Ombwdsmon Ombudsman Cymru · Wales

Gofynnwch am: Cyfathrebu
☎ 01656 641150
Dyddiad: 30 Medi 2025
✉ caseinfo@ombwdsmon.cymru

PERSONOL A CHYFRINACHOL
Dyfed Edwards
Bwrdd Iechyd Prifysgol Betsi Cadwaladr

Drwy e-bost yn unig
dyfed.edwards@wales.nhs.uk
carol.shillabeer3@wales.nhs.uk
bcu.ombudsman@wales.nhs.uk

Annwyl Dyfed Edwards

Llythyr Blynyddol 2024-25

Rôl OGCC

Fel y gwyddoch, ein rôl ni fel 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. Rydym hefyd yn cynnal ymchwiliadau i wasanaethau cyhoeddus ar ein liwt ein hunain.

Diben y llythyr

Trwy'r llythyr hwn, rydym am roi diweddariad i chi ar ein gwaith, rhannu tueddiadau allweddol mewn cwynion am lywodraeth leol yng Nghymru a thynnu sylw at unrhyw faterion penodol i'ch sefydliad, ynghyd â chamau yr hoffwn i'ch sefydliad eu cymryd.

Cwynion am wasanaethau cyhoeddus

Mae'r llythyr hwn, fel bob amser, yn cyd-fynd â chyhoeddi ein Hadroddiad Blynyddol. Unwaith eto, gwelsom gynnydd yn nifer y bobl sy'n cysylltu â ni am wasanaethau cyhoeddus. Ers 2019-20, mae nifer y cwynion newydd am wasanaethau cyhoeddus sy'n cyrraedd ein swyddfa wedi cynyddu 44%.

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.

Caewyd y nifer uchaf erioed o gwynion am wasanaethau cyhoeddus – 5% yn fwy na'r llynedd. Eleni, gwnaethom ymyrryd (canfod bod rhywbeth wedi mynd o'i le, ac argymell sut i gywiro pethau) mewn 18% o'r cwynion a gaewyd. Ar nodyn cadarnhaol, eleni fe wnaethom ddatrys llawer mwy o gwynion yn gynnar. Roedd 87% o'n hymyriadau eleni yn ymwneud â Datrysiad Cynnar, o'i gymharu â 70% yn 2023-24.

Rydym yn deall bod pobl sy'n dod atom eisiau i'w cwynion gael eu datrys cyn gynted â phosibl ac rydym wedi ymrwymo i ddelio â nhw'n brydlon.

Yn gyffredinol, gwnaethom asesu cwynion a ddaeth i law, neu ymyrryd gyda Datrysiad Cynnar, o fewn 4 wythnos ar gyfartaledd; sydd ymhell o fewn ein targed o 6 wythnos. Rydym hefyd wedi lleihau'r amser y mae'n ei gymryd i gwblhau ymchwiliad ar gyfartaledd, o 64 wythnos yn 2023-24, i 53 wythnos eleni.

Yn ystod 2024-25, cawsom 949 o gwynion am fyrddau iechyd. Mae hyn yn gynnydd o 1% yn unig ers y llynedd, ac mae'n dangos bod cyfradd y cynnydd mewn cwynion am fyrddau iechyd yn dal i arafu. Fodd bynnag, rydym bellach yn derbyn 26% yn fwy o gwynion am fyrddau iechyd nag yn 2019-20.

Yn ôl y disgwyl, mae'r rhan fwyaf o gwynion am fyrddau iechyd yn ymwneud â gwasanaethau iechyd. Y maes mwyaf cyffredin o'r cwynion hyn, o bell ffordd, yw triniaeth glinigol yn yr ysbyty. Yn ogystal â hyn, roedd tua 16% o'r cwynion am fyrddau iechyd yn ymwneud â delio â chwynion. Roedd hyn yn ostyngiad sydd i'w groesawu o 18% y flwyddyn flaenorol.

Gwnaethom ymyrryd mewn 27% o gwynion am fyrddau iechyd a gaewyd gennym – o'i gymharu â 31% y llynedd.

Derbyniwyd 236 o gwynion am Bwrdd Iechyd Prifysgol Betsi Cadwaladr a chaewyd 227 – cafodd rhai cwynion eu cario drosodd o'r flwyddyn flaenorol. Cyfradd ymyrraeth Bwrdd Iechyd Prifysgol Betsi Cadwaladr oedd 28%. Gallwch ddod o hyd i wybodaeth fanwl am gwynion am eich sefydliad y rhoddwyd sylw iddynt eleni yn yr atodiadau.

Fe wnaethon ni gyhoeddi 4 adroddiad cyhoeddus er budd y cyhoedd. Mae'r rhain yn ymwneud â:

- Nifer o fethiannau i gynnal llawdriniaeth i dynnu cerrig bustl y claf a arweiniodd at sepsis bystlaidd ac yna at farwolaeth y claf (202206250).

- Methiant i drin claf oedd yn achos brys gydag amheuaeth o ganser y brostad mewn modd amserol a amharodd ar ofal y claf ynghyd â methiant i gynnig llawdriniaeth i'r claf a allai fod wedi'i wella (202207270).

- Methiant i drin a rheoli poen claf ag Anawsterau Dysgu yn briodol, yn ogystal â methiant i gyfathrebu'n briodol â hi a gwneud addasiadau priodol (202300527).

- Gofal a gomisiynwyd yn Lloegr i glaf â phroblemau gynaecolegol a'r colon a'r rhefr (202301141).

Rwy'n falch bod y camau i gydymffurfio â'r argymhellion a wnaed yn y 3 adroddiad budd cyhoeddus cyntaf bellach wedi'u cwblhau. Rydym yn ymgysylltu'n agos â'ch swyddogion i sicrhau eu bod yn cydymffurfio'n llawn â'r argymhellion a wnaed yn yr adroddiad budd cyhoeddus arall.

Yn 2024-25, gwnaethom 196 o argymhellion i'ch sefydliad. Er mwyn sicrhau bod ein hymchwiliadau a'n hadroddiadau yn hybu gwelliant, gwnawn waith dilynol ar gydymffurfiaeth â'r argymhellion y cytunwyd arnynt gyda'ch sefydliad. Yn 2024-25, roedd angen cydymffurfio â 210 argymhelliad. Cyflawnwyd 65% o argymhellion oedd angen eu cwblhau o fewn yr amserlen y cytunwyd arni. 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.

Cefnogi'r gwaith o wella gwasanaethau cyhoeddus

Gwnaethom barhau â'n gwaith ar gefnogi gwelliannau mewn gwasanaethau cyhoeddus.

Yn ystod 2024-25, gwnaethom gwblhau ein hail ymchwiliad ehangach ar ein liwt ein hunain a oedd yn edrych ar asesiadau o anghenion gofalwyr yng Nghymru. Edrychwyd ar 4 cyngor lleol – Caerffili, Ceredigion, Sir y Fflint a Chastell-nedd Port Talbot – i weld p'un ai oedden nhw'n cynnal asesiadau gofalwyr yn unol â'u rhwymedigaethau statudol.

Cyhoeddwyd yr adroddiad ar yr ymchwiliad hwn ym mis Hydref 2024. Canfuom mai dim ond 2.8% o bobl yn ardaloedd y cynghorau hynny a nododd eu bod yn ofalwyr oedd wedi derbyn asesiad o anghenion. Yn ogystal â hyn, dim ond 1.5% oedd wedi derbyn cynllun cymorth priodol yn dilyn eu hasesiad. Nid oedd llawer o ofalwyr chwaith yn ymwybodol o'u hawliau mewn perthynas ag asesiadau a gwasanaethau cymorth a allai fod ar gael iddynt.

Nodwyd rhai meysydd o arfer da gan y cynghorau yr ymchwiliwyd iddynt. Fodd bynnag, gwnaethom hefyd sawl argymhelliad gan gynnwys:

- gwella arferion cofnodi
- gwella sut mae gwybodaeth yn cael ei rhannu â gofalwyr
- cynnig hyfforddiant diweddaru i staff ar hawliau gofalwyr
- cydweithio'n well â'r sector gofal iechyd.

Gwahoddwyd y cynghorau lleol eraill yng Nghymru i wneud gwelliannau tebyg.

Fel y gwnaethom yn achos ein hymchwiliad cyntaf ar ein liwt ein hunain, rydym wedi bod yn monitro sut mae sefydliadau wedi bod yn cydymffurfio â'n hargymhellion. Rydym yn bwriadu adolygu cydymffurfiaeth â'r argymhellion ac unrhyw effeithiau eraill yr adroddiad ym mis Hydref 2025.

Ar hyn o bryd mae 54 o sefydliadau ledled Cymru yn gweithredu ein polisi cwynion enghreifftiol. Mae hyn yn cynnwys yr holl gynghorau lleol, pob bwrdd iechyd a bellach y rhan fwyaf o gymdeithasau tai - sy'n cynrychioli tua 85% o'r cwynion a dderbyniwn.

Mae ein cynnig o hyfforddiant am ddim ar ymdrin â chwynion wedi parhau i fod yn boblogaidd a darparwyd 52 o sesiynau hyfforddi pellach i gyrff cyhoeddus ledled Cymru yn ystod y flwyddyn. Mae hyn yn dod â'r cyfanswm i 550 o sesiynau hyfforddi a 10,000 o bobl, ers 2020.

Rydym wedi parhau â'n gwaith i gyhoeddi ystadegau cwynion, a gasglwyd gan gyrff cyhoeddus, gyda data'n cael ei gyhoeddi ddwywaith y flwyddyn. Rydym yn disgwyl cyhoeddi'r data am gwynion sy'n cael sylw gan gynghorau lleol yng Nghymru yn ystod 2024-25 yn yr Hydref. Mae'r data hwn yn caniatáu inni weld gwybodaeth gyda mwy o gyd-destun – er enghraifft, yn ystod 2024-25 aeth 6.13% o'r cwynion a wnaed i gyrff y GIG ymlaen i gael eu cyfeirio atom.

Yn olaf, cyhoeddom hefyd 1 adroddiad thematig eleni, a oedd yn cynnwys astudiaethau achos o gwynion am fyrddau iechyd:

- 'Mae Cydraddoldeb o Bwys' (Ionawr 2025): adroddiad thematig ar gynhwysiant a hygyrchedd ar draws gwasanaethau cyhoeddus.

Mae'r adroddiad hwn yn cynnwys argymhellion cyffredinol ar gyfer darparwyr gwasanaethau cyhoeddus, gan roi ystyriaeth i'r gwersi a ddysgwyd o'n gwaith achos.

Camau yr hoffem i'ch sefydliad eu cymryd

Ymhellach i'r llythyr hwn, a gaf ofyn i'ch sefydliad 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 bydd y cyfarfodydd hyn yn cael eu cynnal.

- Ystyried y data yn y llythyr hwn, ochr yn ochr â'ch data eich hun, 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 copi o Adroddiad Blynyddol y Bwrdd Iechyd ar gyfer 2024-25 i'm swyddfa ar y Ddyletswydd Gonestrwydd ac Ansawdd.

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

Hoffwn ddiolch i chi, a'ch swyddogion, am barhau i fod yn agored, ac am ymgysylltu, gyda fy swyddfa.

Yn gywir

Michelle Morris

Michelle Morris
Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus

Cc. Carol Shillabeer, Prif Weithredwr, Bwrdd Iechyd Prifysgol Betsi Cadwaladr
Denise Williams, Swyddog Cyswllt OGCC, Bwrdd Iechyd Prifysgol Betsi Cadwaladr

Taflen Wybodaeth

Mae **Atodiad A** yn dangos nifer y cwynion a gafodd OGCC ar gyfer pob bwrdd iechyd yn 2024-25. Caiff y cwynion hyn eu rhoi mewn cyd-destun gan boblogaeth pob awdurdod.

Mae **Atodiad B** yn dangos categori pob cwyn a gafwyd, a pha gyfran o'r cwynion a gafwyd sy'n cynrychioli ar gyfer y Bwrdd Iechyd.

Mae **Atodiad C** yn dangos cyfraddau ymyrru ar gyfer pob bwrdd iechyd yn 2024-25. 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 D** yn dangos canlyniadau'r cwynion a gaeodd OGCC mewn cysylltiad â'r Bwrdd Iechyd yn 2024-25. 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 E** yn dangos perfformiad o ran cydymffurfiad ar gyfer pob bwrdd iechyd.

Atodiad A – Cwynion a gafwyd (trosolwg)

Bwrdd Iechyd	**Cywnion a gafwyd**	**Poblogaeth**	**Cafwyd fesul 1,000 o drigolion**
Bwrdd Iechyd Prifysgol Aneurin Bevan	178	595412	0.30
Bwrdd Iechyd Prifysgol Betsi Cadwaladr	236	691991	0.34
Bwrdd Iechyd Prifysgol Caerdydd a'r Fro	149	518269	0.29
Bwrdd Iechyd Prifysgol Cwm Taf Morgannwg	102	446514	0.23
Bwrdd Iechyd Prifysgol Hywel Dda	130	388139	0.33
Bwrdd Iechyd Addysgu Powys	20	134439	0.15
Bwrdd Iechyd Prifysgol Bae Abertawe	134	389640	0.34
Cyfanswm	**949**	**3164404**	**0.28**

Atodiad B – Cwynion a gafwyd (yn ôl sefydliad)

Bwrdd Iechyd Prifysgol Betsi Cadwaladr	**Cwynion a Gafwyd**	**% rhannu**
Gweithdrefnau derbyn/rhyddhau a throsglwyddo	3	1%
Iechyd Meddwl Oedolion	11	5%
Gwasanaethau Ambiwlans	0	
Gweithdrefnau apwyntiad (gan gynnwys cleifion allanol)	8	3%
Cartrefi Gofal	1	0%
Iechyd Meddwl Plant a Phobl Ifanc	5	2%
Triniaeth glinigol mewn ysbyty	128	54%
Triniaeth glinigol y tu allan i ysbyty; Deintydd	3	1%
Triniaeth glinigol y tu allan i ysbyty; Meddyg Teulu	6	3%
Triniaeth glinigol y tu allan i ysbyty; Eraill	8	3%
Triniaeth glinigol y tu allan i ysbyty; Ffisiotherapydd	1	0%
Ymdrin â chwynion	0	
Cyfrinachedd	0	
Gofal Parhaus	5	2%
Dadgofrestriad	0	
Datgelu gwybodaeth bersonol / colli data	1	0%
Ariannu	1	0%
Cyllid Hunaniaeth Rhywedd	0	
Iechyd	25	11%
Tai	0	
Cofnodion Meddygol/Safonau cadw cofnodion	1	0%
Meddyginiaeth > Dosbarthu presgripsiynau	2	1%
Gwasanaethau anfeddygol	0	
Dim tystiolaeth o galedi neu anghyfiawnder	0	
Eraill	2	1%
Gofal Meddyg Teulu y Tu Allan i Oriau	1	0%
Materion rhestr glaf	7	3%
Cyfathrebu gwael/ Dim cyfathrebu neu fethiant i ddarparu gwybodaeth	1	0%
Gofal Carcharorion	6	3%
Amser rhwng atgyfeirio a thriniaeth	7	3%
Anfoesgarwch/ ymddygiad anystyriol/ agwedd staff	1	0%
Eraill Amrywiol	2	1%
Cyfanswm	**236**	

Atodiad C – Achosion lle ymyrrodd OGCC (trosolwg)

Bwrdd Iechyd	Nifer yr ymyriadau	Nifer y cwynion a gaewyd	% yr ymyriadau
Bwrdd Iechyd Prifysgol Aneurin Bevan	50	176	28%
Bwrdd Iechyd Prifysgol Betsi Cadwaladr	64	227	28%
Bwrdd Iechyd Prifysgol Caerdydd a'r Fro	27	154	18%
Bwrdd Iechyd Prifysgol Cwm Taf Morgannwg	36	104	35%
Bwrdd Iechyd Prifysgol Hywel Dda	43	131	33%
Bwrdd Iechyd Addysgu Powys	6	25	24%
Bwrdd Iechyd Prifysgol Bae Abertawe	33	136	24%
Ymddiriedolaeth Brifysgol GIG Gwasanaethau Ambiwlans Cymru	4	29	14%
Cyfanswm	**263**	**982**	**27%**

Atodiad D – Achosion lle ymyrrodd OGCC (yn ôl sefydliad) (* yn dynodi ymyrraeth)

Bwrdd Iechyd Prifysgol Betsi Cadwaladr	**Canlyniadau Cwynion**	**% rhannu**
Rhoddwyd gorau i'r ymchwiliad i'r gŵyn (gyda datrysiad cynnar yn ystod y camau asesu)*	0	
Rhoddwyd y gorau i ymchwilio'r gŵyn (heb setliad)	1	0%
Penderfynu peidio ymchwilio cwyn	94	41%
Datrys yn gynnar*	44	19%
Mater tu hwnt i awdurdodaeth	51	22%
Adroddiad nid er budd y cyhoedd wedi'i gyhoeddi: y gŵyn heb ei chadarnhau	3	1%
Adroddiad nid er budd y cyhoedd wedi'i gyhoeddi: y gŵyn wedi'i chadarnhau*	13	6%
Adroddiad nad yw er budd y cyhoedd wedi'i gyhoeddi: cwyn wedi'i chadarnhau a'i datrys yn gynnar yn y cam asesu*	2	1%
Cynamserol	14	6%
Adroddiad Budd y Cyhoedd wedi'i gyhoeddi: y gŵyn wedi ei chadarnhau*	3	1%
Adroddiad Budd y Cyhoedd wedi'i gyhoeddi: cwyn wedi'i chadarnhau gyda datrysiad cynnar yn ystod y cam asesu*	1	0%
Adroddiad Budd Arbennig	0	
Setliadau gwirfoddol*	1	0%
Cyfanswm	**227**	

Atodiad E – Cymhariaeth o berfformiad cydymffurfio

Bwrdd Iechyd	Nifer yr amgymhellion a wnaed ar gwynion y caewyd yn 2024-25	Nifer yr amgymhellion sy'n ddyledus yn 2024-25	% yr argymhellion, y cydymffurfiwyd â dyddiad targed cytûn
Bwrdd Iechyd Prifysgol Aneurin Bevan	136	160	66%
Bwrdd Iechyd Prifysgol Betsi Cadwaladr	196	210	65%
Bwrdd Iechyd Prifysgol Caerdydd a'r Fro	72	96	70%
Bwrdd Iechyd Prifysgol Cwm Taf Morgannwg	101	118	42%
Bwrdd Iechyd Prifysgol Hywel Dda	137	140	89%
Bwrdd Iechyd Addysgu Powys	16	12	33%
Bwrdd Iechyd Prifysgol Bae Abertawe	86	86	64%
Ymddiriedolaeth Brifysgol GIG Gwasanaethau Ambiwlans Cymru	18	6	33%