

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 Moore

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 Hywel Dda**.

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 ychydig o 101 yn 2014/15 i 98 yn 2015/16. Roedd y rhan helaeth o'r achosion hyn yn ymwneud â thriniaethau clinigol yn yr ysbyty (46) a delio â chwynion (25). Ymchwiliwyd i 24 o achosion o'i gymharu â 15 y llynedd.

Adolygiad Swyddog Gwelliant

Mae fy Swyddog Gwelliant wedi cael croeso gan y Bwrdd Iechyd gan ddweud eu bod yn agored o ran rhannu gwybodaeth ac ymwneud o'r cychwyn un. Mae hyn yn cael ei ddangos yn glir iawn gan y cynnydd o 50% yn nifer y cwynion sydd wedi cael eu datrys yn gynnar ("atebion cyflym") yn y flwyddyn a fu. Mae ateb cyflym a boddhaol yn brofiad mwy cadarnhaol i'r achwynydd ac i bawb arall sy'n gysylltiedig hefyd.

Mae'n amlwg bod y Bwrdd Iechyd wedi gweithio'n galed yn y flwyddyn ddiwethaf i glirio nifer sylweddol o gwynion a oedd wedi pentyrru a heb eu datrys. Ond, gwelwyd oedi difrifol dros ben gyda rhai achosion. Yn naturiol, mae hyn yn cael ei adlewyrchu isod yn nifer yr achosion am ddelio â chwynion yn unig ond mae hefyd i'w weld yn nifer o'r achosion eraill hynny lle mai gofal clinigol yw prif ffocws y gŵyn.

Byddai'n deg dweud yn nifer o'r achosion sy'n dangos tystiolaeth o oedi difrifol, un o'r materion a welwyd sy'n codi dro ar ôl tro yw'r oedi sylweddol o ran cael clinigwyr i gyfrannu at yr ymchwiliad cwynion. Mae hyn i'w weld gryn dipyn o'r ffeiliau a welwyd. Bu'r sawl a oedd yn delio â chwynion yn ceisio sawl gwaith i gael gwybodaeth neu sylwadau perthnasol gan rai clinigwyr, ac roedd yr oedi yn sgil hyn yn arwain at oedi wrth ymateb i'r achwynydd wedyn. Ni fydd yn syndod os bydd llawer o'r achwynwyr a ddaw i glywed am yr oedi yn ymateb y clinigwr yn anfodlon â'r ymateb a ddaw wedyn, gan dybio, yn gam neu'n gymwys, bod y tawedogrwydd neu'r oedi ar ran y clinigwr yn dangos bod "rhywbeth i'w guddio".

Nod fy Swyddog Gwelliant eleni yw sicrhau gwell ymgysylltiad o du'r clinigwr mewn cwynion yn gynnar yn y broses er mwyn i'r sawl sy'n delio â'r gŵyn sicrhau gwell amseroldeb wrth ddelio â chwynion yn gyffredinol. Felly, fel man cychwyn, bydd fy swyddog yn cymryd rhan yn Rhaglen Addysg Ymgynghorwyr y Bwrdd Iechyd gan gyfleu'r neges hon, a'r manteision cyffredinol a ddaw gyda hyn, yn ei dro, i'r Bwrdd Iechyd ac i'r achwynydd.

Yn olaf, mae'r Bwrdd Iechyd wedi cymryd camau cadarnhaol, yn ôl pob golwg, i ymateb i ganfyddiadau gan fy swyddfa yn ystod y flwyddyn ddiwethaf mewn ymdrech i wella, gan gynnwys newidiadau ychwanegol arfaethedig i'r strwythur. Gobeithio y bydd y diwylliant hwn o fod yn agored ac o ddysgu yn parhau.

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 **98** o gwynion i gyd yn ystod 2015-16 yn erbyn **Bwrdd Iechyd Prifysgol Hywel Dda** gymharu â chyfartaledd o **80** ar gyfer byrddau iechyd.

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

Pwnc	2015/16 Bwrdd Iechyd Prifysgol Hywel Dda	2015/16 Cyfartaledd Bwrdd Iechyd
Gweithdrefnau ar gyfer Apwyntiadau/Derbyniadau/Rhyddhau a Throsglwyddo	8	5
Triniaethau clinigol mewn ysbyty	46	51
Triniaethau clinigol y tu allan i ysbyty	4	6
Gofal parhaus	3	8
Cofnodion meddygol/Safonau cadw cofnodion	2	1
Gwasanaethau anfeddygol	1	1
Gwasanaethau i bobl hŷn	0	0
Gwasanaethau i oedolion agored i niwed	0	1
Materion rhestr cleifion	2	2
Delio â chwynion	25	10
Datgofrestru	0	0
Ymddygiad digywilydd/anystyriol/agwedd staff	0	0
Cyfathrebu gwael/dim cyfathrebu neu fethu darparu gwybodaeth	1	1
Rheoleiddio ac Arolygu	0	0
Gweithdrefnau recriwtio a phenodi	1	0
Arall	5	7
CYFANSWM	98	93

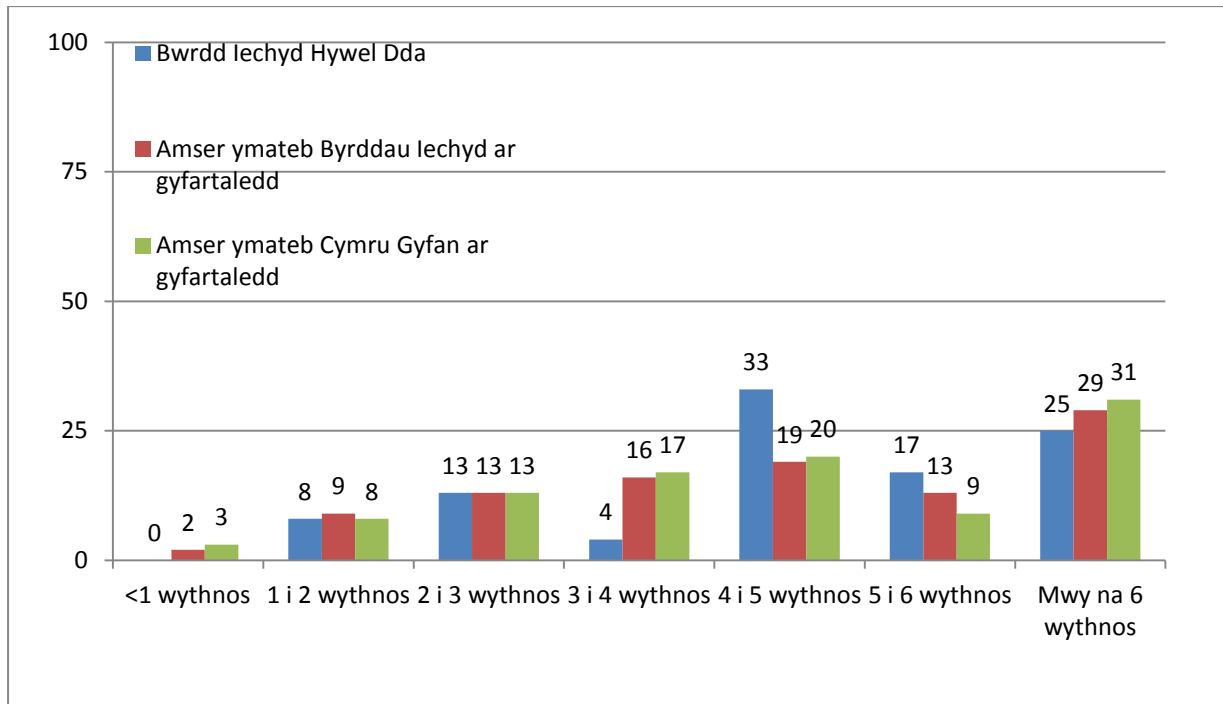
C) Cwynion yr ymchwiliwyd iddynt gan fy swyddfa o'i gymharu â chyfartaledd bwrdd iechyd

	2015/16 Bwrdd Iechyd Prifysgol Hywel Dda	2015/16 Cyfartaledd Bwrdd Iechyd
Nifer y cwynion yr ymchwiliwyd iddynt	24	24

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

Canlyniadau Cwynion	2015/16 Bwrdd Iechyd Prifysgol Hywel Dda	2015/16 Cyfartaledd Bwrdd Iechyd
Tu hwnt i awdurdodaeth	7	7
Cynamserol	27	15
Achosion 'eraill' wedi'u cau ar ôl ystyriaeth gychwynnol	18	22
Terfynwyd yr ymchwiliad	1	0
Ateb cyflym / Setliad gwirfoddol	32	14
Adran 16 – Wedi'i gadarnhau – yn gyfan gwbl neu'n rhannol	1	0
Adroddiad arall – Wedi'i gadarnhau - yn gyfan gwbl neu'n rhannol	14	12
Adroddiad arall – heb ei gadarnhau	1	6
Tynnwyd yn ôl	1	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](#)

201400661

201402730

201401438

201400501

201408101

201402765

201500810

201409197

201408090

[Coflyfr 22](#)

201404798

201502226

201408672

201409337

201502689

201501351

201501305

201502108

201404798

201502226

201408672

201409337

201502689

Coflyfr 23

201503905

201408108

201500389

201404436

201408459

201500885

201500635

201504216

201503940

201408844

201501440

201502635

201501305

201409309

Coflyfr 24

201408260

201501606

201502260

201504804

201504473

201505331

201505686

201505748

201505930

201501208

201505031

201504754

201504477

201504886

201503956

201505019

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