PUBLIC SERVICES OMBUDSMAN FOR WALES

Coflyfr Cydraddoldeb a Hawliau Dynol

Hawdd ei Ddarllen

Cynnwys

3 Cyflwyniad

5 Achosion pan roedden ni wedi dweud bod y gwasanaeth cyhoeddus yn anghywir

22 Achosion pan roedd y gwasanaeth cyhoeddus yn cytuno eu bod yn anghywir cyn i ni edrych ar bethau

27 Achosion pan doedden ni ddim yn cytuno â’r gŵyn

29 Rhagor o wybodaeth

Cyflwyniad

Mae'r adroddiad yma'n rhoi enghreifftiau o waith **Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru.**

Mae **Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru** yn un o sefydliadau'r llywodraeth.

Rydyn ni'n delio â chwynion am **wasanaethau cyhoeddus** sy'n cael eu darparu gan:

- Cynghorau lleol
- Y Gwasanaeth Iechyd Gwladol (GIG)
- Cymdeithasau Tai
- Llywodraeth Cymru

Mae **gwasanaeth cyhoeddus** yn golygu gwasanaeth sy'n cael ei ddarparu gan sefydliad sy'n rhan o'r llywodraeth.

Pan fyddwch chi’n cwyno wrth Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru, rhaid i ni bwyso a mesur eich achos.

Byddwn yn dweud beth ddylai ddigwydd i wneud pethau’n iawn.

Mae 11 o’r enghreifftiau yma yn achosion lle'r oeddem wedi cytuno â’r sawl a oedd wedi cwyno.

Mae 4 enghraifft pan roedd y gwasanaeth cyhoeddus yn cytuno eu bod yn anghywir cyn i ni edrych ar bethau.

Mae 3 enghraifft pan doedden ni ddim yn meddwl bod y gwasanaeth cyhoeddus wedi gwneud dim byd o’i le.

Achosion pan roedden ni wedi dweud bod y gwasanaeth cyhoeddus yn anghywir

Ym mhob un o'r enghreifftiau, dydyn ni ddim wedi defnyddio enw go iawn pobl, oherwydd mae'r wybodaeth yma'n breifat.

1. Cwyn am Fwrdd Iechyd Prifysgol Cwm Taf

Roedd Mrs A wedi cwyno bod y Bwrdd Iechyd wedi cymryd hir i gwrdd â'i mab er mwyn iddyn nhw allu penderfynu sut i'w helpu.

Roedd gan ei mab (Mr B) gyflwr iechyd meddwl ac awtistiaeth.

Roedd Mr B wedi dioddef iselder wrth aros ac roedd wedi ceisio lladd ei hun.

Beth roedden ni wedi'i ddweud:

- Roedd y Bwrdd Iechyd wedi trin Mr B yn annheg

- Roedd Mr B yn oedolyn **agored i niwed**. Dylai'r Bwrdd Iechyd fod wedi ei drin mewn ffordd deg.

Mae **agored i niwed** yn golygu bod angen rhywfaint o gefnogaeth arnoch chi i aros yn ddiogel.

- Dylai'r Bwrdd Iechyd newid rhai o'r ffyrdd mae'n gweithio

2. Cwyn am Fwrdd Iechyd Prifysgol Caerdydd a'r Fro a Bwrdd Iechyd Prifysgol Hywel Dda

Roedd Mr B wedi cwyno bod ei fab C wedi aros 2 flynedd a hanner i gael llawdriniaeth frys.

Roedd C yn 11 oed.

Yn ystod y cyfnod yma roedd C wedi bod yn sâl nifer o weithiau ac wedi gorfod cael meddyginiaethau.

Beth roedden ni wedi'i ddweud:

- Roedd y Bwrdd Iechyd yn anghywir yn gwneud i C aros am y llawdriniaeth

- Doedd y Bwrdd Iechyd ddim wedi rhoi ei **hawliau dynol** i C

Hawliau Dynol ydy'r pethau sylfaenol y dylai pawb eu cael yn ôl y gyfraith.

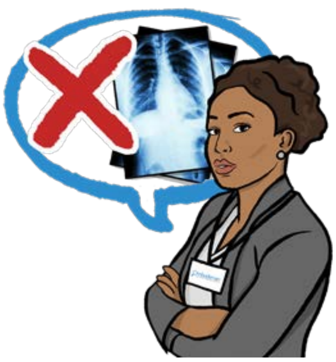
3. Cwyn am Fwrdd Iechyd Prifysgol Betsi Cadwaladr

Roedd Mr Y wedi cwyno am sut roedden nhw wedi gofalu am ei fam (Mrs X) pan aeth hi i'r ysbyty.

Dywedodd Mrs X a'i theulu nad oedd hi eisiau unrhyw driniaeth.
Roedd hi eisiau cael ei pharchu ac eisiau cael marw'n gyfforddus.

Ond roedd yr ysbyty wedi'i throsglwyddo i ysbyty gwahanol i gael sgan.

Doedd dim gwely'n barod iddi yn yr ysbyty newydd yma. Bu hi farw ar droli yn aros am wely.



Beth roedden ni wedi'i ddweud:

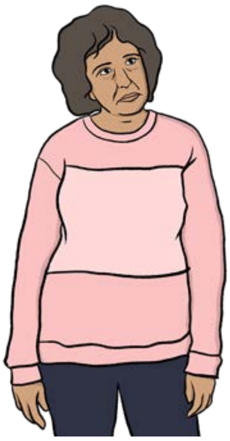
- Ddylai Mrs X ddim wedi cael ei hanfon am sgan

- Doedd y teulu ddim wedi gallu treulio amser gyda hi ar ddiwedd ei bywyd

- Mae angen i'r ysbyty newid y ffordd mae'n gweithio gyda phobl

4. Cwyn am Gyngor Sir Ynys Môn

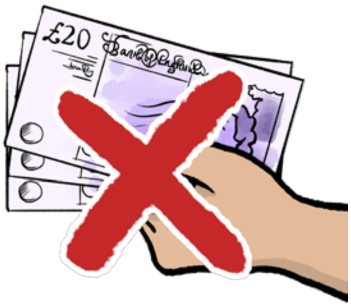
Roedd Mr G wedi cwyno oherwydd doedd y cyngor ddim wedi talu i'w wraig fod yn y cartref gofal iawn iddi hi.



Roedd gan wraig Mr G **ddementia**.

Mae **dementia** yn glefyd ar yr ymennydd sy'n gwneud i bobl anghofio pethau ac mae'n gallu eu gwneud nhw'n ddryslyd.

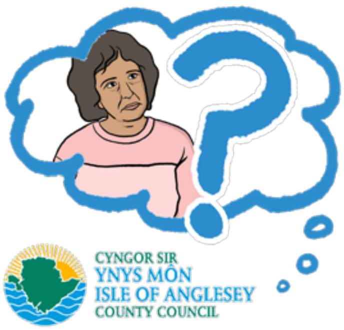
Doedd Mr G ei hun ddim yn iach, ond doedd y cyngor ddim wedi ei helpu rhyw lawer i ddod o hyd i gartref gofal addas i'w wraig.



Pan ddaeth Mr G o hyd i gartref gofal da, doedd y cyngor ddim am dalu iddi aros yno.

Beth roedden ni wedi'i ddweud:

- Doedd y cyngor ddim wedi gweithio gyda Mr G



- Dylai'r cyngor fod wedi meddwl beth oedd ei angen ar wraig Mr G a helpu i ddod o hyd i'r lle iawn iddi

- Dylai'r Cyngor roi'r arian roedd Mr G wedi'i wario ar y cartref gofal yn ôl iddo

5. Cwyn am Gyngor Gwynedd

Roedd Mrs X wedi cwyno nad oedd y cyngor wedi rhoi’r gefnogaeth iawn i’w mab. Roedd gan ei mab awtistiaeth.

Doedd y cyngor heb edrych ar y **cynllun gofal** ac roedd wedi lleihau ei gefnogaeth.

Mae **cynllun gofal** yn egluro pa ofal a chefnogaeth sydd eu hangen ar rywun.

Beth roedden ni wedi’i ddweud:

- Doedd y cyngor ddim wedi rhoi hawliau dynol y mab iddo

- Roedd y cyngor wedi bod yn anghywir

6. Cwyn am Gyngor Sir Ynys Môn

Roedd Mrs A wedi cwyno ar ei rhan ei hun ac ar ran ei chymdogion. Mae Mrs A yn anabl ac mae ganddi broblemau iechyd.

Mae hi a’i chymdogion yn byw mewn byngalos a gafodd eu hadeiladu ar gyfer pobl hŷn ac anabl.

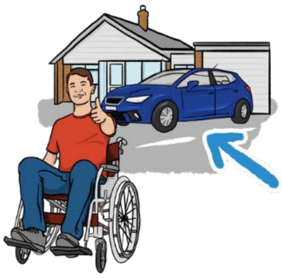
Roedd hi wedi cwyno nad oedd y cyngor wedi adeiladu’r llefydd parcio hygyrch roedden nhw i fod i’w hadeiladu. Roedd hyn yn golygu ei bod hi’n anodd iddi fynd allan.

Beth roedden ni wedi’i ddweud:

- Roedd y cyngor wedi ei thrin yn annheg

CYNGOR SIR YNYS MÔN ISLE OF ANGLESEY COUNTY COUNCIL

- Dylai’r cyngor wneud **addasiad rhesymol** ar gyfer pobl anabl



Mae **addasiad rhesymol** yn golygu rhywbeth dylech chi ei wneud er mwyn i berson anabl allu cymryd rhan mewn pethau, yr un fath â phawb arall.

7. Cwyn am Fwrdd Iechyd Prifysgol Caerdydd a'r Fro

Roedd Ms X wedi cwyno am y ffordd cafodd hi ei thrin pan roedd hi’n feichiog.

Dywedodd fod yr ysbyty wedi rhoi’r wybodaeth anghywir ar ei **chofnodion**.

Mae **cofnodion** yn golygu gwybodaeth sy’n cael ei hysgrifennu a'i chadw mewn ffeil neu ar gyfrifiadur.

Roedd hyn yn golygu bod pobl yn poeni y gallai hi anafu ei babi ar ôl iddo gael ei eni.

Doedd Ms X ddim yn cael mynd â'r babi adref fel roedd hi eisiau ei wneud.

Beth roedden ni wedi'i ddweud:

- Roedd y Bwrdd Iechyd wedi trin Ms X yn wael oherwydd ei hiechyd meddwl. Roedd hyn yn annheg

- Ond rhaid i'r Bwrdd Iechyd feddwl am ddiogelwch y babi

- Dylai'r Bwrdd Iechyd edrych ar hyn eto i weld sut dylai newid y ffordd mae'n gweithio

8. Cwyn am Fwrdd Iechyd Prifysgol Aneurin Bevan

Roedd Mr T wedi cwyno am ofal ei fam (Mrs Y) gan y Bwrdd Iechyd.

Roedd Mrs Y wedi dweud ei bod hi eisiau marw gartref.

Ond roedd y Bwrdd Iechyd wedi ei symud o un ysbyty i un arall.

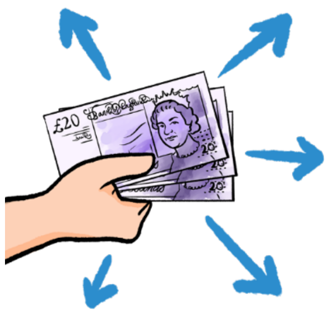
Beth roedden ni wedi'i ddweud:

- Doedd y Bwrdd Iechyd ddim wedi gadael i Mrs Y farw mewn ffordd barchus

- Dylai'r Bwrdd Iechyd edrych ar sut mae'n trin pobl fel Mrs Y

9. Cwyn am Gyngor Bwrdeistref Sirol Conwy

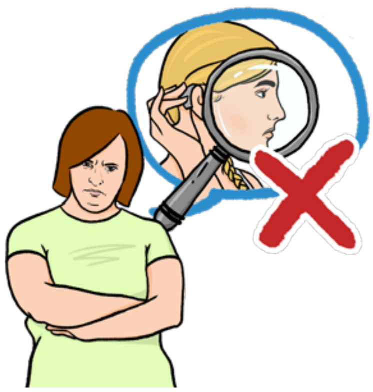
Roedd Miss X wedi cwyno oherwydd bod y cyngor wedi stopio rhoi **cyllid** i fudiad ar gyfer pobl fyddar.



Mae **cyllid** yn golygu'r arian mae cyngor yn ei roi i fudiadau gwahanol.

Dywedodd Miss X nad oedd y cyngor wedi:

- Siarad â'r mudiad cyn stopio rhoi cyllid iddo



- Edrych ar sut byddai hyn yn effeithio ar bobl fyddar

Beth roedden ni wedi'i ddweud:

- Roedd y cyngor yn anghywir i beidio â siarad â'r mudiad

- Doedd y cyngor ddim wedi meddwl am sut byddai hyn yn effeithio ar bobl fyddar

Roedd y cyngor yn cytuno â ni.

Fe wnaethon nhw roi arian i'r mudiad yn y cyfamser tra roeddent yn siarad â phobl am stopio'r cyllid.

10. Cwyn am Gyngor Sir Ceredigion

Roedd Mrs K wedi cwyno oherwydd bod y cyngor wedi cymryd hir iawn i edrych ar gŵyn yn ei herbyn pan roedd hi’n gweithio mewn cartref nyrsio.

Beth roedden ni wedi’i ddweud:

- Roedd y cyngor wedi cymryd gormod o amser a heb ddweud wrthi beth oedd yn digwydd

- Dylai'r cyngor roi rhywfaint o arian i Mrs K oherwydd nad oedden nhw wedi'i thrin hi’n dda

11. Cwyn am Gyngor Sir Powys

Roedd Mr a Mrs A wedi cwyno oherwydd doedd y cyngor ddim wedi rhoi cefnogaeth iawn i 2 blentyn roedden nhw'n gofalu amdanyn nhw.

Roedd y plant dan ofal y cyngor ac yn byw gyda Mr a Mrs A.

Mae'r cyngor yn dweud y bydd yn dal i gefnogi pobl ifanc nes iddyn nhw orffen ysgol, coleg neu brifysgol - hyd at 24 oed.

Ond roedd y cyngor wedi stopio cefnogi'r bobl ifanc yma er eu bod nhw'n dal yn y coleg.

Roedd hyn wedi costio llawer iawn o arian i Mr a Mrs A.

Beth roedden ni wedi'i ddweud:

- Roedd y cyngor yn anghywir a dylai dalu arian i Mr a Mrs A

Cytunodd y cyngor i dalu Mr a Mrs A am eu costau.

Roedd y cyngor hefyd yn dweud y bydden nhw'n dysgu o'u camgymeriadau yn yr achos yma.

Achosion pan roedd y gwasanaeth cyhoeddus yn cytuno eu bod yn anghywir cyn i ni edrych ar bethau

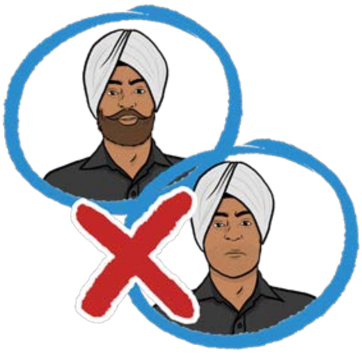
Yn yr achosion yma roedd y gwasanaeth cyhoeddus yn cytuno eu bod yn anghywir cyn i ni edrych yn llawn ar bethau.

Roedden nhw'n cytuno i wneud pethau'n iawn a gwneud yn siŵr na fyddai hyn yn digwydd eto.

Mewn nifer o achosion roedden nhw wedi talu arian i'r person a oedd wedi cwyno.

1. Cwyn am Fwrdd Iechyd Prifysgol Aneurin Bevan

Roedd Mr A yn ddyn hŷn gyda dementia. Roedd yn Sikh.



Pan aeth i'r ysbyty roedd y staff wedi torri ei farf a'r blew ar ei wyneb.

Mae hyn yn groes i'r grefydd Sikh.

Fe wnaethon ni ddweud y dylai'r Bwrdd Iechyd roi mwy o hyfforddiant i'w staff am sut mae gweithio gyda phobl o grefyddau a chefndiroedd gwahanol.

2. Cwyn am Trivallis, Cymdeithas Dai

Roedd angen ramp ar Ms A er mwyn gallu mynd i mewn ac allan o'i chartref ar ei sgwter.

Roedd y Gymdeithas Dai wedi gwneud ramp ond roedd y ramp mor wael doedd hi ddim yn gallu mynd i mewn ac allan o'i chartref.

Roedd y Gymdeithas Dai yn cytuno eu bod yn anghywir ac roedden nhw'n dweud y bydden nhw'n gwella'r ffordd maen nhw'n gweithio.

3. Cwyn am Gyngor Abertawe

Roedd Mrs X wedi cwyno oherwydd doedd Cyngor Abertawe ddim wedi cynnig cludiant am ddim i'r ysgol i’w merch 11 oed.
Roedd gan ei merch awtistiaeth.

Roedd y Cyngor wedi:

- Trefnu cyfarfod i edrych ar faterion yr achos yma

- Cytuno y dylid darparu trafnidiaeth i blant fel hyn

- Cytuno i edrych ar sut roedd yn penderfynu pwy ddylai gael cludiant am ddim i'r ysgol

4. Cwyn am Gomisiynydd Heddlu a Throseddu Dyfed Powys

Mae gan Mr T anabledd sy’n effeithio ar sut mae’n cyfathrebu.

Mae’n cyfathrebu drwy ysgrifennu negeseuon e-bost hir. Mae rhai pobl yn ei chael hi’n anodd dilyn y negeseuon e-bost yma.

Roedd Mr T wedi cwyno mewn e-bost i’r **Comisiynydd** am y **Prif Gwnstabl.**

Mae’r **Comisiynydd** yn cael ei ddewis gan bobl leol i wneud yn siŵr bod yr Heddlu lleol yn gweithio’n iawn.

Y **Prif Gwnstabl** sy’n gyfrifol am yr Heddlu lleol.

Gofynnodd y Comisiynydd iddo lenwi ffurflen. Ond doedd Mr T ddim gallu gwneud hyn.
Dim ond drwy e-bost roedd yn gallu cyfleu ei gŵyn.

Doedd y Comisiynydd ddim wedi delio â hyn yn iawn.

Roedden ni wedi dweud y dylai'r Comisiynydd fod wedi meddwl am sut mae Mr T yn cyfathrebu â phobl.

Roedd y Comisiynydd yn cytuno â ni.
Bydd staff yn swyddfa'r Comisiynydd nawr yn cael hyfforddiant am wneud addasiadau rhesymol.

Achosion pan doedden ni ddim yn cytuno â'r gŵyn

1. Cwyn am Ddinas a Sir Abertawe

Roedd Miss A wedi cwyno am ymddygiad pobl ifanc a oedd yn chwarae pêl-droed wrth ei chartref yn hwyr gyda'r nos.

Roedd Miss A eisiau arwydd a oedd yn dweud 'dim gemau pêl'. Doedd y cyngor ddim yn fodlon gwneud hynny.

Ysgrifennodd y cyngor at bobl leol yn gofyn iddyn nhw atgoffa eu plant i feddwl am bobl eraill pan fyddan nhw'n chwarae allan.

Ond dywedodd y cyngor fod gan y plant hawl i chwarae mewn lle diogel hefyd.

Roedden ni wedi dweud bod Miss A wedi codi nifer o bwyntiau pwysig, ond roedden ni'n meddwl bod y cyngor wedi gwneud y peth iawn.

2. Cwyn am Gyngor Bwrdeistref Sirol Merthyr Tudful

Roedd Ms Y wedi cwyno bod y cyngor wedi cymryd gormod o amser i gwrdd â hi i weld pa help roedd arni ei angen.

Fe wnaethon ni ddweud bod yr oedi yn ddealladwy.
Roedd adran y cyngor wedi bod yn brysur iawn.

3. Cwyn am Gyngor Sir Ddinbych

Roedd Mrs X wedi cwyno am y sŵn oedd yn dod o adeilad ysgol newydd ger ei chartref.

Roedd y cyngor wedi edrych ar y mater ond roedden nhw'n dweud nad oedd y sŵn yn rhy uchel.
Roedden ni'n cytuno â'r cyngor.

Rhagor o wybodaeth

Os ydych chi angen rhagor o wybodaeth, cysylltwch â ni:

Ffôn: **0300 790 0203**

E-bost: **holwch@ombwdsmon.cymru**

Post:
Ombwdsmon Gwasanaethau
Cyhoeddus Cymru, 1 Ffordd yr Hen Gae
Pencoed
CF35
5LJf