

Ein Cyf: NB/LJ/MA



[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: Ms Carol Shillabeer, [Carol.shillabeer2@wales.nhs.uk](mailto:Carol.shillabeer2@wales.nhs.uk)

Annwyl Ms Shillabeer

### 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 Addysgu Powys**.

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, ond 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 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, rydw i'n falch gweld bod nifer y cwynion wedi gostwng eleni (o 29 yn 2015/16 i 20). Gofal Parhaus (17) yw'r maes sy'n parhau i dderbyn y nifer mwyaf o gwynion. Yn amlwg, mae'r maes hwn angen gwella rhywfaint. Un gŵyn yn unig a gadarnhawyd, a'ch bwrdd iechyd chi o'r saith Bwrdd Iechyd, oedd â'r ganran isaf o achosion a oedd angen ymyrraeth gan OGCC (17%)

sod, mae taflen wybodaeth sy'n rhoi dadansoddiad o ddata ynglŷn â chwynion sy'n gysylltiedig â'ch Bwrdd Iechyd 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,

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Nick Bennett', with a stylized flourish at the end.

Nick Bennett

Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru

CC: Vivienne Harpwood, Cadeirydd

Wendy Morgan, Swyddog Cyswllt

### Taflen Ffeithiau

#### A. Cwynion a gafwyd ac yr ymchwiliwyd iddynt, gyda chyfartaledd y Bwrdd lechyd wedi'i addasu yn ôl poblogaeth

| <b>Bwrdd lechyd</b>                           | <b>Cwynion a gafwyd</b> | <b>Cyfartaledd</b> | <b>Cwynion yr Ymchwiliwyd iddynt</b> | <b>Cyfartaledd</b> |
|---|-------------------------|--------------------|--------------------------------------|--------------------|
| 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

| <b>Bwrdd lechyd Addysgu Powys</b> | <b>Cwynion a Gafwyd</b> | <b>Cyfartaledd y Bwrdd lechyd</b> |
|-----------------------------------|-------------------------|-----------------------------------|
| Delio â Chwynion - lechyd         | 2                       | 9                                 |
| lechyd - Gofal parhaus            | 17                      | 7                                 |
| lechyd - Arall                    | 1                       | 8                                 |

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

| Bwrdd Iechyd /Ymddiriedolaeth y GIG        | 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 |
|--|------------------------|------------|--|------------------------|---------------------------------------|--|--|------------------------------------|---------------|-------------------------------|
| Addysgu Powys                              | 3                      | 2          | 14   | 0                      | 3                                     | 0  | 1  | 1                                  | 0             | 24                            |
| Cyfartaledd y Bwrdd Iechyd (wedi'i addasu) | 3                      | 6          | 8  | 0                      | 5                                     | 0  | 5  | 2                                  | 0             | 29                            |

**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](mailto:lucy.john@ombudsman-wales.org.uk) neu [matthew.aplin@ombudsman-wales.org.uk](mailto:matthew.aplin@ombudsman-wales.org.uk)