



Ein Cyf: NB/CW/MA

Gofynnwch am: Matthew Aplin

 01656 641150

Dyddiad: 15 Hydref 2018

 cyfathrebu
@ombwdsmon-cymru.org.uk

I: Cadeirydd y Bwrdd Iechyd
Bwrdd Iechyd Prifysgol Hywel Dda

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 Hywel Dda**.

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 Orlau 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 gwychoch, cyhoeddwyd un o'r adroddiadau hynny yn erbyn eich Bwrdd Iechyd. Nododd fy adroddiad fethiannau difrifol mewn perthynas â chlaf a ddioddefodd ataliad y galon a bu farw oherwydd methiant staff i ddiagnosisio'n gywir a rheoli ei fethiant galon. Os nad yw eisoes wedi gwneud hynny, rwy'n annog y Bwrdd Iechyd i fyfyrion ar fy nghanfyddiadau a gweithredu'n gadarnhaol ar fy argymhellion er mwyn gwella

Tudalen 1 o 7

gwasanaethau. Er cyhoeddwyd yr adroddiadau diddordeb cyhoeddus eraill 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.

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 Hywel Dda

Yn ystod y flwyddyn 2017/18, derbyniodd yr Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru 109 o gwynion ynghylch Bwrdd Iechyd Prifysgol Hywel Dda. Mae hyn yn ostyngiad bychan ers 2016/17 pan dderbyniom 113 o gwynion.

Er y gostyngiad yn y cwynion a **dderbyniwyd**, cynyddodd nifer y cwynion am Fwrdd Iechyd Prifysgol Hywel Dda a gafodd eu hymchwilio gan yr OGCC o 23 yn 2016/17 i 32 yn y flwyddyn ddiwethaf.

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, triniaeth glinigol tu allan i ysbyty, gofal parhaus, a chofnodion meddygol.

Fodd bynnag, byddwn yn tynu eich sylwi i'r ffaith y bu cynydd o 93% yn y cwynion a dderbyniwyd ynghylch ymdrin â chwynion y Bwrdd Iechyd, o 15 cwyn yn 2016/17 i 29 yn 2017/18.

Rydym yn cydnabod mai Trawma ac Orthopaedeg (6) a Damweiniau ac Achosion Brys (5) yw'r **gwasanaethau** sy'n derbyn y mwyafrif o gwynion.

Cwynion wedi'u cau – Bwrdd Iechyd Prifysgol Hywel Dda

Cafodd 104 o gwynion ynghylch Bwrdd Iechyd Prifysgol Hywel Dda eu cau rhwng Ebrill 2017 a Mawrth 2018. Ysgogodd 38% 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.

Setlwyd 22% o'r achosion gyda'r Bwrdd Iechyd naill ai drwy ddatrys yn gynnar neu setliad gwirfoddol. Cadarnhawyd 15% o'r achosion yn gyfan gwbl neu'n rhannol, gyda dim ond 6% o'r achosion heb eu cadarnhau yn dilyn ymchwiliad.

Fel yr amlinellir uchod, cyhoeddais un adroddiad diddordeb cyhoeddus ynghylch y Bwrdd Iechyd.

O'r 15% o achosion a gadarnhawyd, cadarnhawyd 5% yn erbyn Ysbyty Cyffredinol Glangwili, cadarnhawyd 5 yn erbyn Ysbyty Tywysog Philip a chadarnhawyd 4 yn erbyn Ysbyty Cyffredinol Llwynhelyg.

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 63% o achosion Bwrdd Iechyd Prifysgol Hywel Dda. Mae hyn yn parhau yn bryder sylweddol, gan fod y mater wedi'i godi'n flaenorol gan fy Swyddog Gwella penodedig. Mynegodd bryderon dro ar ôl tro gyda'ch swyddogion ynglyn â chydymffurfiaid amserol, gan gynnwys yr adeg pan gafodd ei gwahodd i siarad yn eich cyfarfod Bwrdd Gweithredol ar 22 Medi 2017. Yn fwy diweddar, amlygwyd yr oedi hwn wrth gydymffurfio gan olygu bod rhaid i mi ystyried a ddylid cyfiawnhau adroddiad arbennig "adran 22". Ysgrifennais at eich Prif Weithredwr ynglyn â hyn ar 5 Medi 2018, gan ofyn am gyfarfod brys. Er yr oedi, nodaf ein bod wedi trefnu i gyfarfod i drafod hyn a materion eraill ar 16 Hydref 2018.

Mewn perthynas â chwynion a ymchwiliad yn llawn, 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.

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 fy nganfyddiadau yn yr adroddiad diddordeb cyhoeddus a gyhoeddais ynghylch eich Bwrdd Iechyd a gweithredu'n gadarnhaol ar fy argymhellion 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;
- 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 ynglyn ag 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, i Louise O'Connor ac i'ch Swyddog Cyswllt. Rwy'n adrodd pwysigrwydd y rôl hon. 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 stylized flourish at the end.

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 Hywel Dda	Cwynion a Gafwyd	Cyfartaledd y Bwrdd lechyd
Ymdrin â Chwynion - lechyd	29	12
lechyd – Apwyntiadau/derbyniad/ rhyddhau a throsglwyddo	3	4
lechyd - Triniaethau clinigol mewn ysbyty	55	62
lechyd - Triniaethau clinigol y tu allan i ysbyty	5	7
lechyd - Gofal parhaus	5	8
lechyd – Cofnodion meddygol /safonau cadw cofnodion	1	1
lechyd - Arall	6	6
lechyd - Materion rhestr cleifion	1	1
Eraill Amrywiol	4	2

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 Hywel Dda	24	10	22	23	2	6	16	1	104
Cyfartaledd y Bwrdd Iechyd (wedi'i addasu)	14	9	22	14	0	6	13	0	80

CH. Nifer yr achosion lle ymyrodd Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru (OGCC)

Bwrdd Iechyd	Nifer yr achosion lle ymyrodd OGCC	Cyfanswm yr achosion a gaewyd	% yr achosion lle ymyrodd 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