



**Ombwdsmon
Ombudsman**
Cymru · Wales

Gofynnwch am: Cyfathrebu



01656 641150



Cyfathrebu

@ombwdsmon.cymru

Dyddiad: 17 Awst 2023

Dyfed Edwards
Bwrdd Iechyd Prifysgol Betsi Cadwaladr
Trwy E-bost yn unig: dyfed.edwards@wales.nhs.uk

Llythyrau Blynyddol 2022/23

Annwyl Dyfed

Mae'n falch gennyf gyflwyno'r Llythyr Blynyddol (2022/23) 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.

Mae'r llythyr hwn yn cyd-daro â'm Hadroddiad Blynyddol - "[Blwyddyn o newid - blwyddyn o her](#)" - teimlad a fydd, heb os, yn atseinio â chyrrff cyhoeddus ledled Cymru. Mae fy swyddfa wedi gweld cynnydd arall yn nifer y bobl sy'n gofyn am ein cymorth - cynydd o 3% o'i gymharu â'r flwyddyn flaenorol, ac mae fy swyddfa bellach yn derbyn dwywaith nifer yr achosion a gawsom ddegawd yn ôl.

Yn ystod y flwyddyn ddiwethaf, cyfarfûm â chyrrff cyhoeddus ledled Cymru - gan siarad am ein gwaith achosion, ein hargymhellion, a'n pwerau rhagweithiol. Bydd yr hinsawdd bresennol yn parhau i gyflwyno heriau i wasanaethau cyhoeddus, ond rwy'n ddiolchgar am y ffordd gadarnhaol a chynhyrchiol y mae'r byrddau iechyd wedi cyfathrebu â'm swyddfa.

Mae cydweithwyr o'm Tîm Gwella yn cwrdd yn rheolaidd gydag Bwrdd Iechyd Prifysgol Betsi Cadwaladr i drafod cydymffurfiaeth â'n hargymhellion a'n gwaith safonau cwynion, a hoffwn ddiolch i Matthew Joyes a'u tîm am y modd adeiladol a didwyll y cynhelir y trafodaethau hyn.

Y llynedd, cyfeiriwyd 926 o gwynion atom ynglŷn â byrddau iechyd - cynnydd o 21% o gymharu â'r flwyddyn flaenorol. Yn ystod y cyfnod hwn, gwnaethom ymyrryd (cadarnhau, setlo neu ddatrys yn gynnar) mewn perthynas â 30% o gwynion byrddau iechyd - cyfran debyg i flynyddoedd blaenorol.

ombwdsmon.cymru
holwch@ombwdsmon.cymru
0300 790 0203
1 Ffordd yr Hen Gae, CF 35 5LJ
Rydym yn hapus i dderbyn ac ymateb i ohebiaeth yn y Gymraeg.

ombudsman.wales
ask@ombudsman.wales
0300 790 0203
1 Ffordd yr Hen Gae, CF 35 5LJ
We are happy to accept and respond to correspondence in Welsh.

Cefnogi gwella gwasanaethau cyhoeddus

Amlygodd ein hadroddiad [Rhoi Diwedd ar yr Un Hen Gân Beunyddiol 2: Cyfle i Newid y Ffordd Rydym yn Delio â Chwynion?](#) a gyhoeddwyd ym Mehefin, y methiannau ymdrin â chwynion a welsom mewn achosion yn ymwneud â byrddau iechyd ledled Cymru yn ystod y 12 mis blaenorol. Roedd ein hargymhellion i'r Bwrdd Iechyd wedi'u hanelu at sicrhau, wrth i'r Dyletswyddau Gonestrwydd ac Ansawdd newydd gael eu cyflwyno o fewn eich sefydliad, y manteisir ar y cyfle ar gyfer newid diwylliannol - i hyrwyddo didwyllledd a gonestrwydd ymhlith defnyddwyr gwasanaeth a sicrhau bod dysgu systemig pan fydd pethau wedi mynd o chwith.

Yn unol â'n hargymhellion i'r Bwrdd Iechyd, hyderaf fod eich Pwyllgor Ansawdd a Diogelwch Claf wedi ystyried yr adroddiad, neu y bydd yn ei ystyried yn fuan, a bydd yn:

- adolygu'r adnoddau sydd ar gael i'ch tîm cwynion
- adolygu trefniadau ar gyfer casglu data cwynion yn gywir
- ystyried a yw'r dewis i roi cyngor meddygol annibynnol i staff sy'n ymchwilio i gwynion yn cael ei ystyried fesul achos
- myfyrio ar y gwersi sydd wedi'u hamlygu yn yr adroddiad hwn wrth graffu ar eu perfformiad o ran ymdrin â chwynion
- sicrhau bod y gwersi a ddysgwyd o ganfyddiadau ac argymhellion OGCC yn cael eu cynnwys yn adroddiad blynyddol y Bwrdd Iechyd ar y Ddyletswydd Gonestrwydd ac Ansawdd.

Er gwaethaf heriau'r llynedd, rydym wedi bwrw ymlaen â'n gwaith gwella rhagweithiol ac wedi lansio proses Ansawdd Gwasanaeth newydd i sicrhau ein bod yn cyflawni'r safonau a ddisgwyliwn.

Y llynedd, dechreuom hefyd weithio ar ein hail Ymchwiliad Ehangach ar ein Liwt ein Hun - y tro hwn, yn edrych ar asesiadau gofalwyr o fewn Awdurdodau Lleol. Bydd yr ymchwiliad hwn yn cael ei gynnal drwy gydol y flwyddyn i ddod, ac edrychwn ymlaen at rannu ein canfyddiadau.

Parhaodd yr Awdurdod Safonau Cwynion ei waith â chyrrff cyhoeddus yng Nghymru'r llynedd, gyda mwy na 50 o gyrff cyhoeddus bellach yn gweithredu ein polisi enghreifftiol. Rydym hefyd wedi darparu mwy na 400 o sesiynau hyfforddi ers i ni ddechrau ym Medi 2020.

Gwnaethom barhau â'n gwaith i gyhoeddi ystadegau cwynion am ail flwyddyn, gyda data bellach yn cael eu cyhoeddi ddwywaith y flwyddyn. Gwnaethom gynnwys gwybodaeth am Fyrddau Iechyd am y tro cyntaf yn 22/23. Mae'r data hwn yn ein galluogi i weld gwybodaeth gyda mwy o gyd-destun - er enghraifft, y llynedd, cyfeiriwyd 8% o gwynion Betsi Cadwaladr University Health Board at OGCC.

Byddwn yn annog Betsi Cadwaladr University Health Board i ddefnyddio'r data hwn i ddeall eich perfformiad ar gwynion yn well.

Ymhellach i'r llythyr hwn, a gaf ofyn i Betsi Cadwaladr University Health Board gymryd y camau canlynol:

- Cyflwyno fy Llythyr Blynyddol i'r Bwrdd yn ystod y cyfle nesaf sydd ar gael a rhoi gwybod i mi pryd y cynhelir y cyfarfodydd hyn.
- Rhoi diweddariad i'm swyddfa ynghylch sut mae'r Bwrdd Iechyd wedi cydymffurfio â'r argymhellion yn ein hadroddiad: *Rhoi Diwedd ar yr Un Hen Gân Beunyddiol 2: Cyfle i Newid y Ffordd Rydym yn Delio â Chwynion?* erbyn **1 Rhagfyr 2023**.
- Parhau i ymgysylltu â'n gwaith Safonau Cwynion, rhoi hyfforddiant i'ch staff, gweithredu'r polisi enghreifftiol yn llawn a darparu data cwynion cywir ac amserol.
- Rhoi gwybod i mi am ganlyniad ystyriaethau a chamau gweithredu arfaethedig y cyngor yng nghyswllt y materion uchod erbyn cyn gynted â phosibl.

Yn gywir,

M.M. Morris.

Michelle Morris

Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus

cc. Carol Shillabeer, Prif Weithredwr, Bwrdd Iechyd Prifysgol Betsi Cadwaladr.

Trwy E-bost yn unig: carol.shillabeer3@wales.nhs.uk



Taflen Ffeithiau

Atodiad A - Cwynion a Gafwyd

Bwrdd lechyd	Cwynion a Gafwyd	Derbyniwyd fesul 1000 o drigolion
Bwrdd lechyd Prifysgol Aneurin Bevan	166	0.28
Bwrdd lechyd Prifysgol Betsi Cadwaladr	225	0.33
Bwrdd lechyd Prifysgol Caerdydd a'r Fro	137	0.28
Bwrdd lechyd Prifysgol Cwm Taf Morgannwg	134	0.30
Bwrdd lechyd Prifysgol Hywel Dda	104	0.27
Bwrdd lechyd Addysgu Powys	23	0.17
Bwrdd lechyd Prifysgol Bae Abertawe	137	0.36
Cyfanswm	926	0.30



Ombwdsmon Ombudsman

Cymru · Wales

Atodiad B - Cwynion a Gafwyd yn ôl Pwnc

Bwrdd Iechyd Prifysgol Betsi Cadwaladr	Complaints Received	% share
Gwasanaethau Ambiwylans	0	0%
Apwyntiadau/derbyniadau/rhyddhau a gweithdrefnau trosglwyddo	4	2%
Triniaeth glinigol yn yr ysbyty	111	49%
Triniaeth glinigol y tu allan i ysbyty	9	4%
Ymdrin â Chwynion	50	22%
Cyfrinachedd	1	0%
Gofal Parhaus	0	0%
COVID19	4	2%
Dadgofrestru	0	0%
Datgelu gwybodaeth bersonol / colli data	1	0%
Cyllid	0	0%
Cofnodion meddygol/safonau cadw cofnodion	4	4%
Meddyginiaeth> Dosbarthu presgripsiynau	0	0%
Iechyd Meddwl	14	6%
Darparwr Annibynnol y GIG	1	0%
Gwasanaethau anfeddygol	2	1%
Covid nosocomiaidd	2	1%
Arall	8	4%
Tu Allan I Oriau	0	0%
Parcio (gan gynnwys gorfodi a beiliaid)	0	0%
Materion rhestr cleifion	7	3%
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	3	1%
Cyfanswm	225	

ombwdsmon.cymru
holwch@ombwdsmon.cymru
0300 790 0203
1 Ffordd yr Hen Gae, CF 35 5LJ
Rydym yn hapus i dderbyn ac
ymateb i ohebiaeth yn y Gymraeg.

ombudsman.wales
ask@ombudsman.wales
0300 790 0203
1 Ffordd yr Hen Gae, CF 35 5LJ
We are happy to accept and respond
to correspondence in Welsh.



Ombwdsmon Ombudsman

Cymru · Wales

Atodiad C - Canlyniadau Cwynion (* yn dynodi ymyrraeth)

Bwrdd Iechyd Prifysgol Betsi Cadwaladr		% Share
Tu hwnt i Awdurdodaeth	39	17%
Cynamserol	26	11%
Achosion eraill wedi'u cau ar ôl ystyriaeth gychwynnol	77	33%
Datrys yn Gynnar/Setliad Gwirfoddol*	52	23%
Wedi rhoi'r gorau iddi	3	1%
Adroddiadau Eraill – Ni Chadarnhawyd	6	3%
Adroddiadau eraill a gadarnhawyd*	26	11%
Adroddiadau er Budd y Cyhoedd*	2	1%
Adroddiadau Diddordeb Arbennig	0	0%
Cyfanswm	231	



Atodiad D - Achosion lle ymyrodd OGCC

	Nifer yr ymyriadau	nifer y cwynion a gaewyd	% o ymyriadau
Bwrdd Iechyd Prifysgol Aneurin Bevan	48	160	30%
Bwrdd Iechyd Prifysgol Betsi Cadwaladr	80	231	35%
Bwrdd Iechyd Prifysgol Caerdydd a'r Fro	30	129	23%
Bwrdd Iechyd Prifysgol Cwm Taf Morgannwg	37	141	26%
Bwrdd Iechyd Prifysgol Hywel Dda	41	100	41%
Bwrdd Iechyd Addysgu Powys	5	23	22%
Bwrdd Iechyd Prifysgol Bae Abertawe	33	134	25%
Cyfanswm	274	918	30%



Ombwdsmon Ombudsman

Cymru · Wales

Taflen Wybodaeth

Mae Atodiad A yn dangos nifer y cwynion a dderbyniwyd gan OGCC ar gyfer pob Bwrdd Iechyd yn 2022/23. 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 2022/23. 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 2022/23. 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.

ombwdsmon.cymru
holwch@ombwdsmon.cymru
0300 790 0203
1 Ffordd yr Hen Gae, CF 35 5LJ
Rydym yn hapus i dderbyn ac
ymateb i ohebiaeth yn y Gymraeg.

ombudsman.wales
ask@ombudsman.wales
0300 790 0203
1 Ffordd yr Hen Gae, CF 35 5LJ
We are happy to accept and respond
to correspondence in Welsh.