


Ein Cyf: NB

Gofynnwch Cyfathrebu
am:

 01656 641150

Dyddiad: 7 Awst 2019

 cyfathrebu
@ombwdsmon-cymru.org.uk

Mr Mark Polin OBE QPM
Cadeirydd y Bwrdd
Bwrdd Iechyd Prifysgol Betsi Cadwaladr

Trwy Ebst yn unig
mandy.williams7@wales.nhs.uk

Annwyl Mr Polin

Llythyr Blynyddol 2018/19

Mae'n bleser gennyf ddarparu'r Llythyr Blynyddol (2018/19) ar gyfer Bwrdd Iechyd Prifysgol Betsi Cadwaladr. 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 Betsi Cadwaladr 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 ddaeth i fy swyddfa fymryn yn is na'r llynedd, rwy'n falch fod llai o achosion wedi gorfod cael ymchwiliad. Hefyd, nid oedd dim un 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.

Fel y gwyddoch, fe wnes i ymweld â'r Bwrdd Iechyd ym mis Ebrill 2018 i ddysgu am y camau a gymerwyd i ymateb i'r argymhellion a wnes mewn adroddiadau budd y cyhoedd yn ystod 2017/18. Roeddwn i'n falch o'r ymateb cadarnhaol gan y Bwrdd Iechyd i'r argymhellion a wnes, ac rwy'n gobeithio y bydd y camau'n gwella gwasanaethau i gleifion yn y dyfodol.

Tudalen 1 o 5

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
- 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
- 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 chopio i Brif Weithredwr eich Bwrdd Iechyd ac i'ch Swyddog Cyswllt. Yn olaf, bydd copi o'r holl Lythyrau Blynyddol yn cael eu cyhoeddi ar fy ngwefan.

Yn gywir



Nick Bennett
Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru

CC: Gary Doherty, Prif Weithredwr
Denise Williams, Swyddog Cyswllt

Taflen Ffeithiau

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

Bwrdd lechyd	Cwynion a gafwyd	Cyfartaledd	Cwynion yr Ymchwiliwyd iddynt	Cyfartaledd
Bwrdd lechyd Prifysgol Betsi Cadwaladr 2018/19	194	173	44	42
Bwrdd lechyd Prifysgol Betsi Cadwaladr 2017/18	186	167	70	58
Bwrdd lechyd Prifysgol Abertawe Bro Morgannwg	139	132	35	32
Bwrdd lechyd Prifysgol Aneurin Bevan	134	146	38	36
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 Betsi Cadwaladr	Cwynion a Gafwyd	Cyfartaledd
lechyd - Ymdrin â Chwynion	25	12
lechyd - Apwyntiadau/derbyniad/ rhyddhau a throsglwyddo	7	4
lechyd - Triniaethau clinigol mewn ysbyty	113	70
lechyd - Triniaethau clinigol y tu allan i ysbyty	23	8
lechyd - Cyfrinachedd	1	1
lechyd - Gofal parhaus	4	4
lechyd - Cofnodion meddygol/ safonau cadw cofnodion	2	1
lechyd - Gwasanaethau anfeddygol – bwyd, glendid ayyb	2	0
lechyd - Arall	11	5
lechyd - Materion rhestr cleifion	3	3
Darparwr Annibynnol y GIG – Cartrefi Gofal	2	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	Adroddiad budd y cyhoedd	Cyfanswm
2018/19									
Bwrdd Iechyd Prifysgol Betsi Cadwaladr	32	26	46	38	4	16	48	-	210
Cyfartaledd y Bwrdd Iechyd (wedi'i addasu)	28	21	45	34	2	14	34	2	180
2017/18									
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 Betsi Cadwaladr 2018/19	86	210	41%
Bwrdd Iechyd Prifysgol Betsi Cadwaladr 2017/18	70	175	40%
Bwrdd Iechyd Prifysgol Abertawe Bro Morgannwg	54	139	39%
Bwrdd Iechyd Prifysgol Aneurin Bevan	49	128	38%
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