Ombwdsmon
Ombudsman
OMBWDSMON GWASANAETHAU CYHOEDDUS CYMRU
PUBLIC SERVICES OMBUDSMAN FOR WALES

**Ymateb gan Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru**

**i ddogfen ymgynghori 'Cymru O Blaid Pobl Hŷn: Ein Strategaeth ar gyfer Cymdeithas sy'n Heneiddio' Llywodraeth Cymru**

Rwy'n falch o gael y cyfle i ymateb i ddogfen ymgynghori 'Cymru O Blaid Pobl Hŷn: Ein Strategaeth ar gyfer Cymdeithas sy'n Heneiddio' Llywodraeth Cymru.

**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**

Rwy'n croesawu ymrwymiad Llywodraeth Cymru i ddull strategol o heneiddio yng Nghymru, sy'n sefydlu synnwyr clir o gyfeiriad a phwrpas. Rhaid canmol bwriad strategol y ddogfen, gyda'i dull clir sy'n seiliedig ar hawliau a gyd-gynhyrchwyd â phobl hŷn sy'n dathlu ac yn gwerthfawrogi eu gwerth. Mae'r pedwar nod allweddol a'r blaenoriaethau o ran symud ymlaen yn ddigon eang i ymdrin ag agweddau allweddol ar heneiddio, ond yn ddigon eglur i beidio â bod yn rhy amwys. Mae'r

camau a nodwyd i gyflawni'r weledigaeth strategol yn gadarnhaol ac yn gwneud cyfraniadau rhagweithiol i bob un o'r nodau unigol. Fodd bynnag, rwy'n pryderu nad yw'r uchelgais strategol hon yn cael ei hadlewyrchu yng ngweddill y ddogfen.

Er bod rhai cynigion newydd, mae'r ddogfen yn bennaf yn dwyn ynghyd ymrwymiadau a chamau gweithredu sydd eisoes yn cael eu datblygu neu sydd ar y gweill. Fel y cyfryw, mae Llywodraeth Cymru mewn perygl o fethu'r manteision a all dull gwirioneddol strategol ei gael o ran adnabod cyfleodd posibl i fynd i'r afael â'r anawsterau sy'n torri ar draws y gwasanaeth cyhoeddus i gyd. Gall dull o'r fath arwain at ddatblygu datrysiadau integredig ac arloesol sy'n fwy cyfannol ac sy'n cyflawni o ran y materion systemig ehangach.

Hoffwn gyfeirio at ddarparu gwasanaethau eirioli er mwyn egluro'r pwynt hwn. Rwy'n croesawu cefnogaeth Llywodraeth Cymru i brosiect eiriolaeth HOPE, a rhaglenni cefnogaeth eiriolaeth Race Equality First. Fodd bynnag, nid yw'r Strategaeth yn rhoi sylw i sut y gellir datblygu gwasanaethau eirioli ymhellach i fod yn wasanaeth cydlynol a di-dor i bobl hŷn ledled Cymru. Rydym yn ymwybodol o'r cwynion a gawn fod gwasanaeth eirioli cyson, cydlynol a hygyrch yn brin yng Nghymru. Mae'n siomedig na ystyriwyd y mater hwn yn benodol fel rhan o'r Strategaeth.

Gan mai strategaeth Llywodraeth Cymru yw hon, nid yw'r diffyg cyfeiriad at gwynion a thrin cwynion yn annisgwyl. Fodd bynnag, mae'r dull o ymdrin â chwynion a'r pwerau newydd a roddwyd i'm swyddfa gan Ddeddf OGCC 2019 yn rhoi cyfle da i rannu gwybodaeth o'n hymchwiliadau cwynion, ein hadroddiadau a data'r Awdurdod Safonau Cwynion, a fyddai'n werthfawr ar gyfer monitro cynnydd y Strategaeth yn ogystal â rhoi gwybod am ddatblygiad ymyriadau polisi a rhaglenni'r sector cyhoeddus. Byddem yn croesawu'r cyfle i archwilio ffyrdd y gallem weithio â Llywodraeth Cymru a darparwyr gwasanaeth eraill i ddefnyddio'r dystiolaeth hon i ddarparu gwelliannau parhaus mewn gwasanaethau cyhoeddus i bobl hŷn yng Nghymru.

**Themâu o'm Gwaith achos**

Nid yw'n eglur sut y mae'r Strategaeth yn mynd i'r afael â meysydd lle fydd pethau yn mynd o'u lle. Mae data fy ngwaith achos yn caniatáu imi nodi rhai themâu cyffredinol o ran y math o broblemau a wynebir gan bobl hŷn yng Nghymru. Mae'r cwynion a gaf yn tynnu sylw at sawl maes o gamweinyddu a methiant gwasanaeth sy'n arwain at anghyfiawnder a chaledi, fel cydweithio gwael rhwng darparwyr gofal, cyfathrebu annigonol rhwng byrddau Iechyd a darparwyr gofal cymdeithasol, dull o ymdrin â gwybodaeth defnyddwyr gwasanaeth, cynllunio rhyddhau gwael neu ddarpariaeth eirioli ddigyswllt.

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 Iechyd Parhaus (GIP) wedi'i Ariannu gan y GIG yn amserol, bod y penderfyniad dilynol 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 chamddeall 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 gofalwyr yn ymwybodol o ba gamau y gallent eu cymryd pe baent 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.

**Bwrdd Iechyd Addysgu Powys - Triniaeth glinigol yn yr ysbyty** Rhif Achos: 201803259 – Cyhoeddwyd yr adroddiad ym mis Gorffennaf 2019

Cwynodd Mr a Mrs X am y gofal a'r driniaeth a gafodd Mr X gan Wasanaeth Cof y Bwrdd Iechyd. Cwynasant na roddodd y Bwrdd Iechyd wybodaeth gywir i Mr X am ei ddiagnosis posib, na chynigiodd apwyntiadau a chyngor o fewn amser rhesymol ac na pharatôdd Gynllun Gofal priodol, na Chytundeb Gofal Ar y Cyd â Meddyg Teulu Mr X. Cwynodd Mrs X hefyd na chynigiwyd cymorth digonol iddi fel gofalwr Mr X. Canfuom na roddwyd gwybod i Mr X am y newid yn ei ddiagnosis o ddementia fasgwlar pan newidiwyd i fod yn ddiagnosis o ddementia cymysg. Ni roddwyd y cyfle iddo drafod y newid hwn a'r Gwasanaeth Cof ychwaith. Canfu'r ymchwiliad y rhoddwyd Cynllun Gofal digonol i Mr X, ond na weithredwyd y Cytundeb Gofal Ar y Cyd yn gywir. Ni chadarnhawyd y gŵyn na chynigiwyd cefnogaeth ddigonol i Mr X fel gofalwr Mr X, oherwydd penderfynwyd mai'r Awdurdod Lleol oedd y corff a fu'n gyfrifol am hyn. Nododd yr ymchwiliad fod y Bwrdd Iechyd wedi datblygu Polisi Gweithredol yn ddiweddar ar gyfer y Gwasanaeth Cof a aeth i'r afael â rhai o'r canfyddiadau a nodwyd. Yn ogystal â thaliadau i Mr a Mrs X i gydnabod eu hamser a'u hanghyfleustra o orfod canlyn eu cwyn, argymhellwyd gennym y dylai'r Bwrdd Iechyd ddiwygio ei Bolisi Gweithredol er mwyn cyfeirio at sefyllfaoedd lle mae diagnosis wedi'i ddiwygio neu ei newid, a diwygio'r Protocol Gofal Ar y Cyd i egluro pryd y daw'r cytundeb â phartneriaid meddygon teulu i rym.

**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**