

Ein cyf: NB/LG



[lucy.geen@ombudsman-wales.org.uk](mailto:lucy.geen@ombudsman-wales.org.uk)

[matthew.aplin@ombudsman-wales.org.uk](mailto:matthew.aplin@ombudsman-wales.org.uk)

28 Gorfennaf 2016

### **Anfonwyd drwy e-bost**

Annwyl Ms Paget

#### **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 Aneurin Bevan**.

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 ddysgu 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 Ombwdsmon 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

Gwelwyd gostyngiad bach yn nifer y cwynion am eich Bwrdd Iechyd eleni (o 102 i 93) ond dim ond un gŵyn yn llai nag yn 2014/15 a gymerwyd ymlaen i'w ymchwilio. Roedd y nifer fwyaf o gwynion yn ymwneud â thriniaethau clinigol yn yr ysbyty, wedyn triniaethau clinigol y tu allan i'r ysbyty a delio â chwynion. Gwelwyd gostyngiad bach yn nifer yr achosion a gafodd eu cadarnhau ac rwy'n falch o weld nad oedd dim Adroddiadau er Budd y Cyhoedd wedi'u cyhoeddi eleni.

### **Adolygiad Swyddog Gwelliant**

Mae datrys cwynion yn gynnar yn fanteisiol i'r achwynydd ac i'r Bwrdd Iechyd. Mae'r Bwrdd Iechyd wedi manteisio ar hyn ac wedi gweithio'n galed ar setlo cwynion sydd wedi cyrraedd fy swyddfa, pan mae wedi bod yn briodol gwneud hynny. Mae'r agwedd gadarnhaol hon yn cael ei hadlewyrchu yn ffigurau'r cwynion ar gyfer canlyniadau cwynion sydd wedi cyrraedd fy swyddfa dros y flwyddyn ddiwethaf. Gwelwyd cryn dipyn o gynnydd yn nifer y cwynion a gafodd eu setlo'n gynnar yn hanner olaf y flwyddyn. Rwy'n croesawu hyn ac yn gobeithio y bydd y cynnydd hwn yn parhau. Cam pellach fyddai canolbwyntio ar ddatrys o fewn proses cwynion y Bwrdd Iechyd ei hun, cyn i'r gŵyn gyrraedd fy swyddfa. Mae datrys yn gynt a chysondeb yn yr ymchwiliadau i gwynion yn dal i fod yn feysydd sy'n gofyn am ragor o waith arnynt.

Mae rhoi gwelliannau ar waith o ganlyniad i gwynion yn rhan hanfodol o fod yn sefydliad sy'n agored ac sy'n dysgu ac mae hyn yn gofyn am ymrwymiad y staff drwy'r amser ar bob lefel yn y Bwrdd Iechyd. Mae'n gallu bod yn anodd cyflawni hyn yn ymarferol ond mae'r Bwrdd Iechyd yn ymwybodol o'r her hon. Mae cyfathrebu gyda staff meddygol a nyrsio (gyda chleifion, eu teuluoedd a rhwng gwahanol aelodau o staff ac adrannau), a chadw cofnodion clinigol annigonol, yn themâu sy'n codi dro ar ôl tro mewn nifer fawr o gwynion sy'n cyrraedd fy swyddfa. Nid yw Bwrdd Iechyd Aneurin Bevan yn eithriad yn hyn o beth. Mae fy Swyddog Gwelliant wedi cael ymateb cadarnhaol gan staff y Bwrdd Iechyd ac mae'n awyddus i roi cefnogaeth i'r Bwrdd Iechyd yn y flwyddyn nesaf er mwyn adeiladu ar y gwelliannau sydd eisoes wedi'u gwneud.

### **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 93 o gwynion i gyd yn ystod 2015/16 yn erbyn **Bwrdd Iechyd Prifysgol Aneurin Bevan** o'i gymharu â chyfartaledd o 120 ar gyfer byrddau iechyd.

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

<b>Pwnc</b>	<b>2015/16 Bwrdd Iechyd Prifysgol Aneurin Bevan</b>	<b>2015/16 Cyfartaledd Bwrdd Iechyd</b>
Gweithdrefnau ar gyfer Apwyntiadau/Derbyniadau/Rhyddhau a Throsglwyddo	5	5
Triniaethau clinigol mewn ysbyty	62	51
Triniaethau clinigol y tu allan i ysbyty	7	6
Gofal parhaus	5	8
Cofnodion meddygol/Safonau cadw cofnodion	0	1
Gwasanaethau anfeddygol	0	1
Gwasanaethau i bobl hŷn	1	0
Gwasanaethau i oedolion agored i niwed	0	1
Materion rhestr cleifion	0	2
Delio â chwynion	6	10
Datgofrestru	0	0
Ymddygiad digywilydd/anystyriol/agwedd staff	0	0
Cyfathrebu gwael/dim cyfathrebu neu fethu darparu gwybodaeth	1	1
Rheoleiddio ac Arolygu	0	0
Gweithdrefnau recriwtio a phenodi	0	0
Arall	6	7
<b>CYFANSWM</b>	<b>93</b>	<b>93</b>

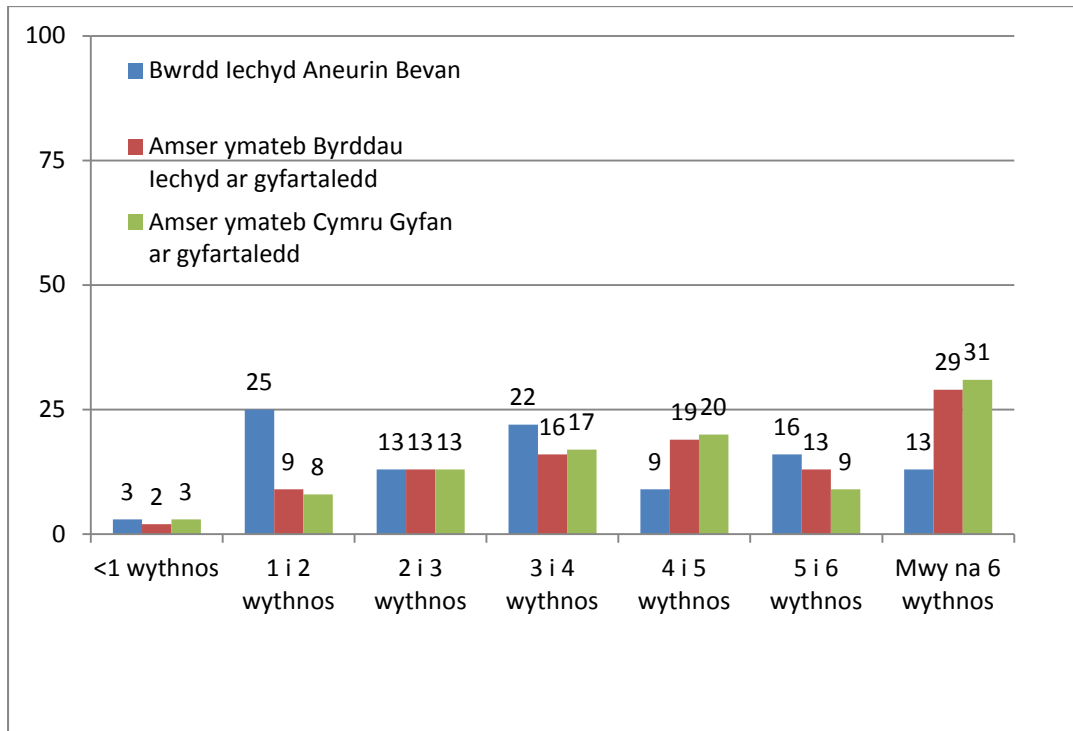
**C) Cwynion yr ymchwiliwyd iddynt gan fy swyddfa o'i gymharu â chyfartaledd bwrdd iechyd**

	<b>2015/16 Bwrdd Iechyd Prifysgol Aneurin Bevan</b>	<b>2015/16 Cyfartaledd Bwrdd Iechyd</b>
Nifer y cwynion yr ymchwiliwyd iddynt	32	36

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

<b>Canlyniadau Cwynion</b>	<b>2015/16 Bwrdd Iechyd Prifysgol Aneurin Bevan</b>	<b>2015/16 Cyfartaledd Bwrdd Iechyd</b>
Tu hwnt i awdurdodaeth	9	11
Cynamserol	15	23
Achosion 'eraill' wedi'u cau ar ôl ystyriaeth gychwynnol	28	33
Terfynwyd yr ymchwiliad	0	1
Ateb cyflym / Setliad gwirfoddol	12	21
Adran 16 – Wedi'i gadarnhau – yn gyfan gwbl neu'n rhannol	0	1
Adroddiad arall – Wedi'i gadarnhau - yn gyfan gwbl neu'n rhannol	21	19
Adroddiad arall – heb ei gadarnhau	9	10
Tynnwyd yn ôl	3	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](#)

201400365

201404008

201402128

201401016

201402291

201306023

201303601 & 201303581

201403343

201404113

201404927

201404937

201403390

201408829

[Coflyfr 22](#)

201401141

201403090

201404810

201402637

201405743

201402689

201403475

201408747

201501031

201501486

201501652

201403526

201500895

[Coflyfr 23](#)

201404515

201405048

201404388

201405977

201501342

201502093

[Coflyfr 24](#)

201405404

201500179

201501426

201501062

201501821

201503199

201504019-

201501401

201506210



## **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](mailto:lucy.geen@ombudsman-wales.org.uk) neu [matthew.aplin@ombudsman-wales.org.uk](mailto:matthew.aplin@ombudsman-wales.org.uk)