Ombwdsmon
Ombudsman
Cymru · Wales

Cwynion am COVID-19 Nosocomiaidd – Cwestiynau Cyffredin

Rydym yn gwybod bod llawer o aelodau'r cyhoedd yn pryderu am y ffordd y gwnaethant nhw, neu eu hanwyliaid, ddal COVID-19 wrth dderbyn gofal mewn lleoliadau GIG fel ysbytai. Caiff haint COVID-19 a gafodd ei ddal mewn lleoliad GIG ei alw'n COVID-19 'nosocomiaidd'. Mae'r daflen ffeithiau hon yn ateb rhai cwestiynau cyffredin ynghylch sut mae'r GIG a'n swyddfa yn edrych ar gwynion am COVID-19 nosocomiaidd.

Cefndir

Rhaglen COVID-19 Nosocomiaidd Genedlaethol a Fframwaith Cenedlaethol (y Fframwaith Cenedlaethol)

Mae Llywodraeth Cymru wedi sefydlu Rhaglen COVID-19 Nosocomiaidd Genedlaethol a Fframwaith Cenedlaethol i'w chefnogi [1]. Mae'r Fframwaith Cenedlaethol i fod i sicrhau bod y GIG yn ymchwilio i ddigwyddiadau o haint COVID-19 nosocomiaidd a'u bod yn mynd i'r afael â phryderon a godwyd gan gleifion a'u teuluoedd. Dylid ymchwilio i bob digwyddiad o COVID-19 nosocomiaidd. Mae Uned

Gyflawni GIG Cymru yn goruchwylio sut mae darparwyr y GIG yn rhoi'r Fframwaith hwn ar waith.

Gweithio i Wella

Gweithio i Wella (PTR) yw canllawiau'r GIG ar gyfer ymdrin â chwynion am wasanaethau iechyd. Mae PTR yn cynnwys canllawiau ar ymchwilio i gwynion ac ar ddigwyddiadau diogelwch cleifion.

Y berthynas rhwng y Fframwaith Cenedlaethol a PTR

Pan fydd claf yn dal haint mewn ysbyty neu leoliad gofal iechyd arall, caiff hyn ei ystyried yn ddigwyddiad diogelwch claf. Mae hyn yn golygu bod yn rhaid i ddarparwyr y GIG edrych ar ddigwyddiadau o haint COVID-19 sy'n cael eu dal mewn ysbytai neu leoliadau gofal iechyd eraill yn unol â'r broses PTR.

Yn aml, bydd darparwyr y GIG yn nodi digwyddiadau diogelwch cleifion o'r fath eu hunain. Weithiau, bydd y claf, y teulu neu ei gynrychiolydd yn cwyno am yr un digwyddiad. Sut bynnag y byddant yn dysgu am y digwyddiad, rhaid i ddarparwyr y GIG asesu'n ofalus a oes angen iddynt ymchwilio iddo. Dylent weithio'n agos gyda'r achwynwyr i sicrhau bod unrhyw ymchwiliad yn adlewyrchu eu dymuniadau a'u safbwyntiau.

Ein rôl

Rydym yn edrych ar gwynion gan aelodau o'r cyhoedd bod gwasanaethau cyhoeddus Cymru wedi gwneud rhywbeth o'i le. Mae hyn yn cynnwys gwasanaethau iechyd.

Er mwyn i ni allu cadarnhau cwyn, mae'n rhaid i ni weld tystiolaeth argyhoeddiadol bod rhywbeth wedi mynd o'i le **a** bod hyn wedi cael effaith negyddol ar yr unigolyn sydd wedi cwyno i ni, neu'r unigolyn y maent yn ei gynrychioli.

Weithiau byddwn yn ymchwilio i gwynion o'r fath, ond yn aml byddwn yn ceisio eu datrys yn gynnar.

Rydym yn annibynnol ar Lywodraeth Cymru a'r GIG ac mae ein gwasanaeth yn rhad ac am ddim i'w ddefnyddio.

Cwestiynau Cyffredin

- # Pa mor hir y gall darparwr y GIG ei gymryd i ymchwilio i'm hachos o dan y Fframwaith?

Y cynllun yw i'r Fframwaith Cenedlaethol i fod ar waith am 2 flynedd. Gall ymchwiliadau o dan y Fframwaith ddechrau ar adegau gwahanol dros y cyfnod hwnnw.

Dylai pa mor hir y dylai ymchwiliadau eu cymryd fod yn unol â'r gofynion PTR. Yn gyffredinol, dylai'r tîm cwynion ymateb i chi o fewn 30 diwrnod gwaith i dderbyn eich pryder – er, mewn achosion cymhleth gall hyn gymryd hyd at 6 mis. Os na all y darparwr fodloni'r amserlenni hyn, dylai esbonio wrthych pam a phryd y maent yn debygol o ymateb. Rydym yn deall bod darparwyr o dan bwysau ar hyn o bryd, ond rydym yn disgwyl iddynt gyfathrebu yn dda ac yn glir ag achwynwyr.

- # Sut y penderfynir a gafodd haint COVID-19 ei ddal mewn lleoliad gofal iechyd?

Mae diffiniadau cenedlaethol (DU) sefydledig sy'n nodi pa mor debygol yw hi y caiff haint ei ddal mewn lleoliad gofal iechyd.

Yn gyffredinol, caiff COVID-19 nosocomiaidd ei amau pe bai claf wedi profi'n bositif am COVID-19 ar ôl 8 diwrnod o fod mewn lleoliad gofal iechyd.

Fodd bynnag, ni fydd hyn bob amser yn wir. Gall cyfnod magu COVID-19 a ffactorau risg eraill, megis dod i gysylltiad â'r firws, ddylanwadu pan brofodd y person yn bositif. Bydd darparwyr y GIG yn edrych ar ffactorau fel hyn pan fyddant yn ymchwilio.

• Sut y bydd darparwyr y GIG yn cyfathrebu â chleifion a'u teuluoedd?

Rydym yn disgwyl i ddarparwyr y GIG fod mewn cysylltiad â chleifion a'u teuluoedd lle mae niwed cymedrol neu uwch yn cael ei ystyried, neu lle mae cleifion neu eu cynrychiolwyr wedi lleisio cwyn. Fodd bynnag, gallant ei wneud yn wahanol yn dibynnu ar y sefyllfa. Efallai y bydd rhai yn ysgrifennu; gall eraill gysylltu dros y ffôn yn gyntaf, cyn eu dilyn â llythyrau.

Dylent ddweud wrth gleifion a'u teuluoedd pwy yw eu pwynt cyswllt trwy gydol y broses.

Dylai pob claf a/neu ei deulu dderbyn llythyr terfynol yn esbonio sut ymchwiliodd y darparwr i'w achos a'r hyn y mae wedi'i benderfynu.

• A yw ymchwiliadau o dan y Fframwaith Cenedlaethol eisoes wedi dechrau?

Mae Byrddau ac Ymddiriedolaethau Iechyd yng Nghymru eisoes wedi dechrau rhai ymchwiliadau o dan y Fframwaith Cenedlaethol. Mae Llywodraeth Cymru yn disgwyl y bydd yn cymryd o leiaf dwy flynedd i gynnal yr holl ymchwiliadau y gallai fod eu hangen.

- ## Anfonodd y darparwr lythyr ataf yn dweud ei fod yn ystyried y gallai fod atebolrwydd cymwys ac y gallai gynnig iawndal ariannol i mi (caiff hyn ei alw hefyd yn "llythyr Rheoliad 33"). A allaf gwyno wrthych o hyd?

Os ydych wedi derbyn y llythyr hwn, efallai y byddai'n well i chi ddilyn proses iawndal PTR y darparwr. Gall hyn roi mynediad i chi at gyngor cyfreithiol annibynnol am ddim.

- ## Pryd y gallaf gwyno wrthych am COVID-19 nosocomiaidd?

Gallwch gwyno i ni os

- gwnaeth y darparwr GIG adolygu neu ymchwilio i sut y gwnaethoch chi neu aelod o'r teulu ddal COVID-19 yn yr ysbyty neu leoliad gofal iechyd arall o dan y Fframwaith Cenedlaethol ac rydych yn anhapus â'u penderfyniad.

neu

- gwnaethoch gwyno i'r darparwr GIG eich bod chi, neu berson rydych yn ei gynrychioli, wedi dal COVID-19 mewn ysbyty neu leoliad gofal iechyd arall. Rhoddodd y darparwr ei ymateb i chi o dan y broses PTR ac rydych yn anhapus

â'r ymateb hwnnw. Os bydd hynny'n digwydd, gallwn gyfeirio eich achos yn ôl at y darparwr GIG fel y gallai adolygu eich achos o dan y Fframwaith Cenedlaethol. Gallwch barhau i gwyno i ni yn ddiweddarach os ydych yn anhapus pan fydd yr adolygiad hwnnw wedi'i wneud.

- # Pa fath o faterion allwch chi eu hystyried?

Os gallwn ymchwilio i'ch cwyn, rydym ond yn debygol o ymchwilio os ydym o'r farn ei bod yn fwy tebygol na pheidio eich bod chi, neu'r person rydych yn ei gynrychioli, wedi dal COVID-19 yn yr ysbyty (efallai na fyddwn byth yn gallu dweud hynny'n bendant).

Pan fyddwn yn ymchwilio i'ch cwyn, byddwn yn ystyried:

- bod yr haint wedi digwydd gan nad oedd y gofal a'r driniaeth wedi cwrdd â'r canllawiau a'r polisïau COVID-19 penodol a oedd yn eu lle ar y pryd.
- a yw'n fwy tebygol na pheidio bod unrhyw niwed a ddioddefodd y claf ar ôl dal COVID-19 wedi'i achosi gan COVID-19 neu fod COVID-19 wedi gwaethygu pethau.

Gallwch hefyd gwyno i ni os ydych yn credu na ddilynodd y darparwr y broses gywir pan ymchwiliodd i'ch achos (er enghraifft, ni wnaethant edrych ar yr holl dystiolaeth berthnasol, neu ni ddilynodd yr holl gamau ymchwilio cywir).

- # Faint o amser sydd gennyf i gwyno wrthych?

Yn gyffredinol, mae angen i ni dderbyn eich cwyn o fewn blwyddyn o'r adeg y digwyddodd y digwyddiad – neu pan ddaethoch i wybod bod y digwyddiad wedi digwydd.

Fodd bynnag, os edrychodd y darparwr GIG ar eich achos o dan y Fframwaith Cenedlaethol, ac rydych yn anhapus â'i benderfyniad, mae angen i chi gwyno i ni o fewn blwyddyn i'r dyddiad y dywedodd y darparwr wrthych am y penderfyniad.

Os credwn fod rheswm da, mewn achosion prin gallwn dderbyn eich cwyn os bydd mwy o amser wedi mynd heibio. Fodd bynnag, rydym yn eich annog i gwyno i ni cyn gynted â phosibl ar ôl i chi dderbyn ymateb gan y darparwr o dan y Fframwaith Cenedlaethol neu'r broses PTR.

• Beth fydd yn digwydd ar ôl i chi gael fy nghwyn?

Yn gyntaf byddwn yn asesu a allwn ymchwilio i'ch cwyn. Er enghraifft, mae angen i ni sicrhau eich bod wedi cwyno i ni o fewn yr amser gofynnol. Os na allwn dderbyn eich cwyn, byddwn yn dweud wrthych pam.

Unwaith y byddwn wedi derbyn ac wedi ymchwilio i'ch cwyn, os credwn fod rhywbeth wedi mynd o'i le, gallwn geisio datrys y mater yn gynnar. Yna byddwn yn gofyn i'r darparwr gymryd rhai camau i unioni pethau. Byddwn yn rhoi gwybod i chi pa gamau rydym yn eu hargymell.

Weithiau, byddwn yn penderfynu bod angen i ni ymchwilio ymhellach i achos. Byddwn yn ysgrifennu atoch chi a'r darparwr i egluro beth yn union yr ydym am edrych arno yn ystod yr ymchwiliad. Efallai y bydd aelod o staff yn eich ffonio i drafod hyn hefyd. Byddwn yn edrych ar dystiolaeth ysgrifenedig yn bennaf, ond weithiau efallai y byddwn am gyfweld â phobl neu gasglu gwybodaeth ychwanegol.

• A fyddaf yn cael iawndal?

Nid ydym yn dyfarnu iawndal. Os hoffech gael iawndal, efallai y bydd angen i chi siarad â chyfreithiwr. Weithiau rydym yn argymell symiau bach o iawndal ariannol ac mae gennym rhagor o wybodaeth am hynny ar ein gwefan.

• Cymorth eirioli

Efallai y byddwch yn teimlo bod angen cymorth arnoch chi i allu cwyno i'r darparwr GIG. O fis Ebrill 2023, bydd Llais yn cynrychioli lleisiau a barn pobl Cymru mewn perthynas â gwasanaethau gofal iechyd a chymdeithasol. Bydd Llais yn cefnogi pobl ledled Cymru gyda chyngor a chymorth wrth ystyried neu wneud cwyn am eu gofal a bydd hefyd yn gallu eich cefnogi i gwyno i ni.

Gallwch ddarganfod mwy am Llais yma.

Sut ydw i'n cwyno wrthych chi?

Gallwch

- lenwi ffurflen gwyno ar-lein ar ein gwefan yma: https://www.ombwdsmon.cymru/
- lawrlwytho ein ffurflen gwyno a'i hanfon atom drwy e-bost (holwch@ombwdsmon.cymru) neu drwy'r post (Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru, 1 Ffordd yr Hen Gae, Pencoed, CF35 5LJ)
- ffonio ni ar 0300 790 0203
- ysgrifennu atom i'r cyfeiriad uchod.

Pan fyddwch yn cwyno, sicrhewch eich bod yn cynnwys copi o'r ymateb terfynol a gawsoch gan y darparwr GIG o dan y Fframwaith Cenedlaethol neu PTR. Os nad oes gennych yr ymateb hwnnw, byddwn yn gofyn i chi egluro pam.

Dylech hefyd gynnwys unrhyw ddogfennau eraill a allai fod yn berthnasol yn eich barn chi. Mae'n ein helpu i ystyried eich cwyn yn gynt os yw'r dystiolaeth a'r wybodaeth y byddwch yn eu hanfon atom yn glir ac yn gryno.

Rhowch wybod i ni os oes arnoch angen unrhyw gymorth gennym i allu cyflwyno'ch cwyn. Er enghraifft, gallwn roi gwybodaeth i chi mewn fformatau gwahanol, ei chyfieithu i iaith arall, neu eich helpu i ddod o hyd i sefydliad eirioli a allai helpu.

- Rhagor o wybodaeth a manylion cyswllt ar gyfer sefydliadau sy’n ymwneud â darparu a goruchwylio’r NCCP

Bwrdd Iechyd Prifysgol Aneurin Bevan	Adolygiad Covid-19 Nosocomiaidd Bwrdd Iechyd Prifysgol Aneurin Bevan: Ymchwilio a Dysgu o Achosion o Covid-19 a Gafwyd yn yr Ysbyty
Bwrdd Iechyd Prifysgol Betsi Cadwaladr	Digwyddiadau COVID-19 Nosocomiaidd
Bwrdd Iechyd Prifysgol Cwm Taf Morgannwg	Rhaglen Nosocomiaidd COVID-19 Cenedlaethol – Claf a Theulu: Cwestiynau Cyffredin
Bwrdd Iechyd Prifysgol Caerdydd a'r Fro	Ymchwiliadau COVID-19
Bwrdd Iechyd Prifysgol Hywel Dda	Cwestiynau Cyffredin – Bwrdd Iechyd Prifysgol Hywel Dda
Bwrdd Iechyd Addysgu Powys	Tîm Adolygu Diogelwch Cleifion Nosocomiaidd Covid-19 ym Mwrdd Iechyd Addysgu Powys
Bwrdd Iechyd Prifysgol Bae Abertawe	Adolygiadau Nosocomial COVID-19
Ymddiriedolaeth GIG Felindre	Rhaglen Nosocomiaidd COVID-19 – Cwestiynau cyffredin gan gleifion a theuluoedd
Uned Gyflawni GIG Cymru	Rhaglen COVID-19 Nosocomial Genedlaethol
Llywodraeth Cymru	Rhaglen COVID-19 nosocomiaidd cenedlaethol: cwestiynau cyffredin i gleifion a theuluoedd

[1] The National Nosocomial COVID-19 Programme (NNCP), underpinned by the NHS Wales National Framework – Management of Patient Safety Incidents following

Nosocomial transmission of COVID-19 ("y Fframwaith") 20211104 – NHS Wales national framework – Management of patient safety incidents following nosocomial transmission of COVID-19.pdf