

**Ymateb Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru i'r Ymgynghoriad ar y Bil
Iechyd a Gofal Cymdeithasol (Ansawdd ac Ymgysylltu) (Cymru)**

Yr wyf yn falch o gael y cyfle i ymateb i ymgynghoriad Llywodraeth Cymru ar y Bil Iechyd a Gofal Cymdeithasol (Ansawdd ac Ymgysylltu) (Cymru).

Fel Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru (OGCC), yr wyf yn ymchwilio i gwynion a wnaed gan aelodau o'r cyhoedd sy'n credu eu bod wedi dioddef caledi neu anghyfiawnder drwy gamweinyddiaeth 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); a
- Llywodraeth Cymru, ynghyd â'i chyrrff nodedig.

Yr wyf hefyd yn gallu ystyried cwynion am ofal cymdeithasol a drefnwyd yn breifat neu ofal cymdeithasol a ariennir, yn ogystal â gwasanaethau gofal lliniarol.

Mae gwasanaethau lechyd yn cyfrif am bron i hanner y cwynion a wnaed i'm swyddfa (46% yn 2018/19) ond ar hyn o bryd, dim ond nifer fach o gwynion am ofal cymdeithasol yr wyf yn eu derbyn, er gwaethaf cyflwyno'r Ddeddf Gwasanaethau Cymdeithasol a Llesiant (Cymru) 2014. Bydd y pwerau ymchwilio ar fy liwt fy hun a roddwyd imi o dan Ddeddf Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus (Cymru) 2019 yn fy nghaniatáu i ymchwilio i fethiannau systematig yn y sector gofal cymdeithasol, hyd yn oed os nad yw defnyddwyr gwasanaeth eu hunain yn codi cwynion.

Mae fy ymateb i'r ymgynghoriad yn adlewyrchu tystiolaeth o waith achos fy swyddfa, ac yn y cyd-destun hwn yr wyf yn ymateb i'r ymgynghoriad. Mae fy sylwadau ar wahanol agweddau ar y Bil wedi'u nodi isod.

Sylwadau Agoriadol

Yr wyf yn croesawu'r Bil a'i ddyheadau i ysgogi gwelliannau yn ansawdd y gofal y mae'r GIG yn ei ddarparu i gleifion. Yr wyf hefyd yn falch o'r awydd amlwg i wella tryloywder ac atebolrwydd y GIG ac i gryfhau llais dinasyddion Cymru sy'n derbyn gwasanaethau iechyd a gofal cymdeithasol. Mae'r cynnig am gorff eiriolaeth a all gefnogi dinasyddion trwy faterion iechyd a gofal cymdeithasol, yn aml wedi'u hymglymu'n agos, yn un yr wyf yn ei gefnogi'n fawr.

Yr wyf yn siomedig, fodd bynnag, fod Llywodraeth Cymru wedi penderfynu peidio â bwrw ymlaen â'r cynigion yn ei Phapur Gwyn am alinio gweithdrefnau gwynion y GIG a Gwasanaethau Cymdeithasol yng Nghymru. Byddai hyn yn gofyn am ymchwiliad ar y cyd i gwynion sy'n cynnwys darparu'r ddwy elfen hynny o ddarpariaeth gwasanaeth cyhoeddus. Yn fy marn i, mae'n destun gofid nad yw 'Gweithio i Wella' yn cynnwys yr un gofyniad yn hyn o beth ag y mae gweithdrefn gwynion y gwasanaeth cymdeithasol. Fel yr wyf wedi amlinellu'n flaenorol, yr wyf o'r farn ei bod yn hanfodol

bod y broses gwynion ar gyfer y dinesydd mor ddi-dor â phosibl, yn arbennig pan fydd gwasanaethau'n cael eu darparu ar y cyd gan wahanol gyrff cyhoeddus.

O ran un pwynt cyffredinol olaf, mae'n ymddangos bod y Bil, fel y mae wedi'i ddrafftio yn adran 16 (5), yn nodi y gall Corff Llais y Dinesydd ddarparu cymorth (trwy gynrychiolaeth neu fel arall) i unrhyw unigolyn sy'n gwneud cwyn, neu sy'n bwriadu gwneud cwyn i mi mewn perthynas â swyddogaethau adran gwasanaeth cymdeithasol awdurdod lleol ac mewn perthynas â chamau a gymerwyd gan gartref gofal neu ddarparwyr gofal cartref.

Rhan 2: Dyletswydd i Hyrwyddo Newid Diwylliannol

2.1. Dyletswydd Ansawdd ar gyfer Poblogaeth Cymru

Gallai byrddau iechyd sy'n gweithio gyda'i gilydd neu sy'n gweithio ar y cyd ag awdurdodau lleol greu cymhlethdod ychwanegol ar gyfer y dinesydd/achwynydd o ran pwy sydd â pherchnogaeth ar gŵyn pan dderbyniwyd gan fy swyddfa. Yr wyf o'r farn bod rhaid i wasanaeth cyhoeddus fod yn atebol am yr holl wasanaethau y mae'n eu cynnig, boed yn darparu'r gwasanaeth hwnnw ei hun neu'n ei gontractio i gorff cyhoeddus arall neu barti allanol, a dylai'r broses ar gyfer cwyno am y gwasanaeth hwnnw fod yn glir i ddefnyddiwr y gwasanaeth.

Mae'r Ddeddf Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus (Cymru) 2019 yn rhoi'r pŵer imi sefydlu Awdurdod Safonau Cwynion a fydd yn hyrwyddo safoni gweithdrefnau cwynion y cyrff cyhoeddus ac yn rhoi'r defnyddiwr gwasanaeth wrth wraidd y broses gwyno.

Yr wyf yn croesawu unrhyw fentrau er mwyn hyrwyddo gwelliant cynaliadwy wrth ddarparu gofal iechyd yng Nghymru. Byddwn hefyd yn sicrhau bod y safonau clinigol yr wyf yn cymhwyso at fy ngwaith yn adlewyrchu gwelliannau o'r fath mewn ansawdd.

Rhan 3: Dyletswydd Gonestrwydd

Yn fy adroddiad thematig 'Rhoi diwedd ar yr Un Hen Gân Feunyddiol: Dysgu Gwersi o Ddelio'n Wael â Chwynion', tynnais sylw at lywodraethu effeithiol fel yr allwedd i drawsnewid y diwylliant ofn a beio sy'n gynhenid mewn cyrff cyhoeddus, a fydd o ganlyniad yn rhoi diwedd ar y gylch o ymdrin â chwynion yn wael a darparu gwasanaeth gwael. Byddai dyletswydd gonestrwydd statudol, a fydd yn cael ei gyflwyno ar gyfer sefydliadau cyfan, yn gwneud cyfraniad sylweddol at fynd i'r afael â'r materion a adnabyddais. Er fy mod yn cydnabod bod dyletswydd gonestrwydd statudol proffesiynol GMC/NMC/CQC ar gyfer ymarferwyr unigol eisoes yn bodoli ac yn berthnasol ledled y DU, byddai dyletswydd statudol ar gyfer cyrff iechyd a gofal cymdeithasol yng Nghymru fel endidau corfforaethol yn atgyfnerthu hyn.

Yr wyf yn nodi bod y Memorandwm Esboniadol sy'n cyd-fynd â'r Bil yn cyfeirio at achos a gafodd gyhoeddusrwydd da a oedd yn cynnwys methiannau i fynd i'r afael ag anghyfiawnder ac a ddangosodd angen am onestrwydd a thryloywder. Yr wyf yn gweld cyflwyno dyletswydd gonestrwydd ar gyrff cyhoeddus yng Nghymru yn gam cadarnhaol tuag at fynd i'r afael â rhai o'r diffygion a amlygwyd gan yr achos hwnnw.

Rhan 4: Corff Llais y Dinesydd (CVB)

4.1. Cynrychioli'r Dinesydd mewn Iechyd a Gofal Cymdeithasol

Mae eiriolaeth yn hynod o bwysig o safbwynt fy swyddfa, gan fod ein didueddrwydd yn ein hatal rhag chwarae rôl eiriolaeth wrth gynorthwyo achwynwyr i wneud cwyn. Ar hyn o bryd, nid oes darpariaeth gyson o wasanaethau eiriolaeth ar gyfer gofal cymdeithasol na gofal cymdeithasol/iechyd ar y cyd, a byddwn yn croesawu'r cyflwyniad o gorff sy'n cynnig eiriolaeth ar gyfer

gofal cymdeithasol.

Yr wyf yn nodi bod y papur gwyn a gyhoeddwyd yn 2017 yn cyfeirio'n benodol at y ffaith i'r corff newydd gael annibyniaeth i gynrychioli'r dinesydd. Cynigiwyd "... creu trefn newydd, annibynnol i ddisodli CHC". Dywedodd yr ymgynghoriad hefyd y byddai Corff llais y dinesydd ag:

"... annibyniaeth weithredol sylweddol a byddai'n rhydd i benderfynu ar ei raglen waith ei hun a recriwtio gwirfoddolwyr yn lleol ac yn unol â sawl swyddogaeth sydd wedi'u hadnewyddu."

Ymhellach, cynigiodd ymgynghoriad y papur gwyn "gorff annibynnol newydd yn nodi adolygiad Ruth Mark".

Fodd bynnag, mae'r Bil yn dangos y byddai aelodau o Gorff llais y dinesydd yn cael eu penodi'n uniongyrchol gan Lywodraeth Cymru, gyda Gweinidogion Cymru yn cael feto effeithiol ar benodi'r Prif Weithredwr a rheoli cydnabyddiaeth a thelerau ac amodau staff. Mae hyn, ynghyd â rheoli ariannu'r corff newydd, yn cwestiynu nid yn unig statws annibynnol Corff llais y dinesydd ond hefyd yr amgyffrediad o'i annibyniaeth, sydd yr un mor bwysig. Ymddengys y byddai'n fwy priodol i gorff gwbl annibynnol, fel Cynulliad Cenedlaethol Cymru, i wneud neu oruchwylio penodiadau a phenderfyniadau.

Gan droi at agweddau eraill ar y cynnig ar gyfer Corff llais y dinesydd, yr wyf yn awgrymu, er mwyn i'r Corff arfaethedig fod yn effeithiol wrth leisio pryderon dinasyddion Cymru, fod rhaid iddo gadw presenoldeb lleol a all fynegi pryderon dinasyddion lleol. Bydd gwahanol faterion yn codi mewn gwahanol feysydd gan adlewyrchu, er enghraifft, y model gwasanaeth lleol, gwledigrwydd, darpariaeth Meddygon Teulu, demograffeg a gallu gofal iechyd. Yr wyf o'r farn bod rhyddid i weithredu'n lleol, wrth gadw buddion cyfeiriad strategol clir, safonau cenedlaethol a dulliau cyson ledled Cymru, yn bwysig.

Nodir bod y Bil yn cynnig rhoi'r pŵer i Gorff llais y dinesydd wneud cynrychioliadau. Fodd bynnag, yr wyf yn awgrymu bod unrhyw bŵer i wneud cynrychioliadau yn cael ei gyfaddawdu os yw cynrychioliadau o'r fath yn syrthio ar glustiau byddar. Felly, byddwn yn awgrymu y dylid ei gwneud yn ofynnol i'r unigolion hynny a nodwyd ym mharagraff 15 (2) roi sylw dyledus i gynrychioliadau ffurfiol gan Gorff llais y dinesydd, a bod methiant i wneud hynny yn cael ei gyfeirio at ystyriaeth corff annibynnol.



Nick Bennett
Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru
Gorffennaf 2019
