Ymateb gan Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru

i bapur gwyn Llywodraeth Cymru, 'Ailgydbwyso gofal a chymorth '

Rwy'n falch o gael y cyfle i ymateb i ymgynghoriad Llywodraeth Cymru ar bapur Gwyn Llywodraeth Cymru, 'Ailgydbwyso gofal a chymorth' ar wella trefniadau gofal cymdeithasol a chryfhau gweithio mewn partneriaeth i gefnogi llesiant pobl yn well.

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

Mae'r amcanion sydd wedi'u nodi yn y Papur Gwyn yn ganmoladwy a synhwyrol. O ran y pwysau cynyddol ar wasanaethau cyhoeddus yn dilyn y pandemig a'r rhagamcanion tymor hir ar gyfer gofal, credaf eu bod hefyd yn anghenraid i sicrhau y cedwir canlyniadau ffafriol i bob defnyddiwr gwasanaeth wrth wraidd gofal cymdeithasol o ansawdd. Yn y cyd-destun hwn, cytunaf y dylai adolygu'r nodau craidd ar gyfer darparu gofal cymdeithasol ac ail-strwythuro sut y caiff ei gomisiynu

fod yn flaenoriaeth i ganiatáu ar gyfer darparu gwasanaeth, a chyflawni canlyniadau, teg a chymesur. Fodd bynnag, wrth yrru'r angen am well gyflenwad cydgysylltiedig, rhaid i bartneriaethau rhanbarthol ffurfiol beidio â'i gwneud yn anoddach i'r dinasyddion a'r cleifion geisio atebolrwydd ac iawndal lle bo angen.

Awdurdodaeth OGCC - Deddf OGCC 2019

Mae sefydlu Byrddau Partneriaeth Rhanbarthol fel endidau cyfreithiol corfforaethol yn dangos newid systematig sylweddol yn y modd y mae gwasanaethau gofal yn cael eu comisiynu. Mae ymdrin â chwynion yn effeithiol ac yn gynhwysfawr yn chwarae rôl allweddol a phwysig wrth gefnogi gwasanaethau cyhoeddus i wella, trwy ymchwilio ac unioni anghyfiawnderau y mae aelodau'r cyhoedd wedi'u profi oherwydd methiannau mewn gwasanaethau neu enghreifftiau o dorri'r Codau Ymddygiad perthnasol ar gyfer aelodau. Ar ôl eu sefydlu'r Byrddau Partneriaeth Rhanbarthol fel endidau cyfreithiol corfforaethol, bydd angen sicrhau bod y cyfrifoldeb dros ystyried cwynion amdanynt yn glir ac yn ddiamwys. Oherwydd natur gwaith y Byrddau Partneriaeth Rhanbarthol a'r sefydliadau sy'n gysylltiedig, mae dadl resymegol a chymhellol y dylent ddod o dan awdurdodaeth fy swyddfa.

I gyflawni hyn, mae angen diwygio'r Ddeddf OGCC 2019, yn dibynnu ar yr offeryn cyfreithiol a ddefnyddir i sefydlu Byrddau Partneriaeth Rhanbarthol fel endidau cyfreithiol corfforaethol. Ar hyn o bryd, mae Atodlen 3 Deddf OGCC 2019 yn cynnwys 'cyd-fyrddau' fel y cydbwyllgorau corfforedig newydd yn y gofrestr o awdurdodau rhestredig y gallaf ymchwilio iddynt am gamweinyddu. Os sefydlir y Byrddau Partneriaeth Rhanbarthol trwy reoliadau'r cydbwyllgorau corfforedig a wnaed o dan Ran 5 Rheoliadau Deddf Llywodraeth Leol ac Etholiadau (Cymru) 2021, byddant yn dod yn awtomatig o dan awdurdodaeth fy swyddfa. Fodd bynnag, ni fyddai'r diffiniad o 'gyd-fyrddau' fel y'i nodir yn Neddf OGCC 2019 yn ddigon i gynnwys Byrddau Partneriaeth Rhanbarthol fel awdurdodau rhestredig os cânt eu sefydlu trwy wahanol ddulliau cyfreithiol, gan y byddai'r diffiniad 'cyd-fyrddau' yn gofyn am aelodau cyfansoddol o'r Byrddau Partneriaeth Rhanbarthol i gynnwys awdurdodau lleol Cymru yn unig.

Cod Ymddygiad

Mae adran 69 Deddf Llywodraeth Leol 2000 yn rhoi pwerau i mi ymgymryd ag ymchwiliadau i fethiannau honedig gan aelodau, cyn-aelodau ac aelodau cyfetholedig i gydymffurfio â Chod Ymddygiad awdurdod lleol. Fodd bynnag, ar hyn o bryd, nid yw'r ddeddfwriaeth yn rhoi pwerau i mi ymchwilio i aelodau Byrddau Partneriaeth Rhanbarthol nad ydynt hefyd yn aelodau o awdurdodau lleol.

Dylai rheoliadau yn y dyfodol a ddefnyddir i sefydlu Byrddau Partneriaeth Rhanbarthol fel endidau cyfreithiol corfforaethol hefyd gyflwyno gofyniad am god ymddygiad ar gyfer aelodau a staff. Credaf ei bod yn bwysig ei gwneud yn ofynnol i aelodau a staff y Byrddau Partneriaeth Rhanbarthol sydd newydd gael ei sefydlu ymddwyn yn unol â'r gyfundrefn safonau moesegol ar gyfer gweision cyhoeddus. Byddaf yn tybio y byddai aelodau Bwrdd y Byrddau Partneriaeth Rhanbarthol yn ddarostyngedig i'r un Cod Ymddygiad a chyfundrefn safonau moesegol ag y mae pob un arall sy'n cyflawni rôl yng Nghymru, ac y bydd aelodau'r cyhoedd yn gallu

cwyno i'm swyddfa os ydynt o'r farn bod aelod o Fwrdd Partneriaeth Rhanbarthol wedi torri'r Cod Ymddygiad. Yn yr un modd, rwyf o'r farn y dylai cyflogeion fod yn ddarostyngedig i'r Cod Ymddygiad yn yr un modd â'r rheini ar gyfer cyflogeion awdurdod lleol yn unol â Deddf Llywodraeth Leol 2000, i sicrhau cysondeb o ran gweithredu ledled Cymru.

Effaith Ariannol

Bydd ychwanegu cyrff corfforaethol i'm hawdurdodaeth yn golygu goblygiadau ariannol i'm Swyddfa. Felly, rwy'n croesawu cyfarfod â swyddogion i drafod yr effaith hon ac i rannu gwybodaeth a allai fod yn berthnasol ar gyfer unrhyw Asesiad Effaith Rheoleiddiol (RIA) yn y dyfodol sy'n gysylltiedig ag unrhyw reoliadau yn ymwneud ag sefydlu Byrddau Partneriaeth Rhanbarthol fel endidau cyfreithiol.

Themâu o'm Gwaith achos

I gyflawni gwell canlyniadau i bobl, bydd ail-gydbwyso'r farchnad gofal a chefnogaeth a chryfhau gweithio mewn partneriaeth yn gofyn am gyfathrebu effeithiol sy'n hyrwyddo gweithio cydweithredol a chydlynol. Mae fy adroddiad thematig "Adref yn Ddiogel: Rhyddhau Cleifion yn Effeithiol o'r Ysbyty" yn tynnu sylw at rai materion y gallai gweithio mewn partneriaeth eu hwynebu yn y dyfodol a allai effeithio ar ansawdd y ddarpariaeth gofal. Gallaf dynnu sylw at achosion yn fy nghoflyfr lle bu'r cyfathrebu rhwng yr ysbyty a'r gwasanaethau cymunedol weithiau yn annigonol neu'n hollol absennol, gan arwain at galedi i bobl o dan ofal gwasanaethau iechyd a chymdeithasol. Mae trefniadaeth effeithiol a chyfathrebu sy'n llifo'n effeithlon ar bob lefel ac ar draws pob sefydliad yn hanfodol, felly bydd angen i Fframwaith Cenedlaethol newydd ar gyfer Comisiynu a'r Swyddfa Gomisiynu Genedlaethol gefnogi diwylliant agored a thryloyw ar draws y system ofal gyfan. Hoffwn dynnu sylw at y ddwy enghraifft ganlynol lle mae methiannau mewn cyfathrebu gan wasanaethau a gomisiynwyd a'u cynghorau comisiynu priodol wedi arwain at galedi ac anghyfiawnder.

Cyngor Caerdydd - Gofal cartref Rhif Achos 201605593 - Cyhoeddwyd yr adroddiad ym mis Mawrth 2017

Cwynodd Mrs G am y ffordd yr ymchwiliwyd i'w phryderon gan ddarparwr gofal y comisiynwyd ei wasanaethau gan Gyngor Caerdydd ("y Cyngor"). Cwynodd nad oedd llawer o gyfathrebu â hi yn ystod yr ymchwiliad ac nad oedd ei ganlyniad a'r achos disgyblu cysylltiedig wedi cael eu rhannu. Gan gydnabod nad oedd y materion a oedd yn ymwneud â sut roedd y darparwr gofal wedi delio â chwynion o fewn awdurdodaeth yr Ombwdsmon, fel comisiynydd y gwasanaethau gofal, cafodd gweithredoedd y Cyngor eu hystyried. Datgelodd ymholiadau yr ymchwiliwyd i'r pryderon ar gais y Cyngor yn dilyn ymholiad Diogelu Oedolion a chafodd y canlyniad ei rannu â nhw. Daeth yr Ombwdsmon i'r casgliad y byddai wedi bod yn rhesymol i'r Cyngor fod wedi rhannu'r canlyniad hwn â Mrs G. Roedd y Cyngor yn cydnabod hyn gan ei dderbyn fel pwynt dysgu. Ar ben hynny, cytunodd y Cyngor i'r canlynol:

a) ysgrifennu at Mrs G yn egluro'r camau a gymerwyd a chanlyniad yr ymchwiliad a gwblhawyd

b) ymddiheuro na chafodd canlyniad yr ymchwiliad ei rannu yn gynt, a

c) gwneud ei orau glas i drefnu i'r darparwr gofal ysgrifennu at Mrs G yn rhoi manylion canlyniad yr achos disgyblu a darparu ymddiheuriad am gyfathrebu gwael a delio'n wael â'r gŵyn.

Cyngor Bwrdeistref Sirol Wrecsam - Cartrefi Gofal Rhif Achos: 202000493 – Cyhoeddwyd yr adroddiad ym mis Awst 2020

Roedd y Cyngor wedi comisiynu gofal tad Mr X ("Mr Y") mewn Cartref Gofal ("y Cartref"). Roedd Mr X yn poeni am nifer o ddigwyddiadau yn y Cartref, ac roedd yr un mwyaf difrifol yn ymwneud â'r ffaith bod Mr Y wedi syrthio ym mis Ebrill 2020. Cafodd Mr Y ei anfon i'r ysbyty; roedd wedi torri ei glun. Oherwydd y sefyllfa ar y pryd gyda'r Coronafeirws, nid oedd Mr X yn gallu ymweld â Mr Y yn yr ysbyty na'r Cartref, ac roedd hynny wedi achosi gofid i'r teulu. Dywedodd Mr X fod cyfathrebu gwael gan y Cartref am gyflwr Mr Y, a diffyg esboniad clir gan y Cartref ynghylch sut y syrthiodd Mr Y, wedi dwysau'r gofid. Mae Mr X yn cwestiynu'r esboniad a gafwyd gan y Cartref ynghylch sut y syrthiodd Mr Y. Er bod Mr X wedi cwyno wrth y Cartref yn y lle cyntaf am ofal Mr Y, pan ddywedodd wrth y Cyngor ei fod yn anfodlon â'r ymateb ac yn dymuno uwchgyfeirio ei gŵyn, ni roddodd y Cyngor yr wybodaeth berthnasol iddo ynghylch y drefn gwyno. Petai'r Cyngor wedi gwneud hynny, byddai wedi bod yn amlwg mai'r cam nesaf fyddai bod y Cyngor yn comisiynu ymchwiliad annibynnol cam 2 i gwynion Mr X a oedd heb gael sylw (yn unol â threfn gwyno'r gwasanaethau cymdeithasol). Cytunodd y Cyngor i wneud y canlynol er mwyn setlo cwyn Mr X:

1) Ymddiheuro'n ysgrifenedig i Mr X na chafodd yr wybodaeth berthnasol am y drefn gwyno, a rhoi'r
deunydd hwn iddo.

2) Penodi Ymchwilydd Annibynnol i gynnal ymchwiliad cam 2 i gŵyn Mr X, yn unol â threfn gwyno statudol y gwasanaethau cymdeithasol.

3. Bod yr Ymchwilydd Annibynnol yn cysylltu â Mr X i gytuno ar ddiffiniad yr ymchwiliad.

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

Mawrth 2021