



Ein cyf: NB

Gofynnwch am: Cyfathrebu

 01656 641150

Dyddiad: 7 Medi 2020

 Cyfathrebu  
@ombwdsmon.cymru

Ms Ann Lloyd  
Cadeirydd y Bwrdd  
Bwrdd Iechyd Prifysgol Aneurin Bevan

**Trwy Ebost yn Unig**  
ann.lloyd@wales.nhs.uk

Annwyl Ms Lloyd

## Llythyrau Blynyddol 2019/20

Mae'n bleser gennyf ddarparu fy Llythyr Blynyddol (2019/20) i Fwrdd Iechyd Prifysgol Aneurin Bevan.

Yr wyf yn ysgrifennu hyn yn ystod cyfnod na welwyd ei debyg o'r blaen ar gyfer gwasanaethau cyhoeddus yng Nghymru a'r sawl sy'n eu defnyddio. Mae'r rhan fwyaf o'r data yn yr ohebiaeth hon yn gysylltiedig â'r cyfnod cyn y cynnydd cyflym yn ymllediad Covid-19 a chyn cyflwyno cyfyngiadau ar weithgareddau economaidd a chymdeithasol. Fodd bynnag, yr wyf yn ymwybodol iawn o'r effaith y mae'r pandemig yn parhau i gael ar bob un ohonom.

Bu cynnydd bach yn niferoedd y cwynion a dderbyniwyd eleni. Golyga hyn fod Aneurin Bevan wedi derbyn yr ail nifer uchaf o gwynion fesul 1000 o bobl yng Nghymru.

O'r cwynion a gaewyd, Aneurin Bevan sydd â'r ganran uchaf o'r holl Fyrddau Iechyd mewn cysylltiad ag ymyriadau gan OGCC, h.y. achosion sydd naill ai wedi'u cadarnhau neu wedi mynd i'r afael arnynt drwy ddatrysiad cynnar neu setliad gwirfoddol. Mae nifer y cwynion a gadarnhawyd yn debyg i'r llynedd, a ddangosodd gynnydd sylweddol ar y flwyddyn flaenorol.

Yr wyf yn falch o nodi bod y Bwrdd Iechyd eisoes wedi cwrdd â'm nghydweithwyr Safonau Cwynion ac wedi mynegi dyhead cryf i gael cefnogaeth, fel hyfforddiant ymdrin â chwynion. Mae'n anffodus y bu'n rhaid gohirio'r gwaith hwn oherwydd pandemig Covid 19, ond bydd fy nghydweithwyr Safonau Cwynion yn cysylltu â'r Bwrdd Iechyd cyn gynted ag y byddant mewn sefyllfa i ddarparu'r hyfforddiant hwn.

Mae'r Bwrdd Iechyd yn parhau i weithio â Swyddog Gwella ac maent bellach yn cael cyfarfodydd bob chwarter. Ar ddechrau'r cyfnod cyfyngiadau symud, nododd y Swyddog Gwella fod OGCC wedi derbyn nifer fach o gwynion nad oedd proses ymdrin â chwynion y Bwrdd Iechyd wedi mynd i'r afael yn llawn arnynt. Trafodwyd hyn â'r Bwrdd Iechyd ac yr wyf yn falch o nodi y gweithredwyd arnynt ar unwaith. Bydd y Swyddog Gwella yn parhau i weithio â'r Bwrdd Iechyd i helpu adnabod meysydd lle gallwn ddarparu cefnogaeth.

Yr wyf yn falch o ddweud y bu'n rhaid inni, yn ystod y flwyddyn ariannol ddiwethaf, ymyrryd (cadarnhau, setlo neu ddatrys yn gynnar) mewn cyfran lai o gwynion am gyrrff cyhoeddus: 20% o gymharu â 24% y llynedd.

O ran cwynion newydd am gyrrff cyhoeddus, roedd 1020 neu 45% yn ymwneud â chyrrff y GIG - cynnydd o 1.3% o gymharu â 2018/19.

Roedd cwynion am gyrrff y GIG yn ymwneud yn bennaf ag iechyd (88%). Fodd bynnag, yn yr un modd â blynyddoedd blaenorol, roedd cyfran sylweddol o'r cwynion hyn yn ymwneud ag ymdrin â chwynion (8%). Byddwn yn parhau i weithio â chyrrff y GIG i leihau nifer y cwynion hyn, gan gynnwys fel rhan o'n rôl Safonau Cwynion newydd.

Mae gwaith eisoes wedi cychwyn fel rhan o'n rôl Safonau Cwynion yng Nghymru, hyd yn hyn yn bennaf ag Awdurdodau Lleol. Rydym eisoes wedi gweld buddion mawr yn deillio o'r gwaith hwn, gan gynnwys safoni cofnodi data cwynion. Edrychwn ymlaen at weithio yn agosach â chi yn y misoedd nesaf i helpu gosod y system 'Unwaith i Gymru' newydd ac, am y tro cyntaf yng Nghymru, darparu hyfforddiant ymdrin â chwynion i Fyrddau Iechyd, yn rhad ac am ddim.

### **Camau i'w cymryd gan y Bwrdd Iechyd:**

- Cyflwyno fy Llythyr Blynyddol i'r Bwrdd i gynorthwyo Aelodau'r Bwrdd yn eu swyddogaeth o graffu ar berfformiad y Bwrdd
- Gweithio a'm Swyddog Gwella a fy nghydweithwyr Safonau Cwynion i wella arferion ymdrin â chwynion a safoni cofnodi data cwynion
- Rhoi gwybod imi am ganlyniad ystyriaethau a chamau gweithredu arfaethedig y Bwrdd Iechyd yng nghyswllt y materion uchod erbyn **30ain Tachwedd**.

Mae'r ohebiaeth hon yn cael ei chopïo i Brif Weithredwr eich Bwrdd Iechyd a'ch Swyddog Cyswllt. Yn olaf, bydd copi o'r holl Lythyrau Blynyddol yn cael eu cyhoeddi ar fy ngwefan.

Yn gywir

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Nick Bennett', written in a cursive style.

**Nick Bennett**  
Ombwdsmon

Cc: Judith Paget, Prif Weithredwr  
Anita Davies, Swyddog Cyswllt

## Taflen Ffeithiau

### A. Cwynion a Gafwyd

<b>Bwrdd Iechyd</b>	<b>Cwynion a Gafwyd</b>	<b>Cwynion a gafwyd fesul 1000 o bobl (poblogaeth)</b>
Bwrdd Iechyd Prifysgol Aneurin Bevan	140	0.24
Bwrdd Iechyd Prifysgol Betsi Cadwaladr	227	0.33
Bwrdd Iechyd Prifysgol Caerdydd a'r Fro	100	0.20
Bwrdd Iechyd Prifysgol Cwm Taf Morgannwg	80	0.18
Bwrdd Iechyd Prifysgol Hywel Dda	92	0.24
Bwrdd Iechyd Addysgu Powys	23	0.17
Bwrdd Iechyd Prifysgol Bae Abertawe	91	0.23
	753	0.24

## B. Cwynion a Gafwyd yn ôl Pwnc gyda Chyfran Ganrannol

	Cwynion a Gafwyd	
Bwrdd Iechyd Prifysgol Aneurin Bevan		
Ymddrin â Chwynion - Iechyd	11	7.86%
Iechyd - Apwyntiadau/derbyniadau/rhyddhau a gweithdrefnau trosglwyddo	11	7.86%
Iechyd - Triniaeth glinigol yn yr ysbyty	92	65.71%
Iechyd - Triniaeth glinigol y tu allan i ysbyty	9	6.43%
Iechyd - Gofal Parhaus	3	2.14%
Iechyd - Cyllid	1	0.71%
Iechyd - Cofnodion meddygol/safonau cadw cofnodion	2	1.43%
Iechyd - Meddyginiaeth> Dosbarthu presgripsiynau	3	2.14%
Iechyd - Arall	4	2.86%
Amrywiol Eraill - Eraill	2	1.43%
Amrywiol Eraill - Anghwrteisi/ymddygiad anystyriol/agwedd staff	2	1.43%

140

## C. Canlyniadau Cwynion

(\* yn dynodi ymyrraeth)

Cwynion a Gaewyd	Tu hwnt i Awdurdodaeth	Cynamserol	Achosion eraill wedi'u cau ar ôl ystyriaeth gychwynnol	Datrys yn Gynnar/ Setliad Gwirfoddol*	Wedi rhoi'r gorau iddi	Adroddiadau Eraill - Heb eu Cadarnhau	Adroddiadau Eraill wedi'u Cadarnhau - yn gyfan gwbl neu'n rhannol*	Adroddiad Budd y Cyhoedd*	Cyfanswm
BIP Aneurin Bevan	5	19	73	23	2	11	32	0	165
Cyfran Ganrannol	3.03%	11.52%	44.24%	13.94%	1.21%	6.67%	19.39%	0.00%	

## D. Nifer yr achosion lle ymyrrodd OGCC

	Nifer yr Ymyriadau	Nifer y Cwynion a Gaewyd	% o Ymyriadau
Bwrdd Iechyd Prifysgol Aneurin Bevan	55	165	33%
Bwrdd Iechyd Prifysgol Betsi Cadwaladr	67	217	31%
Bwrdd Iechyd Prifysgol Caerdydd a'r Fro	29	104	28%
Bwrdd Iechyd Prifysgol Cwm Taf Morgannwg	9	59	15%
Bwrdd Iechyd Prifysgol Hywel Dda	29	92	32%
Bwrdd Iechyd Addysgu Powys	7	13	54%
Bwrdd Iechyd Addysgu Powys - Achosion Gofal Iechyd Parhaus Cymru Gyfan	4	13	31%
Bwrdd Iechyd Prifysgol Bae Abertawe	7	62	11%
<b>Cyn Fyrddau Iechyd</b>			
Bwrdd Iechyd Prifysgol Abertawe Bro Morgannwg	26	36	72%
Bwrdd Iechyd Prifysgol Cwm Taf	9	21	43%
<b>Cyfanswm</b>	<b>242</b>	<b>782</b>	<b>31%</b>

## **Atodiad**

### **Nodiadau Esboniadol**

Mae adran A yn cymharu nifer y cwynion yn erbyn y Bwrdd Iechyd a dderbyniwyd gan fy swyddfa yn ystod 2019/20, a nifer y cwynion fesul 1000 o drigolion (poblogaeth).

Mae adran B yn darparu dadansoddiad o nifer y cwynion am y Bwrdd Iechyd a dderbyniwyd gan fy swyddfa yn ystod 2019/20 gyda'r gyfran ganrannol.

Mae adran C yn cymharu canlyniadau'r cwynion ar gyfer y Bwrdd Iechyd yn ystod 2019/20, gyda'r gyfran ganrannol.

Mae Adran D yn darparu niferoedd a chanrannau'r achosion a dderbyniwyd gan OGCC lle bu rhaid ymyrryd. Mae hyn yn cynnwys yr holl gwynion a gadarnhawyd, datrysiadau cynnar a setliadau gwirfoddol.

### **Adborth**

Rydym yn croesawu eich adborth ar y wybodaeth amgaaedig, gan gynnwys awgrymiadau am unrhyw wybodaeth sydd i'w hamgáu mewn crynodebau blynyddol yn y dyfodol. Dylid anfon unrhyw adborth neu ymholiadau drwy e-bost at [cyfathrebu@ombwdsmon-cymru.org.uk](mailto:cyfathrebu@ombwdsmon-cymru.org.uk)