Ein cyf:	PT/jm	Gofynnwch am:	James Merrifield
Eich cyf:			01656 644 200
Dyddiad:	9 Gorffennaf 2013		James.Merrifield@ombudsman-wales.org.uk

Mr Elwyn Price-Morris
Prif Weithredwr
Ymddiriedolaeth GIG Gwasanaethau Ambiwlans Cymru
Ambulance Trust Headquarters
HM Stanley Hospital
St Asaph
Denbighshire
LL17 0RS

Annwyl Elwyn

Llythyr Blynyddol 2012-2013

Yn sgil cyhoeddi fy Adroddiad Blynyddol yn ddiweddar, mae'n bleser gennyf amgáu'r Llythyr Blynyddol (2012-2013) ar gyfer Ymddiriedolaeth GIG Gwasanaethau Ambiwlans Cymru.

Fel yr amlinellir yn fy Adroddiad Blynyddol, cynyddodd nifer y cwynion newydd i'm swyddfa 12% i'r hyn oedd yn 2011/12. Cwynion ynghylch iechyd yw'r cwynion mwyaf niferus o hyd a, bellach, maent i gyfrif am fwy na thraean o'r holl gwynion a ddaeth i law. Er bod modd priodoli rhyw gymaint o'r cynnydd i newidiadau yn sgìl trefniadau unioni cam 'Gweithio i Wella', mae'r cynnydd, bron yn bendant, yn adlewyrchu mwy o anfodlonrwydd gyda'r gwasanaeth iechyd.

Wrth gyfeirio at berfformiad cyffredinol Byrddau Iechyd yng Nghymru, bu cynnydd o 35% yn nifer yr adroddiadau ymchwilio a gyhoeddwyd gan fy swyddfa yn ystod 2012/13 o'i gymharu â 2011/12. At hyn, rwyf wedi cael achos eto i gyhoeddi nifer o Adroddiadau er Lles y Cyhoedd sy'n nodi pryderon a ffaeleddau - gyda phob un ohonynt yn ymwneud â'r byrddau iechyd. Er nad yw nifer gyfartalog yr adroddiadau 'heb ei gadarnhau' a gyhoeddwyd yn erbyn cyrff iechyd wedi newid ers y llynedd, rwyf yn siomedig i nodi cynnydd mor fawr yn nifer gyfartalog yr adroddiadau 'wedi ei gadarnhau', a hynny o 11 adroddiad i 21.

Mae'n werth nodi cynnydd pellach o'r naill flwyddyn i'r llall yn nifer yr 'Atebion Sydyn' a'r 'Setliadau Gwirfoddol' a gyflawnwyd gan y swyddfa hon - cynnydd o 13 achos i 16. Bellach, mae crynodebau o atebion sydyn a setliadau gwirfoddol i'w gweld yn fy nghyhoeddiad chwarterol, 'Coflyfr yr Ombwdsmon', os ydych yn dymuno manteisio i'r eithaf ar gyfleoedd i ddysgu gwersi o'r mathau hyn o achosion.

Fodd bynnag, siomedig yw gorfod nodi nad yw'r amser y mae cyrff cyhoeddus yng Nghymru yn ei gymryd i ymateb i geisiadau am wybodaeth gan fy swyddfa wedi gwella. Mae'n destun pryder i mi fod 45% o'r holl ymatebion wedi cymryd dros bum wythnos, gyda 28% o ymatebion yn cymryd dros 6 wythnos. Rwyf yn sylweddoli bod adnoddau wedi'u hymestyn i'r eithaf y dyddiau hyn, ond mae oedi o'r fath yn fy rhwystro rhag rhoi'r gwasanaeth y mae ganddynt yr hawl i'w ddisgwyl i achwynwyr. Rwyf yn annog yr holl gyrff cyhoeddus yng Nghymru i ailedrych ar eu perfformiad.

Yng nghyswllt eich Ymddiriedolaeth chi, mae cynnydd amlwg wedi bod yn nifer y cwynion a dderbyniwyd gan fy swyddfa. Bu hefyd angen i fy swyddfa gynnal ymchwiliad i dair cwyn yn ystod 2012/13, er bod y ffigur hwn yn is na'r ffigur yn 2011/12. Mae'r ffigurau'n dangos bod mwy o achosion wedi cael eu cau ar ffurf setliad gwirfoddol neu ateb sydyn o gymharu â 2011/12, a hefyd cyhoeddwyd llai o adroddiadau wedi eu 'cadarnhau'. Mae'n siomedig nodi bod dwy ran o dair o'r ymatebion i geisiadau am wybodaeth gan fy swyddfa i wedi dod i law dros bum wythnos ar ôl gofyn amdanynt.

Fel gydag ymarferion blaenorol, rwyf wedi anfon copi o'r ohebiaeth hon at Gadeirydd eich Bwrdd Iechyd gyda'r bwriad iddi gael ei hystyried gan y Bwrdd. At hyn, buaswn yn croesawu'r cyfle i gael cwrdd, a bydd fy swyddfa'n cysylltu â chi gyda hyn i wneud y trefniadau angenrheidiol. Yn olaf, bydd copi o'r llythyr hwn yn cael ei gyhoeddi ar fy ngwefan.

Yn gywir

Peter Tyndall
Ombwdsmon

Copi: Cadeirydd, Ymddiriedolaeth GIG Gwasanaethau Ambiwlans Cymru

Atodiad

Nodiadau Esboniadol
Mae Adran C yn cymharu nifer y cwynion yn erbyn Ymddiriedolaeth GIG Gwasanaethau Ambiwlans Cymru a ddaeth i law fy swyddfa yn ystod 2012-2013, gyda'r ffigurau cyfatebol ar gyfer 2011-2012. Caiff y ffigurau hyn eu dadansoddi yn gategorïau pwnc.

Mae Adran D yn cymharu nifer y cwynion yn erbyn Ymddiriedolaeth GIG Gwasanaethau Ambiwlans Cymru a ddaeth i law fy swyddfa ac y cynhaliwyd ymchwiliad iddynt yn ystod 2012-2013, gyda'r ffigurau cyfatebol ar gyfer 2011-2012.

Mae Adran E yn cymharu canlyniadau'r cwynion yn erbyn Ymddiriedolaeth GIG Gwasanaethau Ambiwlans Cymru yn ystod 2012-2013, gyda'r canlyniadau cyfatebol yn ystod 2011-2012. Caiff yr Adroddiadau Budd Cyhoeddus a gyflwynwyd dan adran 16 o Ddeddf Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus (Cymru) 2005 eu cofnodi fel 'Adran 16'.

Mae Adran F yn dangos yr amseroedd ymateb ar gyfer y cwynion hynny y cynhaliwyd ymchwiliad iddynt yn ystod 2012-2013. Os na chofnodir amseroedd ymateb, mae'r graff yn cynnwys darlun o'r amseroedd ymateb cyfartalog ar gyfer cyrff iechyd, a'r ffigur cyfartalog ar gyfer yr holl gyrff cyhoeddus yng Nghymru yn ystod yr un cyfnod.

Yn olaf, mae Adran G yn cynnwys crynodebau yr holl adroddiadau a gyhoeddwyd yng nghyswllt Ymddiriedolaeth GIG Gwasanaethau Ambiwlans Cymru yn ystod 2012-2013.

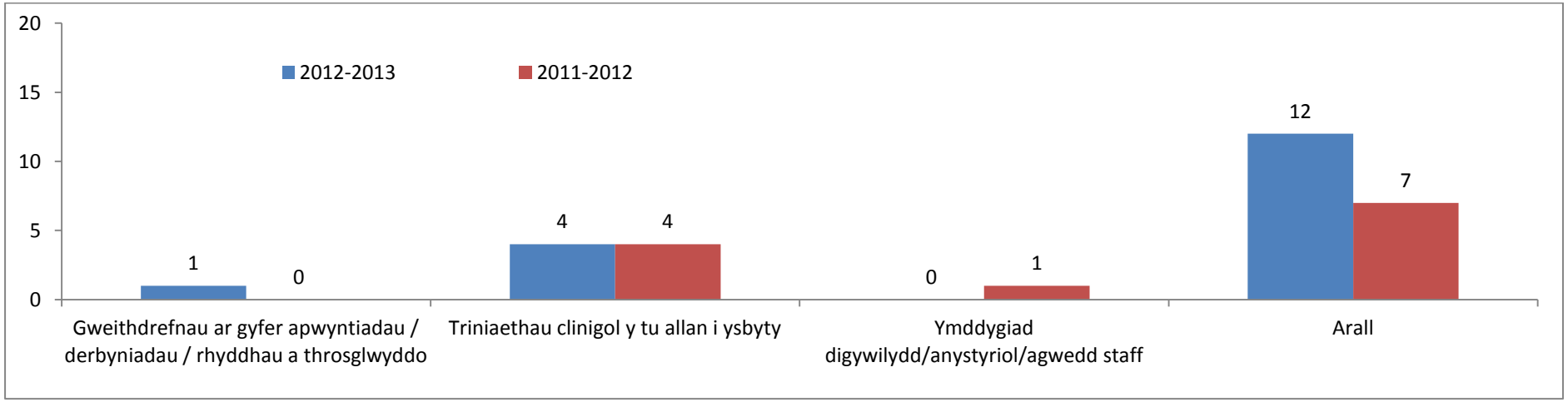
A: Cwynion a ddaeth i law fy swyddfa

Pwnc	**2012-2013**	**2011-2012**
Gweithdrefnau ar gyfer apwyntiadau / derbyniadau / rhyddhau a throsglwyddo	1	0
Triniaethau clinigol y tu allan i ysbyty	4	4
Ymddygiad digywilydd/anystyriol/agwedd staff	0	1
Arall	12	7
Cyfanswm	**17**	**12**

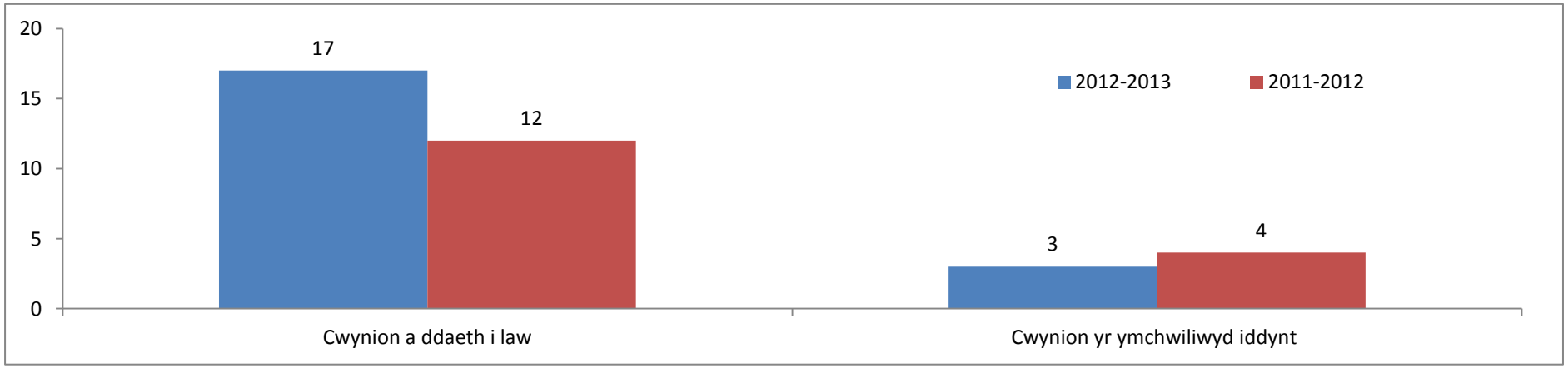
B: Cwynion yr aeth fy swyddfa â hwy ymlaen i ymchwiliad

	2012-2013	**2011-2012**
Nifer y cwynion yr aethpwyd â hwy i ymchwiliad	3	4

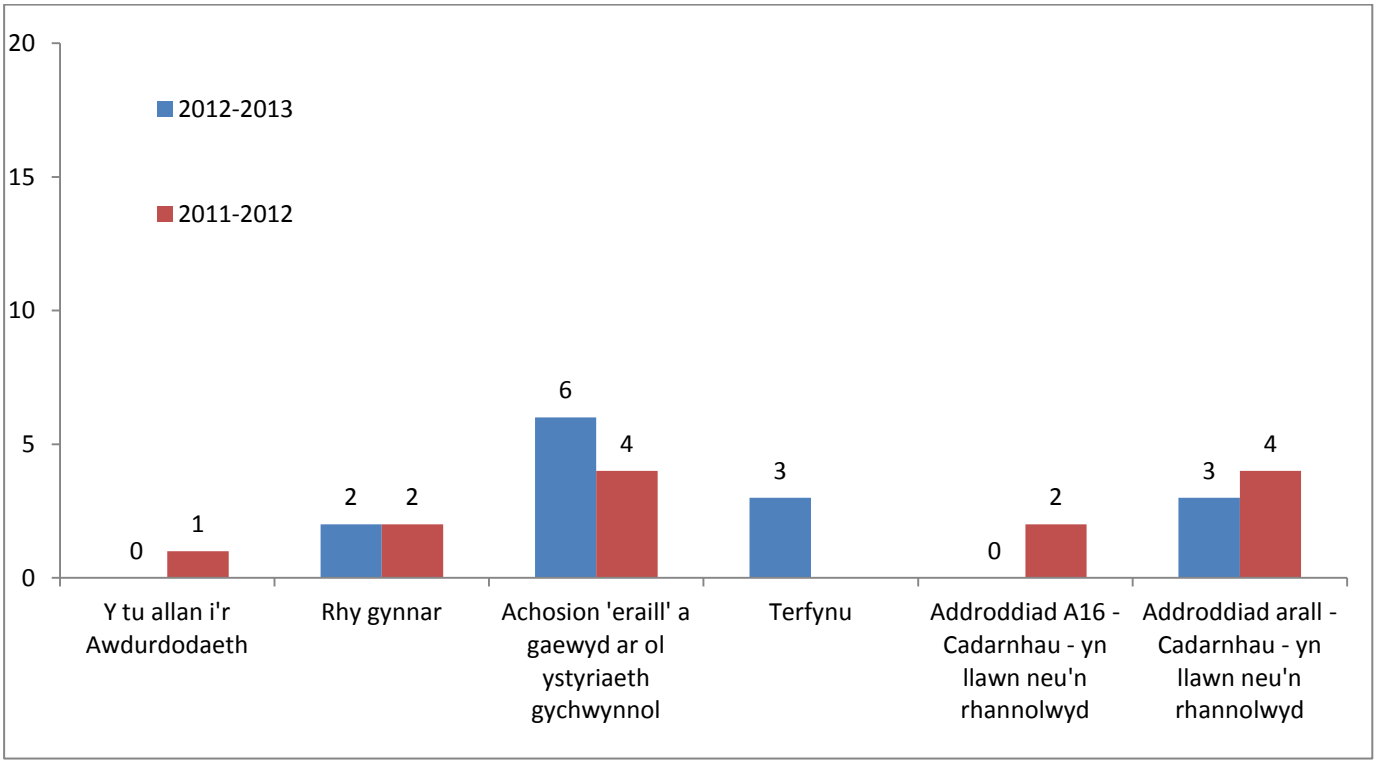
C: Cymharu cwynion yn ôl categori pwnc



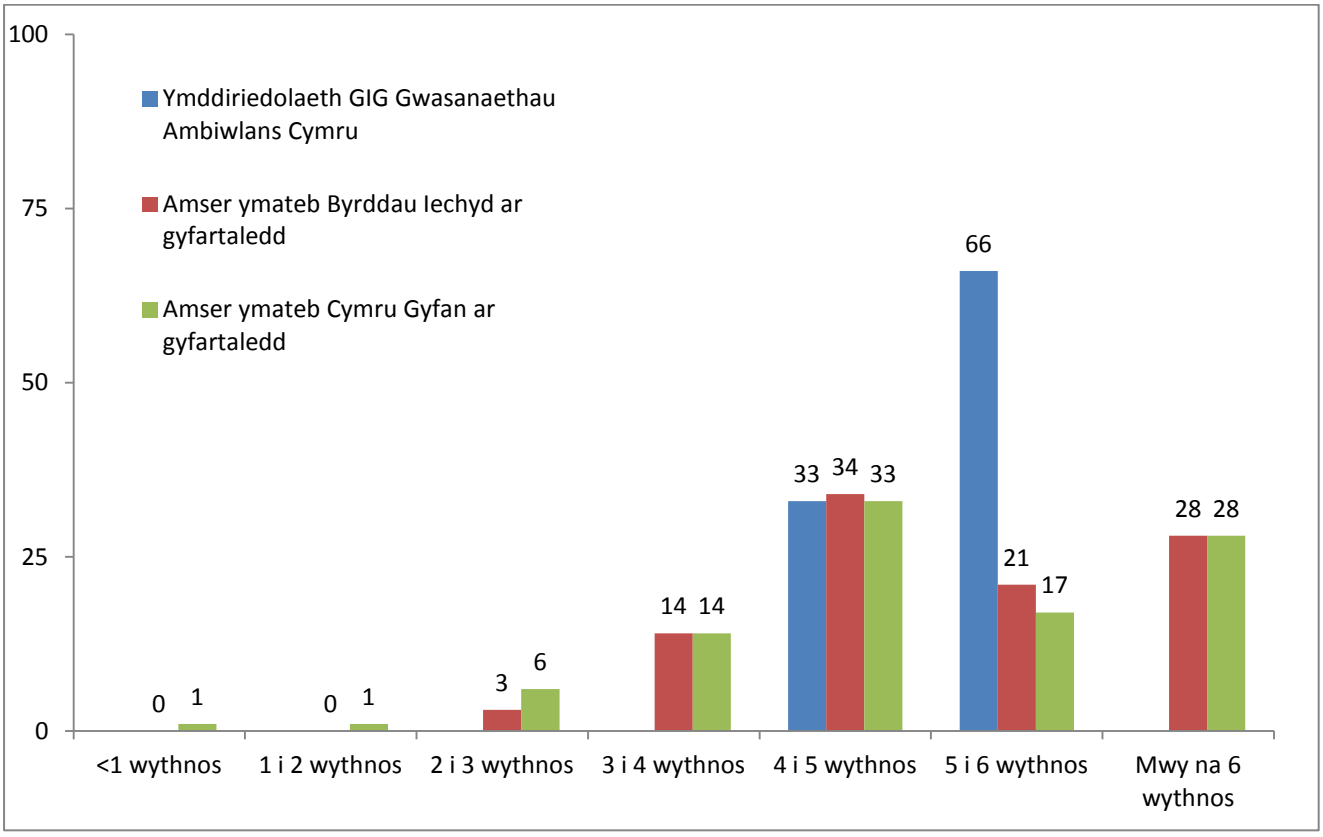
D: Cymharu'r cwynion a ddaeth i law ac yr ymchwiliwyd iddynt gyda ffigurau 2011-2012



E: Cymharu'r cwynion yn ôl y canlyniadau gyda ffigurau 2011-2012



F: Amser ymateb, 2012-2013



G: Crynodebau'r adroddiadau

Cadarnhawyd

Ionawr 2013 – Arall – Ymddiriedolaeth GIG Gwasanaethau Ambiwlans Cymru
Cwynodd Mr A fod oedi afresymol wedi bod cyn i'r ambiwlans gyrraedd ar ôl iddo ddeialu 999 pan drawyd ei dad yn wael ym mis Rhagfyr 2011. Canfu'r Ombwdsmon na chafodd ambiwlans ei anfon am 41 munud ar ôl galwad wreiddiol Mr A, ac mai camgymeriad dynol oedd i'w gyfrif am hynny.

Cadarnhaodd yr Ombwdsmon y gŵyn. Roedd yn fodlon bod y camau a gymerwyd gan yr Ymddiriedolaeth i leihau'r risg y gallai hyn ddigwydd eto yn rhesymol. Argymhellodd y dylai'r Ymddiriedolaeth roi ymddiheuriad pellach i Mr A a'i dad a thalu £500 i dad Mr A i gydnabod y trallod a achoswyd iddo drwy orfod aros yn hwy na'r angen i ambiwlans gyrraedd.
Achos rhif 201200999

Tachwedd 2012 – Triniaeth glinigol y tu allan i ysbyty – Ymddiriedolaeth GIG Gwasanaethau Ambiwlans Cymru
Cwynodd Miss J fod oedi wedi bod cyn i ambiwlans gael ei hanfon ar ôl iddi wneud nifer o alwadau 999 ar 3 Ionawr 2011 ar ôl i'w nain, Mrs J, gaei ei tharo'n wael. Roedd yn anhapus hefyd ag ymateb Ymddiriedolaeth GIG Gwasanaethau Ambiwlans Cymru i'w chŵyn ffurfiol.

Canfu'r Ombwdsmon fod galwad 999 gyntaf Miss J wedi cael ei chyfrif fel galwad Categori B (difrifol ond heb fod yn fygythiad i fywyd) yn hytrach na Chategori A (bygythiad ar unwaith i fywyd). Cafodd yr ail alwad a wnaethpwyd gan Miss J ei chyfrif yn gywir fel galwad Categori A, ond cafodd ei thynnu ar gam oddi ar y system fel galwad ddyblyg heb i'r alwad wreiddiol gael ei huwchraddio. Bu'n rhaid aros tan drydedd alwad Miss J cyn iddi gael ei chategoreiddio'n gywir ac i'r categoreiddio gwreiddiol gael ei ddileu o'r system. Ni chyrhaeddodd ambiwlans gartref Mrs J am 53 munud ar ôl galwad 999 gyntaf Miss J. Yn anffodus, ac er gwaethaf holl ymdrechion y criw ambiwlans, a'r cyhoedd a oedd wedi perfformio CPR yn y cyfamser, bu farw Mrs J yn y fan a'r lle.

Cydnabu'r Ombwdsmon fod yr Ymddiriedolaeth yn profi galw uchel am ei wasanaethau ar y diwrnod dan sylw; fodd bynnag, mae'n debygol y byddai ambiwlans wedi cael ei dyrannu'n gynharach mewn ymateb i alwad Miss J pe na bai'r camgymeriad categoreiddio wedi digwydd. Cadarnhaodd yr Ombwdsmon y gŵyn. Cadarnhaodd hefyd y gŵyn am y modd yr ymdriniodd yr Ymddiriedolaeth â chŵyn Miss J, a oedd wedi cymryd gormod o amser.

Argymhellodd yr Ombwdsmon y dylai'r Ymddiriedolaeth ymddiheuro i Miss J a'i theulu am y methiannau a nodwyd a thalu £1,500 iddi i gydnabod y trallod a achoswyd iddi. Argymhellodd hefyd fod yr Ymddiriedolaeth yn rhoi ystyriaeth bellach i sylwadau ei gynghorydd proffesiynol am yr aflonyddwch i egwyl y criwiau. Cytunodd yr Ymddiriedolaeth i weithredu'r argymhellion.
Achos rhif 201103345

Awst 2012 – Arall – Ymddiriedolaeth GIG Gwasanaethau Ambiwlans Cymru

Cwynodd Mr D i'r Ombwdsmon am yr amser a gymrodd staff ambiwlans i gyrraedd ei ddiweddar fam ar ôl iddi fynd yn anymwybodol yn ei chartref. Cymrodd 42 munud i barafeddyg ei chyrraedd a 22 munud arall cyn i ambiwlans gyrraedd i fynd â hi i'r ysbyty. Yn drist bu farw ei fam yn ddiweddarach yn yr ysbyty o ganlyniad i ddiffyg ocsigen i'r ymennydd. Darganfu ymchwiliad yr Ombwdsmon bod oedi afresymol ac annerbyniol wedi bod cyn i'r parafeddyg a chyn i'r ambiwlans gyrraedd. Nododd yr ymchwiliad fod nifer o ddiffygion a gyfrannodd at yr oedi. Roedd y rhain yn cynnwys methiant i ddilyn gweithdrefnau'r Ymddiriedolaeth ac i weithredu'r trefniadau presennol; methiant i nodi a defnyddio adnoddau priodol a methiant i sicrhau cyflenwad lleol o staff. Roedd yr Ombwdsmon hefyd yn feirniadol o ymchwiliad yr Ymddiriedolaeth ei hun i'r mater.

Derbyniodd yr Ombwdsmon y gŵyn ac argymhellodd fod yr Ymddiriedolaeth yn rhoi esboniad ac ymddiheuriad i Mr D a'i deulu ac yn talu iawndal o £5,000. Roedd yr Ombwdsmon hefyd yn ystyried gwneud nifer o argymhellion eraill o natur systemig. Fodd bynnag roedd wedi gwneud yr argymhellion hyn mewn adroddiad ar ymchwiliad blaenorol ac yn fodlon bod yr Ymddiriedolaeth naill ai wedi eu gweithredu neu yn y broses o wneud hynny.
Achos rhif 201101693

Atebion Cyflym a Setliadau Gwirfoddol

Mawrth 2013 – Arall – Ymddiriedolaeth GIG Gwasanaethau Ambiwlans Cymru
Cwynodd Mr R fod yr Ymddiriedolaeth wedi ceisio cuddio a ffugio ffeithiau pam nad oedd ambiwlans ar gael i'w gludo i'r ysbyty. Siaradodd fy swyddfa â'r Ymddiriedolaeth, a gyfaddefodd fod yr ymateb a gafodd Mr R yn cynnwys camgymeriadau ffeithiol. Cytunodd yr Ymddiriedolaeth i ysgrifennu at Mr R i ymddiheuro, ac i roi sylw i fater y camgymeriadau.
Achos rhif 201204491