

Ein cyf: NB/LG



lucy.geen@ombudsman-wales.org.uk

matthew.aplin@ombudsman-wales.org.uk

28 Gorfennaf 2016

Anfonwyd drwy e-bost

Annwyl Mr Doherty

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 Betsi Cadwaladr**.

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

Mae cynnydd amlwg wedi bod yn nifer y cwynion am eich Bwrdd Iechyd a gyrhaeddodd fy swyddfa eleni (32%), ac mae hyn yn cael ei adlewyrchu gan y nifer uwch o gwynion yr ymchwiliwyd iddynt (67%). Yn sgil hyn, mae'r ffigurau ar gyfer y ddau hyn ymhell uwchlaw'r cyfartaledd ar gyfer byrddau iechyd. Unwaith eto, cafwyd y nifer fwyaf o gwynion, a'r cynnydd mwyaf yn nifer y cwynion, am driniaethau clinigol yn yr ysbyty, ond mae'n galonogol gweld bod y cwynion am driniaethau clinigol y tu allan i'r ysbyty wedi haneru bron. Ond mae'n bryder mawr bod nifer y cwynion am brosesau eich Bwrdd Iechyd ar gyfer delio â chwynion wedi cynyddu o 5 i 19 - cynnydd o 280%. Mae hwn yn faes y mae angen rhoi sylw iddo yn y flwyddyn i ddod. Gwelwyd gostyngiad bach yn nifer y cwynion a gafodd eu cadarnhau ond unwaith eto eleni roedd yn rhaid i mi gyhoeddi Adroddiad er Budd y Cyhoedd, y tro hwn am driniaeth glinigol wael a gweithdrefnau rhyddhau.

Adolygiad Swyddog Gwelliant

Croesawyd y cymorth a roddwyd gan fy Swyddog Gwelliant ac rwy'n falch o ddweud ein bod, dros y 12 mis diwethaf, wedi datblygu ffyrdd agored a rheolaidd o gyfathrebu. Mae hyn yn rhoi cyfle i ni fonitro cwynion yn agos a ddaw i'm swyddfa a monitro cydymffurfiaeth ag argymhellion, yn ogystal â chael trafodaethau gonest am faterion sylfaenol sy'n effeithio ar y Bwrdd Iechyd, nodi risgiau a llunio cynlluniau gweithredu.

Hefyd, rydym wedi rhannu gwybodaeth am arfer da wrth ddelio â chwynion. Mae hyn wedi arwain at welliant yn yr amseroedd ymateb i geisiadau arsylwi, mwy o setliadau gwirfoddol a llai o gwynion a fu'n destun ymchwiliad, yn ogystal â gostyngiad gyda'r rheini sy'n cael eu cadarnhau maes o law. Rwy'n falch o ddweud bod ffigurau'r Bwrdd Iechyd, mewn rhai achosion, gryn dipyn yn well na'r "Cyfartaledd ar gyfer y Byrddau Iechyd".

Er gwaethaf yr heriau sylweddol sydd wedi wynebu'r Bwrdd Iechyd dros y flwyddyn ddiwethaf, mae'n amlwg bod delio â chwynion a dysgu oddi wrth gwynion yn dal i fod yn flaenoriaeth. Ar hyn o bryd mae'r Bwrdd Iechyd yn newid ei broses er mwyn sicrhau ei bod yn gliriach ac yn fwy effeithlon, ac er bod cynnydd wedi bod yn nifer y cwynion a gafwyd eleni (38 o gwynion ychwanegol), rwy'n ffyddiog, unwaith y bydd newidiadau yn dechrau dwyn ffrwyth, y caiff hyn effaith gadarnhaol ar nifer y cwynion a fydd yn cyrraedd fy swyddfa. Wedi dweud hynny, mae gwaith i'w wneud o hyd felly, gan edrych i'r dyfodol, y bwriad yw bod fy Swyddog Gwelliant yn parhau i weithio'n gadarnhaol gyda'r Bwrdd Iechyd. Gyda'n gilydd gallwn nodi meysydd sy'n peri pryder a'u targedu, a chreu cynllun gweithredu newydd ar gyfer y flwyddyn nesaf, ond gan gadw popeth a gyflawnwyd dros y 12 mis diwethaf.

- 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 **156** o gwynion i gyd yn ystod 2015/16 yn erbyn **Bwrdd Iechyd Prifysgol Betsi Cadwaladr** o'i gymharu â chyfartaledd o **144** ar gyfer byrddau iechyd.

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

Pwnc	2015/16 Bwrdd Iechyd Prifysgol Betsi Cadwaladr	2015/16 Cyfartaledd Bwrdd Iechyd
Gweithdrefnau ar gyfer Apwyntiadau/Derbyniadau/Rhyddhau a Throsglwyddo	1	5
Triniaethau clinigol mewn ysbyty	92	51
Triniaethau clinigol y tu allan i ysbyty	9	6
Gofal parhaus	6	8
Cofnodion meddygol/Safonau cadw cofnodion	3	1
Gwasanaethau anfeddygol	1	1
Gwasanaethau i bobl hŷn	0	0
Gwasanaethau i oedolion agored i niwed	1	1
Materion rhestr cleifion	4	2
Delio â chwynion	19	10
Datgofrestru	0	0
Ymddygiad digywilydd/anystyriol/agwedd staff	0	0
Cyfathrebu gwael/dim cyfathrebu neu fethu darparu gwybodaeth	1	1
Rheoleiddio ac Arolygu	1	0
Gweithdrefnau recriwtio a phenodi	0	0
Arall	18	7
CYFANSWM	156	93

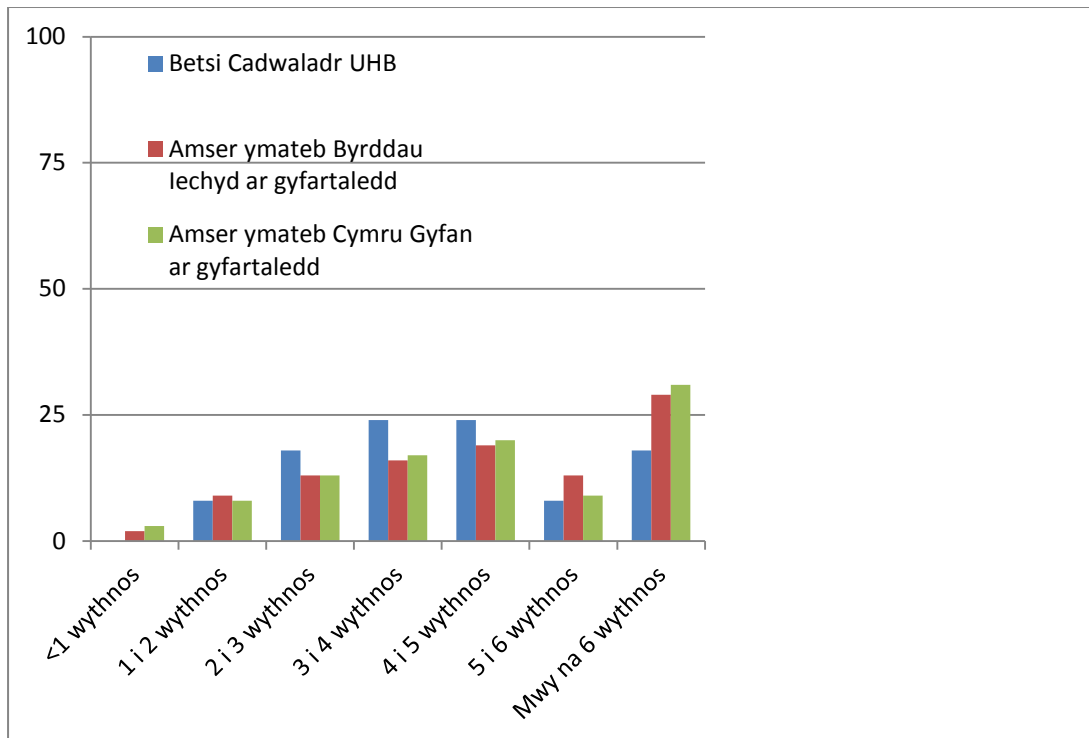
C) Cwynion yr ymchwiliwyd iddynt gan fy swyddfa o'i gymharu â chyfartaledd bwrdd iechyd

	2015/16 Bwrdd Iechyd Prifysgol Betsi Cadwaladr	2015/16 Cyfartaledd Bwrdd Iechyd
Nifer y cwynion yr ymchwiliwyd iddynt	50	43

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

Canlyniadau Cwynion	2015/16 Bwrdd Iechyd Prifysgol Betsi Cadwaladr	2015/16 Cyfartaledd Bwrdd Iechyd
Tu hwnt i awdurdodaeth	11	13
Cynamserol	27	27
Achosion 'eraill' wedi'u cau ar ôl ystyriaeth gychwynnol	40	40
Terfynwyd yr ymchwiliad	0	1
Ateb cyflym / Setliad gwirfoddol	24	25
Adran 16 – Wedi'i gadarnhau – yn gyfan gwbl neu'n rhannol	1	1
Adroddiad arall – Wedi'i gadarnhau - yn gyfan gwbl neu'n rhannol	21	22
Adroddiad arall – heb ei gadarnhau	8	12
Tynnwyd yn ôl	3	4

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](#)

201306094

201401050

201401636

201306936

201400302

201404991

201409643

201409136

201409329

[Coflyfr 22](#)

201405067

201400725

201404465

201402308

201402729

201405627

201404246

201403077

201501537

201502859

201502396

201502694

201502076

201205177

[Coflyfr 23](#)

201404628

201405883

201408391

201502101

201404585

201406084

201403937

201503451

201504721

201503027

201503952

201502561

201504277

[Coflyfr 24](#)

201501221

201501946

201500485

201500659

201409310

201501341

201501717

201502545

201409629

201501122

201501779

201505450

201505058

201504820

201503785

201504667

201505025

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