

## **Ymateb Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru i Ymgynghoriad Llywodraeth Cymru ar Adolygiad o Ymdrin â Phryderon (Cwynion) yn GIG Cymru – “Defnyddio Cwynion yn Rhodd”**

### **1. Cyflwyniad**

- 1.1 Rwyf yn croesawu'r cyfle i ymateb i'r ymgynghoriad ar Adolygiad Keith Evans o Ymdrin â Phryderon (Cwynion) yn GIG Cymru – “Defnyddio Cwynion yn Rhodd”. Fel Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru (OGCC), rwyf yn ymchwilio i gwynion a wneir gan y cyhoedd sy'n teimlo eu bod wedi dioddef caledi neu anghyfiawnder trwy gamweinyddu neu fethiant gwasanaeth ar ran corff yn fy awdurdodaeth. Trwy hyn, mae gennyf olwg unigryw ar ddarpariaeth gwasanaethau cyhoeddus yng Nghymru, sy'n seiliedig ar farn y cyhoedd a fu'n anfodlon â'r gwasanaeth a gawsant. Yn benodol, mae cwynion am ofal iechyd yn cyfrif am nifer sylweddol (36%) o'r cwynion mae fy swyddfa'n eu cael. Ac yn y cyd-destun hwnnw, felly, yr wyf yn ymateb i'r ymgynghoriad.
- 1.2 Cafodd nifer o agweddau eu nodi, ac rwyf yn croesawu nifer o'r argymhellion a wnaethpwyd yn “Defnyddio Cwynion yn Rhodd”. Yn wir, mae nifer o'r rhain yn cadarnhau pryderon a fynegwyd eisoes gan OGCC yn ystod y blynyddoedd diwethaf ynglŷn â methiannau yn y ffordd mae cwynion yn cael eu trin ac yr ymdrinnir â hwy gan Fyrddau ac ymddiriedolaethau iechyd. Er hynny, mae rhai agweddau sy'n gysylltiedig â'r casgliadau a'r argymhellion yn “Defnyddio Cwynion yn Rhodd” yn achos pryder. Cyn mynd i fwy o fanylder, fodd bynnag, hoffwn yn gyntaf dynnu sylw at anghywirdeb yn y cyfeiriad at yr Ombwdsmon yn y ddogfen, gan ei fod yn camliwio rôl a phwerau Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru yn llwyr.

### **2. Rôl Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru**

- 2.1 Dywedir yn y ddogfen ‘Defnyddio Cwynion yn Rhodd’:

“The Ombudsman at present does not normally consider redress he usually only identifies breaches of duty. This means that the complainant has to work through a very protracted and unsatisfactory process. Even engaging the Ombudsman’s complaints process can be quite lengthy before finally having to seek legal representation on the basis of the failings identified by the Ombudsman.” (tud. 38)

Mae'r datganiad hwn yn anghywir. Mae rôl Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru wedi ei chrynhai ym mharagraff 1.1 uchod. Wrth ystyried cwynion am ddarparwyr gwasanaethau cyhoeddus yng Nghymru rwyf, fel Ombwdsmon, yn edrych a yw pobl wedi cael eu trin yn annheg neu'n anystyriol, neu a ydynt wedi cael gwasanaeth gwael trwy rhyw fai ar ran y corff cyhoeddus.

Byddaf hefyd yn ystyried a yw'r corff cyhoeddus wedi ymddwyn yn unol â'r gyfraith a'i bolisiâu ei hun.

- 2.2 Os byddaf yn cadarnhau cwyn byddaf yn argymhell camau unioni priodol. Y prif ddull a fabwysiedir wrth argymhell iawn yw, pan yn bosibl, rhoi'r achwynydd (neu'r unigolyn sydd wedi dioddef yr anghyfiawnder) yn ôl yn y sefyllfa y byddent ynddo pe na bai'r camweinyddu wedi digwydd. Er nad yw'r Ombwdsmon yn 'gorff digolledu' mewn gwirionedd, mae'r llysoedd yn derbyn y gall adroddiad Ombwdsmon gynnwys argymhellion ariannol, os yw hynny'n briodol o dan yr amgylchiadau. Ar ôl hyn, os bydd yr ymchwiliad yn dangos tystiolaeth o wendid systematig, byddaf yn gwneud argymhellion gyda'r nod o leihau'r tebygrwydd y bydd eraill yn cael eu heffeithio yn yr un modd yn y dyfodol.
- 2.3 Hefyd, mae Comisiwn y Gyfraith yn cydnabod bod "yr ombwdsmon sector cyhoeddus eu hunain yn biler pwysig o ran cyfiawnder gweinyddol". Mae'r Ombwdsmon yn cael ei weld fwyfwy fel elfen anhepgor o'r system cyfiawnder ac nid yn unig fel dewis heblaw am y llysoedd.
- 2.4 Hoffwn dynnu sylw hefyd at y datganiad canlynol:

"The Ombudsman acts as an external office to receive referrals for the most significant concerns although will often choose to refer a referral back for local resolution, before it selects complaints that warrant further formal investigation." (tud.22)

Mae hyn yn gamarweiniol. Gall unrhyw unigolyn sy'n anhapus â'r gwasanaeth cyhoeddus a gafodd (arwyddocaol neu beidio), neu yn wir ddiffyg gwasanaeth y mae ganddo hawl i'w gael, gwyno'n uniongyrchol i'r Ombwdsmon. Nid oes proses 'atgyfeirio' ac nid oes angen ychwaith iddynt gael cynrychiolaeth (enghraifft, gan gyfreithiwr) – er, wrth gwrs, efallai y bydd rhai defnyddwyr gwasanaeth yn dymuno cael cefnogaeth aelod o'r teulu / eiriolydd i'w helpu i wneud eu cwyn. Hefyd, yr unig gwynion y byddaf yn eu hatgyfeirio'n ôl yw'r rhai hynny lle nad yw'r cyrff iechyd dan sylw wedi cael cyfle i roi sylw iddynt trwy'r broses 'Gweithio i Wella'. Nid yw hyn yn atal yr achwynydd rhag cwyno i mi os ydynt yn dal yn anfodlon ar ôl i'r bwrdd / ymddiriedolaeth iechyd gael cyfle i 'weithio i wella'.

### **3. Gweithio i Wella (PTR)**

- 3.1 Mae OGCC wedi bod yn un o gefnogwyr dull symlach o weithredu PTR ac rwyf yn dal i gredu mai dyma'r dull sydd ei angen ar gyfer proses gwyno ar gyfer y GIG yng Nghymru. Nid yw'r problemau'n gysylltiedig â phroses PTR ei hun ond yn hytrach â'r methiannau wrth ei gweithredu. Mae OGCC wedi cyfeirio eisoes at:
- adnoddau annigonol o fewn y byrddau iechyd i ddelio â'r cwynion a wneir iddynt;
  - diwylliant amddiffynnol anffodus o fewn y GIG yng Nghymru wrth ymateb i gwynion;
  - yr angen i'r rhai sy'n gyfrifol am ddelio â chwynion yn y byrddau / ymddiriedolaethau iechyd gael cefnogaeth weithredol uwch reolwyr a byrddau er mwyn eu galluogi i gael ymateb prydlon gan glinigwyr, er enghraifft;
  - yr angen i Fyrddau iechyd i herio'r Weithrediaeth ac i sicrhau bod yr hyn a ddysgir yn sgil cwynion yn cael ei ledaenu i bob rhan o'i sefydliad ei hun, ond ei fod hefyd yn cael ei rannu â byrddau ac ymddiriedolaethau iechyd eraill.

- 3.2 Mae materion fel hyn wedi cael eu nodi'n eglur yn yr adolygiad a gynhaliwyd gan Mr Keith Evans.

## 4. Argymhellion

- 4.1 Rwyf am droi'n awr at yr argymhellion penodol a wneir yn y ddogfen. Mae OGCC wedi bod yn hyrwyddo'r cysyniad o gael system gwyno syml a chyffredin sy'n cael ei defnyddio gan y sector darparwyr gwasanaeth cyhoeddus yng Nghymru. Gyda'i gilydd, mae'r Polisi Pryderon a Chwynion Enghreifftiol, y broses Gweithio i Wella a'r broses cwynion Gwasanaethau Cymdeithasol ddiwygiedig a gyflwynwyd yn ddiweddar yn awr yn cynnig dull cyffredin o'r fath, sy'n cynnwys cam datrys anffurfiol gan staff rheng flaen ac un ymchwiliad ffurfiol gan y darparwyr gwasanaeth cyhoeddus eu hunain. Yna, os bydd pobl yn dal yn anfodlon â chanlyniad yr ymchwiliad gan y darparwr gwasanaeth cyhoeddus, gallant wedyn gwyno i'r Ombwdsmon lle gall eu cwyn gael ei hystyried yn annibynnol. Gwneir y sylwadau sy'n dilyn ar yr argymhellion penodol yn 'Defnyddio Cwynion yn Rhodd' yn y cyd-destun hwn.
- 4.2 **Gwneud y System yn deg ac annibynnol i achwynwyr (Cynnig i greu Rheolydd Cwynion Annibynnol) (R71 to R77)**
- 4.2.1 Er fy mod, fel y gwelir, yn cefnogi'r rhan fwyaf o'r argymhellion a wnaethpwyd, rwyf am ddechrau trwy roi sylw i faes allweddol lle'r wyf yn anghytuno â'r hyn a ddywedwyd. Mae hyn yn ymwneud â'r cynnig i gael Rheolydd Cwynion ar wahân.
- 4.2.2 Mae gennyf amheuan difrifol y byddai creu Rheolydd Cwynion newydd ac ar wahân, yn ystod cyfnod o doriadau yn y sector cyhoeddus a'r camau a wnaethpwyd i symleiddio gweithdrefnau cwyno, yn arwain at gostau diangen ac yn achosi dryswch. Yn wir, yn fy marn i, byddai creu corff arall yn y cyd-destun cwynion yn gam yn ôl.
- 4.2.3 Mae'n rhywbeth sy'n cael ei gydnabod yn gyffredinol ymhlith Ombwdsmydd bod achwynwyr yn aml yn amheus o wrthrychedd cyrff cyhoeddus sy'n rhoi sylw i'w pryderon. Maent yn teimlo y bydd gan yr unigolyn sy'n gwneud y penderfyniad gwreiddiol ddylanwad annheg pan fydd y penderfyniad hwnnw'n cael ei ailystyried, a hefyd bod trefniadau cwyno mewnol yn fwy tebygol o ffafrio'r sawl sydd wedi gwneud y penderfyniad gwreiddiol na'r achwynydd. Er hynny, mae'n cael ei gydnabod fel arfer da yn y cenhedloedd datganoledig eraill, ar lefel y DU (yn y sectorau cyhoeddus a phreifat), ar y lefel Ewropeaidd ac yn rhyngwladol y dylai'r sefydliadau hynny sy'n darparu'r gwasanaeth fod â gweithdrefn gwyno ar waith a'u bod yn cael y cyfle i gywiro pethau i'r unigolyn cyn bod y mater yn mynd gerbron corff annibynnol (h.y. Ombwdsmon/ corff annibynnol sy'n delio â'r gŵyn).
- 4.2.4 Fel y nodwyd, amcan allweddol yng Nghymru yn ystod y blynyddoedd diwethaf fu datblygu proses gwyno syml. Ni fydd nifer o gyrff ymdrin â chwynion a rheoleiddio, yn fy marn i, yn gwneud pethau'n gliriach ond bydd mewn gwirionedd yn ychwanegu at y dryswch sy'n gysylltiedig â phrosesau cwyno. Mae'n amlwg mai'r Ombwdsmon yw'r corff yn y weithdrefn PTR y gall pobl droi ato i gael ystyriaeth annibynnol i'w cwyn, os ydynt yn parhau'n anfodlon ar ôl ymchwiliad iddi gan y bwrdd / ymddiriedolaeth iechyd. Mae'n anodd gweld sut y gallai rheolydd cwynion

fel mae'n cael ei ddisgrifio weithredu mewn ffordd a fyddai'n ategu rôl yr Ombwdsmon; mae'n ymddangos i mi y byddai dull o'r fath yn llawn anawsterau ac y byddai'n achosi mwy o ddryswch ym meddyliau'r cyhoedd. Nid yw'n amlwg ble byddai'r rheolydd yn ffitio yn y cyd-destun hwn ac ar yr olwg gyntaf ymddengys ei fod yn gam ychwanegol yn yr hyn a oedd i fod yn broses syml.

4.2.5 Mae fframwaith ar gael eisoes i ddelio â'r holl agweddau hynny ar y rôl a'r dyletswyddau a gynigir ar gyfer y Rheolydd newydd, ac mae'n rhyfedd iawn i mi fod yr arolygiaeth a'r rheolydd presennol, Arolygiaeth Gofal Iechyd Cymru, wedi cael ei ddiystyru yn y cyd-destun hwn. Roedd wedi rhoi sylw manwl i bob un o'r dyletswyddau arfaethedig a geir yn Atodiad 1 'Defnyddio Cwynion yn Rhodd' mewn Atodiad i'r ymateb hwn. Byddaf finnau hefyd yn gwneud nifer o sylwadau allweddol ynglŷn â'r seilwaith cyfredol yma:

- **Cynghorau Iechyd Cymuned** – Mae rôl CICau fel eiriolydd yn un werthfawr ac mae profiad y swyddfa hon wedi dangos bod yr elfen hon o'r gwasanaeth a ddarperir ganddynt, yn gweithio'n dda iawn ar y cyfan. Gall eiriolwyr CICau wneud cyfraniad pwysig trwy helpu achwynwyr i gyflwyno'u cwyn gerbron byrddau / ymddiriedolaethau iechyd a hefyd, os yw'r achwynydd yn dal yn anfodlon, i'r swyddfa hon, a'u helpu trwy'r broses gwyno. Yn wir, rwyf yn cytuno â chasgliadau Comisiwn Williams, yn hytrach na dyblygu rhai o weithgarwch cyrff arolygu a chraffu eraill, y dylai CICau ganolbwyntio ar y gwasanaethau eiriolaeth a'r elfen 'llais y cleifion' o'u rôl.
- **Arolygiaeth Gofal Iechyd Cymru** – Er bod angen cryfhau statws 'hyd braich' ac annibynnol AGIC, mae cylch gwaith yr Arolygiaeth eisoes yn cynnwys y meysydd llywodraethu a 'phryderon / cwynion'. Fodd bynnag, mae angen i Lywodraeth Cymru sicrhau bod gan AGIC ddigon o adnoddau i'w galluogi i ymgymryd â'r rôl hon yn effeithiol fel y gall roi sylw priodol i'r agwedd hon ar ei gweithgarwch. Yn wir, ymddengys fod yr arolygiad presennol o AGIC, sy'n cael ei gynnal gan Ruth Marks, yn gyfle delfrydol i roi sylw i'r mater hwn.
- **Is-adran Ansawdd Gofal Iechyd Llywodraeth Cymru** – Ymddengys i mi fod edrych i lawr yr ar hyn sy'n digwydd o ran cwynion ar draws y GIG yng Nghymru yn rhywbeth y byddai Is-adran Ansawdd Gofal Iechyd o fewn Llywodraeth Cymru yn dymuno (cadw) perchnogaeth ohono. Roedd yn gyfrifol am ddatblygu PTR ac mae'n ymddangos yn rhesymegol y dylai fonitro a dadansoddi'r hyn sy'n digwydd o ran cwynion ym mhob un o'r byrddau iechyd, gan feincnodi a nodi unrhyw ddangosyddion o 'feysydd problemus', gwersi a themâu ac ati. Fodd bynnag, gallai hyn yr un mor hawdd ddod o fewn cylch gwaith AGIC.

### 4.3 Argymhellion Eraill

4.3.1 **Rhwydd i'w ddefnyddio ac i gael mynediad ato - A1 hyd A5** – – Byddwn yn cymeradwyo'r cynigion yn yr argymhellion hyn; maent yn cadarnhau'r egwyddorion a'r canllawiau a geir yn y Polisi Pryderon a Chwynion Enghreifftiol a'r gweithdrefnau Gwasanaethau Cymdeithasol.

4.3.2 **Cael Help i gael Mynediad - A6** – Rwyf yn cefnogi egwyddor yr argymhelliad hwn. Fodd bynnag, rhaid derbyn y bydd gan wahanol gleifion wahanol ofynion cymorth. Mae fy swyddfa, yn benodol trwy wasanaeth Cwynion Cymru, yn meddu ar gyfoeth o wybodaeth am y gwahanol fudiadau eiriolaeth yng Nghymru a all

helpu pobl i wneud cwyn naill ai i sefydliadau gwasanaethau cyhoeddus neu i fy swyddfa i. Er mai'r Cynghorau Iechyd Cymuned (CICau) fyddai'r sefydliadau mwyaf amlwg i fod â phresenoldeb mewn byrddau ac ymddiriedolaethau iechyd, nid hwy fydd yr eiriolwyr mwyaf priodol bob amser i helpu cleifion.

#### 4.3.3 **Gwelliannau i Brosesau Cwyno – A7 hyd 11 –**

- A 7 – Rwyf yn cymeradwyo'r dull hwn o ran cysylltiad personol ar ôl gwneud cwyn ffurfiol; mae hyn eto'n gydnaws â'r canllawiau yn y Polisi Pryderon a Chwynion Enghreifftiol.
- A8 – Rwyf hefyd yn cefnogi'r alwad i roi sylw i'r modd y gellid helpu'r sawl sy'n delio â chwynion i'w galluogi i gyrraedd y targed o 30 diwrnod i ymateb i gwynion.
- A9 ac A11 – Mae'r cynigion hyn hefyd yn gydnaws â'r canllawiau yn y Polisi Pryderon a Chwynion Enghreifftiol ac rwyf yn eu cefnogi.
- A.11 – Unwaith eto, rwyf yn cefnogi'r cynigion o ran uwchgyfeirio cwynion ac rwyf o'r farn bod hyn yn arfer gweinyddol da.

4.3.4 **Categoreiddio cwynion A12 hyd A14 –** Unwaith eto, rwyf yn cefnogi'r argymhellion hyn; mae'r angen am gysondeb wrth gategoreiddio yn rhywbeth mae OGCC wedi cynnig sylwadau arno yn y gorffennol.

4.3.5 **Seilwaith a Seilwaith TGCh – A15 hyd A24 –** Mae OGCC wedi gwneud sylwadau eisoes ar y diffyg adnoddau priodol sydd ar gael gan Fyrddau / ymddiriedolaethau iechyd i'w galluogi i ddelio'n effeithlon â'r cwynion a gânt ac yn wir i weithredu'r system PTR yn effeithiol. Mae'r cynigion hyn ymddangos yn rhai synhwyrol iawn i mi ac rwyf yn eu cefnogi. Yn benodol, mae OGCC wedi beirniadu'r ffaith nad oes data a gwybodaeth gymaradwy yn cael eu cadw ar lefel Cymru gyfan, ac rwyf yn croesawu'r cynigion o safbwynt hynny.

4.3.6 **Gohebiaeth gwrtais – A25 hyd A27 –** Unwaith eto, rwyf yn cytuno â'r argymhellion a wneir yma. Yn benodol, hoffwn dynnu sylw at becyn hyfforddi e-ddysgu a gyhoeddwyd gan Lywodraeth Cymru fis Mehefin 2014. Mae hwn yn seiliedig ar yr egwyddorion allweddol ar gyfer delio'n effeithiol â chwynion a geir yn y Polisi Enghreifftiol ac mae'n cynnwys canllawiau ar ymddiheuro mewn ffordd ystyrlon, rhywbeth y byddwn yn annog pawb sy'n gyfrifol am ddarparu gwasanaethau cyhoeddus i gymryd sylw ohono.

4.3.7 **Rheoliad – A28 ac A29 –** Rwyf wedi gwneud sylw eisoes ar y mater hwn uchod (ym mharagraff 4.2)

4.3.8 **Rhoi sylw i Ofal Sylfaenol – A34 -** Rwyf yn cytuno bod angen cadarnhau PTS ym maes gofal sylfaenol. Mae'n amlwg o'r cwynion a wnaed i'r swyddfa hon bod diffyg hyfforddiant ar gael i'r rhai hynny sy'n gyfrifol am ddelio â chwynion ym mharctisau Meddygon Teulu.

4.3.9 **Arbenigedd mewn Ymchwilio – A35 ac A36 –** Rwyf yn cefnogi'r sylwadau hyn. Hefyd, mae OGCC wedi dweud eisoes y dylai byrddau iechyd ymgysylltu â chynghorwyr clinigol annibynnol pan fyddant yn ystyried cwynion os yw natur y gŵyn yn gofyn am hynny.

- 4.3.10 **Mwy o welededd ac ymwybyddiaeth ar bob lefel o gysylltiad â chleifion – A42 hyd A46** – Rwyf yn croesawu'r cynigion yma sy'n ymddangos yn rhai synhwyrol i mi i wneud cyfraniad at godi ymwybyddiaeth o'r system PTR.
- 4.3.11 **Cyfrifoldebau comisiynu – A54** – Rwyf yn cytuno â'r sylwadau sy'n ymwneud â chyfrifoldebau byrddau / ymddiriedolaethau iechyd sy'n mynnu bod yn rhaid i'r sawl sy'n cael eu contractio i fod â threfniadau priodol i ddelio â chwynion. Mae OGCC wedi gwneud sylwadau ar hyn yn y gorffennol, a byddai'n cyfateb i'r adran 'Chwynion ynglŷn â gwasanaethau sydd wedi cael eu gosod ar gytundeb allanol' yn y Polisi Pryderon a Chwynion Enghreifftiol.
- 4.3.12 **Dyletswyddau a phroffil Byrddau – A55 hyd A58** – Unwaith eto rwyf yn cefnogi'r cynigion hyn. Maent yn cyd-fynd â sylwadau blaenorol OGCC am yr angen i Fyrddau ddwyn y weithrediaeth i gyfrif ac i gael adroddiadau rheolaidd ar nifer a natur y cwynion a gafwyd, y canlyniad ac unrhyw gamau unioni a gymerwyd o ganlyniad (neu gynnydd ar eu gweithredu). Mae hefyd yn cadarnhau galwad OGCC am yr angen am adrodd cyson, wedi'i goladu ar lefel Cymru gyfan, ar niferoedd, themâu ac ati cwynion.
- 4.3.13 **Taith y Claf – A81** – mae'r canllawiau yn y Polisi Pryderon a Chwynion Enghreifftiol yn datgan yn glir yr hyn y byddai Llywodraeth Cymru yn disgwyl ei weld o safbwynt cwynion sy'n cynnwys mwy nag un darparwr gwasanaeth cyhoeddus. Mae darpariaethau yn y gweithdrefnau cwynion iechyd (PTR) a gwasanaethau cymdeithasol rheoliadol i alluogi hyn. Yn ei hanfod, dywed y polisi enghreifftiol wrth yr achwynydd os yw eu cwyn yn cynnwys mwy nag un corff y bydd y sefydliad maent yn cwyno iddo fel arfer yn gweithio â hwy i benderfynu pwy ddylai gymryd yr awenau wrth ddelio â'r gŵyn ac y byddant wedyn yn cael enw'r unigolyn a fydd yn gyfrifol am ddelio â'r gŵyn yn ystod y broses o geisio datrys y gŵyn. Felly, mae hwn eto'n fater lle mae'r rhai sy'n delio â chwynion yn y gwahanol sefydliadau'n gweithio i gyflawni hyn.

**Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru**  
**Awst 2014**

\*\*\*\*\*

## Atodiad

### Ymateb mewn cysylltiad â dyletswyddau arfaethedig rheolydd cwynion

Fel y dywedwyd yn y brif ddogfen, nid wyf yn cytuno bod y swyddogaethau a nodwyd yn ystod yr adolygiad yn gofyn am greu corff cyhoeddus arall (a fyddai mae'n debyg yn dod o fewn awdurdodaeth OGCC yn yr un modd ag AGIC ac AGGCC). Rwyf yn rhoi sylw i bob un o'r dyletswyddau yn eu tro isod.

| <b>Dyletswydd a nodwyd yn nogfen yr Adolygiad</b>   | <b>Sylw OGCC</b>   |
|---|--|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Rheoleiddio'r system PTR ar gyfer GIG Cymru.</li> <li>• Ymchwilio i ddata cwynion a digwyddiadau. /• Dadansoddi tueddiadau o ymchwiliadau i gwynion a digwyddiadau.</li> <li>• Gorchymyn ymchwiliadau uwch ac ansawdd uwch yn gyflym.</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Rwyf yn cytuno y dylai system y PTR gael ei rheoleiddio ond rwyf yn dadlau y dylai hyn fod yn rhan o rôl AGIC i 'arolygu'r GIG a chyrrff gofal iechyd annibynnol yng Nghymru, yn erbyn ystod o safonau, polisiâu, canllawiau a rheoliadau;</li> <li>• Rwyf hefyd yn cytuno bod hon yn swyddogaeth a ddylai ddigwydd. Mae OGCC wedi gwneud sylw eisoes i'r perwyl hwn. Rwyf yn tybio bod hwn yn rhywbeth y byddai Prif Weithredwr y GIG yng Nghymru / Is-adran Ansawdd Gofal Iechyd Llywodraeth Cymru yn dymuno ei gasglu a'i ddadansoddi.</li> <li>• Yr unig beth a olyga hyn yw atgyfeirio achos yn ôl at y Bwrdd Iechyd i gynnal ymchwiliad gwell. Roedd trefniant o'r fath yn anfoddhaol yn y gorffennol; yn benodol, roedd yr oedi pellach cyn i gwynion gyrraedd swyddfa OGCC o'r diwedd yn golygu bod achosion yn rhai mor hanesyddol nes ei bod yn anodd casglu tystiolaeth, gan gynnwys canfod staff</li> </ul> |

|   |   |
|---|---|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Holi Byrddau am ddigwyddiadau, pryderon a chwynion.</li> </ul> | <p>clinigol a oedd yn aml iawn wedi symud i swyddi eraill.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Mae hwn yn fater hefyd a allai gyd-fynd yn dda â rôl reoleiddiol AGIC. Fodd bynnag, awgrymaf y byddai gan Bwyllgor Iechyd a Gofal Cymdeithasol y Cynulliad Cenedlaethol ddiddordeb yn y maes hwn o safbwynt ei rôl graffu.</li> </ul> |
|---|---|

| <b>Dyletswydd a nodwyd yn nogfen yr Adolygiad</b>  | <b>Sylw OGCC</b>  |
|--|---|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Monitro newid y dylai ddigwydd yn sgil cynllun gweithredu yn dilyn ymchwiliad i gŵyn trwy bennu dyddiadau cwblhau ar gyfer gweithredu gyda dilyniant.</li> <li>• Sicrhau bod hygyrchedd PTR yn amlwg a'i fod yn hawdd i'w ddefnyddio.</li> <li>• Lledaenu arloesedd yn dilyn dadansoddiad o gwynion a digwyddiadau ledled Cymru fel ffordd o ddysgu yn sgil cwynion.</li> <li>• Grymuso i orchymyn arferion gorau ar Fyrddau ac Ymddiriedolaethau Iechyd eraill</li> <li>• Adrodd ac atgyfeirio materion yn uniongyrchol at yr Ombwdsmon Cenedlaethol, Rheolwr Gyfarwyddwr y GIG a'r Gweinidog Iechyd. / • Cydweithio'n agos â chyrrff eraill fel CICau, AvMA, Comisiynwyr cyfredol ac eraill i wella profiadau cleifion.</li> <li>• Rheoleiddio cynlluniau eiriolaeth lleol i helpu cleifion i setlo pryderon a</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Mae hon yn rôl a ddylai gyd-fynd â'r Bwrdd Iechyd ei hun o ran ei rôl i herio'r Weithrediaeth a'i dwyn i gyfrif.</li> <li>• Unwaith eto, mae hyn yn rhywbeth y gallai AGIC roi sylw iddo fel rhan o'i rôl reoleiddiol fel y disgrifiwyd uchod.</li> <li>• Gellid gwneud hyn yr un mor hawdd gan Is-adran Ansawdd Gofal Iechyd Llywodraeth Cymru â chan AGIC.</li> <li>• Mae AGIC eisoes mewn sefyllfa dda i wneud hyn (Noder: dim ond cwynion unigol y gall OGCC eu hystyried ar hyn o bryd.)</li> <li>• Mae rhwydweithiau a mecanweithiau ar waith eisoes i'r perwyl hwn (gan gynnwys uwchgynadleddau AGIC).</li> <li>• A yw hwn yn cyfeirio at CICau yn benodol? Os felly, mae Bwrdd Cynghorau Iechyd</li> </ul> |



|  |  |
|--|--|
| <p>chwynion yn eu tarddiad neu pan fydd angen i ddefnyddio'r cynllun PTR.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Sicrhau bod data a gohebiaeth bersonol yn cael eu rheoli'n briodol trwy gydol y broses.</li> <li>• Sicrhau bod y penderfyniad yn cael ei dderbyn a bod yr achos yn cael ei gau'n derfynol.</li> <li>• Rheoli fforwm cyhoeddus, diogelwch ac ansawdd cenedlaethol ar gyfer trafodaeth agored ar brofiadau defnyddwyr y GIG.</li> </ul> | <p>Cymuned yng Nghymru'n gyfrifol am fonitro perfformiad Cyngorau Iechyd Cymuned (CICau), a pherfformiad swyddogion. Ymddengys i mi y byddai'r maes hwn yn cyd-fynd yn dda â chwmpas y Bwrdd.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Byddwn yn tybio y gallai hyn gael ei raglennu'n rhwydd mewn archwiliadau mewnol a chynlluniau risg (a gellid ei ddilyn gan archwiliad allanol gan Swyddfa Archwilio Cymru).</li> <li>• Mae hyn bron fel pe bai'n atal hawl y claf i gwyno i'r Ombwdsmon.</li> <li>• Oni fyddai hyn yn rhywbeth y byddai Prif Weithredwr y GIG yng Nghymru am gael perchnogaeth drosto?</li> </ul> |
|--|--|

\*\*\*\*\*