


Ein Cyf: NB

Gofynnwch Cyfathrebu  
am:

 01656 641150

Dyddiad: 7 Awst 2019

 Cyfathrebu  
@ombwdsmon-cymru.org.uk

Ms Ann Lloyd  
Cadeirydd y Bwrdd  
Bwrdd Iechyd Prifysgol Aneurin Bevan

**Trwy Ebst yn unig**  
ann.lloyd@wales.nhs.uk

Annwyl Ms Ann Lloyd

### Llythyr Blynyddol 2018/19

Mae'n bleser gennyf ddarparu'r Llythyr Blynyddol (2018/19) ar gyfer Bwrdd Iechyd Prifysgol Aneurin Bevan. Eleni, rwy'n cyhoeddi fy Llythyrau Blynyddol fel rhan o fy Adroddiad Blynyddol a'r Cyfrifon. Rwy'n gobeithio y bydd y Bwrdd yn cael budd ohonynt, ac rwy'n ffyddiog y byddant yn ei alluogi i adolygu'r modd mae'n ymdrin â chwynion yng nghyd-destun cyrff cyhoeddus eraill sy'n cyflawni swyddogaethau tebyg ledled Cymru.

Fel y gwelwch yn fy Adroddiad Blynyddol, mae Bwrdd Iechyd Prifysgol Aneurin Bevan yn un o'r pedwar bwrdd iechyd yng Nghymru sydd wedi parhau i gael y nifer uchaf o gwynion. Er bod nifer y cwynion a gafodd ymchwiliad wedi bod yn gyson â'r nifer a gafodd ymchwiliad y llynedd, byddwch chi'n gweld bod cynnydd mawr wedi bod yn nifer y cwynion a gafodd eu cadarnhau, sef 31 eleni o'i gymharu â dim ond 17 y llynedd. Hefyd, roedd nifer y cwynion a fu'n destun ymyrraeth gan y swyddfa hon wedi cynyddu o 31 i 49 eleni. Mae'r duedd yn achosi pryder. Byddwch chi'n gweld hefyd fod dau o'r deg o adroddiadau budd y cyhoedd a ryddhawyd gennyf am faterion gofal iechyd yn ymwneud â gofal a thriniaeth gan eich Bwrdd Iechyd chi. Rwyf o'r farn fod hyn yn destun pryder oherwydd cyn eleni, dim ond dau adroddiad budd y cyhoedd a ryddhawyd gennyf am eich Bwrdd Iechyd chi ers i mi ddod i'r swydd yn 2014.

Tudalen 1 o 6

Fe wnaethom ni gytuno y llynedd y byddai'r Bwrdd Iechyd yn gweithio gyda Swyddog Gwella i dargedu enghreifftiau o ymdrin yn wael â chwynion. Rwy'n gweld bod fy Swyddog Gwella wedi cwrdd sawl tro â'ch Swyddog Cyswllt chi, a'i fod wedi darparu sesiwn hyfforddi i Weithdy Cwynion yn y Bwrdd Iechyd ym mis Ionawr eleni. Rwy'n falch o ddweud bod gwelliant wedi bod yn y dulliau cyfathrebu rhwng y Bwrdd Iechyd a fy swyddfa i. Mae'r gwaith hwn yn mynd yn ei flaen ac yn anffodus nid yw'n cael ei adlewyrchu yn yr ystadegau am y flwyddyn. Er hynny, rwy'n gobeithio y bydd y gefnogaeth barhaus a roddir i chi gan fy Swyddog Gwella yn golygu y byddwn ni, dros amser, yn gweld gwelliant yn y gwaith o ymdrin â chwynion.

Erbyn hyn, mae Deddf Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus (Cymru) 2019 wedi cael ei chyflwyno. Rwy'n falch iawn fod y Cynulliad wedi cymeradwyo'r ddeddfwriaeth hon i roi pwerau newydd i fy swyddfa er mwyn ceisio:

- Gwella mynediad at fy swyddfa
- Darparu mecanwaith llyfn ar gyfer ymdrin â chwynion pan fo cysylltiad annatod rhwng y gofal mae claf yn ei gael gan y GIG a gofal iechyd preifat
- Caniatáu i mi wneud ymchwiliadau ar fy liwt fy hun pan fo angen er budd y cyhoedd
- Sicrhau bod data cwynion o bob cwr o Gymru yn gallu cael eu defnyddio i hybu gwelliant mewn gwasanaethau cyhoeddus i ddinasyddion Cymru.

Rwy'n edrych ymlaen yn fawr at weithredu'r pwerau newydd hyn yn y flwyddyn sydd i ddod.

### **Camau y dylai'r Bwrdd Iechyd eu cymryd:**

- Cyflwyno fy Llythyr Blynyddol i'r Bwrdd i gynorthwyo Aelodau'r Bwrdd i graffu ar berfformiad y Bwrdd
- Myfyrio ynghylch y canfyddiadau sydd yn yr adroddiadau Budd y Cyhoedd a ryddhawyd gennyf, a gweithredu'n gadarnhaol ar sail fy argymhellion er mwyn gwella gwasanaethau
- Gweithio i ostwng nifer yr achosion lle mae angen i fy swyddfa ymyrryd
- Gweithio gyda fy Swyddog Gwella i wella'r gwaith o ymdrin â chwynion, yn enwedig yn y rhannau o'r Bwrdd Iechyd sy'n creu'r nifer fwyaf o gwynion am y ffordd mae cwynion yn cael eu trin

- Rhoi gwybod i mi erbyn **31 Hydref 2019** beth yw canlyniad ystyriaethau'r Bwrdd Iechyd a beth yw ei gamau arfaethedig ar gyfer y materion uchod.

Mae'r ohebiaeth hon yn cael ei chopïo i Brif Weithredwr eich Bwrdd Iechyd ac i'ch Swyddog Cyswllt. Yn olaf, bydd copi o'r holl Lythyrau Blyneddol yn cael eu cyhoeddi ar fy ngwefan.

Yn gywir



Nick Bennett  
Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru

CC: Judith Paget, Prif Weithredwr  
Anita Davies, Swyddog Cyswllt

## Taflen Ffeithiau

### A. Cwynion a gafwyd ac yr ymchwiliwyd iddynt, gyda chyfartaledd y Bwrdd lechyd wedi'i addasu ar gyfer dosbarthiad y boblogaeth

Bwrdd lechyd	Cwynion a Gafwyd	Cyfartaledd	Cwynion yr Ymchwiliwyd iddynt	Cyfartaledd
Bwrdd lechyd Prifysgol Aneurin Bevan 2018/19	134	146	38	36
Bwrdd lechyd Prifysgol Aneurin Bevan 2017/18	121	140	43	49
Bwrdd lechyd Prifysgol Abertawe Bro Morgannwg	139	132	35	32
Bwrdd lechyd Prifysgol Betsi Cadwaladr	194	173	44	42
Bwrdd lechyd Prifysgol Caerdydd a'r Fro	102	123	28	30
Bwrdd lechyd Prifysgol Cwm Taf	75	74	22	18
Bwrdd lechyd Prifysgol Hywel Dda	109	96	20	23
Bwrdd lechyd Addysgu Powys	26	33	3	8

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

Bwrdd lechyd Prifysgol Aneurin Bevan	Cwynion a Gafwyd	Cyfartaledd
lechyd - Ymdrin â Chwynion	9	12
lechyd - Trefniadau apwyntiadau/derbyniadau/rhyddhau a throsglwyddo	3	4
lechyd - Triniaethau clinigol yn yr ysbyty	96	70
lechyd - Triniaethau clinigol y tu allan i ysbyty	7	8
lechyd - Cyfrinachedd	2	1
lechyd - Gofal parhaus	1	4
lechyd - Arall	11	5
lechyd - Materion rhestr cleifion	2	3
Tai - Arall	1	0
Eraill Amrywiol - Dim cyfathrebu neu cyfathrebu gwael, neu methiant i darparu wybodaeth	1	0
Eraill Amrywiol - anfoesgarwch/ymddygiad anystyriol/agwedd staff	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 Diddordeb Cyhoeddus	Cyfanswm
<b>2018/19</b>									
Bwrdd Iechyd Prifysgol Aneurin Bevan	19	15	33	18	1	11	29	2	128
Cyfartaledd y Bwrdd Iechyd (wedi'i addasu)	23	18	38	29	2	12	29	2	153
<b>2017/18</b>									
Bwrdd Iechyd Prifysgol Aneurin Bevan	19	10	26	14	2	6	17	-	94
Cyfartaledd y Bwrdd Iechyd (wedi'i addasu)	22	14	33	22	1	10	20	1	122

**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 Aneurin Bevan 2018/19	49	128	38%
Bwrdd Iechyd Prifysgol Aneurin Bevan 2017/18	31	94	33%
Bwrdd Iechyd Prifysgol Abertawe Bro Morgannwg	54	139	39%
Bwrdd Iechyd Prifysgol Betsi Cadwaladr	86	210	41%
Bwrdd Iechyd Prifysgol Caerdydd a'r Fro	37	107	35%
Bwrdd Iechyd Prifysgol Cwm Taf	27	82	33%
Bwrdd Iechyd Prifysgol Hywel Dda	48	115	42%
Bwrdd Iechyd Addysgu Powys	10	17	59%
Bwrdd Iechyd Addysgu Powys – Achosion Gofal Iechyd Parhaus Cymru gyfan	7	16	44%

## **Atodiad**

### **Nodiadau esboniadol**

Mae adran A yn cymharu nifer y cwynion yn erbyn y Bwrdd lechyd a ddaeth i law ac a fu'n destun ymchwiliad gan fy swyddfa yn ystod 2018/19, â'r cyfartaledd ar gyfer y Bwrdd lechyd (wedi'i addasu ar gyfer dosbarthiad y boblogaeth) yn ystod yr un cyfnod.

Mae adran B yn darparu dadansoddiad o nifer y cwynion am y Bwrdd lechyd a ddaeth i fy swyddfa yn ystod 2018/19, â'r cyfartaledd ar gyfer y Bwrdd lechyd yn ystod yr un cyfnod. Mae'r ffigyrau wedi'u rhannu'n gategoriâu pynciol.

Mae adran C yn cymharu canlyniadau'r cwynion i'r Bwrdd lechyd yn ystod 2018/19, â'r canlyniadau ar gyfartaledd (wedi'u haddasu ar gyfer dosbarthiad poblogaeth) yn ystod yr un cyfnod. Mae adroddiadau Budd y Cyhoedd a gyhoeddir o dan adran 16 o Ddeddf Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus (Cymru) 2005 yn adroddiadau 'Adran 16'.

Mae Adran CH yn darparu niferoedd a chanrannau achosion a ddaeth i fy swyddfa ac a fu'n destun ymyrraeth. Mae'r rhain yn cynnwys pob cwyn a gafodd ei chadarnhau, datrysiadau cynnar a setliadau gwirfoddol.

### **Adborth**

Rydym yn croesawu eich adborth am yr wybodaeth amgaaedig, gan gynnwys awgrymiadau am unrhyw wybodaeth i'w chynnwys mewn crynodebau blynyddol yn y dyfodol. Dylid cyflwyno unrhyw adborth neu ymholiadau drwy anfon neges e-bost i [cyfathrebu@ombwdsmon-cymru.org.uk](mailto:cyfathrebu@ombwdsmon-cymru.org.uk)