

Un peth syml: Cyfathrebu yn y GIG yng Nghymru

Adroddiad cryno

Ionawr 2019



Fformatau hygyrch

Os hoffech y cyhoeddiad hwn mewn fformat a/neu iaith arall, yna cysylltwch â ni, os gwelwch yn dda. Gallwch ei lawrlwytho oddi ar ein gwefan neu ofyn am gopi trwy gysylltu â'n swyddfa.

Cynnwys

Cyflwyniad 5

Beth ofynnon ni..... 6

Beth ddywedodd pobl wrthym..... 8

Beth sydd angen ei wneud nawr Error!

Bookmark not defined.

Cydnabyddiaethau.....Error! Bookmark not defined.

Manylion cyswllt. Error! Bookmark not defined.

**“Meddyg anhygoel.....
Rhoddodd newyddion trist
i mi mewn modd tyner a
thrugarog iawn.”**

**“Gadewais yr ysbyty â’r dwy goes
mewn plastr, roedden nhw i fod drefnu
apwyntiad ymhen pythefnos – ond ni
wnaeth neb. Cefais apwyntiad wedi i
ni eu siaso. Dywedwyd wrthyf fod
arnaf angen brês i ddechrau cerdded.**

**Roedden nhw i fod archebu brês, a
dywedon nhw wrthym eu bod wedi
gwneud, ond yna darganfuon ni nad
oeddent wedi gwneud. Yna, pan
aethant ati i drefnu brês, roedd y
mesuriadau ar goll – a gofynnion nhw
a oeddent gyda ni!**

**Nid yw gwybodaeth yn llifo rhwng
adrannau – rhaid i chi ailadrodd y**

Cyflwyniad

Paratowyd yr adroddiad hwn gan y Bwrdd Cynghorau Iechyd Cymuned, ar ran y 7 Cyngor Iechyd Cymuned (CICau) yng Nghymru.

CICau yw corff gwarchod annibynnol gwasanaethau GIG yng Nghymru, ac yr ydym yn ceisio annog a galluogi'r cyhoedd i chwarae rhan weithgar mewn penderfyniadau sy'n effeithio ar gynllunio, datblygu a darparu gofal iechyd i'w teuluoedd a'u cymunedau lleol.

Mae CICau yn ceisio gweithio gyda'r GIG a chyrrff archwilio a rheoleiddio, i ddarparu'r cyswllt hanfodol hwnnw rhwng y rheiny sy'n cynllunio a darparu'r Gwasanaeth Iechyd Gwladol yng Nghymru, y rheiny sy'n ei archwilio a'i reoleiddio, a'r rheiny sy'n ei ddefnyddio.

Mae CICau yn cynnal dialog parhaus gyda'r cyhoedd, trwy ystod eang o rwydweithiau cymunedol, cyswllt uniongyrchol gyda chleifion, teuluoedd a gofalwyr, trwy ein Gwasanaeth Ymholiadau, ein Gwasanaeth Eiriolaeth Cwynion, gweithgareddau ymweld, a thrwy arolygon y Claf a'r Cyhoedd.

Mae pob un o'r 7 CIC yng Nghymru'n cynrychioli "llais y Claf" yn eu hardaloedd daearyddol priodol.

Beth ofynnon ni

Gwyddwn, trwy ein gwasanaeth eiriolaeth cwynion annibynnol, fod cyfathrebu gwael yn ffactor, yn aml, pan fo pryderon gan bobl am y GIG. Gall gynyddu'r perygl o niwed posib oherwydd camddealltwriaethau, gall arwain at ddiffyg hyder ar ran y claf, a gwastraffu adnoddau gwerthfawr y GIG.

Gwyddwn, trwy ein gweithgareddau ymgysylltu ar draws Cymru, fod pobl yn gallu teimlo'n ddryslyd a rhwystredig wrth geisio gwybodaeth am eu hiechyd neu'u triniaeth.

Felly, ofynnon ni i bobl ar draws Cymru i roi gwybod i ni am eu profiadau nhw o gyfathrebu â'r GIG, boed yn dda neu'n ddrwg, ac i roi i ni eu hawgrymiadau ar sut i wella'r cyfathrebu.

Yn ôl ei natur, mae'r adroddiad hwn yn canolbwyntio ar beth sydd angen ei wella. Nid yw hyn yn golygu fod profiad pawb o gyfathrebu yn y GIG yn wael.

Gofynnon ni am awgrymiadau, yn seiliedig ar brofiadau pobl o gyfathrebu o bob math. Roeddem eisiau clywed gan gymaint o bobl â phosib, gan gynnwys y rheiny ag anghenion cyfathrebu penodol.

Defnyddion ni amryw ffyrdd i gyrraedd pobl. Roedd hyn yn cynnwys y cyfryngau cymdeithasol, ap ffôn clyfar, neges destun, rhabost a pheiriant ateb pwrpasol. Hefyd, cyfarfu aelodau a staff CIC gyda phobl ym mhob cwr o Gymru yn ystod haf 2018.

Derbynion ni dros **1,300** o sylwadau ac awgrymiadau a, thrwy'r cyfryngau cymdeithasol, gwnaethom dros 70,000 o argraffiadau.



Beth ddywedodd pobl wrthym

Rhannodd pobl o bob cwr o Gymru eu profiadau a'u syniadau am beth ellir ei wneud i wella cyfathrebu yn y GIG.

Mae nifer a natur yr ymatebion a gawsom yn dangos mor angerddol mae pobl yn teimlo am bwysigrwydd cyfathrebu da yn y GIG.

Tra bo profiadau pawb yn wahanol, canfuwyd bod nifer o themâu cyffredin.

Dyweddodd pobl wrthym fod cyfathrebu da yn gwneud amserau anodd yn ddiodefadwy, yn helpu i feithrin hyder yng ngofal y GIG ac yn gwneud i bobl deimlo'n ddiogel.

Roedd rhai o'r enghreifftiau gorau a glywsom yn dangos bod cyfathrebu da yn golygu bod pobl mewn sefyllfaoedd bregus yn teimlo'n gysylltiedig, wedi'u grymuso, a bod ganddynt reolaeth dros eu hiechyd a'u gofal nhw eu hunain.

Ar y llaw arall, clywsom hefyd fod cyfathrebu gwael, neu ddiffyg cyfathrebu, yn gwneud i bobl deimlo'n rhwystredig ac ofnus. Nid oedd pobl yn teimlo, bob amser, bod ganddynt unrhyw lais neu reolaeth dros eu hiechyd a'u gofal, ac nad oeddent yn gallu mynegi eu pryderon yn hawdd o hyd.

Roedd yna lawer o enghreifftiau lle'r oedd pobl wedi ceisio, a methu, dod o hyd i'r wybodaeth oedd arnynt ei angen i gael mynediad at wasanaethau GIG, neu i ofalu amdanyn nhw eu hunain. Roedd hyn yn cynnwys diffyg gwybodaeth,

yn ogystal â gwybodaeth amhriodol, wedi dyddio, aneglur neu anghyson.

Dywedodd pobl wrthym fod yr iaith a ddefnyddir yn y GIG, yn aml, ddim yn gwneud unrhyw synnwyr iddyn nhw.

Clywsom rwystredigaeth pobl nad oedd pethau syml, sy'n gwneud bywyd beunyddiol yn haws, megis negeseuon testun ac e-byst, yn cael eu defnyddio fel mater o drefn ar draws y GIG.

Clywsom hefyd, lle bo'r pethau yma wedi cael eu cyflwyno, yn aml, roeddent yn cymryd lle ffyrdd mwy traddodiadol o gyfathrebu yn gyfan gwbl. Dywedodd pobl wrthym na allent bellach godi'r ffôn i siarad â rhywun pan oedd angen arnynt.

Un maes a oedd yn achosi dryswch mawr a rhwystredigaeth i bobl oedd pan na fyddai gwahanol rannau o'r GIG yn siarad, neu'n rhannu gwybodaeth, â'i gilydd. Nid oedd pobl yn gallu deall, gyda'r dechnoleg sydd ar gael heddiw, pam nad oedd yn bosib gwneud hyn yn iawn gan amlaf.

Rhannodd pobl rhai storiâu calonogol am eu gallu i gyfathrebu yn Gymraeg, lle roeddent eisiau. Clywsom hefyd nad yw hyn yn gyson, a bod angen gwella gwasanaethau cyfieithu.

Clywsom, er bod technoleg yn dechrau gwella cyfathrebu i rai pobl â nam ar y synhwyrau, bod mynediad at Iaith Arwyddion Prydain (BSL) a Braille yn wael iawn.

Dywedodd pobl â nam ar y synhwyrau, a'r rheiny a oedd yn siarad ieithoedd eraill, wrthym eu bod nhw eu hunain yn ei chael hi'n anodd cyfathrebu â'r GIG, a'u bod nhw'n dibynnu ar

ffrindiau a theulu yn aml.

Ar y cyfan, mae angen i'r GIG yng Nghymru i wella wrth addasu'r ffordd mae'n cyfathrebu, er mwyn diwallu anghenion unigolion.

Gwyddwn fod Llywodraeth Cymru wedi ymrwymo i wella pethau yn ei gynllun ar gyfer iechyd a gofal cymdeithasol, "Cymru Iachach". Mae'r cynllun hwn yn nodi 10 egwyddor i sbarduno newid, gan gynnwys:

- **Llais** - grymuso pobl gyda'r wybodaeth a'r cymorth sydd angen arnynt i ddeall a rheoli eu hiechyd a'u lles, i wneud penderfyniadau am ofal a thriniaeth yn seiliedig ar 'yr hyn sy'n bwysig' iddyn nhw, ac i gyfrannu at wella ein hymagwedd system gyfan at iechyd a gofal; cyfathrebu syml, clir ac amserol, ac ymgysylltu cyd-drefnedig priodol i oed a lefel dealltwriaeth
- **Personoledig** - gwasanaethau iechyd a gofal wedi'u teilwrio i ddiwallu anghenion a dewisiadau unigolion, gan gynnwys eu dewis iaith; meddyginiaeth drachywir; cynnwys pobl mewn penderfyniadau am eu gofal a'u triniaeth; cynorthwyo pobl i reoli eu gofal a'u canlyniadau eu hunain
- **Gwasanaeth di-dor** – gwasanaethau a gwybodaeth sy'n llai cymhleth, ac wedi'u cyd-drefnu'n well ar gyfer yr unigolyn; integreiddio proffesiynol agos, cydweithio, a rhannu gwybodaeth rhwng gwasanaethau a darparwyr, er mwyn osgoi newid rhwng gwasanaethau, sy'n creu ansicrwydd i'r unigolyn.

Beth sydd angen ei wneud nawr

Mae Llywodraeth Cymru wedi sefydlu Rhaglen Drawsffurfiol i helpu i wneud hyn i ddigwydd. Mae angen i bawb sy'n gysylltiedig â'r rhaglen hon i gydnabod bod yn rhaid i wella cyfathrebu fod wrth wraidd y newidiadau y mae angen i'r GIG eu gwneud. Mae angen gwneud newidiadau i wella cyfathrebu yn gyflymach, ac yn well nag y gwnaethpwyd hyd yn hyn.

Mae'r adroddiad diweddar 'Systemau Gwybodeg yn GIG Cymru', a'r bobl y clywsom ganddynt, yn dangos sut all technoleg fod yn rhan allweddol o hyn – os caiff ei wneud yn iawn, a'i fod yn ymateb i'r hyn mae pobl wedi dweud wrthym sydd angen ei wella.

Yn syml, mae angen i'r GIG yng Nghymru i flaenoriaethu a buddsoddi mewn:

- **datblygu a gwerthfawrogi sgiliau cyfathrebu ei weithlu presennol a dyfodol**
- **dal i fyny gyda'r defnydd o dechnoleg, i wneud cyfathrebu'n gyflymach, yn haws a symlach**
- **systemau sy'n ymateb i amrywiaeth pobl yng Nghymru, ac sy'n galluogi cyfathrebu da gyda phawb**
- **sicrhau bod gwybodaeth o ansawdd uchel ar gael mewn amrywiaeth o ffyrdd hygyrch.**

Cydnabyddiaethau

Diolchwn i'r bobl a gymerodd yr amser i roi gwybod i ni am eu profiadau a rhannu eu syniadau. Gobeithiwn byddant yn dylanwadu ar bawb yn y GIG, i gydnabod a gwerthfawrogi'r hyn maent yn gwneud yn dda – yn ogystal â gwneud gwelliannau, fel bo'r pethau sy'n achosi gwir rwystredigaeth i bobl sy'n defnyddio'r GIG yng Nghymru yn gwella.

Manylion cyswllt



Bwrdd Cyngorau Iechyd Cymuned yng
Nghymru
33 / 35 Heol y Gadeirlan
Caerdydd
CF11 9HB



02920 235 558



enquiries@waleschc.org.uk



www.communityhealthcouncils.org.uk



@CHC_Wales