**Newidiadau arfaethedig i’r broses Gweithio i Wella**

# **Gwybodaeth gyffredinol**

**Eich enw:**

**Sefydliad (os yw'n berthnasol):**

**Ydych chi'n ymateb fel unigolyn neu ar ran sefydliad? (dewiswch un opsiwn yn unig)**

* Unigolyn
* Ar ran sefydliad

Arall (nodwch os gwelwch yn dda):

**Er mwyn gallu rhoi derbynneb i'ch ymateb, rhowch gyfeiriad e-bost dilys:**

**Mae ymatebion i ymgyngoriadau yn debygol o gael eu cyhoeddi. I gadw eich ymateb yn ddienw (gan gynnwys cyfeiriadau ebost) ticiwch y blwch:**

# **Trosolwg**

Gweithio i Wella (PTR) yw’r broses a ddefnyddir i ymchwilio i bryderon a chwynion am GIG Cymru. Llywodraethir trefniadau’r broses ar sail [Rheoliadau'r Gwasanaeth Iechyd Gwladol (Trefniadau Pryderon, Cwynion ac Iawn) (Cymru) (Diwygio) 2011](https://www.legislation.gov.uk/wsi/2011/704/contents/made/welsh) (“y Rheoliadau PTR”).

Mae Llywodraeth Cymru yn gofyn barn rhanddeiliaid ledled Cymru am ein newidiadau arfaethedig i’r broses PTR.

# **Cefndir**

Mae Llywodraeth Cymru am alluogi newid diwylliant o fewn GIG Cymru tuag at system sydd bob tro yn gwrando, yn dysgu ac yn gwella, ac sydd ag ymddiriedaeth a hyder cleifion a’u teuluoedd.

# **Cynigion**

* Gosod cleifion wth galon y broses.
* Gwell ffocws ar gyfathrebu tosturiol sy’n canolbwyntio ar y claf.
* Gwella’r broses PTR i fod yn fwy cynhwysol.
* Cynnwys prosesau uwchgyfeirio am bryderon brys o gam-drin bwriadol neu niwed oherwydd gofal, neu ar ôl i rywun farw.
* Ailwampio’r trefniadau am ddarparu cyngor cyfreithiol ac adroddiadau arbenigwyr meddygol am ddim.

Y dull Gweithio i Wella arfaethedig:



# **Eich profiad chi**

Hoffem glywed am eich profiad unigol o godi pryderon a chwynion.

**Cwestiwn 1**

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

# **Cam un y broses bryderon a chwynion**

Mae gan ymchwiliadau gan gyrff GIG am bryderon a chwynion ddau gam: datrys cynnar, anffurfiol o’r broblem ac ail gam ag ymchwiliad ffurfiol. Ar hyn o bryd, cyfyngir y cam datrysiad cynnar i ddau ddiwrnod gwaith. Mae’r terfyn amser hwn yn cael ei fethu’n aml, felly nid yw’r cam datrysiad cynnar yn digwydd yn aml, ac mae’r pryder neu gwyn yn symud yn awtomatig i’r cam ffurfiol ni waeth beth fo dymuniad y person sy’n codi’r pryder neu gwyn.

**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?

* Ydw
* Nac ydw

Nodwch eich rhesymau.

**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)? Os felly, rhowch eich awgrymiadau yn y blwch isod.

* Ydw
* Nac ydw

Nodwch eich rhesymau.

Rydym am bwysleisio cyfathrebu tosturiol, ac yn awgrymu cynnig gorfodol o gyfarfod gwrando, lle mae’r claf neu’r person a gododd y pryder yn gallu dweud wrth y corff am eu pryder a’r canlyniad a ddymunant os y dymunant, â ffocws clir ar wrando ar yr achwynydd.

Os yw’r achwynydd yn teimlo nad yw’r mater yn briodol am yr opsiwn datrysiad cynnar (cam un), gall symud yn syth i’r cam ffurfiol (cam dau).

**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?

* Ydw
* Nac ydw

Nodwch eich rhesymau.

**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?

* 10 diwrnod gwaith
* 15 diwrnod gwaith
* Dydw i ddim yn credu y dylid ei ymestyn

Nodwch eich rhesymau.

**Cwestiwn 6**

A ydych chi’n cytuno y dylai fod yn orfodol i gyrff y GIG gynnig cyfarfod gwrando? (Gall yr achwynydd dderbyn neu wrthod y cynnig hwn.)

* Ydw
* Nac ydw

Nodwch eich rhesymau.

# **Cyfathrebu gwell wrth drin cwynion**

Mae rhai achwynwyr yn teimlo bod llythyrau mewn ymateb i’w pryder neu gwyn yn amddiffynnol, yn wrthwynebol neu yn codi ofn oherwydd y termau deddfol a ddefnyddir, neu bod yr ymateb yn canolbwyntio ar gytuno ar setliad yn hytrach na dysgu o’r broblem.

Rydym am sicrhau bod pobl yn teimlo eu bod yn cael eu gwrando arnynt a’u bod yn deall yr ymateb y mae’r corff GIG yn ei ddarparu i’w pryder neu gwyn yn llawn.

**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?

* Byddai
* Na fyddai

Nodwch eich rhesymau.

**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?

* Ydw
* Nac ydw

Nodwch eich rhesymau.

**Cwestiwn 9**

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

* Dylid
* Na ddylid

Nodwch eich rhesymau.

Rydym yn bwriadu cynnig cyfarfod personol i drafod canfyddiadau ymchwiliad i bryder lle mae gwneud iawn wedi’i ystyried. Gallai hyn fod yn berthnasol mewn amgylchiadau lle mae gwybodaeth newydd wedi dod i’r fei ers i’r adroddiad interim gael ei ddarparu. Caiff achwynwyr gyfle i drafod canfyddiadau’r ymchwiliad a chael eglurhad o unrhyw gynnwys technegol neu gyfreithiol.

**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?

* Byddai
* Na fyddai

Nodwch eich rhesymau.

Rydym yn cynnig alinio’r rheoliadau PTR ag amserlenni’r polisi adrodd cenedlaethol sy’n caniatáu amrywiaeth o amserau ymateb o 30, 60, 90 neu 120 diwrnod gan ddibynnu ar gymhlethdod yr ymchwiliad. Bydd pobl sy’n codi pryderon neu gwynion yn cael gwybod am amserlen yr ymchwiliad ac am ei gynnydd.

**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?

* Ydw
* Nac ydw

Nodwch eich rhesymau.

# **Adlewyrchu newidiadau yn GIG Cymru**

Mae Llywodraeth Cymru yn bwriadu diweddaru’r rheoliadau Gweithio i Wella i adlewyrchu’r newidiadau yn GIG Cymru ers 2011 pan gyflwynwyd y rheoliadau. Bellach, mae mwy o ffocws ar ofal integredig, lle y mae sefydliadau yn dod ynghyd i gynllunio a darparu gwasanaethau iechyd a gofal cydgysylltiedig, ac mae mwy o ddefnydd o’r sector annibynnol i ddarparu gofal a ariennir gan y GIG. Ni ddylai cleifion fod o dan anfantais, cael eu trin yn wahanol, neu fod â llai o fynediad at iawn oherwydd pwy sy’n darparu gofal.

**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?

* Ydw
* Nac ydw

Nodwch eich rhesymau.

Byddwn yn ystyried a yw’n bosibl cynnwys darparwyr gofal sylfaenol fel meddygon teulu, optometryddion, fferyllwyr a deintyddion ym mhroses gwneud iawn Gweithio i Wella.

**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?

* Ydw
* Nac ydw

Nodwch eich rhesymau.

# **Plant a phobl ifanc**

Mae dyletswydd gyfreithiol ar Lywodraeth Cymru i ystyried Confensiwn y Cenhedloedd Unedig ar Hawliau’r Plentyn (CCUHP) wrth ddatblygu neu adolygu polisi, felly rydym yn ceisio mewnbwn ar sut i adlewyrchu anghenion plant a phobl ifanc yn well yn y broses Gweithio i Wella.

**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?

Nodwch eich rhesymau.

# **Gwneud iawn ar ffurf iawndal ariannol**

Dros y degawd diwethaf, mae’r iawndal ar gyfer pob math o anaf personol wedi cynyddu’n sylweddol. O ganlyniad, mae mwy o achosion yn dilyn llwybrau ymgyfreitha am eu bod yn uwch na’r trothwy £25,000 presennol. Rydym yn bwriadu codi’r trothwy ariannol ar gyfer yr achosion y gellir delio â hwy drwy Gweithio i Wella o £25,000 i £50,000, fel bod modd ymdrin â mwy o achosion drwy broses gwneud iawn Gweithio i Wella. Nid yw’n cyfyngu mewn unrhyw ffordd ar yr iawndal a roddir i’r person sydd wedi dioddef niwed.

**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?

* Ydw
* Nac ydw

Nodwch eich rhesymau.

# **Pryderon brys a niwed bwriadol**

Mae’n hanfodol bod eglurder ar gyfer y broses o gyflwyno pryderon a chwynion yn yr achosion prin lle y bydd cleifion wedi’u niweidio’n fwriadol. Mae Llywodraeth Cymru am sicrhau y cyfeirir yn glir at y mecanweithiau hyn a’u bod yn cael eu hesbonio’n glir hefyd yn y canllawiau Gweithio i Wella a deunyddiau ategol.

**Cwestiwn 16**

A ydych chi’n cytuno y dylid adolygu a diweddaru 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?

* Ydw
* Nac ydw

Nodwch eich rhesymau.

Pan fydd yr heddlu yn cynnal ymchwiliad o ran cwyn, mae’r ymchwiliad GIG yn aml yn cael ei oedi nes bod ymchwiliad yr heddlu a/neu ymchwiliad diogelu wedi’u cwblhau. Ar hyn o bryd, rhaid i’r GIG ddarparu ymateb o fewn 30 diwrnod gwaith, gydag estyniadau mewn amgylchiadau eithriadol. Rydym yn bwriadu cynnwys eithriad i’r amserlen lle mae angen i ymchwiliad troseddol neu ddiogelu gael blaenoriaeth.

**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?

* Ydw
* Nac ydw

Nodwch eich rhesymau.

# **Profedigaeth**

Yn aml, mae gan deuluoedd ac anwyliaid gwestiynau am y digwyddiadau a arweiniodd at farwolaeth. Gall y cwestiynau hyn gwmpasu pryder ond nid cwyn o reidrwydd. Rydym yn cynnig, lle bo modd, ymdrin â’r pryderon hyn drwy’r broses datrys cynnar, lle mae’n rhaid i fyrddau iechyd gynnig cyfarfod i drafod pryderon neu gwynion.

**Cwestiwn 18**

Pan fydd claf yn marw, a bod gan ei anwyliaid bryderon am ei ofal, a 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?

* Ydw
* Nac ydw

Nodwch eich rhesymau.

# **Darparu cyngor cyfreithiol am ddim**

Mae’r broses Gweithio i Wella yn cynnwys rhoi cyngor cyfreithiol annibynnol i’r achwynwyr, a ariennir gan y GIG, nad yw’n effeithio ar lefel yr iawndal a gynigir o dan drefniadau gwneud iawn y GIG. Mae data mewnol gan Bartneriaeth Cydwasanaethau GIG Cymru yn nodi mai dim ond 31% o’r cleifion sy’n codi pryder neu’n gwneud cwyn sy’n defnyddio’r cyllid sydd ar gael ar gyfer y cyngor cyfreithiol hwn ar hyn o bryd.

**Cwestiwn 19**

A fyddech 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.

* Byddwn
* Na fyddwn

Nodwch eich rhesymau.

Rydym yn bwriadu cynyddu’r ffioedd y gall y darparwr gofal iechyd eu talu i gyfreithwyr gan ddefnyddio proses gwneud iawn Gweithio i Wella er mwyn rhoi mynediad gwell at gyngor cyfreithiol am ddim i’r rheini sy’n codi pryderon ac yn gwneud cwynion.

Darperir ar gyfer y trefniadau presennol i dalu am gyngor cyfreithiol o dan reoliadau Gweithio i Wella 2011, ac fe’u nodir yn Atodiad O y canllawiau Gweithio i Wella fel yr amlinellir isod.

Ar hyn o bryd, gall cynrychiolydd cyfreithiol yr hawlydd dderbyn £1,600 am:

* ystyried Torri Dyletswydd ac ymchwilio i achosiad, gan gynnwys comisiynu hyd at ddau adroddiad arbenigol neu
* adolygu priodoldeb y cynnig gan gorff y GIG i’r achwynydd

Gall dderbyn taliad pellach i adolygu unrhyw adroddiad ychwanegol ar y cyflwr a’r prognosis am amcangyfrifiad o iawndal.

Gall y cynrychiolydd cyfreithiol dderbyn £868 ychwanegol i gynghori’r achwynydd lle mae corff y GIG yn cyfaddef Rhwymedigaeth Gymhwyso ond yn gwrthod cynnig iawndal.

Rydym yn cynnig symleiddio’r system ffioedd gyfredol a disodli’r uchod gyda:

* taliad 1: am roi cyngor am addefiad o atebolrwydd a wnaed (£1,750)
* taliad 2: darparu cyngor ar gwantwm yr iawndal lle cyrhaeddir setliad o dan y trefniadau gwneud iawn o (£1,000)

Mae’r ffioedd diwygiedig yn ystyried costau cynyddol ers 2011, y dyddiad y gweithredwyd Gweithio i Wella am y tro cyntaf. Mae’r holl ffigurau uchod yn cynrychioli’r ffioedd cyn ychwanegu TAW.

Fel sy’n digwydd ar hyn o bryd, mae’n bosibl y bydd taliadau ychwanegol ar gael ar gyfer cyfarwyddo arbenigwyr ychwanegol neu gynghori’r achwynydd lle mae corff y GIG yn addef Rhwymedigaeth Gymhwyso ond yn gwrthod cynnig iawn.

**Cwestiwn 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?

* Ydw
* Nac ydw

Nodwch eich rhesymau.

# **Safonau’r Gymraeg**

Hoffem wybod eich barn am yr effeithiau y byddai ein newidiadau arfaethedig i’r broses yn eu cael ar y Gymraeg; yn benodol, ar y cyfleoedd i bobl ddefnyddio’r Gymraeg ac ar beidio â thrin y Gymraeg mewn modd llai ffafriol na’r Saesneg.

**Cwestiwn 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.

Nodwch eich rhesymau.

**Cwestiwn 22**

A ydych chi’n meddwl bod cyfleoedd i hyrwyddo unrhyw effeithiau cadarnhaol?

* Ydw
* Nac ydw

Nodwch eich rhesymau.

**Cwestiwn 23**

A ydych chi’n meddwl bod cyfleoedd i liniaru unrhyw effeithiau negyddol?

* Ydw
* Nac ydw

Nodwch eich rhesymau.

**Cwestiwn 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 lliniaru unrhyw effeithiau andwyol ar gyfleoedd i ddefnyddio’r Gymraeg a pheidio â thrin y Gymraeg yn llai ffafriol na’r Saesneg?
* Oes
* Nac oes

Nodwch eich rhesymau.

**Cwestiwn 25**

Rydym wedi gofyn nifer o gwestiynau penodol. Os hoffech wneud sylwadau ar unrhyw faterion cysylltiedig nad ydym wedi rhoi sylw penodol iddynt, defnyddiwch y blwch isod.