Ombwdsmon
OMBWDSMON GWASANAETHAU CYHOEDDUS CYMRU

Coflyfr yr Ombwdsmon

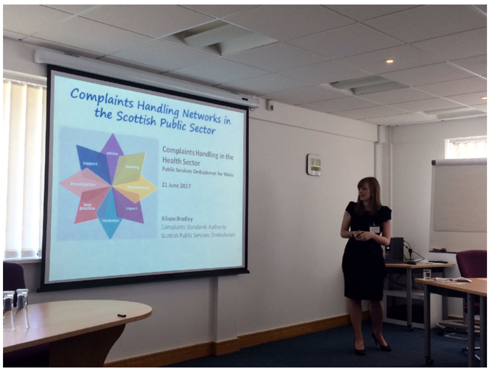
Rhifyn 29 Gorffennaf 2017

Newyddion

Seminar Delio â Chwynion yn y Sector Iechyd

Yn dilyn ein hadroddiad thematig yn ddiweddar, 'Rhoi Diwedd ar yr un Hen Gân Feunyddiol: Dysgu Gwersi o Ddelio'n Wael â Chwynion' fe wnaethom gynnal seminar ar gyfer staff yn y sector iechyd i rannu arferion gorau o ran delio â chwynion.

Nod y seminar oedd annog cyrff i ddefnyddio cwynion fel offeryn dysgu, ac rydym yn gobeithio gweld rhwydwaith cwynion yn cael ei sefydlu yn y dyfodol.



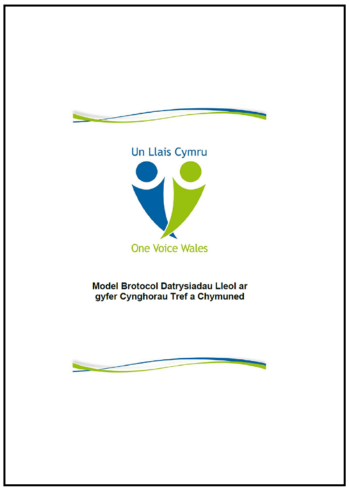
Yr Ombwdsmon yn cael ei benodi'n Gadeirydd yr OA

Ar ôl dwy flynedd yn aelod o Bwyllgor Gwaith Cymdeithas yr Ombwdsmyn, roedd Nick Bennett yn falch iawn o gael ei benodi'n Gadeirydd y Pwyllgor yn y Cyfarfod Cyffredinol Blynyddol ym mis Mai.

Lleihau cwynion blinderus

Y llynedd, cyflwynodd yr Ombwdsmon ateb lleol i gynghorau sir lle byddai anogaeth i gyfeirio cwynion lefel isel at y Swyddog Monitro yn y lle cyntaf.

Mae cynghorau tref a chymuned wedi dechrau mabwysiadu'r dull hwn ac mae Un Llais Cymru wedi cyhoeddi Model o Brotocol i'w hannog a'u helpu i wneud hynny.


Un Llais Cymru
One Voice Wales
Model Brotocol Datrysiadau Lleol ar gyfer Cynghorau Tref a Chymuned

[Model Brotocol Datrysiadau Lleol]

Cynnwys

Iechyd	3
Gweinyddu budd-daliadau	30
Cyfleusterau Cymunedol a Hamdden	31
Delio a chwynion	33
Addysg	36
Yr amgylchedd ac iechyd yr amgylchedd	38
Cyllid a threth	41
Tai	42
Ffyrdd a thrafnidiaeth	44
Cynllunio a rheoli adeiladu	46
Darparwr Gofal wedi'i Hunan Ariannu	47
Gwasanaethau Cymdeithasol - Oedolion	48
Gwasanaethau Cymdeithasol - Plant	50
Amwyriol - Arall	53
Mwy o Wybodaeth	54

Y Coflyfr mewn rhifau

Mae'r infograffeg hwn yn dangos yr achosion a gaewyd rhwng mis Ebrill a mis Mehefin 2017. 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

CADARNHAWYD

Bwrdd Iechyd Prifysgol Betsi Cadwaladr – Triniaeth glinigol mewn ysbyty
Rhif yr Achos 201600228 – Cyhoeddwyd yr adroddiad ym mis Ebrill 2017

Cafodd gŵr Mrs A ei dderbyn i Ysbyty Glan Clwyd ("yr Ysbyty") ar sawl achlysur rhwng 2 Medi ac 17 Rhagfyr 2014 am ei fod yn cael ffitiau. Cwynodd Mrs A am y gofal a'r driniaeth wael a gafodd ei gŵr, Mr A, tra'r oedd yn glaf mewnol. Yn benodol, cwynodd am gyfres o fethiannau a oedd yn cynnwys gweinyddu gormod o feddyginiaeth i Mr A. Cwynodd hefyd am y cyfathrebu gwael a'r trefniadau gwael wrth ddelio â chwynion.

Canfu ymchwiliad yr Ombwdsmon y dylai'r mewnbwn clinigol pan gafodd Mr A ei dderbyn i'r ysbyty y tro cyntaf fod wedi'i rhoi gan glinigydd a oedd yn arbenigo mewn epilepsi. Roedd yr Ombwdsmon yn bryderus hefyd am fod cyfnodau lle nad oedd cofnodion clinigol yn dogfennu a oedd Mr A wedi cael ei adolygu. Roedd yr Ombwdsmon o'r farn fod hyn wedi arwain at fethiant i asesu amledd ffitiau Mr A a'i ymateb i feddyginiaeth, ac ar sail hyn cadarnhaodd gŵyn Mrs A yn rhannol.

Yn achos pryder Mrs A fod gormod o feddyginiaethau wedi'u rhoi i Mr A, ni chanfu'r Ombwdsmon ddim tystiolaeth o hyn ac ni chadarnhaodd y rhan hon o gŵyn Mrs A.

Wrth roi sylw i bryderon Mrs A am gyfathrebu gwael, roedd yr Ombwdsmon o'r farn nad oedd y cyfathrebu â theulu Mr A pan gafodd ei dderbyn am y tro cyntaf mor effeithiol ag y gallai fod. O ganlyniad, roedd hyn wedi achosi trallod a rhwystredigaeth diangen i'r teulu ac i'r graddau hynny cadarnhaodd yr agwedd honno ar gŵyn Mrs A.

O ran y modd yr oedd Bwrdd Iechyd Prifysgol Betsi Cadwaladr ("y Bwrdd Iechyd") wedi delio â chŵyn Mrs A, roedd yr Ombwdsmon yn fodlon bod cymhlethdod yr achos yn golygu na fyddai peth oedi cyn i'r Bwrdd Iechyd ymateb yn afresymol. O ganlyniad ni chadarnhaodd yr agwedd hon ar gŵyn Mrs A.

Roedd argymhellion yr Ombwdsmon yn cynnwys bod y Bwrdd Iechyd yn:

a) ymddiheuro i Mr a Mrs A am y diffygion a nodwyd, ac yn

b) atgoffa ei staff am eu rhwymedigaethau proffesiynol o ran cadw cofnodion.

Deintydd yn ardal Bwrdd Iechyd Caerdydd a'r Fro – Triniaeth glinigol y tu allan i ysbyty
Rhif yr Achos 201602939 – Cyhoeddwyd yr adroddiad ym mis Ebrill 2017

Cwynodd Mr X am nad oedd ei ddeintydd ("y Deintydd") wedi cynnal prawf pelydr-x ar ei ddant cyn ei dynnu. Dywedodd fod y dant anghywir wedi cael ei dynnu, a bod hynny wedi arwain at ddioddef y symptomau am gyfnod hwy a'r angen i dynnu dant arall.

Canfu'r Ombwdsmon fod safon wael y trefniadau cadw cofnodion ar ran y Deintydd yn golygu ei bod y amhosibl dweud a ddylai prawf pelydr-x fod wedi'i gynnal. Hefyd, am fod cofnodion y Deintydd yn annigonol, nid oedd modd dweud a oedd y dant anghywir wedi'i dynnu yn y lle cyntaf. Daeth yr

Ombwdsmon i'r casgliad bod yr ansicrwydd hwn wedi deillio o'r diffygion yng nghofnodion y Deintydd a'i fod yn cyfrif fel anghyfiawnder yn erbyn Mr X.

Cytunodd y Deintydd ag argymhellion yr Ombwdsmon i wneud iawn trwy:

a) Anfon llythyr yn ymddiheuro'n ffurfiol; a

b) Thalu'r swm o £300 i gydnabod yr ansicrwydd a achoswyd i Mr X ynglŷn â'i driniaeth.

Bwrdd Iechyd Prifysgol Betsi Cadwaladr - Triniaeth glinigol mewn ysbyty
Rhif yr Achos 201506691 – Cyhoeddwyd yr adroddiad ym mis Ebrill 2017

Cwynodd Ms X am y gofal a'r driniaeth a gafodd ei diweddar dad, Mr Y, yn Ysbyty Glan Clwyd yn 2015. Yn benodol, dywedodd Ms X fod oedi wedi bod cyn cynnal asesiadau risg priodol a bod hynny wedi cyfrannu at gwympiadau Mr Y ar ddau achlysur o fewn tri diwrnod a'r anafiadau a ddioddefodd o ganlyniad iddynt. Cwynodd Ms X hefyd am fod bwyd a hylif wedi eu gwrthod yn ddiangen i Mr Y ar 23-25 Ebrill 2015.

Canfu'r ymchwiliad fethiant i sicrhau bod y perygl y byddai Mr Y yn cwympo mor fychan â phosibl a bod methiant Bwrdd Iechyd Prifysgol Betsi Cadwaladr ("y Bwrdd Iechyd") i ddiweddaru cynlluniau gofal Mr Y i adlewyrchu ei anghenion symudedd, cwympiadau ac anafiadau wedi ei roi mewn mwy o berygl. Cafnu'r ymchwiliad hefyd fod methiant i gynnal asesiad risg manwl o anghenion toiled Mr Y wedi ei roi mewn mwy o berygl.

Canfu'r ymchwiliad fod y penderfyniad i roi cathetr i Mr Y heb drafod y risgiau cysylltiedig â'i deulu o gofio'r cyflyrau a oedd ar Mr Y eisoes yn achos peth pryder.

Yn olaf, canfu'r ymchwiliad, o ystyried perygl Mr Y o allsugno, roedd yn rhesymol i roi Mr Y ar gynllun triniaeth dim trwy'r geg.

Argymhellwyd y dylai'r Bwrdd Iechyd:

a) ymddiheuro i Mrs Y a'i theulu

b) talu £250 i gydnabod yr amser a'r drafferth o fynd ati i gwyno i'r swyddfa hon

c) darparu hyfforddiant diweddaru i staff perthnasol y Ward ar gwblhau asesiadau a rheoli digwyddiadau ar y Ward, ac

d) atgoffa clinigwyr perthnasol o egwyddorion trefniadau cadw cofnodion da.

Meddygon Teulu yn ardal Bwrdd Iechyd Prifysgol Caerdydd a'r Fro – Triniaeth glinigol y tu allan i ysbyty
Rhif yr Achos 201505030 – Cyhoeddwyd yr adroddiad ym mis Ebrill 2017

Cwynodd Mrs N am y gofal a roddwyd i'w diweddar ŵr, Mr N, gan ddau Feddyg Teulu yn ardal Bwrdd Iechyd Prifysgol Caerdydd a'r Fro ("y Meddygon Teulu"). Dywedodd nad oedd y Meddygon Teulu hyn wedi cwblhau archwiliad mewnol o Mr N. Dywedodd hefyd nad oeddent wedi ymchwilio'n briodol i symptomau ei boen, gwaedu o'r rhefr a rhwymedd. Awgrymodd y gellid bod wedi gwneud diagnosis llawer cynharach a thrin canser y coluddyn Mr N yn gynharach oni bai am y methiant hwn i ymchwilio.

Canfu'r Ombwdsmon nad oedd y Meddygon Teulu, y Meddyg Teulu Cyntaf a'r Ail Feddyg Teulu, wedi ymchwilio nac asesu rhwymedd Mr N yn gywir. Penderfynodd hefyd y byddai'n debygol y gellid bod wedi gwneud diagnosis a thrin canser y coluddyn Mr N yn gynharach os na fyddai gofal y Meddygon Teulu ohono wedi ei amharu gan y methiannau hyn i asesu ac ymchwilio. Cadarnhaodd gŵyn Mrs N. Argymhellodd y dylai'r Meddygon Teulu:

a) ysgrifennu at Mrs N i ymddiheuro am y methiannau a nodwyd

b) paratoi cynlluniau gweithredu gyda'r nod o sicrhau na fyddai'r methiannau hyn yn cael eu hailadrodd

c) y dylai'r Meddyg Teulu Cyntaf a'r Ail Feddyg Teulu dalu'r swm o £1000 a £500 yn y drefn honno i Mrs N.

Bwrdd Iechyd Prifysgol Aneurin Bevan – Triniaeth glinigol mewn ysbyty
Rhif yr Achos 201601466 – Cyhoeddwyd yr adroddiad ym mis Ebrill 2017

Cwynodd Mrs D am y gofal a'r driniaeth a gafodd ei diweddar ŵr, Mr D, ar ôl cael ei dderbyn i'r Adran Frys yn Ysbyty Brenhinol Gwent ("yr Ysbyty") ar 2 Chwefror 2015. Roedd yn cwyno bod y gofal nyrsio a'r feddyginiaeth a roddwyd i'w gŵr wedi arwain at ei ddirywid. Roedd Mrs D yn anhapus hefyd am nad oedd staff yr Ysbyty wedi dweud wrthi ba mor wael oedd ei gŵr nac wedi hysbysu'r teulu o'i ddirywiad i'w helpu i baratoi ar gyfer ei farwolaeth. Cwynodd Mrs D hefyd nad oedd ffurflen "Na Cheisier Dadebru Cardioanadlol" ("DNACPR") wedi'i llenwi'n briodol yn rhan o nodiadau meddygol ei gŵr. Yn olaf, mynegodd Mrs D bryderon ynglŷn ag achos trawma pidynnol a oedd yn adroddiad y post mortem.

Daeth ymchwiliad yr Ombwdsmon i'r casgliad bod y gofal nyrsio a'r feddyginiaeth a roddwyd i'w diweddar ŵr yn rhesymol a phriodol ac ni chadarnhaodd yr elfen hon o'i chŵyn.

Wrth roi sylw i bryderon Mrs D am gyfathrebu gwael, cydnabu'r Ombwdsmon fod anawsterau mewn cyfathrebu wedi bod rhwng y staff meddygol a'r teulu, ond y gallai trafodaeth gynharach fod wedi rheoli disgwyliadau'r teulu'n well ac wedi eu paratoi ar gyfer y dirywiad yng nghyflwr Mr D a'r canlyniad terfynol. Gallai hefyd fod wedi galluogi offeiriad Catholig i fod yn bresennol ac i roi'r Eneiniad Olaf iddo yn unol â'i grefydd. Cadarnhawyd yr elfen hon o'r gŵyn.

O ran y ffurflen DNACPR, canfu'r Ombwdsmon er nad oedd y ffurflen wedi'i chwblhau'n gywir, ni fyddai hyn wedi annilysu'r ffurflen na'r penderfyniad, ac ni chadarnhawyd yr agwedd hon.

Roedd prinder gwybodaeth i'w hystyried wrth ddod i gasgliad o ran pryderon Mrs D ynglŷn â'r trawma pidynnol a ddisgrifiwyd yn adroddiad y post mortem ar Mr D. Ni allai'r Ombwdsmon wneud dyfarniad ar y pwynt hwn.

Roedd argymhellion yr Ombwdsmon yn cynnwys bod Bwrdd Iechyd Prifysgol Aneurin Bevan yn:

a) ymddiheuro i Mrs D am y methiannau a nodwyd, ac

b) yn rhannu canfyddiadau'r adroddiad â'r holl staff nyrsio a chlinigol dan sylw.

Bwrdd Iechyd Prifysgol Betsi Cadwaladr – Triniaeth glinigol mewn ysbyty
Rhif yr Achos 201601572 – Cyhoeddwyd yr adroddiad ym mis Ebrill 2017

Cwynodd Mr X am y gofal a gafodd ei ddiweddar fam, Mrs Y, gan Fwrdd Iechyd Prifysgol Betsi Cadwaladr ("y Bwrdd Iechyd"), yn ystod Tachwedd 2015. Yn benodol, cwynodd nad oedd Mrs Y wedi cael ei thrin ar ward briodol a bod y cyfathrebu â theulu Mrs Y yn annigonol ac yn amhriodol.

Nid oedd dim tystiolaeth i awgrymu nad oedd Mrs Y wedi cael ei thrin ar ward briodol. Fodd bynnag, dylid bod wedi ystyried yn gynharach yr angen am fewnbwn anadlol arbenigol. Roedd yn amlwg hefyd bod lefel y gofal nyrsio a roddwyd i Mrs yn is na safon dderbyniol, yn enwedig o ran maeth a hydradu.

Roedd yn amlwg bod problemau cyfathrebu yn yr achos hwn. Fodd bynnag, roedd y Bwrdd Iechyd wedi cymryd camau rhesymol i ddatrys yr elfen hon o'r gŵyn. O ran y methiannau a nodwyd, gwnaethpwyd yr argymhellion canlynol:

a) talu iawndal i gydnabod yr amser a'r drafferth a achoswyd i Mr X i fynd ati i gwyno, a

b) rhoi diweddariad i Mr X ac i'r Ombwdsmon ynglŷn â'r mesurau a gymerwyd i ddatrys cwyn Mr X.

Bwrdd Iechyd Prifysgol Abertawe Bro Morgannwg – Triniaeth glinigol mewn ysbyty
Rhif yr Achos 201602959 – Cyhoeddwyd yr adroddiad fis Mai 2017

Cwynodd Mrs A fod oedi wedi bod cyn gwneud diagnosis o'i beichiogrwydd ectopig ac nad oedd y driniaeth a gafodd yn briodol. Roedd y driniaeth yn un geidwadol ac ni chynigiwyd llawdriniaeth ar y dechrau. Yn y diwedd llawdriniaeth oedd yr unig opsiwn. Cwynodd hefyd fod yr esboniadau a roddwyd iddi ar y pryd yn ddryslyd ac nad oedd ymateb Bwrdd Iechyd Prifysgol Abertawe Bro Morgannwg ("y Bwrdd Iechyd") i'w chŵyn yn rhoi sylw digonol i'w phryderon.

Canfu'r Ombwdsmon fod peth amheuaeth ynghylch y diagnosis cyntaf oherwydd bod canlyniad y sgan cyntaf yn annodweddiadol. Fodd bynnag, canfu fod y diagnosis wedi'i gadarnhau ar ôl sgan arall ac na fu oedi. Ni chadarnhaodd y rhan hon o'r gŵyn. Fodd bynnag, o ystyried maint y mas a lefel yr hormon HGC ar y dechrau, daeth i'r casgliad y dylai ymyriad llawfeddygol fod wedi'i drafod a'i gynnig fel triniaeth gyntaf ar ôl cadarnhau'r diagnosis, yn hytrach na rheolaeth geidwadol, yn unol â'r canllaw cenedlaethol. Cadarnhawyd yr agwedd hon ar y gŵyn. Mynegodd bryderon hefyd ynglŷn â'r amserlenni ar gyfer profion histoleg a chadarnhaodd y Bwrdd Iechyd ei fod yn cymryd camau i roi sylw i lefelau adnoddau a staffio yn y gwasanaeth hwn. Derbyniodd y Bwrdd Iechyd hefyd y dylai ei ymateb cyntaf i gŵyn Mrs A fod yn well a chynigiodd daliad o £250 i Mrs A i adlewyrchu hynny.

Ymddiriedolaeth GIG Gwasanaethau Ambiwlans Cymru – Gwasanaethau Ambiwlans
Rhif yr Achos 201505819 - Cyhoeddwyd yr adroddiad fis Mai 2017

Cwynodd Mr Y am y driniaeth a gafodd ei bartner, Ms T, gan Ymddiriedolaeth GIG Gwasanaethau Ambiwlans Cymru ("yr Ymddiriedolaeth"). Dywedodd wrth yr Ombwdsmon nad oedd criw ambiwlans yr Ymddiriedolaeth ("y Criw") wedi cofnodi bod gan Ms T boen yn ei gwddf, ei rhoi mewn coler gwddf nac wedi hysbysu staff yr ysbyty o anaf posibl i'w gwddf. Dywedodd hefyd nad oedd y Criw na'r unigolyn o'r Ymddiriedolaeth a oedd yn delio â galwadau wedi cofnodi'r manylion am ffit Ms T yn gywir.

Canfu'r Ombwdsmon ddiffyg o ran delio â chwynion a sawl methiant clinigol. Cadarnhaodd gŵyn Mr Y yn rhannol gan ei fod o'r farn y gallai'r Criw fod wedi rhoi Ms T mewn perygl o anaf pellach trwy beidio â

chwblhau, na chofnodi canlyniad yr asesiad o'r anaf i'w gwddf. Gofynnodd i'r Ymddiriedolaeth:

a) ymddiheuro i Ms T a Mr Y am y methiannau a nodwyd yn ei adroddiad, ac i

b) rannu'r prif bwyntiau clinigol a wnaethpwyd yn yr adroddiad â'i holl barafeddygon a thechnegwyr meddygol brys.

Cytunodd yr Ymddiriedolaeth i weithredu'r argymhellion hyn.

Bwrdd Iechyd Prifysgol Hywel Dda – Triniaeth glinigol mewn ysbyty
Rhif yr Achos 201604710 - Cyhoeddwyd yr adroddiad fis Mai 2017

Cwynodd Mr B am y gofal a gafodd ei ddiweddar wraig, Mrs B, yn Ysbyty'r Tywysog Phillip rhwng 8.35am ac 1.40pm ar 14 Mai 2015. Cwynodd nad oedd staff wedi cynnal arsylwadau digonol nac wedi rhoi digon o feddyginiaeth lleddfu poen iddi.

Canfu'r Ombwdsmon er nad oedd staff wedi cofnodi'n ffurfiol y manylion am yr arsylwadau a gynhaliwyd yn ystod y cyfnod hwnnw, nid oedd unrhyw ganlyniad clinigol andwyol wedi deillio o'u habsenoldeb. Ni chadarnhaodd yr Ombwdsmon yr elfen hon o'r gŵyn. Canfu'r Ombwdsmon fod diffyg dilyniant yng ngofal Mrs B, a bod hynny wedi arwain at roi lleddfwyr poen iddi ar delerau ad hoc, yn hytrach na rheoli ei phoen yn rhagweithiol. Cadarnhaodd yr Ombwdsmon yr agwedd hon ar y gŵyn. Argymhellodd yr Ombwdsmon y dylai'r Bwrdd Iechyd:

a) ymddiheuro i Mr B

b) adolygu hyfforddiant staff mewn gofal diwedd oes i weld a yw'n ddigonol, a

c) sicrhau bod hyfforddiant staff yn y maes hwn yn gyfoes.

Bwrdd Iechyd Prifysgol Betsi Cadwaladr a Chyngor Sir y Fflint - Arall
Rhif yr Achosion 201502879 a 201503954 - Cyhoeddwyd yr adroddiad fis Mai 2017

Cwynodd Mr X nad oedd honiadau o ymddygiad amhriodol ganddo tuag at ei ofalwyr wedi eu rhannu ag ef er mwyn iddo gael cyfle i ymateb iddynt ac na fu ymchwiliad priodol iddynt. Cwynodd Mr X hefyd nad oedd wedi cael cynnig yr opsiwn o drefnu ei ofalwyr ei hun trwy ddefnyddio Taliadau Uniongyrchol a'i fod wedi ei adael heb ofalwyr am ddwy flynedd. Yn olaf, cwynodd Mr X fod oedi anghymesur wedi bod cyn delio â'i gŵyn.

Canfu'r Ombwdsmon nad oedd yr honiadau wedi'u hystyried yn briodol ac na fu ymchwiliad priodol ychwaith. Canfu hefyd nad oedd cais Mr X am Daliadau Uniongyrchol wedi cael ei ystyried yn briodol. Daeth yr Ombwdsmon i'r casgliad fod Mr X wedi ei adael heb help gofalwyr yn ddiangen am ddwy flynedd ac nad oedd y Bwrdd Iechyd na'r Cyngor wedi gwneud cynnig priodol o ofal. Yn olaf, canfu fod y trefniadau i ddelio â chwynion wedi bod yn wael a bod yr oedi a fu yn anghymesur.

Argymhellodd yr Ombwdsmon:

a) newidiadau gweithdrefnol wrth ddelio â honiadau o'r fath

b) bod anghenion Mr X yn cael eu hailystyried a sut y byddant yn cael eu diwallu

c) dylid ymddiheuro iddo, a

d) dylai'r Bwrdd Iechyd a'r Cyngor dalu iawndal o £2300 a £1450 yn y drefn honno i Mr X, i gydnabod y diffygion a nodwyd.

Bwrdd Iechyd Prifysgol Betsi Cadwaladr - Triniaeth glinigol mewn ysbyty
Rhif yr Achos 201602730 - Cyhoeddwyd yr adroddiad fis Mai 2017

Cwynodd Mrs X nad oedd y Bwrdd Iechyd wedi gweithredu'n brydlon i wneud diagnosis o ganser a bod yr ymagwedd aros i weld yn anfoddhaol ac nad oedd modd ei gyfiawnhau gan fod y symptomau roedd yn eu harddangos wedi parhau. Dywedodd Mrs X hefyd y dylai fod wedi cael ei hatgyfeirio at ganolfan ganser arbenigol yn gynharach.

Canfu'r ymchwiliad er na fyddai canlyniad canser y pancreas Mrs X wedi bod yn wahanol, roedd diffygion yng ngofal y Bwrdd Iechyd am Mrs X, a oedd yn cynnwys sgan CT a oedd wedi'i gynnal yn amhriodol, oedi cyn atgyfeirio Mrs X at ganolfan ganser arbenigol ac oedi wrth ymateb i atgyfeiriad Meddyg Teulu Mrs X.

Cadarnhaodd yr Ombwdsmon y gŵyn yn rhannol a gwnaeth argymhellion i'r Bwrdd Iechyd i:

a) ymddiheuro

b) talu iawndal priodol, a

c) chynhyrchu polisi gweithredol ar gyfer tiwmorau pancreatig a hepatobiliari, i'w gadarnhau gan ei ganolfan ganser arbenigol.

Derbyniodd y Bwrdd Iechyd yr argymhellion ac roedd yr Ombwdsmon yn falch o nodi'r camau prydlon roedd yn eu cymryd i roi sylw i'w bolisi gweithredol.

Bwrdd Iechyd Prifysgol Caerdydd a'r Fro – Triniaeth glinigol mewn ysbyty
Rhif yr Achos 201602038 - Cyhoeddwyd yr adroddiad fis Mai 2017

Cwynodd Mrs F am y driniaeth a gafodd am Ffibriliad Atriaidd, gan ddweud nad oedd Bwrdd Iechyd Prifysgol Caerdydd a'r Fro ("y Bwrdd Iechyd") wedi ystyried ei ffactorau risg ar gyfer triniaeth gardiaidd, a oedd wedi golygu bod ei warfarin (meddyginiaeth i deneuo'r gwaed) wedi cael ei atal yn amhriodol.

Dywedodd Mrs F ei bod wedi profi clot gwaed ar ôl y llawdriniaeth ac wedi oedi cyn gofyn am driniaeth feddygol pan gafodd ei tharo'n wael. Dywedodd Mrs F fod y diffyg rhybudd wedi achosi niwed i'w hysgyfant.

Canfu'r ymchwiliad fod ffactorau risg Mrs F o ganlyniad i roi'r gorau i warfarin wedi eu hystyried yn briodol a'i bod yn rhesymol i roi'r gorau i'r warfarin. Roedd yr Ombwdsmon yn fodlon nad oedd y clot gwaed a ddilynodd yn ganlyniad i unrhyw ddiffygion ar ran y Bwrdd Iechyd. Ni chadarnhaodd yr Ombwdsmon y cwynion hyn.

Er bod trafodaethau am y risgiau a oedd ynghlwm wrth y driniaeth, gan gynnwys clot gwaed, wedi cael eu cynnal â Mrs F, ni allai'r Ombwdsmon fod yn bendant bod y risgiau hyn wedi cael eu cyfleu'n ddigon

eglur iddi yn ystod y broses gydsynio. Cadarnhaodd yr Ombwdsmon y gŵyn hon.

Gwnaeth yr Ombwdsmon argymhellion ar y canlynol:

a) angen edrych ar drafodaethau clinigwyr ar risgiau yn ystod y broses gydsynio

b) iawndal ariannol enwol, ac

c) adolygu polisi mewnol.

Bwrdd Iechyd Prifysgol Aneurin Bevan - Arall
Rhif yr Achos 201601828 - Cyhoeddwyd yr adroddiad fis Mai 2017

Cwynodd Mrs A am y gofal a'r driniaeth a roddwyd i'w mab, Mr A, gan y Tîm Iechyd Meddwl Cymunedol ("CMHT"). Dywedodd nad oedd Bwrdd Iechyd Prifysgol Aneurin Bevan ("y Bwrdd Iechyd") wedi gwneud fawr ddim i roi sylw i broblemau iechyd meddwl ei mab a'i fod wedi'i adael mewn sefyllfa fregus. Cwynodd hefyd am ddiffygion y Bwrdd Iechyd wrth ddelio â'i chŵyn.

Roedd ymchwiliad yr Ombwdsmon o'r farn bod y gofal a roddwyd i Mr A yn rhesymol a phriodol ar y cyfan ac felly ni chadarnhaodd yr agwedd hon ar gŵyn Mrs A.

O ran pryderon Mrs A am yr oedi cyn ymateb i'w chŵyn, roedd y Bwrdd Iechyd, yn ei ymateb i'r Ombwdsmon, wedi cydnabod nad oedd wedi ymateb yn brydlon i Mrs A ac ymddiheurodd am hynny. I gydnabod ei fethiannau, cynigiodd y Bwrdd Iechyd daliad o £250 i Mrs B. Hefyd, cafwyd sicrwydd gan y Bwrdd Iechyd ei fod wedi rhoi prosesau gwell ar waith i sicrhau bod cwynion yn cael eu monitro'n well.

Cadarnhaodd yr Ombwdsmon gŵyn Mrs A ac argymhellodd y dylai'r Bwrdd Iechyd:

a) ymddiheuro i Mrs A am ei fethiannau wrth ddelio â'i chŵyn; a

b) thalu iddi'r swm o £250 a gynigiwyd ganddo'n flaenorol i gydnabod y trallod a achoswyd gan hyn.

Bwrdd Iechyd Prifysgol Betsi Cadwaladr – Triniaeth glinigol mewn ysbyty
Rhif yr Achos 201601674 - Cyhoeddwyd yr adroddiad fis Mai 2017

Cwynodd Mrs X nad oedd Bwrdd Iechyd Prifysgol Betsi Cadwaladr ("y Bwrdd Iechyd") wedi canfod a thrin haint niwmonia Mr X nac wedi rhoi sgan iddo cyn ei ryddhau adref ("y derbyniad cyntaf"). Cwynodd Mrs X fod rhyddhau Mr X adref ar 26 Mawrth 2015 yn amhriodol a bod y Bwrdd Iechyd wedi anwybyddu ei phryderon amdano cyn ei ryddhau. Cwynodd Mrs X hefyd fod cyflwr Mr X wedi dirywio'n sylweddol o ganlyniad i'r methiannau hyn a'i fod wedi'i ail dderbyn i'r ysbyty yn oriau mân bore 27 Mawrth 2015 ("yr ail dderbyniad"). Bu farw Mr X yn ddiweddarach y bore hwnnw.

Canfu'r ymchwiliad, a chydnabu'r Bwrdd Iechyd, ei fod wedi methu â chanfod a thrin haint Mr X. Nid oedd modd gwybod a allai canlyniad trist Mr X fod wedi bod yn wahanol pe byddai wedi cael gwrthfiotigau, ond roedd parhad yr ansicrwydd hwn yn anghyfiawnder i Mrs X, ac i'r graddau hynny cadarnhawyd y gŵyn hon.

Arweiniodd pryderon Mrs X am gyflwr Mr X ar adeg ei dderbyniad cyntaf at adolygiad meddygol pellach cyn ei ryddhau adref. Fodd bynnag, canfu'r ymchwiliad fod rhyddhau Mr X adref yn amhriodol oherwydd

y dystiolaeth a oedd ar gael am ei haint. Cafodd y gŵyn hon ei chadarnhau i raddau'r trallod a achoswyd i Mrs X gan y digwyddiadau a ddilynodd rhyddhau Mr X, a'r ansicrwydd ynglŷn â'r posibilrwydd y gallai'r canlyniad i Mr X fod wedi bod yn wahanol pe byddai wedi aros yn yr ysbyty. Canfuwyd fod gofal Mr X yn ystod ei ail dderbyniad yn briodol.

Gwnaethpwyd argymhellion, a dderbyniwyd gan y Bwrdd Iechyd, a oedd yn cynnwys:

a) ymddiheuriad

b) iawndal ariannol, a

c) chamau priodol eraill i roi sylw i'r methiannau a amlygwyd yn yr adroddiad.

Bwrdd Iechyd Prifysgol Caerdydd a'r Fro a Bwrdd Iechyd Prifysgol Abertawe Bro Morgannwg – Triniaeth glinigol mewn ysbyty
Rhif yr Achos 201507143 a 201507144 - Cyhoeddwyd yr adroddiad fis Mai 2017

Cwynodd Mrs A yn erbyn Bwrdd Iechyd Prifysgol Abertawe Bro Morgannwg ("ABM") a Bwrdd Iechyd Prifysgol Caerdydd a'r Fro ("C a'r F") am ofal canwla Ms B a'r haint a gafodd yn ei braich o ganlyniad, am ei throsglwyddo rhwng Byrddau Iechyd, a'r oedi yn ei diagnosis a'i thriniaeth.

Canfu'r ymchwiliad fod y gofal clinigol a roddwyd i ganfod a gwneud diagnosis o gyflwr Ms B yn rhesymol, yn amserol ac o fewn ymarfer clinigol derbyniol. Ni chadarnhawyd y gŵyn hon.

Roedd diffyg dogfennaeth yn gysylltiedig â throsglwyddo Ms B rhwng Byrddau Iechyd ond roed yn amlwg bod ABM wedi methu â dilyn arferion derbyniol. Wedi dweud hynny, ni chanfuwyd dim tystiolaeth o niwed clinigol. Cafodd y gŵyn ei chadarnhau i raddau cyfyngedig y trallod a achoswyd i Mrs A a Ms B gan y digwyddiadau a oedd yn gysylltiedig â'i throsglwyddo.

Roedd trefniadau cadw cofnodion gwael a diffyg dogfennaeth yn golygu ei bod yn amhosibl penderfynu a oedd safonau gofynnol gofal canwla wedi'u cyrraedd. Hefyd, roedd cyflwr gwael braich Ms B pan gyrhaeddodd C a'r F yn golygu ei bod yn amhosibl gwybod, yn bendant, pa bryd neu a oedd gofal canwla gwael wedi cyfrannu at ddatblygiad clot gwaed Ms B a'r difrod i'r nerfau a ddeilliodd o hynny. Cadarnhawyd y gŵyn hon yn erbyn y ddau Fwrdd Iechyd.

Gwnaethpwyd argymhellion, a dderbyniwyd gan y ddau Fwrdd Iechyd, a oedd yn cynnwys:

a) ymddiheuriad

b) iawndal ariannol, a

c) chamau priodol eraill i roi sylw i'r methiannau a nodwyd yn yr adroddiad.

Bwrdd Iechyd Prifysgol Abertawe Bro Morgannwg – Triniaeth glinigol mewn ysbyty
Rhif yr Achos 201603178 - Cyhoeddwyd yr adroddiad fis Mai 2017

Cwynodd Miss Y fod ei mam Mrs X, wedi profi ymdrech aflwyddiannus i gynnal endosgopi yn y trwyn (nasendoscopi) ac ni weithredwyd ar gais am sgan CT o wyneb ei mam am nad oedd yr adran Radioleg

wedi cael y cais. Dywedodd Miss Y fod yr oedi hwn wedi golygu nad oedd diagnosis wedi'i wneud o'r lwmp canseraidd ar wyneb ei mam na'i drin yn gynharach.

Canfu'r Ombwdsmon nad oedd beirniadaeth o nasendoscopi Mrs X. Canfu'r Ombwdsmon fod Mrs X wedi cael diagnosis cywir ar y dechrau a'i bod wedi cael ei thrin am dacryocystitis (haint ar y ddwythell ddagrau). Arweiniodd archwiliad pellach at ddiagnosis o Lymffoma Cell-B, cyflwr prin iawn sy'n efelychu dacryocystitis. Cafodd Mrs X ei hatgyfeirio i gael triniaeth canser frys o fewn deuddydd ar ôl y diagnosis. Canfu'r Ombwdsmon na fu dim oedi annerbyniol rhwng y diagnosis a'r driniaeth am ganser. Ni chadarnhaodd yr Ombwdsmon yr agweddau hyn ar y gŵyn.

Canfu'r Ombwdsmon nad oedd yr Adran Radioleg wedi cael cais cyntaf Mrs X am sgan CT a chadarnhaodd yr agwedd hon ar y gŵyn. Gan fod y Bwrdd Iechyd yn bwriadu cyflwyno system ar gyfer ceisiadau electronig am sganiau CT ni wnaethpwyd dim argymhellion. Argymhellodd yr Ombwdsmon fod Bwrdd Iechyd Prifysgol Abertawe Bro Morgannwg yn ymddiheuro i Miss Y am nad oedd yr Adran Radioleg wedi cael y cais dan sylw.

Bwrdd Iechyd Prifysgol Betsi Cadwaladr – Triniaeth glinigol yn yr ysbyty
Rhif yr Achos 201601369 – Cyhoeddwyd yr adroddiad ym mis Mehefin 017

Cwynodd Mrs X y bu oedi cyn cael diagnosis a thriniaeth ar gyfer cyflwr ei thad (Mr Y) (niwmonia a sepsis) a arweiniodd at iddo gael llai o siawns o oroesi ei salwch. Cwynodd Mrs X na chafodd ei chynghori i fynd i weld ei thad cyn iddo farw yn anffodus, a'i bod o'r herwydd wedi colli'r cyfle i fod gydag ef pan fu farw. Teimlai Mrs X hefyd fod trefn y Bwrdd Iechyd ar gyfer delio â chwynion yn annigonol oherwydd yr oedi cyn ymateb i'w phryderon ac oherwydd iddo fethu â threfnu cyfarfod gyda'i staff i drafod y pryderon hynny.

Canfu'r ymchwiliad y bu oedi cyn y driniaeth gychwynnol oherwydd y bu'n rhaid i Mr Y aros mewn ambiwlans am dair awr cyn cael ei dderbyn i'r Ysbyty. Bu oedi hefyd cyn darparu diwretig i Mr Y yn fuan cyn ei farwolaeth drist. Gallai'r ddau oedi hyn fod wedi effeithio ar y canlyniad i'r claf. Canfu'r ymchwiliad hefyd y methwyd â gwneud arsylwadau a chafodd hynny effaith niweidiol ar y tebygolrwydd o weld dirywiad Mr Y ac o fod y staff mewn sefyllfa i roi gwybod i Mrs X am y dirywiad hwnnw ynghynt. Yn olaf, canfu'r ymchwiliad y bu oedi annerbyniol cyn ymateb i bryder Mrs X a methiant ar ran Bwrdd Iechyd Betsi Cadwaladr ("y Bwrdd Iechyd") i drefnu'r cyfarfod yr oedd wedi'i gynnig iddi. Felly, cadarnhawyd tri phennawd y gŵyn.

I wneud iawn am y methiannau a welwyd, cytunodd y Bwrdd Iechyd i:

a) Ymddiheuro i Mrs X

b) talu £1000 iddi am y gofid a achoswyd oherwydd yr ansicrwydd ynglŷn ag a fyddai triniaeth fwy amserol wedi effeithio ar y canlyniad i Mr Y

c) trefnu archwiliad ar y ward berthnasol o ran arsylwadau ac uwchgyfeirio gofal; a

d) ystyried adolygu geiriad ei lythyron ymateb i gwynion er mwyn delio'n well â disgwyliadau achwynwyr.

Bwrdd Iechyd Prifysgol Abertawe Bro Morgannwg a Bwrdd Iechyd Prifysgol Hywel Dda - Arall
Rhif yr Achos 201602125 a 201603085 - Cyhoeddwyd yr adroddiad ym mis Mehefin 2017

Cwynodd Miss X na chafodd ei chwaer, Miss Y, gefnogaeth Iechyd Meddwl briodol oddi wrth Fwrdd Iechyd Prifysgol Abertawe Bro Morgannwg ("y Bwrdd Iechyd Cyntaf") na Bwrdd Iechyd Prifysgol Hywel Dda ("yr Ail Fwrdd Iechyd") rhwng 2010 a'i marwolaeth yn 2015. Credai Miss X, pe byddai'r ddau Fwrdd Iechyd wedi darparu cefnogaeth Iechyd Meddwl priodol, y byddai marwolaeth Miss Y wedi cael ei hatal.

Canfu'r ymchwiliad, drwyddi draw, fod y gofal a gafodd Miss Y gan y ddau Fwrdd Iechyd yn rhesymol. Fodd bynnag, tynnwyd sylw at ddau achos lle gallai'r gofal a ddarparwyd i Miss Y fod wedi bod yn well. Wedi dweud hynny, roedd yn amhosibl mesur a wnaeth yr achosion hyn effeithio ar ddigwyddiadau'r dyfodol.

Cadarnhawyd y gŵyn yn rhannol ac argymhellodd yr Ombwdsmon y dylai'r ddau Fwrdd Iechyd fyfyrio ar y digwyddiadau a amlygir yn yr achos hwn.

Bwrdd Iechyd Prifysgol Cwm Taf – Triniaeth glinigol yn yr ysbyty
Rhif yr Achos 201602943 - Cyhoeddwyd yr adroddiad ym mis Mehefin 2017

Cwynodd Ms A wrth yr Ombwdsmon am y ffordd yr oedd Bwrdd Iechyd Prifysgol Cwm Taf ("y Bwrdd Iechyd") wedi ymchwilio i sut roedd ei merch, a oedd yn fabi, (a adnabyddir fel "B") wedi dioddef cleisiau tra bu'n derbyn gofal yn un o'i unedau gofal arbennig i fabanod. Roedd Ms A hefyd yn bryderus ynglŷn â'r ffordd yr oedd y Bwrdd Iechyd wedi delio â phryderon am yr ymchwiliad i'r amgylchiadau a arweiniodd at y cleisiau a ddioddefodd ei merch.

Canfu'r Ombwdsmon fod ymchwiliad y Bwrdd Iechyd i'r amgylchiadau lle dioddefodd B gleisiau yn rhesymol, a bod yr esboniad tebygol am y cleisio damweiniol yn unol â barn yr asiantaethau allanol. Er hynny, fe wnaeth yr Ombwdsmon ganfod y bu oedi cyn i'r Bwrdd Iechyd egluro canfyddiadau ei ymchwiliad wrth Ms A ac am y rheswm hynny, cafodd y gŵyn ei chadarnhau'n rhannol. Argymhellodd yr Ombwdsmon fod y Bwrdd Iechyd:

a) yn ymddiheuro i Ms A; a

b) yn darparu iddi esboniad pam nad oedd wedi darparu iddi adroddiad ar eu hymchwiliad ynghynt.

Bwrdd Iechyd Prifysgol Aneurin Bevan – Triniaeth glinigol y tu allan i'r ysbyty
Rhif yr Achos 201502624 – Cyhoeddwyd yr adroddiad ym mis Mehefin 2017

Cwynodd Mrs A am y gofal a roddwyd i'r diweddar ŵr, Mr A, gan Fwrdd Iechyd Prifysgol Aneurin Bevan ("y Bwrdd Iechyd"). Roedd ei phryder yn ymwneud â Gwasanaeth Methiant y Galon dan Arweiniad Nyrsys y Bwrdd Iechyd ("y gwasanaeth Methiant y Galon"), adolygiad cyffredinol, gofal lliniarol a rhyddhau o'r ysbyty.

Ni wnaeth yr Ombwdsmon gadarnhau'r elfen ryddhau yng nghwyn Mrs A. Cadarnhaodd elfen y Gwasanaeth Methiant y galon yn rhannol. Cadarnhaodd elfennau adolygiad cyffredinol a gofal lliniarol y gŵyn. Pennodd fod y Bwrdd Iechyd wedi methu â dynodi na rhoi sylw i anghenion Mr A am ofal lliniarol ar y cyfle cyntaf. Canfu na wnaeth drefnu i Mr A gael ei adolygu mewn ymateb i gais am adolygiad. Daeth i'r casgliad na roddodd ddigon o wybodaeth ysgrifenedig i Mr a Mrs A am y Gwasanaeth Methiant y Galon ac y cymerodd ormod o amser i gynnwys yr adnodd hwnnw yng ngofal Mr A. Argymhellodd y dylai'r Bwrdd

Iechyd:

a) ymddiheuro i Mrs A am y methiannau a welwyd; a

b) cyflwyno peirianwaith sy’n galluogi ei glinigwyr methiant y galon i adnabod yn systematig a rhagweithiol unrhyw gleifion sydd angen gofal lliniarol.

Cytunodd y Bwrdd Iechyd i weithredu’r argymhellion hyn.

Bwrdd Iechyd Prifysgol Aneurin Bevan – Triniaeth glinigol yn yr ysbyty
Rhif yr Achos 201602664 – Cyhoeddwyd yr adroddiad ym mis Mehefin 2017

Cwynodd Mr X am y ffordd yr ymdriniwyd â chlefyd afu ei ddiweddar fam pan fu’n aros mewn dau o ysbytai Bwrdd Iechyd Prifysgol Aneurin Bevan (“y Bwrdd Iechyd”) yn ystod mis Mai a mis Mehefin 2015, gan gynnwys y trefniadau rhyddhau yn dilyn yr arhosiad cyntaf. Roedd Mrs Y yn aros am asesiad ar gyfer trawsblaniad afu mewn ysbyty yn Lloegr, ond bu farw ar 12 Mehefin. Dywedodd Mr X hefyd fod Mrs Y wedi cael meddyginiaeth anghywir pan dderbyniwyd hi i’r ysbyty yn flaenorol a chwynodd am y cyfyngiadau a roddwyd ar gysylltiad y teulu â chorff Mrs Y yn dilyn ei marwolaeth.

Canfu’r Ombwdsmon y bu gofal mam Mr X yn briodol yn ystod y ddwy waith pan y’i derbyniwyd i’r ysbyty. Fe wnaeth, fodd bynnag, gadarnhau’r rhan o’r gŵyn a oedd yn ymwneud â’r trefniadau rhyddhau, o ran y dylai fod wedi cael ei chyfeirio am gefnogaeth nyrsys ardal pan y’i rhyddhawyd. Nid oedd dim tystiolaeth i gefnogi cwyn Mr X am feddyginiaeth, ac roedd y Bwrdd Iechyd wedi dilyn y canllawiau cenedlaethol a’i ganllawiau ei hun ar gyfer delio â chyrff pobl ymadawedig gyda heintiau. Ni chadarnhaodd y rhannau hyn o’r gŵyn.

Argymhellodd yr Ombwdsmon fod y Bwrdd Iechyd yn ymddiheuro i Mr X am fethu â chyfeirio Mrs Y at y gwasanaeth nyrsys ardal, a chytunodd y Bwrdd Iechyd i wneud hynny.

Bwrdd Iechyd Prifysgol Caerdydd a’r Fro – Triniaeth glinigol yn yr ysbyty
Rhif yr Achos 201604191 - Cyhoeddwyd yr adroddiad ym mis Mehefin 2017

Cwynodd Mr X am y gofal a’r driniaeth a gafodd pan dderbyniwyd ef i’r ysbyty rhwng 23 Medi a 28 Medi 2015. Dywedodd Mr X y methwyd ag egluro’n llawn y risgiau a oedd yn gysylltiedig â’r broses o gyflwyno cathetr a phan dynnodd y nyrs y cathetr ei bod wedi achosi gwaedu difrifol. Dywedodd Mr X hefyd ac ystyried presenoldeb ffimosis (anallu i dynnu’r blaengroen dros ben y pidyn), na ddylai’r nyrs fod wedi ceisio gosod y cathetr. Yn olaf, dywedodd Mr X nad oedd ymateb Bwrdd Iechyd Prifysgol Caerdydd a’r Fro (“y Bwrdd Iechyd”) i’w gŵyn yn fanwl gywir.

Canfu’r ymchwiliad y methwyd â hysbysu Mr X yn llawn o’r risgiau sy’n gysylltiedig â gosod cathetr. Felly, ni ddarparwyd i Mr X yr holl wybodaeth angenrheidiol i wneud penderfyniad ar sail y ffeithiau am y driniaeth.

Canfu’r ymchwiliad nad oedd dim tystiolaeth o ffimosis Mr X pan gafodd y driniaeth, felly nad oedd yn ystyriaeth berthnasol bryd hynny.

Yn olaf, canfu’r ymchwiliad dystiolaeth o gofnod gwael a wnaeth, nid yn unig, gael effaith annerbyniol ar ymchwiliad y Bwrdd Iechyd i gŵyn Mr X, ond hefyd ar yr ymchwiliad hwn.

Argymhellodd yr Ombwdsmon fod y Bwrdd Iechyd:

a) yn ymddiheuro i Mr X

b) yn talu iddo gyfanswm o £500 i gydnabod methiant y gwasanaeth a'r amser a'r drafferth o ddwyn ei gŵyn gerbron yr Ombwdsmon, ac

c) yn darparu i'r staff ward perthnasol hyfforddiant ychwanegol ar gadw cofnodion a chydsyniad ar gyfer gosod cathetr.

NI CARDARNHAWYD

Bwrdd Iechyd Prifysgol Caerdydd a'r Fro – Triniaeth glinigol mewn ysbyty
Rhif yr Achos 201601097 – Cyhoeddwyd yr adroddiad ym mis Ebrill 2017

Cwynodd Mr X, gyda chymorth ei Eiriolydd, am y gofal a'r driniaeth a gafodd ei wraig, Mrs X, yn ystod ei chyfnod yn yr ysbyty rhwng Awst a Medi 2015. Yn fwyaf penodol, roedd yn bryderus

- ei fod wedi cael ei gamarwain pan dderbyniwyd ei wraig i'r ysbyty ac nad oedd wedi cael ei hysbysu o'i chyflwr

- nad oedd yn ymwybodol ei bod ar Lwybr Diwedd Oes

- nad oedd wedi cael hylif am gyfnodau hir

- nad oedd wedi cael meddyginiaeth ar gyfer ei ffitiau am bedwar diwrnod a achosodd iddi ddioddef ffitiau a'i bod wedi cael morffin a hithau heb fod mewn poen.

Canfu'r Ombwdsmon fod sawl trafodaeth â'r teulu wedi'u dogfennu i drafod triniaeth Mrs X. Canfu hefyd nad oedd dim tystiolaeth fod Mrs X ar Lwybr Diwedd Oes a bod y ffordd y cafodd ei hylif ei reoli'n rhesymol. Er nad oedd wedi cael y feddyginiaeth ar gyfer y ffitiau ar ambell achlysur, roedd hyn, ar y cyfan, am fod Mrs X yn gwrthod ei chymryd yn hytrach na phenderfyniad bwriadol i wrthod meddyginiaeth iddi. Er ei bod yn bosibl bod hyn wedi cyfrannu at gyfres o ffitiau, nid oedd hyn yn ganlyniad unrhyw ddiffygion. Yn olaf, canfu'r Ombwdsmon fod y penderfyniad i weinyddu morffin at ddau achlysur yn rhesymol o ystyried cyflwr Mrs X. Ni chadarnhaodd yr Ombwdsmon gwynion Mr X.

Bwrdd Iechyd Prifysgol Aneurin Bevan – Triniaeth glinigol mewn ysbyty
Rhif yr Achos 201600916 – Cyhoeddwyd yr adroddiad ym mis Ebrill 2017

Cwynodd Mrs A am y gofal a'r driniaeth a gafodd ei diweddar fam, Mrs B, rhwng Gorffennaf a Rhagfyr 2015, yr honnir a oedd wedi arwain at oedi cyn gwneud diagnosis o ganser ac a oedd wedi golygu nad oedd opsiynau eraill ar gael i'w thrin. Yn anffodus bu farw Mrs B ddechrau 2016.

Canfu'r Ombwdsmon fod Mrs B wedi bod yn dioddef o fath prin o ganser, colangiocarcinoma – tiwmor yn nwythell y bustl – nad yw, yn y camau cynnar, yn achosi dim symptomau. Cafodd archwiliadau priodol eu cynnal i symptomau Mrs B, ond nid oeddent yn nodweddiadol o colangiocarcinoma. Pe bai ei symptomau wedi bod yn fwy nodweddiadol gallai trefn yr archwiliadau fod wedi bod yn wahanol, a byddai diagnosis wedi'i wneud yn gynharach; fodd bynnag, mae colangiocarcinomas fel arfer yn ddatblygedig ac ni ellir ei

wella ar adeg ei gyflwyno, felly ni fyddai diagnosis cynharach wedi newid y canlyniad. Ni chadarnhaodd yr Ombwdsmon y gŵyn.

Bwrdd Iechyd Prifysgol Abertawe Bro Morgannwg – Triniaeth glinigol mewn ysbyty
Rhif yr Achos 201604881 - Cyhoeddwyd yr adroddiad ym mis Ebrill 2017
Cwynodd Mrs X am y gofal a gafodd ei gŵr, Mr X, yn Ysbyty Tywysoges Cymru. Cwynodd am fod ei symptomau wedi cael eu priodoli'n amhriodol i ddatblygiad Clefyd Parkinson, a oedd arno eisoes ac na ymchwiliwyd i achosion eraill posibl. Cwynodd Mrs X y byddai sgan CT cynnar wedi canfod haematoma isddiwral (gwnaethpwyd y diagnosis hwnnw'n ddiweddarach) yn llawer cynharach.

Canfu'r Ombwdsmon fod y diagnosis cychwynnol o ddatblygiad Clefyd Parkinson Mr X yn briodol o gofio'r symptomau a oedd yn cyflwyno'u hunain. Daeth i'r casgliad na fyddai sgan CT cynharach wedi ei nodi ac nad oedd dim oedi diangen cyn gwneud diagnosis o haematoma isddiwral. Ni chadarnhaodd yr Ombwdsmon y gŵyn.

Practis Meddyg Teulu yn ardal Bwrdd Iechyd Prifysgol Betsi Cadwaladr – Triniaeth glinigol y tu allan i ysbyty
Rhif yr Achos 201602584 - Cyhoeddwyd yr adroddiad ym mis Ebrill 2017
Cwynodd Mrs D am y gofal a'r driniaeth a gafodd ei diweddar fam, Mrs M, pan ymwelodd Meddyg Teulu o'r Practis â hi ar y diwrnod cyn ei marwolaeth yn ei chartref. Cwynodd Mrs D nad oedd y Meddyg Teulu a fu'n ymweld â hi:

- wedi sylweddoli difrifoldeb cyflwr Mrs M ac nad oedd wedi trefnu ei bod yn cael ei derbyn i'r ysbyty
- wedi hysbysu Mrs D o salwch ei mam nac wedi trefnu gofal dilynol i Mrs M.

Cwynodd Mrs D hefyd pan ofynnodd gwestiynau am y digwyddiadau hyn, fod staff y Practis wedi bod yn anghwrtais wrthi.

Ar ôl cael cyngor gan ei gynghorydd Clinigol Meddygon Teulu, ni chadarnhaodd yr Ombwdsmon unrhyw un o gwynion Mrs D. Penderfynodd yr Ombwdsmon nad oedd cyflwr Mrs M yn ddigon difrifol i'w hanfon i'r ysbyty a bod y Meddyg Teulu wedi gorfod parchu dymuniad Mrs M na ddylai ei merch gael ei hysbysu o'i salwch. Roedd yr Ombwdsmon hefyd yn fodlon nad oedd cyflwr Mrs M yn golygu y dylid ei hatgyfeirio at y Gwasanaeth Nyrsio Ardal gan fod y Meddyg Teulu wedi cymryd camau i sicrhau bod Mrs M yn gallu cael cymorth (naill ai'n uniongyrchol neu drwy ei chymdogion) pe bai ei chyflwr yn dirywio. Nid oedd yr Ombwdsmon yn gallu dod o hyd i unrhyw dystiolaeth bod staff yn y Practis wedi bod yn anghwrtais wrth gysylltu â hi. Yn olaf, penderfynodd yr Ombwdsmon nad oedd cysylltiad uniongyrchol rhwng salwch Mrs M ac achos ei marwolaeth.

Bwrdd Iechyd Prifysgol Betsi Cadwaladr – Triniaeth glinigol y tu allan i ysbyty
Rhif yr Achos 201506925 - Cyhoeddwyd yr adroddiad fis Mai 2017
Cwynodd Mrs A nad oedd Bwrdd Iechyd Prifysgol Betsi Cadwaladr ("y Bwrdd Iechyd") wedi trin ei diferticwlitis yn briodol ar ôl iddi gael ei derbyn i Ysbyty Glan Clwyd ("yr Ysbyty Cyntaf"), ar dri achlysur gwahanol, mewn cyfnod o bum wythnos. Roedd Mrs A wedi bod yn cwyno am boen yn yr abdomen ar y tri achlysur pan gafodd ei derbyn i'r ysbyty.

Canfu'r Ombwdsmon fod y ffordd yr oedd y Bwrdd Iechyd wedi rheoli diferticwlitis Mrs A, ar ôl iddi

gael ei derbyn i'r Ysbyty Cyntaf, yn briodol o safbwynt clinigol. Wrth ddod i'r casgliad hwnnw roedd yr Ombwdsmon wedi ystyried y canlynol: bod symptomau Mrs A wedi gwella ar ôl iddi gael ei derbyn, rheswm derbyniol dros oedi yn yr archwiliadau am y tro, y risgiau a oedd yn gysylltiedig â llawdriniaeth frys am diferticwlitis ac effeithiolrwydd cyffredinol triniaeth geidwadol ar gyfer y cyflwr hwnnw. Ni chadarnhawyd cwyn Mrs A.

Bwrdd Iechyd Prifysgol Cwm Taf – Ni chadarnhawyd y gŵyn
Rhif yr Achos 201602117 - Cyhoeddwyd yr adroddiad fis Mai 2017

Cwynodd Mrs A fod gormodedd o hylif wedi achosi neu wedi cyfrannu at ei chyflwr cardiaidd ac wedi achosi dirywiad yng ngweithrediad ei harennau. Mynegodd bryderon hefyd y dylai archwiliadau pellach fod wedi'u cynnal, yn dilyn sgan ar 19 Mehefin 2013, a oedd wedi dangos bod ei choden fustl yn normal, i ganfod achos ei phoen.

Canfu'r Ombwdsmon ei bod yn anodd penderfynu a oedd lefel yr hylifau mewnwythiennol a roddwyd i Mrs A yn afresymol oherwydd y diffyg cofnodion o hylifau i mewn ac allan. Er bod hyn yn amlwg yn annerbyniol, nid oedd dim tystiolaeth i awgrymu bod y diffyg cofnodion na chyfaddefiad Bwrdd Iechyd Prifysgol Cwm Taf ("y Bwrdd Iechyd") bod elfen o ormodedd o hylif wedi achosi neu wedi cyfrannu at y diagnosis o gyflwr cardiaidd neu wedi achosi'r dirywiad yng ngweithrediad arennau Mrs A. Ni chafodd yr Ombwdsmon ei berswadio nad oedd y Bwrdd Iechyd wedi darparu gofal neu driniaeth o safon resymol i Mrs A trwy beidio â chynnal archwiliadau pellach yn dilyn ei sgan. Ni chadarnhawyd y cwynion.

Bwrdd Iechyd Prifysgol Betsi Cadwaladr – Triniaeth glinigol mewn ysbyty
Rhif yr Achos 201602730 - Cyhoeddwyd yr adroddiad fis Mai 2017

Cwynodd Mrs X nad oedd y Bwrdd Iechyd wedi gweithredu'n brydlon i wneud diagnosis o ganser a bod yr ymagwedd aros i weld yn anfoddhaol ac nad oedd modd ei gyfiawnhau gan fod y symptomau roedd yn eu harddangos wedi parhau. Dywedodd Mrs X hefyd y dylai fod wedi cael ei hatgyfeirio at ganolfan ganser arbenigol yn gynharach.

Canfu'r ymchwiliad er na fyddai canlyniad canser y pancreas Mrs X wedi bod yn wahanol, roedd diffygion yng ngofal y Bwrdd Iechyd am Mrs X, a oedd yn cynnwys sgan CT a oedd wedi'i gynnal yn amhriodol, oedi cyn atgyfeirio Mrs X at ganolfan ganser arbenigol ac oedi wrth ymateb i atgyfeiriad Meddyg Teulu Mrs X. Cadarnhaodd yr Ombwdsmon y gŵyn yn rhannol a gwnaeth argymhellion i'r Bwrdd Iechyd i:

a) ymddiheuro

b) talu iawndal priodol, a

c) chynhyrchu polisi gweithredol ar gyfer tiwmorau pancreatig a hepatobiliari, i'w gadarnhau gan ei ganolfan ganser arbenigol.

Derbyniodd y Bwrdd Iechyd yr argymhellion ac roedd yr Ombwdsmon yn falch o nodi'r camau prydlon roedd yn eu cymryd i roi sylw i'w bolisi gweithredol.

Practis Meddyg Teulu yn ardal Bwrdd Iechyd Prifysgol Abertawe Bro Morgannwg – Dadgofrestru
Rhif yr Achos 201601692 - Cyhoeddwyd yr adroddiad fis Mai 2017

Cwynodd Mrs A am benderfyniad Practis Meddyg Teulu ("y Practis"), i dynnu ei mab, Mr A, sy'n oedolyn, oddi ar restr y Practis. Roedd yn teimlo nad oedd y Practis wedi rhoi ystyriaeth i anableddau ei mab, ac y dylai fod wedi cyfathrebu'n well â hi ynghylch y mater. Roedd yn bryderus hefyd bod yr ymateb i'w chŵyn gan y Practis yn cynnwys gwybodaeth anghywir ac amherthnasol.

Canfu'r Ombwdsmon fod gan y Practis yr hawl i wneud penderfyniad o'r fath am fod y berthynas rhwng y meddyg a'r claf wedi chwalu i'r fath raddau. Roedd yr Ombwdsmon yn fodlon bod y Practis wedi rhoi ystyriaeth i gyflyrau iechyd Mr A wrth wneud ei benderfyniad a'i fod wedi gwrando ar sylwadau Mrs A. Daeth i'r casgliad bod yr ymateb i'r gŵyn yn briodol.

Fodd bynnag, er nad oedd yn cadarnhau cwyn Mrs A, roedd yr Ombwdsmon o'r farn bod lle i wella yn y Practis. Dylai'r Practis fod wedi sicrhau bod cofnod cyfoes, digonol o'r cyfarfod lle gwnaethpwyd y penderfyniad i dynnu Mr A oddi ar y rhestr; dylai sicrhau bod manylion cyswllt cywir yn cael eu rhoi ar gyfer y Bwrdd Iechyd mewn llythyrau sy'n hysbysu cleifion o'r penderfyniad i'w tynnu oddi ar y rhestr; ac wrth wneud penderfyniadau i dynnu cleifion oddi ar ei restr dylai ystyried yn benodol effeithiau unrhyw anabledd o dan Ddeddf Cydraddoldeb 2010.

Bwrdd Iechyd Prifysgol Hywel Dda – Triniaeth glinigol mewn ysbyty
Rhif yr Achos 201603084 - Cyhoeddwyd yr adroddiad fis Mai 2017

Cwynodd Mrs X fod, ar 23 Awst 2015, ddeuddydd ar ôl cael pen-glin cyfan newydd, ei choes wedi syrthio tra'r oedd ar y ward. Ym mis Medi, cafodd Mrs X sgan uwchsain a oedd yn dangos tendinopathi (y tendon sy'n uno padell y pen-glin ag asgwrn y grimog wedi treulio) a rhwyg rhannol graddfa isel o'r tendon padellog ("y tendon"). Ym mis Tachwedd, cafodd Mrs X lawdriniaeth arall i gywiro'r tendon. Ar ôl y driniaeth hon, dywedodd Mrs X ei bod wedi'i hysbysu bod ei thendon mewn cyflwr gwael a bod codennau oddi tano, a dywedwyd mai'r traul ar y tendon oedd wedi'u hachosi. Ni welwyd rhwyg yn y tendon.

Dywedodd Mrs X os na fyddai'r cwymp wedi achosi hyn, ni fyddai cyflwr y tendon wedi'i nodi ac wedi'i gywiro ym mis Awst.

Canfu'r Ombwdsmon na allai cwymp Mrs X fod wedi arwain at y rhwyg yn ei thendon ac nid oedd tystiolaeth o rwyg gweladwy yn y sgan a gafodd ym mis Medi. Disgrifiodd Mrs X anaf gorsythu. Canfu'r Ombwdsmon hefyd na fyddai cyflwr tendon Mrs X wedi bod yn weladwy yn ystod y driniaeth a gafodd fis Awst ac nid yw'r tendon yn cael ei archwilio wrth roi pen-glin newydd. Ni chadarnhaodd yr Ombwdsmon y gŵyn.

Practis meddyg teulu yn ardal Bwrdd Iechyd Prifysgol Betsi Cadwaladr – Triniaeth glinigol y tu allan i'r ysbyty
Rhif yr Achos 201606074 – Cyhoeddwyd yr adroddiad ym mis Mehefin 2017

Cwynodd Mr A ar ran ei wraig, Mrs B fod y Practis wedi methu â gwneud diagnosis digonol o'i salwch. Fe'i derbyniwyd i'r ysbyty bum diwrnod yn ddiweddarach ac roedd arni angen gofal dibyniaeth fawr. Teimlai Mr A, pe byddai'r Practis wedi archwilio Mrs B yn iawn, y byddai wedi cael diagnosis ynghynt ac na fyddai wedi mynd mor wael.

Canfu'r ymchwiliad fod y diagnosis a wnaed yn rhesymol ar sail y symptomau yr oedd gan Mrs B ac

y rhoddwyd cyngor priodol, ac o'r camau y dylid eu cymryd pe byddai cyflwr Mrs B yn dirywio. Ceid anghysondeb rhwng atgof yr achwynydd o ddigwyddiadau a'r rheini a gofnodwyd gan y Practis. Canfu'r ymchwiliad, sut bynnag y digwyddodd pethau, ei bod yn annhebygol y byddai'r gofal a roddwyd wedi newid. Ni chadarnhawyd y gŵyn.

Practis meddyg teulu yn ardal Bwrdd Iechyd Prifysgol Aneurin Bevan – Triniaeth glinigol y tu allan i'r ysbyty
Rhif yr Achos 201502625 – Cyhoeddwyd yr adroddiad ym mis Mehefin 2017

Cwynodd Mrs A am y gofal a roddwyd i'w diweddar ŵr, Mr A, gan Bractis meddyg teulu yn ardal Bwrdd Iechyd Prifysgol Aneurin Bevan ("y Practis"). Roedd ei chwyn yn codi pryderon ynglŷn ag atgyfeiriad i Dîm Cardioleg Bwrdd Iechyd Prifysgol Aneurin Bevan, gofal cymunedol, adolygiad o bresgripsiwn, gofal lliniarol ac ymweliad cartref.

Canfu'r Ombwdsmon fod ymdriniaeth y Practis o ofal Mr A yn rhesymol. Ni chadarnhaodd gŵyn Mrs A.

Bwrdd Iechyd Prifysgol Betsi Cadwaladr - Arall
Rhif yr Achos 201700246 – Cyhoeddwyd yr adroddiad ym mis Mehefin 2017

Cwynodd Mr X, ar ôl cael cwrs o dabledi Idelalisib 100mg ar bresgripsiwn gan Haematolegydd Ymgynghorol, y rhoddodd y fferyllfa dabledi 150mg iddo yn hytrach mewn camgymeriad. Ar ôl cymryd y tabledi 150mg (yn ddiarwybod), am ddau ddiwrnod, sylwodd Mr X ar newid yng ngweithrediad ei berfedd a dywedodd yr Ymgynghorydd wrtho am beidio â chymryd rhagor o'r tabledi.

Bu Bwrdd Iechyd Prifysgol Betsi Cadwaladr ("y Bwrdd Iechyd") yn ystyried cwyn Mr X gan ganfod achos o dorri dyletswydd gofal oherwydd y camgymeriad wrth weinyddu ac ymddiheurodd am hyn. Fodd bynnag, ni chadarnhaodd yr ymchwiliad fod niwed wedi'i achosi y tro hwn. Dywed bod dolur rhydd yn un o'r sgil-effeithiau cydnabyddedig sy'n gysylltiedig â thriniaeth Idelalisib, ac nad y gwall yn y dogn oedd i gyfrif am y sgil-effeithiau a gafodd Mr X.

Ceisiodd yr Ombwdsmon gyngor oddi wrth un o'i Gynghorwyr Clinigol a ddywedodd nad oedd yn credu mai'r dabled 50g yn ychwanegol a oedd wedi achosi'r achos sydyn o ddolur rhydd. Roedd y Cynghorydd o'r farn ei bod yn debygol y byddai Mr X wedi dioddef o ddolur rhydd cysylltiedig ag Idelalisib hyd yn oed pe byddai wedi parhau ar y tabledi 100mg.

Er bod yr Ombwdsmon wedi penderfynu na ddylid ymchwilio i gŵyn Mr X, cytunodd y Bwrdd Iechyd i wneud y canlynol i setlo cwyn Mr X.

- Darparu i Mr X daliad o £50 i gydnabod y gofid wnaeth y digwyddiad hwn ei achosi.

Cafodd yr holl staff Fferylliaeth hefyd gyfarwyddyd i archwilio'r holl feddyginiaeth a weinyddir i sicrhau ei bod yn cyfateb i gyfarwyddiadau'r meddyg sy'n rhoi'r presgripsiwn.

Practis meddyg teulu yn ardal Bwrdd Iechyd Prifysgol Betsi Cadwaladr – Dadgofrestru
Rhif yr Achos 201700545 – Cyhoeddwyd yr adroddiad ym mis Mehefin 2017

Cwynodd Mrs H fod y Practis meddyg teulu ("y Feddygfa") wedi tynnu ei henw oddi ar ei restr gleifion yn annheg ac yn ddirybudd. Roedd Mrs H wedi gwneud sylwadau ar Facebook, ac yn ei hymateb i'r gŵyn dywedodd y Feddygfa y tybiwyd bod ei sylwadau yn dramgwyddus a bod ganddynt gyfiawnhad dros dynnu

ei henw oddi ar y rhestr gleifion.

Ni chafodd yr Ombwdsmon ei ddarbwyllo bod sylwadau Mrs H, ynddynt eu hunain, yn ddifrïol na maleisus, er ei fod yn derbyn bod y Feddygfa yn teimlo bod y berthynas rhwng y meddyg a'r claf wedi chwalu yn ddi-droi'n-ôl. Canfu fod y Feddygfa wedi methu â hysbysu Mrs H o'r rhesymau am ei phenderfyniad i'w thynnu oddi ar ei rhestr gleifion, ac y gallai fod wedi bod yn rhesymol ymarferol i rybudd gael ei roi. Pennodd yr Ombwdsmon fod hyn yn gyfystyr â chamweinyddu.

Cytunodd y Feddygfa i weithredu fel a ganlyn, cyn pen chwe wythnos o hysbysiad yr Ombwdsmon, i setlo'r gŵyn:

a) Ymddiheuro am beidio â hysbysu Mrs H o'r rhesymau pam y'i tynnwyd oddi ar restr y practis

b) Esbonio'r rheswm/rhesymau pam y teimlwyd nad oedd yn rhesymol ymarferol i anfon llythyr rhybuddio y tro hwn

c) Cynnig iawndal o £75 am fethu â sicrhau bod Mrs H yn cael ei hysbysu o'r rheswm am ei phenderfyniad i'w thynnu oddi ar restr y practis; a

d) Darparu ymrwymiad i rannu'r canlyniad gyda holl bartïon perthnasol y Feddygfa, gyda'r nod o beidio ag ailadrodd y methiannau a nodwyd.

Bwrdd Iechyd Prifysgol Caerdydd a'r Fro - Apwyntiadau/derbyniadau/rhyddhau a gweithdrefnau trosglwyddo
Rhif yr Achos 201700810 – Cyhoeddwyd yr adroddiad ym mis Mehefin 2017

Cwynodd Ms C am y gofal a'r driniaeth a gafodd gan Fwrdd Iechyd Prifysgol Caerdydd a'r Fro ("y Bwrdd Iechyd"). Dywedodd ei bod, dridiau ar ôl llawdriniaeth frys ym mis Hydref 2016, i dynnu meningioma anfalaen, wedi cael ei rhyddhau er ei bod yn dioddef o salmonela. Ni chafwyd dim archwiliadau dilynol pellach, ac er iddi gymryd gwrthfiotigau, bedair wythnos ar ôl ei llawdriniaeth, dioddefodd Ms C anghymesuredd y penglog a bu'n rhaid iddi gael craniectomi. Dywedodd Ms C na chafodd ei hysbysu o natur na graddfa lawn y llawdriniaeth na'i pharatoi am yr effaith ar ei hedrychiad, ar ôl y llawdriniaeth. Ar ôl dwy wythnos a hanner arall, rhyddhawyd Ms C o'r ysbyty gan ei hysbysu bod arni angen cranioplasteg plât titaniwm ond ni chafodd ddyddiad ar gyfer y llawdriniaeth.

Canfu'r Ombwdsmon, er bod cyfarfod wedi'i drefnu i drafod pryderon Ms C, a'i bod yn ymddangos y gwnaed newidiadau o ganlyniad i'w hachos, ni chyflwynwyd ymateb ffurfiol i'r gŵyn, yn unol â Gweithio i Wella.

Cytunodd y Bwrdd Iechyd i weithredu fel a ganlyn, cyn pen chwe wythnos o benderfyniad yr Ombwdsmon, i setlo'r gŵyn:

a) Darparu ymateb ffurfiol i bob un o bwyntiau'r gŵyn, yn unol â Gweithio i Wella.

b) Egluro ac esbonio a nodwyd achos Ms C fel "brys" ynteu "arferol" ynghyd ag unrhyw ganllawiau gweithredol perthnasol ac amserlenni ar gyfer triniaethau; ac

c) Ymddiheuro am y methiannau wrth ddelio â'r gŵyn a chynnig iawndal ariannol o £50 am amser a

thrafferth Ms C.

Bwrdd Iechyd Prifysgol Caerdydd a'r Fro - Arall
Rhif yr Achos 201701596 – Cyhoeddwyd yr adroddiad ym mis Mehefin 2017

Cwynodd Mr X ar ran ei deulu fod ei ddiweddar fam, Mrs Y, wedi cael anaf yng nghorffdy Bwrdd Iechyd Prifysgol Caerdydd a'r Fro ("y Bwrdd Iechyd"). Roedd Mr X hefyd yn herio cyfrif y Bwrdd Iechyd o faint yr anaf a gafodd Mrs Y.

Canfu'r Ombwdsmon fod y Bwrdd Iechyd wedi adrodd am y digwyddiad yn fewnol ac wedi hunan-adrodd i'r Awdurdod Meinweoedd Dynol, sy'n trwyddedu corffdai. Roedd wedi nodi achos yr anaf ac wedi nodi dau gam gweithredu yr oedd wedi'u cymryd. Roedd y Bwrdd Iechyd hefyd wedi ymddiheuro i'r teulu am y gofid a achoswyd gan yr anaf.

Roedd yr Ombwdsmon yn bryderus ynglŷn ag amheuaeth y teulu ynglŷn â disgrifiad y Bwrdd Iechyd o'r anaf a gafodd Mrs Y. Felly, cytunodd y Bwrdd Iechyd i gymryd y camau canlynol erbyn 24 Gorffennaf 2017 i setlo'r gŵyn:

a) Ysgrifennu at Mr X i egluro maint yr anaf a achoswyd i Mrs Y

b) Ymddiheuro am unrhyw ddryswch a gofid a achosodd ei ddisgrifiad o'r anaf.

Practis meddyg teulu yn ardal Bwrdd Iechyd Prifysgol Hywel Dda
Rhif yr Achos 201701274 – Cyhoeddwyd yr adroddiad ym mis Mehefin 2017

Cwynodd Ms H ei bod wedi cael ei thynnu oddi ar restr Practis meddyg teulu ("y Feddygfa") ond nad oedd wedi gwneud dim o'i le. Dywedodd Ms H ei bod wedi siarad â Rheolwr y Practis, ond nad oedd yn fodlon a'i bod felly wedi ysgrifennu i'r Feddygfa i wneud cwyn ffurfiol. Pan na chafodd ymateb, ysgrifennodd Ms H i Fwrdd Iechyd Prifysgol Hywel Dda ("y Bwrdd Iechyd"), ond ni chafodd ymateb wedyn.

Canfu'r Ombwdsmon y bu cryn ddryswch o bosibl ynglŷn ag ai'r Bwrdd Iechyd ynteu'r Feddygfa a ddylai fod wedi delio â'r pryderon, a bod hynny wedi arwain at fethu â chydnabod na rhoi sylw i'r gŵyn.

Cytunodd y Bwrdd Iechyd i gymryd y camau canlynol cyn pen chwe wythnos o ddyddiad penderfyniad yr Ombwdsmon, i setlo'r gŵyn:

a) Ymddiheuro i Ms H am iddi beidio â derbyn llythyr ymateb, a darparu esboniad am y methiannau a nodwyd yn y drefn ar gyfer delio â chwynion

b) Cynnig iawndal ariannol o £50 am amser a thrafferth Ms H yn mynd ar drywydd y gŵyn; ac

c) Ystyried y gŵyn er mwyn canfod trefn y digwyddiadau, rhoi sylw i'r rheswm pam y tynnwyd enw Ms H oddi ar y rhestr, a darparu ymateb llawn.

Ymddiriedolaeth GIG Gwasanaethau Ambiwlans Cymru
Rhif yr Achos 201700834 – Cyhoeddwyd yr adroddiad ym mis Mehefin 2017

Cwynodd Mr X fod Ymatebwr Cyntaf, a oedd yn rhoi sylw i'w ddiweddar nain ar ôl galwad 999, wedi methu

â gwrando arno a'i deulu ynglŷn â'r symptomau a'r pryderon. Cwynodd fod yr Ymatebwr Cyntaf wedi gorfodi ei nain i gefn ei cherbyd er i'r teulu ddweud bod ei choesau yn ei hatal rhag mynd i seddi cefn ceir.

Roedd Mr X yn bryderus bod yr Ymatebwr Cyntaf yn anghywir yn ei chanfyddiadau bod brest ei nain yn glir gan iddi farw o Niwmonia Bronciol.

Ar ôl adolygu'r wybodaeth a oedd ar gael iddo roedd yr Ombwdsmon yn bryderus ynglŷn â faint o wybodaeth a roddwyd i Mr X o ganlyniad i ymchwiliad.

Er i'r Ymddiriedolaeth nodi rhai methiannau ac ymddiheuro, ni roddwyd sylw i'r pryderon am yr archwiliad o'r frest ac ni esboniodd ychwaith y gwersi a ddysgwyd.

At hynny, gwelwyd anghysondeb rhwng adroddiad yr ymchwiliad a'r llythyr ymateb i Mr X o safbwynt a weinyddwyd ocsigen atodol.

Mae'r Ymddiriedolaeth felly wedi cytuno i gymryd y camau canlynol:

a) Adolygu canfyddiadau'r archwiliad o'r frest a chamau dilynol yr Ymatebwr Cyntaf

b) Rhoi sylw i'r amgylchiadau pan symudwyd nain Mr X o'r car ac yn ôl i'r tŷ; ac

c) Esbonio pa wersi a ddysgwyd a sut.

Bwrdd Iechyd Prifysgol Hywel Dda a Bwrdd Iechyd Prifysgol Caerdydd a'r Fro – Triniaeth glinigol yn yr ysbyty
Rhif yr Achos 201606556 a 201700278 – Cyhoeddwyd yr adroddiad ym mis Mehefin 2017

Cwynodd Mrs S am y gofal a'r driniaeth a gafodd ei mab pan fu yn Ysbyty Glangwili ac Ysbyty Athrofaol Cymru ym mis Awst 2015 gan iddo golli ei olwg yn ddifrifol ac yn sydyn. Yn benodol, roedd yn anhapus bod y ddau Fwrdd Iechyd wedi methu â gwneud diagnosis bod gan ei mab Niwropathi Optegol Etifeddol Leber.

Ar ddechrau'r ymchwiliad, hysbysodd Bwrdd Iechyd Prifysgol Hywel Dda yr Ombwdsmon ei fod yn dal i ddelio â chwyn Mrs S a'i fod yn ceisio cyfarwyddo arbenigwr annibynnol i archwilio'r gofal cyffredinol a gafodd mab Mrs S a darparu adroddiad ysgrifenedig.

Ar ôl trafod ymhellach, daeth yr Ombwdsmon i gytundeb ar y sail y byddai adroddiad annibynnol yn cael ei gomisiynu ar ran y ddau Fwrdd Iechyd i roi sylw i bryderon Mrs S.

Bwrdd Iechyd Prifysgol Caerdydd a'r Fro – Triniaeth glinigol yn yr ysbyty
Rhif yr Achos 201607275 – Cyhoeddwyd yr adroddiad ym mis Mehefin 2017

Cwynodd Mr X am driniaeth llygad ei fam ar ôl iddi gael ei chyfeirio i Fwrdd Iechyd Prifysgol Caerdydd a'r Fro ("y Bwrdd Iechyd") o ganlyniad i gymhlethdodau ar ôl llawdriniaeth cataract mewn Bwrdd Iechyd arall. Dywedodd Mr X fod triniaeth ei fam yn y Bwrdd Iechyd yn amhriodol a bod ei golwg wedi dirywio. Ym mis Ebrill 2016 cwynodd Mr X i'r Bwrdd Iechyd arall am y pryderon yr oedd ganddo ynglŷn â thriniaeth ei fam yn y ddau Fwrdd Iechyd. Er iddo fynd ar drywydd ei gŵyn gyda'r Bwrdd Iechyd arall ni dderbyniodd Mr X ymateb y Bwrdd Iechyd.
Yn ystod yr ymchwiliad, cynigiodd y Bwrdd Iechyd setliad y teimlai'r Ombwdsmon ei fod yn rhesymol i

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

a) Ymateb yn ffurfiol i bryderon penodol Mr X am y gofal a gafodd ei fam ar ôl iddi gael ei throsglwyddo i'r Bwrdd Iechyd.

b) Ymddiheuro i Mr X ynglŷn â'r diffyg cyfathrebu rhwng y ddau Fwrdd Iechyd o ran ymateb i'r gŵyn.

c) Talu £250 iddo am ei amser a'i drafferth yn mynd ar ôl y gŵyn ac am iddo orfod cysylltu â swyddfa'r Ombwdsmon oherwydd diffyg ymateb.

Roedd yr Ombwdsmon yn falch o nodi'r camau yr oedd y Bwrdd Iechyd wedi'u cymryd i setlo'r gŵyn.

Bwrdd Iechyd Prifysgol Betsi Cadwaladr – Arall
Rhif yr Achos 201607472 – Cyhoeddwyd yr adroddiad ym mis Mehefin 2017

Cwynodd Mrs X nad oedd ei mam a'i diweddar dad, Mr Y, wedi cael lefel ddigonol o gefnogaeth nyrsio gan Nyrs MacMillan ddynodedig Mr Y yn ystod ei salwch rhwng mis Mai a mis Tachwedd 2015.

Mynegodd Mrs X hefyd bryderon ynglŷn â'r modd y cynhaliodd Bwrdd Iechyd Prifysgol Betsi Cadwaladr ("y Bwrdd Iechyd") ymchwiliad i'r pryderon hyn. Cytunodd y Bwrdd Iechyd y byddai, cyn pen mis, yn:

- Trefnu i Mrs X gwrdd â'r staff perthnasol i drafod ei phryderon na chawsant sylw ynglŷn â safon y gefnogaeth nyrsio a gafodd ei rhieni yn ystod 2015 ac ynglŷn â sut y cynhaliwyd yr ymchwiliad i'w chwyn.

Cytunodd Mrs X â hyn a phenderfynodd yr Ombwdsmon fod hwn yn gam gweithredu rhesymol a fyddai'n datrys yr elfen hon o'i chwyn.

Bwrdd Iechyd Prifysgol Hywel Dda - Triniaeth glinigol yn yr ysbyty
Rhif yr Achos 201607263 - Cyhoeddwyd yr adroddiad ym mis Mehefin 2017

Cwynodd Ms A am y gofal a'r driniaeth a gafodd ei mam, a oedd yn cynnwys pryderon bod toriad asgwrn heb gael ei weld yn dilyn archwiliad pelydr-x a hefyd na ddilynwyd y protocol ar ôl i'w mam syrthio yn yr ysbyty. At hynny, cwynodd Ms A fod ei mam wedi cael ei rhyddhau yn anniogel ac nad oedd Bwrdd Iechyd Prifysgol Hywel Dda ("y Bwrdd Iechyd") wedi ystyried yn llawn effaith safon y gofal a ddarparwyd i'w mam. Cwynodd Ms A hefyd na chafodd ymateb i'w llythyr cwyn.

Ystyriai'r Ombwdsmon y bu methiannau yn y gofal a'r driniaeth a ddarparwyd i fam Ms A ac ym mhroses delio â chwynion y Bwrdd Iechyd, y gellid eu datrys drwy weithredu ar ran y Bwrdd Iechyd.

Cytunodd, cyn pen un mis o ddyddiad y penderfyniad hwn i:

a) Darparu ymddiheuriad ysgrifenedig i'r achwynydd gan roi ystyriaeth i'r methiannau yn y broses ar gyfer delio â chwynion a chydnabod bod y driniaeth a'r gofal a ddarparwyd yn is na safon dderbyniol.

Cytunwyd, cyn pen dau fis o ddyddiad y penderfyniad hwn i:

b) Adolygu'r drefn y mae radiolegwyr yn ei defnyddio i adrodd am archwiliadau pelydr-x annormal ar gais Adrannau Damweiniau ac Argyfyngau a'r trefniadau ar gyfer galw cleifion yn ôl

c) Sicrhau bod staff mewn Adrannau Damweiniau ac Argyfyngau a'r timau nyrsio yn ymwybodol o bwysigrwydd trefn cadw cofnodion dda.

d) Ystyried adolygu ei drefn rhyddhau

e) Ystyried hyfforddiant ar gyfer meddygon iau mewn Adrannau Damweiniau ac Argyfyngau, mewn asesiadau yn dilyn cwymp lle bo'r pelydr-x yn ymddangos yn normal ond y ceir ffactorau clinigol eraill sy'n rhoi arwydd y ceir mwy o risg o doriad asgwrn

f) Darparu gwybodaeth bellach i ddangos sut cafodd y protocol cwympiadau ei rannu â staff.

DATRYSIADAU CYFLYM A SETLIADAU GWIRFODDOL

Bwrdd Iechyd Prifysgol Hywel Dda – Triniaeth glinigol mewn ysbyty
Rhif yr Achos 201607131 - Cyhoeddwyd yr adroddiad ym mis Ebrill 2017

Cwynodd Mr X am nad oedd Bwrdd Iechyd Prifysgol Hywel Dda ("y Bwrdd Iechyd") wedi rhoi sylw brys o'r cychwyn i'r cyflwr ar lygad ei ferch fel yr oedd angen. Roedd y diffyg sylw ar unwaith wedi golygu bod ei ferch wedi dod yn agos at golli golwg mewn un llygad, a lleihau'n sylweddol ei gallu i weld o'r llall.

Cytunodd y Bwrdd Iechyd i wneud y canlynol i setlo cwyn Mr X.

a) Talu £200 i Mr X am yr oedi cyn delio â'i gŵyn ac am yr amser, y drafferth a'r trallod ychwanegol a achoswyd gan y mater

b) Addunedu i gyhoeddi ymateb Gweithio i Wella llawn i'r gŵyn wreiddiol

c) Addunedu i egluro pam fod yr ymateb cyntaf wedi bod mor anghywir

d) Cytuno i gyflymu'r ymateb Gweithio i Wella a diweddaru Mr X cyn gynted â phosibl.

Bwrdd Iechyd Prifysgol Hywel Dda – Triniaeth glinigol mewn ysbyty
Rhif yr Achos 201607589 - Cyhoeddwyd yr adroddiad ym mis Ebrill 2017

Cwynodd Mr X i Fwrdd Iechyd Prifysgol Hywel Dda ("y Bwrdd Iechyd") ym Mehefin 2016 yn dilyn digwyddiad ar Ward Derwen, Ysbyty Glangwili. Cysylltodd Mr X â'r Ombwdsmon yn fwy diweddar, ond nid oedd wedi cael ymateb gan y Bwrdd Iechyd.

Cytunodd y Bwrdd Iechyd i wneud y canlynol i setlo cwyn Mr X:

- Ymddiheuro i Mr X a rhoi eglurhad am yr oedi cyn ymateb i'w gŵyn;

- Talu'r swm o £250 i Mr X i gydnabod yr oedi

Practis Meddyg Teulu yn ardal Bwrdd Iechyd Prifysgol Caerdydd a'r Fro – Triniaeth glinigol y tu allan i ysbyty
Rhif yr Achos 201607719 - Cyhoeddwyd yr adroddiad ym mis Ebrill 2017

Ar ôl iddo anfon llythyr i gwyno at Bractis Meddyg dywed Mr X ei fod wedi cael ei dynnu oddi ar restr y Practis. Cwynodd Mr X hefyd nad oedd y Practis wedi ymateb i'r pryderon a godwyd ganddo yn ei lythyr ynglŷn â phresgripsiynau ac ymddygiad y staff.

Canfu'r Ombwdsmon fod y Practis wedi tynnu Mr X oddi ar ei restr yn unol â Rheoliadau'r Gwasanaeth Iechyd Gwladol (Contractau Gwasanaethau Meddygol Cyffredinol) (Cymru) 2004.

Ar ôl adolygu ymatebion y Practis i'r gŵyn, roedd yr Ombwdsmon o'r farn nad oedd wedi ymateb i bryderon Mr X.

I setlo'r gŵyn, cytunodd y Practis i:

a) ymddiheuro i Mr X am y methiant i ymateb i'w bryderon

b) ymateb i bryderon diweddar Mr X ynglŷn â phresgripsiynau ac ymddygiad y staff y Practis

c) egluro ac esbonio ymhellach ei resymau dros dynnu Mr X oddi ar ei restr.

Bwrdd Iechyd Prifysgol Betsi Cadwaladr - Arall
Rhif yr Achos 201607266 - Cyhoeddwyd yr adroddiad ym mis Ebrill 2017

Cwynodd Ms X am nad oedd Bwrdd Iechyd Prifysgol Betsi Cadwaladr ("y Bwrdd Iechyd") wedi rhoi sylw i'w phryderon tra'r oedd ei mam yn mynychu apwyntiad yn yr ysbyty, sef ei bod wedi clywed yr Ymgynghorydd yn gweiddi ar aelod o staff am ei bod wedi cael ei hanfon i'r clinig anghywir. Roedd gan fam Ms X gywilydd bod yn glaf ar y diwrnod hwnnw ac roedd y profiad wedi cynhyrfu cymaint arni nes ei bod yn awr yn gwrthod dychwelyd i'r ysbyty. Cwynodd Ms X am nad oedd ymateb y Bwrdd Iechyd i'w chŵyn yn crybwyll ymddygiad yr Ymgynghorydd a'i fod yn canolbwyntio ar yr aelod o staff a oedd wedi trefnu'r apwyntiad.

Canfu'r Ombwdsmon rai methiannau ar ran y Bwrdd Iechyd am nad oedd yn rhoi sylw i'r fersiwn gywir o gŵyn Ms X. Felly, mae wedi cytuno i ailystyried y gŵyn gan ganolbwyntio'n gyfan gwbl ar ymddygiad yr Ymgynghorydd ac i ysgrifennu at Ms X i ymddiheuro am yr esgeulustod ac i gynnig iawndal am yr amser a'r drafferth o fynd ati i gwyno ac i gydnabod y bydd ymchwiliad pellach yn awr yn cael ei gynnal.

Bwrdd Iechyd Prifysgol Caerdydd a'r Fro – Triniaeth glinigol mewn ysbyty
Rhif yr Achos 201605887 – Cyhoeddwyd yr adroddiad ym mis Ebrill 2016
Cwynodd Mrs X am nad oedd Bwrdd Iechyd Prifysgol Caerdydd a'r Fro ("y Bwrdd Iechyd") wedi cynnal ymchwiliad llawn i'w phryderon am y driniaeth a gafodd ei chwaer, Mrs Y. Ymddengys fod y Bwrdd Iechyd yn bryderus nad oedd Mrs Y o'r un farn â Mrs X. Fodd bynnag, roedd yn ymddangos nad oedd y Bwrdd Iechyd wedi cymryd y camau angenrheidiol i ganfod bod Mrs X yn gweithredu ar ran Mrs Y.

Gofynnodd yr Ombwdsmon i'r Bwrdd Iechyd baratoi ffurflen gydsynio i'r achwynydd, Mrs X, i'w llenwi ac, ar ôl cael y ffurflen gydsynio, ystyried y gŵyn gan ddefnyddio Rheoliadau Gweithio i Wella. Cytunodd y Bwrdd Iechyd ac felly roedd yr Ombwdsmon o'r farn bod y mater wedi'i setlo.

Bwrdd Iechyd Prifysgol Aneurin Bevan – Triniaeth glinigol mewn ysbyty
Rhif yr Achos 201606009 - Cyhoeddwyd yr adroddiad fis Mai 2017

Cwynodd Mr X am yr oedi cyn iddo gael triniaeth am ei anhwylder anadlol /cysgu ac yn benodol treial CPAP (pwysedd positif parhaol ar y llwybr anadlu– dyfais sy'n cadw'r llwybrau anadlu ar agor wrth gysgu).

Derbyniodd y Bwrdd Iechyd fod oedi o tua wyth mis wedi bod, a chytunodd i:

a) ymddiheuro i Mr X

b) rhoi eglurhad iddo am yr oedi a'r camau roedd wedi'u cymryd i atal hynny rhag digwydd eto, a

c) thalu £200 iddo i gydnabod yr oedi a'r trallod a achoswyd.

Superdrug Stores Plc – Triniaeth glinigol y tu allan i ysbyty
Rhif yr Achos 201700490 - Cyhoeddwyd yr adroddiad fis Mai 2017

Cwynodd Mrs A nad oedd Superdrug Stores Plc wedi cydnabod bod unrhyw niwed wedi'i achosi iddi wrth ymateb i gŵyn a wnaethpwyd am gamgymeriad gweinyddu yn un o'u fferyllfeydd. Roedd Mrs A yn bryderus hefyd am nad oedd Superdrug Stores Plc wedi ymateb i lythyr ychwanegol a anfonwyd atynt ganddi.

Bu'r Ombwdsmon yn ystyried sut yr oedd Superdrug Stores Plc, fel darparwr Iechyd Cymunedol Annibynnol, sy'n darparu gwasanaethau ar ran GIG Cymru, wedi ymateb i'r gŵyn.

Nodwyd fod Superdrug Stores Plc wedi cydnabod y camgymeriad gweinyddu, wedi ymddiheuro i Mrs A am hynny ac wedi cymryd camau priodol i sicrhau na fyddai'n digwydd eto ar lefel leol. Fodd bynnag, cytunodd yr Ombwdsmon y gallai'r ymateb a gafwyd gan Superdrug Stores Plc fod wedi cynnwys ystyriaeth bellach a sylw ar effaith cymryd y feddyginiaeth anghywir ar Mrs A i sicrhau bod yr ymddiheuriadau a gynigiwyd yn un ystyrlon. Nid oedd tystiolaeth ychwaith eu bod wedi ymateb i'r llythyr ychwanegol.

O ganlyniad i hynny, cytunodd Superdrug Stores Plc i:

a) anfon llythyr arall yn ymddiheuro at Mrs A a oedd yn rhoi sylw priodol i bryderon Mrs A, o fewn mis i ddyddiad y llythyr hwn.

Bwrdd Iechyd Prifysgol Cwm Taf - Triniaeth glinigol y tu allan i ysbyty
Rhif yr Achos 201604388 - Cyhoeddwyd yr adroddiad fis Mai 2017

Cwynodd Mr A fod ei wraig, Mrs Y, wedi bod yn aflwyddiannus yn ei hymdrechion i gael apwyntiad â'r Tîm Iechyd Meddwl Cymunedol yn dilyn atgyfeiriadau a wnaethpwyd gan ei Meddyg Teulu ac ar ôl gwneud ceisiadau'n uniongyrchol. Fodd bynnag, dywedwyd wrthi gan y Bwrdd Iechyd fod ganddi, fel defnyddiwr gwasanaethau iechyd meddwl eilaidd, yr hawl i'w hatgyfeirio'i hun yn ôl i gael asesiad arall os oedd ei chyflwr yn dirywio.

Ar ôl cael y gŵyn, cysylltodd yr Ombwdsmon â'r Bwrdd Iechyd a chytunodd i wneud y canlynol i setlo'r mater:

a) Cynnig apwyntiad i Mrs Y i gael ei hasesu

b) Ysgrifennu at Mrs Y i ymddiheuro am yr anawsterau roedd wedi'u profi

c) Cynnig iawndal o £250 i Mrs Y i gydnabod yr oedi diangen cyn iddi gael apwyntiad

d) Cynnal ymchwiliad i'r anawsterau a brofodd Mrs Y wrth geisio cael apwyntiad yn unol â gweithdrefn gwyno'r GIG.

Bwrdd Iechyd Prifysgol Aneurin Bevan – Triniaeth glinigol mewn ysbyty
Rhif yr Achos 201607681 - Cyhoeddwyd yr adroddiad fis Mai 2017

Roedd cwyn Mr A yn ymwneud â chyhoeddi tystysgrif marwolaeth ei fam yng nghyfraith, Mrs B. Cwynodd Mr A hefyd am gwymp a ddioddefodd Mrs B ar ôl iddi gael ei derbyn i Ysbyty Brenhinol Gwent.

Er bod yr Ombwdsmon wedi penderfynu peidio ag ymchwilio i gŵyn Mr A, roedd yn cydnabod bod Bwrdd Iechyd Prifysgol Aneurin Bevan ("y Bwrdd Iechyd") wedi cydnabod eisoes nad oedd lefel y cyfathrebu rhyngddo â Mr A a'i deulu ar y pryd gystal ag y gellid disgwyl, a bod y trafodaethau a gafwyd ynglŷn â'r dystysgrif marwolaeth ar y ward wedi achosi trallod ac anesmwythyd.

Canfu'r Ombwdsmon hefyd na fu dim ymateb ffurfiol i'r gŵyn, yn unol â Rheoliadau'r Gwasanaeth Iechyd Gwladol (Trefniadau Pryderon, Cwynion ac Iawn (Cymru) 2011 ("y rheoliadau"), i gwymp Mrs B ac nad oedd asesiadau risg o gwympiadau wedi'u cwblhau pan gafodd ei derbyn i'r ysbyty. Roedd yr Ombwdsmon o'r farn y gallai'r methiant i ymateb fod wedi cyfrannu at benderfyniad Mr A i gwyno iddo ef.

Oherwydd hyn, cysylltodd yr Ombwdsmon â'r Bwrdd Iechyd a chytunodd i wneud y canlynol o fewn tri mis i ddyddiad y penderfyniad hwn:

a) rhoi cadarnhad o'r hyfforddiant a fydd yn cael ei ddarparu i staff i sicrhau eu bod yn ymwybodol o'r broses sydd i'w dilyn pan fydd tystysgrifau marwolaeth yn cael eu cyhoeddi ar y ward a sut y mae clinigwyr yn rheoli hyn. Bydd angen cyflwyno tystiolaeth ategol

b) cymryd camau i sicrhau bod canllawiau'r Crwner ar gael yn hwylus i staff y ward er gwybodaeth

c) atgoffa staff o bwysigrwydd cyfathrebu effeithiol rhwng clinigwyr a staff nyrsio ar y ward a hefyd rhwng staff nyrsio ac aelodau teulu'r ymadawedig pan fyddant yn delio â'r mater sensitif o gyhoeddi tystysgrif marwolaeth a chymryd camau i wella lefelau cyfathrebu er mwyn atal camddealltwriaeth tebyg rhag digwydd eto yn y dyfodol

d) atgoffa staff o'r angen am sensitifrwydd a disgresiwn wrth drafod materion â theuluoedd mewn profedigaeth a, phan yn bosib, bod y sgyrsiau hyn yn cael eu cynnal y breifat

e) rhoi ymateb llawn, yn unol â'r rheoliadau, sy'n delio â'r cwymp. Yn benodol, cymryd camau i ymchwilio ymhellach a chanfod pam nad oedd asesiad risg o gwympo wedi'i gynnal ar adeg ei derbyn i'r ysbyty ac egluro pa gamau mae'n bwriadu eu cymryd neu mae wedi'u cymryd eisoes i roi sylw i unrhyw fethiannau i osgoi materion tebyg rhag codi yn y dyfodol

f) ystyried ei drefniadau ar gyfer delio â chwynion, yn benodol, canfod pam nad oedd wedi dilyn y rheoliadau.

Bwrdd Iechyd Addysgu Powys – Gofal Parhaus
Rhif yr Achos 201607726 - Cyhoeddwyd yr adroddiad fis Mai 2017

Cwynodd Ms X ar ran ei chleientiaid nad oedd Bwrdd Iechyd Addysgu Powys ("y Bwrdd Iechyd") wedi ystyried yn briodol eu cais am Ofal Iechyd Parhaus i'w mam. Roedd y Bwrdd Iechyd wedi galw Panel Adolygu Arbennig ("SRP") i benderfynu a ddylid ystyried cais Ms X gan ei fod y tu allan i'r amserlen oherwydd oedi cyn gwneud cais am Grant Profiant, a oedd yn rhoi awdurdod cyfreithiol iddynt i wneud yr hawliad. Dywedodd Ms X nad oedd y Bwrdd Iechyd wedi ystyried yr oedi anorfod a fu, a achoswyd gan yr angen i brisio tir.

Roedd yr Ombwdsmon o'r farn efallai na fyddai wedi bod yn bosibl i Ms X fod wedi gwneud cais am Grant Profiant heb brisio'r tir yn gyntaf. Nid oedd yn ymddangos i'r Ombwdsmon fod yr amser a gymerwyd yn afresymol, i Ms X fod wedi cael y prisiad ac i roi copi i'r Grant Profiad i'r Bwrdd Iechyd.

Cytunodd y Bwrdd Iechyd i:

a) Ailgynnull y SRP i ailystyried ei benderfyniad i gau'r hawliad Gofal Iechyd Parhaus

b) Gwneud hyn o fewn 30 diwrnod ar ôl cau'r gŵyn

c) Hysbysu Ms X o'r canlyniad a chymryd unrhyw gamau pellach y tybir sydd eu hangen.

Bwrdd Iechyd Prifysgol Aneurin Bevan – Triniaeth glinigol y tu allan i ysbyty
Rhif yr Achos 201700337 - Cyhoeddwyd yr adroddiad fis Mai 2017

Cwynodd Mr X am nad oedd Bwrdd Iechyd Prifysgol Aneurin Bevan ("y Bwrdd Iechyd") wedi asesu ei anghenion iechyd meddwl am ddwy flynedd a hanner. Dywedodd Mr X, yn dilyn cwyn i'r Bwrdd Iechyd yn 2017, ei fod wedi dweud y gallai gael ei weld gan Seiciatrydd Ymgynghorol i gael ei asesu ac y byddai apwyntiad yn cael ei gynnig iddo o fewn y pythefnos canlynol (ar ôl 9 Mawrth 2017). Ym mis Mai, cadarnhaodd Mr X nad oedd byth wedi cael cynnig apwyntiad.
Ni all yr Ombwdsmon ystyried cwyn sy'n deillio o'r ffaith nad yw claf wedi cael ei weld o fewn amserlen rhestrau aros. Er y gallai fod wedi ystyried cwyn nad oedd Mr X wedi ei flaenoriaethu'n briodol oherwydd ei angen clinigol, nid oedd dim tystiolaeth mai dyna oedd yr achos. Fodd bynnag, roedd yr Ombwdsmon yn bryderus am nad oedd y Bwrdd Iechyd wedi cynnig yr apwyntiad i Mr X yr oedd wedi'i addo iddo.
Cytunodd y Bwrdd Iechyd i:
a) Ymddiheuro i Mr X.
b) Rhoi eglurhad iddo am yr oedi cyn cynnig apwyntiad.
c) Cynnig apwyntiad iddo o fewn pythefnos ar ôl cau'r achos.

Roedd yr Ombwdsmon o'r farn bod hwn yn setliad rhesymol i'r gŵyn.

Bwrdd Iechyd Prifysgol Hywel Dda – Triniaeth glinigol yn yr ysbyty
Rhif yr Achos 201700959 – Cyhoeddwyd yr adroddiad ym mis Mehefin 2017

Cwynodd Mrs X fod Bwrdd Iechyd Prifysgol Hywel Dda ("y Bwrdd Iechyd") wedi methu â'i hysbysu o unrhyw broblemau a gododd, ynglŷn â llawdriniaeth arfaethedig ei merch. Cododd Mrs X bryderon hefyd ynglŷn â'r diffyg ymateb i'r gŵyn a gododd yn wreiddiol gyda'r Bwrdd Iechyd ym mis Ionawr 2017.

Cytunodd y Bwrdd Iechyd i ddarparu i Mrs X ei ymateb terfynol i'w chwyn erbyn 10 Gorffennaf 2017 i setlo

cwyn Mrs X yn y cam hwn.

Bwrdd Iechyd Prifysgol Abertawe Bro Morgannwg – Triniaeth glinigol y tu allan i'r ysbyty
Rhif yr Achos 201701287 – Cyhoeddwyd yr adroddiad ym mis Mehefin 2017

Cwynodd Mr X wrth Fwrdd Iechyd Prifysgol Caerdydd a'r Fro am y ffordd y gwnaeth meddyg asesiad galluedd o'i ŵyr. Cafodd ei gŵyn ei hanfon ymlaen i Fwrdd Iechyd Prifysgol Abertawe Bro Morgannwg ("y Bwrdd Iechyd") gan mai ef yw cyflogwr y meddyg sy'n destun i'r gŵyn hon.

Yn ddiweddarach, methodd y Bwrdd Iechyd â chydnabod nac ymateb i gŵyn Mr X cyn iddo godi'r materion gyda swyddfa'r Ombwdsmon.

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

a) Cyhoeddi ymateb i'r gŵyn

b) Ymddiheuro am yr oedi cyn ymateb i'r gŵyn, ac

c) Cynnig taliad o £250 am yr amser a'r drafferth o wneud cwyn i'r Ombwdsmon.

Bwrdd Iechyd Prifysgol Betsi Cadwaladr – Triniaeth glinigol yn yr ysbyty
Rhif yr Achos 201701557 – Cyhoeddwyd yr adroddiad ym mis Mehefin 2017

Cwynodd Mrs B ar ran Mr G. Roedd yr achwynydd yn anhapus gyda'r cyfathrebu a'r diffyg cynnydd i bob golwg gan Fwrdd Iechyd Prifysgol Betsi Cadwaladr ("y Bwrdd Iechyd") ynglŷn â gosod coes prosthetig.

Ar ôl adolygu'r dystiolaeth a gyflwynwyd, cysylltodd yr Ombwdsmon â'r Bwrdd Iechyd a chadarnhaodd yntau bod ei driniaeth barhaus ar fin cael ei thrafod mewn cyfarfod o'r tîm amlddisgyblaethol (MDT) ar 23 Mehefin 2017.

Cytunodd y Bwrdd Iechyd i ddarparu i'r achwynydd a'i Ymarferydd Cyffredinol (meddyg teulu) gopi o gofnodion o'r MDT a oedd yn ymwneud ag ef a fydd yn cynnwys y cynigion ar gyfer ei driniaeth bellach.

Cytunwyd i ddarparu'r wybodaeth a grybwyllir uchod cyn pen deg diwrnod gwaith o ddyddiad y cyfarfod, sef 7 Gorffennaf 2017 a darparu copi i'r Ombwdsmon i gadarnhau hyn.

Bwrdd Iechyd Prifysgol Caerdydd a'r Fro - Triniaeth glinigol y tu allan i'r ysbyty
Rhif yr Achos 201700743 – Cyhoeddwyd yr adroddiad ym mis Mehefin 2017

Cwynodd Mr X fod Bwrdd Iechyd Prifysgol Caerdydd a'r Fro ("y Bwrdd Iechyd") wedi methu ag ymateb i'w gŵyn iddo am y ffordd y gwnaeth meddyg gynnal asesiad galluoedd o'i ŵyr.

Ar ôl i'r gŵyn ddod i law, fe wnaeth y Bwrdd Iechyd yn gywir anfon y gŵyn ymlaen i Fwrdd Iechyd Prifysgol Abertawe Bro Morgannwg gan mai'r Bwrdd Iechyd hwnnw yw cyflogwr y meddyg dan sylw yn y gŵyn.

Fodd bynnag, methodd y Bwrdd Iechyd â hysbysu Mr X fod ei gŵyn wedi'i throsglwyddo i Fwrdd Iechyd Prifysgol Abertawe Bro Morgannwg iddo ef ymateb iddi.
Cytunodd y Bwrdd Iechyd, er mwyn setlo'r gŵyn, i gymryd y camau canlynol erbyn 10 Gorffennaf 2017:

a) Ymddiheuro am beidio â hysbysu Mr X bod ei gŵyn wedi'i hanfon ymlaen i Fwrdd Iechyd Abertawe Bro Morgannwg; a

b) Atgoffa'r staff perthnasol y dylid hysbysu'r achwynydd os caiff ei gŵyn ei hanfon ymlaen i sefydliad arall.

Gweinyddu Budd-daliadau

DATRYSIADAU CYFLYM A SETLIADAU GWIRFODDOL

Cyngor Caerdydd – Budd-dal Tai
Rhif yr Achos 201606929 - Cyhoeddwyd yr adroddiad fis Mai 2017

Cwynodd Mr A am oedi gan Gyngor Caerdydd ("y Cyngor") cyn cyflwyno tystiolaeth o'i hawl i Fudd-dal Tai i ddibenion ei gais am gyllid myfyrwyr yn 2016/2017. O ganlyniad, ym mis Tachwedd 2016, dyfarnwyd Grant Dysgu Llywodraeth Cymru iddo, (sy'n destun prawf modd i ddibenion Budd-dal Tai) yn hytrach na Grant Cymorth Arbennig (nad yw'n destun prawf modd). Cafodd hyn effaith negyddol ar ei hawliad am Fudd-dal Tai.

Canfu'r Ombwdsmon fod y Cyngor eisoes wedi cydnabod ei gamgymeriad ac wedi cytuno i gymryd camau i sicrhau nad oedd Mr A yn profi anfantais ariannol. Ar ôl iddo gael y gŵyn, cysylltodd yr Ombwdsmon â'r Cyngor. I gydnabod y trallod a'r anghyfleustra a achoswyd i Mr A, cytunodd hefyd i:

a) ymddiheuro, ac i

b) dalu iawndal o £250.00 iddo.

Cyngor Dinas Casnewydd – Budd-dal Tai
Rhif yr Achos 201700333 – Cyhoeddwyd yr adroddiad ym mis Mehefin 2017

Cwynodd Miss R ei bod, o ganlyniad i gamgymeriad swyddogol ar ran Cyngor Dinas Casnewydd ("y Cyngor") pan gyfrifodd ei hawl i fudd-daliadau, wedi cael gordaliad. Er iddo gydnabod ei gamgymeriad, pennodd y Cyngor fod y gordaliadau yn adferadwy a cheisiodd adennill yr arian. Yn y pendraw, penderfynwyd nad oedd modd adennill y gordaliadau ond dywedodd Miss R ei bod wedi dioddef gofid sylweddol ac anghyfleustra yn y cyfamser.

Canfu'r Ombwdsmon fod y Cyngor wedi derbyn cyfrifoldeb am y camgymeriad gwreiddiol a bod ganddo'r hawl i benderfynu pa un a oedd y gordaliadau'n adferadwy ai peidio. Fodd bynnag, roedd y camgymeriad gwreiddiol yn gyfystyr â chamweinyddu ac fe arweiniodd at gyfres o ddigwyddiadau a gymerodd gryn amser a thrafferth i'w datrys.

Cytunodd y Cyngor i roi ymddiheuriad pellach i'r achwynydd a chynnig iawndal ariannol o £200 am ei hamser a'i thrafferth erbyn 23 Mehefin 2017.

Cyfleusterau cymunedol a hamdden

DATRYSIADAU CYFLYM A SETLIADAU GWIRFODDOL

Cyngor Caerdydd – Parciau, canolfannau a chyfleusterau awyr agored
Rhif yr Achos 201607685 - Cyhoeddwyd yr adroddiad fis Mai 2017

Roedd cwyn Miss A yn ymwneud â chlirio ei rhandir ar ôl i gytundeb tenantiaeth ddod i ben. Er iddi gysylltu â Chyngor Caerdydd ("y Cyngor") i ofyn am gyngor ar welliannau, cwynodd na chafodd rybudd cyn i'w rhandir gael ei glirio ac nad oedd ei heiddo personol wedi'u cadw mewn storfa ddiogel. Cwynodd nad oedd y Gymdeithas Rhandiroedd wedi dilyn unrhyw weithdrefn cyn ac wrth glirio'r llain. Cwynodd hefyd am yr oedi wrth ddelio â'i chŵyn.

Er bod yr Ombwdsmon wedi gwrthod ymchwilio i gŵyn Miss A, roedd yn cydnabod bod y Cyngor eisoes wedi derbyn nad oedd canllaw ffurfiol ar gyfer archwilio a / neu glirio lleiniau os nad oedd cytundebau tenantiaeth yn cael eu hadnewyddu. Roedd wedi cytuno i roi canllawiau i'r Gymdeithas Rhandiroedd, yn enwedig ar reoli eiddo personol ar ddiwedd tenantiaethau.

Roedd yr Ombwdsmon hefyd yn cydnabod bod y Cyngor wedi derbyn nad oedd wedi delio â'r gŵyn mewn modd amserol ac y byddai'n trefnu bod canllaw ar ddelio â chwynion yn cael ei roi i'r Gymdeithas Rhandiroedd.

Oherwydd hyn, cysylltodd yr Ombwdsmon â'r Cyngor. Cadarnhaodd y Cyngor fod y gwaith papur a oedd yn ymwneud ag archwilio lleiniau ar goll. Cytunodd i wneud y canlynol o fewn deufis i ddyddiad y penderfyniad hwn:

a) rhoi canllaw ffurfiol i'r Gymdeithas Rhandiroedd ar ddelio â chwynion a'r weithdrefn ar gyfer clirio lleiniau os na fyddai cytundeb tenantiaeth yn cael ei adnewyddu. Dylid anfon tystiolaeth ategol i'r Ombwdsmon

b) ymddiheuro i Miss A am y ffordd yr oedd wedi delio â'r sefyllfa, am yr oedi yn ystod y broses delio â chwynion ac am y methiant i'w diweddaru

c) cynnig iawndal o £150 i Miss A i gydnabod y diffygion wrth ddelio â'i chŵyn ac am yr ansicrwydd a achoswyd, o ganlyniad i'r gwaith papur a oedd wedi mynd ar goll, oherwydd yr ansicrwydd a oedd eiddo personol Miss A yn bresennol ai peidio pan gynhaliwyd yr archwiliad olaf

Cyngor Bwrdeistref Sirol Caerffili – Parciau, canolfannau a chyfleusterau awyr agored
Rhif yr Achos 201607570 - Cyhoeddwyd yr adroddiad fis Mai 2017

Cwynodd Mr X am nad oedd Cyngor Bwrdeistref Sirol Caerffili ("y Cyngor") wedi sicrhau ei fod wedi cael apelio yn dilyn penderfyniadau a wnaethpwyd gan ei Bwyllgor Rhandiroedd Lleol i gyhoeddi llythyr Rhybudd Terfynol a Hysbysiad Ymadael yn achos ei lain. Yn 2014, roedd y Cyngor wedi llunio Cytundeb Rheoli Datganoledig ("DMA") â'r Ffederasiwn Rhandiroedd, a oedd yn cynnwys trefn apelio dau gam i'r Pwyllgor Rhandiroedd ac yna i'r Ffederasiwn Rhandiroedd. Dywedodd Mr X fod yr hawl i apelio wedi'i addo iddo gan Gadeirydd y Ffederasiwn Rhandiroedd, ond yn hytrach roedd swyddog rhandiroedd y Cyngor wedi delio â'r mater.

Nid oedd yn ymddangos i'r Ombwdsmon fod y Cyngor wedi cydymffurfio â thelerau'r DMA. O ganlyniad i hynny, gofynnodd i'r Cyngor:

a) Drefnu gwrandawiad apêl gan y Pwyllgor Rhandiroedd, a hynny o fewn 30 diwrnod

b) Pe byddai Mr X yn anfodlon â'r penderfyniad hwnnw, dylid trefnu gwrandawiad apêl ar fyrder gan y Ffederasiwn Rhandiroedd

c) Talu swm o £50 i Mr X i gydnabod ei amser a'r drafferth yr aeth iddo i ddelio â'r mater

d) Atgoffa staff am gynnwys y DMA, gyda chyfeiriad penodol at y drefn apelio

e) Cynghori Ffederasiwn y Rhandiroedd i atgoffa pob Pwyllgor Rhandiroedd pan fydd Hysbysiadau Ymadael neu Rybuddion yn cael eu cyhoeddi, bod hawl i apelio a bod yn rhaid hysbysu derbynwyr yr hysbysiadau o hynny.

Cytunodd y Cyngor i gymryd y camau uchod ac oherwydd hynny penderfynodd yr Ombwdsmon beidio ag ymchwilio i gŵyn Mr X.

Delio â chwynion

DATRYSIADAU CYFLYM A SETLIADAU GWIRFODDOL

Bwrdd Iechyd Prifysgol Betsi Cadwaladr - Iechyd
Rhif yr Achos 201607452 - Cyhoeddwyd yr adroddiad ym mis Ebrill 2017

Cwynodd Mrs N am yr amser hir yr oedd Bwrdd Iechyd Prifysgol Betsi Cadwaladr ("y Bwrdd Iechyd") yn ei gymryd i ymateb i gŵyn a gyflwynwyd ganddi ym mis Awst 2016 ynglŷn â methiant i wneud diagnosis o anhwylder ar y system imiwnedd. Cyhoeddwyd llythyr ateb dros dro ym mis Hydref 2016 ond er iddi olrhain y mater trwy gydol Tachwedd a Rhagfyr ni chafodd Mrs N ymateb. Ar 23 Ionawr 2017 hysbyswyd Mrs N fod yr ymateb i'w chŵyn yn cael ei gwblhau ac y byddai'n cael ei gyhoeddi'n fuan, ond ni chlywodd ddim.

Canfu'r Ombwdsmon fod yr amser a gymerodd y Bwrdd Iechyd i ymateb i'r gŵyn yn ormodol ac yn annerbyniol. Tra'r oedd yr Ombwdsmon yn ystyried y gŵyn, cyhoeddodd y Bwrdd Iechyd ei ymateb a chytunodd i gymryd y cam canlynol i setlo'r gŵyn:

a) ymddiheuro i Mrs N am yr oedi wrth ddelio â'i chŵyn erbyn 31 Mawrth 2017.

Cyngor Sir Casnewydd – Amrywiol eraill
Rhif yr Achos 201700312 - Cyhoeddwyd yr adroddiad ym mis Ebrill 2017

Cwynodd Mr X am nad oedd Cyngor Dinas Casnewydd ("y Cyngor") wedi ystyried cwyn mewn modd rhesymol cyn, yn ystod ac ar ôl Tribiwnlys Cyflogaeth ("y Tribiwnlys"). Dywedodd Mr X fod y Cyngor yn awr "yn cuddio y tu ôl" i gwblhad y materion cyfreithiol hynny.

Gan fod y prif faterion y cwynwyd yn eu cylch yn gysylltiedig â materion cyflogaeth a oedd, neu a allai fod wedi cael sylw yn y Tribiwnlys, penderfynodd yr Ombwdsmon beidio ag ymchwilio iddynt.

Roedd yr Ombwdsmon o'r farn nad oedd y Cyngor wedi rheoli disgwyliadau Mr X pan gododd y gŵyn am y tro cyntaf trwy beidio â chyflenwi digon o wybodaeth am y materion a allai fod wedi cael sylw gan y Tribiwnlys. Canfu'r Ombwdsmon hefyd y bu oedi cyn ymateb i Mr X ar ôl cwblhau'r Tribiwnlys.

I setlo pryderon Mr X ynglŷn â'r ffordd roedd wedi delio â'r gŵyn, cytunodd y Cyngor i gymryd y camau canlynol erbyn 23 Mai 2017:

a) Ymddiheuro am beidio â rheoli disgwyliadau Mr X yn briodol o'r cychwyn

b) Cyhoeddi ymddiheuriad arall am yr oedi cyn ymateb i gŵyn Mr X ar ôl cwblhau'r Tribiwnlys.

Cyngor Bwrdeistref Sirol Castell-nedd Port Talbot – Gwasanaethau cymdeithasol – oedolion
Rhif yr Achos 201700427 - Cyhoeddwyd yr adroddiad fis Mai 2017

Cwynodd Mr M am nad oedd wedi cael dim ymateb gan Gyngor Bwrdeistref Sirol Castell-nedd Port Talbot ("y Cyngor") i gŵyn ffurfiol a gyflwynwyd ganddo ar 19 Ionawr 2017. Roedd y gŵyn yn ymwneud ag ymchwiliad Amddiffyn Oedolion Agored i Niwed (POVA) diweddar a gynhaliwyd gan y Cyngor. Dywedodd Mr M ei fod wedi cael cydnabyddiaeth a oedd yn datgan y byddai'r Cyngor yn cysylltu ag ef o fewn deng

niwrnod ond ni chlywodd ddim wedi hynny.

Ar ôl i Mr M gysylltu â'r Ombwdsmon, cyhoeddodd y Cyngor ymateb Cam 1 i'r gŵyn ar 9 Mai 2017. Canfu'r Ombwdsmon fod Mr M wedi aros bron i 14 wythnos i'r Cyngor gyhoeddi ei benderfyniad, ac nid oedd wedi cael ei ddiweddaru o gwbl yn y cyfamser. Cytunodd y Cyngor i gymryd y camau canlynol, i setlo'r gŵyn:

a) Cynnig iawndal o £50 am ei amser a'i drafferth o fynd ati i gwyno i'r Ombwdsmon, a hynny o fewn pedair wythnos i lythyr penderfyniad yr Ombwdsmon.

Cyngor Caerdydd – Arall
Rhif yr Achos 201700610 - Cyhoeddwyd yr adroddiad fis Mai 2017

Cwynodd Mr C am nad oedd Cyngor Caerdydd ("y Cyngor") wedi ymateb i gŵyn ffurfiol a gyflwynwyd ganddo trwy e-bost ar 3 Ebrill 2017. Er bod Mr C wedi cael derbynneb e-bost awtomatig yn cydnabod ei gŵyn, ni chafodd gydnabyddiaeth ffurfiol ac nid yw byth wedi cael ymateb i'w gŵyn.

Dywed polisi cwyno'r Cyngor bod yn rhaid cydnabod cwynion o fewn pum niwrnod gwaith ac ymateb iddynt o fewn 20 diwrnod gwaith. Cytunodd felly i gymryd y camau canlynol i setlo'r gŵyn, ac roedd yr Ombwdsmon yn teimlo bod hynny'n ddatrysiad rhesymol:

a) ymddiheuro am yr oedi cyn cydnabod ac ymateb i'r gŵyn; ac

b) ymateb i'r gŵyn erbyn 23 Mai 2017.

Bwrdd Iechyd Prifysgol Hywel Dda - Iechyd
Rhif yr Achos 201606865 - Cyhoeddwyd yr adroddiad fis Mai 2017

Cwynodd Ms X fod un o gyflogeion Bwrdd Iechyd Prifysgol Hywel Dda ("y Bwrdd Iechyd") wedi cysylltu â'i chyflogwr ac wedi awgrymu nad oedd yn berson priodol i'w chyflogi yn y gweithle a'i bod wedi gwahaniaethu yn erbyn un o'i chleifion.

Cyflwynodd Ms X gŵyn i'r Bwrdd Iechyd yn gynnar ym mis Tachwedd 2016 ond ni chafodd ymateb tan 20 Chwefror 2017 a oedd yn ei hysbysu y byddai asesiad yn cael ei gynnal i benderfynu a oedd angen ymchwiliad ffurfiol. Dywedwyd wrth Ms X hefyd na allai ddatgelu ei ganfyddiadau.

Cysylltodd yr Ombwdsmon â'r Bwrdd Iechyd a mynegodd ei bryderon ynglŷn â faint o amser yr oedd wedi'i gymryd i gyfleu'r wybodaeth hon i Ms X ac i gychwyn ei asesiad. Cytunodd y Bwrdd Iechyd i:

a) ysgrifennu at Ms X gan ymddiheuro am yr oedi

b) hysbysu Ms X a yw'n credu a oedd modd cyfiawnhau'r cysylltiad a wnaethpwyd â'i chyflogwr, ac

c) ystyried cynnig iawndal ariannol pe bai'r canlyniad yn datgan na ellid cyfiawnhau'r cysylltiad.

Bwrdd Iechyd Prifysgol Hywel Dda – Iechyd
Rhif yr Achos: 201701415 – Cyhoeddwyd yr adroddiad ym mis Mehefin 2017

Cwynodd Mr X fod Bwrdd Iechyd Prifysgol Hywel Dda ("y Bwrdd Iechyd") wedi methu ag ymateb i'w gŵyn iddo, a wnaed ym mis Ebrill 2017, am optegydd nad oedd wedi darparu copi o'i adroddiad optegydd i'r DVLA.

Hysbysodd y Bwrdd Iechyd yr Ombwdsmon fod ei ymchwiliad i gŵyn Mr X yn dal i fynd rhagddi, ond ei fod wedi methu â chydnabod y gŵyn.

Er mwyn setlo'r gŵyn, cytunodd y Bwrdd Iechyd i (cyn pen mis):

a) Ymddiheuro i Mr X am fethu â chydnabod ei gŵyn, ac esbonio statws presennol ei ymchwiliad.

Bwrdd Iechyd Prifysgol Aneurin Bevan - Iechyd
Rhif yr Achos 201700672 – Cyhoeddwyd yr adroddiad ym mis Mehefin 2017

Cwynodd Miss X am y ffordd y deliwyd â'i chwyn am ofal ei diweddar dad, Mr X, gan Fwrdd Iechyd Prifysgol Aneurin Bevan ("y Bwrdd Iechyd").

Cadarnhaodd y Bwrdd Iechyd wrth yr Ombwdsmon fod ei ymchwiliad yn dirwyn i ben, a'i fod wedi anfon llythyrau diweddaru at Miss X.

Cytunodd y Bwrdd Iechyd i gymryd y camau canlynol erbyn 3 Gorffennaf 2017 i setlo cwyn Miss X:

a) Cyhoeddi ei ymateb i gŵyn Miss X

b) Ymddiheuro i Miss X am yr oedi cyn ymateb i'w chwyn.

Bwrdd Iechyd Prifysgol Cwm Taf - Iechyd
Rhif yr Achos 201700888 – Cyhoeddwyd yr adroddiad ym mis Mehefin 2017

Cwynodd twrnai am y ffordd y deliodd Bwrdd Iechyd Prifysgol Cwm Taf ("y Bwrdd Iechyd") â chwyn am fethu â gwneud diagnosis o anaf i linyn y cefn i'w glient, Mrs X.

Ystyriai'r Ombwdsmon, er bod y gŵyn wedi dod i law'r Bwrdd Iechyd ym mis Awst 2016, roedd wedi darparu diweddariadau rheolaidd, misol i'r twrnai er mis Hydref 2016.

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

a) Parhau i ddarparu diweddariadau misol

b) Cyflymu'r broses o gyhoeddi ymateb i'r gŵyn; ac

c) Ymddiheuro am yr amser a gymerwyd i ymchwilio i'r gŵyn pan gyflwyna'r ymateb i'r gŵyn.

Addysg

CADARNHAWYD

Dinas a Sir Abertawe – Cludiant Ysgol
Rhif yr Achos 201600907 – Cyhoeddwyd yr adroddiad ym mis Mehefin 2017
Canolbwynt cwyn Mr B oedd penderfyniad Cyngor Dinas a Sir Abertawe ("y Cyngor") i ddwyn i ben ei gontract gyda'r Contractwr a oedd yn gyfrifol am gludo ei fab, Plentyn C, i'w ysgol anghenion arbennig y tu allan i'r sir. Dywedodd Mr B fod yr un personél wedi mynd â'i fab i'r ysgol er 2011. Cyfeiriodd Mr B at yr effaith yr oedd y newidiadau wedi'i chael ar ei fab sydd wedi cael diagnosis o anhwylder ar y sbectrwm awtistig. Roedd gan Mr B hefyd bryderon am ddiffygion ym mhroses y Cyngor ar gyfer monitro ei gontractau cludo plant o gartref i ysgolion y tu allan i'r sir.

Daeth yr Ombwdsmon i'r casgliad bod gan y Cyngor hawl terfynu'r contract pan gafwyd achos o dorri amodau. Ni chadarnhaodd y rhan hon o gŵyn Mr B.

Daeth yr Ombwdsmon i'r casgliad nad oedd proses y Cyngor ar gyfer monitro ei gontractau cludo plant o gartref i ysgolion y tu allan i'r sir yn ddigon cadarn, ac roedd y Cyngor wedi cydnabod hynny'n flaenorol. Canfu'r Ombwdsmon fod y methiannau'n gyfystyr â chamweinyddu, ond daeth i'r casgliad nad oedd hyn wedi achosi anghyfiawnder i Blentyn C. Ni chadarnhawyd y rhan hon o gŵyn Mr B ychwaith.
Nododd yr Ombwdsmon ddiffygion ym mhroses y Cyngor ar gyfer delio â chwynion. Cadarnhaodd y rhan hon o gŵyn Mr B.

Argymhellodd yr Ombwdsmon fod y Cyngor yn ymddiheuro i Mr B ac yn adolygu ei broses ar gyfer monitro contractau yn y maes hwn.

DATRYSIADAU CYFLYM A SETLIADAU GWIRFODDOL

Cyngor Caerdydd – Anghenion Addysgol Arbennig
Rhif yr Achos 201605511 - Cyhoeddwyd yr adroddiad fis Mai 2017
Cwynodd Ms A nad oedd Cyngor Caerdydd ("y Cyngor") wedi asesu anghenion addysgol unigol ei mab yn briodol cyn gwrthod ei chais i ganiatáu mynediad "allan o flwyddyn gronolegol" iddo i'r ysgol. Mynegodd Ms A bryderon hefyd ynglŷn â'r ffordd roedd y Cyngor wedi delio â'i cheisiadau i apelio yn erbyn ei benderfyniad a'i chŵyn am y mater yn dilyn hynny.

Er bod yr Ombwdsmon wedi nodi rhai methiannau gweinyddol, nid oedd o'r farn eu bod yn berthnasol i benderfyniad y Cyngor i wrthod cais Ms A. Er mwyn cywiro'r methiannau a nodwyd, cytunodd y Cyngor i wneud y canlynol i setlo'r gŵyn:

a) ymddiheuro i Ms A am y methiant i baratoi datganiad ysgrifenedig ar ei chyfer gyda'r rhesymau dros y penderfyniad i wrthod ei chais, am y diffyg eglurder ynghylch ei hawl i apelio a sut yr oedd ei chŵyn yn cael ei hystyried ac am yr ymateb ysgrifenedig gwael i'w chŵyn

b) cynnig iawndal o £250 i Ms A i gydnabod yr ansicrwydd a'r rhwystredigaeth a achoswyd gan y methiannau hynny ac am yr amser a'i thrafferth o fynd ati i gwyno.

c) adolygu ei bolisi a'i weithdrefn ysgrifenedig i helpu rhieni a phenderfynwyr wrth ystyried ceisiadau allan o flwyddyn gronolegol.

Cyngor Bwrdeistref Sirol Conwy – Arall
Rhif yr Achos 201700727 – Cyhoeddwyd yr adroddiad ym mis Mehefin 2017

Cwynodd Mr A am benderfyniad a wnaeth Cyngor Bwrdeistref Sirol Conwy ("y Cyngor"). Yn benodol, cwynodd fod proses afreolaidd wedi'i dilyn a bod diffyg prawf yn y broses gwneud penderfyniadau. Cyfeiriodd Mr A at ganfyddiadau ymchwiliad annibynnol a gomisiynwyd gan y Cyngor i'w gwynion i amlygu ei bryderon parhaus.

Er bod yr Ombwdsmon yn ystyried bod y penderfyniad a wnaed gan y Cyngor yn benderfyniad yr oedd ganddo'r hawl i'w wneud, a'i bod yn ymddangos ei fod wedi gwneud hynny'n briodol, cytunodd fod yr ymchwiliad annibynnol wedi canfod rhai methiannau gweinyddol ar amrywiol adegau. Ar ôl ystyried y canfyddiadau, daeth yr Ombwdsmon i'r casgliad mai ychydig y gellid ei gyflawni o ymchwilio i'r mater hwn. Fodd bynnag, teimlai'r Ombwdsmon y dylai'r Cyngor gydnabod y methiannau a chymryd y camau canlynol o'r herwydd cyn pen tri mis:

a) Ymddiheuro i Mr A am y methiannau a nodwyd a chydnabod effaith hynny arno.

b) Rhoi esboniad i Mr A am y "penderfyniad"

c) Cwblhau a gweithredu polisi ffurfiol yn ymwneud â'r ffordd y gwneir penderfyniadau o'r natur hon.

Cyngor a Dinas Abertawe – Cludiant Ysgol
Rhif yr Achos 201606454 – Cyhoeddwyd yr adroddiad ym mis Mehefin 2017

Cwynodd Mrs X, drwy ei heiriolwr, am benderfyniad Panel Anghenion Dysgu Ychwanegol (ADY) y Cyngor i wrthod cludiant o'r cartref i'r ysgol am ddim i'w merch, M. Credai'r eiriolwr fod Cyngor a Dinas Abertawe ("y Cyngor") wedi methu â rhoi'r ystyriaeth ddyledus i anabledd M a'i hanghenion unigol a phenodol.
Ar ôl trafod gyda'r Cyngor, cynhaliodd gyfarfod pellach o'r Panel ADY i ystyried y materion hyn yn benodol. Argymhellwyd y dylid darparu cludiant o'r cartref i'r ysgol i M ar sail ei hoedran, anabledd, amgylchiadau unigol a'r diffyg llwybr cerdded diogel i'r ysgol.

Cafodd yr ymchwiliad ei ddirwyn i ben ac ystyriwyd bod y gŵyn wedi'i setlo yn seiliedig ar y camau yr oedd y Cyngor eisoes wedi'u cymryd, a'r camau ychwanegol y cytunodd i'w cymryd, a oedd yn cynnwys adolygu ei Bolisi Cludiant o'r Cartref i'r Ysgol yng ngoleuni argymhelliad ei Banel ADY.

Yr amgylchedd ac iechyd yr amgylchedd

NI CADARNHAWYD

Cyfoeth Naturiol Cymru – Llygredd a mesurau rheoli llygredd
Rhif yr Achos 201602861 - Cyhoeddwyd yr adroddiad ym mis Mehefin 2017
Cwynodd Mr A wrth yr Ombwdsmon fod Cyfoeth Naturiol Cymru (CNC) wedi methu â chymryd camau yn erbyn ei gymydog i fynnu ei fod yn symud tomen o dail ceffylau a oedd wrth ymyl ei annedd. Esboniodd Mr A fod y domen yn fawr iawn, yno yn barhaol ac yn achosi cryn niwsans iddo.

Canfu'r ymchwiliad fod gan CNC bwerau i reoleiddio tomennydd tail os oeddent i'w gwaredu fel cynnyrch gwastraff. Er hynny, yn yr achos hwn gan fod y tail yn cael ei ddefnyddio fel gwrtaith i wella'r ansawdd nid oedd gan CNC rôl reoleiddio. Canfuwyd hefyd y gallai CNC hefyd gymryd camau rheoleiddio os oedd y domen dail yn cyfaddawdu ansawdd y dŵr daear. Fodd bynnag, gan nad oedd y domen yn achosi dim risg sylweddol i'r dŵr daear, nid oedd yn fater y gallai CNC ei reoleiddio. Er bod gan yr Ombwdsmon gydymdeimlad â sefyllfa Mr A, canfu nad CNC oedd y corff priodol i ddelio â phryderon Mr A. Ni chadarnhawyd y gŵyn felly.

DATRYSIADAU CYFLYM A SETLIADAU GWIRFODDOL

Cyngor Caerdydd – Sŵn a niwsans arall
Rhif yr Achos 201607609 - Cyhoeddwyd yr adroddiad ym mis Ebrill 2017
Cwynodd Mr D am nad oedd Cyngor Caerdydd ("y Cyngor") wedi delio â chwynion a wnaethpwyd ganddo am niwsans sŵn a achoswyd gan gymdogion. Cwynodd hefyd am nad oedd y Cyngor wedi ei gynghori am ba mor hir y byddai ganddo fynediad at Linell Argyfwng Niwsans Sŵn y Cyngor na pha bryd y byddai'r cyfnod hwnnw'n dod i ben.

Canfu'r Ombwdsmon fod y Cyngor wedi ei gynghori na fyddai cyfarpar monitro sŵn yn addas gan fod y gerddoriaeth yn y fflatiau lle'r oedd yn byw yn dod o sawl ffynhonnell. Nodwyd hefyd fod y Cyngor wedi newid ei lythyr ymateb cyntaf i achwynwyr i roi manylion mwy penodol am gyfnodau ymchwilio / monitro.
Cytunodd y Cyngor o'i wirfodd i setlo'r gŵyn trwy:
a) Newid ei weithdrefn i sicrhau ei fod yn cysylltu ag achwynwyr fel rhan o'i broses adolygu ar ddiwedd cyfnod y mynediad at y Llinell Argyfwng yn ystod unrhyw gŵyn am niwsans sŵn.
Bydd yn gweithredu hyn o fewn 20 diwrnod gwaith o ddyddiad y llythyr hwn.
Roedd yr Ombwdsmon o'r farn bod hyn yn ddatrysiad cynnar rhesymol i'r gŵyn.

Cyngor Sir y Fflint – Llygredd a mesurau rheoli llygredd
Rhif yr Achos 201607566 - Cyhoeddwyd yr adroddiad ym mis Ebrill 2017
Cwynodd Mr A ei fod wedi cael Hysbysiad Cosb Benodedig ("FPN") gan Gyngor Sir y Fflint ("y Cyngor") a'i fod yn ei wadu. Mynegodd Mr A bryderon hefyd am y ffordd yr oedd y Cyngor wedi delio â'i gŵyn.
Roedd gan Mr A yr hawl i gyflwyno sylwadau i'r Cyngor o fewn 14 diwrnod ar ôl cyhoeddi'r FPN. Yn ôl yr wybodaeth a gafodd yr Ombwdsmon, nid yw'n ymddangos bod Mr A wedi gwneud hynny'n unol â'r cyfarwyddiadau a geir ar y FPN.
O ran y ffordd yr oedd y Cyngor wedi delio â'r gŵyn, roedd yn amlwg bod oedi wedi bod cyn ymateb i'r gŵyn, a bod yr achwynydd wedi gorfod cysylltu â'r Cyngor ar sawl achlysur i gael ei ddiweddaru. Hefyd,

roedd ymateb Cam 1 y Cyngor ar gael trwy gyfrwng galwad ffôn heb ei recordio. Roedd hyn yn golygu na allai'r Cyngor ystyried ei ymateb ei hun i'r gŵyn yng Ngham 2 ei weithdrefn.

I setlo cwyn Mr A cytunodd y Cyngor i:

a) Ymddiheuro'n ysgrifenedig i Mr A am yr oedi cyn ymateb i'w gŵyn, ac am beidio â'i ddiweddaru yn ystod yr oedi hwnnw

b) Anfon ymddiheuriad ysgrifenedig arall am beidio â rhoi sylw digonol i bryderon Mr A yng Ngham 2 ei broses gwyno am fod yr ymateb Cam 1 ar ffurf galwad ffôn heb ei recordio

c) Cynnig taliad o £50 i Mr A am yr amser a'r drafferth yr aeth iddo i gwyno i'r Ombwdsmon.

Cyngor Sir Powys – Casglu sbwriel, ailgylchu a gwaredu gwastraff
Rhif yr Achos 201604301 - Cyhoeddwyd yr adroddiad fis Mai 2017

Cwynodd Mr X nad oedd ei wastraff ailgylchadwy a'i wastraff arall yn cael ei gasglu ac nad oedd wedi cael bin olwynion llwyd mawr, er ei fod wedi gwneud cais am un.

Trefnodd Cyngor Sir Powys ("y Cyngor") fod y casgliadau hyn yn cael eu gwneud a threfnodd fod Mr X yn cael bin olwynion mawr llwyd. O ganlyniad, barnwyd fod y mater wedi'i ddatrys a chaewyd y gŵyn.

Cyngor Sir y Fflint - Llifogydd / Difrod oherwydd Llifogydd
Rhif yr Achos 201700476 – Cyhoeddwyd yr adroddiad ym mis Mehefin 2017

Cwynodd Mr a Mrs A fod Cyngor Sir y Fflint ("y Cyngor") wedi methu â gweithredu i ddatrys problem gyda'r system ddraeniau sy'n gwasanaethu eu heiddo. Dywedodd Mr a Mrs A eu bod wedi cwyno wrth y Cyngor yn dilyn llifogydd yn eu cartref yn 1999, 2003 ac unwaith eto ym mis Gorffennaf 2016. Fe'u hysbyswyd mai achos y llifogydd oedd rhwystr yn y system ddraeniau na ellid ei glirio gyda rodiau a fflysio. Dywedodd Mr a Mrs A eu bod wedi cysylltu'n rheolaidd â'r Cyngor ers hynny, ac y dywedwyd wrthynt yn gyson y byddai'r gwaith yn cael ei gwblhau, ond nid oedd dim camau wedi'u cymryd pan wnaethant gysylltu â'r Ombwdsmon ar 19 Ebrill 2017.

Canfu'r Ombwdsmon nad oedd proses gwyno ffurfiol y Cyngor wedi'i dihysbyddu, ac ers i Mr a Mrs A gysylltu ag ef, fod y Cyngor eisoes wedi dechrau gweithio i ddatrys y broblem.

Cytunodd y Cyngor i gymryd y camau canlynol, i setlo'r gŵyn:

a) Cynnal ymchwiliad Cam Dau o'r gŵyn cyn pen pedair wythnos o benderfyniad yr Ombwdsmon; a

b) Rhoi addewid i sicrhau bod y gwaith yn cael ei gwblhau'n foddhaol.

Cyngor Caerdydd – Casglu gwastraff, ailgylchu a gwaredu gwastraff
Rhif yr Achos 201701059 – Cyhoeddwyd yr adroddiad ym mis Mehefin 2017

Cwynodd Ms X fod Cyngor Caerdydd ("y Cyngor"), dros y ddwy flynedd diwethaf, wedi methu â chasglu gwastraff ei mam er ei bod ar "gasgliad â chymorth".

Hysbysodd y Cyngor yr Ombwdsmon ei fod yn deall bod y gwastraff yn cael ei roi mewn lleoliad cudd lle gall y gweithwyr yn hawdd ei fethu. Cynigiodd y Cyngor gyfarfod â Ms X a'i mam i drafod lle mae angen gadael y gwastraff. Mynegwyd pryderon wrth y Cyngor ynglŷn â pham na chodwyd y mater hwn eisoes gyda Ms X a'i mam.

Mae'r Cyngor wedi cytuno i wneud y canlynol i setlo'r gŵyn:

a) Rhoi ymddiheuriad am yr anghyfleustra a achoswyd i Ms X a'i mam

b) Cyfarfod â Ms X a'i mam i drafod y lleoliad cywir i roi'r gwastraff; ac

c) Sicrhau bod eiddo mam Ms X wedi'i roi ar y "Rhestr Flaenoriaeth" i sicrhau casgliad.

Dywedodd y Cyngor hefyd fod y mater hwn wedi cael ei drafod gyda'r criw a rhaid iddynt sicrhau pan fydd casgliad yn digwydd fod yn rhaid iddynt ddweud wrth oruchwyliwr ac y bydd unrhyw gasgliadau pellach a fethir yn arwain at gymryd camau yn eu herbyn.

Cyllid a threth

DATRYSIADAU CYFLYM A SETLIADAU GWIRFODDOL

Cyngor Sir Powys – Cyllid a threth
Rhif yr Achos 201607021 - Cyhoeddwyd yr adroddiad ym mis Ebrill 2017

Cwynodd Mr A am nad oedd Cyngor Sir Powys ("y Cyngor") wedi ymateb i'w lythyr dyddiedig 5 Medi 2016, lle'r oedd yn cwyno am ad-daliad treth gyngor a deimlai a oedd wedi cael ei gyfrifo'n anghywir. Hefyd, ar ôl cytuno â'r Ombwdsmon ym mis Ionawr 2017, y byddai'n ymateb i bryderon Mr A erbyn mis Mawrth 2017, nid oedd wedi gwneud hynny.

Ar ôl cael y gŵyn, cysylltodd yr Ombwdsmon â'r Cyngor. Canfu fod camddealltwriaeth wedi bod ar ran y Cyngor ynglŷn â'r hyn yr oedd wedi cytuno â'r Ombwdsmon i'w wneud. Roedd yn fodlon bod hyn yn ganlyniad i gamgymeriad dynol yn hytrach na methiant gweithdrefnol. I gydnabod yr oedi cyn ymateb i'r gŵyn, cytunodd y Cyngor i:

a) rhoi i Mr A yr ymateb y mae'n aros amdano; ac

b) ymddiheuro iddo a thalu'r swm o £50.00.

Cyngor Caerdydd – Cyllid a Threthu
Rhif yr Achos 201700605 – Cyhoeddwyd yr adroddiad ym mis Mehefin 2017

Cwynodd Mr a Mrs A am y ffordd yr oedd Cyngor Caerdydd ("y Cyngor") wedi delio â'u pryderon ynglŷn â'u cyfrif treth gyngor.

Dair gwaith, roedd Mr a Mrs A wedi gofyn i'r Cyngor am wybodaeth fel y gallent ddeall y taliadau a'r rhesymau am y swm sy'n weddill ar eu cyfrif treth gyngor.
Ystyriai'r Ombwdsmon y gallai'r Cyngor fod wedi rhoi gwell eglurhad i Mr a Mrs A ynghyd â dadansoddiad o'u cyfrif treth gyngor.

Cytunodd y Cyngor i gymryd y camau canlynol i setlo'r gŵyn:

a) Bydd y Cyngor yn cysylltu â Mr a Mrs A i drefnu cyfarfod yn ei swyddfeydd i drafod eu cyfrif treth gyngor

b) Os credir bod angen, trefnu gwasanaeth cyfieithydd ar gyfer y cyfarfod

c) Rhoi cymorth i Mr a Mrs A i ddeall eu cyfrifoldebau treth gyngor a darparu dadansoddiad llawn o'u taliadau

d) Ymddiheuro i Mr a Mrs A am beidio â darparu gwybodaeth ddigonol ynghynt

Tai

DATRYSIADAU CYFLYM A SETLIADAU GWIRFODDOL

Cartrefi Cymunedol Gwynedd – Gwaith trwsio a chynnal a chadw
Rhif yr Achos 201606463 - Cyhoeddwyd yr adroddiad ym mis Ebrill 2017

Cwynodd Mr D ar ran ei fam a'i chwaer. Roedd ei fam yn un o denantiaid Cartrefi Cymunedol Gwynedd ("y Grŵp"). Hysbyswyd y Grŵp am broblem â lleithder am y tro cyntaf yn 2012. Talwyd ymweliadau cychwynnol ond ni chafodd dim gwaith ei wneud i gywiro'r broblem tan i'r mater godi eto yn ystod 2015. Cynhaliwyd dau arolwg ond, ar adeg cyflwyno'r gŵyn i'r Ombwdsmon, nid oedd dim gwaith wedi'i wneud i ddatrys y broblem.

Ar ôl adolygu'r dystiolaeth a gyflwynwyd, cysylltodd yr Ombwdsmon â'r Grŵp, a gytunodd i gymryd y camau canlynol o fewn chwe wythnos (gan gyflwyno tystiolaeth i'r Ombwdsmon i ddangos ei fod wedi cydymffurfio):

a) Ysgrifennu llythyr at ei fam a'i chwaer yn ymddiheuro am yr oedi cyn gwneud y gwaith angenrheidiol i gywiro problem y lleithder

b) Talu iawndal o £2,520 i'w fam i gydnabod yr amodau yr oedd hi a'i chwaer wedi gorfod byw ynddynt, a

c) Pharatoi amserlen o'r gwaith sydd angen ei wneud. Byddai'r amserlen yn cael ei rhannu â Mr D er mwyn iddynt wybod ar ba ddyddiadau y byddai'r gwaith yn cael ei wneud / ei gwblhau.

Cymdeithas Tai Sir Fynwy – Gwaith trwsio a chynnal a chadw
Rhif yr Achos 201603232 - Cyhoeddwyd yr adroddiad fis Mai 2017

Roedd cwyn Mr A yn ymwneud â chyflwr gwael ac ymddygiad gwrthgymdeithasol o fewn ac yng nghyffiniau'r eiddo lle'r oedd yn byw. Dywedodd A fod yr amodau yn y fflat wedi cyrraedd cyflwr 'annioddefol' a'i fod wedi gorfod symud o'i gartref.

Derbyniodd Cymdeithas Tai Sir Fynwy ("y Gymdeithas Tai") nad oedd gwaith trwsio wedi'i gwblhau yn brydlon ac nad oedd Mr A wedi'i hysbysu mewn ffordd foddhaol. Cytunodd y Gymdeithas Tai i ildio'i hawl i beth o rent Mr A a thrwy hynny leihau rhywfaint o ôl-ddyledion rhent Mr A a oedd wedi crynhoi.

Cyngor Caerdydd – Gwaith trwsio a chynnal a chadw
Rhif yr Achos 201700426 - Cyhoeddwyd yr adroddiad fis Mai 2017

Cwynodd Mr E am nam ar y drysau cymunedol yn ei eiddo, er iddo hysbysu Cyngor Caerdydd ("y Cyngor") yn ei gylch. Dywedwyd wrtho y byddai'r broblem yn cael ei datrys o fewn pum niwrnod gwaith. Dywedodd Mr E nad oedd y Cyngor wedi trwsio'r nam o fewn y cyfnod hwnnw, a phan gwynodd i'r Cyngor a gofyn am iawndal, dywedwyd wrtho fod y drysau wedi cael eu trwsio ar y pumed diwrnod.

Canfu'r Ombwdsmon na chafodd y drysau eu trwsio tan y chweched diwrnod ar ôl i Mr E roi gwybod am y broblem.

Cytunodd y Cyngor i gymryd y camau canlynol o fewn pythefnos i ddyddiad hysbysiad swyddogol yr Ombwdsmon, i setlo'r gŵyn.

a) ymddiheuro am gamarwain yr achwynydd o ran y dyddiad pan gafodd y nam ei drwsio; a

b) gwneud penderfyniad newydd ar gais Mr E am iawndal.

Ffyrdd a thrafnidiaeth

DATRYSIADAU CYFLYM A SETLIADAU GWIRFODDOL

Cyngor Gwynedd– Cynnal a chadw / adeiladu ffyrdd
Rhif yr Achos 201607024 - Cyhoeddwyd yr adroddiad ym mis Ebrill 2017
Cwynodd Mr G am nad oedd Cyngor Gwynedd ("y Cyngor") wedi rhoi sylw i'w gwynion yn gysylltiedig â cherbyd a oedd wedi'i adael a chynnal y stryd yn yr ardal o gwmpas ei gartref. Cwynodd Mr G i'r Cyngor sawl gwaith rhwng Awst 2016 a Chwefror 2017, ond er bod y Cyngor wedi cydnabod ei geisiadau, ni chafodd ymateb llawn.

Canfu'r Ombwdsmon fod y Cyngor wedi anghofio neu esgeuluso cwynion Mr G ac nad oedd wedi uwchgyfeirio ei gŵyn yn briodol pan fynegodd ei bryderon drachefn.

Cytunodd y Cyngor i gymryd y camau canlynol i setlo'r gŵyn:

a) ymddiheuro am yr oedi cyn ymateb

b) cynnig iawndal o £50 i Mr G am yr amser a'r drafferth o fynd ati i gwyno; a

c) chynnig ymateb Cam 2 llawn i bryderon Mr G o fewn 4 wythnos.

Cyngor Dinas a Sir Abertawe – Arall
Rhif yr Achos 201606818 - Cyhoeddwyd yr adroddiad fis Mai 2017
Cwynodd Mr A am benderfyniad a gweithredoedd Cyngor Dinas a Sir Abertawe ("y Cyngor") pan symudwyd ei gar a oedd wedi'i barcio'n gyfreithlon y tu allan i'w gartref. Roedd y Cyngor wedi symud car Mr A er mwyn gwneud gwaith yn yr eiddo drws nesaf ac wrth iddynt wneud hynny dywedodd yr achwynydd fod ei gar wedi'i ddifrodi. Cwynodd Mr A hefyd nad oedd y Cyngor wedi rhoi hysbysiadau perthnasol iddo o ba bryd y byddai'r gwaith yn cael ei wneud.

Hefyd, cwynodd Mr A am faint o amser yr oedd wedi'i dreulio'n ceisio cael atebion i'w gŵyn ac na chafodd y cwestiynau roedd wedi'u gofyn eu hateb yn ystod y broses gwyno.

Daeth yr Ombwdsmon i'r casgliad na allai ddelio â'r holl faterion yn y cwynion. Er hynny, roedd yr Ombwdsmon o'r farn bod rhai methiannau wrth ddelio â chwynion y gellid eu datrys pe bai'r Cyngor yn fodlon cymryd rhai camau. Cytunodd y Cyngor y byddai'n gwneud y canlynol, a hynny o fewn mis i ddyddiad y penderfyniad hwn:

a) anfon ymddiheuriad ysgrifenedig i'r achwynydd, a fyddai'n rhoi sylw i'r methiannau a nodwyd wrth ddelio â'r cwynion, gan gynnwys ei fethiant i ymateb i gwestiynau perthnasol a'r amser a'r drafferth yr oedd yr achwynydd wedi mynd iddo'n ddiangen er mwyn cael ateb llawn i'w gŵyn

b) Talu iawndal o £50.00 i'r achwynydd i gydnabod ei amser a'r drafferth o fynd ati i gwyno, a hynny o fewn mis i ddyddiad y penderfyniad hwn.

Cyngor Caerdydd - Parcio
Rhif yr Achos 201701180 - Cyhoeddwyd yr adroddiad ym mis Mehefin 2017

Cwynodd Mrs H y bu'n rhaid iddi dalu ddwywaith am barcio ei char oherwydd y dywedwyd wrthi'n anghywir na chai barcio yn un o feysydd parcio Cyngor Caerdydd ("y Cyngor"). Cwynodd Mrs H hefyd nad oedd yr ad-daliad a gynigiodd y Cyngor iddi wedi'i dalu eto.

Ystyriai'r Ombwdsmon fod y Cyngor wedi ymateb i gŵyn Mrs H yn amserol, ac wedi cynnig ad-dalu i Mrs H y swm a dalodd ym maes parcio'r Cyngor.

Fodd bynnag, ni chynigiodd y Cyngor ymddiheuriad i Mrs H am yr anghyfleustra a achoswyd, ac nid oedd yr ad-daliad wedi'i wneud ychwaith.

Cytunodd y Cyngor y canlynol i setlo'r gŵyn:

a) Talu'r ad-daliad cychwynnol yn ddi-oed

b) Ymddiheuro am yr anghyfleustra a achoswyd gan y camgymeriad parcio; ac

c) Cynnig £10 arall am yr amser a'r drafferth i wneud y gŵyn i'r Ombwdsmon.

Cyngor Dinas Casnewydd – Arall
Rhif yr Achos 201700376 – Cyhoeddwyd yr adroddiad ym mis Mehefin 2017

Roedd yr elfen gyntaf o gŵyn Mrs X yn ymwneud â'i sylw nad oedd yn ymddangos bod Cyngor Dinas Casnewydd ("y Cyngor") wedi defnyddio'r broses ddyledus ar ôl i drigolyn gynnig ailenwi ffordd.

Roedd yr ail elfen yn ymwneud â diffyg cyfathrebu'r Cyngor ynglŷn â'r gŵyn a gododd Mrs X, a'r oedi yn rhoi ymateb i Mrs X ar ôl i un o Swyddogion y Cyngor ei hysbysu o gamgymeriad ar ran y Cyngor.

Ar ôl cysylltu â'r Cyngor, cytunwyd ar y canlynol:

- Rhoi i Mrs X ymddiheuriad am yr oedi ac i gydnabod y ffordd wael y bu iddo ddelio â'r gŵyn

- Rhoi i Mrs X daliad o £50 am ei hamser a'i thrafferth

Cynllunio a rheoli adeiladu

NI CADARNHAWYD

Cyngor Sir Caerfyrddin – Datblygiad heb ganiatâd – galwadau am gamau gorfodi ayb.
Rhif yr Achos 201507076 - Cyhoeddwyd yr adroddiad ym mis Mehefin 2017
Cwynodd Mrs C wrth yr Ombwdsmon fod Cyngor Sir Caerfyrddin ("y Cyngor") wedi rhoi caniatâd cynllunio yn anghywir ar gyfer trac amaethyddol yn 2011. Cwynodd hefyd fod y Cyngor wedi methu â chymryd camau i atal y tirfeddiannwr sy'n gymydog iddi rhag cloddio mwynau i adeiladu'r trac y rhoddwyd caniatâd iddo'n flaenorol a bod y deunyddiau a oedd yn cael eu cloddio yn cael eu cludo oddi ar yr uned amaethyddol. Yn olaf, cwynodd Mrs C fod y Cyngor wedi caniatáu i'r tirfeddiannwr gyflawni gweithgaredd peirianyddol ar safle gwarchodedig yn 2014 ac eto yn 2015 mewn rhan arall o'r fferm.

Canfu'r Ombwdsmon fod y caniatâd cynllunio a roddwyd ar gyfer adeiladu trac amaethyddol yn 2011 wedi'i roi heb dystiolaeth o gamweinyddu. Canfu hefyd nad oedd y Cyngor wedi gweithredu'n gamweinyddol pan benderfynodd fod y gweithgaredd cloddio i adeiladu'r trac yn cael ei ganiatáu dan hawliau datblygiadau amaethyddol a ganiateir ac nad oedd y Cyngor wedi gweithredu'n gamweinyddol pan benderfynodd beidio â chymryd camau gorfodi. Yn olaf, er bod yr Ombwdsmon wedi canfod bod y Cyngor wedi methu â hysbysu Cyfoeth Naturiol Cymru (CNC) o weithgareddau'r tirfeddiannwr ar y safle gwarchodedig, roedd wedi cymryd camau gorfodi priodol i sicrhau bod y gweithgaredd yn dod i ben a bod y tir yn cael ei adfer. Yng ngoleuni'r uchod, ni chadarnhaodd yr Ombwdsmon y gŵyn.

Darparwr gofal hunan gyllido

NI CADARNHAWYD

Cartref Gofal yn ardal of Bwrdd Iechyd Prifysgol Abertawe Bro Morgannwg – Cartrefi Gofal
Rhif yr Achos 201602543 - Cyhoeddwyd yr adroddiad ym mis Ebrill 2017
Cwynodd Mr X am y gofal nyrsio a ddarparwyd i'w ddiweddar fam ("Mrs Y") mewn Cartref Gofal yn ardal Bwrdd Iechyd Prifysgol Abertawe Bro Morgannwg ("y Cartref Gofal"). Rhwng Awst a Thachwedd 2015, dywedodd fod lefel y gofal nyrsio a ddarparwyd i Mrs Y yn annigonol, a bod hynny yn y diwedd wedi arwain at ei marwolaeth.

Canfu'r ymchwiliad fod y perygl y gallai Mrs Y gwympo wedi cael ei asesu'n briodol gan y Cartref Gofal ar adeg ei derbyn yno a bod cynllun gofal priodol wedi cael ei roi ar waith i ddiwallu ei hanghenion. Nid oedd dim tystiolaeth i awgrymu bod angen lefel uwch o oruchwyliaeth ar Mrs Y nac, os byddai un ar waith, y byddai wedi ei hatal rhag cwympo.

Roedd yr Ombwdsmon yn fodlon bod y gofal a'r driniaeth a ddarparwyd i Mrs Y gan y Cartref Gofal o fewn terfynau arferion rhesymol. O ganlyniad, ni chadarnhawyd y gŵyn ac ni wnaethpwyd dim argymhellion.

Allied Healthcare – Gofal Cartref
Rhif yr Achos 201601455 – Cyhoeddwyd yr adroddiad ym mis Mehefin 2017
Cwynodd Mr A am ganslo'r ymweliadau gofal cartref ar gyfer ei fab sy'n oedolyn, Mr B, rhwng mis Medi 2015 a mis Ionawr 2016. Dywedodd y cafwyd sawl tro yn ystod yr amser hwn pan oedd Allied Healthcare wedi methu â darparu gwasanaeth i Mr B ac y bu'n rhaid i Mr a Mrs A, fel ei rieni, ddarparu'r gofal yn hytrach.

Bu'r Ombwdsmon yn ystyried gwybodaeth a ddarparwyd gan Mr A ac Allied Healthcare. Ceisiodd gyngor oddi wrth un o'i Gynghorwyr Nyrsio hefyd.

Canfu'r Ombwdsmon y bu rhai anawsterau cydnabyddedig gyda'r rota. Nodwyd nad y gofalwyr profiadol a ffafriai'r teulu oedd y staff a ddarparwyd weithiau. Er hynny, roedd y staff a ddarparwyd gan Allied Healthcare wedi'u hyfforddi'n briodol o ran eu bod wedi cwblhau'r pasbort Codi a Chario (modiwlau A-F) a fyddai'n ofynnol. Ni chadarnhaodd yr Ombwdsmon y gŵyn.

Gwasanaethau cymdeithasol – Oedolion

NI CARDANHAWYD

Cyngor Sir Penfro – Gwasanaethau i Bobl ag anabledd gan gynnwys Grantiau Cyfleusterau i'r Anabl
Rhif yr Achos 201603695 – Cyhoeddwyd yr adroddiad ym mis Mehefin 2017
Cwynodd Mr X am Adran Gwasanaethau Cymdeithasol Cyngor Sir Penfro ("y Cyngor). Yn benodol, cododd bryderon fod y Cyngor wedi methu ag:

a) Cyflawni ei argymhellion ei hun a oedd yn codi o'i gŵyn;

b) Darparu sling addas i'w ferch ("Ms Y");

c) Ymateb i'w e-bost, dyddiedig 30 Mehefin 2016, pan amlinellodd ei bryderon parhaus.

Ni chadarnhaodd yr Ombwdsmon y gŵyn ac ni wnaed dim argymhellion.

DATRYSIADAU CYFLYM A SETLIADAU GWIRFODDOL

Cyngor Dinas Casnewydd – Gwasanaethau i oedolion agored i niwed
Rhif yr Achos 201607041 - Cyhoeddwyd yr adroddiad ym mis Ebrill 2017
Cwynodd Mrs L fod Cyngor Dinas Casnewydd ("y Cyngor") wedi lleihau pecyn gofal seibiant ei chwaer, a'i fod wedi gwneud ei benderfyniad heb ei gweld a chyn cynnal yr asesiadau priodol. Ar ôl apelio, cafodd y pecyn gofal ei gynyddu rhywfaint, ond nid i'r lefel flaenorol, a dywedodd Mrs L fod hyn wedi cael effaith andwyol ar ei chwaer ac ar ei gofalwyr. Gwrthododd y Cyngor uwchgyfeirio pryderon Mrs L trwy'r Drefn Gwyno Gwasanaethau Cymdeithasol statudol am na ellir defnyddio'r broses hon i apelio yn erbyn penderfyniad.

Canfu'r Ombwdsmon fod pryderon Mrs L am y broses a ddilynwyd i wneud y penderfyniad, yn gysylltiedig ag amserlen yr asesiadau a wnaethpwyd, a'u bod yn faterion a ddylai fod wedi cael eu hystyried trwy gyfrwng adolygiad annibynnol, a'u bod yn faterion a oedd yn briodol i gael eu hystyried o dan y broses Cwynion Gwasanaethau Cymdeithasol.

Cytunodd y Cyngor i gymryd y camau canlynol i ddatrys y gŵyn:

a) Comisiynu Ymchwiliad Cwynion Gwasanaethau Cam 2 o fewn 12 wythnos ar ôl penderfyniad yr Ombwdsmon.

Cyngor Bwrdeistref Sirol Blaenau Gwent – Gwasanaethau i bobl ag anabledd
Rhif yr Achos 201701326 - Cyhoeddwyd yr adroddiad ym mis Mehefin 2017
Cwynodd Mrs X fod ei mam, Mrs Y, wedi cael grant gan Gyngor Bwrdeistref Sirol Blaenau Gwent ("y Cyngor") yn 2013 i gael cawod i'r anabl wedi'i gosod. Roedd y sment dan y gawod wedi cracio yn y misoedd diwethaf, gan achosi i'r gawod ollwng. Yn ei dro, fe wnaeth y dŵr a oedd yn gollwng achosi i'r leino yn yr ystafell ymolchi godi yn yr ymylon, gan achosi perygl baglu posibl.

Hysbyswyd Mrs X gan y Cyngor, oherwydd y cwblhawyd y gwaith yn wreiddiol yn 2013, fod cyfnod y warant wedi pasio, felly nad oedd yn atebol.

Er mai mater i’r llysoedd ydy atebolrwydd, ac er i’r gwaith gwreiddiol gael ei gwblhau yn 2013, cytunodd y Cyngor gyda’r Ombwdsmon i wneud y canlynol i setlo cwyn Mrs X:

a) Ymweld ag eiddo Mrs Y cyn gynted â phosibl, a gwneud mân waith i gywiro’r broblem gyda’r leino.

Gwasanaethau cymdeithasol – Plant

CADARNHAWYD

Cyngor Bwrdeistref Sirol Caerffili - Arall
Rhif yr Achos 201600740 - Cyhoeddwyd yr adroddiad ym mis Ebrill 2017
Cwynodd Mr a Mrs X am nad oedd Cyngor Bwrdeistref Sirol Caerffili ("y Cyngor") wedi cynnal ymchwiliad i'r materion amddiffyn plant a godwyd ganddynt yn 2011 yn dilyn marwolaeth eu mab, Q tra'r oedd ar daith addysgol yn Sbaen gyda'i Goleg.

Canfu'r ymchwiliad er y byddai'r canlyniad wedi bod yr un fath pe bai'r broses ddiogelu wedi'i chwblhau yn 2011, bu oedi afresymol yn y broses benderfynu ac wrth rannu'r penderfyniad hwnnw â phob parti. Oherwydd hyn, arweiniodd at golli cyfle i sicrhau bod yr amgylchiadau a oedd yn gysylltiedig â marwolaeth Q wedi eu hystyried yn llawn yn unol â'r gweithdrefnau a oedd yn berthnasol ar y pryd, yn ogystal ag unrhyw adolygiad neu ymchwiliad wedi hynny.

Hefyd, canfu'r ymchwiliad fod cyfle wedi'i golli i gysylltu â'r Coleg ac nid yn unig i sicrhau bod ymchwiliad trylwyr wedi'i gynnal ond hefyd i sicrhau diogelwch myfyrwyr yn y dyfodol. Cadarnhawyd y gŵyn yn rhannol.

Argymhellwyd y dylai'r Cyngor ymddiheuro i Mr a Mrs X a rhoi manylion iddynt am y newidiadau i'w broses amddiffyn plant, er mwyn rhoi'r sicrwydd iddynt na fydd y methiannau hyn yn digwydd eto.

Cyngor Dinas Casnewydd – Arall
Rhif yr Achos 201600699 - Cyhoeddwyd yr adroddiad ym mis Mehefin 2017
Cwynodd Mr a Mrs D am wasanaethau gofal maeth a chymdeithasol Cyngor Dinas Casnewydd ("y Cyngor"). Yn benodol, ystyriodd yr Ombwdsmon y cwynion canlynol:

- Y ffordd y gwnaeth y Cyngor ddelio â chwyn Cam 1 a Cham 2 Mr a Mrs D;

- Gwrthododd y Cyngor â darparu cyllid iddynt er mwyn defnyddio'r Gwasanaeth Cefnogaeth Annibynnol;

- Gwrthododd y Cyngor â thalu iddynt y lwfans i ofalwyr maeth, ar gyfer y cyfnod rhwng symud y plant a'r hysbysiad terfynol o'r penderfyniad i beidio â'u hail-gymeradwyo fel gofalwyr maeth; a

- Bu'r Cyngor yn araf yn darparu datganiad ffurfiol i esbonio'r rhesymeg y tu ôl i'r penderfyniad i symud y plant o'u gofal.

Cadarnhaodd yr Ombwdsmon gŵyn Mr a Mrs D yn rhannol o ran y ffordd y deliodd y Cyngor â'r gŵyn. Argymhellodd fod y Cyngor yn darparu llythyr o ymddiheuriad i Mr a Mrs D.

Ni chadarnhaodd yr Ombwdsmon yr elfennau eraill yng nghwyn Mr a Mrs D.

Cyngor Caerdydd Plant mewn gofal / a gymerir i ofal / y gofrestr 'mewn perygl' / cam-drin plant / cystodaeth plant
Rhif yr Achos 201607804 - Cyhoeddwyd yr adroddiad fis Mai 2017

Cwynodd Mr R nad oedd Cyngor Caerdydd ("y Cyngor") wedi ei hysbysu nac wedi ymgynghori ag ef cyn penderfynu gwneud cais am Orchymyn Gwarcheidiaeth Arbennig, a wnaethpwyd yn groes i'w ddymuniadau a heb asesiad priodol. Mynegodd Mr R ei bryderon ar 16 Chwefror 2016 ond ni chawsant eu cydnabod yn ffurfiol tan 22 Medi 2016 yn dilyn cais ganddo i gael ei ddiweddaru, ac er gwaethaf sawl cais i'r Cyngor gysylltu ag ef, nid yw Mr R byth wedi cael ymateb.

Canfu'r Ombwdsmon nad oedd y Cyngor wedi ymchwilio nac wedi cynnig esboniad am yr oedi cyn ymateb i'r gŵyn. Hefyd, er bod y Cyngor wedi ymateb ym mis Hydref 2016, ni ailgyhoeddodd yr ymateb hwnnw pan ofynnodd Mr R eto am ddiweddariad ar ei ymateb i'w gŵyn. Oherwydd hyn, mae Mr R wedi aros dros flwyddyn am ymateb i'w gŵyn.

Roedd yr Ombwdsmon o'r farn bod oedi o'r fath yn sylweddol ac yn annerbyniol a'i fod yn cyfrif fel camweinyddu ar ran y Cyngor. Cytunodd y Cyngor i gymryd y camau canlynol i setlo'r gŵyn:

a) Ymddiheuro a chynnig eglurhad llawn am y methiannau i ddelio â'r gŵyn

b) Ailgyhoeddi'r ymateb i'r gŵyn

c) Cynnig iawndal o £300; a

d) Chwblhau'r camau hyn o fewn tair wythnos i hysbysiad swyddogol yr Ombwdsmon o'r penderfyniad.

Rhondda Cynon Taf Cyngor Bwrdeistref Sirol - Arall
Rhif yr Achos 201700257 – Cyhoeddwyd yr adroddiad fis Mai 2017

Cwynodd Ms V am y ffordd roedd Cyngor Bwrdeistref Sirol Rhondda Cynon Taf ("y Cyngor") wedi delio â'i phryderon ynghylch ffôn symudol a roddwyd i'w mab i gadw mewn cysylltiad â'i rieni. Ar ôl iddo anfon neges destun rhywiol ei naws, cymerwyd y ffôn oddi arno gan Weithiwr Cymdeithasol a'i ddychwelyd i'w dad. Eglurodd Ms V ei bod wedi mynegi ei phryderon ar y pryd ac wedi hynny, ond nid oedd y Cyngor wedi ymchwilio nac wedi rhoi esboniad iddi o sut yr oedd wedi delio â'r mater.

Canfu'r Ombwdsmon fod gan y Cyngor gofnod bod Ms V wedi codi'r mater â Gweithwyr Cymdeithasol yn anffurfiol ac mewn cwyn ffurfiol ym mis Ionawr 2017, ond ni chafwyd eglurhad llawn na ffurfiol. Cytunodd y Cyngor i gymryd y cam canlynol i setlo'r gŵyn:

a) Rhoi ymateb ystyrlon i ateb pryderon Ms V ynglŷn â sut yr oedd wedi delio â mater y ffôn, a'r neges destun

Cyngor Bwrdeistref Sirol Rhondda Cynon Taf – Plant mewn gofal/a gymerir i ofal/cofrestr 'mewn perygl'/ cam-drin plant/gwarchodaeth plant
Rhif yr Achos 201700675 - Cyhoeddwyd yr adroddiad ym mis Mehefin 2017

Cwynodd Mrs A fod Cyngor Bwrdeistref Sirol Rhondda Cynon Taf ("y Cyngor") wedi methu â dilyn ei drefn gwyno wrth ddelio â'i chwyn. Yn benodol, cwynodd na wnaeth fwrw ei chwyn ymlaen i ymchwiliad Cam 2 ar ei chais.

Er i'r Ombwdsmon wrthod ymchwilio i gŵyn Mrs A, cydnabu fod rheoliad 17 o Reoliadau Trefn Gwyno Gwasanaethau Cymdeithasol (Cymru) 2014 yn gorfodi'r Cyngor i fwrw cwyn ymlaen i ymchwiliad ffurfiol (Cam 2) os gofynna'r achwynydd.

O'r herwydd, cysylltodd yr Ombwdsmon â'r Cyngor. Cytunodd i gynnal ymchwiliad Cam 2 o gŵyn wreiddiol Mrs A yn unol â'r rheoliadau, gyda thystiolaeth atodol i gael ei darparu cyn pen dau fis o ddyddiad y penderfyniad hwn.

Cyngor Bwrdeistref Sirol Rhondda Cynon Taf - Plant mewn gofal/a gymerir i ofal/cofrestr 'mewn perygl'/ cam-drin plant/gwarchodaeth plant
Rhif yr Achos 201701374 - Cyhoeddwyd yr adroddiad ym mis Mehefin 2017

Cwynodd Ms X a Ms Y fod un o Weithwyr Cymdeithasol Cyngor Bwrdeistref Sirol Rhondda Cynon Taf ("y Cyngor") wedi dweud celwydd wrthynt, nad oedd cyfarfodydd y cytunwyd arnynt wedi'u trefnu, a bod eu plant wedi methu cyswllt ac nad aed ar ôl hyn gyda gofalwyr y plant.

Canfu'r Ombwdsmon nad oedd Ms X a Ms Y wedi codi'r materion yn ffurfiol gyda'r Cyngor eto. Cytunodd y Cyngor i ystyried y gŵyn yng Ngham 1 o drefn gwyno'r Gwasanaethau Cymdeithasol. Awgrymodd y Cyngor hefyd y camau gweithredu canlynol yr ystyriai'r Ombwdsmon eu bod yn rhesymol:

a) Cynnig eiriolwr i'r plant i sicrhau bod eu barn am gyswllt yn cael ei hadlewyrchu gan eu gofalwyr a'r Gweithiwr Cymdeithasol a sicrhau'r teulu y siaradwyd â nhw yn annibynnol

b) Cyfarfod gyda'r teulu i drafod canlyniad y drafodaeth gyda'r plant a chytuno ar ffordd ymlaen.

Amrywiol eraill

DATRYSIADAU CYFLYM A SETLIADAU GWIRFODDOL

Cyngor Sir Mynwy – Dim cyfathrebu / cyfathrebu gwael neu fethiant i roi gwybodaeth
Rhif yr Achos 201606072 - Cyhoeddwyd yr adroddiad ym mis Ebrill 2017

Cwynodd Mr a Mrs X am eu bod yn credu bod Cyngor Sir Mynwy ("y Cyngor") yn euog o gamweinyddu wrth roi sylw i'w pryderon am gynnal a glanhau draeniau yng nghyffiniau eu heiddo. Roeddent yn cwyno hefyd am brydlondeb a chywirdeb yr ymatebion a gawsant mewn cysylltiad â'r mater hwn gan y Cyngor.

Canfu'r Ombwdsmon fethiant i gydnabod ac i ddelio â gohebiaeth Mr a Mrs X fel cwyn ac i ymateb yn ffurfiol i'w honiadau. Ar ôl cysylltu â'r Cyngor, argymhellodd yr Ombwdsmon y datrysiad cynnal canlynol i'r gŵyn, a chytunodd y Cyngor i gydymffurfio erbyn 29 Mai 2017:

a) Ysgrifennu llythyr at Mr a Mrs X yn ymddiheuro am yr oedi wrth ddelio â'u gohebiaeth fel cwyn

b) Paratoi ymateb Cam 2 cynhwysfawr i'r gŵyn sy'n rhoi sylw i bryderon Mr a Mrs X am lanhau a chynnal y draeniau yng nghyffiniau eu heiddo

c) Talu iawndal o £100 i adlewyrchu'r amser a'r drafferth yr aeth Mr a Mrs X iddo i gwyno i'r swyddfa hon.

Cyngor Caerdydd – Arall
Rhif yr Achos 201701278 – Cyhoeddwyd yr adroddiad ym mis Mehefin 2017

Cwynodd Mr C fod Cyngor Caerdydd ("y Cyngor") wedi methu â rhoi sylw i'w bryderon nac ateb y cwestiynau a ofynnodd iddo. Roedd Mr C wedi gwneud cais Rhyddid Gwybodaeth ym mis Ionawr 2017 a oedd wedi codi cwestiynau ynglŷn â pholisi'r Cyngor ar gadw dogfennau. Fodd bynnag, er iddo gysylltu â'r Cyngor sawl gwaith nid oedd wedi cael ymateb.

Canfu'r Ombwdsmon y bu cryn ddryswch ynglŷn â pha adran a ddylai ymateb i'r ymholiad, a bod hynny wedi arwain at oedi cyn i'r Cyngor ddelio â'r mater.

Cytunodd y Cyngor i gymryd y camau canlynol i setlo'r gŵyn:

a) Cydnabod y mater ac egluro y bydd y Cyngor yn awr yn ystyried y gŵyn

b) Ymddiheuro am y dryswch a'r oedi; a

c) Darparu ymateb i'r gŵyn a'r ymholiad erbyn 30 Mehefin 2017.

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 ynglŷn â Choflyfr yr Ombwdsmon. Rydym hefyd yn fwy na bodlon i ateb unrhyw gwestiynau sydd gennych ynglŷn â'r cynnwys. Gallwch ebostio unrhyw ohebiaeth o'r fath at Matthew.Aplin@ombudsman-wales.org.uk neu Lucy.John@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