Ombudsman Ombwdsmon
PUBLIC SERVICES OMBUDSMAN FOR WALES
OMBWDSMON GWASANAETHAU CYHOEDDUS CYMRU

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 Betsi Cadwaladr

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 Betsi Cadwaladr**.

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. Fel y gwyddoch, roedd dau o'r adroddiadau hynny'n ymwneud â'ch bwrdd Iechyd ac yn cydnabod methiannau difrifol mewn perthynas ag urddas mewn gofal diwedd oes ac ymdriniaeth wael iawn â chwynion. Os nad yw eisoes wedi gwneud hynny, rwy'n annog y Bwrdd Iechyd i fyrfio ar fy nganfyddiadau a gweithredu'n gadarnhaol ar fy argymhellion er mwyn gwella gwasanaethau. Er cyhoeddwyd y ddau adroddiad diddordeb cyhoeddus arall yn erbyn byrddau iechyd eraill, rwyf hefyd yn 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.

Public Services Ombudsman For Wales | Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru, 1 Ffordd yr Hen Gae, Pencoed CF35 5LJ
www.ombudsman-wales.org.uk | www.ombwdsmon-cymru.org.uk
01656 641150 01656 641199 ask@ombudsman-wales.org.uk | holwch@ombwdsmon-cymru.org.uk

All calls are recorded for training and reference purposes | Bydd pob galwad yn cael ei recordio ar gyfer dibenion hyfforddi a chyfeirio

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 Betsi Cadwaladr

Yn ystod y flwyddyn 2017/18, derbyniodd yr Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru 186 o gwynion ynghylch Bwrdd Iechyd Prifysgol Betsi Cadwaladr. Hwn oedd y nifer uchaf o gwynion a dderbyniodd yr OGCC yn erbyn bwrdd iechyd. Tra bod hyn yn dangos gostyngiad o 3% o'r flwyddyn flaenorol (2016/17), mae'r ffigwr yn parhau'n uwch na chyfartaledd Cymru (wedi'i addasu ar gyfer poblogaeth y Bwrdd Iechyd). Er i'r nifer o gwynion yn erbyn Betsi Cadwaladr ostwng, mae'r nifer o gwynion a ymchwiliwyd iddynt wedi cynyddu o 61 yn 2016/17 i 70 eleni. Felly, mae hyn yn destun bryder.

Mae **pwnc** y cwynion sy'n ymwneud â'r Bwrdd Iechyd yn fras adlewyrchu cyfartaledd Cymru, gyda chwynion yn ymwneud, yn gyffredinol, ag apwyntiadau/derbyniadau/gweithdrefnau cyflawniad a throsglwyddo, gwasanaethau anfeddygol, cofnodion meddygol a chyfrinachedd.

Mae'r nifer o gwynion a dderbyniwyd sy'n ymwneud ag ymdrin â chwynion wedi gostwng dros y flwyddyn ddiwethaf gan 26% o 27 i 20 cwyn. Fodd bynnag, mae hyn yn parhau i fod yn sylweddol uwch na'r byrddau iechyd eraill.

Eleni, parhaodd cwynion ynglŷn â thriniaeth glinigol tu allan i Ysbyty i godi. Cafwyd 18 cwyn -llawer uwch na'r cyfartaledd yng Nghymru.

Bu cynydd yn y cwynion a dderbyniwyd ynglŷn â thriniaeth glinigol yn yr Ysbyty gan 5% o 109 cwyn yn 2016/17 i 115 yn y flwyddyn ddiwethaf, ac maent yn parhau i ragori cyfartaledd Cymru.

Rydym yn cydnabod mai gwasanaethau canser (15) a Wroleg (11) yw'r **gwasanaethau** sy'n derbyn y mwyafrif o gwynion.

Cwynion wedi'u cau – Bwrdd Iechyd Prifysgol Betsi Cadwaladr

Cafodd 175 o gwynion ynghylch Bwrdd Iechyd Prifysgol Betsi Cadwaladr eu cau rhwng Ebrill 2017 a Mawrth 2018. Ysgogodd 40% o'r rhain ymyriad yr OGCC. Roedd y rhain yn cynnwys cwynion wedi eu cadarnhau, datrys yn gynnar a setliad gwirfoddol. Gan fod y gyfran hon o ymyriadau'n uchel, rwy'n ystyried y dylai'r Bwrdd Iechyd weithio i ddatrys fwy o gwynion ar lefel lleol.

O’r 19 o’r achosion a gadarnhawyd, cadarnhawyd 13 yn erbyn Ysbyty Glan Clwyd, cadarnhawyd 10 yn erbyn Ysbyty Gwynedd, a chadarnhawyd 8 yn ebryn Ysbyty Mealor Wrecsam.

Fel yr amlinellir uchod, cyhoeddais ddau adroddiad diddordeb cyhoeddus yn erbyn y Bwrdd Iechyd.

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 29% o achosion Bwrdd Iechyd Prifysgol Betsi Cadwaladr. Er bod hyn yn well na’r safle cyffredinol yng Nghymru, rwy’n ystyried hyn yn faes lle gallai’r Bwrdd Iechyd wella’n ymhellach. 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.

Roeddwn yn falch o ymweld â’r Prif Weithredwr a chydweithwyr yn Ysbyty Glan Clwyd yn Ebrill eleni, a hoffwn gynnig eich cyfarfod eto ym mis Tachwedd eleni i weld pa gynydd pellach sy’n cael ei wneud i leihau nifer y cwynion ac i wella ymdrin â chwynion

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;

- Myfyrio ar fy nghanfyddiadau yn y ddau adroddiad diddordeb cyhoeddus a gyhoeddais yn erbyn eich bwrdd iechyd a gweithredu’n gadarnhaol ar fy arghymhellion er mwyn gwella gwasanaethau.

- 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;

- Gweithio i ostwng y nifer o achosion sy’n gofyn ymyriad gan fy swyddfa;

- Parhau i weithio 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.**

- Parhau i wella’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. Yn ogystal, byddaf yn anfon copi at eich Swyddog Cyswllt yn eich sefydliad chi a byddwn yn ailadrodd pwysigrwydd y rôl hon. Bydd copi o fy holl lythyrau blynyddol yn cael eu cyhoeddi ar fy ngwefan.

Yn gywir

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 Iechyd wedi'i addasu yn ôl poblogaeth

Bwrdd Iechyd	Cwynion a gafwyd	Cyfartaledd	Cwynion yr Ymchwiliwyd iddynt	Cyfartaledd
Bwrdd Iechyd Prifysgol Abertawe Bro Morgannwg	121	127	37	44
Bwrdd Iechyd Prifysgol Aneurin Bevan	121	140	43	49
Bwrdd Iechyd Prifysgol Betsi Cadwaladr	186	167	70	58
Bwrdd Iechyd Prifysgol Caerdydd a'r Fro	94	118	33	41
Bwrdd Iechyd Prifysgol Cwm Taf	74	71	32	25
Bwrdd Iechyd Prifysgol Hywel Dda	109	92	38	32
Bwrdd Iechyd Addysgu Powys	42	32	8	11

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

Bwrdd Iechyd Prifysgol Betsi Cadwaladr	Cwynion a Gafwyd	Cyfartaledd y Bwrdd Iechyd
Ymdrin â Chwynion - Iechyd	20	12
Iechyd – Gwasanaethau Ambiwlans	1	0
Iechyd – Apwyntiadau/derbyniad/ rhyddhau a throsglwyddo	5	4
Iechyd - Triniaethau clinigol mewn ysbyty	115	62
Iechyd - Triniaethau clinigol y tu allan i ysbyty	18	7
Iechyd - Cyfrinachedd	1	1
Iechyd - Gofal parhaus	3	8
Iechyd – Dad-gofrestru	2	0
Iechyd – Cofnodion meddygol/ safonau cadw cofnodion	2	1
Iechyd – Gwasanaethau anfeddygol – bwyd, glendid ayyb	1	0
Iechyd - Arall	13	6
Iechyd - Materion rhestr cleifion	2	1
Eraill Amrywiol – Dim cyfathrebu neu cyfathrebu gwael, neu methiant i darparu wybodaeth	2	1
Eraill Amrywiol - anfoesgarwch/ymddygiad anystyriol/agwedd staff	1	1

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 Betsi Cadwaladr	27	18	44	34		16	34	2	175
Cyfartaledd y Bwrdd Iechyd (wedi'i addasu)	26	17	40	26	1	11	24	1	145

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 amgaeedig, 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