

**Ymateb gan Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru mewn ymateb i
Ymgynghoriad Llywodraeth Cymru: Gwasanaethau sy'n Addas i'r Dyfodol**

Rwyf yn falch o gael y cyfle i ymateb i Bapur Gwyn Llywodraeth Cymru 'Gwasanaethau sy'n Addas i'r Dyfodol'.

Fel Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru (OGCC), rwyf yn ymchwilio i gwynion a wneir gan y cyhoedd sy'n teimlo eu bod wedi dioddef caledi neu anghyfiawnder trwy gamweinyddu neu fethiant gwasanaeth ar ran corff cyhoeddus o fewn fy awdurdodaeth, sy'n cynnwys fwy neu lai'r holl sefydliadau hynny sy'n gyfrifol am ddarparu gwasanaethau cyhoeddus sydd wedi'u datganoli i Gymru, ac mae'r rhain yn cynnwys:

- llywodraeth leol (cyngorau sir a chymuned);
- y Gwasanaeth Iechyd Gwladol (gan gynnwys Meddygon Teulu a deintyddion);
- landlordiaid cymdeithasol cofrestredig (cymdeithasau tai);
- a Llywodraeth Cymru, ynghyd â'i chyrrff noddedig.

Gallaf hefyd ystyried cwynion am ofal cymdeithasol sy'n cael ei drefnu neu ei ariannu'n breifat a gwasanaethau gofal lliniarol.

Cwynion am iechyd sy'n cyfrif am y rhan fwyaf o lwyth achosion fy swyddfa (38% yn 2016/17) a nifer fechan yn unig o gwynion a gaf am ofal cymdeithasol, er gwaethaf cyflwyno Deddf Gwasanaethau Cymdeithasol a Llesiant (Cymru) 2014. Byddai'r pwerau 'ar ei liwt ei hun' yr wyf wedi gofyn amdanynt o dan y Bil Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus (Cymru) drafft newydd yn fy helpu i ganfod a oes methiannau systematig yn y sector gofal cymdeithasol hyd yn oed os nad yw defnyddwyr gwasanaeth eu hunain yn cwyno i mi.

Mae fy ymateb i'r ymgynghoriad hwn yn seiliedig ar dystiolaeth o waith achos OGCC. Rwyf yn ymateb i'r ymgynghoriad yn y cyd-destun hwnnw ac mae fy sylwadau ar wahanol agweddau ar y Papur Gwyn wedi'u rhoi isod.

Pennod 2: Dyletswyddau i Hyrwyddo Newid Diwylliannol

2.1. Dyletswydd Ansawdd i Boblogaeth Cymru

Os byddai byrddau iechyd yn gweithio gyda'i gilydd neu mewn cydweithrediad ag awdurdodau lleol gallai hynny greu cymhlethdod ychwanegol i'r dinesydd / achwynydd o ran pwy sydd â pherchnogaeth am gŵyn pan fydd yn cael ei gwneud i fy swyddfa. Yn fy marn i, rhaid i wasanaeth cyhoeddus fod yn atebol am yr holl wasanaethau a gynigir ganddo, boed yn darparu'r gwasanaeth ei hun neu'n ei gcontractio i gorff cyhoeddus arall neu barti allanol a dylai'r broses ar gyfer cwyno am y gwasanaeth hwnnw fod yn eglur i'r defnyddiwr gwasanaeth.

Felly er fy mod yn cytuno mewn egwyddor â'r cynnig hwn credaf fod angen llawer mwy o waith i sicrhau ei fod yn cael ei weithredu'n effeithiol a'i fod yn cael ei reoleiddio'n eglur a bod sicrhau tryloywder i'r defnyddiwr gwasanaeth yn rhan ganolog ohono.

Os bydd y Cynulliad yn pasio'r Bil Ombwdsmon drafft eleni bydd yn rhoi'r pŵer i mi i sefydlu Awdurdod Safonau Cwynion a fyddai'n helpu i safoni gweithdrefnau cwyno cyrff cyhoeddus ac yn rhoi'r defnyddiwr gwasanaeth yn ganolog yn y broses gwyno.

2.2. Dyletswydd Gonestrwydd

Dylid cyflwyno dyletswydd gonestrwydd statudol ar gyfer sefydliadau cyfan. Yn fy adroddiad thematig diweddar 'Rhoi Diwedd ar yr Un Hen Gân Beunyddiol: Dysgu Gwersi o Ddelio'n Wael â Chwynion' amlygwyd llywodraethu effeithiol fel allwedd i drawsnewid y diwylliant o ofn a beio sy'n amlwg mewn cyrff cyhoeddus, a fydd yn y diwedd yn rhoi diwedd ar y cylch o ddelio'n wael â chwynion a gwasanaethau gwael.

Er fy mod yn cydnabod bodolaeth dyletswydd gonestrwydd statudol proffesiynol GMC/NMC/CQC ar gyfer ymarferwyr unigol, sy'n weithredol ledled y DU, byddai dyletswydd statudol ar gyfer cyrff iechyd a gofal cymdeithasol yng Nghymru fel endidau corfforaethol yn ategu hyn.

Nid yw'r cynnig presennol ar gyfer Dyletswydd Gonestrwydd yn cynnwys meddygon teulu a darparwyr gofal sylfaenol eraill. Rwyf yn credu y dylent gael eu cynnwys ynghyd â'r holl weithwyr iechyd proffesiynol eraill.

Pennod 3: Iechyd a Gofal sy'n Canolbwyntio ar yr Unigolyn

3.2. Ymchwilio ar y cyd i Gwynion Iechyd a Gofal Cymdeithasol

Rwyf yn annog alinio prosesau cwyno ar draws iechyd a gofal cymdeithasol a chredaf fod angen un broses genedlaethol i sicrhau cysondeb ar draws y sectorau.

Dywed y weithdrefn gwyno gwasanaethau cymdeithasol bresennol y dylai awdurdodau lleol gydlynw eu hymchwiliadau a'u hymatebion â chyrrff cyhoeddus eraill sy'n gysylltiedig â'r achos oni bai bod rheswm da dros beidio â gwneud hynny. Mae proses 'Gweithio i Wella; GIG Cymru yn dawel ar y mater hwn ar hyn o bryd. Credaf fod angen cydlynw'r broses yn well; er enghraifft cynnwys gofyniad i'r ddwy ochr i hysbysu'r naill a'r llall pan geir cwyn ac i gytuno gyda'i gilydd ynglŷn â phwy fydd yn arwain yr ymateb i'r gŵyn. Pan fydd un corff yn cymryd perchnogaeth o gŵyn ar y cyd, rhaid iddo gael awdurdod y ddau gorff i wneud y penderfyniad terfynol mewn ymateb i gŵyn ac i benderfynu ar symiau iawndal / argymhellion.

Fel y nodwyd ym mhwynt 1, os caf y pŵer i sefydlu Awdurdod Safonau Cwynion byddai hyn yn helpu i safoni gweithdrefnau cwyno cyrff cyhoeddus. Byddai hyn hefyd yn galluogi casglu ac adrodd ar ddata cyson a chymharol ar draws gwasanaethau cyhoeddus ac yna canfod meysydd ar gyfer gwella. Byddai cysondeb mewn prosesau cwyno'n hwyluso'r broses i achwynwyr, yn enwedig mewn amgylcheddau cyllido ar y cyd, a byddai'n cael gwared ar unrhyw amwysedd ynglŷn â phwy sydd â pherchnogaeth am gŵyn pan fydd yn cyrraedd fy swyddfa.

Pennod 4: Llais Effeithiol Dinasyddion, Cydgynhyrchu ac Arolygu Clir

4.1. Cynrychioli'r Dinesydd ym Maes Iechyd a Gofal Cymdeithasol

Mae eiriolaeth yn bwysig dros ben o safbwynt fy swyddfa, gan fod ein hamhleidioldeb yn ein hatal rhag chwarae rôl eiriolydd i gynorthwyo achwynwyr pan fyddant yn gwneud cwyn. Ar hyn o bryd nid oes dim darpariaeth eiriolaeth ar gyfer gofal cymdeithasol na gofal cymdeithasol / iechyd ar y cyd felly byddwn yn croesawu gweld corff yn cael ei sefydlu sy'n cynnig eiriolaeth ar gyfer gofal cymdeithasol.

Fodd bynnag, os gweithredir ar y cynnig cyfredol, mae angen mwy o fanylion am drefniadaeth sefydliadol y cynigion i sicrhau y bydd rhanddeiliaid yn dawel eu meddwl ynglŷn ag annibyniaeth y corff eirioli ac â lefel y cydlynw a ddisgwyllir ag AIGC/AGGCC, yn ogystal â lefel hunaniaeth pob un oddi wrth Lywodraeth Cymru.

4.3 Arolygu a Rheoleiddio a chorff sengl

Gan ailadrodd fy sylwadau wrth ymateb i'r Papur Gwyrdd ym mis Tachwedd 2015, mae natur iechyd a gofal cymdeithasol yng Nghymru wedi newid yn sylweddol iawn ers sefydlu AGIC. Mae cyfran uchel o ofal iechyd yn awr yn cael ei ddarparu yn y gymuned a chartrefi nyrsio preifat. Byddwn yn awgrymu, felly, bod angen i unrhyw adolygiad o'r Arolygiaeth edrych hefyd ar batrwm cyfredol darpariaeth gofal lle mae hyn yn digwydd mewn sefydliad nyrsio neu drwy ofal yn y cartref.

Byddwn felly'n awgrymu o ganlyniad i'r gorgyffwrdd cynyddol rhwng iechyd a gofal cymdeithasol, nad yw trefniant dwy arolygiaeth ar wahân bellach yn cyflawni'r gofynion. Y peth sylfaenol sy'n wynebu gwasanaethau yw sut i helpu pobl, boed hynny mewn cysylltiad â salwch neu anabledd. Mae angen i'r ad-drefnu fod yn seiliedig ar hawliau unigolion i fyw bywydau llawn yn eu cymuned eu hunain lle maent yn cael eu hamddiffyn yn briodol. Yn fy marn i dylid cael naill ai un fframwaith sy'n ymdrin ag iechyd a gofal cymdeithasol, neu'n well byth un arolygiaeth gydag annibyniaeth statudol llawn oddi wrth gyrff llywodraeth. Gallai arolygiaeth o'r fath hefyd fod â'r potensial i arwain at newid diwylliannol ynghyd â phrosesau newydd. Rwyf yn credu hefyd y dylai'r penderfyniad i uno'r ddwy arolygiaeth fod yn seiliedig ar ddiogelu gwasanaethau ar gyfer y dyfodol i ddiwallu anghenion ein cymdeithas sy'n heneiddio, yn hytrach nag un sy'n seiliedig ar fuddiannau'r sefydliadau dan sylw. Gallai gwersi diweddar a ddysgwyd yn sgil ad-drefnu yn Lloegr fod yn werthfawr yma.

Hefyd, os bydd y cynnig i gael corff arolygu annibynnol yn lle AGIC/AGGCC yn cael ei wireddu yna bydd angen corff ar wahân i sicrhau bod gwasanaethau eiriolaeth hanfodol, sydd ar hyn o bryd yn cael eu darparu gan Gynghorau Iechyd Cymuned, yn cael eu cynnal.

Mae rôl eiriolaeth y Cynghorau Iechyd Cymuned yn un werthfawr ac mae profiad y swyddfa hon yn dangos bod yr elfen hon o'r gwasanaeth a ddarperir ganddynt, yn gweithio'n dda iawn ar y cyfan. Gall eiriolwyr Cynghorau Iechyd Cymuned chwarae rhan bwysig drwy helpu achwynwyr i gyflwyno'u cwyn i'r corff perthnasol ac wedyn, os bydd angen i'r swyddfa hon. Gall eiriolwyr hefyd helpu achwynwyr trwy'r broses gwyno. Rwyf yn cytuno â chasgliadau Comisiwn Williams, y dylai Cynghorau Iechyd Cymuned, yn hytrach na dyblygu rhai o weithgareddau cyrff arolygu a chraffu eraill ganolbwyntio ar elfennau gwasanaethau eiriolaeth a 'llais y claf' eu rôl, ac y dylai hyn gynnwys gwasanaeth tebyg yn achos gwasanaethau cymdeithasol.

Fodd bynnag, os na fydd Cynghorau Iechyd Cymuned yn cael eu cadw yn eu ffurf bresennol, bydd angen trefniadau cadarn i sicrhau bod eu gwybodaeth leol werthfawr, yr adborth anffurfiol gan gleifion a pherthnasau, ac arsylwadau o ymweliadau ag ysbytai ac ati, yn cael eu cadw, ac os byddant yn cael eu diddymu'n gyfan gwbl, dylid sefydlu corff eiriolaeth gwell ar gyfer cleifion yn eu lle.

Public Services Ombudsman for Wales
September 2017
