Ein Cyf: NB

Dyddiad: 7 Awst 2019

Gofynnwch am: Cyfathrebu

01656 641150

cyfathrebu
@ombwdsmon-cymru.org.uk

Judith Hardisty
Cadeirydd dros dro y Bwrdd
Bwrdd Iechyd Prifysgol Hywel Dda

Trwy Ebost yn unig
judith.hardisty@wales.nhs.uk

Annwyl Ms Hardisty

Llythyr Blynyddol 2018/19

Mae'n bleser gennyf ddarparu'r Llythyr Blynyddol (2018/19) ar gyfer Bwrdd Iechyd Prifysgol Hywel Dda. 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 Hywel Dda yn un o'r pedwar bwrdd iechyd yng Nghymru sydd wedi parhau i gael y nifer uchaf o gwynion. Rwy'n pryderu bod 42% o'r achosion yr ymdriniwyd â hwy mewn cysylltiad â'r Bwrdd Iechyd y llynedd yn gofyn am ymyrraeth gan fy swyddfa (p'un a bod hynny wrth gadarnhau cwyn neu wrth setlo cwyn). Mae'r gyfradd ymyrraeth hon wedi codi o 38% a oedd eisoes yn uchel yn ystod 2017/18. Hefyd, roedd dros 17% o'r cwynion a gefais am y Bwrdd Iechyd yn ymwneud ag ymdrin â chwynion.

Byddwch yn ymwybodol fy mod wedi codi pryderon difrifol yn ddiweddar gyda'r Prif Weithredwr ynghylch methiant y Bwrdd Iechyd i anrhydeddu setliad y cytunwyd arno gyda'm swyddfa. Tynnais sylw at bryderon tebyg yn y Llythyr Blynyddol y llynedd, er gwaethaf y ffaith fy mod i eisoes wedi cyhoeddi Adroddiad Arbennig am fethiant o'r fath (y cyntaf o'i fath yn ymwneud â Bwrdd Iechyd yng Nghymru). Rwy'n pryderu na chyflawnwyd y terfynau amser y cytunwyd arnynt gyda'm staff. Yn bwysicach fyth, bydd y methiant i gyflawni'r amserlenni y cytunwyd arnynt yn anochel yn lleihau

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

ymddiriedaeth achwynydd yng ngallu'r Bwrdd Iechyd i ymateb yn agored ac yn onest i gwynion.

Ar ôl trafod fy mhryderon gyda'r Prif Weithredwr, rwyf wedi cael sicrwydd bod y Bwrdd Iechyd wedi ymrwymo i wella'r sefyllfa. Byddaf yn monitro perfformiad y Bwrdd Iechyd yn agos dros y flwyddyn i ddod a byddaf i a fy staff yn darparu cefnogaeth ac arweiniad pe bai hynny o gymorth. Yn benodol, rwy'n edrych ymlaen at ymweld â'r Bwrdd Iechyd ym mis Medi i gael diweddariad ar y camau y mae'r Bwrdd Iechyd wedi cytuno i'w cymryd i atal y sefyllfa hon rhag digwydd eto.

O'r deg adroddiad er budd y cyhoedd a ryddhawyd gennyf lynedd am faterion gofal iechyd, roedd dau yn ymwneud â gofal a thriniaeth a ddarparwyd gan eich Bwrdd Iechyd. Roedd un yn gysylltiedig â methiannau difrifol i fonitro datblygiad baban yn ystod beichiogrwydd a genedigaeth. Roedd yr ail adroddiad yn ymwneud â rheoli gwasanaethau pediatrig arbenigol a gomisiynwyd gan Fwrdd Iechyd Prifysgol Caerdydd a'r Fro. Byddaf hefyd yn canlyn yr argymhellion hyn i sicrhau y cydymffurfiwyd â hwy yn ymarferol.

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 Blynyddol yn cael eu cyhoeddi ar fy ngwefan.

Yn gywir

Nick Bennett
Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru

CC: Steve Moore, Prif Weithredwr
Roger Smith, Swyddog Cyswllt

Taflen Ffeithiau

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

Bwrdd Iechyd	Cwynion a Gafwyd	Cyfartaledd	Cwynion yr Ymchwiliwyd iddynt	Cyfartaledd
Bwrdd Iechyd Prifysgol Hywel Dda 2018/19	109	96	20	23
Bwrdd Iechyd Prifysgol Hywel Dda 2017/18	109	92	38	32
Bwrdd Iechyd Prifysgol Abertawe Bro Morgannwg	139	132	35	32
Bwrdd Iechyd Prifysgol Aneurin Bevan 2017/18	134	146	38	36
Bwrdd Iechyd Prifysgol Betsi Cadwaladr	194	173	44	42
Bwrdd Iechyd Prifysgol Caerdydd a'r Fro	102	123	28	30
Bwrdd Iechyd Prifysgol Cwm Taf	75	74	22	18
Bwrdd Iechyd Addysgu Powys	26	33	3	8

A. Cwynion a gafwyd yn ôl Pwnc gyda chyfartaledd y Bwrdd Iechyd

Bwrdd Iechyd Prifysgol Aneurin Bevan	Cwynion a Gafwyd	Cyfartaledd
Iechyd - Ymdrin â Chwynion	19	12
Iechyd - Trefniadau apwyntiadau/derbyniadiau/rhyddhau a throsglwyddo	4	4
Iechyd - Triniaethau clinigol yn yr ysbyty	61	70
Iechyd - Triniaethau clinigol y tu allan i ysbyty	8	8
Iechyd - Cyfrinachedd	1	1
Iechyd - Gofal parhaus	1	4
Iechyd - Dadgofrestru	2	0
Iechyd – Cofnodion meddygol/safonau cadw cofnodion	3	1
Iechyd – Gwasanaethau anfeddygol – bwyd. glendid ayyb	1	0
Iechyd - Arall	5	5
Iechyd - Materion rhestr cleifion	4	3

A. 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	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
2018/19									
Bwrdd Iechyd Prifysgol Hywel Dda	23	11	27	26	1	5	20	2	115
Cyfartaledd y Bwrdd Iechyd (wedi'i addasu)	15	12	25	19	1	8	19	1	100
2017/18									
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 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 Hywel Dda 2018/19	48	115	42%
Bwrdd Iechyd Prifysgol Hywel Dda 2017/18	40	104	38%
Bwrdd Iechyd Prifysgol Abertawe Bro Morgannwg	54	139	39%
Bwrdd Iechyd Prifysgol Aneurin Bevan	49	128	38%
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 Addysgu Powys	10	17	59%
Bwrdd Iechyd Addysgu Powys – Achosion Gofal Iechyd Parhaus Cymru gyfan	7	16	44%

Nodiadau esboniadol

Mae adran A yn cymharu nifer y cwynion yn erbyn y Bwrdd Iechyd a ddaeth i law ac a fu'n destun ymchwiliad gan fy swyddfa yn ystod 2018/19, â'r cyfartaledd ar gyfer y Bwrdd Iechyd (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 Iechyd a ddaeth i fy swyddfa yn ystod 2018/19, â'r cyfartaledd ar gyfer y Bwrdd Iechyd yn ystod yr un cyfnod. Mae'r ffigyrau wedi'u rhannu'n gategorïau pynciol.

Mae adran C yn cymharu canlyniadau'r cwynion i'r Bwrdd Iechyd 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 amgaeedig, 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