

Ein cyf: NB/LG/MM



lucy.geen@ombudsman-wales.org.uk

matthew.aplin@ombudsman-wales.org.uk

28 Gorfennaf 2016

Anfonwyd drwy e-bost

Annwyl Ms Myhill

Llythyr Blynnyddol 2015/16

Yn dilyn cyhoeddi fy Adroddiad Blynnyddol yn ddiweddar, mae'n bleser gennyf gyflwyno'r Llythyr Blynnyddol (2015/16) i chi ar gyfer Ymddiriedolaeth GIG Ambiwylans Cymru

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 gyfanswm 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

Gwelwyd 45% o gynnydd yn nifer y cwynion a gyrhaeddodd fy swyddfa am eich Ymddiriedolaeth eleni, a chynnydd bach yn y nifer yr ymchwiliwyd iddynt. Yn ôl y disgwyl, roedd y mwyafrif o gwynion yn ymwneud â'r Gwasanaethau Ambiwylans, a chafwyd un gŵyn yr un ar gyfer Triniaethau Clinigol yn yr Ysbyty a Delio â Chwynion. Cyhoeddwyd dau adroddiad cadarnhau yn 2015/16 ac er bod cofnod o un Adroddiad Budd y Cyhoedd, rhaid nodi bod hyn yn ymwneud ag elfen o'r gŵyn a oedd yn berthnasol i'r bwrdd Iechyd ac nid Ymddiriedolaeth Gwasanaethau Ambiwylans Cymru. Fel y cyfryw, cyhoeddais gyfarwydddeb Adran 17 a oedd yn atal y gofyniad i Ymddiriedolaeth Gwasanaethau Ambiwylans Cymru gyhoeddi'r adroddiad.

A) Cwynion a gyrhaeddodd fy swyddfa

Pwnc	2015/16	2014/15
Gweithdrefnau ar gyfer apwyntiadau/derbyniadau/rhyddhau/trosglwyddo	0	0
Triniaethau clinigol mewn ysbyty	1	1
Triniaethau clinigol y tu allan i'r ysbyty	0	1
Gweithdrefnau recriwtio a phenodi	0	0
Delio â chwynion	1	1
Ambulance Services	14	7
Arall	0	1
CYFANSWM	16	11

B) Cwynion yr ymchwiliwyd iddynt gan fy swyddfa

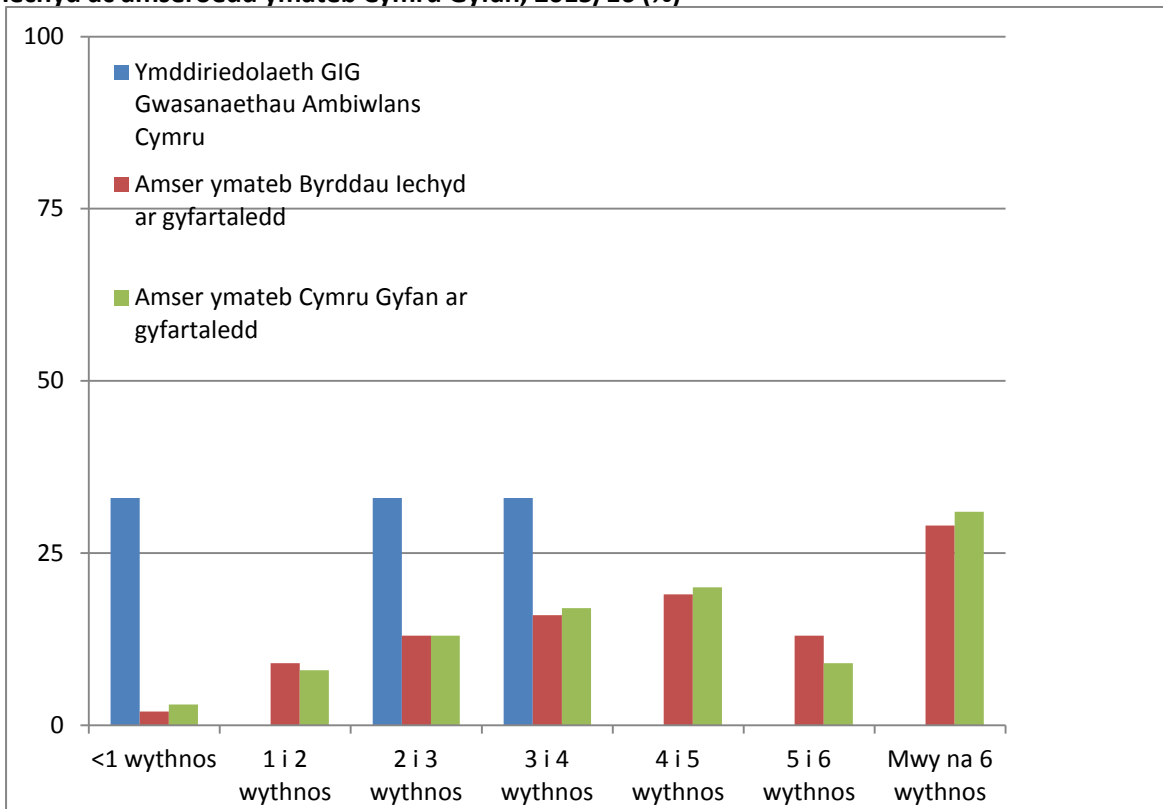
	2015/16	2014/15
Nifer y cwynion yr ymchwiliwyd iddynt	3	2

C) Cymharu cwynion yn ôl canlyniad yn ystod 2015/16 â ffigurau 2014/15

Canlyniadau Cwynion	2015/16	2014/15
Tu hwnt i awdurdodaeth	3	2
Cynamserol	4	4
Achosion 'eraill' wedi'u cau ar ôl ystyriaeth gychwynnol	6	4
Terfynwyd yr ymchwiliad	0	0
Ateb cyflym / Setliad gwirfoddol	0	0
Adran 16 – Wedi'i gadarnhau – yn gyfan gwbl neu'n rhannol	1 ¹	1
Adroddiad arall – Wedi'i gadarnhau - yn gyfan gwbl neu'n rhannol	2	1
Adroddiad arall – heb ei gadarnhau	0	1
Tynnwyd yn ôl	0	0

¹ Roedd yr adroddiad Adran 16 yn ymwneud â'r Bwrdd Iechyd yn yr achos hwn ac nid yr elfen o'r ymchwiliad yn ymwneud ag Ymddiriedolaeth GIG Gwasanaethau Ambiwylans Cymru. Cyhoeddodd yr Ombwdsmon gyfarwydddeb Adran 17(a) sy'n atal y rhwymedigaeth i'r Ymddiriedolaeth roi cyhoeddusrwydd i'r adroddiad.

D) Cymharu amseroedd Bwrdd Iechyd ar gyfer ymateb i geisiadau am wybodaeth â chyfartaledd ar gyfer cyrff iechyd ac amseroedd ymateb Cymru Gyfan, 2015/16 (%)



E) Crynodebau

Coflyfr 21

201402833

201401187

Coflyfr 22

Dim crynodebau

Coflyfr 23

Dim crynodebau

Coflyfr 24

201501167

Atodiad

Nodiadau esboniadol

Mae adrannau A a B yn rhoi dadansoddiad o nifer y cwynion yn erbyn Ymddiriedolaeth GIG Ambiwlans Cymru a dderbyniwyd ac a fu'n destun ymchwiliad gan fy swyddfa yn ystod 2015/16. Mae'r tablau'n cynnwys y ffigurau ar gyfer 2014/15 hefyd.

Mae Adran C yn cymharu canlyniadau'r cwynion ar gyfer Ymddiriedolaeth GIG Ambiwlans Cymru yn ystod 2015/16, gyda'r canlyniadau cyfatebol ar gyfer 2014/15. Gelwir adroddiadau Budd y Cyhoedd a gyhoeddir o dan adran 16 o Ddeddf Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus (Cymru) 2005 yn adroddiadau 'Adran 16'.

Mae Adran D yn dangos yr amseroedd ymateb ar gyfer y cwynion hynny yr ymchwiliwyd iddynt yn ystod 2015/16. Os nad oes amseroedd ymateb wedi'u cofnodi, mae'r graff yn cynnwys darlun o'r amseroedd ymateb ar gyfartaledd ar gyfer cyrff iechyd, a'r cyfartaledd ar gyfer pob corff cyhoeddus yng Nghymru yn ystod yr un cyfnod.

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