

## 11 Mawrth 2015

### Ymateb i'r ymgynghoriad ar ymchwiliad i ystyried pwerau Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru.

Mae Arolygiaeth Gofal Iechyd Cymru (AGIC) yn croesawu'r cyfle i gyfrannu tystiolaeth i ystyried pwerau Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru.

Amlinellir swyddogaeth AGIC yn Atodiad 1.

#### **1. Beth yw eich barn ar effeithiolrwydd Deddf Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus (Cymru) 2005?**

Ymddengys bod y Ddeddf bresennol, ar y cyfan, yn cael ei hystyried yn fframwaith effeithiol i'r Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus gyflawni ei swyddogaeth graidd o ran ymchwilio i gwynion gan y cyhoedd, mewn achosion lle maent yn teimlo bod darparwyr gwasanaethau cyhoeddus wedi gwneud cam â nhw, a sicrhau bod y cyrff cyhoeddus yn dysgu o hyn.

#### **Ymchwiliadau 'ar ei liwt ei hun'**

2. Ar hyn o bryd, dim ond os caiff cwyn ei gwneud iddo y caiff yr Ombwdsmon ymchwilio i'r mater. Beth yw eich barn ar bwerau ymchwilio 'ar ei liwt ei hun', a fyddai'n galluogi'r Ombwdsmon i gychwyn ei ymchwiliadau ei hun heb orfod derbyn cwyn am fater yn gyntaf? Eglurwch eich ateb.
3. A oes gennych unrhyw bryderon y gallai pwerau ymchwilio 'ar ei liwt ei hun' arwain at orgyffwrdd cyfrifoldebau'r Ombwdsmon â chyfrifoldebau sefydliadau eraill? Sut gellir rheoli hyn?
4. A oes gennych farn ar y buddion a'r costau ariannol tebygol yn sgil rhoi pwerau ymchwilio 'ar ei liwt ei hun' i'r Ombwdsmon?

Mae eisoes nifer o gyrff sy'n gwneud y math hwn o adolygiad, a byddai'n bwysig sicrhau nad yw swyddogaethau'r arolygiaethau a'r rheoleiddwyr, Archwilydd Cyffredinol Cymru, a'r Comisiynwyr yn gorgyffwrdd.

Byddai'n ddefnyddiol gweld disgrifiad o achosion mewn blynyddoedd blaenorol lle byddai'r Ombwdsmon wedi hoffi defnyddio pwerau ond nid oedd modd iddo wneud hyn. Gallai cyrff eraill yng Nghymru fod wedi cwblhau nifer o'r adolygiadau

enghreifftiol y mae'r Ombwdsmon yn eu cyflwyno yn ei dystiolaeth atodol o wledydd eraill, ac mae gan yr Ombwdsmon gyfle i grybwyll materion o'r fath fel rhan o'r trefniadau cydweithredol sydd eisoes ar waith yng Nghymru. Hyd y gwn i, nid yw hyn wedi cael ei wneud gynt.

Mae'n anodd, felly, gwneud sylwadau ar y costau arfaethedig a'r buddiannau posibl. Y rheswm dros hyn yw nid yw'n glir sut mae'r Ombwdsmon wedi cyrraedd ei amcangyfrif o 1-2 o ymchwiliadau ar ei liwt ei hun fesul blwyddyn heb wybod am achosion lle y byddai wedi eisiau cynnal ymchwiliadau mewn blynyddoedd blaenorol, a pham nad oedd modd i sefydliadau eraill sydd eisoes yn bodoli gynnal yr ymchwiliadau hyn.

### Cwynion ar lafar

5. Ar hyn o bryd, dim ond cwynion ysgrifenedig y gall yr Ombwdsmon eu derbyn. Beth yw eich barn ar yr Ombwdsmon yn gallu derbyn cwynion ar lafar? Eglurwch eich ateb.
6. Pa fathau eraill o ohebiaeth ddylai fod yn dderbyniol (e.e. e-bost, ffurflen ar y we, negeseuon testun)?
7. A oes gennych farn ar fuddion a chostau ariannol y ddarpariaeth hon?

Byddem yn cefnogi'r cynnig hwn. Mae'r Ombwdsmon yn tynnu sylw at y ffaith y gallai rhai pobl ei chael yn anodd mynegi eu hunain yn ysgrifenedig, ac y byddai caniatáu amrywiaeth o ddulliau o gyflwyno cwynion yn helpu o ran ehangu mynediad, felly.

Fodd bynnag, bydd yn bwysig i'r Ombwdsmon nodi'r wybodaeth ar ffurf ysgrifenedig er mwyn cael cofnod ohoni, gan gadarnhau â'r unigolyn a gyflwynodd y gŵyn bod y cofnod yn adlewyrchu'n fanwl gywir y materion yr oeddent eisiau eu codi.

Fel o'r blaen, mae'n anodd gwneud sylwadau ar y costau posibl heb gael amcangyfrif o nifer y cwynion sy'n debygol o gael eu cyflwyno ar ffurfiau amgen, a'r ymdrech weinyddol ychwanegol bosibl y byddai ei hangen.

### Ymdrin â chwynion mewn gwasanaethau cyhoeddus

8. Ar hyn o bryd, nid oes cysondeb yn y ffordd y mae cyrff cyhoeddus yn ymdrin â chwynion. Mae mabwysiadu'r polisi cwynion enghreifftiol a gyflwynwyd gan Lywodraeth Cymru yn wirfoddol. Beth yw eich barn ar yr Ombwdsmon yn paratoi polisi cwynion enghreifftiol y byddai'n ofynnol i gyrff cyhoeddus ei fabwysiadu? Eglurwch eich ateb.
9. A oes gennych farn ar fuddion a chostau ariannol y ddarpariaeth hon?

Mae'r hyn a gyflwynwyd gan yr Ombwdsmon yn tynnu sylw at y ffaith bod defnydd o'r polisi cwynion enghreifftiol wedi bod yn dameidiog, ond mae'n gwella. Mae hefyd yn nodi newidiadau diweddar i'r weithdrefn cwynion statudol ar gyfer gwasanaethau

cymdeithasol. O ystyried y sefyllfa gynyddol well a nodwyd, nid wyf yn deall yn glir y ddadl y mae'r Ombwdsmon yn ei gwneud ynghylch yr angen i sefydlu Awdurdod Safonau Cwynion a phwerau gorfodi.

Gan nad yw'r gweithgarwch ychwanegol posibl a'r baich gwaith sy'n gysylltiedig â hyn wedi cael ei fesur, mae'n anodd gwneud sylwadau ar gostau a buddiannau.

### Awdurdodaeth yr Ombwdsmon

10. Beth yw eich barn gyffredinol ar awdurdodaeth gyfredol yr Ombwdsmon?
11. Ar hyn o bryd, gall yr Ombwdsmon ymchwilio i ofal iechyd preifat sydd wedi'i gomisiynu gan y GIG. Hoffai'r Ombwdsmon ehangu'r awdurdodaeth fel y gall ymchwilio i fater pan fo claf wedi derbyn gofal iechyd preifat (wedi'i ariannu gan y claf ac nid y GIG) ar y cyd â gofal iechyd cyhoeddus. Byddai hyn yn caniatáu i'r broses gwyno ddilyn y dinesydd yn hytrach na'r sector. Beth yw eich barn ar ehangu awdurdodaeth yr Ombwdsmon fel hyn?
12. Sut y credwch y dylid ariannu'r gwaith o ymchwilio i gwynion ynghylch gofal iechyd preifat? (Ymhlith y posibiladau mae cyflwyno ardoll, codi tâl fesul achos, neu beidio â chodi unrhyw dâl.)
13. A oes gennych farn ar fuddion a chostau ariannol y ddarpariaeth hon?

Ehangodd Deddf Gwasanaethau Cymdeithasol a Llesiant (Cymru) 2014 awdurdodaeth yr Ombwdsmon i gynnwys cartrefi gofal, gofal cartref a gofal lliniarol. Yn gyffredinol, rydw i'n cefnogi darpariaethau sydd, lle'n briodol, yn cysoni trefniadau yn ymwneud ag iechyd a gofal cymdeithasol ac yn osgoi gwahaniaethau mympwyol rhwng sectorau.

Mae tystiolaeth atodol yr Ombwdsmon yn dangos yn glir ei fod yn ceisio pwerau yn benodol er mwyn gallu ymchwilio i ofal a thriniaeth a ddarparwyd gan ddarparwr gofal iechyd preifat, mewn achosion lle mae'r gofal/triniaeth honno wedi deillio o'r GIG, neu os yw'r GIG wedi bod yn rhan o lwybr gofal iechyd unigolyn. Ymddengys bod hyn yn rhesymol.

Byddwn yn rhagweld mai rôl yr Ombwdsmon byddai ymyrryd pe bai'r trefniadau sydd eisoes ar waith yn methu â dod i gasgliad boddhaol. Byddai'n bwysig, felly, amlinellu sut y byddai'r prosesau cwyno sydd eisoes yn bodoli ar gyfer y GIG a gofal iechyd preifat yn gweithio mewn perthynas â'r Ombwdsmon er mwyn rhoi arweiniad clir a syml i achwynwyr ynglŷn â'r llwybr y dylent ei ddilyn.

Byddai'n rhaid monitro costau posibl y rôl estynedig, ond mae'r Ombwdsman yn nodi'n glir y byddai'n disgwyl i nifer yr achosion o'r math hwn fod yn fach iawn.

### Cysylltiadau â'r llysoedd

14. Beth yw eich barn ar gael gwared ar y gwaharddiad statudol er mwyn caniatáu i'r Ombwdsmon ystyried achos sydd wedi cael ei adolygu gan lys, neu lle mae posibilrwydd y bydd yn cael ei adolygu gan lys, tribiwnlys neu broses arall? (h.y. byddai hyn yn rhoi cyfle i achwynwyr benderfynu pa lwybr sydd fwyaf priodol iddynt)
15. Beth yw eich barn ar yr Ombwdsmon yn gallu cyfeirio achosion at y Llysoedd i gael penderfyniad ar bwynt cyfreithiol?
16. A oes gennych farn ar fuddion a chostau ariannol y ddarpariaeth hon?

Nid oes gan AGIC farn ar hyn.

### Materion eraill

17. A oes gennych unrhyw enghreifftiau penodol lle gallai rhoi'r pwerau ychwanegol arfaethedig i'r Ombwdsmon fod wedi bod yn ddefnyddiol er mwyn sicrhau casgliad llwyddiannus i fater?

Nid oes gan AGIC.

18. Mae Atodlen 3 o Ddeddf 2005 yn rhoi rhestr o awdurdodau sydd o fewn awdurdodaeth yr Ombwdsmon i ymchwilio i gwynion. A fydddech cystal â darparu manylion am unrhyw gyrff/sefydliadau eraill y dylid eu cynnwys yn y rhestr hon?

Nid ydym yn ymwybodol o unrhyw gyrff neu sefydliadau eraill y dylid eu cynnwys ar hyn o bryd.

19. Pe byddai'r Ombwdsmon yn cael rhagor o bwerau mewn Bil/Deddf newydd, pa bryd y dylid gwerthuso effaith y ddeddfwriaeth hon?

O ystyried yr ansicrwydd ynghylch y baich gwaith posibl a'r costau a fyddai'n gysylltiedig â'r pwerau newydd hyn, dylid monitro'r rhain yn flynyddol a'u gwerthuso ar ôl dim mwy na phum mlynedd.

20. Pa ganlyniadau anfwriadol a allai ddigwydd o ganlyniad i droi'r darpariaethau hyn yn ddeddfwriaeth, a pha gamau y gellid eu cymryd i ymdrin â'r canlyniadau hyn?

Mae posibilrwydd y gellid cael dyblygu a dryswch ynglŷn â rôl yr Ombwdsmon mewn perthynas â rôl cyrff archwilio, arolygu a rheoleiddio eraill a Chomisiynwyr, yn enwedig mewn perthynas ag ymchwiliadau ar ei liwt ei hun.

Mae posibilrwydd y gallai'r cyhoedd gael ei ddrysu ynglŷn â pha lwybr y dylent ei gymryd i wneud cwyn ac i unioni cam pe bai awdurdodaeth yr Ombwdsmon yn

newid. Ar hyn o bryd, mae Cynghorau Iechyd Cymuned yn gallu rhoi eiriolaeth a chymorth i gleifion sy'n cwyno am ofal GIG, ac efallai y byddai'n briodol ystyried gwneud estyniad tebyg i gwmpas y cymorth y gallant ei ddarparu i gleifion sy'n cael cyfuniad o ofal iechyd GIG a gofal iechyd preifat.

21. Pa ffactorau y dylid eu mesur wrth lunio'r dadansoddiad cost a budd ar gyfer y ddeddfwriaeth hon os daw'n gyfraith?

Ar gyfer sawl un o'r cynigion hyn, nid yw'r Ombwdsmon wedi amlinellu'n glir maint y problemau y mae'n ceisio mynd i'r afael â nhw. Heb y wybodaeth hon, nid oes gennym sylfaen gadarn er mwyn cyfrifo'r baich gwaith ychwanegol tebygol, a'r adnoddau y byddai eu hangen i weithredu'r pwerau newydd arfaethedig.

22. A oes gennych unrhyw sylwadau ar y materion a ganlyn:

- Awdurdodaeth – Dros amser, mae newidiadau i'r setliad datganoli wedi arwain at gynnwys meysydd newydd yn yr awdurdodaeth. A ddylid ystyried cynnwys cyrff eraill yn awdurdodaeth yr Ombwdsmon?

Dylai'r cyrff o dan awdurdodaeth yr Ombwdsmon fod yn destun adolygiadau rheolaidd.

- Argymhellion a chanfyddiadau – A ddylai argymhellion yr Ombwdsmon i gyrrff cyhoeddus fod yn orfodol? Byddai hyn yn golygu na chaiff cyrff benderfynu gwrthod y canfyddiadau.

Mae'n anodd gwneud sylwadau heb wybod sawl gwaith mae cyrff cyhoeddus wedi gwrthod y canfyddiadau yn y gorffennol, a'u rheswm dros wneud hynny.

- Amddiffyn y teitl – Bu gormodedd o gynlluniau yn galw eu hunain yn ombwdsmon, yn aml heb fodloni meini prawf allweddol y cysyniad, fel annibyniaeth ar y rhai mewn awdurdodaeth a bod yn rhydd i'r achwynydd. A ddylai unrhyw un sy'n bwriadu defnyddio'r teitl ombwdsmon gael cymeradwyaeth yr Ombwdsmon?

Nid oes gan AGIC farn ar hyn.

- Cwynion cod ymddygiad – Byddai'n well gan yr Ombwdsmon ganolbwyntio ar yr elfen o'i waith sy'n ymdrin â defnyddwyr gwasanaethau a darparwyr gwasanaethau, yn hytrach na phenderfyniadau awdurdodau lleol a chynghorau tref a chymuned. Er bod gweithdrefnau datrysiad lleol yn bodoli a'u bod wedi cael eu mabwysiadu gan 22 o awdurdodau lleol, ceir amrywiad wrth ymarfer.

Nid oes gan AGIC farn ar hyn.

23. A oes gennych farn ar unrhyw agwedd ar ddiwygiadau arfaethedig i'r sector cyhoeddus neu ddiwygiadau yn y dyfodol a fyddai'n effeithio ar rôl yr Ombwdsmon?

Mae'n debygol y bydd amrywiaeth eang o ddeddfwriaeth a diwygiadau yn effeithio ar yr amgylchedd y mae'r Ombwdsmon yn gweithredu ynddo. Mae'r ymateb i ymchwiliadau ar ei liwt ei hun yn tynnu sylw at yr amgylchedd y mae'r Ombwdsmon yn gweithredu ynddo, ac mae'r amgylchedd hwn yn parhau i ddatblygu. Mae'r gallu i gyfathrebu rôl pob sefydliad a'i bwrpas penodol mewn ffordd glir i'r cyhoedd yn allweddol. Mae'n bwysig na chaiff newidiadau i rôl un corff eu hystyried ar wahân i'r newidiadau a awgrymir i rai eraill.

24. A oes gennych unrhyw faterion neu bryderon eraill ynghylch y Ddeddf bresennol, ac a oes unrhyw feysydd eraill y mae angen eu diwygio neu eu diweddarau?

Nac oes.

## *Arolygiaeth Gofal Iechyd Cymru (AGIC) yw'r arolygiaeth a rheoleiddiwr annibynnol ar gyfer gofal iechyd yng Nghymru.*

### Diben

*Rhoi sicrwydd annibynnol a gwrthrychol i'r cyhoedd o ansawdd, diogelwch ac effeithiolrwydd gwasanaethau gofal iechyd, gan wneud argymhellion i sefydliadau gofal iechyd er mwyn hybu gwelliannau.*

### Gwerthoedd

- **Canolbwyntio ar gleifion:** rydym yn gosod cleifion, defnyddwyr gwasanaethau a phrofiadau'r cyhoedd wrth wraidd yr hyn a wnawn
- **Bod yn agored a gonest:** wrth greu adroddiadau, ac yn ein holl waith â rhanddeiliaid
- **Cydweithio:** meithrin perthnasau effeithiol yn fewnol ac yn allanol
- **Bod yn broffesiynol:** cynnal safonau uchel wrth ddarparu, a cheisio gwella bob amser
- **Cymesuredd:** sicrhau ein bod yn defnyddio dulliau effeithiol, effeithlon a chymesur

### Canlyniadau

#### **Rhoi sicrwydd:**

Rhoi sicrwydd annibynnol ynglŷn â diogelwch, ansawdd ac argaeledd gofal iechyd drwy reoleiddio'n effeithiol a bod yn agored a chlir wrth greu adroddiadau am ein harolygiadau a'n hymchwiliadau.

#### **Hybu gwelliant:**

Annog a chefnogi gwelliannau ym maes gofal drwy greu adroddiadau a thrwy rannu arferion da a meysydd lle mae angen gweithredu.

#### **Cryfhau llais cleifion:**

Rhoi profiad y claf wrth wraidd ein prosesau arolygu ac ymchwilio.

#### **Dylanwadu ar bolisiau a safonau:**

Defnyddio ein profiad o ddarparu gwasanaethau i ddylanwadu ar bolisiau, safonau ac arferion.