Ombwdsmon Ombudsman
OMBWDSMON GWASANAETHAU CYHOEDDUS CYMRU
PUBLIC SERVICES OMBUDSMAN FOR WALES

Gofynnwch am: Cyfathrebu

01656 641150

cyfathrebu@ombwdsmon.cymru

Dyddiad: Awst 2022

Charles Janczewski
Bwrdd Iechyd Prifysgol Caerdydd a'r Fro

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

**Llythyrau Blynyddol 2021/22**

Annwyl Charles

Mae'n falch gennyf gyflwyno'r Llythyr Blynyddol (2021/22) i chi ar gyfer Bwrdd Iechyd Prifysgol Caerdydd a'r Fro 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 gyrff 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.



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

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 chyrff 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 cyrff 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, diweddaru 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 chyrff 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 Fyrddau 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 Caerdydd a'r Fro i ymgysylltu cymaint â phosibl.

**Cwynion a wnaed i'r Ombwdsmon**

Gweler ynghlwm grynodeb 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 chamau gweithredu arfaethedig y Bwrdd yng nghyswllt y materion uchod erbyn 30 Medi.

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,

M.M. Morris.

**Michelle Morris**
Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus

cc.Suzanne Rankin, Prif Weithredwr, Bwrdd Iechyd Prifysgol Caerdydd a'r Fro
Trwy Ebost yn unig: suzanne.rankin@wales.nhs.uk

# Taflen Ffeithiau

Atodiad A - Cwynion a wnaed i OGCC

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



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

Ombwdsmon Ombudsman
OMBWDSMON GWASANAETHAU CYHOEDDUS CYMRU
PUBLIC SERVICES OMBUDSMAN FOR WALES

Atodiad B – Cwynion a wnaed i OGCC fesul pwnc

| **Bwrdd Iechyd Prifysgol Caerdydd a'r Fro** | **Cywnion a Gafwyd** | **% rhannu** |
|---|---|---|
| Gwasanaethau Ambiwlans | 0 | 0% |
| Apwyntiadau/derbyniadau/rhyddhau a gweithdrefnau trosglwyddo | 3 | 3% |
| Triniaeth glinigol yn yr ysbyty | 48 | 54% |
| Triniaeth glinigol y tu allan i ysbyty | 2 | 2% |
| Ymdrin â Chwynion | 12 | 13% |
| Cyfrinachedd | 0 | 0% |
| Gofal Parhaus | 1 | 1% |
| COVID19 | 5 | 6% |
| Dadgofrestru | 0 | 0% |
| Datgelu gwybodaeth bersonol / colli data | 0 | 0% |
| Cyllid | 1 | 1% |
| Cofnodion meddygol/safonau cadw cofnodion | 0 | 0% |
| Meddyginiaeth> Dosbarthu | 2 | 2% |
| Iechyd Meddwl | 2 | 2% |
| Darparwr Annibynnol y GIG | 0 | 0% |
| Gwasanaethau anfeddygol | 0 | 0% |
| Arall | 9 | 10% |
| Tu Allan I Oriau | 0 | 0% |
| Parcio (gan gynnwys gorfodi a beilïaid) | 1 | 1% |
| Materion rhestr cleifion | 2 | 2% |
| Cyfathrebu gwael/dim cyfathrebu neu fethiant i ddarparu gwybodaeth | 0 | 0% |
| Gofalu am garcharorion | 0 | 0% |
| Amser rhos rhwng atgyfeirio a thriniaeth | 0 | 0% |
| Anghwrteisi/ymddygiad anystyriol/agwedd staff | 1 | 1% |
| | 89 | |



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 - 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 Caerdydd a'r Fro | 23 | 7 | 30 | 11 | 1 | 2 | 6 | 1 | 81 |
| | 28% | 9% | 37% | 14% | 1% | 2% | 7% | 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% |



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 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.



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