

**Ymateb gan Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru  
i'r Cod Ymarfer ar Gyflenwi Gwasanaethau Awtistiaeth**

Rwy'n falch o gael y cyfle i ymateb i ymgynghoriad Llywodraeth Cymru ar God Ymarfer ar Gyflenwi Gwasanaethau Awtistiaeth

**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 (cyngorau sir a chynghorau cymuned)
- y Gwasanaeth Iechyd Gwladol (gan gynnwys Meddygon Teulu a deintyddion)
- landlordiaid cymdeithasol cofrestredig (cymdeithasau tai)
- Llywodraeth Cymru, ynghyd â'i chyrff 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 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.

Rwyf wedi ystyried tystiolaeth o waith achos fy swyddfa, ac rwy'n ymateb i'r ymgynghoriad hwn yn y cyd-destun hwnnw. Mae gwasanaethau iechyd yn cyfrif am bron i hanner y cwynion a wnaed i'm swyddfa, ond dim ond nifer fach o gwynion am ofal cymdeithasol a gaf ar hyn o bryd. O'r achosion hyn, mae rhai ohonynt yn ymwneud yn uniongyrchol â chyflwr sbectwm awtistiaeth, er, derbyniom hefyd gwynion eraill gan bobl gyda'r cyflwr lle nad yw hyn yn brif ffocws eu cwyn.

Mae fy sylwadau am agweddau ar y Cod Ymarfer a Chanllawiau Ategol wedi'u nodi isod.

**Sylwadau cyffredinol**

Mae gwella gwasanaethau cyhoeddus yn gonglfaen i'm swydd fel yr Ombwdsmon

yng Nghymru, felly croesawaf ddyheadau'r Cod Ymarfer i ysgogi gwelliannau yn ansawdd y gofal a ddarperir gan awdurdodau lleol a byrddau lechyd i bobl awtistig. Mae cyflwyno'r Cod a'r Canllawiau Ategol yn gam cadarnhaol tuag at ddarparu gwasanaeth teg a chyfiawn i bobl awtistig, eu teuluoedd a'u gofalywyr, ac mae'n rhoi mwy o eglurder ar gyfrifoldebau awdurdodau lleol a byrddau lechyd ar gyfer asesiadau a diagnosis, ynghyd â mynediad at wasanaethau iechyd a gofal cymdeithasol. Rwy'n falch bod y cynigion yn cynnwys ystod o fesurau i gefnogi asesu, diagnosis a thrin cleifion, a bydd yn ffurfioli trefniadau cefnogaeth a ddylai fod ar gael iddynt a'u gofalywyr.

Rwyf hefyd yn falch o'r awydd amlwg i wella cynnwys pobl awtistig mewn gwasanaethau prif ffrwd ac i gynyddu dealltwriaeth, gwybodaeth a sgiliau staff sy'n gweithio i wasanaethau prif ffrwd, ynghyd â gwasanaethau arbenigol, drwy hyfforddiant ffurfiol.

Mae cwynion yn rhoi cyfle i bob gwasanaeth cyhoeddus ddysgu oddi wrth ddefnyddwyr gwasanaeth. Gan hynny, cefais fy siomi gan brinder y canllawiau o ran cwynion a'r diben sy'n llywio'r angen am system gadarn a chydlynol ar gyfer ymdrin â chwynion, sy'n cynnwys pob parti gan gynnwys Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru. Byddaf yn rhoi sylw i hyn ymhellach yn fy ymateb.

### **Themâu sy'n codi o'm gwaith achos**

Mae gan achwynwyr yr hawl i gael eu cwynion wedi'u hystyried yn drylwyr, yn wrthrychol ac mewn modd amserol sy'n ystyried pob ffaith a thystiolaeth berthnasol. Yn anffodus, mae sawl cwyn a dderbyniwyd gennym yn amlygu nad yw hyn yn wir bob amser i bobl awtistig. Mewn nifer o achosion, nid oes cynnydd yn cael eu gwneud arnynt, gan arwain at anghyfiawnder i'r achwynwyr.

Mae canlyniadau llawer o'm hymchwiliadau yn nodi thema sylfaenol o asesu annigonol neu anwybodus, y gellir eu priodoli'n rhannol i ddiffyg dealltwriaeth o ddyletswyddau a chyfrifoldebau perthnasol awdurdodau cyhoeddus, neu gamddechongli'r canllawiau cyfredol sy'n cefnogi'r angen i gydweithio a chyd-gynllunio yn agosach o ran gwasanaethau. Mae rhai o'r achosion yr wyf wedi'u gweld yn awgrymu y gall gwasanaethau integredig a chyllid a gydgasglwyd gefnogi pecynnau gofal mwy amserol a phriodol.

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 Gwynedd - Gwasanaethau Cymdeithasol Plant - 201801474**

Cwynodd Mr a Mrs A am y ffordd yr oedd Cyngor Gwynedd wedi delio ac wedi gweithredu ar yr adroddiad i'r ymchwiliad annibynnol yng Ngham 2. Roedd eu cwyn i'r Cyngor yn ymwneud â diffyg yn narpariaeth y gwasanaeth i'w mab X, sy'n dioddef â math o Awtistiaeth. Canfûm y bu oedi afresymol ar ran y Cyngor wrth ymateb yn ffurfiol i gŵyn Mr & Mrs A. Rhoddodd gweithredoedd y Cyngor o leiaf y canfyddiad ei fod yn ceisio dylanwadu ar ganlyniad yr ymchwiliad. Yn ddiweddarach, pan wrthododd derbyn ei argymhellion, methodd y Cyngor â rhoi unrhyw resymau cymhellol dros wneud hynny. Canfûm hefyd fethiannau cyfathrebu ar ran y Cyngor, a bod angen adolygu polisi allweddol oherwydd newidiadau yn y gyfraith.

## Bwrdd Iechyd Prifysgol Cwm Taf - Rhif Achos 201703374

Cwynodd Mrs A bod Bwrdd Iechyd Prifysgol Cwm Taf (“y Bwrdd Iechyd”) wedi oedi wrth roi asesiadau iechyd meddwl ac anhwylder sbectrwm awtistiaeth (“ASD”) priodol ac amserol i’w mab, Mr B. Cwynodd hefyd am ddiffygion y Bwrdd Iechyd o ran rhoi ymateb cadarn i’w chwynion. Canfu fy ymchwiliad bod arferion y Bwrdd Iechyd ar gyfer cyfeirio cleifion i gael asesiadau ASD cyn iddynt gael eu cyfeirio at gael asesiad iechyd meddwl yn groes i arweiniad ac ymarfer clinigol da. O ganlyniad, aeth dwy flynedd heibio cyn i’w anghenion iechyd meddwl gael eu hasesu. Yn ystod y cyfnod hwn, methodd y Bwrdd Iechyd â chymryd unrhyw gamau i naill ai ystyried neu ddarparu ar gyfer afiechyd meddwl Mr B. Disgynnodd gofal y Bwrdd Iechyd o dan safonau disgwylidig, arfer clinigol da a’r canllawiau o ran ei oedi hir wrth gwblhau asesiad ASD Mr B, ei ddiffygion o ran ystyried anghenion iechyd meddwl presennol Mr B, a’i ddiffygion o ran cyfeirio Mr B am asesiad iechyd meddwl yr un pryd â’i atgyfeiriad ASD. Ni fu’n bosibl penderfynu a fyddai sefyllfa Mr B wedi bod yn wahanol pe na bai diffygion y Bwrdd Iechyd wedi digwydd, ond achosodd ansicrwydd a gofid iddo. Oherwydd methiannau’r Bwrdd Iechyd, cyfaddawdwyd ei hawliau dynol o dan Erthygl 8.

Mae’n braf gweld bod agweddau ar yr argymhellion a wnaed gennyf ynglŷn â’r rhain a chwynion eraill wedi cael eu hymgorffori yn y Cod Ymarfer a’r Canllawiau Ategol. Serch hynny, gall byrddau Iechyd sy’n gweithio gyda’i gilydd neu’n gweithio ar y cyd ag awdurdodau lleol greu cymhlethdod ychwanegol i’r dinesydd/achwynydd o ran pwy sydd â pherchnogaeth ar gŵyn pan fydd fy swyddfa yn ei derbyn. Mae gwasanaethau cyhoeddus yn atebol am yr holl wasanaethau a gynigir ganddynt, pa un a ydynt yn darparu’r gwasanaeth hwnnw ei hun neu’n ei contractio i gorff cyhoeddus neu barti allanol arall, a dylai’r broses ar gyfer cwyno am y gwasanaeth hwnnw fod yn amlwg i’r defnyddiwr gwasanaeth. Gall y Canllawiau fod yn fwy eglur ar y mater hwn.

### **Monitro a Chwynion.**

O dan yr adran sy’n dwyn y teitl ‘Cwynion’ (tudalen 10 yn y Canllawiau Ategol), awgrymaf y dylid gwahaniaethu rhwng ‘anghytuno’ â’r penderfyniad a chwyno am gamweinyddu neu fethiant gwasanaeth honedig. Yn unol â’n [canllawiau statudol ar gyfer darparwyr gwasanaeth cyhoeddus](#), nid ‘apeliadau yn erbyn penderfyniadau sydd wedi’u gwneud yn gywir’ yw cwynion. Yn hytrach, llwybr ydynt i unigolion fynegi anfodlonrwydd neu bryder am ddiffyg gweithredu ar ran darparwyr gwasanaeth neu safon y gwasanaeth a dderbyniwyd. Mae’n hanfodol bod y geiriad yn yr adran hon yn adlewyrchu’r safbwynt hwn.

Gall systemau cwyno wneud cyfraniad pwysig at wella gwasanaethau cyhoeddus. O ganlyniad i’r newidiadau deddfwriaethol a ddarparwyd gan y Ddeddf Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus (Cymru) 2019 newydd, rwyf wedi sefydlu Awdurdod Safonau Cwynion eleni sy’n hyrwyddo’r broses o safoni gweithdrefnau cwynion cyrff cyhoeddus ac yn rhoi’r defnyddiwr gwasanaeth yng nghanol y broses gwyno.

Mae’r ddeddf yn ei gwneud yn ofynnol i weithdrefnau cwynion awdurdodau lleol fod yn gyson â’n canllawiau ac egwyddorion, ac mae’n rhaid i weithdrefnau byrddau Iechyd fod yn gyson â’r drefn Gweithio i Wella. Bydd hyn yn llywodraethu pa fath o

gwynion a fydd yn cael eu rheoli trwy'r gweithdrefnau hynny. Yna, gall achwynwyr ddod i'm swyddfa i gael asesu eu cwyn os ydynt yn dal i fod yn anfodlon neu'n bryderus am ganlyniad ymchwiliad awdurdod lleol neu fwrdd iechyd. Mae darpar achwynwyr yn aml yn anymwybodol o'r llwybr ymchwilio ychwanegol hwn, ac felly credaf y byddai'n ddefnyddiol tynnu sylw penodol at y gwasanaeth a ddarperir gan fy Swyddfa yn y Canllawiau Ategol.

Byddai deall sut y bydd Llywodraeth Cymru yn cael ei hysbysu am gwynion awdurdod lleol sy'n yn ymwneud yn benodol ag awtistiaeth hefyd yn ddefnyddiol. Ar hyn o bryd, yr unig ofyniad ar awdurdodau lleol yw cyhoeddi adroddiad cwynion blynyddol, nad ydynt ar hyn o bryd yn cyflwyno darlun cyson na chymaradwy o'r holl gwynion ac nid oes unrhyw wybodaeth sy'n ymwneud yn benodol ag ASC. Bydd fy ngofynion adrodd data newydd o dan fy rôl Awdurdod Safonau Cwynion yn gwella'r sefyllfa hon, gan sicrhau darlun cydlynol o gwynion ar draws yr holl awdurdodau lleol a dylent hefyd gydgrynhoi hyn â data cwynion y bwrdd iechyd.

## Eirioli

Yn fy adroddiad thematig '[Rhoi diwedd ar yr Un Hen Gân Feunyddiol: Dysgu Gwersi o Ddelio'n Wael a Chwynion](#)', tynnais sylw at lywodraethu effeithiol fel yr allwedd ar gyfer newid y diwylliant ofn a beio sy'n gynhenid mewn cyrff cyhoeddus.

Rwy'n croesawu'r cynnig i ddyrannu'r cyfrifoldeb o eirioli dros anghenion pobl sy'n byw ag ASC o fewn strwythur llywodraethu Byrddau Partneriaeth Rhanbarthol. Mae eiriolaeth yn hynod bwysig o safbwynt fy swyddfa, gan fod ein didueddrwydd yn ein hatal rhag chwarae rôl eiriolaeth wrth gynorthwyo achwynwyr i wneud cwyn. Yn hynny o beth, mae sefydlu rôl hyrwyddwr ar y Bwrdd Partneriaeth Rhanbarthol yn gynig diddorol ac yn un yr wyf yn ei gefnogi mewn egwyddor, ond gyda rhai pryderon.

Mae eiriolaeth a chraffu yn dermau sydd â swyddogaethau penodol mewn awdurdodau lleol a byrddau iechyd, sy'n cael eu nodi mewn deddfwriaeth a rheoliadau sy'n ymwneud â lleoliadau gofal cymdeithasol ac iechyd. Rwy'n pryderu mai dim ond rôl eirioli gyfyngedig y bydd y rôl hyrwyddwr awtistiaeth, fel y disgrifiwyd, yn gallu ymgymryd ag ef. Pryderaf nad yw'n cadw'r annibyniaeth sy'n ofynnol i gynnal proses craffu priodol yn yr ystyr ffurfiol hon. Rwy'n bryderus hefyd y gall rhai ystyried bod defnyddio'r termau hyn mewn perthynas â'r rôl hon fod yn ffordd i awdurdodau lleol a byrddau iechyd ymwrthod â'u cyfrifoldebau eu hunain yn y maes hwn.

Mae fy nghylch gwaith mewn perthynas â byrddau partneriaeth yn ymestyn dim ond at weithredoedd neu benderfyniadau aelodau'r bwrdd sy'n weithwyr awdurdod lleol neu fwrdd iechyd yn unig. Felly, ni fyddai achwynwyr yn gallu troi at fy Swyddfa os teimlent y gallent fod wedi dioddef anghyfiawnder o ganlyniad i broses craffu neu eiriolaeth yr hyrwyddwr hwn.

Gall egluro natur yr amcan 'hyrwyddo' ar gyfer y rôl hon fod yn ddefnyddiol i ddatrys unrhyw ddryswch.

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).



**Nick Bennett**

**Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru**

**Rhagfyr 2020**

\*\*\*\*\*