

Gofynn wch
am:
 01656 641150

Dyddiad: Awst 2022

 cyfathrebu@ombwdsmon.cymru

Mark Polin
Bwrdd Iechyd Prifysgol Betsi Cadwaladr

Trwy Ebst yn unig: mark.polin@wales.nhs.uk

Llythyrau Blynyddol 2021/22

Annwyl Mark

Mae'n falch gennyf gyflwyno'r Llythyr Blynyddol (2021/22) i chi ar gyfer Bwrdd Iechyd Prifysgol Betsi Cadwaladr sy'n ymdrin â chwynion yn ymwneud â chamweinyddu a methiant gwasanaeth a'r camau sy'n cael eu cymryd i wella gwasanaethau cyhoeddus.

Dyma fy llythyr blynyddol cyntaf ers ymgymryd â rôl yr Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus ym mis Ebrill 2022, ac rwy'n gwerthfawrogi bod pob corff cyhoeddus yng Nghymru yn dal i deimlo effeithiau'r pandemig. Ni fu ein swyddfa yn rhydd rhag hyn, gyda mwy o achosion nag erioed yn cael eu cyfeirio atom dros y ddwy flynedd ddiwethaf. Mae'r berthynas waith gref rhwng fy Swyddfa a Byrddau Iechyd yn parhau i ddarparu gwelliannau yn y ffordd rydym yn ymdrin â chwynion ac yn sicrhau, pan aiff pethau o chwith, ein bod yn dysgu o hynny ac yn adeiladu gwasanaethau cyhoeddus cryfach.

Cwynion yn ymwneud â Chamweinyddu a Methiant Gwasanaeth

Y llynedd, cynyddodd nifer y cwynion a gyfeiriwyd atom yn ymwneud â byrddau iechyd o 30% (o gymharu â ffigyrau 20/21) ac rydym bellach yn derbyn llawer mwy o gwynion o gymharu â chyn y pandemig. Mae'n debygol y cafodd cwynion i'm swyddfa, a gwasanaethau cyhoeddus yn gyffredinol, eu celu yn ystod y pandemig, ac rydym bellach yn dechrau gweld yr effaith 'adlam' ddisgwyliedig.

Yn ystod y cyfnod hwn, gwnaethom ymyrryd (cadarnhau, setlo neu ddatrys yn y cam cynnar) cyfran debyg o gwynion am gyrrff cyhoeddus, sef 18%, o gymharu â blynyddoedd diweddar. Arhosodd cyfraddau ymyrryd (lle rydym wedi ymchwilio i gwynion) ar gyfer byrddau iechyd ar lefel debyg hefyd – 30% o gymharu â 33% yn y blynyddoedd diwethaf.

Tudalen 1 o 8

Byddwn yn gweithio yn agos â Byrddau Iechyd, Llywodraeth Cymru a'r Cynghorau Iechyd Cymuned i fonitro llwythi achosion tebygol dros y flwyddyn i ddod, gan gynnwys mewn perthynas ag unrhyw achosion o drosglwyddiad nosocomiaidd Covid a allai gyrraedd fy swyddfa ar ôl i ymchwiliadau lleol y Bwrdd o dan y fframwaith cenedlaethol gael eu cwblhau.

Cefnogi gwella gwasanaethau cyhoeddus.

Gwaith Gwella

Mae Deddf Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus (Cymru) 2019 yn ffurfioli ein gwaith gyda chyrrff cyhoeddus i wella ymdrin â chwynion a dysgu o gwynion. Mae'r gwaith hwn bellach wedi'i gydgrynhoi o fewn ein Tîm Gwella sy'n ymgysylltu ag ystod eang o sefydliadau i gefnogi ymdrin â chwynion yn well mewn cyrrff cyhoeddus.

Pwerau Rhagweithiol

Yn ogystal â rheoli'r lefelau uchaf erioed o gwynion, gwnaethom hefyd barhau â'n gwaith gan ddefnyddio ein pwerau rhagweithiol yn Neddf Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus (Cymru) 2019. Yn benodol, cynnal ein Hymchwiliad ar ein Liwt ein Hunain cyntaf a pharhau â'n gwaith ar yr Awdurdod Safonau Cwynion.

Ym mis Hydref 2021, gwelsom gyhoeddiad yr ymchwiliad ar ei liwt ei hun cyntaf yng Nghymru: [Adolygiad Digartrefedd](#). Roedd yr ymchwiliad yn cynnwys tri Byrddau Iechyd ac yn ceisio craffu ar y ffordd y cafodd asesiadau Digartrefedd eu cynnal. Gwnaeth yr adroddiad argymhellion penodol i'r awdurdodau yr ymchwiliwyd iddynt, ynghyd ag awgrymiadau i bob Byrddau Iechyd arall yng Nghymru a Llywodraeth Cymru. Bydd rhai o'r argymhellion hyn yn cyflwyno newidiadau yn syth - er enghraifft, diweddarau taflenni ffeithiau a thempledi llythyr ac asesiad i sicrhau bod ystyriaethau cydraddoldeb a hawliau dynol allweddol yn cael eu gwreiddio'n rheolaidd i brosesau - cynlluniwyd pob argymhelliad i sicrhau newid gwirioneddol i bobl sy'n defnyddio gwasanaethau digartrefedd yng Nghymru.

Parhaodd yr Awdurdod Safonau Cwynion ei waith â chyrrff cyhoeddus yng Nghymru'r llynedd. Mae'r polisi cwynion enghreifftiol eisoes wedi'i fabwysiadu gan awdurdodau lleol a byrddau iechyd yng Nghymru ac rydym bellach wedi ymestyn hyn i gyfran gyntaf o Gymdeithasau tai a Chyfoeth Naturiol Cymru. Y nod yw gweithredu'r gwaith hwn ledled sector cyhoeddus Cymru.

Yn ogystal â hyn, [am y tro cyntaf](#), cyhoeddodd yr Awdurdod Safonau Cwynion wybodaeth am gwynion y mae awdurdodau lleol wedi ymdrin â nhw – cyflawniad allweddol ar gyfer y gwaith hwn. Mae'r Awdurdod Safonau Cwynion yn derbyn data tebyg gan Fyrdau Iechyd ar sail chwarterol yn unol â chyfrifoldebau adrodd Llywodraeth Cymru, a bydd yn bwriadu cyhoeddi'r data hwn am y tro cyntaf yn ddiweddarach yn 2022.

Mae'r Awdurdod Safonau Cwynion bellach wedi gweithredu polisi cwynion enghreifftiol gyda bron i 50 o gyrff cyhoeddus, ac wedi darparu 140 o sesiynau hyfforddi, yn rhad ac am ddim, yn ystod y flwyddyn ariannol ddiwethaf. Bu'r adborth yn ardderchog, ac mae'r hyfforddiant wedi bod yn boblogaidd iawn – felly byddwn yn annog Bwrdd Iechyd Prifysgol Betsi Cadwaladr i ymgysylltu cymaint â phosibl.

Cwynion a wnaed i'r Ombwdsmon

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

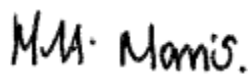
Yn olaf, hoffwn ddiolch i chi a'ch swyddogion am y ffordd gadarnhaol y mae byrddau iechyd wedi ymgysylltu â'm Swyddfa i'n galluogi i gyflawni'r cyflawniadau hyn yn ystod yr hyn sydd wedi bod yn flwyddyn heriol i bawb. Edrychaf ymlaen yn fawr at barhau â'r gwaith a'r cydweithio hwn i sicrhau ein bod yn gwella gwasanaethau cyhoeddus ymhellach ledled Cymru.

Ymhellach i'r llythyr hwn, a gaf ofyn i'ch Bwrdd Iechyd gymryd y camau canlynol:

- Cyflwyno fy llythyr blynyddol i'r Bwrdd a rhannu unrhyw adborth ganddynt gyda fy swyddfa.
- Parhau i ymgysylltu â'n gwaith Safonau Cwynion, rhoi hyfforddiant i'ch staff, gweithredu'r polisi enghreifftiol yn llawn a darparu data cwynion.
- Rhoi gwybod imi am ganlyniad ystyriaethau a chymau gweithredu arfaethedig y Bwrdd yng nghyswllt y materion uchod erbyn 30 Medi.

Mae'r ohebiaeth hon yn cael ei chopio 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,



Michelle Morris

Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus

cc:Jo Whitehead, Prif Weithredwr, Bwrdd Iechyd Prifysgol Betsi Cadwaladr
Trwy Ebst yn unig: jo.whitehead@wales.nhs.uk

Taflen Ffeithiau

Atodiad A - Cwynion a wnaed i OGCC

Bwrdd lechyd	Cwynion a Gafwyd	Derbyniwyd fesul 1000 o drigolion
Bwrdd lechyd Prifysgol Aneurin Bevan	142	0.24
Bwrdd lechyd Prifysgol Betsi Cadwaladr	213	0.30
Bwrdd lechyd Prifysgol Caerdydd a'r Fro	89	0.18
Bwrdd lechyd Prifysgol Cwm Taf Morgannwg	113	0.25
Bwrdd lechyd Prifysgol Hywel Dda	88	0.23
Bwrdd lechyd Addysgu Powys	10	0.08
Bwrdd lechyd Prifysgol Bae Abertawe	110	0.28
Cyfanswm	765	0.24

Tudalen 4 o 8

Public Services Ombudsman For Wales | Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru, 1 Ffordd yr Hen Gae, Pencoed CF35 5LJ



01656 641150



01656 641199



www.ombudsman-wales.org.uk | www.ombwdsmon-cymru.org.uk
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 wnaed i OGCC fesul pwnc

Bwrdd Iechyd Prifysgol Betsi Cadwaladr	Cwynion a Gafwyd	% rhannu
Gwasanaethau Ambiwlans	0	0%
Apwyntiadau/derbyniadau/rhyddhau a gweithdrefnau trosglwyddo	8	4%
Triniaeth glinigol yn yr ysbyty	104	49%
Triniaeth glinigol y tu allan i ysbyty	23	11%
Ymdrin â Chwynion	27	13%
Cyfrinachedd	1	0%
Gofal Parhaus	8	4%
COVID19	7	3%
Dadgofrestru	0	0%
Datgelu gwybodaeth bersonol / colli data	0	0%
Cyllid	0	0%
Cofnodion meddygol/safonau cadw cofnodion	0	0%
Meddyginiaeth> Dosbarthu	1	0%
Iechyd Meddwl	12	6%
Darparwr Annibynnol y GIG	0	0%
Gwasanaethau anfeddygol	2	1%
Arall	10	5%
Tu Allan I Oriau	0	0%
Parcio (gan gynnwys gorfodi a beiliaid)	0	0%
Materion rhestr cleifion	5	2%
Cyfathrebu gwael/dim cyfathrebu neu fethiant i ddarparu gwybodaeth	0	0%
Gofalu am garcharorion	1	0%
Amser rhos rhwng atgyfeirio a thriniaeth	2	1%
Anghwrteisi/ymddygiad anystyriol/agwedd staff	2	1%
	213	

Tudalen 5 o 8

Atodiad C - Cwynion a gaewyd gan OGCC - Canlyniadau
 (* 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 Betsi Cadwaladr	34	29	61	29	0	8	30	2	193
	18%	15%	32%	15%	0%	4%	16%	1%	

Atodiad D - Achosion lle ymyrrodd OGCC

	Nifer yr ymyriadau	nifer y cwynion a gaewyd	% o ymyriadau
Bwrdd Iechyd Prifysgol Aneurin Bevan	42	125	34%
Bwrdd Iechyd Prifysgol Betsi Cadwaladr	61	193	32%
Bwrdd Iechyd Prifysgol Caerdydd a'r Fro	18	81	22%
Bwrdd Iechyd Prifysgol Cwm Taf Morgannwg	30	99	30%
Bwrdd Iechyd Prifysgol Hywel Dda	23	82	28%
Bwrdd Iechyd Addysgu Powys	3	6	50%
Bwrdd Iechyd Prifysgol Bae Abertawe	29	105	28%
Cyfanswm	206	691	30%

Taflen Wybodaeth

Mae Atodiad A yn dangos nifer y cwynion a dderbyniwyd gan OGCC ar gyfer pob Byrddau Iechyd yn 2021/2022. 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 yr Byrddau Iechyd.

Mae Atodiad C yn dangos canlyniadau'r cwynion a gaeodd OGCC mewn cysylltiad â'r Byrddau Iechyd yn 2021/2022. Mae'r tabl hwn yn dangos y niferoedd, a'r gyfran y mae pob canlyniad yn ei chynrychioli ar gyfer yr Byrddau Iechyd.

Mae Atodiad D yn dangos Cyfraddau Ymyrru ar gyfer pob Byrddau Iechyd yn 2021/2022. 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.