AGGCC CSSIW
Arolygiaeth Gofal a Gwasanaethau Cymdeithasol Cymru
Care and Social Services Inspectorate Wales

Cyflwyniad ysgrifenedig Arolygiaeth Gofal a Gwasanaethau Cymdeithasol Cymru (AGGCC) mewn perthynas â Bil Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus (Cymru)

Arsylwadau cyffredinol:

Mae gan AGGCC berthynas gadarnhaol ac adeiladol ag Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru, sy'n seiliedig ar ddealltwriaeth glir a pharch ynghylch rolau annibynnol ei gilydd. Mae gennym Femorandwm Dealltwriaeth y mae'n amser ei adolygu, gyda Deddf Rheoleiddio ac Arolygu Gofal Cymdeithasol Cymru 2016 ar fin cael ei chyflwyno.

Mae AGGCC yn cofrestru ac yn arolygu amrediad eang o wasanaethau gofal. Nid oes gan AGGCC unrhyw bwerau mewn perthynas â chwynion am wasanaethau gofal, ond mae'n awyddus i wneud gwaith dilynol ynghylch unrhyw bryderon sy'n codi o gwynion a, lle bo angen, byddwn yn cymryd camau gorfodi. Mae disgwyl o dan y rheoliadau i ddarparwyr gofal feddu ar weithdrefn gwyno glir. Pan na fydd pobl yn gallu derbyn boddhad gan ddarparwr gofal ac ariennir y gofal gan awdurdod cyhoeddus, cânt fynd â'u cwyn i'r awdurdod cyhoeddus.

Yng Nghymru, lle nad yw'r gofal yn cael ei ariannu, cânt pobl droi at Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru. Er bod y defnydd o'r opsiwn hwn wedi bod yn isel, rydym yn credu bod Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru yn darparu rôl bwysig iawn ar gyfer datrys problemau.

Rydym yn ymwybodol bod rhai problemau sy'n gytundebol (e.e. ffioedd) a lle nad oes gan AGGCC unrhyw awdurdod. Rydym hefyd yn gwybod bod rhai darparwyr yn rhoi rhybudd i breswylwyr a'u perthnasau pan wneir cwynion. Mae'r graddau y mae'r materion hyn yn faterion safonau masnach neu faterion ar gyfer Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru i'w pennu. Tynnir sylw at bwysigrwydd darparu mesurau diogelu yn yr achosion hyn yn adroddiad Awdurdod Cystadleuaeth a Marchnadoedd, sydd ar y gweill, ar y farchnad cartrefi gofal.

Mae AGGCC hefyd yn arolygu awdurdodau lleol. Mae rheoliadau penodol sy'n amlinellu sut y mae'n rhaid ymdrin â chwynion am awdurdodau lleol, gydag Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru yn meddu ar y cyfrifoldeb terfynol. Nid oes gan AGGCC unrhyw bwerau mewn perthynas â chwynion am awdurdodau lleol, ond rydym yn defnyddio'r hyn a ddysgir o gwynion i lywio ein harolygiadau ac i fynnu gwelliannau.

Mae AGGCC hefyd wedi bod yn destun nifer fach o gwynion a godwyd gydag Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru. Rydym wedi cael Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru yn glir wrth benderfynu pa achosion a fydd yn cael eu harchwilio a pha rai na fyddant yn cael eu harchwilio, ac yn deg – a lle bo angen yn fodlon herio – wrth ddod i'w gasgliadau a mynnu pethau gennym ni.

Bu i'r pwyllgor ofyn am sylwadau ar y canlynol:

- *Egwyddorion cyffredinol Bil Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus (Cymru) a'r angen am ddeddfwriaeth i gyflawni'r bwriad polisi a nodwyd;*

Mae'r rhain i'w gweld yn gadarn ac yn adeiladu ar y trefniadau sydd ar waith eisoes.

- *darpariaethau'r Bil sy'n amlinellu'r pwerau newydd i'r Ombwdsmon wneud y canlynol:*
- *dderbyn cwynion ar lafar;*

Rydym yn credu bod hyn yn bwysig am y rhesymau a nodwyd.
Rydym yn nodi bod pobl sy'n defnyddio gwasanaethau gofal yn fwy tebygol o fod yn agored i niwed a heb y gallu a'r hyder i fynd ati i lunio cwyn ysgrifenedig.

Mae hyrwyddo mynediad at Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus yn galluogi creu cydraddoldeb gwell ac yn cefnogi hawliau pobl.

Mae cynnwys sianeli cyfathrebu electronig yn ddoeth ar gyfer y dyfodol.

- *ymgymryd ag archwiliadau ar ei ysgogiad ei hun;*

Fel yr eglurwyd yn y Bil, mae'n bosibl y bydd materion yn codi nad oes gan yr un unigolyn y locws, y mewnwelediad na'r bwriad i wneud cwyn yn eu cylch, ond lle mae methiant gweinyddol wedi arwain at ganlyniadau gwael. Bydd yn bwysig i Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus fod â meini prawf clir fel nad yw ei gyfrifoldebau yn gorgyffwrdd â rhai cyrff rheoleiddiol. Er enghraifft, cwynion dienw am wasanaethau gofal. Cryfder swyddogaeth Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru yw ei fod yn gallu edrych ar draws systemau cyhoeddus ac ar y rhyng-gysylltedd a methiannau system, lle mae cyrff rheoleiddiol fel arfer yn canolbwyntio ar rannau cyfansoddol. Mae hwn hefyd yn fater sy'n cael ei ystyried yn y Papur Gwyn, *Gwasanaethau sy'n Addas i'r Dyfodol, Ansawdd a Llywodraethiant ym Maes Iechyd a Gofal yng Nghymru*.

- *archwilio triniaeth feddygol breifat, gan gynnwys gofal nyrsio, ar lwybr iechyd cyhoeddus/preifat;*

Nid oes gennym farn benodol ar y mater hwn. Mae'n glir y byddai angen ystyried cydlynu a gweithio'n agos gydag Arolygiaeth Gofal Iechyd Cymru a'r cynghorau iechyd cymuned.

- *ymgymryd â rôl mewn perthynas â safonau a gweithdrefnau ar gyfer ymdrin â chwynion;*

Byddai hyn yn ddoeth, yn ôl pob golwg. Mae gan Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus lawer i'w gyfrannu trwy'r dysgu a adlewyrchir yn ei "lyfr achosion". Mae dadl dros "buddsoddi i arbed" yma. Po fwyaf y gall Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru ei wneud i hyrwyddo ymdrin â chwynion yn well yn eu tarddle, lleiaf y bydd angen iddo ei wneud i archwilio cwynion nes ymlaen.

- *unrhyw rwystrau posibl i'r gwaith o weithredu darpariaethau'r Bil ac a yw'r Bil yn eu hystyried;*

Nid oes gennym farn benodol ar y mater hwn.

- *priodoldeb y pwerau yn y Bil i Weinidogion Cymru wneud is-ddeddfwriaeth (fel yr amlinellir ym Mhennod 6 Rhan 1 y Memorandwm Esboniadol).*

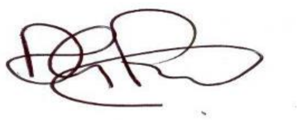
Mae'r rhain i'w gweld yn rhesymol i alluogi'r gwaith o brawfesur y Ddeddf ac i ddarparu mecanwaith i ymateb i newidiadau a'r hyn a ddysgir o weithgareddau Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru.

- *a oes unrhyw ganlyniadau anfwriadol yn codi o'r Bil;*

Nid ydym wedi nodi unrhyw ganlyniadau anfwriadol.

- *goblygiadau ariannol y Bil (fel y'u hamlinellir yn Rhan 2 y Memorandwm Esboniadol);*

Nid oes gennym farn benodol ar y mater hwn.



David Francis
Prif Arolygydd Cynorthwyol AGGCC