

Ein Cyf: NB/LJ/MA

Gofynnwch am: Matthew Aplin / Lucy John



01656 644218 / 644203



[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 Steve Moore, [kathryn.thomas2@wales.nhs.uk](mailto:kathryn.thomas2@wales.nhs.uk)

Annwyl Mr Moore

### **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 Hywel Dda**.

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 eich Bwrdd Iechyd am fethu â gweithredu fy argymhellion yn dilyn datrysiad cyflym, oedd y cyntaf o'i fath yn erbyn bwrdd iechyd, ond mae'n tanlinellu'r angen i gydymffurfio ag ymrwmiadau 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 yn y nifer o gwynion a dderbyniwyd gan fy swyddfa eleni (o 98 yn 2015/16 i 113). Yn ogystal, cyhoeddais yr adroddiad cyntaf erioed o dan Adran 22 y Bwrdd Iechyd yn erbyn Hywel Dda. Derbyniwyd y rhan fwyaf o'r cwynion yn y meysydd Triniaeth Glinigol mewn Ysbyty (71) ac Ymdrin â Chwynion (15). Roedd angen ymyrraeth gan OGCC gyda 36% o'r achosion.

Ar ddiwedd blwyddyn waith gyntaf fy Swyddog Gwella (SG) gyda Hywel Dda, nodwyd pa mor falch yr oeddem ni i weld y Bwrdd Iechyd yn cynyddu ei gytundeb yn sylweddol i Ddatrysiadau Cynnar, a oedd yn brofiad cadarnhaol ar gyfer pawb wrth ddod a'r cwynion i ben. Wrth fyfyrto ynglŷn â beth sydd yn awr yr ail flwyddyn (2016/17), byddai'n deg dweud na ddechreuodd y flwyddyn yn dda i'r Bwrdd Iechyd.

Ym mis Mai 2016, cyhoeddwyd Adroddiad Arbennig (o dan adran 22 o Ddeddf OGCC 2005) yn erbyn y Bwrdd Iechyd am fethu â gweithredu argymhellion a gytunwyd ar Ddatrysiad Cyflym blaenorol. Hwn oedd yr adroddiad cyntaf o'i fath yn erbyn corff iechyd, ond mae'n fodd o atgoffa ynglŷn â phwysigrwydd argymhellion sy'n cael eu gwneud gan fy swyddfa. Roedd yn atgyfnerthu'r neges bod methu â gweithredu argymhellion cytunedig – p'un a yw'n Adroddiad Archwilio neu ai'n Ddatrysiad Cynnar – yn gallu arwain at ganlyniadau difrifol. Fodd bynnag, rydw i'n falch bod y Bwrdd Iechyd wedi ymateb i'r hyn sydd yn yr adroddiad gyda gonestrwydd a pharodrwydd i ddysgu o'r profiad. Gweithredodd yn gadarnhaol drwy gynnal adolygiad pellach o'i strwythurau.

Mae'n dda gweld ers hynny ei fod wedi sicrhau cynnydd pellach yn ei ymrwymiad i Ddatrysiadau Cynnar yn ystod y flwyddyn ddiwethaf. Tra nad yw'r nifer o gwynion y mae wedi'u derbyn wedi lleihau yn gyffredinol, mae mwyafrif sylweddol o'r achosion hynny a gafodd eu hymchwilio wedi arwain at ganfyddiad ni chadarnhawyd. Dylai'r Bwrdd lechyd groesawu hyn fel newyddion cadarnhaol, er nad wyf yn tanbriso'r heriau i barhau yn yr un modd â hyn, yn erbyn cefndir y pwysau ariannol y mae'n eu hwynebu a gafodd eu cyhoeddi.

Y llynedd, nododd fy SG nod o geisio gwella ymgysylltiad clinigwyr yn y broses gwynion, ac roedd y cam cyntaf yn cynnwys cymryd rhan mewn Rhaglen Addysg Ymgynghorwyr y Bwrdd lechyd ar gyfer Ymgynghorwyr sydd newydd eu penodi. Ym mis Ebrill 2017, cyfrannwyd deunydd ganfy SG ar gyfer hyfforddi meddygon iau a gafodd ei arwain gan y Tîm Pryderon. Ar ddiwedd 2016, cynhaliwyd sesiwn hyfforddi ynglŷn ag awdurdodaeth, prosesau a disgwyliadau fy swyddfa gydag aelodau Tîm Pryderon y Bwrdd lechyd. O drafodaethau, a phrofiad fy SG i yn y Tîm Cyngor ar Gwynion, daeth yn eglur bod gan y Cyngor lechyd Cymunedol (CIC) rhan i'w chwarae yn siwrnai'r gŵyn o ran amseroldeb ac effeithiolrwydd. O ganlyniad, cynhaliwyd sesiwn debyg i honno a gyflwynwyd i'r Tîm Pryderon, gydag eiriolwyr yn y CIC. Y bwriad cyffredinol oedd ceisio lleihau'r oedi cydnabyddedig a nodwyd yn y broses gwynion, lle y bo'n bosibl.

Yn ystod y misoedd sy'n dod, mae fy SG yn gobeithio cynnal sesiynau pellach ynglŷn âm hawdurdodaeth, fy nisgwyliaid ynglŷn ag ymdrin â chwynion a chydymffurfio ag argymhellion, yn cynnwys diwylliant angenrheidiol o fod yn agored, i rai staff ar draws bob graddfa. Byddan fy SG yn parhau i gysylltu â'r Tîm Pryderon ac yn cynorthwyo lle y gall hi gydag unrhyw welliannau sy'n cael eu hawgrymu.

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: Bernardine Rees, Cadeirydd

Roger Smith, 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 Hywel Dda	Cwynion a Gafwyd	Cyfartaledd y Bwrdd lechyd
Delio â Chwynion - lechyd	15	9
lechyd - Gweithdrefnau ar gyfer apwyntiadau/derbyniadau/rhyddhau a throsglwyddo	4	5
lechyd - Triniaethau clinigol mewn ysbyty	71	56
lechyd - Triniaethau clinigol y tu allan i ysbyty	2	6
lechyd - Gofal parhaus	2	7
lechyd - Arall	14	8
lechyd - Materion rhestr clefion	1	1
Eraill Amrywiol - Amrywiol eraill	1	1
Eraill Amrywiol - Cyfathrebu gwael/dim cyfathrebu neu fethu darparu gwybodaeth	1	1
Eraill Amrywiol - Ymddygiad digywilydd/anystyriol/agwedd staff	2	1

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

<b>Bwrdd Iechyd</b>	<b>Tu hwnt i Awdurdodaeth</b>	<b>Cynamserol</b>	<b>Achosion 'eraill' wedi'u cau ar ôl ystyriaeth gychwynnol</b>	<b>Wedi rhoi'r gorau iddi</b>	<b>Datrys yn Gynnar / Setliad Gwirfoddol</b>	<b>Adroddiad S16 - Wedi'i gadarnhau - yn gyfan gwbl neu'n rhannol</b>	<b>Adroddiad arall - Wedi'i gadarnhau - yn gyfan gwbl neu'n rhannol</b>	<b>Adroddiad Arall - Heb ei gadarnhau</b>	<b>Tynnwyd yn ôl</b>	<b>Cyfanswm yr achosion a gaewyd</b>
Hywel Dda	15	21	23	1	31	0	6	5	0	102
Cyfartaledd y Bwrdd Iechyd (wedi'i addasu)	10	16	22	1	16	1	15	5	0	85

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

<b>Bwrdd Iechyd</b>	<b>Nifer yr achosion lle ymyrodd OGCC</b>	<b>Cyfanswm yr achosion a gaewyd</b>	<b>% yr achosion lle ymyrodd OGCC</b>
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)