Vaughan Gething AC/AM
Ysgrifennydd y Cabinet dros Iechyd, Llesiant a Chwaraeon
Cabinet Secretary for Health, Well-being and Sport

Y Pwyllgor Cydraddoldeb, Llywodraeth Leol a Chymunedau/
Equality, Local Government and Communities Committee
ELGC(5)-02-17 Papur 7c/ Paper 7c

Llywodraeth Cymru
Welsh Government

Ein cyf/Our ref - MA - P/VG/8115/16

John Griffiths AC
Cadeirydd
Y Pwyllgor Cydraddoldeb, Llywodraeth Lleol a Chymunedau
Cynulliad Cenedlaethol Cymru
Bae Caerdydd
Caerdydd
CF99 1NA

13 Ionawr 2017

Annwyl John

Diolch ichi am eich llythyr dyddiedig 5 Rhagfyr. Rwy'n nodi eich sylwadau ynghylch Adroddiad Blynyddol 2015-16 Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru, a ddaeth i law ym mis Gorffennaf 2016.

Rydych wedi tynnu sylw at y cynnydd yn nifer y cwynion yn erbyn sefydliadau'r GIG a anfonwyd i swyddfa'r Ombwdsmon, a bod yr Ombwdsmon wedi egluro'r cynnydd amlwg mewn cwynion yn erbyn Bwrdd Iechyd Prifysgol Betsi Cadwaladr a Bwrdd Iechyd Prifysgol Abertawe Bro Morgannwg.

Er fy mod yn cydnabod y cynnydd bach yn nifer y cwynion a anfonwyd at yr Ombwdsmon yn ystod y flwyddyn ddiwethaf, dylid ystyried y cynnydd hwnnw yn ei gyd-destun. Bob blwyddyn, mae GIG Cymru yn ymdrin ag oddeutu 18 miliwn o gysylltiadau mewn gofal sylfaenol, tair miliwn o ymweliadau gan gleifion allanol, un filiwn o ymweliadau ag unedau damweiniau ac achosion brys, a 750,000 o dderbyniadau i ysbytai.

Er bod nifer yr atgyfeiriadau at yr Ombwdsmon wedi cynyddu o ran y nifer ar gyfer Cymru gyfan, mae canran y cwynion sy'n cael eu cadarnhau'n llawn neu'n rhannol i lawr 2.8%. Mae'n bwysig nodi bod yr Ombwdsmon wedi cau 813 o gwynion iechyd y llynedd, ond penderfynodd ymchwilio i lai na hanner y cwynion a oedd wedi dod i law. O'r cwynion yr ymchwiliwyd iddynt, ni chafodd oddeutu 86 ohonynt eu cadarnhau.

O ran Bwrdd Iechyd Prifysgol Betsi Cadwaladr a Bwrdd Iechyd Prifysgol Abertawe Bro Morgannwg, mae'n werth tynnu sylw at y ffaith bod yr Ombwdsmon wedi cadarnhau llai o gwynion yn eu herbyn, sydd wedi golygu gostyngiadau yn y ganran o 6.3% ac 1.6% yn y drefn honno.

Cafodd y broses Gweithio i Wella ei chyflwyno ym mis Ebrill 2011, er mwyn ei wneud yn haws i bobl godi eu pryderon, ac felly roedd disgwyl y byddai nifer y cwynion yn cynyddu. Yn 2014, cynhaliodd Keith Evans adolygiad annibynnol o'r trefniadau Gweithio i Wella, sef

Bae Caerdydd • Cardiff Bay
Caerdydd • Cardiff
CF99 1NA

Canolfan Cyswllt Cyntaf / First Point of Contact Centre:
0300 0604400
Gohebiaeth.Vaughan.Gething@llyw.cymru
Correspondence.Vaughan.Gething@gov.wales

Rydym yn croesawu derbyn gohebiaeth yn Gymraeg. Byddwn yn ateb gohebiaeth a dderbynnir yn Gymraeg yn Gymraeg ac ni fydd gohebu yn Gymraeg yn arwain at oedi.

We welcome receiving correspondence in Welsh. Any correspondence received in Welsh will be answered in Welsh and corresponding in Welsh will not lead to a delay in responding.

Defnyddio Cwynion yn Rhodd. Daeth yr adolygiad i'r casgliad bod y broses Gweithio i Wella yn ddull cyffredinol effeithiol o reoli cwynion a phryderon. Serch hynny, gwnaeth dros 100 o argymhellion.

Mae sefydliadau'r GIG wedi bod wrthi'n gweithredu'r argymhellion hyn, sy'n cynnwys yr angen i gynorthwyo a grymuso staff mewn modd sy'n eu galluogi i ymdrin â phryderon yn gyflym ac yn uniongyrchol cyn iddynt gael cyfle i waethygu i fod yn gwynion. Yn 2015/16 bu 226 yn llai o bryderon ffurfiol mewn perthynas â'r GIG yng Nghymru nag a fu yn 2014/15, sef gostyngiad o 3.3%. Mae sefydliadau wedi gwneud newidiadau drwy gyflwyno Gwasanaethau Cyngor a Chyswllt i Gleifion, a sicrhau bod prif nyrsys yn cerdded o gwmpas wardiau ar adegau ymweld er mwyn rhoi'r cyfle i deuluoedd a gofalwyr godi unrhyw bryderon. Mae'r GIG yng Nghymru hefyd wedi mynd ati'n ymarferol i gyflwyno amryw o ddulliau o gasglu adborth ar gyfer gwella gwasanaethau.

Wrth ymateb i gasgliadau'r Ombwdsmon yn ei adroddiad thematig ar ofal y tu allan i oriau, gofynnodd fy rhagflaenydd, yr Athro Mark Drakeford, i Dr Grant Robinson, fel yr Arweinydd Clinigol Cenedlaethol ar gyfer gofal heb ei drefnu, edrych ar yr adroddiad a rhoi cyngor ar y ffordd ymlaen. Awgrymodd Dr Robinson mai'r ffordd orau ymlaen fyddai dull gweithredu sy'n defnyddio adolygiadau gan gymheiriaid. Cadarnhaodd yr Ombwdsmon ei fod yn fodlon ar yr awgrym hwn. Mae'r Ombwdsmon yn cael gwybodaeth barhaus am y datblygiadau diweddaraf. Mae'r dull gweithredu hwn yn gyson â'r bwriad i ddatblygu dulliau o adolygu gan gymheiriaid yn y GIG yng Nghymru fel ffordd allweddol o sicrhau bod ansawdd yn gwella'n barhaus. Dyma ddull gweithredu a gafodd ei gymeradwyo gan y Sefydliad ar gyfer Cydweithrediad a Datblygiad Economaidd yn ei adolygiad o ansawdd yn ddiweddar. Cyfeiriais at y broses hon o adolygu gan gymheiriaid wrth ymateb i gwestiwn brys ar 13 Rhagfyr 2016.

Yn ystod y misoedd diwethaf, mae grŵp bach, sy'n cynnwys aelodau o Ymateb Cyflym i Salwch Acíwt a 1000 o fywydau – Gwasanaeth Gwella, wedi ystyried adroddiad yr Ombwdsmon ochr yn ochr â ffynonellau eraill o dystiolaeth, gan gynnwys ymrwymiad parhaus GIG Cymru i fynd i'r afael â sepsis. O ganlyniad, maent wedi argymell y byddai'n briodol canolbwyntio'r adolygiad gan gymheiriaid ar yr ymateb a roddir i gleifion sy'n dioddef o salwch acíwt neu gyflwr sy'n gwaethygu. Rhagwelir y bydd y gwaith hwn yn dechrau yn y Flwyddyn Newydd. Mae fy swyddogion wedi rhoi gwybod i'r Ombwdsmon am y gwaith arfaethedig ac mae'n fodlon ar y dull gweithredu dan sylw.

Diolch ichi am godi'r materion hyn ar ran y pwyllgor. Rwy'n anfon copi o'r llythyr hwn at Dr Dai Lloyd, Cadeirydd y Pwyllgor Iechyd, Gofal Cymdeithasol a Chwaraeon.

Yn gywir

Vaughan Gething AC/AM
Ysgrifennydd y Cabinet dros Iechyd, Llesiant a Chwaraeon
Cabinet Secretary for Health, Well-being and Sport