

Adroddiad terfynol astudiaeth marchnad i gartrefi gofal

Crynodeb Byr i Gymru

1. Mae'r CMA wedi cyhoeddi ei adroddiad terfynol o'i astudiaeth marchnad i gartrefi gofal. Mae dewisiadau o ran gofal i'r henoed yn benderfyniad hynod bwysig i'w wneud gan neu ar ran unigolion sy'n aml yn hynod fregus. Mae natur ac ansawdd gofal yn cael effaith enfawr ar hapusrwydd, iechyd a hirhoedledd rhywun. Mae yna oddeutu 25,500 o wlaŵ mewn cartrefi gofal i'r henoed yng Nghymru, gydag oddeutu 46% mewn cartrefi nyrsio.
2. Yn ein hastudiaeth marchnad, rydym wedi nodi dau faes cyffredinol ble ceir problemau yn y farchnad. Sef:
 - (a) y rhai sydd angen gofal a mwy o gefnogaeth wrth ddewis cartref gofal a mwy o amddiffyniadau pan fyddant yn breswylwyr - rhaid i breswylwyr cartrefi gofal cyfredol a phosibl allu gwneud y dewisiadau cywir, a rhaid eu diogelu os na fydd pethau'n digwydd yn ôl y disgwyl
 - (b) materion ynghylch gofal a ariennir gan y wladwriaeth a darpariaeth capasiti cynaliadwy - rhaid i'r farchnad gefnogi bwriad y wladwriaeth i sicrhau y bodlonir anghenion gofal y rhai sydd eu heisiau. Mae hyn yn gofyn i'r diwydiant fod yn gynaliadwy a'i ysgogi i fuddsoddi a moderneiddio i fodloni anghenion yn y dyfodol.
3. Rydym wedi gwneud argymhellion i Lywodraeth Cymru, Arolygiaeth Gofal (a Gwasanaethau Cymdeithasol) Cymru (AGGCC), awdurdodau lleol, Byrddau Iechyd Lleol, Byrddau Partneriaeth Rhanbarthol a'r diwydiant ar draws y Deyrnas Unedig i daclo'r materion hyn. Byddwn hefyd yn cymryd camau i ddiogelu hawliau trigolion ac i sicrhau cydymffurfiaid gyda chyfraith defnyddwyr.

Cefnogaeth ac amddiffyniadau i'r rhai sydd angen gofal

4. Mae'r rhai sy'n mynd i gartref gofal yn wynebu rhwystrau arwyddocaol wrth wneud dewisiadau da. Yn aml byddant angen dewis cartref dan amgylchiadau gofidus iawn, mewn cyfnod byr o amser a heb fawr ddim gwybodaeth o sut mae'r system gofal yn gweithio na'u cymhwyster am gyllid. Ymhellach, mae'n

annhebygol y byddant wedi rhoi ystyriaeth flaenorol i'r mater na chynllunio ar ei gyfer, ac ni fyddant yn gwybod sut i ddod o hyd i'r math iawn o gartref.

5. Wedi eu sefydlu mewn cartref, ychydig iawn o breswylwyr sy'n fodlon ac yn gallu symud. Felly, ni allant unioni dewis gwael o gartref ac maent yn fwy agored i arferion annheg. Tra bod nifer o breswylwyr wedi eu hariannu gan y wladwriaeth ac o bosibl yn elwa o drosolwg gan awdurdodau lleol a Byrddau Partneriaeth Rhanbarthol, bydd rhai, yn arbennig rhai sy'n ariannu eu hunain, yn wynebu trafferthion. Gall problemau gynnwys diffyg gwybodaeth prisio arwyddol ar wefannau, diffyg darpariaeth o gontractau a chodi ffioedd a blaendaliadau mawr o flaen llaw. Efallai y bydd rhai preswylwyr a'u cynrychiolwyr hefyd yn ei chael yn anodd gwneud cwynion, yn rhannol oherwydd y gall systemau cwynion ymddangos i fod yn gymhleth i'w defnyddio, ond hefyd am nad yw preswylwyr eisiau cwyno yn erbyn eu gofalmwyr gan ofni dial. O ystyried bregusrwydd preswylwyr, mae'r amddiffyniadau mae ganddynt hawl iddynt dan gyfraith defnyddwyr a rheolau a deddfwriaeth sector yn arbennig o bwysig yma.
6. Rydym yn argymhell y dylid rhoi mwy o gefnogaeth i bobl wrth wneud penderfyniadau pwysig ynghylch gofal; y dylai cartrefi gofal ddatgelu gwybodaeth gywir am ffioedd ac amodau a thelerau mewn modd amserol; ac y dylai awdurdodau lleol ddarparu mwy o gefnogaeth i helpu pobl i ddeall beth mae ganddynt hawl iddo a chynnig mwy o help.
7. Rydym yn galw ar Lywodraeth Cymru i weithio gyda'r GIG, awdurdodau lleol, Byrddau Iechyd Lleol a Byrddau Partneriaeth Rhanbarthol, cartrefi gofal a'r trydydd sector i ddarparu rhaglen o gamau i helpu pobl i wneud penderfyniadau da ynghylch eu hanghenion gofal:
 - (a) gofyn i awdurdodau lleol ddarparu gwybodaeth glir i ddarpar breswylwyr ar sut mae'r system ofal yn gweithio a'u hawliau, ac ar ddewis cartrefi gofal yn yr ardal leol i ddarpar breswylwyr. Mae rhai awdurdodau lleol eisoes yn gwneud hyn yn dda, ond dylent i gyd fod yn cyfateb i'r arfer gorau mewn gwirionedd;
 - (b) cynyddu defnydd o wneud penderfyniadau gyda chefnogaeth i helpu i ddeall eu dewisiadau gofal. Gellid darparu cefnogaeth o'r fath trwy offer ar-lein, cyngor dros y ffôn, taflenni ac/neu weithwyr proffesiynol yr ymddiriedir ynddynt; a
 - (c) chyflawni rhaglen o waith o hyrwyddo ymwybyddiaeth ac i annog a chefnogi pobl i ystyried opsiynau gofal posibl o flaen llaw. Bydd hyn yn helpu pobl i wneud gwell penderfyniadau – ac o bosibl i gymryd camau i

osgoi angen i fynd i gartref gofal – pan fydd angen am ofal yn dod yn amlwg.

8. Rydym yn cymryd amrywiol gamau ar draws y Deyrnas Unedig i daclo pryderon nad yw rhai cartrefi gofal yn trin trigolion yn deg ac y gallent fod yn tarfu ar gyfraith defnyddwyr:
 - (a) symud ymlaen gyda chamau gweithredu yn erbyn nifer o ddarparwyr ar draws y Deyrnas Unedig yr ydym yn credu sydd wedi bod yn codi ffioedd mawr o flaen llaw, ac yn codi ffioedd am gyfnodau estynedig wedi i'r preswylwr farw. Oherwydd pryderon eang gan y cyhoedd a godwyd yn ystod yr astudiaeth marchnad ynghylch ffioedd a godir wedi marwolaeth, yn ogystal â chodi pryderon gyda rhai cartrefi gofal, bydd y CMA hefyd yn ymgynghori ar ganllawiau newydd yn gynnar yn 2018, gan sefydlu ei ymagwedd o ran y ffioedd hyn. Efallai y byddwn yn cymryd camau gorfodi pellach yn erbyn darparwyr ble fo'n briodol ar faterion eraill sy'n peri pryder.
 - (b) cyhoeddi canllaw manwl yn 2018 ar safonau ymddygiad y dylai pob cartref fod yn eu bodloni er mwyn osgoi tramgwyddo ar gyfraith defnyddwyr. Byddwn hefyd yn darparu cyngor byr i breswylwyr ar eu hawliau defnyddwyr.
 - (c) argymhell i'r diwydiant ei fod yn datblygu contractau enghreifftiol y gallai darparwyr cartrefi gofal eu defnyddio, i helpu annog arfer gorau ac i hwyluso llwyth gwaith cartrefi gofal wrth gynllunio, paratoi a diweddarau eu contractau unigol fel nad ydynt yn cynnwys amodau annheg. Byddem yn barod i gynnig cefnogaeth briodol i'r diwydiant os yw am symud ymlaen â'r argymhelliad.
 - (d) argymhell fod Llywodraeth Cymru yn cyflwyno rheolau sector cryfach fel bod cydymffurfiaid gyda chyfraith defnyddwyr wedi ei fewnosod i'r gyfundrefn reoleiddio bresennol ar gyfer cartrefi gofal ac yn cael ei fonitro gan AGGCC yn rhan o'i gyfundrefn archwilio.
 - (e) argymhell rheoliadau sector atodol yn gofyn i gartrefi gofal gael ffioedd ac amodau a thelerau dangosol ar gael ar eu gwefannau, i ddiogelu blaendaliadau ac i hysbysu'r rheolydd pan fyddant yn gofyn i breswylwyr adael.
9. I ddelio â methiannau yn y systemau cwynion ac unioniad presennol, mae ein hargymhellion yn cynnwys y dylai AGGCC gynnwys asesiad yn ei arolygiadau o sut mae systemau cwynion ac adborth yn gweithio fel bod diwylliant pendant o wrando a gweithredu ar adborth.

Gofal a ariennir gan y wladwriaeth nawr ac i'r dyfodol

10. Mae'r wladwriaeth, trwy awdurdodau lleol, yn darparu gofal i'r rhai nad ydynt yn gallu ei ariannu eu hunain. Fodd bynnag, mae gwariant cyhoeddus ar ofal cymdeithasol i oedolion wedi bod dan bwysau. O ganlyniad, mae'r cyfraddau ffioedd mae awdurdodau lleol yn talu i gartrefi gofal wedi eu gwthio i lawr, ac mae ein dadansoddiad ariannol yn dangos nad yw'r rhain yn ddigonol i dalu costau llawn y cartrefi hyn. Felly, nid oes unrhyw ysgogiad i dalu costau moderneiddio cyfleusterau nac adeiladu capasiti newydd, ac ymhen hir a hwyr bydd rhai yn cael eu gorfodi i gau.
11. Mae'r rhan fwyaf o gartrefi gofal yn gwasanaethu cymysgedd o breswylwyr sy'n ariannu eu hunain a rhai a ariennir gan y wladwriaeth. Mae'r sector wedi cynnal darpariaeth i raddau trwy godi ffioedd uwch ar breswylwyr sy'n ariannu eu hunain, swm yr ydym yn amcangyfrif yng Nghymru i fod yn gwahaniaethu o 36%. Nid ydym yn ystyried hyn i fod yn gynaliadwy; ychydig iawn o enghreifftiau a welom o fuddsoddi mewn capasiti cartrefi gofal newydd wedi ei ffocysu yn bennaf ar y sector a ariennir gan awdurdodau lleol. Y canlyniad fydd na fydd awdurdodau lleol yn y dyfodol yn gallu darparu gwasanaethau i'r rhai sydd ag anghenion cymwys. Ymhellach, mae'r nifer o bobl oedrannus sy'n debygol o fod angen cefnogaeth, a chraffter eu hanghenion gofal, yn debygol o gynyddu.
12. Amcangyfrifwn ledled y Deyrnas Unedig fod ffioedd awdurdodau lleol ar hyn o bryd, ar gyfartaledd, oddeutu 5-10% yn is na chyfanswm costau ar gyfer y cartrefi hyn, yn cyfateb i ddiffyg o oddeutu £200-300 miliwn mewn cyllid (ledled y Deyrnas Unedig) ar gyfer y cartrefi sydd wedi eu hamlygu fwyaf i breswylwyr a ariennir gan yr awdurdod lleol. Pe byddai awdurdodau lleol yn talu cost lawn gofal ar gyfer yr holl lefydd cartrefi gofal maent yn ariannu ar draws y Deyrnas Unedig, byddai hyn yn costio oddeutu £1 biliwn y flwyddyn yn fwy iddynt.
13. Er mwyn sicrhau fod capasiti ar gael i fodloni galw cynyddol yn y dyfodol, mae angen i awdurdodau lleol gymryd camau priodol ac amserol i annog buddsoddiad priodol. Mae hyn yn galw am gynllunio cywir a gwybodus. Mae hefyd yn angenrheidiol y gall buddsoddwyr fod yn hyderus ynghylch y dyfodol er mwyn eu perswadio i fuddsoddi. Os bydd y sefyllfa'n parhau, mae mwy o ansicrwydd ynghylch y dyfodol yn llesteirio buddsoddiad. Mae'n bwysig fod awdurdodau lleol yn cael eu hysgogi i flaenoriaethu cynllunio gofal hirdymor.
14. Er ein bod wedi gwneud argymhellion yn Lloegr a Gogledd Iwerddon i daclo'r pryderon hyn, yng Nghymru mae'r materion hyn eisoes wedi eu cydnabod a chamau gweithredu wedi eu hargymell. Rydym yn croesawu'r rhain gan eu

bod yn ceisio taclo'r angen i gynllunio darpariaeth gofal a darparu mwy o hyder i ddarparu fuddsoddwyr parthed elw yn y dyfodol.

- Mae grŵp llywio cartrefi gofal Llywodraeth Cymru wedi comisiynu gwaith ar gost gofal i lywio'r cyfraddau a dalwyd gan awdurdodau lleol, gan leihau'r risg fod ffioedd i ddarparwyr yn rhy isel.
- Mae saith o Fyrddau Partneriaeth Rhanbarthol wedi eu sefydlu ar gyfer cynllunio, cyllido a chomisiynu amrywiaeth o ofal cymdeithasol ac iechyd cymunedol. Mae gan awdurdodau lleol a Byrddau Iechyd Lleol nawr ddyletswydd i gyhoeddi asesiadau poblogaeth o anghenion lleol ynghyd â chynlluniau ar gyfer sut i fodloni'r anghenion hynny.

15. Felly, nid ydym yn gwneud argymhellion ar gyfer Cymru, gan ein bod angen rhoi cyfle i'r mentrau hyn gyflawni newid. Fodd bynnag, mae ein pryderon ynghylch cyflawniad gofal cymdeithas a ariennir gan y wladwriaeth yn bwysig, gan fod rhaid cynnal system gofal cymdeithasol effeithiol a chynaliadwy. Bydd angen asesu effaith mentrau presennol ac efallai y bydd angen cymryd camau pellach. Rydym yn annog Llywodraeth Cymru i gadw llygad ar hyn ac yn arbennig i ystyried a oes angen gwella cynllunio a rhagolygon ar gyfer y dyfodol i hwyluso datblygiad tymor hir capasiti a darpariaeth.