Ombwdsmon
Ombudsman
Cymru · Wales

Gofynnwch am: Cyfathrebu
☏ 01656 641150
✉ Caseinfo@ombwdsmon.cymru

Dyddiad: 9 Medi 2024

Dyfed Edwards
Bwrdd Iechyd Prifysgol Betsi Cadwaladr

Trwy ebost yn unig
dyfed.edwards@wales.nhs.uk
carol.shillabeer3@wales.nhs.uk

Llythyrau Blynyddol 2023/24

Annwyl Dyfed

Rôl OGCC

Fel y gwyddoch, rôl Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru yw ystyried cwynion am wasanaethau cyhoeddus, ymchwilio i achosion honedig o dorri'r Cod Ymddygiad ar gyfer Cynghorwyr, gosod safonau ar gyfer ymdrin â chwynion gan gyrff cyhoeddus a sbarduno gwelliant mewn ymdrin â chwynion a dysgu o gwynion. Rwyf hefyd yn ymgymryd ag ymchwiliadau i wasanaethau cyhoeddus ar fy liwt fy hun.

Diben y llythyr

Bwriad y llythyr hwn yw rhoi diweddariad ar waith fy swyddfa, rhannu materion allweddol ar gyfer byrddau iechyd yng Nghymru a thynnu sylw at unrhyw faterion penodol ar gyfer eich sefydliad, ynghyd â chamau yr hoffwn i'ch sefydliad eu cymryd.

Trosolwg o 2023/24

Mae'r llythyr hwn, fel bob amser, yn cyd-daro â'm Hadroddiad Blynyddol - "Pennod Newydd yn Datblygu" - a daw ar adeg pan fo gwasanaethau cyhoeddus yn parhau i fod o dan y chwyddwydr, ac o dan bwysau sylweddol. Mae fy swyddfa wedi gweld cynnydd arall yn nifer y bobl sy'n gofyn am ein cymorth - cynnydd o 17% mewn cysylltiadau cyffredinol o gymharu â'r flwyddyn flaenorol, gyda bron i 10,000 o ymholiadau a chwynion wedi'u derbyn. Mae ein llwyth achosion wedi cynyddu yn sylweddol - gan 37% - ers 2019.

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.

Yn 2023/24, gwnaethom ystyried a chau mwy o ymholiadau a chwynion nag yr ydym erioed wedi'u gwneud o'r blaen, a gwnaethom leihau'r gost gyfartalog ar gyfer pob achos ac ymchwiliad. Dechreuom y flwyddyn gyda ffocws ar leihau ein hachosion sy'n heneiddio, sef y rhai dros 12 mis oed, o 50% erbyn diwedd y flwyddyn. Yr achosion hyn yn aml yw'r rhai mwyaf cymhleth a gofidus i'r bobl sy'n cwyno. Mae'n bleser mawr gennyf ddweud ein bod wedi rhagori ar y targed hwn, gan leihau ein hymchwiliadau hŷn o dros 70%. Rydym bellach ar y trywydd cywir i gyflawni ein hamcan i gwblhau ymchwiliadau i gwynion o fewn 12 mis.

Cwynion Gwasanaethau Cyhoeddus a Chydymffurfiaeth ag Argymhellion

Cawsom 939 o gwynion am fyrddau iechyd y llynedd - tua'r un nifer â'r flwyddyn flaenorol. Yn ystod y cyfnod hwn, gwnaethom ymyrryd (cadarnhau, setlo neu ddatrys yn gynnar) mewn 31% o gwynion byrddau iechyd - cyfran debyg i flynyddoedd blaenorol.

Y llynedd, cawsom 214 o gwynion am Bwrdd Iechyd Prifysgol Betsi Cadwaladr, gwnaethom gau 256 (cafodd rhai cwynion eu cario drosodd o'r flwyddyn flaenorol), a gwnaethom ymyrryd mewn 32% o achosion. Ceir rhagor o wybodaeth am y cwynion y gwnaethom ymdrin â nhw y llynedd yn yr atodiadau.

Cyhoeddom dri adroddiad cyhoeddus ers budd y cyhoedd yn ymwneud â gofal a thriniaeth a ddarparwyd gan y Bwrdd Iechyd. Cyhoeddwyd un ohonynt yn dilyn ymchwiliad a gynhaliwyd ar ein liwt ein hunain. Mae'n falch gennyf fod y Bwrdd Iechyd wedi cydymffurfio â'r argymhellion yn yr adroddiadau hyn.

Ar y cyfan, gwnaethom 253 argymhelliad i'ch bwrdd iechyd yn ystod y flwyddyn. I sicrhau bod ein hymchwiliadau a'n hadroddiadau yn sbarduno gwelliant, gwnawn waith dilynol ar gydymffurfiaeth â'r argymhellion y cytunwyd arnynt gyda'ch sefydliad. Yn 2023/24, roedd angen cydymffurfio â 246 argymhelliad a chydymffurfiwyd â 58% o fewn yr amserlen y cytunwyd arni. Cydymffurfiwyd â'r gweddill, ond y tu allan i'r amserlenni y cytunwyd arnynt neu maent yn parhau i fod heb eu cyflawni yn ystod 9 Ebrill 2024.

Caiff argymhellion ac amserlenni ar gyfer cydymffurfio ag argymhellion bob amser eu cytuno gyda'r corff cyhoeddus dan sylw cyn eu cwblhau, ac felly rydym yn disgwyl sefydliadau i gydymffurfio o fewn yr amserlenni y cytunwyd arnynt.

Yn dilyn yr adroddiad a gyhoeddodd fy swyddfa ym mis Mehefin 2023, Rhoi Diwedd ar yr Un Hen Gân Beunyddiol 2: Cyfle i newid y ffordd rydym yn delio â chwynion?' Hoffwn ddiolch i'r Bwrdd Iechyd am ei ystyriaeth o'r adroddiad a'r argymhellion. Rwy'n hyderu ei fod wedi sicrhau bod y gwersi a ddysgwyd o ganfyddiadau ac argymhellion ar achosion y gwnaethom eu hystyried y llynedd yn cael eu cynnwys yn Adroddiad Blynyddol eich Bwrdd Iechyd ar y Ddyletswydd Gonestrwydd ac Ansawdd.

Cefnogi'r gwaith o wella gwasanaethau cyhoeddus

Gwnaethom barhau â'n gwaith ar gefnogi gwelliannau mewn gwasanaethau cyhoeddus y llynedd a buom yn gweithio ar ein hail ymchwiliad ehangach ar ein liwt ein hunain. Mae'r ymchwiliad yn ystyried asesiadau o anghenion gofalwyr a gynhaliwyd gan awdurdodau lleol yng Nghymru. Bydd fy adroddiad ar y gwaith hwn yn cael ei gwblhau a'i gyhoeddi yn y dyfodol agos. Rydym wedi parhau â'n gwaith ar safonau ymdrin â chwynion ar gyfer cyrff cyhoeddus yng Nghymru ac erbyn hyn mae gennym 56 o gyrff cyhoeddus yn dilyn ein polisi enghreifftiol ar gyfer ymdrin â chwynion. Mae'r cyrff cyhoeddus hyn yn cyfrif am tua 85% o'r cwynion a gawn.

Gwnaethom barhau â'n gwaith i gyhoeddi ystadegau cwynion am drydedd flwyddyn, gyda data, a gasglwyd gan gyrff cyhoeddus, bellach yn cael eu cyhoeddi ddwywaith y flwyddyn. Mae'r data hwn yn ein galluogi i weld gwybodaeth gyda mwy o gyd-destun - er enghraifft, y llynedd, aeth 10% o gwynion a wnaed i Bwrdd Iechyd Prifysgol Betsi Cadwaladr ymlaen i gael eu cyfeirio at OGCC – y gyfran uchaf o unrhyw Fwrdd Iechyd. Byddwn yn annog pob bwrdd iechyd i ddefnyddio'r data hwn i ddeall eu perfformiad o ran cwynion yn well a sicrhau bod pob cwyn yn cael ei chofnodi'n briodol.

Rwyf wedi ysgrifennu'n ddiweddar at eich Prif Weithredwr am y gostyngiad sylweddol yn nifer y cwynion a gofnodwyd gan Fwrdd Iechyd Prifysgol Betsi Cadwaladr dros y 3 blynedd diwethaf – 4,854 yn 2021/22 i lawr i 2,469 yn 2023/24. Ar yr un pryd, mae nifer y cwynion a gyfeiriwyd at fy swyddfa am Fwrdd Iechyd Prifysgol Betsi Cadwaladr, fel y nodir uchod, wedi parhau'n uchel. Rwy'n siŵr y byddwch am gael sicrwydd bod yr holl gwynion a dderbyniwyd yn cael eu cofnodi'n gywir, bod pawb sy'n dymuno cwyno yn gallu gwneud hynny a bod yr hyn a ddysgir o gwynion yn cael ei ddefnyddio i wella canlyniadau i bob defnyddiwr gwasanaeth.

Mae cydweithwyr o'm Tîm Gwella yn parhau i gwrdd yn rheolaidd gyda Bwrdd Iechyd Prifysgol Betsi Cadwaladr i drafod cydymffurfiaeth â'n hargymhellion a'n gwaith safonau cwynion. Rydym wedi gweld budd gwirioneddol yn dod o'r sgyrsiau hyn, yn ogystal â gwell perthnasoedd gwaith, a hoffem ddiolch i Denise Williams a'u tîm am eu gwaith gyda'n swyddogion.

Camau yr hoffem i'ch sefydliad eu cymryd

Ymhellach i'r llythyr hwn, a gaf ofyn i Bwrdd Iechyd Prifysgol Betsi Cadwaladr 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.

- Ystyried y data yn y llythyr hwn, ynghyd â'ch data eich hunain, i ddeall mwy am eich perfformiad ar gwynion, gan gynnwys unrhyw batrymau neu dueddiadau a chydymffurfiaeth eich sefydliad ag argymhellion a wnaed gan fy swyddfa.

- Rhoi sicrwydd bod yr holl gwynion a dderbyniwyd yn cael eu cofnodi'n gywir, bod pawb sy'n dymuno cwyno yn gallu gwneud hynny a bod yr hyn a ddysgir o gwynion yn cael ei ddefnyddio i wella canlyniadau i bob defnyddiwr gwasanaeth.

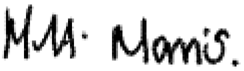
- Yn rhoi copi i'm swyddfa o Adroddiad Blynyddol y Bwrdd Iechyd ar gyfer 2023/24 ar y Ddyletswydd Gonestrwydd ac Ansawdd.

- Rhoi gwybod i mi am ganlyniad ystyriaethau a chamau gweithredu arfaethedig y Bwrdd yng nghyswllt y materion uchod erbyn cyn gynted â phosibl.

Yn olaf, hoffwn ddiolch i chi, a'ch timau, am eich gwaith gyda'm swyddogion yn ystod y flwyddyn ddiwethaf. Mae eu gwaith yn bwysig i sicrhau bod cleifion a theuluoedd yn cael ymatebion amserol a thrylwyr i gwynion, ac o ran gwella canlyniadau i bob defnyddiwr gwasanaeth – nid dim ond y rhai sy'n cwyno.

Yn gywir,

Michelle Morris
Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus



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

Taflen Ffeithiau

Atodiad A - Cwynion a Gafwyd

Bwrdd Iechyd	**Cwynion a Gafwyd**	**Derbyniwyd fesul 1000 o drigolion**
Bwrdd Iechyd Prifysgol Aneurin Bevan	175	0.30
Bwrdd Iechyd Prifysgol Betsi Cadwaladr	214	0.31
Bwrdd Iechyd Prifysgol Caerdydd a'r Fro	150	0.30
Bwrdd Iechyd Prifysgol Cwm Taf Morgannwg	109	0.25
Bwrdd Iechyd Prifysgol Hywel Dda	138	0.36
Bwrdd Iechyd Addysgu Powys	21	0.16
Bwrdd Iechyd Prifysgol Bae Abertawe	132	0.35
Cyfanswm	939	0.30

Ombwdsmon
Ombudsman
Cymru · Wales

Atodiad B - Cwynion a Gafwyd yn ôl Pwnc

Bwrdd Iechyd Prifysgol Betsi Cadwaladr	Cwynion a Gafwyd	% rhannu
Derbyniadau/rhyddhau a gweithdrefnau trosglwyddo	4	2%
Iechyd Meddwl Oedolion	16	9%
Gwasanaethau Ambiwlans	0	0%
Gweithdrefnau apwyntiadau (gan gynnwys cleifion allanol)	6	3%
Iechyd Meddwl Plant a Phobl Ifanc	2	1%
Triniaeth glinigol yn yr ysbyty	107	50%
Triniaeth glinigol y tu allan i ysbyty*	14	7%
Ymdrin â Chwynion	36	17%
Covid-19	1	0%
Gofal Parhaus	2	1%
Dadgofrestru	0	0%
Datgelu gwybodaeth bersonol / colli data	0	0%
Cyllid	1	0%
Darparwyr Gofal Iechyd Annibynnol	0	0%
Cofnodion meddygol/safonau cadw cofnodion	4	2%
Meddyginiaeth > Dosbarthu presgripsiynau	0	0%
Gwasanaethau anfeddygol	0	0%
Nosocomiaidd*	0	0%
Arall*	2	1%
Gofal Meddyg Teulu y Tu Allan i Oriau	0	0%
Parcio (gan gynnwys gorfodi a beilïaid)	0	0%
Materion rhestr cleifion	5	2%
Cyfathrebu gwael/dim cyfathrebu neu fethiant i ddarparu gwybodaeth	2	1%
Gofal Carcharorion	3	1%
Gweithdrefnau recriwtio a phenodi	0	0%
Amseroedd aros Rhwng Atgyfeirio a Thriniaeth	2	1%
Rheoleiddio ac Arolygu (gan gynnwys darpariaeth y sector preifat)	1	0%
Anghwrteisi/ymddygiad anystyriol/agwedd staff	2	1%
Gwasanaethau i bobl ag anabledd gan gynnwys Grantiau Cyfleusterau i'r Anabl	0	0%
Gwasanaeth ar gyfer oedolion sy'n agored i niwed (ee gydag anawsterau dysgu neu broblemau iechyd meddwl)	0	0%
Cyfanswm	**214**	

Ombwdsmon Ombudsman Cymru · Wales

Atodiad C - Canlyniadau Cwynion
(* yn dynodi ymyrraeth)

Bwrdd Iechyd Prifysgol Betsi Cadwaladr		**% rhannu**
Tu hwnt i Awdurdodaeth	47	18%
Cynamserol	30	12%
Achosion eraill wedi'u cau ar ôl ystyriaeth gychwynnol	83	32%
Datrys yn Gynnar/ setliad gwirfoddol*	40	16%
Wedi rhoi'r gorau iddi	3	1%
Adroddiadau Eraill - Heb eu Cadarnhau	12	5%
Adroddiadau Eraill Wedi'u Cadarnhau	37	14%
Adroddiadau Diddordeb Cyhoeddus*	4	2%
Adroddiadau Diddordeb Arbennig*	0	0%
Cyfanswm	**256**	

Ombwdsmon
Ombudsman
Cymru • Wales

Atodiad D - Achosion lle ymyrrodd OGCC

	Nifer yr ymyriadau	**nifer y cwynion a gaewyd**	**% o ymyriadau**
Bwrdd Iechyd Prifysgol Aneurin Bevan	73	195	37%
Bwrdd Iechyd Prifysgol Betsi Cadwaladr	81	256	32%
Bwrdd Iechyd Prifysgol Caerdydd a'r Fro	34	158	22%
Bwrdd Iechyd Prifysgol Cwm Taf Morgannwg	39	129	30%
Bwrdd Iechyd Prifysgol Hywel Dda	55	154	36%
Bwrdd Iechyd Addysgu Powys	3	21	14%
Bwrdd Iechyd Prifysgol Bae Abertawe	41	141	29%
Cyfanswm	**326**	**1054**	**31%**

Ombwdsmon
Ombudsman
Cymru · Wales

Atodiad E – Cymhariaeth o berfformiad cydymffurfio

Brwdd Iechyd	Nifer yr argymhellion a wnaed yn 2023-24	Nifer yr argymhellion sy'n ddyledus yn 2023-24	% yr argymhellion, y cydymffurfiwyd â nhw ar amser
Bwrdd Iechyd Prifysgol Aneurin Bevan	209	208	75%
Bwrdd Iechyd Prifysgol Caerdydd a'r Fro	104	95	81%
Bwrdd Iechyd Prifysgol Cwm Taf Morgannwg	123	121	60%
Bwrdd Iechyd Prifysgol Bae Abertawe	119	127	62%
Bwrdd Iechyd Prifysgol Hywel Dda	160	151	81%
Bwrdd Iechyd Prifysgol Betsi Cadwaladr	253	246	58%
Bwrdd Iechyd Addysgu Powys	10	12	67%

Taflen Wybodaeth

Mae **Atodiad A** yn dangos nifer y cwynion a dderbyniwyd gan OGCC ar gyfer pob Bwrdd Iechyd yn 2023/24. 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 2023/24. 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 2023/24. 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.

Mae **Atodiad E** yn dangos perfformiad o ran cydymffurfiad ar gyfer pob Bwrdd Iechyd.