Ymateb gan Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru

i Gynlluniau a Blaenoriaethau 2021-22 y Cyngor Iechyd Cymuned | Bwrdd Cymru

Rwy'n falch o gael y cyfle i ymateb i ymgynghoriad Cyngor Iechyd Cymuned (Bwrdd Cymru) ar eich Cynlluniau a Blaenoriaethau yn 2021-2022.

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 chyrff noddedig.

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'r Ddeddf hefyd yn sefydlu'r Awdurdod Safonau Cwynion (CSA) i ysgogi gwelliant mewn gwasanaethau cyhoeddus trwy gefnogi ymdrin â chwynion yn effeithiol gan ddefnyddio gweithdrefnau enghreifftiol, hyfforddiant a chasglu a chyhoeddi data.

Sylwadau Cyffredinol

Ar y cychwyn, arweiniodd y pandemig at ostyngiad yn nifer y cwynion a gefais, ond mae'n dal yn rhy gynnar i ddweud pa effaith y bydd Covid yn ei gael yn y tymor hwy ar y gwasanaeth cwynion yng Nghymru. Fodd bynnag, gan fod oedi cyn cael triniaeth eisoes yn themâu rheolaidd yn fy nghoflyfr cyn Covid-19, rwy'n amau y bydd effaith Covid-19 ar amseroedd aros am ofal a thriniaeth arferol yn debygol o fod yn fater allweddol wrth i ni symud tuag at gyfnod wedi'r pandemig. Byddwn yn

croesawu'r cyfle i rannu gwybodaeth rhwng ein sefydliadau ynglŷn â'r effaith y mae Covid-19 wedi'i gael ar ymdrin â chwynion a gwasanaethau iechyd yng Nghymru.

Ers cyflwyno'r Awdurdod Safonau Cwynion (CSA), maent wedi cyhoeddi safonau cwynion enghreifftiol i awdurdodau lleol a byrddau iechyd. Mae hyfforddiant ag awdurdodau lleol wedi bod yn gadarnhaol iawn a, hyd yn hyn, rydym wedi darparu dros 70 sesiwn trwy MS Teams ac mae rhannu data bellach yn ei ail flwyddyn. Mae hyfforddiant a rhannu data â byrddau iechyd bellach wedi dechrau. Bydd hyn yn dod â chyfleoedd i ddeall eu perfformiad mewn gwahanol ffyrdd ynghyd â thynnu sylw at y gwelliannau y maent yn eu gwneud. Byddem yn hapus i rannu'r gwersi yr ydym yn eu dysgu gan y CSA a'r data ar wasanaethau cymdeithasol, a chynnwys data gwasanaethau iechyd pan fydd ar gael, gyda'r Cyngor Iechyd Cymuned â Chorff Llais y Dinesydd unwaith y bydd wedi'i sefydlu.

Mae'r symudiad i Gorff Llais y Dinesydd yn cynnig cyfle i gael dull a roddir ar waith yn gyson ledled Cymru Gyfan o ddarparu eiriolaeth ar gyfer gofal cymdeithasol, ac rydym yn croesawu'r cyfle i weithio â'r Cyngor Iechyd Cymuned ar hyn yn ystod y trosglwyddiad i'r Corff Llais y Dinesydd er mwyn sicrhau iawndal effeithiol ac amserol i ddinasyddion Cymru. Yn benodol, credaf fod potensial am gefnogaeth fwy effeithiol a di-dor mewn eiriolaeth gwasanaethau cymdeithasol gan ein bod yn gweld problemau gydag oedi ar gyfer cwynion cam 2, yn benodol oherwydd effaith yr epidemig coronafirws.

Byddwn hefyd yn gwerthfawrogi trafodaethau am Femorandwm Cyd-ddealltwriaeth gyda'r Corff Llais y Dinesydd newydd, yn debyg i'r hyn sydd gennym ar hyn o bryd gyda'r Bwrdd Cyngor Iechyd Cymuned ynglŷn â rhannu data cyffredinol ynghylch pwy sy'n defnyddio ein gwasanaethau a gweithio ar faterion cydraddoldeb. Rydym yn rhannu rhywfaint o dir cyffredin gyda Bwrdd Cymru y Cyngor Iechyd Cymuned ynglŷn â'n dyheadau am wasanaeth cwynion mwy cynhwysol a theg. Gan adeiladu ar ein Memorandwm Cyd-ddealltwriaeth presennol, byddwn yn croesawu cyfle i drafod ffyrdd y gallwn weithio gyda'n gilydd ar faterion yn ymwneud â chydraddoldeb, amrywiaeth a chynhwysiant. Er enghraifft, gallwn gynnal cyd-ddigwyddiadau allgymorth i bobl mewn sefyllfaoedd anodd neu fregus sydd angen help i wneud eu cwynion.

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).

Nick Bennett

Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru

Ionawr 2021