cyfarfodydd bwrdd corff y GIG.

Byddwn hefyd yn:

- cyfrannu at lwybrau adrodd bob 6 mis i Lywodraeth Cymru wrth iddynt ddatblygu;
- cyfrannu at ddysgu cenedlaethol wrth iddo ddatblygu;
- cynhyrchu llyfr achosion cwynion blynyddol, sy'n dangos profiadau go iawn, gan gynnwys lle nad yw'r system wedi gweithio fel y bwriadwyd.

Mesur effaith (gwasanaeth Llais ei hun)

Ni fydd Llais yn cymryd cyfrifoldeb am fonitro perfformiad y system ond bydd yn datblygu set fach o fesurau mewnol i gefnogi ein rôl ein hunain.

Mae'r gwaith hwn yn gysylltiedig â datblygiad ein safonau, Egwyddorion y Bobl, a'r newidiadau a gyflwynwyd drwy Gwranddo ar Bobl.

Er bod y gwaith hwn yn parhau, rydym wedi cyflwyno mesurau cynnar sy'n canolbwyntio ar ein gwasanaeth ein hunain:

- dyrannu achosion eiriolaeth cwynion o fewn 5 diwrnod i dderbyn y ffurflen awdurdodi;
- cyswllt cychwynnol â'r person o fewn 3 diwrnod i'r dyraniad.

Rydym yn gweithio gyda staff ac yn dadansoddi adborth gan bobl, ochr yn ochr â datblygu ein safonau ac Egwyddorion y Bobl, i lunio set ehangach o fesurau.



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

Bydd nifer fach o'r rhain yn cael eu defnyddio fel mesurau Gweithredol mewnol a'u rhannu gyda'r Bwrdd fel rhan o ddatblygiad parhaus adrodd ar berfformiad sefydliadol.