

Adroddiad Arbennig a gyhoeddwyd o dan adran
22 o Ddeddf Ombwdsmon Gwasanaethau
Cyhoeddus (Cymru) yn dilyn cwyn a wnaed gan
Ms A yn erbyn
Bwrdd Iechyd Prifysgol Hywel Dda

Adroddiad gan
Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru
Achos: 201600223

Cynnwys	Tudalen
Cyflwyniad	1
Crynodeb	2
Fy Awdurdodaeth	3
Y cefndir	3
Gweithredu'r camau	5
Dadansoddiad a chasgliadau	7
Argymhellion Pellach	9

Cyflwyniad

Cyhoeddir yr adroddiad hwn o dan adran 22 o Ddeddf Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus (Cymru) 2005 ("y Ddeddf").

Yn unol â darpariaethau'r Ddeddf, ni ddefnyddiwyd enwau yn yr adroddiad, a hynny er mwyn sicrhau, hyd y bo modd, fod unrhyw fanylion wedi cael eu newid neu eu hepgor os gallent olygu bod modd adnabod unigolion. Mae'r adroddiad felly'n cyfeirio at yr achwynydd fel Ms A ac unrhyw aelodau o Fwrdd Iechyd Prifysgol Hywel Dda yn ôl enw eu swydd a/neu yn ôl rhifau.

Crynodeb

Cwynodd Ms A at y Bwrdd Iechyd ym mis Mehefin 2014 ynghylch gofal offthalmig ei mab, ond nid oedd wedi cael ymateb i'r gŵyn. Cwynodd hi at yr Ombwdsmon ym mis Ionawr 2016, a gofyn iddo ymchwilio i sut wnaeth y Bwrdd Iechyd ymdrin â'i chwyn ac i sicrhau ymateb iddo. Yn unol â'i bwerau, fe wnaeth yr Ombwdsmon ddatrys y gŵyn (yn hytrach na chynnal ymchwiliad) ar sail cytundeb y Bwrdd Iechyd i nifer o weithrediadau, yn cynnwys ymddiheuriad, iawndal ariannol am yr oedi yn ymdrin â'r gŵyn a chadarnhad pa bryd y byddai'r ymateb ysgrifenedig yn cael ei danfon. Roedd y gweithrediadau hyn i'w gwblhau erbyn 15 Mawrth 2016.

Am ei fod yn anfodlon bod y Bwrdd Iechyd wedi cydymffurfio gyda'r argymhellion blaenorol, fe wnaeth yr Ombwdsmon alw ar ei bwerau i gyhoeddi adroddiad arbennig. Roedd hwn yn feirniadol o weithrediadau'r Bwrdd Iechyd yn y cyfamser ac o'i fethiant i weithredu'r argymhellion yr oedd wedi cytuno iddynt o'r blaen. Felly, fe wnaeth yr Ombwdsmon argymhellion pellach:

- (a) Rhoi ymateb i'r gŵyn i Ms A heb unrhyw oedi pellach.
- (b) Rhoi ymddiheuriad ychwanegol ysgrifenedig iddi am yr oedi parhad.
- (c) Cynnig £100 o iawndal pellach i Ms A am yr oedi hwnnw.
- (ch) Darparu copïau o'r llythyron i'r Ombwdsmon.
- (d) Dylai'r Prif Weithredwr ymateb yn bersonol i'r Ombwdsmon ar ôl iddo adolygu'r adnoddau o fewn ei Dîm Pryderon, a'r gallu sydd gan y tîm i ddelio'n amserol gyda nifer y Cwynion y mae'n ei derbyn.

Fy Awdurdodaeth

1. Dan ddarpariaethau'r Ddeddf, yn unol ag adran 3, rwy'n gallu cymryd camau rwy'n eu hystyried yn briodol i ddatrys cwyn yn hytrach nag ymchwilio iddi. Gall hyn gynnwys cytuno â chorff perthnasol y bydd yn cymryd camau penodol o fewn amser penodedig. Pan nad wyf wedi fy modloni bod y corff perthnasol wedi cyflawni'r camau y mae wedi cytuno'n bendant i'w cymryd o fewn yr amser penodedig, gallaf gyhoeddi adroddiad arbennig dan adran 22 (6) o'r Ddeddf.

Y cefndir

2. Cwynodd Ms A ataf am Fwrdd Iechyd Prifysgol Hywel Dda ("y Bwrdd Iechyd") ar **27 Ionawr 2016**, drwy eiriolwr o'i Chyngor Iechyd Cymuned ("y CIC"). Yn ei lythyr ataf, esboniodd y CIC ei fod wedi ysgrifennu at y Bwrdd Iechyd ar **17 Mehefin 2014** ar ran Ms A i gwyno am driniaeth offthalmig ei mab, yn unol â gofynion Rheoliadau'r Gwasanaeth Iechyd Gwladol (Trefniadau Pryderon, Cwynion ac Iawn) (Cymru) 2011 (a elwir yn gyffredin yn "Gweithio i Wella" - GiW).

3. Dan GiW, oni bai yr ystyrir bod atebolrwydd cymhwysol yn bodoli o ganlyniad i niwed posibl i'r claf (sydd â rheolau gwahanol), dylai'r corff perthnasol o'r Gwasanaeth Iechyd Gwladol wneud pob ymdrech resymol i ddarparu ymateb i'r gŵyn cyn pen 30 niwrnod gwaith ar ôl iddi ddod i law. Os yw'n methu gwneud hynny, dylai'r corff perthnasol hysbysu'r achwynydd gan roi gwybod y rhesymau pam na all wneud hynny, ac anfon yr ymateb "cyn gynted ag y bo'n rhesymol ymarferol ac o fewn cyfnod o chwe mis". Mae GiW yn mynd ymlaen i ddweud oddi fewn "amgylchiadau eithriadol", pan na ellir cadw at y cyfnod o chwe mis, bod yn rhaid i'r corff hysbysu'r achwynydd gan roi gwybod beth yw'r rhesymau dros yr oedi a phryd y gellid disgwyl yr ymateb.¹

4. Roedd y CIC yn dweud mai dim ond dau lythyr diweddar (sef ar 4 Medi ac 16 Hydref 2014) yr oedd Ms A wedi'u cael gan y Bwrdd Iechyd ers i'r gŵyn gael ei gwneud, a hynny i ddweud bod yr ymchwiliad yn parhau. Yr unig adeg arall pryd y cyfathrebwyd oedd yn ystod sgwrs ar y ffôn ym mis Medi 2015 ar ôl i Ms A gysylltu â'r Bwrdd Iechyd ei hun.

¹ Rheoliad GiW 24 (3) (4) a (5)

Ers yr adeg honno, roedd y CIC wedi anfon neges e-bost at y Bwrdd Iechyd ar 11 Tachwedd 2015, ond yr unig ymateb a gafwyd oedd cydnabyddiaeth ar e-bost yn dweud bod y mater wedi cael ei anfon ymlaen at y Rheolwr Gwasanaeth. Fodd bynnag, dywedodd y CIC nad oedd wedi cael dim diweddariad na gwybodaeth ers hynny, ac nad oedd negeseuon ffôn a adawyd gan Ms A wedi cael ymateb chwaith.

5. Gofynnodd y CIC i fy swyddfa adolygu'r modd y cafodd cwyn Ms A ei thrin, ac i ddarparu unrhyw gymorth posibl i alluogi Ms A i gael ymateb ysgrifenedig i'w phryderon gwreiddiol. Daeth i'r casgliad canlynol:

[Roedd y cais gwreiddiol yn y Saesneg. Mae cyfieithiad Cymraeg yn ei ddilyn o'r hyn y dywedodd.]

“[Ms A] is extremely unhappy with the management of her complaint and does not consider it acceptable that after 19 months she is still awaiting a response from the Health Board. Their failure to keep her updated or respond to requests for an update is also not acceptable. She therefore feels she has no other option but to refer her complaint to the Ombudsman.”

Mae [Ms A] yn eithriadol anfodlon â'r modd y cafodd ei chwyn ei rheoli ac nid yw'n ystyried ei bod yn dderbyniol ei bod hi'n dal i aros am ymateb gan y Bwrdd Iechyd 19 mis yn ddiweddarach. Mae eu methiant i beidio â rhoi'r wybodaeth ddiweddaraf iddi, nac ymateb i geisiadau am yr wybodaeth ddiweddaraf, yn annerbyniol hefyd. Felly, mae hi'n teimlo nad oes ganddi ddewis arall ond cyfeirio ei chwyn at yr Ombwdsmon.

6. Ar **10 Chwefror 2016**, cysylltodd Swyddog Gwaith Achos o fy Nhîm Cymorth Cwynion (“fy SGO”) â swyddog o'r Bwrdd Iechyd o fewn ei Dîm Pryderon (“Swyddog 1”) i drafod y gŵyn. Dywedwyd wrth fy SGO fod yr ymchwiliad i'r gŵyn yn parhau a bod rhywun o'r Bwrdd Iechyd wedi ffonio Ms A rai diwrnodau ynghynt (ar 2 Chwefror), ond cydnabuwyd mai ar 16 Hydref 2014 y bu'r ohebiaeth ysgrifenedig ddiwethaf ati. Yr un diwrnod, anfonodd fy SGO neges e-bost at Swyddog

1 i roi cynnig gerbron i ddatrys y gŵyn a wnaed i fy swyddfa, a hynny'n unol â fy mhwerau dan adran 3 o'r Ddeddf. Gofynnwyd i'r Bwrdd lechyd ei ystyried.

7. Ar **22 Chwefror**, anfonodd Swyddog 1 neges e-bost at fy SGO i gadarnhau bod y Bwrdd lechyd yn cytuno i'r cynigion a roddwyd gerbron. Cysylltodd fy SGO â Swyddog 1 i awgrymu dyddiadau i gytuno arnynt i weithredu'r camau. Y prynhawn hwnnw, cadarnhaodd Swyddog 1 fod y Bwrdd lechyd yn "hapus i gytuno i'r cyfnod hwnnw ar gyfer y camau gweithredu". [Cyfieithiad Cymraeg yw hwn o'r ohebiaeth uniaith Saesneg gwreiddiol; "happy to agree to that time period for those actions."]

8. Ar **23 Chwefror**, yn unol â'r awdurdod dirprwyedig a ymddiriedir ynddo, ysgrifennodd fy SGO at Brif Weithredwr y Bwrdd lechyd, ac at Ms A a'i heiriolwr o'r CHC, i gadarnhau'r telerau canlynol y cytunwyd arnynt fel datrysiad ffurfiol o gŵyn Ms A yn unol ag adran 3 o'r Ddeddf. Cytunodd y Bwrdd lechyd i wneud y canlynol erbyn **15 Mawrth 2016**:

- (a) Talu £300 i Ms A am yr oedi enfawr a'r diffyg gwybodaeth wrth iddo ddelio â'r gŵyn;
- (b) Anfon ymddiheuriad i Ms A;
- (c) Rhoi esboniad ystyrlon i Ms A am yr oedi a'r diffyg gwybodaeth;
- (ch) Rhoi amserlen i Ms A ynglŷn â phryd y caiff yr ymchwiliad ei gwblhau, a phryd y caiff ymateb ffurfiol ei anfon.

Roedd y llythyr at y Prif Weithredwr hefyd yn gofyn i gopi o'r llythyr a anfonwyd at Ms A gael ei anfon i fy swyddfa i.

Gweithredu'r camau

9. Ar **16 Mawrth**, fe wnaeth fy SGO ffonio'r Bwrdd lechyd, ond nid oedd Swyddog 1 ar gael. Fe wnaeth Rheolwr o'r Tîm Pryderon ("Swyddog 2") ffonio fy SGO yn ôl i ddweud wrtho fod y £300 a'r llythyr

ymddiheuro wedi cael eu hanfon at Ms A y diwrnod cynt (15 Mawrth). Yn ddiweddarach y diwrnod hwnnw, cysylltodd Ms A â fy SGO i gadarnhau ei bod hi wedi derbyn siec o £300 mewn amlen yn y post y bore hwnnw heb unrhyw lythyr eglurhaol, ymddiheuriad na nodyn gyda'r siec ond roedd hi wedi casglu mai wrth y Bwrdd Iechyd yr oedd wedi dod. Y prynhawn hwnnw, anfonodd fy SGO neges e-bost at Swyddog 1 i gyfleu ei sgysiau gyda Swyddog 2 a Ms A, a gofynnodd am gael copi o'r llythyr ymddiheuro y dywedwyd wrtho ei fod wedi cael ei anfon.

10. Yn niffyg unrhyw ateb, siaradodd fy SGO eto â Ms A. Cadarnhaodd ei bod hi'n dal heb gael llythyr ymddiheuro. Felly, fe wnaeth fy SGO ffonio Swyddog 1 ar **22 Mawrth** a dywedodd yntau y byddai'n ffonio'n ôl gyda gwybodaeth. Ar **23 Mawrth**, heb glywed dim arall, anfonodd fy SGO neges e-bost at Swyddog 1 i ofyn am wybodaeth am y cydymffurfiad a oedd yn hwyr. Atebodd Swyddog 1 ar e-bost fel a ganlyn:

[Roedd yr e-bost gwreiddiol yn y Saesneg. Mae cyfieithiad Cymraeg yn ei ddilyn.]

"It seems that this letter was regrettably delayed but it will be signed this afternoon. I have asked that it be sent by first class post. I will send you a copy in due course."

Ymddengys fod y llythyr hwn yn hwyr gwaetha'r modd, ond bydd yn cael ei lofnodi brynhawn heddiw. Gofynnais iddo gael ei anfon drwy'r post dosbarth cyntaf. Byddaf yn anfon copi ohono atoch maes o law.

11. Ar **29 Mawrth**, cafodd fy SGO gopi electronig o lythyr y Bwrdd Iechyd at Ms A wedi'i lofnodi gan y Prif Weithredwr. Roedd y dyddiad 15 Mawrth 2016 arno. Roedd y llythyr yn ymddiheuro am yr oedi wrth ymateb i gŵyn Ms A, ac roedd yn dweud bod hynny'n rhannol wedi digwydd am ei bod hi wedi cyfarwyddo cyfreithwyr ar un adeg yn 2015 felly roedd y mater wedi mynd ar lwybr arall (sef cael ei drosglwyddo i'r Adran Hawliadau). Roedd y llythyr yn dweud bod yr ymchwiliad i gŵyn Ms A wedi methu cael y sylw llawn tan yn gynnar yn 2016 oherwydd prinder staff, ond roedd yn cydnabod nad oedd Ms A wedi cael yr

wybodaeth lawn (eto oherwydd prinder staff). Aeth y llythyr ymlaen i ddweud:

[Roedd y llythyr gwreiddiol yn y Saesneg. Mae cyfieithiad Cymraeg yn ei ddilyn.]

“...I am pleased to advise you that our investigations have now concluded and you should receive the awaited response within the next ten working days.”

...rwy'n falch o roi gwybod ichi fod ein hymchwiliadau wedi dod i ben erbyn hyn a dylech gael yr ymateb disgwyledig o fewn y deng niwrnod gwaith nesaf.

12. Ar **12 Ebrill**, cafodd fy SGO alwad ffôn gan Ms A i ddweud ei bod wedi derbyn llythyr y Prif Weithredwr ond roedd hi dal heb gael yr ymateb llawn i'w chwyn wreiddiol fel yr addawyd. Ar **19 Ebrill**, cadarnhaodd Ms A i fy SGO mai felly yr oedd pethau o hyd.

Dadansoddiad a chasgliadau

13. Cytunodd y Bwrdd Iechyd yn bendant i dderbyn a gweithredu telerau'r datrysiad a gynigiwyd gan fy SGO yn Chwefror 2016, fel y nodir ym mharagraff 8 uchod. Er ei fod wedi eu gwneud gan mwyaf, wrth roi'r iawndal, yr ymddiheuriad a'r rhesymau dros yr oedi (camau (a) (b) ac (c)), mae gennyf bryderon difrifol am y modd y cawsant eu gweithredu. Mae gennyf bryderon mwy fyth ynglŷn â'r camau (ch) sy'n ceisio delio â'r ymateb i gwyn wreiddiol Ms A.

14. O'r hyn a nodir uchod, anfonwyd yr iawndal heb unrhyw lythyr yn amgaeedig, ac rwy'n ystyried hynny'n fater ymharous, a dim ond ar ôl ymdrechion parhaus fy SGO, i fynd ar ôl y llythyr y darparwyd yr ymddiheuriad a'r esboniad. Yn wir, cafodd ef wybodaeth wrthgyferbyniol gan staff y Bwrdd Iechyd. Pan ddaeth y llythyr yn y diwedd, ar 29 Mawrth, bythefnos ar ôl y dyddiad y cytunwyd arno, roedd y dyddiad 15 Mawrth arno. Ar ei orau, dyma enghraifft arall o arafwch rhwng llunio llythyr a'i anfon, a hynny heb reswm da ac amlwg. Ar ei waethaf, roedd

yn ymgais i awgrymu, ac i ddylanwadu arnaf fi i gasglu, fod y Bwrdd lechyd wedi cydymffurfio'n llwyr â'r terfyn amser y cytunwyd arno. Methodd â gwneud hynny felly nid wyf wedi fy modloni bod yna gydymffurfiaeth.

15. Wrth ystyried cyhoeddi'r adroddiad hwn neu beidio, rwyf wedi ystyried nid yn unig y ffaith fod y Bwrdd lechyd wedi cytuno'n bendant i gamau'r datrysiad, ac i'r amserlenni ar gyfer eu gweithredu, ac yna wedi methu â'u cyflawni, ond rwyf hefyd wedi ystyried yr amser y mae'r Bwrdd lechyd wedi ei gymryd i ddelio â chwyn Ms A yn yr achos hwn. O ran y cam terfynol (ch), dyma oedd y peth pwysicaf oll i Ms A – amser pendant pryd y byddai'n cael yr ymateb i'w chwyn a wnaed 22 mis yn ôl erbyn hyn, ac yna i gael yr ymateb. Dyna'r prif reswm pam y daeth at fy swyddfa yn y lle cyntaf. Er bod y llythyr wedi cael ei anfon i roi gwybod iddi pryd y byddai'r ymateb i'r gwyn yn cael ei dderbyn, fel y nodir uchod, roedd y tu hwnt i'r amserlen ar gyfer cydymffurfio.

16. A derbyn, fel yr wyf, y byddai ymateb i gwyn o fewn 30 niwrnod yn her i unrhyw gorff yn y GIG sy'n ymchwilio'n briodol i lawer o'r cwynion y mae'n eu cael, mae cyfnod o 22 mis yn oedi sylweddol o ystyried yr hyn y mae GiW yn ei ragweld (paragraff 3 uchod). Mae'n ormodol ac yn annerbyniol. Mae hefyd o bosibl yn peryglu fy swyddogaeth i os yw achwynydd yn anfodlon gyda'r ymateb wedi hynny. Mae'n fwy anodd i fy staff ymchwilio'n ystyrion i faterion hanesyddol. Dyma un o'r rhesymau dros gynnwys cyfyngiad amser o fewn y Ddeddf. Yn bryderus, mae llythyr y Bwrdd lechyd (dyddiedig 15 Mawrth) yn dweud ei hun y byddai'r ymateb i'r gwyn yn cael ei anfon at Ms A o fewn deng niwrnod gwaith i'r llythyr (sef 29 Mawrth – gweler paragraff 11). Mae mwy na deng niwrnod wedi mynd heibio ers y dyddiad o 29 Mawrth, ac mae Ms A yn dal i aros. Holl bwrpas camau datrysiad (ch) oedd sicrhau ymateb i Ms A. Yn ei lythyr ei hun, mae'r Bwrdd lechyd wedi methu cydymffurfio nid yn unig â'r datrysiad y cytunwyd arno ond hefyd erbyn yr amserlen a osododd iddo'i hun. Roedd honno'n wybodaeth gamarweiniol a roddwyd i Ms A ac i fy swyddfa i. Rwy'n ystyried bod hyn yn fethiant i gydymffurfio.

17. Mae'r digwyddiadau a arweiniodd at gyhoeddi'r adroddiad hwn gennyf fi yn peri pryderon difrifol imi am reolaeth y Bwrdd Iechyd o'i swyddogaeth delio â chwynion a hefyd, yng ngoleuni'r dystiolaeth uchod, am ei onestrwydd a'i lywodraethiad. Cytunodd yn eglur i gymryd camau, ac felly ni wnes i gynnal ymchwiliad o'i waith delio â chwynion fel y gallwn fod wedi gwneud. Yna, rhoddodd wybodaeth anghywir i fy SGO ynglŷn ag anfon y llythyr ac mae hefyd wedi rhoi gwybodaeth anghywir i'r achwynydd ac i minnau ynglŷn â phryd y byddai'n cyhoeddi'r ymateb disgwyledig i'r gŵyn.

18. Mae datrysiad dan adran 3 o'r Ddeddf yr un mor bwysig ag argymhellion ffurfiol yn dilyn ymchwiliad llawn gan fy swyddfa. Mae canlyniadau fy methiant i gael fy modloni ynglŷn â'u gweithrediad yn union yr un fath - sef cyhoeddi adroddiad fel hwn dan adran 22 o'r Ddeddf. Rwy'n ystyried ei bod yn annerbyniol fod corff cyhoeddus pwysig yn methu cymryd camau prydlon ac effeithiol i sicrhau bod argymhellion y cytunwyd arnynt yn cael eu gweithredu'n briodol a'i fod yn methu cyflawni'r hyn sydd, mewn gwirionedd, yn addewidion rhwymol i mi fel Ombwdsmon. Byddwn yn ychwanegu mai dyma'r tro cyntaf imi gael rheswm i gyhoeddi adroddiad dan adran 22 o'r Ddeddf yn erbyn un o gyrff y Gwasanaeth Iechyd Gwladol am fethu â gweithredu camau y cytunwyd arnynt. Nid yn ysgafn y gwnes y penderfyniad.

Argymhellion Pellach

19. Rwy'n disgwyl ac yn **argymell** i'r Bwrdd Iechyd wneud y canlynol:

- (a) Rhoi ei ymateb i'r gŵyn i Ms A heb unrhyw oedi pellach.
- (b) Rhoi ymddiheuriad ychwanegol yn ysgrifenedig i Ms A am yr oedi sy'n parhau o ran ymateb i'w chŵyn.
- (c) Cynnig £100 o iawndal pellach iddi am yr oedi parhaus ac am yr wybodaeth anghywir.
- (ch) Darparu copi o'r ddau lythyr i fy swyddfa i ar ddiwrnod eu hanfon.

20. Rwy'n ei gwneud yn ofynnol hefyd i Brif Weithredwr y Bwrdd Iechyd ymateb yn bersonol i mi cyn pen dau fis ar ôl yr adroddiad hwn, ar ôl iddo adolygu'r adnoddau o fewn ei Dîm Pryderon a'r gallu sydd gan y tîm i ddelio'n effeithiol ac amserol â nifer y cwynion y mae'n eu derbyn.

21. Serch i mi ddanfôn copi drafft o'r adroddiad yma at y Prif Weithredwr, mae'n siomedig i nodi na dderbyniais unrhyw gydnabyddiaeth ffurfiol iddo, na chwaith (erbyn i mi drefnu'r fersiwn terfynol o'r adroddiad hwn) unrhyw arwyddocâd ffurfiol wrtho ef y byddai yn gweithredu'r argymhellion pellach yma.



Nick Bennett
Ombwdsmon

10 Mai 2016



Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru
1 Ffordd yr Hen Gae
Pencoed
CF35 5LJ

Ffôn: 01656 641150
Ffacs: 01656 641199
E-bost: holwch@ombwdsmon-cymru.org.uk
Dilynwch ni ar Twitter: @Ombwdsmon