Vaughan Gething AS/MS
Y Gweinidog Iechyd a Gwasanaethau Cymdeithasol
Minister for Health and Social Services

Llywodraeth Cymru
Welsh Government

Ein cyf/Our ref VG/08940/20

Mr Nick Bennett
Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru
1 Ffordd yr Hen Gae
Pencoed
CF35 5LJ

Marilyn.Morgan@ombudsman-wales.org.uk

26 Tachwedd 2020

Annwyl Nick,

Diolch ichi am eich llythyr dyddiedig 27 Hydref yn gofyn am gyfarfod. Ni allaf gyfarfod â chi y tro hwn, ond gallaf dawelu eich meddwl bod y gwaith o weithredu'r argymhelliad y dylid cael data cyson a chadarn ar gwynion yng Ngwasanaeth Iechyd Gwladol (GIG) Cymru, fel y nodwyd yn Adroddiad Evans, 'Defnyddio Cwynion yn Rhodd', bron â dod i ben.

Rwy'n deall eich bod wedi mynegi bod angen data cyson, cadarn ar gwynion yn GIG Cymru yn ystod cyfarfod Pwyllgor Cymunedau, Cydraddoldeb a Llywodraeth Leol y Senedd ar 21 Medi a chyfarfod Pwyllgor Cyllid y Senedd ar 5 Hydref.

Mae'r rhaglen System Rheoli Pryderon Unwaith i Gymru yn cael ei harwain gan Wasanaethau Cyfreithiol a Risg Partneriaeth Cydwasanaethau GIG Cymru. Nod y rhaglen yw sicrhau cysondeb o ran rheoli data a dylunio llif gwaith mewn perthynas â sut mae cyrff iechyd yng Nghymru yn gweithio ar draws y sector pryderon.

Mae tîm y rhaglen System Rheoli Pryderon Unwaith i Gymru wedi bod yn gweithio gyda GIG Cymru i ddatblygu set ddata genedlaethol ar gwynion ar gyfer GIG Cymru. Cynhaliwyd gweithdai gyda chynrychiolwyr o dimau pryderon ledled GIG Cymru. Amlygodd y gweithdai a'r gwaith dadansoddi data amrywiad eang yn y modd y caiff Rheoliadau'r Gwasanaeth Iechyd Gwladol (Trefniadau Pryderon, Cwynion ac Iawn) (Cymru) (Diwygio) 2011 eu dehongli. Cytunwyd yn y gweithdai ar ffurflen ddiwygiedig ar gyfer cofnodi ac adrodd am gwynion, gyda diffiniadau a chanllawiau atodol er mwyn lleihau'r amrywiad o ran arferion. Defnyddiwyd y ffurflen ddiwygiedig a'r diffiniadau gan gyrff iechyd i gyflwyno data ar gwynion bob chwarter yn 2019-20 ac maent yn cael eu defnyddio ar hyn o bryd i gyflwyno data ar gwynion bob chwarter ar gyfer 2020-21. Caiff y data eu dilysu gan dîm y rhaglen System Rheoli Pryderon Unwaith i Gymru, sy'n parhau i roi cymorth i gyrff iechyd i sicrhau bod y data yn gadarn.

Rydym yn cydnabod ei fod wedi cymryd mwy o amser nag y byddem wedi ei obeithio i weithredu'r argymhelliad yn ymwneud â data cyson ar gwynion yn Adroddiad Evans, ond fel Llywodraeth, rydym yn parhau'n gwbl ymroddedig i sicrhau bod GIG Cymru yn creu set ddata gyson, gymaradwy a chadarn ar gyfer cwynion.

Gall swyddogion Llywodraeth Cymru a'r GIG egluro'n fwy manwl pa waith sy'n mynd rhagddo a pha amserlenni a ddilynir wrth gyflawni'r rhaglen. Os hoffech drefnu cyfarfod, cysylltwch â Teresa Bridge: Teresa.Bridge@llyw.cymru.

Yn gywir,

Vaughan Gething AS/MS
Y Gweinidog Iechyd a Gwasanaethau Cymdeithasol
Minister for Health and Social Services

cc: Llyr Gruffydd AS, Cadeirydd y Pwyllgor Cyllid
John Griffiths AS, Cadeirydd y Pwyllgor Cymunedau, Cydraddoldeb a Llywodraeth Leol