

WHC/2026/006.



Llywodraeth Cymru
Welsh Government

CYLCHLYTHYR IECHYD CYMRU

Statws: Gwybodaeth er mwyn cydymffurfio

Categori: Ansawdd, Diogelwch a Phrofiad

Teitl: Gwrando ar Bobl: Proses ddiwygiedig GIG Cymru ar gyfer ymdrin â chwynion, digwyddiadau a gwneud iawn

I'w weithredu erbyn: 1 Ebrill 2026

I'w weithredu gan: Prif Weithredwyr Ymddiriedolaethau/Byrddau Iechyd

Cyfarwyddwyr Iechyd y Cyhoedd Ymddiriedolaethau / Byrddau Iechyd

Cyfarwyddwyr Meddygol Ymddiriedolaethau / Byrddau Iechyd

Cyfarwyddwyr Gofal Sylfaenol Ymddiriedolaethau / Byrddau Iechyd

Cyfarwyddwyr Gweithredol Nysio Ymddiriedolaethau / Byrddau Iechyd

Cyfarwyddwyr Therapiau a Gwyddorau Iechyd Ymddiriedolaethau / Byrddau Iechyd

Prif Fferyllwyr Ymddiriedolaethau / Byrddau Iechyd

Cyfarwyddwr Gweithredol Iechyd y Cyhoedd Iechyd Cyhoeddus Cymru

Ymarferwyr Cyffredinol, practisau deintyddol, fferyllfeydd cymunedol a phractisau optometreg

Er gwybodaeth:

Cyfarwyddwr Cyffredinol / Prif Weithredwr y Grŵp Iechyd, Gofal Cymdeithasol a'r Blynyddoedd Cynnar

Dirprwy Brif Weithredwr GIG Cymru (Y Grŵp Iechyd, Gofal Cymdeithasol a'r Blynyddoedd Cynnar)

Fforwm Partneriaeth GIG Cymru

Cyngor Ymarferwyr Cyffredinol Cymru

Mae'r ddogfen hon ar gael yn Saesneg hefyd / This document is also available in English

Rydym yn croesawu gohebiaeth a galwadau ffôn yn Gymraeg / We welcome correspondence and telephone calls in Welsh

Cymdeithas Feddygol Prydain (Cymru)

Coleg Brenhinol yr Ymarferwyr Cyffredinol

Y Coleg Nyrsio Brenhinol

Coleg Brenhinol y Bydwagedd

Coleg Brenhinol Pediatreg ac Iechyd Plant

Coleg yr Optometryddion

Cymdeithas Ddeintyddol Prydain

Y Gymdeithas Fferyllol Frenhinol

Fferylliaeth Gymunedol Cymru

Optometreg Cymru

Arolygiaeth Gofal Cymru

Arolygiaeth Gofal Iechyd Cymru

Anfonwyd gan: Sue Tranka, y Prif Swyddog Nyrsio, Cyfarwyddwr Nyrsio GIG Cymru

Enwau cyswilt yn Llywodraeth Cymru:

Ansawdd a Nyrsio, Llywodraeth Cymru, Parc Cathays, Caerdydd CF10 3NQ

AnsawddaNyrsio@llyw.cymru

Dogfennau amgaeedig:

Gwranddo ar Bobl: Proses ymdrin â chwynion, digwyddiadau a gwneud iawn GIG Cymru -
Canllawiau ar gyfer sefydliadau

Gwranddo ar Bobl: Proses ymdrin â chwynion, digwyddiadau a gwneud iawn GIG Cymru -
Canllawiau ar gyfer pobl

Trosolwg

Mae'r Cylchlythyr Iechyd Hwn yn nodi'r disgwyliadau gorfodol ar gyfer holl gyfrif GIG Cymru, darparwyr gofal sylfaenol a darparwyr annibynnol sy'n darparu gofal a gomisiynir gan y GIG yng Nghymru, a hynny o ran gweithredu'r broses ddiwygiedig ar gyfer ymdrin â chwynion, digwyddiadau a gwneud iawn, a fydd o hyn ymlaen yn cael ei alw yn Gwrando ar Bobl. Mae'r diwygiadau hyn yn moderneiddio'r trefniadau blaenorol, Gweithio i Wella, ac yn cryfhau dull gweithredu tryloyw, sy'n canolbwyntio ar yr unigolyn, ac sy'n cael ei sbarduno gan ddysgu ar draws y GIG. Maent yn adlewyrchu'r diwygiadau rheoleiddiol a wnaed i Reoliadau'r Gwasanaeth Iechyd Gwladol (Trefniadau Pryderon, Cwynion ac Iawn) (Cymru) 2011 ("Rheoliadau 2011") gan Reoliadau'r Gwasanaeth Iechyd Gwladol (Trefniadau Pryderon, Cwynion ac Iawn) (Cymru) (Diwygio) 2025.

Mae'r Cylchlythyr Hwn yn darparu rhagor o wybodaeth ynghylch cyfrifoldebau, safonau a gofynion adrodd sefydliadau a'r disgwyliadau arnynt o ran gweithredu'r broses newydd.

Y cefndir

Gwnaeth adolygiad system gyfan dynnu sylw at y ffaith bod y fframwaith blaenorol Gweithio i Wella wedi dyddio, yn feichus o ran ei weinyddu ac nad oedd pwyslais digonol ar weithredu mewn modd sy'n canolbwyntio ar yr unigolyn. Dangosodd tystiolaeth nad oedd pobl bob amser yn teimlo fel eu bod yn cael eu credu, eu deall, na'u cynorthwyo wrth leisio pryderon. Roeddent yn teimlo bod y broses yn rhy ddeddfol, heb ddigon o dosturi nac empathi. Nodwyd bod nifer y cwynion yn parhau i fod yn uchel, gydag achosion o bryderon yn cael eu huwchgyfeirio a phryderon ailadroddus y gellid eu hosgoi. Trwy'r broses ymgynghori a'r gweithgarwch ymgysylltu â rhanddeiliaid, cafwyd beirniadaeth sylweddol o'r enw Gweithio i Wella, ac awgrymwyd, er mai'r bwriad oedd 'gweithio i wella', nad oedd hyn yn taro deuddeg â phobl a oedd wedi'u niweidio'n sylweddol neu wedi wynebu profedigaeth.

O ganlyniad, cyfeirir at y broses bellach fel "Gwrando ar Bobl: Proses ymdrin â Chwynion, Digwyddiadau a Gwneud Iawn GIG Cymru" er mwyn pwysleisio pwysigrwydd rhoi pobl wrth wraidd y broses drwy wrando arnynt o'r cychwyn cyntaf. Mae hwn yn drawsnewidiad cenedlaethol sylweddol o ran y ffordd y mae'r GIG yn gwrando ar bobl ac yn ymateb iddynt a dylid ei roi ar waith mewn modd graddol, synhwyrol a chefnogol.

Mae'r broses Gwrando ar Bobl ddiwygiedig yn ymateb yn uniongyrchol i'r materion hyn. Mae'r newidiadau allweddol yn cynnwys:

- Model dau gam diwygiedig sef "Gwrando a Gweithredu" ac "Ymchwilio, Ymateb a Dysgu".
- Cyfnod datrys cynnar mwy rhagnodedig ac estynedig o 10 diwrnod gwaith o'r dyddiad y cydnabyddir y pryder.
- Y cynnig gorfodol o gynnal trafodaeth i ganolbwyntio ar wrando – y cyfeirir ati fel "trafodaeth wrando".
- Cynyddu'r trothwy iawndal ariannol o £25,000 i £50,000.
- Ei gwneud yn ofynnol i gofnodion gael eu cadw o unrhyw benderfyniadau, nad oes angen cyngor meddygol annibynnol ar eu cyfer, o ran pryderon sy'n ymwneud â marwolaeth claf, neu niwed cymedrol neu ddifrifol iddo.
- Dulliau cliriach ar gyfer cyfathrebu ac egluro termau cymhleth.
- Cynnig eiriolaeth a chymorth cyfreithiol yn weithredol.
- Pŵer statudol i atal ymchwiliad pan fo ymchwiliad diogelu, ymchwiliad troseddol, neu achosion troseddol ar y gweill mewn perthynas â'r un mater.

Mae canllawiau statudol i gynorthwyo cyrff cyfrifol i fodloni'r diwygiadau rheoleiddiol newydd o 1 Ebrill 2026 ymlaen wedi'u cydgynhyrchu gyda rhanddeiliaid allweddol y GIG a phartneriaid ehangach gan gynnwys Llais ac Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru. Mae hyn yn disodli canllawiau blaenorol a ddyroddwyd o dan Gweithio i Wella.

Mae canllawiau ar gyfer pobl hefyd wedi'u llunio i gynorthwyo pobl i ddeall yr hyn y gallant ei ddisgwyl wrth leisio pryder. Mae'r ddwy set o ganllawiau wedi'u rhannu â rhanddeiliaid perthnasol ar ffurf drafft ac mae fersiynau terfynol ynghlwm wrth y cylchlythyr hwn. Byddant yn cael eu cyhoeddi ar dudalennau gwe Llywodraeth Cymru erbyn 1 Ebrill 2026.

Dim ond i gyrrff GIG Cymru y mae'r ddyletswydd i ystyried proses gwneud iawn yn gymwys. Caiff y cyrff hyn eu diffinio yn Rheoliadau 2011 fel Byrddau Iechyd Lleol, Ymddiriedolaethau'r Gwasanaeth Iechyd Gwladol sy'n rheoli ysbyty neu sefydliad neu gyfleuster arall yn gyfan gwbl neu'n bennaf yng Nghymru, neu Awdurdodau Iechyd Arbennig. Nid yw'r ddyletswydd i ystyried proses gwneud iawn yn gymwys i ddarparwyr gofal sylfaenol na darparwyr annibynnol. Hynny yw, nid yw Rhannau 6 a 7 o Reoliadau 2011 yn gymwys i ddarparwyr o'r fath, ond mae'n ofynnol iddynt wneud trefniadau yn unol â Rhannau eraill o Reoliadau 2011.

Diwygiadau a Disgwyliadau Allweddol

1. Cynnig gorfodol i gynnal trafodaeth wrando

Rhaid i gyrrff cyfrifol gydnabod eu bod wedi cael gwybod am y pryder, cyn pen cyfnod o 5 diwrnod gwaith ar ôl y diwrnod y daw'r pryder i law a rhaid iddynt gynnig cynnal trafodaeth wrando bersonol, naill ai drwy alwad ffôn, galwad fideo neu gyfarfod wyneb yn wyneb. O ran yr unigolyn, mae cymryd rhan yn y drafodaeth yn wirfoddol, ond nid yw'r cynnig yn rhywbeth dewisol i sefydliadau.

Dylai'r drafodaeth wrando:

- Sicrhau bod gwrandio gweithredol a thosturiol ar waith.
- Cadarnhau anghenion cyfathrebu a chynnig cymorth eirioli.
- Archwilio'r canlyniadau y mae'r unigolyn yn eu dymuno.
- Cofnodi'r drafodaeth yn glir ar y system reoli briodol.

Os yw'r unigolyn yn gwrthod y cynnig, rhaid i sefydliadau ddilyn y gofynion rheoleiddiol ar gyfer dogfennu'r camau nesaf a rhoi gwybodaeth ysgrifenedig amdanynt.

2. Datrys cynnar (Cam 1)

Rhaid ystyried datrys cynnar ar gyfer pob pryder oni bai bod hynny'n anaddas oherwydd cymhlethdod, risg, neu'r hyn a ffefrir gan yr unigolyn. Rhaid cwblhau'r cam datrys cynnar o fewn 10 diwrnod gwaith, sy'n dechrau ar y diwrnod y mae'r corff cyfrifol yn cydnabod ei fod wedi cael gwybod am y pryder.

Rhaid i sefydliadau sicrhau:

- Bod staff medrus yn arwain y drafodaeth wrando a'r camau datrys cynnar.
- Bod trafodaethau yn cael eu cofnodi'n gywir.
- Bod y canlyniadau yn realistig, yn canolbwyntio ar yr unigolyn ac yn cael eu cyfathrebu'n glir.

3. Tegwch a hygyrchedd prosesau

Rhaid i gyrff cyfrifol ddangos tegwch o ran mynediad, gan gynnwys monitro a mynd i'r afael â rhwystrau ar gyfer grwpiau a ymleiddiwyd a grwpiau nas clywir yn aml. Mae hyn yn cynnwys sicrhau fformatau hygyrch, cyfieithu ar y pryd, dewisiadau amgen yn sgil allgáu digidol, cynigion ar gyfer cymorth eirioli ac ymarfer sy'n ddiwylliannol gymwys.

Dylid ymdrin â phryderon sy'n ymwneud â gwahaniaethu (gan gynnwys hiliaeth) drwy weithredu â mwy o sensitifrwydd, dilysu profiadau a chynnal ymchwiliadau yn brydlon ac yn drylwyr.

4. Disgwyliadau ynghylch cyfathrebu

Rhaid i bob unigolyn sy'n lleisio pryder gael:

- Eglurhad clir o'i hawliau, opsiynau a phrosesau.
- Pwynt cyswllt penodol.
- Yr wybodaeth ddiweddaraf ynghylch hynt yr ymchwiliad.
- Crynodeb ysgrifenedig o'r drafodaeth wrando, pan fo un wedi'i chynnal, a'r camau gweithredu arfaethedig.

Pan ddefnyddir terminoleg gyfreithiol neu feddygol gymhleth, rhaid ei hegluro mewn iaith glir.

5. Ymchwilio a gwneud iawn (Cam 2)

Pan nad yw'r cam datrys cynnar yn llwyddiannus neu'n briodol, rhaid symud pryderon ymlaen yn ddi-oed i ymchwiliad Cam 2. Rhaid i sefydliadau sicrhau:

- Bod amserlenni realistig yn cael eu gosod ac y caiff gwybodaeth amdanynt ei rhannu.
- Bod ymchwiliadau'n gymesur, yn ystyriol o drawma ac yn canolbwyntio ar yr unigolyn.
- Bod canlyniadau yn cael eu rhannu mewn gohebiaeth ysgrifenedig glir a hygyrch.
- Bod penderfyniadau gwneud iawn yn dryloyw ac yn seiliedig ar dystiolaeth.

6. Dysgu, sicrwydd a llywodraethiant

Mae'n ofynnol i gyrff cyfrifol ddangos y dysgu sefydliadol sy'n deillio o bryderon a rhaid iddynt ymgorffori'r dysgu hwnnw yn strwythurau ansawdd, diogelwch a gwella gwasanaethau.

Rhaid i arweinwyr ddarparu sicrwydd:

- Bod yr holl brosesau pryderon yn cydymffurfio â'r rheoliadau.
- Bod camau gwella yn cael eu gweithredu a'u monitro.

Integreiddio â'r Ddyletswyddau Ansawdd a Gonestrwydd

Rhaid i bob corff y GIG sicrhau bod y broses Gwrando ar Bobl, y Ddyletswydd Ansawdd a'r Ddyletswydd Gonestrwydd statudol yn gydnaws â'i gilydd. Dylid ymgorffori pryderon yn system rheoli ansawdd y sefydliad a dylent lywio gwaith craffu'r Bwrdd ynghylch ansawdd, diogelwch a phrofiad.

Pan fo canlyniad andwyol hysbysadwy yn sbarduno'r Ddyletswydd Gonestrwydd, rhaid i sefydliadau fodloni'r holl ofynion yn unol â gweithdrefn y Ddyletswydd Gonestrwydd, gan gynnwys cyfathrebu mewn modd agored, hysbysiadau amserol, dogfennaeth gynhwysfawr a chymorth i unigolion. Pan nad yw pryder yn sbarduno'r Ddyletswydd Gonestrwydd, rhaid cofnodi'r rhesymeg er mwyn ategu prosesau sicrhau ansawdd a dysgu sefydliadol.

Rhaid i'r dysgu o bryderon ac achosion gonestrwydd gael ei grynhoi, ei ddadansoddi, ei rannu a'i ddefnyddio i sbarduno gwelliannau.

Bydd hyn yn sicrhau bod y broses Gwrando ar Bobl yn cryfhau tryloywder, yn hybu arferion tosturiol, ac yn ymgorffori gwelliant parhaus ar draws y GIG yng Nghymru.

7. Defnyddio'r System Rheoli Pryderon Unwaith dros Gymru

Disgwylir i'r system rheoli pryderon Unwaith dros Gymru fod y prif fecanwaith ar gyfer cofnodi cwynion a digwyddiadau ac adrodd amdanynt, gan sicrhau cysondeb a thryloywder ledled Cymru.

Cymorth i sefydliadau

Mae cymorth cenedlaethol o ran gweithredu wedi'i ddarparu gan Perfformiad a Gwella GIG Cymru, drwy Grŵp Goruchwylio Strategol a Grŵp Cyflawni Gweithredol, sy'n cynnwys goruchwyliaeth gan Lywodraeth Cymru, a byddant yn parhau i wneud hynny. Y nod yw sicrhau bod rhanddeiliaid wedi'u paratoi'n dda ac yn hyderus i weithredu'r broses ddiwygiedig.

Adolygu

Bydd Llywodraeth Cymru yn parhau i adolygu Gwrando ar Bobl er mwyn sicrhau bod y broses yn parhau i fod yn berthnasol ac yn ystyrlon.

Y camau nesaf

Mae hon yn rhaglen drawsnewidiol lle y bydd disgwyl i holl sefydliadau'r GIG a chyrrff cyfrifol eraill wneud y canlynol:

- **Diweddarau gweithdrefnau a pholisïau lleol** i adlewyrchu'r rheoliadau a'r canllawiau Gwrando ar Bobl diwygiedig.
- **Hyfforddi staff**, yn arbennig y rhai sy'n ymwneud â'r prosesau datrys cynnar, trafodaethau gwrando ac ymchwiliadau.
- **Rhannu gwybodaeth â phobl ynghylch y newidiadau**, gan sicrhau iaith glir a hygyrchedd.
- **Integreiddio trefniadau monitro** i olrhain cydymffurfiaeth, amseroldeb, tegwch o ran mynediad ac ansawdd y gwaith dysgu.
- **Adrodd am gynnydd** wrth eu Bwrdd, ac wrth Lywodraeth Cymru, drwy strwythurau adrodd am ansawdd a pherfformiad presennol.

Camau gweithredu gofynnol

Rhaid i Brif Weithredwyr a Chyfarwyddwyr Nyrsio Gweithredol sicrhau'r canlynol:

- sicrwydd o ran gweithgarwch gweithredu,
- dulliau cyfathrebu mewnol clir â staff ar bob lefel,
- goruchwyliaeth ar lefel weithredol o gydymffurfiaeth a dysgu,
- cyflwyno ffurflenni sicrwydd i Lywodraeth Cymru yn ôl y gofyn.

I gloi

Mae'r fenter hon yn nodi rhaglen wirioneddol drawsnewidiol ar gyfer gofal iechyd yng Nghymru. Mae'n ymrwmiad ar y cyd i ddarparu gofal mwy diogel, tecach a mwy tosturiol i'n cleifion, gan hefyd feithrin diwylliant o ddysgu a gwella parhaus ymhlith staff. Fel Prif Swyddog Nyrsio Cymru, rwy'n annog pob cydweithiwr i groesawu'r newidiadau hyn gydag egni ac ymroddiad, gan sicrhau ein bod, gyda'n gilydd, yn creu effaith gadarnhaol barhaol ar ein cymunedau a dyfodol gofal iechyd Cymru.

Yn gywir



Sue Tranka

Y Prif Swyddog Nyrsio, Cyfarwyddwr Nyrsio GIG Cymru