

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 Cairns

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 Caerdydd a'r Fro**.

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 gryfanswm 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

Mewn perthynas â'ch Bwrdd Iechyd, mae nifer y cwynion a gyrhaeddodd fy swyddfa wedi gostwng o 85 yn 2014/15 i 79 yn 2015/16. Mae'r rhan fwyaf o'r achosion hyn yn ymwneud â thriniaethau clinigol yn yr ysbyty (44) a thriniaethau clinigol y tu allan i'r ysbyty (110). Ymchwiliwyd i 22 o gwynion o'i gymharu â 25 yn 2014/15.

Adolygiad Swyddog Gwelliant

Mae fy Swyddog Gwelliant wedi gweld ffordd gadarnhaol o reoli cwynion o fewn y Bwrdd Iechyd. Roeddwn yn falch o glywed bod mwy o fuddsoddiad wedi bod yn y maes hwn. Rwyf hefyd yn cydnabod yr ymdrinnir â nifer fawr o gwynion yn foddhaol ar lefel anffurfiol.

Mae'n amlwg bod y Bwrdd Iechyd yn ymwybodol o'r prif themâu sy'n codi o'r cwynion a'r heriau y mae'n eu hwynebu a bod y bwrdd yn ceisio mynd i'r afael â'r rhain ar bob lefel yn y sefydliad. Nodaf fod fy ymchwiliadau wedi codi pryderon hefyd ynghylch cyfathrebu a chadw cofnodion. Mae iechyd meddwl yn dal i fod yn faes y gellir gwella mwy arno hefyd.

Rwy'n ddiolchgar eich bod wedi croesawu ac wedi annog fy Swyddog Gwelliant i gyfrannu. Ond nid yw eich Bwrdd Iechyd yn un o fy mlaenoriaethau eleni o ran gwaith gwelliannau pellach, ac o ganlyniad ni fydd Swyddog Gwelliant mwyach sy'n bennaf gysylltiedig â'ch Bwrdd Iechyd. Wrth gwrs, gallwch barhau i gysylltu â'm swyddfa unrhyw bryd.

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 **79** o gwynion i gyd yn ystod 2015-16 yn erbyn **Bwrdd Iechyd Prifysgol Caerdydd a'r Fro** o'i gymharu â chyfartaledd o **100** ar gyfer byrddau iechyd.

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

Pwnc	2015/16 Bwrdd Iechyd Prifysgol Caerdydd a'r Fro	2015/16 Cyfartaledd Bwrdd Iechyd
Gweithdrefnau ar gyfer Apwyntiadau/Derbyniadau/Rhyddhau a Throsglwyddo	3	5
Triniaethau clinigol mewn ysbyty	44	51
Triniaethau clinigol y tu allan i ysbyty	10	6
Gofal parhaus	4	8
Cofnodion meddygol/Safonau cadw cofnodion	2	1

Gwasanaethau anfeddygol	3	1
Gwasanaethau i bobl hŷn	0	0
Gwasanaethau i oedolion agored i niwed	2	1
Materion rhestr cleifion	3	2
Delio â chwynion	3	10
Datgofrestru	0	0
Ymddygiad digywilydd/anystyriol/agwedd staff	0	0
Cyfathrebu gwael/dim cyfathrebu neu fethu darparu gwybodaeth	0	1
Rheoleiddio ac Arolygu	0	0
Gweithdrefnau recriwtio a phenodi	0	0
Arall	5	7
CYFANSWM	79	93

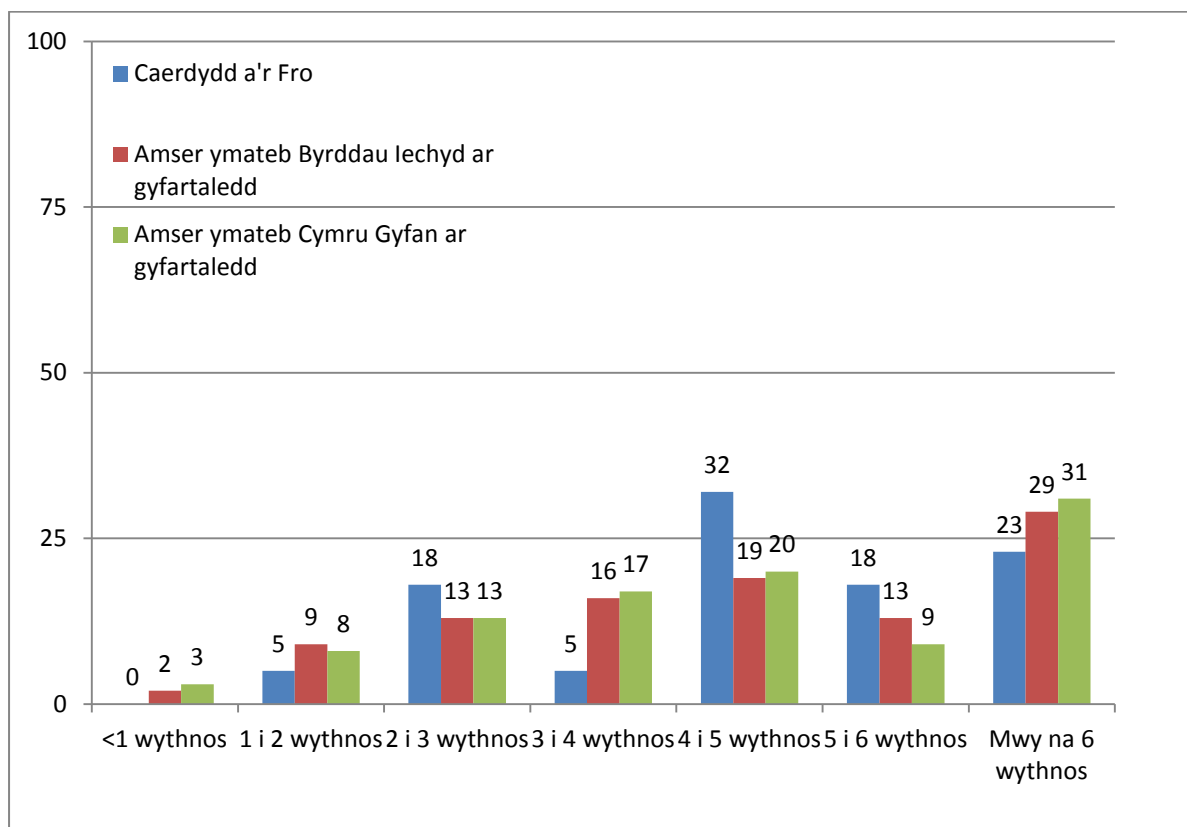
C) Cwynion yr ymchwiliwyd iddynt gan fy swyddfa o'i gymharu â chyfartaledd bwrdd iechyd

	2015/16 Bwrdd Iechyd Prifysgol Caerdydd a'r Fro	2015/16 Cyfartaledd Bwrdd Iechyd
Nifer y cwynion yr ymchwiliwyd iddynt	22	30

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

Canlyniadau Cwynion	2015/16 Bwrdd Iechyd Prifysgol Caerdydd a'r Fro	2015/16 Cyfartaledd Bwrdd Iechyd
Tu hwnt i awdurdodaeth	7	9
Cynamserol	17	19
Achosion 'eraill' wedi'u cau ar ôl ystyriaeth gychwynnol	22	27
Terfynwyd yr ymchwiliad	0	1
Ateb cyflym / Setliad gwirfoddol	14	17
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	15
Adroddiad arall – heb ei gadarnhau	5	8
Tynnwyd yn ôl	3	2

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

201401302

201401270

201400243

201401806

201402037

201307226

201305874

201400887

201500500

201409186

Coflyfr 22

201404841

201403262

201408941

201406341

201406343

201404702

201502003

201501722

201500870

201400763

201502061

201503008

201502551

Coflyfr 23

201404665

201408900

201408950

201503700

201500005

201503799

Coflyfr 24

201402286

201503019

201500157

201503301

201503406

201501974

201504554

201506221

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