# Ymateb i ymgynghoriad

**Ymgynghoriad ar newidiadau arfaethedig i'r broses Gweithio i Wella**

**Llywodraeth Cymru: Is-adran Ansawdd a Nyrsio**

Cyflwynwyd: 6 Mai 2024

Fel Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru (OGCC), mae gennym dri phrif nod.

- Rydym yn ymchwilio i gwynion am wasanaethau cyhoeddus.
- Rydym yn ystyried cwynion am gynghorwyr sy'n torri'r Cod Ymddygiad.
- Rydym yn ysgogi gwelliant systematig mewn gwasanaethau cyhoeddus a safonau ymddygiad mewn llywodraeth leol yng Nghymru.

Rydym yn annibynnol, yn ddiduedd, yn deg ac yn agored i bawb sydd ein hangen. Mae ein gwasanaeth yn rhad ac am ddim.

## Sylwadau cyffredinol

Diolch am y cyfle i ymateb i'r ymgynghoriad hwn.  Rydym yn gweld Rheoliadau'r Gwasanaeth Iechyd Gwladol (Trefniadau Pryderon, Cwynion ac Iawn) (Cymru) 2011 a'r Canllawiau 'Gweithio i Wella' fel egwyddorion allweddol gweinyddiaeth dda. Os aiff rhywbeth o'i le, dylid pobl gael gwybod am hynny, dylant dderbyn ymddiheuriad, cael cynnig cymorth a chael eu sicrhau y bydd eu mater yn cael ei ymchwilio'n briodol. Gwyddom o'n cwynion nad yw hyn bob amser yn digwydd a chredwn fod angen newidiadau i'r cynllun Gweithio i Wella fel bod pobl yng Nghymru yn gallu cael mynediad rhwydd at system deg sy'n gallu ymateb i'w cwynion yn gyflym ac yn drylwyr. Mae hefyd yn hanfodol bod y cynllun yn caniatáu ar gyfer dysgu a gwella ein gwasanaethau cyhoeddus.

Rydym yn ymateb yn fanylach i nifer o gwestiynau'r ymgynghoriad isod.

**Cwestiwn 1:**

**Os hoffech roi gwybod i ni am bryder neu gŵyn a fynegwyd gennych am y gofal a gawsoch gan GIG Cymru, gwnewch hynny isod.**

Rydym yn parhau i weld cynnydd yn nifer y cwynion am ddelio'n wael â chwynion gan Fyrddau Iechyd, sef y rhan sylweddol o'm llwyth achosion. Maent yn cyfrif am 81% o'r achosion yr ydym yn penderfynu ymchwilio iddynt ac mae ein cyfradd ymyrryd ar y rhain yn amrywio o 22% a 41%, rhwng gwahanol Byrddau Iechyd. Mae'r cwynion hyn a gadarnhawyd yn adlewyrchu patrwm o fethiannau a welwn mewn ymchwiliadau lleol a gynhaliwyd mewn Byrddau Iechyd o dan y cynllun Gweithio i Wella (GIW).

Fel rhan o'n gwaith o dan yr Awdurdod Safonau Cwynion, rydym wedi cyhoeddi '[Datganiad o Egwyddorion]' yn gosod allan ein disgwyliadau o ran beth ddylai fod yn broses effeithiol ar gyfer ymdrin â chwynion, rydym wedi cynhyrchu [canllawiau ar ymdrin â chwynion], ac wedi darparu dros 120 o sesiynau hyfforddi i Fyrddau Iechyd ar ymdrin â chwynion, sgiliau ymchwilio a sgiliau cyfathrebu.

Hefyd, rydym wedi cyhoeddi dau adroddiad budd y cyhoedd yn ymwneud ag ymdrin yn wael â chwynion, '[Rhoi Diwedd ar yr Un Hen Gân Beunyddiol:  Dysgu Gwersi o Ddelio'n Wael â Chwynion]' a '[Rhoi Diwedd ar yr Un Hen Gân Beunyddiol 2: Cyfle i newid y ffordd rydym yn delio â chwynion?]'. Mae'r ail yn canolbwyntio yn benodol ar ddull o ymdrin â chwynion gan Fyrddau Iechyd. Mae'r ddau adroddiad yn cynnwys sawl enghraifft o ddelio'n wael â chwynion sydd wedi arwain at niwed ac anghyfiawnder gormodol.

Canfuom ddiffyg didwylledd a gonestrwydd hyd yn oed pan fo'r ffeithiau, yn dilyn ymchwiliad, yn dangos bod camgymeriadau wedi'u gwneud. Yn aml ni chaiff cwynion eu hasesu'n wrthrychol ac ni nodir methiannau, ac gwnaethom argymell y dylai Byrddau Iechyd ystyried rhoi cyngor annibynnol i staff sy'n ymchwilio i gwynion, fesul achos.

Lle mae'r gŵyn yn ymwneud â marwolaeth, hoffem weld rheoliad 23 o'r Rheoliadau GIW yn cael ei gryfhau i gynnwys:

- Rhaid i Fyrddau Iechyd ystyried a oes angen iddynt gael cyngor clinigol annibynnol i gynorthwyo'r person sy'n ymchwilio i'r materion a godwyd yn y pryder sy'n ymwneud â marwolaeth claf. Os byddant yn penderfynu peidio â gwneud hynny, dylent gofnodi eu rhesymau dros y penderfyniad.

Roedd 13% o'r cwynion a dderbyniwyd gan Fyrddau Iechyd yn yr hanner cyntaf 2023/24 yn ymwneud â chyfathrebu. Mae cyfathrebu da yn hanfodol i gynnal ymddiriedaeth a hyder. Gwelwn ymatebion wedi'u hoedi, ymatebion anghyflawn neu anghywir i gwynion ac agweddau amddiffynnol. Mae'r rhain yn nodi y bydd angen i unrhyw ddiwygiadau i'r Rheoliadau GIW nid yn unig ddiwygio gweithdrefnau a pholisïau, ond cefnogi newid diwylliant o fewn gwasanaethau cwynion y GIG hefyd.

Fel y byddwch yn gwerthfawrogi, mae pwerau'r Ombwdsmon yn golygu bod gennym ddisgresiwn eang i benderfynu ar achosion ac i wneud argymhellion. Gall hyn gynnwys iawndal ariannol neu gamau gweithredu eraill sy'n briodol yn ein barn ni i unioni pethau ar gyfer y sawl sydd wedi'u tramgwyddo. Mewn perthynas â phenderfyniadau gwaith achos, nid yw'r Ombwdsmon felly wedi'i rhwymo mewn unrhyw ffordd gan delerau'r Rheoliadau GIW nac unrhyw un o'r terfynau ariannol o fewn y cynllun. Mewn achosion lle mae'r Ombwdsmon yn canfod bod anghyfiawnder difrifol wedi codi, gellir gwneud argymhellion ar gyfer iawndal ariannol priodol o fewn telerau fy nghylch gwaith o dan Ddeddf OGCC 2019 ac yn unol â chyfraith achos berthnasol ar y mater hwn.

**Cwestiwn 2:**

**A ydych chi'n cytuno bod angen adolygu'r weithdrefn y mae cyrff y GIG yn ei dilyn cyn i'r ymchwiliad ffurfiol ddechrau?**

Byddem yn cytuno y dylid adolygu'r weithdrefn.

**Cwestiwn 3:**

**A ydych chi'n cytuno bod angen gofynion rheoleiddiol clir ynghylch y camau i'w cymryd yn ystod y cam datrys cynnar (cam un)? Os felly, rhowch eich awgrymiadau yn y blwch isod.**

Rydym yn cytuno bod angen gofynion rheoleiddiol clir yn ystod y cam datrys cynnar. Dylai gofynion o'r fath fod yn gydnaws â'r rhai a nodir yng nghanllawiau'r Awdurdod Safonau Cwynion megis:

- Dylai achwynwyr gael esboniad neu gamau unioni addas eraill gan staff rheng flaen er mwyn unioni'r gwyn lle bo'n bosibl.
- Dylai staff gael eu hawdurdodi - a'u hyfforddi i ymdrin â chwynion wrth iddynt godi.
- Dylai staff allu derbyn cwynion nad ydynt yn ymwneud â'u gwasanaeth neu eu hadran eu hunain a chyfeirio cwynion o'r fath at y tîm cwynion canolog.
- Rhaid i staff gynghori eu hachwynwyr am sut i ddatblygu eu cwyn i'r cam ymchwilio ffurfiol.
- Dylid rhoi gwybodaeth a chyngor priodol i achwynwyr ar gymorth eiriolaeth yn ystod y cam hwn.

**Cwestiwn 4:**

**A ydych chi'n cytuno y dylid ymestyn y terfyn amser o ddau ddiwrnod ar gyfer cam cyntaf proses pryderon a chwynion Gweithio i Wella?**

**Cwestiwn 5:**

**Os ydych chi'n credu y dylid ymestyn y cam datrys cynnar, ydych chi'n ystyried mai 10 diwrnod gwaith neu 15 diwrnod gwaith yw'r amserlen fwyaf priodol?**

**Ymateb i gwestiynau 4 a 5:**

Mae'r amserlen ddeuddydd yn ddryslyd ac wedi'i diffinio'n wael, ac nid yw'n rhoi unrhyw gyfle gwirioneddol i unrhyw beth heblaw ystyriaeth arwynebol o gwynion, gan orfodi pryderon o'r fath i ddod yn ffurfiol pan yn aml, nid oes llawer o angen iddynt wneud hynny.

Mae canllawiau'r Awdurdod Safonau Cwynion yn nodi y dylid cwblhau cam un cyn gynted â phosibl a dim mwy na 10 diwrnod gwaith. Nid ydym yn credu y dylai'r cam hwn ymestyn y tu hwnt i hyn i 15 diwrnod gwaith.

Rydym yn credu y dylid annog pobl i beidio â thorri'n fyr i gam 2 ffurfiol oni bai bod y gŵyn yn deillio o doriad yn y berthynas rhwng yr achwynydd a'r staff gwasanaeth sy'n destun y gŵyn, neu fod honiadau difrifol yn cael eu gwneud.

**Cwestiwn 6:**

**A ydych chi’n cytuno y dylai fod yn orfodol i gyrff y GIG gynnig cyfarfod gwrando? (Gall yr achwynydd dderbyn neu wrthod y cynnig hwn.)**

Rydym yn cytuno y dylai fod yn orfodol i gyrff y GIG gynnig cyfarfod i wrando a chroesawn y pwyslais a roddir ar gyfathrebu tosturiol. Gwerthfawrogir hefyd gynnig ffyrdd gwahanol o gynnal cyfarfodydd o’r fath ond yr achwynydd, nid corff y GIG, ddylai benderfynu pa ddewis i’w ddefnyddio. Dylid cytuno ymlaen llaw ar sut y caiff trafodaethau yn y cyfarfod eu recordio, megis defnyddio nodiadau, trawsgrifiadau, neu recordiadau sain neu fideo, a’u rhannu â’r achwynydd, a’u cadw i’w defnyddio pe bai’r gŵyn yn dod yn destun ymchwiliad pellach gennym ni.

Gall rhai grwpiau o bobl wynebu rhwystrau strwythurol neu gymdeithasol sy’n cyfyngu ar eu gallu i gyfranogi’n llawn mewn cyfarfod gwrando megis plant a phobl ifanc, y rhai nad yw’r Gymraeg na’r Saesneg yn iaith gyntaf iddynt, pobl anabl neu bobl â chyflyrau niwroamrywiol. Gallai cyfarfodydd o’r fath hefyd gryfhau’r berthynas bŵer rhwng staff ac achwynwyr a allai fod yn fwy agored i niwed ac yn llai gwybodus yn glinigol. Dylai’r rheoliadau diwygiedig ddatgan bod yn rhaid i gyrff y GIG fynd ati’n weithredol i ddileu rhwystrau o’r fath, a chaniatáu eiriolwyr a ffyrdd eraill o gefnogi, megis gwasanaethau cyfieithu i ganiatáu i achwynwyr gyfranogi'n llawn.

**Cwestiwn 7:**

**Pan fydd cleifion yn derbyn llythyrau gan gorff y GIG yn ymateb i bryderon neu gwynion, a fyddai’n ddefnyddiol cynnwys taflen ffeithiau hefyd yn egluro’r termau cyfreithiol a/neu dechnegol yn y llythyr?**

Byddem yn croesawu cynnwys taflen ffeithiau, a ddylai fod ar gael mewn amrywiaeth o fformatau ac ieithoedd, wrth gyfeirio achwynwyr at wasanaethau eirioli a chynghori. Fodd bynnag, dylai fod yn ofynnol hefyd i gyrff y GIG gyhoeddi llythyrau mewn Cymraeg neu Saesneg clir, lle defnyddir iaith dechnegol a chyfreithiol cyn lleied â phosibl.

**Cwestiwn 8:**

**A ydych chi’n credu y dylid adolygu’r gofynion rheoleiddio ar gyfer cynnwys llythyrau ymateb gan gorff y GIG, fel yr amlinellir uchod, gyda’r bwriad o leihau’r iaith gyfreithiol a gwella’r eglurder?**

Rydym yn cytuno y dylai'r llythyrau ymateb fod mor hygyrch a chlir â phosibl. Rydym hefyd yn cytuno â’r diwygiadau ychwanegol a gynigir.

**Cwestiwn 9:**
**A ddylid cynnwys unrhyw beth arall yn y llythyrau hyn gan gorff y GIG?**

Dylai llythyrau ymateb terfynol cam 2 gynnwys manylion clir am y camau nesaf, yn enwedig os yw'r achwynydd yn parhau i fod yn anfodlon, gan ddefnyddio'r paragraff safonol a ddarparwyd gan yr OGCC.

**Cwestiwn 10:**

**Ar ôl i ymchwiliad ddod i ben, a fyddai'n ddefnyddiol cynnal cyfarfod â chorff y GIG lle y gall yr achwynwyr drafod canlyniad yr ymchwiliad ac ymateb corff y GIG?**

Yn unol â'n hymateb i gwestiwn 6, credwn y dylid gwneud y cynnig am gyfarfod, ond dylai fod yn glir mai bwriad y cyfarfod yw trafod canlyniad yr ymchwiliad, ac nid ailagor y gŵyn, a allai arwain at ymestyn y broses yn ddiangen ac oedi cyfle achwynwyr i ddod at yr OGCC.

**Cwestiwn 11:**

**A ydych chi'n cytuno y dylai'r rheoliadau Gweithio i Wella adlewyrchu'r polisi cenedlaethol ar adrodd am ddigwyddiadau a chynnwys amrywiaeth o amserau ymateb o 30, 60, 90 neu 120 diwrnod, yn dibynnu ar gymhlethdod yr ymchwiliad?**

Mae Canllawiau'r Awdurdod Safonau Cwynion yn nodi y dylai cwynion cam 2 gael eu cwblhau fel arfer o fewn 20 diwrnod, a hyd at uchafswm o chwe mis. Ni welwn reswm pam y dylid ymestyn hyn. Efallai y bydd Llywodraeth Cymru am ystyried defnyddio targedau amser cyfartalog fel dewis amgen. Pan fo cymhlethdod achos yn gofyn am gyfnod ymchwilio hirach, dylid hysbysu'r achwynydd o'r rhesymau y tu ôl i benderfyniad o'r fath a chael diweddariadau rheolaidd.

**Cwestiwn 12:**

**A ydych chi'n cytuno y dylai darparwyr gofal iechyd annibynnol a ariennir gan GIG Cymru i ddarparu gofal gael eu cynnwys yn nhrefniadau gwneud iawn Gweithio i Wella?**

Rydym yn cytuno y dylai darparwyr annibynnol ddod o fewn y gweithdrefnau GIW fel yr amlinellwyd, lle maent yn darparu gofal iechyd ar ran y GIG.

**Cwestiwn 13:**

**A ydych chi'n cytuno y dylai darparwyr gofal sylfaenol, megis meddygon teulu, optometryddion, fferyllwyr a deintyddion, gael eu cynnwys yn nhrefniadau gwneud iawn Gweithio i Wella?**

Rydym yn cytuno ar y rhagdybiaeth y dylai darparwyr gofal sylfaenol gael eu cynnwys yn y trefniadau iawndal GIW.

**Cwestiwn 14:**

**Yn eich barn chi, beth sydd angen ei wneud i sicrhau bod y broses Gweithio i Wella yn fwy cynhwysol i blant a phobl ifanc?**

Mae ein data yn dangos bod plant a phobl ifanc yn llai tebygol o gwyno. Gall hyn fod am amrywiaeth o resymau megis diffyg ymwybyddiaeth o'r system gwynion, neu bryderon y byddant yn mynd i fwy o drafferth.

Dylai cyrff y GIG roi cyhoeddusrwydd i'w mecanwaith cwynion i blant a phobl ifanc, yn ogystal â'u rhieni, gwarcheidwaid a phobl sy'n gweithio ac yn eu cefnogi, gan fod ein harolwg ymwybyddiaeth yn awgrymu bod pobl ifanc yn dod i wybod am wasanaethau cwynion yn bennaf ar lafar. Dylai cyrff y GIG hefyd godi ymwybyddiaeth y gall plant a phobl ifanc gwyno yn uniongyrchol ac nad oes angen rhiant neu oedolyn arnynt i wneud hynny ar eu rhan.

Dylid ystyried cwynion plant a phobl ifanc yn gyflym, a dylai'r gweithdrefnau fod yn glir ac yn hawdd eu defnyddio. Dylai'r broses fod yn deg ac yn gwbl gyfranogol, gan gadw cyn lleied â phosibl o ffurfioldeb. Dylai plant a phobl ifanc gael mynediad hawdd at eiriolwyr a chymorth priodol. Dylid defnyddio gwybodaeth gyfeillgar i blant am y broses, y statws a chanlyniad y gŵyn.

Dylai staff sy'n delio â chwynion dderbyn hyfforddiant ar hawliau plant a gweithio ar achosion sy'n ymwneud â phlant a phobl ifanc. Dylid canolbwyntio ar ragfarn ddiarwybod tuag at rai grwpiau o blant megis y rhai o rai grwpiau lleiafrifol, plant anabl a phlant mudol a ffoaduriaid.

**Cwestiwn 15:**

**A ydych chi'n cytuno y dylid codi terfyn uchaf yr iawndal ar gyfer achosion ym mhroses gwneud iawn Gweithio i Wella o £25,000 i £50,000?**

Er ein bod yn croesawu unrhyw newid sy'n gwneud cyfiawnder yn fwy hygyrch i ddefnyddwyr gwasanaethau, rydym o'r farn mai mater i Lywodraeth Cymru yw lefelau'r iawndal o dan y cynllun GIW mewn perthynas ag iawndal ariannol. Fel yr amlinellwyd yn ein hateb i gwestiwn 1, mae'r Ombwdsmon yn penderfynu ar

achosion yn annibynnol ac felly, byddaf yn gwneud unrhyw argymhellion y credaf eu bod yn briodol o fewn fy nghylch gwaith.

**Cwestiwn 16:**

**A ydych chi’n cytuno y dylid adolygu a diweddaru canllawiau Gweithio i Wella i gynnwys llwybr uwchgyfeirio ac adrodd cyflym i hybiau diogelu lleol ac awdurdodau perthnasol eraill, fel yr heddlu, mewn achosion lle mae honiad fod claf mewn perygl o ddioddef niwed neu gam-drin?**

Ydym.

**Cwestiwn 18:**

**Pan fydd claf yn marw, a bod gan ei anwyliaid bryderon am ei ofal, a ydych chi’n cytuno y dylai corff y GIG ddefnyddio’r cyfarfod gwrando sy’n cael ei gynnig yn y cam datrys cynnar (cam un) er mwyn ceisio datrys pryderon yr unigolyn/unigolion mewn profedigaeth yn gyflym?**

Mewn egwyddor, rydym yn cytuno â’r cynnig hwn. Fodd bynnag, bydd angen ymdrin â'r cyfarfodydd hyn yn hynod sensitif i'r rhai sydd mewn profedigaeth ac sy'n galaru. Dylid ystyried ai ceisio datrys cwynion yn ‘gyflym’ lle mae marwolaeth yn gysylltiedig yw’r peth iawn i’w wneud, neu a fyddai’n cael ei dderbyn gan y teuluoedd.

## Sylwadau cloi

Rydym yn hyderu y bydd y sylwadau hyn yn ddefnyddiol i chi. Os hoffech drafod unrhyw rai o’m pwyntiau ymhellach, mae croeso i chi gysylltu â Tanya Nash, ein Pennaeth Polisi Dros Dro (tanya.nash@ombwdsmon.cymru).

**Michelle Morris**
**Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru**
Mai 2024