Ombwdsmon
OMBWDSMON GWASANAETHAU CYHOEDDUS CYMRU

Coflyfr yr Ombwdsmon

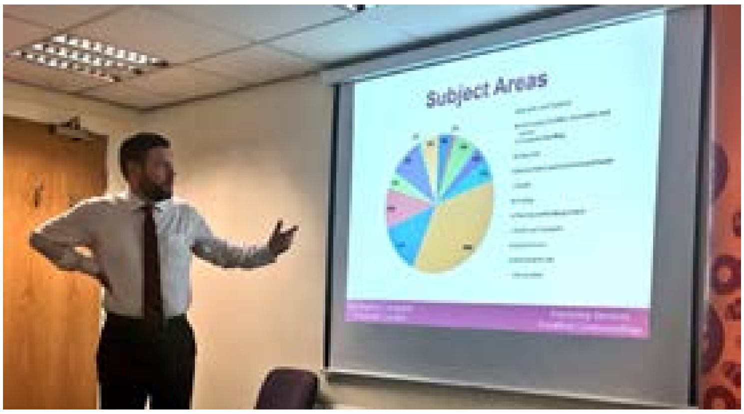
Rhifyn 25 Gorffennaf 2016

Newyddion

Cofleidio Cwynion

Yr Ombwdsmon oedd y prif siaradwr yn ystod dau seminar (un yn y Gogledd a'r llall yn y De) a drefnwyd gan Swyddfa Archwilio Cymru. Fe'u mynychwyd gan fwy na 90 o bobl.

Siaradodd am dueddiadau cwynion gwasanaeth cyhoeddus, llywodraethu, ymrymuso staff i ddatrys cwynion a phwysigrwydd y diwylliant sefydliadol wrth ddelio â chwynion.



Cwynion yn erbyn y GIG yng Nghymru wedi cynyddu pedwar y cant, yn ôl ffigurau newydd yr Ombwdsmon

Mae nifer y cwynion a wnaed yn erbyn y GIG yng Nghymru i Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru wedi cynyddu bedwar y cant yn ystod y flwyddyn ddiwethaf, yn ôl ffigurau newydd. Galwodd yr Ombwdsmon, Nick Bennett, am arweinyddiaeth mwy cadarn i "wyrdroi'r duedd" o gwynion a dywedodd fod angen deddfwriaeth newydd gan y Cynulliad ar gyfer ei swyddfa er mwyn gwella gwasanaethau cyhoeddus yng Nghymru.

Gellir gweld adroddiad blynyddol 2015/16 yma.

Wedi'u Lansio

Ym mis Mehefin cynhaliwyd ein cyfarfod bwrdd seinio agoriadol i ddefnyddwyr gwasanaeth a sefydlwyd er mwyn casglu adborth ar ein gwasanaethau a'n prosesau, yn ogystal â hwyluso cyfathrebu gyda'n rhanddeiliaid trydydd sector.

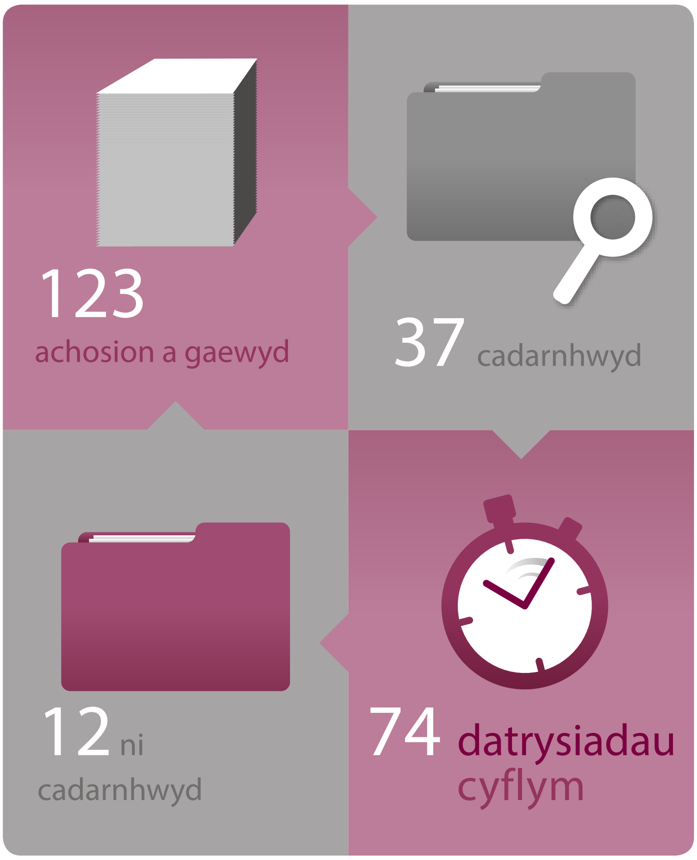
Mynychwyd y bwrdd gan gyrff oedd yn cynnwys Age Cymru, Cyngor ar Bopeth a Shelter. Cafwyd adborth defnyddiol gan y bwrdd ar amryw o bynciau, gan gynnwys gwella eglurdeb ein daliad data cydraddoldeb o amgylch amrywiaeth, a swyddogaeth eiriolwyr i gefnogi'n cwsmeriaid.

Coflyfr
yr Ombwdsmon

Cynnwys

Iechyd	3
Delio â chwynion	34
Addysg	37
Yr amgylchedd ac iechyd yr amgylchedd	39
Cyllid a Threth	41
Tai	42
Cynllunio a Rheolaeth Adeiladu	47
Gwasanaethau Cymdeithasol - Oedolion	50
Gwasanaethau Cymdeithasol - Plant	54
Eraill -amrywiol	55
Mwy o Wybodaeth	59

Y Coflyfr mewn rhifau



Mae'r inffograffeg hwn yn dangos yr achosion a gaewyd rhwng mis Ebrill a mis Mehefin 2016. Nid yw'n cynnwys ymholiadau neu gwynion a ystyriwyd yn gynamserol (lle nad yw'r cyrff cyhoeddus wedi cael cyfle i ddatrys y cwyn yn lleol) neu ei fod tu allan i awdurdodaeth yr Ombwdsmon.

Nodwch hefyd bod y categori datrysiad cyflym hefyd yn cynnwys setliadau gwirfoddol.

Iechyd

Mae'r crynodebau canlynol yn ymwneud ag adroddiad budd cyhoeddus a gyhoeddwyd o dan Adran 22 Deddf Ombudsman Gwasanaethau Cyhoeddus (Cymru) 2005.

Bwrdd Iechyd Prifysgol Hywel Dda – Arall
Cyfeirnod yr Achos 201600223- Cyhoeddwyd yr adroddiad fis Mai 2016

Cwynodd Ms A i Fwrdd Iechyd Prifysgol Hywel Dda ("y Bwrdd Iechyd") ym Mehefin 2014 am ofal offthalmig ei mab, ond nid oedd wedi cael ymateb i'w chŵyn. Cwynodd i'r Ombwdsmon yn Ionawr 2016, gan ofyn iddo ymchwilio i'r ffordd yr oedd y Bwrdd Iechyd wedi delio â'i chŵyn ac i gael ymateb. Yn unol â'i bwerau, datrysodd yr Ombwdsmon y gŵyn (yn hytrach na chynnal ymchwiliad) ar ôl i'r Bwrdd Iechyd gytuno i gymryd nifer o gamau, gan gynnwys ymddiheuro, cynnig iawn ariannol am yr oedi wrth ddelio â chwynion, a chadarnhau pa bryd y byddai ymddiheuriad ysgrifenedig yn cael ei anfon ati. Roedd y camau hyn i gael eu cwblhau erbyn 15 Mawrth 2016.

Gan nad oedd yn fodlon bod y Bwrdd Iechyd wedi cydymffurfio â'r argymhellion blaenorol, gweithredodd yr Ombwdsmon ei bwerau i gyhoeddi adroddiad arbennig. Roedd hwn yn feirniadol o weithredoedd y Bwrdd Iechyd yn y cyfamser a'i fethiant i weithredu'r argymhellion yr oedd wedi cytuno'n flaenorol i'w gweithredu. Felly, gwnaeth yr Ombwdsmon ragor o argymhellion:

a) paratoi ymateb i gŵyn Ms A heb ragor o oedi

b) cyhoeddi ymddiheuriad ysgrifenedig ychwanegol am y parhad yn yr oedi

c) cynnig iawndal ariannol pellach o £100 i Ms A am yr oedi hwnnw

d) cyflwyno copïau o'r llythyrau i'r Ombwdsmon

e) dylai'r Prif Weithredwr ymateb yn bersonol i'r Ombwdsmon ar ôl cynnal adolygiad o'r adnoddau yn y Tîm Pryderon a'i allu i ddelio'n brydlon â nifer y cwynion mae'n eu cael.

ADRODDIADAU ERAILL - CADARNHAWYD

BILl Prifysgol Caerdydd a'r Fro - Triniaeth glinigol y tu allan i ysbyty
Cyfeirnod yr achos 201502118 – cyhoeddwyd yr adroddiad fis Ebrill 2016

Cwynodd Ms D i'r Ombwdsmon am nad oedd Timau Iechyd Meddwl Cymunedol Bwrdd Iechyd Lleol Prifysgol Caerdydd a'r Fro ("y Bwrdd Iechyd") wedi rhannu ei chynllun gofal a thriniaeth (CTP) â hi er mwyn rhoi cyfle iddi gyfrannu ato a chytuno â'i gynnwys. Roedd yn bryderus hefyd bod apwyntiadau â'i Nyrs Iechyd Meddwl Cymunedol wedi cael eu canslo yn fyr rybudd iawn a heb eglurhad a bod y cyfathrebu a fu â hi wedi bod yn wael.

Canfu'r Ombwdsmon fod CTP Ms D wedi cael ei gwblhau heb i Ms D cael cyfrannu ato a bod hynny'n afresymol. Er yr ymddengys nad oedd effaith y methiant hwn ar y gofal a roddwyd i Ms D yn fawr, gallai fod wedi achosi trallod iddi ac y gallai hynny effeithio ar ei pharodrwydd i ymwneud â'r gwasanaeth yn y dyfodol. Cadarnhaodd yr Ombwdsmon yr agwedd hon ar y gŵyn. Canfu'r Ombwdsmon fod elfennau eraill o'r gofal a roddwyd i Ms D yn rhesymol ac felly ni chadarnhawyd yr agweddau hynny.

Argymhellodd yr Ombwdsmon fod y Bwrdd Iechyd yn:

a) ymddiheuro i Ms D

b) talu iawndal o £300 iddi, ac yn

c) cynnal ac yn ehangu ei gyfundrefn i archwilio gwaith achos, yn rhannu canlyniadau'r rhain ag ef ac yn trefnu bod staff yn cael hyfforddiant lle nodwyd hynny.

Bwrdd Iechyd Prifysgol Cwm Taf - Triniaeth glinigol mewn ysbyty
Cyfeirnod yr achos 201502860 – cyhoeddwyd yr adroddiad fis Ebrill 2016

Cwynodd Mr X am y gofal a gafodd ei ddiweddar fam (Mrs A) yn Ysbyty Cwm Rhondda dros gyfnod o fisoedd. Dywedodd nad oedd wedi cael triniaeth briodol am nad oedd y dirywiad yn ei chyflwr wedi ei ganfod, a bod oedi cyn galw am ambiwlans i'w throsglwyddo i Ysbyty Brenhinol Morgannwg. Dywedodd hefyd na fu trafodaeth â'r teulu ynglŷn â gorchymyn DNAR posibl, er bod y cofnodion yn dangos y dylid gwneud hynny.

Cadarnhaodd yr Ombwdsmon y gŵyn yn rhannol. Canfu fod Mrs A wedi bod yn ddifrifol wael a'i bod wedi cael triniaeth briodol, er na ddywedwyd wrth ei theulu pa mor wael oedd hi. Dylai gorchymyn DNAR fod wedi'i wneud; pe byddai gorchymyn wedi'i wneud, byddai Mrs A wedi cael gofal diwedd oes priodol, ac ni fyddai wedi cael ei throsglwyddo i Ysbyty Brenhinol Morgannwg.

Fodd bynnag, canfu'r Ombwdsmon y byddai'r canlyniad, yn anffodus, wedi bod yr un fath. Argymhellodd y dylai'r Bwrdd Iechyd:

a) ymddiheuro i Mr X

b) talu £750 i gydnabod y trallod a achoswyd, ac

c) adolygu ei feini prawf ar gyfer sicrhau bod cleifion yn addas i gael eu trosglwyddo i ysbytai cymuned, a bod yr achos yn cael ei drafod yn arfarniad blynyddol yr Ymgynghorydd.

Bwrdd Iechyd Prifysgol Abertawe Bro Morgannwg - Triniaeth glinigol mewn ysbyty
Cyfeirnod yr achos 201501497 - Cyhoeddwyd yr adroddiad fis Ebrill 2016

Cwynodd Mr A fod ei ddiweddar fam, Mrs B, wedi cael ei hysbysu ar gam fod ganddi ganser y pancreas, bod hynny wedi gwneud iddi "ddigalonni" a bod ei hiechyd wedi dirywio o ganlyniad. Canfu'r Ombwdsmon fod y cofnod a wnaethpwyd gan y meddyg o'r sgwrs yn dangos ei fod wedi ei rhybuddio y gallai fod gan Mrs B ganser. Roedd yn rhesymol bod hyn yn cael ei ddweud wrth Mrs B, ond dylai fod

wedi cael gwybod ar y cyfle cyntaf nad oedd hynny'n wir. Roedd oedi cyn bod canlyniad y cyfarfod amlddisgyblaethol ar gael i feddygon, ac nid oedd cofnod bod y teulu wedi cael gwybod nad oedd gan Mrs B ganser.

Canfu'r Ombwdsmon fod methiannau yn y cyfathrebu â Mrs B a'i theulu, ond nid oedd cred Mrs B bod canser, neu o leiaf efallai bod canser arni, wedi cyfrannu at ei dirywiad. Roedd Mrs B yn wael, ac roedd tystiolaeth ei bod yn dioddef o iselder cyn hyn. Cadarnhaodd yr Ombwdsmon y gŵyn yn rhannol.

Argymhellodd yr Ombwdsmon fod y Bwrdd Iechyd yn:

a) ymddiheuro i Mr A

b) adolygu ei weithdrefnau ar gyfer hysbysu meddygon o ganlyniadau cyfarfodydd, ac yn

c) atgoffa staff o bwysigrwydd cyfathrebu â chleifion a'u teuluoedd, ac o gofnodi trafodaethau.

Bwrdd Iechyd Prifysgol Betsi Cadwaladr - Triniaeth glinigol mewn ysbyty
Cyfeirnod yr achos 201502424 - Cyhoeddwyd yr adroddiad fis Ebrill 2016

Cwynodd Ms B am y gofal nyrsio ôl-driniaethol a gafodd ei diweddar dad Mr B tra'r oedd yn glaf yn Ysbyty Glan Clwyd ar ôl torri asgwrn y forddwyd. Dywedodd Ms B fod coes ei thad wedi cael ei dal yn rheilen y gwely a bod hynny wedi achosi anafiadau i groth y ddwy goes. Cwynodd Ms B hefyd am drefniadau gwael Bwrdd Iechyd Prifysgol Betsi Cadwaladr ("y Bwrdd Iechyd") i ddelio â chwynion a oedd yn cynnwys oedi cyn ymateb i'w chŵyn.

Roedd yr Ombwdsmon o'r farn bod gofal nyrsio cyffredinol Mr B yn rhesymol a'i fod wedi'i deilwra ar gyfer ei anghenion. Fodd bynnag, dywedodd y dylai asesiad fod wedi'i gynnal i'r risg y gallai Mr B ddatblygu wlserau pwysedd gydag unrhyw glwyf blaenorol wedi'i ddogfennu a bod cynllun gofal ar waith i leihau unrhyw risg a ganfuwyd. Ar yr ochr weinyddol, roedd yr Ombwdsmon yn feirniadol o'r cofnodion nyrsio gwael a chan fod rhan o gofnodion nyrsio Mr B wedi mynd ar goll roedd hynny wedi golygu bod Ms B wedi colli cyfle i gael adolygiad annibynnol i'w chŵyn gan yr Ombwdsmon. Roedd yr Ombwdsmon yn feirniadol hefyd o'r oedi gormodol a fu wrth ddelio â chŵyn Ms B. Cadarnhaodd yr agweddau hyn ar gŵyn Ms B. Argymhellodd yr Ombwdsmon fod y Bwrdd Iechyd yn:

a) ymddiheuro i Ms B am y methiannau a ganfuwyd gan yr ymchwiliad

b) talu swm o £500 iddi am golli'r cofnodion a £250 am yr oedi a fu wrth ddelio â'r gŵyn, ac yn

c) atgoffa staff am eu rhwymedigaeth broffesiynol i gadw cofnodion cywir yn unol â'r canllawiau Nyrsio a Bydwreigiaeth.

Bwrdd Iechyd Prifysgol Cwm Taf – Triniaeth glinigol mewn ysbyty
Cyfeirnod yr achos 201409047 – Cyhoeddwyd yr adroddiad fis Ebrill 2016

Cwynodd Mr J am y gofal meddygol a nyrsio a'r driniaeth a roddwyd i'w ddiweddar fam, Mrs J, yn ystod ei chyfnod yn Ysbyty Brenhinol Morgannwg ym mis Chwefror 2013. Cwynodd hefyd am y cyfathrebu â'r teulu, gan dynnu sylw at bryderon penodol am gyfathrebu a thrafodaeth ynglŷn â phenderfyniad Na

Cheisier Dadebru Cardianadlol ("DNACPR"). Cwynodd nad oedd Mrs J wedi cael digon o hylif ac, eto, am gyfathrebu gwael yn achos y materion hyn. Roedd yn bryderus am safon y trefniadau cadw cofnodion, gan dynnu sylw at ddiffygion yn y siartiau Sgôr Rhybudd Cynnar ("NEWS") a'r ffaith bod cofnodion nyrsio wedi mynd ar goll ar ôl marwolaeth ei fam.

Yn dilyn ymchwiliad, daeth yr Ombwdsmon i'r casgliad bod y gofal clinigol yn rhesymol, ond bod diffygion wrth gyfathrebu â'r teulu ynghyd â methiant i gynnwys y teulu mewn penderfyniadau pwysig. Roedd rhai methiannau hefyd yn lefel y gofal nyrsio a ddarparwyd ac yn y trefniadau cadw cofnodion. Yn olaf, nid oedd Bwrdd Iechyd Prifysgol Cwm Taf ("y Bwrdd Iechyd") wedi delio mewn ffordd briodol â chŵyn Mr J.

Gwnaeth yr Ombwdsmon nifer o argymhellion i roi sylw i'r diffygion hyn. Roedd y rhain yn cynnwys:

a) pwysleisio pwysigrwydd trafodaeth briodol â'r teulu cyn gwneud unrhyw benderfyniadau DNACPR mewn cyfarfodydd adrannol

b) cynnwys aelodau'r teulu mewn trafodaethau ar ofal lliniarol

c) sicrhau arsylwi priodol a chofnodi sgoriau

d) atgoffa staff o'r angen i gydymffurfio â chanllawiau'r NMC ar gadw cofnodion ac i ddelio â chwynion yn unol â'r amserlenni gofynnol, a

e) bod y Bwrdd Iechyd yn ymddiheuro i Mr J ac yn talu'r swm o £600 iddo i gydnabod y trefniadau gwael ar gyfer delio â chwynion a'r trallod a achoswyd gan y methiannau cyfathrebu a chadw cofnodion yn yr achos hwn.

Bwrdd Iechyd Prifysgol Abertawe Bro Morgannwg – Triniaeth glinigol mewn ysbyty
Cyfeirnod yr achos 201502878 – Cyhoeddwyd yr adroddiad fis Ebrill 2016

Cwynodd Miss M am y gofal a'r driniaeth a gafodd ei diweddar chwaer, Miss B, yn Ysbyty Singleton. Roedd gan Miss M bryderon am y modd y cafodd gofal canser ei diweddar chwaer ei reoli. Roedd y pryderon hyn yn cynnwys problemau â chyflenwi meddyginiaethau, diagnosis, cadw cofnodion a gofal nyrsio sylfaenol.

Cafwyd cyngor gan Gynghorwyr Proffesiynol yr Ombwdsmon ar oncoleg a nyrsio. Roedd yr Ombwdsmon yn fodlon bod y gofal meddygol wedi bod yn foddhaol ond canfu fethiannau'n gysylltiedig â rhyddhau Miss B heb rai meddyginiaethau, ac yn y gofal nyrsio, cadw cofnodion a'r cyfathrebu â Miss M. Cadarnhawyd y gŵyn yn rhannol.

Er bod Bwrdd Iechyd Prifysgol Abertawe Bro Morgannwg eisoes wedi cymryd nifer o fesurau i wella gofal yn y ward dan sylw, derbyniodd rai argymhellion pellach gan yr Ombwdsmon yn gysylltiedig â chwblhau asesiadau nyrsio, rheoli meddyginiaethau a chofnodi risg cleifion o gwympo.

Bwrdd Iechyd Prifysgol Hywel Dda - Arall

Cyfeirnod yr achos 201502092 – Cyhoeddwyd yr adroddiad fis Ebrill

Cwynodd Ms A ar ran Mr C, a oedd ag anghenion iechyd cymhleth, anawsterau cyfathrebu difrifol ac anableddau dysgu, am y ffordd y cafodd ei ryddhau o'r ysbyty. Roedd yn teimlo bod y penderfyniad i'w ryddhau'n gysylltiedig â'r penderfyniad i beidio ag ariannu un o'i ofalwyr i aros ag ef. Cwynodd Ms A hefyd am yr oedi cyn ymateb i'r gŵyn.

Canfu'r Ombwdsmon er nad oedd y penderfyniad i ryddhau Mr C yn afresymol o safbwynt clinigol, dylid bod wedi ei wneud yng nghyd-destun holl anghenion Mr C. Canfu nad oedd y penderfyniad i beidio ag ariannu un o'i ofalwyr i aros ag ef yn rhoi digon i sylw i anghenion penodol Mr C ac nid oedd yn ymddangos bod y penderfyniad wedi'i wneud gyda golwg ar ei les. Cadarnhaodd y gŵyn hon. Cafodd y gŵyn am yr oedi cyn delio â'r gŵyn hefyd ei chadarnhau.

Argymhellodd yr Ombwdsmon fod y Bwrdd Iechyd yn:

a) ymddiheuro i Ms A am y ffordd yr ymdriniwyd â'r gŵyn

b) cynnig £400 iddi fel iawn i gydnabod hyn a'i fod yn cynnig trefnu cyfarfod â hi i drafod y camau a gymerwyd ganddo i wella ei ofal am gleifion ag anableddau dysgu; ac yn

c) adolygu ei drefniadau ar gyfer awdurdodi ceisiadau am gyllid ychwanegol i gleifion ar gyfer cleifion ag anableddau dysgu.

Bwrdd Iechyd Addysgu Powys - Gofal Iechyd Parhaus

Cyfeirnod yr achos 201408376 – Cyhoeddwyd yr adroddiad fis Ebrill 2016

Cwynodd Mrs X am y ffordd yr oedd Bwrdd Iechyd Addysgu Powys ("y Bwrdd Iechyd") wedi rheoli ei chais ôl-weithredol am Ofal Parhaus a Ariennir gan y GIG ("NHSFCC").

Canfu'r ymchwiliad nad oedd y Panel Adolygu Annibynnol ("IRP") wedi hysbysu Mrs X o'r broses, yn ysgrifenedig, cyn i gyfarfod negodi gael ei gynnal. Roedd yr Ombwdsmon o'r farn y byddai gwneud hynny wedi galluogi Mrs X i wneud penderfyniad ar sail gwybodaeth wrth wneud ei chais . Yn ail, er gwaethaf perthnasedd amlwg nodiadau'r cyfarfod negodi, nid oedd yr IRP wedi eu hystyried cyn gwneud ei benderfyniad ar gymhwysedd. Cadarnhaodd yr Ombwdsmon y gŵyn yn rhannol.

Argymhellodd y dylai'r Bwrdd Iechyd:

a) ymddiheuro i Mrs X

b) paratoi cynllun gweithredu sy'n dangos sut y bydd yn rhoi sylw i'r methiannau a nodwyd, a

c) threfnu IRP newydd i adolygu'r hawliad trwy roi sylw i nodiadau'r cyfarfod negodi a sylwadau'r Cynghorydd Clinigol ar argymhellion cymhwysedd diwygiedig yn ystod yr adolygiad.

Bwrdd Iechyd Prifysgol Caerdydd a'r Fro – Triniaeth glinigol y tu allan i ysbyty

Cyfeirnod yr Achos 201503114 – Cyhoeddwyd yr adroddiad fis Mai 2016

Cwynodd Mrs Y am y gofal a'r driniaeth a gafodd ei gŵr (Mr Y) yn dilyn llawdriniaeth i dynnu tiwmor. Dywedodd Mrs Y nad oedd Meddyg wedi cymryd sylwadau ei gŵr o ddifrif yn ystod apwyntiad cleifion allanol ym mis Chwefror 2015 ac na chafodd sgan ei drefnu yn y ffordd y dywedwyd wrthynt y gallent ei ddisgwyl. Cwynodd hefyd bod oedi / dryswch wedi bod yn y trefniadau ar gyfer sgan i Mr Y ar ôl canfod y posibilrwydd y gallai tiwmor fod wedi dychwelyd ym mis Mai 2015. Mynegodd Mrs Y bryderon hefyd am ymateb Bwrdd Iechyd Prifysgol Caerdydd a'r Fro ("y Bwrdd Iechyd") i'w chŵyn.

Ar ôl ystyried cyngor clinigol, canfu'r Ombwdsmon nad oedd y diagnosis a wnaethpwyd gan y Meddyg yn yr apwyntiad ym mis Chwefror yn gwbl afresymol ac ni chadarnhaodd yr agwedd hon. Oherwydd diffygion yn y trefniadau cadw cofnodion, ni allai'r Ombwdsmon ganfod beth yn union a ddywedwyd wrth Mr a Mrs Y yn flaenorol ynglŷn â'r hyn y gallent ei ddisgwyl o ran cynllun triniaeth.

Cadarnhaodd yr Ombwdsmon y gŵyn am y problemau'n gysylltiedig â threfnu'r sgan ym mis Mai a chydnabu fod hyn wedi achosi straen ychwanegol i'r teulu.

Cadarnhaodd yr Ombwdsmon yn rhannol y gŵyn am ymateb y Bwrdd Iechyd i'r gŵyn.

Argymhellodd yr Ombwdsmon fod y Bwrdd Iechyd yn:

a) ymddiheuro i Mrs Y, ac

b) yn cynnig iawndal o £1,500 am y trallod a achoswyd a'i fod yn rhoi system gyfathrebu fwy effeithiol ar waith i reoli ceisiadau am sganiau.

Bwrdd Iechyd Prifysgol Cwm Taf - Triniaeth glinigol mewn ysbyty

Cyfeirnod yr Achos 201500534 - Cyhoeddwyd yr adroddiad fis Mai 2016

Cwynodd Mrs T am y driniaeth a gafodd ei merch, S, gan Fwrdd Iechyd Prifysgol Cwm Taf ("y Bwrdd Iechyd"), yn Ysbyty Brenhinol Morgannwg ("yr Ysbyty"), yn dilyn damwain traffig ar y ffordd. Cafodd S anaf i'w phen o ganlyniad i'r ddamwain. Dywedodd Mrs T nad oedd y Meddyg a oedd wedi gweld S wedi cwblhau archwiliad corfforol llawn ohoni. Dywedodd hefyd nad oedd wedi trefnu bod sgan neu belydr-x o ben S yn cael eu cwblhau cyn iddi gael ei rhyddhau. Awgrymodd hefyd y dylai S fod wedi cael triniaeth yn yr Ysbyty ar gyfer cyfergyd.

Canfu'r Ombwdsmon fod archwiliad corfforol y Meddyg o S, yn ystod ei hasesiad ar gyfer trawma, yn ddiffygiol am nad oedd wedi dangos ei fod wedi ei dadwisgo ac wedi cwblhau archwiliad trylwyr a systematig o'i chorff cyfan. Roedd o'r farn hefyd nad oedd asesiad y Meddyg o'r anaf i ben S yn ddigonol am nad oedd wedi dangos ei fod wedi ystyried a oedd ganddi amnesia nac wedi trefnu ei bod yn cael ei harsylwi, am o leiaf bedair awr, cyn ei rhyddhau. Roedd yn fodlon â'r ffordd yr oedd y Bwrdd Iechyd wedi rheoli'r posibilrwydd o gyfergyd.

Cadarnhaodd yr Ombwdsmon gŵyn Mrs T am ei fod wedi dod i'r casgliad nad oedd y Meddyg wedi asesu S yn briodol. Argymhellodd fod y Bwrdd Iechyd yn:

a) ymddiheuro i Mrs T

b) talu swm enwol o £200 iddi, ac yn

c) trefnu hyfforddiant i staff perthnasol ac yn rhannu ei adroddiad â hwy.

Cytunodd y Bwrdd Iechyd i weithredu'r argymhellion hyn.

Bwrdd Iechyd Prifysgol Abertawe Bro Morgannwg - Triniaeth glinigol mewn ysbyty
Cyfeirnod yr Achos 201501077 - Cyhoeddwyd yr adroddiad fis Mai 2016

Cwynodd Mr S am y gofal a'r driniaeth a gafodd ei ddiweddar dad-yng-nghyfraith, Mr F, ar ôl iddo gael ei dderbyn i Ysbyty Tywysoges Cymru ("yr Ysbyty") ym mis Ionawr 2014 gyda hanes o gwympiadau mynych, llesgedd, ffitiau epileptig, dim archwaeth bwyd, colli pwysau a chyfnodau o ddryswch. Cwynodd Mr S nad oedd clinigwyr wedi sicrhau bod Mr F yn cael digon o hylif a bwyd ac nad oeddent wedi rheoli a chofnodi ymddygiad dryslyd Mr F yn ddigon trylwyr. Cwynodd Mr S hefyd, er gwaethaf cyflwr dryslyd a bregus Mr F, aethpwyd ag ef i'r Adran Radioleg gan borthor i gael pelydr-x heb nyrs i'w hebrwng. Ar ôl cyrraedd yr Adran Radioleg, gadawodd y porthor Mr F ar ei ben ei hun am gyfnod yn ei wely ar y coridor er mwyn rhoi gwybod i'r Radiolegydd ei fod wedi cyrraedd. Yn ystod y cyfnod byr hwn, dioddefodd Mr F ataliad y galon. Cafodd Mr F ei ddadebru a'i drosglwyddo i'r adran gofal dwys ond, yn anffodus, bu farw ychydig ddyddiau'n ddiweddarach.

Ni chadarnhaodd yr Ombwdsmon gŵyn Mr S nad oedd Mr F wedi cael digon o hylif a bwyd ond cadarnhaodd bob un o gwynion eraill Mr S. Daeth yr Ombwdsmon i'r casgliad, yn unol â pholisi Hebrwng Cleifion Bwrdd Iechyd Prifysgol Abertawe Bro Morgannwg ("y Bwrdd Iechyd") y dylai nyrs fod wedi mynd gyda Mr F (yn ychwanegol at y porthor). Er na fyddai nyrs hebrwng wedi gallu gwneud dim i rwystro ataliad y galon Mr F, roedd yn ffodus bod dirywiad Mr F wedi'i ganfod yn gyflym. Roedd yr Ombwdsmon o'r farn bod Mr F wedi profi anghyfiawnder ar ddechrau ei ataliad y galon tra'r oedd ar ei ben ei hun a heb unrhyw sicrwydd fod rhywun wedi sylwi arno ac y byddai help yn dod.

Argymhellodd yr Ombwdsmon fod y Bwrdd Iechyd yn:

a) ymddiheuro'n llawn i Mr S

b) talu'r swm o £500 iddo i gydnabod y methiannau a nodwyd a'r anhwylustod a achoswyd wrth wneud cwyn am fater y gallai'r Bwrdd Iechyd fod wedi'i gydnabod fel methiant gwasanaeth amlwg yn gynharach yn y broses, a

c) sicrhau bod clinigwyr yn cael eu hatgoffa o'r Polisi Hebrwng a'r gofyniad i asesu, cofnodi a monitro cyflwr / galluedd meddyliol cleifion.

Bwrdd Iechyd Prifysgol Betsi Cadwaladr - Triniaeth glinigol mewn ysbyty
Cyfeirnod yr Achos 201401702 - Cyhoeddwyd yr adroddiad fis Mai 2016

Cwynodd Ms A am safon y gofal a roddwyd i'w diweddar dad yn 2009. Roedd y broses o gwyno wedi bod ar waith ers yr adeg honno ac roedd hyd y broses hon yn rhan sylweddol o'r gŵyn. Canfu'r Ombwdsmon fod ymchwiliad cyntaf Bwrdd Iechyd Prifysgol Betsi Cadwaladr ("y Bwrdd Iechyd") i'r gŵyn yn wael.

Arweiniodd hyn at oedi'n ddiweddarach ac at ddiffyg ffydd yn y broses. Ymchwiliodd y Bwrdd Iechyd i'r gŵyn yn ddiweddarach yn 2012 a chanfu ddiffygion mewn gofal nyrsio. Ni chanfu cyngor clinigol annibynnol a gafwyd yn 2013 ddim methiannau mewn triniaeth feddygol.

Cadarnhaodd yr Ombwdsmon y gŵyn am y ffordd yr ymdriniwyd â chŵyn Ms A am y rhesymau canlynol:

a) roedd diffygion yn yr ymchwiliad a'r broses gwyno

b) nid oedd y diffygion a nodwyd mewn gofal nyrsio wedi cael eu trafod â'r staff nyrsio perthnasol ar unrhyw adeg

c) roedd pryderon wedi'u mynegi am ansawdd y dogfennau a phrosesau cofnodi gofal nyrsio

d) nid oedd dim tystiolaeth bod unrhyw beth wedi'i ddysgu o ganlyniad i'r gŵyn.

Gwnaeth yr Ombwdsmon nifer o argymhellion. Roedd y rhain yn cynnwys:

a) trefniadau i ddelio â chwynion yn effeithiol yn unol â'i rwymedigaethau o dan Gweithio i Wella

b) sicrhau dysgu lleol a sefydliadol yn deillio o bryderon a digwyddiadau difrifol

c) egluro bod system y Bwrdd Iechyd ar gyfer archwilio i safonau cofnodi clinigol yn gadarn

d) egluro argaeledd triniaethau gastroenteroleg (ERCP yn benodol) ar draws y Bwrdd Iechyd ar lefelau dethol ac argyfwng.

Bwrdd Iechyd Prifysgol Abertawe Bro Morgannwg – Triniaeth glinigol mewn ysbyty
Cyfeirnod yr Achos 201500537 – Cyhoeddwyd yr adroddiad fis Mai 2016

Cwynodd Mrs F ar ran ei gŵr, Mr F, am y driniaeth a'r gofal a gafodd yn Ysbyty Treforys ("yr Ysbyty"). Roedd pryder fwyaf Mrs F yn ymwneud â'r amser aros am lawdriniaeth gardiaidd Mr F. Erbyn amser y llawdriniaeth, roedd Mr F wedi cael ei dderbyn i Ysbyty Treforys fel claf achos brys ar ddau achlysur ac roedd ei gyflwr wedi dirywio. Profodd gymhlethdodau sylweddol ar ôl y llawdriniaeth, sef tamponâd cardiaidd, anawsterau anadlu, a pharlys llinynnau'r llais dwyochrol , a oedd wedi arafu ei adferiad.

Roedd Mrs F yn teimlo bod llawdriniaeth gynharach wedi'i hawgrymu ar adeg y derbyniadau brys ac y byddai ei gŵr wedi "gwneud yn well" ar ôl y llawdriniaeth pe bai wedi cael y llawdriniaeth yn gynharach. Cwynodd Mrs F hefyd am y cyfathrebu gwael a'r oedi yn gysylltiedig â throsglwyddo Mr F i ysbyty arall i gael gofal arbenigol.

Canfu'r Ombwdsmon, o gofio'r newid yn ei symptomau, na roddwyd blaenoriaeth i Mr F i gael llawdriniaeth ar sail ei angen clinigol yn y ffordd y dylai fod wedi cael ei flaenoriaethu. Collwyd cyfle yn yr apwyntiad clinig ym mis Mawrth 2013, ac yn ystod y derbyniadau brys yn ystod Ebrill a Mai 2013, i gyflymu atgyfeiriad llawfeddygol. Arweiniodd yr wythnosau o aros rhwng profion a derbyniadau at oedi

gormodol i glaf a oedd mewn perygl mawr o brofi digwyddiad cardiaidd.

Gan ei fod wedi methu â chymryd camau priodol i roi blaenoriaeth i'w driniaeth, methodd y Bwrdd Iechyd hefyd i leihau'r perygl y gallai cymhlethdodau godi. Fodd bynnag, nid oedd modd dweud yn bendant fod yr oedi wedi achosi'r cymhlethdodau'n uniongyrchol yr aeth Mr F ymlaen i'w profi ac roedd yn ymddangos bod y driniaeth ei hun wedi bod yn llwyddiannus i adfer gweithrediad ei galon i lefelau a oedd yn agos at normal. Canfu'r ymchwiliad hefyd beth cyfathrebu gwael ac amhriodol â Mr a Mrs F tra'r oedd yn aros i gael ei drosglwyddo i ysbyty arall.

Argymhellodd yr Ombwdsmon y dylai'r Bwrdd Iechyd:

(a) ymddiheuro i Mr F a Mrs F am y methiannau a nodwyd yn yr adroddiad

(b) talu swm o £1000 i Mr F i gydnabod yr oedi gormodol cyn ei lawdriniaeth a'r dioddef a'r ansicrwydd diangen a achoswyd iddo ef a'i deulu o ganlyniad

(c) gofyn i'r Ymgynghorydd Cardioleg fyfyrio ar yr achos a nodi unrhyw anghenion goruchwylio sy'n gysylltiedig â gofal cleifion sy'n cael eu cyflwyno fel achosion brys gyda symptomau sy'n newid ac sy'n aros am driniaeth

(d) cynnal arolwg ymhlith clinigwyr Cardioleg i ganfod unrhyw rwystrau rhag cael ymchwiliadau brys ar gyfer cleifion preswyl

(e) mewn cyfarfod a ddogfennir, atgoffa'r staff nyrsio perthnasol am ofynion trefn gwyno'r GIG.

Bwrdd Iechyd Prifysgol Abertawe Bro Morgannwg - Triniaeth glinigol mewn ysbyty
Cyfeirnod yr Achos 201500835 - Cyhoeddwyd yr adroddiad fis Mai 2016

Cwynodd Mrs C am y gofal a'r driniaeth a roddwyd i'w mab, D. Yn benodol, roedd yn bryderus am fod Niwrolegydd Pediatrig Ymgynghorol ("yr Ymgynghorydd") wedi anwybyddu ei sylwadau am boen a dirywiad yn ei gyflwr, nad oedd wedi monitro a rheoli treial clinigol o Gabapentin a argymhellwyd gan ysbyty arbenigol ac nad oedd wedi trefnu atgyfeiriad poen arall er bod cais am un wedi'i wneud.

Cwynodd Mrs C hefyd fod cyfarfod ym mis Mawrth 2015 wedi mynd ymlaen hebddi a bod yr Ymgynghorydd wedi ysgrifennu gwybodaeth anghywir ac anwir mewn llythyr ymgynghoriad am apwyntiad ym mis Ebrill 2015.

Canfu'r Ombwdsmon fod yr Ymgynghorydd wedi ystyried pryderon Mrs C a'i fod wedi cynnal archwiliadau priodol. Daeth i'r casgliad hefyd bod y treial Gabapentin wedi'i gynnal yn ôl y bwriad. O ran atgyfeiriadau poen pellach, canfu nad oedd dim arwydd clinigol o hyn a beth bynnag roedd yr Ymgynghorydd wedi ysgrifennu at yr ysbyty arbenigol am gyngor pellach. Canfu er bod dau fân anghywirdeb yn y llythyr clinigol, nid oedd y rhain wedi peryglu gofal D a bod sylw wedi'i roi iddynt yn ddiweddarach yn yr un llythyr. Ni chafodd y cwynion hyn eu cadarnhau.

Cadarnhaodd yn rhannol y gŵyn yn gysylltiedig â chyfarfod mis Mawrth 2015. Roedd hyn wedi'i gyfyngu i'r graddau cyfyngedig, fel mater o weinyddu da, pan adawodd Mrs C neges yn gofyn i rywun o'r Bwrdd

Iechyd i gysylltu â hi i drafod y trefniadau ar gyfer y cyfarfod, nid oes cofnod bod ei galwad wedi'i dychwelyd na bod cadarnhad wedi'i roi bod y cyfarfod yn mynd yn ei flaen.

Bwrdd Iechyd Prifysgol Hywel Dda a Meddyg Teulu yn ardal Bwrdd Iechyd Prifysgol Hywel Dda – arall
Cyfeirnod yr Achos 201501039 a 201501040 – Cyhoeddwyd yr adroddiad fis Mehefin 2016

Roedd Mr Y yn derfynol wael gyda methiant y galon. Cwynodd Miss X nad oedd Gwasanaethau Nyrsys Ardal Bwrdd Iechyd Prifysgol Hywel Dda ("y Bwrdd Iechyd") a'r Meddygon Teulu yn y Practis wedi rhoi trefniadau gofal lliniarol priodol ar waith ar gyfer Mr Y, a bod hynny wedi golygu ei fod wedi dioddef marwolaeth boenus, drallodus a heb urddas.

Canfu'r ymchwiliad fethiant gwasanaeth ar ran y Bwrdd Iechyd a'r Practis yn y diffyg gofal lliniarol a'r cymorth wedi'u cynllunio a oedd wedi'u trefnu ar gyfer Mr Y, diffyg arweinyddiaeth yng ngofal Mr Y, a diffyg unrhyw system gadarn i fonitro'r newid yn anghenion Mr Y, a methiant cyffredinol i fabwysiadu ymagwedd gyfannol tuag at ei ofal. Arweiniodd y diffygion yn y gwasanaeth at anghyfiawnder i Mr Y, a Miss X, gan ei fod wedi achosi trallod seicolegol diangen i'r ddau ohonynt ar y diwrnod pan fu farw Mr Y, ac mae Miss X yn poeni o hyd a fyddai'r canlyniad wedi bod yn wahanol pe bai gofal lliniarol, monitro a lleddfu poen priodol wedi bod ar gael i Mr Y. Er ei bod yn bosibl na fyddai'r canlyniad yn y diwedd wedi bod yn ddim gwahanol i Mr Y, mae'n debygol y byddai ei ddyddiau olaf wedi bod yn fwy heddychlon ac urddasol ac y byddai hynny wedi lleddfu'r profiad trawmatig yr oedd Miss X a Mr Y wedi ei ddioddef ar ddiwrnod ei farwolaeth.

Cadarnhawyd cwyn Miss X yn erbyn y Bwrdd Iechyd a'r Practis. Argymhellodd yr Ombwdsmon y dylai'r Bwrdd Iechyd a'r Practis ymddiheuro i Miss X am y diffygion a ganfuwyd gan yr ymchwiliad, ac y dylent ill dau dalu'r swm o £1,000 a £2,000 yn y drefn honno, i gydnabod y trallod a'r ansicrwydd a achoswyd gan y diffygion a nodwyd. Hefyd, gwnaethpwyd argymhellion priodol i roi sylw i'r diffygion a nodwyd yng ngofal Mr Y.

Practis Meddyg Teulu yn ardal Bwrdd Iechyd Prifysgol Cwm Taf – Triniaeth glinigol mewn ysbyty
Cyfeirnod yr Achos 201501651 – Cyhoeddwyd yr adroddiad fis Mehefin 2016

Cwynodd Miss W am nad oedd y Practis wedi canfod, wedi gwneud diagnosis nac wedi trin haint ar y croen ar ran isaf ei choes mewn tri ymgynghoriad ym mis Mawrth 2015. Roedd Miss W yn credu bod methiant y Practis i drin yr haint wedi achosi iddo ddatblygu'n wlser difrifol sydd wedi achosi craith barhaol.

Daeth yr Ombwdsmon i'r casgliad fod yr ymgynghoriad cyntaf o fewn ymarfer clinigol derbyniol; fodd bynnag, nid oedd hynny'n wir am yr ail na'r trydydd ymgynghoriad. Roedd y diffygion a ganfuwyd yn cyfrif fel methiant gwasanaeth ar ran y Practis, ac roedd hynny wedi arwain at anghyfiawnder i Miss W oherwydd yr oedi diangen mewn canfod a chychwyn ei thriniaeth (saith diwrnod o oedi). Cadarnhawyd cwyn Miss W i'r graddau hyn.

Argymhellodd yr Ombwdsmon fod y Practis yn ymddiheuro ac yn talu'r swm o £750 i Miss W i gydnabod y trallod a'r ansicrwydd a achoswyd gan y diffygion a nodwyd. Roedd argymhellion pellach yn cynnwys rhoi sylw i ganllaw cenedlaethol ar gyfer rheoli clwyfau croen ac atgoffa am yr angen i

gadw cofnodion cynhwysfawr.

Bwrdd Iechyd Prifysgol Abertawe Bro Morgannwg – Triniaeth glinigol mewn ysbyty
Cyfeirnod yr Achos 201501209 – Cyhoeddwyd yr adroddiad fis Mehefin 2016
Cwynodd Mr E am y diffyg ymchwiliadau a'r driniaeth a roddwyd i gwympiadau ei ddiweddar wraig dros nifer o flynyddoedd. Canfu'r Ombwdsmon nad oedd gweithredoedd Bwrdd Iechyd Prifysgol Abertawe Bro Morgannwg ("y Bwrdd Iechyd") yn cyrraedd safonau clinigol da a'u bod yn mynd yn groes i ganllawiau perthnasol. Gan fod Mrs E wedi cael ei derbyn i'r ysbyty ar sawl achlysur o ganlyniad i'w chwympiadau, dylai fod wedi cael ei hatgyfeirio at wasanaethau cwympiadau arbenigol i asesu/ ymchwilio i'w chwympiadau. Gallai hyn fod wedi arwain at ymyriadau a allai atal y cwympiadau a'r anafiadau roedd Mrs E wedi eu dioddef. Cadarnhaodd yr Ombwdsmon gŵyn Mr E.

Gwnaethpwyd nifer o argymhellion a oedd yn cynnwys ymddiheuriad am y methiannau a ganfuwyd ac iawndal o £250 am y trallod a achoswyd ganddynt. Argymhellodd yr Ombwdsmon hefyd y dylid atgoffa staff yr Adran Achosion Brys ("ED") o bwysigrwydd dilyn llwybr cwympiadau cymunedol y Bwrdd Iechyd ar gyfer cleifion dros 65 oed ac y dylai adolygu trefniadau'r ED i sicrhau yr ymdrinnir â chleifion y gwelir sydd mewn perygl o gwympo'n unol â'r canllaw perthnasol. Cytunodd y Bwrdd Iechyd i weithredu'r argymhellion.

Bwrdd Iechyd Prifysgol Cwm Taf – Triniaeth glinigol mewn ysbyty
Rhif Achos: 201503626 – Cyhoeddwyd yr adroddiad fis Mehefin 2016
Cwynodd Mr X ar ôl iddo gael dau enwaediad, ar ôl y tro cyntaf roedd gormod o'r blaengroen wedi cael ei adael ar ôl ac roedd hynny wedi arwain at phimosis (ni ellir tynnu'r blaengroen yn ôl. Ar ôl ei ail enwaediad, dywedodd Mr X fod gormod o groen wedi ei dynnu, a bod hynny wedi lleihau ei bidyn i hanner y maint gwreiddiol, wedi lleihau ffrwd yr wrin, yn achosi poenau sydyn yn ei wrethra ac roedd y driniaeth wedi'i adael yn analluog yn rhywiol.

Cadarnhawyd yr agweddau canlynol ar y gŵyn:

• roedd Mr X yn ordrwm ac yn ddiabetig, ac nid oedd cymhlethdod datblygu pidyn wedi'i ddal wedi'i egluro wrtho

• roedd y berthynas rhwng Mr X a Bwrdd Iechyd Prifysgol Cwm Taf ("y Bwrdd Iechyd") wedi dirywio ac nid oedd yn amlwg a oedd Mr X wedi cael ei hysbysu y gallai gael ei drin gan wrolegydd ymgynghorol o Fwrdd Iechyd cyfagos.

Argymhellodd yr Ombwdsmon fod y Bwrdd Iechyd yn:

a) ymddiheuro i Mr X am beidio ag egluro iddo'r cymhlethdod o ddatblygu pidyn wedi'i ddal

b) sicrhau bod Mr X yn gwybod y gallai gael ei drin gan wrolegydd ymgynghorol o Fwrdd Iechyd cyfagos.

Bwrdd Iechyd Prifysgol Betsi Cadwaladr – Triniaeth glinigol mewn ysbyty
Cyfeirnod yr Achos 201502644 – Cyhoeddwyd yr adroddiad fis Mehefin 2016
Cwynodd Mr N am y gofal a gafodd ei ddiweddar dad, Mr B, yn y dyddiau cyn ac yn cynnwys ei farwolaeth yn Ysbyty Glan Clwyd ("yr Ysbyty"). Roedd gan Mr B ymlediad aortaidd yn yr abdomen (lle

mae gwendid yn wal y rhydweli'n achosi chwydd) eisoes, ac a oedd yn cael ei fonitro. Roedd wedi cael diagnosis o ganser terfynol yn ddiweddar. Datgelodd post-mortem fod ymlediad aortaidd Mr B wedi rhwygo gan achosi ei farwolaeth. Yn olaf, mynegodd Mr N anfodlonrwydd â'r ffordd roedd Bwrdd Iechyd Prifysgol Betsi Cadwaladr ("y Bwrdd Iechyd") wedi delio â'i gŵyn.

Ar ôl ystyried cyngor clinigol, daeth yr Ombwdsmon i'r casgliad hyd yn oed pe bai ymlediad aortaidd a oedd yn gollwng wedi'i ganfod ni fyddai ymyriad llawfeddygol wedi bod yn briodol. Ni chanfu'r Ombwdsmon ddim methiannau sylweddol yn y ffordd roedd gofal Mr B wedi cael ei reoli ac ni chadarnhaodd yr agwedd ar gŵyn Mr N a oedd yn ymwneud â methiant gwasanaeth.

Roedd yr Ombwdsmon yn teimlo bod cyfleoedd lle gallai clinigwyr fod wedi cyfathrebu'n fwy effeithiol â Mr B a / neu ei deulu ynghylch rheoli ei ymlediad aortaidd pe byddai'n gollwng / rhwygo gan gynnwys pa mor briodol fyddai dadebru. Roedd yr Ombwdsmon yn feirniadol hefyd o'r ffordd yr oedd clinigwyr yn cadw cofnodion a'r ffordd roedd y Bwrdd Iechyd wedi delio â chŵyn Mr N. Cadarnhaodd yr agweddau hyn ar gŵyn Mr N.

Argymhellodd yr Ombwdsmon fod Bwrdd Iechyd yn ymddiheuro ac yn talu £750 i Mr N am y diffygion yn ogystal â dysgu gwersi o achos Mr B.

Bwrdd Iechyd Prifysgol Betsi Cadwaladr – Triniaeth glinigol mewn ysbyty
Cyfeirnod yr Achos 201501506 – Cyhoeddwyd yr adroddiad fis Mehefin 2016

Cwynodd Miss X am y gofal a'r driniaeth a gafodd gan yr Adran Wroleg yn Ysbyty Glan Clwyd ("yr Ysbyty"). Roedd y gŵyn ymwneud ag oedi sylweddol o 2012 ymlaen cyn i Miss X gael llawdriniaeth, profion diagnostig ac apwyntiadau dilynol ar gyfer ei chyflwr arennol. Mynegodd Miss X bryderon hefyd am ymateb Bwrdd Iechyd Prifysgol Betsi Cadwaladr ("y Bwrdd Iechyd") i'w chŵyn.

Canfu'r Ombwdsmon gyfres o gamgymeriadau yn achos Miss X. Dywedodd ei bod yn annerbyniol bod apwyntiadau 'brys' a llawdriniaeth yn cymryd cymaint o amser i'w trefnu. Dywedodd hefyd fod methiannau niferus wrth drefnu archwiliadau ac apwyntiadau dilynol. Roedd yr Ombwdsmon yn feirniadol o'r trefniadau mynediad a chyfathrebu yn yr Adran Wroleg.

Roedd yr Ombwdsmon, ar ôl cael cyngor clinigol, o'r farn bod Miss X yn amlwg wedi dioddef anghyfiawnder. Dywedodd ei bod hefyd wedi dioddef anghysur a thrallod ychwanegol o ganlyniad i'r oedi. Canfu'r Ombwdsmon nad oedd dim tystiolaeth uniongyrchol i awgrymu fod niwed anwrthdroadwy wedi'i wneud i aren Miss X. Fodd bynnag, dywedodd fod ansicrwydd diangen wedi'i achosi i Miss X. Cadarnhaodd yr Ombwdsmon gŵyn Miss X am y gofal clinigol a gafodd. Hefyd, canfu'r Ombwdsmon rai diffygion yn ymateb y Bwrdd Iechyd i'w chŵyn ac oherwydd y rhain, cadarnhaodd gŵyn Miss X.

Argymhellodd yr Ombwdsmon fod y Bwrdd Iechyd yn ymddiheuro ac yn talu'r swm o £2,750 i Miss X fel iawndal. Argymhellodd hefyd fod y Bwrdd Iechyd yn adolygu ei drefniadau ar gyfer rheoli trefniadau bwcio ac yn sicrhau bod cymorth gweinyddol a gweithdrefnau uwchgyfeirio'n ddigonol.

IDH My Dentist – Triniaeth glinigol y tu allan i ysbyty
Cyfeirnod yr Achos 201503157 - Cyhoeddwyd yr adroddiad fis Mehefin 2016

Cwynodd Ms X am Bractis Deintyddol yn ardal Bwrdd Iechyd Prifysgol Hywel Dda. Dywedodd Ms X ei bod wedi dioddef poen diangen, ei bod wedi cael llenwad nad oedd wedi'i gwblhau ac nad oedd ei hanghenion deintyddol wedi cael eu hasesu'n briodol.

Cwynodd Ms X hefyd am yr ymateb a gafodd i'w chŵyn gan y Practis Deintyddol.
Cafodd yr Ombwdsmon gyngor gan un o'i Gynghorwyr Deintyddol a chanfu fod diffygion yn y gofal a'r driniaeth ddeintyddol a roddwyd i Ms X.

Roedd yr Ombwdsmon o'r farn bod Ms X wedi dioddef peth anghyfiawnder yn enwedig gan y dylai ei thriniaeth fod wedi bod yn fwy amserol a dywedodd fod peth ansicrwydd, anghyfleustra a thrallod wedi'i achosi i Ms X. O ganlyniad i'r diffygion a nodwyd, cadarnhaodd yr Ombwdsmon gŵyn Ms X am ei gofal clinigol. Cadarnhaodd hefyd bryderon Ms X am yr ymateb a gafodd i'w chŵyn.

Argymhellodd yr Ombwdsmon fod y Practis Deintyddol yn ymddiheuro ac yn talu iawndal o £774 i Ms X ac yn adolygu ei systemau a'i brosesau.

Bwrdd Iechyd Prifysgol Aneurin Bevan – Triniaeth glinigol mewn ysbyty
Cyfeirnod yr Achos 201505689 – Cyhoeddwyd yr adroddiad fis Mehefin 2016

Cwynodd Mrs X am y gofal a'r driniaeth a gafodd ei diweddar ŵr, Mr X, ar ôl cael ei dderbyn i'r ysbyty. Cwynodd Mrs X fod meddyginiaeth wedi'i rhagnodi i Mr X er ei fod wedi dweud wrthynt ei fod yn adweithio yn ei herbyn; am fethiant i roi triniaeth i dynnu hylif o ysgyfaint Mr X; bod methiant i fonitro Mr X; bod Mr X wedi cael cathetr yn ddiangen; ac am fethiant i gwblhau cofnodion meddygol.

Cwynodd Mrs X hefyd nad oedd Bwrdd Iechyd Prifysgol Aneurin Bevan ("y Bwrdd Iechyd") wedi ymateb yn ddigonol i'w chŵyn.

Canfu'r ymchwiliad nad oedd y feddyginiaeth a ragnodwyd wedi cael effaith andwyol ar gyflwr Mr X ac, yn anffodus, er gwaethaf ymyrraeth feddygol, dirywiodd Mr X yn rhy gyflym a bu farw. Ni chanfu'r ymchwiliad ddim tystiolaeth i awgrymu bod Mr X wedi cael cathetr yn ddiangen ac roedd safon y cofnodion meddygol yn rhesymol.

Yn olaf, canfu'r ymchwiliad nad oedd y Bwrdd Iechyd wedi ymateb yn llawn i gŵyn Mrs X. Yn hytrach, roedd wedi rhoi cronoleg o'r digwyddiadau.

Argymhellwyd fod y Bwrdd Iechyd yn ymddiheuro i Mrs X am y diffygion a nodwyd ac yn rhoi arweiniad i swyddogion perthnasol ar lunio ymatebion ystyrlon i gwynion.

Bwrdd Iechyd Prifysgol Betsi Cadwaladr – Triniaeth glinigol mewn ysbyty
Cyfeirnod yr Achos 201501306 – Cyhoeddwyd yr adroddiad fis Mehefin 2016

Cwynodd Mr C am y ffordd yr oedd Bwrdd Iechyd Prifysgol Betsi Cadwaladr ("y Bwrdd Iechyd") wedi trin ei acalasia oesoffagaidd ("OA"). Awgrymodd fod oedi afresymol wedi bod cyn ymateb i'w OA, ei fod wedi cymryd gormod o amser i roi sylw i'w anghenion maethol ar ôl iddo gael ei dderbyn i'r ysbyty, ei

fod wedi rhoi pwysau arno i gael ymlediad arall, ac nad oedd wedi sylweddoli ei fod mewn mwy o berygl o ddioddef rhwygiad oesoffagaidd ("OP"). Cwynodd hefyd fod ei driniaeth gyntaf ar gyfer yr OP yn ddiffygiol.

Canfu'r Ombwdsmon fod y Bwrdd Iechyd wedi cymryd gormod o amser i deipio dau lythyr allweddol yn ymwneud â'i driniaeth. Cadarnhaodd yr agwedd honno ar gŵyn Mr C yn rhannol, a oedd yn ymwneud â'r modd yr oedd y Bwrdd Iechyd wedi rheoli ei OA, a hynny'n unig oherwydd y methiant gweinyddol hwn. Ni chadarnhaodd y rhan honno o'r gŵyn a oedd yn ymwneud ag ymateb cychwynnol y Bwrdd Iechyd i'w OP. Argymhellodd yr Ombwdsmon y dylai'r Bwrdd Iechyd ysgrifennu at Mr C i ymddiheuro am y methiant a nodwyd ac i gymryd camau brys i roi sylw i'r diffyg mewn adnoddau gweinyddol a oedd yn gysylltiedig â hynny.

Cytunodd y Bwrdd Iechyd i weithredu'r argymhellion hyn.

Bwrdd Iechyd Prifysgol Hywel Dda – Materion rhestrau cleifion
Cyfeirnod yr Achos 201501761 – Cyhoeddwyd yr adroddiad fis Mehefin 2016

Cwynodd Mr B i'r Ombwdsmon pan roddodd Bwrdd Iechyd Prifysgol Hywel Dda ("y Bwrdd Iechyd) ef ar restr aros i gael llawdriniaeth cataract, rhoddwyd gwybodaeth gamarweiniol iddo am faint o amser y byddai'n rhaid iddo aros am y driniaeth (tri i bum mis pan oedd yr amser aros yn ddeuddeng mis mewn gwirionedd). Cwynodd hefyd am nad oedd y Bwrdd Iechyd wedi ymateb i ymholiadau niferus ynglŷn â pha opsiynau eraill oedd ar gael ar ei gyfer i'w alluogi i gael y llawdriniaeth cataract. Yn ôl Mr B, o ganlyniad i'r diffyg ymateb hwn gan y Bwrdd Iechyd am yr opsiynau oedd ar gael iddo nid oedd ganddo ddewis ond talu am ei lawdriniaeth cataract ei hun.

Yn olaf, cwynodd Mr B fod y Bwrdd Iechyd wedi cymryd naw mis i ymateb i'w gŵyn er gwaethaf nifer o ymyriadau gan yr Ombwdsmon.

Cadarnhaodd yr Ombwdsmon bob agwedd ar gwynion Mr B. Canfu fod y Bwrdd Iechyd wedi camarwain Mr B o ran ei amser aros tebygol am y llawdriniaeth a'i fod wedi methu ag ymateb droeon i'w ymholiad am yr opsiynau eraill a oedd wedi golygu nad oedd gan Mr B fawr o ddewis ond talu am y driniaeth ei hun. Canfu hefyd fod oedi afresymol wedi bod cyn ymateb i'w gŵyn ac nad oedd wedi egluro sut yr oedd yn delio â'i bryderon o'r cychwyn. Argymhellodd yr Ombwdsmon fod y Bwrdd Iechyd yn talu £250, £2,000 a £500 yn y drefn honno am y methiannau hyn.

Bwrdd Iechyd Prifysgol Hywel Dda – Triniaeth glinigol mewn ysbyty
Cyfeirnod yr Achos 201503319 – Cyhoeddwyd yr adroddiad fis Mehefin 2016

Cwynodd Mrs D fod ei thad, Mr D, a oedd â chlefyd Parkinson, wedi datgymalu ei ên tra'r oedd yn Ysbyty Glangwili ("yr Ysbyty") ac nad oedd y staff wedi canfod na thrin y datgymaliad yn briodol. Cwynodd hefyd am oedi cyn rhoi cyffuriau lleddfu poen i'w thad ar ôl i'r datgymaliad gael ei ddwyn i'w sylw a bod staff nyrsio wedi bod yn anghwrtais wrthi pan fynegodd bryderon â hwy am y datgymaliad.

Canfu'r Ombwdsmon nad oedd methiant i ganfod datgymaliad Mr D yn cyfrif fel methiant ar ran y staff oherwydd yr anhawster cymharol wrth geisio ei ganfod yn achos Mr D. Roedd hefyd o'r farn bod y cyffuriau lleddfu poen wedi'u rhoi'n briodol cyn gynted ag y canfuwyd y datgymaliad. Roedd y Bwrdd

Iechyd yn cydnabod bod staff wedi bod yn "gwta" â Mrs D ar y pryd a'i fod wedi ymddiheuro iddi ac wedi trefnu bod staff yn cael hyfforddiant. Er bod yr Ombwdsmon wedi cadarnhau'r agwedd hon ar y gŵyn daeth i'r casgliad nad oedd angen cymryd unrhyw gamau pellach.

Hefyd rhoddodd y Bwrdd Iechyd gynllun gweithredu ar waith gyda golwg ar geisio sicrhau na fydd digwyddiad tebyg yn digwydd eto. Ni chanfu'r Ombwdsmon ddim methiant yn y gofal a ddarparwyd i Mr D er ei fod wedi gwahodd y Bwrdd Iechyd i gynnal archwiliad o gofnodion nyrsio i sicrhau bod llithriadau, bagladau a chwympiadau'n cael eu cofnodi'n briodol gan fod hynny wedi'i ganfod fel diffyg yn ystod yr ymchwiliad.

Bwrdd Iechyd Prifysgol Betsi Cadwaladr – Triniaeth glinigol mewn ysbyty
Cyfeirnod yr Achos 201503891 – Cyhoeddwyd yr adroddiad fis Mehefin 2016

Cwynodd Mrs D i'r Ombwdsmon am oedi cyn ei chyfeirio i gael ail farn i benderfynu ar achos poen yn yr abdomen yr oedd wedi'i brofi dros gyfnod o dair blynedd.

Canfu'r Ombwdsmon fod Bwrdd Iechyd Prifysgol Betsi Cadwaladr ("y Bwrdd Iechyd") wedi gweithredu'n briodol i ddechrau ymchwilio i achos poen Mrs D. Fodd bynnag, ar ôl i'r ymchwiliadau "rheng flaen" hyn ddod i ben roedd yr Ombwdsmon o'r farn y dylai'r Bwrdd Iechyd fod wedi ystyried trefnu i Mrs D gael ail farn. Er bod yr atgyfeiriad at Ymddiriedolaeth Iechyd arall wedi'i wneud yn y diwedd, roedd yr Ombwdsmon o'r farn bod oedi o 15 mis wedi bod cyn trefnu hyn.

Cadarnhaodd y gŵyn ac argymhellodd fod y Bwrdd Iechyd yn ymddiheuro i Mrs D ac yn talu iawndal o £500 iddi. Argymhellodd hefyd fod y Bwrdd Iechyd yn adolygu ei lwybrau atgyfeirio ar gyfer cleifion at ganolfannau gastroberfeddol uwch arbenigol i gryfhau ei drefniadau ar gyfer trafod cleifion mewn cyfarfodydd Timau Amlddisgyblaethol.

Bwrdd Iechyd Prifysgol Betsi Cadwaladr – Triniaeth glinigol mewn ysbyty
Cyfeirnod yr Achos 201501827 – Cyhoeddwyd yr adroddiad fis Mehefin 2016

Cwynodd Mrs X am y gofal a'r driniaeth a gafodd ei thad, Mr Y, ar ôl cael ei dderbyn i Ysbyty Alltwen ("yr ysbyty") rhwng 15 Rhagfyr 2011 a 13 Ionawr 2012. Yn benodol, holodd pam nad oedd Mr Y wedi cael pigiadau i'w atal rhag teimlo'n sâl fel mesur ataliol. Cwynodd Mrs X hefyd nad oedd cofnodion digonol wedi'u cadw o'r bwyd a'r hylif roedd Mr Y wedi'i gael gydol yr amser ac nad oedd sgan esgyrn wedi cael ei drefnu ar gyfer Mr Y. Dywedodd Mrs X hefyd nad oedd y teulu'n cael ei hysbysu'n ddigonol am gyflwr Mr Y. Cwynodd Mrs X na chafodd Mr Y ei drosglwyddo i Ysbyty Gwynedd rhwng 15 a 21 Rhagfyr. Cwynodd nad oedd cofnodion digonol wedi cael eu cadw am gwymp Mr Y ar 11 Ionawr 2012. Cwynodd Mrs X hefyd am y ffordd yr ymdriniwyd â'i chŵyn.

Canfu'r Ombwdsmon fod Mr Y wedi cael y pigiadau gwrth salwch yn briodol. Canfu nad oedd cofnodion digonol wedi cael eu cadw o'r bwyd a'r hylif yr oedd Mr Y yn ei gael, ac felly cadarnhaodd y gŵyn. Roedd sgan esgyrn wedi cael ei drefnu ar gyfer Mr Y. Canfu'r Ombwdsmon fod cyfathrebu digonol wedi bod â'r teulu ynghylch cyflwr Mr X. Canfu'r Ombwdsmon nad oedd cofnodion meddygol digonol wedi cael eu cadw am gwymp Mr Y, er bod y cofnodion nyrsio a wnaethpwyd yn rhesymol, a chadarnhaodd y gŵyn yn rhannol. Hefyd cadarnhaodd yr Ombwdsmon gŵyn Mrs X am yr oedi cyn ymateb i'w chŵyn.

Gwnaeth yr Ombwdsmon nifer o argymhellion, gan gynnwys ymddiheuro i Mrs X am y methiannau a nodwyd. Argymhellodd daliad o £250 fel iawndal am yr oedi cyn ymateb i'r gŵyn. Argymhellodd hefyd y dylid atgoffa staff nyrsio a meddygol perthnasol o bwysigrwydd cadw cofnodion.

NI CHADARNHAWYD

Bwrdd Iechyd Prifysgol Abertawe Bro Morgannwg – Triniaeth glinigol mewn ysbyty
Cyfeirnod yr achos 201500785 – Cyhoeddwyd yr adroddiad fis Ebrill 2016

Cwynodd Mr D am y gofal a'r driniaeth a gafodd gan Fwrdd Iechyd Prifysgol Abertawe Bro Morgannwg ("y Bwrdd Iechyd") rhwng 2007 a 2014.

Y cwynion penodol yr ymchwiliodd yr Ombwdsmon iddynt oedd:

a) nad oedd y Bwrdd Iechyd wedi rheoli cwyn Mr D yn briodol
b) nad oedd y Bwrdd Iechyd wedi trin clwyf agored Mr D o fewn amser rhesymol
c) nad oedd y Bwrdd Iechyd wedi rheoli'n ddigonol y cyflwr ar galon D
d) nad oedd y Bwrdd Iechyd wedi asesu a thrin yn ddigonol y boen yng nghefn Mr D, a
e) bod Mr D wedi'i ryddhau'n amhriodol o Ysbyty Tywysoges Cymru ar 15 Ebrill 2013.

O ran y gŵyn gyntaf, yn ystod yr ymchwiliad cydnabu'r Bwrdd Iechyd fod oedi wedi bod cyn ymateb i gŵyn Mr D. Cynigiodd ymddiheuriad i Mr D a thaliad o £250 i gydnabod hyn. O ganlyniad, roedd yr Ombwdsmon o'r farn bod yr elfen hon o'r gŵyn wedi'i setlo.

O ran ail gŵyn Mr D, canfu'r Ombwdsmon, er bod y Bwrdd Iechyd wedi mynd bythefnos dros ei Darged rhwng Atgyfeirio a Thriniaeth (RTT), gellid cyfiawnhau hyn o dan yr amgylchiadau gan fod angen triniaeth gardiaidd Mr D a bod hynny'n golygu na fyddai'n addas i gael llawdriniaeth.
O ran trydedd cwyn Mr D, canfu'r Ombwdsmon fod gofal cardioleg Mr D yn briodol ac yn unol â'r canllaw perthnasol.

O ran pedwaredd cwyn Mr D, canfu'r Ombwdsmon rai methiannau yn ystod asesiad Mr D, yn benodol, dylai'r Bwrdd Iechyd fod wedi ystyried cynnal sgan MRI. Fodd bynnag, cadarnhaodd sgan MRI diweddarach nad oedd angen llawdriniaeth ar Mr D. Oherwydd hynny, roedd yr Ombwdsmon o'r farn nad oedd yn ymddangos bod hyn wedi achosi unrhyw niwed ychwanegol i Mr D. Yn olaf, nid oedd dim tystiolaeth i awgrymu bod y modd y rheolwyd rhyddhau Mr D o'r ysbyty'n anniogel. Felly ni chadarnhaodd yr Ombwdsmon y gŵyn.

Bwrdd Iechyd Prifysgol Cwm Taf - Triniaeth glinigol mewn ysbyty
Cyfeirnod yr achos 201503562 – Cyhoeddwyd yr adroddiad fis Ebrill 2016

Cwynodd Mrs K am sawl agwedd ar safon y gofal a roddwyd i'w diweddar fam, Mrs J yn Ysbyty Cwm Rhondda yn 2014. Cafodd yr Ombwdsmon gyngor clinigol ar y gŵyn. Canfu nad oedd dim diffygion yn y ffordd y cafodd meddyginiaeth na chyflwr Mrs J eu rheoli. Nid oedd dim triniaeth arall y gellid ei chynnig iddi. Ni chadarnhaodd yr Ombwdsmon y gŵyn.

Fodd bynnag, nododd fod rhai o gofnodion un clinigydd (sydd wedi ymddeol erbyn hyn) yn wael a heb gynnwys digon o fanylion. Roedd Bwrdd Iechyd Prifysgol Cwm Taf ("y Bwrdd Iechyd") hefyd wedi ymddiheuro'n flaenorol i Mrs K am nad oedd y siartiau cydbwysedd hylif yn cyrraedd safon dderbyniol.

Awgrymodd yr Ombwdsmon y dylai'r Bwrdd Iechyd ystyried y pwyntiau canlynol:

a) sut y mae staff clinigol yn cael eu trefnu ar wardiau perthnasol i sicrhau bod cleifion yn cael eu hadolygu'n rheolaidd

b) sut i sicrhau bod cofnodion nyrsio a meddygol o safon uchel yn cael eu cadw (trwy gael system archwilio effeithiol), a

c) sut i hyrwyddo cyfathrebu effeithiol â chleifion a pherthnasau gan staff meddygol a nyrsio am gyflwr a thriniaeth cleifion.

Bwrdd Iechyd Prifysgol Betsi Cadwaladr – Triniaeth glinigol mewn ysbyty
Cyfeirnod yr achos 201504401 – Cyhoeddwyd yr adroddiad fis Ebrill 2016

Cwynodd Mr X am y methiant i gymryd biopsi nodau lymff yn achos ei ddiweddar wraig, Mrs X. Dywedodd y byddai biopsi o'r fath wedi rhoi diagnosis mwy manwl o'i salwch a'i ragolygon gwael. Dywedodd na chafodd gyfle i ddewis triniaeth liniarol o'r cychwyn yn hytrach na'r cemotherapi ymosodol a gafodd.

Canfu'r Ombwdsmon nad oedd biopsi nodau lymff wedi'i drefnu, ni fyddai wedi arwain at unrhyw wybodaeth ychwanegol ac ni fyddai wedi newid cynllun triniaeth Mrs X. Daeth yr Ombwdsmon i'r casgliad bod y gofal a gafodd Mrs X yn yr achos hwn yn briodol ac ni chadarnhaodd y gŵyn.

Bwrdd Iechyd Prifysgol Abertawe Bro Morgannwg – Gofal Parhaus
Cyfeirnod yr achos 201501762 – Cyhoeddwyd yr adroddiad fis Ebrill 2016

Cwynodd Mr Z am Fwrdd Iechyd Prifysgol Abertawe Bro Morgannwg ("y Bwrdd Iechyd"), a'r ffordd yr oedd y Panel Adolygu Annibynnol ("IRP") wedi ystyried ac wedi gwneud ei benderfyniad am ei hawliad ôl-weithredol am ofal iechyd a ariennir gan y GIG ("CHC") ar gyfer ei ddiweddar fam.

Canfu ymchwiliad yr Ombwdsmon fod y Bwrdd Iechyd a'r IRP wedi dilyn y weithdrefn a amlinellir yng nghanllaw Llywodraeth Cymru; ei fod wedi ystyried yr holl dystiolaeth oedd ar gael; ac wedi defnyddio'r profion perthnasol i wneud y penderfyniad nad oedd ei ddiweddar fam yn gymwys i gael CHC.
Ni chadarnhaodd yr Ombwdsmon gŵyn Mr Z.

Bwrdd Iechyd Prifysgol Betsi Cadwaladr - Triniaeth glinigol mewn ysbyty
Cyfeirnod yr Achos 201504386 - Cyhoeddwyd yr adroddiad fis Mai 2016

Cwynodd Miss A am y driniaeth a gafodd ei diweddar fam, Mrs B, am ei chyflwr cardiaidd ar ôl Ionawr 2013. Yn anffodus, bu Mrs B farw ym mis Hydref 2014. Yn benodol, cwynodd Miss A nad oedd angioplasti wedi'i gynnig yn gynharach ac erbyn i Mrs B cael ei angioplasti roedd ei chyflwr wedi dirywio i'r fath raddau fel ei fod yn aneffeithiol. Cwynodd Miss A hefyd am yr oedi yn ymateb Bwrdd Iechyd Prifysgol

Betsi Cadwaladr ("y Bwrdd Iechyd") i'w chŵyn.

Canfu'r Ombwdsmon fod cyflwr Mrs B wedi'i drin yn briodol, er y gallai'r cyfathrebu ynghylch yr opsiynau ar gyfer ei thriniaeth fod wedi bod yn well. Canfu fod y Bwrdd Iechyd wedi cynnig ymddiheuriad am y ffordd yr oedd wedi delio â'r gŵyn. Ni chadarnhaodd yr Ombwdsmon y cwynion.

Bwrdd Iechyd Prifysgol Caerdydd a'r Fro – Triniaeth glinigol mewn ysbyty
Cyfeirnod yr Achos 201505559 - Cyhoeddwyd yr adroddiad fis Mai 2016

Cwynodd Miss F am y driniaeth a gafodd yn Adran Gynaecoleg Bwrdd Iechyd Prifysgol Caerdydd a'r Fro ("y Bwrdd Iechyd"), rhwng 21 Hydref a 14 Tachwedd 2014, ar ôl terfynu ei beichiogrwydd.

Terfynwyd beichiogrwydd Miss F ar 22 Hydref 2014 a chwblhaodd y driniaeth ar 24 Hydref. Yn dilyn hyn, dioddefodd Miss F waedu trwm o'r wain. Aeth i Adran Frys yr Ysbyty ar ddau achlysur cyn cael ei throsglwyddo i'r Ysbyty mewn ambiwlans ar 14 Tachwedd. Cafodd driniaeth frys i dynnu meinwe beichiogrwydd o'r groth ac roedd angen pedair uned o waed arni mewn trallwysiad.

Canfuwyd fod Miss F wedi profi cymhlethdod anffodus wrth derfynu ei beichiogrwydd, a oedd wedi cael ei reoli'n briodol gan y Bwrdd Iechyd. O ganlyniad ni chadarnhawyd y gŵyn ac ni wnaethpwyd dim argymhellion.

Bwrdd Iechyd Addysgu Powys - Gofal parhaus
Cyfeirnod yr Achos 201502081 – Cyhoeddwyd yr adroddiad fis Mai 2016

Cwynodd cwmni cyfreithwyr am y penderfyniad a wnaethpwyd ynghylch cymhwysedd Gofal Parhaus a Ariennir gan y GIG (NHSFCC) ar gyfer Mrs X. Dywedodd y cynrychiolydd cyfreithiol nad oedd yr angen am ofal sylfaenol wedi'i ystyried yn briodol. Dywedodd hefyd fod y dystiolaeth yn ategu cymhwysedd i gael NHSFCC (yn enwedig rhwng 8 Rhagfyr 2002 a 18 Mehefin 2003). Cwynodd y cynrychiolydd cyfreithiol hefyd am y diffyg hawl i gael Panel Adolygu Annibynnol (IRP).

Ar ôl ystyried cyngor clinigol, roedd yr Ombwdsmon o'r farn bod asesiad rhesymol wedi'i wneud yn achos Mrs X a bod y dull priodol wedi'i fabwysiadu.

Canfu'r Ombwdsmon fod hawliad Mrs X am NHSFCC ôl-weithredol wedi cael ei reoli'n unol â chanllaw perthnasol Llywodraeth Cymru. Dywedodd hefyd fod y Bwrdd Iechyd wedi bod yn rhesymol i beidio nodi 'elfen o amheuaeth'. O dan yr amgylchiadau hyn, dywedodd yr Ombwdsmon nad oedd dim i awgrymu y dylid bod wedi cynnull IRP. Ni chadarnhaodd yr Ombwdsmon y gŵyn.

Bwrdd Iechyd Prifysgol Hywel Dda a Chyngor Sir Penfro - Arall
Cyfeirnod yr Achos 201502572 a 201504680 – Cyhoeddwyd yr adroddiad fis Mehefin 2016

Cwynodd Mr Y am y gofal a gafodd ei wraig yn ystod y cyfnod byr y bu'n byw mewn cartref gofal, a bod hynny wedi arwain at ddirywiad yn ei chyflwr a oedd yn golygu bod yn rhaid iddi gael ei derbyn i ysbyty. Roedd gofal Mrs Y yn cael ei ariannu'n rhannol gan y Cyngor ac yn rhannol gan y Bwrdd Iechyd.

Ni chanfu'r Ombwdsmon ddim i awgrymu bod dirywiad Mrs Y wedi deillio o unrhyw ddiffyg gofal ar ran y cartref gofal. Ni chadarnhaodd y gŵyn.

Bwrdd Iechyd Prifysgol Aneurin Bevan – Triniaeth glinigol mewn ysbyty
Cyfeirnod yr Achos 201500269 – Cyhoeddwyd yr adroddiad fis Mehefin 2016

Cwynodd Mr X, er ei fod wedi cael ei weld gan nifer o glinigwyr, nid oeddent yn gallu dweud a oedd yn dioddef o apnoea cwsg (rhoi'r gorau i anadlu yn ystod cwsg er yn parhau â'r ymdrech anadlu) ai peidio, a'i fod wedi cael ei atgyfeirio at yr adran gywir, a bod hynny'n golygu ei fod wedi'i adael i ddioddef gyda'r symptomau heb eu trin am nifer o flynyddoedd.

Yn ôl yr ymchwiliad er y gellid bod wedi ymchwilio a gwneud diagnosis o apnoea cwsg yn gynharach nag y gwnaethpwyd, nid oedd yr oedi mewn gwneud diagnosis i gyflwr Mr X yn ganlyniad safon gofal annerbyniol ar ran y meddygon a oedd yn gysylltiedig â'i achos. Felly ni chadarnhawyd y gŵyn.

Bwrdd Iechyd Prifysgol Abertawe Bro Morgannwg – Triniaeth glinigol mewn ysbyty
Cyfeirnod yr Achos -201501027 - Cyhoeddwyd yr adroddiad fis Mehefin 2016

Cwynodd Mrs X am fethiant i roi meddyginiaeth lleddfu poen ddigonol / amserol yn ystod genedigaeth. Canfu'r Ombwdsmon er nad oedd wedi cael gofal delfrydol o dan yr amgylchiadau ar y pryd, nid oedd y gofal yn cyfrif fel methiant gwasanaeth. Ni chadarnhawyd y gŵyn.

DATRYSIADAU CYFLYM A SETLIADAU GWIRFODDOL

Bwrdd Iechyd Addysgu Powys – Gofal Parhaus
Cyfeirnod yr achos 201506835 – Cyhoeddwyd yr adroddiad fis Ebrill 2016

Cwynodd Mrs A am ddiffygion yn y broses a oedd wedi'i dilyn wrth ystyried a oedd ei diweddar fam (Mrs B) yn gymwys i gael Gofal Parhaus wedi'i ariannu gan y GIG. Roedd yn arbennig o bryderus bod Panel Adolygu Annibynnol (IRP) wedi mynd yn ei flaen yn absenoldeb y Cynghorydd Clinigol perthnasol. Nododd na chafodd yr IRP gyfle i ystyried cwestiynau arwyddocaol a godwyd gyda'r Cynghorydd ac i ystyried y rhesymeg a oedd wrth wraidd ei phenderfyniad cynharach. Dywedodd Mrs A na allai'r IRP fod wedi ystyried y newidiadau a wnaethpwyd yn y cyfarfod negodi yn foddhaol.

Cafodd yr achos ei setlo ar ôl i Fwrdd Iechyd Addysgu Powys gytuno i drefnu bod IPR wedi'i gynnull o'r newydd yn ystyried achos Mrs B gyda'r Cynghorydd Clinigol perthnasol yn bresennol. Cytunodd hefyd i ymddiheuro i Mrs A am y canlyniad angenrheidiol hwn.

Bwrdd Iechyd Prifysgol Hywel Dda – Triniaeth glinigol mewn ysbyty
Cyfeirnod yr achos 201506695 – Cyhoeddwyd yr adroddiad fis Ebrill 2016

Cwynodd Mrs X am yr oedi a brofodd tra'r oedd yn aros i Fwrdd Iechyd Prifysgol Hywel Dda ("y Bwrdd Iechyd") ymateb i'w phryderon ynglŷn â'r driniaeth a gafodd ei diweddar dad.

Dywedodd yr Ombwdsmon wrth Mrs X y gall ymchwiliadau gan Fwrdd Iechyd yn ymwneud â phryderon sensitif a difrifol iawn eu natur gymryd mwy o amser nag a fwriadwyd ar y cychwyn ond cydnabuwyd bod y Bwrdd Iechyd, mewn llythyr dyddiedig 5 Ionawr 2016, wedi dweud fod ei ymchwiliadau yn agos at eu cwblhau ac y byddai'n ymateb cyn hir.

Felly, mynegodd yr Ombwdsmon bryderon wrth y Bwrdd Iechyd nad oedd, dri mis ar ôl y llythyr hwnnw,

byth wedi cael ymateb. Cytunodd y Bwrdd Iechyd felly i ysgrifennu at Mrs X gydag ymateb llawn o fewn deng niwrnod gwaith.

Bwrdd Iechyd Prifysgol Betsi Cadwaladr - Triniaeth glinigol mewn ysbyty
Cyfeirnod yr achos 201507146 – cyhoeddwyd yr adroddiad fis Ebrill 2016

Cwynodd Miss A i'r Ombwdsmon ei bod wedi cwyno i Fwrdd Iechyd Prifysgol Betsi Cadwaladr ("y Bwrdd Iechyd") ym mis Tachwedd 2015; fodd bynnag, nid oedd wedi ymateb.

Ar ôl cysylltu â'r Bwrdd Iechyd canfu'r Ombwdsmon fod y Bwrdd wedi cynnig cwrdd â Miss A i drafod ei phryderon; fodd bynnag, roedd Miss A wedi gwrthod y cynnig. Nid oedd y Bwrdd Iechyd wedi dilyn y mater yn ysgrifenedig.

Felly, gofynnodd yr Ombwdsmon i'r Bwrdd Iechyd i:

a) gyflymu ymchwiliad ac i ymateb i Miss A cyn gynted â phosibl, a

b) chynnig taliad o £100 i Miss A am y methiant i ymateb i'r gŵyn ynghyd â llythyr yn ymddiheuro tra'r oedd yn aros am yr ymateb.

Bwrdd Iechyd Prifysgol Betsi Cadwaladr – Triniaeth glinigol mewn ysbyty
Cyfeirnod yr achos 201506559 – Cyhoeddwyd yr adroddiad fis Ebrill 2016

Cwynodd Mr B i'r Ombwdsmon am yr oedi a fu ar ran Bwrdd Iechyd Prifysgol Betsi Cadwaladr ("y Bwrdd Iechyd") cyn ymateb i gŵyn a gyflwynwyd o dan y broses Gweithio i Wella.

Roedd Mr B wedi mynegi pryderon am y gofal a'r driniaeth a roddwyd i aelod agos o'r teulu tra'r oedd yn yr ysbyty. Cysylltodd yr Ombwdsmon â'r Bwrdd Iechyd i drafod y gŵyn a chytunodd i weithredu'r argymhellion canlynol:

a) cyflymu ei ymateb terfynol i Mr B

b) ymateb o fewn tair wythnos, ac

c) ymddiheuro am yr oedi.

Bwrdd Iechyd Prifysgol Aneurin Bevan - Triniaeth glinigol mewn ysbyty
Cyfeirnod yr achos 201600073 - Cyhoeddwyd yr adroddiad fis Ebrill 2016

Cwynodd Mr X nad oedd byth wedi cael ymateb terfynol cynhwysfawr ar ôl cwyno i Fwrdd Iechyd Prifysgol Aneurin Bevan ("y Bwrdd Iechyd") ym mis Rhagfyr 2015.

Ar ôl cael y gŵyn, cysylltodd yr Ombwdsmon â'r Bwrdd Iechyd a gytunodd wedyn i ymateb cyn gynted â phosibl. Mae wedi cael ei ymateb erbyn hyn.

Bwrdd Iechyd Prifysgol Betsi Cadwaladr – Triniaeth glinigol mewn ysbyty
Cyfeirnod yr achos 201506940 - Cyhoeddwyd yr adroddiad fis Ebrill 2016

Cwynodd Mrs X i'r Ombwdsmon nad oedd Bwrdd Iechyd Prifysgol Betsi Cadwaladr ("y Bwrdd Iechyd") wedi cadw at ei darged o chwe wythnos i ymateb i bob mater heb ei setlo. Roedd Mrs X wedi cwyno gyntaf i'r Bwrdd Iechyd ym mis Mehefin 2014.

Cysylltodd yr Ombwdsmon â'r Bwrdd Iechyd i drafod y gŵyn a chytunodd i weithredu'r argymhellion canlynol:
a) ymddiheuro am yr oedi presennol ac i'w diweddaru o unrhyw ddatblygiadau

b) cyflymu ei ymateb llawn

c) talu swm o £50 i Mrs X i gydnabod yr oedi cyfredol.

Bwrdd Iechyd Prifysgol Cwm Taf - Triniaeth glinigol mewn ysbyty
Cyfeirnod yr achos 201506542 - Cyhoeddwyd yr adroddiad fis Ebrill 2016

Cwynodd Mrs D am safon y gofal a'r driniaeth a gafodd ei thad tra'r oedd yn glaf yn Ysbyty Brenhinol Morgannwg. Cwynodd Mrs D i Fwrdd Iechyd Prifysgol Cwm Taf ("y Bwrdd Iechyd") ym mis Ebrill 2015, a chafodd ymateb gan y Bwrdd Iechyd trwy lythyr dyddiedig 30 Medi 2015. Fodd bynnag, cwynodd Mrs D ei bod yn profi anhawster wrth geisio cael darlun cyflawn o'r gofal a roddwyd i'w thad, a bod bylchau yn yr amserlen nad oedd wedi cael ymateb ar eu cyfer gan y Bwrdd Iechyd.

Ar ôl cael y gŵyn, roedd yr Ombwdsmon o'r farn y byddai'n fuddiol pe byddai Mrs D yn cwrdd â'r Bwrdd Iechyd i drafod y materion a oedd heb eu setlo. Yn dilyn trafodaeth â'r Bwrdd Iechyd, cytunodd i gysylltu'n uniongyrchol â Mrs D o fewn pythefnos i ddyddiad cyhoeddi'r llythyr penderfyniad er mwyn trefnu dyddiad cyfleus pan fyddai modd i Mrs D gwrdd â'r Bwrdd Iechyd.

Bwrdd Iechyd Prifysgol Betsi Cadwaladr - Triniaeth glinigol y tu allan i ysbyty
Cyfeirnod yr achos 201506987 - Cyhoeddwyd yr adroddiad fis Ebrill 2016

Cwynodd Mr A i'r Ombwdsmon gyntaf ym mis Chwefror 2016 am nad oedd wedi cael ymateb i gŵyn a wnaethpwyd ym mis Hydref 2015 am y gofal a'r driniaeth a gafodd. Ar y pryd dywedodd Bwrdd Iechyd Prifysgol Betsi Cadwaladr ("y Bwrdd Iechyd") y byddai'n ymateb yn llawn i Mr A. Chwe wythnos yn ddiweddarach, cysylltodd Mr A â'r Ombwdsmon i gwyno nad oedd byth wedi cael yr ymateb.

Cytunodd y Bwrdd Iechyd i weithredu'r argymhellion canlynol:

a) cyflymu'r broses o gwblhau ei ymateb llawn, a

b) thalu swm o £50 i Mr A i gydnabod y trallod a achoswyd iddo gan yr oedi.

Bwrdd Iechyd Prifysgol Hywel Dda – Triniaeth glinigol mewn ysbyty
Cyfeirnod yr achos 201506276 - Cyhoeddwyd yr adroddiad fis Ebrill 2016

Cwynodd Ms X am ei bod, ar ôl cyflwyno cwyn i Fwrdd Iechyd Prifysgol Hywel Dda ("y Bwrdd Iechyd"), yn ymwneud â'r gofal a'r driniaeth a roddwyd i'w diweddar dad, wedi bod mewn cyfarfod ym mis Tachwedd 2015 lle rhoddwyd sylw i rai o'i phryderon, ond nid i bob un ohonynt. Fodd bynnag, ar adeg cyflwyno ei chŵyn i'r Ombwdsmon nid oedd byth wedi cael copi o gofnodion y cyfarfod.

Ar ôl cael ei chŵyn, cysylltodd yr Ombwdsmon â'r Bwrdd Iechyd a gytunodd i anfon copi o gofnodion y cyfarfod at Mrs X ynghyd ag ymddiheuriad. Dywedwyd wrth Ms X os nad fyddai cofnodion y cyfarfod yn ei chyrraedd neu os nad oedd yn fodlon â'r cynnwys neu â'r modd yr oedd y Bwrdd Iechyd wedi delio â'i chŵyn y gallai ddod yn ôl ar yr Ombwdsmon.

Bwrdd Iechyd Prifysgol Aneurin Bevan – Triniaeth glinigol mewn ysbyty
Cyfeirnod yr achos 201506750 - Cyhoeddwyd yr adroddiad fis Ebrill 2016

Cwynodd Mr A i'r Ombwdsmon nad oedd wedi cael ei hysbysu o ganlyniadau biopsi, er ei fod wedi gwneud sawl ymdrech i gysylltu â'r adran, a'i fod wedyn wedi gorfod aros am apwyntiad dilynol. Dywedodd Mr A hefyd pan gwynodd i Fwrdd Iechyd Prifysgol Aneurin Bevan ("y Bwrdd Iechyd") nid oedd yn amlwg pwy oedd ei bwynt cyswllt ac nad oedd y ddau aelod o staff a yn oedd wedi delio â hwy'n cadw cysylltiad yn rheolaidd, nac yn gweithredu'n brydlon ar ei gŵyn.

Canfu'r Ombwdsmon fod y cyfathrebu'n aneglur ac yn anghyson, a bod cyfnodau hir lle nad oedd y Bwrdd Iechyd wedi cysylltu o gwbl â'r achwynydd. Canfu'r ymchwiliad hefyd nad oedd y Bwrdd Iechyd wedi cydymffurfio â'r polisi Gweithio i Wella o ran hysbysu'r achwynydd a rheoli ei ddisgwyliadau.

Argymhellodd yr Ombwdsmon fod y Bwrdd Iechyd yn cymryd y camau canlynol, a chytunodd i wneud hynny:

a) ymddiheuro'n llawn am y methiannau o ran cyfathrebu a delio â chwynion

b) cynnig talu £250 i adlewyrchu'r amser, y drafferth a'r trallod ychwanegol a achoswyd.

Bwrdd Iechyd Prifysgol Betsi Cadwaladr - Apwyntiadau/derbyn/rhyddhau cleifion a threfniadau trosglwyddo
Cyfeirnod yr achos 201504737 - Cyhoeddwyd yr adroddiad fis Ebrill 2016

Cwynodd Mrs A i'r Ombwdsmon am benderfyniad Bwrdd Iechyd Prifysgol Betsi Cadwaladr ("y Bwrdd Iechyd") i ganiatáu i'w mab fynd adref o'r ysbyty dros gyfnod y Nadolig. Dywedodd Mrs A fod y penderfyniad yn un amhriodol am fod ymchwiliad Amddiffyn Oedolion Agored i Niwed (POVA) ar waith a oedd yn ymwneud â honiad o niwed a achoswyd gan breswylydd arall yn y cartref gofal lle'r oedd yn byw.

Ar ôl cael y gŵyn, cysylltodd yr Ombwdsmon â'r Bwrdd Iechyd a chytunodd i gysylltu â Chyngor Bwrdeistref Sirol Conwy i gynnal ymchwiliad ar y cyd i ystyried a oedd y perygl posibl i fab Mrs A wedi cael ei reoli'n briodol yn ystod yr ymchwiliad POVA.

Bwrdd Iechyd Prifysgol Abertawe Bro Morgannwg - Triniaeth glinigol mewn ysbyty
Achos 201506561 - Cyhoeddwyd yr adroddiad fis Ebrill 2016

Cwynodd Mrs X i'r Ombwdsmon am driniaeth a gofal ei diweddar ŵr ac amgylchiadau ei farwolaeth yn Ysbyty Tywysoges Cymru ar 11 Tachwedd 2014. Roedd Bwrdd Iechyd Prifysgol Abertawe Bro Morgannwg ("y Bwrdd Iechyd") wedi colli cofnodion Mr X a golygai hynny na allai'r Ombwdsmon gynnal ymchwiliad annibynnol i bryderon Mrs X.

Cysylltodd yr Ombwdsmon â'r Bwrdd Iechyd a chynigiwyd fod camau pellach y gellid eu cymryd i setlo'r gŵyn a chytunodd i wneud y canlynol:

a) parhau i chwilio am y cofnodion meddygol

b) os, ar ôl cyfnod o fis, na lwyddwyd i ddod o hyd i'r cofnodion, dylai ymddiheuro'n ysgrifenedig i Mrs X a thalu'r swm o £1750 iddi i gydnabod yr anghyfiawnder a achoswyd oherwydd nad oedd modd ymchwilio'n annibynnol i'w chŵyn.

c) gwneud taliad ychwanegol o £750 i Mrs X, i gydnabod y trallod sylweddol ac sy'n parhau ac a achoswyd gan y methiant sydd wedi'i gydnabod ganddo i ymgeleddu corff ei gŵr mewn modd parchus a'r anghydfod a dystiodd rhwng meddyg a nyrs ynglŷn ag amgylchiadau ei farwolaeth.

d) o fewn dau fis o ddyddiad y penderfyniad hwn, cynnal dadansoddiad o wraidd y rheswm pam y collwyd y cofnodion

e) parhau i chwilio am y cofnodion meddygol am gyfnod o chwe mis a chyflwyno diweddariad terfynol i Mrs X, gan egluro'r camau a gymerwyd i ddod o hyd i'r cofnodion a chanlyniad y dadansoddiad o wraidd yr hyn a aeth o'i le.

Bwrdd Iechyd Prifysgol Hywel Dda – Triniaeth glinigol mewn ysbyty
Cyfeirnod yr achos 201505770 - Cyhoeddwyd yr adroddiad fis Ebrill 2016

Ar ôl iddi gyflwyno cwyn i Fwrdd Iechyd Prifysgol Hywel Dda ("y Bwrdd Iechyd") ar 25 Tachwedd 2014, cwynodd Mrs X i'r Ombwdsmon ei bod yn dal i aros am ymateb terfynol gan y Bwrdd Iechyd.

Ar ôl cael y gŵyn cysylltodd yr Ombwdsmon â'r Bwrdd Iechyd a gytunodd i wneud y canlynol:

a) ymddiheuro o Mrs X a'i heiriolydd yn y Cyngor Iechyd Cymuned a rhoi'r rhesymau llawn am yr oedi cyn ymateb i'r gŵyn

b) talu'r swm o £500 i Mrs X i gydnabod yr amser a'r drafferth o orfod mynd â'r gŵyn at yr Ombwdsmon, am fethiant y Bwrdd Iechyd i roi diweddariadau ystyrlon i Mrs X a'i heiriolydd ac am yr oedi cyn ymateb.

Bwrdd Iechyd Prifysgol Betsi Cadwaladr – Gofal parhaus
Cyfeirnod yr Achos 201600348 - Cyhoeddwyd yr adroddiad fis Mai 2016

Ym mis Ionawr 2016 cwynodd Mr C i Fwrdd Iechyd Prifysgol Betsi Cadwaladr ("y Bwrdd Iechyd) am ei

benderfyniad i beidio adolygu , ail-gyfrifo a thalu lefel wahanol o gyfradd llog mewn achos Gofal Iechyd Parhaus a oedd wedi'i setlo'n flaenorol. Roedd Mr C yn anhapus hefyd am ei fod wedi mynd i gryn drafferth ac amser i gasglu dogfennau ariannol personol dros gyfnod o chwe mis. Yna cysylltodd Mr C â'r Ombwdsmon am ei fod yn anhapus â'r rhesymau pam y gwrthodwyd ei gais.

Ar ôl cael ac asesu'r gŵyn, canfu'r Ombwdsmon er ei bod yn rhesymol i wrthod cais Mr C, roedd y Bwrdd Iechyd mewn gwirionedd wedi codi disgwyliadau Mr C trwy awgrymu y byddai'n ailgyfrifo'r gyfradd llog. Cysylltodd yr Ombwdsmon â'r Bwrdd Iechyd a chytunodd i ddatrys y gŵyn ar y telerau canlynol:

a) ysgrifennu llythyr yn ymddiheuro am godi disgwyliadau Mr C yn ddiangen, a

b) thalu swm o £250 i Mr C i gydnabod yr amser a'r drafferth yr aeth iddo i chwilio am ddogfennau dros gyfnod o chwe mis.

Bwrdd Iechyd Prifysgol Aneurin Bevan – Triniaeth glinigol mewn ysbyty
Cyfeirnod yr Achos 201600160 – Cyhoeddwyd yr adroddiad fis Mai 2016

Cwynodd Mrs P nad oedd y driniaeth a gafodd ei chwaer yn cyrraedd safon dderbyniol, a bod hynny wedi arwain at ddirywiad yn ei chyflwr ac wedyn at ei marwolaeth. Mynegodd Mrs P bryderon ynghylch meddyginiaeth a chyffuriau lleddfu poen yn ogystal â dulliau gweithio ac agwedd y staff. Cwynodd Mrs P hefyd nad oedd Bwrdd Iechyd Prifysgol Aneurin Bevan ("y Bwrdd Iechyd") wedi ymateb i'w phryderon o fewn cyfnod rhesymol.

Yn ôl yr ymchwiliad er bod y Bwrdd Iechyd wedi bwriadu ymateb, roedd Mrs P wedi bod yn aros am chwe mis cyn i'r ymchwiliad gael ei gwblhau, a bod hynny y tu allan i ganllawiau'r Ombwdsmon. Canfu'r ymchwiliad hefyd na ellir gwneud penderfyniad a oedd unrhyw gamweinyddu neu fethiant yn y gwasanaeth wedi digwydd o ran gofal cleifion nes bydd y Bwrdd Iechyd wedi cwblhau ei adroddiad.

Felly argymhellodd yr Ombwdsmon fod y camau canlynol yn cael eu cymryd:

a) ymddiheuro am yr oedi sylweddol yn yr amser cyn ymateb

b) cynnig iawndal o £100

c) bod yr ymchwiliad yn cael ei gwblhau a bod yr ymateb terfynol yn cael ei ryddhau ar fyrder.

IDH My Dentist – Arall
Cyfeirnod yr Achos 201600933 – Cyhoeddwyd yr adroddiad fis Mai 2016

Cwynodd Mr W i Fwrdd Iechyd Prifysgol Hywel Dda ("y Bwrdd Iechyd") am y tro cyntaf ym mis Tachwedd 2014 am y driniaeth a gafodd ym Mhractis Deintydd Robert Street. Trosglwyddodd y Bwrdd Iechyd y gŵyn i'r practis deintyddol a ymatebodd i Mr W ar 13 Ebrill 2015. Roedd Mr W yn anhapus â'r ymateb, ac felly ysgrifennodd lythyr arall at y Bwrdd Iechyd ar 23 Ebrill 2015, yn amlinellu'r pryderon a oedd ganddo o hyd am y driniaeth ddeintyddol a gafodd.

Ar ôl cael y gŵyn, nododd yr Ombwdsmon nad oedd y Practis Deintyddol wedi gweld copi o lythyr arall Mr W at y Bwrdd Iechyd, ac felly nid oedd yn sylweddoli bod ganddo bryderon o hyd.

Cysylltodd yr Ombwdsmon â'r Practis Deintyddol i drafod pryderon Mr W a chytunodd i ymateb yn ysgrifenedig i'r pryderon a godwyd yn llythyr Mr W at y Bwrdd Iechyd erbyn 7 Gorffennaf 2016.

Bwrdd Iechyd Prifysgol Cwm Taf - Triniaeth glinigol mewn ysbyty
Cyfeirnod yr Achos 201600808 – Cyhoeddwyd yr adroddiad fis Mai 2016

Cwynodd Mr A am yr amser yr oedd wedi'i gymryd i Fwrdd Iechyd Prifysgol Cwm Taf ("y Bwrdd Iechyd") i ystyried cwyn am y gofal a'r driniaeth a gafodd tra'r oedd yn glaf yn Ysbyty'r Tywysog Siarl. Roedd Mr A wedi cwyno ym mis Ebrill 2015 ond nid oedd byth wedi cael ymateb.

Cadarnhaodd y Bwrdd Iechyd fod y gŵyn hon yn ymwneud â mater cymhleth a bod llythyr diweddaru wedi'i anfon yn ddiweddar i egluro sefyllfa'r Bwrdd Iechyd.

Cytunodd y Bwrdd Iechyd i gynnig taliad o £100 i Mr A am yr oedi yn y broses gwyno.

Bwrdd Iechyd Prifysgol Hywel Dda - Triniaeth glinigol mewn ysbyty
Cyfeirnod yr Achos 201600813 – Cyhoeddwyd yr adroddiad fis Mai 2016

Cwynodd Mrs A am nad oedd Bwrdd Iechyd Prifysgol Hywel Dda ("y Bwrdd Iechyd") wedi llwyddo i ganfod na chymryd o ddifrif broblem gynaecolegol a oedd wedi golygu na allai hi a'i gŵr gael plant yn naturiol. Cwynodd Mrs A am yr amser a oedd wedi mynd heibio cyn y llawdriniaeth ac y gellid bod wedi osgoi hynny. Dywedodd Mrs A ei bod yn teimlo bod y Meddyg Teulu a'r Ysbyty wedi ei gadael i lawr.

Ar ôl cael y gŵyn, cysylltodd yr Ombwdsmon â'r Bwrdd Iechyd i ganfod y sefyllfa o ran ystyried y gŵyn ac a oedd ymateb i'r pryderon a godwyd fis Gorffennaf 2015 yn agos at eu cwblhau. Ymatebodd y Bwrdd Iechyd a dywedodd wrth yr Ombwdsmon fod ymateb bron wedi'i gwblhau.

Cytunodd y Bwrdd Iechyd i'r canlynol:

(a) ymddiheuro am yr oedi

(b) cynnig taliad o £100 Mrs A am ei hamser a'r drafferth am godi'r gŵyn ac am yr oedi cyn i'r Bwrdd Iechyd ymateb i'r cwynion a godwyd, ac

(c) ymateb i gwynion Mrs A erbyn 31 Mai 2016.

Bwrdd Iechyd Prifysgol Abertawe Bro Morgannwg – Triniaeth glinigol mewn ysbyty
Cyfeirnod yr Achos 201503893 Cyhoeddwyd yr adroddiad fis Mai 2016

Cwynodd Ms A ar ran ei mab am y gofal a'r driniaeth a gafodd yn dilyn anaf chwaraeon i'w ben-glin dde yn 2014. O safbwynt delio â chwynion, cwynodd Mrs A hefyd am yr anawsterau cyfathrebu yr oedd wedi'u hwynebu, yn enwedig yn y cyfnod ar ôl llawdriniaeth ei mab.

Gan fod mab Ms A wedi dewis cymryd camau cyfreithiol daeth yr Ombwdsmon ag agwedd glinigol y gŵyn i ben.

Cytunodd yr Ombwdsmon a'r Bwrdd Iechyd ar setliad ar gyfer agwedd delio â chwynion Ms A. Telerau'r setliad oedd y dylai'r Bwrdd Iechyd dalu swm o £250 am yr anghyfleustra a'r anawsterau a achoswyd gan y diffygion mewn cyfathrebu.

Bwrdd Iechyd Prifysgol Caerdydd a'r Fro - Triniaeth glinigol mewn ysbyty
Cyfeirnod yr Achos 201600947 – Cyhoeddwyd yr adroddiad fis Mehefin 2016

Cwynodd Mr A ei bod wedi dal Hepatitis C tra'r oedd yn glaf yn Ysbyty Athrofaol Cymru ym mis Mehefin 2013. Er bod y mater hwn yn destun ymchwiliad mewnol gan Fwrdd Iechyd Prifysgol Caerdydd a'r Fro ("y Bwrdd Iechyd") ni allai ganfod ffynhonnell yr haint. Mynegodd Mr A bryderon am nad oedd y Bwrdd Iechyd wedi derbyn cyfrifoldeb. Hefyd, cwynodd Mr A am yr amser yr oedd y Bwrdd Iechyd wedi'i gymryd i ymchwilio i'r mater ac i gyhoeddi ei ganfyddiadau.

Ar ôl ystyried y gŵyn canfu'r Ombwdsmon er bod ymchwiliad mewnol y Bwrdd Iechyd wedi bod yn drylwyr ni allai, yn anffodus, ganfod yn bendant beth oedd ffynhonnell yr haint. Roedd yn teimlo na ellid cyflawni llawer mwy trwy ymchwilio i gŵyn Mr B.
Fodd bynnag, ar ôl cael y gŵyn, cysylltodd yr Ombwdsmon â'r Bwrdd Iechyd ac roedd wedi derbyn bod oedi annerbyniol wedi bod cyn rhoi copi i Mr A o adroddiad yr ymchwiliad. I gydnabod hyn cytunodd y Bwrdd Iechyd i:

a) ymddiheuro i Mr A

b) talu £250 i Mr A am ei amser ac am y drafferth yr aeth iddo i gwyno

c) sicrhau bod ymchwiliadau mewnol yn cael eu cwblhau'n unol â rheoliadau ac amserlenni Gweithio i Wella.

Bwrdd Iechyd Prifysgol Betsi Cadwaladr - Triniaeth glinigol mewn ysbyty
Cyfeirnod yr Achos 201601048 - Cyhoeddwyd yr adroddiad fis Mehefin 2016

Cwynodd Mr M am y gofal a'r driniaeth a gafodd ei dad a gofynnodd am ymchwiliad llawn i rôl Bwrdd Iechyd Prifysgol Betsi Cadwaladr ("y Bwrdd Iechyd") yn y digwyddiadau a arweiniodd at ei farwolaeth. Rhoddodd y Bwrdd Iechyd ymateb cychwynnol am y cyfnod byr pan oedd tad Mr M yn ei ofal. Fodd bynnag, yn dilyn cwyn arall gan Mr M, penderfynodd y Bwrdd Iechyd fod angen adolygiad a chynhaliodd ail ymchwiliad.

Canfu'r Ombwdsmon fod yr ail ymchwiliad yn rhesymol a phriodol a bod y Bwrdd Iechyd wedi dangos safon gofal resymol. Fodd bynnag, canlyniad yr arolwg oedd oedi o 5 mis cyn i Mr M gael ymateb llawn a therfynol.

Felly cytunodd y Bwrdd Iechyd i wneud y canlynol: ymddiheuro'n ysgrifenedig i Mr M am yr anghyfleuster o orfod codi pryderon pellach i annog ymchwiliad mwy trylwyr ac am yr oedi cyn cyhoeddi ymateb terfynol.

Bwrdd Iechyd Prifysgol Abertawe Bro Morgannwg – Triniaeth glinigol mewn ysbyty
Cyfeirnod yr Achos 201600304 - Cyhoeddwyd yr adroddiad fis Mehefin 2016

Cwynodd Mrs X am driniaeth a gofal ei diweddar ŵr ac am amgylchiadau ei farwolaeth yn Ysbyty Tywysoges Cymru ar 11 Tachwedd 2014. Ar adeg y gŵyn i'r Ombwdsmon, roedd cofnodion meddygol Mr X wedi eu colli gan Fwrdd Iechyd Prifysgol Abertawe Bro Morgannwg ("y Bwrdd Iechyd") ac nid oedd wedi gallu ymateb yn llawn i'r pryderon a godwyd gan Mrs X. Daliodd y Bwrdd Iechyd ati i chwilio am y cofnodion a daethpwyd o hyd iddynt yn y diwedd. O ganlyniad i hyn, gofynnodd yr Ombwdsmon i'r Bwrdd Iechyd, a chytunodd yntau, i wneud y canlynol i setlo'r gŵyn:

a) rhoi eglurhad i Mrs X pam ei fod wedi colli cofnodion meddygol ei diweddar ŵr ac unrhyw fesurau a gymerwyd i sicrhau na fydd hynny'n digwydd eto

b) hwyluso ymateb llawn i gŵyn Mrs X

c) ymddiheuro i Mrs X a thalu £250 iddi i gydnabod yr oedi a'r amheuaeth a oedd yn parhau ynglŷn â gofal a thriniaeth Mr X a oedd wedi'i achosi o ganlyniad i golli'r cofnodion.

Bwrdd Iechyd Prifysgol Betsi Cadwaladr – Triniaeth glinigol mewn ysbyty
Cyfeirnod yr Achos 201600226 - Cyhoeddwyd yr adroddiad fis Mehefin 2016

Gwnaeth Mrs G gŵyn anffurfiol i Fwrdd Iechyd Prifysgol Betsi Cadwaladr ("y Bwrdd Iechyd") ar 4 Awst 2014, ynglŷn â'r driniaeth a gafodd yn yr Adran Frys yn Ysbyty Maelor Wrecsam, pan oedd yno ar 23 Mai 2014. Cyfarfu Mrs G â chynrychiolwyr i drafod ei phryderon ond roedd yn teimlo bod y cyfarfod wedi bod yn anfoddhaol ac nad oedd wedi cael eglurhad. Felly ysgrifennodd Mrs G lythyr ffurfiol at y Bwrdd Iechyd ar 1 Mehefin 2015 ond roedd Mrs G yn parhau'n anhapus â'r ymateb.

Ysgrifennodd Mrs G lythyr arall at y Bwrdd Iechyd yn mynegi ei siom a gwnaeth y Bwrdd Iechyd ei ymateb terfynol ar 7 Mawrth 2016. Cwynodd Mrs G i'r Ombwdsmon am yr amser yr oedd y Bwrdd Iechyd wedi'i gymryd i ddelio â'i chŵyn.

Daeth yr Ombwdsmon i'r casgliad bod peth oedi wedi bod wrth i'r Bwrdd Iechyd ddelio â'r gŵyn, ac nad oedd y Bwrdd Iechyd wedi hysbysu Mrs G yn briodol am y cynnydd roedd yn ei wneud yn ystod ei ymchwiliad.

Roedd y Bwrdd Iechyd yn derbyn bod yr ymchwiliad wedi cymryd mwy o amser nag oedd wedi'i ragweld ac y dylai fod wedi gwneud mwy o ymdrech i gadw mewn cysylltiad â Mrs G yn ystod ei ymchwiliad. Cytunodd y Bwrdd Iechyd i gymryd y camau canlynol i setlo cwyn Mrs G:

a) ymddiheuro'n ysgrifenedig i Mrs G am yr oedi wrth ddelio â'i chŵyn

b) cynnig talu £150.00 i gydnabod y trallod a achoswyd i Mrs G o ganlyniad i'r oedi.

Bwrdd Iechyd Prifysgol Betsi Cadwaladr – Triniaeth glinigol mewn ysbyty
Cyfeirnod yr Achos 201601189 - Cyhoeddwyd yr adroddiad fis Mehefin 2016
Cwynodd Mrs F ei bod wedi mynegi pryderon wrth Fwrdd Iechyd Prifysgol Betsi Cadwaladr ("y Bwrdd Iechyd") ym mis Rhagfyr 2015 ond ei fod wedi ymateb i un agwedd yn unig ar ei chŵyn. Canfu'r Ombwdsmon fod Mrs F wedi gwneud dwy gŵyn wahanol a oedd wedi'u cydnabod, ond nad oedd y Bwrdd Iechyd wedi gweithredu'n briodol ar yr ail gŵyn nac wedi rhoi ymateb iddi.

Cytunodd y Bwrdd Iechyd i gymryd y camau canlynol i setlo'r gŵyn:

a) hwyluso ymchwiliad i bryderon clinigol Mrs F ac ymateb yn llawn o fewn 8 wythnos ar ôl hysbysiad terfynol yr Ombwdsmon

b) ymddiheuro'n ysgrifenedig am y methiant i ddelio â'r cwynion a chynnig y swm o £250 fel iawndal o fewn 4 wythnos ar ôl hysbysiad terfynol yr Ombwdsmon.

Bwrdd Iechyd Prifysgol Cwm Taf – Triniaeth glinigol mewn ysbyty
Cyfeirnod yr Achos 201600811 - Cyhoeddwyd yr adroddiad fis Mehefin 2016
Cwynodd cwmni o gyfreithwyr ("y cyfreithwyr") am oedi ar ran Bwrdd Iechyd Prifysgol Cwm Taf ("y Bwrdd Iechyd") wrth ymateb i gŵyn a gyflwynwyd gan eu client, Mrs D ac am y diffyg cynnydd a wnaethpwyd. Roedd y gŵyn yn ymwneud â gofal clinigol ei mam, a gwnaethpwyd y gŵyn ym mis Ebrill 2013. Yn 2015, cytunodd y Bwrdd Iechyd y dylai'r gŵyn ddilyn darpariaethau Rheoliadau "Gweithio i Wella" ac i gyfarwyddo arbenigwr annibynnol ar y cyd yn unol â darpariaethau Gweithio i Wella. Ar ôl cytuno â'r cyfreithwyr ar yr arbenigwr dywedodd y Bwrdd Iechyd wrthynt ym mis Rhagfyr 2015 y byddai'n paratoi cyfarwyddiadau drafft i gael eu cymeradwyaeth, ac y gallai'r arbenigwr roi ei farn o fewn 4-6 wythnos. Nid oedd y cyfreithwyr wedi clywed dim rhagor erbyn 9 Mai 2016 pan wnaethpwyd y gŵyn i'r Ombwdsmon.

Ar ôl ystyried y papurau a gyflwynwyd iddo, penderfynodd yr Ombwdsmon geisio cael cytundeb y Bwrdd Iechyd i ddatrys y gŵyn, yn unol â'i bwerau. Cytunodd y Bwrdd Iechyd i weithredu'r camau canlynol yn llawn:

a) anfon y llythyr drafft ar y cyd at y cyfreithiwr i gael ei gymeradwyaeth, o fewn 10 niwrnod gwaith

b) ei anfon at yr arbenigwr o fewn 7 diwrnod gwaith ar ôl i'r cyfreithiwr gytuno ar y drafft

c) ymddiheuro'n ysgrifenedig i Mrs D am y methiannau wrth ddelio â'r cwynion ac am yr oedi presennol (o fewn 20 diwrnod gwaith)

d) cynnig iawndal o £400 i Mrs D am yr oedi wrth ddelio â'i chwynion.

Bwrdd Iechyd Prifysgol Betsi Cadwaladr – Triniaeth glinigol mewn ysbyty
Cyfeirnod yr Achos 201600848 - Cyhoeddwyd yr adroddiad fis Mehefin 2016
Cwynodd cwmni o gyfreithwyr ("y cyfreithwyr") am y ffordd yr oedd Bwrdd Iechyd Prifysgol Betsi Cadwaladr ("y Bwrdd Iechyd") wedi delio â chŵyn a gyflwynwyd gan eu client, Mrs A am y gofal a

gafodd ei diweddar ŵr, Mr A. Roeddent yn cwyno i'r Ombwdsmon nad oedd y Bwrdd Iechyd yn cydymffurfio â'r broses a geir yn narpariaethau Gwneud Iawn Rheoliadau "Gweithio i Wella".

Er bod y Bwrdd Iechyd wedi cydnabod mewn gohebiaeth ei fod wedi torri ei ddyletswyddau yn gysylltiedig â gofal Mr A, am gyfnod byr, ac a oedd felly o bosibl yn atebolrwydd amodol a allai arwain at wneud iawn, nid oedd wedi cytuno â chais y cyfreithwyr i gyfarwyddo arbenigwr annibynnol ar y cyd i asesu'r gofal.

Gan edrych ar ddarpariaethau Rheoliadau Gweithio i Wella, nododd yr Ombwdsmon lle'r oedd y Bwrdd Iechyd wedi dweud y gallai fod atebolrwydd amodol, dywed y darpariaethau hynny bod yn rhaid symud ymlaen i gyfarwyddo arbenigwr ar y cyd. Ar ôl ystyried y papurau a gyflwynwyd iddo, penderfynodd yr Ombwdsmon ofyn am gytundeb y Bwrdd Iechyd i ddatrys y gŵyn, yn unol â'i bwerau. Cytunodd y Bwrdd Iechyd i weithredu'r camau canlynol yn llawn:

a) anfon ymddiheuriad ysgrifenedig at Mrs A am ei fethiant wrth ddelio â'r gŵyn yn yr achos hwn (o fewn mis)

b) cysylltu â'r cyfreithwyr o fewn 14 diwrnod gwaith i gytuno ar y cyd ar benodiad arbenigwr a symud ymlaen â'r mater o dan Ran 6 o Gweithio i Wella gyda sylw dyladwy wedi hynny.

Bwrdd Iechyd Prifysgol Hywel Dda – Triniaeth glinigol mewn ysbyty
Cyfeirnod yr Achos 201601041 - Cyhoeddwyd yr adroddiad fis Mehefin 2016

Cwynodd Ms T am fethiant i wneud diagnosis ei bod wedi torri asgwrn ei phen-glin pan aeth i Adran Ddamweiniau ac Achosion Brys Bwrdd Iechyd Prifysgol Hywel Dda ("y Bwrdd Iechyd"). Pan aeth Mrs T yn ôl ar gyfer apwyntiad dilynol, dywedwyd wrthi fod yr asgwrn wedi'i dorri, a chafodd ei hatgyfeirio i gael sgan MRI ac wedyn llawdriniaeth. Cwynodd Ms T hefyd, er ei bod wedi cael cydnabyddiaeth, ei bod wedi gorfod aros am saith mis i gael ymateb llawn.

Gofynnodd yr Ombwdsmon i'r Bwrdd Iechyd gytuno i ymddiheuro i Ms T ac i roi eglurhad am yr oedi, ac amserlen ar gyfer disgwyl ymateb.

Gwnaeth y Bwrdd Iechyd y canlynol:

a) ymateb yn llawn i'r gŵyn

b) ymddiheuro am yr oedi

c) rhoi manylion pellach o ran atebolrwydd amodol.

Meddyg Teulu yn ardal Bwrdd Iechyd Prifysgol Betsi Cadwaladr – Arall
Cyfeirnod yr Achos 201600748 - Cyhoeddwyd yr adroddiad fis Mehefin 2016

Cwynodd Mr X fod tâl wedi'i godi ar ei fab, a oedd ar wyliau yng Nghymru o Malta, am apwyntiad meddyg a phresgripsiwn pan gafodd ei daro'n wael ac aeth i'r Practis lleol. Cwynodd na ddylai ei fab

fod wedi gorfod talu am fod ganddo Gerdyn Yswiriant Iechyd Ewropeaidd (EHIC) dilys a bod y driniaeth roedd ei hangen arno'n dod o fewn y diffiniad 'yn angenrheidiol yn feddygol' yng Nghanllaw'r Bwrdd Iechyd ar gyfer Ymwelwyr.

Canfu'r Ombwdsmon fod canllaw'r Bwrdd Iechyd yn cynnwys Malta fel un o'r gwledydd yn yr Ardal Economaidd Ewropeaidd, gyda cherdyn EHIC dilys, lle na fyddai angen talu am unrhyw driniaeth sy'n 'angenrheidiol yn feddygol' yn ystod ymweliad ag ardal Betsi Cadwaladr.

Er na wnaeth yr Ombwdsmon argymhelliad yn gysylltiedig â'r tâl am bresgripsiwn, roedd yn fodlon bod mab Mr X yn ateb y meini prawf Ymwelydd Tramor a bod ei apwyntiad yn 'angenrheidiol yn feddygol'. Felly, argymhellodd y setliad canlynol, a chytunodd y Practis i gydymffurfio:

a) anfon siec o £55 i Mr X ar 10 Mehefin 2016 fel ad-daliad am apwyntiad ei ŵyr a dalwyd i'r Practis ym mis Rhagfyr 2015

b) ymddiheuro am yr anghyfleustra a achoswyd i Mr X wrth wneud ei gŵyn.

Bwrdd Iechyd Prifysgol Aneurin Bevan – Triniaeth glinigol mewn ysbyty
Cyfeirnod yr Achos 201504372 – Cyhoeddwyd yr adroddiad fis Mehefin 2016

Cwynodd Mrs P am ei rheolaeth a'i gofal yn dilyn erthyliad cynnar. Roedd yn anhapus hefyd nad oedd wedi cael ei diweddaru am unrhyw newidiadau yr oedd Bwrdd Iechyd Prifysgol Aneurin Bevan ("y Bwrdd Iechyd") wedi eu cyflwyno o ganlyniad i'w chŵyn.

Cadarnhaodd ymchwiliad yr Ombwdsmon fod diffygion wedi bod mewn cyfathrebu ar ran y Bwrdd Iechyd, er ei fod wedi nodi bod y Bwrdd Iechyd wedi cymryd camau i roi sylw i'r diffygion hynny gan gynnwys darparu hyfforddiant a gwneud newidiadau i'w daflenni gwybodaeth ar gyfer cleifion.

Cytunodd y Bwrdd Iechyd i'r argymhellion ychwanegol a gynigiwyd gan yr Ombwdsmon i setlo'r gŵyn. Roedd y rhain yn cynnwys ymddiheuriad pellach gan y Bwrdd Iechyd, ei fod yn cwrdd â Mrs P i'w galluogi i adrodd yn ôl ar ei phrofiadau / awgrymiadau yn ogystal â chyfrannu at arolwg o gleifion. Gwnaeth yr Ombwdsmon argymhellion hefyd a oedd yn ymwneud â chyfleoedd hyfforddi a dysgu i glinigwyr.

Bwrdd Iechyd Prifysgol Hywel Dda - Apwyntiadau/derbyniadau/rhyddhau a throsglwyddo
Cyfeirnod yr Achos 201507159 – Cyhoeddwyd yr adroddiad fis Mehefin 2016

Cwynodd Mr X am nad oedd Bwrdd Iechyd Prifysgol Hywel Dda ("y Bwrdd Iechyd") wedi ystyried ei angen clinigol wrth asesu ei angen am lawdriniaeth. Cwynodd Mr X hefyd am nad oedd y Bwrdd Iechyd wedi ymateb yn ddigonol i'w gŵyn yn unol â'r broses "gweithio i wella".

Wrth ymateb i'r gŵyn, roedd y Bwrdd Iechyd yn derbyn bod peth oedi wedi bod a chytunodd y gellid setlo'r gŵyn mewn ffordd a fyddai'n bodloni'r yr Ombwdsmon.

Cytunwyd y byddai'r Bwrdd Iechyd, o fewn mis, yn:

(a) ymddiheuro i Mr X am yr oedi a brofwyd ganddo

(b) cwrdd â Mr X i drafod ei bryderon ymhellach, yn rhoi eglurhad am yr oedi ac yn cytuno ar ffigur fel iawndal.

Delio â chwynion

DATRYSIADAU CYFLYM A SETLIADAU GWIRFODDOL

Cyngor Sir Powys - Tai
Cyfeirnod yr achos 201505489 - Cyhoeddwyd yr adroddiad fis Ebrill 2016
Ym mis Rhagfyr 2014, cwynodd Mrs C i Gyngor Sir Powys ("y Cyngor") am uchder gwrych ei chymydog. Cymerodd flwyddyn i'r Cyngor ymateb i'w chŵyn ar ôl iddo ddweud y byddai'n cymryd 12 wythnos. Yna cwynodd Mrs C i'r Ombwdsmon ei bod yn anhapus â'r amser a gymerwyd i ymateb ac â'r rhesymau am wrthod ei chŵyn.

Ar ôl cael ac asesu'r gŵyn, cysylltodd yr Ombwdsmon â'r Cyngor i drafod pryderon Mrs C. Cytunodd y Cyngor i ddatrys y gŵyn fel a ganlyn:

a) ymddiheuro am yr oedi sylweddol a fu cyn ymateb

b) gwneud taliad o £150 fel ymddiheuriad i gydnabod yr oedi cyn ymateb, ac

c) ymweld â Mrs C a rhoi esboniad llawn o'r rhesymau pam y gwrthodwyd ei chŵyn.

Bwrdd Iechyd Prifysgol Aneurin Bevan – Iechyd
Cyfeirnod yr achos 201506314 - Cyhoeddwyd yr adroddiad fis Ebrill 2016
Cwynodd Mr X i'r Ombwdsmon am ei fod, ar ôl gwneud y gŵyn wreiddiol i Fwrdd Iechyd Prifysgol Aneurin Bevan ("y Bwrdd Iechyd") ym mis Hydref 2015, yn dal i aros am ymateb terfynol y Bwrdd Iechyd. Cwynodd Mr X hefyd nad oedd wedi cael ei ddiweddaru'n ddigonol gan y Bwrdd Iechyd ar gynnydd ei gŵyn.

Ar ôl cael y gŵyn, cysylltodd yr Ombwdsmon â'r Bwrdd Iechyd, a chytunodd y Bwrdd i roi ymateb terfynol i gŵyn Mr X.

BILl Prifysgol Caerdydd a'r Fro - Iechyd
Cyfeirnod yr achos 201507148 - Cyhoeddwyd yr adroddiad fis Ebrill 2016
Cwynodd Mr X i'r Ombwdsmon nad oedd byth wedi cael ymateb i gŵyn a wnaeth am ei driniaeth ym mis Rhagfyr 2015.

Eglurodd Bwrdd Iechyd Lleol Prifysgol Caerdydd a'r Fro mai'r rheswm am yr oedi oedd natur gymhleth cwyn Mr X, ond cadarnhaodd fod:

a) adolygiad yn awr wedi'i drefnu â'r amrywiol dimau clinigol sy'n gysylltiedig â'r achos; ac

b) y bydd ymateb ysgrifenedig yn cael ei gyhoeddi o fewn y saith diwrnod gwaith nesaf.

Bwrdd Iechyd Prifysgol Betsi Cadwaladr - Iechyd
Cyfeirnod yr achos 201600136 - Cyhoeddwyd yr adroddiad fis Ebrill 2016

Cwynodd Ms T i'r Ombwdsmon ar ran Mr X am yr amser a gymerodd i Fwrdd Iechyd Prifysgol Betsi Cadwaladr ("y Bwrdd Iechyd") ymateb i gŵyn am driniaeth i broblemau â'i goluddyn. Cyflwynodd Ms T sylwadau ysgrifenedig pellach yn ystod y mis hwnnw ond ni chafwyd ymateb gan y Bwrdd Iechyd. Roedd Mr X yn poeni y gallai'r oedi amharu ar eu hawl i gymryd camau cyfreithiol.

Cytunodd y Bwrdd Iechyd i:

a) gyhoeddi ymateb cyn gynted â phosibl, ac

b) ymddiheuro am yr oedi.

Bwrdd Iechyd Prifysgol Betsi Cadwaladr - Iechyd
Cyfeirnod yr achos 201507133 - Cyhoeddwyd yr adroddiad fis Ebrill 2016

Cwynodd Mr A am y ffordd yr oedd Bwrdd Iechyd Prifysgol Betsi Cadwaladr ("y Bwrdd Iechyd") wedi delio â'i gŵyn yn erbyn darparwr gwasanaeth iechyd teulu a oedd dan gontract yn ei ardal.

Ar ôl cael y gŵyn, cysylltodd yr Ombwdsmon â'r Bwrdd Iechyd a derbyniodd fod methiannau wedi bod yn y ffordd roedd wedi delio â chwynion. Canfu'r Ombwdsmon fod y Bwrdd Iechyd wedi cymryd camau eisoes i roi sylw i'r methiannau a ganfuwyd ac nad oedd llawer mwy y gellid ei gyflawni trwy ymchwilio i gŵyn Mr A.

Cytunodd y Bwrdd Iechyd i gynnig ymddiheuriad ffurfiol i Mr A am y methiannau wrth ddelio â'i gŵyn a thalu'r swm o £150 i gydnabod unrhyw drallod ac anghyfleustra a achoswyd.

Bwrdd Iechyd Prifysgol Betsi Cadwaladr – Iechyd
Cyfeirnod yr achos 201505088 - Cyhoeddwyd yr adroddiad fis Ebrill 2016

Cwynodd Mr X i'r Ombwdsmon am nad oedd, ers marwolaeth ei wraig yn 2009, wedi gallu "symud ymlaen" yn emosiynol am ei fod yn teimlo bod cwestiynau heb eu hateb yn gysylltiedig â'i marwolaeth.

Ar ôl cael y gŵyn, cysylltodd yr Ombwdsmon â Bwrdd Iechyd Prifysgol Betsi Cadwaladr ("y Bwrdd Iechyd") i gael eglurhad pellach ar ei gynnig i drefnu cyfarfod i geisio datrys unrhyw bwyntiau. Cytunodd y Bwrdd Iechyd i drefnu cyfarfod ar gyfer wythnos gyntaf mis Mawrth 2016.

Bwrdd Iechyd Prifysgol Betsi Cadwaladr - Iechyd
Cyfeirnod yr Achos 201600901 - Cyhoeddwyd yr adroddiad fis Mehefin 2016

Cwynodd Ms X am y driniaeth a roddwyd i'w mam yn y cyfnod cyn ei diagnosis o ganser y colon a'r rhefr, ac yn benodol cwyn a godwyd â Bwrdd Iechyd Prifysgol Betsi Cadwaladr ("y Bwrdd Iechyd") ar 7 Gorffennaf 2015 ond nad oedd, erbyn yr adeg pan gwynodd i'r Ombwdsmon, wedi cael ymateb iddi.

Ar ôl cael y gŵyn, cysylltodd yr Ombwdsmon â'r Bwrdd Iechyd i drafod ei phryderon a'r oedi a fu cyn ymateb. Dywedwyd wrtho er bod ymateb wedi cael ei lunio, roedd angen ei wirio a'i lofnodi cyn y gellid

ei gwblhau. Dywedwyd wrth Mrs X y gallai'r broses hon, yn anffodus, gymryd peth amser os oedd angen rhagor o wybodaeth ac yn yr achos hwn cafodd yr Ombwdsmon ei hysbysu bod angen eglurhad pellach ac, felly, nid oedd y gŵyn wedi cael ei diystyru.

Dywedwyd wrth Ms X fod yr Ombwdsmon o'r farn ei bod yn briodol i ganiatáu i'r Bwrdd Iechyd gael yr wybodaeth honno er mwyn iddo allu cynnig esboniad llawn.

Cyn rhoi ei ymateb terfynol, cytunodd y Bwrdd Iechyd i:

a) ysgrifennu at Ms X i ymddiheuro am yr oedi ac i egluro pam y bu oedi, a

b) thalu swm ariannol o £200 i gydnabod hynny.

Addysg

CADARNHAWYD

Cyngor Sir Ceredigion - Arall
Cyfeirnod yr achos 201502409 – cyhoeddwyd yr adroddiad fis Ebrill 2016

Cwynodd Ms A nad oedd Cyngor Sir Ceredigion ("y Cyngor") wedi hwyluso'r broses o ailintegreiddio ei mab (B) i gymuned yr ysgol, nad oedd Polisi Trafnidiaeth Ysgol y Cyngor yn cydymffurfio â chanllaw Llywodraeth Cymru a bod problemau cyfathrebu wedi'u canfod gan y Cyngor ond nad oedd wedi eu datrys.

Canfu'r Ombwdsmon fod y Cyngor wedi mabwysiadu agwedd ystyfnig o safbwynt cwblhau dwy ffurflen, un yr oedd Ms A wedi ei chwblhau eisoes ac ail un na allai ei llenwi heb gael gwybodaeth gan y Cyngor. Arweiniodd hyn at fethu bwrw ymlaen â lleoliad treial mewn ysgol ar gyfer B. Canfu y dylai hefyd roi sylw i'r anawsterau cyfathrebu yr oedd Ms A wedi eu hwynebu. Ni chadarnhaodd yr Ombwdsmon gŵyn Ms A am y Polisi Trafnidiaeth Ysgol am nad oedd hwn yn effeithio o gwbl ar yr achwynydd.

Argymhellodd yr Ombwdsmon fod y Cyngor yn:

a) ymddiheuro i B

b) talu iawndal o £500 i B i gydnabod y methiannau a nodwyd a oedd wedi arwain at golli cyfle i gael lleoliad treial mewn ysgol brif ffrwd

c) ymddiheuro i Ms A

d) talu iawndal o £100 i gydnabod y methiannau cyfathrebu a nodwyd eisoes

e) trefnu hyfforddiant ar ddelio â chwynion i rai aelodau o'r staff; ac

f) adolygu ei Weithdrefnau Derbyniadau i Ysgolion

Cytunodd y Cyngor i weithredu'r argymhellion.

DATRYSIAD CYFLYM A SETLIADAU GWIRFODDOL

Cyllid Myfyrwyr Cymru - Arall
Cyfeirnod yr Achos 201600944 - Cyhoeddwyd yr adroddiad fis Mehefin 2016

Cwynodd Mrs X nad oedd Cyllid Myfyrwyr Cymru wedi cyfleu'n eglur y manylebau gofynnol ar gyfer yr offer a brynwyd gan ei merch, Ms X, a'i bod yn teimlo y dylai Ms X gael ei digolledu am yr hyn roedd wedi'i brynu â'i Lwfans Myfyrwyr Anabl.

Canfu'r Ombwdsmon fod Ms X wedi cael gwybodaeth anghywir gan aelod cyswllt Cyllid Myfyrwyr Cymru cyn prynu'r offer. Cytunodd Cyllid Myfyrwyr Cymru i ad-dalu Ms X yn llawn am yr hyn a brynwyd ganddi, sef £279.99. Nododd Cyllid Myfyrwyr Cymru y byddai unrhyw gostau pellach sy'n gysylltiedig â pherfformiad yr offer yn cael eu hysgwyddo gan Ms X gan nad oedd yr offer yn cyrraedd y fanyleb ofynnol.

Yr amgylchedd ac iechyd yr amgylchedd

DATRYSIADAU CYFLYM A SETLIADAU GWIRFODDOL

Cyngor Sir Penfro – Llygredd a mesurau rheoli llygredd
Cyfeirnod yr achos 201505545 – Cyhoeddwyd yr adroddiad fis Ebrill 2016
Cwynodd Mr X nad oedd Cyngor Sir Penfro ("y Cyngor") wedi cynnal ymchwiliad i'w gŵyn, a gyfeiriwyd ato ym mis Rhagfyr 2013, ar ran ei chwaer Miss Y. Agorodd yr Ombwdsmon ymchwiliad i'r modd yr oedd y Cyngor wedi delio â'r mater.

Ar ôl i'r Ombwdsmon gysylltu ac ar ôl i'r Cyngor adolygu'r papurau a oedd yn gysylltiedig â'r gŵyn, cydnabu'r Cyngor ar unwaith nad oedd wedi delio â chŵyn Mr X yn unol â'i bolisi cwyno. Hefyd, agorodd a chwblhaodd y Cyngor ei ymchwiliad ffurfiol i gŵyn wreiddiol Miss Y gan roi ymateb o fewn saith wythnos wedi hynny, trefnu hyfforddiant i'r Swyddog Cwynion perthnasol, anfon e-bost rhyngadrannol i bob Swyddog Cyswllt i sicrhau bod ganddynt ddealltwriaeth drylwyr o'u rôl a'u cyfrifoldebau o dan y Polisi Cwyno, ac adolygu a sicrhau bod gan y Cyngor lawlyfr gweithdrefnau cyfoes ar gyfer ei Swyddogion Cyswllt.

Cyngor Bwrdeistref Sirol Blaenau Gwent – Casglu sbwriel, ailgylchu a gwaredu gwastraff
Cyfeirnod yr achos 201505684 - Cyhoeddwyd yr adroddiad fis Ebrill 2016
Cwynodd Ms X i'r Ombwdsmon am y system troliblocs a oedd wedi cael ei rhoi ar waith gan Gyngor Bwrdeistref Sirol Blaenau Gwent ("y Cyngor"). Cwynodd Ms X fod y troliblocs yn drwm iawn ac yn anodd eu symud. Dywedodd Ms X hefyd fod y troliblocs yn dueddol o gael eu chwythu drosodd mewn tywydd gwyntog.

Ar ôl cael y gŵyn, cysylltodd yr Ombwdsmon â'r Cyngor a gytunodd i drefnu bod Warden yn ymweld â Ms X gyda'r nod o ddatrys unrhyw broblemau a oedd ganddi.

Cyngor Bwrdeistref Sirol Blaenau Gwent - Casglu sbwriel, ailgylchu a gwaredu gwastraff
Cyfeirnod yr achos 201505971 - Cyhoeddwyd yr adroddiad fis Ebrill 2016
Cwynodd Mrs X am nad oedd Cyngor Bwrdeistref Sirol Blaenau Gwent ("y Cyngor") wedi bod yn casglu ei sbwriel yn rheolaidd, ac amcangyfrifodd fod ei sbwriel yn cael ei gasglu unwaith bob chwe wythnos.

Ar ôl cael y gŵyn, cysylltodd yr Ombwdsmon â'r Cyngor. Cytunodd y Cyngor i:

a) ofyn i'r Wardeniaid ymweld â Mrs X ar y diwrnod casglu sbwriel nesaf i sicrhau bod ei sbwriel yn cael ei gasglu, a

b) chysylltu â Mrs X dros y ffôn i drafod ei phryderon.

Cyngor Bwrdeistref Sirol Wrecsam – Casglu sbwriel, ailgylchu a gwaredu gwastraff
Cyfeirnod yr Achos 201600888 - Cyhoeddwyd yr adroddiad fis Mehefin 2016

Cwynodd Mrs A er ei bod wedi cwyno i Gyngor Bwrdeistref Sirol Wrecsam ("y Cyngor") am sbwriel nad oedd wedi'i gasglu ar y diwrnod, bu rhagor o achosion tebyg.

Cytunodd y Cyngor fod rhagor o gasgliadau wedi'u colli ac felly argymhellodd yr Ombwdsmon fod y Cyngor yn:

a) rhoi ymddiheuriad ysgrifenedig llawn i Mrs A am y methiant gwasanaeth ynghyd ag esboniad o'r hyn oedd wedi mynd o'i le

b) cynnig £50 i Mrs A i gydnabod y methiant gwasanaeth.

Cyngor Bro Morgannwg – Arall
Cyfeirnod yr Achos 201600929 a 201601060 – Cyhoeddwyd yr adroddiad fis Mehefin 2016

Cafodd yr Ombwdsmon gŵyn am y ffordd roedd Cyngor Bro Morgannwg ("y Cyngor) wedi rhoi sylw i bryderon ynglŷn â strwythur cynnal peryglus a phwy fyddai'n gyfrifol am ei drwsio a'i gynnal. Roedd y gŵyn (ymhlith pethau eraill) wedi arwain at bryderon am yr amser a gymerwyd ac am y cyfathrebu â pherchnogion yr eiddo a effeithiwyd gan y perygl posibl.

Ar ôl i'r Ombwdsmon ystyried y mater, cytunodd y Cyngor i ysgrifennu at yr achwynwyr i ymateb i'r pryderon a godwyd am yr amser a gymerwyd i roi sylw i'r mater a'r materion yn ymwneud â chyfathrebu.

Roedd elfennau eraill y gŵyn y tu allan i awdurdodaeth yr Ombwdsmon.

Cyllid a Threth

ATEBION SYDYN A SETLIADAU GWIRFODDOL

Cyngor Bwrdeistref Sirol Pen-y-bont ar Ogwr – Cyllid a Threth
Cyfeirnod yr Achos 201600772 - Cyhoeddwyd yr adroddiad fis Mehefin 2016

Cwynodd Mrs X nad oedd Cyngor Bwrdeistref Sirol Pen-y-bont ar Ogwr ("y Cyngor") wedi rhoi band cywir ar gyfer ei heiddo newydd i ddibenion y dreth gyngor am ddwy flynedd, a bod hynny wedi arwain at ôl-ddyledion.

Canfu'r Ombwdsmon nad oedd y Cyngor wedi hysbysu Mrs X o natur dros dro band y dreth gyngor a oedd wedi'i weithredu ac nad oedd ychwaith wedi cymryd y camau angenrheidiol i sicrhau ei fod wedi cael ei ddiwygio.

Roedd yr Ombwdsmon o'r farn bod y Cyngor eisoes wedi cymryd camau rhesymol i leddfu'r pwysau ariannol a allai fod wedi cael eu hachosi gan yr ôl-ddyledion. Fodd bynnag, cysylltodd â'r Cyngor, a chytunodd yntau i:

a) ymddiheuro a

b) thalu swm o £100 i Mrs X i gydnabod unrhyw anghyfleustra a achoswyd iddi ac am ei hamser a'r drafferth o gwyno.

Tai

ATEBION SYDYN A SETLIADAU GWIRFODDOL

Grŵp Gwalia Cyf Ltd - Gwaith trwsio a chynnal a chadw
Cyfeirnod yr achos 201507026 – Cyhoeddwyd yr adroddiad fis Ebrill 2015

Cwynodd Mrs X i'r Ombwdsmon am broblemau mynediad dŵr a lleithder yn ei chartref a oedd yn arwain at amodau byw anfoddhaol ac oedi hir cyn datrys problemau a oedd wedi achosi straen a gorbryder iddi.

Ar ôl cael y gŵyn, cysylltodd yr Ombwdsmon â Grŵp Gwalia Cyf Ltd ("y Gymdeithas Tai") i gael rhagor o wybodaeth a diweddariad. Ar ôl ystyried yr wybodaeth a gafwyd, nid oedd yr Ombwdsmon o'r farn bod angen ymchwiliad manwl gan fod y Gymdeithas Tai wedi canfod lefelau uchel o anwedd yn yr eiddo ac wedi cymryd camau i ddatrys y problemau. Cynigiwyd hefyd i wneud rhagor o waith i helpu i reoli'r anwedd, ac roedd wedi cynnig cymorth ariannol i ailaddurno'r eiddo.

Cytunodd y Gymdeithas Tai i wneud y canlynol i setlo'r gŵyn:

a) trefnu apwyntiad â Mrs X yn ei chartref o fewn y 15 diwrnod gwaith nesaf (o ddyddiad y crynodeb hwn) i drafod y gwaith sydd angen ei wneud yn ei chartref gan gynnwys problemau gyda'r wal geudod, y corn simnai a chwterydd

b) rhoi cynllun gweithredu i Mrs X sy'n manylu pa waith fydd yn cael ei wneud a dyddiadau cwblhau'r gwaith arfaethedig. Dylai'r cynllun gweithredu gael ei gwblhau o fewn 15 diwrnod gwaith ar ôl y cyfarfod yn ei chartref.

Cyngor Caerdydd - Gwaith trwsio a chynnal a chadw
Cyfeirnod yr achos 201507174 – Cyhoeddwyd yr adroddiad fis Ebrill 2016

Cwynodd Mrs A nad Cyngor Caerdydd ("y Cyngor") wedi gwneud gwaith trwsio ar do a oedd yn gollwng a bod hynny wedi achosi newid mewn amodau byw.

Ar ôl cael y gŵyn, cysylltodd yr Ombwdsmon â'r Cyngor a chadarnhaodd fod methiant mewn cyfathrebu wedi bod. Cytunwyd y byddai'r Cyngor yn:

a) anfon ymddiheuriad ysgrifenedig at Mrs A am yr oedi a achoswyd ynghyd â chrynodeb o'r camau y mae cytuno i'w cymryd

b) cynnig taliad o £150 i Mrs A am yr oedi a fu cyn gwneud y gwaith trwsio ac am yr amser a'r drafferth yr aeth iddo i gwyno.

Nodwyd hefyd fod y Cyngor wedi ymweld â'r eiddo'n ddiweddar ac y byddai'n ymdrechu i wneud y gwaith trwsio o fewn 28 diwrnod i'r ymweliad.

Cymdeithas Tai Wales and West – Gwaith trwsio a chynnal a chadw
Cyfeirnod yr achos 201506860 - Cyhoeddwyd yr adroddiad fis Ebrill 2016

Cwynodd Mr T i'r Ombwdsmon am ei fod yn dweud nad oedd Cymdeithas Tai Wales and West ("y Gymdeithas Tai") wedi ymateb i'w gais i ystafell ymolchi wedi'i haddasu gael ei hailosod fel ystafell ymolchi deuluol. Dywedodd Mr T ei fod wedyn wedi cwyno ond na chafodd ymateb gan y Gymdeithas Tai.

Cysylltodd yr Ombwdsmon â'r Gymdeithas Tai i gael rhagor o wybodaeth, a chytunodd i wneud y canlynol:

a) trefnu cyfarfod â Mr T i drafod ei bryderon

b) ailosod ystafell ymolchi deuluol fel y cytunwyd yn y cyfarfod, a

c) chwblhau'r gwaith o fewn pythefnos.

Tai Cymunedol Bron Afon Cyf - Gwaith trwsio a chynnal a chadw
Cyfeirnod yr achos 201505257 - Cyhoeddwyd yr adroddiad fis Ebrill 2016

Cwynodd Mrs A nad oedd ymateb Tai Cymunedol Bron Afon Cyf ("y Gymdeithas Tai") i broblemau lleithder mewn fflat sy'n eiddo iddi hi a'i brawd o dan gytundeb lesddaliad yn ddigonol. Cwynodd hefyd nad oedd wedi delio'n brydlon â'i chwyn.

Canfu'r Ombwdsmon nad oedd problem y lleithder yn dod o fewn y diffiniad o waith trwsio brys a bod rhan o broblem y lleithder yn y fflat ei hun, a oedd yn golygu mai'r perchennog oedd yn gyfrifol amdano. Ni chadarnhawyd y rhan hon o'r gŵyn.

Fodd bynnag, nid oedd y Gymdeithas Tai wedi datrys y gŵyn yng ngham 2 ei drefn gwyno. Argymhellodd yr Ombwdsmon fod y Gymdeithas Tai yn:

a) cysylltu â Mrs A ac yn trefnu cyfarfod datrys lleol â hi

b) ysgrifennu llythyr ati sy'n ymddiheuro am yr oedi wrth ddelio â'i chŵyn, ac yn

c) cynnig taliad ex gratia o £150 am yr amser a'r drafferth o wneud cwyn.

Tai Calon - Gwaith trwsio a chynnal a chadw
Cyfeirnod yr achos 201506471 - Cyhoeddwyd yr adroddiad fis Ebrill 2016

Cwynodd Mr T wrth yr Ombwdsmon ar ôl i bibell wastraff gael ei ffitio yn ei eiddo a oedd wedi achosi i ddŵr ollwng a bod hwnnw wedi achosi niwed i'r eiddo. Mynegodd Mr T bryderon ynglŷn â lefel y gwasanaeth cwsmeriaid a safon y trefniadau i ddelio â chwynion wrth fynegi ei bryderon yn uniongyrchol â Thai Calon ("y Gymdeithas Tai").

Canfu'r Ombwdsmon fod achos y difrod yn fater sifil o atebolrwydd ac nad oedd yn un y gallai'r Ombwdsmon ddatgan barn arno. Fodd bynnag, o ran y modd yr ymdriniwyd â'r gŵyn, canfu'r Ombwdsmon er bod gweithredoedd y Gymdeithas Tai yn rhesymol ar y cyfan, nid oedd ei gweithredoedd yn cyrraedd safon y byddai'r Ombwdsmon yn ei disgwyl gan gorff i gynnal dull sy'n canolbwyntio ar y cwsmer i ddatrys cwynion, yn enwedig o ran rheoli disgwyliadau'r cwsmer, a delio â chwynion mewn ffordd hyblyg, sensitif a chymwynasgar. Cytunodd y Gymdeithas Tai i:

a) ymddiheuro eto, ac yn llawnach i Mr T, a

b) chynnig cydnabyddiaeth ariannol fechan o £50 i bwysleisio diffuantrwydd yr ymddiheuriad hwnnw.

Cartrefi Cymoedd Merthyr - Gwaith trwsio a chynnal a chadw
Cyfeirnod yr Achos 201507097 - Cyhoeddwyd yr adroddiad fis Mai 2016

Cwynodd Mrs X ar ran ei thad (Mr Y) am fethiant i wneud gwaith trwsio yn ei gartref a oedd wedi'i achosi gan gwmni adeiladu a oedd dan gontract â Chartrefi Cymoedd Merthyr ("y Gymdeithas Tai") wrth iddynt wneud gwaith yng nghartref ei gymydog. O ganlyniad, roedd Mr Y wedi dioddef trallod gan ei fod wedi gorfod cymryd amser i ffwrdd o'i waith i siarad â'r Gymdeithas Tai am nad oedd wedi ymateb i'w negeseuon e-bost.

Ar ôl ystyried y gŵyn a'r wybodaeth a gafwyd, daeth yr Ombwdsmon i'r casgliad nad oedd angen cynnal ymchwiliad manwl gan fod y gwaith trwsio wedi'i wneud ac nad oedd dim tystiolaeth bod dim yn gollwng ac o unrhyw ddifrod i eiddo Mr Y. Cafwyd sicrwydd gan y Gymdeithas Tai pe byddai unrhyw ddiffygion yn dod i'r amlwg y byddent yn cael eu cywiro.

Cytunodd y Gymdeithas Tai hefyd i wneud y canlynol i setlo'r gŵyn o fewn 20 diwrnod gwaith ar ôl dyddiad cyhoeddi adroddiad yr Ombwdsmon:

a) ysgrifennu llythyr o ymddiheuriad at Mr Y am yr oedi cyn delio â'r gŵyn a oedd ymhell y tu allan i'w canllawiau ar gwynion

b) cynnig taliad ex gratia o £50 i wneud iawn am ei amser a'i drafferth wrth gwyno ac am y trallod a achoswyd i Mr Y.

Cartrefi Cymoedd Merthyr - Gwaith trwsio a chynnal a chadw
Cyfeirnod yr Achos 201600494 - Cyhoeddwyd yr adroddiad fis Mai 2016

Cwynodd Mrs X ar 26 Chwefror 2016 am nad oedd Cartrefi Cymoedd Merthyr ("y Gymdeithas Tai") wedi delio'n brydlon â phroblem dŵr yn treiddio a lleithder yn ei chartref, ac am nad oedd y gwaith yn cyrraedd safon dderbyniol. Cytunwyd ar ddyddiad i gwblhau'r gwaith erbyn 15 Ebrill a chaewyd ffeil yr Ombwdsmon.

Ar 25 Ebrill cysylltodd Mrs X â'r Ombwdsmon unwaith eto am nad oedd y gwaith yn ei chartref wedi ei gwblhau. Ar ôl cael y gŵyn, cysylltodd yr Ombwdsmon â'r Gymdeithas Tai i gael rhagor o wybodaeth a diweddariad. Ar ôl ystyried yr wybodaeth a gafwyd, nid oedd yr Ombwdsmon yn teimlo bod angen

ymchwiliad llawn gan fod y Gymdeithas Tai wedi cymryd camau yn y cyfamser i gywiro'r problemau a bod cynllun yn barod i gwblhau'r gwaith a oedd yn aros, a bod yr achwynydd yn hapus â hyn. Roedd y Gymdeithas Tai hefyd wedi ad-dalu'r achwynydd am gost bleind yn y gegin a oedd wedi'i ddifrodi gan ddŵr.

Cytunodd y Gymdeithas Tai i gymryd y camau canlynol o fewn 20 diwrnod gwaith ar ôl dyddiad y crynodeb hwn i setlo'r gŵyn:

a) ysgrifennu llythyr at yr achwynydd yn ymddiheuro am yr oedi a fu cyn delio â'r gŵyn

b) cynnig taliad ex gratia o £50 i adlewyrchu'r amser a'r drafferth yr aeth yr achwynydd iddo i gwyno ac am y straen a achoswyd iddi hi a'i theulu.

Cyngor Sir Powys – Gwaith trwsio a chynnal a chadw
Cyfeirnod yr Achos 201600373 – Cyhoeddwyd yr adroddiad fis Mai 2016

Cwynodd Mr C am nad oedd Cyngor Sir Powys ("y Cyngor") wedi ymateb a delio mewn ffordd dderbyniol â phroblem lleithder a dŵr yn dod i mewn i'w gartref. Cwynodd hefyd fod y ffordd roedd y Cyngor wedi cyfathrebu ag ef yn ddiffygiol.

Argymhellodd yr Ombwdsmon fod y Cyngor yn:

a) cysylltu ag ef o fewn 5 niwrnod gwaith ar ôl fy nghais

b) trefnu ymweliad safle ag ef o fewn 15 diwrnod gwaith ar ôl cysylltu ag ef

c) llunio cynllun gweithredu ar gyfer gwaith y cytunwyd arno o fewn 10 niwrnod gwaith ar ôl y cyfarfod safle.

Roedd y Cyngor eisoes wedi cyflawni argymhellion (a) a (b) a chytunodd i weithredu'r holl argymhellion.

Cyngor Sir Ceredigion – Gwaith trwsio a chynnal a chadw
Cyfeirnod yr Achos 201506924 - Cyhoeddwyd yr adroddiad fis Mai 2016

Cwynodd Miss A fod contractwr Cyngor Sir Ceredigion ("y Cyngor") wedi achosi difrod i'w heiddo pan oedd yn gwneud gwelliannau, a oedd wedi'u hariannu gan Grant Cyfleusterau i'r Anabl. Roedd y Cyngor wedi cytuno i wneud rhagor o waith i drwsio'r difrod; fodd bynnag, roedd yn aros am gadarnhad gan Miss A cyn bwrw ymlaen.

Cytunodd y Cyngor i drefnu cyfarfod â Miss A a'i syrfëwr o fewn 20 diwrnod gwaith, i drafod y gwaith sydd angen ei wneud ac i gytuno ar ffordd ymlaen. Roedd yr Ombwdsmon o'r farn bod y camau y dywedodd y Cyngor y byddai'n eu cymryd yn rhesymol ac y byddent yn datrys cwyn Miss A.

Cyngor Sir Caerfyrddin – Gwaith trwsio a chynnal a chadw
Cyfeirnod yr Achos 201506999 - Cyhoeddwyd yr adroddiad fis Mehefin 2016

Cwynodd Mrs X, sy'n oedrannus ac yn anabl, am sawl problem yn ymwneud â gwaith trwsio a chyflwr ei heiddo ar adeg cychwyn ei thenantiaeth ym mis Mai 2015. Roedd ei phrif gŵyn yn ymwneud â methiant y system gwres canolog a'r trallod a'r anghyfleustra yr oedd hyn wedi'i achosi iddi.

Ni thybiwyd fod elfennau trwsio'r gŵyn yn addas ar gyfer ymchwiliad. Fodd bynnag, barnwyd fod elfen gwres canolog y gŵyn yn addas ar gyfer setliad â Chyngor Sir Caerfyrddin ("y Cyngor").

Cytunodd y Cyngor i weithredu argymhelliad yr Ombwdsmon i dalu iawndal o £650 i Mrs X.

Cyngor Sir Caerfyrddin – Gwaith trwsio a chynnal a chadw
Cyfeirnod yr Achos 201601096 - Cyhoeddwyd yr adroddiad fis Mehefin 2016

Cwynodd Mr D am nad oedd Cyngor Sir Caerfyrddin ("y Cyngor") wedi ymateb mewn ffordd effeithiol i'w gais i drwsio'r system gwres canolog diffygiol yn ei gartref. Roedd hyn wedi golygu nad oedd ganddo unrhyw wres o gwbl yn ei gartref rhwng mis Hydref 2015 a Chwefror 2016.

Roedd y Cyngor wedi ymddiheuro mewn llythyr at yr achwynydd, ond barnwyd nad oedd wedi ystyried yn ddigonol y caledi roedd wedi'i brofi yn ystod y cyfnod dan sylw. Gwnaeth yr Ombwdsmon yr argymhellion canlynol a chytunodd y Cyngor i'w gweithredu:

a) ysgrifennu llythyr arall at Mr D yn cadarnhau'r ymddiheuriad a oedd wedi'i gynnwys yn flaenorol yn ei lythyr ymateb, dyddiedig 18 Ebrill 2016

b) cynnig taliad ex gratia o £280 i gydnabod y caledi yr oedd Mr D wedi'i ddioddef yn ystod gaeaf 2015.

Cartrefi RCT – Gwaith trwsio a chynnal a chadw
Cyfeirnod yr Achos 201600987 - Cyhoeddwyd yr adroddiad fis Mehefin 2016

Cwynodd Ms B i'r Ombwdsmon am gyflwr ei chegin, a oedd yn hen ac mewn cyflwr gwael. Dywedodd Ms B nad oedd peiriannydd wedi trwsio drws un o'r unedau a oedd wedi disgyn i ffwrdd. Yn ôl Ms B pan ofynnodd am gegin newydd, fe'i hysbyswyd gan Gartrefi RCT ("y Gymdeithas Tai") eu bod wedi gwneud trefniadau i uwchraddio ei chegin ym mlwyddyn ariannol 2016/17.

Yn dilyn trafodaeth, cytunodd y Gymdeithas Tai i:

a) drefnu bod syrfëwr yn cynnal ymweliad safle i archwilio i gyflwr y gegin

b) ceisio cyflymu'r gwaith o uwchraddio'r gegin os mai dyna fyddai argymhelliad y syrfëwr.

Cynllunio a Rheolaeth Adeiladu

CHADARNHAWYD

Cyngor Sir y Fflint – Delio â chais cynllunio (arall)
Cyfeirnod yr Achos 201408787 - Cyhoeddwyd yr adroddiad fis Mai 2016

Cwynodd Mr a Mrs X am y modd yr oedd Cyngor Sir Fflint ("y Cyngor") wedi cymeradwyo cais cynllunio ar gyfer datblygiad a oedd yn cynnwys adeiladu annedd gyda'i wal ochr yn llawer nes at eu heiddo hwy na'r isafswm pellter a amlinellir yng nghanllaw cynllunio atodol y Cyngor sy'n ymwneud â gofod o amgylch anheddau.

Canfu'r ymchwiliad gamweinyddu ar ôl i swyddog cynllunio hysbysu aelod lleol ar gam bod y cais yn cydymffurfio â'r canllaw, er ei bod yn amlwg nad oedd hynny'n wir. Roedd yr aelod lleol yn ystyried a ddylid galw'r cais i mewn i gael penderfyniad gan y pwyllgor cynllunio. Yn hytrach cafodd y penderfyniad ar y cais ei wneud gan yr un swyddog cynllunio o dan bwerau dirprwyedig.

Canfu'r ymchwiliad fod yr achwynwyr wedi dioddef anghyfiawnder yn yr ystyr bod ansicrwydd mawr a fyddai'r cais wedi cael ei gymeradwyo pe na bai'r camweinyddu wedi digwydd a bod y cais wedi cael ei benderfynu gan y pwyllgor cynllunio.

Felly cadarnhawyd y gŵyn. Argymhellodd yr Ombwdsmon fod y Cyngor yn:

a) ymddiheuro am y methiannau a nodwyd

b) yn talu swm o £3,000 i adlewyrchu'r ansicrwydd y cyfeiriwyd ato uchod ac am yr amser a'r drafferth yr aeth yr achwynwyr iddo i wneud eu cwyn; ac

c) adolygu geiriad y canllaw perthnasol i sicrhau nad yw'n rhy rhagnodol a'i fod yn gydnaws â'i statws cynghorol.

Cytunodd y Cyngor i weithredu'r argymhellion.

Cyngor Sir Fynwy – Materion cynllunio eraill
Cyfeirnod yr Achos 201501740 – Cyhoeddwyd yr adroddiad fis Mai 2016

Roedd Mr C yn anfodlon â methiant Awdurdod Cynllunio Lleol (ACLl) Cyngor Sir Fynwy ("y Cyngor") i gymryd camau gorfodi'n briodol yn erbyn ei gymydog Mr X. Er 2013, roedd Mr X torri amod cynllunio droeon i ail-leoli pentwr o wastraff tail ceffylau yng ngolwg eiddo Mr C. Roedd ymchwiliad blaenorol gan y Cyngor, a gwblhawyd ym mis Medi 2014, wedi canfod methiannau gan gynnwys oedi cyn i'r ACLl ddefnyddio ei bwerau gorfodi a'i fod wedi gwneud argymhellion i atal hyn rhag digwydd eto.

Canfu ymchwiliad yr Ombwdsmon dystiolaeth o oedi afresymol ar ran yr ACLl cyn iddo ddefnyddio ei bwerau gorfodi cyn mis Medi 2014. Fodd bynnag, roedd trefniadau cadw cofnodion gwael, ynghyd â

methiannau / anffodion gweinyddol, wedi golygu na allai'r Ombwdsmon ddiystyru'r posibilrwydd bod achosion wedi parhau ar ôl y dyddiad hwn pan ganiatawyd i achos Mr C lusgo ymlaen yn hwy nag y dylai. Felly cadarnhaodd yr Ombwdsmon gŵyn Mr C.

Ymhlith yr argymhellion a wnaethpwyd gan yr Ombwdsmon dylai'r Cyngor ymddiheuro i Mr C, a thalu'r swm o £750 iddo, a dysgu gwersi.

Cyngor Sir Penfro – Delio â chais cynllunio (arall)
Cyfeirnod yr Achos 201600690 – Cyhoeddwyd yr adroddiad fis Mehefin 2016

Cwynodd Mr W fod Cyngor Sir Penfro ("y Cyngor") wedi cymryd dwy flynedd i wneud penderfyniad ar ei gais cynllunio, a phan gwynodd cafodd ei "feio" gan y Cyngor am nad oedd wedi cysylltu â hwy i holi am gynnydd ei achos.

Canfu'r Ombwdsmon fod yr oedi cyn gwneud penderfyniad ar y cais yn ormodol, ac y gellid dehongli ieithwedd yr ymateb cyntaf fel ei fod yn rhoi'r cyfrifoldeb ar Mr W i sicrhau bod y cais yn mynd yn ei flaen mewn modd amserol.

Ar ôl cael ei hysbysu o'r pryderon hyn, anfonodd y Cyngor ymddiheuriad didwyll ar unwaith i Mr W a dangosodd fod systemau a phrosesau'r adran wedi'i gwella eisoes. Fodd bynnag, i wneud iawn iddo am ei anghyfiawnder personol, argymhellodd yr Ombwdsmon fod y Cyngor yn cynnig £250 i Mr W fel iawndal.

Cyngor Sir Ceredigion – Datblygiad anawdurdodedig
Cyfeirnod yr Achos 201501463 – Cyhoeddwyd yr adroddiad fis Mehefin 2016

Cwynodd Mr A am y modd yr oedd Cyngor Sir Ceredigion ("y Cyngor") wedi delio â'i bryderon ynghylch tyrbin gwynt a oedd wedi'i godi wrth ymyl ei gartref. Cwynodd am y penderfyniad i gymeradwyo'r cais ac am oedi cyn rhoi sylw i gwynion am niwsans sŵn a thorri amodau rheolaeth adeiladu.

Cadarnhaodd yr Ombwdsmon y gŵyn yn rhannol, ar ôl canfod rhai gwallau gweithdrefnol a gweinyddol yn y ffordd yr oedd y Cyngor wedi delio â'r cais ac yn ei ymateb i bryderon Mr A. Argymhellodd yr Ombwdsmon fod y Cyngor, i gydnabod y methiannau a nodwyd, yn ymddiheuro ac yn talu'r swm o £500 i Mr A, yn ogystal ag adolygu ac archwilio ei weithdrefnau cynllunio.

NI CHADARNHAWYD

Cyngor Sir Ddinbych – Delio â chais cynllunio (methiant i hysbysu'r sawl a effeithir)
Cyfeirnod yr achos 201408558 – cyhoeddwyd yr adroddiad fis Ebrill 2016

Cwynodd Mr D am nad oedd Cyngor Sir Ddinbych ("y Cyngor") wedi ymgynghori'n briodol ag ef ar gais i adeiladu datblygiad tai ar dir ger ei gartref. Roedd yn bryderus hefyd nad oedd yr effaith ar ei amwynderau wedi ei hystyried.

Ar yr adeg pan oedd y cais cynllunio'n cael ei ystyried, roedd tŷ Mr D yn y broses o gael ei adeiladu ac nid oedd neb yn byw ynddo, er bod modd gweld y to a'r simnai yn y ffotograffau a dynnwyd yn ystod

ymweliad â'r safle.
O ran yr ymgynghoriad, roedd y Cyngor wedi ateb y gofynion statudol ar gyfer y math o gais oedd dan sylw trwy gyhoeddi hysbysiad ar y safle ac yn y papur lleol. Gan fod tŷ Mr D yn dal yn y broses o gael ei adeiladu, ac am nad oedd neb yn byw yno, nid oedd cyfeiriad lle gellid anfon llythyr hysbysu ar gael, a byddai chwilio ffeiliau'r Cyngor i ddod o hyd i fanylion Mr D wedi bod yn anghymesur.

O ran yr effaith ar amwynderau Mr D, canfu'r Ombwdsmon gamweinyddu ar ran y Cyngor am nad oedd wedi cael ei ystyried yn arfarniad y swyddog cynllunio o'r cais. Fodd bynnag, ni fyddai hyn wedi effeithio ar y penderfyniad gan fod y datblygiad yn cydymffurfio â pholisïau cynllunio'r Cyngor ac felly nid oedd Mr D wedi dioddef anghyfiawnder. Felly ni chadarnhaodd yr Ombwdsmon y cwynion.

ATEBION CYFLYM A SETLIADAU GWIRFODDOL

Cyngor Sir Ceredigion – Materion cynllunio eraill
Cyfeirnod yr Achos 201505565 - Cyhoeddwyd yr adroddiad fis Mai 2016

Cwynodd Mr X am ei gysylltiadau ag adran gynllunio Cyngor Sir Ceredigion ("y Cyngor"). Yn benodol, dywedodd fod yr adran wedi rhoi cyngor anghyson iddo ynglŷn â'r angen am ganiatâd cynllunio i adeiladu wal y tu allan i'w eiddo, a oedd yn adeilad rhestredig.

Canfu'r Ombwdsmon nad oedd yn ymddangos bod y cyngor yn anghywir; roedd yn aneglur yn hytrach oherwydd y byddai'r angen am ganiatâd cynllunio'n ddibynnol ar yr union gynlluniau, a maint a lleoliad y wal. Cytunodd y Cyngor i gynnal cyfarfod safle yn yr eiddo â staff perthnasol i drafod y mater yn fwy manwl â Mr X. Roedd yr Ombwdsmon o'r farn bod hon yn ffordd dderbyniol ymlaen ac nad oedd angen ymchwiliad pellach.

Gwasanaethau Cymdeithasol - Oedolion

CADARNHAWYD

Cyngor Bwrdeistref Sirol Conwy, Cyngor Gwynedd ac AGGCC
Rhifau Achos: 201500280/201500281/201500282
Cwynodd Mrs A a Mrs B am yr ymchwiliad i'r amgylchiadau a oedd yn gysylltiedig â marwolaeth eu mam, Mrs C, yn dilyn arhosiad mewn cartref gofal. Dywedwyd:

a) nad oedd Cyngor Bwrdeistref Conwy (roedd y cartref wedi ei leoli yn nalgylch y Cyngor) wedi ymchwilio'n llawn i farwolaeth Mrs C

b) nid oedd Cyngor Gwynedd (a oedd wedi trefnu lleoliad Mrs C yn y cartref) wedi sicrhau bod cynllun gofal wedi'i baratoi ar ei chyfer ac nid oedd wedi cymryd rhan yn yr ymchwiliad

c) nid oedd AGGCC wedi ymchwilio'n llawn i'w cwyn.

Canfu'r Ombwdsmon fethiannau ar ran pob un o'r tri chorff:

a) methiannau yn y ffordd roedd Conwy wedi delio â'r broses POVA, yn y ffordd roedd wedi cyfathrebu â theulu Mrs C ac yn y ffordd roedd wedi delio â'u cwyn

b) methiannau yn asesiad Gwynedd o anghenion Mrs C, yn y ffordd roedd wedi adolygu ei lleoliad yn y cartref gofal ac yn y ffordd roedd wedi ymgysylltu â'r broses POVA a gynhaliwyd gan Gonwy, a

c) methiannau yn ymgysylltiad AGGCC â'r broses POVA ac yn y ffordd roedd wedi arolygu'r cartref gofal

Argymhellodd yr Ombwdsmon fod pob un o'r tri chorff yn:

a) ymddiheuro i Mrs A a Mrs B, ac yn

b) trefnu hyfforddiant ac adolygiadau proses i wneud yn siŵr na fydd y methiannau a nodwyd yn digwydd eto.

Argymhellodd hefyd fod Conwy yn talu £250 i Mrs A a Mrs B i gydnabod eu hamser a'u trafferth o wneud y gŵyn.

Cyngor Caerdydd – Gwasanaethau i oedolion agored i niwed
Cyfeirnod yr Achos 201500631 Cyhoeddwyd yr adroddiad fis Mai 2016
Cwynodd Mrs A am Adran Gwasanaethau Cymdeithasol Oedolion Cyngor Caerdydd ("y Cyngor") a'i methiant i ddarparu cymorth digonol iddi pan ddechreuodd fod yn gysylltiedig â gofal ei mam. Roedd ei phryderon yn cynnwys methiant y Cyngor i asesu anghenion ei mam a'i diogelwch fel oedolyn

agored i niwed.

Cwynodd Mrs A hefyd am gyfathrebu gwael y Cyngor ac am y ffordd roedd wedi delio â'i chŵyn.

Canfu ymchwiliad yr Ombwdsmon, er bod y Cyngor wedi methu ag adolygu anghenion mam Mrs A, roedd mesurau diogelu ar waith i hysbysu'r Cyngor pe byddai'r anghenion hynny'n newid ac y byddai angen ailasesiad. Roedd yn fodlon hefyd bod y Cyngor wedi ystyried pryderon Mrs A am ddiogelwch ei mam fel oedolyn agored i niwed a bod y broses amddiffyn oedolion agored i niwed wedi cael ei dilyn yn briodol. Ni chadarnhaodd yr Ombwdsmon yr agwedd hon ar gŵyn Mrs A.

Canfu'r ymchwiliad, o ran anghenion Mrs A fel gofalwr, er nad oedd y Cyngor yn cynnig cymorth, roedd yr opsiynau'n anymarferol am fod Mrs A yn byw mewn dinas arall. Roedd yr Ombwdsmon o'r farn, pe bai'r Cyngor wedi cynnal asesiad gofalwr â Mrs A, fel y dylai ei wneud, y byddai wedi helpu i ganfod cymorth a fyddai'n fwy addas ar gyfer ei hanghenion. Canfu felly fod y diffyg gweithredu ar ran y Cyngor yn cyfrif fel camweinyddu a chadarnhaodd yr agwedd hon ar gŵyn Mrs A. Argymhellodd yr Ombwdsmon fod y Cyngor yn ymddiheuro am y diffyg hwn ac yn talu'r swm o £200 i Mrs A.

ATEBION CYFLYM A SETLIADAU GWIRFODDOL

Cyngor Sir y Fflint – Gwasanaethau i oedolion agored i niwed (ee anawsterau dysgu neu broblemau iechyd meddwl)

Cyfeirnod yr achos 201506287 - Cyhoeddwyd yr adroddiad fis Ebrill 2016

Cwynodd Mr W am benderfyniad a wnaethpwyd gan Gyngor Sir y Fflint ("y Cyngor") fel rhan o adolygiad o'i Wasanaethau Anabledd Dysgu. Yn benodol, roedd Mr W yn bryderus am fod y Cyngor wedi dweud bod y llety byw â chymorth lle'r oedd ei fab yn byw yn rhan o'i raglen Symud Ymlaen. Dywedodd Mr W nad oedd y Cyngor wedi cofnodi anghenion gofal ei fab yn briodol fel rhan o'i broses benderfynu.

Cytunodd y Cyngor i:

a) gwblhau asesiad annibynnol o anghenion mab Mr W, ac

b) ailgymhwyso canlyniadau'r asesiad newydd yn y daflen crynodeb meini prawf a ddefnyddir fel rhan o'i broses ganfod a dethol.

Cyngor Dinas Casnewydd – Gwasanaethau i Bobl ag anabledd gan gynnwys Grantiau Cyfleusterau i'r Anabl (DFG)

Cyfeirnod yr achos 201506518 - Cyhoeddwyd yr adroddiad fis Ebrill 2016

Cwynodd Mr A i Gyngor Dinas Casnewydd ("y Cyngor") ar 14 Rhagfyr 2015 am waith a wnaethpwyd yn ei eiddo o dan Grant Cyfleusterau i'r Anabl. Yn benodol, cwynodd Mr A am lwybr y cyflenwad dŵr oer a phoeth ar gyfer addasu ei ystafell ymolchi. Dywedodd Mr A nad oedd yn gwybod y byddai gwaith y pibelli i'w weld, a bod hynny wedi difetha'r ystafell ymolchi yn ei farn ef. Cwynodd Mr A i'r Ombwdsmon

nad oedd y Cyngor wedi ymateb i'w gŵyn.

Ar ôl ystyried y gŵyn, cysylltodd yr Ombwdsmon â'r Cyngor i drafod pryderon Mr A. Eglurodd y Cyngor fod cwyn Mr A wedi'i hanfon ato fel danfoniad wedi'i gofnodi ond ei bod wedi'i chyfeirio at yr adran anghywir i ddelio â'r gŵyn. Yn dilyn sgwrs dros y ffôn rhwng Mr A a'r Cyngor ar 9 Mawrth 2016, daeth y Cyngor i wybod am amgylchiadau cwyn Mr A, a chytunodd i anfon ymateb ysgrifenedig llawn ato. Nododd yr Ombwdsmon fod y Cyngor wedi ymateb i'r gŵyn ar 6 Ebrill 2016.

Cyngor Bwrdeistref Sirol Conwy – Gwasanaethau i bobl agored i niwed
Cyfeirnod yr Achos 201507045 Cyhoeddwyd yr adroddiad fis Mai 2016

Cwynodd Mrs A i'r Ombwdsmon ar ran ei mab, Mr B, am Gyngor Bwrdeistref Sirol Conwy ("y Cyngor") a'r modd yr oedd wedi gweinyddu ei leoliad gofal preswyl.

Honnodd Mrs A fod preswylydd arall wedi ymosod ar ei mab ar bum achlysur yn y cartref gofal preifat ac nad oedd y Cyngor wedi gwneud digon i'w amddiffyn rhag niwed. Er bod Mrs A wedi gofyn i'r cartref gofal ymchwilio i'w phryderon, ni chafodd y mater ei drin fel cwyn ffurfiol ac ni ddygwyd y mater i sylw'r Cyngor.

Ar ôl cael y gŵyn, cysylltodd yr Ombwdsmon â'r Cyngor a chytunodd i benodi ymchwilydd annibynnol i ystyried y mater yn unol â cham 2 trefn gwyno statudol gwasanaethau cymdeithasol.

Cyngor Sir Casnewydd – Gwasanaethau ar gyfer pobl hŷn
Cyfeirnod yr Achos 201600779 - Cyhoeddwyd yr adroddiad fis Mehefin 2016

Cwynodd Mr G nad oedd wedi cael ymateb i gŵyn a wnaethpwyd ganddo i Adran Cyllid a Gwasanaethau Cymdeithasol Cyngor Dinas Casnewydd ("y Cyngor") yn 2015. Roedd Mr G wedi mynegi pryderon am y ffordd yr ymdriniwyd â'i gŵyn gan ei fod wedi cael ei gynghori y byddai'n cael ymateb ond roedd y Cyngor yn dal i fethu â chyrraedd ei ddyddiadau targed i wneud hynny.

Canfu'r Ombwdsmon fod y Cyngor wedi addo gweithredu droeon ac yna'n methu ag ymateb i'r gŵyn. Bu'n rhaid i Mr G aros am saith mis cyn cael ymateb. Roedd yr Ombwdsmon o'r farn bod hyn yn ormodol, ac argymhellodd fod y Cyngor yn:

a) ymddiheuro i Mr G am yr oedi

b) cynnig £100 fel arwydd o ymddiheuriad

c) cyflymu'r ymateb.

Cyngor Bwrdeistref Sirol Caerffili - Arall
Cyfeirnod yr Achos 201600821 - Cyhoeddwyd yr adroddiad fis Mehefin 2016

Cwynodd Mr X a Ms X i Gyngor Bwrdeistref Sirol Caerffili ("y Cyngor") ar 7 Chwefror 2016. Cawsant gydnabyddiaeth ar 12 Chwefror ond dim ymateb arall ar ôl hynny. Argymhellodd yr Ombwdsmon y

setliad canlynol, a chytunodd y Cyngor i:

a) anfon ymateb i gŵyn Mr X a Ms X erbyn 20 Mehefin 2016

b) talu iawn o £50 iddynt am yr amser a'r drafferth yr aethant iddo i wneud y gŵyn i'r Cyngor ac i'r swyddfa hon.

Cyngor Bro Morgannwg – Gwasanaethau ar gyfer pobl ag anableddau gan gynnwys Grant Cyfleusterau i'r Anabl
Cyfeirnod yr Achos 201501219 – Cyhoeddwyd yr adroddiad fis Mehefin 2016

Cwynodd Ms A nad oedd Cyngor Bro Morgannwg ("y Cyngor") wedi rhoi sylw llawn a thrylwyr i'w phryderon am y gofal domestig a phersonol roedd yn cael ei ddarparu ar ei chyfer gan dair asiantaeth gofal yn y cartref ("yr Asiantaethau"). Dywedodd fod ymateb y Cyngor i'r pryderon hyn wedi ei 'diystyru'. Mynnodd hefyd nad oedd y Cyngor wedi trafod cyflwyno ymweliadau dwy law â hi ymlaen llaw, ac awgrymodd fod hyn yn afresymol.

Roedd yr Ombwdsmon o'r farn nad oedd y Cyngor wedi delio'n ddigon trylwyr â holl bryderon Ms A am y gofal a roddir iddi gan yr Asiantaethau. Penderfynodd hefyd fod y ffordd roedd wedi cyfathrebu â Ms A ynghylch yr ymweliadau dwy law wedi bod yn ddiffygiol. Daeth i'r casgliad y byddai'n briodol i geisio setlo cwyn Ms A. O ganlyniad cytunodd y Cyngor i:

a) ysgrifennu at Ms A i ymddiheuro am y methiannau gwasanaeth a nodwyd ac i roi sylw i'w phryderon yn ymwneud â'r Asiantaethau

b) rhannu ei lythyr â'r Ombwdsmon, cyn ei anfon at Ms A, mewn ymdrech i sicrhau ei fod yn cydymffurfio â'r brîff a roddwyd

c) trafod cwyn Ms A a'r modd y'i datryswyd ag Arolygiaeth Gofal a Gwasanaethau Cymdeithasol Cymru

d) talu swm enwol o £250 i Ms A am y methiannau gwasanaeth a nodwyd

e) talu swm enwol o £50 i Ms A i gydnabod yr anghyfleustra a brofodd wrth wneud y gŵyn ffurfiol

f) pennu a dangos, yn ei 'Brotocol Monitro Perfformiad Darparwyr' ("y Protocol"), bod pryderon am ansawdd gwasanaeth yn cynnwys galwadau a gollwyd, galwadau hwyr a'r rhai sy'n ymwneud â'r ffaith bod nifer sylweddol o wahanol ofalwyr yn gofalu am un defnyddiwr gwasanaeth

g) rhannu ei Brotocol diwygiedig â Ms A.

Roedd yr Ombwdsmon o'r farn bod y camau roedd y Cyngor wedi cytuno i'w cymryd yn rhesymol. Oherwydd hynny, tybiodd fod cwyn Ms A wedi'i setlo.

Gwasanaethau cymdeithasol – Plant

CADARNHAWYD

Cyngor Bwrdeistref Sirol Torfaen – Arall
Cyfeirnod yr achos 201600101 - Cyhoeddwyd yr adroddiad fis Ebrill 2016
Cwynodd Mr W fod y cymorth a gafodd gan Wasanaeth Teuluoedd yn Gyntaf Cyngor Bwrdeistref Sirol Torfaen ("y Cyngor") yn is na'r safon ddisgwyliedig, a bod hynny wedi golygu bod ei fab yn colli cymorth holl bwysig yn ei ysgol. Dywedodd Mr W nad oedd yn cael ei hysbysu o ddatblygiadau a bod yr holl beth yn achosi trallod iddo oherwydd yr effaith ar ei fab.

Canfu'r ymchwiliad nad oedd Mr W wedi cwyno eto i'r Cyngor, ond bod hyn yn fethiant ar ran y broses delio â chwynion am nad oedd wedi cynghori Mr W yn gywir ar sut i uwchgyfeirio ei gŵyn. Cytunodd y Cyngor i gymryd y camau canlynol i setlo'r gŵyn:

a) ymddiheuro i Mr W

b) cwblhau ymchwiliad llawn i'r gŵyn wreiddiol a rhoi ymateb Cam 2, a

c) chynnig swm o £25 mewn iawndal am ei amser ac am y drafferth a achoswyd i Mr W.

DATRYSIADAU CYNNAR A SETLIADAU GWIRFODDOL

Cyngor Bwrdeistref Sirol Torfaen – Plant mewn gofal / wedi'u cymryd i ofal / ar y gofrestr 'mewn perygl' / cam-drin plant/ cystodaeth plant
Cyfeirnod yr Achos 201600259 - Cyhoeddwyd yr adroddiad fis Mehefin 2016
Roedd Mrs A yn anhapus ag ymateb terfynol Cyngor Bwrdeistref Sirol Torfaen ("y Cyngor") i'w chŵyn am ymchwiliad amddiffyn plant a oedd yn ymwneud â'i hŵyr. Yn benodol, roedd yn anhapus ag ymateb ysgrifenedig y Cyngor i adroddiad yr Ymchwilydd Annibynnol, lle dywedwyd, "Rwyf yn gobeithio bod yr wybodaeth yn yr adroddiad hwn yn tawelu eich meddwl bod yr Awdurdod Lleol wedi ystyried pwyntiau 3.5.3 o Weithdrefnau Amddiffyn Plant Cymru Gyfan 2008." Nid oedd Mrs A o'r farn bod y datganiad hwn yn cael ei ategu gan ganfyddiadau'r Ymchwilydd.

Ar ôl cael y gŵyn, ysgrifennodd yr Ombwdsmon at y Cyngor a chytunodd yntau i ysgrifennu at Mrs A i gydnabod nad oedd, am nad oedd y cofnodion priodol ar gael, mewn sefyllfa i dawelu ei meddwl bod popeth wedi'i wneud yn unol â Gweithdrefnau Amddiffyn Plant Cymru Gyfan.

Eraill – amrywiol

ATEBION CYFLYM A SETLIADAU GWIRFODDOL

Cyngor Bro Morgannwg – Datblygu economaidd
Rhif yr Achos: 201506799 – Cyhoeddwyd yr adroddiad fis Mai 2016

Cwynodd Ms N, sy'n berchen-feddiannydd am y ffordd yr oedd cynllun trwsio grŵp adfywio ardal ("y cynllun") wedi cael ei oruchwylio gan Gyngor Bro Morgannwg ("y Cyngor"). Roedd y cynllun wedi bod ar waith ers nifer o flynyddoedd, ac roedd yn broblemus, ac roedd Ms N wedi cwyno am y gwaith diffygiol a oedd wedi cael ei wneud gan gontractwyr. Cwynodd hefyd am y modd roedd y Cyngor wedi delio â'i chwynion. Canfu arolwg annibynnol a gomisiynwyd gan y Cyngor nifer o broblemau. Cytunodd y Cyngor wedyn y byddai'n talu i gywiro'r gwaith a oedd wedi'i wneud. Cadarnhaodd y Cyngor hefyd y byddai'n gwarantu'r gwaith i gymryd lle'r gwarantau di-rym a roddwyd eisoes gan y contractwyr.

O ganlyniad i'r cyfyngiadau ar ei awdurdodaeth, ac am fod llawer o'r problemau'n awr yn rhai hanesyddol, penderfynodd yr Ombwdsmon setlo'r gŵyn. Cytunodd y Cyngor i weithredu telerau canlynol i'w setlo:

a) cwblhau'r gwaith sydd angen ei wneud cyn gynted ag sy'n ymarferol bosibl

b) rhoi cadarnhad ysgrifenedig ei fod yn gwarantu'r gwaith ar ôl ei gwblhau am gyfnod o 10 mlynedd (fel y gellid cynnwys tystiolaeth o'r fath gyda gweithredoedd Ms N)

c) cynnig ymddiheuriad ysgrifenedig pellach ac iawndal o £300 am ei fethiannau o ran delio â chwynion (yn daladwy o fewn y mis)

d) cytuno i ad-dalu Ms N am unrhyw fân dreuliau sydd â derbynebau i'w cadarnhau (i'w cyflwyno i'r Cyngor o fewn tri mis)

e) talu'r swm o £1,500 i Ms N fel iawndal am yr anghyfiawnder a achoswyd iddi am fod y gwaith wedi cymryd cymaint o amser i'w gwblhau ac am yr anghyfleustra a achoswyd (yn daladwy o fewn mis).

Cyngor Bro Morgannwg – Datblygu economaidd
Cyfeirnod yr Achos 201506800 - Cyhoeddwyd yr adroddiad fis Mai 2016

Cwynodd Mr D, perchen-feddiannydd am y ffordd yr oedd cynllun trwsio grŵp adfywio ardal ("y cynllun") wedi cael ei oruchwylio gan Gyngor Bro Morgannwg ("y Cyngor"). Roedd y cynllun wedi bod ar waith ers nifer o flynyddoedd, ac roedd yn broblemus, ac roedd Mr D wedi cwyno am y gwaith diffygiol a oedd wedi cael ei wneud gan gontractwyr. Cwynodd hefyd am y modd roedd y Cyngor wedi delio â'i gwynion. Canfu arolwg annibynnol a gomisiynwyd gan y Cyngor nifer o broblemau. Cytunodd

y Cyngor wedyn y byddai'n talu i gywiro'r gwaith a oedd wedi'i wneud. Cadarnhaodd y Cyngor hefyd y byddai'n gwarantu'r gwaith i gymryd lle'r gwarantau di-rym a roddwyd eisoes gan y contractwyr.

O ganlyniad i'r cyfyngiadau ar ei awdurdodaeth, ac am fod llawer o'r problemau'n awr yn rhai hanesyddol, penderfynodd yr Ombwdsmon setlo'r gŵyn. Cytunodd y Cyngor i weithredu telerau canlynol i'w setlo:

a) cwblhau'r gwaith sydd angen ei wneud cyn gynted ag sy'n ymarferol bosibl

b) rhoi cadarnhad ysgrifenedig ei fod yn gwarantu'r gwaith ar ôl ei gwblhau am gyfnod o 10 mlynedd (fel y gellid cynnwys tystiolaeth o'r fath gyda gweithredoedd Mr D)

c) cynnig ymddiheuriad ysgrifenedig pellach ac iawndal o £300 am ei fethiannau o ran delio â chwynion (yn daladwy o fewn y mis)

d) cytuno i ad-dalu Mr D am unrhyw fân dreuliau sydd â derbynebau i'w cadarnhau (i'w cyflwyno i'r Cyngor o fewn tri mis)

e) talu'r swm o £1,500 fel iawndal am yr anghyfiawnder a'r anghyfleustra a achoswyd iddo – roedd swm o'r fath yn cael ei wrthbwyso yn erbyn cyfraniad ariannol yn seiliedig ar brawf modd a oedd yn daladwy i Mr D.

Bwrdd Iechyd Prifysgol Betsi Cadwaladr – Cyfathrebu gwael / dim cyfathrebu neu fethiant i roi gwybodaeth
Cyfeirnod yr Achos 201600449 – Cyhoeddwyd yr adroddiad fis Mai 2016

Cwynodd Mr G nad oedd Bwrdd Iechyd Prifysgol Betsi Cadwaladr ("y Bwrdd Iechyd") wedi ymateb i'w gŵyn o fewn cyfnod rhesymol. Dywedodd ei fod wedi ysgrifennu ar 15 Rhagfyr 2015 i gwyno a'i fod yn dal i aros am ymateb ystyrlon ym mis Ebrill 2016.

Canfu'r ymchwiliad fod y Bwrdd Iechyd wedi ysgrifennu ato yn Rhagfyr, Ionawr a Chwefror i ddweud bod yr ymchwiliad yn mynd yn ei flaen ond cymerodd y Bwrdd Iechyd dros 4 mis i roi ei ymateb. Roedd yr Ombwdsmon o'r nad oedd y mater yn y gŵyn yn arbennig o gymhleth, ac felly roedd yr oedi'n ormodol.

Felly argymhellodd yr Ombwdsmon fod y Bwrdd Iechyd yn cymryd y camau canlynol:

a) ymddiheuro'n llawn a chynnig esboniad am yr oedi

b) rhyddhau'r ymateb llawn a therfynol o fewn 3 wythnos.

Cyngor Sir Ynys Môn – Amrywiol eraill
Cyfeirnod yr Achos 201506705 - Cyhoeddwyd yr adroddiad fis Mehefin 2016

Cwynodd Mr G fod Cyngor Sir Ynys Môn ("y Cyngor") wedi oedi neu wedi methu â dilyn y broses gaffael

briodol yn achos tendr ei wraig, Mrs G, i brynu ased busnes y Cyngor. Roedd wedi dweud i ddechrau bod tendr Mrs G wedi bod yn llwyddiannus. Ar ôl rhai misoedd, penderfynodd y Cyngor beidio â gwerthu. Trwy gydol yr amser hwn roedd gan Mrs G gynrychiolaeth gyfreithiol a chwynodd Mr G fod y Cyngor trwy ei weithredoedd wedi achosi costau diangen i'w wraig a'r teulu, ei fod wedi gweithredu'n annheg trwy dynnu'n ôl, ac nad oedd wedi rhoi rhesymau digonol am ei benderfyniad iddo ef na Mrs G, pan ofynnwyd iddo drwy ei chyfreithiwr.

Ar ôl archwilio'r dogfennau, canfu'r Ombwdsmon fod y Cyngor wedi dilyn y drefn briodol. Gan fod newidiadau wedi'u gwneud i dendr gwreiddiol Mrs G a oedd wedi'i dderbyn, roedd gan y Cyngor hawl (yn y cam cyn contract o hyd), o dan y gyfraith gaffael, i ofyn am ragor o wybodaeth i fodloni'i hun. Roedd hyn yn arbennig o berthnasol gan fod tendr diwygiedig Mrs G yn golygu ei bod yn cynnig pris llai. Er nad ei le ef oedd cwestiynau penderfyniad y Cyngor, roedd yr Ombwdsmon o'r farn bod rhesymau credadwy dros hynny.

Er hynny, nid oedd y Cyngor wedi cydnabod nac ymateb i gais ysgrifenedig cyfreithiwr Mrs G am ragor o eglurder ynglŷn â'i benderfyniad (er ei fod wedi rhoi rhai rhesymau). Wrth ymateb i gŵyn Mr G, ceisiodd y Cyngor ddibynnu ar ddogfen y dywed a oedd yn rhoi'r hawl iddo i ddiddymu'r broses am unrhyw reswm. Fodd bynnag, pan ofynnodd yr Ombwdsmon am gael gweld y ddogfen ni allai ei chyflwyno. Canfu'r Ombwdsmon fod y Cyngor wedi methu ag ymateb i gais ysgrifenedig dilys. Roedd hefyd wedi rhoi gwybodaeth anghywir i Mr G pan aeth ati i gwyno. Gwnaeth yr Ombwdsmon yr argymhellion canlynol, a chytunodd y Cyngor i'w gweithredu o fewn mis:

a) ymddiheuro'n ysgrifenedig i Mr G (a thrwy'r llythyr i Mrs G) am ei fethiant i ymateb i lythyr ei chyfreithiwr ac am yr wybodaeth anghywir yn ei ymateb i gwynion Mr G

b) i gydnabod y methiannau hyn dylai gynnig iawndal o £400 i Mr a Mrs G am eu hamser a'r drafferth o wneud y gŵyn.

Cyngor Bwrdeistref Sirol Rhondda Cynon Taf – Amrywiol arall
Cyfeirnod yr Achos 201601424 - Cyhoeddwyd yr adroddiad fis Mehefin 2016

Cwynodd Mr L fod Safonau Masnach wedi ymchwilio i'w anghydfod fel defnyddiwr a'i fod wedi erlyn y masnachwr, ond nad oedd wedi gwneud cais am iawndal ar eich rhan pan aethpwyd â'r mater i'r Llys.

Canfu'r Ombwdsmon fod yr adran wedi colli'r dogfennau a oedd yn berthnasol i Orchymyn Iawndal Mr L, a bod hynny wedi arwain at fethiant i gyflwyno ei gais am iawndal a bod hynny wedyn wedi golygu nad oedd gan Mr L ddewis arall heblaw mynd â'r mater i'r Llys Sifil ei hun.

Cytunodd Cyngor Bwrdeistref Sirol Rhondda Cynon Taf ("y Cyngor) i weithredu'r argymhellion canlynol:

a) ymddiheuro'n ddiffuant i Mr L

b) cynnig iawndal o £250 i Mr L am yr anhwylustod, ei amser a'i drafferth

c) cynnig £115 pellach i Mr L i dalu ei gostau i wneud cais yn annibynnol i'r Llys Sifil.

Cyngor Caerdydd – Amrywiol arall
Cyfeirnod yr Achos 201600298 - Cyhoeddwyd yr adroddiad fis Mehefin 2016

Cwynodd Ms A am nad oedd Cyngor Caerdydd ("y Cyngor") wedi casglu ei bagiau ailgylchu. Roedd Ms A wedi codi'r mater hwn â'r Cyngor o'r blaen ac roedd wedi ymateb ym mis Ionawr 2016 gan ymddiheuro a'i sicrhau ei fod wedi delio â'r broblem. Ers hynny roedd Ms A wedi profi rhagor o broblemau â'r gwasanaeth.

Cytunodd y Cyngor i:

1) roi eglurhad llawn o'r camau y bydd yn eu cymryd i sicrhau na fydd y problemau hyn yn codi eto

2) cynnig £100 i Ms A am ei hamser a'i thrafferth.

Mwy o Wybodaeth

Mae adroddiadau llawn i'w gweld ar ein gwefan: www.ombwdsmon-cymru.org.uk. Os nad ydych yn gallu dod o hyd i'r adroddiad rydych yn chwilio amdano, gallwch ofyn am gopi drwy ebostio holwch@ombwdsmon-cymru.org.uk.

Byddem yn gwerthfawrogi unrhyw sylwadau neu adborth sydd gennych yngly^n â Choflyfr yr Ombwdsmon. Rydym hefyd yn fwy na bodlon i ateb unrhyw gwestiynau sydd gennych yngly^n â'r cynnwys. Gallwch ebostio unrhyw ohebiaeth o'r fath at Matthew.Aplin@ombudsman-wales.org.uk neu Lucy.Geen@ombudsman-wales.org.uk, neu ei hanfon i'r cyfeiriad isod:

Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru
1 Ffordd yr Hen Gae
Pencoed
CF35 5LJ
Ffôn 0300 790 0203
Ffacs 01656 641199
e-bost holwch@ombwdsmon-cymru.org.uk (ymholiadau cyffredinol)
Dilynwch ni ar Twitter: @OmbudsmanWales
Ceir rhagor o wybodaeth am y gwasanaeth sy'n cael ei gynnig gan Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru ar ein gwefan www.ombwdsmon-cymru.org.uk.