Hawdd ei Ddeall

Llywodraeth Cymru
Welsh Government

Gweithio i Wella

Newidiadau i'r broses o wneud cwyn

Rydyn ni eisiau gwybod beth rydych chi'n ei feddwl

Mae'r ddogfen yma wedi cael ei hysgrifennu gan **Lywodraeth Cymru**.
Mae'n fersiwn hawdd ei ddeall o '**Pryderon a chwynion GIG Cymru: newidiadau arfaethedig i'r broses Gweithio i Wella. Dogfen ymgynghori**'.

Chwefror 2024

Sut i ddefnyddio'r ddogfen yma

Dyma ddogfen hawdd ei deall. Ond efallai y byddwch angen help i'w darllen. Gofynnwch i rywun rydych chi'n ei adnabod i'ch helpu.

Mae'r geiriau mewn **ysgrifen las drom** yn gallu bod yn anodd eu deall. Mae beth mae'r holl eiriau mewn glas yn ei feddwl ar **dudalen 27**.

Lle mae'r ddogfen yn dweud ni, mae hyn yn meddwl Llywodraeth Cymru. Am fwy o wybodaeth, cysylltwch â:

Ebost: AnsawddANyrsio@llyw.cymru

Mae Hawdd ei Ddeall Cymru wedi gwneud y ddogfen yma yn hawdd ei deall gan ddefnyddio **Photosymbols**. I ddweud wrthyn ni beth rydych chi'n feddwl am y fersiwn hawdd ei ddeall yma, cliciwch yma.

Rhif trwydded Photosymbols 403527247.

Cynnwys

Sut i ddefnyddio'r ddogfen yma 2

Am beth mae hyn 4

Gwella gofal cleifion 6

Sut mae 'Gweithio i Wella' yn gweithio ar hyn o bryd 7

Beth rydyn ni eisiau ei weld yn digwydd 9

Geiriau anodd 27

Am beth mae hyn

Gweithio i Wella ydy'r enw sy'n cael ei roi i'r broses o wneud cwyn am y GIG yng Nghymru.

Fe fydd y gwyn neu'r pryder yn cael ei ystyried. Fe fyddwn ni yn ceisio gwneud gwelliannau.

Rydyn ni yn credu bod angen gwneud rhai newidiadau ynghylch y broses Gweithio i Wella. Mae hyn er mwyn gwneud yn siŵr ei bod yn dal i allu gweithio'n dda.

Darllenwch y ddogfen yma ac atebwch y cwestiynau.

Os ydych chi angen mwy o wybodaeth, cysylltwch â ni yma:

Post: Is-adran Ansawdd a Nyrsio
Llywodraeth Cymru
Parc Cathays
Caerdydd
CF10 3NQ

Ebost: AnsawddANyrsio@llyw.cymru

Anfonwch eich atebion os gwelwch yn dda erbyn: Dydd Llun 6 Mai 2024.

Gwella gofal cleifion

Rydyn ni wedi gwrando ar beth mae cleifion wedi'i ddweud am wneud cwynion.

Mae gennym ni hefyd reolau newydd i wneud yn siŵr bod y GIG yn agored ac yn onest am gamgymeriadau y maen nhw wedi'u gwneud.

A rheolau am wneud yn siŵr bod cleifion yn cael eu rhoi yn gyntaf a bod gwelliannau'n cael eu gwneud.

Sut mae ‘Gweithio i Wella’ yn gweithio ar hyn o bryd

Ar hyn o bryd, mae pryder yn cael ei roi i sefydliad y GIG sy’n gyfrifol am ofal claf.

Yna mae’n rhaid iddyn nhw ymateb. Os nad ydy’r claf yn hapus gyda beth mae’r GIG wedi’i ddweud, maen nhw yn gallu cysylltu â sefydliad o’r enw **Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru (OGCC)**.

Mae yna hefyd sefydliad o’r enw Llais, sy’n cefnogi pobl i wneud cwynion am y GIG.

Os ydyn nhw yn darganfod bod y GIG wedi achosi niwed, mae nifer o wahanol bethau yn gallu digwydd. Mae’n dibynnu ar y sefyllfa.

Er enghraifft, mewn rhai sefyllfaoedd, efallai y bydd ymddiheuriad. Mewn sefyllfaoedd eraill, mae cleifion yn gallu cael arian. Mae rhoi arian yn cael ei alw yn iawn.

Rydyn ni eisiau gwneud yn siŵr bod GIG Cymru yn gwrando ar gleifion ac yn parhau i wella. Rydyn ni hefyd eisiau i bobl deimlo'n hyderus ynddyn nhw.

Cafodd rhai rheolau newydd eu gwneud yn 2023. Nawr, mae'n rhaid i GIG Cymru ddweud wrth gleifion os ydyn nhw'n credu eu bod nhw wedi achosi niwed iddyn nhw. Mae'n rhaid iddyn nhw wneud newidiadau er mwyn stopio pethau rhag digwydd eto.

Mae'r arolwg yma yn rhoi cyfle i bobl ddweud eu dweud am beth sydd angen ei newid gyda'r ffordd y mae Gweithio i Wella yn cael ei redeg.

Beth rydyn ni eisiau ei weld yn digwydd

- Mae cleifion yn cael eu rhoi yn gyntaf.

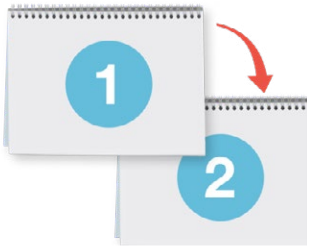
- Mae cleifion yn cael eu clywed.

- Mae cleifion yn teimlo eu bod yn cael eu cynnwys.

- Mae pryderon brys yn cael eu trin yn well.

- Gwneud newidiadau i roi cyngor cyfreithiol ac adroddiadau meddygol am ddim.

Dyma'r newidiadau rydyn ni eisiau eu gweld:



1. Mae yna gam 1 a cham 2 o wneud cwyn. Rydyn ni eisiau ei gwneud yn gliriach beth sy'n cael ei wneud ar bob cam.

2. Mae'r claf yn cael cyfle i gyfarfod wyneb yn wyneb, ar-lein neu dros y ffôn. A chael cynnig o sut i ddelio â'r broblem yng ngham 1.

3. Nawr, mae disgwyl i gwynion cam 1 gael eu trin mewn 2 ddiwrnod. Dydy hyn ddim yn ddigon o amser ac rydyn ni yn credu y dylai fod yn hirach.

4. Mae rhai cwynion yn ddifrifol iawn ac fe ddylen nhw symud yn syth i gam 2

5. Fe ddylid gofyn i'r claf ydy eu cwyn wedi cael ei datrys.

6. Mae angen cael mwy o hyfforddiant staff ar ddelio â chwynion. A bod yn garedig â chleifion pan fyddan nhw'n gwneud cwyn.

7. Gwneud yn siŵr bod cleifion yn gwybod pa mor hir y bydd yn ei gymryd i ymchwilio i'w cwyn.

8. Gwneud yn siŵr bod modd deall llythyrau sydd yn cael eu hanfon at gleifion am gwynion.

9. Cynnig i gyfarfod â'r claf ar ôl yr ymchwiliad.

10. Gwneud yn siŵr bod rhannau eraill o GIG Cymru yn cael eu cynnwys yn y broses **gwneud iawn**. Er enghraifft, meddygon a fferyllfeydd.

> Mae **gwneud iawn** yn meddwl gwneud rhywbeth yn iawn. Mae'n gallu meddwl cael arian, o'r enw iawndal. Neu rywbeth arall..

11. Gwneud yn siŵr bod digon o amser yn cael ei roi i ymchwilio i gwynion.

12. Cynyddu faint o arian sydd yn gallu cael ei hawlio drwy Gweithio i Wella. Mae hyn yn lle mynd i'r llys. Fe fyddai'n codi o £25,000 i £50,000.

13. Diweddaru'r canllawiau am gael cyngor ar gwynion. Er enghraifft, cyngor cyfreithiol.

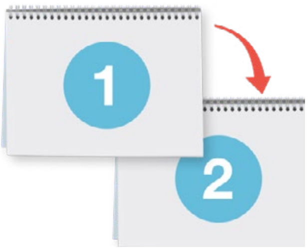
14. Gwneud i ddarparwyr gofal iechyd dalu ffioedd cyfreithiol uwch.

Cwestiwn 1

Dywedwch wrthyn ni am unrhyw gwyn neu bryder rydych chi wedi'i godi gyda GIG Cymru.

Os nad ydych chi eisiau i unrhyw un wybod eich enw, ticiwch yma: ☐

Cwestiwn 2



Rydyn ni wedi bod yn siarad am gam 1 a cham 2 o'r broses gwyno. A sut mai dim ond 2 ddiwrnod sydd i ddelio â chwynion yng ngham 1.

Rydyn ni eisiau cael gwell rheolau am sut mae cam 1 a 2 yn cael eu rheoli drwy'r gyfraith.

Ydych chi'n cytuno â hyn?

Ydw ☐ **Nac Ydw** ☐

Rhowch eich rhesymau yma:

Cwestiwn 3

Ydych chi'n meddwl y dylid ei ymestyn i:

☐ 10 diwrnod

☐ 15 diwrnod

☐ Dim yn meddwl y dylid ei ymestyn

Dywedwch wrthyn ni pam:

Cwestiwn 4

Rydyn ni yn credu ei bod yn bwysig i'r claf deimlo bod rhywun yn gwrando arnyn nhw pan fyddan nhw yn gwneud cwyn gyntaf. Fe ddylid cynnig cyfarfod i siarad am sut maen nhw'n teimlo.

Ydych chi'n cytuno â hyn?

Ydw ☐ **Nac Ydw** ☐

Dywedwch wrthyn ni pam:

Cwestiwn 5

Mae rhai cleifion wedi dweud bod geiriau anodd yn y llythyrau gafodd eu hanfon atyn nhw am eu cwyn. Er enghraifft, termau cyfreithiol. Maen nhw'n gweld hyn yn ddryslyd.

Rydyn ni eisiau rhoi taflen ffeithiau gyda'r holl lythyrau sy'n esbonio beth maen nhw'n feddwl.

Ydych chi'n meddwl y byddai taflen ffeithiau yn ddefnyddiol?

Ydw ☐ **Nac Ydw** ☐

Dywedwch wrthyn ni pam:

Cwestiwn 6

Ar hyn o bryd mae'n rhaid i'r GIG ddilyn nifer o reolau wrth ysgrifennu llythyrau at gleifion am eu cwyn.

Mae hyn yn gallu meddwl bod llythyrau yn hir ac yn ddryslyd.

Ydych chi'n meddwl y dylid newid hyn i wneud llythyrau yn haws i'w dilyn a'u deall?

Ydw ☐ **Nac Ydw** ☐

Dywedwch wrthyn ni pam:

Cwestiwn 7

Ydych chi'n meddwl y dylid cynnwys unrhyw beth arall yn y llythyrau?

Ydw ☐ **Nac Ydw** ☐

Dywedwch wrthyn ni pam:

Cwestiwn 8

Rydyn ni eisiau i gleifion gael cynnig cyfarfod ar ôl i'r gwyn orffen bod yn destun ymchwiliad.

Fe fydd hyn yn meddwl siarad am beth sydd wedi cael ei ddarganfod. A rhoi gyfle i'r claf ofyn cwestiynau.

Ydych chi'n meddwl bod hyn yn syniad da?

Ydw ☐ **Nac Ydw** ☐

Dywedwch wrthyn ni pam:

Cwestiwn 9

Beth ydych chi'n meddwl sydd angen ei wneud i wneud yn siŵr bod plant yn cael eu cynnwys yn well yn y broses Gweithio i Wella?

Dywedwch wrthyn ni yn y blwch yma:

Cwestiwn 10

Os ydy claf wedi marw, a bod gan eu hanwyliaid bryderon am eu gofal, ydych chi'n cytuno y dylid cynnig cyfarfod gyda'r GIG? Fe fyddai hyn er mwyn ateb eu pryderon a'u datrys yn gyflym.

Ydw ☐ **Nac Ydw** ☐

Dywedwch wrthyn ni pam:

Cwestiwn 11

Cymraeg

Ydych chi'n credu y byddai unrhyw un o'r newidiadau rydyn ni eisiau eu gwneud yn cael unrhyw effaith ar y Gymraeg?

Er enghraifft, mae'n cael ei drin yn llai teg na'r Saesneg?

Ydw ☐ **Nac Ydw** ☐

Dywedwch wrthyn ni pam:

Cwestiwn 12

Ydych chi'n meddwl bod unrhyw siawns i wneud yn siŵr bod yna effeithiau cadarnhaol ar y Gymraeg?

Ydw ☐ **Nac Ydw** ☐

Dywedwch wrthyn ni pam:

Cwestiwn 13

Ydych chi'n meddwl bod yna ffyrdd o leihau unrhyw effeithiau drwg ar y Gymraeg?

Ydw ☐ **Nac Ydw** ☐

Dywedwch wrthyn ni pam:

Cwestiwn 14

A oes unrhyw beth arall rydych chi eisiau ei ychwanegu am y newidiadau rydyn ni eisiau eu gwneud? Dywedwch wrthyn ni yn y blwch yma.

Eich enw:

Corff (os ydych yn ateb dros y gwaith):

Ebost neu rif ffôn:

Eich chyfeiriad:

Geiriau anodd

Gwneud Iawn

Mae hyn yn meddwl gwneud rhywbeth yn iawn. Mae'n gallu meddwl cael arian, o'r enw iawndal. Neu rywbeth arall.