

Taflen Wybodaeth ar gyfer Darparwyr Annibynnol Cartrefi Gofal, Gwasanaethau Gofal Cartref a Gofal Lliniarol



O fis Tachwedd 2014, newidiodd awdurdodaeth Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru. Mae hyn fel canlyniad i Ddeddf Gwasanaethau Cymdeithasol a Llesiant (Cymru) 2014. Mae ganddo bellach rôl estynedig mewn perthynas â chartrefi gofal, gwasanaethau gofal cartref a gofal lliniarol.

Bu modd i'r Ombwdsmon erioed ystyried cwynion gan unigolion (neu rywun ar eu rhan) pan drefnwyd eu gofal gan wasanaethau cyhoeddus, er enghraifft mewn cartrefi gofal. Fodd bynnag, mae'r trefniadau newydd bellach yn cynnwys cwynion gan bobl sy'n trefnu ac yn ariannu eu gofal eu hunain.

Yng nghyswllt gwasanaethau gofal lliniarol annibynnol, mae hwn yn faes newydd o ran awdurdodaeth. Yn yr achos hwn rhaid i'r gwasanaeth fod wedi derbyn cyllid cyhoeddus (e.e. gan fwrdd iechyd neu gyngor) yn y tair blynedd cyn y mater y cwynir amdano, i'r Ombwdsmon allu rhoi ystyriaeth i hyn.

Pwy gaiff wneud cwyn?

Gall yr Ombwdsmon ystyried cwynion a wneir gan aelodau o'r cyhoedd pan maent wedi dioddef anghyfiawnder neu galedi. Gall hefyd ystyried cwynion gan rywun yn gweithredu ar ran aelod o'r cyhoedd.

Yn y rhan fwyaf o achosion bydd yn ofynnol gan yr Ombwdsmon i ddarparwr y gwasanaeth fod wedi ymchwilio i'r gŵyn eu hunain cyn iddo ef ddod yn gysylltiedig.

Fel arfer, byddai'r Ombwdsmon yn disgwyl i gŵyn gael ei gwneud iddo o fewn 12 mis iddi ddod i'r golwg. Mae ganddo beth disgrisiwn i ystyried cwynion y tu allan i'r amserlen hon ac yng nghyswllt cwynion sy'n ymwneud â'r cyfnod cyn i'r trefniadau newydd ddod i rym.

Beth am roi gwybod i bobl am eu hawl i gwyno i'r Ombwdsmon?

Mae'n ofynnol yn ôl y gyfraith i bob darparwr gofal annibynnol i gael gweithdrefn gwyno yn ei lle. Mae'r Ombwdsmon bellach yn disgwyl i ddarparwyr gofal i gynnwys yn eu trefn gwyno eu hunain, hynny yw, yn y wybodaeth a ddarparant i ddefnyddwyr eu gwasanaeth, y manylion canlynol am rôl yr Ombwdsmon:

Yr Ombwdsmon

Os na lwyddwn i ddatrys eich cwyn, gallwch gwyno i Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru.

Mae'r Ombwdsmon yn annibynnol oddi wrth bob ddarparwr gofal a chorff llywodraeth. Gall ymchwilio i'ch cwyn os ydych yn credu eich bod chi'n bersonol, neu'r person yr ydych yn cwyno ar ei ran:

- wedi cael eich trin/ei drin yn annheg neu wedi cael gwasanaeth gwael oherwydd rhyw ddiffyg ar ran y corff a oedd yn ei ddarparu
- wedi wynebu anfantais yn bersonol oherwydd methiant yn y gwasanaeth.

Mae'r Ombwdsmon yn disgwyl ichi ddwyn eich pryderon i'n sylw ni yn gyntaf a rhoi'r cyfle inni i gywiro pethau. Gallwch gysylltu â'r Ombwdsmon fel hyn:

- ffôn: 0300 790 0203
- e-bost: holwch@ombwdsmon-cymru.org.uk
- y wefan: www.ombwdsmon-cymru.org.uk
- Twitter: @Ombwdsmon
- ysgrifennu at: Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru
1 Ffordd yr Hen Gae, Pencoed CF35 5LJ

Gallwch hefyd ofyn i ni am gopi o lyfryn yr Ombwdsmon, sy'n rhoi mwy o wybodaeth am ei rôl a sut y gallwch gyflwyno cwyn ato.

Beth sy'n digwydd pan fydd yr Ombwdsmon yn derbyn cwyn?

Bydd yr Ombwdsmon yn asesu unrhyw gŵyn a wneir iddo. Fodd bynnag, bydd fel arfer yn sicrhau bod y darparwr wedi cael cyfle i ymchwilio i'r gŵyn ac ymateb yn y lle cyntaf.

Gall yr Ombwdsmon benderfynu ei bod yn briodol ceisio 'setlo' cwyn. Gall hyn fod yn ddull priodol a chyflym o ddatrys materion, heb fynd i ymchwiliad ffurfiol llawn. Gall hefyd benderfynu peidio ag ymchwilio neu ddwyn ymchwiliad i ben ar unrhyw bwynt. Ym mhob un o'r achosion hyn bydd yr Ombwdsmon yn cynhyrchu datganiad o'i resymau dros y camau a gymerwyd a bydd yn rhannu hwn gyda'r achwynydd a darparwr y gwasanaeth. Gall hefyd ei ddarparu i eraill ar dderbyn cais a'i gyhoeddi'n ehangach os bydd hynny er budd y cyhoedd.

Os bydd yr Ombwdsmon yn penderfynu fod cwyn yn galw am ymchwiliad llawn bydd yn ysgrifennu at y darparwr a'r achwynydd yn nodi natur a chwmpas y gŵyn. Fel arfer bydd angen i'r Ombwdsmon gael mynediad at gofnodion a pholisïau a gweithdrefnau a oedd yn weithredol ar y pryd. Bydd yr Ombwdsmon yn gofyn am sylwadau'r darparwr.

Fel rhan o'r broses efallai y bydd angen i un o Ymchwilyr yr Ombwdsmon gyfweld yr achwynydd, y darparwr gwasanaethau/person yn gweithredu ar ran y darparwr, aelod o staff neu unrhyw unigolyn arall fydd yn angenrheidiol yn yr amgylchiadau ym marn yr Ombwdsmon.

Gall yr Ombwdsmon geisio cyngor gan un o'i Gynghorwyr Proffesiynol mewn rhai achosion.

Os bydd yr Ombwdsmon yn canfod unrhyw bryderon difrifol fel rhan o'i ymchwiliad efallai y bydd angen cyfeirio'r rhain at asiantaethau eraill. Er enghraifft, yn achos unrhyw bryderon o ran amddiffyn plentyn neu oedolyn, adroddir y rhain i'r awdurdod lleol/heddlu ac Arolygiaeth Gofal a Gwasanaethau Cymdeithasol Cymru (AGGCC).

Beth sy'n digwydd pan fydd yr ymchwiliad drosodd?

Bydd yr Ombwdsmon yn cynhyrchu adroddiad ar ganfyddiadau ei ymchwiliad. Caiff ei rannu ar ffurf drafft er mwyn derbyn sylwadau gan bartïon perthnasol megis y darparwr a'r achwynydd cyn i'r fersiwn terfynol gael ei gyhoeddi.

Lle bo cwyn yn cael ei chadarnhau bydd yr Ombwdsmon yn gwneud argymhellion. Bydd y rhain fel arfer yn cynnwys ymddiheuriad a newidiadau posibl i weithdrefnau ac ymarfer a gallant hefyd gynnwys rhyw fath o iawndal ariannol. Fodd bynnag, nid corff dyfarnu iawndal yw'r Ombwdsmon.

Bydd yr Ombwdsmon yn darparu ei adroddiad i nifer o gyrff perthnasol megis yr AGGCC ac Arolygiaeth Gofal Iechyd Cymru (AGIC). Bydd fel arfer yn darparu adroddiad i unrhyw un sy'n gofyn am gopi. Mae crynodeb o'r cwynion yr ymchwiliwyd iddynt i'w weld ar wefan yr Ombwdsmon. Bydd y gwasanaeth yn cael ei enwi.

Mae'r Ombwdsmon yn disgwyl i unrhyw argymhelliad a wnaed ganddo gael ei weithredu o fewn yr amserlen a nodwyd. Rhaid i'r darparwr roi gwybod i'r Ombwdsmon am y camau a gymerwyd.

Weithiau bydd yr Ombwdsmon yn canfod methiant mewn gwasanaeth o'r fath natur fel ei fod yn penderfynu bod rhoi cyhoedduswydd ehangach i'r adroddiad er budd y cyhoedd. Mae adroddiadau budd cyhoeddus yr Ombwdsmon yn aml yn derbyn sylw yn y cyfryngau. Gall yr Ombwdsmon dynnu sylw at y math hwn o adroddiad ac efallai y gofynnir i chi gyfrannu tuag at gost cyhoedduswydd.

Cysylltu â'r Ombwdsmon



Ffôn:	01656 641150
E-bost:	holwch@ombwdsmon-cymru.org.uk
Ewch i'r wefan:	www.ombwdsmon-cymru.org.uk
Twitter:	@Ombwdsmon
Ysgrifennwch at:	Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru 1 Ffordd yr Hen Gae, Pencoed CF35 5LJ