



Ombwdsmon Ombudsman

Cymru · Wales

Gofynnwch am: Cyfathrebu



01656 641150

Dyddiad: 9 Medi 2024



Caseinfo@ombwdsmon.cymru

Jonathan Morgan
Bwrdd Iechyd Prifysgol Cwm Taf Morgannwg

Trwy ebost yn unig
CTM_BoardMember@wales.nhs.uk
paul.mears@wales.nhs.uk

Llythyrau Blynyddol 2023/24

Annwyl Jonathan

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 chymau 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.

Tudalen 1 o 10

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 109 o gwynion am Bwrdd Iechyd Prifysgol Cwm Taf Morgannwg, gwnaethom gau 129 (cafodd rhai cwynion eu cario drosodd o'r flwyddyn flaenorol), a gwnaethom ymyrryd mewn 30% o achosion. Ceir rhagor o wybodaeth am y cwynion y gwnaethom ymdrin â nhw y llynedd yn yr atodiadau.

Cyhoeddum un adroddiad cyhoeddus er budd y cyhoedd yn ymwneud â'ch Bwrdd Iechyd ym mis Hydref 2023. Fel y gwyddoch, roedd yr achos hwn yn ymwneud â thriniaeth a ddarparwyd yn Adran Achosion Brys Ysbyty Tywysoges Cymru ac rwy'n falch bod cydymffurfiaeth â'n hargymhellion wedi'i chwblhau. Hefyd, rydym wedi mynegi ein pryderon difrifol am ymdriniaeth y Bwrdd Iechyd o gwynion ac ymatebion i'n swyddfa gyda'ch Prif Weithredwr. Fel yr ydym wedi'i amlinellu, mae perfformiad y Bwrdd Iechyd yn effeithio ar allu fy swyddfa i ymdrin â chwynion, ac yn difetha ymddiriedaeth a hyder defnyddwyr gwasanaeth sydd wedi cwyno am y Bwrdd Iechyd. Rydym yn parhau i ymgysylltu yn agos â'r Prif Weithredwr ynglŷn â hyn, a gofynnwn i chi sicrhau bod y Bwrdd yn ystyried y mater hwn i graffu ar berfformiad y Bwrdd Iechyd mewn perthynas ag ymdrin â chwynion.

Ar y cyfan, gwnaethom 123 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 121 argymhelliad a chydymffurfiwyd â 60% 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 gofawr 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 4% o gwynion a wnaed i Bwrdd Iechyd Prifysgol Cwm Taf Morgannwg ymlaen i gael eu cyfeirio at OGCC. 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.

Mae cydweithwyr o'm Tîm Gwella yn parhau i gwrdd yn rheolaidd gyda Bwrdd Iechyd Prifysgol Cwm Taf Morgannwg i drafod cydymffurfiaeth â'n hargymhellion a'n gwaith safonau cwynion. Rydym wedi gweld budd gwirioneddol yn dod o'r sgysiau hyn, yn ogystal â gwell perthnasoedd gwaith, a hoffem ddiolch i Kellie Jenkins-Forrester 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 Cwm Taf Morgannwg 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.

- Sicrhau bod aelodau Bwrdd yn ystyried perfformiad y Bwrdd lechyd ar ymdrin â chwynion ac ystyried a oes angen cymryd unrhyw gamau gweithredu pellach i wella ei berfformiad.
- Yn rhoi copi i'm swyddfa o Adroddiad Blynyddol y Bwrdd lechyd ar gyfer 2023/24 ar y Ddyletswydd Gonestrwydd ac Ansawdd.
- Rhoi gwybod i mi am ganlyniad ystyriaethau a chymau 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,

MM. Morris.

Michelle Morris

Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus

Cc. Paul Mears, Prif Weithredwr, Bwrdd lechyd Prifysgol Cwm Taf Morgannwg



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 |



Atodiad B - Cwynion a Gafwyd yn ôl Pwnc

| Bwrdd Iechyd Prifysgol Cwm Taf Morgannwg | Cwynion a Gafwyd | % rhannu |
|---|-------------------------|-----------------|
| Derbyniadau/rhyddhau a gweithdrefnau trosglwyddo | 1 | 1% |
| Iechyd Meddwl Oedolion | 4 | 2% |
| Gwasanaethau Ambiwylans | 0 | 0% |
| Gweithdrefnau apwyntiadau (gan gynnwys cleifion allanol) | 6 | 3% |
| Iechyd Meddwl Plant a Phobl Ifanc | 0 | 0% |
| Triniaeth glinigol yn yr ysbyty | 63 | 58% |
| Triniaeth glinigol y tu allan i ysbyty* | 7 | 6% |
| Ymdrin â Chwynion | 15 | 14% |
| Covid-19 | 0 | 0% |
| Gofal Parhaus | 0 | 0% |
| Dadgofrestru | 0 | 0% |
| Datgelu gwybodaeth bersonol / colli data | 0 | 0% |
| Cyllid | 1 | 1% |
| Darparwyr Gofal Iechyd Annibynnol | 0 | 0% |
| Cofnodion meddygol/safonau cadw cofnodion | 0 | 0% |
| Meddyginiaeth > Dosbarthu presgripsiynau | 0 | 0% |
| Gwasanaethau anfeddygol | 1 | 1% |
| Nosocomiadd* | 0 | 0% |
| Arall* | 6 | 6% |
| Gofal Meddyg Teulu y Tu Allan i Oriau | 0 | 0% |
| Parcio (gan gynnwys gorfodi a beiliaid) | 0 | 0% |
| Materion rhestr cleifion | 2 | 2% |
| Cyfathrebu gwael/dim cyfathrebu neu fethiant i ddarparu gwybodaeth | 1 | 1% |
| Gofal Carcharorion | 0 | 0% |
| Gweithdrefnau recriwtio a phenodi | 0 | 0% |
| Amseroedd aros Rhwng Atgyfeirio a Thriniaeth | 0 | 0% |
| Rheoleiddio ac Arolygu (gan gynnwys darpariaeth y sector preifat) | 0 | 0% |
| Anghwrteisi/ymddygiad anystyriol/agwedd staff | 0 | 0% |
| 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 | 109 | |



Ombwdsmon Ombudsman

Cymru · Wales

Atodiad C - Canlyniadau Cwynion
(* yn dynodi ymyrraeth)

| Bwrdd Iechyd Prifysgol Cwm Taf Morgannwg | | % rhannu |
|---|------------|-----------------|
| Tu hwnt i Awdurdodaeth | 29 | 22% |
| Cynamserol | 14 | 11% |
| Achosion eraill wedi'u cau ar ôl ystyriaeth gychwynnol | 38 | 29% |
| Datrys yn Gynnar/ setliad gwirfoddol* | 16 | 12% |
| Wedi rhoi'r gorau iddi | 4 | 3% |
| Adroddiadau Eraill - Heb eu Cadarnhau | 5 | 4% |
| Adroddiadau Eraill Wedi'u Cadarnhau | 22 | 17% |
| Adroddiadau Diddordeb Cyhoeddus* | 1 | 1% |
| Adroddiadau Diddordeb Arbennig* | 0 | 0% |
| Cyfanswm | 129 | |



Atodiad D - Achosion lle ymyrodd 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% |



Atodiad E – Cymhariaeth o berfformiad cydymffurfio

| Brwdd lechyd | 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 lechyd Prifysgol Aneurin Bevan | 209 | 208 | 75% |
| Bwrdd lechyd Prifysgol Caerdydd a'r Fro | 104 | 95 | 81% |
| Bwrdd lechyd Prifysgol Cwm Taf Morgannwg | 123 | 121 | 60% |
| Bwrdd lechyd Prifysgol Bae Abertawe | 119 | 127 | 62% |
| Bwrdd lechyd Prifysgol Hywel Dda | 160 | 151 | 81% |
| Bwrdd lechyd Prifysgol Betsi Cadwaladr | 253 | 246 | 58% |
| Bwrdd lechyd 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 gatgoreiddio 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 cydymffurfriad ar gyfer pob Bwrdd Iechyd.