Ymgynghoriad Agored

Ymchwiliad Ar Ei Liwt Ei Hun Ehangach Arfaethedig Gofalwyr: Asesiadau o anghenion a chwynion

Dyddiad ac amser cau'r ymgynghoriad: **6 Chwefror 2023, 23:59**.

Os oes angen y ddogfen hon arnoch ar ffurf wahanol, e-bostiwch **liwteihun@ombwdsmon.cymru** neu defnyddiwch un o’r opsiynau dan y pennawd ‘Sut i ymateb’ isod.

Trosolwg

Mae gan Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru (“PSOW”) y pŵer i gynnal ymchwiliadau ‘ar ei liwt ei hun’ pan fo tystiolaeth yn awgrymu methiant gwasanaeth systemig neu gamweinyddu. Bellach, mae’r Ombwdsmon yn ystyried cynnal ymchwiliad o ran pa mor rhwydd yw hi i ofalwyr gael mynediad i’r isod, a’u heffeithiolrwydd:

- asesiadau o anghenion gofalwyr
- prosesau cwynion awdurdodau lleol ac iechyd.

Diben yr ymchwiliad fyddai nodi rhwystrau y mae gofalwyr yn eu gwynebu yn y meysydd penodol hyn.

Lle bo tystiolaeth, byddai’r ymchwiliad yn nodi argymhellion ar gyfer gwelliannau i sicrhau bod gofalwyr yn derbyn asesiadau o anghenion effeithiol ac amserol, a bod gofalwyr yn gallu ymgysylltu’n effeithiol â phrosesau cwynion awdurdodau lleol ac iechyd. Byddai’r ymchwiliad hefyd yn rhannu unrhyw arfer da a nodir i lywio gwelliant ledled gwasanaethau cyhoeddus yng Nghymru.

Gwahoddir sylwadau ac ymatebion ar yr ymchwiliad arfaethedig.

Diben yr ymgynghoriad

Daeth Deddf Gwasanaethau Cymdeithasol a Llesiant (Cymru) 2014 (“y Ddeddf”) i rym ar 6 Ebrill 2016, a chreodd fframwaith deddfwriaethol i ddod â’r gyfraith sy’n llywodraethu gofal cymdeithasol yng Nghymru at ei gilydd, a’i moderneiddio. Nod y Ddeddf oedd gwella deilliannau lles i bobl sydd angen gofal a chymorth, ac i ofalwyr sydd angen cymorth, drwy gydlyniad a chydweithio gwell rhwng cyrff cyhoeddus, gan gynnwys awdurdodau lleol a’r GIG.

Mae’r Ddeddf yn diffinio gofalwr yn rhywun sy’n darparu gofal neu sy’n bwriadu darparu gofal di-dâl i oedolyn neu blentyn anabl. Mae’n bosibl y bydd yr unigolyn sy’n derbyn gofal yn aelod o’r teulu neu’n ffrind sydd, oherwydd salwch, anabledd neu broblem iechyd meddwl, neu ddibyniaeth, yn methu ag ymdopi heb y gofal.

Lle mae’n ymddangos y gallai gofalwr fod ag anghenion cymorth, mae Rhan 3 o’r Ddeddf yn rhoi dyletswydd ar awdurdodau lleol i gynnal asesiadau cyfrannol i bennu a oes gan ofalwr anghenion cymorth (neu’n debygol o fod â rhai yn y dyfodol) ac os oes gan y gofalwr anghenion o’r fath, beth yw’r rhain (neu beth maen nhw’n debygol o fod yn y dyfodol). Ymhlith y materion y mae angen eu hystyried yn rhan o’r broses asesu mae a yw’r gofalwr yn gallu ac am barhau i ddarparu gofal i’r unigolyn; y deilliannau y mae’r

gofalwr am eu gweld ac i ba raddau y gallai darpariaeth cymorth, gwasanaethau ataliol, gwybodaeth, cyngor, cymorth, neu faterion eraill fodloni'r anghenion hynny.

Mae Gofalwyr Cymru wedi cyhoeddi ffeithiau a ffigurau allweddol[1] yn nodi nifer y bobl yr effeithir arnynt:

- Mae 370,230 o ofalwyr di-dâl yng Nghymru yn ôl cyfrifiad 2011.
- Nododd y Swyddfa Ystadegau Gwladol fod 487,000 o ofalwyr yng Nghymru mewn arolwg yn 2019.
- Bob blwyddyn yng Nghymru, mae 123,000 o bobl yn dod yn ofalwyr di-dâl.
- Mae gofalwyr yng Nghymru yn arbed £8.1 biliwn y flwyddyn i economi Cymru drwy ddarparu gofal a chymorth di-dâl i'w hanwyliaid a fyddai fel arall yn gorfod cael ei ddarparu gan awdurdodau lleol a'r GIG.

Mae gan awdurdodau lleol a chyrff Iechyd brosesau cwynion statudol sy'n cael eu dilyn pan fydd unigolyn yn dymuno cwyno. Os yw unigolyn yn anfodlon ar ymateb corff cyhoeddus, gall gwyno i'r PSOW.

Yr ymgynghoriad

Er mwyn cynnal ymchwiliad 'ar ei liwt ein hun' dan adran 4 o'r Ddeddf Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus (Cymru) 2019 ("y Ddeddf PSOW"), rhaid i'r PSOW ystyried ei feini prawf cyhoeddedig.[2] Mae'r Ddeddf PSOW a'n meini prawf yn amlinellu bod rhaid inni ystyried:

- A yw'r mater yn un o ddiddordeb cyhoeddus
- A oes amheuaeth resymol o gamweinyddu systemig neu fethiant gwasanaeth, neu y gallai hyn ddigwydd, a all achosi i unrhyw unigolyn brofi anghyfiawnder neu galedi
- A yw'r mater yn effeithio ar grŵp eang o ddinasyddion, i'r fath raddau fel eu bod nhw'n debygol o brofi anghyfiawnder neu galedi o ganlyniad i'r mater yn cael ei ystyried yn un i'w ymchwilio

Mae adolygiad o gofnodion achosion PSOW yn dangos nifer isel o gwynion gan ofalwyr neu'r rhai sy'n derbyn gofal. Mae lefel y cwynion sy'n dod i law gan ofalwyr neu'r rhai sy'n derbyn gofal yn is na'r nifer a fyddai'n rhesymol ei disgwyl, o ystyried bod 12% o boblogaeth Cymru yn ofalwyr.[3] Mae'n rhesymol ystyried fod gofalwyr **a'r** rhai sy'n derbyn gofal yn fwy dibynnol ar wasanaethau cyhoeddus na phobl eraill,

[1] Gofalwyr Cymru – Ffeithiau a ffigyrau - Carers UK
[2] Ymchwiliadau ar ei Liwt ei Hun PSOW – Meini Prawf ar gyfer Ymchwiliad
[3] Amcangyfrifon o'r boblogaeth a chartrefi Cymru – Swyddfa Ystadegau Gwladol (ons.gov.uk)

oherwydd eu hanghenion eu hunain fel gofalwyr, neu eu hanghenion fel rhywun sy'n derbyn gofal. Mae diffyg cwynion o'r fath yn awgrymu nad yw gofalwyr a phobl sy'n derbyn gofal o bosibl yn ymwybodol o'r llwybrau sydd ar gael iddynt o ran codi pryderon, efallai bod ganddynt flaenoriaethau pwysicach, neu eu bod wedi colli hyder i fynd ar ôl eu cwynion.

Mae gwaith allgymorth a wnaeth gan PSOW wedi darparu tystiolaeth fod gofalwyr wedi wynebu rhwystrau o ran derbyn asesiadau o anghenion, ac wrth geisio cwyno am gamweinyddu a methiannau gwasanaeth. Os a phryd y cafodd eu cwynion eu derbyn, roedd gofalwyr o'r farn eu bod wedi derbyn ymatebion annigonol.

Roedd trafodaethau diweddar gyda chyrff rheoleiddio eraill a chyrff cyngor ac eirioli yn nodi cefnogaeth am ymchwiliad ar y pwnc. Cadarnhawyd nad oedd unrhyw un o'r cyrff hyn yn gwneud gwaith yn y maes ar hyn o bryd, nac yn bwriadu gwneud chwaith. Mae hyn yn awgrymu y byddai er budd y cyhoedd i PSOW ymchwilio'r pwnc.

Mae rôl gofalwyr o ran iechyd a gofal cymdeithasol yng Nghymru yn hanfodol; maent yn aml yn cael eu disgrifio fel y 'trydydd coes' ar 'stôl â thair coes'. Mae eu rôl amhrisiadwy yn awgrymu ymhellach y byddai er budd y cyhoedd i ymchwilio'r pwnc hwn.

Mae PSOW yn ceisio barn ar yr ymchwiliad arfaethedig a'i gwmpas a awgrymwyd.[4] Gwahoddir sylwadau a thystiolaeth o ran a fyddai er budd y cyhoedd i PSOW ymchwilio materion ar y pwnc hwn, ac yn nodi ai PSOW yw'r corff priodol i gynnal ymchwiliad o'r fath.

Croesewir yn benodol tystiolaeth neu farn gan:

- Rhai sy'n ofalwyr di-dâl neu sy'n derbyn gofal gan ofalwyr di-dâl ac sydd wedi cael profiad o'r broses asesiadau i ofalwyr, a/neu weithdrefn gwyno gwasanaeth iechyd a/neu awdurdod lleol.
- Rhai sydd wedi cael profiad o ymgysylltu â'r broses asesu gofalwyr a/neu gwynion gan ofalwyr di-dâl neu bobl sy'n derbyn gofal.
- Rhai sydd wedi cael profiad yn cynorthwyo pobl drwy'r prosesau hyn, neu sydd wedi profi'r broses eu hunain.
- Awdurdodau lleol a chyrff sy'n cynrychioli awdurdodau lleol.

[4] Yn unol ag adran 4(2)(c) Deddf PSOW.

- Byrddau iechyd.
- Darparwyr gofal sylfaenol.
- Eiriolwyr.
- Sefydliadau trydydd sector.
- Cynrychiolwyr etholedig.
- Rhai â diddordeb yn y pwnc hwn.

Cwestiynau'r ymgynghoriad

Asesiadau o anghenion

1. A yw asesiadau o anghenion (i ofalwyr a'r rhai sy'n derbyn gofal) yn cael eu cynnig a'u cyflawni yn briodol ac mewn modd amserol?

2. A yw gofalwyr yn profi rhwystrau a heriau o ran derbyn asesiadau o anghenion (naill ai yn bersonol neu o ran yr unigolyn y maen nhw'n gofalu amdano)?

3. Os caiff anghenion eu nodi, a yw'r gofal a'r cymorth a ddarperir yn unol â'r hyn y cytunwyd arno ac mewn modd amserol?

Prosesau cwynion

4. A yw gofalwyr yn derbyn gwybodaeth berthnasol am gyflwyno cwyn ac am y weithdrefn gwynion, gan gynnwys sut i godi cwyn anffurfiol a chyfeirio at gyrff Cyngor ac Eirioli?

5. A yw gofalwyr yn profi rhwystrau a heriau wrth godi cwynion am y gofal a ddarperir i'r rhai y maen nhw'n gofalu amdanynt?

6. A yw awdurdodau lleol yn symud cwynion gwasanaethau cymdeithasol i Gam 2 (ymchwilio anffurfiol), gan gynnwys Ymchwilwyr Annibynnol, os oedd datrysiad lleol yn aflwyddiannus?

7. A yw awdurdodau lleol a/neu ddarparwyr gwasanaethau iechyd yn cydymffurfio â gweithdrefnau ac amserlenni a nodir yn eu gweithdrefnau ymdrin â chwynion?

8. A oes anawsterau penodol o ran mynd ar ôl cwynion sy'n cynnwys gwasanaethau ar y cyd a ddarperir gan awdurdod lleol **a** bwrdd iechyd?

9. A yw cwynion gan ofalwyr yn cael eu datrys mewn modd digonol? Os na, yw gofalwyr yn cael gwybod am eu hawl i gyflwyno cwyn i'r Ombwdsmon os na chaiff ei datrys yn foddhaol?

10. Yw gwersi'n cael eu dysgu o gwynion gofalwyr (waeth beth fo'r datrysiad) i lywio dysgu a gwella darpariaeth gwasanaeth?

Sylwadau eraill

11. Pa effeithiau y gallai'r ymchwiliad hwn eu cael ar y Gymraeg ac yn benodol ar gyfleoedd i bobl ddefnyddio'r Gymraeg ac wrth beidio â thrin y Gymraeg yn llai ffafriol na'r Saesneg? Sut y gellid hybu effeithiau cadarnhaol, neu liniaru effeithiau negyddol?
12. A oes gennych unrhyw sylwadau eraill?

Sut i ymateb

Rhannwch eich barn â ni erbyn 23:59 ar **6 Chwefror 2023** drwy ddefnyddio unrhyw rai o'r dulliau isod:

- Llenwch ein **ffurflen ar-lein**
- E-bostiwch eich ymateb i **liwteihun@ombwdsmon.cymru**
- Postiwch eich ymateb i:
  Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru
  1 Ffordd yr Hen Gae
  Pencoed
  CF35 5LJ
- Ffoniwch ni ar **01656 644238** a gofynnwch i gael siarad â'r Swyddog Ymchwiliadau Ar Liwt Ei Hun.

Hysbysiad Preifatrwydd

Dan ddeddfwriaeth diogelu data, mae gennych yr hawl:

- I gael gwybod am y data personol a gedwir amdanoch chi, a chael mynediad iddo.
- I ofyn inni gywiro unrhyw gamgymeriadau yn y data hwnnw.
- I wrthwynebu neu atal prosesu (mewn amgylchiadau penodol).
- I'ch data gael ei 'ddileu' (mewn amgylchiadau penodol).
- I gludadwyedd data (mewn amgylchiadau penodol).

- I gyflwyno cwyn gyda Swyddfa'r Comisiynydd Gwybodaeth (ICO) sef ein rheoleiddiwr annibynnol ar gyfer diogelu data.

Mae'n bosibl y bydd ymatebion i ymgynghoriadau ar gael yn gyhoeddus, ar y rhyngrwyd neu mewn adroddiad. Os byddai'n well gennych chi i'ch ymateb fod yn ddienw, rhowch wybod inni.

Gweler ein **Hysbysiad Preifatrwydd Cyffredinol** i gael rhagor o fanylion am y wybodaeth y mae Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru yn ei chadw a'i defnydd, neu os hoffech arfer eich hawliau dan RhDDC. Mae ein **Hysbysiad Preifatrwydd Ymgynghoriadau** yn cynnwys rhagor o wybodaeth am y ffordd rydyn ni'n defnyddio eich data ar gyfer ymgynghoriadau.