Adroddiad Arbennig a gyhoeddwyd o dan adran 28 o Ddeddf Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus (Cymru) 2019 yn dilyn cwyn gan Mrs A yn erbyn Bwrdd Iechyd Addysgu Powys

Adroddiad gan Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru
Achos: 202001997

Cynnwys

Cynnwys	Tudalen
Cyflwyniad	1
Crynodeb	2
Fy Awdurdodaeth	3
Y Cefndir	3
Gweithredu'r Argymhellion	4
Sylwadau'r Bwrdd Iechyd	8
Dadansoddi a Chasgliadau	8
Argymhellion Pellach	12

Cyflwyniad

Cyhoeddir yr adroddiad hwn o dan adran 28 o Ddeddf Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus (Cymru) 2019 ("y Ddeddf").

Yn unol â darpariaethau'r Ddeddf, mae'r adroddiad yn ddienw er mwyn sicrhau, hyd y bo modd, bod unrhyw fanylion a allai olygu bod modd adnabod unigolion wedi cael eu newid neu eu hepgor. Mae'r adroddiad felly'n cyfeirio at yr achwynydd fel Mrs A ac aelodau o staff Bwrdd Iechyd Addysgu Powys wrth eu swyddogaeth.

Crynodeb

Roedd Mrs A wedi cwyno wrth Fwrdd Iechyd Addysgu Powys ("y Bwrdd Iechyd") ac ail fwrdd iechyd lleol ym mis Gorffennaf 2019 ynglŷn â'r gofal a'r driniaeth a roddwyd i'w mam. Y Bwrdd Iechyd oedd y corff arweiniol perthnasol at ddibenion yr ymchwiliad yn unol â'r drefn statudol ar gyfer delio â chwynion gofal iechyd (a elwir yn gyffredin fel Gweithio i Wella neu "PTR"). Cwynodd Mrs A wrth yr Ombwdsmon ym mis Ionawr 2020. Amlinellodd pam ei bod yn anfodlon gyda'r gofal a'r driniaeth y derbyniodd ei mam a gofynnodd i'r Ombwdsmon ymchwilio i'r ffordd yr ymdriniodd y Bwrdd Iechyd a'i chŵyn gan nad oedd wedi ymateb, er iddi fynd ar drywydd y diffyg ymateb. Yn unol â'i bwerau, fe wnaeth yr Ombwdsmon ddatrys y gŵyn (fel dewis arall yn lle ymchwiliad) ar sail cytundeb y Bwrdd Iechyd i'r ddau gam gweithredu canlynol; rhoi ymddiheuriad ysgrifenedig i Mrs A ac ymateb i'r gŵyn erbyn 14 Chwefror 2020.

Yn sgil ei anfodlonrwydd nad oedd y Bwrdd Iechyd wedi cydymffurfio â'r naill neu'r llall o'r ddau argymhelliad o fewn yr amserlenni y cytunwyd arnynt, defnyddiodd yr Ombwdsmon ei bwerau o dan adran 28 o'r Ddeddf i gyhoeddi Adroddiad Arbennig. Roedd yn feirniadol o'r ffordd y gwnaeth y Bwrdd Iechyd ymdrin â chŵyn Mrs A a'i fethiant i weithredu'r argymhellion y cytunodd yn benodol iddynt.

Gwnaeth yr Ombwdsmon ddau argymhelliad pellach:

(a) Rhoi ymddiheuriad ysgrifenedig i Mrs A am y ffordd yr ymdriniwyd â'i chŵyn.

(b) O fewn 2 fis o'r adroddiad terfynol, bod Prif Swyddog Gweithredol y Bwrdd Iechyd yn ymateb yn bersonol i'r Ombwdsmon, ar ôl cynnal adolygiad o'i dîm ymdrin â chwynion a'i allu a'i gapasiti i ddelio â chwynion o dan y drefn PTR mewn ffordd effeithiol a phrydlon. Dylai'r adolygiad hwn nid yn unig ystyried capasiti ond a ddylid ymgymryd â hyfforddiant ychwanegol ar ofynion PTR.

Fy Awdurdodaeth

1. O dan ddarpariaethau'r Ddeddf, yn unol ag adran 6, gallaf gymryd unrhyw gam rwy'n credu sy'n briodol i ddatrys cwyn yn hytrach na chynnal ymchwiliad llawn. Gall hyn gynnwys cytuno gyda chorff perthnasol y byddai'n cymryd camau perthnasol o fewn amser penodol. Lle nad wyf yn fodlon bod y corff perthnasol wedi cwblhau'r gweithredoedd y cytunodd yn benodol iddynt, o fewn yr amser a benodwyd, gallaf gyhoeddi adroddiad arbennig.

Y Cefndir

2. Cwynodd Mrs A ataf ynglŷn â Bwrdd Iechyd Addysgu Powys ("y Bwrdd Iechyd") ar 23 Ionawr 2020. Yn ei chŵyn ataf, eglurodd Mrs A iddi gwyno ar 29 Gorffennaf **2019** i'r Bwrdd Iechyd a'r bwrdd iechyd lleol arall ("yr Ail Fwrdd Iechyd") ynglŷn â'r gofal a'r driniaeth y derbyniodd ei diweddar fam. Cyflwynwyd y gŵyn honno i'w delio gan Reoliadau Trefniadau Pryderon, Cwynion ac Iawn Gwasanaeth Iechyd Gwladol (Cymru) 2011 (y cyfeirir atynt yn aml fel "Gweithio i Wella" neu PTR").

3. O dan PTR, pan fydd person yn gwneud cwyn sy'n cynnwys gweithredoedd mwy nag un corff cyfrifol, mae'n rhaid i'r corff cyntaf a'r ail gorff gydweithredu at ddibenion cydlynu'r broses o ystyried ac ymdrin â'r gŵyn ac am sicrhau bod yr achwynydd yn derbyn ymatebion sydd wedi'u cydlynu. Mae'n ddyletswydd ar y cyrff i geisio cytuno pwy fydd yn arwain ac yn cyfathrebu â'r achwynydd.[1]

4. O dan PTR, oni bai yr ystyrir bod "rhwymedigaeth gymhwyso" yn bodoli o ganlyniad i niwed posib i'r claf (lle bo rheolau gwahanol yn gymwys), dylai'r corff perthnasol wneud pob ymdrech resymol i ddarparu ymateb i'r gŵyn o fewn 30 diwrnod gwaith o'i derbyn. Os na all wneud hynny, dylai'r corff perthnasol hysbysu'r achwynydd o'r rhesymau pam na ellir gwneud hynny ac anfon yr ymateb i'r gŵyn "cyn gynted ag y bo'n rhesymol ymarferol ac o fewn chwe mis". Mae'r PTR yn ymhelaethu mewn

[1] Rheoliadau PTR 17 (3) a (4)

“amgylchiadau eithriadol” lle na all corff perthnasol lynu wrth y cyfnod o chwe mis, rhaid hysbysu’r achwynydd o’r rhesymau dros yr oedi a phryd y gellid disgwyl ymateb.[2]

5. Ar ôl derbyn cwyn Mrs A, cysylltodd Swyddog Gwaith Achos o’m Tîm Cynghori ar Gwynion (“y SGA”) â’r Bwrdd Iechyd i drafod y gŵyn. Cadarnhaodd gynrychiolydd o’r Tîm Cwynion (“y Swyddog”) ar ebost ar 5 Chwefror **2020**, fod cwyn Mrs A wedi cyrraedd y Bwrdd Iechyd a bod ymchwiliad i’w phryderon eisoes wedi dechrau. Dywedodd y Swyddog, gan fod angen i’r Bwrdd Iechyd fynd i’r afael â’r rhan fwyaf o’r materion, mai’r Bwrdd Iechyd fyddai’n arwain y broses o ymdrin â’r gŵyn, a gofynnwyd wrth yr Ail Fwrdd Iechyd am wybodaeth ychwanegol. Dywedodd y Swyddog fod oedi wedi digwydd oherwydd nifer y bobl roedd angen i’r Bwrdd Iechyd gysylltu â nhw er mwyn ymateb i’r gŵyn. Dywedodd y Swyddog mai’r dyddiad cau ar gyfer derbyn sylwadau terfynol wrth glinigwyr oedd 7 Chwefror. Ar ôl eu derbyn, byddai’r Bwrdd Iechyd mewn sefyllfa i roi ymateb i gŵyn Mrs A. Rhagwelwyd y byddai Mrs A yn derbyn ymateb i’r gŵyn erbyn 14 Chwefror ar yr hwyraf; byddai hyn yn galluogi’r Bwrdd Iechyd i fynd drwy’r broses gwirio ansawdd a bod y Prif Swyddog Gweithredol (“y PSG”) yn awdurdodi’r ymateb i’r gŵyn. Cynigiodd y Swyddog ymddiheuriad i Mrs A am yr oedi.

6. Yng ngoleuni’r wybodaeth a ddarparwyd gan y Bwrdd Iechyd, i setlo cwyn Mrs A yn gynnar (yn unol â’m pwerau a amlinellir ym mharagraff 1), ystyriodd yr SGA fod y camau gweithredu a gynigiwyd gan y Bwrdd Iechyd yn ddigonol i ddatrys cwyn Mrs A. Anfonwyd y llythyron setliad cynnar ar 10 Chwefror yn amlinellu bwriad y Bwrdd Iechyd; i ymddiheuro i Mrs A am yr oedi wrth ymateb i’w chwyn, ac i roi ymateb i’r gŵyn erbyn 14 Chwefror. Cydnabu’r Swyddog fod yr ymateb wedi’i dderbyn yn ddiogel ar 13 Chwefror.

Gweithredu’r Argymhellion

7. Ar 2 Mawrth cysylltodd Mrs A â’r SGA i ddweud nad oedd wedi derbyn unrhyw ohebiaeth wrth y Bwrdd Iechyd. Gofynnodd Mrs A am gyngor ar sut i fwrw ymlaen.

[2] Rheoliadau PTR 24 (3) (4) a (5).

8. Ar 3 Mawrth cysylltodd y SGA â'r Swyddog a'r Cyfarwyddwr Cynorthwyol, Ansawdd a Diogelwch ("y Cyfarwyddwr Cynorthwyol") yn holi a oedd yr ymateb i'r gŵyn wedi'i anfon at Mrs A. Fe wnaeth y Cyfarwyddwr Cynorthwyol gydnabod derbyn yr ebost, a dywedodd y byddai'n siarad â'r Tîm Pryderon y diwrnod canlynol. Ymatebodd y SGA y byddai'n rhaid i'r Ombwdsmon ystyried cyhoeddi Adroddiad Arbennig oherwydd diffyg cydymffurfiaeth y Bwrdd Iechyd.

9. Ar 5 Mawrth ebostiodd y Cyfarwyddwr Cynorthwyol y SGA gan ddweud eu bod wedi gofyn am wybodaeth ychwanegol a bod y wybodaeth honno wedi dod i law ar ôl hynny (y diwrnod hwnnw). Rhagwelodd y Cyfarwyddwr Cynorthwyol y byddai'r ymateb i'r gŵyn yn cael ei gwblhau a'i gymeradwyo erbyn 13 Mawrth ac y byddai Mrs A yn ei dderbyn erbyn 16 Mawrth ar yr hwyraf. Gofynnodd y Cyfarwyddwr Cynorthwyol a ellid ymddiheuro i Mrs A am yr oedi. Cafodd Mrs A ei diweddaru gan y SGA.

10. Ar 7 Ebrill ebostiodd y Swyddog y SGA yn ymddiheuro am yr oedi parhaus wrth ymateb i gŵyn Mrs A. Dywedodd fod y Bwrdd Iechyd yn dal i aros am glinigwr allweddol i fynd i'r afael â'r pryder a godwyd. Dywedodd y Swyddog y byddai'r ymateb i'r gŵyn yn cael ei ddarparu ar frys, ond ni ellid rhoi amserlen oherwydd sefyllfa bresennol yr holl fyrddau iechyd (o ganlyniad i effaith y pandemig COVID-19). Unwaith eto, gofynnodd y Swyddog a ellid ymddiheuro i Mrs A am yr oedi parhaus.

11. Y diwrnod canlynol, ebostiodd y SGA y Swyddog a dywedodd y byddai'r mater yn cael ei ddal yn ôl nes mis Gorffennaf. Yn y cyfamser, pe byddai ymateb i'r gŵyn yn cael ei anfon at Mrs A, gofynnodd y SGA i'r Ombwdsmon gael ei hysbysu. Rhoddodd y SGA y newyddion diweddaraf i Mrs A.

12. Ar 16 Mehefin ysgrifennodd y Swyddog at y SGA i'w hysbysu bod gan y Bwrdd Iechyd yr holl wybodaeth angenrheidiol er mwyn cwblhau'r ymateb i'r gŵyn. Roedd yr ymateb i'r gŵyn yn mynd drwy'r broses gwirio ansawdd a, chyn gynted ag y byddai'r Prif Swyddog Gweithredol yn ei lofnodi, byddai diweddariad yn cael ei roi. Yn gyd-ddigwyddiad, cysylltodd Mrs A â'r SGA am ddiweddariad ar yr un diwrnod. Rhoddwyd gwybod iddi am sefyllfa'r Bwrdd Iechyd.

13. Cysylltodd y SGA â'r Swyddog ar 6 Gorffennaf am ddiweddariad. Ar 7 Gorffennaf rhoddodd y Swyddog wybod iddi fod yr ymateb i'r gŵyn yn cael ei gymeradwyo gan yr Ail Fwrdd Iechyd mewn perthynas â'i ganfyddiadau a bod y Bwrdd Iechyd wedi pwyso arnynt am ymateb.

14. Ebostiodd y SGA y Swyddog unwaith eto ar 27 Gorffennaf yn gofyn am ddiweddariad.

15. Hysbysodd Mrs A y SGA ar 28 Gorffennaf ei bod yn bwriadu uwch-gyfeirio'r materion os na fyddai'n derbyn ymateb i'r gŵyn o fewn 10 diwrnod. Rhoddodd y SGA wybod i Mrs A ei bod yn parhau i gydlynu â'r Bwrdd Iechyd.

16. Ar 30 Gorffennaf ymatebodd y Swyddog i ebost y SGA dyddiedig 27 Gorffennaf. Dywedodd fod yr ymateb i'r gŵyn yn dal gyda'r Ail Fwrdd Iechyd gan fod ei sylwadau yn cael eu cymeradwyo gan un o'i meddygon ymgynghorol.

17. Ar 4 Awst trafododd Rheolwr Ymchwilio Cynorthwyol o'm Tîm Ymchwilio y gŵyn gyda'r Rheolwr Pryderon yn yr Ail Fwrdd Iechyd. Dywedodd y Rheolwr Pryderon fod y sylwadau am yr ymateb i'r gŵyn wedi'u hanfon at y Bwrdd Iechyd ar 15 Mehefin. Dywedodd y Rheolwr Pryderon, gan ei fod yn ymddangos fel pe bai'r ddyletswydd i ofalu wedi'i thorri mewn perthynas ag agwedd ar y gŵyn ynglŷn â chamau gweithredu'r Ail Fwrdd Iechyd, gofynnodd y Bwrdd Iechyd i'r mater hwnnw gael ei ddelio ar wahân a symud y mater ymlaen drwy ei broses unioni ei hun. Dywedodd y Rheolwr Pryderon ei fod yn y broses o wneud hynny. Cyn belled â bod y Rheolwr Pryderon yn ymwybodol, nid oedd unrhyw beth i'r Ail Fwrdd Iechyd ei gymeradwyo, gan ei fod yn mynd ar drywydd y materion ar wahân. Dywedodd y Rheolwr Pryderon fod yr Ail Fwrdd Iechyd heb ddiweddaru Mrs A gan nad oedd yn siŵr os oedd y Bwrdd Iechyd yn ymgymryd â'r dasg honno.

18. Cysylltodd y SGA â'r Swyddog a'r Cyfarwyddwr Cynorthwyol ar 5 Awst i'w hysbysu o'r trafodaethau a gynhaliwyd gyda'r Ail Fwrdd Iechyd. Mynegodd ei hanfodlonrwydd nad oedd Mrs A na'r Ombwdsmon wedi'u diweddaru. Gofynnodd y SGA i ddiweddariad ystyrlon gael ei roi i Mrs A, a gofynnodd am eglurhad ynghylch a oedd yr hyn a ddywedodd yr

Ail Fwrdd Iechyd yn ffeithiol gywir ac, os felly, pam fod systemau mewnol y Bwrdd Iechyd yn dangos eu bod yn dal i aros am y wybodaeth. Yn sgil ebost y SGA, derbyniodd ymateb awtomatig yn dweud bod y Swyddog ar wyliau. Yn hwyrach y diwrnod hwnnw, atebodd y Cyfarwyddwr Cynorthwyol i ddweud y byddai angen iddi ofyn i staff am ddiweddariad cyn ymateb.

19. Cafodd Mrs A ei diweddaru ynglŷn â'r wybodaeth uchod gan y SGA ar 7 Awst.

20. Cysylltodd Mrs A â'r SGA ar 17 Awst i ddweud nad oedd y Bwrdd Iechyd wedi ymateb i'r gŵyn o hyd. Roedd Mrs A wedi bwriadu ysgrifennu at Aelod Seneddol ei diweddar fam a Phrif Swyddog Gweithredol y Bwrdd Iechyd yn gofyn am ddiweddariad ar statws ei chŵyn (ac fe wnaeth hynny yn hwyrach).

21. Ar 18 Awst ysgrifennodd y SGA at y Swyddog a'r Cyfarwyddwr Cynorthwyol yn gofyn am ddiweddariad pellach. Derbyniwyd ymateb gan y Swyddog a dywedodd y bu rhywfaint o ddryswch. Gan mai'r Bwrdd Iechyd oedd yn arwain at ddibenion ymateb i'r gŵyn, dywedodd na allai gyfaddef bod unrhyw ddyletswydd mewn gofal wedi'i thorri ar ran yr Ail Fwrdd Iechyd. Dywedodd y Swyddog pan gynghorodd yr Ail Fwrdd Iechyd y byddai'n delio â'r ymholiadau y gofynnodd y Bwrdd Iechyd amdanynt, tybiwyd y byddai'n cyflwyno'r gŵyn i'w Banel Unioni ei hun ac yn diweddaru Mrs A ei hun. Ymddiheurodd y Swyddog nad oedd hynny wedi digwydd. Dywedodd ei bod yn bwriadu cydlynu â'r Ail Fwrdd Iechyd ar frys.

22. Ar 28 Awst derbyniodd Mrs A ebost wrth y Swyddog yn mynegi ei hymddiheuriadau diffuant na dderbyniodd unrhyw gyfathrebu wrth y Bwrdd Iechyd ynglŷn â'i chŵyn. Dywedodd ei bod yn ymddangos bod camddealltwriaeth wedi bod ynglŷn â phwy fyddai'n cadw mewn cysylltiad â Mrs A i'w diweddaru am yr ymateb i'r gŵyn. Dywedwyd wrth Mrs A fod y gŵyn yn mynd drwy'r broses gwirio ansawdd ac y byddai'r Swyddog yn ceisio sicrhau y byddai'r ymateb i'r gŵyn yn cael ei anfon fel mater o flaenoriaeth.

23. Ar 14 Medi cysylltodd Swyddog Ymchwilio o'm Tîm Ymchwiliadau â'r Swyddog i ofyn am ddiweddariad pellach. Ar 30 Medi ymatebodd y Swyddog gan ddweud bod yr ymateb i'r gŵyn wedi'i adolygu ac y bu'n

rhaid ceisio eglurhad gan glinigwr mewn cysylltiad â rhai materion heb eu datrys. Roeddent yn dal i aros am sylwadau, ac nid oedd modd darparu amserlen ddisgwyliedig ar gyfer eu derbyn. Rhoddodd y Swyddog y newyddion diweddaraf i Mrs A yn uniongyrchol y diwrnod hwnnw.

24. Ar 2 Hydref rhoddodd y Swyddog wybod i Mrs A bod y sylwadau wedi eu derbyn ac felly roedd modd cwblhau'r ymateb i'r gŵyn. Gan fod Swyddfa'r Prif Swyddog Gweithredol wedi cau ar adeg yr ohebiaeth, dywedodd y Swyddog y byddai diweddariad pellach yn cael ei roi i Mrs A ar 5 Hydref. Fel y cytunwyd, hysbyswyd Mrs A ar 5 Hydref y byddai'r ymateb i'r gŵyn yn cael ei anfon dros ebost erbyn diwedd y dydd, 12 Hydref. Derbyniodd Mrs A yr ymateb i'r gŵyn ar 12 Hydref.

Sylwadau'r Bwrdd Iechyd ar fersiwn drafft o'r adroddiad hwn

25. Dywedodd y Bwrdd Iechyd iddynt gymryd natur yr adroddiad hwn o ddifrif calon, ac ymddiheurodd yn ddiamod am y methiannau a nodwyd. Cadarnhaodd y Bwrdd Iechyd eu bod yn derbyn fy argymhellion ac y byddant yn sicrhau eu gweithrediad.

26. O ganlyniad i'r adroddiad hwn, rhoddodd y Bwrdd Iechyd wybod imi y byddai asesiad casglu ffeithiau yn cael ei gynnal mewn cysylltiad â'r digwyddiadau uchod, ac y byddai cyfle i'r aelodau allweddol o staff (y cyfeiriwyd atynt yn yr adroddiad hwn) gyfrannu at y broses.

27. Dywedodd y Bwrdd Iechyd ei fod yn gomisiynydd gwasanaethau gan ystod o ddarparwyr ledled Cymru a Lloegr, a bod y sefyllfa gymhleth hon yn effeithio yn aml ar reoli cwynion ar draws sawl sefydliad. Roedd yn awyddus i gael cymorth (yn cynnwys gan fy swyddfa) mewn cysylltiad â pharatoi ymatebion i gwynion cyn gynted â phosibl.

Dadansoddi a Chasgliadau

28. Cytunwyd ar gamau arfaethedig y Bwrdd Iechyd gan y SGA, ar fy rhan, fel datrysiad cynnar a gafodd ei roi'n ffurfiol mewn llythyr wrth y SGA ar 5 Chwefror (gweler paragraff 6). Serch hynny, methodd y Bwrdd Iechyd â chydymffurfio o fewn yr amserlenni y cytunwyd arnynt.

29. Mae’n amlwg nad oedd y Bwrdd Iechyd mewn sefyllfa i gyflawni'r cytundeb yr ymrwymodd iddo gyda fy swyddfa ym mis Chwefror. Roedd yr ohebiaeth a dderbyniwyd oddi wrth y Bwrdd Iechyd cyn cytuno ar y setliad cynnar yn awgrymu bod yr ymateb i’r gŵyn bron iawn â’i gwblhau (neu yn y camau olaf o ddrafftio o leiaf). Mewn gwirionedd, y Bwrdd Iechyd wnaeth awgrymu y gallai roi penderfyniad i gŵyn Mrs A o fewn amserlen fer ac nid oedd yr amserlen fer wreiddiol yn un a gynigiwyd nac yn wir a orfodwyd arno gan fy swyddfa i. Yr amserlen a ddefnyddir gan fy swyddfa wrth benderfynu ar setliadau, megis yma, yw o fewn un mis. Fodd bynnag, mae croeso i gorff cyhoeddus gynnig a chytuno ar lai o amser, fel yr hyn a ddigwyddodd yma.

30. Rwyf wedi monitro effaith y pandemig COVID-19 ar wasanaethau cyhoeddus allweddol ac wedi bod yn sensitif i’r pwysau arnynt, yn enwedig byrddau iechyd.[3] Serch hynny, mae methiant y Bwrdd Iechyd i gydymffurfio yn y lle cyntaf â’r cytundeb yn rhagflaenu effaith lawn y pandemig gan fod disgwyl yr ymateb ganol Chwefror. Ddechrau Mawrth, cefais fy arwain i gredu gan y Bwrdd Iechyd bod yr holl wybodaeth angenrheidiol yn ei lle er mwyn i’r ymateb gael ei ddrafftio ac y byddai’n cael ei gwblhau a’i anfon at Mrs A o fewn 7 diwrnod gwaith, serch hynny, ni ddaeth ymateb i'r amlwg. Pan ddaeth yn amlwg ym mis Ebrill (pan oedd y pwysau ar wasanaethau cyhoeddus yn codi), nad oedd yr ymateb i’r gŵyn bron â’i gwblhau (er gwaethaf y sicrwydd a roddwyd ym mis Mawrth), cynigiodd fy SGA ohiriad i’r Bwrdd Iechyd tan fis Gorffennaf. Roedd hyn yn unol â’r sefyllfa a gymerais fel yr eglurir uchod. Y Bwrdd Iechyd wnaeth ail-ddechrau’r cyswllt ym mis Mehefin i hysbysu fy SGA fod yr ymateb i’r gŵyn wedi’i gwblhau ac yn mynd drwy’r camau gwirio ansawdd.

31. Yn fwy diweddar, nododd y Bwrdd Iechyd fod gweithredoedd yr Ail Fwrdd Iechyd yn effeithio ar ei allu i gydymffurfio â’i gytundeb. Rwy’n amau y cafwyd rhywfaint o ddryswch ynglŷn â sut i gwblhau ymchwiliad ar y cyd, gan nad yw’r PTR yn cynnig arweiniad manwl ar y mater ac nid yw'r mathau hyn o ymchwiliadau yn gyffredin. Er hynny oll, yr hyn y mae PTR yn glir amdano yw mai’r Bwrdd Iechyd, ar ôl cytuno i fod yn gorff arweiniol, sy’n gyfrifol am hysbysu’r achwynydd. Mae wedi methu’n amlwg yn y cyfrifoldeb hwnnw o’r digwyddiadau a nodir uchod. Hyd nes diwedd yr ymchwiliad, fe'i

[3] https://www.ombwdsmon.cymru/2020/04/28/diweddariad-ynglyn-a-covid-19-3/?emergency=1

gadawyd i'm SGA ddiweddaru Mrs A. Cyfrifoldeb y Bwrdd Iechyd oedd hynny gan fod rôl ffurfiol fy swyddfa i yn ystod y cam hwnnw wedi'i gwblhau pan gytunwyd ar y setliad ym mis Chwefror. Mae'n amlwg y cafwyd cyfathrebu gwael rhwng y ddau fwrdd iechyd, a bu'n rhaid i fy swyddfa orfod gweithredu fel "canolwr" ym mis Awst mewn ymgais i ganfod y rhesymau dros y sefyllfa. Hysbyswyd Mrs A eto ar 28 Awst fod yr holl wybodaeth wedi'i derbyn oddi wrth yr Ail Fwrdd Iechyd, bod y materion wedi'u datrys a bod yr ymateb i'r gŵyn yn mynd drwy'r broses sicrwydd ansawdd. Serch hynny, nodwyd unwaith eto bod angen rhagor o wybodaeth, a chymerwyd 6 wythnos arall nes i Mrs A gael yr ymateb i'r gŵyn.

32. Erbyn i Mrs A gael ei hymateb i'w chŵyn, roedd y gofynion cydymffurfio 7 mis (bron â bod yn 8 mis) yn hwyr. Arhosodd Mrs A am gyfanswm o 14 mis am ymateb i'w phryderon. Rwy'n derbyn y gallai ymateb i gŵyn o fewn 30 diwrnod fod yn her i gorff GIG ymchwilio'n drwyadl i gŵyn, yn enwedig pan fydd yr ymchwiliad yn cynnwys dau fwrdd iechyd lleol. Serch hynny, mae cyfnod o 14 mis (hyd yn oed wrth ystyried y pwysau ar gyrff iechyd yn sgil Covid-19) yn oedi sylweddol ac annerbyniol. Mae'r oedi hefyd, o bosib, yn peryglu fy swyddfa i os yw Mrs A yn anhapus â'r ymateb hir ddisgwyliedig i'r gŵyn y mae bellach wedi'i dderbyn; mae'n anoddach i'm staff ymchwilio'n ystyrlon i faterion hanesyddol. Dyna pam mae'r Ddeddf yn gosod man cychwyn cyffredinol o ran disgwyl i gwynion fy nghyrraedd i o fewn 12 mis o'r digwyddiadau.

33. Rwy'n ystyried bod yr wybodaeth a dderbyniwyd oddi wrth y Bwrdd Iechyd wedi bod yn gamarweiniol a bod diweddariadau'r Bwrdd Iechyd wedi gwneud dim byd dim ond codi disgwyliadau Mrs A bod ateb i'w chŵyn ar y gorwel. Nid yw hyn yn cyd-fynd ag ysbryd PTR; ni ddeliwyd â phryder Mrs A yn effeithiol nac yn agored.

34. Mae'n siomedig bod Mrs A wedi gorfod aros 13 mis i gael unrhyw ddiweddariad ystyrlon wrth y Bwrdd Iechyd ynglŷn â statws ei chŵyn. Dywedodd y Bwrdd Iechyd y cafwyd rhywfaint o ddryswch o ran pa gorff ddylai fod wedi rhoi diweddariadau iddi. Ond fel y nodaf uchod, mae'r ddyletswydd a roddir drwy PTR ynglŷn â chyfathrebu yn glir. Mae angen cytundeb ynglŷn â pha gorff fydd yn arwain ac yn cyfathrebu â'r achwynydd; yn yr achos hwn, y Bwrdd Iechyd. Yn ogystal â'r rhwymedigaethau a nodir o fewn PTR, y Bwrdd Iechyd yw testun cwyn Mrs A a chytunodd yn benodol

wrth gyfathrebu â'm swyddfa i roi ymateb i'r gŵyn ac ymddiheuro iddi, felly, byddem wedi disgwyl iddo ddiweddaru Mrs A yn uniongyrchol ac yn gyson ar ôl i'r dyddiad cydymffurfio basio a chynnig ymddiheuriad am yr oedi parhaus. Rwy'n falch o ddweud bod y Bwrdd Iechyd, tua diwedd Awst, wedi ymdrechu i roi'r newyddion diweddaraf i Mrs A ynglŷn â statws ei chŵyn. Serch hynny, ar y cyfan, rwyf o'r farn bod cysylltiad y Bwrdd Iechyd â Mrs A wedi dangos diffyg parch a chwrteisi.

35. Mae'r digwyddiadau a achosodd i mi gyhoeddi'r adroddiad hwn yn gwneud i mi boeni'n ddifrifol am reolaeth y Bwrdd Iechyd o ran ei swyddogaeth ymdrin â chwynion yn ogystal â'i ddidwylledd. Cytunodd y Bwrdd Iechyd yn benodol i ymgymryd â dau gam gweithredu. O ganlyniad i'w addewid, ni ymgymerais ag ymchwiliad i'w broses ymdrin â chwynion. Mae datrysiad o dan adran 6(1) o'r Ddeddf yr un mor bwysig ag argymhellion ffurfiol a wneir ar ôl ymchwiliad llawn. Ers hynny, mae wedi rhoi nifer o ddiweddariadau i'm swyddfa o ran statws yr ymateb i'r gŵyn, ond yn anffodus, mae ymatebion y Swyddog wedi bod yn rhy optimistaidd ar y gorau ac yn di-ddiffuant a chamarweiniol ar y gwaethaf. Rwy'n ystyried ei fod yn annerbyniol i gorff cyhoeddus mawr fethu â chymryd camau buan ac effeithiol i sicrhau bod argymhellion y cytunwyd arnynt yn cael eu gweithredu, ac i fethu, mewn gwirionedd, â gwireddu addewidion rhwymol i mi fel Ombwdsmon. Dyma'r ail waith yn unig i mi orfod defnyddio fy mhwerau i gyhoeddi adroddiad arbennig yn erbyn corff GIG am fethu â gweithredu camau y cytunwyd arnynt. Dyma'r adroddiad cyntaf o'i fath o dan adran 28 o Ddeddf Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus (Cymru) 2019 yn erbyn unrhyw gorff cyhoeddus.

36. Rwy'n ymwybodol o'r cyfathrebu a fu rhwng fy swyddfa â Mrs A drwy gydol y digwyddiadau hyn y bu Mrs A yn colli hyder yng ngallu'r Bwrdd Iechyd i ymateb i'w chŵyn yn agored ac yn briodol. Nid yw hynny'n syndod o dan yr amgylchiadau.

37. Yn ogystal, yng ngoleuni'r dryswch mewn perthynas â rhannu cyfrifoldebau wrth ymchwilio i gwynion ar y cyd a phryderon o dan y cynllun PTR, rwy'n rhannu'r Adroddiad hwn gyda Llywodraeth Cymru.

Argymhellion Pellach

38. Rwy'n disgwyl ac yn **argymell** bod y Bwrdd Iechyd yn:

(a) Cyhoeddi ymddiheuriad ysgrifenedig i Mrs A am y ffordd y mae wedi ymdrin â'i chŵyn.

(b) Mynnaf ymhellach fod Prif Swyddog Gweithredol y Bwrdd Iechyd yn ymateb i mi yn bersonol, **o fewn 2 fis** i'r adroddiad hwn, ar ôl cynnal adolygiad o'i dîm ymdrin â chwynion a'i allu a'i gapasiti i ddelio â chwynion o dan y drefn PTR mewn ffordd effeithiol a phrydlon. Dylai'r adolygiad hwn ystyried nid yn unig capasiti swyddogion ond a ddylid ymgymryd â hyfforddiant ychwanegol ar ofynion PTR.

39. Rwy'n falch o nodi bod **Bwrdd Iechyd Addysgu Powys**, wrth wneud sylwadau ar fersiwn drafft yr adroddiad hwn, wedi cytuno i weithredu'r argymhellion hyn.

Nick Bennett 22 Hydref 2020
Ombwdsmon

Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru

1 Ffordd yr Hen Gae
Pencoed
CF35 5LJ

Ffôn: 01656 641150
Ffacs: 01656 641199
Ebost: ask@ombudsman-wales.org.uk
Dilynwch ni ar Twitter: @OmbudsmanWales