



Ein cyf: NB

Gofynnwch am: Cyfathrebu

 01656 641150

Dyddiad: 7 Medi 2020

 Cyfathrebu
@ombwdsmon.cymru

Ms Judith Hardisty
Cadeirydd y Bwrdd Dros Dro
Bwrdd Iechyd Prifysgol Hywel Dda

Trwy Ebost yn Unig
judith.hardisty@wales.nhs.uk

Annwyl Ms Hardisty

Llythyrau Blynyddol 2019/20

Mae'n bleser gennyf ddarparu fy Llythyr Blynyddol (2019/20) i Fwrdd Iechyd Prifysgol Hywel Dda.

Yr wyf yn ysgrifennu hyn yn ystod cyfnod na welwyd ei debyg o'r blaen ar gyfer gwasanaethau cyhoeddus yng Nghymru a'r sawl sy'n eu defnyddio. Mae'r rhan fwyaf o'r data yn yr ohebiaeth hon yn gysylltiedig â'r cyfnod cyn y cynnydd cyflym yn ymlediad Covid-19 a chyn cyflwyno cyfyngiadau ar weithgareddau economaidd a chymdeithasol. Fodd bynnag, yr wyf yn ymwybodol iawn o'r effaith y mae'r pandemig yn parhau i gael ar bob un ohonom.

Yr wyf yn falch o nodi bod 2019/20 wedi gweld gostyngiad yng nghyfanswm y cwynion a wnaed i'm swyddfa am eich Bwrdd Iechyd (92 yn lle 109 yn 2018/19) ac yn benodol, y bu gostyngiad yn y cwynion a dderbyniwyd lle prif bwnc y gŵyn oedd sut yr oedd y Bwrdd Iechyd wedi ymdrin â chwyn gwreiddiol y person (11 yn lle 19 yn 2018/19). Gostyngodd canran yr achosion yr oedd angen ymyrraeth gan fy swyddfa arnynt o 42% i 32%.

Yr wyf hefyd yn falch o ddeud nad yw'r pryderon a godwyd yn fy llythyr blynyddol diwethaf ynghylch prydlondeb y Bwrdd Iechyd wrth weithredu setliadau y cytunwyd arnynt gyda fy swyddfa wedi cael eu hailadrodd eleni. Er bod lle i wella bob amser, yr wyf wedi fy mhlesio gan y ffordd adeiladol y mae'r Bwrdd Iechyd wedi ymateb i'r pryderon a godwyd yn fy llythyr blynyddol blaenorol, a gobeithiaf yn fawr iawn y bydd hynny'n parhau.

Yr wyf yn falch o ddweud y bu'n rhaid inni, yn ystod y flwyddyn ariannol ddiwethaf, ymyrryd (cadarnhau, setlo neu ddatrys yn gynnar) mewn cyfran lai o gwynion am gyrff cyhoeddus: 20% o gymharu â 24% y llynedd.

O ran cwynion newydd am gyrff cyhoeddus, roedd 1020 neu 45% yn ymwneud â chyrrff y GIG - cynnydd o 1.3% o gymharu â 2018/19.

Roedd cwynion am gyrff y GIG yn ymwneud yn bennaf ag iechyd (88%). Fodd bynnag, yn yr un modd â blynyddoedd blaenorol, roedd cyfran sylweddol o'r cwynion hyn yn ymwneud ag ymdrin â chwynion (8%). Byddwn yn parhau i weithio â chyrrff y GIG i leihau nifer y cwynion hyn, gan gynnwys fel rhan o'n rôl Safonau Cwynion newydd.

Mae gwaith eisoes wedi cychwyn fel rhan o'n rôl Safonau Cwynion yng Nghymru, hyd yn hyn yn bennaf ag Awdurdodau Lleol. Rydym eisoes wedi gweld buddion mawr yn deillio o'r gwaith hwn, gan gynnwys safoni cofnodi data cwynion. Edrychwn ymlaen at weithio yn agosach â chi yn y misoedd nesaf i helpu gosod y system 'Unwaith i Gymru' newydd ac, am y tro cyntaf yng Nghymru, darparu hyfforddiant ymdrin â chwynion i Fyrddau Iechyd, yn rhad ac am ddim.

Camau i'w cymryd gan y Bwrdd Iechyd:

- Cyflwyno fy Llythyr Blynyddol i'r Bwrdd i gynorthwyo Aelodau'r Bwrdd yn eu swyddogaeth o graffu ar berfformiad y Bwrdd
- Gweithio a'm Swyddog Gwella ac Awdurdod Safonau Cwynion i wella arferion ymdrin â chwynion a safoni cofnodi data cwynion
- Rhoi gwybod imi am ganlyniad ystyriaethau a chamau gweithredu arfaethedig y Bwrdd Iechyd yng nghyswllt y materion uchod erbyn **30ain Tachwedd**.

Mae'r ohebiaeth hon yn cael ei chopio 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



Nick Bennett
Ombwdsmon

Cc: Steve Moore, Prif Weithredwr
Roger Smith, Swyddog Cyswllt

Taflen Ffeithiau

A. Cwynion a Gafwyd

| Bwrdd Iechyd | Cwynion a Gafwyd | Cwynion a gafwyd fesul 1000 o bobl (poblogaeth) |
|------------------------------------------|-------------------------|--------------------------------------------------------|
| Bwrdd Iechyd Prifysgol Aneurin Bevan | 140 | 0.24 |
| Bwrdd Iechyd Prifysgol Betsi Cadwaladr | 227 | 0.33 |
| Bwrdd Iechyd Prifysgol Caerdydd a'r Fro | 100 | 0.20 |
| Bwrdd Iechyd Prifysgol Cwm Taf Morgannwg | 80 | 0.18 |
| Bwrdd Iechyd Prifysgol Hywel Dda | 92 | 0.24 |
| Bwrdd Iechyd Addysgu Powys | 23 | 0.17 |
| Bwrdd Iechyd Prifysgol Bae Abertawe | 91 | 0.23 |
| | 753 | 0.24 |

B. Cwynion a Gafwyd yn ôl Pwnc gyda Chyfran Ganrannol

| Bwrdd Iechyd Prifysgol Hywel Dda | Cwynion a Gafwyd | |
|-----------------------------------------------------------------------|------------------|--------|
| Gwasanaethau Cymdeithasol Oedolion - Gwasanaethau i bobl hŷn | 1 | 1.09% |
| Ymdrin â Chwynion - Iechyd | 11 | 11.96% |
| Iechyd - Apwyntiadau/derbyniadau/rhyddhau a gweithdrefnau trosglwyddo | 3 | 3.26% |
| Iechyd - Triniaeth glinigol yn yr ysbyty | 60 | 65.22% |
| Iechyd - Triniaeth glinigol y tu allan i ysbyty | 7 | 7.61% |
| Iechyd - Gofal Parhaus | 3 | 3.26% |
| Iechyd - Cyllid | 1 | 1.09% |
| Iechyd - Cofnodion meddygol/safonau cadw cofnodion | 1 | 1.09% |
| Iechyd - Meddyginiaeth> Dosbarthu presgripsiynau | 1 | 1.09% |
| Iechyd - Arall | 2 | 2.17% |
| Iechyd - Materion rhestr cleifion | 2 | 2.17% |

C. Canlyniadau Cwynion

(* yn dynodi ymyrraeth)

| Cwynion a Gaewyd | Tu hwnt i Awdurdodaeth | Cynamserol | Achosion eraill wedi'u cau ar ôl ystyriaeth gychwynol | Datrys yn Gynnar/ Setliad Gwirfoddol* | Wedi rhoi'r gorau iddi | Adroddiadau Eraill - Heb eu Cadarnhau | Adroddiadau Eraill wedi'u Cadarnhau - yn gyfan gwbl neu'n rhannol* | Adroddiad Budd y Cyhoedd* | Cyfanswm |
|------------------|------------------------|------------|-------------------------------------------------------|---------------------------------------|------------------------|---------------------------------------|--------------------------------------------------------------------|---------------------------|----------|
| BIP Hywel Dda | 2 | 13 | 41 | 17 | 0 | 7 | 12 | 0 | 92 |
| Cyfran Ganrannol | 2.17% | 14.13% | 44.57% | 18.48% | 0.00% | 7.61% | 13.04% | 0.00% | |

D. Nifer yr achosion lle ymyrrodd OGCC

| | Nifer yr Ymyriadau | Nifer y Cwynion a Gaewyd | % o Ymyriadau |
|------------------------------------------------------------------------|--------------------|--------------------------|---------------|
| Bwrdd Iechyd Prifysgol Aneurin Bevan | 55 | 165 | 33% |
| Bwrdd Iechyd Prifysgol Betsi Cadwaladr | 67 | 217 | 31% |
| Bwrdd Iechyd Prifysgol Caerdydd a'r Fro | 29 | 104 | 28% |
| Bwrdd Iechyd Prifysgol Cwm Taf Morgannwg | 9 | 59 | 15% |
| Bwrdd Iechyd Prifysgol Hywel Dda | 29 | 92 | 32% |
| Bwrdd Iechyd Addysgu Powys | 7 | 13 | 54% |
| Bwrdd Iechyd Addysgu Powys - Achosion Gofal Iechyd Parhaus Cymru Gyfan | 4 | 13 | 31% |
| Bwrdd Iechyd Prifysgol Bae Abertawe | 7 | 62 | 11% |
| Cyn Fyrddau Iechyd | | | |
| Bwrdd Iechyd Prifysgol Abertawe Bro Morgannwg | 26 | 36 | 72% |
| Bwrdd Iechyd Prifysgol Cwm Taf | 9 | 21 | 43% |
| Cyfanswm | 242 | 782 | 31% |

Atodiad

Nodiadau Esboniadol

Mae adran A yn cymharu nifer y cwynion yn erbyn y Bwrdd Iechyd a dderbyniwyd gan fy swyddfa yn ystod 2019/20, a nifer y cwynion fesul 1000 o drigolion (poblogaeth).

Mae adran B yn darparu dadansoddiad o nifer y cwynion am y Bwrdd Iechyd a dderbyniwyd gan fy swyddfa yn ystod 2019/20 gyda'r gyfran ganrannol.

Mae adran C yn cymharu canlyniadau'r cwynion ar gyfer y Bwrdd Iechyd yn ystod 2019/20, gyda'r gyfran ganrannol.

Mae Adran D yn darparu niferoedd a chanrannau'r achosion a dderbyniwyd gan OGCC lle bu rhaid ymyrryd. Mae hyn yn cynnwys yr holl gwynion a gadarnhawyd, datrysiadau cynnar a setliadau gwirfoddol.

Adborth

Rydym yn croesawu eich adborth ar y wybodaeth amgaaedig, gan gynnwys awgrymiadau am unrhyw wybodaeth sydd i'w hamgáu mewn crynodebau blynyddol yn y dyfodol. Dylid anfon unrhyw adborth neu ymholiadau drwy ebost at cyfathrebu@ombwdsmon-cymru.org.uk