
Fy Iaith, Fy Iechyd: Ymholiad i'r Gymraeg mewn Gofal Sylfaenol

Crynodeb o brif adroddiad
Comisiynydd y Gymraeg



Comisiynydd y
Gymraeg
Welsh Language
Commissioner



Rhagair - Comisiynydd y Gymraeg	4
Rhagair - Cadeirydd Panel yr Ymholiad	8
Rhan 1 – Cefndir i'r Ymholiad	14
Rhan 2 – Ai myth yw dewis iaith?	
Cyfathrebu	22
Parch ac urddas	28
Ansawdd	32
Angen iaith	38
Rhan 3 – Drwy hap a damwain?	
Cynnig rhagweithiol	44
Cynllunio gwasanaethau	50
Deddfwriaeth a pholisi	54
Arweinyddiaeth ac atebolrwydd	58
Cynllunio'r gweithlu	62
Addysg a hyfforddiant	68
Technoleg	74
Data ac Ymchwil	76
Argymhellion Comisiynydd y Gymraeg	80

Rwy'n falch iawn o gyhoeddi adroddiad yr ymholiad statudol cyntaf o dan bwerau Rhan 2, Adran 7 Mesur y Gymraeg (Cymru) 2011.

Mae'r ymholiad yn canolbwyntio ar ddefnydd o'r Gymraeg o fewn gwasanaethau gofal sylfaenol yng Nghymru. Mae gan bob un ohonom berthynas â'r sector iechyd, boed hynny fel claf, fel gofalwr, fel aelod teulu neu ffrind. Yn y rhan fwyaf o achosion gwasanaethau gofal sylfaenol yw man cychwyn ein perthynas â'r gwasanaeth iechyd; sef y gwasanaethau hynny a ddarperir yn gymunedol ym mhreactis y meddyg teulu, deintydd, optegydd, fferylllydd, gan dimau amlddisgyblaethol neu gan linell ffôn Galw Iechyd Cymru.

Clywais rai yn dweud bod gofal sylfaenol yn bwnc rhy astrus, yn faes rhy fawr ac fy mod yn rhy uchelgeisiol. Cyfrifoldeb Comisiynydd y Gymraeg yw bod yn uchelgeisiol ac yn heriol ar ran siaradwyr Cymraeg.

Wrth gasglu tystiolaeth i'r adroddiad, clywais am brofiadau ymhell dros 1,000 o siaradwyr Cymraeg. Hoffwn ddiolch i bawb a ymatebodd – maent oll wedi chwarae rhan ganolog i'r Ymholiad. Nid yw'n hawdd sôn am brofiadau personol. Rwyf wedi fy mrawychu o glywed rhai profiadau dirdynol siaradwyr Cymraeg ac aelodau o'u teuluoedd o fethu â chael gwasanaeth iechyd addas i'w hanghenion. Fy ngobaith gwirioneddol yw bod yr adroddiad hwn yn ddechrau'r diwedd i brofiadau o'r fath.

Ar y llaw arall, rwyf wedi fy nghalonogi gan agwedd bragmatig ac adeiladol nifer fawr o'r sefydliadau a'r unigolion yr wyf wedi siarad â nhw neu a gyflwynodd dystiolaeth i ni'n ysgrifenedig neu ar lafar i Banel yr Ymholiad. Mynegwyd diddordeb a brwdfrydedd i drafod y pwnc, ac roedd llawer yn barod i adnabod y rhwystrau a'r problemau ond hefyd, yn bwysicach, yn barod i drafod y ffordd ymlaen er mwyn gwella ansawdd gofal sylfaenol i gleifion yng Nghymru.

Ar sail y dystiolaeth a ddaeth i law, mae'n ddiogel dweud bod cydnabyddiaeth ar draws y sector iechyd bod y Gymraeg yn rhan annatod o ansawdd gofal a bod darpariaeth Gymraeg neu ddwyieithog yn angenrheidiol i les cleifion Cymraeg eu hiaith.

Rhagair – Comisiynydd y Gymraeg

Rwy'n cydnabod bod heriau yn wynebu'r sector gofal sylfaenol wrth iddo ddatblygu i'r dyfodol ond ochr yn ochr â her a newid mae cyfle. Rwyf am i'r adroddiad hwn roi hwb i waith sydd eisoes ar y gweill a sbarduno gwaith sydd eto i'w ddechrau. Rwyf am iddo fod yn ffynhonnell wybodaeth ddefnyddiol ac yn gymorth i gynllunio ffordd ymlaen yn ogystal â bod yn broc i'r cydwybod a rhybudd am beryglon gwasanaeth llai na safonol.

4

Mae nifer o strategaethau ac adroddiadau allweddol eisoes yn pwysleisio'r angen i roi'r claf wrth galon y broses o gynllunio gofal iechyd. Mae'r adroddiad hwn felly yn ychwanegu at yr alwad hon i sicrhau urddas a pharch ar y naill law a diogelwch clinigol ar y llaw arall.

Gobeithiaf y bydd yr adroddiad yn fan cychwyn i drafodaeth ac y bydd yn arwain at weithredu a gwireddu'r argymhellion er mwyn gwella ansawdd gofal sylfaenol i ddinasyddion Cymru.

Hoffwn ddiolch i'r Panel Ymholiad, dan gadeiryddiaeth Dr Peter Higson, am eu hymroddiad, eu brwdfrydedd a'u doethineb wrth graffu ar y dystiolaeth a rhoi gorolwg gwrthrychol i'r gwaith. Rwyf am ddiolch hefyd i'r swyddogion a fu'n llywio gwaith yr Ymholiad dros y cyfnod hwn.

Meri Huws **Comisiynydd y Gymraeg**



Rhagair – Cadeirydd Panel yr Ymholiad

Roedd yn fraith cael cadeirio'r Panel ar gyfer Ymholiad statudol cyntaf Comisiynydd y Gymraeg. Roeddem yn griw dethol o gefndiroedd ac arbenigeddau gwahanol a daethom at ein gilydd yn fisol dros gyfnod o flwyddyn. Derbyniwyd tystiolaeth ysgrifenedig ac ar lafar gan nifer o randdeiliaid allweddol. Yr hyn a oedd yn nodweddu ein sesiynau bob tro oedd chwilfrydedd iach, trafodaeth agored ac ymroddiad llwyr i gael at wraidd materion o safbwynt y claf.

5

Roedd ein cylch gwaith yn gofyn i ni dderbyn a chraffu ar dystiolaeth a chynnig gorolwg gwrthrychol i'r Comisiynydd ar faterion yn ymwneud â darpariaeth Gymraeg ym maes gofal sylfaenol yng Nghymru. Roedd y dystiolaeth yn cynnwys profiadau siaradwyr Cymraeg a straeon cleifion ynghyd â gwybodaeth a thystiolaeth gan Lywodraeth Cymru, rhanddeiliaid o'r sector iechyd a thu hwnt.

Yng ngoleuni'r gwaith daeth yn amlwg i'r Panel fod angen mynd i'r afael â nifer o faterion allweddol a bod angen i'r Gymraeg fod yn llawer uwch ar yr agenda iechyd a'i phrif ffrydio ar bob lefel: safonau iechyd, targedau, cynllunio gwasanaethau a'r gweithlu, comisiynu a hyfforddiant. Mae arweinyddiaeth a meddylfryd o fewn y gwasanaeth iechyd a gofal sylfaenol yn allweddol i unrhyw welliannau gan gynnwys yr angen am eglurder ar atebolrwydd a chyfrifoldebau, i ddarparwyr gwasanaethau yn ogystal â chleifion.

Mae angen rhannu gwybodaeth yn ehangach o ran ble mae gwasanaethau Cymraeg a'r capasiti sydd yno a hefyd gwybodaeth am anghenion iaith cleifion wrth gynllunio ymyriadau neu becynnau gofal iechyd. Daeth hefyd yn amlwg bod diffyg cynllunio systematig ar sawl lefel ac o ganlyniad, diffyg darpariaeth i siaradwyr Cymraeg gan arwain at risgiau clinigol gwirioneddol mewn sawl achos. Serch hynny mae nifer o gyfleoedd wedi'u hadnabod yn yr adroddiad: dylid annog, defnyddio a datblygu capasiti a sgiliau iaith Gymraeg presennol y gweithlu; dylid hefyd cefnogi datblygiad pellach ym maes hyfforddiant ac addysg bellach ac uwch cyfrwng Cymraeg er mwyn ein bod yn cynhyrchu gweithlu addas i'w bwrpas.

Rhagair – Cadeirydd Panel yr Ymholiad

Dros gyfnod Ymholiad y Comisiynydd gwelwyd nifer o gyhoeddiadau a datganiadau arwyddocaol a pherthnasol i'r maes dan sylw - ym marn y Panel fodd bynnag, doedd dim yn fwy perthnasol na galwad y Gweinidog Iechyd a Gwasanaethau Cymdeithasol am ofal iechyd 'synhwyrol', ymagwedd sy'n adlewyrchu nifer o'r pwyntiau mae'r Comisiynydd yn eu codi yn yr adroddiad hwn. Mae darparu gofal iechyd sy'n trin cleifion yn ôl eu hanghenion a'u hamgylchiadau yn allweddol.

6

Ar ran fy nghyd-aelodau, Dr Elin Royles, Dr Gareth Llewelyn a'r Athro Ceri Phillips, hoffwn nodi ein diolch i staff y Comisiynydd am eu cymorth ac i'r Comisiynydd ei hun am y cyfle i hoelio sylw manwl ar y Gymraeg ym maes gofal sylfaenol, sef dechrau perthynas nifer fawr o gleifion â'u gwasanaethau iechyd. Hyderaf fod ein gwaith yn gosod sylfaen gadarn dros weithredu er mwyn sicrhau bod gwasanaethau gofal sylfaenol ar gael i siaradwyr Cymraeg yn yr iaith sydd orau i'w hiechyd, eu lles a'u hurddas.

Dr Peter Higson



Crynodeb yw'r adroddiad hwn o brif adroddiad Ymholiad statudol Comisiynydd y Gymraeg i'r Gymraeg mewn gofal sylfaenol. Gwelir yr adroddiad llawn ynghyd â chanlyniadau'r ymchwil ar wefan Comisiynydd y Gymraeg neu cysylltwch â:

Comisiynydd y Gymraeg
Siambrau'r Farchnad
5-7 Heol Eglwys Fair
Caerdydd CF10 1AT

Ffôn: 0845 6033 221
Ebst: post@comisiynyddygybraeg.org

comisiynyddygybraeg.org

Rhan 1 – Cefndir i'r Ymholiad

Ymholiad Comisiynydd y Gymraeg

O dan Adran 7 Mesur y Gymraeg (Cymru) 2011 mae gan y Comisiynydd bŵer i gynnal Ymholiad 'i unrhyw fater sy'n ymwneud ag unrhyw un neu ragor o swyddogaethau'r Comisiynydd'¹. Mae gan y Comisiynydd bŵer i wneud argymhellion i Weinidogion Cymru, cyflwyno sylwadau i unrhyw berson a rhoi cyngor i unrhyw berson.

8

Fel rhan o'i swyddogaethau o dan Fesur y Gymraeg (Cymru) 2011 mae'n rhaid i'r Comisiynydd roi sylw i'r egwyddorion canlynol wrth arfer ei swyddogaethau:

[Ni ddylid trin y Gymraeg yn llai ffafriol na'r Saesneg yng Nghymru](#)

[Dylai personau yng Nghymru allu byw eu bywydau drwy gyfrwng y Gymraeg os ydynt yn dymuno gwneud hynny](#)

Mae ymholiad yn rhoi cyfle i graffu ar faes penodol lle'r ystyrir bod bylchau mewn darpariaeth i ddefnyddwyr Cymraeg eu hiaith. Mae'n gyfle i ystyried y rhesymau dros unrhyw fylchau ac effaith hynny ar ddefnyddwyr, gan ofyn a yw'r Gymraeg wedi'i phrif ffrydio'n ddigonol i ddeddfwriaeth, i bolisiau ac i weithdrefnau ar lawr gwlad. Mae'n gyfle hefyd i osod sylfaen o dystiolaeth gadarn a gwybodaeth ffeithiol ynghylch sefyllfa'r Gymraeg a phrofiad defnyddwyr er mwyn llywio gwelliannau mewn penderfyniadau polisi cenedlaethol neu leol.

Cyhoeddwyd cylch gorchwyl yr Ymholiad i'r cyhoedd a rhanddeiliaid ym mis Ebrill 2013 ar wefan Comisiynydd y Gymraeg ac mewn bwletin gwybodaeth i randdeiliaid o wahanol sectorau perthnasol.

Panel yr Ymholiad

Sefydlodd y Comisiynydd banel o arbenigwyr allanol dan gadeiryddiaeth y Dr Peter Higson. Aelodau eraill y Panel oedd Yr Athro Ceri Phillips, Dr Elin Royles a Dr Gareth Llewelyn. Nod Panel yr Ymholiad oedd cynnig sicrwydd barn hyddysg allanol i'r broses ymholi a sicrhau gorolwg gwrthrychol i waith y Comisiynydd wrth ymdrin â'r dystiolaeth a'r ymchwil a gasglwyd yn ystod yr Ymholiad.

¹ Adran 7(1) Mesur y Gymraeg (Cymru) 2011

Rhan 1 – Cefndir i'r Ymholiad

Roedd cylch gwaith y Panel yn deillio'n uniongyrchol o gylch gorchwyl yr Ymholiad. Roedd y Panel yn derbyn ac yn craffu ar dystiolaeth yn ymwneud â gofal sylfaenol yng Nghymru ac yn darparu sylwadau i'r Comisiynydd i'w chynorthwyo i ffurfio casgliadau ac argymhellion ar gyfer adroddiad terfynol yr Ymholiad.

9

Galwad am dystiolaeth ac ymchwil i brofiadau cleifion

Cyhoeddodd y Comisiynydd alwad am dystiolaeth rhwng mis Mai a mis Hydref 2013 gan roi cyfle i'r cyhoedd ac i randdeiliaid gyflwyno sylwadau.

Derbyniwyd dros 170 o ddarnau o dystiolaeth gan aelodau'r cyhoedd a gysylltodd â'r Comisiynydd. Darparodd 26 o sefydliadau rhanddeiliaid dystiolaeth ysgrifenedig ffurfiol. Cyflwynodd 16 o randdeiliaid dystiolaeth lafar i Banel yr Ymholiad.

Er mwyn sicrhau bod llais y claf yn ganolog i'r gwaith, comisiynwyd Beaufort Research, cwmni ymchwil i'r farchnad annibynnol, i gynnal arolwg o 1,000 o siaradwyr Cymraeg rhugl am eu profiadau o dderbyn neu fethu â derbyn gwasanaethau gofal sylfaenol drwy gyfrwng y Gymraeg. Cynhaliwyd arolwg meintiol a chyfweliadau ansoddol yn ystod hydref a gaeaf 2013.

Cyhoeddir adroddiad Beaufort Research yn llawn ar wefan y Comisiynydd.

Pam gofal sylfaenol?

Mae gofal sylfaenol yn cyfeirio at ofal cyswllt cyntaf y mae cleifion yn ei gael gyda'r gwasanaethau hynny sy'n cael eu darparu yn gymunedol gan bractis meddyg teulu (gall hyn gynnwys nyrsys practis, ymwelwyr iechyd ayyb), practis deintyddol, optegwyr, a fferyllwyr cymunedol ac ar y stryd fawr, timau amlddisgyblaethol yn y gymuned a llinell gymorth Galw Iechyd Cymru². Mae iechyd yn bwnc sy'n effeithio ar bawb yng Nghymru, yn uniongyrchol fel cleifion, neu'n anuniongyrchol fel teulu, ffrindiau neu ofalwyr.

Mae gwasanaethau gofal sylfaenol (meddygon teulu, fferyllwyr, deintyddion ac optegwyr) yn fan cychwyn perthynas nifer helaeth o bobl â'r gwasanaeth iechyd (oddeutu 90%) ac mae angen sicrhau dilyniant cadarn drwy gydol taith y claf o'r pwynt cyntaf un. Mae'n wasanaeth a ddarperir ym mhob cymuned yng Nghymru ac mae dros dair miliwn o bobl Cymru wedi'u cofrestru gyda meddyg teulu³. Yn ôl ffigurau Arolwg Iechyd Cymru gwelwyd bod cyswllt mwyafrif y boblogaeth â'r gwasanaeth iechyd yn ymwneud â gwasanaethau gofal sylfaenol.

² At ddiiben yr Ymholiad hwn defnyddiwyd diffiniad o adroddiad ar y gyfundrefn iechyd yng Nghymru (Arsyllfa Iechyd Ewrop a WHO) a'i wirio yn gyfreithiol ac yn erbyn dogfennaeth Llywodraeth Cymru. Cyfeiriwyd at ddiffiniad Sefydliad Iechyd y Byd gan swyddogion Adran Iechyd a Gwasanaethau Cymdeithasol Llywodraeth Cymru. Dylid nodi i farn rhanddeiliaid amrywio ynghylch yr hyn a ystyrir fel gofal sylfaenol a cheisiwyd bod yn fwy cynhwysol mewn ymateb i'r gwahaniaeth barn yn hytrach na hepgor eifennau nad oedd rhai yn teimlo oedd yn berthnasol. Wedi dweud hynny derbyniwyd sylwadau yn ystod yr ymholiad yn nodi bod cyfyngu cwmmpas yr ymholiad i ofal sylfaenol yn unig yn atal y Comisiynydd rhag edrych ar faterion pwysig eraill.

³ Yn ôl ffigurau poblogaethau cofrestredig, nid yr ONS.

Rhan 1 – Cefndir i'r Ymholiad

Yn hanesyddol bu'n anodd sicrhau cynnydd clir a chyson mewn darpariaeth Gymraeg ym maes gofal sylfaenol. Mewn astudiaeth gynhwysfawr o'r Gymraeg yn y Gwasanaeth Iechyd Gwladol ar ran Cyngor Defnyddwyr Cymru yn 2000 nododd yr awdur, Andrew Misell y canlynol am ofal sylfaenol:

O'r holl rannau o'r Gwasanaeth Iechyd Gwladol yng Nghymru, y mae'n debyg mai dyma'r un lle mae'r ddarpariaeth Gymraeg ar ei mwyaf di-drefn ac anghyson.⁴

10

Ad hoc yn hytrach na thrwy drefn systematig yw unrhyw ddarpariaeth Gymraeg yn ôl tystiolaeth anecdotaidd. Mae tystiolaeth fonitro byrddau iechyd i'r Comisiynydd yn adrodd am y rhwystrau a wynebwr wrth wireddu eu gofynion statudol gyda'u darparwyr gofal sylfaenol. Meddygon teulu a meddygfeydd yw eu prif ffocws yn y cyd-destun hwn. Mae aneglurder o ran y berthynas gomisiynu a'r ffaith nad yw Contractau Cenedlaethol yn cynnwys cyfeiriad clir at y Gymraeg yn golygu bod risgiau yn parhau.

Yng Ngorolwg Comisiynydd y Gymraeg o Adroddiadau Monitro Blynnyddol Byrddau Iechyd ac Ymddiriedolaethau'r GIG yn 2012-2013, gan fynegi pryder ynghylch y cynnydd araf a thameidiog ar draws Cymru, nodwyd:

„Mae'n hanfodol felly bod cyrff yn rhagweithiol yn eu perthynas â'r sector [gofal sylfaenol] ac yn cynllunio'n fwy systematig a strategol er mwyn sicrhau y caiff anghenion iaith defnyddwyr eu diwallu.⁵

Nod yr Ymholiad i ofal sylfaenol

Nod yr Ymholiad hwn yw cynnig darlun clir ar sail tystiolaeth gadarn (ansoddol a meintiol) o hyd a lled profiad cleifion o'r ddarpariaeth Gymraeg ym maes gofal sylfaenol. Mae'r Ymholiad hefyd yn gwneud argymhellion ar gyfer gwelliannau gan mai'r nod yn y pen draw, yw ceisio newid pethau er gwell i siaradwyr Cymraeg. Gallai hyn ofyn am newid meddylfryd, ymddygiad neu weithredoedd unigolion, o lunwyr polisi i ddarparwyr ar lawr gwlad.

Bydd argymhellion y Comisiynydd o ddiddordeb i bersonau sydd neu a fydd yn gyfrifol am weithredu amcanion Mesur y Gymraeg yng nghyd-destun gofal sylfaenol yng Nghymru, personau sy'n gyfrifol am wneud penderfyniadau all effeithio ar wasanaethau gofal sylfaenol yng Nghymru ac, wrth gwrs, aelodau'r cyhoedd. Y nod yw sefydlu sail gadarn dros newid a chynorthwyo unigolion perthnasol i wneud a gweithredu penderfyniadau er mwyn hybu a hwyluso defnyddio'r Gymraeg ac i sicrhau na chaiff y Gymraeg ei thrin yn llai ffafriol na'r Saesneg.

⁴ Y Gymraeg yn y Gwasanaeth Iechyd: Ehangder, Natur a Digonolrwydd Darpariaeth Gymraeg yn y Gwasanaeth Iechyd Gwladol yng Nghymru; Misell, Andrew; Cyngor Defnyddwyr Cymru; 2000

⁵ Gorolwg Comisiynydd y Gymraeg o adroddiadau monitro blynnyddol 2012 – 2013: Byrddau Iechyd ac Ymddiriedolaethau'r Gwasanaeth Iechyd Gwladol yng Nghymru

Argymhellion Comisiynydd y Gymraeg

Argymhelliad 1: Gofynnaf i Weinidogion Cymru ddarparu adroddiad i mi ymhen 6 mis o gyhoeddi adroddiad yr Ymholiad hwn yn ymateb i fy nghasgliadau ac argymhellion.

Argymhelliad 2: Gofynnaf i Weinidogion Cymru enwi Prif Swyddog i fod yn gyfrifol am arwain ar y gwaith o wella'r ddarpariaeth Gymraeg ym maes gofal sylfaenol yng Nghymru.

Yn ystod y broses o graffu ar dystiolaeth yr Ymholiad roedd y Panel o'r farn bod angen ystyried sawl mater sylfaenol. Mae'r gwasanaeth iechyd yn ymateb i anghenion unigolyn ac fel dengys ffigurau Cyfrifiad 2011, mae siaradwyr Cymraeg yn byw ym mhob cymuned yng Nghymru. Felly, dylai gwasanaeth gofal sylfaenol lleol fod yn ymatebol i anghenion siaradwr Cymraeg waeth faint o siaradwyr Cymraeg sy'n byw yn yr ardal leol. Roedd y Panel hefyd o'r farn na ddylai darparwyr roi'r baich o holi am neu fynnu gwasanaethau yn Gymraeg ar y claf.

Gwelwyd bod gwybodaeth ddemograffig a dealltwriaeth o ddwyieithrwydd a defnydd iaith yn ffurfio rhan bwysig o ymwybyddiaeth broffesiynol i'r sector gofal sylfaenol yng Nghymru. Mae angen yr ymwybyddiaeth hon i allu sicrhau gwasanaeth o'r radd flaenaf. Y drydedd elfen hollbwysig yw clywed llais y claf unigol. Mae hwnnw'n ffurfio rhan greiddiol o'r Ymholiad hwn.

Mae'n bwysig sicrhau dealltwriaeth lawn o arwyddocâd dwyieithrwydd yng nghyd-destun iechyd, yn enwedig o ystyried mai gwasanaeth uniaith Saesneg gan fwyaf sy'n bodoli ym mhrofiad y rhan fwyaf o siaradwyr Cymraeg.

Mae angen i bawb sy'n gweithio yn y sector gofal sylfaenol ddeall hanfodion darparu gofal sylfaenol addas i siaradwr Cymraeg.

Law yn llaw â hyn mae angen meithrin agweddau cadarnhaol a rhagweithiol i sicrhau bod anghenion ieithyddol yr unigolyn yn ganolog i'w ofal. Mae angen darparu cefnogaeth ymarferol a sefydliadol i wireddu hyn a dylai rhaglenni ymwybyddiaeth iaith fod yn rhan greiddiol o'r gyfundrefn addysg a hyfforddiant.

Mae'r Comisiynydd o'r farn y dylid cynnal golwg gynhwysfawr o'r modd y dylai gwasanaethau gofal sylfaenol gael eu datblygu yng Nghymru i ddiwallu anghenion ei phoblogaeth ddwyieithog.

Cyfathrebu

Argymhellion Comisiynydd y Gymraeg

Argymhelliad 3: Gofynnaf i Weinidogion Cymru a chyrrff sy'n gyfrifol am ddarparu gwasanaethau gofal sylfaenol yng Nghymru, i asesu capasiti iaith Gymraeg y sector, a lle bo angen, mynd rhagddynt i gynyddu gallu'r sector i ddiwallu anghenion cyfathrebu siaradwyr Cymraeg mewn modd sy'n glinigol ddiogel.

Argymhelliad 4: Gofynnaf i Weinidogion Cymru gynnal awdit sgiliau iaith Gymraeg ar draws y sector gofal sylfaenol. Dylid amlinellu sut gellid cynnal yr awdit a chynnwys amserlen ar gyfer ei gwblhau. Yn ogystal, dylai Gweinidogion egluro sut y byddai modd cadw'r wybodaeth yn gyfredol.

Argymhelliad 5: Gofynnaf hefyd i Weinidogion Cymru egluro sut maent yn rhagweld y byddai'r gronfa wybodaeth yn cael ei defnyddio i alluogi'r sector i ehangu defnydd o'r Gymraeg, yn arbennig felly yng nghydestun perthynas glinigol.

Mae cyfathrebu effeithiol ar lafar rhwng ymarferydd a chlaf yn swyddogaeth glinigol graidd. Gall methiant mewn cyfathrebu gyflwyno risgiau i ddiogelwch a lles y claf. Dengys ymchwil bod cyfathrebu effeithiol yn elfen greiddiol o ansawdd a diogelwch gwasanaeth iechyd. Mae felly'n rhesymol casglu bod cyfathrebu yn Gymraeg yn gwella ansawdd a diogelwch gofal i nifer o siaradwyr Cymraeg.

Ar hyn o bryd mae siaradwyr Cymraeg yn derbyn mwyafrif eu profiadau o wasanaethau gofal sylfaenol trwy gyfrwng y Saesneg. Mae anghenion siaradwyr Cymraeg unigol yn amrywio - gwelir bod rhai cleifion yn methu â derbyn gwasanaeth clinigol effeithiol oni bai ei fod yn Gymraeg.

Fel amlinellir yn fanylach yn rhan nesaf yr adroddiad, nid oes tystiolaeth bod y sector gofal sylfaenol yn gwneud unrhyw ymdrech systematig i ganfod anghenion iaith cleifion; mae hyn yn codi cwestiynau am risgiau i ansawdd a diogelwch y gofal.

Pan fydd unigolyn yn dod i gysylltiad â gofal sylfaenol, bydd yn aml mewn cyfnod o wendid ac yn teimlo'n fregus. Gall gorfod ymweld ag ymarferwyr ynglŷn â phroblem iechyd fod yn brofiad anodd neu anghysurus.

Rhan 2 – Ai myth yw dewis iaith?

Mae ymchwil wedi dangos os nad yw claf yn derbyn gwasanaeth yn ei iaith gyntaf fod hyn yn ychwanegu at deimlad o fod yn ddi-rym a bregus. Cydnabyddir hefyd bod cyfathrebu mewn ail iaith yn arbennig o anodd pan fydd rhywun yn teimlo'n ddryslyd, yn ofnus neu dan straen.

13

Roedd y profiadau a'r straeon y daeth y Comisiynydd i glywed amdanynt naill ai drwy ganlyniadau'r arolwg neu wrth i aelodau'r cyhoedd gysylltu â swyddogion yr Ymholiad, ar y cyfan, yn destun pryder.

Roedd sawl enghraifft o arfer da a mynegiant o fodlonrwydd gyda'r gwasanaeth a dderbyniwyd gan ddarparwyr gofal sylfaenol a chyfeirir at rai yn y prif adroddiad. Ond ar y cyfan, mae ffigurau'r arolwg yn dangos nad oes gwasanaeth digonol i gleifion yn y Gymraeg ac mae'r straeon sy'n cyd-fynd â'r ffigurau hefyd yn galw ar y sector i wrando.

Dylem gael cynnig gwasanaeth yn Gymraeg, does neb erioed wedi gofyn i mi a fyddwn yn hoffi cael gwasanaeth yn Gymraeg. Byddwn yn gwerthfawrogi petai rhywun yn gofyn o leiaf, Os nad ydyn nhw'n gallu rhoi gwasanaeth Cymraeg fe ddylen nhw ddeall nad ydw i'n cael y gwasanaeth y byddwn yn dymuno ei gael. Dwi'n derbyn ail orau. (aelod o'r cyhoedd, ardal Bwrdd Iechyd Prifysgol Caerdydd a'r Fro)

Mae angen unioni'r ymarfer ar lawr gwlad gyda'r hyn y mae academyddion a phroffesiynolion yn ei adnabod fel perthynas glinigol briodol. Rhaid sicrhau bod staff yn meddu ar y lefelau priodol o wybodaeth a sgiliau i drefnu gwasanaeth addas. Rhaid blaenoriaethu'r gallu i wneud rhai pethau sylfaenol yn y broses hon drwy gyfrwng y Gymraeg:

- adnabod ac asesu anghenion iaith;
- holi am hanes meddygol a symptomau;
- rhoi cyngor a chyfarwyddiadau;
- rhoi diagnosis a chefnogi hynny gyda gwybodaeth bellach ar ffurf taflenni er enghraifft;
- sicrhau cydsyniad deallus.

Nid syniad newydd yw rhoi'r claf wrth galon y gwasanaeth iechyd. Mae'r Gwasanaeth Iechyd Gwladol yng Nghymru wedi rhoi pwyslais ar ganolbwyntio ar y claf ers y papur gwyn yn dwyn y teitl **Rhoi Cleifion yn Gyntaf** (1998)⁶, ac mae'n bresennol ynghyd â'r angen i wrando ar anghenion cleifion ym mwyafrif y strategaethau a dogfennau polisi gofal iechyd yng Nghymru heddiw.

⁶ Rhoi Cleifion yn Gyntaf (papur gwyn); GIG Cymru; 1998

Rhan 2 – Ai myth yw dewis iaith?

Mae'r adroddiad hwn yn amlygu llais y claf fel bod y sector iechyd a'r rhai sy'n gyfrifol am ddarparu gofal sylfaenol yn cael clywed profiadau siaradwyr Cymraeg. Y nod yw y byddant yn cael eu sbarduno i weithredu ar sawl lefel gan gryfhau'r arferion da sy'n bodoli a mynd i'r afael â'r diffygion difrifol mewn gwasanaethau:

14

- ar lefel bersonol, gan ofyn 'sut gallaf i yn bersonol gyfrannu at well profiad i siaradwyr Cymraeg?';
- ar lefel sefydliadol gan ofyn 'beth sydd angen ei roi ar waith yn y sector?';
- ar lefel Llywodraeth Cymru lle bo gofyn cynllunio gwasanaeth iechyd â dwy iaith o'r cychwyn cyntaf.

Mae lle i edrych ar **Safonau Cymru gyfan ar gyfer cyfathrebu a darparu gwybodaeth i bobl sydd wedi colli defnydd o'u synhwyrâu** fel esiampl o godi ymwybyddiaeth a sicrhau y caiff cleifion eu trin â pharch ac mewn modd diogel.

Mae angen gweithredu, dros amser, i feithrin gallu'r gwasanaeth i gyfathrebu ar lafar drwy gyfrwng y Gymraeg.

Parch ac urddas

Argymhellion Comisiynydd y Gymraeg

Argymhelliad 6: Gofynnaf i Weinidogion Cymru, cyrff proffesiynol a chyrrff cynrychioliadol roi arweiniad polisi clir i ddarparwyr gofal sylfaenol ar oblygiadau methu â thrin siaradwyr Cymraeg â pharch ac urddas, ac effaith methu â chydabod eu hunaniaeth a'u hanghenion.

Argymhelliad 7: Gofynnaf i Weinidogion Cymru gyhoeddi cyfarwyddyd polisi yn dweud sut, yn ymarferol, y dylid arddangos parch tuag at gleifion Cymraeg sy'n derbyn gwasanaethau gofal sylfaenol.

15

Mae ymchwil i farn cleifion am yr hyn sy'n bwysig iddynt wrth dderbyn gwasanaethau iechyd a gofal wedi dangos mai cael eu trin â pharch yw'r ffactor pwysicaf.⁷ Mae sicrhau parch ac urddas cleifion hefyd yn amlwg iawn mewn safonau proffesiynol.

Mae cyswllt rhwng ansawdd y gwasanaeth ac ansawdd y parch a'r urddas a ddangosir tuag at yr unigolyn. O safbwynt claf Cymraeg ei iaith mae hyn yn golygu bod y proffesiynau angen meddu ar ymwybyddiaeth o anghenion siaradwyr Cymraeg a chydabod eu hunaniaeth.

Mae'r adnodd a gyhoeddwyd gan Lywodraeth Cymru, **Rhoi Llais i Bobl Hŷn, Urddas Mewn Gofal, Pecyn Cymorth ar gyfer y Gymraeg** yn gwneud y cyswllt clir rhwng adnabod anghenion iaith y claf a'i drin â pharch ac urddas, a hynny drwy gydnabod ei hunaniaeth. Mae'n amlinellu pa mor bwysig yw iaith o ran ymateb yn sensitif i hunaniaeth unigolion a gweld pethau o'u safbwynt hwy⁸.

Roedd yr ymchwil a gynhaliwyd i'r Ymholiad yn amlygu sefyllfaoedd lle gellid dehongli diffyg cwrteisi fel camwahaniaethu. Mae angen i gyrff proffesiynol a rheoleiddwyr roi arweiniad ymarferol ac amlygu'r cyswllt â safonau proffesiynol er mwyn diogelu cleifion rhag camwahaniaethu posibl ac i ddiogelu staff ac aelodau rhag unrhyw gyhuddiadau o'r fath.

⁷ ICM: Fear of Raising Concerns about Care; Care and Quality Commission; 2013

⁸ Rhoi Llais i Bobl Hŷn Urddas mewn Gofal Pecyn Cymorth ar gyfer y Gymraeg; Roberts, Gwerfyl; Jones, Enid; Ap Rhisiart, Deian; Llywodraeth Cymru; 2011

Rhan 2 – Ai myth yw dewis iaith?

Yn eu tystiolaeth i'r Ymholiad mae nifer o unigolion yn datgan bod peidio â chynnig na cheisio trefnu gwasanaeth Cymraeg i'r claf yn dangos diffyg parch. Er nad oeddent yn disgwyl i bawb ym mhob man siarad Cymraeg, yn eu barn nhw, y prif elfennau oedd yn nodweddu dangos parch oedd:

- cyfarchiad dwyieithog;
- ynganu enwau yn gywir;
- cydnabod eu hunaniaeth fel siaradwr Cymraeg;
- cydnabod anghenion iaith.

Mae'r adran hon yn amlygu pryder y Comisiynydd iddi dderbyn tystiolaeth y gellid ei dehongli fel profiad o gamwahaniaethu ar sail nodwedd ieithyddol. Mae nodweddion megis enw personol Cymraeg i'w parchu fel unrhyw nodwedd personol arall o dan ddiffiniad Confensiwn Ewrop ar Hawliau Dynol.

Ansawdd

Argymhellion Comisiynydd y Gymraeg

Argymhelliad 8: Fel mater o bolisi gofynnaf i Weinidogion Cymru sicrhau bod dewis iaith yn gysyniad ystyrllon a ddeallir. Yn deillio o hyn dylai Llywodraeth Cymru, mewn cydweithrediad â holl ddarparwyr gwasanaethau gofal sylfaenol, gymryd camau i amlygu'r gwasanaethau y gall y cyhoedd ddisgwyl ei bod yn rhesymol eu derbyn yn Gymraeg.

Argymhelliad 9: Gofynnaf i Weinidogion Cymru amlinellu pa gamau bwriadant eu cymryd i ddiffinio dewis iaith ac, yn gynyddol, i amlygu'r dewis hwnnw.

Elfen hanfodol i'r Ymholiad oedd edrych ar ansawdd profiad y claf drwy ymholi ynghylch y berthynas rhwng ansawdd gofal a defnyddio'r Gymraeg.

Cyfathrebu effeithiol yw hanfod gofal sylfaenol ac mae ymchwil wedi sefydlu cyswllt amlwg rhwng anawsterau cyfathrebu a gwasanaethau o ansawdd gwaeth.

Mae dyletswydd ar ymarferwyr a'r tîm gofal sylfaenol ehangach i fod ag ymwybyddiaeth dda o anghenion iaith cleifion gan gwestiynu a yw gwasanaeth drwy gyfrwng y Saesneg yn ofal o safon ddigonol i siaradwyr Cymraeg.

Nid yw dewis iaith yn bodoli... (aelod o'r cyhoedd)

Mae canlyniadau meintiol arolwg yr Ymholiad yn dangos bod bwlch rhwng dyheadau pobl am wasanaethau iechyd yn Gymraeg a realiti eu profiadau.

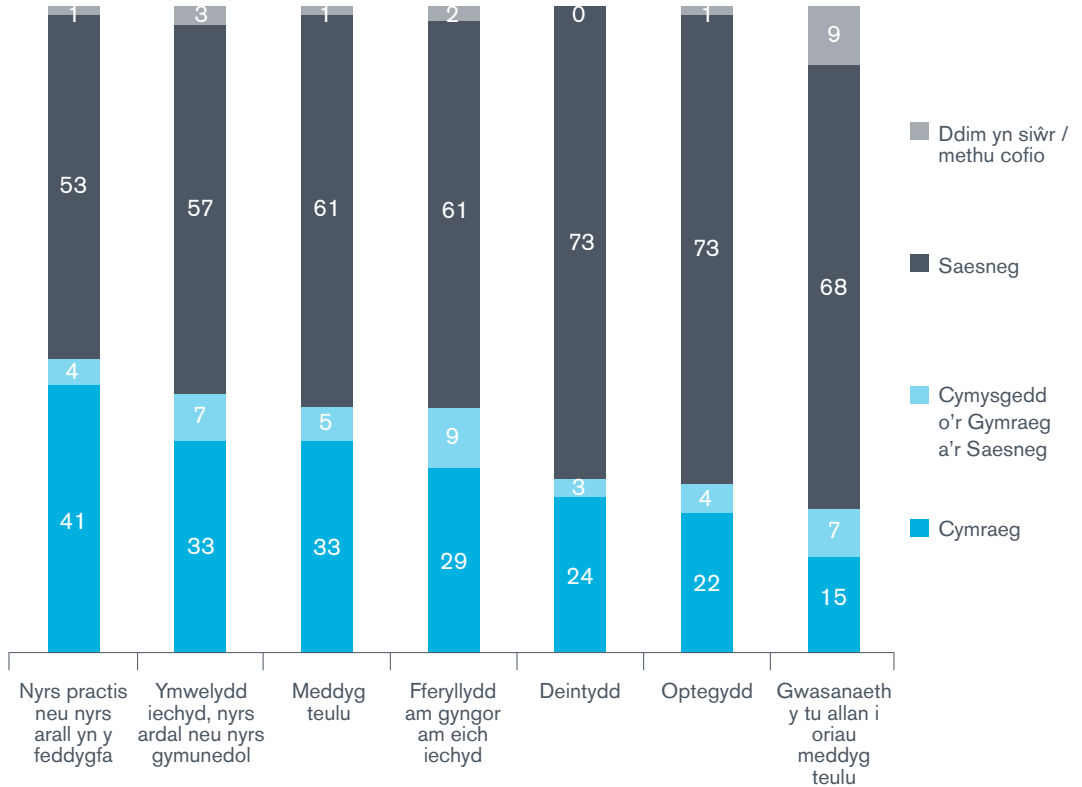
Dengys y canlyniadau mai Saesneg heb amheuaeth yw prif iaith gwasanaethau gofal sylfaenol i fwyafrif siaradwyr Cymraeg yng Nghymru. Yn ôl yr arolwg, ar gyfartaledd, 28% o brofiadau blaenorol siaradwyr Cymraeg gyda gwasanaethau gofal sylfaenol a gafwyd drwy gyfrwng y Gymraeg.

Rhan 2 – Ai myth yw dewis iaith?

Ffigur 1: iaith cyswllt gofal sylfaenol

(yr iaith a ddefnyddiwyd ar gyfer y sgwrs ddiwethaf, % y defnyddwyr)

18



Sylfaen: siaradwyr Cymraeg rhugl a ddefnyddiodd bob gwasanaeth yn ystod y 12 mis diwethaf: Deintydd (772), Meddyg teulu (750), Optegydd (531), Nyrs practis (455), Fferylllydd (270), Ymwelydd iechyd (149), Gwasanaeth y tu allan i oriau meddyg teulu (147).

Noder: Nid yw llinell gymorth Galw Iechyd Cymru wedi ei chynnwys uchod oherwydd bod cwestiynau wedi cael eu geirio'n wahanol er mwyn adlewyrchu strwythur gwahanol y gwasanaeth, felly nid yw'n bosibl cymharu'n uniongyrchol.

Gan nyrs practis mae unigolion fwyaf tebygol o dderbyn gwasanaeth yn Gymraeg yn ôl yr arolwg. Mae'r ffigurau'n amrywio o wasanaeth i wasanaeth ond ar draws Cymru gyfan mae 41% o'r cyswllt gyda nyrs practis drwy gyfrwng y Gymraeg (yn seiliedig ar brofiad siaradwyr Cymraeg yn y 12 mis diwethaf). Mae hyn yn syrthio i 15% gyda gwasanaeth meddyg teulu y tu allan i oriau.

Wedi dweud hynny, mae gwahaniaeth sylweddol yn ôl ardal ddaearyddol, gyda 55% o'r cyswllt gyda nyrs practis yn Gymraeg yn ardal Bwrdd Iechyd Prifysgol Betsi Cadwaladr ond yn ardal byrddau iechyd de a chanolbarth Cymru, mae'n syrthio i 6%.

Felly mae'r ffigurau yn cefnogi canfyddiad ymatebwyr nad oes dewis iaith yn bodoli mewn rhai manau a'i fod ar gael ar hap a damwain mewn manau eraill. Mae'n anorffod casglu mai anghenion darparwyr sy'n gyrru'r gwasanaeth ar hyn o bryd ac nid anghenion y claf.

Rhan 2 – Ai myth yw dewis iaith?

Dim ond lleiafrif bach iawn wnaeth adrodd iddynt dderbyn cynnig gwasanaeth yn Gymraeg (ffigur o rhwng 3-6%).

Gwelwyd o'r ymatebion i'r Ymholiad bod nifer o siaradwyr Cymraeg yn bodloni ar wasanaeth gofal sylfaenol yn Saesneg er y byddai'n well ganddynt siarad Cymraeg. Mae disgwyliadau isel yn rhywbeth sydd wedi'i gydnabod mewn ymchwil blaenorol i brofiad siaradwyr Cymraeg o ran gallu'r gwasanaeth iechyd i ystyried eu hanghenion iaith a'u trin â pharch. Mae sawl ffactor yn cyfrannu at amharodrwydd claf i ofyn am wasanaeth Cymraeg gan gynnwys y canfyddiad nad yw dewis iaith yn bodoli y mwyafrif o'r amser ac mai ar hap a damwain y mae ar gael mewn mannau eraill. Mae'r berthynas anghyfartal o ran pŵer sydd rhwng darparwr gwasanaeth a chlaf yn ei gwneud hi'n anodd tu hwnt i glaf newid y sefyllfa drwy holi am wasanaeth Cymraeg.

Mae amwysedd ac aneglurder ynghylch disgwyliadau a hynny ar fwy nag un lefel. Mae dewis iaith yn gysyniad sy'n gofyn am ddiffiniad y bydd pawb yn ei ddeall - o ran darparwyr a defnyddwyr y Gymraeg fel bod sicrwydd gan bobl pryd y mae modd iddynt ddefnyddio'r Gymraeg wrth ddod i gyswllt â'r gwasanaeth.

Mae gofyn ei gwneud yn glir pa wasanaethau Cymraeg y gellir eu disgwyl mewn lleoliadau gofal sylfaenol ledled Cymru.

Yn ôl yr arolwg, lleiafrif bach o ddim mwy na 6% gafodd gynnig gwasanaeth yn Gymraeg. Ochr yn ochr â'r ffigur o 28% o brofiadau gwasanaeth Cymraeg, mae hynny'n awgrymu bod capasiti i gynyddu faint o weithiau y gellid cynnig gwasanaeth Cymraeg i gleifion fel nad yw'n gymaint o hap a damwain iddynt ddod ar draws darpariaeth Gymraeg.

Angen iaith

Argymhellion Comisiynydd y Gymraeg

Argymhelliad 10: Gofynnaf i Weinidogion Cymru, ar y cyd â'r sawl sy'n gyfrifol am wasanaethau gofal sylfaenol yng Nghymru, ddarparu arweiniad deallusol ar berthnasedd defnyddio'r Gymraeg i ansawdd gofal, ac yn gysylltiedig â hynny, urddas yr unigolyn.

Argymhelliad 11: Gofynnaf i Weinidogion Cymru amlinellu pa fframweithiau a dyletswyddau sydd eisoes yn bodoli lle mae angen i ddarparwyr gofal sylfaenol gynllunio gwasanaethau gofal Cymraeg yn fwy rhagweithiol. Dylid amlinellu pa fath o waith ymchwil, sgopio neu ystyriaethau cyfreithiol pellach mae angen eu hystyried mewn cysylltiad â dyletswyddau iaith sy'n bodoli'n barod neu sy'n ofynnol.

Argymhelliad 12: Dylai'r sector gofal sylfaenol weithredu'n unol â'i ddyletswyddau iaith cyfredol ac ailystyried ei ymagwedd tuag at ddarpariaeth iaith Gymraeg. Rwyf am weld cynllun gweithredu ac amserlen ar gyfer newid.

Roedd y dystiolaeth a dderbyniodd y Comisiynydd gan randdeiliaid a'r cyhoedd yn pwysleisio ei bod yn angenrheidiol i'r sector gofal sylfaenol gydnabod y ffaith mai angen ac nid dewis yw hi i nifer o gleifion dderbyn gwasanaeth yn Gymraeg. Mae'n amlwg bod yn rhaid i'r gydnabyddiaeth fod yn un ymarferol ar lawr gwlad yn ogystal â bod yn gydnabyddiaeth ar lefel bolisi a gwerthoedd proffesiynol.

Mae angen gwasanaeth Cymraeg ar rai cleifion neu fel arall mae risg wirioneddol o ran diogelwch a lles.

Ceir ymchwil rhyngwladol a thystiolaeth gan ddefnyddwyr gwasanaethau iechyd meddwl yma yng Nghymru sy'n tanlinellu'r angen i ddarparu gwasanaethau therapiwtig a seiciatryddol sy'n addas yn ieithyddol.

I nifer, mae defnyddio'r Saesneg i drafod eu bywyd mewnol, emosiynol yn anodd gan nad oes perthynas rhwng y geiriau yn Saesneg a'r profiadau a'r emosiwn sy'n cael eu trafod. Mae nifer wedi cyfeirio hefyd at yr oedi sydd wedi digwydd mewn cael diagnosis cywir a chynllun gofal priodol oherwydd diffyg gwasanaeth yn Gymraeg.

Cysylltodd rhieni â'r Ymholiad hefyd:

Mae gen i blant yn 6 a 9 oed ac nid ydynt yn gallu siarad Saesneg sy'n golygu ei bod hi'n anodd iddyn nhw gyfathrebu gyda'r meddygon. Mae'n lletchwith gorfod siarad ar ran y doctor. (aelod o'r cyhoedd, ardal Bwrdd Iechyd Hywel Dda)

Rhan 2 – Ai myth yw dewis iaith?

I nifer o blant sydd dan oed ysgol, Cymraeg yw eu hunig iaith, fel iaith y cartref. Ddim ond trwy gyfrwng y Gymraeg maen nhw'n gallu cyfathrebu. Cododd rhieni bryderon ynghylch addasrwydd triniaeth a dilysrwydd asesiadau o'u plant. Roedd nifer yn teimlo dan bwysau o orfod cyfieithu ar gyfer y plentyn, y nyrs, meddyg, optegydd neu ddeintydd - gan gwestiynu sut roedd hyn yn arwain at ddiagnosis neu asesiad cywir ac effeithiol. Nodwyd bod hyn hefyd yn cyfyngu ar allu'r darparwr gwasanaeth i gysuro a thawelu meddwl plentyn ifanc.

Mae pobl hŷn yn tueddu i ddod i gysylltiad â gwasanaethau gofal sylfaenol yn amlach na gweddill y boblogaeth, yn aml o ganlyniad i salwch hir dymor, neu broblemau o ganlyniad i unigrwydd ac iselder. Mae cydnabod anghenion iaith cleifion hŷn yn hollbwysig i sicrhau'r asesiadau a'r driniaeth fwyaf effeithiol fyddai yn ei dro yn golygu llai o ymweliadau â'r gwasanaethau hynny yn gyffredinol.

Mae nifer o siaradwyr hŷn sydd wedi byw eu bywydau yng Nghymru yn bennaf trwy gyfrwng y Gymraeg, yn mynegi y gall y ffaith nad ydyn nhw'n gallu trafod eu hiechyd yn Gymraeg effeithio'n negyddol arnynt:

Fel Cymraes iaith gyntaf yn fy saithdegau hwyr, nid ydw i'n hyderus iawn yn fy Saesneg. Oherwydd hyn, pan rwyf yn gorfod mynd at y meddyg Saesneg yn y feddygfa, rwy'n teimlo fel fy mod i'n siarad yn chwithig iddi hi neu iddo fo, ac mae'n anodd ofnadwy disgrifio sut dwi'n teimlo'n glir. Mae'n llawer hwylusach siarad gyda'r meddyg Cymraeg, ac rwyf yn teimlo'r agosatrydd gyda'r meddyg nad ydw i o reidrwydd yn teimlo gyda'r meddygon eraill. I siaradwyr Cymraeg, mi ddylai cael defnyddio'r iaith honno fod yn elfen hanfodol o wasanaeth meddygol, nid opsiwn ychwanegol ac ar hap. (aelod o'r cyhoedd, ardal Bwrdd Iechyd Prifysgol Betsi Cadwaladr)

Mae ymchwil rhyngwladol yn dangos bod nifer o ddiodefwyr dementia a strôc yn colli eu hail iaith ac yn troi yn ôl i siarad eu hiaith gyntaf, felly dim ond trwy'r Gymraeg all nifer o'r cleifion hyn gyfathrebu yn effeithiol gyda darparwyr gofal sylfaenol. Mae hyn yn amlygu'r ffaith mai dim ond drwy gyfrwng y Gymraeg y gellir cynnal profion neu asesiadau yn effeithiol.

Derbyniwyd tystiolaeth sydd yn amlinellu bod angen i ddiodefwyr dementia a strôc gael eu trin trwy gyfrwng y Gymraeg, yn enwedig wrth gynnal asesiadau.

Mae tystiolaeth i'r Ymholiad yn ein hatgoffa nad yr asesiadau yn unig sy'n bwysig, mae pobl hŷn sydd yn dioddef o broblemau cof hefyd yn gorfod ymweld ag ymarferwyr gwasanaethau gofal sylfaenol am resymau iechyd eraill. Mae angen sicrhau bod yr angen hwn am wasanaethau Cymraeg yn cael ei ddiwallu yn y lleoliadau hyn yn ogystal.

Mae pobl sydd ag anabledau dysgu yn aml yn fregus, ac yn ymateb yn well mewn sefyllfaoedd sydd yn gyfarwydd ac yn gwneud iddynt deimlo'n gyfforddus. Cafwyd tystiolaeth oedd yn amlygu'r effaith negyddol y gallai diffyg gwasanaeth Cymraeg ei gael ar unigolion.

Rhan 2 – Ai myth yw dewis iaith?

O ystyried bod tua hanner miliwn yn siarad y Gymraeg yng Nghymru, mae'n rhesymol disgwyl bod gwasanaeth yn Gymraeg yn cael ei ddarparu fel mater o drefn i'r cleifion hyn yn yr un modd ag y byddai gwasanaeth drwy gyfrwng y Saesneg.

22

Gan droi at fater hawliau, mae Deddf Hawliau Cleifion 2011 yr Alban yn rhoi hawliau penodol i gleifion yn yr Alban. Mae'r Ddeddf yn gofyn bod Gweinidogion yr Alban yn cyhoeddi siarter hawliau i'w cleifion sy'n dweud wrthynt beth sydd ganddynt hawl i'w ddisgwyl gan eu gwasanaethau iechyd.

Yng Nghymru, aneglurder ac ansicrwydd sy'n bodoli i gleifion Cymraeg. Nid yw'n ymddangos bod gan y gwasanaeth iechyd yng Nghymru eglurder na sicrwydd o hyd a lled y ddarpariaeth y gellir ei chynnig ychwaith.

Gofynnwyd i'r 1,010 o siaradwyr Cymraeg gymerodd ran yn arolwg yr Ymholiad am eu barn am hawl i wasanaethau Cymraeg neu ddwyieithog drwy ddatgan barn ar y datganiad:

'Dylai bod cael cynnig gwasanaeth Cymraeg yn fater o hawl'.

Cytunodd 82% o ymatebwyr â'r datganiad.

Gofynnwyd hefyd a oeddent o'r farn:

'Mae gan gleifion yr hawl i gyfleu eu hunain yn Gymraeg wrth ddelio â'r gwasanaeth iechyd'.

Roedd 90% yn cytuno â'r datganiad hwn.

Er cydnabod egwyddor hawl i gleifion dderbyn gwasanaethau yn Gymraeg, mae'r wybodaeth a gafwyd o'r arolwg yn dangos bod bwlch rhwng dyhead cleifion (ac yn wir rhai o'r darparwyr a gyflwynodd dystiolaeth) a'r realiti presennol o brofiad cleifion o wasanaethau Cymraeg.

Mae angen sicrwydd deddfwriaethol a pholisi; eglurder proffesiynol ar ran darparwyr; data clir a chynhwysfawr; dealltwriaeth o'r modd mwyaf effeithiol o gynnig gwasanaeth sy'n ieithyddol addas - hyn oll yn sail i egluro i'r claf yr hyn a all ddisgwyl gan wasanaeth gofal sylfaenol ieithyddol addas. Heb hyn ni fydd hawliau defnyddwyr y Gymraeg yn gwreiddio'n effeithiol.

Dyletswydd y Comisiynydd yn rhinwedd ei swydd gyhoeddus yw gofyn i bethau wella o ran eglurder a sicrwydd ieithyddol ac yn fwyaf arbennig, a bod yn eiriol dros y siaradwyr Cymraeg hynny sydd yn rhy fregus neu'n analluog i ofyn am ofal yn eu hiaith eu hunain.

Cynnig rhagweithiol

Argymhellion Comisiynydd y Gymraeg

Argymhelliad 13: Gofynnaf i Weinidogion Cymru gymryd safiad polisi o blaid y model 'cynnig rhagweithiol' fel bod modd ei weithredu'n systematig ac yn effeithiol ar draws gwasanaethau gofal sylfaenol, er mwyn sicrhau ansawdd profiad a chychwyn diogel i lwybr iechyd y claf.

Argymhelliad 14: Gofynnaf hefyd am fesur yn flynyddol, drwy arolwg cleifion, pa ganran o siaradwyr Cymraeg gaiff gynnig gwasanaethau gofal sylfaenol yn Gymraeg.

Argymhelliad 15: Dylai'r sector gydweithio gyda defnyddwyr er mwyn dysgu am eu profiadau gwasanaeth iaith Gymraeg ac adnabod y camau ymarferol y gellid eu cymryd er mwyn sicrhau gwelliant parhaus.

Ail prif ffocws yr Ymholiad oedd edrych ar y broses o gyflwyno gwasanaeth gofal sylfaenol i siaradwyr Cymraeg, gan ymholi ynghylch pa mor ddigonol ac effeithiol yw'r camau sy'n cael eu dilyn er mwyn sicrhau gwasanaethau gofal sylfaenol yn y Gymraeg. Rhoddwyd sylw i dystiolaeth a chamau i hwyluso profiad y claf - y ffordd y caiff gwasanaethau eu cynnig a phwysigrwydd cynnig rhagweithiol a newid meddylfryd; cofnodi anghenion, a'r broses o gynllunio gwasanaeth.

Nodwyd yr angen i feithrin dealltwriaeth a dadansoddiad mwy datblygedig o ymddygiad siaradwyr Cymraeg fel defnyddwyr gwasanaethau gofal sylfaenol er mwyn cynorthwyo'r gwaith o gynllunio gwasanaethau yn effeithlon. Gwelwyd bod ffactorau yn milwrio yn erbyn defnyddwyr gwasanaethau Cymraeg a bod angen cynllunio er mwyn sicrhau bod defnydd a darpariaeth yn cynyddu. Ni ddylid parhau â'r arfer o ddisgwyl i ddefnyddwyr 'optio mewn' i wasanaeth Cymraeg drwy ofyn amdano - yn sicr felly ym maes iechyd a gofal lle mae'r defnyddiwr mewn sefyllfa fregus yn aml iawn.

Un o elfennau fframwaith strategol Llywodraeth Cymru, **Mwy na Geiriau** yw sicrhau na ddylai claf orfod wneud cais am wasanaeth Cymraeg. Dylai cynnig rhagweithiol fod yn ddyletswydd a fydd yn ei dro yn gallu arwain at greu hawliau.

Yn syml, cynnig rhagweithiol yw rhoi gwybod i'r cyhoedd ar y cyswllt cyntaf fod y gwasanaeth ar gael iddynt yn Gymraeg a Saesneg. Ond mae'n fwy na hynny yn y bôn. Tu ôl i'r cynnig rhagweithiol mae ymagwedd tuag at gynllunio a darparu gwasanaethau mewn dwy iaith. Mae'r ymagwedd hon yn dangos dealltwriaeth o wahaniaethau ieithyddol ac o anghenion iaith. Mae'n ymagwedd sy'n gweld y cyswllt rhwng gwerthoedd a safonau proffesiynol a darparu gwasanaeth yn Gymraeg neu'n ddwyieithog.

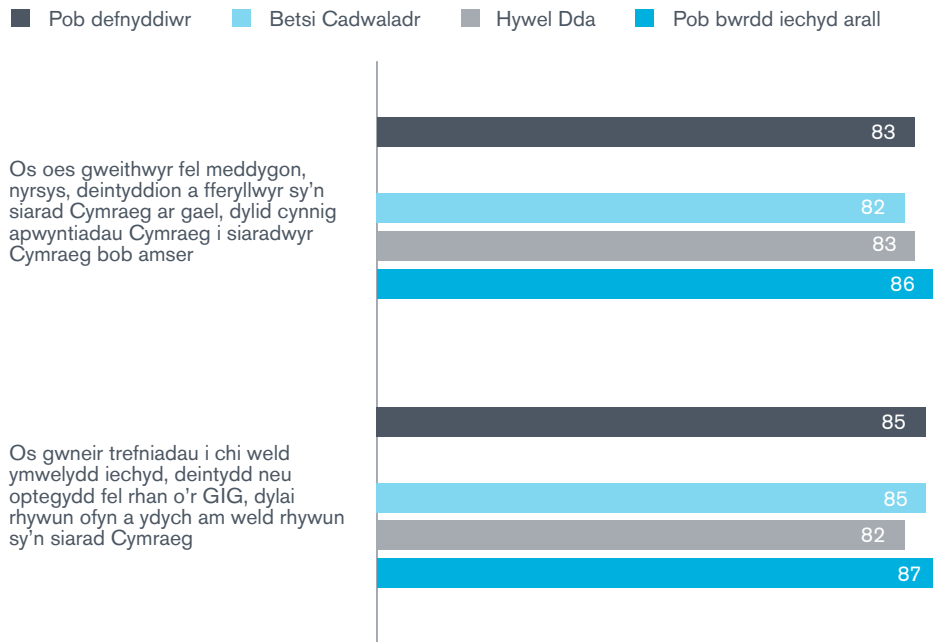
Rhan 3 – Drwy hap a damwain?

24

Nodwyd er bod 28% o gyswllt siaradwyr Cymraeg gyda gwasanaethau gofal sylfaenol yn digwydd yn Gymraeg, dim ond rhwng 3-6% a dderbyniodd gynnig gwasanaeth neu apwyntiad yn Gymraeg. Mae'r ffigurau hyn yn awgrymu bod potensial gan y gwasanaethau gofal sylfaenol presennol i unioni'r bwlch hwn mewn profiad - mae darpariaeth yno y gellir ei chynnig i gleifion. Dylid dechrau gyda'r ddarpariaeth Gymraeg neu ddwyieithog bresennol a sicrhau bod yr hyn sy'n bodoli yn barod yn cael ei adnabod a'i gynnig. Nid yw'r cam cychwynnol hwn yn gofyn am fwy o ddarpariaeth Gymraeg nag sy'n bodoli yn barod. Dylai'r camau hyn ddod yn arferion annatod o gyswllt cyntaf claf gyda gwasanaeth yng Nghymru.

Ffigur 2: Barn ar bwysigrwydd cynnig rhagweithiol o wasanaeth Cymraeg

(y % a oedd yn cytuno â phob datganiad)



Sylfaen: siaradwyr Cymraeg rhugl a ddefnyddiodd wasanaethau gofal sylfaenol yn ystod y 12 mis diwethaf: Bwrdd Iechyd Prifysgol Betsi Cadwaladr (331), Bwrdd Iechyd Hywel Dda (335), pob bwrdd iechyd arall (344).

* Bwrdd Iechyd Abertawe Bro Morgannwg, Bwrdd Iechyd Aneurin Bevan, Bwrdd Iechyd Prifysgol Caerdydd a'r Fro, Bwrdd Iechyd Cwm Taf a Bwrdd Addysgu Iechyd Powys.

Er mai dim ond i gyfrannau bach y cynigiwyd gwasanaeth Cymraeg, roedd y mwyafrif helaeth o'r farn y dylai cynnig o'r fath fod wedi'i wneud - er enghraifft, roedd 83% o ddefnyddwyr gwasanaethau yn cytuno â'r datganiad:

Os oes gweithwyr fel meddygon, nyrsys, deintyddion a fferyllwyr sy'n siarad Cymraeg ar gael, dylid cynnig apwyntiadau Cymraeg i siaradwyr Cymraeg bob amser.

Dylai arferion cynnig gwasanaethau yn rhagweithiol ddod yn rhan greiddiol o hyfforddiant gan ddefnyddio modelau arfer da o Gymru a thu hwnt (Canada yn benodol). Dylid gwneud y defnydd gorau o ddeunyddiau sy'n gallu darparu adnodd gweledol i'r broses (fel bathodynau a deunyddiau laith Gwaith).

Rhan 3 – Drwy hap a damwain?

Nodwyd bod 42% o siaradwyr Cymraeg yn dweud na fyddant yn gwybod sut i ddod o hyd i ddarpariaeth Gymraeg (gan godi i 66% yn ardal byrddau iechyd y de a'r canolbarth). Mae hyn yn tanlinellu pwysigrwydd darparu gwybodaeth glir i gleifion am wasanaethau Cymraeg gan hwyluso'r dewis sydd ar gael a chefnogi defnydd o'r gwasanaethau hynny.

25

'Ni ellir diwallu angen na wyddys dim amdano; ac ni ellir darparu ar gyfer y claf Cymraeg na wyddys mai Cymraeg yw ei ddewis iaith.'⁹

Un o'r materion hollbwysig o ran darparu gwasanaethau'n effeithiol i siaradwyr Cymraeg yw bod eu hanghenion iaith yn cael eu nodi ar eu cofnodion. Ymddengys o dystiolaeth rhanddeiliaid bod y ffactor hwn yn rhwystr i drefnu gwasanaethau'n effeithiol, boed yn y ddarpariaeth gofal sylfaenol neu wrth gyfeirio cleifion ymlaen i ysbytai.

Gwelwyd hefyd rwystr i ddarpariaeth effeithiol o ganlyniad i'r ffaith nad oes dull systematig gan wasanaethau gofal sylfaenol i ganfod a chofnodi pa iaith sydd orau gan eu cleifion. Mae angen i Lywodraeth Cymru ddarparu arweiniad clir a hwyluso'r broses hon fel bod anghenion iaith yn cael eu cofnodi'n systematig fel gofyniad gorfodol wrth gofrestru cleifion a diweddarau cofnodion cleifion. Dylid gwneud hyn hefyd wrth gyfeirio cleifion gofal sylfaenol ymlaen ar gyfer triniaeth bellach yn y gwasanaeth iechyd. Dylai unrhyw ddatblygiadau mewn technoleg hwyluso darpariaeth gofal sylfaenol ddwyieithog.

Mae cyswllt amlwg rhwng strategaethau gofal sylfaenol prif ffrwd Llywodraeth Cymru a chynnig rhagweithiol - gyda'r symudiad tuag at integreiddio darpariaeth gofal sylfaenol a chymunedol a'r awydd i weld cleifion yn bartneriaid wrth gynllunio'u gofal. Mae'n elfen gwbl ganolog i'r duedd at ddatblygu ethos o gyd-gynhyrchu. Mae pwyslais cynyddol ar fynediad neu hygyrchedd gwasanaethau a dylid cadw mewn cof bod hyn yn fwy na rhywbeth sy'n ymwneud â chyrraedd lleoliad a hwylustod - mae'n rhywbeth ieithyddol a diwylliannol hefyd.

⁹ Y Gymraeg yn y Gwasanaeth Iechyd: Ehangder, Natur a Digonolrwydd Darpariaeth Gymraeg yn y Gwasanaeth Iechyd Gwladol yng Nghymru; Misell, Andrew; Cyngor Defnyddwyr Cymru; 2000

Cynllunio gwasanaethau

Argymhellion Comisiynydd y Gymraeg

Argymhelliad 16: Gofynnaf i Weinidogion Cymru sicrhau, wrth iddynt ymgymryd â threfniadau cynllunio gwasanaeth gofal sylfaenol, eu bod yn llywio cyfeiriad o'r newydd yng Nghymru sy'n gyson ag egwyddorion Mesur y Gymraeg (Cymru) 2011 a'r statws swyddogol a roddwyd i'r Gymraeg yng Nghymru. Rhaid i Weinidogion symud oddi wrth wasanaethau a phrofiadau sy'n gyfyngedig i'r Saesneg yn unig.

Argymhelliad 17: Gofynnaf i Weinidogion Cymru ddod i farn ar y disgwyliadau ieithyddol ar gyfer darparu gofal sylfaenol ac i gyfleu unrhyw ofynion iaith newydd a chadarnhau disgwyliadau cyfredol i'r sector: drwy gyfrwng nodyn cyngor ar y Gymraeg neu ddull arall

Argymhelliad 18: Dylai Gweinidogion Cymru adrodd sut bydd Adran Iechyd a Gwasanaethau Cymdeithasol Llywodraeth Cymru, drwyddi draw, yn ystyried y canlyniadau i siaradwyr Cymraeg wrth gyflunio gwasanaethau'r dyfodol. Dylai'r ymateb amlinellu pob cyfle sydd ar gael i gryfhau a helaethu gwasanaethau gofal sylfaenol yn Gymraeg.

Dangosodd yr ymchwiliad mai rhai o'r gwasanaethau gofal sylfaenol a ddefnyddir fwyaf - deintyddion ac optegwyr - yw'r gwasanaethau lle mae siaradwyr Cymraeg leiaf tebygol o gael gwasanaeth Cymraeg ar hyn o bryd. Y gwasanaethau gofal sylfaenol lle mae anghenion siaradwyr Cymraeg fwyaf tebygol o gael eu diwallu (hynny yw, lle mae'r bwlch rhwng defnyddio'r Gymraeg a ffafrio defnyddio'r Gymraeg ar ei isaf) yw nyrsys practis mewn meddygfeydd, nyrsys ardal, ymwelwyr iechyd a nyrsys cymunedol eraill, a meddygon teulu, tra bod anghenion siaradwyr Cymraeg leiaf tebygol o gael eu diwallu (lle mae'r bwlch ar ei fwyaf) gan wasanaethau y tu allan i oriau meddygon teulu, deintyddion ac optegwyr.

Mae'r dystiolaeth yn awgrymu felly y caiff gwasanaethau gofal sylfaenol eu cyflunio yn ôl patrwm model uniaith ar hyn o bryd.

Mae'r gwasanaeth iechyd yn mynd i'r afael â'r hyn a ystyrir fel gorddibyniaeth draddodiadol ar ysbytai ac felly mae gwasanaethau gofal sylfaenol a gofal cymunedol yn cael eu datblygu a'u cynllunio drwy rwydweithiau sef clystyrau o feddygfeydd yn gweithio mewn partneriaeth gyda darparwyr eraill yn y gymuned fel fferyllfeydd ac yn y blaen. Felly mae anogaeth gynyddol i wasanaethau weithio mewn partneriaeth ac ar draws sectorau. Wrth i ddarparwyr gofal sylfaenol symud fwyfwy tuag at gydweithio fel tîm o amgylch y claf, bydd cyfleoedd yn ymddangos i gryfhau'r ddarpariaeth Gymraeg neu ddwyieithog.

Rhan 3 – Drwy hap a damwain?

Gyda phwyslais cynyddol ar gyd-gynhyrchu rhaglenni iechyd unigol a gweithio mewn partneriaeth â'r claf mae cyfle i fod yn rhagweithiol ac i gynllunio gwasanaeth ieithyddol addas o amgylch yr unigolyn.

Mae angen personoleiddio a theilwra gwasanaethau fel eu bod yn cwrdd ag anghenion ieithyddol y claf ac fe all hyn olygu cyflunio gwasanaeth Cymraeg mewn ffordd wahanol i'r gwasanaeth Saesneg. Y canlyniad i'r claf sy'n bwysig.

Mae gofyn adnabod dangosyddion er mwyn gyrru gwelliannau i'r modd y caiff gwasanaeth iaith Gymraeg ei gynllunio yn y maes gofal sylfaenol.

Mae angen i fyrddau iechyd ac Iechyd Cyhoeddus Cymru edrych yn fanwl ar y mecanweithiau cynllunio presennol i sicrhau eu bod yn darparu ar gyfer y gwasanaethau gofal sylfaenol mwyaf effeithiol.

Nodwyd yr angen i glywed llais y defnyddiwr Cymraeg ei iaith wrth gynllunio gwasanaethau ar lefel genedlaethol ac ar lefel leol a phersonol. Mae angen prif ffrydio'r Gymraeg fwy fwy i holiaduron ac arolygon cleifion fel bod yr hyn a fesurir yn gallu gyrru gwelliannau.

Deddfwriaeth a pholisi

Argymhellion Comisiynydd y Gymraeg

Argymhelliad 19: Gofynnaf i Weinidogion Cymru gymryd camau penodol i sicrhau bod deddfwriaeth ac is-ddeddfwriaeth sydd yn yr arfaeth yn adlewyrchu'r angen i hybu'r Gymraeg mewn gwasanaethau gofal sylfaenol.

Argymhelliad 20: Gofynnaf i Weinidogion Cymru ailedrych ac ystyried a oes angen deddfwriaeth bellach neu, a oes gofynion penodol mewn cysylltiad ag iaith a gofal, gan adrodd i mi ar y cyfleoedd sy'n bodoli i sicrhau bod dyletswyddau iaith yn y maes gofal sylfaenol mor glir a phwrpasol ag y gallent fod. Gofynnaf i Weinidogion Cymru amlinellu eu canfyddiadau a'u bwriadau pellach.

Mae Mesur y Gymraeg (Cymru) 2011 wedi newid y fframwaith cyfreithiol ar gyfer y Gymraeg a dim ond amser a ddengys a fydd safonau'r Gymraeg yn gallu arwain a dylanwadu ar bob maes perthnasol i ddefnyddwyr y Gymraeg ym maes gofal sylfaenol.

Yn ehangach na'r safonau eu hunain, mae Mesur y Gymraeg yn rhoi statws swyddogol i'r Gymraeg ac yn sefydlu'r egwyddor na ddylid trin y Gymraeg yn llai ffafriol na'r Saesneg. Mae canfyddiadau'r Ymholiad yn dangos yn glir y bwch sydd rhwng y gofynion deddfwriaethol hyn a'u gweithredu ar lawr gwlad. Gwelir hefyd absenoldeb y Gymraeg yng ngwead rhai o fesurau a pholisiau Llywodraeth Cymru sy'n anghyson â gofynion deddfwriaeth iaith. Mae hyn yn ei dro yn arwain at wrthdaro ar lawr gwlad a dryswch ac ansicrwydd i ddefnyddwyr y Gymraeg.

Yn ôl y dystiolaeth a gyflwynwyd, mae'n ymddangos mai'r aneglurder y mae rhanddeiliaid yn cyfeirio ato yw gwendid y contractau cenedlaethol o ran amlinellu gofynion yn ymwneud â darparu gwasanaethau gofal sylfaenol yn Gymraeg neu'n ddwyieithog ac anawsterau o ran recriwtio siaradwyr Gymraeg i rai o'r proffesiynau.

Mae Cynllun Iaith Gymraeg Llywodraeth Cymru (2011-2016) yn nodi:

Byddwn yn manteisio ar bob cyfle i sicrhau bod deddfwriaeth sylfaenol ac is-ddeddfwriaeth newydd yn cefnogi'r Gymraeg.

Mae deddfu ar gyfer ffyniant y Gymraeg yn un o'r meysydd penodol o dan bwerau'r Llywodraeth yn narpariaethau Deddf Llywodraeth Cymru 2006. Mae arfer yn dechrau datblygu o ddeddfu mewn cysylltiad â'r Gymraeg o dan feysydd polisi eraill y mae'r Llywodraeth yn gyfrifol amdanynt.

Rhan 3 – Drwy hap a damwain?

Mae rhoi sylw i'r Gymraeg fel mater penodol ar draws y portffolio iechyd yn rhoi cyfle arbennig i roi sicrwydd i ddefnyddwyr y Gymraeg bod ystyriaeth o'u hanghenion yn ganolog i'r gwasanaeth a gynigir. Mae'n rhoi sicrwydd i'r gwasanaeth iechyd o'r hyn sy'n ddisgwyliedig hefyd. Mae'n bwysig bod adran iechyd a gwasanaethau cymdeithasol Llywodraeth Cymru yn meddu ar ddealltwriaeth lawn o'r canlyniadau y bwriedir eu gwireddu, boed drwy statud neu bolisi.

29

Wrth ystyried y Gymraeg o fewn polisiâu a strategaethau gofal sylfaenol ac iechyd gwelir rhai enghreifftiau nodedig lle cymerwyd y cyfle i sicrhau eu bod yn gyson â gofynion deddfwriaethol a fframwaith strategol **Mwy na Geiriau**. Mae angen i'r enghreifftiau da droi yn arfer cyffredin.

Roedd nifer o'r rhanddeiliaid a gyflwynodd dystiolaeth yn cyfeirio at **Mwy na Geiriau** fel fframwaith strategol arwyddocâol iawn i ddyfodol gwasanaethau iechyd. Roedd nifer hefyd yn cyfeirio at yr angen am arweiniad ac adnoddau digonol i wireddu'r gofynion statudol a strategol.

Mae lle i ddiwygio canllawiau a fframweithiau sy'n berthnasol i wasanaethau gofal sylfaenol yng Nghymru fel bod lle canolog i'r Gymraeg sy'n adlewyrchu statws swyddogol y Gymraeg yng Nghymru. Bydd hyn yn ei dro yn cynorthwyo'r sawl sy'n gyfrifol am ddarparu gwasanaethau gofal sylfaenol i ddeall y gofynion a'r disgwyliadau sydd arnynt a deall sut i fynd ati i weithredu'r gofynion yn ymarferol.

Nid yw deddfwriaeth Cymru na'r DU yn atal darpariaeth ddwyieithog, felly mae'n rhaid i gyrff proffesiynol a'u haelodau hefyd gymryd cyfrifoldeb dros ddarparu gwasanaethau diogel, o ansawdd, unwaith eto gan ddarparu arweiniad ar yr hyn yw gwasanaeth gofal sylfaenol o ansawdd yng Nghymru.

O ran rheoleiddio ac arolygu dylai addasrwydd a digonolrwydd gwasanaethau gofal sylfaenol gael eu barnu o safbwynt canlyniadau iechyd cleifion Cymraeg eu hiaith.

Arweinyddiaeth ac atebolrwydd

Argymhellion Comisiynydd y Gymraeg

Argymhelliad 21: Gofynnaf i Weinidogion Cymru gyfleu yn glir beth yw'r dyletswyddau iaith y mae'n ofynnol i'r sector gofal sylfaenol eu diwallu ar hyn o bryd fel bod sicrwydd i gleifion a'r gwasanaeth fel ei gilydd.

Argymhelliad 22: Gofynnaf i Weinidogion Cymru ofyn i'r rhai hynny sy'n gyfrifol am ddarparu gwasanaethau gofal sylfaenol am adroddiad sicrwydd. Dylai'r adroddiad ymwneud â'r trefniadau ymarferol sydd ar waith er mwyn darparu profiad gwasanaeth Cymraeg.

Argymhelliad 23: Ochr yn ochr â hynny gofynnaf i Weinidogion Cymru gydlynu rhaglen ar gyfer newid ar y cyd gydag arweinyddion y sector gofal sylfaenol.

Mae arferion da wedi eu hamlygu gan dystiolaeth ond hunangyfeiriol yw'r arferion da hyn. Mae gofyn am arweiniad bwriadus er mwyn gyrru gwelliannau yn systematig.

Mae dylanwad arweinwyr, boed Llywodraeth Cymru, sefydliadau proffesiynol, rheoleiddwyr neu arweinwyr y proffesiynau yn lleol yn allweddol i gefnogi newidiadau. Rhaid i feddylfryd o wella gwasanaethau gofal sylfaenol i siaradwyr Cymraeg dreiddio lawr ac ar draws drwy negeseuon cryf a gweithredoedd ymarferol.

Rhaid sicrhau bod ystyriaeth o'r Gymraeg yn cael ei hymgorffori i feddylfryd ac arferion proffesiynol bob dydd a bod hynny'n cael ei gefnogi.

Rhaid gwneud cysylltiadau clir ac ymarferol rhwng egwyddorion ymarfer y proffesiynau â'r angen i wella ansawdd profiad cleifion Cymraeg a'u canlyniadau iechyd gydag ystyriaeth i gefnogaeth ymarferol a hyfforddiant fel ymwybyddiaeth iaith, cynnig rhagweithiol a datblygu sgiliau iaith i ategu hyn.

Mae Adroddiad y Comisiwn Williams ar Lywodraethu a Gwasanaethau Cyhoeddus (Ionawr 2014) yn cyfeirio at dryloywder ac atebolrwydd byrddau iechyd o ran casglu'r wybodaeth berthnasol fel bod y sawl sy'n gyfrifol am ansawdd yn gallu adnabod problemau o ran ansawdd neu ddiwallu anghenion y boblogaeth. Mae angen i ddefnyddwyr y Gymraeg wybod beth yn union gallant ddisgwyl a phwy sy'n gyfrifol ac atebol dros fethiant. Ar hyn o bryd ceir aneglurder o ran gwasanaethau gofal sylfaenol.

Rhan 3 – Drwy hap a damwain?

Mae'n ymddangos i'r Comisiynydd bod lle i Weinidogion Cymru a byrddau iechyd ddarparu canllawiau clir i ddarparwyr gofal sylfaenol ar y gofynion statudol a moesol i ddiwallu anghenion siaradwyr Cymraeg. Dylid gwneud hyn drwy drafodaeth gyda'r cyrff proffesiynol ar ba ganllawiau, dulliau monitro, arweiniad ac adnoddau ddylai gyd-fynd â chyfarwyddyd o'r fath.

31

Gwelir bod angen arweiniad clir a chynhwysfawr ar ddarparu gwasanaethau Cymraeg a dwyieithog mewn canllawiau i gyd-fynd â gofynion newydd y Fframwaith Ansawdd a Chanlyniadau. Ar yr un pryd mae angen i fyrddau iechyd ddarparu cefnogaeth a chynghor i feddygfeydd ar y camau ymarferol y dylid eu cymryd. Gwelwyd bod lle i Weinidogion Cymru edrych ymhellach ar sut mae modd cael eglurder ynghylch statws y Gymraeg ac anghenion cleifion yng Nghymru o fewn y fframwaith hwn. Unwaith eto byddai angen trafod gyda'r cyrff proffesiynol a'r cyrff rheoleiddio ar ofynion monitro perfformiad.

Mae'r Comisiynydd o'r farn bod lle i Weinidogion Cymru edrych ar ddiwygio'r Rheoliadau fel nad oes amheuaeth o le'r Gymraeg mewn gwasanaethau gofal sylfaenol.

Cynllunio'r gweithlu

Argymhellion Comisiynydd y Gymraeg

Argymhelliad 24: Gofynnaf i Weinidogion Cymru gynnig arweiniad cenedlaethol strategol i fynd i'r afael â gofynion cynllunio gweithlu dwyieithog, gan ymateb i'r diffyg presennol mewn gwybodaeth allweddol. Dylid cynllunio ar y cyd â chyrrff iechyd Cymru a darparwyr addysg. O wneud hyn bydd modd i'r gwasanaeth iechyd yng Nghymru ddiwallu anghenion ieithyddol cleifion yn well.

Argymhelliad 25: Gofynnaf i Weinidogion Cymru gyflwyno dadansoddiad manwl i mi o'r camau angenrheidiol i reoli gwybodaeth am sgiliau iaith yn y sector ynghyd ag amserlen ar gyfer cwblhau'r gwaith. Wrth wneud y gwaith dylid rhoi sylw i gasgliadau fy Ymholiad o ran cynllunio'r gweithlu.

Yn ôl y Llywodraeth mae tua 80% o weithlu'r gwasanaeth iechyd ymhen 10 mlynedd eisoes yn gweithio i'r gwasanaeth iechyd heddiw.

Mae'r Comisiynydd o'r farn bod hyn yn amlygu pa mor bwysig yw adnabod a datblygu sgiliau Cymraeg y gweithlu presennol a pha mor bwysig yw cydnabyddiaeth o'r Gymraeg fel sgil yn y lle cyntaf. Fel arall, carfan anweledig fydd nifer o'r staff all gynorthwyo darparwyr gofal sylfaenol i gwrdd ag anghenion cleifion yn effeithiol.

Mae'n rhesymol disgwyl bod y gwasanaeth iechyd yn gwneud y gorau o'r adnoddau sydd ganddo ac mae hyn yn cynnwys sgiliau yn yr iaith Gymraeg.

Sylfaen o anwybodaeth yw'r prif rwystr ym maes sgiliau iaith Gymraeg o ran cynllunio'r gweithlu a diwallu anghenion cleifion yn effeithiol. Nid yw hyd a lled y sylfaen sgiliau iaith yn hysbys, er enghraifft:

- Niferoedd staff dwyieithog yn y gweithlu presennol a rhagolygon at y dyfodol
- Hyfedredd a chyrhaeddiad ieithyddol y rhai sydd mewn cyflogaeth
- Dim system gyffredin ar gyfer cronni gwybodaeth am sgiliau o'r fath
- Dim syniad am y swyddi lle fo anawsterau recriwtio ac iaith fel ffactor perthnasol

Prif ganlyniad hyn yw nad oes modd cynllunio o amgylch anghenion y claf yn effeithiol.

Rhan 3 – Drwy hap a damwain?

Nid oes trefn systematig i gefnogi'r sgiliau hyn yn y gweithle yn barod na chydabod y sgiliau a'u trefnu'n effeithiol i wella ansawdd profiadau cleifion. Nid oes cydnabyddiaeth ychwaith i'r ffaith bod y Gymraeg yn sgil allweddol i ofal sylfaenol.

33

Yn hanfodol i lwyddiant unrhyw broses o adnabod a threfnu sgiliau iaith Gymraeg y gweithlu yn effeithiol yw cyfleu'r gydnabyddiaeth bod y Gymraeg yn sgil allweddol i ofal sylfaenol.

Wrth edrych ar y dystiolaeth nododd y Panel ei bod hefyd yn broses oedd yn fwy nag adnabod siaradwyr Cymraeg yn y gweithlu, roedd hefyd yn bwysig rhoi'r hyder iddynt siarad Cymraeg yn y gwaith - rhywbeth sydd angen ei flaenoriaethu ym marn y Panel gan ei fod mor allweddol i wella ansawdd profiad cleifion.

Yn ogystal â galw am hwyluso hyfforddiant i staff gofal sylfaenol ddysgu Cymraeg a hynny am ddim, gan bwysleisio pwysigrwydd hyfforddiant sydd wedi'i deilwra'n benodol i'r proffesiwn, roedd rhanddeiliaid hefyd yn nodi'r angen i ddarparu cyfleoedd a chefnogaeth i feddygon Cymraeg ddatblygu eu sgiliau Cymraeg wrth ymarfer.

Mae'r Comisiynydd o'r farn bod hyn yn gofyn am drafodaeth ar draws sectorau o gyrff cynrychioliadol i sefydliadau gyrfa ac addysg gydag arweiniad strategol canolog i yrru'r gwaith hwn yn ei flaen.

Mae'r Comisiynydd o'r farn bod angen camau gweithredu llawer mwy systematig i sicrhau bod gwasanaethau gofal sylfaenol yn gwneud y gorau o'r sgiliau sydd ganddynt yn barod. Rhaid dechrau cau'r bwlch rhwng yr angen am wasanaethau Cymraeg a dwyieithog a'r ddarpariaeth bresennol sydd wedi'i hadlewyrchu yn arolwg yr Ymholiad.

Mae absenoldeb polisi ar recriwtio i gynnwys ystyriaethau cenedlaethol a lleol. Lle ceir cynlluniau iaith, y tebyg yw bod polisi gweithredol ond yn y maes gofal sylfaenol a lleoliadau cymunedol mae'n annhebygol bod capasiti ieithyddol yn ystyriaeth systematig.

Ar yr un pryd, mae angen ystyriaeth a thrafodaeth fanylach ar y ffordd ymlaen tuag at wneud y Gymraeg yn ofyniad hanfodol mewn swyddi lle mae bylchau amlwg a risg i ansawdd gwasanaeth.

Rhan 3 – Drwy hap a damwain?

Mae'r Comisiynydd o'r farn bod angen meddwl yn ehangach na chynlluniau gweithlu blynyddol cyrff iechyd y GIG i sicrhau bod y gweithlu gofal sylfaenol yn cael ei gynllunio er mwyn ateb gofynion y boblogaeth leol. Rhaid edrych ar gynllunio sut caiff gwaith ei drefnu a'i rannu ymhlith timau o bobl i ddarparu gwasanaethau hyblyg sy'n ymatebol i anghenion y boblogaeth a'r modd y gall creadigrwydd hwyluso gofal ieithyddol addas i'r claf a hynny mewn ffordd gost-effeithiol.

34

Nid yw'n bosibl cynllunio gwasanaeth gofal sylfaenol ar sail gwybodaeth anecdotaidd, mae angen adnabod y prinder sgiliau a chynllunio. Heb adnabod y sgiliau cudd sydd yn y gweithlu presennol nid oes sail gadarn ar gyfer cynllunio gweithlu'r dyfodol.

Mae cynlluniau gofal sylfaenol lleol yn cynnig cyfleoedd newydd wrth i anghenion iechyd gael eu diwallu gan dîm ehangach o bobl.

Addysg a hyfforddiant

Argymhellion Comisiynydd y Gymraeg

Argymhelliad 26: Er mwyn sicrhau ymwybyddiaeth a hyfedredd yng nghyd-destun y Gymraeg a meithrin gallu iaith Gymraeg y sector i'r dyfodol, rwy'n gofyn i Weinidogion Cymru - ar y cyd â chyflogwyr y Gwasanaeth Iechyd Gwladol yng Nghymru a'r darparwyr addysg bellach ac uwch - bensaernïo rhaglenni hyfforddi er mwyn diwallu anghenion darparu iaith Gymraeg cyfredol a'r dyfodol yn y sector gofal sylfaenol.

Argymhelliad 27: Gofynnaf i Weinidogion Cymru roi amlinelliad o'r bwriadau yn y cyd-destun cynllunio gweithlu dwyieithog drwy adrodd sut a phryd y gellir cyflenwi rhaglen hyfforddi er mwyn diwallu anghenion darparu iaith Gymraeg cyfredol i'r dyfodol yn y sector gofal sylfaenol.

Wrth edrych ar y ddarpariaeth addysgol sy'n paratoi gweithlu'r dyfodol, prin yw unrhyw gyrsiau hyfforddi sydd ar gael yn Gymraeg neu'n ddwyieithog ar gyfer arfogi gweithlu gofal sylfaenol dwyieithog.

Mae'n ymddangos bod rhai elfennau seilwaith yn eu lle eisoes i hwyluso cynnydd, yr elfen amlycaf efallai yw'r ddarpariaeth sydd wedi cael ei datblygu ers sefydlu'r Coleg Gymraeg Cenedlaethol.

Roedd tystiolaeth yn awgrymu bod angen mwy o eglurder o safbwynt comisiynu hyfforddiant gofal iechyd a'r angen i ymateb i'r bylchau yn y ddarpariaeth bresennol o safbwynt gwasanaethau dwyieithog, drwy gynyddu'r nifer o lefydd hyfforddiant a gomisiynir.

Ochr yn ochr ag anghenion y gwasanaeth iechyd yn y broses o gomisiynu hyfforddiant mae rôl cyrff rheoleiddio, sy'n pennu gofynion safonau a chwricwlwm ar lefel y DU. Er bod ganddynt ymrwymadau i ddefnyddwyr y Gymraeg o dan eu cynlluniau iaith, nid oes tystiolaeth bod cyrff rheoleiddio fel y Cyngor Meddygol Cyffredinol (GMC) wedi ymgorffori ystyriaethau o anghenion Cymru fel gwlad ddwyieithog a statws swyddogol y Gymraeg yng Nghymru yn amlwg yn eu gofynion rheoleiddiol hyd yma.

Yr hyn sydd ar goll yw nad anghenion y claf yng Nghymru sy'n gyrru'r agenda hyfforddi ar gyfer y sector gofal sylfaenol ac nid oes dilyniant yn y gadwyn o ran cynllunio gweithlu pwrpasol a darparu'r addysg a hyfforddiant i'w paratoi.

Rhan 3 – Drwy hap a damwain?

Gwelir bod gan ddarparwyr addysg ddylanwad hollbwysig ar weithlu gofal sylfaenol y dyfodol yng Nghymru ac mae angen iddynt fod â rhan ganolog mewn cynlluniau gweithlu lleol a chenedlaethol gan fod ganddynt y wybodaeth a'r arbenigedd i gynorthwyo, i gynllunio ac adeiladu gweithlu dwyieithog i'r dyfodol.

Cyfeiriodd sawl cyfrannwr i'r Panel at adroddiad yr Athro David Greenaway, **The Shape of Training** (2013), adolygiad annibynnol ar ddyfodol hyfforddiant gofal iechyd sy'n amlygu angen i ailwampio hyfforddiant yn gyffredinol gyda phwyslais ar weithlu mwy hyblyg ac ymatebol i anghenion iechyd poblogaeth leol. Mae hyn yn rhagweld yr angen am fwy o weithio a hyfforddi yn y gymuned a mwy o ymarfer cyffredinol. Cyfeirir hefyd at yr angen i wneud cyswllt agosach rhwng anghenion a chreu partneriaethau cryfach:

[Local workforce and patient needs should drive opportunities to train.¹⁰](#)

Mae'r patrwm hyfforddiant a ragwelir yn adroddiad Greenaway yn amlygu cyfleoedd pellach i brif ffrydio'r Gymraeg o ran hyfforddiant sy'n ymatebol i anghenion cleifion lleol. Mae'r cyfleoedd cynyddol am leoliadau hyfforddi mewn cymunedau hefyd yn amlygu pwysigrwydd sicrhau profiadau dwyieithog i bawb sy'n hyfforddi, er mwyn cynyddu ymwybyddiaeth o'r angen i fod yn sensitif i anghenion iaith.

Nodwyd bod angen mwy o eglurder o ran sut gall gwybodaeth y gweithlu presennol arwain at brosesau comisiynu mwy effeithiol a phwrpasol gyda'r nod o gynyddu capasiti'r gweithlu dwyieithog yn y dyfodol.

Nodwyd bod cyfleoedd pellach i brif ffrydio'r Gymraeg wrth i ddulliau hyfforddi symud mwy tuag at brofiad yn y gymuned a nodwyd hefyd bod angen atgyfnerthu gwerth sgiliau Cymraeg y gweithlu presennol, gan roi cefnogaeth ymarferol iddynt ymarfer yn ddwyieithog. Mae hyn yn bwysig i greu lleoliadau dwyieithog fel bod y darpar weithlu yn magu'r hyder i weithio'n ddwyieithog.

¹⁰ The Shape of Training; Securing the future of excellent patient care: Final Report of the independent Shaps of Training review led by Professor David Greenaway; 2013

Rhan 3 – Drwy hap a damwain?

Wrth gynllunio addysg a hyfforddiant i'r dyfodol, rhaid ystyried y tair elfen wahanol sy'n sail i ddarpariaeth ddwyieithog effeithiol:

- meithrin ymwybyddiaeth iaith Gymraeg ar draws y ddarpariaeth yn gyffredinol
- meithrin hyder pobl i weithio drwy gyfrwng y Gymraeg drwy adnoddau a chefnogaeth a'u grymuso i wneud hynny
- cynyddu addysg a hyfforddiant cyfrwng Cymraeg a dwyieithog i gynyddu'r gweithlu dwyieithog a fydd â'r hyder a'r sgiliau i sicrhau'r gwasanaethau dwyieithog fwyaf effeithiol.

Mae'r Comisiynydd o'r farn bod angen i addysg uwch sicrhau dilyniant a chynnydd blynyddol yn nifer y myfyrwyr Cymraeg sy'n cael eu denu i'r cyrsiau a'r modiwlau Cymraeg neu ddwyieithog. O'r dystiolaeth, nid yw'n ymddangos bod cysondeb wedi bod ar draws prifysgolion a cholegau nac adrannau o fewn prifysgolion a cholegau ynghylch casglu a dadansoddi data ar fyfyrwyr Cymraeg fel bod modd cynllunio'n systematig i greu momentwm ar gyfer y ddarpariaeth Gymraeg.

Technoleg

Argymhellion Comisiynydd y Gymraeg

Argymhelliad 28: Gofynnaf i Weinidogion Cymru a chyrff y gwasanaeth iechyd yng Nghymru sicrhau bod technoleg ac unrhyw ddatblygiadau technolegol i'r dyfodol yn ateb anghenion siaradwyr Cymraeg gan hwyluso darpariaeth gwasanaethau gofal sylfaenol ddwyieithog.

Argymhelliad 29: Gofynnaf i Weinidogion Cymru adnabod ac amlinellu'r camau gofynnol er mwyn sicrhau y bydd darpariaethau TG yn gwbl weithredol ar gyfer dibenion y Gymraeg a'r Saesneg.

Daeth yn amlwg yn sgil tystiolaeth gan y cyhoedd a rhanddeiliaid fod diffyg cysondeb o ran unrhyw wybodaeth ynglŷn â darparwyr gofal sylfaenol oedd yn gallu cynnig gwasanaeth Cymraeg. Mae gwefannau darparwyr unigol a gwefannau'r gwasanaeth iechyd yn llwyfan addas i rannu gwybodaeth yn hwylus i gleifion. Cyfeiriodd llawer o gyfranogwyr at yr angen i gael un man hwylus i ddarparu gwybodaeth am wasanaethau gofal sylfaenol Cymraeg.

Mae anghysondeb ac aneglurder o ran gwybodaeth i gleifion am wasanaethau gofal sylfaenol sydd ar gael iddynt yn Gymraeg ac mae anghysondeb ac aneglurder hefyd o ran y modd y gellir defnyddio technoleg i hwyluso profiad y claf ac i drefnu gwasanaeth addas ar sail ei anghenion.

Nid oes cysondeb ar draws Cymru o ran dulliau o ymdrin â llif gwybodaeth am gleifion gyda meddygfeydd a byrddau iechyd yn amrywio o ran y systemau TG a ddefnyddir. Yn aml iawn bydd diffyg cysondeb mewn systemau TG yn golygu nad yw gwybodaeth am ddewis iaith y claf yn cyrraedd y darparwyr gofal eilaidd.

Mae'n hanfodol bod unrhyw systemau technoleg gwybodaeth yn galluogi darpariaeth ieithyddol addas i gleifion Cymraeg. Byddai nodi iaith y claf ar systemau TG yn golygu y bydd modd rhannu'r wybodaeth hon gyda lleoliadau eraill fel ysbytai lle byddai modd trefnu gofal addas gan sicrhau taith fwy esmwyth i'r claf drwy'r gwasanaeth iechyd.

Ni ellir gwneud cynnydd effeithiol wrth gynllunio gwasanaethau dwyieithog cynhwysfawr os na chaiff anghenion neu sgiliau iaith Gymraeg eu cofnodi yn gyson ac yn llawn ar draws Cymru.

Data ac ymchwil

Argymhellion Comisiynydd y Gymraeg

Argymhelliad 30: Gofynnaf i Weinidogion Cymru sicrhau bod sylfaen o wybodaeth ar gael i fwydo rhaglen wella ym maes gofal sylfaenol sy'n arwain at well canlyniadau i ddefnyddwyr y Gymraeg.

Argymhelliad 31: Rhaid adnabod dangosyddion allweddol a phennu materion craidd wrth holi am brofiad gwasanaeth siaradwyr Cymraeg. O fewn cylch gwerthuso rheolaidd bydd gofyn adnabod bylchau yn y sail wybodaeth, er enghraifft:

- Canfod anghenion iaith y boblogaeth ddwyieithog
- Hyd a lled y ddarpariaeth sydd ar gael
- Cynnig rhagweithiol

Argymhelliad 32: Rhaid sicrhau bod gwybodaeth ymchwil ar gael yn eang a'i bod yn cael ei dadansoddi a'i defnyddio'n bwrpasol i gynorthwyo cyflunwyr gwasanaeth, y gweithlu presennol ynghyd â gweithlu'r dyfodol i ddiwallu anghenion cleifion Cymraeg eu hiaith yn effeithiol ac yn effeithlon.

Argymhelliad 33: Gofynnaf i Weinidogion Cymru amlinellu'r camau angenrheidiol i wireddu sylfaen ymchwil ar gyfer gwasanaethau gofal sylfaenol dwyieithog o'r radd flaenaf ac i bennu cyfrifoldeb ar gyfer hynny ar draws Adran Iechyd a Gwasanaethau Cymdeithasol Llywodraeth Cymru fel ag y bo'n briodol.

Gwelwyd bod galw am adnabod anghenion ymchwil ar gyfer cyd-destun gwasanaethau gofal sylfaenol y dyfodol yng Nghymru. Roedd nifer o'r cyrff a gyflwynodd dystiolaeth i'r Ymholiad yn gryf o'r farn bod angen mwy o ddata ac ymchwil - meintiol a chlinigol i gyd-fynd â straeon cleifion. Ymhlith y rhesymau a nodwyd fel rhwystrau oedd diffyg ffynonellau ariannu ymchwil penodol yn ogystal â diffyg capasiti ymchwil.

Mae angen sail wybodaeth gadarn i ddealltwriaeth broffesiynol ynghylch anghenion cleifion Cymraeg ac effaith iaith ar ganlyniadau iechyd.

Nodwyd hefyd yr angen i gynllunio a chydlynu ymchwil oedd yn berthnasol i ddarpariaeth gofal iechyd i siaradwyr Cymraeg ar draws nifer o asiantaethau gan ddechrau gyda chytundeb ar y bylchau mewn data a thystiolaeth er mwyn adeiladu sail dystiolaeth a fydd, yn y pen draw, yn sefyll ysgwydd yn ysgwydd ag ymchwil rhyngwladol ym maes dwyieithrwydd ac ieithoedd lleiafrifol.

Rhan 3 – Drwy hap a damwain?

Nodwyd pwysigrwydd sicrhau bod unrhyw ymchwil yn adlewyrchu'n gywir natur y boblogaeth ddwyieithog a hynny drwy sicrhau dilysrwydd ymchwil mewn cyd-destun dwyieithog ac i sicrhau bod canfyddiadau ymchwil o'r fath yn sail i bolisi a darpariaeth ddwyieithog addas.

40

Gwelir sylfaen ymchwil gynyddol sy'n cynnig gwybodaeth i'r gwasanaeth iechyd yng Nghymru a nodwyd bod angen rhannu'r gronfa hon yn eang. Ar hyn o bryd nid yw'n eglur i ba raddau y mae hyn yn sylfaen a ddefnyddir er mwyn gyrru gwelliannau.

Ceir sawl math o ymarferiad casglu tystiolaeth gyffredinol ond unwaith eto, nid yw'n eglur a yw'r cwestiynau iawn yn cael eu holi ac os yw'r hyn a holir yn cael ei gasglu a'i ddadansoddi i arwain at raglen o welliannau systematig.

Rhaid cofio pwysigrwydd cyd-destun data. Mae angen mathau eraill o wybodaeth i ganfod rhesymau dros batrymau defnydd cleifion Cymraeg, eu disgwyliadau a'u hanghenion penodol ac i gynllunio perthynas effeithiol rhwng y claf a'r ymarferydd. Mae angen cydbwysedd wrth ystyried data ac ymchwil yng nghyd-destun iechyd.

Nodwyd yr angen i brif ffrydio'r Gymraeg i arolygon a holiaduron meintiol ac ansoddol maes iechyd gan adolygu, cynyddu neu addasu'r broses o gasglu data i ddarparu sail gadarn i sicrhau gwelliannau i wasanaethau Cymraeg neu ddwyieithog. Gwelwyd bod lle pellach i Lywodraeth Cymru/Sefydliad Cenedlaethol ar gyfer Ymchwil Gofal Cymdeithasol ac Iechyd (SCYGC) a sefydliadau addysg ystyried yr ymchwil a'r data angenrheidiol i ddarpariaeth ddwyieithog briodol a chynllunio a chlustnodi adnoddau digonol i gynnal yr ymchwil hwnnw.

Nodwyd bod cyfleoedd i Arsyllfa Iechyd Cyhoeddus Cymru adolygu ac ymestyn ei gylch gwaith a chwmpas ei ymchwil i gynnwys data am yr iaith Gymraeg a mynd i'r afael â gofynion ymchwil a data ar gyfer gwasanaeth iechyd sy'n gwasanaethu poblogaeth ddwyieithog.

Mae galw clir am ymchwil i ganlyniadau iechyd yng nghyd-destun y Gymraeg a allai gael ei gysylltu gydag ymgyrch 1,000 o Fywydau'r gwasanaeth iechyd yng Nghymru. Rhaid talu sylw canolog i brofiad y claf gan gofio mai un o ganfyddiadau Adolygiad Francis oedd 'statistics and reports were preferred to patient experience data, with a focus on systems not outcomes'.

1. Gofynnaf i Weinidogion Cymru ddarparu adroddiad i mi ymhen 6 mis o gyhoeddi adroddiad yr Ymholiad hwn yn ymateb i fy nghasgliadau ac argymhellion.
 2. Gofynnaf i Weinidogion Cymru enwi Prif Swyddog i fod yn gyfrifol am arwain ar y gwaith o wella'r ddarpariaeth Gymraeg ym maes gofal sylfaenol yng Nghymru.
 3. Gofynnaf i Weinidogion Cymru a'r sawl sy'n gyfrifol am wasanaethau gofal sylfaenol yng Nghymru, asesu capasiti iaith Gymraeg y sector, a lle bo angen, mynd rhagddynt i gynyddu gallu'r sector i ddiwallu anghenion cyfathrebu siaradwyr Cymraeg mewn modd sy'n glinigol ddiogel.
 4. Gofynnaf i Weinidogion Cymru gynnal awdit sgiliau iaith Gymraeg ar draws y sector gofal sylfaenol. Dylid amlinellu sut gellid cynnal yr awdit a chynnwys amserlen ar gyfer ei gwblhau. Yn ogystal, dylai Gweinidogion egluro sut y byddai modd cadw'r wybodaeth yn gyfredol.
 5. Gofynnaf hefyd i Weinidogion Cymru egluro sut maent yn rhagweld y byddai'r gronfa wybodaeth sgiliau yn cael ei defnyddio i alluogi'r sector i ehangu defnydd o'r Gymraeg, yn arbennig felly yng nghyd-destun perthynas glinigol.
 6. Gofynnaf i Weinidogion Cymru, cyrff proffesiynol a chyrff cynrychioliadol roi arweiniad polisi clir i ddarparwyr gofal sylfaenol ar oblygiadau methu â thrin siaradwyr Cymraeg â pharch ac urddas, ac effaith methu â chydabod eu hunaniaeth a'u hanghenion.
 7. Gofynnaf i Weinidogion Cymru gyhoeddi cyfarwyddyd polisi yn dweud sut, yn ymarferol, y dylid arddangos parch tuag at gleifion Cymraeg sy'n derbyn gwasanaethau gofal sylfaenol.
 8. Fel mater o bolisi gofynnaf i Weinidogion Cymru sicrhau bod dewis iaith yn gysyniad ystyrion a ddeallir. Yn deillio o hyn dylai Llywodraeth Cymru, mewn cydweithrediad â holl ddarparwyr gwasanaethau gofal sylfaenol, gymryd camau i amlygu'r gwasanaethau y gall y cyhoedd ddisgwyl ei bod yn rhesymol eu derbyn yn Gymraeg.
 9. Gofynnaf i Weinidogion Cymru amlinellu pa gamau bwriadant eu cymryd i ddiffinio dewis iaith ac, yn gynyddol, i amlygu'r dewis hwnnw.
 10. Gofynnaf i Weinidogion Cymru, ar y cyd â'r sawl sy'n gyfrifol am wasanaethau gofal sylfaenol yng Nghymru, ddarparu arweiniad deallusol ar berthnasedd defnyddio'r Gymraeg i ansawdd gofal, ac yn gysylltiedig â hynny, urddas yr unigolyn.
-

11. Gofynnaf i Weinidogion Cymru amlinellu pa fframweithiau a dyletswyddau sydd eisoes yn bodoli lle mae angen i ddarparwyr gofal sylfaenol gynllunio gwasanaethau gofal Cymraeg yn fwy rhagweithiol. Dylid amlinellu pa fath o waith ymchwil, sgopio neu ystyriaethau cyfreithiol pellach mae angen eu hystyried mewn cysylltiad â dyletswyddau iaith sy'n bodoli'n barod neu sy'n ofynnol.
 12. Dylai'r sector gofal sylfaenol weithredu'n unol â'i ddyletswyddau iaith cyfredol ac ailystyried ei ymagwedd tuag at ddarpariaeth iaith Gymraeg. Rwyf am weld cynllun gweithredu ac amserlen ar gyfer newid.
 13. Gofynnaf i Weinidogion Cymru gymryd safiad polisi o blaid y model 'cynnig rhagweithiol' fel bod modd ei weithredu'n systematig ac yn effeithiol ar draws gwasanaethau gofal sylfaenol, er mwyn sicrhau ansawdd profiad a chychwyn diogel i lwybr iechyd y claf.
 14. Gofynnaf hefyd am fesur yn flynyddol, drwy arolwg cleifion, pa ganran o siaradwyr Cymraeg gaiff gynnig gwasanaethau gofal sylfaenol yn Gymraeg.
 15. Dylai'r sector gydweithio gyda defnyddwyr er mwyn dysgu am eu profiadau gwasanaeth iaith Gymraeg ac adnabod y camau ymarferol y gellid eu cymryd er mwyn sicrhau gwelliant parhaus.
 16. Gofynnaf i Weinidogion Cymru sicrhau, wrth iddynt ymgymryd â threfniadau cynllunio gwasanaeth gofal sylfaenol, eu bod yn llywio cyfeiriad o'r newydd yng Nghymru sy'n gyson ag egwyddorion Mesur y Gymraeg (Cymru) 2011 a'r statws swyddogol a roddwyd i'r Gymraeg yng Nghymru. Rhaid i Weinidogion symud oddi wrth wasanaethau a phrofiadau sy'n gyfyngedig i'r Saesneg yn unig.
 17. Gofynnaf i Weinidogion Cymru ddod i farn ar y disgwyliadau ieithyddol ar gyfer darparu gofal sylfaenol ac i gyfleu unrhyw ofynion iaith newydd a chadarnhau disgwyliadau cyfredol i'r sector: drwy gyfrwng nodyn cyngor ar y Gymraeg neu ddull arall.
 18. Dylai Gweinidogion Cymru adrodd sut bydd Adran Iechyd a Gwasanaethau Cymdeithasol Llywodraeth Cymru, drwyddi draw, yn ystyried y canlyniadau i siaradwyr Cymraeg wrth gyflunio gwasanaethau'r dyfodol. Dylai'r ymateb amlinellu pob cyfle sydd ar gael i gryfhau a helaethu gwasanaethau gofal sylfaenol yn Gymraeg.
 19. Gofynnaf i Weinidogion Cymru gymryd camau penodol i sicrhau bod deddfwriaeth ac is-ddeddfwriaeth sydd yn yr arfaeth yn adlewyrchu'r angen i hybu'r Gymraeg mewn gwasanaethau gofal sylfaenol.
-

- 20.** Gofynnaf i Weinidogion Cymru ailedrych ac ystyried a oes angen deddfwriaeth bellach neu, a oes gofynion penodol mewn cysylltiad â iaith a gofal, gan adrodd i mi ar y cyfleoedd sy'n bodoli i sicrhau bod dyletswyddau iaith yn y maes gofal sylfaenol mor glir a phwrpasol ag y gallent fod. Gofynnaf i Weinidogion Cymru amlinellu eu canfyddiadau a'u bwriadau pellach.
 - 21.** Gofynnaf i Weinidogion Cymru gyfleu yn glir beth yw'r dyletswyddau iaith y mae'n ofynnol i'r sector gofal sylfaenol eu diwallu ar hyn o bryd fel bod sicrwydd i gleifion a'r gwasanaeth fel ei gilydd.
 - 22.** Gofynnaf i Weinidogion Cymru ofyn i'r rhai hynny sy'n gyfrifol am ddarparu gwasanaethau gofal sylfaenol am adroddiad sicrwydd. Dylai'r adroddiad ymwneud â'r trefniadau ymarferol sydd ar waith er mwyn darparu profiad gwasanaeth Cymraeg.
 - 23.** Ochr yn ochr â hynny gofynnaf i Weinidogion Cymru gydlynu rhaglen ar gyfer newid ar y cyd gydag arweinyddion y sector gofal sylfaenol.
 - 24.** Gofynnaf i Weinidogion Cymru gynnig arweiniad cenedlaethol strategol i fynd i'r afael â gofynion cynllunio gweithlu dwyieithog, gan ymateb i'r diffyg presennol mewn gwybodaeth allweddol. Dylid cynllunio ar y cyd â chyrrff iechyd Cymru a darparwyr addysg. O wneud hyn bydd modd i'r gwasanaeth iechyd yng Nghymru ddiwallu anghenion ieithyddol cleifion yn well.
 - 25.** Gofynnaf i Weinidogion Cymru gyflwyno dadansoddiad manwl i mi o'r camau angenrheidiol i reoli gwybodaeth am sgiliau iaith yn y sector ynghyd ag amserlen ar gyfer cwblhau'r gwaith. Wrth wneud y gwaith dylid rhoi sylw i gasgliadau fy Ymholiad o ran cynllunio'r gweithlu.
 - 26.** Er mwyn sicrhau ymwybyddiaeth a hyfedredd yng nghyd-destun y Gymraeg a meithrin gallu iaith Gymraeg y sector i'r dyfodol, rwy'n gofyn i Weinidogion Cymru - ar y cyd â chyflogwyr y Gwasanaeth Iechyd Gwladol yng Nghymru a'r darparwyr addysg bellach ac uwch - bensaernïo rhaglenni hyfforddi er mwyn diwallu anghenion darparu iaith Gymraeg cyfredol a'r dyfodol yn y sector gofal sylfaenol.
 - 27.** Gofynnaf i Weinidogion Cymru roi amlinelliad o'r bwriadau yn y cyd-destun cynllunio gweithlu dwyieithog drwy adrodd sut a phryd y gellir cyflenwi rhaglen hyfforddi er mwyn diwallu anghenion darparu iaith Gymraeg cyfredol i'r dyfodol yn y sector gofal sylfaenol.
 - 28.** Gofynnaf i Weinidogion Cymru a chyrrff y gwasanaeth iechyd yng Nghymru sicrhau bod technoleg ac unrhyw ddatblygiadau technolegol i'r dyfodol yn ateb anghenion siaradwyr Cymraeg gan hwyluso darpariaeth gwasanaethau gofal sylfaenol ddwyieithog.
-

- 29.** Gofynnaf i Weinidogion Cymru adnabod ac amlinellu'r camau gofynnol er mwyn sicrhau y bydd darpariaethau TG yn gwbl weithredol ar gyfer dibenion y Gymraeg a'r Saesneg.
- 30.** Gofynnaf i Weinidogion Cymru sicrhau bod sylfaen o wybodaeth ar gael i fwydo rhaglen wella ym maes gofal sylfaenol sy'n arwain at well canlyniadau i ddefnyddwyr y Gymraeg.
- 31.** Rhaid adnabod dangosyddion allweddol a phennu materion craidd wrth holi am brofiad gwasanaeth siaradwyr Cymraeg. O fewn cylch gwerthuso rheolaidd bydd gofyn adnabod bylchau yn y sail wybodaeth, er enghraifft:
- Canfod anghenion iaith y boblogaeth ddwyieithog
 - Hyd a lled y ddarpariaeth sydd ar gael
 - Cynnig rhagweithiol
- 32.** Rhaid sicrhau bod gwybodaeth ymchwil ar gael yn eang a'i bod yn cael ei dadansoddi a'i defnyddio'n bwrpasol i gynorthwyo cyflunwyr gwasanaeth, y gweithlu presennol ynghyd â gweithlu'r dyfodol i ddiwallu anghenion cleifion Cymraeg eu hiaith yn effeithiol ac yn effeithlon.
- 33.** Gofynnaf i Weinidogion Cymru amlinellu'r camau angenrheidiol i wireddu sylfaen ymchwil ar gyfer gwasanaethau gofal sylfaenol dwyieithog o'r radd flaenaf ac i bennu cyfrifoldeb ar gyfer hynny ar draws Adran Iechyd a Gwasanaethau Cymdeithasol Llywodraeth Cymru fel ag y bo'n briodol.
-



Comisiynydd y
Gymraeg
Welsh Language
Commissioner