Oedi wrth Ddarparu Ambiwlansys

Cyflwyniad

Rydym yn derbyn cwynion yn rheolaidd bod cleifion wedi gorfod aros am gyfnod annerbyniol o hir i ambiwlans gyrraedd ar ôl ffonio 999. Mae'r GIG o dan bwysau sylweddol ac o ganlyniad, yn anffodus, mae'n anochel y bydd yn rhaid i rai cleifion aros yn hirach nag y hoffent am ambiwlans. Mae'r daflen ffeithiau hon yn gosod allan ein hagwedd at ymdrin â chwynion am oedi wrth ddarparu ambiwlansys a'r ffactorau y byddwn yn eu hystyried wrth benderfynu a ddylid ymchwilio i gŵyn, ac os byddwn yn dewis ymchwilio iddi, yr amgylchiadau lle gellir cadarnhau cwyn.

Mae'n bwysig cofio nad yw achosion oedi wrth ddarparu ambiwlansys bob amser o fewn rheolaeth lawn Ymddiriedolaeth GIG Gwasanaethau Ambiwlans Cymru ("WAST") sy'n darparu'r gwasanaeth ambiwlans yng Nghymru. Weithiau, nid oes dim ambiwlansys ar gael i WAST eu hanfon i alwadau newydd oherwydd bod yr ambiwlansys yn aros y tu allan i ysbytai gan nad oes capasiti yn yr ysbyty i dderbyn y cleifion sydd yn yr ambiwlansys hynny bryd hynny. Lle mae'r sefyllfa hon yn berthnasol, byddwn yn ei hystyried wrth ddod i benderfyniad.

Yr hyn gallwn ei wneud

Er bod pob achos yn cael ei benderfynu yn seiliedig ar y ffeithiau unigol, rydym yn fwy tebygol o ymchwilio a chadarnhau eich cwyn o dan yr amgylchiadau canlynol:

- Mae tystiolaeth i awgrymu y bu ambiwlansys ar gael i'w hanfon i'r alwad, ond bu oedi gan fod yr alwad wedi'i chategoreiddio'n anghywir gan WAST, ac

achosodd yr oedi hwn niwed clinigol i'r claf.

- Mae tystiolaeth i awgrymu bod yr alwad wedi'i chategoreiddio'n gywir, y bu ambiwlans ar gael i'w anfon i'r alwad, ond bod WAST wedi methu ar gam â dyrannu'r ambiwlans i'r alwad, ac achosodd yr oedi hwn niwed clinigol i'r claf.
- Lle mae tystiolaeth i awgrymu nad oedd unrhyw fethiannau ar ran WAST, ond nad oedd ambiwlansys ar gael i'w hanfon i'r alwad gan eu bod yn cael eu cadw y tu allan i ysbytai, ac mae tystiolaeth bod yr oedi wedi achosi niwed clinigol i'r claf, rydym yn annhebygol o gadarnhau cwyn yn erbyn WAST gan fod y rhesymau dros yr oedi y tu allan i'w reolaeth. Fodd bynnag, efallai y bydd angen i ni ystyried yn hytrach gamau'r Bwrdd Iechyd perthnasol, yn ogystal ag a gymerodd gamau priodol i reoli'r pwysau yn ei ysbyty/ysbytai i ryddhau ambiwlansys i fynd i'r galwadau.

Yr hyn na allwn ei wneud

Er bod pob achos yn cael ei benderfynu yn seiliedig ar y ffeithiau unigol, rydym yn annhebygol o ymchwilio a chadarnhau eich cwyn o dan yr amgylchiadau canlynol:

- Nid oes tystiolaeth bod unrhyw oedi wedi achosi niwed clinigol i'r claf, er y gallai'r oedi fod wedi peri gofid i'r claf a/neu ei deulu.
- Mae'r dystiolaeth yn awgrymu bod y bwrdd Iechyd perthnasol a WAST wedi cymhwyso'r holl bolisïau/gweithdrefnau perthnasol i fynd i'r afael â materion o ran capasiti yn yr ysbyty/ysbytai perthnasol, fodd bynnag, roedd cymaint o alw fel nad oedd ambiwlansys ar gael i'w hanfon at yr alwad hyd yn oed ar ôl cymryd yr holl fesurau.

Materion i gadw mewn cof

Materion gwleidyddol i'r llywodraeth benderfynu arnynt yw'r adnoddau a ddyrennir i WAST a'r GIG ehangach. Ni allwn argymell bod mwy o adnoddau yn cael eu dyrannu i WAST neu'r byrddau iechyd.

Bydd angen i ni farnu a oedd y driniaeth/gofal a ddarparwyd o safon briodol, gan gofio'r sefyllfa y cawsant nhw eu darparu ynddi. Er enghraifft, ni fyddai gofal a ddarperir mewn ysbyty cyffredinol yn cael ei farnu yn erbyn y safonau a fyddai'n

berthnasol mewn uned arbenigol. Ceir rhagor o wybodaeth ar y dudalen Safonau Clinigol, o dan y tab 'Er Darparwyr Gwasanaeth'.

O dan Gweithio i Wella ("GIW"), mae'n rhaid i WAST ystyried a yw'r person sy'n gwneud y gŵyn (neu'r unigolyn y mae'n ei gynrychioli) wedi dioddef niwed oherwydd iddo fethu yn ei ddyletswydd gofal. Os bydd WAST yn ystyried bod hyn yn wir, efallai y bydd yn cynnig iawndal i chi. Gallai hyn gynnwys triniaeth adferol neu iawndal. Sylwer, ni allwn gyfeirio gŵyn yn ôl at y broses GIW ar ôl i ni ddechrau ymchwiliad. Os ydych am eich cwyn cael ei hystyried o dan GIW, rhaid i chi wneud hyn cyn gofyn i ni ymchwilio i'ch cwyn.

Rhagor o Wybodaeth

Gall eich **Cyngor Iechyd Cymuned** lleol ddarparu cymorth a chefnogaeth rad ac am ddim i wneud eich cwyn. Gellir dod o hyd i fanylion cyswllt eich Cyngor Iechyd Cymuned lleol drwy eich llyfr ffôn lleol.

Fel arall, gallwch ddod o hyd iddynt trwy wefan **Bwrdd Cynghorau Iechyd Cymuned Cymru** yn www.wales.nhs.uk/sitesplus/899/home neu drwy eu llinell gymorth ar **02920 235 558.**

Gellir dod o hyd i enghreifftiau o achosion rydym wedi edrych arnynt ar ein gwefan, o dan y tab 'Cyhoeddiadau' ar y dudalen Ein Canfyddiadau.

Cysylltwch â ni

Os ydych chi'n ansicr a fyddwn yn gallu ystyried eich cwyn, cysylltwch â ni ar 0300 790 0203 neu holwch@ombwdsmon.cymru