

**Ymateb gan Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru:  
Effaith Covid-19, a'r modd y mae'n cael ei reoli, ar iechyd a gofal cymdeithasol  
yng Nghymru**

Rydym yn falch o ymateb i'r ymchwiliad i effaith Covid-19, a'r modd y mae'n cael ei reoli, ar iechyd a gofal cymdeithasol yng Nghymru.

## Trosolwg

[Ein rôl](#)

[Ein gwaith achos](#)

[Esboniadau posibl o'r tueddiadau yn ein gwaith achos](#)

[Effaith Covid-19 ar brosesau ymdrin â chwynion cyrff y GIG](#)

[Ein gwaith â chyrff y GIG yn ystod cyfnod y cyfyngiadau symud](#)

[Sylwadau cloi](#)

## Ein rôl

Fel Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru (OGCC), rydym yn ymchwilio i gwynion a wneir gan aelodau'r cyhoedd sydd wedi dioddef caledi neu anghyfiawnder drwy gamweinyddu neu fethiant gwasanaeth gan gorff o fewn fy awdurdodaeth, sydd yn ei hanfod yn cynnwys yr holl sefydliadau sy'n darparu gwasanaethau cyhoeddus sydd wedi'u datganoli i Gymru. Mae'r rhain yn cynnwys:

- llywodraeth leol (cynghorau sir a chynghorau cymuned)
- y Gwasanaeth Iechyd Gwladol (gan gynnwys Meddygon Teulu a deintyddion)
- landlordiaid cymdeithasol cofrestredig (cymdeithasau tai)
- Llywodraeth Cymru, ynghyd â'i chyrff nodedig.

Rydym hefyd yn gallu ystyried cwynion am ofal cymdeithasol a drefnwyd yn breifat neu ofal cymdeithasol a ariennir, yn ogystal â gwasanaethau gofal lliniarol ac, o dan amgylchiadau penodol, agweddau ar ofal iechyd a ariennir yn breifat.

Yn ogystal, rydym yn ystyried cwynion bod aelodau etholedig awdurdodau lleol wedi torri eu Codau Ymddygiad, sy'n nodi'r egwyddorion ymddygiad cydnabyddedig y dylai aelodau eu dilyn mewn bywyd cyhoeddus.

O dan Ddeddf Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus (Cymru) 2019, mae gennym hefyd bŵer i bwysu am wella gwasanaethau cyhoeddus yn ehangach trwy gynnal ymchwiliadau ar ein liwt ein hunain a gosod safonau ymdrin â chwynion ar gyfer cyrff cyhoeddus yng Nghymru.

## Ein gwaith achos

Rydym yn cydnabod bod llawer o bobl yn fwy dibynnol nag erioed ar wasanaethau cyhoeddus o ganlyniad i pandemig Covid-19. Ar wahân i atal cwynion am Feddygon Teulu a fferyllwyr dros dro, rydym wedi parhau i gynnig ein gwasanaeth trwy gydol cyfnod y cyfyngiadau symud - er ein bod yn cydnabod y byddwn efallai yn cymryd mwy o amser nag arfer i ymateb ac y gallai fod angen inni fabwysiadu dull mwy hyblyg wrth fwrw ymlaen â chwynion.

Rhwng mis Ionawr ac Awst eleni, rydym wedi gweld gostyngiad yn y cwynion am gamweinyddu a methiant gwasanaeth, ynghyd â chwynion am gyrff iechyd yn benodol (ac eithrio am y cwynion ynghylch deintyddion):

Cwynion newydd a gafwyd	1 Ionawr i 31 Awst 2019	1 Ionawr i 31 Awst 2020	% y newid
Yr holl gwynion am gamweinyddu neu fethiant gwasanaeth	1465	1242	-15%
Byrddau Iechyd Lleol / Ymddiriedolaethau GIG	535	452	-16%
Feddygon Teulu a fferyllwyr	114	94	-18%
Deintyddion	18	19	+6%

O'r cwynion hyn, mae'r canran ohonynt sydd wedi mynd yn eu blaen i gael eu hymchwilio wedi bod yn is o gymharu â'r un cyfnod y llynedd:

Cwynion newydd a gafwyd	% o'r cwynion a aeth yn eu blaen i gael eu hymchwilio	
	1 Ionawr i 31 Awst 2019	1 Ionawr i 31 Awst 2020
Yr holl gwynion am gamweinyddu neu fethiant gwasanaeth	13%	8%
Byrddau Iechyd Lleol / Ymddiriedolaethau GIG	25%	16%
Feddygon Teulu a fferyllwyr	22%	9%
Deintyddion	17%	0%

O ystyried effaith digyffelyb y pandemig ar bob agwedd ar fywyd cyhoeddus yng Nghymru, rydym wedi disgwyl gweld yn ein cwynion mwy o gyfeirio at Covid-19 - naill ai fel y prif bwnc neu fel amgylchiad pwysig.

Fodd bynnag, mae dadansoddiad o'n gwaith achos rhwng mis Ionawr ac Awst eleni yn awgrymu mai cymharol ychydig o gwynion o'r fath a gawsom. Ers mis Ionawr, rydym wedi cau 36 cwyn tebyg am gamweinyddu a methiant gwasanaeth - pob un yn y cam Asesu. Yn llawer o'r achosion hyn, penderfynom fod y gŵyn wedi ei chyflwyno rhy gynnar a chyfeiriom yr achwynydd yn ôl at y corff.

Yn annisgwyl, hyd yn hyn ni fu llawer o'r cwynion hyn yn ymwneud ag iechyd a gofal cymdeithasol, gyda nifer bach yn unig yn ymwneud ag oedi wrth wneud apwyntiadau neu dderbyn triniaeth yn sgil Covid-19. Mae'r nifer isel o gwynion perthnasol hyd yn hyn yn gwneud pethau'n anodd i ni nodi tueddiadau mwy cadarn ar hyn o bryd.

## **Esboniadau posibl o'r tueddiadau yn ein gwaith achos**

Mae'n bosibl bod sawl esboniad i'r tueddiadau hyn. Yng ngoleuni'r pwysau cyfredol ar wasanaethau cyhoeddus yng Nghymru, gwnaethom yn eglur i ddarpar achwynwyr nad ydym yn eu hannog i gyflwyno cwynion dibwys i gyrff cyhoeddus neu i'n swyddfa. Gwnaethom yn eglur hefyd, os yw'r mater yn ddibwys neu bitw a ddim yn cyfyngu'n ormodol ar yr unigolyn, ni fyddwn yn bwrw ymlaen â'r gŵyn. Gallai'r gostyngiad yn nifer y cwynion yn gyffredinol, yn ogystal â'r gyfran ohonynt sydd wedi datblygu hyd yn hyn i ymchwiliad, adlewyrchu effaith y cyngor hwn.

Rydym hefyd yn ymwybodol bod effaith digyffelyb y pandemig wedi sbarduno llawer o gefnogaeth a gwerthfawrogiad o wasanaethau iechyd a gofal yng Nghymru, a gall hyn atal aelodau'r cyhoedd rhag cwyno ar adegau.

Ar yr un pryd, mae gennym hefyd sail i gredu y bu oedi wrth ymdrin â chwynion gan rhai cyrff y GIG. Rydym fel arfer yn disgwyl i achwynwyr ganlyn eu pryderon â'r corff perthnasol cyn cysylltu â'r swyddfa. Os nad yw'r pryderon hyn yn cael eu hystyried yn brydlon gan y cyrff perthnasol, gall hyn arwain at oedi cyn y bydd ein swyddfa yn eu derbyn. Trafodwn y materion hyn yn fanylach isod.

## **Effaith Covid-19 ar brosesau ymdrin â chwynion cyrff y GIG**

Bydd y Pwyllgor yn ymwybodol ein bod wedi cymryd camau mawr eleni i gychwyn gweithredu ein rôl Awdurdod Safonau Cwynion newydd (CSA). Canolbwyntiodd ein tîm CSA newydd ar Lywodraeth Leol yn y lle cyntaf, gan ofyn am ddata chwarterol ar y cwynion y mae Awdurdodau Lleol wedi ymdrin â nhw. Fodd bynnag, dros y misoedd diwethaf mae'r tîm CSA wedi ymgysylltu'n agosach hefyd â Byrddau Iechyd Lleol, gan gynnwys i drafod y trefniadau ar gyfer rhannu data am y cwynion o dan 'Gweithio i Wella'.

Ochr wrth ochr a'r gwaith hwn, rydym wedi parhau i alw am gynnydd cyflym ar brosiect 'Unwaith dros Gymru', sydd i fod i wneud y broses o ymdrin â chwynion gan y GIG yng Nghymru yn fwy cyson a thryloyw. Mae gennym bryderon nad yw'r system bresennol (Datix) yn addas ar gyfer darparu data defnyddiol am dueddiadau mewn cwynion - oherwydd bod modd i gyrff unigol teilwra'r system i'w hanghenion, nid oes llawer o le i gymharu eu perfformiad yn ystrolon. Rydym hefyd yn ymwybodol iawn nad yw'r holl gwynion sy'n cael eu derbyn gan y Byrddau Iechyd yn cael eu cofnodi ar hyn o bryd. Hoffem fanteisio ar y cyfle hwn i bwysleisio na ddylai pandemig Covid-19 atal y cynnydd ar brosiect 'Unwaith dros Gymru', nac ychwaith danseilio'r gwaith ehangach a hanfodol i wella diwylliant o ymdrin â chwynion yn y GIG.

Er fod y materion uchod yn golygu nad oes ffigyrau penodol a chyson ar gael am y cwynion y mae'r Byrddau Iechyd wedi ymdrin â nhw, awgrymodd sawl Bwrdd Iechyd i ni bod:

- y llwyth o gwynion, yn dilyn y cwmp cychwynnol mewn nifer o gwynion, yn dechrau dychwelyd i lefelau blaenorol neu gyrraedd lefelau uwch
- rhywfaint o oedi wedi bod wrth gwblhau ymchwiliadau i gwynion, yn enwedig oherwydd anawsterau wrth ymgysylltu â staff clinigol, yn sgil blaenoriaethu gofal clinigol

- themâu mwyaf blaenllaw y cwynion a gafwyd yn cynnwys oedi wrth dderbyn triniaeth; a throsglwyddo Covid-19 o fewn ysbyty.

Er bod y tueddiadau a amlinellwyd uchod yn anecdotaidd ar hyn o bryd, maent yn awgrymu y gall cyfnod cyfyngiadau symud Covid-19 arwain ymhén ychydig at lif o gwynion hwyr am iechyd yn cyrraedd ein swyddfa.

### **Ein gwaith gyda chyrrff y GIG yn ystod cyfnod y cyfyngiadau symud**

Ers cychwyn cyfnod y cyfyngiadau symud, arhosom mewn cyswllt â chyrrff y GIG a chyrrff eraill yn ein hawdurdodaeth i bennu a allwn ddatblygu cwynion, a sut y gallwn wneud hynny.

Cydnabuoim o'r cychwyn y gallai eu gallu i roi gwybodaeth inni gael ei gyfaddawdu oherwydd llai o allu, a mabwysiadwyd dull mwy hyblyg gennym o ran ein hamserlenni. Rydym hefyd wedi bod yn fwy hyblyg wrth weithredu Datrysiadau Cynnar, gan ganiatáu i gyrff o fewn ein hawdurdodaeth arwain ar amserlenni ar gyfer gweithredu. Yn ogystal, penderfynom ohirio ein defnydd o Egress (meddalwedd a ddefnyddir i amgryptio negeseuon), oherwydd gwelsom ei fod nid yn unig yn hyrwyddo ein cyfathrebu yn fewnol ond hefyd yn gwneud pethau'n haws i staff y cyrrff o fewn ein hawdurdodaeth i gyrchu ein negeseuon wrth weithio o gartref.

Gwnaethom hefyd annog y cyrrff o fewn ein hawdurdodaeth i reoli disgwyliadau achwynwyr a sefydlu amserlenni realistig o ran eu gallu i ymateb.

Byddwn yn parhau i adolygu'r mesurau hyn a byddwn yn aros yn hyblyg ac yn ymatebol i anghenion darparwyr gwasanaethau cyhoeddus sy'n wynebu pwysau digyffelyb ar hyn o bryd. Ar yr un pryd, rydym yn glir na ddylai'r pandemig ddinistrio safonau gweinyddu da yn ystod cyfnod lle gallai unigolion fod yn fwyaf dibynnol ar wasanaethau cyhoeddus. Byddwn yn parhau i gyfathrebu'r neges hon yn gryf i gyrff o fewn ein hawdurdodaeth.

### **Sylwadau cloi**

Hyderaf y bydd yr ymateb hwn yn ddefnyddiol i chi. Edrychwn ymlaen at ddadansoddi'r tueddiadau yn ein gwaith achos yn fwy manwl pan ddaw mwy o ddata ar gael. Gobeithiwn allu darparu ymateb diweddar i'r Pwyllgor bryd hynny.

Os dymunwch drafod unrhyw un o'r pwyntiau uchod, mae croeso i chi gysylltu ag Ania Rolewska, ein Pennaeth Polisi [REDACTED]



**Nick Bennett**

**Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru**

**Hydref 2020**

\*\*\*\*\*