Ombudsman Ombwdsmon
PUBLIC SERVICES OMBUDSMAN FOR WALES
OMBWDSMON GWASANAETHAU CYHOEDDUS CYMRU

Ein Cyf: NB/mm

Gofynnwch am: Nick Bennett

01656 641152

Dyddiad: 7 Tachwedd 2019

Marilyn.morgan @ombwdsmon-cymru.org.uk

John Griffiths AC
Cadeirydd, Y Pwyllgor Cydraddoldeb, Llywodraeth Leol a Chymunedau

Trwy Ebost yn unig:
SeneddCymunedau@cynulliad.cymru

Annwyl John

Diolch am eich llythyr dyddiedig 25 Hydref.

Rwy'n falch o ddarparu'r wybodaeth ychwanegol a geisiwyd gan y Pwyllgor.

Yn gyntaf, gofynnoch am natur y cwynion am Feddygon Teulu a gwasanaethau deintyddol. Dengys yr Adroddiad Blynyddol y bu cynnydd o 9% yn y cwynion a dderbyniwyd yn 2018/19 am gyrff y GIG, o gymharu â'r flwyddyn flaenorol. Ymhlith hyn, bu cynnydd o 22% (i 144) yn y cwynion a dderbyniwyd am Feddygon Teulu a bu cynnydd o 86% (i 41) yn y cwynion a dderbyniwyd am ddeintyddion. Roedd y cwynion yn ymwneud ag amrywiaeth o faterion, gan gynnwys y methiant i ymateb yn briodol ac yn brydlon i gwynion, yn ogystal ag anghwrteisi staff derbynfa a staff clinigol.

Roedd cwynion am Feddygon Teulu yn cynnwys nifer am bresgripsiynau (newid mewn meddyginiaeth, gwrthod rhagnodi'r cyffur penodol a geisiwyd gan glaf, presgripsiynau amlroddadwy a phresgripsiynau heb eu darparu'n ddigon cyflym). Roedd rhai o'r cwynion yn ymwneud â gwrthod ymweliadau cartref, neu oedi mewn cysylltiad ag ymweliadau cartref. Roedd eraill yn ymwneud â diagnosis a fethwyd a methiant i gyfeirio cleifion at ofal eilaidd ar gyfer ymchwiliad pellach. Daeth nifer o'r cwynion o ganlyniad i gamau a gymerwyd gan bractisau meddygon teulu oherwydd anghwrteisi neu ymddygiad ymosodol honedig gan gleifion.

Yn gyffredinol, roedd cwynion am ddeintyddion yn ymwneud ag ansawdd y gwaith deintyddol, gyda nifer fach yn ymwneud â methiant i adnabod cyflyrau iechyd mwy difrifol fel rhan o wiriadau/gwaith deintyddol.

Public Services Ombudsman For Wales | Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru, 1 Ffordd yr Hen Gae, Pencoed CF35 5LJ
www.ombudsman-wales.org.uk | www.ombwdsmon-cymru.org.uk
01656 641150 01656 641199 ask@ombudsman-wales.org.uk | holwch@ombwdsmon-cymru.org.uk

All calls are recorded for training and reference purposes | Bydd pob galwad yn cael ei recordio ar gyfer dibenion hyfforddi a chyfeirio

Er y bu cynnydd yn y nifer o gwynion am Feddygon Teulu a deintyddion, ac yr ymchwiliwyd yn llawn i sawl ohonynt, mae'n werth amlygu y cadarnhawyd 13 cwyn am Feddygol Teulu a chadarnhawyd 1 cwyn am ddeintydd. Yn ogystal, setlwyd 11 cwyn am Feddygon Teulu (yn bennaf fel datrysiadau cynnar) yn yr achosion lle'r oedd yn amlwg y gallai'r Meddyg Teulu weithredu i ddatrys y gŵyn drwy ymddiheuro neu roi esboniad/ymateb pellach. Setlwyd 4 cwyn am ddeintyddion trwy ddatrysiad cynnar, lle cytunodd y deintydd i gymryd camau penodol i ddatrys y gŵyn.

Roedd llawer o'r cwynion a dderbyniwyd gennyf yn rhai nad oeddwn yn gallu ymchwilio iddynt, naill ai am iddynt ymwneud â digwyddiadau a fu mwy na blwyddyn yn flaenorol, neu oherwydd nad oedd y cwynion wedi'u gwneud i'r Meddyg Teulu neu i'r deintydd dan sylw, neu oherwydd mai'r prif reswm dros y gŵyn oedd sicrhau iawndal ariannol.

Yn ail, gofynnoch am ryngweithiad fy ngwaith â'r rheoliadau Gweithio i Wella (GIW). Bydd y model newydd ar y broses gwyno yn gweithio yn gyfochrog â'r rheoliadau GIW presennol (a'r weithdrefn gwynion statudol y Gwasanaethau Cymdeithasol). Fel sy'n ofynnol o dan adran 37 o Ddeddf Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus (Cymru) 2019, bydd egwyddorion unrhyw weithdrefn fodel ar ymdrin â chwynion sy'n ymwneud â phryderon am y GIG yn gyson ag amodau'r rheoliadau Gweithio i Wella. Yn unol â'r Ddeddf, bydd ymgynghoriad llawn ar unrhyw fodel drafft ar broses ymdrin â chwynion ar gyfer cyrff iechyd, cyn ei gyhoeddi. Byddwn yn ychwanegu y dylai'r rôl Safonau Cwynion, yn y bôn, atgyfnerthu'r rheoliadau GIW trwy eu cefnogi hwy gyda model ar broses ymdrin â chwynion, gan weithio gyda chyrff y GIG i sicrhau y dilynir GIW a'r model ar y broses ymdrin â chwynion a drwy ddarparu data ar gydymffurfiaeth y cyrff GIG gyda phrosesau ac amserlenni GIW.

Yn olaf, gofynnoch am fwy o wybodaeth ar y cwynion Cod Ymddygiad a gaewyd ar ôl ystyriaeth gychwynnol. Dyma'r dadansoddiad pellach:

	Cyngor Cymuned	Awdurdod Lleol	Cyfanswm
Atebolrwydd a bod yn agored	12	7	19
Datgelu a chofrestru buddiannau	33	13	46
Dyletswydd i gynnal y gyfraith	13	3	16
Uniondeb	18	16	34
Gwrthrychedd a phriodoldeb	3	3	6
Hyrwyddo cydraddoldeb a pharch	101	32	133
Anhunanoldeb a stiwardiaeth		1	1
Cyfanswm	**180**	**75**	**255**

O gofio sylwad y Pwyllgor ar berthnasedd a gwerth y wybodaeth hon, byddaf yn adolygu'r wybodaeth cwynion Cod Ymddygiad i'w gynnwys yn fy Adroddiad Blynyddol nesaf. Byddaf yn gwneud hyn gyda golwg ar sichrau ei fod yn darparu crynodeb eglur a chymesur o waith fy swyddfa yn y maes hwn.

Gobeithiaf fod y wybodaeth hon yn ateb eich cwestiynau. Os nad ydyw, byddwn, wrth gwrs, yn hapus i roi mwy o wybodaeth neu eglurhad.

Yn gywir

Nick Bennett
Ombwdsmon