

Ein cyf: NB/mm

Gofynnwch am: Nick Bennett

Eich cyf:



01656 641152

Dyddiad: 27 Hydref 2020



Marilyn.morgan@ombwdsmon.  
cymru

Mr Vaughan Gething AS  
Y Gweinidog Iechyd a Gwasanaethau Cymdeithasol  
Llywodraeth Cymru

Trwy Ebst yn unig:  
Correspondence.Vaughan.Gething@gov.wales

Annwyl Vaughan

## Data am Gwynion y GIG

Fel y gwyddoch, mae Rheoliadau'r Gwasanaeth Iechyd Gwladol (Trefniadau Pryderon, Cwynion ac Iawn) (Cymru) 2011 yn pwysleisio'r angen i gyrff y GIG yng Nghymru ddysgu o gwynion yn ogystal â chofnodi a monitro gwybodaeth am gwynion. Byddwch yn cofio fod Keith Evans, yn ei Adroddiad 'Defnyddio Cwynion yn Rhodd' a gyhoeddwyd ym mis Mehefin 2014, wedi nodi amrywiad ledled Cymru wrth weithredu'r rheoliadau a 'Gweithio i Wella'. Argymhellodd fod cwynion a'r broses o ddadansoddi themâu a thueddiadau yn cael eu cofnodi'n well ac yn fwy cyson.

Ym mis Tachwedd 2014, dywedodd y Gweinidog Iechyd a Gwasanaethau Cymdeithasol ar y pryd: 'Mae wedi cychwyn ar nifer o ddarnau o waith, gan gynnwys datblygu set ddata genedlaethol ar gwynion i sicrhau bod holl sefydliadau'r GIG yn cyhoeddi gwybodaeth mewn ffordd gyson, sy'n hawdd i'r cyhoedd ei deall ac yn caniatáu cymariaethau ystyrlon ledled Cymru. Aeth yn ei flaen i ddweud bod 'nifer o argymhellion ymarferol i'w cael yn adolygiad Evans a fydd yn helpu'r GIG yng Nghymru i ddefnyddio cwynion i wella'r ffordd y mae'n darparu gofal iechyd yn y dyfodol. Bydd llawer o'r materion y mae'n eu nodi yn gofyn am newid diwylliant, a fydd yn cymryd amser ac ymdrech ar bob lefel o'r GIG. Rwy'n bwriadu ceisio sicrhau newid diwylliant o'r fath yn y cyfarfodydd rwy'n eu cynnal gyda staff ar bob lefel yn y GIG er mwyn gallu gweithredu gyda'n gilydd i wella'n sylweddol y ffordd o ymdrin â phryderon.'

Tudalen 1 o 2



Roeddwn yn falch iawn o glywed cefnogaeth mor gadarnhaol i'r cynigion pwysig hyn. Gwn fod gwaith wedi cychwyn, gan gynnwys gwaith o dan y prosiect 'Unwaith i Gymru', ond bron i chwe blynedd yn ddiweddarach mae data cwynion yn dal i gael eu cofnodi a'u hadrodd yn anghyson, mae'r defnydd o Datix yn anghyson ac yn dal i amrywio, ac mae'n ymddangos bod dulliau anghyson o gyhoeddi data cwynion yr oedd eich rhagflaenydd yn eu rhagweld.

Hyd yn oed cyn y Ddeddf Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus (Cymru) 2019, roeddwn yn awyddus i weld data cwynion yn cael eu casglu a'u cofnodi'n gyson i ganiatáu'r dadansoddiad hwn ac i gefnogi gwelliant. Gyda'r pwerau Safonau Cwynion o dan Ddeddf 2019, cyn bo hir byddaf yn ceisio data cwynion rheolaidd a chyson gan gyrrff y GIG yng Nghymru, ac rwy'n pryderu nad yw gwelliannau a safoni cofnodi cwynion a data cwynion, a ddechreuwyd yn 2014, wedi dwyn ffrwyth eto.

Mae'r rhain yn faterion hynod bwysig ar gyfer y diwylliant a'r dull yng nghyrrff y GIG, ar gyfer atebolrwydd Byrddau Iechyd ac Ymddiriedolaethau yng Nghymru ac ar gyfer y gwaith Safonau Cwynion y mae fy swyddfa yn ei wneud erbyn hyn. Byddwn yn hynod ddiolchgar am ddiweddariad ynglŷn â'r gwaith cyson a ddechreuwyd yn 2014 ar gofnodi cwynion a chyhoeddi data am gwynion. Gofynnaf i'r gwaith a ddechreuwyd yn 2014 ddod i ben cyn gynted â phosibl.

Bydd y data hwn yn werthfawr i'm ngwaith Safonau Cwynion, ond yn bwysicach fyth, bydd yn helpu Byrddau Iechyd ac Ymddiriedolaethau ganolbwyntio ar ddysgu o'r hyn sydd wedi mynd o'i le, a pharhau'r gwaith ar wella. Felly, gofynnaf i gael cwrdd â chi i weld sut y bydd y gwaith a ddechreuwyd yn 2014 yn dwyn ffrwyth.

Rwy'n copïo llythyr hwn i Gadeirydd y Pwyllgor Cyllid a Chadeirydd y Pwyllgor Cydraddoldeb, Llywodraeth Leol a Chymunedau gan ei fod yn fater y tynnwyd sylw ato mewn sesiynau craffu diweddar gyda'r ddau bwyllgor.

Yn gywir



**Nick Bennett**  
Ombwdsmon

Copi: Llyr Gruffydd AS, Cadeirydd - Y Pwyllgor Cyllid

[SeneddFinance@senedd.wales](mailto:SeneddFinance@senedd.wales)

John Griffiths AS, Cadeirydd - Cydraddoldeb, Llywodraeth Leol a

Chymunedau [SeneddCommunities@senedd.wales](mailto:SeneddCommunities@senedd.wales)