

Ein cyf: NB/LG/MM



lucy.geen@ombudsman-wales.org.uk

matthew.aplin@ombudsman-wales.org.uk

28 Gorfennaf 2016

Anfonwyd drwy e-bost

Annwyl Mr Roberts

Llythyr Blynyddol 2015/16

Yn dilyn cyhoeddi fy Adroddiad Blynyddol yn ddiweddar, mae'n bleser gennyf gyflwyno'r Llythyr Blynyddol (2015/16) i chi ar gyfer **Bwrdd Iechyd Prifysgol Abertawe Bro Morgannwg**.

Ar y cyfan, mae baich achosion fy swyddfa wedi cynyddu 4% eleni, ond rwy'n falch o ddweud bod nifer y cwynion cyrff cyhoeddus wedi gostwng yr un maint hefyd; dyma'r eildro yn unig mewn degawd i hyn ddigwydd. Ond, gyda siom, y GIG yng Nghymru oedd yr unig sector yn fy awdurdodaeth a welodd gynnydd yn nifer y cwynion, sy'n cyfrif erbyn hyn am dros dreian o gyfanswm y cwynion corff cyhoeddus. Mae hyn yn gynnydd o 51% dros y pum mlynedd diwethaf.

Fel y tybiwyd, roedd y rhan fwyaf o'r cwynion am y sector iechyd yn ymwneud â thriniaethau clinigol mewn ysbytai ond rwy'n falch o weld gostyngiad yn y nifer ynghylch triniaethau clinigol y tu allan i ysbytai. Gwelwyd cynnydd sylweddol yn y maes delio â chwynion eleni – dros 60%. Mae hyn yn awgrymu bod angen i fyrddau iechyd wneud mwy i sicrhau eu bod yn cadw at y ddogfen Gweithio i Wella ac yn gweithredu eu prosesau lleol yn gywir ar gyfer delio â chwynion.

Eleni, gwelwyd cynnydd calonogol o 20% yn nifer y cwynion corff cyhoeddus a gafodd eu setlo'n wirfoddol. Unwaith eto, bu rhywfaint o ostyngiad yn nifer y cwynion a gadarnhawyd gan fy swyddfa ac ychydig o dan hanner Adroddiadau er Budd y Cyhoedd a gyhoeddwyd. O blith y saith Adroddiad er Budd y Cyhoedd a gyhoeddwyd, roedd pump yn ymwneud â byrddau iechyd. Roedd yr adroddiadau hyn yn ymwneud ag amrywiol themâu gan gynnwys rheoli sepsis yn wael, achos o ryddhau'n anghywir a methu trin achos o strôc yn gywir.

Er bod y boblogaeth sy'n mynd yn hŷn a'r cyni ariannol parhaus yn rhoi mwy o straen ar ein gwasanaeth iechyd, rhaid i ni geisio gwella safonau i sicrhau gwell profiad i gleifion yng Nghymru. Un ffordd o wneud hyn yw rhoi llais i gleifion drwy ddsygu o'u cwynion. Un o'r ffyrdd rwy'n bwriadu ei defnyddio i wneud hyn yw drwy gyhoeddi adroddiadau arbennig sy'n tynnu sylw at themâu penodol sy'n codi o'm hymchwiliadau. Cyhoeddais y cyntaf o'r rhain ym mis Chwefror a oedd yn canolbwyntio ar ansawdd gwael y gofal y tu allan i oriau ysbytai yng Nghymru, ac yn galw am adolygiad systemig annibynnol. Os daw deddfwriaeth newydd yr Ombudsmon i rym eleni, rwy'n

bwriadu defnyddio pwerau i gynnal ymchwiliad ar fy liwt fy hun i sicrhau mwy o'r adroddiadau thematig hyn.

Y llynedd, penodais Swyddogion Gwelliant i bump o Fyrddau Iechyd Cymru, ynghyd â swyddog arweiniol dros Iechyd, gan roi mwy o bwyslais ar arfer gorau a datblygiad diwylliannol y gorfforaeth. Drwy ymgysylltu'n well â'r cyrff hyn, rwy'n gobeithio y gwelwn welliannau yn y prosesau delio â chwynion a dysgu o gwynion. Ond rwy'n credu bod angen deddfwriaeth newydd i gael gwir ddylanwad ar ddod â darpariaeth gwasanaeth gwael i ben. Gan fod y Pumed Cynulliad ar waith erbyn hyn, byddwn yn bwrw ymlaen â'r pwerau newydd ac rwy'n gobeithio y bydd Deddf newydd Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru yn cael ei chyflwyno ar ddechrau'r flwyddyn nesaf.

Isod, mae'r daflen ffeithiau'n rhoi dadansoddiad o'r data am gwynion sy'n ymwneud â'ch bwrdd Iechyd ynghyd â nodiadau esboniadol.

Bydd yr ohebiaeth hon yn cael ei hanfon at Gadeirydd eich Bwrdd Iechyd i'w hystyried gan y bwrdd. Hefyd, byddaf yn anfon copi i'r swyddog cyswllt yn eich sefydliad gan bwysleisio eto bwysigrwydd y rôl hon. Yn olaf, bydd copi o'r holl lythyrau blynyddol yn cael eu cyhoeddi ar fy ngwefan.

Yn gywir



Nick Bennett

Ombwdsmon

Taflen ffeithiau

Roedd cynnydd yn nifer y cwynion a gyrhaeddodd fy swyddfa eleni o 106 i 126 ac mae hyn yn golygu bod eich Bwrdd Iechyd ymhell uwch ben y cyfartaledd ar gyfer byrddau iechyd ar gyfer eleni. Mae'n bryder hefyd fod y nifer yr ymchwiliwyd iddynt wedyn wedi dyblu eleni. Maes Triniaethau Clinigol yn yr Ysbyty sy'n derbyn y nifer fwyaf o gwynion o hyd, wedyn Triniaethau Clinigol y tu allan i'r Ysbyty, Gofal Parhaus a Delio â Chwynion ac mae'n siom gweld bod tair gwaith yn fwy o gwynion wedi bod am hyn na'r llynedd. Cafodd nifer debyg o achosion eu cadarnhau eleni ac unwaith eto cyhoeddais un Adroddiad er Budd y Cyhoedd, a oedd yn ymwneud â marwolaeth dyn a fu'n aros am bron i flwyddyn am driniaeth ar ei galon. Wrth gyfeirio at yr amser a gymerwyd i ymateb i geisiadau am wybodaeth gan fy swyddfa, roedd 64% wedi cymryd dros bum wythnos sy'n dangos bod hwn yn faes y mae angen rhoi sylw iddo.

Adolygiad Swyddog Gwelliant

Ers haf y llynedd mae fy Swyddog Gwelliant wedi cwrdd yn rheolaidd â'r swyddog cyswllt a'r Cyfarwyddwr Nyrsio a'r Dirprwy Gyfarwyddwr. Mae'r cyfarfodydd hyn yn wedi bod yn llawn gywbodaeth ac yn galonogol. Ar ôl rhywfaint o oedi ar y cychwyn, mae hi wedi dechrau cael adroddiadau a phapurau ar gyfer cyfarfodydd y Bwrdd a'r Pwyllgor, ac mae hi wedi bod mewn ambell gyfarfod. Rwy'n gobeithio y bydd hyn yn parhau, ac y bydd hi'n gallu deall yn well beth yw'r tueddiadau yn y Bwrdd Iechyd.

Rwy'n gobeithio y bydd y newidiadau i'r ffordd y mae'r Bwrdd Iechyd yn delio â chwynion, yn ogystal â chyflwyno PALS ar draws safleoedd ysbytai, yn arwain at lai o gwynion dros y flwyddyn nesaf. Byddai fy Swyddog Gwelliant yn croesawu'r cyfle i gyfrannu at unrhyw hyfforddiant sydd wedi'i drefnu ar ddelio â chwynion, naill ar gyfer clinigwyr neu dimau cwynion.

A) Cymharu cwynion a gyrhaeddodd fy swyddfa â'r cyfartaledd ar gyfer byrddau iechyd, wedi'i addasu ar gyfer dosbarthiad y boblogaeth

Cafodd fy swyddfa **126** o gwynion i gyd yn ystod 2015/16 yn erbyn **Bwrdd Iechyd Prifysgol Abertawe Bro Morgannwg** o'i gymharu â chyfartaledd o **108** ar gyfer byrddau iechyd.

B) Cymharu cwynion yn ôl categori pwnc â chyfartaledd Bwrdd Iechyd

Pwnc	2015/16 Bwrdd Iechyd Prifysgol Abertawe Bro Morgannwg	2015/16 Cyfartaledd Bwrdd Iechyd
Gweithdrefnau ar gyfer Apwyntiadau/Derbyniadau/Rhyddhau a Throsglwyddo	12	5
Triniaethau clinigol mewn ysbyty	75	51
Triniaethau clinigol y tu allan i ysbyty	9	6
Gofal parhaus	9	8
Cofnodion meddygol/Safonau cadw cofnodion	1	1
Gwasanaethau anfeddygol	0	1
Gwasanaethau i bobl hŷn	0	0
Gwasanaethau i oedolion agored i niwed	1	1
Materion rhestr cleifion	3	2
Delio â chwynion	9	10
Datgofrestru	0	0
Ymddygiad digywilydd/anystyriol/agwedd staff	1	0
Cyfathrebu gwael/dim cyfathrebu neu fethu darparu gwybodaeth	0	1
Rheoleiddio ac Arolygu	0	0
Gweithdrefnau recriwtio a phenodi	0	0
Arall	6	7
CYFANSWM	126	93

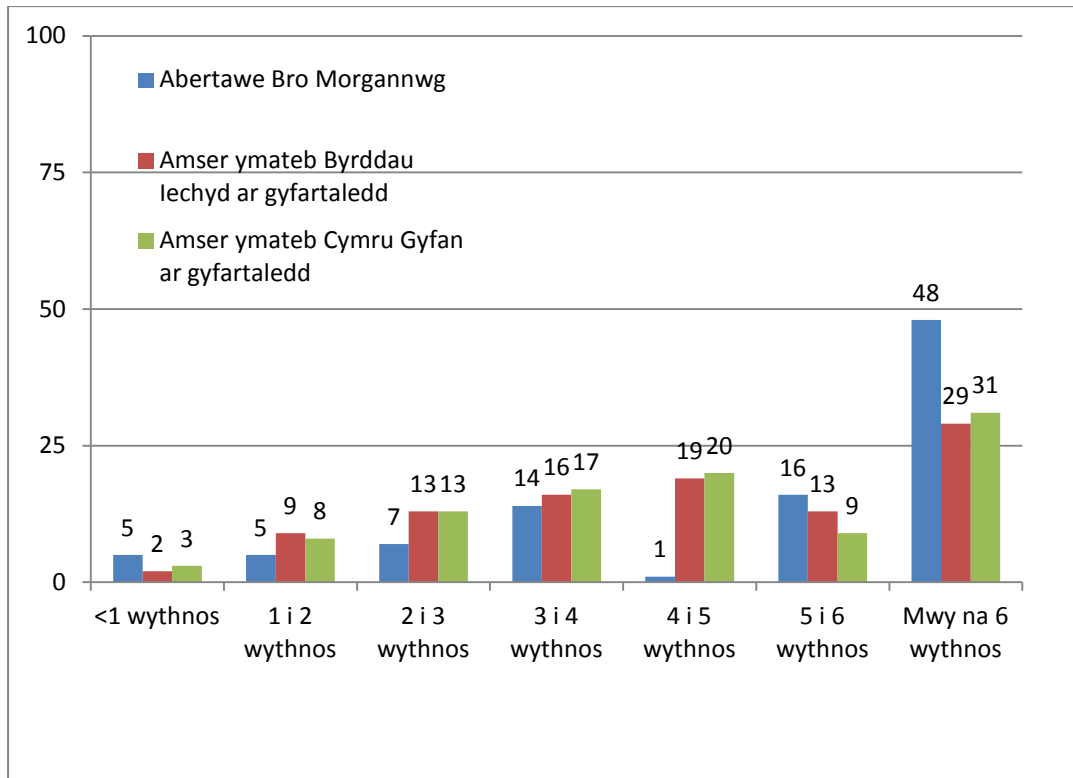
C) Cwynion yr ymchwiliwyd iddynt gan fy swyddfa o'i gymharu â chyfartaledd bwrdd iechyd

	2015/16 Bwrdd Iechyd Prifysgol Abertawe Bro Morgannwg	2015/16 Cyfartaledd Bwrdd Iechyd
Nifer y cwynion yr ymchwiliwyd iddynt	44	32

D) Cymharu canlyniadau cwynion â chyfartaledd Bwrdd Iechyd, wedi'i addasu ar gyfer dosbarthiad y boblogaeth

Canlyniadau Cwynion	2015/16 Bwrdd Iechyd Prifysgol Abertawe Bro Morgannwg	2015/16 Cyfartaledd Bwrdd Iechyd
Tu hwnt i awdurdodaeth	15	9
Cynamserol	21	21
Achosion 'eraill' wedi'u cau ar ôl ystyriaeth gychwynnol	33	30
Terfynwyd yr ymchwiliad	2	1
Ateb cyflym / Setliad gwirfoddol	12	19
Adran 16 – Wedi'i gadarnhau – yn gyfan gwbl neu'n rhannol	1	1
Adroddiad arall – Wedi'i gadarnhau - yn gyfan gwbl neu'n rhannol	16	17
Adroddiad arall – heb ei gadarnhau	10	9
Tynnwyd yn ôl	5	3

E) Cymharu amseroedd Bwrdd Iechyd ar gyfer ymateb i geisiadau am wybodaeth â chyfartaledd ar gyfer cyrff iechyd ac amseroedd ymateb Cymru Gyfan, 2015/16 (%)



F) Crynodebau

[Coflyfr 21](#)

201400961

201404093

201402381

201402272

201403783

201500054

[Coflyfr 22](#)

201405111

201404017 & 201403754

201408104

201404885

201501673

201502880

201502237

[Coflyfr 23](#)

201405342

201404662

201405254

201409395

201502299

201408174

[Coflyfr 24](#)

201405336

201409514

201500250

201502095

201501763 & 201501764

201408678 & 201408650

201501493

201502276

201502728

201503266

201503343

201503015

201504294

201503912

201504201

201408758

201505508

201506251

201504338

201504821

201501032

Atodiad

Nodiadau esboniadol

Mae adran A yn cymharu nifer y cwynion yn erbyn y Bwrdd Iechyd a gyrhaeddodd fy swyddfa yn ystod 2015/16, â'r cyfartaledd ar gyfer Awdurdodau Lleol (wedi'i addasu ar gyfer dosbarthiad y boblogaeth) yn ystod yr un cyfnod.

Mae adran B yn darparu dadansoddiad o nifer y cwynion am y Bwrdd Iechyd a gyrhaeddodd fy swyddfa yn ystod 2015/16, â'r cyfartaledd ar gyfer y Bwrdd Iechyd yn ystod yr un cyfnod. Mae'r ffigurau wedi'u cyflwyno yn ôl categorïau pwnc.

Mae adran C yn darparu nifer y cwynion yn erbyn y Bwrdd Iechyd yr ymchwiliwyd iddynt gan fy swyddfa yn ystod 2015/16, â'r cyfartaledd ar gyfer y Bwrdd Iechyd (wedi'i addasu ar gyfer dosbarthiad y boblogaeth) yn ystod yr un cyfnod.

Mae adran D yn cymharu canlyniadau'r cwynion ar gyfer y Bwrdd Iechyd yn ystod 2015/16, â'r canlyniadau ar gyfartaledd (wedi'u haddasu ar gyfer dosbarthiad poblogaeth) yn ystod yr un cyfnod. Gelwir adroddiadau Budd y Cyhoedd a gyhoeddir o dan adran 16 o Ddeddf Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus (Cymru) 2005 yn adroddiadau 'Adran 16'.

Mae Adran E yn cymharu amseroedd ymateb y Bwrdd Iechyd yn ystod 2015/16 â chyfartaledd yr amseroedd ymateb ar gyfer pob Bwrdd Iechyd, a phob corff cyhoeddus yng Nghymru yn ystod yr un cyfnod. Mae'r graff yn mesur yr amser rhwng y dyddiad yr oedd fy swyddfa wedi anfon llythyr 'cychwyn ymchwiliad', a'r dyddiad yr oedd fy swyddfa wedi derbyn ymateb llawn i'r llythyr hwnnw gan y corff cyhoeddus.

Yn olaf, mae adran F yn cynnwys y crynodebau sy'n ymwneud â'r Bwrdd Iechyd sy'n ymddangos yng Nghoflyfr yr Ombwdsmon yn ystod 2015/16.

Adborth

Rydym yn croesawu eich adborth ar y wybodaeth amgaaedig, gan gynnwys awgrymiadau am unrhyw wybodaeth i'w chynnwys yng nghrynodebau blynyddol y dyfodol. Dylid anfon unrhyw adborth neu ymholiadau at lucy.geen@ombudsman-wales.org.uk neu matthew.aplin@ombudsman-wales.org.uk