

Ein Cyf: NB/LJ/MA



matthew.aplin@ombwdsmon-cymru.org.uk

lucy.john@ombwdsmon-cymru.org.uk

1 Medi 2017

Anfonwyd drwy e-bost: Mrs Allison Williams, Allison.Williams4@wales.nhs.uk

Annwyl Mrs Williams

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 Cwm Taf**.

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 Fwrdd Iechyd Prifysgol Betsi Cadwaladr. 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 gyrff 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 Ombudsmon 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 gweladwy yn y nifer o gwynion a dderbyniwyd (76 eleni o'u cymharu â 60 yn ystod 2015/16). Y meysydd y bu'r cwyno mwyaf amdany'n nhw oedd Triniaeth Glinigol mewn ysbyty (52) a Gofal Parhaus (8). Allan o'r chwech adroddiad budd y cyhoedd a gyhoeddwyd eleni, roedd un yn erbyn eich Bwrdd Iechyd chi. Roedd angen ymyrraeth gan OGCC gyda 34% o'r achosion.

Darganfu fy Swyddog Gwella (SG) agwedd gadarnhaol wrth reoli cwynion yn eich Bwrdd Iechyd, sydd wedi cael ei sbarduno gan nifer o newidiadau yn ystod y flwyddyn ddiwethaf – yn nhermau prosesau a phobl fel ei gilydd. Yn benodol, y mae Pennaeth Profiad Cleifion a Phryderon yn awyddus i ymgysylltu yn agored ac yn adeiladol gyda fy SG ac mae'r agwedd hon yn obeithiol iawn ar gyfer y dyfodol.

Er mwyn ymdrin â phryderon hanesyddol ynglŷn ag oedi wrth ymateb i geisiadau am wybodaeth o'm swyddfa, y mae'r Bwrdd Iechyd wedi cyflwyno cyfarfod rheolaidd "At Wraidd y Mater", lle mae pob achos sy'n weddill gan fy swyddfa yn cael ei drafod gan uwch aelodau'r Tîm Pryderon a'r rheolwyr. Yn ogystal, mae'r Bwrdd Iechyd yn cynnal Panel Craffu Pryderon bob chwarter, sy'n cynnwys aelod annibynnol, Cynrychiolydd Cyngor Iechyd Cymunedol a sawl aelod o staff ar lefel cyfarwyddwr, lle mae'r Tîm Pryderon yn cyflwyno amrywiol adroddiadau ar gyfer craffu arnyn nhw. Eich Bwrdd Iechyd wedi croesawu presenoldeb fy Swyddog Gwella yn y cyfarfodydd hyn, sydd wedi bod yn werthfawr i

ddangos yr ymrwymiad sydd ganddo i dryloywder a gwellhad. Mae'r dull hwn yn awr yn sicrhau gwell arolygiaeth rheoli diffiniedig o'r baich gwaith ac mae'n caniatáu ar gyfer uwchgyfeirio materion at uwch reolwyr mewn pryd pan fydd angen. Tra bod lle i wella yn y maes hwn, mae'r flwyddyn ariannol bresennol eisoes yn dangos cynnydd calonogol yn y modd hwn, ac edrychaf ymlaen i gamau pellach gael eu gwneud yn ystod y misoedd nesaf.

Fodd bynnag, er bod gwelliannau wedi cael eu gwneud yn nhermau mwy o ddarparu gwybodaeth mewn pryd ar gyfer fy ymchwiliadau, rydw i'n bryderus yn yr oedi parhaus wrth gwblhau tasgau cydymffurfio er mwyn boddau argymhellion sy'n codi o'm hadroddiadau. Bydd fy SG yn parhau i fonitro hyn yn ystod gweddill y flwyddyn a bydd yn gweithio gyda chi er mwyn gwella perfformiad yn hyn o beth. Fodd bynnag, rydw i'n hyderus fod y didwylledd a'r parodrwydd i ymgysylltu a ddangoswyd gan eich Bwrdd lechyd yn ystod y flwyddyn ddiwethaf yn cynnal ac yn datblygu'r gwelliannau sydd eisoes wedi cael eu gwneud.

Isod, mae taflen wybodaeth sy'n rhoi dadansoddiad o ddata ynglŷn â chwynion sy'n gysylltiedig â'ch Bwrdd lechyd 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 lechyd 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: Chris Jones, Cadeirydd

Claire Adams, 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 Cwm Taf	Cwynion a Gafwyd	Cyfartaledd Bwrdd lechyd
Gwasanaethau Cymdeithasol Oedolion - Arall	1	0
Delio â Chwynion - lechyd	3	9
lechyd - Gweithdrefnau ar gyfer apwyntiadau/derbyniadau/rhyddhau a throsglwyddo	1	5
lechyd - Triniaethau clinigol mewn ysbyty	52	56
lechyd - Triniaethau clinigol y tu allan i ysbyty	2	6
lechyd - Gofal parhaus	8	7
lechyd - Datgofrestru	2	0
lechyd - Cofnodion meddygol/safonau cadw cofnodion	1	1
lechyd - Arall	4	8
lechyd - Materion rhestr cleifion	1	1
Eraill Amrywiol - Ymddygiad digywilydd/anystyriol/agwedd staff	1	1

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

Bwrdd Iechyd	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
Cwm Taf	12	15	18	0	9	1	14	2	0	71
Cyfartaledd y Bwrdd Iechyd (wedi'i addasu)	8	12	17	1	12	0	11	4	0	66

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 neu matthew.aplin@ombudsman-wales.org.uk