Ymateb Llais i'r ymgynghoriad cyhoeddus ar newidiadau arfaethedig i'r broses Gweithio i Wella

6ed Mai 2024

1. Corff statudol annibynnol yw Llais, a sefydlwyd gan Lywodraeth Cymru i roi llais cryf i bobl Cymru wrth gynllunio a darparu eu gwasanaethau iechyd a gofal cymdeithasol – yn lleol, yn rhanbarthol ac yn genedlaethol.

2. Rydym yn darparu gwasanaeth eiriolaeth cwynion, yn cefnogi pobl i godi pryder neu gŵyn am y GIG neu wasanaethau gofal cymdeithasol. Mae ein staff eiriolaeth cwynion hyfforddedig, ymroddedig yn darparu cymorth annibynnol a chyfrinachol am ddim.

3. Wrth ddatblygu ein hymateb i'r ymgynghoriad hwn, rydym wedi cynnwys ein staff, gwirfoddolwyr, ac aelodau'r cyhoedd, gan gynnwys pobl sydd wedi defnyddio ein gwasanaeth eiriolaeth cwynion.

4. Rydym yn croesawu'r newidiadau arfaethedig i'r broses Gweithio i Wella, gyda ffocws cynyddol ar leihau unrhyw effeithiau negyddol i'r rhai sy'n mynegi pryderon neu gwynion am eu triniaeth.

5. Credwn y bydd y newidiadau arfaethedig yn gwella mynediad at y broses Gweithio i Wella, gan ddarparu llwybr tecach i fynegi pryder neu gŵyn.

6. Mae ein hymatebion i gwestiynau'r ymgynghoriad fel a ganlyn:

C2. A ydych chi'n cytuno bod angen adolygu'r weithdrefn y mae cyrff y GIG yn ei dilyn cyn i'r ymchwiliad ffurfiol ddechrau?

7. Ydyn. Mae angen i gyfarfodydd Cam 1 fod yn adeiladol, gyda fframwaith clir. Mae angen adnoddau digonol i alluogi hyblygrwydd i gynnal cyfarfodydd ar adegau sy'n gweithio i achwynwyr a'u heiriolwyr; yn enwedig ar gyfer grwpiau sy'n brin o amser gan gynnwys rhieni plant ifanc a gofalwyr.

8. Amlygodd y rhai a ymgysylltodd â ni ynghylch y newidiadau arfaethedig fod angen enwau cyswllt, nid dim ond cyfeiriadau mewnflwch cyffredinol, gan nodi'r angen am atebolrwydd. Dywedodd defnyddwyr ein gwasanaeth eiriolaeth

cwynion y byddai'n fuddiol cael cyfarfod yn gynnar. Teimlai llawer fod diffyg tosturi a dealltwriaeth yn y broses bresennol o'r effaith ar achwynwyr.

9. Mae angen bod yn glir iawn i gyfranogwyr yng nghyfarfodydd Cam 1 am yr hyn fydd yn digwydd yn ystod y cyfarfod a beth fydd yn digwydd wedyn. Fel arall, mae risg y bydd gan wahanol gyfranogwyr farn dra gwahanol am y camau nesaf a phan fydd hyn yn digwydd bydd yn gwaethygu sefyllfa'r gŵyn ac yn meithrin diffyg ymddiriedaeth gynnar. Mae angen dilyn i fyny ar unrhyw beth a gytunir yng nghyfarfod cam 1 yn ysgrifenedig o fewn 5 diwrnod gwaith.

C3. 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.

10. Ydyn. Ym mhrofiad ein heiriolwyr cwynion, mae hwn yn ddull synhwyrol.

C4. 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?

11. Ydyn, rydym yn cytuno y dylid ymestyn y terfyn amser deuddydd ar gyfer cam un o'r broses pryderon a chwynion Gweithio i Wella gan nad yw'n darparu digon o amser.

C5. 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?

12. Credwn fod 10 diwrnod gwaith yn amserlen fwy priodol, mynegwyd pryderon gan ein heiriolwyr cwynion y gallai 15 diwrnod fod yn rhy hir gan y gallai annog hunanfodlonrwydd.

C6. 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.)

13. Ydyn, rydym yn cytuno y dylai fod yn orfodol i gyrff y GIG gynnig cyfarfod gwrando, byddai'r rhai yr ymgynghorwyd â hwy yn croesawu'r cyfle.

14. Gall amseroedd aros y broses bresennol waethygu straen i achwynwyr. Byddai cyfarfod gwrando yn lleihau hyd yr amser yn y broses yn gadarnhaol.

15. Credwn y bydd angen bod yn glir ar amcanion y cyfarfod trwy ddarparu agenda ymlaen llaw, rhestr o fynychwyr, ymddygiad a ddisgwylir gan fynychwyr, a rhannu ymlaen llaw beth all y canlyniadau posibl fod.

16. Yn ogystal â bod yn glir ynghylch pwy fydd y mynychwyr, bydd yn bwysig esbonio pam eu bod yn mynychu. Er enghraifft, os yw pobl yn disgwyl i ymgynghorydd neu uwch nyrs fod yn bresennol a bod rheolwr yno yn lle hynny, efallai y byddant yn teimlo eu bod yn cael eu diystyru neu eu bod yn *"taflu llwch i'w llygaid"*.

17. Nododd ein heiriolwyr cwynion os nad oes mynychwr clinigol yn bresennol (lle mae hyn yn berthnasol i'r gŵyn), gall hyn achosi rhwystredigaeth os oes cwestiynau clinigol syml na ellir eu hateb yn y cyfarfod hwn.

18. Ymhellach i hyn, bydd angen adeiladu ymddiriedaeth yn y broses trwy ddangos ystyriaeth i anghenion yr achwynydd. Roedd awgrymiadau gan y rhai y siaradom â nhw yn cynnwys gofyn am ddewisiadau cyfathrebu ac unrhyw gymorth y gallai fod angen i achwynwyr gymryd rhan ynddo, defnyddio cymerwyr nodiadau dibynadwy neu recordio cyfarfodydd ar-lein i'w rhannu wedyn.

19. Hoffai'r rhai sy'n mynegi'r pryder neu'r gŵyn hefyd weld rhywfaint o gydnabyddiaeth mewn cyfathrebiadau y gallai fod yn boenus iawn yn emosiynol ac yn peri pryder i achwynwyr fynychu. Hoffent gael cyfle i fynd i'r afael ag unrhyw bryderon ynghylch presenoldeb cyn y cyfarfod.

Gwell cyfathrebu wrth ymdrin â chwynion

C7. 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?

20. Bydd. Rydym yn cefnogi'r newid arfaethedig gan y byddai'n dileu rhai o'r rhwystrau i godi pryder neu gŵyn.

21. Byddem yn awgrymu cynnwys gwybodaeth ynghylch a oes taflen ffeithiau ategol neu Gwestiynau Cyffredin (CC) yn y llythyr ymateb, er mwyn cyfeirio pobl ati'n glir.

22. Byddai cymorth gweledol fel ffeithlun neu siart llif sy'n rhoi trosolwg o'r broses GIW yn cael ei werthfawrogi gan lawer y buom yn siarad â nhw, gydag eraill yn awgrymu y dylid cynnwys fformat Hawdd ei Ddarllen fel safon, er mwyn sicrhau bod pawb yn deall y cynnwys.

23. Bydd angen i fformat y daflen ffeithiau edrych yn wahanol i'r llythyr, er mwyn ei gwahaniaethu'n glir, a pheidio â bod yn seiliedig ar ormod o destun, gan na fyddai mwy o dudalennau o naratif yn cael eu hystyried yn ddefnyddiol. Unwaith eto, byddai ffeithluniau'n cael eu croesawu.

24. Mae cynnwys gwybodaeth ar sut i gysylltu ag Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru neu Llais eisoes yn digwydd, ond byddem yn croesawu'r cyfle i gysylltu â chyrff y GIG pan fyddant yn geirio unrhyw baragraffau safonol sy'n cyfeirio at ein gwasanaeth eiriolaeth cwynion, er mwyn osgoi dryswch a gwrthdaro.

25. Rydym wedi cael gwybod bod rhywfaint o ohebiaeth a ddarperir drwy'r broses bresennol wedi'i geirio mewn ffordd sy'n awgrymu y bydd Llais yn ymchwilio i'r gŵyn yn hytrach na darparu cymorth eiriolaeth, a all arwain at rwystredigaeth i rai achwynwyr.

C8. 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?

26. Ydyn, rydym yn meddwl y bydd lleihau iaith gyfreithlon a gwella eglurder yn newid cadarnhaol, gan wella hygyrchedd i'r broses.

27. Gall llythyrau amhersonol neu lawn jargon gynyddu'r gofid i rai achwynwyr, mae'n bwysig cofio bod y llythyr hwn yn ymwneud ag anwylyd rhywun, neu brofiad trawmatig ei hun. *'Mae paragraffau sy'n amlwg yn cael eu torri a'u gludo yn ychwanegu sarhad'*.

28. Mae codi pryder neu gŵyn yn gyfnod heriol i'r rhan fwyaf o achwynwyr, ac amlygodd ein heiriolwyr cwynion fod nifer eisiau clywed y gair sori neu gael cydnabyddiaeth o'r hyn y maent wedi bod drwyddo. Dywedodd y rhai sydd wedi

bod drwy'r broses bresennol, *'byddwch yn ddynol – byddwch yn onest a dywedwch wrthym sut y byddwch yn dysgu o'r profiad.'*

29. Yn ogystal â'r iaith a ddefnyddiwyd, amlygodd llawer o'r rhai y siaradom â nhw bwysigrwydd tôn y llythyrau ymateb, yn enwedig lle'r oedd achwynwyr yn galaru. Mae'n bwysig i achwynwyr deimlo eu bod yn cael eu gwerthfawrogi a'u parchu drwy gydol y broses ac mae gosod y naws gywir yn chwarae rhan hanfodol yn hynny.

C9. A ddylid cynnwys unrhyw beth arall yn y llythyrau hyn gan gorff y GIG?

30. Na, ond roedd y rhai y buom yn siarad â nhw o'r farn bod yr ailadrodd o ffeithiau'r gŵyn mewn llythyrau ymateb *yn 'ddad-ddyneiddio'* a byddem yn awgrymu cadw hyn i'r lleiafswm.

C10. 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?

31. Bydd, ond byddem yn croesawu rhagor o wybodaeth am sut olwg fydd ar hyn yn ymarferol gan nad yw'r broses bresennol yn dilyn terfynau amser polisi.

32. Bydd ymrwymo i amserlen deg yn helpu'r achwynydd os yw'n dymuno bwrw ymlaen â'i gŵyn yn dilyn ymateb corff y GIG.

33. Ar hyn o bryd, pan dderbynnir ymateb i gŵyn, mae gan yr achwynydd 12 wythnos i fynd â'r mater at Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru (OGCC) (oni bai bod y gŵyn yn llai na blwyddyn yn ôl, ac os felly mae'r terfyn o 12 mis yn berthnasol). Mae hyn yn golygu bod yn rhaid i'r cleient dderbyn y llythyr, ei ystyried, ei drafod gyda theulu/ffrindiau/eiriolwr yna gofyn am gyfarfod – yna gall y corff GIG fod yn araf i drefnu'r cyfarfod. Mae hyn yn rhoi'r cleient dan straen aruthrol o ran penderfynu ar atgyfeiriad OGCC.

C11. 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?

34. Ydyn. Awgrymwyd graddfa symudol yn seiliedig ar ddifrifoldeb yr anaf neu broblem gan y rhai y siaradwyd â nhw. Beth bynnag fo'r amser ymateb, bydd

angen darparu diweddariadau rheolaidd i'r rhai sy'n aros i roi gwybod iddynt nad ydynt wedi cael eu hanghofio a bod eu cwyn yn dal i fynd rhagddi.

35. Fodd bynnag, ni ddylai cael dewislen o opsiynau ganiatáu ar gyfer hunanfodlonrwydd. Yr hyn a oedd yn bwysig i'r rhai y siaradom â nhw oedd cael amser ymateb realistig ar y cychwyn, yn hytrach na gweld bod yr amserlen yn cynyddu'n rheolaidd oherwydd ymchwiliad araf i gŵyn.

Adlewyrchu newidiadau o fewn GIG Cymru

C12. 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?

36. Ydyn, rydym yn cytuno y dylai darparwyr gofal iechyd annibynnol sy'n cael eu hariannu gan GIG Cymru i ddarparu gofal gael eu cynnwys o dan drefniadau gwneud iawn Gweithio i Wella.

C13. 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?

37. Ydyn, rydym yn cytuno y dylai darparwyr gofal sylfaenol fel meddygon teulu, optometryddion, fferyllwyr, a deintyddion gael eu cynnwys o dan drefniadau gwneud iawn Gweithio i Wella.

Plant a phobl ifanc

C14. 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?

38. Mae nifer o bethau y gellid eu gwneud i wneud y broses Gweithio i Wella yn fwy cynhwysol i blant a phobl ifanc; defnyddio cyfryngau cymdeithasol i godi ymwybyddiaeth o'r broses; ymgysylltu drwy ysgolion, wardiau plant a grwpiau ieuenctid; darparu gwybodaeth ar ffurf fideo a fformat Hawdd ei Ddarllen yn safonol; ac eiriolwyr sydd wedi'u hyfforddi'n arbennig i gefnogi plant a phobl ifanc drwy'r broses oedd nifer o awgrymiadau a wnaed gan y rhai yr ydym wedi siarad â nhw.

39. Hoffem weld mwy o ymgysylltu â grwpiau sy'n benodol i glefydau lle gallai plant sy'n ddefnyddwyr gwasanaeth cyson gael cyswllt e.e. grwpiau Ffibrosis Systig, cymorth spina bifida/hydroseffalws, ac ati.

Gwneud iawn ar ffurf iawndal ariannol

C15. 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?

40. Ydyn, rydym yn cytuno y dylid codi'r terfyn uchaf o iawndal ar gyfer achosion ym mhroses gwneud iawn Gweithio i Wella o £25,000 i £50,000.

41. Hoffem nodi hefyd, o'r rhai y siaradom â hwy a oedd wedi bod drwy'r broses bresennol, eu bod i gyd yn bendant nad iawndal ariannol oedd eu prif gymhelliant, *'Doeddwn i ddim eisiau arian, roeddwn i eisiau cyfaddefiad o gamwedd'*..

Pryderon brys a niwed bwriadol

C16. 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?

42. Ydyn, rydym yn cytuno y dylid adolygu a diweddaru'r canllawiau Gweithio i Wella i gynnwys y llwybr uwchgyfeirio ac adrodd cyflym i ganolfannau diogelu lleol ac awdurdodau perthnasol eraill fel yr heddlu ar gyfer achosion lle honnir bod claf yn cael ei niweidio neu ei gam-drin ar fin digwydd.

C17. 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?

43. Ydyn, rydym yn cefnogi'r eithriad arfaethedig i'r amserlen bresennol (30 diwrnod) ar gyfer pryderon neu gwynion lle mae angen i ymchwiliad troseddol neu ddiogelu cael blaenoriaeth.

Profedigaeth

C18. 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?

44. Ydyn. Gallai cynnig datrysiad cyflymach fod o fudd i achwynwyr sy'n galaru, ond rhaid i hyn fod yn ddewis yr achwynydd oherwydd, o brofiad ein heiriolwyr, bydd rhai yn barod i ymgysylltu â'r broses GIW yn gynt nag eraill.

45. Bydd yn bwysig cyfleu'r rheswm dros gyfarfod gwrando ar y cam datrys cynnar er mwyn osgoi camddealltwriaeth posibl ei fod yn fodd o *'gapio'r'* mater..

46. Mynegwyd pryderon gan ein heiriolwyr cwynion a'r rhai sydd wedi bod drwy'r broses ei bod yn bosibl na fyddai pobl sydd wedi cael profedigaeth sy'n galaru ac sydd eto i ddelio â 'digwyddiadau cyntaf' heb eu hanwyliaid, megis penblwyddi, yn ddigon gwydn i wneud y gorau o'r cyfarfod gwrando.

47. Efallai y byddant yn teimlo'n ddiweddarach *'na wnaethant berfformio'n dda ar y diwrnod'* neu nad oeddent yn y ffrâm meddwl iawn. Un ffordd bosibl o gefnogi pobl i gyfrannu at y cyfarfod gwrando fyddai caniatáu iddynt ddefnyddio nodiadau llais neu fideos wedi'u recordio ymlaen llaw i leddfu rhywfaint o'r pwysau sydd arnynt i siarad yn ystod y cyfarfod.

48. Byddem yn croesawu unrhyw wybodaeth bellach ynghylch pa ystyriaeth a roddwyd i blant mewn profedigaeth a sut y byddai'r newid arfaethedig hwn yn gweithio iddynt hwy.

Darparu cyngor cyfreithiol am ddim

C19. 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.

49. Byddwn. Byddai'r rhai y siaradom â nhw yn fwy tebygol o ymgynghori â chyfreithiwr am gymorth gyda phryder neu gŵyn pe baent yn gwybod y byddai cyngor cyfreithiol yn cael ei ddarparu am ddim.

C20. 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 lleisio pryderon a chwynion?

50. Ydyn, rydym yn cytuno y dylid cynyddu'r ffioedd cyfreithiol sefydlog a delir gan y darparwr gofal iechyd.

Safonau'r Gymraeg

C21. 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.

51. Gallai rhwystrau iaith effeithio ar sut mae'r rhai y mae'r Gymraeg yn ddewis iaith iddynt yn ymgysylltu â'r broses Gweithio i Wella. Gall sicrhau bod deunyddiau ar gael yn rhwydd yn y Gymraeg (ac ieithoedd eraill) ac ystyried sensitifrwydd diwylliannol helpu i liniaru unrhyw wahaniaethau posibl.

52. Bydd yn bwysig ystyried sut y bydd cyrff y GIG yn cynllunio ar gyfer cael staff sy'n siarad Cymraeg (ac ieithoedd cymunedol eraill) gyda digon o arbenigedd pwnc penodol neu gyfieithwyr ar y pryd i fynychu cyfarfodydd o fewn terfyn amser byr.

C22. A ydych chi'n meddwl bod cyfleoedd i hyrwyddo unrhyw effeithiau cadarnhaol?

Gall mabwysiadu egwyddor dylunio cynhwysol ac ymgysylltu rhagweithiol â siaradwyr Cymraeg sicrhau bod y broses Gweithio i Wella nid yn unig yn osgoi effeithiau gwahaniaethol ond hefyd yn hyrwyddo'r Gymraeg yn weithredol.

C23. A ydych chi'n meddwl bod cyfleoedd i liniaru unrhyw effeithiau negyddol?

53. Mae'n bwysig i reoleiddwyr gynnal Asesiadau Effaith Cydraddoldeb (AEC) trwyadl fel rhan o'r gwaith o ddatblygu a chyflawni'r broses - i helpu i nodi unrhyw effeithiau negyddol ar y Gymraeg a datblygu strategaethau i liniaru'r effeithiau hyn.

C24. 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?

54. Sefydlu mecanweithiau adborth i sefydliadau fel Llais ddarparu adborth parhaus i'r GIG a'r llywodraeth am effeithiau newidiadau arfaethedig ar ddefnyddwyr gwasanaeth sy'n siarad Cymraeg. Gall hyn helpu i nodi canlyniadau annisgwyl a meysydd i'w haddasu ymhellach.

55. Sicrhau bod proses systematig ar gyfer adolygu effeithiau newidiadau arfaethedig ar y Gymraeg a'u haddasu yn ôl yr angen mewn ymateb i adborth gan randdeiliaid fel Llais. Mae'r dull ailadroddus hwn yn caniatáu ar gyfer gwelliant parhaus yn y Broses Gweithio i Wella o ran y Gymraeg.

C25. 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.

Yn ein hymgynghoriadau â staff ac aelodau'r cyhoedd, un thema sydd wedi codi dro ar ôl tro yw'r diffyg aliniad rhwng y broses pryderon a chwynion ar gyfer iechyd a'r broses pryderon a chwynion ar gyfer gwasanaethau cymdeithasol.

56. Mae angen mwy o gysylltedd rhwng y ddau yn y tymor byr. Yn y tymor hwy, rydym yn galw ar Lywodraeth Cymru i ddatblygu un llwybr cwynion ar gyfer pobl ar draws iechyd a gwasanaethau cymdeithasol.