

Eitem: 10

Teitl: Adroddiad Perfformiad ar gyfer Ch1 a Ch2

Gweithredu / Action required	Ar gyfer sicrwydd a thrafodaeth.
Amseru / Timing	Mae'n cwmpasu hanner cyntaf 2026-27: Chwarter 1 (mis Ebrill i fis Mehefin) a Chwarter 2 (Gorffennaf - Medi). Bydd yr adroddiad Chwarter 3 yn dod i'r Bwrdd ym mis Ionawr 2027.
Argymhelliad / Recommendation	Gofynnir i'r Bwrdd: 1. nodi perfformiad Llais yn ystod hanner cyntaf 2026-27, gan gynnwys y gwahaniaeth mae ein gwaith wedi'i wneud i bobl a chymunedau ar draws Cymru; 2. cael sicrwydd o'r cynnydd a wnaed yn erbyn y Cynllun Blynnyddol a'r gwelliannau sydd ar waith ar ansawdd, data a chofnodi; 3. Adborth ar y dull wedi'i ddiweddarau o adrodd am berfformiad.
Risg / Risk	Mae'r prif risgiau i gyflawni wedi'u deall ac yn cael eu rheoli: • Mae'r galw ar ffwythiannau eiriolaeth cwynion (gan gynnwys ymholiadau) a'u cymhlethdod yn parhau i gynyddu, a hynny'n dymhorol yn rhannol. Mae hyn yn cael ei reoli drwy'r rhaglen gwella eiriolaeth cwynion. • Amseroldeb ymatebion i sylwadau. Bydd gweithdrefn sylwadau newydd, wedi'i chyd-gynhyrchu gyda thimau yn lansio ym mis Hydref. • Data a chofnodi. Mae ein gallu i roi tystiolaeth ar ddeilliannau'n dibynnu ar gofnodi cyson. Mae angen gwaith er mwyn datblygu ein pobl, a'r prosesau a'r polisïau cysylltiedig. Mae gwaith i ddatblygu ein data, mewnwelediad a galluoedd CRM

	(canlyniad allweddol 5.2) ar waith ond yn araf. • Twf mewn newid gwasanaeth. Mae'r newid mewn gwasanaeth yn cynyddu ar draws Cymru ac mae'n defnyddio llawer o adnoddau. Byddwn yn parhau i adolygu ein capasiti. Mae'r risgiau hyn wedi'u hadlewyrchu yn ein rhwydwaith o gofrestrau risg.
Cyllid / Finance	Dim goblygiadau ariannol uniongyrchol. Mae ariannu gan Lywodraeth Cymru'n cefnogi'r rôl hwylusydd gofal cymdeithasol. Bydd unrhyw oblygiadau o ran adnoddau sy'n deillio o'r galw cynyddol yn cael eu hystyried drwy brosesau cynllunio busnes a chyllideb. Mae cefnogaeth arbenigol allanol ychwanegol wedi'i roi mewn rhai meysydd er mwyn cefnogi gyda chapasiti.
Amcan cynllun blynyddol / Annual plan objective Amcan cynllun strategol/ Strategic plan objective	Mae pob un o'r chwe Chynllun Blynyddol, yn arbennig felly amcan 0 (ein gwaith o ddydd i ddydd), amcan 1 (symbylu sgwrs genedlaethol) ac amcan 2 (ceisio sicrhau gwasanaethau sy'n bodloni anghenion pobl).
Ecwiti, Amrywiaeth a Chynhwysiant / Equity, Diversity & Inclusion	Mae clywed gan bobl y mae eu lleisiau'n cael eu clywed yn llai aml yn rhan bwysig o'n gwaith (canlyniad allweddol 2.3). Roedd ein cyfleoedd i wrando a gynlluniwyd yn cynnwys digwyddiadau gyda chymunedau amrywiol o ran hil ac ethnigrwydd, pobl gydag anableddau dysgu, pobl ifanc a siaradwyr Cymraeg. Gyda newid gwasanaeth rydym yn chwilio am bobl a allai fod yn gweld pethau'n wahanol neu eu bod yn llai abl i fynychu cyfarfodydd cyhoeddus.
Cyfathrebu / Communications	Ticiwch un o'r blychau canlynol os bydd y gweithgarwch hwn yn cael effaith ar: Mewnol: ein pobl ☒

	Allanol: ein cwsmeriaid/partneriaid/rhanddeiliaid ☒ Allanol: enw da ein sefydliad ☒
Cymeradwyaeth / Approval/Clearance	Cyfarwyddwr Gweithredol a'r Dirprwy Brif Weithredwr
Trafodaethau/ Penderfyniadau Blaenorol / Previous discussions/decisions	Mae'r Bwrdd wedi gofyn am i adroddiadau perfformiad ddweud y stori'n llawn am ein gwaith: beth oeddem yn cynllunio ei wrando arno, beth glywsom ni, beth wnaethom ni, beth wnaethom ni ei sicrhau a beth newidiodd i bobl. Mae'r adroddiad yn ymateb i'r cais hwnnw.
Awdur/ Cyflwyno / Author/presenting	Rebecca Lythgoe / Cyfarwyddwr Gweithredol a Dirprwy Brif Weithredwr
Dyddiad / Date	Hydref 2026
Cefndir / Background and Manylion / Detail	
1. Diben Mae'r papur hwn yn cyflwyno'r Adroddiad Perfformiad ar gyfer mis Ebrill hyd fis Medi 2026. Dylid ei ddarllen ochr yn ochr â'r papur Yr Hyn Rydym yn ei Glywed (eitem 11), sy'n nodi beth mae pobl wedi'i ddweud wrthym. Mae'r Adroddiad Perfformiad yn dangos beth a wnaethom gyda'r hyn a glywsom, a'r gwahaniaeth y mae wedi'i wneud. 2. Pam mae hyn yn bwysig Mae Llais yn bodoli fel bod lleisiau pobl yn llunio gofal iechyd a gofal cymdeithasol yng Nghymru. Y tu ôl i bob ffigwr yn yr adroddiad mae profiad person, neu gymuned yn dweud wrthym sut beth yw gofal iechyd a gofal cymdeithasol iddynt hwy. Mae nifer yn rhannu eu profiadau oherwydd eu bod am i bethau wella i eraill yn ogystal â hwy eu hunain. Mae'r enghreifftiau yn yr adroddiad wedi'u dewis fel enghreifftiau cynrychioladol ac nid ydynt yn cwmpasu pob enghraifft o draweffaith a gyflawnwyd yn ystod Ch1 a Ch2. Mae'r Bwrdd nid yn unig wedi gofyn am gael gweld yr hyn rydym ni'n ei wneud, ond hefyd y gwahaniaeth mae'n ei wneud. Gan hynny, mae'r adroddiad hwn yn dilyn pob enghraifft gynrychioladol drwy'r pum cam: • Cynlluniwyd: mae'r gwaith yn cysylltu gyda'n Cynllun Blynnyddol; • Gwrandawyd: fe glywsom gan bobl; • Gweithredwyd: fe wnaethom rywbeth gyda'r hyn a glywsom; • Diogelwyd: gwnaed ymrwymiad gan wasanaeth neu rywun sy'n gwneud penderfyniad, rhoi ateb neu newid ei broses;	

- **Deiliant:** newidiodd rhywbeth i bobl.

Gobeithio bod hyn yn rhoi darlun eglur a gonest o'n traweffaith i'r Bwrdd.

3. Uchafbwyntiau o'r hanner blwyddyn

Aethom ati i ymgysylltu gyda 11,940 o bobl drwy 265 o weithgareddau a 11 o ymweliadau, gan gefnogi 1,912 o bobl gyda chwynion ynghylch gofal y GIG, gwneud 229 o sylwadau a chynrychioli Llais mewn 270 o gyfarfodydd, byrddau a gweithgorau.

Mae ein cynllun ar y trywydd cywir. Wedi chwarter cyntaf arafach oherwydd y cyfnod cyn-etholiad, mae pump o'n chwe amcan ar y blaen i'r hyn a ddisgwyliwyd. Mae tyfu a gwella fel sefydliad ychydig yn araf.

Rydym yn gwneud gwahaniaeth i bobl. Mae'r adroddiad yn olrhain 28 enghraifft o draweffaith. Mewn wyth ohonynt, gallwn ddangos newid a gadarnhawyd ar gyfer bobl, ac mewn pymtheg arall ohonynt mae gwasanaeth wedi gwneud ymrwymiad neu wedi newid ei ddull o weithredu. Er enghraifft, cafodd oriau gofalu un fenyw eu hailsefydlu wedi i ni sicrhau ailasesiad. Ymddiheurodd practis Meddyg Teulu i glaf gan ymrwymo i adolygu cleifion eraill a oedd yn cymryd meddyginiaethau a allai fod yn gaethiwus. Enillodd cymunedau yng Ngorseinon ymgynghoriad llawn wyth wythnos ar ddyfodol gwelyau lleol wedi i ni herio'r cynllun gwreiddiol.

Rydym yn rhoi llais i gymunedau mewn newid gwasanaeth. Mae newid gwasanaeth yn cynyddu ar hyd a lled Cymru ac mae'n un o'r rhannau mwyaf gweledol o'n gwaith sy'n defnyddio'r mwyaf o adnoddau. Mae teimladau cryfion y tu ôl i nifer o newidiadau, ac mae rhai cymunedau wedi trefnu eu hunain er mwyn gwneud eu hachos i Weinidogion Cymru. Rydym yn cyfarfod ac yn gwrando arnynt, ac rydym hefyd yn ceisio canfod pobl a allai fod yn gweld pethau'n wahanol neu sy'n aml yn cael eu clywed llai. Ein rôl yw sicrhau bod pobl a chymunedau yn cael eu hymgysylltu â hwy yn iawn, bod eu safbwyntiau'n cyrraedd y rhai sy'n gwneud penderfyniadau cyn i'r penderfyniadau hynny gael eu gwneud, a bod y broses yn deg.

Mae lleisiau lleol yn llunio polisi cenedlaethol. Drwy ymateb i ymgynghoriadau a galwadau am dystiolaeth mae ein llais lleol, rhanbarthol a chenedlaethol yn dod ynghyd. Yn ystod yr hanner blwyddyn rydym wedi cyfrannu at 16 o ymgynghoriadau a gweithgareddau polisi, gan gynnwys y strategaethau Dementia a Gofalwyr Di-dâl, ac wedi rhoi dystiolaeth ar lafar i'r Pwyllgor Materion Cymreig ar ofal ar draws y ffin.

Mae mwy o bobl yn clywed yr hyn rydym ni'n ei glywed. Cynyddodd hysbysiadau yn y wasg o 6 i 14 rhwng y chwarteri gyda chyfeiriadau yn y wasg yn cynyddu o 126 i 176. Cynyddodd y gyfradd agored ar gyfer ein cylchlythyr traweffaith i 57% ym mis Medi. Cafodd ein hadroddiadau "Yr hyn a glywsom" o'n digwyddiadau Chwarter 1 eu

cyhoeddi fel bod cymunedau'n gallu gweld beth wnaeth ddeillio o'r hyn a rannwyd ganddynt.

4. Atgyfnerthu ansawdd, data a chofnodi

Mae ein perfformiad yn dda, ac mae gennym fwy i'w wneud i atgyfnerthu ansawdd ein gwaith a sut rydym ni'n cofnodi ac yn rhoi tystiolaeth amdano. Mae'r problemau yn cael eu deall yn dda ac mae'r gwaith yn digwydd. Er enghraifft:

- **Sylwadau.** Mae gweithdrefn, canllawiau, hyfforddiant ac adrodd ar reoli newydd, wedi'u cyd-gynhyrchu gyda thimau a'u profi mewn un rhanbarth, yn lansio ym mis Hydref. Bydd yn gwella ansawdd ac amseroldeb sylwadau a sut rydym yn bwrw ymlaen gyda hwy. Mae rhai partneriaid wedi bod angen amser hirach i ymateb, a byddwn yn parhau i weithio gyda hwy.
- **Eiriolaeth cwynion.** Cynyddodd y galw yn Chwarter 2, yn rhannol oherwydd cynydd tymhorol disgwylidig. Bydd ein rhaglen gwelliannau eiriolaeth cwynion yn ein helpu ni i fodloni'r galw wrth gynnal ansawdd, ac addasu i'r cynnydd yng nghymhlethdod yr achosion (gan gynnwys defnyddio AI).
- **Data a chofnodi.** Rydym yn datblygu ein data, mewnwelediad a gallu CRM fel ein bod yn gallu cofnodi deilliannau'n gyson ac yn gallu dangos holl faint ein traweffaith, nid yn unig enghreifftiau a ddetholwyd.
- **Gofal cymdeithasol.** Bydd hyrwyddwr gofal cymdeithasol newydd, wedi'i ariannu gan Lywodraeth Cymru, yn dechrau yn Chwarter 3 er mwyn atgyfnerthu ein hymgyssylltiad a'n mewnwelediad mewn gofal cymdeithasol.

Nid rhywbeth sy'n ateb y galw'n sydyn yw hyn. Mae datblygu ein pobl, ein polisïau a gweithdrefnau yn cymryd amser a gofal, a rhaid iddynt gael eu cydbwysu ochr yn ochr â'n darpariaeth ar gyfer y bobl a'r cymunedau rydym yn eu gwasanaethu.

5. Beth mae hyn yn ei olygu i bobl a chymunedau led-led Cymru

- Pan mae pobl yn cyflwyno eu pryderon i Llais, maent yn cael y gefnogaeth sydd yn aml yn gwneud gwahaniaeth gwirioneddol i'w gofal a'u bywydau.
- Pan mae gwasanaethau lleol yn newid, gall pobl ddisgwyl ein bod yn sicrhau bod eu safbwyntiau, a safbwyntiau rhai sy'n cael eu clywed yn llai aml, yn cyrraedd y rhai sy'n gwneud penderfyniadau cyn i benderfyniadau gael eu gwneud.
- Mae'r hyn mae pobl yn ei ddweud wrthym yn lleol yn cael ei gynrychioli mewn polisïau a strategaethau ar draws gofal iechyd a gofal cymdeithasol.
- Rydym yn gwella sut rydym yn dweud wrth bobl beth ddigwyddodd o ganlyniad i'r hyn wnaethant ei rannu.

6. Sicrwydd i'r Bwrdd

Gall y Bwrdd gymryd sicrwydd o ehangder ein gweithgareddau, pa ddeilliannau a sicrhawyd i bobl, a'r cynnydd a wnaed yn erbyn y Cynllun Blynyddol. Mae'r meysydd lle rydym yn atgyfnerthu ein gwaith wedi eu deall, ac mae'r gwelliannau wedi cael eu rhoi ar waith. Bydd cynnydd yn cael ei adrodd i'r Bwrdd drwy adroddiadau perfformiad yn y dyfodol.

7. Y camau nesaf

- Lansio'r weithdrefn sylwadau newydd ym mis Tachwedd.
- Gwellu cofnodi allbynnau a deilliannau a sicrhawyd ar gyfer pob sylw, canlyniad eiriolaeth cwynion, ymgysylltiad, ymweliad a newid gwasanaeth yn ein CRM, a bwrw ymlaen gydag eitemau agored hyd nes eu bod wedi'u cwblhau.
- Mynd ar ôl ymrwymadau gan wasanaethau, gan gynnwys drwy ymweliadau sy'n dychwelyd ac ymgysylltu.
- Cyflwyno'r rôl hyrwyddwr gofal cymdeithasol yn Chwarter 3.
- Adrodd ar berfformiad Chwarter 3 o flaen y Bwrdd ym mis Ionawr.