OMBWDSMON GWASANAETHAU CYHOEDDUS CYMRU
PUBLIC SERVICES OMBUDSMAN FOR WALES

Ymateb gan Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru i ymgynghoriad Llywodraeth Cymru 'Newidiadau arfaethedig i'r ddeddfwriaeth ar ofal cymdeithasol a gofal iechyd parhaus y GIG'

Diolch am y cyfle i ymateb i'r ymgynghoriad hwn.

Ein rôl

Fel Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru (OGCC), rydym yn 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.

Gallwn 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.

Rydym hefyd yn ymchwilio i gwynion bod aelodau etholedig awdurdodau lleol wedi torri eu Codau Ymddygiad, sy'n nodi'r egwyddorion ymddygiad cydnabyddedig y dylai aelodau eu dilyn mewn bywyd cyhoeddus.

Bydd y pwerau ymchwilio ar ei liwt ei hun a roddwyd inni o dan Ddeddf Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus (Cymru) 2019 (Deddf OGCC 2019) yn ein caniatáu 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. Sefydlodd y Ddeddf hefyd yr 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.

Cyflwyno taliadau uniongyrchol ar gyfer Gofal Iechyd Parhaus

Rydym wedi ystyried cwynion yn y gorffennol lle mae defnyddwyr gwasanaeth wedi bod yn anfodlon oherwydd eu bod wedi colli dewis ac annibyniaeth pan fyddant yn trosglwyddo o daliadau uniongyrchol awdurdodau lleol i becyn GIP a reolir gan y GIG. Nid ydym wedi cael cwynion tebyg yn ddiweddar, sy’n awgrymu o bosibl nad yw hwn yn fater o bwys mawr i’r cyhoedd yng Nghymru. Fodd bynnag, ar sail ein gwaith achos blaenorol, rydym yn cefnogi’r cynnig hwn mewn egwyddor.

Estyn y gofyniad o ran hysbysu gorfodol am blant ac oedolion sy’n wynebu risg

Os gosodir y ddyletswydd hon ar unigolion, hefyd rhaid cael gweithdrefn glir i gwyno nad yw person wedi hysbysu am blant ac oedolion sy’n wynebu risg.

Mae’n bwysig bod Llywodraeth Cymru yn ystyried a ellid ymchwilio i gwynion o’r fath o dan Reoliadau Gweithdrefn Gwynion y Gwasanaethau Cymdeithasol (Cymru) 2014.

Ymhellach, mae'n bwysig pwysleisio na fyddai ein swyddfa yn gallu ymchwilio i gwynion o'r fath. Mae hyn oherwydd bod gennym yr awdurdod i ystyried cwynion am sefydliadau. Tra daw gweithredoedd unigolion sydd wedi’u cyflogi neu eu contractio gan gyrff cyhoeddus o fewn ein cylch gwaith, gallwn ond gwneud argymhellion i unioni anghyfiawnder neu wella gwasanaethau i sefydliadau ac ni ddaw materion yn ymwneud â materion math o bersonél o fewn ein cylch gwaith.

Er y bydd gan gyrff rheoleiddio proffesiynol rôl allweddol o gynnal safonau proffesiynol ac unrhyw faterion addasrwydd i ymarfer a godir, ni all y cyrff hyn ystyried cwynion am anghyfiawnder neu niwed gan aelodau unigol o’r cyhoedd.

Felly, rydym yn awgrymu bod Llywodraeth Cymru yn ystyried y mater hwn ac yn cadarnhau a ellid ystyried y cwynion hyn o dan Reoliadau 2014 neu a fyddai achwynwyr angen llwybr amgen. Os mai Rheoliadau 2014 yw’r llwybr priodol, mae hefyd yn bwysig cadarnhau’r dewisiadau sydd ar gael i achwynwyr nad ydynt yn fodlon ar y ffordd y mae eu cwyn wedi’i datrys yng Ngham 2 (Ymchwiliad Ffurfiol).

Sylwadau cloi

Hyderwn y bydd y sylwadau hyn yn ddefnyddiol i chi. Os dymunwch drafod unrhyw un o'r pwyntiau a wneuthum, mae croeso i chi gysylltu ag Ania Rolewska, ein Pennaeth Polisi (ania.rolewska@ombudsman.wales).

Michelle Morris

Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru

Tachwedd 2022