

**Tystiolaeth ysgrifenedig a gyflwynwyd gan  
Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru  
mewn ymateb i'r  
Adolygiad Seneddol o Iechyd a Gofal Cymdeithasol**

Rwyf yn croesawu'r cyfle i ymateb i Bapur Gwyrdd Llywodraeth Cymru ar "Ein Hiechyd, Ein Gwasanaeth Iechyd". 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. O ganlyniad, mae gennyf bersbectif unigryw ar ddarpariaeth gwasanaethau cyhoeddus yng Nghymru, sy'n seiliedig ar farn y cyhoedd yng Nghymru a oedd yn anfodlon â'r gwasanaeth a gawsant.

Rwyf yn ymateb i adolygiad ar sail tystiolaeth o fy ymchwiliadau yn unig. Ac felly, rwyf yn ymateb i'r ymgynghoriad yn y cyd-destun hwnnw ac mae fy sylwadau ar agweddau amrywiol ar yr Adolygiad Seneddol o Iechyd a Gofal Cymdeithasol wedi'u rhoi isod.

1. Mae angen i weithdrefnau cwyno gael eu halinio'n well. Dywed y weithdrefn gwasanaethau cymdeithasol gyfredol y dylai awdurdodau lleol gydlynu eu hymchwiliadau a'u hymatebion â chyrff cyhoeddus eraill sy'n gysylltiedig â'r achos oni bai bod rheswm digonol dros beidio. Mae gweithdrefn y Bwrdd Iechyd 'Gweithio i Wella' yn dawel ar y mater hwn ar hyn o bryd. Credaf fod angen cydlynu'r broses yn well; er enghraifft, cynnwys gofyniad bod y ddwy ochr yn hysbysu'i gilydd pan geir cwyn, ac i gytuno ar y cyd ar bwy fydd yn arwain yr ymateb i'r gŵyn.

Os bydd y Cynulliad yn pasio Bil drafft newydd yr Ombwdsmon eleni bydd yn rhoi'r pŵer i mi i weithredu fel Awdurdod Safonau Cwynion a fyddai'n hwyluso cyrff cyhoeddus i safoni eu gweithdrefnau cwyno. Byddai hyn hefyd yn caniatáu casglu a chyflwyno data cyson a chymaradwy ar draws gwasanaethau cyhoeddus ac, felly, gellid canfod meysydd lle mae angen gwella.

2. Tegwch o ran mynediad - Yn achos darparwyr gofal annibynnol e.e. cartrefi gofal, mae proses wahanol ar waith ac mae hynny'n dibynnu ai iechyd ynteu wasanaethau cymdeithasol sy'n gysylltiedig â'r achos. Os byddaf yn cael cwyn am ofal sy'n cael ei ariannu trwy wasanaethau cymdeithasol ni allaf edrych yn uniongyrchol ar y cartref gofal ei hun, dim ond ar y cyngor sy'n ariannu'r gofal. Yn achos gofal sy'n cael ei ariannu trwy'r GIG, gallaf edrych yn uniongyrchol ar y cartref gofal sy'n golygu bod y gwasanaeth y gallaf ei ddarparu'n anghyfartal.
3. Mae tystiolaeth o lwyth achosion fy swyddfa'n awgrymu y gallu cydlynu gwell rhwng iechyd a gofal cymdeithasol gyfrannu at wella materion yn ymwneud â llif ysbytai a rhoi sylw i oedi cyn trosglwyddo gofal. Mae achosion yn cynnwys methiant i symud cleifion o adrannau brys oherwydd prinder gwelyau ysbyty.
4. Ar hyn o bryd mae nifer y cwynion gofal cymdeithasol a welaf yn isel iawn Yn sgil cyflwyno Deddf Gwasanaethau Cymdeithasol a Llesiant (Cymru) 2014 rwyf wedi cael pwerau ychwanegol i ystyried cwynion gan breswylwyr sy'n ariannu eu gofal eu hunain mewn cartrefi gofal a'r rhai sy'n cael gofal yn y cartref, ond er hynny nid wyf wedi gweld cynnydd sylweddol mewn cwynion yn y sector hwn. Byddai'r pwerau 'ar ei liwt ei hun' yr wyf wedi gofyn amdanynt o dan y Bil 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.

5. Yn fy adroddiad thematig diweddar ar ofal y tu allan i oriau mewn ysbytai, rwyf wedi cynnig nifer o feysydd y dylai'r GIG yng Nghymru eu hystyried, sy'n cynnwys trosglwyddiadau electronig a diwylliant gwell o ran uwchgyfeirio, yn ogystal ag adolygiad gan gymheiriaid o ofal y tu allan i oriau, ac rwyf yn falch o nodi bod Llywodraeth Cymru'n cynnal un eleni. Fodd bynnag, rwyf yn credu bod cydlyniant gwell â gwasanaethau cymdeithasol yn hanfodol i sicrhau bod gofal cyson ar gael i bobl yng Nghymru, bob awr o'r dydd.
6. Mae canlyniadau llawer o fy ymchwiliadau'n ategu'r angen am gydweithio mwy clos a chydgyllunio gwasanaethau. Mae rhai o'r achosion rwyf wedi'u gweld yn awgrymu y gallai gwasanaethau integredig a chyllid wedi'i gyfuno helpu i sicrhau pecynnau gofal mwy amserol a phriodol.

**Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru**  
**Ebrill 2017**

\*\*\*\*\*