



Ein cyf/Our ref: MB/MD/4598/14

David Rees AC  
Cadeirydd  
Pwyllgor Iechyd a Gofal  
Cymdeithasol  
Cynulliad Cenedlaethol Cymru  
Bae Caerdydd

13 Tachwedd 2014

[HSCCommittee@wales.gov.uk](mailto:HSCCommittee@wales.gov.uk)

Annwyl David

Rwy'n croesawu'r adroddiad a luniwyd gan y Pwyllgor Iechyd a Gofal Cymdeithasol yn dilyn ei ymchwiliad i broses gwyno'r GIG yng Nghymru. Rwy'n ddiolchgar am y dystiolaeth a ddarparwyd gan yr ymchwiliad sy'n cymeradwyo ac yn adeiladu'n bendant ar ganfyddiadau ac argymhellion yr adolygiad a gynhaliwyd gan Mr Keith Evans: "Defnyddio Cwynion yn Rhodd".

Fel y gwyddoch, roeddwn yn awyddus bod yr holl bartïon yn cael y cyfle i ystyried yr adroddiad yn fanylach cyn ei gyhoeddi. Felly gwneuthum yn siŵr bod cyfnod o fyfyrion wedi bod dros yr haf i alluogi hynny. Ar y cyfan roedd yr ymatebwyr yn croesawu ac yn cefnogi'r casgliadau a'r argymhellion. Roedd galw ar y GIG i ddefnyddio dull mwy agored a gonest wrth ymdrin â chwynion a bod staff yn cael cymorth i ddelio â chwynion yn nes at y tarddiad. Roedd galw am wybodaeth glir am y broses gwyno a chyfle i achwynwyr siarad â rhywun wyneb yn wyneb am eu cwyn. Gwelwyd bod pwysigrwydd dysgu'r gwersi o'r cwynion yn dyngedfennol.

Rwyf wedi rhoi ystyriaeth i hyn yn ofalus, ynghyd â thystiolaeth a chasgliadau adroddiad y pwyllgor, ac mae hyn wedi llywio fy marn a'm hymateb cyffredinol i'r adroddiad yn sylweddol. Bwriadaf gyflwyno datganiad ysgrifenedig manwl yn fuan sy'n nodi'r camau nesaf i'w cymryd wrth fwrw ymlaen â'r adolygiad. Yn y cyfamser, byddaf yn rhoi sylw i rai o'r materion a godwyd gan y Pwyllgor.

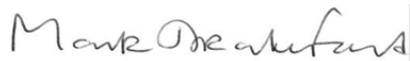
Roedd nifer o'r casgliadau a wnaed gan y pwyllgor yn canolbwyntio i raddau helaeth ar welliannau y gellir, ac sydd angen, eu gwneud yn ddi-oed. Hoffwn sicrhau'r pwyllgor bod camau eisoes wedi'u cymryd yn yr achosion hyn. Eglurais ym mis Gorffennaf bod rhai argymhellion y dylid gweithredu arnynt ar unwaith. Ysgrifennodd Prif Weithredwr GIG Cymru at yr holl brif weithredwyr yn pwysleisio'r pwynt hwn. Roedd y gweithredu hwn yn cynnwys: sicrhau digon o adnodd ar gyfer cwynion i fodloni'r galw; gwelliannau i brydlondeb ymatebion; arweiniad ar lefel uwch a lefel weithredol yn y broses gwyno; adrodd mwy gweladwy ar gwynion ar lefel Bwrdd o ran themâu, camau ac ymatebolrwydd. Rwy'n falch bod y Fforwm Ansawdd a Diogelwch Cenedlaethol (NQSFC) wedi cytuno y dylai hyn fod yn ffocws allweddol o'i waith yn ystod y misoedd i ddod. Mae eisoes wedi sefydlu nifer o lifoedd gwaith i fwrw ymlaen â hyn. Rwy'n awyddus i sicrhau dull o weithredu sy'n gyson ar draws GIG Cymru.

Rwy'n ystyried pa elfennau y gellid eu cymryd o bosib ar sail genedlaethol ac rwy'n croesawu cyfraniad y pwyllgor o ran yr agwedd hon. Hefyd, yn amlwg mae rhagor i'w wneud er mwyn cynnwys y trefniadau'n effeithiol o fewn gofal sylfaenol. Cododd y pwyllgor bosibilrwydd creu blaenoriaeth haen 1 mewn perthynas â chwynion. Mae delio â phryderon eisoes yn nodwedd reolaidd o gyfarfodydd â byrddau iechyd lleol ac ymddiriedolaethau, a byddant yn cael eu cynnwys yn Fframwaith Canlyniadau diwygiedig y GIG.

Rwy'n cytuno bod yn rhaid i rôl y Cynghorau Iechyd Cymuned yn y broses gwyno fod yn eglur. Mae'r ymgynghoriad presennol ar newidiadau i'r Cynghorau hyn, a'r rheoliadau sy'n sail i'w gwaith, yn ceisio atgyfnerthu eu rôl eiriolaeth drwy safonau i'w gosod gan Fwrdd y Cynghorau Iechyd Cymuned yng Nghymru. Byddai safonau o'r fath yn anelu at wella gweithredu proffesiynol y gwasanaeth. O safbwynt rôl AGIC yn y broses gwyno, rwy'n aros am ganlyniad yr Adolygiad a arweinir gan Ruth Marks ac unrhyw argymhellion y gallai hi eu gwneud i'r perwyl hwn. Rwy'n cytuno bod angen mwy o ddealltwriaeth o rôl AGIC yn y broses gyffredinol.

Yn olaf, mae nifer o argymhellion sy'n fwy hirdymor eu natur, a gallai fod angen deddfwriaeth newydd megis cyflwyno rheolydd cwynion GIG cenedlaethol annibynnol. Rwy'n nodi casgliad y pwyllgor fod angen mecanweithiau amgen ar gyfer rheoleiddio'r gwaith o ddelio â chwynion yn annibynnol. Byddaf yn cadw hyn mewn cof wrth i'r gwaith fynd yn ei flaen ond credaf fod llawer y gellir ei wneud i wella'r trefniadau presennol yn y lle cyntaf.

Gobeithio bod hyn yn ddefnyddiol i chi a hoffwn ddiolch unwaith eto i'r pwyllgor am ei gyfraniad i'r maes gwaith pwysig hwn.



**Mark Drakeford AC / AM**

Y Gweinidog Iechyd a Gwasanaethau Cymdeithasol  
Minister for Health and Social Services