Ombwdsmon Ombudsman
OMBWDSMON GWASANAETHAU CYHOEDDUS CYMRU
PUBLIC SERVICES OMBUDSMAN FOR WALES

Ein cyf: NB

Gofynnwch am: Cyfathrebu

01656 641150

Cyfathrebu
@ombwdsmon.cymru

Dyddiad: 7 Medi 2020

Mr Mark Polin OBE QPM
Cadeirydd y Bwrdd
Bwrdd Iechyd Prifysgol Betsi Cadwaladr

Trwy Ebost yn Unig
mandy.williams7@wales.nhs.uk

Annwyl Mr Polin

Llythyrau Blynyddol 2019/20

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

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 ymlediad 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.

Fel y byddwch yn ymwybodol, mae Bwrdd Iechyd Prifysgol Betsi Cadwaladr wedi parhau i gael y nifer uchaf o gwynion. Fodd bynnag, roedd canran yr ymyriadau yn unol â'r cyfartaledd ar gyfer Byrddau Iechyd.

Yr oeddwn yn falch o nodi bod y Bwrdd Iechyd wedi datblygu rhaglen wella i reoli cwynion mewn amser real a'i fod hefyd wedi datblygu rhaglen sydd wedi'i hanelu at wella ansawdd ei lythyrau ymateb. Yn ogystal, cyfarfu staff y Bwrdd Iechyd â'm nghydweithwyr Safonau Cwynion a mynegasant ddyhead i gael hyfforddiant ymdrin â chwynion cyn gynted â phosibl.

Public Services Ombudsman For Wales | Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru, 1 Ffordd yr Hen Gae, Pencoed CF35 5LJ
www.ombudsman-wales.org.uk | www.ombwdsmon-cymru.org.uk
01656 641150   01656 641199   ask@ombudsman-wales.org.uk | holwch@ombwdsmon-cymru.org.uk

All calls are recorded for training and reference purposes | Bydd pob galwad yn cael ei recordio ar gyfer dibenion hyfforddi a chyfeirio

Mae’r Bwrdd Iechyd yn parhau i weithio â’m Swyddog Gwella ac wedi cymryd rhan mewn cyfarfodydd chwarterol rheolaidd. Yn ogystal, mae’r Bwrdd Iechyd wedi cynnal cyswllt rheolaidd â’r Swyddog Gwella yn ystod pandemig Covid 19, a hyrwyddodd newidiadau effeithiol i drefniadau gweithio yn ystod y cyfnodau anodd hyn. 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 gyrff cyhoeddus: 20% o gymharu â 24% y llynedd.

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

Roedd cwynion am gyrff 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 chyrff 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

- Parhau i weithio i leihau nifer yr achosion sydd angen ymyrraeth gan fy swyddfa.

- 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

Nick Bennett
Ombwdsmon

Cc: Simon Dean, Prif Weithredwr Dros Dro
Denise Williams, Swyddog Cyswllt

Taflen Ffeithiau

A. Cwynion a Gafwyd

Bwrdd Iechyd	Cwynion a Gafwyd	Cwynion a gafwyd fesul 1000 o bobl
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

Bwrdd Iechyd Prifysgol Betsi Cadwaladr	**Cwynion a Gafwyd**	
Gwasanaethau Cymdeithasol Oedolyn - Gwasanaethau ar gyfer oedolion sy’n agored i niwed (ee gydag anawsterau dysgu. neu gyda materion iechyd meddwl)	3	1.32%
Ymdrin â Chwynion - Iechyd	29	12.78%
Iechyd - Apwyntiadau/derbyniadau/rhyddhau a gweithdrefnau trosglwyddo	7	3.08%
Iechyd - Triniaeth glinigol yn yr ysbyty	128	56.39%
Iechyd - Triniaeth glinigol y tu allan i ysbyty	24	10.57%
Iechyd - Gofal Parhaus	11	4.85%
Iechyd - Dadgofrestru	1	0.44%
Iechyd - Cyllid	2	0.88%
Iechyd - Cofnodion meddygol/safonau cadw cofnodion	1	0.44%
Iechyd - Meddyginiaeth> Dosbarthu presgripsiynau	1	0.44%
Iechyd - Gwasanaethau anfeddygol	5	2.20%
Iechyd - Arall	9	3.96%
Iechyd - Materion rhestr cleifion	3	1.32%
Darparwr Annibynnol y GIG - Cartrefi Gofal	1	0.44%
Amrywiol Eraill - Cyfathrebu gwael/dim cyfathrebu neu fethiant i ddarparu gwybodaeth	1	0.44%
Amrywiol Eraill - Anghwrteisi/ymddygiad anystyriol/agwedd staff	1	0.44%

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 Betsi Cadwaladr	6	31	101	42	1	11	24	1	217
Cyfran Ganrannol	2.76%	14.29%	46.54%	19.35%	0.46%	5.07%	11.06%	0.46%	

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%
Cyn Fyrddau Iechyd			
Bwrdd Iechyd Prifysgol Abertawe Bro Morgannwg	26	36	72%
Bwrdd Iechyd Prifysgol Cwm Taf	9	21	43%
Cyfanswm	**242**	**782**	31%

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 amgaeedig, 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