

Ein Cyf : NB/CW/MA



Catrin.wallace@ombudsman-wales.org.uk

Matthew.aplin@ombudsman-wales.org.uk

15 Hydref 2018

Ms Ann Lloyd,

Cadeirydd y Bwrdd

Wedi'i anfon drwy ebost: Sue.Squire@wales.nhs.uk

Annwyl Ms Lloyd,

Llythyr Blynnyddol 2017/18

Yn dilyn cyhoeddi fy Adroddiad Blynnyddol yn ddiweddar, mae'n bleser gennyf eich darparu chi â'r Llythyr Blynnyddol (2017/18) ar gyfer **Bwrdd Iechyd Prifysgol Aneurin Bevan**.

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. Er na chyhoeddwyd unrhyw un o'r adroddiadau hyn yn erbyn eich Bwrdd Iechyd, cododd yr achosion faterion sy'n darparu pwyntiau dysgu ar gyfer pob bwrdd iechyd yng Nghymru. Felly, rwy'n 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 byddwch yn ymwybodol, mae Bil Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus wedi'i osod 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 ar Ddatrysiaid Terfynol 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 chyrrff cyhoeddus yng Nghymru i baratoi ar gyfer cyflwyno'r pwerau newydd y Bil.

Cwynion a dderbyniwyd – Bwrdd Iechyd Prifysgol Aneurin Bevan

Yn ystod y flwyddyn 2017/18, derbyniodd yr Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru 121 o gwynion ynghylch Bwrdd Iechyd Prifysgol Aneurin Bevan. Er bod y ffigwr hwn yn parhau'n îs na chyfartaledd Cymru (wedi'i addasu ar gyfer poblogaeth y Bwrdd Iechyd), mae hyn yn dangos cynydd o 34% ers y flwyddyn ddiwethaf (2016/17).

Ymchwiliodd yr OGCC 43 cwyn yn ystod y flwyddyn ddiwethaf, ffigwr sy'n sylweddol uwch na'r 26 yn 2016/17, ond sy'n parhau i fod yn îs na'r addasiad-cyfartal poblogaeth o 49.

Mae **pwnc** y cwynion sy'n ymwneud â'r Bwrdd Iechyd yn fras adlewyrchu cyfartaledd Cymru, gyda chwynion yn ymwneud, yn gyffredinol, â chyfrinachedd, materion rhestr o gleifion, cyfathrebu gwael/dim cyfathrebu neu fethiant i ddarparu gwybodaeth, ac anghwrteisi/ymddygiad anystyriol/agwedd staff.

O ran y cwynion a dderbyniwyd ynghylch triniaeth glinigol yn yr ysbyty, bu cynydd sylweddol o 37% o 54 cwyn yn 2016/17 i 74 dros y flwyddyn ddiwethaf.

Rydym yn cydnabod mai Trawma ac Orthopaedeg (16) a Damweiniau ac Achosion Brys (10) yw'r **gwasanaethau** sy'n derbyn y mwyafrif o gwynion.

Cwynion wedi'u cau – Bwrdd Iechyd Prifysgol Aneurin Bevan

Cafodd 94 o gwynion ynghylch Bwrdd Iechyd Prifysgol Aneurin Bevan eu cau rhwng Ebrill 2017 a Mawrth 2018. Ysgogodd 33% o'r rhain ymyriad yr OGCC. Roedd y rhain yn cynnwys cwynion wedi eu cadarnau, datrys yn gynnar a setliad gwirfoddol.

Setlwyd 15% o'r achosion gyda'r Bwrdd Iechyd naill ai drwy ddatrys yn gynnar neu setliad gwirfoddol. Ni chyhoeddwyd unrhyw adroddiadau diddordeb cyhoeddus yn erbyn y Bwrdd Iechyd. Fodd bynnag, cadarnhawyd 18% o'r achosion yn gyfan gwbl neu'n rhannol, gyda dim ond 6% o'r achosion heb eu cadarnhau yn dilyn ymchwiliad.

O'r achosion a gadarnhawyd, cafodd 10 eu cadarnhau yn erbyn Ysbyty Brenhinol Gwent a 4 eu cadarnhau yn erbyn Ysbyty Nevill Hall.

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 46% o achosion Bwrdd Iechyd Prifysgol Aneurin Bevan. O ganlyniad, rwy'n ystyried hyn yn faes y dylai'ch Bwrdd Iechyd wella. 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.

Pan gwrddais â chi a'ch Prif Weithredwr ar 30 Awst, cytunasom y byddai swyddogion o'n dau sefydliad yn archwilio prosiect pilot i leihau'r sŵm o gwynion ynghylch ymdrin â chwynion sy'n bodoli yn eich Bwrdd Iechyd – er enghraifft, roedd 28% o gwynion yn y Frenhinol Gwent yn ymwneud â hyn eleni. Rwy'n falch bod eich staff wedi cwrdd â fy Swyddog Gwella yn ddiweddar, er mwyn hybu hyn.

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 a oes unrhyw bwyntiau dysgu yn deillio o'r cynydd yn y cwynion yn erbyn eich Bwrdd lechyd;
- 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;
- Parhau i weithio â fy Swyddog Gwella i wella ymdrin â chwynion, yn benodol yn y rhannau o'ch Bwrdd lechyd sy'n cynhyrchu'r mwyafrif o gwynion ynghylch **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 lechyd. Yn ogystal, byddaf yn anfon copi at eich Swyddog Cyswllt yn eich sefydliad chi. Yn olaf, bydd copi o fy holl lythyrau blynyddol yn cael eu cyhoeddi ar fy ngwefan.

Yn gywir,



Nick Bennett

Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru

CC: Judith Paget, Prif Weithredwr
Martine Price, Cyfarwyddwr Cynorthwyol Nyrsio
Anita Davies, Swyddog Cyswllt

Taflen Ffeithiau

A. Cwynion a gafwyd ac yr ymchwiliwyd iddynt, gyda chyfartaledd y Bwrdd Iechyd wedi'i addasu yn ôl poblogaeth

Bwrdd Iechyd	Cwynion a gafwyd	Cyfartaledd	Cwynion yr Ymchwiliwyd iddynt	Cyfartaledd
Bwrdd Iechyd Prifysgol Abertawe Bro Morgannwg	121	127	37	44
Bwrdd Iechyd Prifysgol Aneurin Bevan	121	140	43	49
Bwrdd Iechyd Prifysgol Betsi Cadwaladr	186	167	70	58
Bwrdd Iechyd Prifysgol Caerdydd a'r Fro	94	118	33	41
Bwrdd Iechyd Prifysgol Cwm Taf	74	71	32	25
Bwrdd Iechyd Prifysgol Hywel Dda	109	92	38	32
Bwrdd Iechyd Addysgu Powys	42	32	8	11

B. Cwynion a Gafwyd yn ôl Pwnc gyda chyfartaledd y Bwrdd Iechyd

Bwrdd Iechyd Prifysgol Aneurin Bevan	Cwynion a Gafwyd	Cyfartaledd y Bwrdd Iechyd
Gwasanaethau Cymdeithasol Oedolion – Asesiad Gofal Cymdeithasol	2	0
Ymdrin â Chwynion - Iechyd	9	12
Iechyd – Gwasanaethau Ambiwlans	2	0
Iechyd – Apwyntiadau/derbyniad/ rhyddhau a throsglwyddo	7	4
Iechyd - Triniaethau clinigol mewn ysbyty	74	62
Iechyd - Triniaethau clinigol y tu allan i ysbyty	5	7
Iechyd - Cyfrinachedd	2	1
Iechyd - Gofal parhaus	2	8
Iechyd - Arall	9	6
Iechyd - Materion rhestr cleifion	2	1
Eraill Amrywiol	4	2
Eraill Amrywiol – Dim cyfathrebu neu cyfathrebu gwael, neu methiant i darparu wybodaeth	2	1
Eraill Amrywiol - anfoesgarwch/ymddygiad anystyriol/agwedd staff	1	1

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 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 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 amgaeedig, 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