

Ein Cyf: NB/LJ/MA



[matthew.aplin@ombwdsmon-cymru.org.uk](mailto:matthew.aplin@ombwdsmon-cymru.org.uk)

[lucy.john@ombwdsmon-cymru.org.uk](mailto:lucy.john@ombwdsmon-cymru.org.uk)

1 Medi 2017

Anfonwyd drwy e-bost: Mr Gary Doherty, [Gary.Doherty@wales.nhs.uk](mailto:Gary.Doherty@wales.nhs.uk)

Annwyl Mr Doherty

### Llythyr Blynyddol 2016/17

Yn dilyn cyhoeddi fy Adroddiad Blynyddol yn ddiweddar, mae'n bleser gennyf eich darparu chi gyda'r Llythyr Blynyddol (2016/17) ar gyfer **Bwrdd Iechyd Prifysgol Betsi Cadwaladr**.

Yn gyffredinol, mae baich achosion fy swyddfa i wedi cynyddu o 13% eleni, gyda chwynion yn erbyn cyrff cyhoeddus yn cynyddu 3%.

Unwaith eto, bu cynnydd pellach yn y ganran o gwynion iechyd, sef o 36% i 38%.

Fel y disgwyliwyd, roedd y rhan fwyaf o'r cwynion ynglŷn â'r sector iechyd yn gysylltiedig â Thriniaeth Glinigol mewn Ysbyty, tra bu gostyngiad yn y nifer oedd yn gysylltiedig â Thriniaethau Clinigol y Tu Allan i'r Ysbyty am yr ail flwyddyn yn olynol.

O'r saith bwrdd iechyd, mae'n bryder bod cydymffurfio â'r amser ar gyfer darparu fy swyddfa i gyda thystiolaeth fod argymhellion cytunedig wedi cael eu cwblhau, wedi amrywio o 53% i ddim ond 33% a ddarparwyd o fewn y targedau a osodwyd. Bydd fy swyddfa yn edrych yn agos ar y lefelau cydymffurfio yn ystod y flwyddyn sy'n dod.

Yn ystod 2016/17, cynhyrchais chwech o adroddiadau budd y cyhoedd ac un 'adroddiad arbennig'. Roedd pob ymchwiliad ar wahân i un ohonyn nhw yn gysylltiedig ag iechyd, a beth sy'n bryderus yw bod tri o'r achosion yn erbyn yr un ysbyty - Ysbyty Glan Clwyd sy'n cael ei rhedeg gan Bwrdd Iechyd. Yr adroddiad arbennig, a gyhoeddwyd yn erbyn Bwrdd Iechyd Prifysgol Hywel Dda am fethu â gweithredu fy argymhellion yn dilyn datrysiad cyflym, oedd y cyntaf o'i fath yn erbyn bwrdd iechyd, ac mae'n tanlinellu'r angen i gydymffurfio ag ymrwymadau a wnaed drwy ddatrysiad cyflym, yn yr un modd ag y byddwn i'n disgwyl i argymhellion sy'n codi o'r cwynion a gafodd eu cadarnhau.

Roedd yr adroddiad budd y cyhoedd a oedd yn weddill yn ymwneud â swyddogaeth yr awdurdod lleol i arolygu cynilion plant sy'n derbyn gofal.

Yn gynharach eleni, cyhoeddais adroddiad thematig o'r enw [Rhoi Diwedd ar yr Un Hen Gân Feunyddiol: Dysgu Gwersi o Ddelio'n Wael â Chwynion](#). Roedd hwn yn tynnu sylw at achosion ar draws gwasanaethau cyhoeddus datganoledig yng Nghymru lle mae ymchwiliadau gan gyrrff cyhoeddus wedi bod yn annigonol a'u bod wedi methu â helpu defnyddwyr y gwasanaeth. Pwysleisiodd yr adroddiad yr angen am lywodraethu effeithiol ar draws y sector cyhoeddus yng Nghymru, hyfforddiant cadarn ar gyfer staff a dulliau gwell o gasglu data. Os nad ydych chi wedi ystyried yr adroddiad, byddwn yn eich annog chi i wneud hynny.

Ym mis Mehefin, cynhaliwyd seminar gan fy swyddfa ynglŷn â delio gyda chwynion ar gyfer y sector iechyd. Daeth y seminar â staff sy'n delio â chwynion o'r byrddau a'r ymddiriedolaethau iechyd drwy Gymru ynghyd, er mwyn rhannu eu profiadau a'u hymarfer da wrth ymdrin â chwynion. Prif ganlyniad y dydd oedd cefnogaeth ar gyfer sefydlu rhwydwaith ar gyfer ymdrin â chwynion, rhwydwaith debyg i'r un a geir yn yr Alban, a gobeithiwn weld hyn yn cael ei sefydlu yn ystod y misoedd sydd i ddod.

Rydw i'n parhau i roi pwysigrwydd ar y swyddogaeth wella yn fy swyddfa. Neilltuais Swyddogion Gwella i sawl corff y llynedd a bydd hyn yn parhau yn ystod 2017/18. Wrth ymgysylltu â'r cyrff hyn, gobeithiwn weld gwelliannau parhaus wrth ymdrin â chwynion, dysgu a chywiro pethau, ynghyd â threfniadau llywodraethu sydd eu hangen ar gyfer gwella parhaus.

Rydw i'n obeithiol y bydd y Cynulliad Cenedlaethol yn cyflwyno deddfwriaeth newydd ar gyfer yr Ombwdsmon cyn bo hir a fydd yn helpu codi safonau. Mae'n bwysig bod Cymru yn parhau i fabwysiadu dull o ymarfer gorau wrth ddelio â chwynion a bod y gwasanaeth cyhoeddus yn gwella ac nad yw'n cael ei adael ar ôl.

Gyda golwg ar eich Bwrdd Iechyd, bu cynnydd sylweddol yn y cwynion unwaith eto eleni, o 156 yn 2015/16 i 192. Roedd tri o'r adroddiadau a gyhoeddais eleni yn erbyn eich Bwrdd Iechyd, ac yn bryderus, roedden nhw i gyd o'r un ysbyty. Roedd dros hanner o'r cwynion a dderbyniwyd ynglŷn â thriniaeth glinigol mewn ysbyty (109), ac Ymdrin â Chwynion oedd yr ail faes y bu'r cwyno mwyaf amdano (27). Roedd angen ymyrraeth gan OGCC gyda 47% o'r achosion, sy'n awgrymu bod llawer o waith i'w wneud eto cyn i welliannau gael eu gwneud.

Rydw i'n hynod bryderus ynglŷn â'r nifer uchel o gwynion am eich Bwrdd Iechyd chi yr ydym ni wedi'u derbyn a'u cadarnhau yn ystod y flwyddyn ddiwethaf. Roedd y ddau set o ffigyrau hyn yn llawer uwch na ffigyrau'r bwrdd iechyd nesaf, tra bod bron i hanner yr achosion a gaewyd angen ymyrraeth gan fy swyddfa.

Yn ychwanegol, fel y sonwyd am uchod, o'r chwe adroddiad cyhoeddus a gyhoeddwyd gan fy swyddfa eleni, roedd tri yn erbyn eich Bwrdd Iechyd chi ac roedd pob un ohonyn nhw'n ymwneud â'r un ysbyty – Ysbyty Glan Clwyd.

Ar nodyn llawer mwy cadarnhaol, bu'r Bwrdd Iechyd yn cymryd camau i leihau ei ôl-groniad o hen gwynion. Mae wedi cytuno yn ogystal i newid y ffordd y mae'n delio â gohebiaeth bellach y mae wedi'i derbyn gan achwynwyr ar ôl i'r ymateb cychwynnol o dan y drefn Gweithio i Wella gael ei anfon. Dylai hyn olygu os nad yw'r achwynwr yn codi mater newydd, neu'i fod yn syml yn gais am eglurder yn unig, bydd yr achwynwr yn cael ei gyfeirio yn awr i gwyno i mi os ydyn nhw'n parhau yn anfodlon. Yn obeithiol, dylai hyn olygu bod cwynion yn awr yn cael eu gwneud i fy swyddfa i yn amserol ac mae'r broses gwynion gyfan

yn cael ei chwtdgi ar gyfer achwynwyr. Dylai fod yn amlwg erbyn yr amser yma y flwyddyn nesaf a fu'r mesurau hyn yn effeithiol ai peidio.

Yn ogystal, mae'n deg i gofnodi bod y Bwrdd Iechyd yn gyffredinol yn effeithiol wrth ddarparu cofnodion ac ymatebion mewn pryd, wrth ddelio gyda'm swyddfa.

Isod, mae taflen wybodaeth sy'n rhoi dadansoddiad o ddata ynglŷn â chwynion sy'n gysylltiedig â'ch Bwrdd Iechyd chi. Eleni, rydym ni wedi cynnwys cyfres newydd o ystadegau ynglŷn ag ymyriadau gan yr Ombwdsmon. Mae'r rhain yn cynnwys pob achos a gadarnhawyd gan fy swyddfa yn ogystal â datrysiadau cyflym a setliadau gwirfoddol.

Mae'r ohebiaeth hon yn cael ei chopio i Gadeirydd eich Bwrdd Iechyd ar gyfer ei hystyried gan y Bwrdd. Yn ogystal, byddaf yn anfon copi at eich Swyddog Cyswllt yn eich sefydliad chi, a byddwn unwaith eto, yn ailadrodd pwysigrwydd y swyddogaeth hon. Yn olaf, bydd copi o'r holl lythyrau blynyddol yn cael eu cyhoeddi ar fy ngwefan.

Yn gywir iawn,



Nick Bennett

Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru

CC: Peter Higson, Cadeirydd

Denise Williams, Swyddog Cyswllt



### Taflen Ffeithiau

#### A. Cwynion a gafwyd ac yr ymchwiliwyd iddynt, gyda chyfartaledd y Bwrdd lechyd wedi'i addasu yn ôl poblogaeth

Bwrdd lechyd	Cwynion a gafwyd	Cyfartaledd	Cwynion yr Ymchwiliwyd iddynt	Cyfartaledd
Bwrdd lechyd Prifysgol Abertawe Bro Morgannwg	94	115	26	31
Bwrdd lechyd Prifysgol Aneurin Bevan	90	127	26	35
Bwrdd lechyd Prifysgol Betsi Cadwaladr	192	151	61	41
Bwrdd lechyd Prifysgol Caerdydd a'r Fro	91	106	26	29
Bwrdd lechyd Prifysgol Cwm Taf	76	65	23	18
Bwrdd lechyd Prifysgol Hywel Dda	113	84	23	23
Bwrdd lechyd Addysgu Powys	20	29	0	8

#### B. Cwynion a Gafwyd yn ôl Pwnc gyda chyfartaledd y Bwrdd lechyd

Bwrdd lechyd Prifysgol Betsi Cadwaladr	Cwynion a Gafwyd	Cyfartaledd y Bwrdd lechyd
Gwasanaethau Cymdeithasol Oedolion - Gwasanaethau i oedolion agored i niwed (ee anawsterau dysgu, neu faterion iechyd meddwl)	2	1
Delio â Chwynion - lechyd	27	9
lechyd - Gwasanaethau Ambiwylans	1	0
lechyd - Gweithdrefnau ar gyfer apwyntiadau/derbyniadau/rhyddhau a throsglwyddo	8	5
lechyd - Triniaethau clinigol mewn ysbyty	109	56
lechyd - Triniaethau clinigol y tu allan i ysbyty	16	6
lechyd - Cyfrinachedd	2	1
lechyd - Gofal parhaus	5	7
lechyd - Cofnodion meddygol/safonau cadw cofnodion	3	1
lechyd - Arall	14	8
lechyd - Materion rhestr cleifion	1	1
Eraill Amrywiol - Amrywiol eraill	1	1
Eraill Amrywiol - Cyfathrebu gwael/dim cyfathrebu neu fethu darparu gwybodaeth	3	1

**C. Cymharu canlyniadau cwynion â chanlyniadau cyfartalog y bwrdd iechyd, wedi'u haddasu ar gyfer dosbarthiad y boblogaeth**

Bwrdd Iechyd Lleol/Ymddiriedolaeth y GIG	Tu hwnt i Awdurdodaeth	Cynamserol	Achosion 'eraill' wedi'u cau ar ôl ystyriaeth gychwynnol	Wedi rhoi'r gorau iddi	Datrys yn Gynnar / Setliad Gwirfoddol	Adroddiad S16 - Wedi'i gadarnhau - yn gyfan gwbl neu'n rhannol	Adroddiad arall - Wedi'i gadarnhau - yn gyfan gwbl neu'n rhannol	Adroddiad Arall - Heb ei gadarnhau	Tynnwyd yn ôl	Cyfanswm yr achosion a gaewyd
Betsi Cadwaladr	20	27	44	5	46	3	42	6	1	194
Cyfartaledd y Bwrdd Iechyd (wedi'i addasu ar gyfer y boblogaeth)	18	29	40	2	28	1	27	9	0	154

**D. Nifer yr achosion lle ymyrrodd Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru (OGCC)**

Bwrdd Iechyd	Nifer yr achosion lle ymyrrodd OGCC	Cyfanswm yr achosion a gaewyd	% yr achosion lle ymyrrodd OGCC
Bwrdd Iechyd Prifysgol Abertawe Bro Morgannwg	42	107	39
Bwrdd Iechyd Prifysgol Aneurin Bevan	29	95	31
Bwrdd Iechyd Prifysgol Betsi Cadwaladr	91	194	47
Bwrdd Iechyd Prifysgol Caerdydd a'r Fro	23	93	25
Bwrdd Iechyd Prifysgol Cwm Taf	24	71	34
Bwrdd Iechyd Prifysgol Hywel Dda	37	102	36
Bwrdd Iechyd Addysgu Powys	4	24	17

## **Atodiad**

### **Nodiadau esboniadol**

Mae Adran A yn cymharu nifer y cwynion yn erbyn y Bwrdd Iechyd a dderbyniwyd ac a fu'n destun ymchwiliad gan fy swyddfa yn 2016/17, â'r cyfartaledd ar gyfer y Bwrdd Iechyd (wedi'i addasu ar gyfer dosbarthiad poblogaeth) yn ystod yr un cyfnod.

Mae Adran B yn darparu dadansoddiad o nifer y cwynion am y Bwrdd Iechyd a dderbyniwyd gan fy swyddfa yn 2016/17 â'r cyfartaledd ar gyfer y Bwrdd Iechyd ar gyfer yr un cyfnod. Mae'r ffigurau wedi'u cyflwyno yn ôl categorïau pwnc.

Mae Adran C yn cymharu canlyniadau'r cwynion ar gyfer y Bwrdd Iechyd yn ystod 2016/17 â'r canlyniadau ar gyfartaledd (wedi'u haddasu ar gyfer dosbarthiad poblogaeth) 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 D yn darparu niferoedd a chanrannau achosion a dderbyniwyd gan Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru, lle cafwyd ymyriad. Mae hyn yn cynnwys yr holl gwynion a gadarnhawyd, datrysiadau cynnar a setliadau gwirfoddol.

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