Gofynnwch am: Cyfathrebu
01656 641150
cyfathrebu@ombwdsmon.cymru

Dyddiad: Medi 2021

Charles Janczewski
Bwrdd Iechyd Prifysgol Caerdydd a'r Fro

Trwy ebost yn unig: charles.janczewski@wales.nhs.uk

Llythyrau Blynyddol 2020/21

Annwyl Charles

Mae'n bleser gennyf ddarparu'r Llythyr Blynyddol (2020/21) i Fwrdd Iechyd Prifysgol Caerdydd a'r Fro.

Mae'r llythyr hwn yn trafod gwybodaeth o flwyddyn a fu'n wahanol i unrhyw un arall yn y cof diweddar, ac felly efallai na fydd yn ddefnyddiol ar gyfer sefydlu tueddiadau neu batrymau. Fodd bynnag, bydd gwybodaeth a dderbyniwyd yn ystod y flwyddyn ryfeddol hon yn dod â mewnwelediadau ar sut ymatebodd gwasanaethau cyhoeddus i alw digynsail a'r amgylchiadau anoddaf a fu.

Er gwaethaf yr heriau a ddaeth yn anochel yn sgil pandemig Covid 19, rwy'n falch iawn â lefel yr ymgysylltiad a ddangoswyd gan Fwrdd Iechyd Prifysgol Caerdydd a'r Fro, a nifer y sesiynau hyfforddi a ddarparwyd i'r Bwrdd Iechyd gan fy staff safonau cwynion.

Yn ystod y flwyddyn ariannol ddiwethaf, rydym wedi ymyrryd (cadarnhau, setlo neu ddatrys yn y cam cynnar) yn yr un gyfran o gwynion am gyrff cyhoeddus, sef 20%, o gymharu â 2019/20.

Y llynedd, gwelsom ostyngiad o 22% mewn cwynion newydd yn ymwneud â Byrddau Iechyd - gostyngiad rhagweladwy o ystyried amgylchiadau'r flwyddyn. Fodd bynnag, ymyrrodd fy Swyddfa ychydig yn amlach mewn cwynion yn ymwneud â Byrddau Iechyd, 33% o gymharu â 31% yn 2019/20.

Yn ystod 2020/21, er gwaethaf heriau a achoswyd gan y pandemig, cymerwyd camau breision gan fy swyddfa wrth wneud cynydd â gwaith yn ymwneud â Safonau Cwynion ac Ymchwiliadau ar ei Liwt ei Hun. Lansiwyd thema a chyfnod ymgynghori'r Ymchwiliad ar ei Liwt ei Hun Ehangach cyntaf - i Asesiadau

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

Digartrefedd Awdurdodau Lleol - ym mis Medi 2020 a disgwylir yr adroddiad yn y misoedd nesaf.   Cychwynnom hefyd 4 Ymchwiliad ar ei Liwt ei Hun estynedig, lle gwnaethom ymestyn cwmpas ein gwaith ar gŵyn sydd eisoes yn destun ymchwil.

Y llynedd, bwriodd fy swyddfa ymlaen hefyd â dau gyhoeddiad newydd - 'Ein Canfyddiadau' a'n Hadroddiad Cydraddoldeb cyntaf.

Bydd modd cyrchu 'Ein Canfyddiadau' trwy wefan OGCC a bydd yn disodli'r coflyfrau chwarterol.   Bydd Ein Canfyddiadau yn cael ei ddiweddaru'n amlach, a bydd yn offer mwy defnyddiol wrth rannu canlyniadau ymchwiliadau.   Mae ein Hadroddiad Cydraddoldeb cyntaf yn tynnu sylw at y gwaith a wnaed i wella cydraddoldeb ac amrywiaeth, ac i sicrhau bod ein gwasanaeth ar gael i bobl o bob rhan o'r gymdeithas.

Gweler ynghlwm grynodeb o'r cwynion o gamweinyddu/methiant gwasanaeth a dderbyniwyd mewn cysylltiad â'ch Bwrdd Iechyd.

Gofynnaf i'r Bwrdd Iechyd gymryd y camau canlynol:

- Cyflwyno fy Llythyr Blynyddol i'r Bwrdd i gynorthwyo aelodau'r Bwrdd i graffu ar berfformiad cwynion y Bwrdd Iechyd a'u hystyriaeth o unrhyw gamau i'w cymryd o ganlyniad.
- Ymgysylltu â'm gwaith Safonau Cwynion, rhoi hyfforddiant i'ch staff a darparu data cwynion.
- Rhoi gwybod imi am ganlyniad ystyriaethau a chamau gweithredu arfaethedig y Bwrdd Iechyd yng nghyswllt y materion uchod erbyn 15 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
Yr Ombwdsmon

Cc: Len Richards, Prif Weithredwr, Bwrdd Iechyd Prifysgol Caerdydd a'r Fro
Trwy ebost yn unig: len.richards@wales.nhs.uk

Taflen Ffeithiau

Atodiad A - Cwynion a Gafwyd

Bwrdd Iechyd	Cwynion a Gafwyd	Derbyniwyd fesul 1000 o drigolion
Bwrdd Iechyd Prifysgol Aneurin Bevan	96	0.16
Bwrdd Iechyd Prifysgol Betsi Cadwaladr	184	0.26
Bwrdd Iechyd Prifysgol Caerdydd a'r Fro	62	0.12
Bwrdd Iechyd Prifysgol Cwm Taf Morgannwg	86	0.19
Bwrdd Iechyd Prifysgol Hywel Dda	64	0.17
Bwrdd Iechyd Addysgu Powys	16	0.12
Bwrdd Iechyd Prifysgol Bae Abertawe	79	0.20
Cyfanswm	587	0.19

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

Atodiad B - Cwynion a Gafwyd yn ôl Pwnc

Bwrdd Iechyd Prifysgol Caerdydd a'r Fro	**Cwynion a Gafwyd**	**% rhannu**
Gwasanaethau Ambiwlans	0	0%
Apwyntiadau/derbyniadau/rhyddhau a gweithdrefnau trosglwyddo	1	2%
Triniaeth glinigol yn yr ysbyty	50	81%
Triniaeth glinigol y tu allan i ysbyty	3	5%
Ymdrin â Chwynion	4	6%
Cyfrinachedd	0	0%
Gofal Parhaus	2	3%
COVID19	0	0%
Datgelu gwybodaeth bersonol / colli data	0	0%
Cyllid	0	0%
Cofnodion meddygol/safonau cadw cofnodion	1	2%
Meddyginiaeth> Dosbarthu presgripsiynau	0	0%
Darparwr Annibynnol y GIG	0	0%
Gwasanaethau anfeddygol	1	2%
Arall	0	0%
Materion rhestr cleifion	0	0%
Cyfathrebu gwael/dim cyfathrebu neu fethiant i ddarparu gwybodaeth	0	0%
Anghwrteisi/ymddygiad anystyriol/agwedd staff	0	0%
	62	

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

Atodiad C - Canlyniadau Cwynion
(* yn dynodi ymyrraeth)

	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 – Ni Chadarnhawyd	Adroddiadau eraill a gadarnhawyd*	Adroddiadau er Budd y Cyhoedd*	Cyfanswm
Bwrdd Iechyd Prifysgol Caerdydd a'r Fro	17	9	18	8	1	6	13	0	72
	24%	13%	25%	11%	1%	8%	18%	0%	

Atodiad D - Achosion lle ymyrrodd OGCC

	Nifer yr ymyriadau	**nifer y cwynion a gaewyd**	**% o ymyriadau**
Bwrdd Iechyd Prifysgol Aneurin Bevan	38	106	36%
Bwrdd Iechyd Prifysgol Betsi Cadwaladr	68	194	35%
Bwrdd Iechyd Prifysgol Caerdydd a'r Fro	21	72	29%
Bwrdd Iechyd Prifysgol Cwm Taf Morgannwg	19	83	23%
Bwrdd Iechyd Prifysgol Hywel Dda	33	74	45%
Bwrdd Iechyd Addysgu Powys	5	17	29%
Bwrdd Iechyd Prifysgol Bae Abertawe	25	80	31%
Cyfanswm	**209**	**626**	33%

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

Taflen Wybodaeth

Mae Atodiad A yn dangos nifer y cwynion a dderbyniwyd gan OGCC ar gyfer pob Bwrdd Iechyd yn 2020/2021. Caiff y cwynion hyn eu rhoi mewn cyd-destun yn seiliedig ar nifer y bobl y mae pob bwrdd iechyd yn eu gwasanaethu yn ôl pob sôn.

Mae Atodiad B yn dangos categori pob cwyn a dderbyniwyd, a pha gyfran o'r cwynion a dderbyniwyd sy'n cynrychioli ar gyfer y Bwrdd Iechyd.

Mae Atodiad C yn dangos canlyniadau’r cwynion a gaeodd OGCC mewn cysylltiad â’r Bwrdd Iechyd yn 2020/2021 Mae’r tabl hwn yn dangos y niferoedd, a’r gyfran y mae pob canlyniad yn ei chynrychioli ar gyfer y Bwrdd Iechyd.

Mae Atodiad D yn dangos Cyfraddau Ymyrru ar gyfer pob Bwrdd Iechyd yn 2020/2021. Mae ymyrraeth yn cael ei gategoreiddio naill ai gan gŵyn a gadarnhawyd (naill ai cadarnhawyd er budd y cyhoedd neu cadarnhawyd nid er budd y cyhoedd), penderfyniad cynnar, neu setliad gwirfoddol.

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