

Ein cyf: PT/jm

Gofynnwch James Merrifield
am:

Eich cyf:



01656 644 200

Dyddiad: 13 Gorffennaf 2012



James.Merrifield@ombudsman-wales.org.uk

Mr Andrew Cottom
Prif Weithredwr Dros Dro
Bwrdd Iechyd Addysgu Powys
Mansion House
Bronllys
Brecon
Powys
LD3 0LS

Annwyl Mr Cottom

Llythyr Blynyddol 2011/12

Yn dilyn cyhoeddi fy Adroddiad Blynyddol yn ddiweddar, rwy'n falch o gynnwys y Llythyr Blynyddol (2011/12) ar gyfer Bwrdd Iechyd Addysgu Powys.

Mae'r Llythyr Blynyddol yn rhoi dadansoddiad clir a chryno i chi o'r holl gwynion a dderbyniwyd ac a fu'n destun ymchwiliad gan fy swyddfa i yn ystod 2011/12 yng nghyswllt eich Bwrdd Iechyd chi. Fe welwch hefyd fanylion yr amser a gymerodd eich Bwrdd Iechyd i ymateb i geisiadau am wybodaeth gan fy swyddfa i, yn ogystal â chrynodebau o'r holl adroddiadau a gyhoeddwyd yng nghyswllt eich Bwrdd Iechyd chi.

Fel y nodir yn fy Adroddiad Blynyddol, gwelwyd 13% o gynnydd yng nghyfanswm y cwynion camweinyddu a chwynion am fethiannau yn y gwasanaeth a dderbyniwyd gan fy swyddfa o'i gymharu â 2010/11. Cwynion iechyd yw'r math mwyaf niferus o gŵyn a dderbynnir o hyd ac yn cyfateb i draean bron o'r holl gwynion a dderbyniwyd. Gwelwyd cynnydd cyffredinol hefyd yn nifer y cwynion yr ymchwiliwyd iddynt gan fy swyddfa. Er y bydd Mesur Gwneud Iawn am Gamweddau'r GIG wedi dylanwadu ar y duedd hon, mesur a ddaeth i rym ar 1 Ebrill 2011, credaf hefyd fod pobl yn fwyfwy tueddol o gwyno am wasanaeth gwael yn y GIG.

Mae'n braf nodi'r lefelau cynyddol o 'Atebion Sydyn' a 'Setliadau Gwirfoddol', rhywbeth na fyddai'n bosibl heb gydweithrediad cyrff cyhoeddus. Mae hyn yn golygu y llwyddwyd i gynyddu nifer y cwynion a gafodd eu terfynu ar gamau cynharach heb yr angen i gynnal ymchwiliad llawn (lle mae'n glir nad oes ystyriaethau systemig yn gysylltiedig â'r gŵyn).

Serch hynny, mae fy swyddfa wedi gorfod cyhoeddi nifer o Adroddiadau Budd Cyhoeddus yn ystod 2011/12 a amlygodd fethiannau a phryderon difrifol. Mae llawer o'r rhain yn ymwneud â chwynion iechyd, a byddwn yn annog pob bwrdd iechyd i edrych eto ar yr adroddiadau hyn, sydd ar gael ar fy ngwefan, i wneud yn siŵr bod y gwersi'n cael eu dysgu. Gallai'r adroddiadau budd cyhoeddus eraill hefyd gynnwys cyfleoedd dysgu cyffredinol ar gyfer byrddau iechyd.

Lleisiais bryderon yn Llythyrau Blynyddol y llynedd am yr amser y mae cyrff cyhoeddus yn ei gymryd yng Nghymru i ymateb i geisiadau gan fy swyddfa am wybodaeth ac mae'n siomedig nad yw'r sefyllfa wedi gwella. Mae'r ystadegau ar gyfer 2011/12 yn dangos bod yr amseroedd ymateb ar gyfartaledd ar gyfer byrddau iechyd, yn ogystal â chyrrff eraill, yng Nghymru wedi gwaethygu i'r graddau bod oddeutu tri chwarter yr ymatebion yn cael eu derbyn dros bedair wythnos ar ôl gofyn amdanynt. Rwy'n parhau i annog pob corff cyhoeddus yng Nghymru i gynorthwyo fy staff i fwrw ymlaen â'u hymchwiliadau drwy ddarparu ymatebion yn brydlon.

Gan gyfeirio at berfformiad eich Bwrdd Iechyd, bu cynnydd bychan yn nifer y cwynion a ddaeth i law fy swyddfa o'i gymharu â'r ffigurau ar gyfer 2010/11, ynghyd â chynnydd bychan yn nifer y cwynion y cynhaliwyd ymchwiliad iddynt.

Ac ystyried rhan eich Bwrdd Iechyd yn ystyried hawliadau ôl-weithredol am gymhwysedd Gofal parhaus, disgwylir bod y rhan fwyaf o'r cwynion a ddaeth i law fy swyddfa hefyd yn ymwneud â Gofal parhaus. O safbwynt amseroedd ymateb eich Bwrdd Iechyd, dylid nodi bod yr holl ymatebion oddi wrth eich Bwrdd Iechyd wedi dod i law dros bedair wythnos ar ôl gofyn amdanynt. Byddwn yn ddiolchgar pe gallech roi ystyriaeth bellach i'r mater hwn gyda golwg ar wella'r perfformiad yn y maes hwn y flwyddyn nesaf.

Rwyf wedi anfon copi o'r ohebiaeth hon at Gadeirydd eich Bwrdd Iechyd er mwyn i'r cynnwys gael ei ystyried gan y Bwrdd. Byddwn hefyd yn croesawu'r cyfle i gwrdd â chi a Chadeirydd y Bwrdd, a bydd fy swyddfa yn cysylltu â chi yn y man i wneud trefniadau. Yn olaf, bydd copi o'r llythyr hwn yn cael ei gyhoeddi ar ein gwefan hefyd.

Yn gywir

Peter Tyndall
Ombwdsmon

Copi: Cadeirydd, Bwrdd Iechyd Addysgu Powys

Atodiad

Nodiadau Esboniadol

Mae adrannau A a B yn rhoi dadansoddiad o nifer y cwynion yn erbyn Bwrdd Iechyd Addysgu Powys a dderbyniwyd ac a fu'n destun ymchwiliad gan fy swyddfa yn ystod 2011-2012.

Mae adran C yn cymharu nifer y cwynion yn erbyn Bwrdd Iechyd Addysgu Powys a dderbyniwyd yn fy swyddfa yn ystod 2011-2012 â'r cyfartaledd ar gyfer cyrff iechyd yn ystod y cyfnod hwn. Mae'r ffigurau wedi'u cyflwyno yn ôl categorïau pwnc.

Mae adrannau D ac E yn cymharu nifer y cwynion yn erbyn Bwrdd Iechyd Addysgu Powys a dderbyniwyd, ac a fu'n destun ymchwiliad gan fy swyddfa yn 2011-2012, â'r cyfartaledd ar gyfer cyrff iechyd (wedi'i addasu ar gyfer dosbarthiad poblogaeth¹) yn ystod yr un cyfnod.

Mae adran F yn cymharu canlyniadau'r cwynion ar gyfer Bwrdd Iechyd Addysgu Powys yn ystod 2011-2012 â'r canlyniadau ar gyfartaledd ar gyfer cyrff iechyd yn ystod yr un cyfnod. Gelwir adroddiadau Budd Cyhoeddus a gyhoeddir o dan adran 16 o Ddeddf Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus (Cymru) 2005 yn adroddiadau 'Adran 16'.

Mae Adran G yn cymharu amseroedd ymateb Bwrdd Iechyd Addysgu Powys yn ystod 2011-2012, â chyfartaledd yr amseroedd ymateb ar gyfer cyrff iechyd, a'r cyfartaledd ar gyfer holl gyrff cyhoeddus Cymru yn ystod yr un cyfnod. Mae graff G yn mesur yr amser rhwng y dyddiad y mae fy swyddfa yn anfon llythyr 'cychwyn ymchwiliad', a'r dyddiad y mae fy swyddfa yn derbyn ymateb llawn i'r llythyr hwnnw gan y corff cyhoeddus.

Yn olaf, mae Adran H yn cynnwys crynodebau yr holl adroddiadau a gyhoeddwyd yn nghyswllt Bwrdd Iechyd Addysgu Powys yn ystod 2011-2012.

Er mwyn helpu i fesur perfformiad yn ystod 2011-2012, mae adrannau A-G hefyd yn cynnwys y ffigurau perthnasol ar gyfer 2010-2011 wedi'u haddasu ar gyfer dosbarthiad y boblogaeth.

¹ <http://www.wales.nhs.uk/sitesplus/922/cymraeg>

A: Cwynion a ddaeth i law fy swyddfa

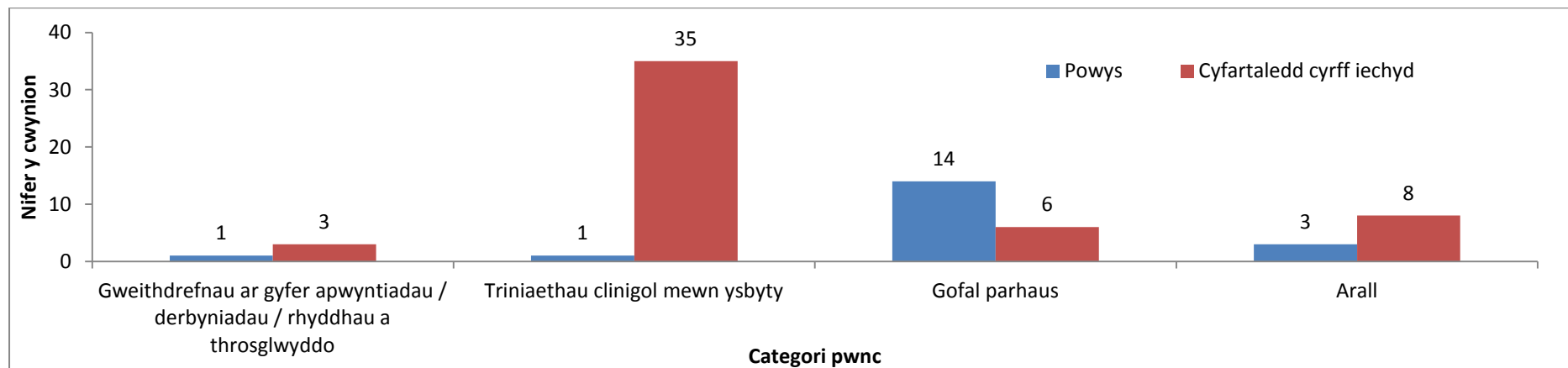
Pwnc	2011-2012	2010-2011
Gweithdrefnau ar gyfer apwyntiadau/derbyniadau/rhyddhau a throsglwyddo	1	3
Triniaeth glinigol mewn ysbyty	1	0
Gofal parhaus	14	11
Eraill	3	2
Cyfanswm	19	16

B: Cwynion yr aeth fy swyddfa â hwy ymlaen i ymchwiliad

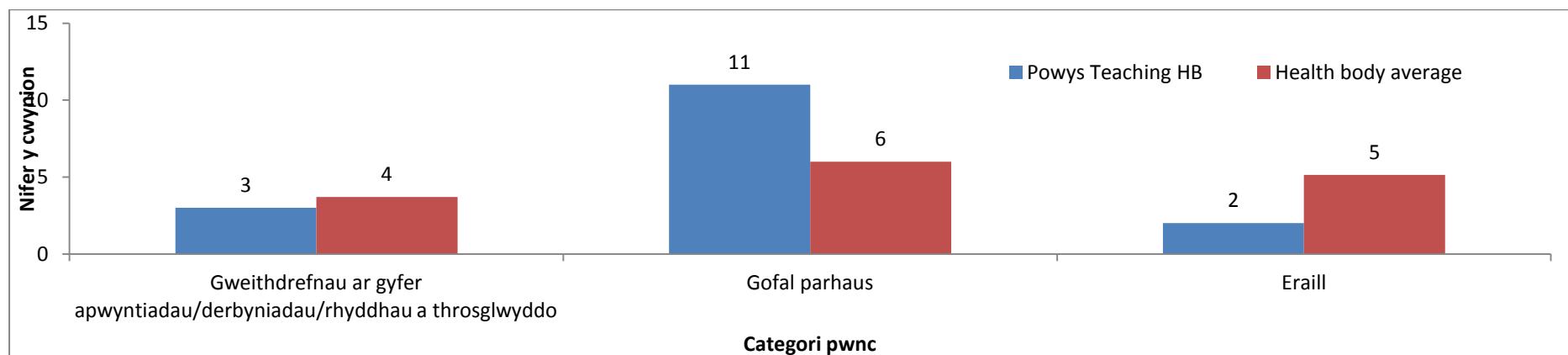
	2011-2012	2010-2011
Nifer y cwynion yr aethpwyd â hwy i ymchwiliad	12	7

C: Cymharu cwynion yn ôl categori pwnc â chyfartaledd cyrff iechyd

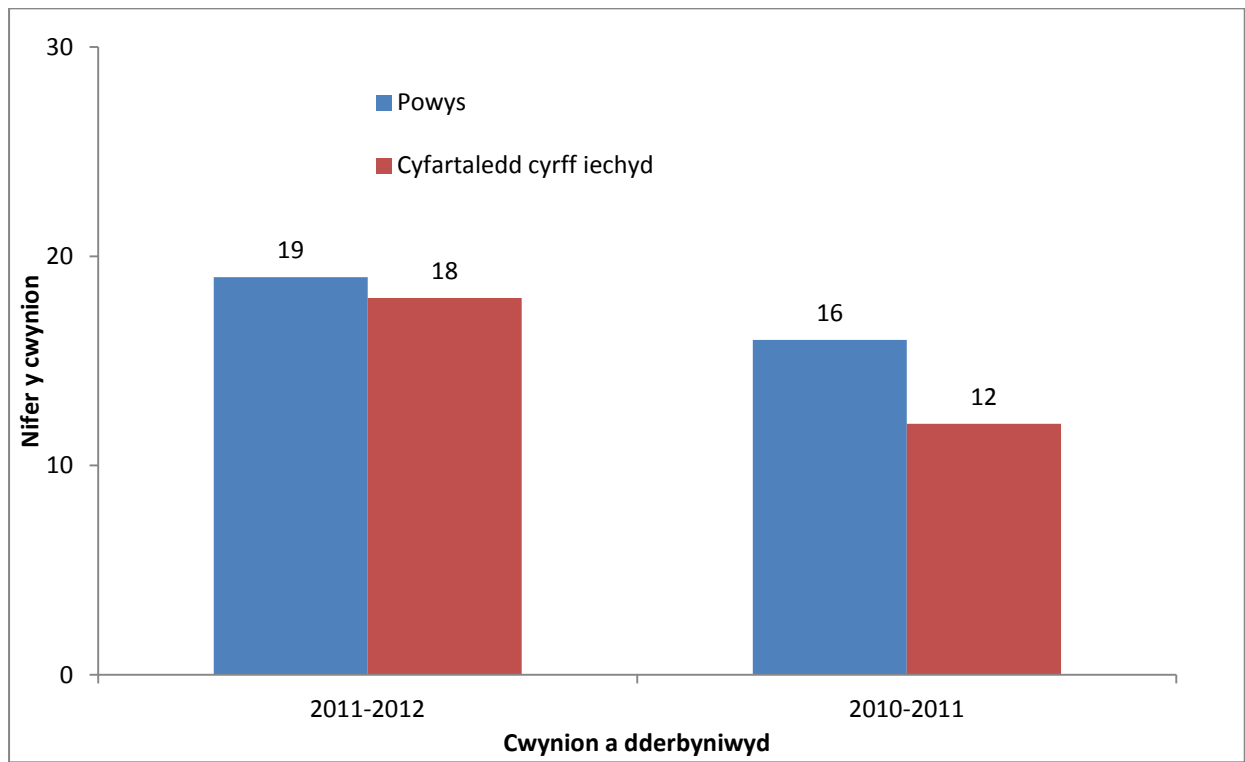
2011-2012



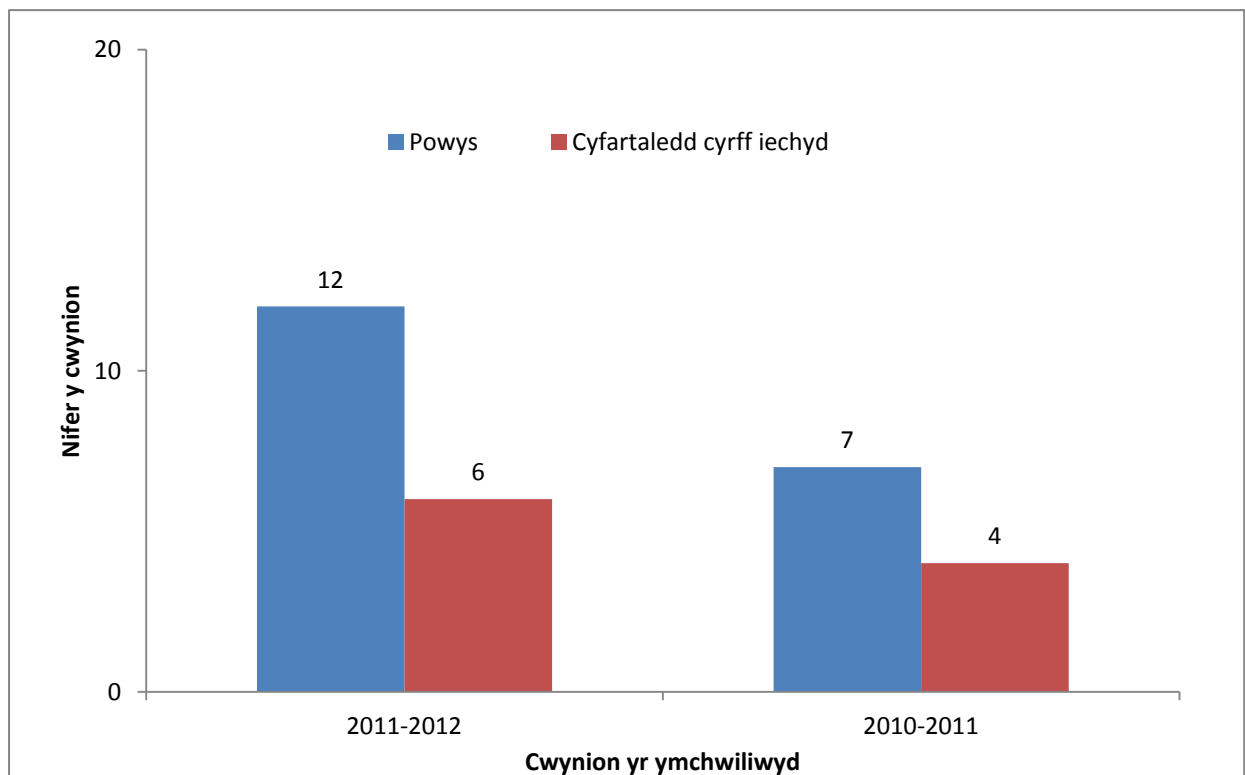
2010-2011



D: Cymharu cwynion a dderbyniwyd gan fy swyddfa i â chyfartaledd cyrff iechyd

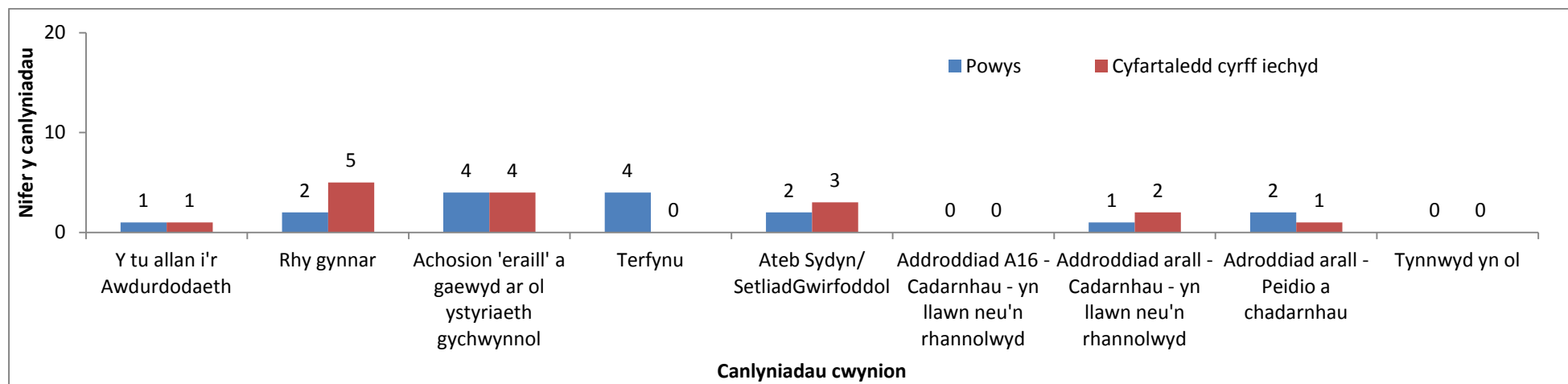


E: Cymharu cwynion yr ymchwiliwyd iddynt gan fy swyddfa i â chyfartaledd cyrff iechyd

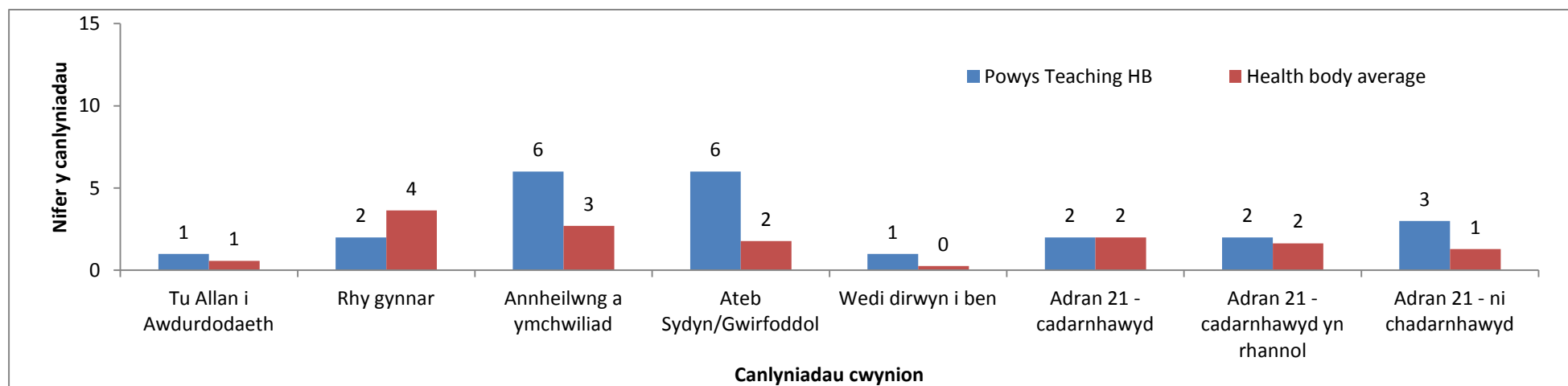


F: Cymharu canlyniadau cwynion â chanlyniadau cyrff iechyd ar gyfartaledd, wedi'u haddasu yn ôl dosbarthiad y boblogaeth

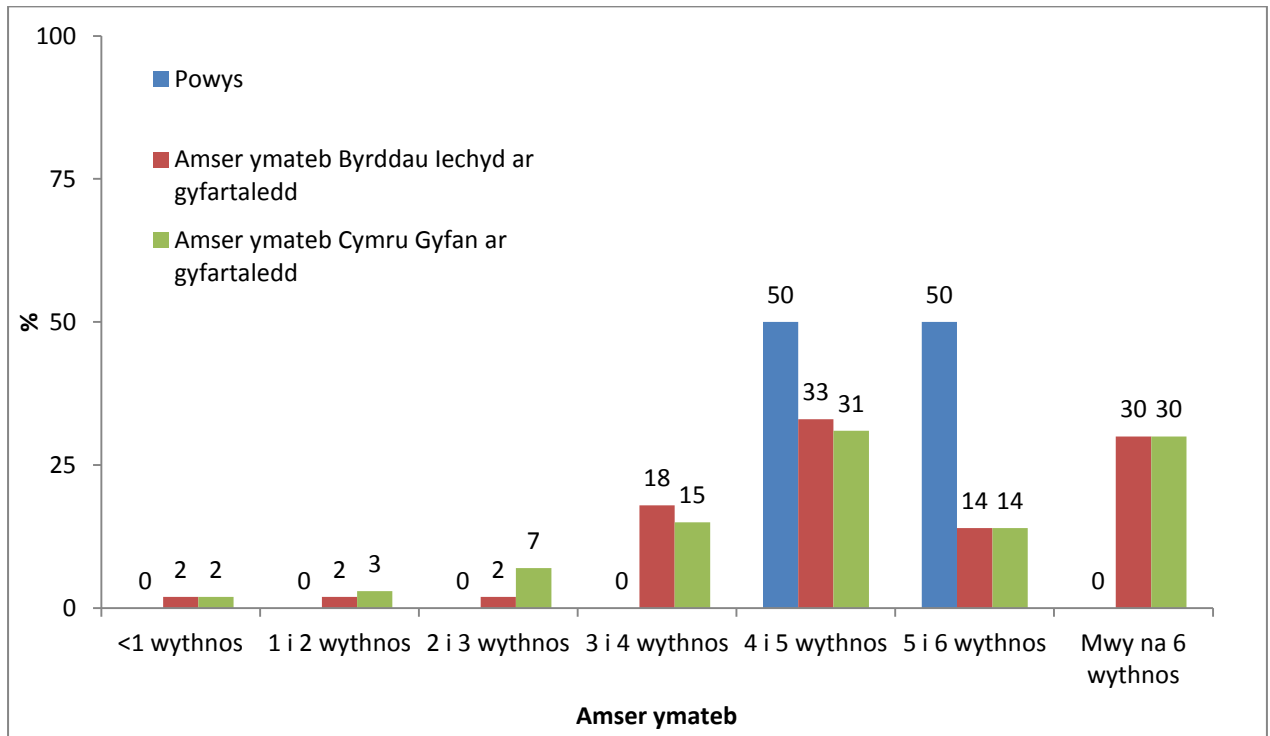
2011-2012



2010-2011



G: Cymharu amseroedd Powys ar gyfer ymateb i geisiadau am wybodaeth â chyfartaledd cyrff iechyd ac amseroedd ymateb Cymru Gyfan, 2011-12



H: Crynodebau'r adroddiadau

Cadarnhawyd

Ionawr 2012 – Gofal Parhaus – Bwrdd Iechyd Addysgu Powys

Cwynodd gyfreithwyr Mr E am y broses a ddilynodd Bwrdd Iechyd Hywel Dda a Bwrdd Iechyd Addysgu Powys wrth ddelio gyda chais Mr E i adolygu cymhwyster ei fodryb Miss E i dderbyn cyllid ar gyfer gofal iechyd parhaus o dan y GIG. Yn dilyn adolygu'r achos, darganfu Bwrdd Hywel Dda fod Miss E yn gymwys dros ran ond nid holl gyfnod yr hawliad, a'i fod yna wedi cyfeirio'r mater at Banel Adolygu Annibynnol wedi'i weinyddu gan Fwrdd Iechyd Addysgu Powys i benderfynu'r hawliad. Penderfynodd y Panel nad oedd Miss E yn gymwys dros y cyfnod dan sylw o gwbl.

Darganfu'r Ombwdsman nad oedd y broses a ddilynwyd yn unol â'r canllawiau cenedlaethol ar gyflawni Adolygiad Annibynnol o hawliau o'r fath. Bwrdd Hywel Dda oedd yn gyfrifol am wneud y penderfyniad ynghylch a oedd Miss E yn gymwys neu beidio oherwydd ei fod yn atebol am ariannu unrhyw ofal cymwys. Mae proses yr Adolygiad Annibynnol ar gael i ystyried unrhyw gyfnodau sy'n cael eu herio (ac i wneud argymhellion) ac ni ddylid cyfeirio materion hyd nes y bydd y Bwrdd Iechyd wedi cael cyfle i adolygu ei benderfyniad cychwynnol. Yn yr achos hwn, roedd yn ymddangos bod y broses wedi mynd yn ddryslyd ac roedd Bwrdd Hywel Dda wedi cyfeirio'r achos at banel Bwrdd Powys i'w benderfynu. Roedd penderfyniad Bwrdd Iechyd Addysgu Powys felly'n wallus o ran mai nid lle'r Bwrdd hwnnw oedd gwneud penderfyniad o'r fath. Derbyniodd yr Ombwdsman y gŵyn gan argymhell bod Bwrdd Hywel Dda'n cadarnhau ei benderfyniad yn unol â'i argymhelliad gwreiddiol ac yn ad-dalu ystâd Miss E dros y cyfnod perthnasol. Argymhellodd yr Ombwdsman hefyd y dylai Bwrdd Iechyd Hywel Dda a Bwrdd Iechyd Addysgu Powys sicrhau bod eu prosesau erbyn hyn yn unol â chanllawiau cenedlaethol.

Achos rhif 201101227

Ni Chadarnhawyd

Chwefror 2012 – Triniaeth glinigol y tu allan i'r ysbyty – Bwrdd Iechyd Prifysgol Abertawe Bro Morgannwg, Bwrdd Iechyd Cwm Taf a Bwrdd Iechyd Addysgu Powys

Gwnaed cwyn gan Ms G, er gwaethaf ei phroblemau gyda phoen difrifol a gwanychol wynebol a deintiol, nid oedd wedi derbyn triniaeth ddeintyddol foddhaol, er bod hyn wedi'i gynnwys yn a. 117 cytundeb ôl-ofal o dan Ddeddf Iechyd Meddwl 1983. Roedd cytundeb a. 117 yn datgan: 'cyflawni'r canlyniadau gofal iechyd a lleddfu poen gorau posibl' / 'achieve optimum results in healthcare and pain relief' a 'sicrhau cymorth ar gyfer anghenion iechyd pan fydd angen' / 'ensure support when necessary for health needs'. Rhydd a. 117 ddyletswydd ar ddarparwyr gofal iechyd a gwasanaethau cymdeithasol i ddarparu ôl-ofal fel y nodwyd, ar gyfer claf sydd wedi'i gadw yn yr ysbyty o dan y Ddeddf Iechyd Meddwl.

Cydnabu'r Ombwdsmon y boen ddifrifol a ddioddefodd Ms G, a'r gofid a brofodd wrth geisio derbyn triniaeth effeithiol. Fodd bynnag, ar ôl derbyn cyngor gan ymarferydd deintyddol profiadol, roedd yr Ombwdsmon o'r farn bod Ms G wedi derbyn gofal o safon briodol. Hefyd, nid oedd ei gofal a'i thriniaeth gyfystyr â thorri cytundeb a. 117. Ni chadarnhaodd y gŵyn.

Canfu'r Ombwdsmon bod oedi penodol wedi bod gan Fwrdd Iechyd Abertawe Bro Morgannwg yn 2008/09, ac roedd y Bwrdd Iechyd wedi ymddiheuro am hynny. Ar wahân i hynny, roedd rhesymau cynaliadwy dros yr amser a gymerwyd i ddarparu gofal i Ms G.

Rhif cyfeirnod yr achos 200901400, 200901487 a 201000063

Awst 2011 – Gofal parhaus – Bwrdd Addysgu Iechyd Powys

Roedd Mrs T wedi cwyno ei bod yn anfodlon â chanlyniad Panel Adolygu Arbennig ("y Panel") a wnaeth adolygu penderfyniad cynharach a wnaethpwyd gan Fwrdd Iechyd Lleol ("y BILI") i beidio â darparu Cyllid Gofal Iechyd Parhaus y GIG ôl-weithredol yng nghyswllt gofal chwaer ymadawedig Mrs T. (Nodyn: Bwrdd Addysgu Iechyd Lleol Powys sy'n gweinyddu proses y Panel ar gyfer pob cais adolygu ledled Cymru ni waeth pa Fwrdd Iechyd Lleol a wnaeth y penderfyniad gwreiddiol ynglŷn â chymhwyster Cyllid Gofal Iechyd Parhaus y GIG).

Fe wnaeth y Panel gyfiawnhau penderfyniad gwreiddiol y Bwrdd Iechyd Lleol ac felly cwynodd Mrs T wrth yr Ombwdsmon maes o law bod y Panel wedi methu rhoi rhesymau digonol dros ei benderfyniad; ei fod wedi arddel dull cyffredinol wrth ystyried y cyfnod cyn mis Hydref 2006 ac nad oedd wedi archwilio'n llawn y newidiadau gwirioneddol yn anghenion gofal ei chwaer.

Yn unol ag awdurdodaeth yr Ombwdsmon, ystyriodd yr ymchwiliad p'un ai a oedd y Panel wedi defnyddio a dehongli'r ddeddfwriaeth a'r polisi perthnasol ai peidio, ac a oedd wedi dod i benderfyniad rhesymol ar sail yr ystyriaethau hynny. Ar ôl ystyried y dystiolaeth gan yr achwynydd a'r Panel yn ofalus, yn ogystal ag ystyried y cyngor a gafodd yr Ombwdsmon gan ei gynghorydd proffesiynol annibynnol, dyfarnodd yr Ombwdsmon nad oedd dystiolaeth yn awgrymu nad oedd y Panel wedi gweithredu'n briodol na'i fod wedi methu ystyried yr holl dystiolaeth oedd ar gael yn iawn. Felly, ni ddyfarnwyd bod y gŵyn wedi'i chyfiawnhau.

Cyfeirnod yr achos 201002436