Ombwdsmon
OMBWDSMON GWASANAETHAU CYHOEDDUS CYMRU

Coflyfr
yr Ombwdsmon

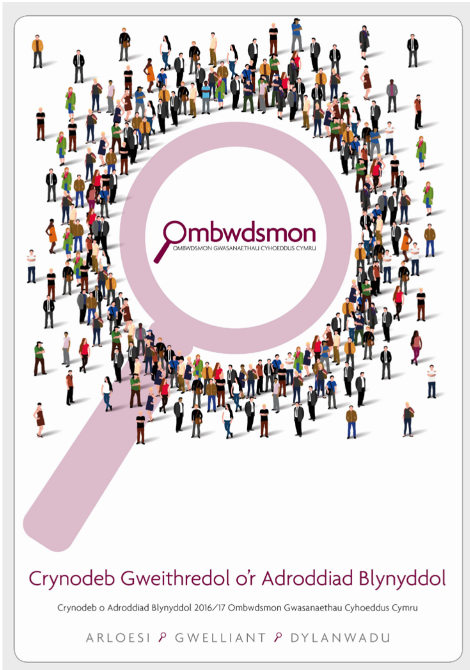
Rhifyn 30 Tachwedd 2017

Newyddion

Cwynion y GIG wedi cynyddu 8%

Mae ffigurau o Adroddiad Blynyddol 2016/17 Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru yn dangos cynnydd o 8% yn y cwynion yn erbyn cyrff y GIG, gyda'r cwynion iechyd yn 38% o faich achosion y swyddfa.

Yn gyffredinol, mae ystadegau'r gwaith achos yn dangos bod 6,804 o gwynion ac ymholiadau wedi'u gwneud yn ystod y flwyddyn ariannol a bod y gwaith achos cyffredinol wedi cynyddu 75% yn ystod y chwe blynedd diwethaf.



Bil Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru

Cyflwynwyd y bil newydd i'r Cynulliad gan Gadeirydd y Pwyllgor Cyllid, Simon Thomas, ddydd Llun 2il Hydref.

Bydd y Bil yn cael ei ystyried yn awr gan Bwyllgor Cydraddoldeb, Llywodraeth Leol a Chymunedau y Cynulliad yng ngham cyntaf y broses o lunio deddfau. Am ragor o wybodaeth am y bil, edrychwch yma ac am amserlen y ddeddfwriaeth, edrychwch yma.

Seinfwrdd Llywodraeth Leol

Ar ôl llwyddiant y seinfwrdd defnyddwyr gwasanaethau a'r seinfwrdd iechyd, yn ddiweddar rydym wedi sefydlu trydydd grŵp ar gyfer y sector llywodraeth leol. Roedd yr aelodau'n cynnwys prif weithredwyr, swyddogion cyswllt yr Ombwdsmon, swyddogion monitro,

CLILC a chynrychiolwyr o adrannau awdurdodau lleol amrywiol, fel cynllunio a datblygu; gwasanaethau cymdeithasol; plant a phobl ifanc a'r amgylchedd. Cynhaliwyd y cyfarfod cyntaf ar 11 Medi a chafwyd trafodaethau defnyddiol ar amrywiaeth o bynciau, gan gynnwys gwasanaethau a rennir a rôl y swyddog gwella.

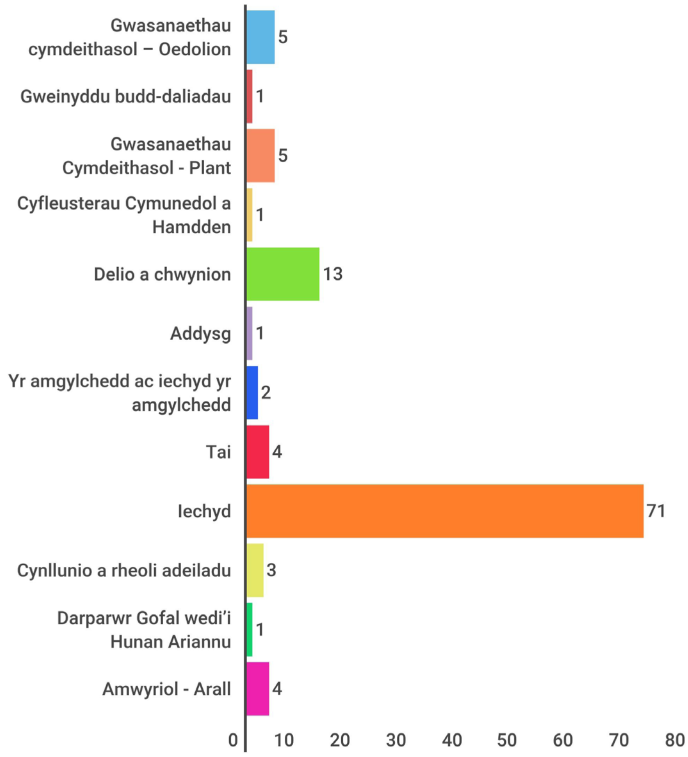
Cynnwys

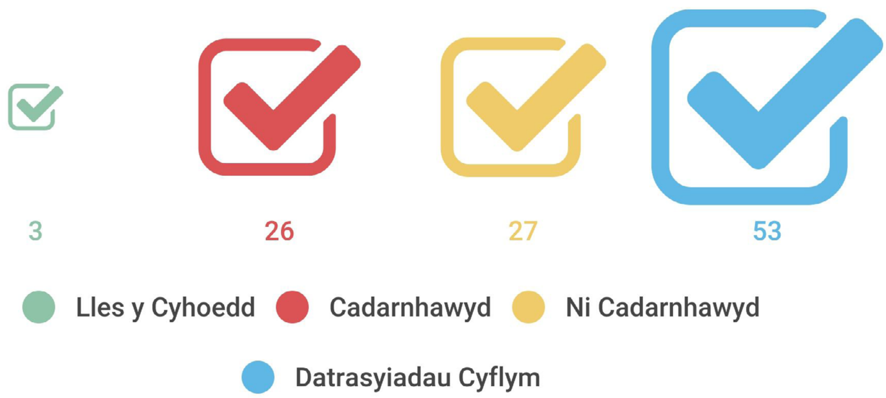
Y Coflyfr mewn rhifau	3
Beth sydd yn y bag post?	4
Iechyd	5
Gweinyddu budd-daliadau	38
Cyfleusterau Cymunedol a Hamdden	39
Delio â cwynion	44
Addysg	45
Yr amgylchedd ac iechyd yr amgylchedd	46
Tai	47
Cynllunio a rheoli adeiladu	49
Darparwr Gofal wedi'i Hunan Ariannu	51
Gwasanaethau Cymdeithasol - Oedolion	52
Gwasanaethau Cymdeithasol - Plant	55
Amwyriol - Arall	57
Mwy o Wybodaeth	59

Y Coflyfr mewn rhifau

Mae'r inffograffeg hwn yn dangos yr achosion a gaewyd rhwng mis Gorffennaf a mis Medi 2017 yn ôl pwnc a chanlyniad. 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.





Beth sydd yn y Bag Post..?

Mae'r llyfr achosion yn cynnwys crynodebau o'r holl achosion a gaewyd gan Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru, ond mae'r swyddfa'n aml yn clywed am faterion gwasanaethau cyhoeddus sy'n datblygu ar reng flaen ein gwasanaeth lle mae'r Tîm Cynghori ar Gwynion yn delio â chwynion ac ymholiadau ar y cam cychwynnol.

Yn adroddiad thematig diweddaraf yr Ombwdsmon, 'Rhoi Diwedd ar yr Un Hen Gân Beunyddiol: Dysgu Gwersi o Ddelio'n Wael â Chwynion', canfuwyd bod gormod o'r achosion sy'n dod i'r swyddfa hon yn profi bod methiant gwasanaeth yn cael ei waethygu gan fethiant y priod wasanaeth i ymchwilio'n gywir i'r gŵyn wreiddiol.

Mae'r ddau fater diweddar a ganlyn yn enghreifftiau o hyn ac mae'r Ombwdsmon yn awyddus i dynnu sylw atyn nhw i sicrhau bod awdurdodau lleol yn mynd i'r afael â nhw.

Cynllunio

Rydym yn gweld nifer y cwynion sy'n ymwneud â materion gorfodi cynllunio yn cael eu cyfeirio'n ôl yn awtomatig at Adrannau Cynllunio awdurdodau lleol er mwyn iddyn nhw ddelio â nhw.
Gall rhai o'r cwynion hyn gynnwys elfennau gwahanol - er enghraifft, mewn perthynas ag oedi neu fethiant gwasanaeth - a dylai'r corff ddelio â nhw fel cwynion corfforaethol. Gan fod swyddogion yn eu cyfeirio at Adrannau Cynllunio, nid oes neb yn delio â'r elfennau hyn. Mae hefyd yn creu'r argraff i'r achwynwyr nad yw'r pryderon hynny'n cael eu hystyried yn wrthrychol o ran bod swyddogion sy'n gysylltiedig â'r mater dan sylw yn cael "goruchwylio eu hunain".

Yn ein hadroddiad thematig, fe wnaethom ni amlygu pwysigrwydd llywodraethu effeithiol i sicrhau bod y person sy'n ymchwilio yn ddigon annibynnol ar y digwyddiadau sy'n destun y cwynion.

Gwasanaethau Cymdeithasol

Mae ein llwyth achosion yn dangos bod awdurdodau lleol ledled Cymru yn anghyson wrth benderfynu "caniatáu" i achwynydd fynd drwy ymchwiliad annibynnol cam 2 yn hytrach na derbyn bod gan yr achwynydd yr hawl i gael ymchwiliad o'r fath.

Mae tystiolaeth anecdotaidd o'n llwyth achosion yn dangos bod rhai awdurdodau lleol yn gwrthod ymchwiliadau cam 2 pan fo achwynwyr yn cael eu hystyried yn "anodd". Mae hyn yn amlwg yn annerbyniol gan fod y grŵp cleientiaid hwn yn gallu bod yn arbennig o fregus.

Mae canllawiau ar y camau ymchwilio ffurfiol ar gael yn Rheoliadau Gweithdrefn Gwynion y Gwasanaethau Cymdeithasol (Cymru) 2014 ac yng Nghanllawiau Llywodraeth Cymru, 'Canllawiau ar ddelio â chwynion a sylwadau mewn gwasanaethau cymdeithasol awdurdodau lleol'.
Mae'r canllawiau hyn yn nodi (fy mhwyslais i):

"Er y dylai mwyafrif y cwynion a'r sylwadau gael eu datrys trwy'r cam Datrys yn Lleol, dylid rhoi gwybod i'r achwynydd bod ganddo'r hawl dewis i Ymchwiliad Ffurfiol ymdrin â'i gŵyn".

Mae hyn yn rhywbeth y byddai'r Ombwdsmon yn disgwyl i awdurdodau lleol fynd i'r afael ag ef ar fyrder a bydd y swyddfa'n monitro'r cwynion newydd a ddaw i law i weld a oes enghreifftiau eraill.

Iechyd

Mae'r crynodebau canlynol yn ymwneud ag adroddiad budd cyhoeddus a gyhoeddwyd o dan Adran 16 Deddf Ombudsman Gwasanaethau Cyhoeddus (Cymru) 2005.

Bwrdd Iechyd Prifysgol Cwm Taf – Triniaeth glinigol mewn ysbyty
Rhif yr Achos 201604327 - Cyhoeddwyd yr adroddiad fis Gorffennaf 2017

Roedd Mr D wedi cwyno i'r Ombwdsmon am y ffordd yr oedd Bwrdd Iechyd Prifysgol Cwm Taf ("y Bwrdd Iechyd") wedi delio â'i gŵyn dan weithdrefn gwyno GIG am y gofal yr oedd ei ddiweddar fam ("Mrs D") wedi'i gael. Roedd Mr D yn pryderu'n arbennig am yr amser yr oedd y Bwrdd Iechyd wedi'i gymryd i ymateb iddo ar ôl iddo nodi ei fod wedi torri dyletswydd gofal tuag at fam ac roedd yn anfodlon â'r ymateb yr oedd wedi'i gael gan y Bwrdd Iechyd.

Canfu'r Ombwdsmon bod y Bwrdd Iechyd wedi cymryd gormod o amser i ymchwilio i'r mater dan y trefniadau gwneud iawn perthnasol, ei fod wedi camleoli cofnodion Mrs D a'i fod wedi methu hysbysu Mr D, wrth gynnig setliad llawn a therfynol iddo, o'r ffaith nad oedd y clinigydd yr oeddent wedi dibynnu ar ei gyngor yn eu llythyr ymateb i Mr D, wedi gallu troi at gofnodion Mrs D. Canfu'r Ombwdsmon bod yr oedi wrth ddelio â'r mater gwneud iawn, ynghyd â'r diffyg tryloywder yn ymateb gwneud iawn y Bwrdd Iechyd i Mr D, yn cyfateb â chamweinyddu clir, gan arwain at anghyfiawnder i Mr D.

Penderfynodd yr Ombwdsmon gadarnhau'r gŵyn.

Argymhellodd y dylai'r Bwrdd Iechyd:

a) ymddiheuro i Mr D

b) cynnig taliad gwneud iawn o £2000 iddo am y gofid y byddai ef a Mrs D wedi'i ddioddef o ganlyniad i'r diffygion a nodwyd

c) rhoi taliad gwneud iawn o £500 i Mr D am ei amser a'i drafferth wrth ganlyn y gŵyn dros gyfnod estynedig

d) rhoi cyngor cyfreithiol am ddim i Mr D a threfnu bod cynghorydd clinigol annibynnol yn cael ei gyfarwyddo i ystyried a oedd Mrs D wedi dioddef niwed o ganlyniad i'r diffyg a nodwyd gan y Bwrdd Iechyd

e) os na fyddai modd trefnu cyfarwyddyd o'r fath mewn ffordd amserol, y dylid rhoi taliad gwneud iawn pellach o £1500 i Mr D er mwyn adlewyrchu'r cyfle a gollwyd i ystyried gofal ei fam mewn ffordd briodol

f) sicrhau bod yr holl staff perthnasol yn cael eu hatgoffa'n ffurfiol o'u dyletswydd i fod yn agored ac yn dryloyw bob amser gyda chleifion a'u perthnasau.

Bwrdd Iechyd Prifysgol Betsi Cadwaladr – Triniaeth glinigol mewn ysbyty
Rhif yr Achos 201603927 – Cyhoeddwyd yr adroddiad fis Awst 2017

Cwynodd Mr Y am y gofal a gafodd ei fam, Mrs X, gan Fwrdd Iechyd Prifysgol Betsi Cadwaladr ("y Bwrdd Iechyd"). Cafodd Mrs X ei derbyn i'r ysbyty yn 2015. Roedd yn wael iawn a chytunodd y staff a'r teulu rhwng ei gilydd i roi gofal cymorth yn unig iddi, h.y. gofal lliniarol, i'w gwneud yn fwy cyfforddus ac i wella ansawdd ei bywyd. Cwynodd Mr Y fod Mrs X, er gwaethaf hyn, wedi cael ei throsglwyddo ddwywaith i ysbyty arall i gael sgan

CT.

Ar yr ail achlysur, pan gyrhaeddodd Mrs X yr ysbyty nid oedd gwely ar ei chyfer. Yn anffodus, bu farw ar droli tra'r oedd yn aros am wely. Cwynodd Mr Y hefyd am yr amser yr oedd wedi'i gymryd i'r Bwrdd Iechyd i ymateb i'w gŵyn a bod yr ymateb hwnnw wedi'i anfon i'r cyfeiriad anghywir.

Cadarnhaodd yr Ombwdsmon y cwynion am ofal clinigol. Gan mai'r cynllun oedd darparu gofal cymorth, ni fyddai sgan CT wedi newid y ffordd y byddai gofal Mrs X yn cael ei ddarparu. Er hynny, cafodd ei throsglwyddo'n ddiangen ddwywaith, a hynny filltiroedd lawer i ysbyty arall i gael sgan CT na chafodd ei gynnal. Roedd dull y Bwrdd Iechyd o weithio'n andwyol i lesiant Mrs X ac i'r ffordd y bu farw. Daeth yr Ombwdsmon i'r casgliad ei bod yn debygol bod hawliau dynol Mrs X wedi eu torri. Ni chafodd ei hurddas ar ddiwedd ei hoes ei barchu ac ni chafodd ofal digon ystyriol yn ei dyddiau olaf. Nid oedd y penderfyniadau i'w throsglwyddo i gael sganiau na fyddai wedi newid y gofal y byddai wedi'i gael wedi ystyried ei hanghenion fel unigolyn.

Nid oeddent wedi ystyried anghenion ehangach Mrs X a'i theulu fel rhan o fywyd teuluol. Canfu'r Ombwdsmon ffactorau cyfrannol a oedd yn cynnwys dim asesiad cynhwysfawr o gyflwr Mrs X ar adeg ei derbyn gyntaf i'r Adran Damweiniau ac Achosion Brys, ac ni chafodd ei hadolygu gan Ymgynghorydd am 11 diwrnod am nad oedd neb i gymryd ei le tra'r oedd i ffwrdd.

Canfu'r Ombwdsmon fod yr amser a gymerwyd i ymchwilio ac i ymateb i bryderon Mr Y (17 mis) yn annerbyniol. Cadarnhaodd y gŵyn hon, er na chanfu fod yr ymateb wedi'i anfon i'r cyfeiriad anghywir.

Derbyniodd y Bwrdd Iechyd gasgliadau'r adroddiad a chytunodd i weithredu argymhellion yr Ombwdsmon y dylai:

a) Ymddiheuro i Mr Y am y diffygion yng ngofal Mrs X

b) Talu iawndal o £1,000 i Mr Y i gydnabod y trallod a achoswyd gan y methiant i reoli gofal Mrs X mewn modd eglur

c) Talu iawndal o £500 i gydnabod yr amser a gymerwyd i ymchwilio i'w gŵyn

d) Cyfeirio'r adroddiad at sylw'r Bwrdd, ac at dîm Cydraddoldeb a Hawliau Dynol y Bwrdd Iechyd i ystyried sut y gellid ymgorffori hawliau dynol yn well mewn ymarfer clinigol

e) Atgoffa staff meddygol ar y wardiau lle cafodd Mrs X ofal o'u hymrwymiadau proffesiynol o ran rheolaeth foesegol a chlinigol ar gyfer diwedd oes yn unol â chanllaw a gyhoeddwyd gan y Cyngor Meddygol Cyffredinol

f) Ystyried a oes angen i'r clinigwyr a fu'n gysylltiedig â gofal Mrs X gael rhagor o hyfforddiant mewn gofal diwedd oes fel rhan o'u datblygiad proffesiynol parhaus

g) Cynnal archwiliad clinigol ar y wardiau lle cafodd Mrs X ofal i ystyried cysondeb o safbwynt rheolaeth feddygol a phrosesau penderfynu

h) Atgoffa staff meddygol o'r gofyniad i sicrhau bod trefniadau llanw ar waith pan fydd staff i ffwrdd.

Bwrdd Iechyd Prifysgol Betsi Cadwaladr – Triniaeth glinigol mewn ysbyty
Rhif yr Achos 201605326 – Cyhoeddwyd yr adroddiad ym mis Medi 2017

Cwynodd Ms C am y gofal a dderbyniodd ei thad, Mr D, pan gafodd ei dderbyn i Ysbyty Gwynedd. Cwynodd Ms C nad oedd achos marwolaeth Mr D wedi cael ei gofnodi'n gywir. Cwynodd Ms C hefyd ynglŷn â'r ffordd yr ymdriniwyd â'i chŵyn a'r amser y bu'n rhaid iddi aros cyn cael ymateb.

Canfu'r Ombwdsmon nad oedd y gofal a'r driniaeth a ddarparwyd i Mr D o safon resymol. Nid oedd Bwrdd Iechyd Prifysgol Betsi Cadwaladr ("y Bwrdd Iechyd") wedi monitro cyflwr Mr D yn ddigonol a chollwyd sawl cyfle i uwchgyfeirio ei ofal. Pe bai gofal Mr D wedi cael ei uwchgyfeirio'n briodol mae'n bosibl na fyddai wedi marw.

Canfu'r Ombwdsmon nad oedd achos marwolaeth Mr D wedi'i nodi'n gywir ar y ffurflen a gyflwynwyd i'r Crwner gan y Bwrdd Iechyd.

Canfu'r Ombwdsmon hefyd nad oedd y Bwrdd Iechyd wedi ymdrin â'r gŵyn yn dda iawn. Roedd yr amser a gymerwyd i ymdrin â'r gŵyn yn afresymol ac nid oedd yr ymateb terfynol yn cynnwys yr Adroddiad am Ddigwyddiad Difrifol yr oedd y Bwrdd Iechyd wedi dweud y byddai'n ei ddarparu.
Cadarnhaodd yr Ombwdsmon y gŵyn ac argymhellodd y dylai'r Bwrdd Iechyd:

a) Wneud archwiliad o'r system Sgorau Rhybudd Cynnar Cenedlaethol (NEWS). Dylai'r archwiliad hwn gynnwys hapsampl o 10% o leiaf o'r NEWS a gofnodwyd ar y ward yn y tri mis diwethaf. Os yw'r staff a oedd yn ymwneud â chofnodi NEWS Mr D yn gweithio mewn ardal arall erbyn hyn, dylai'r archwiliad gynnwys sampl o'u harferion presennol hefyd. Os gwelir unrhyw anghysondeb, dylid llunio cynllun gweithredu er mwyn cywiro'r sefyllfa.

b) Rhannu'r adroddiad hwn â'r staff nyrsio a oedd yn ymwneud â'r achos. Dylai'r aelodau hynny o'r staff gael hyfforddiant yn ymwneud â NEWS a gweithdrefnau uwchgyfeirio.

c) Sicrhau bod system drosglwyddo gadarn wedi'i sefydlu a bod pob claf sydd â salwch difrifol yn cael ei adolygu'n ddyddiol gan gofrestrydd (neu weithiwr uwch), gan gynnwys ar benwythnosau a gwyliau.

d) Rhannu'r adroddiad hwn â'r meddygon a fu'n ymwneud â'r achos hwn. Yna dylai'r meddygon adolygu'r adroddiad a'r nodiadau meddygol gyda'u harfarnwyr er mwyn canfod unrhyw feysydd lle gellid gwella ymarfer.

e) Trafod yr achos hwn gyda'r Crwner, ac ar sail y drafodaeth honno, cynnal archwiliad (hapsampl o 10% o leiaf) o ffurflenni cyfeirio at y crwner yn ystod y tri mis diwethaf. Os bydd anghysonderau neu wybodaeth anghywir yn cael eu canfod, dylid paratoi cynllun gweithredu er mwyn mynd i'r afael ag achosion o'r fath. Gallai hyn gynnwys cyflwyno system adolygu neu hyfforddiant ychwanegol i feddygon sy'n paratoi'r ffurflenni.

f) Dylai'r Pennaeth Llywodraethu Corfforaethol adolygu'r ffordd yr ymdriniwyd â'r gŵyn yn yr achos hwn. Dylai'r adolygiad geisio canfod beth ddigwyddodd i'r Adroddiad am Ddigwyddiad Difrifol.

g) Ymddiheuro wrth Ms C a'i theulu am y methiannau a nodwyd yn yr adroddiad hwn. Dylid cynnig

cyfle i Ms C gyfarfod y Prif Weithredwr neu’r Cyfarwyddwr Meddygol a Nyrsio.

h) Talu £10,000 i Ms C i gydnabod y trallod a’r ansicrwydd a achoswyd gan y methiannau clinigol a nodwyd yn yr adroddiad hwn. Mae’r taliad hwn hefyd i gydnabod yr amser a’r drafferth o orfod gwneud y gŵyn hon, oherwydd y methiannau wrth ymdrin â’r gŵyn a nodwyd yn yr adroddiad hwn.

Cadarnhawyd

Bwrdd Iechyd Prifysgol Hywel Dda – Triniaeth glinigol mewn ysbyty
Rhif yr Achos 201601916 - Cyhoeddwyd yr adroddiad fis Gorffennaf

Roedd Ms X wedi cwyno am y gofal a'r driniaeth a ddarparwyd i'w diweddar dad, Mr Y, gan Fwrdd Iechyd Prifysgol Hywel Dda (“y Bwrdd Iechyd”) yn Ysbyty Tywysog Phillip cyn iddo gael diagnosis canser yr ysgyfaint. Roedd cwyn Ms X yn cwestiynu a gynhaliwyd profion ac ymchwiliadau mewn ffordd amserol. Dywedodd ei bod hi wedi gorfod mynd ar ôl apwyntiadau gyda meddygon ymgynghorol. Cwynodd Ms X nad oedd Mr Y wedi cael gwybod bod ganddo ganser tan ei apwyntiad olaf yng Nghlinig yr Ysgyfaint â Mynediad Cyflym (“RALC”) ar 10 Ebrill 2015. Yn ogystal, roedd Ms X yn cwyno am yr amser yr oedd y Bwrdd Iechyd wedi'i gymryd i ymateb i'w chwyn a'r methiant i ymateb i'w gohebiaeth yn ddiweddarach.
Canfu'r Ombwdsmon bod y profion a'r ymchwiliadau a gyflawnwyd yn achos Mr Y yn rhesymol ac yn briodol. Fodd bynnag, dywedodd nad oeddent wedi cael eu cynnal mewn ffordd amserol, a chadarnhaodd y gŵyn. Gan bod tystiolaeth i awgrymu bod Ms X wedi gorfod mynd ar ôl apwyntiadau, cadarnhaodd yr Ombwdsmon y gŵyn. Ni allai'r Ombwdsmon fod yn siŵr o'r cofnodion meddygol o'r ffaith yr hysbyswyd Mr Y bod posibilrwydd o hyd ei fod yn dioddef o ganser er gwaethaf canlyniadau profion negyddol. Cadarnhaodd y gŵyn yn rhannol. Cadarnhaodd yr Ombwdsmon y gŵyn ynghylch yr ymateb wrth ddelio â chwynion.

Gwnaethpwyd argymhellion gan yr Ombwdsmon a oedd yn cynnwys:

a) ymddiheuriad a thaliad i Ms X a'r teulu

b) adolygiad o'r oedi wrth sicrhau diagnosis ar gyfer Mr Y, a

c) nodyn i atgoffa'r staff perthnasol o bwysigrwydd paratoi cofnodion llawn o drafodaethau ynghylch diagnosis a phrognosis

d) y dylai'r Bwrdd Iechyd adolygu'r broses o drefnu lle i gleifion yn RALC, gan ystyried ffurfioli'r broses.

Cytunodd y Bwrdd Iechyd weithredu'r argymhellion.

Bwrdd Iechyd Prifysgol Betsi Cadwaladr - Triniaeth glinigol mewn ysbyty
Rhif yr Achos 201603171 - Cyhoeddwyd yr adroddiad fis Gorffennaf 2017

Roedd cwyn Mrs A yn ymwneud â'r rheolaeth a'r gofal yr oedd Ysbyty Maelor Wrecsam (“yr Ysbyty”) Bwrdd Iechyd Prifysgol Betsi Cadwaladr (“y Bwrdd Iechyd”) wedi'i roi i'w diweddar fam, Mrs B. Roedd hyn yn dilyn diagnosis canser y bledren yn 2014.

Canfu'r Ombwdsmon nad oedd yr oedi yn y gofal ar gyfer Mrs B wedi cael effaith o bwys ar ei chanlyniad.

Daeth i'r casgliad bod ei rheolaeth a'i gofal cyffredinol wedi bod yn rhesymol, ac ni chadarnhaodd y rhannau hyn o gŵyn Mrs A.
Canfu'r Ombwdsmon dystiolaeth gofnodedig o gyfathrebu â Mrs B, ei theulu a'i meddyg teulu. Fodd bynnag, yn absenoldeb unrhyw dystiolaeth bod gweithiwr allweddol Nyrs Arbenigol Glinigol ("CSN") wedi cael ei neilltuo i Mrs B, daeth i'r casgliad y gallai'r cyfathrebu wedi bod yn fwy effeithiol. I'r graddau cyfyngedig hwnnw yn unig, cadarnhaodd y rhan hon o gŵyn Mrs A.

Ar lefel weinyddol, canfu'r Ombwdsmon, er bod rhyw fân ddiffyg gweithredu mewn perthynas â chadw cofnodion, nad oedd hyn yn ddigon er mwyn cadarnhau'r gŵyn. Canfu'r Ombwdsmon, fodd bynnag, ddiffygion mewn perthynas â gweithgarwch delio â chwynion, a chadarnhaodd y rhan hon o gŵyn Mrs A.
Argymhellodd yr Ombwdsmon y dylai'r Bwrdd Iechyd:

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

b) os nad oedd eisoes wedi gwneud hynny, y dylai adolygu effeithiolrwydd a gweithrediad ei strwythur CSN wro-oncoleg.

Bwrdd Iechyd Prifysgol Betsi Cadwaladr – Triniaeth glinigol mewn ysbyty
Rhif yr Achos 201603579 - Cyhoeddwyd yr adroddiad fis Gorffennaf 2017

Cwynodd Mrs A am y gofal a'r driniaeth yr oedd ei diweddar mam ("Mrs Y") wedi'i gael pan oedd yn glaf preswyl yn Ysbyty Glan Clwyd ("yr Ysbyty"). Cwestiynodd Mrs A briodolrwydd cyflawni gweithdrefn er mwyn archwilio'r pancreas a dwythell y bustl trwy osod tiwb plygadwy a oedd yn cynnwys golau (endosgop), o ystyried iechyd gwael ei mam a'i gwargrymedd. Cwestiynodd Mrs A a drafodwyd y risgiau a oedd yn gysylltiedig ag iechyd gwael ei mam yn ystod y broses o roi caniatâd. Yn ogystal, roedd Mrs A yn parhau i fod yn anfodlon ag agweddau ar y gofal nyrsio yr oedd ei mam wedi'i gael ar ôl y weithdrefn, a oedd yn cynnwys trefniadau gwael er mwyn lleddfu poen a'r ffaith y methwyd monitro lefelau maeth. Roedd Mrs A yn anfodlon â'r ffordd yr oedd y Bwrdd Iechyd wedi delio â'i chwyn.

Daeth ymchwiliad yr Ombwdsmon i'r casgliad bod y gofal a ddarparwyd ar gyfer Mrs Y yn rhesymol ac yn briodol, ac os na fyddai wedi cael triniaeth, ei bod yn debygol y byddai ei chyflwr wedi gwaethygu. Ni chadarnhawyd yr agwedd hon ar gŵyn Mrs A.

Roedd yr Ombwdsmon o'r farn y bu rhai methiannau yn y broses o roi caniatâd ac i raddau cyfyngedig yn unig, cadarnhaodd y rhan hon o gŵyn Mrs A. O ran delio â chwynion, daeth yr Ombwdsmon i'r casgliad, er bod cymhlethdod achos Mrs Y yn golygu bod rhywfaint o oedi yn anochel wrth i Fwrdd Iechyd Prifysgol Betsi Cadwaladr ("y Bwrdd Iechyd") gynnig ymateb; yn yr achos hwn, bu'r oedi yn ormodol. Cadarnhaodd y rhan hon o gŵyn Mrs A.

Argymhellodd yr Ombwdsmon y dylai'r Bwrdd Iechyd ymddiheuro i Mrs A am y methiannau a nodwyd gan yr ymchwiliad, ac er mwyn cydnabod y ffordd wael y deliwyd â'r gŵyn, y dylai gynnig taliad o £250 iddi.

Bwrdd Iechyd Prifysgol Betsi Cadwaladr – Triniaeth glinigol mewn ysbyty
Rhif yr Achos 201602007 - Cyhoeddwyd yr adroddiad fis Gorffennaf 2017

Roedd cwyn Mrs A yn ymwneud â'r gofal a'r rheolaeth a gafodd yn 2013 yn Ysbyty Gwynedd pan wnaeth y penderfyniad anodd i derfynu ei hail feichiogrwydd ar ôl cael gwybod bod gan ei baban abnormaleddau

ffetysol difrifol. Cwynodd Mrs A nad oedd y staff meddygol a bydwreigiaeth wedi rhoi gwybodaeth/cymorth iddi er mwyn iddi allu gwneud penderfyniad gwybodus am derfyniad meddygol, ac nad oeddent wedi rhoi cymorth iddi ar ôl cael y terfyniad. Dywedodd Mrs A y newidiwyd ei chofnodion meddygol ar ôl iddi wneud cwyn i'r Bwrdd Iechyd. Roedd Mrs A yn cwyno am ymateb gwael wrth ddelio â chwynion hefyd.

Daeth ymchwiliad yr Ombwdsmon i'r casgliad bod y gofal a'r driniaeth a roddwyd i Mrs A yn rhesymol ac yn briodol. Yn ogystal, ni chanfu unrhyw dystiolaeth o'r ffaith y newidiwyd cofnodion meddygol Mrs A. Ni chadarnhaodd yr Ombwdsmon yr agweddau hyn ar gŵyn Mrs A.

Fodd bynnag, roedd yr Ombwdsmon yn feirniadol o'r ffaith y bu oedi sylweddol wrth ddelio â chwynion. Cadarnhaodd yr agwedd hon ar gŵyn Mrs A ac argymhellodd y dylai'r Bwrdd Iechyd:

a) ymddiheuro i Mrs A, a

b) thalu swm o £250 iddi am berfformiad gwael wrth ddelio â chwynion, a'r gofid a'r anghyfleustra yn deillio o hyn.

Bwrdd Iechyd Prifysgol Cwm Taf - Triniaeth glinigol mewn ysbyty
Rhif yr Achos 201603811 - Cyhoeddwyd yr adroddiad fis Gorffennaf 2017

Roedd Mrs A wedi cwyno am y rheolaeth a'r gofal yr oedd ei diweddar dad, Mr B 91 oed, wedi'i gael pan oedd yn glaf preswyl yn Ysbyty Brenhinol Morgannwg. Trist yw cofnodi y bu farw ychydig ddiwrnodau ar ôl cyrraedd yr ysbyty. Yn ogystal, roedd Mrs A wedi mynegi pryderon am y diffyg urddas a ddangoswyd i Mr B a'r teulu, gan nad oedd y teulu'n bresennol ar ddiwedd ei oes, er gwaethaf y ffaith eu bod wedi gofyn am gael bod yn bresennol, ynghyd â'r problemau a oedd wedi codi wrth ddychwelyd eitemau personol Mr B, sef sliper a thywelion, yn dilyn ei farwolaeth. Yn olaf, roedd Mrs A yn cwyno am y ffordd yr oedd y Bwrdd Iechyd wedi delio â'i chwyn, yn enwedig yr oedi.
Er gwaethaf rhai methiannau clinigol, daeth ymchwiliad yr Ombwdsmon i'r casgliad bod rheolaeth a gofal Mr B yn rhesymol ar y cyfan. Ni chadarnhawyd y rhan hon o gŵyn Mrs A. Nid oedd modd i'r Ombwdsmon ddod i gasgliad am rai rhannau o gŵyn Mrs A, megis eitemau personol Mr B neu'r ffordd yr oedd Mrs A a'i theulu wedi cael gwybod am farwolaeth Mr B, a'r mater ynghylch cysylltu â'r teulu pe byddai cyflwr Mr B yn gwaethygu, o ystyried y ffaith nas cofnodwyd hyn yn y cofnodion meddygol. Cadarnhaodd yr Ombwdsmon bryderon Mrs A ynghylch y ffordd yr oedd Bwrdd Iechyd Prifysgol Cwm Taf ("y Bwrdd Iechyd") wedi delio â'i chwyn.

Argymhellodd yr Ombwdsmon:

a) y dylai Prif Weithredwr y Bwrdd Iechyd ymddiheuro i Mrs A am y methiannau a nodwyd ac,

b) y dylai'r Bwrdd Iechyd gynnig taliad o £250 i gydnabod y diffygion o ran y ffordd yr oedd wedi delio â chwyn Mrs A.

Bwrdd Iechyd Prifysgol Cwm Taf - Triniaeth glinigol mewn ysbyty
Rhif yr Achos 201303656 - Cyhoeddwyd yr adroddiad fis Awst 2017

Cwynodd Mrs A am y gofal a roddwyd i'w diweddar fam, Mrs B, yn Ysbyty'r Tywysog Siarl, gan Fwrdd Iech yd Prifysgol Cwm Taf ("y Bwrdd Iechyd"), yn ystod mis Mawrth 2013. Roedd y materion clinigol a godwyd

yn ymwneud â meddyginiaeth i'r galon, mewnbwn cardioleg, monitro Cymhareb Normaleiddio Rhyngwladol ("INR"), rheoli anawsterau anadlu, defnydd o gathetr, gofal ymataliaeth, gofal maethol a lleoliad y ward. Roedd y materion eraill y cwynwyd amdanynt yn ymwneud ag apwyntiad Mrs A ag un aelod o staff ac ymddygiad un arall. Mynegodd Mrs A bryder hefyd am ymateb y Bwrdd Iechyd i'w chŵyn.

Ni chadarnhaodd yr Ombwdsmon y rhannau o gŵyn Mrs A a oedd yn ymwneud â meddyginiaeth, cathetr, lleoliad ac ymddygiad. Cadarnhaodd yn rhannol yr agweddau'n ymwneud ag INR, gofal ymataliaeth, gofal maethol a delio â chwynion. Canfu fod y modd yr oedd y Bwrdd Iechyd wedi monitro INR Mrs B yn foddhaol. Fodd bynnag, cadarnhaodd yn rhannol yr elfen hon o gŵyn Mrs A am ei fod o'r farn bod rhagnodi clopidogrel yn amhriodol gan y Bwrdd Iechyd yn berthnasol i'r achos. Canfu fod asesiad y Bwrdd Iechyd o anghenion gofal ymataliaeth Mrs B yn ddiffygiol ac nad oedd wedi paratoi cynllun gofal cysylltiedig ar ei chyfer. Darganfu hefyd nad oedd wedi cynnal sgriniad maethol ar Mrs B, fel y dylai. Canfu nad oedd y Bwrdd Iechyd yn cydnabod, wrth ymateb i gŵyn Mrs A, ddim o'r methiannau clinigol difrifol a nodwyd ganddo. Cadarnhaodd y rhannau hynny o gŵyn Mrs A a oedd yn ymwneud â mewnbwn cardioleg Mrs B, ei hanawsterau anadlu ac apwyntiad Mrs A. Roedd o'r farn bod y Bwrdd Iechyd wedi cymryd gormod o amser i ddarparu mewnbwn cardioleg i Mrs B a bod ei ymateb i anawsterau anadlu Mrs B yn ddiffygiol. Canfu fod oedi afresymol wedi bod cyn apwyntiad Mrs A â'r aelod o staff.

Argymhellodd yr Ombwdsmon y dylai'r Bwrdd Iechyd:

a) Ysgrifennu at Mrs A i gydnabod, ac i ymddiheuro am y methiannau a nodwyd yn ei adroddiad.

b) Talu swm enwol i Mrs A o £500 i gydnabod y trallod a achoswyd gan y methiannau clinigol a nodwyd

c) Talu swm enwol i Mrs A o £250 i gydnabod y trallod a oedd yn gysylltiedig ag olrhain ei chŵyn

d) Datblygu system adolygu clinigol, gyda'r nod o sicrhau nad yw meddygon iau yn cael eu gadael â chyfrifoldeb llwyr am ofal cleifion â chyflyrau aciwt am gyfnodau hir.

e) Ymchwilio'n ffurfiol i ganfod pam nad oedd staff wedi uwchgyfeirio ymateb y Bwrdd Iechyd i'r dirywiad yng nghyflwr Mrs B trwy gynnwys uwch aelodau staff.

f) Datblygu cynllun gweithredu gyda'r nod o sicrhau na fydd y methiannau uwchgyfeirio a nodwyd yn digwydd eto, mewn ymateb i ganfyddiadau'r ymchwiliad i uwchgyfeirio.

g) Bodloni ei hun ei fod bob amser yn gallu darparu gofal clinigol priodol ar gyfer cleifion â chyflyrau aciwt.

h) Egluro pam nad oedd wedi dilyn ei brotocol ei hun wrth weinyddu warfarin i Mrs B.

i) Atgoffa'r holl staff nyrsio perthnasol bod yn rhaid iddynt asesu anghenion gofal ymataliaeth pob claf pan fyddant yn cael eu derbyn i'r ysbyty ac y dylent lunio cynllun gofal i ddiwallu unrhyw anghenion a ganfyddir.

j) Atgoffa'r holl staff nyrsio perthnasol yn ffurfiol bod yn rhaid iddynt gynnal sgriniad maethol yn achos

pob claf pan fydd yn cael ei dderbyn i'r ysbyty.

k) Rhannu'r adroddiad hwn â'r Ymgynghorwyr, y Meddygon a'r Nyrsys a oedd yn gysylltiedig â gofal Mrs B yn ystod mis Mawrth 2013.

Cytunodd y Bwrdd Iechyd i weithredu'r argymhellion hyn.

Bwrdd Iechyd Prifysgol Betsi Cadwaladr - Triniaeth glinigol mewn ysbyty
Rhif yr Achos 201605528 – Cyhoeddwyd yr adroddiad fis Awst 2017

Cwynodd Ms X am y gofal a gafodd yn yr Adran Damweiniau ac Achosion Brys ("A&E") yn Ysbyty Glan Clwyd ar ôl iddi gwympo oddi ar ei cheffyl. O ganlyniad i archwiliad ac ymchwiliad digon trylwyr, cwynodd nad oedd toriad yn ei hasgwrn cefn wedi ei ganfod ar ei hymweliad cyntaf. Dywedodd Ms X na chafodd y toriad ei ganfod tan iddi ddychwelyd i'r Adran ddeuddydd yn ddiweddarach. Dywedodd Ms X ei bod wedi dioddef poen y gellid ei osgoi o ganlyniad i'r methiannau.

Canfu'r Ombwdsmon nad oedd Ms X wedi cael ei hasesu'n briodol. Yn benodol, bu methiant i ystyried yr holl amgylchiadau a oedd yn gysylltiedig â'i chwymp pan gafodd ei hasesu am anafiadau posibl. Canfu hefyd nad oedd meddyginiaethau lleddfu poen digonol wedi'u rhoi yn dilyn ei hymweliad cyntaf. Felly cadarnhaodd yr Ombwdsmon y gŵyn ac argymhellodd y dylai'r Bwrdd Iechyd ymddiheuro i Ms X ac atgoffa clinigwyr yr Adran A&E o bwysigrwydd ystyried mecanwaith anafiadau wrth asesu cleifion trawma.

Bwrdd Iechyd Prifysgol Aneurin Bevan – Triniaeth glinigol y tu allan i ysbyty
Rhif yr Achos 201504573 – Cyhoeddwyd yr adroddiad fis Awst 2017

Cwynodd Mr A, sydd â chyflwr cymhleth sy'n cynnwys anhwylder obsesiynol cymhellol ("OCD") difrifol, am y gofal a gafodd ac am y ffordd y cafodd ei gyflwr ei reoli gan Dîm Iechyd Meddwl Cymunedol ("TIMC") Bwrdd Iechyd Prifysgol Aneurin Bevan ("y Bwrdd Iechyd"). Mynegodd Mr A bryderon hefyd nad oedd ei gofnodion meddygol wedi eu darllen yn drylwyr a bod hynny wedi arwain at gamddealltwriaeth ynghylch ei driniaeth a bod meddyginiaeth amhriodol wedi'i rhagnodi. Cyfeiriodd hefyd at ddiffygion yn ymateb y Bwrdd Iechyd i'w gŵyn.

Canfu'r Ombwdsmon fod y gofal a gafodd Mr A gan y TIMC a'r modd y cafodd ei gyflwr ei reoli'n rhesymol ar y cyfan – er ei fod wedi canfod diffygion yn y broses drosglwyddo, pan gafodd Mr A ei aseinio i Gydlynydd newydd, ac mewn agweddau ar y cyfathrebu. I'r graddau cyfyngedig hynny cafodd y rhan hon o gŵyn Mr A ei chadarnhau.

Ni wnaeth yr Ombwdsmon sylwadau ar y materion a godwyd gan Mr A am ei gofnodion meddygol.

Yn weinyddol, canfu'r Ombwdsmon y gallai ymateb y Bwrdd Iechyd i'r gŵyn fod wedi bod yn well a chadarnhaodd y rhan hon o gŵyn Mr A.

Roedd argymhellion yr Ombwdsmon i'r Bwrdd Iechyd yn cynnwys ymddiheuro i Mr A, talu swm o £500 iddo, ac ailadrodd y cynnig i Mr A i ailasesu ei anghenion.

Practis Meddyg Teulu yn ardal Bwrdd Iechyd Prifysgol Betsi Cadwaladr - Triniaeth glinigol y tu allan i ysbyty
Rhif yr Achos 201604084 – Cyhoeddwyd yr adroddiad fis Awst 2017

Cwynodd Mrs B am safon y gofal a roddwyd i'w merch ddwyflwydd oed, C, gan ei Meddyg Teulu. Yn benodol, cwynodd am fod y Meddyg Teulu wedi parhau i ragnodi gwrthfiotigau ar gyfer lwmp ar wddf C am gyfnod o sawl mis heb ddim gwelliant yn ei chyflwr, a heb ei hatgyfeirio i gael adolygiad arbenigol. Yn ddiweddarach cafodd C lawdriniaeth i dynnu'r lwmp.

Canfu'r Ombwdsmon fod chwarennau gwddf heintus yn gymharol gyffredin mewn plant ifanc a'i bod yn rhesymol i'r Meddyg Teulu reoli hyn trwy ofal sylfaenol â thriniaeth wrthfiotig. Roedd y Meddyg Teulu hefyd wedi atgyfeirio C i gael adolygiad pediatrig cychwynnol. Ni fu gwelliant yn ei chyflwr ar ôl misoedd o driniaeth a dechreuodd y crawniad ollwng. Ar yr adeg honno, canfu'r Ombwdsmon y dylai'r Meddyg Teulu fod wedi atgyfeirio C i gael adolygiad pediatrig arbenigol. Fodd bynnag, daliodd y Meddyg Teulu i ragnodi gwrthfiotigau am ddeufis arall cyn cytuno i atgyfeirio C. Nid oedd hynny'n rhesymol a dylai atgyfeiriad fod wedi'i wneud yn llawer cynt. Yn yr ysbyty, canfuwyd fod gan C haint mycobacteraidd twbercylaidd annodweddiadol.

Ni fyddai'r opsiynau ar gyfer triniaeth wedi bod yn ddim gwahanol hyd yn oed pe byddai atgyfeiriad cynharach wedi'i wneud; fodd bynnag, roedd C wedi bod yn cymryd meddyginiaeth wrthfiotig am fwy o amser nag oedd ei angen. Cadarnhaodd yr Ombwdsmon y gŵyn. Cytunodd y Practis Meddyg Teulu i ymddiheuro'n ysgrifenedig i Mrs B am beidio ag atgyfeirio C yn gynharach.

Bwrdd Iechyd Prifysgol Betsi Cadwaladr - Triniaeth glinigol y tu allan i ysbyty
Rhif yr Achos 201603898 – Cyhoeddwyd yr adroddiad fis Awst 2017

Cwynodd Mr A am safon y gofal clinigol a roddwyd i'w ddiweddar wraig, Mrs A, yn Ysbyty Gwynedd. Roedd yn anhapus bod oedi wedi bod yn yr ymchwiliadau i wneud diagnosis o ganser y coluddyn, a bod hynny wedyn wedi achosi oedi cyn dechrau ar ei thriniaeth.

Canfu'r Ombwdsmon fod Bwrdd Iechyd Prifysgol Betsi Cadwaladr ("y Bwrdd Iechyd") wedi rhoi blaenoriaeth briodol i ymchwiliadau Mrs A. Cafodd ei rhoi ar y rhestr USC (amheuaeth frys o ganser) ar gyfer timau gynecoleg a chanser y colon a'r rhefr ym mis Gorffennaf 2013. Roedd yn anffodus ei bod wedi ad-drefnu sawl sgan CT am nad oedd yn ddigon da i gadw'r apwyntiadau. Cafodd hefyd ei gweld gan yr ymgynghorydd ym mis Awst. Fodd bynnag, ni chynhaliwyd sgan CT pan ddarganfuwyd y canser, tan iddi gael ei derbyn i'r ysbyty ym mis Medi 2013. Roedd yr Ombwdsmon yn bryderus am nad aethpwyd ar ôl claf a oedd ar y rhestr USC gyda dau arbenigedd ar gyfer ymchwiliadau nad oedd wedi'u cynnal yn y cyfnod cyn hynny. Nid oedd yn ymddangos bod y ddau dîm wedi cyfathrebu a bod hynny'n golygu bod perygl i gleifion gael eu "colli" yn y system pan oedd angen ymchwiliadau arnynt i ddau neu fwy o arbenigeddau.
Cadarnhaodd yr Ombwdsmon y gŵyn. Argymhellodd y dylai'r Bwrdd Iechyd ymddiheuro'n ysgrifenedig i Mr A, ac y dylai adolygu sut mae'n gweithredu ei system i olrhain atgyfeiriadau USC a all o bosibl ddod o dan ofal dau arbenigedd.

Practis Meddyg Teulu yn ardal Bwrdd Iechyd Prifysgol Betsi Cadwaladr - Triniaeth glinigol y tu allan i ysbyty
Rhif yr Achos 201604084 – Cyhoeddwyd yr adroddiad fis Awst 2017

Cwynodd Mrs B am safon y gofal a roddwyd i'w merch ddwyflwydd oed, C, gan ei Meddyg Teulu. Yn benodol, cwynodd am fod y Meddyg Teulu wedi parhau i ragnodi gwrthfiotigau ar gyfer lwmp ar wddf C am gyfnod o sawl mis heb ddim gwelliant yn ei chyflwr, a heb ei hatgyfeirio i gael adolygiad arbenigol. Yn ddi-

weddarach cafodd C lawdriniaeth i dynnu'r lwmp.

Canfu'r Ombwdsmon fod chwarennau gwddf heintus yn gymharol gyffredin mewn plant ifanc a'i bod yn rhesymol i'r Meddyg Teulu reoli hyn trwy ofal sylfaenol â thriniaeth wrthfiotig. Roedd y Meddyg Teulu hefyd wedi atgyfeirio C i gael adolygiad pediatrig cychwynnol. Ni fu gwelliant yn ei chyflwr ar ôl misoedd o driniaeth a dechreuodd y crawniad ollwng. Ar yr adeg honno, canfu'r Ombwdsmon y dylai'r Meddyg Teulu fod wedi atgyfeirio C i gael adolygiad pediatrig arbenigol. Fodd bynnag, daliodd y Meddyg Teulu i ragnodi gwrthfiotigau am ddeufis arall cyn cytuno i atgyfeirio C. Nid oedd hynny'n rhesymol a dylai atgyfeiriad fod wedi'i wneud yn llawer cynt. Yn yr ysbyty, canfuwyd fod gan C haint mycobacteraidd twbercylaidd annodweddiadol.

Ni fyddai'r opsiynau ar gyfer triniaeth wedi bod yn ddim gwahanol hyd yn oed pe byddai atgyfeiriad cynharach wedi'i wneud; fodd bynnag, roedd C wedi bod yn cymryd meddyginiaeth wrthfiotig am fwy o amser nag oedd ei angen. Cadarnhaodd yr Ombwdsmon y gŵyn. Cytunodd y Practis Meddyg Teulu i ymddiheuro'n ysgrifenedig i Mrs B am beidio ag atgyfeirio C yn gynharach.

Bwrdd Iechyd Prifysgol Caerdydd a'r Fro – Triniaeth glinigol mewn ysbyty
Rhif yr Achos: 201603674 – Cyhoeddwyd yr adroddiad fis Awst 2017

Cwynodd Mr A am safon y gofal a'r driniaeth a roddwyd i'w ddiweddar wraig. Roedd gan Mrs A diwmorau niwroendocrin ("NET"). Roedd Mr A yn arbennig o anhapus oherwydd anghysonderau yn y gofal a ddarparwyd iddi, am yr oedi cyn rhoi therapi analog somatostatin ac am na chafodd Mrs A ei hatgyfeirio i ganolfan NET arbenigol yn Lloegr.

Wrth ystyried y gŵyn, nododd yr Ombwdsmon fod datblygiadau yn yr wybodaeth sydd bellach ar gael ar drin NET ers er pan oedd Mrs A yn cael triniaeth. Cadarnhaodd yr Ombwdsmon y gŵyn am anghysonderau posibl mewn gofal i'r graddau y gallai'r cyfathrebu ynglŷn â gofal Mrs A o fewn y tîm clinigol ac â Mr a Mrs A fod wedi bod yn well. Ni chadarnhaodd y gŵyn am yr oedi cyn rhoi therapi analog, oherwydd er y gellid bod wedi ei dechrau'n gynharach, yn anffodus yn yr amgylchiadau yn yr achos hwn nid yw'n debygol y byddai wedi atal clefyd Mrs A rhag datblygu. Yn olaf, cadarnhaodd yr Ombwdsmon y gŵyn am yr atgyfeiriad i ysbyty arall i'r graddau bod camgymeriad adrodd mewn sgan CT, ac os na fyddai hynny wedi digwydd byddai wedi arwain at drafodaeth gynharach ar addasrwydd Mrs A ar gyfer treial triniaeth benodol yn yr ysbyty arall.
Argymhellodd yr Ombwdsmon y dylai Bwrdd Iechyd Prifysgol Caerdydd a'r Fro:

a) ymddiheuro i Mr A am y methiannau a ganfuwyd

b) adolygu pam y bu camgymeriad adrodd yn y sgan CT, ac

c) adolygu digonolrwydd cyfathrebu o fewn ei wasanaeth NET.

Bwrdd Iechyd Prifysgol Caerdydd a'r Fro – Cofnodon meddygol / safonau cadw cofnodion
Rhif yr Achos 201604214 – Cyhoeddwyd yr adroddiad fis Awst 2017

Roedd cwyn Mrs A yn ymwneud â'r gofal a gafodd ei mam, Mrs R, tra'r oedd yn glaf preswyl yn Ysbyty Athrofaol Llandochau ("yr Ysbyty"). Roedd pryderon Mrs A yn cynnwys diffyg anogaeth neu gymorth gan staff nyrsio i'w mam i'w galluogi i fwyta ei bwyd. Roedd yn amau a oedd cofnodion am y bwyd a fwytawyd gan ei mam wedi cael eu "ffugio". Hefyd, cwynodd am fod ei mam wedi datblygu brech am nad oedd ei phadiau

ymataliaeth yn cael eu newid yn ddigon aml.

Daeth ymchwiliad yr Ombwdsmon i'r casgliad fod agweddau ar ofal nyrsio Mrs R yn rhesymol ar y cyfan ac wedi'u haddasu ar gyfer ei hanghenion. Fodd bynnag, canfu enghreifftiau lle nad oedd gofal Mrs R yn cyrraedd safonau rhesymol, er enghraifft, yr oedi cyn darparu matres lleddfu pwysau. Cadarnhaodd yr Ombwdsmon gŵyn Mrs A i raddau cyfyngedig.

Yn weinyddol, roedd yr Ombwdsmon yn bryderus bod trefniadau cadw cofnodion annigonol yn golygu nad oedd yn bosibl bob amser i wneud sylw ar safon y gofal nyrsio a ddarparwyd i Mrs R. I'r graddau hynny, cadarnhaodd yr agwedd hon ar gŵyn Mrs A.

Argymhellodd yr Ombwdsmon y dylai Bwrdd Iechyd Prifysgol Caerdydd a'r Fro:

a) ymddiheuro'n ysgrifenedig i Mrs A am y methiannau a amlygwyd gan yr ymchwiliad

b) talu swm o £350 iddi i gydnabod y trallod a achoswyd o ganlyniad i drefniadau cadw cofnodion gwael, a

c) chyflwyno manylion am y mesurau sydd ganddo ar waith i roi sylw i'r methiannau hyn.

Bwrdd Iechyd Prifysgol Betsi Cadwaladr - Triniaeth glinigol mewn ysbyty
Rhif yr Achos 201606212 – Cyhoeddwyd yr adroddiad fis Awst 2017

Cwynodd Mrs A i'r Ombwdsmon am nad oedd Bwrdd Iechyd Prifysgol Betsi Cadwaladr ("y Bwrdd Iechyd") wedi trefnu apwyntiad dilynol amserol ar ei chyfer i fonitro cyflwr dirywiol ar ei llygad. Yn hytrach na chael apwyntiad dilynol o fewn chwe mis fel y nodwyd gan ei meddygon, ni chafodd Mrs A ei hadolygu am 13 mis, er i Mrs A ofyn am apwyntiad brys. Erbyn iddi gael ei gweld yn y clinig offthalmoleg, roedd wedi colli ei golwg yn ei llygad de am byth (er ei fod yn cael ei gydnabod mai dyna fyddai'r canlyniad yn y diwedd). Roedd Mrs A yn dadlau pe byddai wedi cael ei gweld yn gynharach yna byddai'r difrod i'w llygad wedi cael ei drin ac y byddai hynny wedi atal y dirywiad cyflym i'w llygad de.

Canfu'r Ombwdsmon nad oedd lefel y gwasanaeth a roddwyd gan y Bwrdd Iechyd i Mrs A yn ddigonol a phe bai wedi cael ei hadolygu'n briodol roedd yn llawer mwy tebygol y byddai wedi cael triniaeth fwy amserol. Mae'n bosibl y gallai triniaeth o'r fath fod wedi arafu'r dirywiad yn ei chyflwr.

Cadarnhaodd yr Ombwdsmon y gŵyn ac argymhellodd fod y Bwrdd Iechyd yn:

a) ymddiheuro i Mrs A ac yn talu iawndal o £2,000 iddi am y posibilrwydd y byddai wedi gallu cadw'r golwg yn ei llygad de'n hwy pe bai wedi cael ei hadolygi'n gynharach, a

b) chyflwyno mesurau i sicrhau bod cleifion fel Mrs A sy'n cysylltu â'r Bwrdd Iechyd ag angen ymyriad brys, yn cael eu gweld o fewn 24 awr.

Bwrdd Iechyd Prifysgol Aneurin Bevan - Triniaeth glinigol mewn ysbyty
Rhif yr Achos 201604112 – Cyhoeddwyd yr adroddiad fis Awst 2017

Cwynodd Mrs T am y gofal a'r driniaeth a gafodd ei diweddar dad-yng-nghyfraith, Mr X, yn Ysbyty Nevill Hall ("yr Ysbyty"). Yn benodol, roedd Mrs T yn bryderus nad oedd yn ddigon da i gael ei ryddhau ar 4

Mawrth 2016 ac nad oedd y gofal a'r driniaeth a gafodd ar ôl cael ei aildderbyn ar 6 Mawrth yn briodol.

Canfu'r Ombwdsmon ei bod yn rhesymol o safbwynt clinigol i ryddhau i Mr X o'r Ysbyty ar 4 Mawrth ac ni chadarnhaodd yr elfen hon o'r gŵyn.

Wrth ystyried pryderon Mrs T am y driniaeth a gafodd Mr X ar ôl cael ei aildderbyn, canfu'r Ombwdsmon fod oedi cyn gwneud diagnosis a thrin Mr X am sepsis. Roedd yr Ombwdsmon o'r farn na chafodd dirywiad Mr X ei ganfod mewn pryd ac na chymerwyd camau priodol. Roedd gan Fwrdd Iechyd Prifysgol Aneurin Bevan ("y Bwrdd Iechyd") bolisi ar waith i ddelio ag uwchgyfeirio cleifion sy'n dirywio, ond canfu'r Ombwdsmon na chafodd y polisi hwn ei ddilyn. Cadarnhawyd yr elfen hon o gŵyn Mrs T.

Argymhellwyd fod y Bwrdd Iechyd yn:

a) ymddiheuro'n ysgrifenedig i Mrs T a'i theulu am y methiannau a nodwyd yn yr adroddiad hwn

b) talu £500 i Mrs T ar ran y teulu i adlewyrchu'r ansicrwydd am na allent wybod a fyddai triniaeth wedi'i rhoi'n gynt ar 6 Mawrth, ac atgyfeiriad i'r ITU yn ystod bore'r 7 Mawrth, wedi effeithio ar y canlyniad

c) codi ymwybyddiaeth o'r Polisi Cleifion sy'n Dirywio ymhlith y staff nyrsio a'r staff clinigol dan sylw yn yr Adran Frys

d) adolygu sut y mae sepsis yn cael ei reoli yn Adran Frys yr Ysbyty a'i fod yn cymryd camau i atgoffa staff o'r angen i ddilyn y canllawiau.

Cytunodd y Bwrdd Iechyd i weithredu'r argymhellion hyn.

Bwrdd Iechyd Prifysgol Cwm Taf – Triniaeth glinigol mewn ysbyty
Rhif yr Achos 201604041 – Cyhoeddwyd yr adroddiad ym mis Medi 2017

Cwynodd Ms X am reolaeth wael ei beichiogrwydd ectopig yn Ysbyty Brenhinol Morgannwg ("yr Ysbyty"). Yn fwyaf penodol, cwynodd am yr oedi cyn cael diagnosis a rhoi sylw i'r mater. Teimlai fod yr oedi wedi arwain at diwb ffalopaidd wedi'i rwygo a methiant i feichiogi'n naturiol (gan mai dyma'r ail dro i hyn ddigwydd iddi). Cwynodd hefyd na wnaethpwyd digon i reoli ei phoen. Dywedodd ei bod, ar un achlysur, wedi cael ei gadael am bron i ddwy awr yn gwaedu'n drwm ac yn sgrechian mewn poen mewn storfa, a bod y staff wedi gwrthod rhoi rhywbeth iddi i leddfu ei phoen.

Canfu'r ymchwiliad fod y ffordd y cafodd cyflwr Ms X ei reoli wedi bod yn rhesymol ac yn briodol ar y cyfan. Er hyn, nid oedd y clinigwyr wedi cynnig yr opsiwn o ymyriad llawfeddygol i Ms X er mwyn rhoi sylw i'r beichiogrwydd ectopig. O ganlyniad, cafodd y gŵyn ei chadarnhau i'r graddau cyfyngedig hyn. Canfu'r ymchwiliad nad oedd poen Ms X wedi cael ei reoli'n briodol ar yr achlysur y cyfeiriwyd ato uchod am tua awr a hanner. Cadarnhawyd y gŵyn honno hefyd.

Cytunodd Bwrdd Iechyd Prifysgol Cwm Taf:

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

b) i gynnig taliad o £150 am beidio â rheoli'r boen, ac

c) i rannu canfyddiadau'r adroddiad â'r staff perthnasol.

Bwrdd Iechyd Prifysgol Hywel Dda – Triniaeth glinigol mewn ysbyty
Rhif yr Achos 201604278 – Cyhoeddwyd yr adroddiad ym mis Medi 2017

Cwynodd Mr Y am y methiant i gael diagnosis a thriniaeth fuan ar gyfer sepsis a gafodd yn ystod cyfnod a dreuliodd yn Ysbyty Cyffredinol Llwynhelyg. Cwynodd Mr Y hefyd am oedi cyn cael diagnosis bod rhwyg yn ei oesoffagws. Yn olaf, cwynodd Mr Y am y ffordd yr oedd y Bwrdd Iechyd wedi ymdrin â'i gŵyn ffurfiol, ac ymateb iddi.

Daeth yr Ombwdsmon i'r casgliad bod rhai methiannau yn ymwneud â monitro cyflwr Mr Y yn ystod ei gyfnod yn yr ysbyty, ond bod y driniaeth yn ddigonol ar y cyfan. Canfu'r Ombwdsmon hefyd fod y rhwyg yn yr oesoffagws yn gyflwr anghyffredin, ac na fu oedi afresymol cyn gwneud diagnosis. Er hyn, roedd yr Ombwdsmon yn feirniadol o'r ffordd y gwnaeth Bwrdd Iechyd Prifysgol Hywel Dda ymdrin â'r gŵyn, ac argymhellodd y dylai'r Bwrdd Iechyd:

a) ymddiheuro

b) talu iawndal o £500 i Mr Y, i gydnabod yr amser a'r drafferth o orfod gwneud cwyn.

Bwrdd Iechyd Prifysgol Cwm Taf – Triniaeth glinigol y tu allan i ysbyty
Rhif yr Achos 201602370 – Cyhoeddwyd yr adroddiad ym mis Medi 2017

Cwynodd Mr H am fethiant i gynnal neu wella symudedd ei fam, Mrs B, yn ystod ei gofal, a bod ymchwiliadau heintiau wrin yn ddiangen ac wedi achosi trallod iddi. Mynegodd Mr H bryder hefyd ynglŷn ag urddas ac annibyniaeth mewn cysylltiad â'i galluedd a'i gwybyddiaeth, trefniadau diogelu wrth amddifadu o ryddid, dymuniad Mrs B i gael ei rhyddhau o'r ysbyty, a'r ffaith iddi gael ei strapio ar y troli yn ystod apwyntiad. Yn ogystal, cwynodd Mr H am y ffordd yr oedd Bwrdd Iechyd Prifysgol Cwm Taf ("y Bwrdd Iechyd") yn cyfathrebu â Mrs B a'r teulu ynglŷn â'i gofal, ac nad oedd y Bwrdd Iechyd wedi rhoi gwybod iddo bod ei fam wedi marw. Cwynodd Mr H wrth y Bwrdd Iechyd yn ddiweddarach, ond roedd yn anfodlon â'r oedi a fu cyn iddo gael ymateb.

Canfu'r ymchwiliad fod y gofal a roddwyd i Mrs B yn rhesymol a bod camau priodol wedi'u cymryd i roi sylw i'r materion yn ymwneud â symudedd. Canfu'r ymchwiliad hefyd fod angen yr ymchwiliadau wrin ac nad oeddent wedi achosi trallod i Mrs B. Nid oedd unrhyw ddiffygion â'r gofal a dderbyniodd Mrs B, o ran urddas ac annibyniaeth. Ni chadarnhawyd y cwynion hyn.

Cadarnhawyd pryder Mr H ynglŷn â threfniadau ymdrin â chwynion y Bwrdd Iechyd, o ran yr amser a'r drafferth o orfod gwneud cwyn. Roedd y Bwrdd Iechyd, mewn camgymeriad, wedi dweud wrth Mr H na allai ymateb gan nad oedd Mrs B wedi rhoi caniatâd iddo wneud cwyn cyn iddi farw. Argymhellodd yr Ombwdsmon:

a) ymddiheuriad

b) iawndal enwol i gydnabod yr oedi; ac

c) adolygiad gweithdrefnol mewnol.

Bwrdd Iechyd Prifysgol Betsi Cadwaladr – Triniaeth glinigol mewn ysbyty
Rhif yr Achos 201604109 – Cyhoeddwyd yr adroddiad ym mis Medi 2017

Cwynodd Dr X nad oedd camau digon buan wedi'u cymryd ar 10 Gorffennaf 2016 mewn perthynas â chyngor y meddyg teulu y dylai Mr Y, diweddar frawd Dr X, gael ei gyfeirio ar frys at y clinig mynediad cyflym i ddioddefwyr poen yn y frest ("CMCPF") yn Ysbyty Gwynedd. Derbyniodd Mr Y lythyr yn ei wahodd i wneud apwyntiad yn y clinig ar 21 Gorffennaf. Yn anffodus, bu Mr Y farw ar 20 Gorffennaf. Achos ei farwolaeth oedd clefyd isgemia'r galon.

Canfu'r Ombwdsmon y dylai Mr Y fod wedi cael ei frysbennu yn gynharach na saith niwrnod ar ôl atgyfeiriad brys y meddyg teulu, ac er bod yr Ymgynghorydd wedi nodi darlleniad ECG annormal Mr Y, ac awgrymu y dylai'r meddyg teulu fod wedi cyfeirio Mr Y fel achos brys, ni chafodd llythyr i drefnu apwyntiad ei anfon tan 12 diwrnod ar ôl yr atgyfeiriad. Canfu'r Ombwdsmon hefyd ei bod yn annerbyniol bod Dr X wedi aros am bedwar mis cyn cael ymateb ystyrlon gan y Bwrdd Iechyd. Cytunodd y Bwrdd Iechyd i weithredu argymhellion yr Ombwdsmon i:

a) ymddiheuro i Dr X a Ms Y (partner Mr Y) na chafodd Mr Y ei frysbennu cyn pen 24 awr ac nad oedd wedi ymateb mewn amser rhesymol i ebost Dr X

b) adolygu canran y cyfeiriadau i'r CMCPF nad ydynt yn cael eu brysbennu cyn pen 24 awr neu'r diwrnod gwaith nesaf, a oes angen addasu cynlluniau gwaith, neu faint o gardiolegwyr sydd eu hangen er mwyn gweithredu'r CMCPF mewn amser rhesymol; ac

c) ystyried a ddylai ddatblygu protocol ar gyfer cyfeiriadau gan feddygon teulu at y CMCPF.

Practis Medygon Teulu yn ardal Bwrdd Iechyd Prifysgol Betsi Cadwaladr – Triniaeth glinigol y tu allan i ysbyty
Rhif yr Achos 201604107 – Cyhoeddwyd yr adroddiad ym mis Medi 2017

Cwynodd Dr X am y driniaeth a dderbyniodd ei ddiweddar frawd Mr Y gan ei feddyg teulu mewn tri apwyntiad rhwng 11 Mehefin a 10 Gorffennaf 2015. Ar 20 Gorffennaf, bu farw Mr Y o glefyd isgemia'r galon. Dywedodd Dr X nad oedd y meddyg teulu wedi gwneud cofnod priodol o hanes Mr Y, a phe bai wedi ei gyfeirio at gardiolegydd yn gynharach mae'n bosibl na fyddai wedi marw.

Canfu'r Ombwdsmon nad oedd y nodiadau a oedd yn cael eu cadw gan y meddyg teulu o safon resymol. O ganlyniad ni allai ddweud yn bendant ai symptomau angina oedd gan Mr Y ynteu a ddylai fod wedi cael atgyfeiriad cardioleg cynharach. Canfu'r Ombwdsmon nad oedd y meddyg teulu, yn apwyntiad Mr Y ar 10 Gorffennaf, wedi nodi ECG annormal a rhoi meddyginiaeth ychwanegol ar gyfer angina. Cytunodd y Practis i weithredu argymhellion yr Ombwdsmon i:

a) ymddiheuro am y methiannau wrth Dr X a Ms Y (gweddw Mr Y)

b) talu iawndal o £1000 i Ms Y

c) cadarnhau bod ganddo brotocol i gofnodi gwybodaeth feddygol yn gyson

d) ystyried system ar gyfer gweithiwr gofal iechyd proffesiynol i ddehongli canlyniadau ECG, yn dilyn hyfforddiant Rheoli Gwybodaeth

e) cynnal cyfarfod staff i ystyried yr adroddiad terfynol; ac

f) bod y meddyg teulu'n ailedrych ar y trefniadau ar gyfer asesu, gwneud diagnosis a rheoli angina, yn darllen canllawiau NICE ac yn cael hyfforddiant i wella'r ffordd y mae'n cadw cofnodion.

Practis Deintyddol yn ardal Bwrdd Iechyd Prifysgol Betsi Cadwaladr – Triniaeth glinigol y tu allan i ysbyty
Rhif yr Achos 201600835 – Adroddiad a gyhoeddwyd ym mis Medi 2017

Cwynodd Mrs X wrth yr Ombwdsmon ei bod wedi mynd i'r Practis ym mis Medi 2015 â dant wedi cracio. Cymerwyd llun pelydr-X a nododd y Deintydd lenwad mawr a radiodryloywedd (cysgod) o amgylch pen y gwraidd. Cafodd Mrs X driniaeth, gan gynnwys gwrthfiotigau, tan fis Rhagfyr pan dorrodd y dant, a chafodd ei dynnu. Cwynodd Mrs X hefyd am y modd y gwnaeth y Practis ymdrin â'r gŵyn am ei thriniaeth.

Ni allai'r Ombwdsmon ddweud yn bendant bod crawniad yng ngheg Mrs X ar adeg ei hapwyntiad cyntaf nac y dylai fod wedi cael triniaeth sianel y gwreiddyn. Canfu'r Ombwdsmon nad oedd y Deintydd wedi cofnodi ei dehongliad o'r radiodryloywedd na'r camau y bwriadai eu cymryd mewn cysylltiad â hynny; roedd hyn yn anghyfiawnder yn erbyn Mrs X. Canfu'r Ombwdsmon hefyd fod y Practis wedi rhyddhau ei hun yn amhriodol o gyfrifoldeb am y gŵyn ac wedi cyfeirio Mrs X at y Deintydd, ar ôl i'r Deintydd adael y practis hyd yn oed. Cytunodd y Practis i weithredu argymhellion yr Ombwdsmon i:

a) ymddiheuro wrth Mrs X am y methiannau a nodwyd

b) ad-dalu £185

c) talu iawndal o £300 gan nad oedd y deintydd wedi cofnodi ei ddehongliad o'r radiodryloywedd a chan nad oedd camau digonol wedi'u cymryd i benderfynu ynglŷn â chyflwr y dant; a

d) talu iawndal o £100 am beidio ag ymchwilio'n drylwyr i gŵyn Mrs X.

Ni cadarnhawyd

Bwrdd Iechyd Prifysgol Aneurin Bevan - Triniaeth glinigol mewn ysbyty
Rhif yr Achos 201605053 - Cyhoeddwyd yr adroddiad fis Gorffennaf 2017

Roedd Mr B wedi cwyno am y gofal a gafodd pan oedd yn glaf preswyl mewn Uned Iechyd Meddwl. Dywedodd ei fod wedi cael meddyginiaeth yr oedd yn alergaidd iddi, bod gwyliau wedi cael ei dynnu'n ôl, bod Bwrdd Iechyd Prifysgol Aneurin Bevan wedi gwrthod newid y meddygon a oedd yn gyfrifol am ei ofal a'i fod wedi bod yn destun chwiliadau dianghenraid.

Ni chadarnhawyd y cwynion. Canfu'r ymchwiliad nad oedd unrhyw dystiolaeth i awgrymu bod Mr B wedi cael adwaith alergaidd i'r feddyginiaeth a'i fod wedi cael ei fonitro mewn ffordd briodol. Canfu bod gwyliau wedi cael ei adolygu a'i awdurdodi mewn ffordd briodol a phan fu materion yn ymwneud â hwyluso gwyliau, y rhoddwyd sylw i'r rhain. Yn ogystal, canfu'r ymchwiliad bod y penderfyniad a wnaethpwyd i beidio newid meddygon Mr B yn rhesymol ac yn briodol dan yr amgylchiadau, a phan oedd Mr B wedi gwrthod cytuno i chwiliad, nad oedd pwysau wedi cael ei roi arno ynghylch hyn.

Bwrdd Iechyd Prifysgol Cwm Taf - Triniaeth glinigol mewn ysbyty
Rhif yr Achos 201605732 - Cyhoeddwyd yr adroddiad fis Gorffennaf 2017

Ar ôl cael damwain ar 17 Mehefin 2016, roedd Mr X wedi mynd i Adran Frys Ysbyty Brenhinol Morgannwg, ac roedd yn dymuno cwyno nad oedd y staff wedi darganfod ei fod wedi torri sawl asen a bod ganddo niwmothoracs. Pan ddychwelodd ar 19 Mehefin, cynhaliwyd pelydr-X a nodwyd yr anafiadau hyn. Yn dilyn hyn, rheolwyd cyflwr Mr X mewn ffordd geidwadol trwy roi cymorth lleddfu poen iddo ac nid oedd gofyn darparu unrhyw ymyrraeth lawfeddygol. Pan gwynodd Mr X i Fwrdd Iechyd Prifysgol Cwm Taf ("y Bwrdd Iechyd") am y methiant i nodi'r niwmothoracs a'r asennau a oedd wedi torri, cydnabuwyd y dylai Mr X fod wedi cael pelydr-X ac y dylid fod wedi ei fonitro ar 17 Mehefin. Roedd y Bwrdd Iechyd yn glir, fodd bynnag, na fyddai'r driniaeth a fyddai wedi cael ei rhoi ar 17 Mehefin pe byddai'r pelydr-X wedi cael ei gymryd ar yr adeg honno, wedi bod yn wahanol i'r driniaeth geidwadol a roddwyd iddo ar ôl iddo fynychu am yr ail waith. Roedd Mr X yn anfodlon â'r esboniad hwn a chwynodd i'r Ombwdsmon bod y ffaith na chynhaliwyd y pelydr-X ar 17 Mehefin er mwyn darganfod y niwmothoracs a'r asennau wedi torri, wedi peri niwed iddo.

Roedd yr Ombwdsmon yn cytuno â'r Bwrdd Iechyd y dylai Mr X fod wedi cael pelydr-X ar 17 Mehefin, ac os y byddai hyn wedi digwydd, y byddent wedi darganfod ei anafiadau. Cytunodd yr Ombwdsmon hefyd y byddai wedi bod yn briodol rheoli cyflwr Mr X mewn ffordd geidwadol gyda gweithgarwch monitro a lleddfu poen. Roedd y rheolaeth geidwadol a gafodd Mr X ar ôl dychwelyd ar 19 Mehefin yn adlewyrchu'r dull gweithredu hwn. Felly, canfu'r Ombwdsmon nad oedd Mr X wedi dioddef unrhyw anghyfiawnder o ganlyniad i fethiant y Bwrdd Iechyd i nodi'r asennau wedi torri a'r niwmothoracs, ac ni chadarnhaodd y gŵyn.

Practis Deintyddol yn ardal Bwrdd Iechyd Prifysgol Hywel Dda
- Cyhoeddwyd yr adroddiad fis Gorffennaf 2017

Roedd Mrs A wedi cwyno am y gofal a'r driniaeth a gafodd gan y Practis Deintyddol. Yn benodol, yn ystod apwyntiad ar 22 Gorffennaf 2016, dywedodd Mrs A nad oedd y Deintydd wedi darganfod a thrin y ddannodd waed yn ei deintgig, ac o ganlyniad, y bu mewn poen a bu'n rhaid iddi gael triniaeth mewn ysbyty.

Canfu'r ymchwiliad bod cynllun trin Mrs A yn rhesymol dan yr amgylchiadau ac o ystyried absenoldeb haint ar yr adeg honno, bod y penderfyniad i beidio rhoi presgripsiwn am wrthfiotigau yn un rhesymol.

Bwrdd Iechyd Prifysgol Hywel Dda a Darparwr Annibynnol a gontractiwyd gan Fwrdd Iechyd Hywel Dda
Rhif yr Achos 201606182 / 201505518 - Cyhoeddwyd yr adroddiad fis Gorffennaf 2017

Cwynodd Mrs T i'r Ombwdsmon am y gofal a'r driniaeth yr oedd ei hwyres, Ms G, wedi'i chael gan Ddarparwr Annibynnol a gontractiwyd gan Fwrdd Iechyd Prifysgol Hywel Dda ("y Bwrdd Iechyd") (ysbyty seiciatrig i oedolion, diogelwch isel yng Nghymru). Yn ogystal, cwynodd Mrs T bod y Bwrdd Iechyd wedi trosglwyddo Ms G i uned diogelwch canolig yn Lloegr yn groes i ddymuniadau'r teulu ac yn groes i gyngor clinigwyr uwch. Yn benodol, roedd Mrs T yn cwyno:

- nad oedd cyflwr Ms G, sef anorecsia nerfosa, wedi cael ei reoli mewn ffordd ddigonol gan glinigwyr yn yr Ysbyty.

- Bod Ms G wedi byw ar ei phen ei hun mewn amgylchedd moel am dros flwyddyn, ac y bu'n destun amrediad o gyfyngiadau cosbol ar ei gallu i symud ac i ymgymryd â gweithgarwch.

- Y gwrthodwyd rhoi ei heitemau personol i Ms G a bod nifer ohonynt wedi mynd ar goll yn ystod ei chyfnod yn yr Ysbyty.

- Bod y teulu wedi cael eu heithrio o unrhyw gyfranogiad ystyrlon yng ngofal Ms G a bod eu safbwyntiau am ei gofal wedi cael eu diystyru gan glinigwyr a'u bod wedi dal dig amdanynt hyd yn oed.

- Y rheolwyd trefniadau meddyginiaeth Ms G mewn ffordd wael.

Ni chadarnhaodd yr Ombwdsmon gwynion Mrs T. Daeth i'r casgliad bod y dull gweithredu tuag at ofal Ms G a'r cyfyngiadau a'r trefniadau rheoli a weithredwyd yn ei hamgylchedd yn briodol o ystyried difrifoldeb ei chyflwr a'r risgiau yr oedd yn eu hachosi i'w hun ac i eraill. Nid oedd yn gallu gweld unrhyw dystiolaeth bod y teulu wedi cael eu gwahardd rhag cymryd rhan yng ngofal Ms G neu bod y trefniadau meddyginiaeth ar ei chyfer wedi cael eu rheoli'n wael. Yn olaf, daeth i'r casgliad, o ystyried yr holl amgylchiadau, bod penderfyniad y Bwrdd Iechyd i drosglwyddo Ms G i uned diogelwch canolig yn Lloegr yn rhesymol.

Bwrdd Iechyd Prifysgol Hywel Dda – Triniaeth glinigol mewn ysbyty
Rhif yr Achos 201604061 - Cyhoeddwyd yr adroddiad fis Gorffennaf 2017

Cwynodd Ms X bod Bwrdd Iechyd Prifysgol Cwm Taf wedi methu cynnal ei llawdriniaeth gosod pen-glin newydd mewn ffordd briodol. Dywedodd Ms X bod y llawfeddyg wedi gwneud camgymeriad yn ystod y lawdriniaeth, gan dorri trwy ei chyhyr, a'i bod hi wedi dioddef cyfnod poenus estynedig a'i bod wedi cael problemau gyda'i phen-glin yn dilyn y lawdriniaeth.

Canfu'r ymchwiliad y cyflawnwyd llawdriniaeth Ms X mewn ffordd briodol. Nid oedd unrhyw dystiolaeth i awgrymu y torrwyd ei chyhyr mewn ffordd anghywir neu ddamweiniol, oherwydd y byddai wedi bod gofyn cael ffrâm pen-glin yn syth, nad oedd yn rhan o'r cynllun gofal ar gyfer y cyfnod yn dilyn y lawdriniaeth. Yn ogystal, canfu'r ymchwiliad nad yw symptomau sylweddol sy'n parhau yn anghyffredin yn anffodus, ac yn yr achos hwn, nid oedd hynny'n awgrymu gofal gwael. Ni chadarnhaodd yr Ombwdsmon y gŵyn.

Bwrdd Iechyd Prifysgol Abertawe Bro Morgannwg – Triniaeth glinigol y tu allan i ysbyty
Rhif yr Achos 201602270 - Cyhoeddwyd yr adroddiad fis Gorffennaf 2017

Cwynodd Ms A am y gofal gwael a ddarparwyd i Mrs B gan Glinig y Llygaid â Mynediad Cyflym ("RACE") Bwrdd Iechyd Prifysgol Abertawe Bro Morgannwg ("y Bwrdd Iechyd"). Cwynodd yn benodol nad oedd y Bwrdd iechyd wedi cofnodi adwaith alergaidd Mrs B i ddiferion llygaid a roddwyd ar 23 Mehefin 2015 mewn ffordd gywir, ac o ganlyniad, rhoddwyd yr un diferion i Mrs B ar 5 Awst, a arweiniodd at adwaith alergaidd pellach. Cwynodd Ms A bod adweithiau alergaidd Mrs B wedi peri iddi ddatblygu ffotoffobia a llygaid sych, ac roedd o'r farn bod hyn wedi arwain at farwolaeth Mrs B cyn pryd, gan ei bod wedi cwympo bedwar diwrnod yn ddiweddarach, a bu farw o'r anaf i'r pen a gafodd wrth gwympo. Yn ogystal, cwynodd Ms A nad oedd Mrs B wedi cael meddyginiaeth llygaid ddigonol (poteli sampl) er mwyn trin y cyflwr ar ei llygaid.

Ni chadarnhawyd cwynion Ms A. Canfu'r ymchwiliad bod y diferion llygaid a roddwyd ar 23 Mehefin a 5 Awst ar gyfer ymlediad canhwyllau llygaid, yn briodol. Roedd y Bwrdd Iechyd wedi cofnodi adwaith Mrs B ar ôl y diferion a ddefnyddiwyd ym mis Mehefin yn ystod ei hapwyntiad nesaf ym mis Awst. Cafodd Mrs B driniaeth briodol yn dilyn ei hadwaith ym mis Awst, a phan gynhaliwyd adolygiad wythnos yn ddiweddarach, nodwyd bod llygaid Mrs B wedi gwella ers cael y driniaeth. Mae'n fwyaf tebygol yr achoswyd

ffotoffobia Mrs B, a gofnodwyd ar ddau achlysur yn ystod mis Medi, gan gyflyrau eraill ar ei llygaid, y rhoddwyd diagnosis ohonynt yn dilyn hyn. O ran y gŵyn am feddyginiaeth llygaid annigonol, ni fu modd ffurfio barn bendant am hyn gan bod yr ymchwiliad wedi cael ei gynnal bron dwy flynedd ar ôl y digwyddiad. Er y rhoddwyd ystyried briodol i sylwadau'r Bwrdd Iechyd a Ms A, roedd yr Ombwdsmon o'r farn bod y Bwrdd Iechyd wedi cymryd camau priodol yn dilyn cwyn Ms A, er mwyn rhoi sylw i unrhyw bryderon posibl yn hyn o beth.

Bwrdd Iechyd Prifysgol Cwm Taf – Triniaeth glinigol mewn ysbyty
Rhif yr Achos 201605144 - Cyhoeddwyd yr adroddiad fis Gorffennaf 2017

Roedd Mr D yn cwyno am safon y gofal a ddarparwyd i'w ddiweddar wraig, Mrs D, yn Ysbyty Tywysog Charles. Roedd yn cwyno:

a) Y stopiwyd rhoi Rivaroxaban (meddyginiaeth wrthgeulo) ar ôl chwe mis o driniaeth heb gynnal unrhyw asesiad pellach neu ail sgan o'r sefyllfa. Dioddefodd Mrs D strôc sawl wythnos yn ddiweddarach;

b) Na chynhaliwyd ymchwiliad digonol am achos y ffaith bod llaw Mrs D wedi colli ei lliw;

c) Bod Mrs D wedi cael ei rhyddhau o'r ysbyty pan oedd yn amlwg ei bod yn anhwylus iawn ac ar adeg pan nad oedd clinigwyr wedi pennu diagnosis o hyd am y ffaith bod ei llaw wedi colli ei lliw.

Canfu'r Ombwdsmon bod y driniaeth a roddwyd i Mrs D yn briodol ac yn unol â chanllawiau am yr arfer cyfredol. Nid oedd unrhyw arwydd bod angen sganio Mrs D unwaith eto ar ôl stopio rhoi Rivaroxaban iddi. Roedd yr ymchwiliadau a gynhaliwyd am y ffaith bod llaw Mrs D wedi colli ei lliw a'r penderfyniad i'w rhyddhau o'r ysbyty yn rhesymol. Ni chadarnhaodd yr Ombwdsmon y gŵyn.

Bwrdd Iechyd Prifysgol Abertawe Bro Morgannwg - Triniaeth glinigol mewn ysbyty
Rhif yr Achos 201604370 – Cyhoeddwyd yr adroddiad fis Awst 2017

Cwynodd Ms X am y driniaeth a roddwyd i’w diweddar fam, Mrs A yn Ysbyty Tywysoges Cymru ar ôl iddi gael ei derbyn ym mis Rhagfyr 2015 ar ôl iddi ddioddef strôc. Yn benodol, cwynodd Ms X ei bod yn amhriodol i weinyddu’r cyffur gwrthgeulo Apixaban i Mrs A a bod oedi afresymol cyn iddi gael triniaeth ar ôl iddi ddioddef gwaedlif ar yr ymennydd. Cwynodd Ms X hefyd nad oedd Bwrdd Iechyd Prifysgol Abertawe Bro Morgannwg (“y Bwrdd Iechyd”) wedi ymateb i lythyr cwyno dyddiedig 5 Mai 2016 ynglŷn â siartiau arsylwi a oedd ar goll.

Canfu’r Ombwdsmon nad oedd dim tystiolaeth i awgrymu ei bod yn amhriodol i roi’r gwrthgeulydd Apixaban i Mrs A. Roedd o’r farn bod y driniaeth a roddwyd yn dilyn y gwaedlif ar ymennydd A yn amserol ac yn briodol. Yn olaf, canfu’r Ombwdsmon nad oedd yn amlwg a oedd y Bwrdd Iechyd wedi cael llythyr cwyno dyddiedig 5 Mai 2016 ynglŷn â siartiau arsylwi a oedd ar goll; fodd bynnag, roedd tystiolaeth o ohebiaeth a anfonwyd at Ms X lle’r oedd y Bwrdd Iechyd yn cydnabod ei bod yn annerbyniol bod y siartiau ar goll, a chynigiodd ymddiheuriad didwyll am hyn. Ni chadarnhaodd yr Ombwdsmon unrhyw agweddau ar y gŵyn hon.

Bwrdd Iechyd Prifysgol Betsi Cadwaladr - Triniaeth glinigol mewn ysbyty

Rhif yr Achos 201603825 – Cyhoeddwyd yr adroddiad fis Awst 2017

Cwynodd Mr D i'r Ombwdsmon nad oedd Bwrdd Iechyd Prifysgol Betsi Cadwaladr ("y Bwrdd Iechyd") wedi canfod, er bod sgan uwchsain wedi'i gynnal, bod gan ei wraig ("Mrs D") fàs ffibraidd mawr pan aeth i Ysbyty Glan Clwyd ("yr Ysbyty"). Roedd yn anhapus nad oedd y meddyg, pan gafodd ei rhyddhau, wedi cofnodi yn ei nodyn rhyddhau ei bod yn anemig. Dim ond ychydig ddyddiau'n ddiweddarach y canfu Mrs D, yn dilyn ymgynghoriad preifat ac ymchwiliadau tramor, fod ganddi fàs yn yr abdomen y gwelwyd a oedd, ar ôl cael llawdriniaeth arno ychydig fisoedd yn ddiweddarach, yn friw ffibraidd a oedd wedi marw. Roedd Mr D yn credu pe bai sgan a gynhaliwyd yn yr Ysbyty wedi canfod y briw a bod prawf gwaed ei wraig wedi'i ddehongli'n gywir, byddai'r ffordd y cafodd ei thriniaeth ei rheoli wedyn wedi bod yn fwy amserol.

Canfu'r Ombwdsmon er nad oedd y sgan wedi canfod y màs ffibraidd, roedd hwn yn ddiffyg cyffredin yn y math hwn o driniaeth, a oedd yn golygu bod nodweddion gynaecolegol penodol yn cael eu colli. Felly, daeth yr Ombwdsmon i'r casgliad nad oedd hyn yn cyfrif fel methiant gwasanaeth. Canfu'r Ombwdsmon hefyd, er nad oedd y meddyg rhyddhau wedi cynnwys yr wybodaeth gywir am anaemia Mrs D yn ei nodyn rhyddhau, nid oedd hwn wedi arwain at anghyfiawnder i Mrs D gan ei bod wedi cael meddyginiaeth briodol i drin yr anaemia pan gafodd ei rhyddhau. Felly, ni chadarnhawyd y cwynion.

Bwrdd Iechyd Prifysgol Cwm Taf - Triniaeth glinigol mewn ysbyty

Rhif yr Achos 201606532 – Cyhoeddwyd yr adroddiad fis Awst 2017

Cwynodd Mr B am y gofal a gafodd ei wraig yn Ysbyty'r Tywysog Siarl pan oedd yn esgor. Cwynodd fod oedi diangen cyn ysgogi'r esgoriad, a bod hynny wedi'i ddilyn gan fethiant i fonitro, dehongli ac ymateb yn briodol i guriad calon y plentyn heb ei eni. Dywedodd Mr B fod y methiannau hyn wedi golygu bod ei ferch wedi dioddef problemau â'r galon yn fuan ar ôl ei geni.

Canfu'r Ombwdsmon nad oedd dim arwyddocâd clinigol andwyol i'r oedi cyn ysgogi'r esgoriad, bod monitro digonol wedi'i wneud a bod adolygiadau a phrofion clinigol priodol wedi'u cynnal. Daeth yr Ombwdsmon i'r casgliad nad oedd dim tystiolaeth i awgrymu bod y problemau yr oedd merch Mr B yn eu profi yn ganlyniad i unrhyw ddiffygion yn y gofal a ddarparwyd yn ystod yr esgoriad. Ni chadarnhaodd yr Ombwdsmon y gŵyn.

Bwrdd Iechyd Prifysgol Caerdydd a'r Fro - Triniaeth glinigol mewn ysbyty

Rhif yr Achos 201606156 – Cyhoeddwyd yr adroddiad fis Awst 2017

Cwynodd Mr B am y penderfyniad i'w ryddhau o Adran Frys Ysbyty Athrofaol Cymru yn dilyn ffit yn gynharach y diwrnod hwnnw. Cwynodd ei fod wedi cael ei ryddhau'n rhy gynnar ac nad ystyriwyd yr anaf i'w ben na'i hanes teuluol. Cwynodd Mr B hefyd nad oeddent wedi canfod anaf i'w ysgwydd ac na chafodd feddyginiaeth gwrth-ffitiau cyn ei ryddhau. Dioddefodd Mr B ffit arall ar y ffordd adref o'r ysbyty.

Canfu'r Ombwdsmon fod Mr B wedi cael ei archwilio a'i drin yn briodol a'i bod yn briodol i'w ryddhau. Daeth i'r casgliad bod yr holl ffactorau wedi cael eu hystyried cyn gwneud y penderfyniad i'w ryddhau ac na fyddai wedi bod yn briodol i ragnodi meddyginiaeth gwrth-ffitiau cyn gwneud diagnosis pendant yn dilyn rhagor o ymchwiliadau arno fel claf allanol. Dywedodd yr Ombwdsmon fod presenoldeb yr annormaledd ar ei ysgwydd ar y pelydr-x yn gynnil ac yn hawdd i'w fethu nes iddo gael ei adolygu gan ymgynghorydd arbenigol. Ni chadarnhaodd yr Ombwdsmon y gŵyn.

Bwrdd Iechyd Prifysgol Aneurin Bevan - Triniaeth glinigol mewn ysbyty
Rhif yr Achos 201604020 – Cyhoeddwyd yr adroddiad fis Awst 2017
Cwynodd Ms E nad oedd addasiadau wedi'u gwneud pan gynhaliwyd triniaeth gynaecolegol yn Ysbyty Nevill Hall. Dywedodd Ms E ei bod wedi cyflwyno gwybodaeth berthnasol i'r meddyg dan sylw. O ganlyniad, roedd gan Ms E bryderon ynghylch y broses gydsynio.

Gan na chanfu'r Ombwdsmon ddim methiant gwasanaeth, nid chafodd y rhan hon o gŵyn Ms E ei chadarnhau. Ni chanfu ychwaith unrhyw reswm i amau dilysrwydd y cydsyniad a gafwyd gan Ms E ac eto ni chadarnhaodd yr agwedd hon ar ei chŵyn.

Bwrdd Iechyd Prifysgol Betsi Cadwaladr - Triniaeth glinigol y tu allan i ysbyty
Rhif yr Achos 201603289 – Cyhoeddwyd yr adroddiad fis Awst 2017
Cwynodd Ms X am y gofal a gafodd gan Fwrdd Iechyd Prifysgol Betsi Cadwaladr ("y Bwrdd Iechyd") yn ystod ei beichiogrwydd, a ddiweddodd, yn anffodus iawn gyda mab Ms X yn cael ei eni'n farw-anedig. Cwynodd hefyd am fethiant y Bwrdd Iechyd i gynnig gwasanaeth cwnsela iddi yn dilyn hyn, ac am ymateb y Bwrdd Iechyd i'w chŵyn.

Canfu'r Ombwdsmon fod y gofal a gafodd Ms X trwy gydol ei beichiogrwydd yn rhesymol ar y cyfan, gyda monitro priodol a bod yr Ymgynghorydd ac aelodau eraill y tîm wedi'u cynnwys. Nid oedd unrhyw ddiffygion a ganfuwyd wedi effeithio ar ofal Ms X. Nid oedd modd yn rhesymol i ragweld marwolaeth Y, ac ni chadarnhaodd yr Ombwdsmon y gŵyn. Pwysodd ar y Bwrdd Iechyd i fod yn fwy gofalus i sicrhau cywirdeb ymatebion i gwynion yn y dyfodol, ac awgrymodd y dylai'r Bwrdd Iechyd, hyd yn oed mor hwyr â hyn drefnu cwnsela i Ms X os oedd yn dymuno hynny. Cytunodd y Bwrdd Iechyd i gwrdd â Ms X i drafod ei hatgyfeirio at gwnselydd.

Ymddiriedolaeth GIG Felindre – Triniaeth glinigol y tu allan i ysbyty
Rhif yr Achos 201605282 – Cyhoeddwyd yr adroddiad ym mis Medi 2017
Cwynodd Dr D fod oedi wedi bod cyn gwneud diagnosis o gywasgiad metastatig llinyn y cefn ("MSCC") ei diweddar dad. Mae hwn yn gymhlethdod cymharol anghyffredin sy'n gallu digwydd mewn cleifion lle mae'r canser wedi ymledu i esgyrn y cefn. Os nad yw'n cael ei drin, gall achosi parlys parhaol. Cwynodd y dylai Ymddiriedolaeth GIG Felindre ("yr Ymddiriedolaeth") fod wedi gweithredu'n gyflymach pan ddechreuodd Mr D gwyno bod ganddo boen yn ei gefn yn Ionawr 2015. Cwynodd hefyd y dylai'r Ymddiriedolaeth fod wedi sôn wrth Mr D a'i deulu am y posibilrwydd y gallai ddatblygu MSCC, er mwyn iddynt fod yn ymwybodol o'r symptomau posibl i gadw golwg amdanynt.

Canfu'r Ombwdsmon ei bod yn debygol, rhwng pob dim, na chafodd Mr D wybodaeth am MSCC pan ddywedwyd wrtho fod y canser wedi ymledu i asgwrn ei gefn. Fodd bynnag, ni wnaeth hyn effeithio ar y canlyniad, oherwydd fel mae'n digwydd nid oedd parlys Mr D yn deillio o unrhyw oedi cyn gwneud diagnosis o MSCC. O ganlyniad, ni chadarnhawyd y rhan hon o'r gŵyn. Yn ychwanegol at hyn, ni wnaeth yr Ombwdsmon gadarnhau'r gŵyn y dylai'r Ymddiriedolaeth fod wedi gweithredu'n gyflymach pan gwynodd Mr D fod ganddo boen yn ei gefn. Pan wnaeth Mr D alw'r llinell gyngor, cafodd ei gyfeirio'n briodol at ei feddyg teulu yn unol â'r ymarfer safonol.

Bwrdd Iechyd Prifysgol Aneurin Bevan – Triniaeth glinigol mewn ysbyty

Rhif yr Achos 201605059 – Cyhoeddwyd yr adroddiad ym mis Medi 2017

Mynegodd Mr X bryder na chafodd clwyf ar wddf ei ŵyr pum mis oed ("B") ei archwilio'n drylwyr pan aethpwyd ag ef i'r ysbyty ar 11 Mawrth 2015. Pan ddaethant yn ôl i'r ysbyty ar 15 Mawrth, roedd haint yn y clwyf, a bu'n rhaid i B gael llawdriniaeth i drin yr haint.

Canfu'r Ombwdsmon fod asesiad clinigol B ar 11 Mawrth yn rhesymol, ac nad oedd tystiolaeth i awgrymu bod haint yn y clwyf yr adeg honno, nac y dylai fod wedi cael gwrthfiotigau. Ni wnaeth yr Ombwdsmon gadarnhau'r gŵyn.

Bwrdd Iechyd Prifysgol Betsi Cadwaladr - Arall

Rhif yr Achos 201605583 – Cyhoeddwyd yr adroddiad ym mis Medi 2017

Cwynodd Mr A am y driniaeth a dderbyniodd ar ôl cael diagnosis o sglerosis ymledol ("MS"), cyflwr niwrolegol gydol oes sy'n effeithio ar y nerfau yn yr ymennydd a llinyn y cefn. Dywedodd Mr A ei fod wedi cael ei amddifadu o driniaeth fuan ac effeithiol i reoli symptomau a gwaethygiad MS. Teimlai Mr A hefyd ei fod wedi cael ei amddifadu o fynediad at therapi amgen a allai fod wedi gwella ansawdd ei fywyd.

Canfu'r Ombwdsmon fod y driniaeth a dderbyniodd Mr A yn berthnasol i'w symptomau, a bod ei gyflwr wedi cael ei reoli mewn ffordd gwbl briodol. Nid oedd unrhyw fethiannau o ran amser, rheolaeth na thriniaeth cyflwr Mr A. Ni welodd yr Ombwdsmon dystiolaeth o unrhyw driniaeth ychwanegol a allai fod wedi cael ei rhoi i Mr A gan nad oes triniaethau therapi amgen wedi'u trwyddedu ar gyfer MS sy'n gwaethygu'n raddol, boed yn MS sy'n gwaethygu'n raddol o'r dechrau'n deg neu'n MS eilaidd sy'n gwaethygu. O ganlyniad, ni chafodd y cwynion eu cadarnhau.

Bwrdd Iechyd Prifysgol Betsi Cadwaladr - Arall

Rhif yr Achos 201604252 – Cyhoeddwyd yr adroddiad ym mis Medi 2017

Cwynodd Mrs X nad oedd Bwrdd Iechyd Prifysgol Betsi Cadwaladr ("y Bwrdd Iechyd") wedi rhoi triniaeth i'w mam, Mrs Y, o fewn y targed amser aros rhwng atgyfeirio a thriniaeth a bennwyd gan Lywodraeth Cymru ar gyfer sefydliadau'r GIG yng Nghymru.

Canfu'r ymchwiliad fod Mrs Y wedi bod yn disgwyl am ei llawdriniaeth ers mwy o amser na tharged Llywodraeth Cymru, ond nad oedd tystiolaeth y gellid priodoli hyn i gamreoli'r rhestr aros ar ran y Bwrdd Iechyd. Nid oedd tystiolaeth i awgrymu bod Mrs Y yn bodloni meini prawf y Bwrdd Iechyd ar gyfer prysuro triniaeth, ac nid oedd arwydd o angen clinigol a fyddai'n cyfiawnhau rhoi triniaeth iddi hi cyn cleifion eraill.

Bwrdd Iechyd Prifysgol Caerdydd a'r Fro – Triniaeth glinigol mewn ysbyty

Rhif yr Achos 201606340 – Cyhoeddwyd yr adroddiad ym mis Medi 2017

Cwynodd Mr X am y gofal a dderbyniodd yn ystod apwyntiad yn Ysbyty Athrofaol Cymru yn Chwefror 2016. Cwynodd fod Ymgynghorydd wedi methu â gwneud diagnosis cywir o achos y crygni parhaus yn ei lais, a gafodd ei ddiagnosio a'i drin yn llwyddiannus yn ddiweddarach yn dilyn ymgynghoriad preifat.

Canfu'r Ombwdsmon nad oedd y gofal yn yr apwyntiad o safon is na'r hyn a oedd yn dderbyniol. Ni chadarnhawyd y gŵyn.

Bwrdd Iechyd Prifysgol Betsi Cadwaladr – Triniaeth glinigol y tu allan i ysbyty
Rhif yr Achos 201600691 – Cyhoeddwyd yr adroddiad ym mis Medi 2017
Cwynodd Mr A fod Bwrdd Iechyd Prifysgol Betsi Cadwaladr ("y Bwrdd Iechyd") wedi methu ag ymchwilio'n ddigonol a thrin problem gerddediad ei ferch o Ionawr 2015 ymlaen.

Canfu'r Ombwdsmon fod tystiolaeth bod ymchwiliadau priodol wedi cael eu gwneud i broblem gerddediad Miss A a bod camau priodol wedi cael eu cymryd, os oedd angen, mewn ymateb. Ni chadarnhawyd y gŵyn.

Practis Meddygon Teulu yn ardal Bwrdd Iechyd Prifysgol Aneurin Bevan – Triniaeth glinigol y tu allan i ysbyty
Rhif yr Achos 201605281 – Cyhoeddwyd yr adroddiad ym mis Medi 2017
Cwynodd Dr D fod oedi wedi bod cyn gwneud diagnosis o wasgiad metastatig llinyn y cefn ("MSCC") ei thad. Mae hwn yn gymhlethdod cymharol anghyffredin sy'n gallu digwydd mewn cleifion lle mae'r canser wedi ymledu i esgyrn y cefn. Os nad yw'n cael ei drin, gall achosi parlys parhaol. Cwynodd Dr D y dylai Practis Meddygon Teulu Mr D fod wedi gweithredu'n gyflymach pan ddechreuodd gwyno bod ganddo boen yn ei gefn yn Ionawr 2015.

Aeth Mr D i'r Practis dair gwaith yn Ionawr 2015. Canfu'r Ombwdsmon ei bod yn bosibl, o edrych yn ôl, bod symptomau cynnar MSCC i'w gweld ar Mr D yn yr ymgyngoriadau hyn, ond bod ganddo hefyd symptomau eraill a oedd yn awgrymu diagnosisau eraill mwy tebygol. Nid oedd y symptomau ym mhob ymgynghoriad yn awgrymu MSCC yn glir, a daeth yr Ombwdsmon i'r casgliad bod gweithredoedd y meddyg teulu yn unol ag ymarfer clinigol rhesymol. Ni chadarnhawyd y gŵyn. Er hyn, nododd yr Ombwdsmon fod pwynt i'w ddysgu o'r achos, sef bod angen trafod symptomau MSCC yn ddigonol gyda chleifion sydd â risg o'i ddatblygu a lle bo'n briodol gyda'u teuluoedd.

Datrysiad cynnar

Bwrdd Iechyd Prifysgol Caerdydd a'r Fro – Triniaeth glinigol y tu allan i ysbyty
Rhif yr Achos 201701455 - Cyhoeddwyd yr adroddiad fis Gorffennaf 2017
Cwynodd Mr B ei fod wedi aros am amser gormodol cyn cael ei weld gan ddermatolegydd ar ôl iddo gael ei gyfeirio gan ei feddyg teulu ar sail amheuon ei fod yn dioddef canser y croen. Nid oedd y dermatolegydd wedi cynnal biopsi o'r niwed ac roedd wedi penderfynu ei gategoreiddio fel achos arferol. Dywedodd Mr B y dylai fod wedi cael ei gategoreiddio fel achos brys ac na ddylai wedi gorfod aros 20 mis rhwng yr adeg y'i cyfeiriwyd a'r adeg pan gafodd driniaeth.

Dywedodd Bwrdd Iechyd Prifysgol Caerdydd a'r Fro ("y Bwrdd Iechyd") ei fod yn cydnabod y torrwyd dyletswydd gofal mewn perthynas â'r ffaith y bu'n rhaid i Mr B aros am lawdriniaeth; cytunodd roi cyfarwyddyd i Arbenigwr Annibynnol gynghori a fyddai wedi bod modd osgoi unrhyw niwed pe na fyddai'r oedi wedi digwydd cyn cynnal llawdriniaeth Mr B. Cytunodd y Bwrdd Iechyd gwblhau'r mater hwn, gan ymateb i Mr B cyn pen tri mis. Roedd yr Ombwdsmon yn fodlon y byddai'r camau hyn yn datrys y gŵyn.

Bwrdd Iechyd Prifysgol Aneurin Bevan – Triniaeth glinigol mewn ysbyty

Rhif yr Achos 201701103 - Cyhoeddwyd yr adroddiad fis Gorffennaf 2017

Cwynodd Mrs X am y gofal a'r driniaeth a roddwyd i'w gŵr, Mr X, pan aeth i'r ysbyty ym mis Tachwedd 2016. Cwynodd nad oedd yr Ysbyty wedi rhoi meddyginiaeth a ragnodwyd ar ei gyfer ac y rhoddwyd swm mawr o feddyginiaeth anghywir iddo wrth ei ryddhau o'r ysbyty.

Roedd Mrs X yn teimlo nad oedd Bwrdd Iechyd Prifysgol Aneurin Bevan ("y Bwrdd Iechyd") wedi deall ei phryderon. Yn ogystal, roedd yn bryderus am y ffaith nad oedd wedi cael gwybod canlyniad ymchwiliad a gynhaliwyd am y ffaith y rhoddwyd y feddyginiaeth anghywir. Dywedodd Mrs X nad oedd yn teimlo y gallai ymddiried yn yr Ysbyty mwyach i ofalu am ei gŵr.

Cytunodd y Bwrdd Iechyd drefnu bod Mrs X yn cael cyfarfod gyda staff perthnasol er mwyn trafod ei chwyn, yn ogystal â chanlyniad yr ymchwiliad fferyllol ynghylch y cam o roi'r feddyginiaeth anghywir i Mr X. Roedd yr Ombwdsmon yn fodlon bod hwn yn gam rhesymol a fyddai'n setlo'r gŵyn.

Bwrdd Iechyd Prifysgol Caerdydd a'r Fro – Gofal Parhaus
Rhif yr Achos 201700901 - Cyhoeddwyd yr adroddiad fis Gorffennaf 2017

Cwynodd Ms A nad oedd Bwrdd Iechyd Prifysgol Caerdydd a'r Fro ("y Bwrdd Iechyd") wedi ymateb i'w llythyr ym mis Ionawr 2017, lle'r oedd wedi mynegi pryderon am asesiad nas cynhaliwyd eto o gyllid gofal iechyd parhaus GIG. Roedd yn cyflwyno pryderon newydd hefyd a oedd yn ymwneud â'r asesiad a'r cynllun gofal nad oedd y Bwrdd Iechyd wedi cael y cyfle i'w hystyried eto.

Nododd yr Ombwdsmon bod oedi wedi digwydd wrth ymateb i'r achwynydd. Er y byddai'r Ombwdsmon yn disgwyl y byddai'r Bwrdd Iechyd wedi cael y cyfle i ddelio â'r pryderon newydd cyn troi ato ef fel arfer, yng ngoleuni'r oedi a brofwyd eisoes gyda'r gŵyn gyfredol, ceisiodd yr Ombwdsmon rywfaint o sicrwydd gan y Bwrdd Iechyd. Cytunodd y Bwrdd Iechyd y byddai'n ymateb i'r pryderon newydd a godwyd yn y gŵyn a wnaethpwyd i'r Ombwdsmon.

Er mwyn setlo cwyn Ms A ynghylch ei llythyr dyddiedig Ionawr 2017, cytunodd y Bwrdd Iechyd:

a) ddarparu ymateb ysgrifenedig i'r llythyr cwyno nas deliwyd ag ef eto a,

b) chynnig ymddiheuriad am yr oedi cyn pen pedair wythnos o'r penderfyniad hwn.

Bwrdd Iechyd Prifysgol Caerdydd a'r Fro – Gofal Parhaus
Rhif yr Achos 201604681 - Cyhoeddwyd yr adroddiad fis Gorffennaf 2017

Roedd Cyfreithwyr Mr A yn cwyno ar ei ran am ddiffygion yn y ffordd yr oedd Bwrdd Iechyd Prifysgol Caerdydd a'r Fro ("y Bwrdd Iechyd") wedi cynnal proses Gofal Parhaus a Ariannir gan GIG ("NHSFCC"). Cwynodd y Cyfreithwyr am y ffaith bod y Bwrdd Iechyd wedi gwrthod caniatáu apêl i Banel Adolygu Annibynnol ("IRP") iddo ystyried a oedd tad-yng-nghyfraith diweddar Mr A, Mr M, yn gymwys i gael NHSFCC ôl-weithredol. Roedd gan y Cyfreithwyr bryderon hefyd am y ffaith nad oedd llythyr penderfyniad y Bwrdd Iechyd wedi esbonio'i benderfyniad mewn ffordd gywir, ac nad oedd wedi cyfeirio at ei weithdrefn gwyno.

Penderfynodd ymchwiliad yr Ombwdsmon y bu diffygion ym mhroses NHSFCC. O ganlyniad, cytunodd y Bwrdd Iechyd setlo'r gŵyn ar sail yr amodau canlynol:

a) Y byddai'r Bwrdd Iechyd yn cwblhau Asesiad Anghenion newydd er mwyn penderfynu a oedd Mr M yn gymwys i gael NHSFCC ôl-weithredol.

b) Y byddai'r Bwrdd Iechyd yn sicrhau, pan fyddai adolygiad cymheiriaid yn cael ei gynnal o achosion, y byddai'r dyddiad a llofnod yr adolygwr cymheiriaid yn cael ei gofnodi yn yr Asesiad Anghenion.
c) Mewn achosion pan na fyddai unrhyw gymhwystra yn cael ei ganfod, a phan benderfynir peidio cynnal IRP, y byddai'r Bwrdd Iechyd yn rhoi esboniad ysgrifenedig llawn i'r teulu a'u cynrychiolwyr o'r rhesymeg dros y penderfyniad. Byddai hyn yn cynnwys y rheswm dros wneud y penderfyniad hwnnw, ynghyd ag esboniad yn nodi pam bod anghenion yr unigolyn y tu hwnt i'r meini prawf cymhwysedd.

Bwrdd Iechyd Prifysgol Betsi Cadwaladr – Triniaeth glinigol mewn ysbyty
Rhif yr Achos 201701276 - Cyhoeddwyd yr adroddiad fis Gorffennaf 2017

Cysylltodd Mr A â'r Ombwdsmon er mwyn cwyno am safon y gofal a'r driniaeth yr oedd wedi'i gael gan Fwrdd Iechyd Prifysgol Betsi Cadwaladr ("y Bwrdd Iechyd") ar gyfer problem iechyd a oedd ganddo yn barod. Roedd agwedd ganolog y gŵyn yn ymwneud ag anawsterau wrth drefnu apwyntiadau diagnostig.

Cysylltodd yr Ombwdsmon â'r Bwrdd Iechyd, a gytunodd gymryd y camau canlynol er mwyn datrys cwyn Mr A:

a) Cysylltu â Mr A er mwyn gwneud y trefniadau angenrheidiol er mwyn cynnal profion clinigol pellach.

Bwrdd Iechyd Prifysgol Betsi Cadwaladr – Datgofrestru
Rhif yr Achos 201701979 - Cyhoeddwyd yr adroddiad fis Gorffennaf 2017

Cwynodd Ms H nad oedd wedi cael ymateb i'w chwyn, a fynegwyd i'r Bwrdd Iechyd ar 8 Mawrth 2017. Roedd sylwedd y gŵyn yn ymwneud â Meddygfa Ms H, yr oedd Bwrdd Iechyd Prifysgol Betsi Cadwaladr ("y Bwrdd Iechyd") wedi penderfynu ymchwilio iddo ei hun. Fodd bynnag, er y rhoddwyd sicrwydd ym mis Ebrill 2017 bod yr ymchwiliad "ar fin dod i ben", ni chafwyd unrhyw ymateb.

Canfu'r Ombwdsmon, er y gallai'r Bwrdd Iechyd fod wedi cael ychydig anhawster wrth fwrw ymlaen â'r pryder oherwydd materion yn ymwneud â staffio, ei bod wedi cymryd gormod o amser i'r Bwrdd Iechyd gynnig ymateb. Ymhellach, roedd yn ymddangos bod y neges e-bost a oedd yn nodi bod ymateb "ar fin cael ei gwblhau" yn gamarweiniol ac nad oedd wedi llwyddo i reoli disgwyliadau Ms H mewn ffordd resymol na realistig.

Cytunodd y Bwrdd Iechyd brysuro ei ymchwiliad a chymryd y camau canlynol er mwyn datrys y gŵyn:

a) Ymddiheuro am yr oedi wrth ymateb; a

b) Sicrhau bod yr ymateb i'r gŵyn yn cael ei roi erbyn 31 Gorffennaf 2017.

Bwrdd Iechyd Prifysgol Betsi Cadwaladr – Triniaeth glinigol mewn ysbyty
Rhif yr Achos 201701191 - Cyhoeddwyd yr adroddiad fis Gorffennaf 2017

Cwynodd Mr E am y gofal a'r driniaeth yr oedd ei wraig wedi'i gael yn ystod gweithdrefn endosgopi yn Ysbyty Maelor Wrecsam ym mis Awst 2016. Dywedodd Mr E ei fod yn anfodlon ag ymateb Bwrdd Iechyd

Prifysgol Betsi Cadwaladr ("y Bwrdd Iechyd") i'w gŵyn. Felly, gofynnodd Mr E i'r Ombwdsmon ystyried y materion heb eu datrys ynghylch y ffordd yr oedd arwyddion hanfodol a phoen ei wraig wedi cael eu monitro, gan gyfleu unrhyw anesmwythdra y gallai ei gael.

Ar ôl ystyried y gŵyn, nid oedd y Swyddog Ymchwilio wedi darganfod unrhyw dystiolaeth i awgrymu y tynnwyd sylw'r Bwrdd Iechyd yn flaenorol at y materion a fynegwyd i'r Ombwdsmon. Felly, roedd y Swyddog Ymchwilio o'r farn y byddai o fudd i Mr E drafod y materion heb eu datrys gyda'r Bwrdd Iechyd yn y lle cyntaf. Cysylltodd y Swyddog Ymchwilio â'r Bwrdd Iechyd i drafod y mater.

Cytunodd y Bwrdd Iechyd gysylltu â Mr E cyn pen tair wythnos o gyhoeddi penderfyniad yr Ombwdsmon, er mwyn trefnu cyfarfod i drafod y materion heb eu datrys.

Cytunodd y Bwrdd Iechyd wneud hynny er mwyn datrys y gŵyn.

Bwrdd Iechyd Addysgu Powys – Triniaeth glinigol mewn ysbyty
Rhif yr Achos 201701594 - Cyhoeddwyd yr adroddiad fis Gorffennaf 2017

Cwynodd Mrs D nad oedd y Bwrdd wedi rhoi gofal a thriniaeth Iechyd Meddwl digonol i'w diweddar mam yn ystod 2015. Roedd yn teimlo nad oedd gan y nyrs seiciatrig gymunedol ddiddordeb yng nghyflwr ei mam yn gyffredinol, a'i bod yn ei hannog i symud i gartref gofal pan oedd ei theulu o'r farn y dylai fod wedi parhau i fyw yn ei chartref. Mae'n drist cofnodi y bu farw mam yr achwynydd ar 23 Mai 2016.

Yn ogystal, cwynodd nad oedd y Bwrdd wedi trefnu cyfarfod datrys lleol yr oedd wedi ei gynnig iddi yn ei llythyr yn ymateb i'r gŵyn, dyddiedig 4 Ionawr 2016.

Roedd yr Ombwdsmon o'r farn nad oedd modd iddo ymchwilio i'r materion y cwynwyd amdanynt ac yr oeddent wedi digwydd yn 2015, o ganlyniad i'r amser a oedd wedi mynd heibio. Fodd bynnag, cysylltodd â'r Bwrdd mewn perthynas â'r cyfarfod datrysiad lleol a addawyd.

Cytunodd y Bwrdd ddatrys y gŵyn o'i wirfodd trwy drefnu cyfarfod â'r achwynydd cyn pen 20 diwrnod gwaith o ddyddiad y crynodeb hwn.

Bwrdd Iechyd Prifysgol Abertawe Bro Morgannwg – Triniaeth glinigol mewn ysbyty
Rhif yr Achos 201701778 - Cyhoeddwyd yr adroddiad fis Gorffennaf 2017

Cwynodd Mrs H bod Bwrdd Iechyd Prifysgol Abertawe Bro Morgannwg ("y Bwrdd Iechyd") wedi methu rhoi diagnosis a thrin ei mab, yr oedd ganddo symptomau yr oeddent yn debyg i symptomau Syndrom Blinder Cronig ac Enseffalomyelitis Myalgig.

Ystyriodd yr Ombwdsmon y wybodaeth a oedd ar gael, gan benderfynu ei bod yn annhebygol y byddai ymchwiliad yn cyflawni unrhyw beth pellach ar gyfer yr achwynydd. Cysylltodd â'r Bwrdd fodd bynnag, a chytunodd:

1) Drefnu cyfarfod â hi (a'i mab, os yw hynny'n briodol) er mwyn trafod ei phryderon, a

2) Darparu cynllun gweithredu er mwyn rhoi diagnosis/rheoli ei salwch. Bydd y cynllun gweithredu yn cynnwys manylion yr unigolyn priodol a fydd yn bwrw ymlaen ag unrhyw gamau gweithredu h.y. aelod o

staff/adran y Bwrdd neu riant.

Dylid trefnu'r cyfarfod cyn pen 20 diwrnod gwaith o ddyddiad y crynodeb hwn, gan ddarparu cynllun gweithredu iddi cyn pen 10 diwrnod gwaith o'r cyfarfod. Roedd yr Ombwdsmon o'r farn bod y camau gweithredu a addawyd gan y Bwrdd yn rhesymol.

Bwrdd Iechyd Prifysgol Cwm Taf – Gofal Parhaus
Rhif yr Achos 201700989 - Cyhoeddwyd yr adroddiad fis Gorffennaf 2017
Cwynodd cyfreithiwr Mr A ar ei ran am benderfyniadau Bwrdd Iechyd Prifysgol Cwm Taf ("y Bwrdd Iechyd") i beidio dyfarnu cyllid gofal iechyd parhaus GIG ar gyfer ei fam, Mrs A. O ran hawliad yn ystod 2014 i 2015, dywedodd y cyfreithiwr bod y Bwrdd Iechyd wedi gwthio anghenion Mrs A i'r cyrion. Dywedodd y cyfreithiwr hefyd nad oedd y Bwrdd Iechyd wedi ystyried y wybodaeth a gyflwynwyd ganddynt ar gyfer apêl yn erbyn y penderfyniad a wnaethpwyd yn 2016, gan nad oedd wedi'u hysbysu ar yr adeg berthnasol, gan ohebu â Mr A yn uniongyrchol yn lle hynny.

Cytunodd y Bwrdd Iechyd gymryd y camau canlynol er mwyn datrys y gŵyn:

a) Cynnal Panel Adolygiad Annibynnol am y penderfyniad i beidio dyfarnu cyllid gofal iechyd parhaus rhwng 2014 a 2015.

b) Cynnal Panel Adolygiad Annibynnol am y penderfyniad i beidio dyfarnu cyllid gofal iechyd parhaus yn ystod 2016.

Bwrdd Iechyd Prifysgol Caerdydd a'r Fro – Gofal Parhaus
Rhif yr Achos 201701350 - Cyhoeddwyd yr adroddiad fis Gorffennaf 2017
Roedd cyfreithiwr Mr B wedi cwyno ar ei ran am benderfyniad Bwrdd Iechyd Prifysgol Caerdydd a'r Fro ("y Bwrdd Iechyd") i beidio dyfarnu cyllid gofal iechyd parhaus GIG ar gyfer ei dad, Mr C. Mewn perthynas â hawliad ar gyfer 2016, a oedd yn dilyn asesiad a gwblhawyd ar 14 Rhagfyr 2016, dywedodd y cyfreithiwr bod y Bwrdd Iechyd wedi gwthio anghenion Mr C i'r cyrion, gan wneud cyfeiriad penodol at barth maeth.

Cytunodd y Bwrdd Iechyd gymryd y camau canlynol er mwyn datrys y gŵyn:

a) Cynnal Panel Adolygiad Annibynnol am y penderfyniad i beidio dyfarnu cyllid gofal iechyd parhaus ar gyfer 2016.

Bwrdd Iechyd Prifysgol Betsi Cadwaladr – Triniaeth glinigol mewn ysbyty
Rhif yr Achos 201702165 - Cyhoeddwyd yr adroddiad fis Gorffennaf 2017
Cwynodd Mr A am hyd y cyfnod yr oedd ei wraig, Mrs A, wedi aros am lawdriniaeth gosod clun newydd ac am safon y gofal a ddarparwyd iddi pan gafodd y lawdriniaeth ym mis Mai 2016.

O ganlyniad i gyfanswm y pryderon heb eu datrys o hyd yr oedd gan Mr A yn dilyn ymateb y Bwrdd Iechyd i'r gŵyn, cytunodd y Bwrdd Iechyd ddarparu ymateb ysgrifenedig pellach erbyn 15 Medi 2017 fan bellaf.

Bwrdd Iechyd Prifysgol Betsi Cadwaladr – Triniaeth glinigol mewn ysbyty
Rhif yr Achos 201702364 - Cyhoeddwyd yr adroddiad fis Gorffennaf 2017

Cwynodd Mr X bod ei fam, Mrs Y, wedi dal Norofeirws yn ystod ei chyfnod ar ward mewn ysbyty Bwrdd Iechyd Prifysgol Betsi Cadwaladr ("y Bwrdd Iechyd"), a bod hyn wedi arwain at niwmonia yn ôl Mr X. Roedd Mr X yn cwyno hefyd bod ymateb y Bwrdd Iechyd i'w gŵyn yn cynnwys ffeithiau anghywir. Roedd yr Ombwdsmon o'r farn bod gormod o amser wedi heibio ers y mater o sylwedd ynghylch gofal Mrs Y er mwyn iddo gynnal ymchwiliad, gan bod y gofal wedi cael ei ddarparu dros ddwy flynedd yn ôl.
Fodd bynnag, roedd enw a dyddiad geni Mrs Y yn anghywir yn ymateb y Bwrdd Iechyd i gŵyn Mr X. Felly, gofynnodd yr Ombwdsmon i'r Bwrdd Iechyd anfon llythyr yn ymddiheuro i Mr X, a chytunodd y Bwrdd Iechyd anfon hwn cyn pen pythefnos o'i benderfyniad.

Ymddiriedolaeth GIG Gwasanaethau Ambiwlans Cymru - Triniaeth glinigol y tu allan i ysbyty
Rhif yr Achos 201702002 – Cyhoeddwyd yr adroddiad fis Awst 2017

Cwynodd Mr A i'r Ombwdsmon fod Ymddiriedolaeth GIG Gwasanaethau Ambiwlans Cymru ("yr Ymddiriedolaeth") wedi cymryd gormod o amser i gyrraedd ei dad ar ôl iddo gwympo yn ei gartref ac yn methu â chodi oddi ar y llawr. Roedd Mr A yn anfodlon hefyd â'r modd yr oedd yr Ymddiriedolaeth wedi ymateb i'w gŵyn ac am ei methiant i gydnabod diffygion yn y gwasanaeth yr oedd ei dad wedi ei gael.

Ar ôl ystyried yr wybodaeth oedd ar gael, roedd yr Ombwdsmon o'r farn ei bod yn ymddangos o ymateb yr Ymddiriedolaeth i Mr A y gallai'r esboniadau sydd ei hangen i roi sylw i'r pryderon a fynegwyd gan Mr A elwa ar ymateb ar y cyd gan yr Ymddiriedolaeth a'r Bwrdd Iechyd. Roedd hyn am ei bod yn ymddangos nad oedd nifer sylweddol o ambiwlansys yr Ymddiriedolaeth ar gael am eu bod yn cael eu defnyddio i ofalu am gleifion y tu allan i ysbytai ac oherwydd hynny ni ellid eu hanfon i unman arall.

Roedd yr Ombwdsmon o'r farn mai datrysiad rhesymol yn y lle cyntaf oedd i'r Ymddiriedolaeth drefnu cyfarfod rhwng Mr A ac aelodau eraill o'r teulu â chynrychiolwyr o'r Ymddiriedolaeth a'r Bwrdd Iechyd i ymateb i'w bryderon.

Meddygfa Meddyg Teulu yn ardal Bwrdd Iechyd Prifysgol Cwm Taf – Triniaeth glinigol y tu allan i ysbyty
Rhif yr Achos 201702587 – Cyhoeddwyd yr adroddiad fis Awst 2017

Cwynodd Mr X am nad oedd y Feddygfa wedi ymateb yn briodol i'w gŵyn bod y Meddyg Teulu wedi gwrthod adnewyddu ei dystysgrif feddygol heb ei archwilio, ac am nad oedd Rheolwr y Practis yn fodlon mynd ag ef a'i bartner i ystafell breifat i drafod ei bryderon.

Roedd y Feddygfa wedi cydnabod nad oedd yr ymateb i gŵyn Mr X yn cyrraedd gofynion rheoliadau "Gweithio i Wella". Cytunodd y Feddygfa i

a) ymddiheuro i Mr X am y methiant i ymchwilio ac i ymateb i'w gŵyn yn unol â'r cynllun "Gweithio i Wella"

b) cynnig talu £50 i Mr X fel iawndal i gydnabod ei amser a'i drafferth i fynd ati i gwyno i'r swyddfa hon

c) ymchwilio i bryderon Mr X ac ymateb yn unol â phroses "Gweithio i Wella", gan sicrhau bod ei bryderon am benderfyniad y Meddyg Teulu i beidio ag adnewyddu'r dystysgrif feddygol heb archwiliad a phenderfyniad Rheolwr y Practis i beidio â mynd ag ef a'i bartner i ystafell breifat i drafod ei bryderon yn

cael sylw.

Bwrdd Iechyd Prifysgol Hywel Dda - Triniaeth glinigol mewn ysbyty
Rhif yr Achos 201702292 – Cyhoeddwyd yr adroddiad fis Awst 2017
Cwynodd Mr X i'r Ombwdsmon ym mis Chwefror 2017 am nad oedd Bwrdd Iechyd Prifysgol Hywel Dda ("y Bwrdd Iechyd") wedi rhoi'r sylw brys yr oedd ei angen ar gyflwr llygad ei ferch, a bod hynny bron ag achosi iddi golli'r golwg mewn un llygad a lleihau'n fawr ei gallu i weld â'r llall. Cwynodd Mr X hefyd fod nifer o ffeithiau anghywir yn ymateb cyntaf y Bwrdd Iechyd i'w gŵyn.

Ar ôl cael y gŵyn gyntaf, cytunodd y Bwrdd Iechyd i gymryd nifer o gamau i ddatrys y gŵyn yn gynnar, gan gynnwys ymateb i gŵyn Mr X.

Yna cwynodd Mr X i'r Ombwdsmon, er bod y Bwrdd wedi gweithredu ar nifer o'r camau, roedd yn dal i aros am yr ymateb terfynol 3 mis ar ôl i'r Bwrdd Iechyd gytuno i gyflymu'r ymateb i'r gŵyn.

Cysylltodd yr Ombwdsmon â'r Bwrdd Iechyd a gytunodd yn ffurfiol i wneud y canlynol:

a) anfon ymateb i'r gŵyn erbyn 25 August 2017, ac

b) ymddiheuro eto i Mr X am yr oedi.

Bwrdd Iechyd Prifysgol Aneurin Bevan - Triniaeth glinigol mewn ysbyty
Rhif yr Achos 201701665 – Cyhoeddwyd yr adroddiad fis Awst 2017
Cwynodd Mrs G a Mrs A i Fwrdd Iechyd Prifysgol Aneurin Bevan ("y Bwrdd Iechyd") am y driniaeth a gafodd eu tad ar ôl iddo gwympo yn ei gartref, ac am y gofal lliniarol a diwedd oes a gafodd cyn ei farwolaeth. Mynegwyd pryderon ganddynt hefyd am gwymp a gafodd eu tad ar ôl iddo gael ei dderbyn i'r ysbyty, ac am yr amgylchiadau a oedd yn gysylltiedig â'i ryddhau adref. Cyfarfu Mrs G a Mrs A â chlinigwyr a chawsant ymateb llawn. Ym mis Mawrth 2017, cododd Mrs G a Mrs A bedwar pwynt arall â'r Bwrdd Iechyd a gofyn am gyfarfod arall i drafod eu pryderon.

Canfu'r Ombwdsmon fod y Bwrdd Iechyd wedi rhoi sicrwydd y byddent yn trefnu cyfarfod arall â Mrs G a Mrs A, ond bod rhywfaint o oedi wedi bod wrth geisio trefnu dyddiad addas. Cytunodd y Bwrdd Iechyd i gymryd y camau canlynol i setlo'r gŵyn:

a) Ymddiheuro am yr oedi cyn trefnu cyfarfod;

b) Trefnu a chynnal cyfarfod o fewn deufis i ddelio ê'r pedwar pwynt dan sylw; a

c) Rhoi copi o'r adroddiad Datix ar y gwymp yn, neu cyn, y cyfarfod.

Bwrdd Iechyd Prifysgol Aneurin Bevan - Cyfrinachedd
Rhif yr Achos 201701045 – Cyhoeddwyd yr adroddiad fis Awst 2017
Cwynodd Mrs A am nad oedd Bwrdd Iechyd Prifysgol Aneurin Bevan ("y Bwrdd Iechyd") wedi ymateb yn briodol i bryderon a godwyd ganddi am driniaeth a gafodd yn yr Uned Asesu Beichiogrwydd Cynnar. Yn benodol, dywedodd Mrs A fod rhai cwestiynau'n ymwneud â'r gofal a'r driniaeth a gafodd na chafodd eu

hateb o gwbl.

Hefyd, er bod y Bwrdd Iechyd wedi cydnabod rhai methiannau yn gysylltiedig â'r gofal a roddwyd i Mrs A ac wedi cynnig ymddiheuriadau priodol, mynegodd anfodlonrwydd nad oedd yr ymateb wedi cydnabod yr effeithiau a'r dioddef a brofwyd ganddi. Roedd Mrs A hefyd yn anfodlon â'r defnydd o derm clinigol a ddefnyddiwyd i ddisgrifio ei phrofiad.

Roedd yr Ombwdsmon yn fodlon bod mwyafrif y pryderon a fynegwyd gan Mrs A wedi cael sylw priodol gan y Bwrdd Iechyd. Roedd yn teimlo na ellid cyflawni llawer mwy trwy ymchwilio i'r methiannau a oedd wedi'u cydnabod eisoes. Fodd bynnag, cytunodd yr Ombwdsmon nad oedd rhai o'r cwestiynau penodol a godwyd gan Mrs A wedi cael sylw gan y Bwrdd Iechyd yn ei ymateb gwreiddiol, a bod trallod wedi'i achosi gan y term a ddefnyddiwyd.

Ar sail hynny, gofynnwyd i'r Bwrdd Iechyd:

a) Anfon ymateb ysgrifenedig arall i Mrs A a oedd yn rhoi sylw i'r cwestiynau a godwyd yn y gŵyn i'r Ombwdsmon ac a oedd yn ymddiheuro am nad oedd wedi gwneud hynny cyn hyn.

Bwrdd Iechyd Prifysgol Betsi Cadwaladr - Triniaeth glinigol mewn ysbyty
Rhif yr Achos 201702047 – Cyhoeddwyd yr adroddiad fis Awst 2017

Cwynodd Mrs A fod Bwrdd Iechyd Prifysgol Betsi Cadwaladr ("y Bwrdd Iechyd") wedi gwrthod bwrw ymlaen â chŵyn a wnaethpwyd ganddi am nifer o faterion yn ymwneud ag arhosiad ei modryb, Mrs C, yn yr ysbyty a phryderon am oedi wrth ei rhyddhau. Mynnodd y Bwrdd Iechyd bod yn rhaid cael cydsyniad wedi'i lofnodi naill ai gan Mrs C (a oedd heb alluedd) neu y dylid dangos atwrneiaeth ar gyfer materion iechyd a llesiant o blaid Mrs A. Roedd gan Mrs A atwrneiaeth ar gyfer materion ariannol Mrs C yn unig.

Er yn derbyn bod cydsyniad yn ofyniad pwysig wrth rannu gwybodaeth sensitif â thrydydd parti, roedd yr Ombwdsmon yn teimlo bod safbwynt y Bwrdd Iechyd wedi bod yn afresymol, ar ôl ystyried amgylchiadau penodol yr achos, sef bod:

- Mrs C yn fodryb i Mrs A, yn byw drws nesaf iddi gyda mam Mrs A

- Roedd Mrs A yn darparu gofal dyddiol (ac wedi parhau i wneud hynny ar ôl i Mrs C gael ei rhyddhau adref) ac felly'n gwneud penderfyniadau am ei hiechyd a'i llesiant

- y Bwrdd Iechyd wedi gofyn i Mrs A fynychu Cyfarfod Budd Pennaf ynglŷn â Mrs C pan oedd yn yr ysbyty lle cafodd materion iechyd a llesiant eu trafod (gan nad oedd gan Mrs C alluedd)

- cwyn Mrs A hefyd wedi cynnwys pryderon am faterion a oedd yn ymwneud â hi yn ogystal â rhai a godwyd ar ran Mrs C.

Cynigiodd yr Ombwdsmon yr argymhellion canlynol i setlo'r gwyn, a chytunodd y Bwrdd Iechyd i'w gweithredu:

a) Ymddiheuriad ysgrifenedig i Mrs A am y methiant i roi sylw i'w phryderon ac am beidio â bwrw ymlaen â'r gŵyn (ei chŵyn hi a'r un a wnaethpwyd ar ran Mrs C)

b) Cynnig iawndal o £75.00 i Mrs A am y methiant ac am ei hamser a'i thrafferth o fynd ati i fynd â'r mater ymhellach

c) Ystyried cwynion Mrs A yn llawn ac i ymateb yn lawn iddynt o fewn 3 mis

d) Lledaenu'r pwyntiau a ddysgwyd yn ymwneud â chael cwynion trydydd parti a chydsyniad a'r tîm Pryderon ehangach.

Bwrdd Iechyd Prifysgol Hywel Dda – Triniaeth glinigol mewn ysbyty
Rhif yr Achos 201703117 – Cyhoeddwyd yr adroddiad ym mis Medi 2017

Cwynodd Mrs M am y gofal a'r driniaeth a ddarparwyd i'w diweddar dad, Mr N, gan Fwrdd Iechyd Prifysgol Hywel Dda ("y Bwrdd Iechyd") rhwng Tachwedd 2015 ac Ionawr 2016. Cwynodd Mrs M hefyd ynglŷn â'r modd y gwnaeth y Bwrdd Iechyd ymdrin â'i chŵyn a'r methiant i ddarparu cofnodion meddygol Mr N.

Roedd yr Ombwdsmon o'r farn bod y prif faterion a oedd yn ymwneud â'r gofal meddygol a ddarparwyd i Mr N yn rhy hwyr i gael eu hystyried gan ei swyddfa.

Er bod ymateb y Bwrdd Iechyd i'r gŵyn y tu allan i'r targed o 30 diwrnod gwaith, nid oedd yn ddigon hwyr i'w ystyried yn afresymol.

Canfu'r Ombwdsmon fod oedi sylweddol o fwy na chwe mis wedi bod cyn i'r Bwrdd Iechyd ddarparu copi o gofnodion meddygol Mr N i Mrs M. Er mwyn setlo'r elfen hon o gŵyn Mrs M cytunodd y Bwrdd Iechyd i:

a) Ddarparu cofnodion meddygol Mr N i Mrs M erbyn 18 Medi 2017

b) Ymddiheuro wrth Mrs M am yr oedi cyn darparu'r cofnodion meddygol erbyn 6 Hydref 2017

c) Cynnig taliad o £100 i Mrs M erbyn 6 Hydref 2017 i gydnabod yr amser a'r drafferth a achoswyd gan yr oedi.

Bwrdd Iechyd Prifysgol Abertawe Bro Morgannwg – Triniaeth glinigol mewn ysbyty
Rhif yr Achos 201703462 – Cyhoeddwyd yr adroddiad ym mis Medi 2017

Cwynodd Mr X fod Bwrdd Iechyd Prifysgol Abertawe Bro Morgannwg ("y Bwrdd Iechyd") wedi methu â rhoi eglurhad digonol o'r rhesymau dros ataliad calon ei bartner, ac ynglŷn â'r ffordd yr oedd y Bwrdd Iechyd a Swyddfa'r Crwner wedi ei drin ef, o ran ei statws fel perthynas agosaf.

Mynegodd Mr X bryder hefyd ynglŷn ag oedi cyn ymateb i'w geisiadau am adroddiad post mortem, ac am y ffordd yr anfonodd y Bwrdd Iechyd yr adroddiad post mortem ato drwy'r post heb unrhyw drefniadau diogelu.

Er mwyn setlo cwyn Mr X, cytunodd y Bwrdd Iechyd i gwblhau'r camau a ganlyn cyn 3 Tachwedd 2017:

a) Ymchwilio ac ymateb i bryderon Mr X ynglŷn â nyrs asiantaeth a larymau diferwyr mewnwythiennol, fel yr oeddent wedi'u hamlinellu yn ei gŵyn wreiddiol

b) Ymateb i bryderon Mr X ynglŷn â'r ffordd y cafodd ei drin fel perthynas agosaf ei bartner

c) Ymddiheuro na chafodd yr adroddiad post mortem ei anfon yn unol â'i ganllawiau ymarfer da ei hun ar gyfer defnyddio'r post, ac nad oedd llythyr eglurhaol gyda'r adroddiad

d) Dosbarthu'r canllawiau ymarfer da ar gyfer defnyddio'r post i'r holl staff perthnasol

e) Ymddiheuro am yr oedi cyn i'r Ymgynghorydd ymateb

f) Cynnig taliad o £100 i Mr X i gydnabod y trallod a achoswyd gan yr oedi cyn i'r Ymgynghorydd ymateb iddo.

Roedd yr Ombwdsmon o'r farn ei bod yn rhy fuan i'w swyddfa ymchwilio i gŵyn Mr X ynglŷn â Swyddfa'r Crwner.

Whitecross Dental Care Ltd – Triniaeth glinigol y tu allan i ysbyty
Rhif yr Achos 201703332 – Cyhoeddwyd yr adroddiad ym mis Medi 2017

Cwynodd Mrs X ynglŷn â'r archwiliad a wnaethpwyd gan ddeintydd yn Whitecross Dental Care Ltd ("y Practis") ar 24 Ebrill 2017 a arweiniodd at benderfyniad y byddai arni angen pum llenwad. Dywedodd Mrs X ei bod wedi mynd at Bractis Deintyddol arall a gofyn am ail farn. Yn ôl y practis hwnnw dim ond un llenwad roedd hi ei angen. Dywedodd Mrs X fod y Practis wedi dweud ei bod wedi gwrthod llun pelydr-x yn ystod ei harchwiliad, ond nad oedd hynny'n wir, a bod hyn yn dangos bod y ffurflen wedi cael ei ffugio. Dywedodd Mrs X fod arni eisiau ad-daliad o'r pris roedd hi a'i gŵr wedi'i dalu am eu harchwiliadau.

Gan nad oedd Mrs X wedi cael y pum llenwad yn y Practis, nid oedd yr Ombwdsmon yn fodlon y gellid dweud ei bod wedi dioddef anghyfiawnder. Yn unol â hynny, ni wnaeth ymchwilio i'r gŵyn. Gan nad oedd y gŵyn yn ymwneud ag archwiliad gŵr Mrs X, nid oedd yr Ombwdsmon o'r farn y byddai'n rhesymol gofyn i'r Practis ad-dalu'r ffi honno. Fodd bynnag, cytunodd y Practis i gymryd y camau a ganlyn er mwyn setlo'r gŵyn:

a) O fewn deng niwrnod gwaith, darparu llythyr yn ymddiheuro am y camgymeriad wrth nodi ar Ffurflen Asesiad Iechyd Mrs X ei bod wedi gwrthod llun pelydr-x ynghyd ag eglurhad yn nodi sut y digwyddodd y camgymeriad hwnnw

b) Darparu siec o £14 gyda'r llythyr hwnnw fel ad-daliad o'r ffi a dalwyd am archwiliad Mrs X.

Bwrdd Iechyd Prifysgol Betsi Cadwaladr – Triniaeth glinigol mewn ysbyty
Rhif yr Achos 201701985 – Cyhoeddwyd yr adroddiad ym mis Medi 2017

Cwynodd Mrs E ynglŷn ag amseroedd aros am driniaeth orthopedig, a methiant ar ran Bwrdd Iechyd Prifysgol Betsi Cadwaladr ("y Bwrdd Iechyd") i roi diagnosis ar gyfer y ddwy ddisg allwthiol yn ei gwddf. Eglurodd Mrs E ei bod wedi hysbysu'r Bwrdd Iechyd yn ffurfiol ynglŷn â'i phryder ar 27 Mawrth 2017, ond nad oedd wedi cael ymateb. Yn ychwanegol at hyn, er ei bod wedi cysylltu â'r Bwrdd Iechyd i ofyn am ateb, nid oedd Mrs E wedi cael eglurhad hyd yn oed, nac ymddiheuriad am yr oedi.

Roedd yr Ombwdsmon yn deall bod Mrs E yn teimlo'n rhwystredig gan nad oedd y Bwrdd Iechyd wedi cydymffurfio â'i bolisi o ymdrin â chwynion o fewn cyfnod penodol, ac roedd o'r farn y dylai'r Bwrdd gymryd y camau a ganlyn er mwyn setlo'r gŵyn:

a) ymddiheuro am yr oedi hir; a

b) darparu'r ymateb cyn 15 Medi 2017.

Bwrdd Iechyd Prifysgol Hywel Dda – Triniaeth glinigol mewn ysbyty
Rhif yr Achos 201702528 – Cyhoeddwyd yr adroddiad ym mis Medi 2017

Roedd pryderon Mr a Mrs P yn ymwneud â'r gofal mamolaeth a dderbyniodd Mrs P yng ngwanwyn 2015, a'r gofal newydd-enedigol a ddarparwyd i'w merch ar ôl iddi gael ei geni. Cwynodd Mr a Mrs P wrth yr Ombwdsmon ynglŷn â'r ffordd yr oedd Bwrdd Iechyd Prifysgol Hywel Dda ("y Bwrdd Iechyd") wedi ymdrin â'u pryderon. Anfonwyd cwyn ffurfiol Mr a Mrs P i'r Bwrdd Iechyd yn Ebrill 2016, ond roeddent yn dal i aros am ymateb.

Canfu'r Ombwdsmon fod yr oedi'n annerbyniol, ac y byddai Mr a Mrs P, erbyn yr amser roedd y Bwrdd Iechyd yn debygol o anfon llythyr penderfyniad, wedi bod yn aros am ateb ers 17 mis. Penderfynodd yr Ombwdsmon fod hyn yn gamweinyddu.

Cytunodd y Bwrdd Iechyd i gymryd y camau a ganlyn er mwyn setlo'r gŵyn:

a) Ymddiheuro am yr oedi sylweddol a rhoi eglurhad;

b) Cynnig £300 i wneud iawn am yr amser a'r drafferth o orfod gwneud cwyn;

c) Prysuro'r ymateb i'r gŵyn; a

d) Cwblhau'r camau hyn cyn 30 Medi 2017 fan bellaf.

Bwrdd Iechyd Prifysgol Betsi Cadwaladr – Triniaeth glinigol mewn ysbyty
Rhif yr Achos 201702323 – Cyhoeddwyd yr adroddiad ym mis Medi 2017

Roedd cwyn Mrs X i Fwrdd Iechyd Prifysgol Betsi Cadwaladr ("y Bwrdd Iechyd") yn ymwneud â'r gofal a'r driniaeth a dderbyniodd diweddar ŵr Mrs X cyn iddo farw ym Medi 2016. Ers gwneud y gŵyn ar 19 Rhagfyr 2016, mae Mrs X yn cwyno nad yw'r Bwrdd Iechyd wedi ei diweddaru ynglŷn â'r ymchwiliad i'r gŵyn, a'i bod yn dal i aros am yr ymateb terfynol.

Ar ôl derbyn y gŵyn, cysylltwyd â'r Bwrdd Iechyd a chytunodd y Bwrdd i wneud y canlynol er mwyn setlo'r gŵyn.

a) Darparu'r ymateb terfynol i'r gŵyn cyn 30 Medi 2017

b) Darparu taliad o £500 ac ymddiheuriad i gydnabod yr oedi cyn ymateb, a'r methiant i ddarparu diweddariadau ystyrlon.

Bwrdd Iechyd Prifysgol Cwm Taf – Gofal Parhaus
Rhif yr Achos 201702584 – Cyhoeddwyd yr adroddiad ym mis Medi 2017

Mynegodd Mr J bryder ynglŷn ag anghenion gofal nyrsio hirdymor ei ddiweddar fam - a oedd yr anghenion yn bodloni'r meini prawf cymhwysedd ar gyfer Gofal Iechyd Parhaus yn cael ei Ariannu gan y GIG, ac a ddylai Bwrdd Iechyd Prifysgol Cwm Taf ("y Bwrdd Iechyd") fod wedi bod yn gyfrifol am gost ffioedd y cartref gofal yn y cyfnod rhwng 1 Awst 2014 a 10 Mehefin 2015. Cwynodd Mr J fod y Bwrdd Iechyd wedi gwrthod caniatáu i Banel Adolygu Annibynnol ystyried y mater ymhellach.

Nododd y Swyddog Ymchwilio ohebiaeth gan y Bwrdd Iechyd a oedd yn cadarnhau bod y penderfyniad nad oedd yr anghenion yn bodloni'r meini prawf cymhwysedd yn ystod y cyfnod perthnasol wedi cael ei gymeradwyo. Nododd y Swyddog Ymchwilio hefyd fod y cyfrifoldeb am gwblhau'r adolygiad ôl-weithredol wedi cael ei rannu rhwng y Bwrdd Iechyd a Thîm Adolygu Gofal Iechyd Parhaus Ôl-weithredol Cymru Gyfan (AW-RCHC) a oedd yn ystyried cyfnod hawlio ar wahân. Er bod y Tîm Adolygu wedi penderfynu cyfeirio ei achos at Banel Adolygu Annibynnol, roedd yn ymddangos bod rhywfaint o amheuaeth ynglŷn â chymhwysedd. O ganlyniad, dylai'r Bwrdd Iechyd ganiatáu Panel Adolygu Annibynnol.

Cytunodd y Bwrdd Iechyd i gyflwyno'r achos i Banel Adolygu Annibynnol a fyddai'n cael ei gynnal ar 4 Hydref 2017.

Bwrdd Iechyd Prifysgol Betsi Cadwaladr – Triniaeth glinigol mewn ysbyty
Rhif yr Achos 201702156 – Cyhoeddwyd yr adroddiad ym mis Medi 2017

Cwynodd Mrs A am y gofal a'r driniaeth a dderbyniodd ei diweddar ŵr yn Ysbyty Maelor, Wrecsam yn 2016 cyn iddo farw.

Ystyriodd yr Ombwdsmon yr wybodaeth a oedd ar gael iddo a chysylltodd â'r Bwrdd. Cytunodd y Bwrdd i:

a) ysgrifennu at yr achwynydd cyn pen 20 diwrnod gwaith o ddyddiad y llythyr hwn, a

b) cynnig cyfarfod datrys lleol i drafod y materion y cwynwyd amdanynt ac ymateb y Bwrdd i'w llythyr dyddiedig 23 Mawrth 2017.

Credai'r Ombwdsmon y byddai hyn yn datrys cwyn Mrs A.

Gweinyddu Budd-daliadau

Datrysiad cynnar

Cyngor Caerdydd – Gweinyddu Budd-daliadau
Rhif yr Achos 201702787 – Cyhoeddwyd yr adroddiad ym mis Medi 2017

Roedd cwyn Ms A yn ymwneud ag ymweliad gan y beili a ddigwyddodd meddai hi tua Mai 2016 oherwydd bod Cyngor Caerdydd ("y Cyngor") yn methu â derbyn ei thaliad, mewn cysylltiad â threth gyngor heb ei thalu, a heb ddychwelyd ei galwadau ffôn. Roedd Ms A yn ansicr beth oedd y sefyllfa bresennol â'i chyfrif treth gyngor.

Er bod yr Ombwdsmon wedi gwrthod ymchwilio i gŵyn Ms A, roedd yn cydnabod y byddai'n fuddiol i Ms A gael ymateb ffurfiol i'w chŵyn ynglŷn â'r digwyddiad penodol hwn a chrynodeb cynhwysfawr o'i chyfrif treth gyngor.

O ganlyniad, cysylltodd yr Ombwdsmon â'r Cyngor a chytunodd y Cyngor i wneud y canlynol cyn pen tri mis o ddyddiad y penderfyniad hwn:

a) ystyried ac ymchwilio'n llawn i gŵyn Ms A ynglŷn â'r digwyddiad yn unol â'i bolisi cwynion ffurfiol a rhoi ymateb iddi

b) rhoi crynodeb cynhwysfawr a chlir i Ms A o'i chyfrif treth gyngor.

Cyfleusterau Cymunedol a Hamdden

Cadarnhawyd

Cyngor Cymuned Rhaglan - Arall
Rhif yr Achos 201604323 – Cyhoeddwyd yr adroddiad fis Awst 2017

Cwynodd Mrs X fod Cyngor Cymuned Rhaglan ("y Cyngor Cymuned") wedi bod yn annheg i wrthod ei chais i adnewyddu tenantiaeth ei rhandir a'i bod felly wedi cael ei throi allan ar gam o'i llain. Cwynodd Mrs X hefyd am y ffordd yr oedd y Cyngor Cymuned wedi delio â'i chŵyn.

O ran cwyn gyntaf Mrs X, canfu'r Ombwdsmon nad oedd y Cyngor Cymuned wedi prosesu cais Mrs X yn briodol i apelio yn erbyn ei benderfyniad i roi hysbysiad i adael ei rhandir. O ganlyniad, profodd anghyfiawnder am na chafodd gyfle i'w hachos gael ei glywed gan Banel Apêl, ac roedd hynny'n cyfrif fel camweinyddu.

O ran ail gŵyn Mrs X, canfu'r Ombwdsmon nad oedd y Cyngor Cymuned wedi dilyn ei drefn gwyno ei hun wrth iddo ystyried cwyn Mrs X. O ganlyniad, ni chafodd Mrs X ymateb na chanlyniad boddhaol i'w chŵyn.

Gwnaeth yr Ombwdsmon nifer o argymhellion yn yr achos hwn, gan gynnwys:

a) Ymddiheuriad ysgrifenedig

b) Iawndal ariannol, a

c) Gwradawiad apêl newydd i Mrs X a bod y Cyngor Cymuned yn cyhoeddi trefn apelio.

Delio â Chwynion

Cadarnhawyd

Bwrdd Iechyd Prifysgol Betsi Cadwaladr - Iechyd
Rhif yr Achos 201603005 – Cyhoeddwyd yr adroddiad ym mis Medi 2017

Cwynodd Mrs X bod gweithgarwch Bwrdd Iechyd Prifysgol Betsi Cadwaladr ("y Bwrdd") wrth ddelio â chwyn ynghylch y gofal a ddarparwyd i'w diweddar ŵr, Mr X, wedi bod yn wael o ran yr amser yr oedd wedi'i gymryd cyn cyhoeddi ei ymateb terfynol ac o ran y camgymeriadau ffeithiol yn yr ymateb. Roedd Mrs X yn ddig bod y Bwrdd Iechyd wedi newid ei safiad mewn ffordd afresymol am ganfyddiad y torrwyd dyletswydd gofal tuag at Mr X. Yn ogystal, cwynodd Mrs X bod staff wedi penderfynu peidio cysylltu â hi pan oedd cyflwr Mr X wedi gwaethygu, oherwydd ei hamgylchiadau hi yn eu barn nhw, a bod hyn yn afresymol.

Canfu'r ymchwiliad bod yr oedi wrth ymateb i gŵyn Mrs X yn hollol afresymol ac annerbyniol. Yn ogystal, roedd hi'n amlwg bod yr ymateb terfynol yn cynnwys camgymeriadau ffeithiol yr oedd yn amlwg eu bod yn arwyddocaol. Canfu'r ymchwiliad bod y ffordd yr oedd y Bwrdd Iechyd wedi newid ei safiad mewn perthynas â'r canfyddiad ynghylch torri dyletswydd gofal yn afresymol, o ystyried y ffaith nas rhoddwyd rheswm cywir dros y newid hwnnw. Yn olaf, canfu'r ymchwiliad bod y methiant wrth gysylltu â Mrs X yn gynt ynghylch y ffaith bod cyflwr ei gŵr yn gwaethygu yn cyfateb â methiant ar ran y Bwrdd Iechyd. Roedd y methiannau hyn wedi peri gofid sylweddol i Mrs X. Felly, cadarnhawyd y dair agwedd ar y gŵyn hon.

Cytunodd y Bwrdd Iechyd:

a) gynnig ymddiheuriad sylweddol i Mrs X am y methiannau a nodwyd uchod

b) rhannu canfyddiadau ei adroddiad mewn perthynas â delio â chwynion a hysbysu'r perthynas agosaf, fel bod modd dysgu gwersi o'r methiannau a ganfuwyd gan yr ymchwiliad hwn.

Ni cadarnhawyd

Dinas a Sir Abertawe – Gwasanaethau Cymdeithasol Oedolion
Rhif yr Achos 201600964 – Cyhoeddwyd yr adroddiad ym mis Gorffenaf 2017

Roedd Mr Y wedi cwyno bod Dinas a Sir Abertawe ("y Cyngor") wedi darparu gwybodaeth anghywir i Mrs A am argaeledd Grant Cyfleusterau i'r Anabl ("GCA") er mwyn gwneud gwaith i addasu garej yn ei heiddo yn 2014, a'i chymhwystra i'w gael. O ganlyniad, cwynodd Mr Y bod gwariant dianghenraid sylweddol wedi codi wrth i Mrs X dalu am addasu'r garej.

Roedd Mrs X yn yr ysbyty ar ôl cwympo. Roedd yn dymuno cael ei rhyddhau i fynd gartref, ond roedd Mr Y, ei mab, yn anghytuno ar sail pryderon am ei diogelwch a'r risg y byddai hi'n cwympo. Barnwyd bod Mrs X yn meddu ar alluedd i benderfynu ble'r oedd yn dymuno byw ar ôl iddi gael ei rhyddhau o'r ysbyty, a threfnwyd cynllun gofal priodol er mwyn bodloni anghenion gofal Mrs X ac er mwyn rhoi sylw i'r pryderon am ddiogelwch pan fyddai hi'n dychwelyd gartref. Cyn rhyddhau Mrs X, hysbysodd Mr Y y Cyngor bod Mrs X wedi cytuno gohirio'r cam o'i rhyddhau nes byddai gwaith yn cael ei gwblhau i addasu'r garej. Bu'r Cyn-

gor yn trafod cynlluniau Mr Y gyda Mrs X a phroses GCA. Cadarnhaodd Mrs X ei bod wedi cytuno addasu'r garej ar yr amod y byddai'r gwaith yn cael ei gwblhau'n gyflym, ac nid oedd yn dymuno gwneud cais am GCA oherwydd y byddai hyn yn arwain at oedi cyn y byddai'n cael ei rhyddhau i fynd gartref.

Canfu'r ymchwiliad bod Mrs X yn meddu ar y galluedd i benderfynu ble'r oedd yn dymuno byw ar ôl iddi gael ei rhyddhau o'r ysbyty, ac roedd Mrs X yn dymuno cael ei rhyddhau gartref, ac fel perchennog yr eiddo, nid oedd Mrs X yn dymuno gweld unrhyw oedi cyn cael ei rhyddhau o ganlyniad i gais am GCA. Canfu'r Ombwdsmon bod hwn yn benderfyniad yr oedd gan Mrs X yr hawl i'w wneud, ac ni chadarnhawyd cwyn Mr Y.

Cyngor Caerdydd – Eraill amrywiol
Rhif yr Achos 201701278 – Cyhoeddwyd yr adroddiad ym mis Gorffenaf 2017

Cwynodd Mr C nad oedd Cyngor Caerdydd ("y Cyngor") wedi rhoi sylw i'w bryderon nac ateb yr ymholiadau a wnaeth. Roedd Mr C wedi gwneud cais Rhyddid Gwybodaeth ym mis Ionawr 2017, a oedd wedi arwain at ymholiad a oedd yn ymwneud â pholisi'r Cyngor ynghylch cadw dogfennaeth. Fodd bynnag, er gwaethaf y ffaith ei fod wedi cysylltu â'r Cyngor sawl gwaith, nid oedd wedi cael ymateb.
Canfu'r Ombwdsmon y bu rhywfaint o ddryswch ynghylch pa adran ddylai ymateb i'r ymholiad, a bod hyn wedi arwain at oedi ar ran y Cyngor wrth ddelio ag ef.
Cytunodd y Cyngor gymryd y camau canlynol er mwyn setlo'r gŵyn:

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

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

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

Tai Ceredigion Cyf – Tai
Rhif yr Achos 201701544 – Cyhoeddwyd yr adroddiad ym mis Gorffenaf 2017

Cwynodd Ms X ar ran Ms Y nad oedd Tai Ceredigion Cyf ("y Gymdeithas") wedi cynnig rhesymau digonol ynghylch pam na fyddai'n newid ffenestr er mwyn darparu drws i Ms Y, i'w galluogi i gael mynediad i'w gardd. Yn ogystal, cwynodd Ms X nad oedd y Gymdeithas wedi ymateb i lythyr Ms Y yn apelio yn erbyn y penderfyniad.

Hysbyswyd yr Ombwdsmon gan y Gymdeithas ei bod wedi cael llythyr apêl Ms Y ym mis Ionawr 2017, ond nad oedd wedi cael ei drosglwyddo i'r swyddog perthnasol i'w ystyried. Roedd yr Ombwdsmon o'r farn bod hyn yn cyfateb â chamweinyddu, a chytunodd ar y camau canlynol, i'w cymryd gan y Gymdeithas erbyn 8 Awst 2017:

a) Rhoi ymddiheuriad ysgrifenedig i Ms Y am fethu ymateb i'w llythyr apêl

b) Cyhoeddi ymateb ysgrifenedig i lythyr apêl Ms Y

c) Cynnig taliad o £50 i Ms Y am yr amser a'r drafferth wrth fynegi'r gŵyn i'r Ombwdsmon.

Datrysiad cynnar

Cyngor Sir y Fflint - Delio a cwynion
Rhif yr Achos 201702030 – Cyhoeddwyd yr adroddiad fis Awst 2017

Cwynodd Mrs X am fod y Cyngor wedi gwrthod gwneud newidiadau i adroddiad a baratowyd yn dilyn cyfarfod â hi a'i brawd ynglŷn â gofal eu tad.

Nododd yr Ombwdsmon fod y Cyngor wedi cywiro camgymeriadau lle'r oedd yn cyfeirio at frawd Mrs X fel menyw, ond ar ôl siarad â staff a oedd yn bresennol yn y cyfarfod mae'n credu bod gweddill yr adroddiad yn gywir.

Fodd bynnag, roedd yr Ombwdsmon yn siomedig i nodi nad oedd y Cyngor wedi ymddiheuro i Mrs X am y camgymeriadau yr oedd wedi'u cydnabod a'u newid. Mae'r Cyngor felly wedi cytuno i ymddiheuro.

Cyngor Sir y Fflint – Ffyrdd a Thrafnidiaeth
Rhif yr Achos 201702683 – Cyhoeddwyd yr adroddiad fis Awst 2017

Cwynodd Mr X nad oedd Cyngor Sir y Fflint ("y Cyngor") wedi ymateb i'w gŵyn am ynys yn y ffordd y tu allan i'w eiddo a oedd yn golygu ei bod yn anodd iddo yrru o'i gartref os oedd yn defnyddio trelar. Canfu'r Ombwdsmon fod y Cyngor wedi cael y gŵyn ym mis Mehefin 2017, ond nad oedd wedi gwneud ymateb ysgrifenedig ffurfiol yn unol â'i drefn gwyno.

Cytunodd y Cyngor i gymryd y camau canlynol erbyn 18 Awst i setlo cwyn Mr X:

a) Cyhoeddi ei ymateb Cam 1 i'r gŵyn i Mr X

b) Ymddiheuro i Mr X am yr oedi cyn ymateb i'w gŵyn.

Bwrdd Iechyd Prifysgol Abertawe Bro Morgannwg - Iechyd
Rhif yr Achos 201603293 – Cyhoeddwyd yr adroddiad fis Awst 2017

Cwynodd Ms T nad oedd ymarferydd y tu allan i oriau wedi ystyried ei hanes meddygol blaenorol yn ystod ymgynghoriad dros y ffôn ar 7 Mai 2016. Roedd hyn wedi golygu na ragnodwyd gwrthfiotigau iddi am yr hyn a chredid a oedd yn achos o donsilitis. Roedd o'r farn bod hyn wedi achosi ymchwydd o'r Psoriasis a oedd arni.

Cwynodd hefyd ei bod yn anhapus am na chafodd gynnig cyfarfod 'wyneb yn wyneb' yn yr ymgynghoriad nac yn ystod y cam ymchwilio i'r gŵyn.

Cysylltwyd â Bwrdd Iechyd Prifysgol Abertawe Bro Morgannwg a chytunodd i ysgrifennu at Ms T:

a) I ymddiheuro am y diffyg cyfathrebu ymddangosiadol hyd yma

b) I gynnig cyfle iddi i fynychu cyfarfod datrys lleol â staff perthnasol.

Bydd y cynnig o gyfarfod datrys yn cael ei wneud o fewn 10 niwrnod i'r llythyr penderfyniad hwn a bydd yn

cynnig dyddiadau o fewn 20 diwrnod wedi hynny.

Cyngor Dinas a Sir Abertawe – Gwasanaethau Cymdeithasol Oedolion
Rhif yr Achos 201700916 – Cyhoeddwyd yr adroddiad fis Awst 2017

Cwynodd Mrs A i'r Ombwdsmon am y ffordd roedd Cyngor Dinas a Sir Abertawe ("y Cyngor") wedi gweithredu cynllun gweithredu a oedd yn deillio o ymchwiliad annibynnol i'w chŵyn. Dywedodd Mrs A nad oedd y camau wedi cael eu gweithredu mewn modd digon cadarn gan y Cyngor.

Ar ôl cael cwyn Mrs A, cysylltodd yr Ombwdsmon â'r Cyngor a chytunodd i wneud y canlynol i setlo'r gŵyn:

a) Cadw argymhellion 1 a 2 yn agored nes byddai adolygiad ehangach o'r gwasanaeth wedi'i gwblhau a gweithredu unrhyw gamau pellach a fydd yn deillio ohono.

b) Cadw argymhelliad 6 yn agored nes ceir cadarnhad bod y gofyniad i gontractwyr i gydweithredu â'r Broses Gwyno statudol wedi'i gynnwys yn y templed contractau Gwasanaethau Cymdeithasol.

c) Cyflwyno tystiolaeth yn uniongyrchol i'r Ombwdsmon o gydymffurfiad â'r argymhellion agored.

Bwrdd Iechyd Prifysgol Betsi Cadwaladr - Iechyd
Rhif yr Achos 201702719 – Cyhoeddwyd yr adroddiad ym mis Medi 2017

Cwynodd Ms X am drefniadau ymdrin â chwynion Bwrdd Iechyd Prifysgol Betsi Cadwaladr ("y Bwrdd Iechyd") ac, yn fwyaf arbennig, nad oedd wedi cael ymateb terfynol.

Ar ôl ystyried y gŵyn roedd yr Ombwdsmon yn siomedig i weld cynifer o weithiau yr oedd Ms X yn teimlo bod angen iddi gysylltu â'r Bwrdd Iechyd i holi beth oedd yn digwydd â'r ymchwiliad.

O ganlyniad, cysylltodd yr Ombwdsmon â'r Bwrdd Iechyd i drafod y pryderon. Erbyn hyn mae'r Bwrdd Iechyd wedi cwblhau ei ymchwiliadau ac wedi anfon ymateb Gweithio i Wella at Ms X.

Bwrdd Iechyd Prifysgol Betsi Cadwaladr - Iechyd
Rhif yr Achos 201703197 – Cyhoeddwyd yr adroddiad ym mis Medi 2017

Cwynodd Mrs X (eiriolydd) nad oedd ei Chleient wedi derbyn ymateb "Gweithio i Wella" gan Fwrdd Iechyd Prifysgol Betsi Cadwaladr ("y Bwrdd Iechyd") i gŵyn a gyflwynwyd yn Rhagfyr 2016. Gweithio i Wella yw'r enw sy'n cael ei ddefnyddio am y trefniadau ar gyfer ystyried cwynion yn erbyn y GIG yng Nghymru. Cysylltodd yr Ombwdsmon â'r Bwrdd Iechyd a chytunodd i ddatrys y gŵyn drwy:

a) ysgrifennu at Gleient Mrs X i nodi ei ymateb erbyn 13 Hydref 2017

b) cynnwys ymddiheuriad am yr oedi yn yr ymateb hwnnw.

Cyngor Sir Caerfyrddin – Amrywiol eraill
Rhif yr Achos 201702289 – Cyhoeddwyd yr adroddiad ym mis Medi 2017

Cwynodd Mr F nad oedd Cyngor Sir Caerfyrddin ("y Cyngor") wedi ymateb i ohebiaeth a oedd yn dyddio'n ôl i 27 Ebrill 2017, ynglŷn â'i bryderon ynglŷn â dau fin sbwriel mawr a oedd wedi cael eu gosod o flaen ei

eiddo. Eglurodd Mr F fod lleoliad y biniau'n "annog pobl i dorri Rheolau'r Ffordd Fawr" o ran darpariaethau aros a pharcio.

Canfu'r Ombwdsmon fod dau o lythyrau Mr F wedi cael eu derbyn gan y Gwasanaeth Rheoli Gwastraff, ond nad oedd systemau post mewnol y Cyngor wedi prosesu a dosbarthu pob un o'i lythyrau'n gywir. O ganlyniad, roedd tri llythyr cyntaf Mr F wedi cael eu derbyn gan y Cyngor, ond heb gyrraedd y tîm perthnasol. Ymatebodd y Cyngor i bedwerydd a phumed llythyr Mr F, ond cafodd y rhain eu dychwelyd gan y Post Brenhinol heb eu casglu.

Cytunodd y Cyngor i gymryd y camau a ganlyn cyn pen tair wythnos o ddyddiad penderfyniad yr Ombwdsmon er mwyn datrys y gŵyn:

a) Ymddiheuro am y methiannau wrth brosesu a dosbarthu'r ohebiaeth yn gywir ac yn effeithiol; a

b) Sicrhau bod pob aelod perthnasol o'r staff yn cael ei hysbysu ynglŷn â'r digwyddiadau hyn, ac am bwysigrwydd sicrhau bod y post yn cael ei ddanfon yn briodol i'r adrannau perthnasol.

Bwrdd Iechyd Prifysgol Abertawe Bro Morgannwg - Iechyd
Rhif yr Achos 201701893 – Cyhoeddwyd yr adroddiad ym mis Medi 2017

Cwynodd Ms A am oedi sylweddol gan Fwrdd Iechyd Prifysgol Abertawe Bro Morgannwg ("y Bwrdd Iechyd") wrth ymchwilio i'w chŵyn ynglŷn â thriniaeth a gofal ei thad. Roedd hyn yn golygu bod y cyfnod cyfyngiad statudol o dair blynedd i allu cyflwyno hawliad cyfreithiol wedi dod i ben erbyn hyn.

I gydnabod yr oedi annerbyniol, cytunodd y Bwrdd Iechyd i:

a) gynnwys ymddiheuriad ac iawndal o £250 gyda'i ymateb i'r gŵyn; a

b) caniatáu i'r cyfnod cyfyngiad gael ei ymestyn yn yr achos hwn i 12 mis o ddyddiad yr ymateb i'r gŵyn, rhag bod Ms A yn colli'r cyfle i wneud hawliad cyfreithiol yn dilyn hynny, pe bai'n dymuno.

Bwrdd Iechyd Prifysgol Hywel Dda - Iechyd
Rhif yr Achos 201702324 – Cyhoeddwyd yr adroddiad ym mis Medi 2017

Cwynodd Mrs X ei bod wedi mynegi ei phryder wrth Fwrdd Iechyd Prifysgol Hywel Dda ("y Bwrdd Iechyd") yn wreiddiol ym mis Gorffennaf 2016, ond ei bod yn dal i aros am ymateb i'r gŵyn. Roedd Mrs X hefyd yn honni nad oedd y Bwrdd Iechyd wedi darparu dyddiad disgwyliedig ar gyfer ymateb.

Ar ôl derbyn cwyn Mrs X, cysylltwyd â'r Bwrdd Iechyd a chytunodd y Bwrdd i gymryd y camau a ganlyn er mwyn setlo ei chŵyn.

a) Ymddiheuro wrth Mrs X ac egluro'r rheswm dros yr oedi cyn darparu ymateb terfynol i'r gŵyn.

b) Talu £500 i Mrs X i gydnabod yr amser a'r drafferth o orfod cyflwyno cwyn i'r Ombwdsmon, ac i gydnabod nad oedd y Bwrdd wedi ymdrin â'r gŵyn yn briodol.

Addysg

Datrysiad cynnar

Cyngor Bwrdeistref Sirol Pen-y-bont ar Ogwr – Derbyn, gweithdrefnau ac apeliadau
Rhif yr Achos 201701286 – Cyhoeddwyd yr adroddiad ym mis Gorffenaf 2017

Cwynodd Mr a Mrs A bod Cyngor Bwrdeistref Sirol Pen-y-bont ar Ogwr (“y Cyngor”) wedi gwrthod rhoi lle meithrin i'w plentyn, er gwaethaf y ffaith eu bod yn bodloni'r meini prawf a gyhoeddwyd ar gyfer y dal-gylch. Ni chynigiwyd yr hawl i Mr a Mrs A apelio dan broses dderbyn y Cyngor ac aethant ati i ganlyn y mater hwn fel cwyn. Er bod y Cyngor wedi adolygu'r mater yn dilyn hyn, gan neilltuo lle i'w plentyn, roedd Mr a Mrs A yn pryderu am y ffaith y bu diffyg tryloywder yn y broses benderfynu. Yn arbennig, roedd Mr a Mrs A yn gofidio bod y Cyngor wedi defnyddio meini prawf ychwanegol heb eu cyhoeddi efallai, er mwyn gwrthod eu cais.

Nododd yr Ombwdsmon bod gwybodaeth anghyson wedi cael ei rhoi i Mr a Mrs A er mwyn esbonio'r rheswm dros wrthod eu cais yn y lle cyntaf. Er bod yr Ombwdsmon yn fodlon bod y Cyngor wedi gwneud y penderfyniad mewn ffordd briodol ar ôl pwyso a mesur, nodwyd bod rhywbeth ar goll o'r meini prawf a gyhoeddwyd ar gyfer lleoedd meithrin.

Fel ffordd o ddatrys y materion a nodwyd, cytunodd y Cyngor:

a) ymddiheuro i Mr a Mrs A am unrhyw ofid a achoswyd ac esbonio sut yr oedd wedi prosesu eu cais

b) talu £100 i Mr a Mrs A er mwyn cydnabod yr amser a'r drafferth yr oedd canlyn y mater hwn wedi'i olygu.

c) diwygio elfen feithrin ei bolisïau derbyn a gyhoeddir trwy gynnwys y meini prawf ychwanegol nas cynhwyswyd.

Yr Amgylchedd ac Iechyd yr Amgylchedd

Datrysiad cynnar

Cyngor Bwrdeistref Sirol Wrecsam – Casglu ysbwriel, ailgylchu a gwaredu gwastraff
Rhif yr Achos 201701915 – Cyhoeddwyd yr adroddiad ym mis Gorffenaf 2017

Cwynodd Ms X bod y Cyngor wedi methu casglu ei gwastraff a'i deunydd i'w ailgylchu dro ar ôl tro ers dros flwyddyn, er gwaethaf y ffaith ei bod yn rhan o'r cynllun cymorth casglu. Roedd yr Ombwdsmon yn siomedig clywed sawl gwaith y bu angen i Ms Z adrodd am gasgliadau nas gwnaethpwyd, yn enwedig yng ngoleuni'r ffaith ei bod wedi cael ei hysbysu ym mis Chwefror 2017 bod y mater wedi cael ei ddatrys. O gael trafodaethau â'r Cyngor, mae'n amlwg ei fod wedi cymryd camau i sicrhau na fydd unrhyw gasgliadau pellach yn methu.

Mae'r Cyngor wedi cytuno cymryd y camau canlynol er mwyn setlo'r gŵyn hon:

a) Ysgrifennu at Ms X gan ymddiheuro a chan gadarnhau'r camau y mae wedi'u cymryd ar ôl ymateb i'r gŵyn ar 24 Chwefror 2017

b) Cynnig taliad gwneud iawn o tua £50.00 am yr anghyfleustra y mae'r mater hwn wedi'i achosi.

Cyngor Bro Morgannwg – Casglu ysbwriel, ailgylchu a gwaredu gwastraff
Rhif yr Achos 201701245 – Cyhoeddwyd yr adroddiad ym mis Gorffenaf 2017

Cwynodd Ms P nad oedd wedi cael ymateb gan Gyngor Bro Morgannwg ("y Cyngor") am y gwasanaeth casglu gwastraff gardd y mae'n ei gael. Cyflwynodd Ms P ei chwyn ym mis Hydref, gan wneud ymholiadau pellach amdano ym mis Tachwedd 2016, ond ni chafodd ymateb. Pan gychwynnodd y gwasanaeth casglu gwastraff gardd unwaith eto ym mis Mawrth 2017, cysylltodd Ms P â'r Cyngor unwaith eto, a chytunodd y Cyngor ddarparu bagiau newydd, ond nid yw wedi cael y rhain ac nid yw hi wedi cael ymateb i'w ffurflen gwyno wreiddiol a anfonodd y llynedd.

Canfu'r Ombwdsmon bod y Cyngor wedi colli cyfleoedd i ddelio â chwyn Ms P mewn ffordd gynhwysfawr ac at hynny, roedd wedi addo cymryd camau gweithredu i unioni'r sefyllfa, ond wedi methu, ac o ganlyniad, roedd wedi aros dros wyth mis am ymateb boddhaol.

Cytunodd y Cyngor gymryd y camau canlynol cyn pen pedair wythnos o gael llythyr penderfyniad yr Ombwdsmon, er mwyn datrys y gŵyn:

a) Darparu ymateb ysgrifenedig Cam 2 i'r gŵyn wreiddiol

b) Sicrhau bod y 10 cwdyn newydd yn cael eu dosbarthu'n brydlon

c) Cynnig taliad gwneud iawn o £50 am amser a thrafferth Ms P wrth ddwyn sylw'r Ombwdsmon i'r mater.

Tai

Ni cadarnhawyd

Cyngor Bro Morgannwg-Ceisiadau, dyraniadau, trosglwyddiadau a chyfnewidiadau
Rhif yr Achos 201603274 - Cyhoeddwyd yr adroddiad ym mis Gorffenaf 2017

Cwynodd Ms A am y ffaith bod Cyngor Bro Morgannwg ("y Cyngor") wedi gwrthod ei hystyried fel blaenoriaeth er mwyn cael tŷ newydd, er gwaethaf y ffaith bod gweithiwr iechyd proffesiynol yn cefnogi'r datganiad bod ei llety cyfredol yn peri niwed i'w hiechyd hi ac i iechyd ei theulu.

Daeth ymchwiliad yr Ombwdsmon i'r casgliad y bu'r Cyngor yn rhagweithiol wrth geisio rhoi sylw i bryderon tai Ms A. Roedd wedi adolygu ei hachos ar ôl cael tystiolaeth ategol bellach, ond roedd penderfynu nad oedd yn bodoli'r meini prawf er mwyn rhoi blaenoriaeth iddi ar unwaith wrth drefnu tŷ newydd ar ei chyfer. O ystyried y ffaith bod angen i Ms A symud, canfu'r Ombwdsmon bod y Cyngor wedi manteisio ar ei ddisgresiwn a'i chynnwys yn y gofrestr tai. Yn absenoldeb methiant gweinyddol, ni chanfu'r Ombwdsmon unrhyw reswm dros feirniadu'r camau a gymrwyd gan y Cyngor. Ni chadarnhawyd cwyn Ms A.

Trivallis – Anghydfodau rhwng cymdogion ac ymddygiad gwrthgymdeithasol
Rhif yr Achos 201604677 - Cyhoeddwyd yr adroddiad fis Awst 2017

Dywedodd Mrs X ei fod wedi dioddef oherwydd ymddygiad gwrthgymdeithasol ei chymdogion ers mis Mawrth 2016, ac er iddi gwyno ar sawl achlysur, ni chymerodd Trivallis ("y Gymdeithas Tai") unrhyw gamau i ddatrys y mater. Cwynodd Mrs X hefyd na chafodd ymateb digonol i'w chŵyn gan y Gymdeithas Tai.

Canfu'r ymchwiliad fod y Gymdeithas Tai wedi cymryd camau rhesymol a chymesur i roi sylw i'r pryderon o ymddygiad gwrthgymdeithasol a godwyd gan Mrs X. Canfu'r ymchwiliad hefyd fod y Gymdeithas Tai wedi ymateb i bryderon Mrs X a bod ei hymateb a'r camau cysylltiedig yn rhesymol.
Ni chadarnhawyd y gŵyn

Datrysiad cynnar

Grŵp Cynefin – Hawl i Brynu
Rhif yr Achos 201701152 - Cyhoeddwyd yr adroddiad ym mis Gorffenaf 2017

Roedd Mrs J wedi cwyno bod Grŵp Cynefin ("y Grŵp") wedi methu gweinyddu ei chais i brynu'r eiddo yr oedd wedi byw ynddo gyda'i diweddar ŵr yn y ffordd gywir. Roedd hyn wedi arwain at werth yr eiddo yn codi gymaint â £2,000.

Yn ogystal, cwynodd nad oedd y Grŵp wedi gwneud gwaith cynnal a chadw cylchol mewn ffordd amserol, a bod cryn dipyn o'r gwaith a wnaethpwyd o ansawdd gwael.

Roedd yr Ombwdsmon o'r farn na ddylid ymchwilio i'r materion y cwynwyd amdanynt. Cysylltodd â'r Grŵp, a gytunodd:

a) Ysgrifennu llythyr at yr achwynydd yn gofyn am gadarnhad o'i dymuniad i fwrw ymlaen â'r broses o brynu'r eiddo.

Caiff hyn ei gwblhau cyn pen 20 diwrnod gwaith o ddyddiad y crynodeb hwn.
Roedd yr Ombwdsmon o'r farn bod yr hyn yr oedd y Grŵp wedi addo ei wneud yn rhesymol.

Trivallis – Gwaith trwsio a chynnal a chadw (gan gynnwys lleithder / gwelliannau ac addasiadau e.e. gwres canolog, gwydr dwbl)

Rhif yr Achos 201605406 - Cyhoeddwyd yr adroddiad fis Awst 2017

Cwynodd Ms A am fod y gwaith addasu a wnaethpwyd gan Trivallis ("y Gymdeithas Tai") i osod ramp yn golygu nad oedd yn awr yn gallu mynd i mewn i'r eiddo gyda'i sgwter symudedd. Dywedodd hefyd ei bod yn anfodlon â gwaith trwsio a wnaethpwyd ar lawr ei chegin.

Daeth yr Ombwdsmon i'r casgliad fod y gwaith addasu a wnaethpwyd gyntaf gan y Gymdeithas Tai wedi gwaethygu'r sefyllfa i Ms A fel rhywun anabl. Nododd ddiffygion hefyd yn y ffordd yr oedd y Gymdeithas Tai wedi gwneud yr addasiadau ac atgoffodd y Gymdeithas Tai o'i dyletswydd cydraddoldeb ehangach pan oedd yn fater o ddiwallu anghenion tenantiaid anabl.

Fel rhan o setliad yr achos amlinellodd y Gymdeithas Tai rai o'r newidiadau yr oedd wedi'u cyflwyno o ganlyniad i gŵyn Ms A. Dywedodd hefyd y byddai'n cynnal adolygiad o'i pholisi addasiadau. Cytunodd y Gymdeithas Tai i:

a) Ymddiheuro i Ms A am y methiannau a nodwyd

b) Talu £500 iddi, a

c) Myfyrio ar ei dyletswydd cydraddoldeb a pha fesurau ychwanegol a all fod angen eu cyflwyno i sicrhau ei bod yn cydymffurfio â'r ddyletswydd honno.

Cynllunio a rheoli adeiladu

Cadarnhawyd

Cyngor Sir y Fflint – Delio â chais cynllunio (arall)
Rhif yr Achos 201603333 - Cyhoeddwyd yr adroddiad ym mis Gorffenaf 2017
Roedd Miss X wedi cwyno nad oedd Cyngor Sir y Fflint ("y Cyngor") wedi rhoi ystyriaeth gywir i gais cynllunio. Yn ogystal, cwynodd am y ffordd yr oedd y Cyngor wedi delio â'i chwyn.

Mewn perthynas â'r gŵyn gyntaf, sef y ffaith nad oedd y Cyngor wedi rhoi ystyriaeth gywir i gais cynllunio, canfu'r Ombwdsmon bod y Cyngor wedi methu dangos mewn ffordd ddigonol ei fod wedi ystyried statws rhestredig yr eiddo wrth iddo wneud ei benderfyniad i roi caniatâd cynllunio dros dro. Fodd bynnag, nid oedd hyn wedi arwain at anghyfiawnder i Miss X, felly ni chadarnhawyd y gŵyn.

O ran yr ail gŵyn, canfu'r Ombwdsmon y bu rhywfaint o oedi wrth ymateb i gŵyn Miss X, ac nad oedd y Cyngor wedi rhoi esboniad i Miss X am yr oedi. Cadarnhawyd y gŵyn ac argymhellodd yr Ombwdsmon y dylai'r Cyngor ymddiheuro i Miss X.

Ni Cadarnhawyd

Cyngor Gwynedd – Hawliau tramwy a llwybrau cyhoeddus
Rhif yr Achos 201602184 - Cyhoeddwyd yr adroddiad fis Awst 2017
Cwynodd Mr A ar ran ei bartner Ms B, sy'n berchen ar eiddo ("y Tŷ") yn nalgylch Cyngor Gwynedd ("y Cyngor"). Cwynodd Mr A am benderfyniad y Cyngor i greu hawl tramwy ar draws eiddo Ms B. Yn benodol, am nad oedd y Cyngor wedi:

- Ystyried llwybrau amgen ar gyfer yr hawl tramwy, yn benodol y rhai a gynigiwyd gan Ms B, nac wedi rhoi rhesymau am eu gwrthod

- Hysbysu Ms B y byddai'n gyfrifol am orfodi unrhyw dresbas gan feicwyr a fyddai'n defnyddio'r hawl tramwy.

Canfu'r Ombwdsmon y gallai'r Cyngor, mewn amgylchiadau penodol, greu hawl tramwy ar draws darn o dir a oedd yn eiddo i drydydd parti, gyda neu heb gytundeb perchennog y tir. Daeth y Cyngor i'r casgliad, ar ôl ystyried y llwybrau amgen a oedd ar gael, mai'r llwybr arfaethedig ar draws eiddo Ms B oedd yr opsiwn a ffefrid a rhoddwyd eglurhad rhesymol i Ms B.

Canfu'r Ombwdsmon hefyd fod Ms B wedi cael ei chynrychioli gan gyfreithiwr ac ymgynghorydd a'i bod felly wedi cael cyfle i drafod y materion hynny yn ystod camau negodi'r broses. Hefyd, nid oedd bwriad i hyrwyddo'r hawl tramwy newydd fel llwybr beiciau, ac roedd y Cyngor wedi cytuno i godi arwyddion priodol yn yr ardal. Ni chadarnhaodd yr Ombwdsmon y gŵyn.

Datrysiad cynnar

Cyngor Bro Morgannwg – Delio â chais cynllunio (arall)
Rhif yr Achos 201701962 - Cyhoeddwyd yr adroddiad ym mis Gorffenaf 2017
Roedd Mr X wedi cwyno nad oedd Cyngor Bro Morgannwg (“y Cyngor”) wedi rhoi fawr iawn o ystyriaeth i breifatrwydd ei deulu wrth roi caniatâd cynllunio ar gyfer safle decin yn eiddo ei gymydog.

Ar ôl ceisio cyngor gan ei Gynghorwr Proffesiynol, ni chanfu'r Ombwdsmon unrhyw dystiolaeth o'r ffaith bod penderfyniad y Cyngor i roi caniatâd cynllunio wedi cael ei wneud mewn ffordd amhriodol, gan mai hynny yw graddau ei awdurdodaeth.

Nid oedd adroddiad y Cyngor yn cynnwys tystiolaeth amlwg o'r ffaith ei fod wedi ystyried effaith y safle decin ar Mr X, er bod ei ymateb dilynol i'r gŵyn yn cynnig esboniadau yr oeddent yn ymddangos yn rhesymol. Yn ogystal, roedd y Cyngor wedi cynnig datrysiad i Mr X, sef y gallai adeiladu caeadle er mwyn cael preifatrwydd; fodd bynnag, nid oedd wedi nodi'r hyn y byddai modd ei adeiladu heb i Mr X orfod gwneud cais am ganiatâd cynllunio.

Cytunodd y Cyngor gwblhau'r camau canlynol erbyn 11 Awst 2017:

a) Ymddiheuro i Mr X am y ffaith bod ystyriaethau'r swyddog am effaith y safle decin arno ef heb gael eu cynnwys yn yr adroddiad

b) Atgoffa swyddogion o bwysigrwydd cynnwys ystyriaethau o'r fath mewn adroddiadau

c) Ysgrifennu at Mr X er mwyn egluro pa gaeadle y gallai godi heb fod gofyn iddo gael caniatâd cynllunio ar ei gyfer.

Darparwr gofal sy'n ariannu ei hun

Datrysiad cynnar

Cyngor Bwrdeistref Sirol Wrecsam – Gofal cartref
Rhif yr Achos 201701995 - Cyhoeddwyd yr adroddiad ym mis Gorffenaf 2017

Roedd Miss X wedi cwyno bod canfyddiadau a wnaethpwyd mewn Ymchwiliad Ffurfiol o gŵyn y Gwasanaethau Cymdeithasol a gwblhawyd ar ran Cyngor Bwrdeistref Sirol Wrecsam ("y Cyngor") yn seiliedig ar dystiolaeth ail law a straeon. Cadarnhawyd un o'i phedwar cwyn.

Roedd yr Ombwdsmon yn fodlon bod adroddiad yr Ymchwiliad Ffurfiol wedi cael ei gwblhau gan ddefnyddio dull priodol, a bod y casgliadau a ffurfiwyd yn rhesymegol ac yn seiliedig ar dystiolaeth uniongyrchol a ddarparwyd. Gan nodi bod Miss X yn amau'r dystiolaeth a'r casgliadau a ffurfiwyd, penderfynwyd na fyddai modd cyflawni llawer mwy wrth i'r Ombwdsmon ymchwilio i'r materion hyn.

Fodd bynnag, wrth ystyried ymateb y Cyngor i ganfyddiadau'r Ymchwiliad Ffurfiol, roedd yr Ombwdsmon yn teimlo y dylid fod wedi rhoi ymateb pellach ac ystyrlon iddi, gan gydnabod effaith y methiant a nodwyd ar Miss D a'i theulu. Felly, cytunodd y Cyngor ddarparu'r canlynol er mwyn datrys y pryder hwn:

a) Ymateb pellach i'r gŵyn mewn perthynas â'r gŵyn a gadarnhawyd.

b) Ymddiheuriad mewn perthynas â'r methiant hwn ac am beidio rhoi ymddiheuriad ystyrlon yn flaenorol.

Gwasanaethau cymdeithasol – Oedolion

Datrysiad cynnar

Cyngor Caerdydd – Gwasanaethau ar gyfer pobl sydd ag anabledd
Rhif yr Achos 201701492 - Cyhoeddwyd yr adroddiad ym mis Gorffenaf 2017

Roedd Mr a Mrs T wedi cwyno nad oedd Cyngor Caerdydd ("y Cyngor") wedi ystyried anghenion pobl sydd ag anableddau, gan eu cynnwys nhw, pan oedd wedi penderfynu trosglwyddo rheolaeth un o'i Ganolfannau Hamdden i gontractwr preifat. Yn ogystal, roeddent yn cwyno am y ffaith, yn dilyn cyfarfod gyda'r Cyngor ym mis Medi 2016, ei fod wedi methu ymateb i gwestiwn yr oeddent wedi ei anfon ato mewn perthynas â'r trosglwyddiad. Roeddent yn cwyno hefyd nad oedd y Cyngor wedi delio â'r gŵyn a wnaethant iddo am y ffaith nad oedd wedi ymateb i'w cwestiynau cychwynnol mewn ffordd gywir.

Ystyriodd yr Ombwdsmon y wybodaeth a oedd ar gael iddo a phenderfynodd nad oedd unrhyw reswm dros ymchwilio i ran gyntaf a rhan olaf eu cwyn.

Roedd o'r farn, fodd bynnag, y dylai'r Cyngor fod wedi ymateb i'r cwestiynau cychwynnol a ofynnwyd gan yr achwynwyr yn dilyn eu cyfarfod cychwynnol.

Cysylltodd â'r Cyngor a chytunodd:

a) ysgrifennu at yr achwynwyr yn ymddiheuro am y ffaith eu bod wedi methu ymateb i'w cwestiynau cychwynnol.

b) cynnig taliad o £50 er mwyn cydnabod y drafferth a'r amser yr oeddent wedi'i dreulio yn canlyn yr ymateb cychwynnol iddi.

Dywedodd y Cyngor y byddai'n cwblhau hyn cyn pen 20 diwrnod gwaith o ddyddiad y llythyr.

Cyngor Bwrdeistref Sirol Conwy - Arall
Rhif yr Achos 201701859 - Cyhoeddwyd yr adroddiad fis Awst 2017

Cwynodd Mrs A bod gweithiwr cymdeithasol ei chwaer wedi gwneud atgyfeiriad ynglŷn â theulu ei mab i adran Gwasanaethau Cymdeithasol Plant Cyngor Bwrdeistref Sirol Conwy ("y Cyngor") yn groes i'w chytundeb â'r Cyngor. Cwynodd Mrs A hefyd am y pecyn gofal cyfredol a'r cyfleusterau a oedd yn cael eu darparu i'w chwaer ac am faterion cyfathrebu rhyngddi hi a'r Gwasanaethau Cymdeithasol. Yn olaf, cwynodd am fod gweithiwr cymdeithasol gwrywaidd wedi'i ddewis ar gyfer ei chwaer.

Er bod yr Ombwdsmon wedi gwrthod ymchwilio i gŵyn Mrs A am yr atgyfeiriad dienw, gan na allai materi-on yn ymwneud ag amddiffyn plant fod yn rhan o unrhyw gytundeb o'r fath, cysylltodd â'r Cyngor i drafod pryderon eraill Mrs A a chafwyd cadarnhad bod rhai camau wedi'u cymryd eisoes a / neu a fyddai'n cael eu cymryd i ddatrys y materion hyn, fel a ganlyn:

a) Roedd gweithiwr cymdeithasol chwaer Mrs A wedi ei newid a dyma'n awr oedd y pwynt cyswllt newydd

b) Byddai'n cysylltu â Mrs A i drefnu cyfarfod, lle byddai pryderon Mrs A am y sefyllfa bresennol yn cael eu trafod yn llawn, gan gynnwys mater symudedd ei chwaer a darparu lifft grisiau a thoiled ar y llawr isaf yn y cartref; ac i

c) Ystyried a ddylid cynnal asesiad Therapi Galwedigaethol arall.

Bydd tystiolaeth ategol o'r cysylltiad hwn i gael ei anfon at yr Ombwdsmon o fewn mis.

Cyngor Sir Ceredigion – Gwasanaethau i oedolion agored i niwed (e.e ag anawsterau dysgu, neu â phroblemau iechyd meddwl)
Rhif yr Achos 201701807 - Cyhoeddwyd yr adroddiad fis Awst 2017

Cwynodd Mr X am nifer o faterion yn ymwneud â'r pecyn gofal a ddarpawyd iddo gan Adran Gwasanaethau Cymdeithasol Cyngor Sir Ceredigion ("y Cyngor"). Roedd y Cyngor wedi cynnig ymchwilio i gŵyn Mr X o dan gam dau gweithdrefn gwynion Gwasanaethau Cymdeithasol y Cyngor. Cytunodd y Cyngor. Fodd bynnag, oedd ganddo bryderon am y broses ac felly cwynodd i'r Ombwdsmon.

Yn unol â Rheoliadau Gweithdrefn Gwynion y Gwasanaethau Cymdeithasol (Cymru) 2014, penderfynodd yr Ombwdsmon y dylai cwyn Mr X gael ei chyfeirio'n ôl i'r Cyngor i ddelio â hi o dan gam dau gweithdrefn gwyno'r Gwasanaethau Cymdeithasol. Cytunodd y Cyngor i gymryd y cam hwn a chytunodd hefyd y byddai Mr X yn cael cynnig cymorth eiriolydd a dewis o ddau swyddog ymchwilio annibynnol i ateb ei anghenion.

Os oedd Mr X yn dal yn anfodlon ar ôl iddo gael yr adroddiad ar ddiwedd y broses cam dau, cadarnhaodd yr Ombwdsmon y gallai gysylltu â'i swyddfa eto.

Bwrdd Iechyd Prifysgol Hywel Dda – Gwasanaethau i oedolion agored i niwed
Rhif yr Achos 201702389 – Cyhoeddwyd yr adroddiad ym mis Medi 2017

Cwynodd Mr X fod Bwrdd Iechyd Prifysgol Hywel Dda ("y Bwrdd Iechyd") heb ymateb i'w gŵyn ynglŷn â gofal ei ferch.

Ar ôl trafod cwyn Mr X gyda'r Bwrdd Iechyd hysbyswyd yr Ombwdsmon fod ymateb wedi'i anfon yn ddiweddar. Er hyn, cydnabuwyd bod naw mis wedi mynd heibio cyn i'r ymchwiliad gael ei gwblhau, felly cytunwyd i gymryd y camau a ganlyn er mwyn setlo'r gŵyn hon:

a) Ysgrifennu at Mr X i ymddiheuro am yr oedi cyn ymateb

b) Cynnwys eglurhad ystyrlon o'r rhesymau dros yr oedi cyn cwblhau'r ymchwiliad

c) Cynnig £150 i wneud iawn am yr amser a'r drafferth a achoswyd gan y naw mis o oedi.

Cyngor Sir Penfro – Gwasanaethau i oedolion agored i niwed
Rhif yr Achos 201701536 – Cyhoeddwyd yr adroddiad ym mis Medi 2017

Cwynodd Mr A fod staff, tra roedd yn byw mewn cyfleusterau ailalluogi a oedd yn eiddo i Gyngor Sir Penfro ("y Cyngor"), wedi cael gwared ar ddau fag du yn cynnwys esgidiau amrywiol a oedd yn cael eu storio yn yr atig.

Ar ôl derbyn y gŵyn, cysylltodd yr Ombwdsmon â'r Cyngor a chytunodd y Cyngor i:

a) ymddiheuro wrth Mr A am gael gwared ar ei eiddo

b) talu iawndal o £225 i ddigolledu Mr A ac i wneud iawn am y trallod a'r anhwylustod a achoswyd; ac

c) egluro wrth Mr A pa newidiadau sydd wedi cael eu gwneud er mwyn sicrhau na fydd hyn yn digwydd i rywun arall.

Gwasanaethau Cymdeithasol – Plant

Cadarnhawyd

Cyngor Bwrdeistref Sirol Merthyr Tudful – Arall
Rhif yr Achos 201601000 - Cyhoeddwyd yr adroddiad ym mis Gorffenaf 2017
Roedd Mr B, plentyn a oedd yn derbyn gofal, wedi cwyno nad oedd Gwasanaethau Cymdeithasol Cyngor Bwrdeistref Sirol Merthyr Tudful ("y Cyngor") wedi ei drin fel y dylai, ac nad oedd wedi rhoi cymorth seicolegol digonol iddo er mwyn ei alluogi i roi sylw i'w faterion iechyd meddwl. Roedd hyn wedi effeithio ar ei addysg. Yn ogystal, cwynodd Mr B nad oedd y Cyngor wedi ei helpu i ymuno ag Academi clwb pêl-droed.

Nid oedd yr Ombwdsmon wedi nodi unrhyw oedi gormodol ar ran y Cyngor. Canfu tystiolaeth bod y Cyngor wedi gweithio gydag asiantaethau/unigolion er mwyn ceisio sicrhau'r cymorth angenrheidiol ar gyfer Mr B, ac yn ôl yr angen, roedd wedi cysylltu â nhw a chyfarfod â nhw, yn ogystal ag uwchgyfeirio pryderon i reolwyr uwch. Ni chadarnhaodd yr Ombwdsmon y rhan hon o gŵyn Mr B.

O ran cwyn Mr B am y clwb pêl-droed, roedd gwendidau yn y gweithgarwch cadw cofnodion yn golygu nad oedd modd bod yn eglur ynghylch trefn y digwyddiadau. I'r graddau hwnnw, cadarnhaodd yr Ombwdsmon y rhan hon o gŵyn Mr B.

Fel argymhelliad, gofynnwyd i'r Cyngor anfon nodyn cyffredinol i atgoffa'r staff o bwysigrwydd cadw cofnodion.

Datrysiad cynnar

Cyngor Bwrdeistref Sirol Pen-y-bont ar Ogwr – Plant mewn gofal/sy'n dechrau cael gofal/cofrestr 'mewn perygl'/cam-drin plant/gwarchodaeth plant
Rhif yr Achos 201701070 - Cyhoeddwyd yr adroddiad ym mis Gorffenaf 2017
Roedd Ms X, eiriolwr, wedi cwyno ar ran ei chleient, Ms Y, am y ffordd yr oedd y Cyngor wedi darparu gwasanaethau ar gyfer ei merch, a oedd yn destun Gorchymyn Gofal.

Ystyriodd yr Ombwdsmon y gŵyn a gofynnodd i Gyngor Bwrdeistref Sirol Pen-y-bont ar Ogwr ("y Cyngor") drefnu bod ymchwiliad annibynnol yn cael ei gynnal dan Gam Dau Gweithdrefn Gwyno y Gwasanaethau Cymdeithasol. Cytunodd y Cyngor wneud hynny ac roedd yr Ombwdsmon o'r farn bod hwn yn ddatrysiad priodol i'r gŵyn.

Cyngor Sir Powys – Arall
Rhif yr Achos 201701151 - Cyhoeddwyd yr adroddiad ym mis Gorffenaf 2017
Roedd Mr X wedi cwyno na wnaeth Cyngor Sir Powys ("y Cyngor") ymchwilio i'w gŵyn Gwasanaethau Cymdeithasol yn ystod Cam 2 ei weithdrefn. Yn unol â Rheoliadau Gweithdrefn Gwynion y Gwasanaethau Cymdeithasol (Cymru) 2014 ("y Rheoliadau"), roedd yr Ombwdsmon o'r farn nad oedd modd i'r Cyngor wrthod wneud hynny. Cytunodd y Cyngor gymryd y camau canlynol er mwyn datrys y gŵyn:

a) Ymddiheuro i Mr X am fethu cynnal ymchwiliad Cam 2

b) Cynnal ymchwiliad Cam 2 a darparu adroddiad cyn pen 25 diwrnod gwaith

c) Atgoffa staff perthnasol o gynnwys y Rheoliadau, gan wneud cyfeiriad penodol at y gweithdrefnau o ran ymchwiliadau Cam 2.

Cyngor Caerdydd – Plant mewn gofal / a gymerir i ofal / y gofrestr 'mewn perygl' / cystodaeth plant
Rhif yr Achos 201702018 - Cyhoeddwyd yr adroddiad fis Awst 2017

Cwynodd Mrs F ei bod wedi cwyno i Gyngor Caerdydd ("y Cyngor") ond na fu ymchwiliad i'w chŵyn. Roedd y gŵyn yn ymwneud â gofal yr oedd y plentyn a fabwysiadwyd ganddi wedi'i gael pan oedd mewn gofal maeth, roedd hefyd yn mynegi pryderon am blentyn sy'n dal yng ngofal y gofalwyr maeth. Cynhaliodd y Cyngor ymchwiliad amddiffyn plant yn achos y plentyn sydd mewn gofal maeth o hyd ond ni ymchwiliodd i safon y gwasanaeth a gafwyd gan y plentyn a fabwysiadwyd gan Mrs F.

Cydnabu'r Cyngor fod y methiant i roi sylw i'r gŵyn gan ddefnyddio ei weithdrefn gwynion yn amryfusedd a chytunodd i gynnal ymchwiliad cam dau (annibynnol) i'r gŵyn. Cytunodd Mrs F y byddai hyn yn setlo ei chŵyn.

Cyngor Sir Penfro - Arall
Rhif yr Achos 201701576 - Cyhoeddwyd yr adroddiad fis Awst 2017

Cwynodd Mr A am nad oedd Adran Gwasanaethau Cymdeithasol Cyngor Sir Penfro ("y Cyngor") wedi talu sylw digonol i bryderon a godwyd ganddo am y camau a gymerwyd gan swyddogion cyn ac yn ystod achos Llys yn ymwneud â'i wyrion. Yn benodol, roedd Mr A yn gwadu bod ymholiadau wedi'u gwneud ag ef fel gofalwr tymor hir posibl ac na chafodd ymateb i'r galwadau a wnaethpwyd ganddo.

Bu'r Ombwdsmon yn ystyried ymateb y Cyngor ac roedd yn cytuno fod ei eglurhad o'r digwyddiadau'n gyfyngedig, nad oedd yn esbonio pa dystiolaeth a gafodd ei hystyried na pha wybodaeth y gofynnwyd amdani wrth ymateb i'r gŵyn a / neu'r rhesymau wrth wraidd y penderfyniadau a wnaethpwyd.

Hefyd, nododd yr Ombwdsmon nad oedd yr ymateb yn cynnwys cyflenwi gwybodaeth i Mr A am y weithdrefn gwyno berthnasol.

Fel datrysiad cynnar cytunodd y Cyngor i:

a) cynnal adolygiad mewnol o ddigwyddiadau a pharatoi ymateb ysgrifenedig. Wrth wneud hynny bydd y Cyngor yn cynnwys gwybodaeth i Mr A am y weithdrefn gwyno

b) ymddiheuro i Mr A am beidio â chyflenwi'r wybodaeth yn gynharach

c) atgoffa'r holl staff perthnasol o'r ymrwymiadau o dan y weithdrefn gwyno.

Eraill Amrywiol

Cadarnhawyd

Cyngor Caerdydd – Eraill amrywiol
Rhif yr Achos 201602784 - Cyhoeddwyd yr adroddiad fis Gorffenaf 2017

Roedd Mr S wedi cwyno am weithredoedd Cyngor Caerdydd ("y Cyngor") rhwng 2011 a 2016 mewn perthynas â'r cam arfaethedig o gynnig prydles ar gyfer darn o dir ("y tir") wrth fan lle y mae dwy ffordd fawr ("y gyffordd") yn croesi yn ardal y Cyngor. Roedd Mr S yn bwriadu defnyddio'r tir ar gyfer busnes gwerthu ceir ail law. Drafftiwyd y brydles arfaethedig gyntaf yn 2011, ond roedd y trafodaethau ynghylch amodau cytundeb a oedd yn ymwneud â rhoi caniatâd cynllunio yn golygu nad oedd wedi cael ei gwblhau erbyn diwedd 2015. Ym mis Chwefror 2016, dywedodd y Cyngor wrth Mr S bod angen y tir mewn perthynas â'i Gynllun Trafnidiaeth Lleol, a thynnodd y cynnig prydles yn ôl.

Cadarnhaodd yr Ombwdsmon y gŵyn. Canfu bod y ffaith bod y Cyngor wedi mynnu ar y cychwyn bod angen gwneud gwaith priffyrdd mawr ar gyfer y cytundeb, gan dderbyn gwaith llai yn dilyn hyn, yn cyfateb â chamweinyddu. Roedd hyn wedi arwain at oedi wrth gwblhau'r cytundeb ac felly, y cyfle i'r brydles fod wedi cael ei chwblhau mewn ffordd amserol neu o gwbl. Roedd methiant y Cyngor i hysbysu Mr S o'r ffaith y gallai bod gofyn cael y tir ar gyfer ei Gynllun Trafnidiaeth Lleol yn cyfateb â chamweinyddu hefyd.

Argymhellodd yr Ombwdsmon y dylai'r Cyngor ymddiheuro i Ms S, gan ad-dalu'r costau yr oedd wedi gorfod eu talu, yn ogystal â thalu taliad o £3000 iddo er mwyn cydnabod ei drafferth a'i amser wrth geisio sicrhau prydles. Yn ogystal, argymhellodd y dylai'r Cyngor adolygu ei brosesau cyfathrebu mewnol.

Ni cadarnhawyd

Cyngor Sir Gâr – Datblygu Economaidd
Rhif yr Achos 201604969 - Cyhoeddwyd yr adroddiad fis Gorffenaf 2017

Roedd Mr H wedi cwyno y bu diffygion mewn ymarfer tendro a gynhaliwyd gan Gyngor Sir Gâr ("y Cyngor"). Yn arbennig, roedd yn pryderu am y ffaith bod ei Gwmni wedi bod ar ei golled o ganlyniad i ddiffygion o ganlyniad i'r ffordd yr oedd y Cyngor yn asesu'r dyfynbrisiau.
Canfu'r Ombwdsmon nad oedd unrhyw dystiolaeth o'r ffaith bod asesiad y Cyngor o dendrau cystadleuol yn ddiffygiol. Aseswyd y tendrau yn yr un ffordd yn erbyn yr un meini prawf. Er y gallai'r wybodaeth a roddwyd i'r ymgeiswyr ymlaen llaw fod wedi bod yn fwy eglur, roedd hyn yn effeithio ar yr holl ymgeiswyr yn yr un modd. Ni chadarnhaodd yr Ombwdsmon y gŵyn.

Datrysiad Cynnar

Cyngor Bwrdeistref Sirol Conwy – Cyfathrebu gwael / dim cyfathrebu neu fethiant i gyflenwi gwybodaeth
Rhif yr Achos 201702502 - Cyhoeddwyd yr adroddiad fis Awst 2017

Cwynodd Mr T am nad oedd Cyngor Bwrdeistref Sirol Conwy ("y Cyngor") wedi ateb ei gais am gyfarfod i drafod problemau llifogydd rheolaidd ar y ffordd y tu allan i'w gartref. Dywedodd Mr T ei fod wedi cysylltu â'r Cyngor ym mis Mawrth 2017 ac eto yn Ebrill, ond nad oedd wedi cael ateb.

Canfu'r Ombwdsmon fod y Cyngor wedi anfon e-bost at yr achwynydd yn cynnig nifer o ddyddiadau, ond roedd wedi ateb heb gynnwys cyfeiriad e-bost y Cyngor yn ei ohebiaeth.

Cysylltodd yr Ombwdsmon â'r Cyngor a chytunodd i ysgrifennu at yr achwynydd o fewn 10 niwrnod gwaith i ddyddiad y llythyr hwn, yn cynnig rhagor o ddyddiadau ar gyfer cyfarfod.

Mae'r Ombwdsmon o'r farn y bydd hyn yn datrys cwyn Mr T.

Cyfoeth Naturiol Cymru – Cyfathrebu gwael/dim cyfathrebu neu fethiant i ddarparu gwybodaeth
Rhif yr Achos 201702437 – Cyhoeddwyd yr adroddiad ym mis Medi 2017

Cwynodd Mr S fod Cyfoeth Naturiol Cymru ("CNC") wedi achosi nifer o broblemau ac wedi amharu ar ei fywyd bob dydd wrth dorri coed ar dir ger ei gartref. Cwynodd hefyd fod y cyfathrebu a'r dull yr ymdriniwyd â'r gŵyn wedi bod yn wael.

Canfu'r Ombwdsmon fod y rhan fwyaf o'r materion a oedd yn cael eu codi yn y gŵyn yn faterion atebolrwydd a'u bod y tu allan i'w awdurdodaeth ef. Er hynny, canfu fod rhai materion heb gael eu hystyried yn llawn.

Cysylltodd â CNC a chytunodd y sefydliad i:

a) Ysgrifennu llythyr at Mr S i ymateb i chwe mater a oedd heb gael sylw a nodi dyddiad targed ar gyfer cwblhau'r camau perthnasol os oedd hynny'n briodol.

Cytunwyd y byddai hyn yn cael ei wneud cyn pen 20 diwrnod gwaith o ddyddiad y llythyr hwn.

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