



Ein Cyf: NB/MA

Gofynnwch am: Matthew Aplin

 01656 641150

Dyddiad: 15 Hydref 2018

 cyfathrebu
@ombwdsmon-cymru.org.uk

I: Cadeirydd y Bwrdd Iechyd
Bwrdd Iechyd Prifysgol Abertawe Bro Morgannwg

Llythyr Blynyddol 2017/18

Yn dilyn cyhoeddi fy Adroddiad Blynyddol yn ddiweddar, mae'n bleser gennyf eich darparu chi â'r Llythyr Blynyddol (2017/18) ar gyfer **Bwrdd Iechyd Prifysgol Abertawe Bro Morgannwg**.

Mae'r nifer o gwynion iechyd sy'n dod i'm swyddfa a'r amrywiaeth ym mherfformiad y Bwrdd Iechyd wrth ymdrin â chwynion yn parhau i fod yn bryder. Er i ni weld gostyngiad o 2% yn y cyfanswm o gwynion, bu cynnydd o 11% yn y rhai yn erbyn byrddau iechyd, o 676 yn 2016/17 i 747 yn 2017/18. Fel canlyniad, trefnodd fy swyddfa ddwy seminar arbennig; un ym mis Mehefin 2017 ar gyfer cyrff iechyd o fewn awdurdodaeth ynghylch cwynion yn ymwneud ag iechyd ac ymarfer gorau; ac un arall yn Chwefror 2018 ynghylch diwylliant ymdrin â chwynion ar gyfer pob gwasanaethau cyhoeddus. Yn yr ail ddigwyddiad, roeddwn yn falch iawn o weld cynnydd pellach ar wasanaethau y Tu allan i Oriau gyda'r prosiect Set Dysgu Ymateb Cyflym i Salwch Acíwt (RRAILS) yn gwella gwasanaethau Tu allan i oriau ym myrddau iechyd ar ledled Cymru, yn rhannol mewn ymateb i adroddiad thematic fy swyddfa: "Tu allan i oriau: amser i ofalu", ar y pwnc.

Cyhoeddwyd pedwar adroddiad diddordeb cyhoeddus yn ystod y flwyddyn ddiwethaf. Roedd pob un yn ymwneud ag iechyd. Er na chyhoeddwyd unrhyw un o'r adroddiadau hyn yn erbyn eich Bwrdd Iechyd, cododd yr achosion faterion sy'n darparu pwyntiau dysgu ar gyfer pob bwrdd iechyd yng Nghymru. Felly, rwy'n annog y Bwrdd i ystyried a yw unrhyw un o'r methiannau systematig a nodwyd yn yr achosion hynny yn darparu cyfleoedd i'r bwrdd adolygu a gwella ei ddarpariaeth gwasanaeth.

Tudalen 1 o 7

Fel y gwyddoch, mae Bil Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus wedi'i gyflwyno gan y Cynulliad Cenedlaethol ac yn yr ail gam o'r broses ddeddfwriaethol ar hyn o bryd. Mae hyn yn golygu bod aelodau wedi cytuno ar egwyddorion cyffredinol y Bil a chytunwyd yn lawn ar Ddatrysiad Cyllidol ar 17 Gorffennaf 2018. Mae'n bwysig bod Cymru yn parhau i fabwysiadu arfer gorau wrth ymdrin â chwynion a gwella gwasanaeth cyhoeddus, a byddai'r ddeddfwriaeth newydd yn cynorthwyo i hybu safonau gwasanaethau cyhoeddus. Os datblygir y Bil, byddaf yn ymgysylltu â chyrff cyhoeddus yng Nghymru i baratoi ar gyfer cyflwyno'r pwerau newydd y Bil.

Cwynion a dderbyniwyd – Bwrdd Iechyd Prifysgol Abertawe Bro Morgannwg

Yn ystod y flwyddyn 2017/18, derbyniodd yr Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru 121 o gwynion ynghylch Bwrdd Iechyd Prifysgol Abertawe Bro Morgannwg. Er bod y ffigwr hwn yn parhau'n fymryn yn is na chyfartaeledd Cymru (wedi'i addasu ar gyfer poblogaeth y Bwrdd Iechyd), mae'n bryderus fod hyn yn gynydd o 29% o'r flwyddyn ddiwethaf (2016/17).

Yn ogystal, ymchwiliodd yr OGCC 37 cwyn yn ystod y flwyddyn ddiwethaf, ffigwr sy'n sylweddol uwch na'r 26 yn 2016/17.

Mae **pwnc** y cwynion sy'n ymwneud â'r Bwrdd Iechyd yn fras adlewyrchu cyfartaeledd Cymru, gyda chwynion yn ymwneud, yn gyffredinol, ag apwyntiadau/derbyniadau/gweithdrefnau cyflawniad a throsglwyddo, gofal parhaus, materion rhestr o gleifion a materion amrywiol eraill.

Mae'r nifer o gwynion a dderbyniwyd sy'n ymwneud â thriniaeth glinigol yn yr Ysbyty wedi cynyddu'n sylweddol gan 49% o 57 cwyn yn 2016/17 i 85 yn y flwyddyn ddiwethaf. Mae llawer o'r cwynion hyn yn ymwneud ag ymdrin â chwynion.

Rydym yn cydnabod mai Damweiniau ac Achosion Brys (8), Nyrsio (7), Meddygaeth Gyffredinol (7) a Gofal yr Henoed (gan gynnwys Dementia) (6) yw'r **gwasanaethau** sy'n derbyn y mwyafrif o gwynion.

Cwynion wedi'u cau – Bwrdd Iechyd Prifysgol Abertawe Bro Morgannwg

Cafodd 101 o gwynion ynghylch Bwrdd Iechyd Prifysgol Abertawe Bro Morgannwg eu cau rhwng Ebrill 2017 a Mawrth 2018. Ysgogodd 27% o'r rhain ymyriad yr OGCC. Roedd y rhain yn cynnwys cwynion wedi eu cadarnau, datrys yn gynnar a setliad gwirfoddol.

Setlwyd 12% o'r achosion gyda'r Bwrdd Iechyd naill ai drwy ddatrys yn gynnar neu setliad gwirfoddol. Ni chyhoeddwyd unrhyw adroddiadau ddiddordeb cyhoeddus yn erbyn eich Bwrdd Iechyd. Fodd bynnag, cadarnhawyd 15% o'r cwynion yn gyfan gwbl neu'n rhannol, gyda dim ond 7% o'r achosion heb eu cadarnhau yn dilyn ymchwiliad.

O'r 15% o'r achosion a gadarnhawyd, cadarnhawyd 6 yn erbyn Ysbyty Morriston, cadarnhawyd 6 yn erbyn Ysbyty Tywysoges Cymru a chadarnhawyd 4 yn erbyn

Ysbyty Cefn Coed yng Ngofal yr Henoed (gan gynnwys Dementia). Rwy'n argymhell bod y Bwrdd yn myfyrio ar y nifer anghymesur o gwynion ymddangosiadol yr wyf wedi eu cadarnhau ar gyfer Ysbyty o faint Cefn Coed.

Ar gyfer pob 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 heb ddigwydd yn 36% o'r achosion yn 2017/18. Digwyddodd hyn yn 35% o achosion Bwrdd Iechyd Prifysgol Abertawe Bro Morgannwg. Tra bod hyn yn gyfartal â'r safle cyffredinol yng Nghymru, gan nad yw traen o'm hargymhellion wedi eu gweithredu ar amser, rwy'n ystyried hyn yn faes y dylai'r Bwrdd Iechyd wella. Wrth i mi rannu argymhellion drafft â'r cyrff cyhoeddus am sylwadau cyn iddynt gael eu cwblhau, disgwyliaf i unrhyw bryderon amdanynt gael eu codi â'm swyddfa yn gynnar, cyn cwblhau adroddiad ar ymchwiliad. Unwaith y byddaf wedi cyhoeddi fy adroddiad terfynol a bod cyrff wedi cytuno'n ffurfiol arnynt, disgwyliaf i gyrff cyhoeddus eu gweithredu'n llawn ac mewn modd amserol.

Yn ddiweddar, cwrddais â fy Swyddog Gwella i drafod gyda chi a'ch Cyfarwyddwr Nyrso y posibilrwydd o brosiect peilot i gynorthwyo i leihau nifer y cwynion sy'n dod i'm swyddfa gan ABMU. Gobeithiaf y gallwn ddatblygu hyn dros yr wythnosau i ddod. Rwyf wedi copïo'r llythyr hwn i'ch Swyddog Cyswllt o fewn eich sefydliad a byddwn yn ailadrodd pwysigrwydd y rôl hon.

Camau i'w cymryd gan y Bwrdd Iechyd:

- Cyflwyno fy llythyr blynyddol i'r Bwrdd er mwyn cynorthwyo aelodau'r Bwrdd yn eu craffu ar berfformiad y Bwrdd;
- Ystyried a oes unrhyw bwyntiau dysgu yn deillio o'r cynydd yn y cwynion yn erbyn eich Bwrdd Iechyd a'r cynydd yn y rhai sy'n gofyn ymchwiliad fy swyddfa;
- Ystyried a oes unrhyw bwyntiau dysgu yn deillio o'r methiannau systematig a nodwyd yn yr adroddiadau diddordeb cyhoeddus (mewn perthynas â byrddau iechyd eraill) a gyhoeddais yn ystod 2017/18;
- Adolygu'r cwynion a gadarnheais yn erbyn Ysbyty Cefn Coed i weld a ellir ennill unrhyw ddysg o'r achosion hyn;
- Gweithio â fy Swyddog Gwella i wella ymdrin â chwynion, yn benodol yn y rhannau o'ch Bwrdd Iechyd sy'n cynhyrchu'r mwyafrif o gwynion ynghylch **ymdrin â chwynion.**
- Gwella'ch perfformiad wrth gydymffurfio ag unrhyw argymhellion a wneuthum i wella darpariaeth gwasanaeth y Bwrdd.

Mae'r ohebiaeth hon wedi'i chopïo i Brif Weithredwr eich Bwrdd Iechyd, eich Cyfarwyddwr Nyrso a'ch Swyddog Cyswllt. Yn olaf, bydd copi o fy holl lythyrau blynyddol yn cael eu cyhoeddi ar fy ngwefan.

Yn gywir

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Nick Bennett', with a large, sweeping flourish above the name.

Nick Bennett
Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru

CC: Prif Weithredwr
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	121	127	37	44
Bwrdd lechyd Prifysgol Aneurin Bevan	121	140	43	49
Bwrdd lechyd Prifysgol Betsi Cadwaladr	186	167	70	58
Bwrdd lechyd Prifysgol Caerdydd a'r Fro	94	118	33	41
Bwrdd lechyd Prifysgol Cwm Taf	74	71	32	25
Bwrdd lechyd Prifysgol Hywel Dda	109	92	38	32
Bwrdd lechyd Addysgu Powys	42	32	8	11

B. Cwynion a Gafwyd yn ôl Pwnc gyda chyfartaledd y Bwrdd lechyd

Bwrdd lechyd Prifysgol Abertawe Bro Morgannwg	Cwynion a Gafwyd	Cyfartaledd y Bwrdd lechyd
Ymdrin â Chwynion - lechyd	5	12
lechyd – Apwyntiadau/derbyniad/ rhyddhau a throsglwyddo	3	4
lechyd - Triniaethau clinigol mewn ysbyty	85	62
lechyd - Triniaethau clinigol y tu allan i ysbyty	10	7
lechyd - Gofal parhaus	8	8
lechyd – Gwasanaethau anfeddygol – bwyd, glendid ayyb	1	0
lechyd - Arall	5	6
lechyd - Materion rhestr cleifion	1	1
Eraill Amrywiol	2	2
Eraill Amrywiol – Trefniadau recriwtio ac apwyntiadau	1	0

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

Bwrdd Iechyd	Tu hwnt i Awdurdodaeth	Cynamserol	Achosion 'eraill' wedi'u cau ar ôl ystyriaeth gychwynnol	Datrys yn Gynnar / Setliad Gwirfoddol	Wedi rhoi'r gorau iddi	Adroddiad Arall - Heb ei gadarnhau	Adroddiad arall - Wedi'i gadarnhau - yn gyfan gwbl neu'n rhannol	Adroddiadau budd y cyhoedd	Cyfanswm yr achosion a gaewyd
Bwrdd Iechyd Prifysgol Abertawe Bro Morgannwg	20	14	33	12		7	15		101
Cyfartaledd y Bwrdd Iechyd (wedi'i addasu)	20	13	30	20	1	9	18	1	111

CH. 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	27	101	27
Bwrdd Iechyd Prifysgol Aneurin Bevan	31	94	33
Bwrdd Iechyd Prifysgol Betsi Cadwaladr	70	175	40
Bwrdd Iechyd Prifysgol Caerdydd a'r Fro	32	81	40
Bwrdd Iechyd Prifysgol Cwm Taf	24	65	37
Bwrdd Iechyd Prifysgol Hywel Dda	40	104	38
Bwrdd Iechyd Addysgu Powys	4	31	13

Atodiad

Nodiadau esboniadol

Cymharir Adran A y nifer o gwynion yn erbyn y Bwrdd Iechyd a dderbyniwyd ac a fu'n destun ymchwiliad gan fy swyddfa yn 2017/18, â'r cyfartaledd ar gyfer y Bwrdd Iechyd (wedi'i addasu ar gyfer dosbarthiad poblogaeth) yn ystod yr un cyfnod.

Darparir Adran B dadansoddiad y nifer o gwynion am y Bwrdd Iechyd a dderbyniwyd gan fy swyddfa yn 2017/18 â'r cyfartaledd ar gyfer y Bwrdd Iechyd ar gyfer yr un cyfnod. Mae'r ffigurau wedi'u cyflwyno yn ôl categorïau pwnc.

Cymharir Adran C canlyniadau'r cwynion ar gyfer y Bwrdd Iechyd yn ystod 2017/18 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'.

Darparir Adran D y nifer a chanran yr achosion a dderbyniwyd ac ymyrrwyd swyddfa'r Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru. Mae hyn yn cynnwys yr holl gwynion a gadarnhawyd, datrysiadau cynnar a setliadau gwirfoddol.

Adborth

Rydym yn croesawu'ch 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 catrin.wallace@ombudsman-wales.org.uk neu matthew.aplin@ombudsman-wales.org.uk