

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 Mrs Williams

#### **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 Cwm Taf**.

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

Mewn perthynas â'ch Bwrdd Iechyd, mae nifer y cwynion a gyrhaeddodd fy swyddfa wedi cynyddu ychydig o 56 yn 2014/15 i 60 yn 2015/16. Roedd y rhan fwyaf o'r achosion yn ymwneud â thriniaethau clinigol yn yr ysbyty (37). Ymchwiliwyd i 15 o gwynion o'i gymharu â 22 yn 2014/15.

#### **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 **60** o gwynion i gyd yn ystod 2015-16 yn erbyn **Bwrdd Iechyd Prifysgol Cwm Taf** o'i gymharu â chyfartaledd o **61** ar gyfer byrddau iechyd.

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

<b>Pwnc</b>	<b>2015/16 Bwrdd Iechyd Prifysgol Cwm Taf</b>	<b>2015/16 Cyfartaledd Bwrdd Iechyd</b>
Gweithdrefnau ar gyfer Apwyntiadau/Derbyniadau/Rhyddhau a Throsglwyddo	3	5
Triniaethau clinigol mewn ysbyty	37	51
Triniaethau clinigol y tu allan i ysbyty	4	6
Gofal parhaus	5	8
Cofnodion meddygol/Safonau cadw cofnodion	1	1
Gwasanaethau anfeddygol	0	1
Gwasanaethau i bobl hŷn	0	0
Gwasanaethau i oedolion agored i niwed	0	1
Materion rhestr cleifion	0	2
Delio â chwynion	5	10
Datgofrestru	1	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	4	7
<b>CYFANSWM</b>	<b>60</b>	<b>93</b>

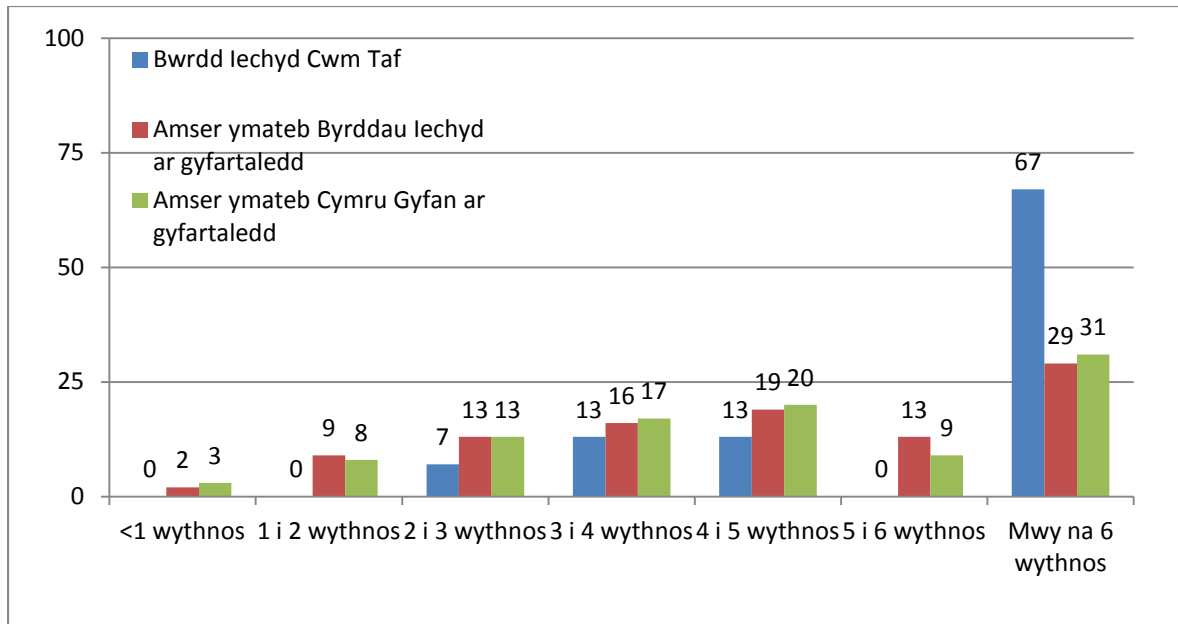
**C) Cwynion yr ymchwiliwyd iddynt gan fy swyddfa o'i gymharu â chyfartaledd bwrdd iechyd**

	<b>2015/16 Bwrdd Iechyd Prifysgol Cwm Taf</b>	<b>2015/16 Cyfartaledd Bwrdd Iechyd</b>
Nifer y cwynion yr ymchwiliwyd iddynt	15	18

**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 Cwm Taf</b>	<b>2015/16 Cyfartaledd Bwrdd Iechyd</b>
Tu hwnt i awdurdodaeth	4	5
Cynamserol	12	12
Achosion 'eraill' wedi'u cau ar ôl ystyriaeth gychwynnol	18	17
Terfynwyd yr ymchwiliad	0	0
Ateb cyflym / Setliad gwirfoddol	12	11
Adran 16 – Wedi'i gadarnhau – yn gyfan gwbl neu'n rhannol	0	0
Adroddiad arall – Wedi'i gadarnhau - yn gyfan gwbl neu'n rhannol	11	9
Adroddiad arall – heb ei gadarnhau	10	5
Tynnwyd yn ôl	0	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**

201402315

201401338

201401186

201402340

201401500

201402859

201407997

201500483

**Coflyfr 22**

201402540

201400079

201306371

201405827

201400712

201401577

201402977

201501846

201503150

### **Coflyfr 23**

201405980

201403060

201503473

201502712

201504123

201503874

201501809

### **Coflyfr 24**

201500113

201405015

201501414

201501427

201502262

201504415

201504243

201503624

201504941

## **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 amgaeedig, 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)