

**Ymateb gan Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru
i ymchwiliad y Pwyllgor Iechyd, Gofal Cymdeithasol a Chwaraeon
'Rhyddhau cleifion o ysbytai ac effaith hynny ar y llif cleifion drwy ysbytai'**

Rwy'n falch o gael y cyfle i ymateb i'r ymgynghoriad hwn.

Ein rôl

Fel Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru (OGCC), rwy'n ymchwilio i gwynion a wnaed gan aelodau o'r cyhoedd sy'n credu eu bod wedi dioddef caledi neu anghyfiawnder drwy gamweinyddu neu fethiant gwasanaeth gan gorff o fewn fy awdurdodaeth, sydd yn ei hanfod yn cynnwys yr holl sefydliadau sy'n darparu gwasanaethau cyhoeddus sydd wedi'u datganoli i Gymru. Mae'r rhain yn cynnwys:

- llywodraeth leol (cynghorau sir a chynghorau cymuned)
- y Gwasanaeth Iechyd Gwladol (gan gynnwys Meddygon Teulu a deintyddion)
- landlordiaid cymdeithasol cofrestredig (cymdeithasau tai)
- Llywodraeth Cymru, ynghyd â'i chyrrff nodedig.

Gallaf ystyried cwynion am ofal cymdeithasol a drefnwyd yn breifat neu ofal cymdeithasol a ariennir, yn ogystal â gwasanaethau gofal lliniarol ac, o dan amgylchiadau penodol, agweddau ar ofal iechyd a ariennir yn breifat.

Rwyf hefyd yn ymchwilio i gwynion bod aelodau etholedig awdurdodau lleol wedi torri eu Codau Ymddygiad, sy'n nodi'r egwyddorion ymddygiad cydnabyddedig y dylai aelodau eu dilyn mewn bywyd cyhoeddus.

Bydd y pwerau ymchwilio ar ei liwt ei hun a roddwyd imi o dan Ddeddf Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus (Cymru) 2019 (Deddf OGCC 2019) yn fy nghaniatáu i ymchwilio pan fydd tystiolaeth yn awgrymu y gall fod methiannau systematig, hyd yn oed os nad yw defnyddwyr gwasanaeth eu hunain yn codi cwynion. Sefydlodd y Ddeddf hefyd yr Awdurdod Safonau Cwynion (CSA) i ysgogi gwelliant mewn gwasanaethau cyhoeddus trwy gefnogi ymdrin â chwynion yn effeithiol gan ddefnyddio gweithdrefnau enghreifftiol, hyfforddiant a chasglu a chyhoeddi data.

Sylwadau cyffredinol

Deallaf fod gan y Pwyllgor ddi-ddordeb yn bennaf mewn llif dda o ran cleifion ac oedi wrth drosglwyddo gofal. Yn sicr, rydym wedi gweld dros y blynyddoedd diwethaf rai achosion sy'n berthnasol i'r ffocws hwnnw. Er enghraifft,

- Profodd Ms A anawsterau ac oedi wrth gael trefniadau ôl-ofal angenrheidiol ar ôl iddi gael ei rhyddhau o'r ysbyty o dan y Ddeddf Iechyd Meddwl (MHA). O ganlyniad, arhosodd Ms A yn glaf mewnol yn yr ysbyty am bron i flwyddyn ar ôl ei rhyddhau o gael ei chadw. Bu'n rhaid iddi aros ar ward adsefydlu dan glo gyda chleifion eraill a oedd yn cael eu cadw o dan y MHA. **(201701616)**

Fodd bynnag, nid yw'r rhain yn faterion yr ydym wedi eu gweld yn aml yn ein gwaith achos diweddar sy'n ymwneud â rhyddhau o'r ysbyty. Mewn gwirionedd, yn llawer amlach, mae'r cwynion a gawn yn ymwneud â chleifion yn cael eu rhyddhau'n gynamserol neu'n cael eu rhyddhau heb gynllunio a chyfathrebu digonol i sicrhau gofal o ansawdd da yn y cartref ac yn y gymuned. Mae'r themâu hyn yn parhau i ailgodi ers fy adroddiad thematig '[Adref yn Ddiogel: Rhyddhau Cleifion yn Effeithiol o'r Ysbyty](#)', a gyhoeddwyd yn 2018.

Credaf ei bod yn bwysig tynnu sylw'r Pwyllgor at amlygrwydd y themâu hyn yn fy ngwaith achos ynghylch rhyddhau. Er fy mod yn deall yr angen i leddfur' pwysau ar adrannau Damweiniau ac Achosion Brys, y gwasanaethau ambiwlans, a'r GIG yn gyffredinol, byddwn yn dadlau bod achosion o'r fath yn dangos y risgiau posibl o ganolbwyntio'n ormodol ar lif da o ran cleifion. Mewn rhai o'r achosion hyn, rwyf eisiau tynnu sylw at y ffaith bod rhyddhau yn gynamserol neu ryddhau heb gynllunio yn annigonol wedi arwain at driniaeth bellach ar gyfer rhai o'r cleifion, gan olygu y bu'n rhaid i rai ohonynt gael eu haildderbyn i'r ysbyty. Mae hyn yn cynyddu'r pwysau ar y gwasanaeth iechyd, tra hefyd yn gwaethygu'r anghyfiawnder unigol y mae'r achwynwyr yn ei wynebu. Rwy'n gobeithio y caiff y risgiau hyn eu hystyried gan y Pwyllgor pan fydd yn llunio ei argymhellion.

Isod, rwy'n cynnwys sawl enghraifft o achosion er 2020 lle cadarnheais gwynion am ryddhau yn gynamserol neu gynllunio annigonol mewn perthynas â rhyddhau.

Rhyddhau yn gynamserol

- Cwynodd Mrs X fod Bwrdd Iechyd Prifysgol Betsi Cadwaladr a phractis Meddyg Teulu a reolir gan Fwrdd Iechyd wedi methu wrth roi gofal a thriniaeth i'w mam, Mrs Y, ar ôl iddi gwympto ac anafu ei phen. Canfuom, ymhlith materion eraill, fod Mrs Y wedi cael ei rhyddhau'n amhriodol, a dylai hi fod wedi cael ei chyfeirio at adran Achosion Brys am ymchwiliadau pellach, gan gynnwys sgan pen CT. Yn dilyn ei rhyddhau, aeth Mrs Y i ysbyty arall a cheisiodd help gan feddyg teulu 'y tu allan i oriau' mewn ysbyty cymunedol arall. **(201905743)**
- Cwynodd Mrs T am y gofal a roddwyd i'w diweddar fam, Mrs M, gan Fwrdd

lechyd Prifysgol Betsi Cadwaladr yn ystod 3 chyfnod yn yr ysbyty ym mis Mai, Mehefin a Gorffennaf 2019. Dywedodd Mrs T y bu methiannau o ran diagnosis a thrin Mrs M ar gyfer sepsis, o ran ystyried yn briodol y pryderon a fynegwyd gan feddyg teulu Mrs A a'i theulu ac o ran sicrhau bod Mrs yn ddigon iach i gael ei rhyddhau ym Mai a Mehefin. Canfuom y bu rhyddhad Mrs M ym mis Mehefin yn amhriodol a bod y Bwrdd Iechyd wedi methu â sgrinio sepsis Mrs M yn briodol, ynghyd â mynd i'r afael â'i symptomau haint ym mis Mehefin a mis Gorffennaf, er i feddyg teulu Mrs M a'i theulu godi pryderon y gallai fod wedi cael sepsis. **(201906268)**

- Cwynodd Mrs X am y gofal a'r driniaeth gyffredinol a gafodd ei mam, Mrs Y, ym mis Tachwedd a mis Rhagfyr 2018 yn Ysbyty Glan Clwyd ac Ysbyty Llandudno. Ymhlith materion eraill, roedd Mrs X yn anhapus ynghylch y penderfyniad i ryddhau Mrs Y ar ôl ychydig oriau yn unig yn dilyn ei derbyniad brys. Roedd Mrs X hefyd yn bryderus ynghylch y diffyg cyfathrebu a thosturi cyffredinol a ddangoswyd gan staff tuag at ei mam yn yr ysbytai ac na chafodd canser y coluddyn Mrs Y ei ddiagnosis tan 6 wythnos ar ôl iddi gael ei derbyn. Canfuom nad oedd rhyddhad Mrs Y wedi'i asesu i safon resymol pan aeth i'r Adran Achosion Brys yn Ysbyty Glan Clwyd. Canfuom hefyd fod diffyg cyfathrebu a thosturi gan staff ac, pe bai staff meddygol wedi talu mwy o sylw i rai o symptomau Mrs Y, byddai hyn yn debygol o fod wedi arwain at ddiagnosis cynharach o'i chanser. **(201905009)**
- Cwynodd Mrs K am y gofal a'r driniaeth gyffredinol a dderbyniodd yn Ysbyty Nevill Hall rhwng mis Mehefin a mis Rhagfyr 2018. Roedd Mrs K yn anfodlon ei bod wedi deffro yn ystod ei gweithdrefn cholangiopancreatograffi olrediad endoscopig ("ERCP") gyntaf a bod rhaid iddi gael ei dal i lawr yn gorfforol. Cwynodd, yn dilyn tynnu ei choden y bustl cafodd ei rhyddhau'n rhy fuan ac roedd yn rhaid iddi ddychwelyd i'r ysbyty ychydig ddiwrnodau'n ddiweddarach. Yn ystod arhosiad arall yn yr ysbyty daliodd EColi, a achosodd chwydu a dolur rhydd difrifol, a achoswyd gan hylendid gwael yn ôl hi ac ail weithdrefn ERCP. Er na chynhaliwyd pob agwedd ar gŵyn Mrs K gennym, canfuom fod Mrs K wedi cael ei rhyddhau o'r ysbyty'n rhy gynnar ar ôl tynnu coden y bustl, heb gynllun priodol ar waith i fonitro'r broblem bosibl o anghydbwysedd o ran hylif ac electrolytau. Canfuom hefyd, ar ôl gosod tiwb i waredu beil gormodol, ni chafodd lefelau'r draenio eu monitro'n gywir, a chafodd Mrs K ei rhyddhau tra bod y lefelau'n dal i fod yn rhy uchel. **(201906102)**
- Cwynodd Mrs T fod ei diweddar fam-yng-nghyfraith, Mrs G, wedi ei rhyddhau mewn modd cynamserol ac anniogel o Ysbyty Athrofaol Llandochoau yn dilyn llawdriniaeth i gael clun newydd. Ymhlith materion eraill, canfuom fod Mrs G wedi ei rhyddhau er bod clinigwyr wedi cael eu hysbysu gan y teulu bod gwaith adnewyddu'n cael ei wneud yn ei chartref ac na fyddai'r tŷ mewn cyflwr i fyw ynddo am gryn amser. Canfuom hefyd fod clinigwyr, wrth

ryddhau Mrs G, wedi methu ag ystyried wŷr Mrs G, yr oedd Mrs G yn gofalu amdano, a oedd o dan oed ac a fu, ers derbyn ei fam-gu i'r ysbyty, wedi bod yn byw ar ei ben ei hun gyda chyflwr difrifol (ac un sy'n gallu cyfyngu ar fywyd). Roeddem yn bryderus na wnaed dim ymdrech i holi am ei lesiant ac, o ystyried y risg roedd wedi'i amlygu iddi, o'r farn bod hyn yn fethiant o ran diogelu. **(201901286)**

Diffyg cynllunio effeithiol ar gyfer rhyddhau cleifion

- Cwynodd Mrs A am y gofal a gafodd ei diweddar wŷr Mr A yn Uned Asesu Meddygol (UAM) Ysbyty Brenhinol Gwent, yn cynnwys yr archwiliadau a gafwyd, y driniaeth am haint ar ei frest a digonolrwydd a phriodoldeb y camau i'w ryddhau o'r UAM, yn ogystal â chyfathrebu gwael. Canfuom nad oedd y camau i ryddhau Mr A yn ddiogel, yn ddi-dor neu'n effeithiol a gwaethygydd hyn gan ddogfennu a chadw cofnodion gwael, yn enwedig o ran cofnodion nyrsio. Roedd y methiant i gyflawni asesiadau allweddol yn briodol, fel y rheini mewn perthynas â syrthio, ynghyd â'r diffyg cydymffurfio â'r polisi ar Ryddhau Cleifion, yn golygu nad oedd yr atgyfeiriad ac asesiad gan therapydd galwedigaethol/ffisiotherapydd wedi'u cwblhau ychwaith. Nodasom hefyd nad oedd y cyfathrebu mor effeithiol ag y dylai wedi bod. **(202000360)**
- Cwynodd Mr D am y gofal a'r driniaeth a dderbyniodd ei ddiweddar fam, Mrs M, yn Ysbyty Glan Clwyd ac Ysbyty Cyffredinol Llandudno. Ymhlith materion eraill, cwynodd Ms D fod clinigwyr wedi methu ag asesu cyflwr bregus Mrs M yn gywir, gan ei rhyddhau heb sicrhau bod cefnogaeth gofal cartref priodol wedi'i threfnu. Darparwyd hyn gan y Cyngor wedi hynny ond roedd yn annigonol ac, ymhen dyddiau, aildderbyniwyd Mrs M. Canfuom fod yr ymgais i ryddhau Mrs M wedi methu oherwydd diffygion lluosog ar ran y Bwrdd Iechyd a'r Cyngor mewn perthynas â chynllunio cyn rhyddhau a'r gefnogaeth ôl-ryddhau a gafodd Mrs M. **(202000661)**
- Cwynodd Ms X am y driniaeth a gafodd ei thad, Mr Y, gan Fwrdd Iechyd Prifysgol Betsi Cadwaladr, ar gyfer myeloma lluosog (math o ganser mêr esgyrn) rhwng mis Ionawr a mis Mawrth 2020. Ymhlith materion eraill, canfuom y gallai rhyddhau Mr Y heb ddiagnosis clir a chynllun rheoli fod wedi golygu bod ei ryddhad yn anniogel. **(202001338)**
- Cwynodd Ms A am y gofal a gafodd pan gafodd ei derbyn i'r ysbyty rhwng Ionawr a Chwefror 2018 wedi drysu a chynhyrfu'n arw. Dywedodd fod Bwrdd Iechyd Prifysgol Hywel Dda wedi methu â rheoli'n ddigonol ei risg o gwmpo, rhoi diagnosis a thrin yr anaf i'w hysgwydd yn brydlon ac yn briodol, rhoi gwybod iddi am natur ei hanafiadau a'i hopsiynau triniaeth a sicrhau ei bod yn cael ei rhyddhau'n ddiogel. Canfuom, ymhlith materion eraill, na roddwyd digon o wybodaeth i Ms A am sut i ofalu am ei hanaf na ble i geisio cymorth unwaith y byddai gartref, ac ni chadarnhawyd angen penodol am gymorth

cymunedol gyda'r awdurdod perthnasol. (201902057)

- Roedd cwyn Mr a Mrs A yn canolbwyntio ar p'un ai a oedd rhyddhau ewythr oedrannus Mrs A fel claf mewnol, Mr B, o Ysbyty Brenhinol Gwent, yn ddiogel ac a ddylid bod wedi gwneud mwy o ran ei ofal ar ôl ei ryddhau. Roedd Mr B, oedd â methiant ar y galon ymhlith ei broblemau iechyd, yn byw mewn fflat un ystafell hynod gyfyng ar y llawr cyntaf gyda rhes o risiau i'w gyrraedd. Daethpwyd o hyd i Mr B yn farw yn ei gartref yn fuan ar ôl ei ryddhau. Canfu ymchwiliad yr Ombwdsmon fod methiannau nyrsio a dogfennu, gan gynnwys rhyddhau Mr B, a olygai nad oedd y gofal a dderbyniodd yn canolbwyntio ar unigolion fel y dylai fod. Yn benodol, roedd diffyg ymgysylltu ymhlith staff gofal iechyd o ran llesiant, amgylchiadau cymdeithasol ac amgylchiadau Mr B yn y cartref ar ôl ei ryddhau. (201901095)
- Cwynodd Mr A, ymhlith materion eraill, nad oedd Bwrdd Iechyd Prifysgol Aneurin Bevan wedi trefnu gwasanaethau ôl-ofal priodol i Mr a Mrs A, pan gafodd Mrs A ei rhyddhau o'r ysbyty. Canfuom, er bod y Bwrdd Iechyd wedi cyfeirio Mrs A at y Tîm Ymateb Cyflym (sy'n darparu ymyriadau tymor byr), ni wnaeth wirio a oedd cefnogaeth flaenorol Mrs A gan elusen a oedd yn darparu gofal lliniarol yn parhau - nid oedd yn parhau. Rhyddhaodd y Tîm Ymateb Cyflym Mrs A o'i wasanaeth pan gyfeiriodd Mrs A yn ôl at yr elusen, ond roedd cyfnod o 12 diwrnod pan na dderbyniodd Mr a Mrs A ofal a chymorth, a dirywiodd cyflwr Mrs A yn y cyfnod hwn. Ni chafodd y gwasanaethau ôl-ofal parhaus eu cydlynu'n briodol, a chadarnhawyd y rhan honno o gŵyn Mr A gennym. (201804550)

Sylwadau cloi

Hyderaf y bydd fy sylwadau yn ddefnyddiol i chi. Os dymunwch drafod unrhyw un o'r pwyntiau a wneuthum, mae croeso i chi gysylltu ag Ania Rolewska, Pennaeth Polisi (ania.rolewska@ombwdsmon.cymru).



Nick Bennett

Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru

Ionawr 2022

.....