



Ein cyf: NB

Gofynnwch am: Cyfathrebu

 01656 641150

Dyddiad: 7 Medi 2020

 Cyfathrebu
@ombwdsmon.cymru

Ms Emma Woollett
Cadeirydd y Bwrdd
Bwrdd Iechyd Prifysgol Bae Abertawe

Trwy Ebost yn Unig
emma.woollett@wales.nhs.uk

Annwyl Ms Woollett

Llythyrau Blynyddol 2019/20

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

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.

Mae'r Bwrdd Iechyd yn parhau i ymgysylltu'n rhagweithiol â'm Swyddog Gwella ac mae'r modd cadarnhaol y mae'r Bwrdd Iechyd wedi manteisio ar ei fewnbwn, gan gynnwys trwy wahoddiadau rheolaidd i sesiynau hyfforddi sy'n galluogi ymgysylltu'n uniongyrchol â staff clinigol a nyrsio rheng flaen, yn fy nghalonogi. Yng ngoleuni'r ad-drefnu mewnol a ddigwyddodd yn ddiweddar yn nhimau ac arwain ymdrin â chwynion a llywodraethu'r Bwrdd Iechyd, hyderaf y bydd y dull adeiladol hwn yn parhau.

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 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 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 chymau 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: Tracy Myhill, Prif Weithredwr
Erica Thomas-Howells, Swyddog Cyswllt

Taflen Ffeithiau

A. Cwynion a Gafwyd

Bwrdd Iechyd	Cwynion a Gafwyd	Cwynion a gafwyd fesul 1000 o bobl (poblogaeth)
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 Bae Abertawe	Cwynion a Gafwyd	
Gwasanaethau Cymdeithasol Oedolyn - Gwasanaethau ar gyfer oedolion sy'n agored i niwed (ee gydag anawsterau dysgu. neu gyda materion iechyd meddwl)	1	1.10%
Ymdrin â Chwynion - Iechyd	10	10.99%
Iechyd - Apwyntiadau/derbyniadau/rhyddhau a gweithdrefnau trosglwyddo	3	3.30%
Iechyd - Triniaeth glinigol yn yr ysbyty	50	54.95%
Iechyd - Triniaeth glinigol y tu allan i ysbyty	6	6.59%
Iechyd - Gofal Parhaus	5	5.49%
Iechyd - Cyllid	3	3.30%
Iechyd - Arall	4	4.40%
Iechyd - Materion rhestr cleifion	7	7.69%
Amrywiol Eraill - Cyfathrebu gwael/dim cyfathrebu neu fethiant i ddarparu gwybodaeth	2	2.20%

91

C. Canlyniadau Cwynion

Cwynion a Gaewyd	Tu hwnt i Awdurdodau	Cynamsero	Achosion eraill wedi'u cau ar ôl ystyriaeth gychwynnol	Datrys yn Gynnar/Set liad Gwirfoddol *	Wedi rhoi'r gorau iddi	Adroddia dau Eraill - Heb eu Cadarnhau	Adroddia dau Eraill wedi'u Cadarnhau - yn gyfan gwbl neu'n rhannol*	Adroddiad Budd y Cyhoedd*	Cyfanswm
BIP Bae Abertawe	3	15	39	11	2	6	21	1	98
Cyfran Ganrannol	3.06%	15.31%	39.80%	11.22%	2.04%	6.12%	21.43%	1.02%	

* yn dynodi ymyrraeth

Cwynion a Gaewyd	Tu hwnt i Awdurdodau	Cynamsero	Achosion eraill wedi'u cau ar ôl ystyriaeth gychwynnol	Datrys yn Gynnar/Set liad Gwirfoddol *	Wedi rhoi'r gorau iddi	Adroddia dau Eraill - Heb eu Cadarnhau	Adroddia dau Eraill wedi'u Cadarnhau - yn gyfan gwbl neu'n rhannol*	Adroddiad Budd y Cyhoedd*	Cyfanswm
BIP Abertawe Bro Morgannwg	0	0	3	4	1	6	21	1	36
Cyfran Ganrannol	0.00%	0.00%	8.33%	11.11%	2.78%	16.67%	58.33%	2.78%	

* yn dynodi ymyrraeth

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 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