

Mae'r ymateb yma hefyd ar gael yn Gymraeg.

This response is also available in Welsh.



## Ymateb gan Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru i'r Cynllun Cenedlaethol ar gyfer Gofalwyr yng Nghymru

Rwy'n falch o gael y cyfle i ymateb i ymgynghoriad Llywodraeth Cymru ar Gynllun Cenedlaethol ar gyfer Gofalwyr yng Nghymru.

### Ein rôl

Fel Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru (OGCC), rwy'n ymchwilio i gwynion a wnaed gan aelodau o'r cyhoedd sy'n credu eu bod wedi dioddef caledi neu anghyfiawnder drwy gamweinyddu neu fethiant gwasanaeth gan gorff o fewn fy awdurdodaeth, sydd yn ei hanfod yn cynnwys yr holl sefydliadau sy'n darparu gwasanaethau cyhoeddus sydd wedi'u datganoli i Gymru. Mae'r rhain yn cynnwys:

- llywodraeth leol (cynghorau sir a chynghorau cymuned)
- y Gwasanaeth Iechyd Gwladol (gan gynnwys Meddygon Teulu a deintyddion)
- landlordiaid cymdeithasol cofrestredig (cymdeithasau tai)
- Llywodraeth Cymru, ynghyd â'i chyrrff nodedig.

Rwyf hefyd yn gallu ystyried cwynion am ofal cymdeithasol a drefnwyd yn breifat neu ofal cymdeithasol a ariennir, yn ogystal â gwasanaethau gofal lliniarol ac, o dan amgylchiadau penodol, agweddau ar ofal iechyd a ariennir yn breifat. Bydd y pwerau ymchwilio ar ei liwt ei hun a roddwyd imi o dan Ddeddf Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus (Cymru) 2019 (Deddf OGCC 2019) yn fy nghaniatáu i ymchwilio pan fydd tystiolaeth yn awgrymu y gall fod methiannau systematig, hyd yn oed os nad yw defnyddwyr gwasanaeth eu hunain yn codi cwynion.

Mae fy sylwadau ar ddull Llywodraeth Cymru o ddatblygu cynllun cenedlaethol i ofalwyr yng Nghymru wedi'u nodi isod. Nid wyf mewn sefyllfa i asesu effaith gyffredinol y Cynllun Cenedlaethol ar fywydau gofalwyr yng Nghymru, ond rwyf wedi cyfeirio at dystiolaeth o waith achos fy swyddfa, ac rwy'n ymateb i'r ymgynghoriad hwn yn y cyd destun hwnnw.

### Sylwadau Cyffredinol

Mae nifer o'r cwynion a gaf yn ymwneud â methiannau mewn gwasanaeth ar gyfer gofalwyr a'r bobl y maent yn gofalu amdanynt, felly croesawaf yr ymrwymiad i

Gynllun Cenedlaethol ar gyfer Gofalwyr yng Nghymru. Mae gwella gwasanaethau cyhoeddus yn gonglfaen i fy swydd fel yr Ombwdsmon yng Nghymru, felly croesawaf ddyheadau'r Cynllun i gryfhau blaenoriaethau presennol sy'n adlewyrchu pob agwedd ar fywydau gofalwyr. Bydd hyn yn gam cadarnhaol tuag at ddarparu gwasanaeth teg a chyfiawn i ofalwyr a'r bobl y maent yn gofalu amdanynt.

Rwy'n falch o weld y flaenoriaeth ychwanegol i wneud y gweithle a lleoliadau addysg yn fwy cynhwysol a chefnogol i ofalwyr. Mae hyn yn unol â'r dull a gymeraf â'm polisiau staff fy hun, sy'n caniatáu i'm rheolwyr ymateb yn brydlon, yn gydymdeimladol ac yn gyson i staff sy'n gorfod cydbwysu gofynion cyfrifoldebau domestig a gwaith yn ystod cyfnodau o angen brys ac annisgwyl.

Fodd bynnag, rwy'n siomedig nad oes unrhyw gyfeiriad yn y ddogfen ymgynghori at y broses gwyno sydd ar gael i ofalwyr os methir y gwasanaeth a'r gefnogaeth y mae ganddynt hawl iddynt. Mae gan y prosesau sefydledig ar gyfer ymdrin â chwynion ym maes gofal iechyd a chymdeithasol rôl hollbwysig wrth gadarnhau cyfiawnder i ofalwyr. Yn ogystal â'r iawndal sydd ar gael i ofalwyr pan fydd eu cwynion yn cael eu cadarnhau, mae cwynion yn ddangosyddion pwysig i amlygu problemau systematig ac yn cynnig cyfleodd ar gyfer dysgu a all helpu i wella gwasanaethau cymorth ar draws y gwasanaeth cyhoeddus ehangach. Byddwn yn croesawu trafodaeth â swyddogion Llywodraeth Cymru a'm Swyddfa ynglŷn â sut y gall y Cynllun Cenedlaethol hybu cyfleoedd i ofalwyr pan gredant fod darparwyr gwasanaeth wedi eu methu.

### **Themâu o'm Gwaith achos**

Mae data fy ngwaith achos yn caniatáu imi nodi rhai themau cyffredinol o ran y problemau a wynebwr gan gofalwyr yng Nghymru. Caiff camweinyddu wrth ddarparu gwasanaeth i ddefnyddwyr gwasanaeth effaith ddilynol uniongyrchol ar gyfer eu gofalwyr, wrth iddynt geisio diwallu'r anghenion gofalu y mae gwasanaethau wedi methu a'u cyflenwi. Mae cyfathrebu gwael rhwng gofalwyr a darparwyr gwasanaeth yn thema gyffredin yn ein cwynion, yn ogystal â'r methiant i ddarparu cefnogaeth ar gyfer cyllid gofal. Yn aml, cynllunio a chyfathrebu gwael ar draws gwahanol sectorau yn y sector cyhoeddus sy'n arwain at y methiannau hyn.

Dymunaf dynnu sylw at ddwy achos unigol er mwyn rhoi mewnwelediad i straeon y bobl go iawn sydd tu ôl i ystadegau'r cwynion.

### **Cyngor Bwrdeistref Sirol Conwy a Bwrdd Iechyd Prifysgol Betsi Cadwaladr - Gwasanaethau ar gyfer Oedolion sy'n Agored i Niwed**

[Rhif Achos: 201900898 & 201806745](#) – Cyhoeddwyd yr adrodd ym mis Ionawr 2020

Cwynodd Ms A fod y Cyngor a'r Bwrdd Iechyd wedi methu ag ystyried cais ei mam am Ofal Parhaus (GIP) wedi'i Ariannu gan y GIG yn amserol, bod y penderfyniad wedi'i bennu ymlaen llaw, nad oedd y broses wedi dilyn y gweithdrefnau'n gywir a'i fod felly wedi methu ag ystyried anghenion ei mam ar y pryd. Cwynodd hefyd am y ffordd y deliodd y Cyngor â'i chwyn. O ran y Bwrdd Iechyd, dywedodd Ms A ei fod wedi methu â chynnal asesiad o gais ei mam am GIP, ei fod wedi derbyn penderfyniad y Cyngor, a'i fod felly wedi methu ag ystyried anghenion ei mam yn

annibynnol.

Canfu ymchwiliad yr Ombwdsmon fod diffyg eglurder ynglŷn â'r broses GIP, gan gynnwys y ffaith bod y Cyngor a'r Bwrdd Iechyd wedi gwyro oddi ar y broses GIP, wedi cyfrannu at gyfathrebu gwael a chamddealltwriaeth am y broses, gan achosi gofid i Ms A. Argymhellodd yr Ombwdsmon fod y Cyngor a'r Bwrdd Iechyd yn ymddiheuro i Ms A. Gofynnwyd i'r Cyngor a'r Bwrdd Iechyd gydweithredu i sicrhau bod proses GIP yn cael ei datblygu, ynghyd â chanllawiau clir ar gyfer y broses GIP, fel bod unigolion, perthnasau a gofawyr yn ymwybodol o ba gamau y gallent eu cymryd os oeddent yn dal i fod yn anhapus â chanlyniad y broses GIP; ynghyd â sefydlu peirianwaith ar gyfer sicrhau bod adolygiadau wedi'u cynllunio yn cael eu cynnal yn amserol.

### **Cyngor Dinas Casnewydd - Gwasanaethau ar gyfer Oedolion sy'n Agored i Niwed**

#### **Rhif Achos 201607041 - Cyhoeddwyd yr adroddiad ym mis Ebrill 2017**

Cwynodd Mrs L fod Cyngor Dinas Casnewydd ("y Cyngor") wedi lleihau pecyn gofal seibiant ei chwaer, a'i fod wedi gwneud ei benderfyniad heb ei gweld a chyn cynnal yr asesiadau priodol. Ar ôl apelio, cafodd y pecyn gofal ei gynyddu rhywfaint, ond nid i'r lefel flaenorol, a dywedodd Mrs L fod hyn wedi cael effaith andwyol ar ei chwaer ac ar ei gofawyr. Gwrthododd y Cyngor uwchgyfeirio pryderon Mrs L trwy'r Drefn Gwyno Gwasanaethau Cymdeithasol statudol am na ellir defnyddio'r broses hon i apelio yn erbyn penderfyniad. Canfu'r Ombwdsmon fod pryderon Mrs L am y broses a ddilynwyd i wneud y penderfyniad, yn gysylltiedig ag amserlen yr asesiadau a wnaethpwyd, a'u bod yn faterion a ddylai fod wedi cael eu hystyried trwy gyfrwng adolygiad annibynnol, a'u bod yn faterion a oedd yn briodol i gael eu hystyried o dan y broses Cwynion Gwasanaethau Cymdeithasol. Cytunodd y Cyngor i gymryd y camau canlynol i ddatrys y gŵyn: a) Comisiynu Ymchwiliad Cwynion Gwasanaethau Cam 2 o fewn 12 wythnos ar ôl penderfyniad yr Ombwdsmon.

#### **Sylwadau cloi**

Hyderaf y bydd fy sylwadau yn ddefnyddiol i chi. Os dymunwch drafod unrhyw un o'r pwyntiau a wnaed gennym, mae croeso i chi gysylltu â Tanya Nash, fy Mhennaeth Polisi ([tanya.nash@ombudsman.wales](mailto:tanya.nash@ombudsman.wales)).



**Nick Bennett**

**Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru**

**Ionawr 2021**

.....