PSOW 17
Bil Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus (Cymru)
Public Services Ombudsman (Wales) Bill
Ymateb gan: Mae Arolygiaeth Gofal Iechyd Cymru (AGIC)
Response from: Healthcare Inspectorate Wales (HIW)

Llinell Uniongyrchol: 0300 062 8025
E-bost: Kathryn.Chamberlain@llyw.cymru

Chloe Davies – Deputy Clerk
National Assembly for Wales
Cardiff Bay
Cardiff
CF99 1NA

Chloe.Davies@assembly.wales mailto:SeneddCommunities@Assembly.Wales

Dyddiad: 29 Tachwedd 2017

Ein cyf:

Annwyl Chloe

RE: Ymateb i'r ymgynghoriad ar yr Bil Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus (Cymru)

Gwelir yn atodedig, fel y gofynnwyd, llythyr sy'n rhoi cyflwyniad ysgrifenedig ar y Bil Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus (Cymru).

Yn gywir

Dr Kate Chamberlain
Prif Weithredwr
Arolygiaeth Gofal Iechyd Cymru

Gwirio bod pobl yng Nghymru yn derbyn gofal da

Checking people in Wales are receiving good care

Llywodraeth Cymru / Welsh Government
Parc Busnes Rhydycar / Rhydycar Business Park
Merthyr Tudful / Merthyr Tydfil
CF48 1UZ
Tel / Ffôn 0300 062 8163
Fax / Ffacs 0300 062 8387
www.hiw.org.uk

Tachwedd 2017

Ymgynghoriad ar Fil Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus (Cymru)

Materion cyd-destunol

1. Mae Arolygiaeth Gofal Iechyd Cymru (AGIC) yn croesawu'r cyfle i gyfrannu at y gwaith craffu ar Fil Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus (Cymru). Rydym wedi fframio ein hymateb yn bennaf yng nghyd-destun cyfrifoldebau'r Ombwdsmon o ran darparwyr iechyd a gofal cymdeithasol, er ein bod yn cydnabod bod ei bwerau'n ymestyn yn ehangach na hynny. Cafodd ein rôl ei hamlinellu yn Atodiad 1.

2. Mae adroddiad interim yr Adolygiad Seneddol o Iechyd a Gofal Cymdeithasol yng Nghymru yn nodi:

   “Mae consensws cryf ymhlith y rhanddeiliaid y gwnaethom siarad â nhw ynghylch y cyfeiriad cyffredinol tuag at ddarparu iechyd a gofal cymdeithasol di-dor, sy'n canolbwyntio ar y canlyniadau sydd o bwys i'r unigolyn.”

3. Mae symud tuag at y cyfeiriad hwn yn cefnogi nifer o'r pwerau newydd.

   Cwynion ar lafar. Croesewir yr hyblygrwydd i dderbyn cwynion yn y ffordd sydd fwyaf hygyrch a phriodol i'r sawl sy'n cwyno.

   Llwybr cyhoeddus/preifat. Croesewir y gallu i archwilio'n llawn i amgylchiadau gofal unigolyn pan fod y gofal hwnnw'n croesi'r ffin rhwng cyrff rhestredig a gofal iechyd preifat.

   Safonau delio â chwynion. Dylai cyflwyno prosesau cyson a di-dor ar gyfer delio â chwynion ar draws ffiniau gwasanaethau symleiddio’r broses a darparu eglurder ar gyfer y cyhoedd.

4. Bydd hi'n bwysig sicrhau bod y gwaith o weithredu’r pwerau yn y Bil hwn yn ymwybodol o ddatblygiadau deddfwriaethol perthnasol, ac wedi’i alinio â’r datblygiadau hyn, fel deddfwriaeth bosib yn dilyn Papur Gwyn “Gwasanaethau sy'n Addas i'r Dyfodol”, sydd hefyd yn mynd i'r afael â'r angen i alinio safonau a phrosesau cwyno ar draws iechyd a gofal cymdeithasol.

Darpariaeth i'r Ombwdsmon dderbyn cwynion ar lafar

5. Rydym yn croesawu’r hyblygrwydd yn y Bil, sy'n caniatáu i'r Ombwdsmon amlinellu ffurf a chynnwys cwynion yn y canllawiau. Bydd hyn yn sicrhau bod yr Ombwdsmon yn medru nodi'n glir beth fydd yn cael ei drin fel cwyn ffurfiol, gan fod pobl yn defnyddio technoleg mewn ffyrdd gwahanol (e.e. e-bost, negeseuon testun, Twitter).

6. Rydym yn cefnogi'r ddarpariaeth y dylai'r Ombwdsmon fedru derbyn cwynion ar lafar. Gallai rhai pobl ei chael hi'n anodd mynegi eu hunain yn ddigonol yn ysgrifenedig ac felly byddai'n cynorthwyo mynediad i ganiatáu i gwynion gael eu cyflwyno mewn amrywiaeth o ddulliau.

7. Fodd bynnag, bydd hi'n bwysig bod yr Ombwdsmon yn cofnodi'r wybodaeth ar ffurf ysgrifenedig a chadarnhau gyda'r unigolyn sy'n cwyno bod y cofnod yn adlewyrchu'n gywir y materion roedd am eu codi. Dylid gwneud hyn ar lafar ar yr adeg y caiff y gŵyn ei gwneud, p'un ai a yw'r unigolyn sy'n cwyno yn dymuno derbyn cadarnhad ysgrifenedig ai peidio.

8. Gellid dadlau bod Cymal 8 (9) yn rhy benodol ac nid yw'n mynd yn ddigon pell ar gyfer dibenion monitro mynediad a chanlyniadau. O bosib, gellid ei aralleirio ar hyd y trywydd, "Mae'n rhaid i'r Ombwdsmon gynnal cofrestr o'r holl gwynion, y modd y cawsant eu derbyn, a'r canlyniad." Gallai hyn helpu i fonitro a gwerthuso p'un ai a yw cwynion llafar yn fwy neu'n llai tebygol o fynd ymlaen at ymchwiliad ffurfiol.

<u>Darpariaeth i ymestyn awdurdodaeth yr Ombwdsmon i ganiatáu ymchwilio i gwynion mewn llwybr gwasanaeth iechyd cyhoeddus/preifat</u>

9. Gwnaeth Deddf Gwasanaethau Cymdeithasol a Llesiant (Cymru) 2014 ymestyn awdurdodaeth yr Ombwdsmon i gynnwys cartrefi gofal, gofal cartref a gofal lliniarol. Yn gyffredinol, rydym yn croesawu darpariaethau sy'n alinio trefniadau iechyd a gofal cymdeithasol, ble y bo'n briodol, ac sy’n osgoi gwahaniaethau sectoraidd mympwyol.

10. Rydym yn cefnogi'r ddarpariaeth i'r Ombwdsmon ystyried y gofal a'r driniaeth a ddarperir gan ddarparwr gofal iechyd preifat pan fod y gofal/triniaeth honno wedi deillio o'r GIG, neu wedi bod yn rhan o lwybr gofal unigolyn sydd wedi cynnwys y GIG hefyd. Mae hyn yn ymddangos yn synhwyrol ac mae’n cefnogi'r egwyddor o ofal di-dor sy'n canolbwyntio ar yr unigolyn.

<u>Pŵer i ymgymryd â rôl mewn perthynas â safonau a gweithdrefnau delio â chwynion</u>

11. Mae'r Bil yn caniatáu i'r Ombwdsmon gyhoeddi datganiad o egwyddorion yn ymwneud â delio â chwynion, a chyhoeddi gweithdrefnau enghreifftiol ar gyfer delio â chwynion. Mae'n caniatáu i'r Ombwdsmon ddatgan diffyg cydymffurfiaeth gan gorff rhestredig. Mae'n ofynnol hefyd i'r Ombwdsmon ysgwyddo rôl wrth oruchwylio’r gwaith o weithredu gweithdrefnau delio â chwynion, gan gynnwys hybu arfer gorau.

12. Rydym yn ystyried y byddai safoni gweithdrefnau cwyno o gymorth i'r cyhoedd. Mae'r mater hwn yn ymwneud yn uniongyrchol â'r cynnig ar gyfer alinio prosesau ac archwilio cwynion ar y cyd ar draws y maes iechyd a gofal cymdeithasol, fel yr amlinellir ym Mhapur Gwyn "Gwasanaethau sy'n Addas i’r Dyfodol". Credwn pan fod dinasyddion yn

derbyn gofal integredig y dylent allu cwyno unwaith yn unig, yn hytrach na gwneud dwy gŵyn ar wahân i wasanaethau iechyd a gwasanaethau gofal cymdeithasol. O dan yr amgylchiadau hyn, bydd hi'n bwysig bod corff clir sy'n arwain yr ymchwiliad i'r gŵyn gyda'r awdurdod i arwain ar ran y ddau gorff.

13. Bydd angen ystyried ymhellach ynglŷn â sut y bydd hyn yn ymddangos i ddinasyddion a allai fod yn derbyn gofal gan gyfuniad o wasanaethau iechyd, gwasanaethau cymdeithasol a darparwyr gofal annibynnol, yn arbennig o ystyried yr ymestyniad i awdurdodaeth yr Ombwdsmon i archwilio llwybr gwasanaeth iechyd cyhoeddus/preifat.

14. Ar y cyfan, rydym yn ystyried y byddai o fudd pennaf i'r cyhoedd gael corff sy'n gyfrifol yn benodol am sicrhau bod prosesau cwyno yn gweithredu'n gyson ac yn ddi-dor er budd pennaf i'r cyhoedd. Rydym hefyd yn croesawu'r cyfle mae hwn yn ei gynnig i sicrhau bod data cyson a chymaradwy yn cael ei gasglu ar draws y gwasanaethau cyhoeddus ac yr adroddir amdano.

Darpariaeth i'r Ombwdsmon ymgymryd ag ymchwiliadau yn ôl ei gymhelliant ei hun

15. Mae'r Bil yn cydnabod bod nifer o gyrff sydd eisoes yn ymgymryd â'r math hwn o adolygiad ac y bydd hi'n bwysig sicrhau nad oes unrhyw orgyffwrdd rhwng rolau'r arolygiaethau a'r rheoleiddwyr, Archwilydd Cyffredinol Cymru, a chomisiynwyr.

16. Mae'r berthynas rhwng AGIC a'r Ombwdsmon wedi datblygu'n dda yn ystod y blynyddoedd diwethaf a chytunwyd ar Femorandwm Cyd-ddealltwriaeth yn amlinellu sut y bydd y ddau sefydliad yn cydweithio ar faterion sydd o ddiddordeb cyffredin. http://hiw.org.uk/docs/hiw/publications/160728psowmoucy.pdf

17. Er bod y Bil yn cyfeirio at "unrhyw unigolyn sy'n gweithredu swyddogaethau rheoleiddiol yng Nghymru" fel "unigolyn penodedig" at ddibenion yr ymgynghoriad gyda'r Ombwdsmon, nid yw'n cynnwys y pwerau i gydweithredu, cynnal ymchwiliadau ar y cyd, a pharatoi adroddiadau ar y cyd gyda rheoleiddwyr yn yr un ffordd ag y mae'n gwneud ar gyfer comisiynwyr ac Archwilydd Cyffredinol Cymru. Byddai'n siomedig pe bai'r ddeddfwriaeth yn cyfyngu ar allu AGIC ac Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru i weithio gyda'i gilydd er lles y cyhoedd, effeithlonrwydd ac effeithiolrwydd.

Y dirwedd ehangach

18. Mae'r pwerau newydd i weithredu fel Awdurdod Safonau Cwynion ac ymgymryd ag ymchwiliadau yn ôl ei gymhelliant ei hun yn cynrychioli

datblygiad sylweddol o ran rôl yr Ombwdsmon. Mae'r rôl bresennol yn canolbwyntio ar lefel yr unigolyn, gan edrych i mewn i gwynion unigolion am wasanaethau cyhoeddus a darparwyr gofal annibynnol yng Nghymru. Bydd y pwerau newydd yn golygu bod yr Ombwdsmon hefyd yn gweithredu ar lefel y system, gan sicrhau bod systemau cwynion yn gweithio'n effeithiol yn gyffredinol ac yn archwilio patrymau a thueddiadau i nodi materion systemig posib ar gyfer archwiliad pellach.

19. Ar lefel yr unigolyn, nid oes unrhyw gorff arall sy'n gyfrifol am ymchwilio i gwynion am wasanaethau gan gyrff rhestredig pan fod aelod o'r cyhoedd yn anhapus gyda'i ymateb gan y darparwr gwasanaeth gwreiddiol. Golyga hyn fod rôl yr Ombwdsmon yn weddol hawdd i'w chyfleu.

20. Ar lefel y system, mae amrywiaeth eang o gyrff gwahanol sydd â chyfrifoldeb dros nodi ac archwilio problemau systemig wrth gyflenwi gwasanaethau cyhoeddus. Mae'r rhain yn cynnwys Archwilydd Cyffredinol Cymru, y comisiynwyr, a nifer o gyrff rheoleiddio ac arolygu. Er bod hyn yn cael ei gydnabod yn y ddeddfwriaeth i raddau, bydd yn peri heriau i'w weithredu, a bydd rhaid rheoli hynny'n ofalus.

21. Mae Cymru'n wlad fach gyda thirwedd cymharol gymhleth a gorlawn o gyrff rheoleiddiol, craffu a goruchwylio. Mae'n hanfodol bod yr holl bartïon yn deall eu rhan yn y system ac yn gweithio'n gydweithredol ac effeithiol gydag eraill, os yw'r system i weithio'n effeithiol er budd pennaf y cyhoedd.

Arolygiaeth Gofal Iechyd Cymru (AGIC) yw'r corff annibynnol sy'n arolygu ac yn rheoleiddio gofal iechyd yng Nghymru

Ein diben

Gwirio bod pobl Cymru yn derbyn gofal da.

Ein blaenoriaethau

Ein nod trwy ein gwaith yw:

Rhoi sicrwydd:

Cynnig safbwynt annibynnol ar ansawdd y gofal.

Hybu gwelliant:

Annog gwelliant trwy adrodd a rhannu arfer da.

Dylanwadu ar bolisïau a safonau:

Defnyddio'r hyn a welwn i ddylanwadu ar bolisïau, safonau ac arferion.

Ein cyfrifoldebau

Mae ein gwaith yn cynnwys gweithgareddau mewn tri maes allweddol:

- rheoleiddio gofal iechyd annibynnol
- arolygu'r GIG
- iechyd meddwl

<u>Rheoleiddio gofal iechyd annibynnol</u>

Cofrestru, arolygu a chymryd camau gorfodi yw'r dulliau mae AGIC yn eu defnyddio i reoleiddio’r sector iechyd annibynnol yng Nghymru yn unol â Deddf Safonau Gofal 2000, Rheoliadau Gofal Iechyd Annibynnol (Cymru) 2011, Rheoliadau Gofal Iechyd Annibynnol (Ffioedd) (Cymru) 2011, a deddfwriaeth arall (gweler Atodiad B).

Rydym yn rheoleiddio ac yn arolygu amrywiaeth eang o ddarparwyr gofal iechyd annibynnol, sy'n amrywio o’r rhai sy’n defnyddio laserau i ysbytai preifat llawn. Mae ein gweithgareddau craidd yn cael eu rhestru isod.

- Cofrestru ac arolygu clinigau, ysbytai ac asiantaethau meddygol annibynnol.
- Cofrestru sefydliadau iechyd meddwl ac anableddau dysgu annibynnol.

- Cofrestru ac arolygu lleoliadau sy'n defnyddio laser dosbarth 3B neu 4 neu beiriannau golau pwls dwys.
- Cymryd camau gorfodi pan nodir diffygion rheoleiddiol mewn lleoliadau cofrestredig.
- Nodi a delio gyda darparwyr sydd heb eu cofrestru o bosibl.

Arolygu'r GIG

Mae AGIC yn arolygu gwasanaethau a ddarperir gan y GIG ledled Cymru i brofi a yw'r gofal a ddarperir yn bodloni'r Safonau Iechyd a Gofal. Mae nifer o arolygiadau AGIC yn rhai dirybudd, er nad yw hynny'n ymarferol bosibl bob amser. Rydym wedi cyhoeddi datganiad yn amlinellu'r rhesymeg ar gyfer p'un ai a yw ein harolygiadau yn rhai dirybudd neu gyda rhybudd. Rydym hefyd yn ymgymryd â chyfran o'n hymweliadau y tu allan i oriau swyddfa.

Mae'r arolygiadau yn profi yn erbyn tri maes penodol:

- ansawdd profiad y claf
- cyflenwi gofal diogel ac effeithiol
- ansawdd arweinyddiaeth a rheolaeth

Iechyd meddwl

Canolbwynt y gwaith hwn yw sicrhau bod rhai o'r unigolion mwyaf agored i niwed mewn cymdeithas yn cael eu hamddiffyn, yn derbyn gofal, ac yn cael eu trin yn briodol mewn amgylcheddau sy'n hwyluso eu gwellhad. Mae AGIC yn ymweld ag ysbytai yn y GIG a'r sector annibynnol fel rhan o'n rhaglen waith. Rydym hefyd yn ymweld â gwasanaethau a ddarperir yn y gymuned i adolygu Gorchmynion Triniaeth Gymunedol.

Mae ein gweithgareddau craidd yn cael eu rhestru isod.

- Arolygu sefydliadau iechyd meddwl ac anableddau dysgu y GIG ac annibynnol gyda gweithgarwch dilynol priodol.
- Darparu'r Gwasanaeth Adolygu Iechyd Meddwl a phrosesu ceisiadau am Feddygon a Benodwyd i Roi Ail Farn (SOAD).
- Monitro gweithrediad y Mesur Iechyd Meddwl.
- Monitro gweithrediad y Trefniadau Diogelu rhag Colli Rhyddid.
- Monitro'r defnydd o'r Ddeddf Iechyd Meddwl.