

**Memorandwm Cyd-ddealltwriaeth rhwng**

**Arolygiaeth Gofal Iechyd Cymru a Gwasanaeth Dyfarnu Cwynion y Sector Annibynnol**

**Awst 2019**

**Memorandwm Cyd-ddealltwriaeth rhwng Arolygiaeth Gofal Iechyd Cymru a Gwasanaeth Dyfarnu Cwynion y Sector Annibynnol**

1. Diben y Memorandwm Cyd-ddealltwriaeth hwn yw cyflwyno fframwaith i gefnogi'r gydberthynas waith rhwng Arolygiaeth Gofal Iechyd Cymru (AGIC) a Gwasanaeth Dyfarnu Cwynion y Sector Annibynnol (GDCSA).

2. Mae'r gydberthynas waith rhwng AGIC a GDCSA yn rhan o'r gwaith o gynnal system sicrwydd ar gyfer gofal iechyd yng Nghymru, sy'n hybu diogelwch cleifion a gofal iechyd o ansawdd uchel.

3. AGIC yw arolygiaeth a rheoleiddiwr annibynnol gofal iechyd yng Nghymru. GDCSA yw'r fframwaith rheoli cwynion cydnabyddedig yn y sector gofal iechyd annibynnol. Efallai y bydd Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru (OGCC) hefyd yn cael ei gynnwys yn y broses o ddatrys cwynion, ond dim ond os cafodd yr achwynydd rywfaint o driniaethau gan y GIG ar gyfer y mater y cwynwyd amdano (y talwyd amdano neu a gomisiynwyd gan GIG Cymru) a'i fod wedi talu'n breifat am driniaeth ar ryw adeg ar gyfer yr un mater. Mae gan AGIC Femorandwm Cyd-ddealltwriaeth gydag OGCC at ddibenion rhannu gwybodaeth a phryderon.

4. Nid yw'r Memorandwm Cyd-ddealltwriaeth hwn yn drech na chyfrifoldebau na swyddogaethau statudol AGIC na GDCSA ac ni ellir ei orfodi o dan y gyfraith. Fodd bynnag, mae AGIC a GDCSA yn cytuno i gydymffurfio â chynnwys y Memorandwm Cyd-ddealltwriaeth hwn.

**Egwyddorion cydweithio**

5. Bwriad AGIC a GDCSA yw y caiff eu cydberthynas waith ei nodweddu gan yr egwyddorion canlynol:

* Yr angen i wneud penderfyniadau sy'n hybu diogelwch cleifion a gofal iechyd o ansawdd uchel.
* Parch at statws annibynnol y naill sefydliad a'r llall.
* Yr angen i gynnal hyder y cyhoedd a gweithwyr proffesiynol yn y ddau sefydliad.
* Bod yn agored a sicrhau tryloywder rhwng y ddau sefydliad, fel y bo'n briodol.
* Yr angen i ddefnyddio adnoddau yn effeithiol ac yn effeithlon.
* Ymwybyddiaeth o fewn y ddau sefydliad o fanteision dilyn yr egwyddorion hyn.

6. Mae AGIC a GDCSA hefyd yn ymrwymedig i system sicrwydd ar gyfer gofal iechyd yng Nghymru sy'n dryloyw, yn atebol, yn gymesur, yn gyson ac wedi'i thargedu: egwyddorion rheoleiddio gwell.

**Meysydd cydweithio**

Mae'r gydberthynas waith rhwng AGIC a GDCSA yn cynnwys cydweithio yn y meysydd canlynol:

Croes-gyfeirio pryderon

7. Pan fo pryder yn dod i ran AGIC neu GDCSA, y mae'n credu ei fod yn rhan o gylch gwaith y llall, bydd yn rhannu'r pryder a'r wybodaeth berthnasol ag unigolyn penodol sydd â chyfrifoldeb perthnasol yn y sefydliad arall ar y cyfle cynharaf. Er budd diogelwch y cleifion, ni fydd y sefydliad sy'n cyfeirio'r pryder yn aros tan fod ei ymchwiliad ei hun wedi dod i ben. Dim ond i'r lleoliadau hynny sy'n perthyn i gylch gwaith rheoleiddiol AGIC y mae hyn yn berthnasol.

8. Bydd AGIC yn cyfeirio'r canlynol mewn modd amserol i GDCSA yn arbennig:

* Unrhyw bryderon a gwybodaeth berthnasol am broses fewnol sefydliad gofal iechyd annibynnol o ddatrys cwynion, os yw'r sefydliad hwnnw yn tanysgrifio i GDCSA.

9. Bydd GDCSA yn cyfeirio'r canlynol mewn modd amserol i AGIC yn arbennig:

* Unrhyw bryderon a gwybodaeth berthnasol am broses fewnol sefydliad gofal iechyd annibynnol o ddatrys cwynion ac ansawdd y gofal, os yw'r sefydliad hwnnw yn tanysgrifio i GDCSA. Mae Atodiad C yn rhoi gwybodaeth fanwl am y gwaith o rannu.
* Unrhyw bryderon a gwybodaeth berthnasol am ansawdd gofal sefydliad gofal iechyd annibynnol hyd yn oed os nad yw wedi tanysgrifio i GDCSA ar hyn o bryd, ond y mae'n perthyn i gylch gwaith AGIC

Cyfnewid gwybodaeth

12. Bydd cydweithio rhwng AGIC a GDCSA yn aml yn gofyn am gyfnewid gwybodaeth. Bydd yr holl drefniadau ar gyfer cydweithio a chyfnewid gwybodaeth a nodir yn y Memorandwm Cyd-ddealltwriaeth hwn ac unrhyw gytundebau atodol yn ystyried adran 76 o Ddeddf Iechyd a Gofal Cymdeithasol 2008 a Rheoliad Cyffredinol ar Ddiogelu Data 2018, ac unrhyw rai o godau ymarfer, fframweithiau neu bolisïau eraill AGIC a GDCSA sy'n ymwneud â gwybodaeth bersonol gyfrinachol, a byddant yn cydymffurfio â nhw.

**Datrys anghytuno**

16. Fel arfer caiff unrhyw anghytundeb rhwng AGIC a GDCSA ei ddatrys ar lefel weithredol. Os nad yw hyn yn bosibl, caiff ei ddwyn at sylw rheolwyr y Memorandwm Cyd-ddealltwriaeth a nodir yn Atodiad B a all ei uwchgyfeirio wedyn drwy'r rhai hynny sy'n gyfrifol, hyd at a gan gynnwys Prif Weithredwr AGIC a Chyfarwyddwr GDCSA a fydd yn gyfrifol ar y cyd am sicrhau datrysiad sy'n foddhaol i'r ddau sefydliad.

**Hyd y Memorandwm Cyd-ddealltwriaeth hwn a'i adolygu**

17. Daeth y Memorandwm Cyd-ddealltwriaeth hwn i rym pan gafodd ei lofnodi gan Brif Weithredwr AGIC a Chyfarwyddwr GDCSA. Nid oes cyfyngiad amser i'r Memorandwm Cyd-ddealltwriaeth hwn a bydd yn parhau mewn grym oni bai fod angen newid yr egwyddorion a ddisgrifiwyd neu os byddant yn amherthnasol bellach. Gellir adolygu'r Memorandwm Cyd-ddealltwriaeth hwn unrhyw bryd ar gais unrhyw un o'r ddau barti.

18. Mae'r ddau sefydliad wedi nodi rheolwr Memorandwm Cyd-ddealltwriaeth (a nodir yn Atodiad B) a bydd y rhain yn cydweithio yn ôl yr angen er mwyn sicrhau bod y Memorandwm Cyd-ddealltwriaeth hwn yn gyfredol ac er mwyn nodi unrhyw faterion sy'n codi yn y gydberthynas waith rhwng y ddau sefydliad.

19. Mae AGIC a GDCSA yn ymrwymedig i archwilio ffyrdd o ddatblygu partneriaeth fwyfwy effeithiol ac effeithlon er mwyn hybu ansawdd a diogelwch o fewn eu priod gylchoedd gwaith rheoleiddiol.

|  |  |
| --- | --- |
| Llofnodwyd  Dr Kate Chamberlain  **Prif Weithredwr**  **Arolygiaeth Gofal Iechyd Cymru** | Sally Taber  **Cyfarwyddwr**  **GDCSA** |
| \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ | \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |

**Atodiad A**

**Cyfrifoldebau a swyddogaethau**

Mae Arolygiaeth Gofal Iechyd Cymru (AGIC) a Gwasanaeth Dyfarnu Cwynion y Sector Annibynnol (GDCSA) yn cydnabod cyfrifoldebau a swyddogaethau ei gilydd a byddant yn eu hystyried wrth gydweithio â'i gilydd.

**Cyfrifoldebau a swyddogaethau AGIC**

1. AGIC yw arolygiaeth a rheoleiddiwr annibynnol gofal iechyd yng Nghymru.

2. Mae AGIC yn cyflawni ei swyddogaethau ar ran Gweinidogion Cymru ac, er ei bod yn rhan o Lywodraeth Cymru, mae protocolau wedi'u sefydlu i ddiogelu ei hymreolaeth weithredol. Daw prif swyddogaethau a chyfrifoldebau AGIC o'r ddeddfwriaeth ganlynol:

* Deddf Iechyd a Gofal Cymdeithasol (Iechyd Cymunedol a Safonau) 2015
* Deddf Safonau Gofal 2000 a rheoliadau cysylltiedig
* Deddf Iechyd Meddwl 1983 a Deddf Iechyd Meddwl 2007
* Deddf Galluedd Meddyliol 2005
* Rheoliadau Ymbelydredd Ïoneiddio (Amlygiad Meddygol) 2017 a Rheoliadau Diwygio 2018
* Rheoliadau Gofal Iechyd Annibynnol (Cymru) 2011

3. Mae AGIC yn canolbwyntio'n bennaf ar y canlynol:

* Gwneud cyfraniad sylweddol at wella diogelwch ac ansawdd gwasanaethau gofal iechyd yng Nghymru
* Gwella profiad dinasyddion o ofal iechyd yng Nghymru, boed hynny fel claf, defnyddiwr gwasanaethau, gofalwr, perthynas neu gyflogai
* Rhoi llais cryfach i gleifion a'r cyhoedd o ran y ffordd y caiff gwasanaethau iechyd eu hadolygu
* Sicrhau bod gwybodaeth amserol, ddefnyddiol, hygyrch a pherthnasol am ddiogelwch ac ansawdd gofal iechyd yng Nghymru ar gael i bawb.

4. Rôl graidd AGIC yw adolygu ac arolygu sefydliadau gofal iechyd y GIG a sefydliadau gofal iechyd annibynnol yng Nghymru er mwyn rhoi sicrwydd annibynnol i gleifion, y cyhoedd ac eraill bod gwasanaethau yn ddiogel ac o ansawdd da. Caiff gwasanaethau iechyd eu hadolygu yn erbyn amrywiaeth o safonau, polisïau, canllawiau a rheoliadau cyhoeddedig. Fel rhan o'r gwaith hwn, bydd AGIC yn ceisio nodi a chefnogi gwelliannau i wasanaethau a'r camau y mae angen eu cymryd er mwyn cyflawni hyn. Os bydd angen, bydd AGIC yn cynnal adolygiadau ac ymchwiliadau lle yr ymddengys fod methiannau systematig o ran y ffordd y caiff gwasanaethau gofal iechyd eu darparu, er mwyn sicrhau y caiff gwelliannau eu gwneud a gwersi eu dysgu'n gyflym.

**Cyfrifoldebau a swyddogaethau Gwasanaeth Dyfarnu Cwynion y Sector Gofal Iechyd Annibynnol**

1. GDCSA yw'r fframwaith rheoli cwynion cydnabyddedig yn y sector gofal iechyd annibynnol. Cynllun tanysgrifio gwirfoddol yw GDCSA sy'n cynnwys y mwyafrif helaeth o'r holl ddarparwyr gofal iechyd annibynnol ledled y DU. Mae'r cylch gwaith wedi cael ei ymestyn yn ddiweddar i gynnwys Unedau i Gleifion Preifat a darparwyr Gwasanaethau Ambiwlans Annibynnol. Ers 2016, mae GDCSA wedi gweithredu ar wahân i unrhyw gymdeithas masnachu ac fe'i cynhelir ar hyn o bryd gan y Ganolfan er Datrys Anghydfod yn Effeithiol (CEDR).

**Atodiad B**

**Manylion cyswllt**

**Arolygiaeth Gofal Iechyd Cymru**

Adeiladau'r Llywodraeth

Parc Busnes Rhydycar

Merthyr Tudful

CF48 1UZ

**Gwasanaeth Dyfarnu Cwynion y Sector Gofal Iechyd Annibynnol**

70 Fleet Street

London

EC4Y 1EU

Mae'r enwau cyswllt penodol rhwng AGIC a GDCSA fel a ganlyn:

Prif Weithredwyr (dylid dilyn polisïau uwchgyfeirio mewnol cyn cyfeirio mater at Brif Weithredwr AGIC a Chyfarwyddwr GDCSA)

Dr Kate Chamberlain

Prif Weithredwr

kathryn.chamberlain@gov.wales

Sally Taber

Cyfarwyddwr

sally.taber@iscas.org.uk

**AGIC**

Dr Kate Chamberlain

Prif Weithredwr

[kathryn.chamberlain@gov.wales](mailto:kathryn.chamberlain@gov.wales)

Ffôn: 0300 062 8025

Alun Jones

Dirprwy Brif Swyddog Gweithredol – Arolygu, Rheoleiddio ac Ymchwilio

E-bost: [Alun.Jones39@gov.wales](mailto:Alun.Jones39@gov.wales)

Ffôn: 0300 062 8120

Joseph Wilton

Pennaeth Partneriaethau, Gwybodaeth a Methodoleg

E-bost: [Joseph.Wilton@gov.wales](mailto:Joseph.Wilton@gov.wales)

Ffôn: 0300 025 2663

**GDCSA**

Sally Taber

Cyfarwyddwr

E-bost: sally.taber@iscas.org.uk

Ffôn: 0207 536 6091 / 07885 740500

Graham Massie

Prif Swyddog Gweithredol

E-bost: gmassie@cedr.com

Ffôn: 0207 536 6050

**Atodiad C**

**Data a ddarperir gan GDCSA**

|  |  |
| --- | --- |
| Cyfnod y data | Is-bwnc/elfen y data |
| Parhaus: fel y cânt eu cynhyrchu yn dilyn penderfyniadau dyfarnu | 1. Penderfyniadau dyfarnu cam 3 a gadarnhawyd neu a gadarnhawyd yn rhannol mewn perthynas â sefydliadau tanysgrifio GDCSA (gyda manylion yr achwynydd yn aros yn gyfrinachol); 2. Ar gyfer yr uchod, gohebiaeth ysgrifenedig gysylltiedig i'r sefydliad darparu (gyda manylion yr achwynydd yn aros yn gyfrinachol). |
| Parhaus | 1. Enwau unrhyw ddarparwr heb broses ddyfarnu annibynnol ar waith a lle y mae GDCSA wedi cynghori achwynwyr i gysylltu ag AGIC yn uniongyrchol. |
| Diweddariadau misol/chwarterol fel y'u pennir | 1. Adroddiad mewn fformat y cytunwyd arno sy'n crynhoi'r penderfyniadau dyfarnu (rhwng tair a phedair gwaith y flwyddyn, yn dilyn pob cyfarfod Bwrdd Cynghori GDCSA); 2. Adroddiad cyfredol yn rhestru enwau pob sefydliad sy'n tanysgrifio i GDCSA, rhwng tair a phedair gwaith y flwyddyn, yn dilyn pob cyfarfod Bwrdd Cynghori GDCSA. |