Mae'r ymateb yma ar gael yn Saesneg hefyd.
This response is also available in English.

Ymateb Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru i 'Arthritis a Chyflyrau Cyhyrysgerbydol Hirdymor mewn Oedolion: Canllawiau i weithwyr iechyd a gofal cymdeithasol proffesiynol yn ymwneud ag Arthritis a chyflyrau cyhyrysgerbydol yng Nghymru'

Rwy'n falch o gael y cyfle i ymateb i ymgynghoriad Llywodraeth Cymru ar 'Arthritis a Chyflyrau Cyhyrysgerbydol Hirdymor mewn Oedolion: Canllawiau i weithwyr iechyd a gofal cymdeithasol proffesiynol yn ymwneud ag Arthritis a chyflyrau cyhyrysgerbydol yng Nghymru'.

Ein rôl

Yn fy ngwaith fel Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru, rwy'n ymchwilio i gwynion a wneir gan aelodau o'r cyhoedd sy'n credu eu bod wedi dioddef caledi neu anghyfiawnder drwy gamweinyddu neu fethiant gwasanaeth gan gorff yn fy awdurdodaeth sydd, i bob pwrpas, 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'r cyrff y mae'n eu noddi.

Rwyf hefyd yn gallu ystyried cwynion am wasanaethau gofal lliniarol a gofal cymdeithasol sydd wedi'u hariannu neu eu trefnu'n breifat a, mewn rhai amgylchiadau penodol, agweddau ar ofal iechyd sydd wedi'i ariannu'n breifat.

Mae'r pwerau 'ar fy liwt fy hun' a roddwyd i mi o dan Ddeddf Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus (Cymru) 2019 yn caniatáu i mi ymchwilio pan fydd tystiolaeth yn awgrymu bod methiannau systemig o bosib, hyd yn oed os nad yw defnyddwyr gwasanaeth yn cyflwyno cwynion eu hunain. Mae'r Ddeddf hefyd yn sefydlu'r Awdurdod Safonau Cwyno i ysgogi gwelliannau mewn gwasanaethau cyhoeddus drwy helpu i sicrhau prosesau effeithiol i ddelio â chwynion drwy weithdrefnau enghreifftiol, hyfforddiant, a chasglu a chyhoeddi data cwynion.

Sylwadau Cyffredinol

Mae'r cwynion rwy'n eu cael yn awgrymu y bydd mabwysiadu dulliau gweithredu sy'n canolbwyntio ar yr unigolyn a'r system gyfan wrth ddatblygu'r fframwaith newydd ar gyfer gweithwyr gofal iechyd proffesiynol yn gam pwysig ymlaen, o ran datblygu a gwella gwasanaethau iechyd a gofal cymdeithasol i bobl sydd â Chyflyrau Cyhyrysgerbydol a chyflyrau arthritig. Fodd bynnag, gellid cryfhau'r dull gweithredu holistaidd yma mewn rhai elfennau.

Does dim byd yn y canllawiau sy'n egluro beth ddylai ddigwydd pan fydd diffygion mewn gofal, sy'n arwain at galedi i ddefnyddwyr gwasanaeth. Mae'r hawl i gwyno pan fydd pethau'n mynd o'i le yn gred sylfaenol ar gyfer gwasanaethau sy'n gweithio'n dda, ac mae cwynion yn rhan allweddol o'r broses o wella gwasanaethau ac ennyn hyder y cyhoedd mewn gwasanaethau cyhoeddus. Ond, nid yw'r Canllawiau'n sôn o gwbl am gynghorau iechyd cymuned, cymorth eiriolaeth nac am Gorff Llais y Dinesydd, sy'n gorff newydd. Rwy'n teimlo bod hyn yn fwlch sylweddol yn y dull gweithredu sy'n canolbwyntio ar yr unigolyn a'r system gyfan sy'n cael ei argymell.

Mae cwynion a gyflwynir i fyrddau iechyd, awdurdodau lleol a darparwyr iechyd a gofal cymdeithasol eraill – gan gynnwys y rheini sy'n cael eu trosglwyddo wedyn i fy swyddfa i neu i gynghorau iechyd cymuned – yn dystiolaeth bwysig am berfformiad gwasanaethau arthritig a Chyflyrau Cyhyrysgerbydol, ac am farn y rheini sy'n derbyn triniaeth. Wrth edrych arnynt yn unigol, maent yn rhoi gwybodaeth am gamweinyddu neu fethiannau wrth ddarparu gwasanaeth, ac wrth eu dadansoddi ar y cyd, gallant ddangos problemau systemig nad ydynt yn amlwg o bosib.

O'r herwydd, rwyf fi o'r farn y gellid cryfhau cam gweithredu 8 yn y rhestr o gamau gweithredu yn rhan 1, drwy atgoffa byrddau iechyd fod angen iddyn nhw hefyd weithredu ar unrhyw argymhellion rwy'n eu gwneud, os byddaf yn cadarnhau cwyn ynghylch eu gwasanaethau arthritig a Chyflyrau Cyhyrysgerbydol.   Byddai hefyd yn fuddiol i weithdrefnau asesu anghenion lleol, fel yr amlinellir yng ngham gweithredu 10, adolygu cwynion perthnasol sy'n cael eu crynhoi ar fy ngwefan, yn ogystal ag unrhyw adroddiadau perthnasol sydd o fudd i'r cyhoedd ac adroddiadau ar fy liwt fy hun rwy'n eu cyhoeddi am fy ngwaith achos. Mae'r wybodaeth hon ar gael ar fy ngwefan[1].

Mae ymrwymiad i drin pawb yn deg yn ganolog i fy rôl i fel ombwdsmon. Er nad fy rôl i yw dyfarnu'n derfynol bod hawliau dynol rhywun wedi cael eu tanseilio neu fod gwir wahaniaethu wedi digwydd, byddaf yn gwneud sylwadau os bydd tystiolaeth nad yw corff cyhoeddus wedi ystyried hawliau rhywun, a bod yr hawliau wedi cael eu peryglu oherwydd gweithredoedd neu ddiffyg gweithredu gan gorff cyhoeddus sy'n rhan o fy awdurdodaeth i. Rwy'n cytuno â'r penderfyniad i gyhoeddi dogfen ganllawiau ar wahân ar gyfer plant a phobl ifanc yn eu harddegau, ac roedd yn fuddiol bod y ddogfen yn cydnabod yr effaith fwy y mae Cyflyrau Cyhyrysgerbydol ac arthritis yn ei chael ar bobl hŷn.

[1] https://www.ombwdsmon.cymru/cyhoeddiadau/

Fodd bynnag, does dim digon o wybodaeth yn y canllawiau ynghylch y ffactorau risg uwch sy'n wynebu pobl sydd â nodweddion gwarchodedig penodol. Yn ôl adolygiad llenyddiaeth[2] a gynhaliwyd ar ran Public Health England, mae rhai Cyflyrau Cyhyrysgerbydol a chydafiachedd yn fwy cyffredin ymysg rhai lleiafrifoedd ethnig. Mae'r adolygiad hefyd yn tynnu sylw at y bwlch sylweddol mewn tystiolaeth ymchwil ar gyfer lleiafrifoedd ethnig sydd â Chyflyrau Cyhyrysgerbydol.

Mae'n edrych yn debyg bod rhwystrau eraill rhag cael gwasanaethau a allai wynebu pobl â nodweddion gwarchodedig, fel cyd-destun economaidd-gymdeithasol, wedi cael eu hanwybyddu hefyd. Gallai'r rhwystrau hyn gynnwys argaeledd gwasanaethau cyfieithu, costau teithio i gael gafael ar wasanaethau arbenigol, fel y Cynllun Cenedlaethol i Atgyfeirio Cleifion i Wneud Ymarfer Corff, diffyg hygyrchedd digidol i rai pobl, ac effaith bosib materion croestoriadedd. Hefyd, nid yw diffyg ymwybyddiaeth ddiwylliannol a rhagfarn ddiarwybod yn cael eu tanlinellu fel angen penodol o ran datblygu'r gweithlu, er gwaethaf y pwyslais ar ddatblygu partneriaeth waith rhwng staff clinigol a'u cleifion.

Themâu fy Ngwaith Achos

Mae fy ngwaith achos yn fy ngalluogi i nodi rhai themâu cyffredinol o ran y mathau o broblemau sy'n wynebu pobl â Chyflyrau Cyhyrysgerbydol a chyflyrau arthritig yng Nghymru. Gydag un neu ddau o eithriadau, mae'r rhan fwyaf o'r cwynion rydym yn eu cadarnhau ynghylch gofal ar gyfer Cyflyrau Cyhyrysgerbydol ac arthritig yn ymwneud fel arfer ag arferion gwael o ran cadw cofnodion, cyfathrebu gwael rhwng gofal sylfaenol, gofal eilaidd a darparwyr gofal eraill, a thai o ansawdd gwael sy'n gwaethygu'r cyflyrau sydd gan bobl. Mae llawer o gwynion hefyd yn dangos arferion annigonol gan ddarparwyr gofal wrth ddelio â chwynion. Mae'r mathau hyn o bryderon yn rhoi straen diangen ychwanegol ar y rheini sydd â Chyflyrau Cyhyrysgerbydol. Hoffwn dynnu sylw at dri achos i daflu goleuni ar hanesion y bobl go iawn sydd wrth wraidd ystadegau cwynion.

Bwrdd Iechyd Prifysgol Abertawe Bro Morgannwg – Triniaeth glinigol yn yr ysbyty
Rhif yr Achos: 201806766 – Cyhoeddwyd yr adroddiad ym mis Chwefror 2020

Roedd merch Mrs C yn poeni am y ffordd y cafodd diagnosis ei diweddar fam o oesoffagws Barrett ei reoli yn Ysbyty Tywysoges Cymru a'r gofal a gafodd, ac y gallai'r cyflwr fod wedi cyfrannu at adwaith difrifol ei mam pan gafodd driniaeth osteoporosis. Roedd hefyd yn poeni am ddiffyg cyfathrebu gyda'r teulu a'i mam yn ystod arhosiad olaf ei mam fel claf mewnol. Cwynodd hefyd am safon ymateb y Bwrdd Iechyd i'r gŵyn. Er i mi ddyfarnu bod y gofal yn briodol, fe wnes i ganfod diffygion cyfathrebu, ac roedd arferion annigonol wrth gadw cofnodion wedi cyfrannu at hynny. Hefyd, nid oedd y Bwrdd Iechyd wedi delio'n ddigon cadarn â'r gŵyn. Roedd hyn yn anghyfiawnder i ferch Mrs C a'i theulu. Roeddwn i'n argymell y dylai'r Bwrdd Iechyd ymddiheuro am y methiannau o ran cyfathrebu a delio â'r

[2] https://raceequalityfoundation.org.uk/health-care/musculoskeletal-conditions-and-bame-people-addressing-health-inequalities/

gŵyn ac, yn unol â chais merch Mrs C, y dylai'r taliad gwneud iawn o £250 yr oedd wedi'i gynnig am y ffordd yr oedd wedi delio â chwynion gael ei dalu i'r elusen o'i dewis. Gofynnwyd i'r Bwrdd Iechyd hefyd ystyried darparu hyfforddiant cyfathrebu i'w glinigwyr.

Bwrdd Iechyd Prifysgol Hywel Dda – Triniaeth glinigol yn yr ysbyty
Rhif yr achos: 201807683 – Cyhoeddwyd yr adroddiad ym mis Ebrill 2020

Cwynodd Mrs A am y rheolaeth a'r gofal a gafodd ei diweddar ŵr gan Ysbyty Cyffredinol Glangwili ym Mwrdd Iechyd Prifysgol Hywel Dda. Roedd Mr A, a oedd yn dioddef o arthritis gwynegol, wedi dechrau cymryd methotrexate, cyffur gwrthimiwnedd, ar gyfer y cyflwr. Cafodd Mr A ei dderbyn i'r Ysbyty ym mis Tachwedd, a bu farw o niwmonitis wedi'i achosi gan methotrexate (clefyd yr ysgyfaint sy'n bygwth bywyd, sy'n gymhlethdod prin o methotrexate) ym mis Ionawr 2018.

Roeddwn i wedi dyfarnu bod y gofal a'r rheolaeth anadlu a gafodd Mr A yn ystod ei arhosiad fel claf mewnol yn briodol ac yn rhesymol, ac felly nid oeddwn wedi cadarnhau'r agwedd hon ar gŵyn Mrs A. O safbwynt gweinyddol, fe wnes i ganfod methiannau o ran proses y Bwrdd Iechyd o ddelio â chwynion. Roedd y rhain yn ymwneud ag oedi a chadernid yr ymchwiliad, a oedd yn ymestyn i ddysgu gwersi. Gan fod y methiannau hyn wedi achosi anghyfiawnder i Mrs A, fe wnes i gadarnhau'r rhan hon o'i chŵyn, ac argymell y dylai'r Bwrdd Iechyd wella ei broses gydsynio pan fydd ei adran rhewmatoleg yn rhagnodi methotrexate. Hefyd, gofynnwyd i'r Cyfarwyddwr Clinigol dros Ofal Sylfaenol ysgrifennu at Bractisau Meddygon Teulu yn ardal y Bwrdd Iechyd i amlinellu'r risgiau, er eu bod yn brin, o niwmonitis wedi'i achosi gan methotrexate, gan ddefnyddio achos Mr A fel enghraifft.

Grŵp Cartrefu Cymunedol Cynon Taf – Atgyweiriadau a chynnal a chadw (gan gynnwys lleithder/gwelliannau ac addasiadau, er enghraifft gwres canolog, ffenestri dwbl)
Rhif yr Achos: 202003831 – Cyhoeddwyd yr adroddiad ym mis Ionawr 2021

Cwynodd Miss X, sy'n dioddef o arthritis gwynegol a ffibromyalgia, fod ei chwynion yn dal heb gael sylw ac nad oedd y problemau wedi cael eu datrys, er gwaethaf nifer o gysylltiadau ac ymweliadau gan Grŵp Cartrefu Cymunedol Cynon Taf, ac er iddo gytuno i wneud y gwaith angenrheidiol o ran problemau lleithder a llwydni yn ei heiddo. Roedd y Gymdeithas wedi cytuno i wneud y canlynol er mwyn setlo'r gŵyn:

- Ymddiheuro i Miss X am yr oedi cyn ymateb i'w chŵyn
- Rhoi esboniad i Miss X am yr oedi
- Darparu ymateb ffurfiol i gŵyn Miss X

Cytunodd y Gymdeithas i gyflawni'r camau uchod o fewn 14 diwrnod i ddyddiad fy llythyr i'r Gymdeithas.

Sylwadau i gloi

Gobeithio y bydd fy sylwadau'n ddefnyddiol i chi. Os hoffech chi drafod unrhyw un o'm pwyntiau ymhellach, mae croeso i chi gysylltu â Tanya Nash, y Pennaeth Polisi dros dro (tanya.nash@ombudsman.wales).

Nick Bennett

Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru

Gorffennaf 2021