Ymchwiliad cŵyn yn erbyn

Cyngor Bwrdeistref Sirol Wrecsam

Adroddiad gan
Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru
Achos: 202100024

Cynnwys | **Tudalen**

Cyflwyniad	1
Crynodeb	2
Y gŵyn	5
Ymchwiliad	5
Dogfennau perthnasol	6
Gwybodaeth gefndirol perthnasol a digwyddiadau	7
Tystiolaeth Mrs X	8
Tystiolaeth y Cyngor	10
Cyngor proffesiynol	13
Sylwadau ar yr adroddiad drafft	19
Dadansoddiad a chasgliadau	20
Argymhellion	24

Cyflwyniad

Cyflwynir yr adroddiad hwn dan a23 Deddf Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus (Cymru) 2019.

Yn unol â darpariaethau'r Ddeddf, mae'r adroddiad wedi cael ei wneud yn ddienw fel bod modd, cyn belled ag sy'n bosibl, diwygio neu hepgor manylion a fydd yn arwain at adnabod unigolion. Felly, mae'r adroddiad yn cyfeirio at yr achwynydd fel Mrs X a'i chwaer fel Ms Y.

Crynodeb

Cwynodd Mrs X nad oedd y Cyngor wedi darparu cefnogaeth briodol a digonol i'w chwaer, Ms Y, yn y misoedd cyn ei marwolaeth, a chwynodd hefyd gan holi a oedd gwybodaeth wedi cael ei rhannu'n briodol rhwng y Cyngor a sefydliad trydydd parti yn darparu gwasanaethau ar ran y Cyngor ("y Darparwr"), ac a oedd y Cyngor wedi gweithredu ar unrhyw wybodaeth a rannwyd.

Roedd Ms Y, oedolyn ag anableddau dysgu, wedi byw gydag aelodau'r teulu ac wedi derbyn gofal ganddynt drwy gydol ei bywyd. Daeth Mrs X at y Gwasanaethau Cymdeithasol i fynegi barn y dylai Ms Y fyw bywyd mwy annibynnol a chynhaliwyd asesiadau i bennu llety byw priodol ar gyfer Ms Y. Roedd defnydd alcohol Ms Y yn broblem ers tro, a dywedodd Mrs X wrth y Cyngor mai dyma oedd un o'i phrif bryderon. Symudodd Ms Y at lety byw â chymorth ym mis Ebrill 2019. Aeth y Cyngor i mewn i gontract ("y Contract") gyda'r Darparwr i ddarparu gofal/cymorth dyddiol ar y safle i'r preswylwyr yn y llety â chymorth, ac roedd hyn yn cynnwys Ms Y.

Daeth yr Ombwdsmon i'r casgliad er gwaethaf pryderon cynyddol am Ms Y o ran y ffaith ei bod hi'n gwrthod cymorth yn rheolaidd, cyflwr y fflat, a'i goryfed, ni wnaeth y Darparwr uchafu'r pryderon hyn i'r Cyngor nes mis Mawrth 2020. Roedd y Contract yn nodi'n glir yr amgylchiadau ble dylid uchafu pryderon i'r Cyngor, ac roedd y trothwy ar gyfer codi pryderon wedi'i fodloni sawl wythnos cyn mis Mawrth 2020. Pan gysylltodd y Darparwr â'r Cyngor ym mis Mawrth ac Ebrill 2020, nid oeddent yn gallu cael gafael ar gymorth/cyngor. Er bod hyn yn ystod y cyfnod ar ddechrau'r cyfnod clo COVID-19, dylai'r Darparwr fod wedi gallu cael cymorth/cyngor. Yn anffodus, bu farw Ms Y ym mis Ebrill 2020.

Er bod y Darparwr dan gontract i ddarparu gwasanaethau ar ran y Cyngor, y Cyngor oedd yn gyfrifol am ddarparu gwasanaethau i Ms Y. Dylai'r Cyngor fod wedi sicrhau ei fod yn monitro cyflawniad y gwasanaeth hwn i sicrhau ei fod yn bodloni anghenion Ms Y fel y'i nodwyd yn ei phecyn gofal, ac os nad oedd hyn yn digwydd, gallai fod wedi trefnu adolygiad gwasanaeth.

Roedd yr Ombwdsmon o'r farn fod llawer o fethiannau yn achos Ms Y, yn bennaf y ffordd y gwnaeth y Cyngor reoli ei ddull o ran problem yfed Ms Y, methiant y Darparwr i uchafu'r materion i'r Cyngor yn unol â thelerau'r Contract, a phan godwyd pryderon am Ms Y, methiant y Cyngor i ymateb i gyswllt gan y Darparwr pan gafodd materion eu huchafu maes o law. Roedd yr Ombwdsmon hefyd yn poeni na chafodd y wybodaeth ei rhannu gyda Mrs X am gyflwr Ms Y neu, o leiaf, ni cheisiwyd cydsyniad Ms Y i drafod pryderon gyda Mrs X; efallai y byddai hi wedi gwrthod rhoi cydsyniad, ond dylai ymdrechion fod wedi cael eu gwneud i geisio cydsyniad. Roedd y diffygion hyn o ran gofal yn cynrychioli methiant gwasanaeth. Roedd hyn yn anghyfiawnder i Ms Y gan na chafodd ymyrraeth gynt gan y Cyngor i asesu ei gofynion cymorth, ac yn anghyfiawnder i Mrs X oherwydd ni chafodd Ms Y y cyfle i ystyried a oedd eisiau rhoi cydsyniad i ymgynghori â Mrs X am ei sefyllfa. Doedd dim modd i'r Ombwdsmon ddweud y byddai ymyriadau cynt wedi diwygio'r deilliant anffodus. Mae'n bosibl y byddai Ms Y, oedolyn gyda galluedd, wedi parhau i wrthod cymorth/yfed yn drwm hyd yn oed pe byddai'r camau gweithredu hyn wedi cael eu rhoi ar waith. Fodd bynnag, roedd yr Ombwdsmon yn bendant o'r farn fod llawer o gyfleoedd i ymyrryd heb eu gweithredu.

Roedd yr Ombwdsmon hefyd yn pryderu am y ffordd y cafodd cwyn Mrs X ei thrin. Cafodd cwyn Mrs X i'r Cyngor ei ymchwilio dan weithdrefn gwyno'r gwasanaethau cymdeithasol, a phenodwyd ymchwilydd annibynnol ("yr II") i ymchwilio ei chwyn yn ystod cam 2 o'r broses hon. Ni wnaeth yr II gadarnhau cwyn Mrs X, ond rhannodd Nodyn Rheoli ("y Nodyn") gyda'r Cyngor ynghylch materion am y ffordd yr oedd y Darparwr wedi delio â'r sefyllfa, ond nid oedd yn rhan o ganfyddiadau'r ymchwiliad Cam 2; ni rannwyd y Nodyn gyda Mrs X.

Awgrymodd y Nodyn fod yr II yn credu y dylai'r Darparwr fod wedi uchafu'r mater. Daeth yr Ombwdsmon i'r casgliad y dylai fod canfyddiadau'r Nodyn wedi cael eu cynnwys yn agored a'u dadansoddi'n dryloyw yn yr adroddiad Cam 2, ac roedd yn bryderus na wnaeth y Cyngor rannu materion perthnasol gyda Mrs X, a materion a oedd o bosibl yn beirniadu camau gweithredu'r Cyngor (a weithredwyd gan y Darparwr ar ei ran) mewn modd agored. Daeth yr Ombwdsmon i'r casgliad, pe byddai canfyddiadau'r Nodyn wedi cael eu cynnwys yn adroddiad yr II, dylai canlyniad ymchwiliad yr II wedi bod yn wahanol. Camweinyddu oedd hyn, gan arwain at

anghyfiawnder difrifol i Mrs X, gan nad oedd hi'n ymwybodol o ganfyddiadau'r Nodyn. Roedd hyn hefyd yn groes i ganllawiau'r Ombwdsmon ar egwyddorion y dylai cyrff cyhoeddus eu dilyn, megis bod yn agored ac yn atebol.

Cadarnhaodd yr Ombwdsmon cwyn Mrs X a chyflwynodd lawer o argymhellion i'r Cyngor; cytunodd y Cyngor i weithredu'r rhain ac roeddent fel a ganlyn:

a) Darparu ymddiheuriad ystyrlon ac ysgrifenedig i Mrs X am y methiannau a nodwyd yn adroddiad yr Ombwdsmon.

b) Rhoi'r holl gamau gweithredu a nodwyd yn y Nodyn ar waith, os nad oedd eisoes wedi gwneud hynny.

c) Atgoffa'r rhai y mae'n eu contraction i gynnal ymchwiliadau annibynnol ar ei ran i sicrhau bod unrhyw ganfyddiadau/beirniadaeth o'r gwasanaeth a ddarperir a rennir gyda chleient yn cael eu hadlewyrchu yn yr adroddiad a'r canfyddiadau, ac ni ddylid eu rhannu ar wahân gyda'r awdurdod.

d) Atgoffa staff perthnasol pa mor bwysig yw monitro contractau yn rheolaidd o ran cyflawni gwasanaethau gofal cymdeithasol gan ddarparwyr trydydd parti i sicrhau ymyrraeth briodol os oes pryderon am ddarpariaeth gwasanaeth/newid i anghenion cleientiaid.

Y Gŵyn

1. Roedd fy ymchwiliad yn ystyried a wnaeth Cyngor Bwrdeistref Sirol Wrecsam (“y Cyngor”) ddarparu cefnogaeth briodol a digonol i chwaer Mrs X, Ms Y, yn y misoedd yn arwain at ei marwolaeth, gan gynnwys a gafodd gwybodaeth ei rhannu’n briodol rhwng y Cyngor a sefydliad trydydd parti yn darparu gwasanaethau ar ran y Cyngor (“y Darparwr”), ac a wnaeth y Cyngor roi camau priodol ar waith ynghylch unrhyw wybodaeth a rannwyd.

Ymchwiliad

2. Cefais sylwadau a chopïau o ddogfennau perthnasol gan y Cyngor, ac ystyriais y rhain ar y cyd â’r dystiolaeth a gafwyd gan Mrs X.

3. Cefais gyngor hefyd gan un o Ymgynghorwyr Proffesiynol yr Ombwdsmon, Paula Hendry, gweithiwr cymdeithasol gyda 32 blynedd o brofiad o wasanaethau cymdeithasol i oedolion (“yr Ymgynghorydd”). Gofynnwyd i’r Ymgynghorydd ystyried a oedd y gofal gwasanaethau cymdeithasol, heb fantais gallu edrych yn ôl, yn briodol yn y sefyllfa dan sylw. Pennais a oedd safon y gofal yn briodol drwy gyfeirio at safonau cenedlaethol perthnasol neu ganllawiau rheoliadol, proffesiynol neu statudol a oedd yn berthnasol ar adeg y digwyddiadau a nodwyd yn y gŵyn dan sylw.

4. Yn achosion yn ymwneud ag arfer barn broffesiynol ym maes gofal cymdeithasol, rwy’n ystyried cyngor a ddarperir i mi gan ymgynghorwyr gwaith cymdeithasol proffesiynol sy’n ystyried a yw’r gofal a ddarperir gan gorff cyhoeddus yn briodol yn yr amgylchiadau. Mewn perthynas â’r digwyddiadau sy’n berthnasol i uchafbwynt y pandemig COVID-19, rwy’n ystyried yn ofalus a oedd y gofal a ddarparwyd yn briodol yn y cyd-destun hwn ac yn ystyried y pwysau sylweddol ar gyrff cyhoeddus bryd hynny.

5. Nid wyf wedi cynnwys pob manylyn a ymchwiliwyd yn yr adroddiad hwn, ond rwy’n fodlon nad oes unrhyw beth sylweddol wedi cael ei hepgor.

6. Cafodd Mrs X a’r Cyngor y cyfle i weld a chyflwyno sylwadau ar ddrafft o’r adroddiad hwn cyn cyflwyno’r fersiwn derfynol.

Dogfennau perthnasol

7. Gwnaeth y Cyngor ddechrau ar gontract gyda'r Darparwr ar gyfer darpariaeth gwasanaethau byw â chymorth: "Contract ar gyfer darparu gwasanaethau byw â chymorth rhwng [y Cyngor] ac [y Darparwr] - 8 Ebrill 2019 i 7 Ebrill 2020" ("y Contract"). Mae'r fanyleb gwasanaeth (yn Atodiad 1 y Contract) yn cynnwys y darpariaethau canlynol:

- Bydd y Darparwr yn pennu'r dulliau a'r gweithdrefnau i'w rhoi ar waith er mwyn monitro ac adolygu yn barhaus (2.2.2).

- Rhaid i'r Darparwr sicrhau bod gan staff ganllawiau ysgrifenedig priodol y mae modd eu defnyddio i wneud penderfyniadau bob dydd am raddfa'r annibyniaeth a'r gefnogaeth briodol ar gyfer y defnyddwyr gwasanaeth (3.27).

- O ran digwyddiadau critigol, bydd y Darparwr yn gyfrifol am hysbysu'r Cyngor ar unwaith a chadarnhau yn ysgrifenedig o fewn 24 awr os bydd unrhyw rai o'r canlynol yn digwydd - unrhyw amgylchiad lle mae'r defnyddwyr gwasanaeth yn gwrthod darpariaeth gwasanaeth (3.4.3); newid i gyflwr meddyliol neu gorfforol / lles y defnyddwyr gwasanaeth (3.4.4); unrhyw anaf difrifol neu salwch defnyddwyr gwasanaeth (3.4.8).

8. Mae "Egwyddorion Gweinyddiaeth Dda" fy swyddfa ("y Canllawiau") yn darparu fframwaith i'r holl ddarparwyr gwasanaeth cyhoeddus ei ddilyn wrth gyflawni eu dyletswyddau. Mae'r egwyddor 'bod yn agored ac yn atebol' yn cynnwys "bod yn gyfrifol am eich camau gweithredu waeth os ydych chi'n cyflawni'r gwasanaethau eich hun neu drwy gontract trydydd parti neu drefniadau comisiynu". Wrth wneud hynny, dylai cyrff drin gwybodaeth mor dryloyw ac mor agored ag y mae'r gyfraith yn caniatáu a bod yn "agored ac yn onest wrth gyfrifo eich penderfyniadau a'ch camau gweithredu" a "bod yn gyfrifol am gamau gweithredu eich staff a rhai eraill sy'n gweithredu fel eich asiantau".

9. Noda "Canllaw ar drin cwynion a sylwadau gan wasanaethau cymdeithasol awdurdodau lleol" Llywodraeth Cymru (Awst 2014) ("y Canllaw Cwynion") y dylai'r Ymchwilydd Annibynnol ("II") a benodir i

ystyried y gŵyn fod yn wrthrychol ac mor agored ag sy’n bosibl am eu dulliau ac am y rhesymau y tu ôl i’w casgliadau. Dylai’r adroddiad II fodloni nifer o brofion a dylai, ymysg pethau eraill, gyflwyno argymhellion ar gyfer gwella’r gwasanaeth fel nad oes gan ddefnyddwyr gwasanaeth eraill reswm i gyflwyno’r un gŵyn.

Gwybodaeth a digwyddiadau cefndirol perthnasol

10. Rwyf wedi amlinellu dyddiadau a digwyddiadau allweddol yn yr adran hon. Gan fod yr Ymgynghorydd wedi cyfeirio at ddogfennaeth/digwyddiadau penodol yn ei chyngor (paragraffau 28 - 49), nid ydw i wedi’u hailadrodd yma. Er nad ydw i wedi cyfeirio at bob dogfen a dderbyniwyd ac a ystyriwyd, rwy’n cadarnhau bod y rhain wedi cael eu hadolygu yn llwyr gan fy Swyddog Ymchwilio a’m Hymgynghorydd.

11. Eglurodd Mrs X bod Ms Y wedi bod yn byw gyda hi ers mis Chwefror **2014** a chyn hynny, roedd wedi bod yn byw gyda’i mam a oedd wedi gofalu gyda hi drwy gydol ei bywyd. Yn **2016** daeth Mrs X at y Gwasanaethau Cymdeithasol gan fynegi’r farn y dylai Ms Y fyw bywyd mwy annibynnol. Ysgrifennodd at Dîm Anabledd Dysgu Cymunedol y Cyngor i rannu gwybodaeth allweddol am Ms Y cyn cyfres o asesiadau a fyddai’n pennu llety byw priodol i Ms Y. Dywedodd Mrs X ei bod wedi amlinellu y byddai Ms Y angen gofal am 24 awr y dydd, ac amlinellodd lefel y gefnogaeth a fyddai ei hangen arni. Dywedodd Mrs X ei bod wedi rhoi gwybod i’r Cyngor mai un o’i phrif bryderon oedd defnydd Ms Y o alcohol, a oedd wedi bod yn broblem ers tro. Yn dilyn asesiad, cafodd Ms Y gynnig fflat mewn datblygiad Cymdeithas Tai newydd sbon (“y Fflat”).

12. Ar 9 Ebrill **2019**, symudodd Ms Y i’r Fflat. Aeth y Cyngor i mewn i Gontract gyda’r Darparwr, i ddarparu gofal/cymorth ar y safle i 6 o breswylwyr a oedd yn cynrychioli 8.5 awr y dydd a rannwyd rhwng y 6 preswylydd. Ar 17 Ebrill **2020**, daethpwyd o hyd i Ms Y wedi marw yn y Fflat.

13. Cwynodd Mrs X i’r Cyngor ar 3 Gorffennaf am y cyflwr y daethpwyd o hyd i Ms Y ynddo, a chyflwr annerbyniol ei hamodau byw. Dywedodd Mrs X y daethpwyd o hyd i Ms Y mewn dillad budr, roedd wedi bod yn cysgu mewn dillad gwely ag wrin arnynt, roedd llawer o fagiau yn llawn poteli gwin gwag, roedd sbwriel cyffredinol yn yr ystafelloedd, dillad gwely/dillad budr mewn

cwpwrdd, 40 neges ar ei pheiriant ateb (dywedodd nad oedd Ms Y yn gwybod sut i'w ddefnyddio), 400 o lythyrau wedi'u cuddio yn y Fflat, a bod yr ystafell ymolchi yn fudr.

14. Dywedodd Mrs X fod ffactorau a oedd yn nodi na wnaeth Ms Y dderbyn cymorth a goruchwyliaeth briodol. Nododd swm y siocled a'r pwdinau yn fflat Ms Y, er gwaethaf y ffaith ei bod ar y ffin o fod yn ddiabetig. Nododd dderbynebau hefyd a oedd yn dangos er gwaethaf y cyfnod clo fod Ms Y yn dal i fynd i'r siopau bron bob dydd, ac roedd derbynebau'n dangos ei bod wedi prynu dros 40 o boteli gwin yn yr wythnosau cyn ei marwolaeth.

15. Dywedodd Mrs X bod llawer o opsiynau byw â chymorth amrywiol wedi cael eu trafod pan aeth at Adran Gwasanaethau Cymdeithasol y Cyngor yn 2016 i drafod trefniadau i Ms Y fyw bywyd mwy annibynnol (roedd Ms Y eisiau byw yn ei lle ei hun). Roedd Mrs X o'r farn fod y pecyn cymorth a drefnwyd ar gyfer Ms Y yn y Fflat gyfwerth ag ychydig dros awr o ofal y dydd.

16. Dywedodd Mrs X ers y diwrnod y symudodd Ms Y i'r Fflat, ni chafodd Mrs X wybod am unrhyw adolygiadau gofal, na chael gwahoddiad iddynt, a theimlodd ei bod wedi cael ei gwahardd. Dywedodd Mrs X bod diffyg pecyn gofal digonol o'r cychwyn cyntaf, a bod y diffyg gofal a'r oruchwyliaeth wedi arwain at farwolaeth gynnar a thrasig Ms Y.

17. Bu i'r Cyngor gydnabod cwyn Mrs X ar 16 Gorffennaf a rhoddodd wybod iddi ei fod wedi penodi II i ymchwilio ei chwyn ar Gam 2 o Weithdrefn Gwyno'r Gwasanaethau Cymdeithasol. Cwrddodd yr II â Mrs X a'i gŵr ar 3 Awst i sefydlu'r cwynion i'w hymchwilio. Cododd Mrs X lawer o bryderon, ac roedd y mwyafrif helaeth yn ymwneud â chytundeb y Cyngor gyda'r Darparwr ac am lefel y rhannu gwybodaeth a'r gefnogaeth a gytunwyd rhwng y Cyngor a'r Darparwr.

Tystiolaeth Mrs X

18. Dywedodd Mrs X fod y Gwasanaethau Cymdeithasol wedi methu â chydnabod anghenion Ms Y pan symudodd i fyw'n annibynnol. Dywedodd fod y pecyn gofal yn "hynod annigonol" a'i bod wedi bod o'r farn fod Ms Y angen gofal am 24 awr i ddechrau gan mai dyma'r tro cyntaf iddi fyw y tu

allan i'r uned deuluol. Dywedodd Mrs X ei bod wedi darparu gwybodaeth gefndirol gynhwysfawr am Ms Y, ac roedd o'r farn fod hyn wedi cael ei anwybyddu.

19. Dywedodd Mrs X fod Ms Y wedi marw'n gyflym, a daethpwyd o hyd iddi mewn cyflwr o hunan-esgeulustod dwys. Roedd hi'n anfodlon ar ymateb y Cyngor i'w chwyn, ac ni chadarnhawyd hyn. Er bod yr ymateb wedi nodi fod ymchwiliad manwl wedi cael ei gynnal, roedd o'r farn fod cwestiynau a oedd yn dal heb eu hateb.

20. Nid oedd Mrs X o'r farn fod Ms Y wedi cael lefel o gefnogaeth briodol neu ddigonol. Dywedodd fod Ms Y yn 1 o 6 o bobl agored i niwed a gafodd 8.5 awr o gefnogaeth y dydd rhyngddyn nhw ac felly, aeth Ms Y o dderbyn cefnogaeth am 24 awr i 1.4 awr y dydd. Roedd hefyd yn cwestiynu digonolrwydd asesiad cychwynnol y Cyngor a'r gefnogaeth a oedd ar gael.

21. Dywedodd fod ymateb y Cyngor i'r ymchwiliad Cam 2 wedi nodi fod dogfennaeth ddigonol i ddangos fod Ms Y yn cael gofal da. Daeth Mrs X i'r casgliad fod llawer o'r cofnodion yn ffug neu wedi cael eu hysgrifennu mewn ffordd a oedd yn arddangos fod Ms Y yn derbyn mwy o gefnogaeth nag yr oedd hi. Awgrymodd Mrs X fod y gwiriadau ar Ms Y ddwywaith y dydd yn "alwadau carreg drws" ac nid oedd staff yn mynd i mewn i'r Fflat yn rheolaidd, neu eu bod wedi mynd i mewn i'r fflat ac wedi anwybyddu cyflwr gwael y Fflat.

22. Roedd Mrs X yn anghytuno gyda llawer o ganfyddiadau'r ymchwiliad Cam 2 ac roedd yn cwestiynu agweddau ar ofal Ms Y. Dywedodd:

- Er bod yr adroddiad yn nodi bod cyflwr Fflat Ms Y yn hollol anfoddhaol, roedd y dystiolaeth ar y ffeil yn nodi nad oedd fflat Ms Y mewn cyflwr gwael yn rheolaidd. Roedd yn anghytuno, gan ddweud bod y Fflat mewn cyflwr gwael ac aflan, a bod hyn wedi cronni dros gyfnod hir; nid oedd wedi y Fflat wedi mynd i gyflwr o'r fath dros nos.

- Er ei fod wedi'i nodi nad oedd Ms Y eisiau i Mrs X gael ei chynnwys i gael clywed ei barn, dywedodd Mrs X y dylai fod wedi cael gwybod am hyn fel bod modd trafod hyn gyda Ms Y. Dywedodd nad oedd

wedi'i chynnwys yn unrhyw ran ar fywyd Ms Y, er iddi gael cydsyniad gan Ms Y yn ei chynllun gofal gwreiddiol.

- Er bod llawer o gyfeiriadau i Ms Y yn bod â chapasiti llawn i wneud ei phenderfyniadau ei hun, nid oedd yn credu fod gan Ms Y gapasiti ynghylch ei hanghenion ei hun, ac nid oedd yn gallu pwyso a mesur y problemau o ran goryfed alcohol a deilliannau hynny.

- Roedd yr adroddiad yn nodi yn ystod y mis hyd at farwolaeth Ms Y, roedd ei phroblemau alcohol wedi dechrau cyrraedd trothwy lle byddai angen cyfleu pryderon i Adran Gwasanaethau Cymdeithasol y Cyngor, ond ni ddigwyddodd hyn oherwydd marwolaeth gynamserol Ms Y. Roedd Mrs X yn cwestiynu pa mor wael y byddai angen i'r sefyllfa fod cyn gweithredu. Dywedodd Mrs X ei bod hi'n debygol y byddai Ms Y yn dal yn fyw pe byddai'r Cyngor wedi gwrando arni.

- Er ei fod wedi'i nodi fod Ms Y yn ymgysylltu'n gadarnhaol gyda staff, roedd hefyd yn dweud ei bod hi'n gwrthod cefnogaeth yn aml.

- Er bod yr ymchwiliad wedi nodi fod y Darparwr yn cefnogi Ms Y yn rheolaidd gyda phroblemau cyson, roedd hefyd yn dweud bod llawer o ddigwyddiadau ar gofnod lle roedd Fflat Ms Y yn dod yn flêr neu'n aflan, a bod Ms Y yn gwrthod mwy o gynigion o gefnogaeth na'r rhai yr oedd yn eu derbyn.

Tystiolaeth y Cyngor

23. Nid oedd yr ymchwiliad Cam 2 yn cadarnhau cwynion Mrs X. Yn fras, daeth yr II i'r casgliad:

- Credir fod gan Ms Y gapasiti llawn i wneud ei phenderfyniadau ei hun.

- Ar gyfer mwyafrif y denantiaeth, rhoddodd y Darparwr gefnogaeth yn unol ag anghenion cymorth Ms Y, fel y'i nodwyd gan y Cyngor.

- Cynhaliodd y Cyngor archwiliad cyffredinol o'r gwasanaethau a ddarparwyd gan y Darparwr yn unol â'r cytundeb contract.

- Yn ystod y mis cyn marwolaeth Ms Y, roedd ei phroblemau alcohol wedi dechrau cyrraedd trothwy lle byddai wedi bod angen cyfleu problemau i'r Cyngor, ond ni ddigwyddodd hyn oherwydd marwolaeth Ms Y.

- Cafodd y Darparwr Asesiadau Gofal a Chynllun Gofal y Cyngor. Rhoddodd y Darparwr asesiadau risg a chofnododd arsylwadau mewn dyddiadur dwywaith y dydd. Trafodwyd Ms Y mewn Cyfarfodydd Tîm a darparodd y Darparwr Gytundeb Cymorth gyda mewnbwn a chytundeb Ms Y.

24. Cadarnhaodd ymateb ffurfiol y Cyngor i'r ymchwiliad Cam 2 (16 Chwefror 2021) ei fod yn derbyn canfyddiadau adroddiad yr II yn llwyr. Dywedodd er gwaethaf y ffaith nad oedd y cwynion wedi'u cadarnhau, byddai'r Cyngor yn mynd i'r afael â materion penodol o ran sut roedd yn gweithio mewn prosiectau o'r fath yn y dyfodol i sicrhau bod problemau'n cael eu huchafu'n gynnar. Cadarnhaodd ei fod wedi penodi'r Rheolwr Gwasanaeth ar gyfer Gofal Cymdeithasol i fwrw ymlaen â'r maes gwaith hwn.

25. Rhannodd yr II nodyn rheoli ("y Nodyn Rheoli") gyda'r Cyngor y tu allan i'r broses ymchwiliad i'w rhoi ar waith gan Adran Gwasanaethau Cymdeithasol y Cyngor, a nodwyd ei fod yn "fewnol - ddim yn rhan o adroddiad cyhoeddedig nac ychwaith wedi'i rannu gyda'r achwynydd". Felly, ni chafodd y Nodyn Rheoli ei rannu gyda Mrs X. Dyma 4 casgliad y Nodyn Rheoli:

- **Canfyddiad 1** - Efallai y byddai'n ddefnyddiol i'r Cyngor gwrdd â'r Darparwr i adlewyrchu ar yr hyn a ystyrir yn drothwy priodol ar gyfer uchafu pryder/atgyfeiriad i Adran Gwasanaethau Cymdeithasol y Cyngor, yn enwedig mewn perthynas â defnyddiwr gwasanaeth yn gwrthod cefnogaeth.

- **Canfyddiad 2** - Efallai yr hoffai'r Cyngor archwilio pa gamau gweithredu a roddodd y Darparwr ar waith pan y bu i aelod staff uchafu pryderon am Ms Y i reolwyr.

- **Canfyddiad 3** - Roedd hi'n fis Chwefror 2020 (10 mis ers dechrau'r denantiaeth) pan bennodd y Darparwr fod angen gweithiwr cymorth benywaidd rheolaidd bob wythnos ar Ms Y i gynorthwyo gyda'i gofal personol. Roedd hyn yn cyd-fynd ag ymddygiad Ms Y o ran goryfed alcohol yn gynyddol.

- **Canfyddiad 4** – Efallai yr hoffai'r Cyngor holi'r Darparwr a oedd staff cymorth wedi adrodd yn weithredol am faterion i'r staff 'ar ddyletswydd' ynghylch Ms Y yn cael ei heffeithio gan alcohol. Roedd 3 cyfeiriad (gweler canfyddiad 2) at staff yn uchafu neu'n adrodd am faterion i reolwyr, ond roedd dros 10 cofnod o Ms Y yn bod yn feddw neu dan ddylanwad alcohol.

26. Roedd y camau gweithredu a nodwyd yn y Nodyn Rheoli yn datgan fod Pennaeth y Gwasanaeth Anabledd wedi cwrdd â'r Tîm Contractau a'r Rheolwr Prosiect, a'i bod yn ymddangos bod y Contract yn glir o ran asiantaethau'n codi pryderon, yn enwedig adran 3.4 (gweler paragraff 7). Nodwyd hefyd bod cyfarfod pellach wedi'i drefnu gyda'r Darparwr ar 27 Ebrill 2021 i drafod y pryderon hyn.

27. Anfonodd y Pennaeth Gwasanaeth Dros Dro (Gwasanaeth Anableddau) ebost at Brif Swyddog Gweithredol y Darparwr ar 28 Ebrill yn dilyn cyfarfod lle trafodwyd canlyniad yr ymchwiliad. Nododd er nad oedd y cwynion wedi'u cadarnhau, cynigiodd yr II rai 'nodiadau rheoli' i'w hadolygu ymhellach y tu allan i'r ymchwiliad (fel y'i nodwyd uchod). Roedd copi o'r Contract wedi'i atodi i'r ebost a oedd yn amlygu adrannau ynghylch uchafu risgiau critigol. Bu iddi gydnabod fod cymorth hyblyg yn allweddol mewn amgylchedd byw â chymorth. Nododd hefyd mai un o'r meysydd allweddol a amlygwyd ar gyfer gwella oedd uchafu digwyddiadau critigol, a chafodd rhai opsiynau eu hargymell yn ystod y trafodaethau. Rhoddodd sicrwydd y byddai'r Adran Gwasanaethau Cymdeithasol yn rhoi cymorth a chyngor fel bo angen ynghylch unrhyw bryderon a godwyd. Hefyd, anogodd staff y Darparwr i fanteisio ar y gefnogaeth hon "i sicrhau dull aml-ddisgyblaethol lle bo pryderon ynghylch 'risg' er mwyn osgoi penderfyniadau'n cael eu gwneud yn unigol".

Cyngor Proffesiynol

28. Nododd yr Ymgynghorydd bod pryderon, yn fuan wedi i Ms Y symud i'r Fflat, ei bod yn yfed o leiaf potel o win mewn noson, a'i bod wedi prynu 8 potel o win dros benwythnos (ar 21 Mai 2019). Cofnodwyd fod Ms Y wedi dweud wrth Swyddog Galluogi yn y Cyngor ("y Swyddog") ei bod wedi bod yn yfed rhwng 1 a 2 potel o win bob nos pan yn byw gyda Mrs X (yn ddiarwybod i Mrs X) a'i bod wedi lleihau faint oedd hi'n yfed ers symud i'r Fflat.

29. Dywedodd yr Ymgynghorydd fod hyn wedi'i drafod gyda Ms Y, a'i bod wedi cytuno bod ganddi broblem alcohol ac yn cytuno i gael cefnogaeth; byddai'r Gweithiwr Cymdeithasol yn atgyfeirio i'r Tîm Anableddau Dysgu fel y gallai Ms Y gael cefnogaeth gan seicolegydd/seiciatrydd. Cytunodd Ms Y hefyd i gael ei hatgyfeirio i'r gwasanaethau camddefnyddio sylweddau/alcohol. Hefyd, rhoddodd y Darparwr asesiad risg a chynllun cymorth newydd o ran goryfed Ms Y, ac rhoddwyd gwybod i bob aelod staff i gadw golwg am boteli a gwydrau gwin, ac i adrodd am hyn pe byddent yn eu gweld.

30. Nododd yr Ymgynghorydd fod yr atgyfeiriad i'r gwasanaethau camddefnyddio sylweddau wedi'i gyflwyno, ond ni fynychodd Ms Y; nid oedd yn glir a oedd y gwrthodiad mynychu wedi'i drafod ymhellach gyda Ms Y i'w darbwyllo i dderbyn cymorth. Nid oedd yn glir ychwaith a oedd y problemau alcohol a'r atgyfeiriadau ar gyfer cymorth wedi'u trafod gyda Mrs X, a oedd yn poeni am les Ms Y ac o bosibl fyddai wedi gallu helpu i ddarbwyllo Ms Y i geisio cymorth.

31. Nododd yr Ymgynghorydd fod yr apwyntiad gyda'r Tîm Anableddau Dysgu i drafod goryfed Ms Y wedi'i drefnu, ond ni fynychodd Ms Y. Pan drafododd gweithiwr cymdeithasol hyn gyda Ms Y, gwrthododd unrhyw gefnogaeth. Dylai'r ffaith ei bod wedi gwrthod mynd i'r apwyntiad a gwrthod cymorth gan y gwasanaethau camddefnyddio sylweddau fod wedi cael ei drafod gyda Ms Y a Mrs X. Dywedodd yr Ymgynghorydd fod y gweithiwr cymdeithasol wedi cydnabod bod angen cefnogaeth amlwg ar Ms Y i fynd i'r afael â hyn, o ystyried ei hanes o yfed alcohol, ac y byddai wedi bod yn anodd iawn i Ms Y leihau faint oedd hi'n ei yfed heb gefnogaeth. Bu i'r Ymgynghorydd gydnabod na fyddai'r ymdrechion i ddarbwyllo Ms Y i dderbyn cymorth wedi bod yn llwyddiannus o bosibl, ond dylai hyn fod wedi'i gynnig o leiaf.

32. O ran ymgynghori â Mrs X, nododd yr Ymgynghorydd fod yr adroddiad Cam 2 yn cyfeirio at y ffaith fod "cofnod" bod Ms Y wedi dweud wrth y Cyngor/Darparwr nad oedd hi am i unrhyw un gysylltu â Mrs X am ei "hadolygiadau". Dywedodd yr Ymgynghorydd fod hyn wedi'i drafod yn fras ar y ffeil, ond yn benodol o ran yr 1 adolygiad a gynhaliwyd. Dywedodd nad oedd yr 1 achos o Ms Y yn anfodlon cael Mrs X yn bresennol mewn adolygiad i bob pwrpas yn dirymu cyswllt parhaus a rhannu gwybodaeth gyda Mrs X y tu allan i'r adolygiad, a chysylltwyd â Mrs X am faterion eraill. Dywedodd yr Ymgynghorydd y dylai Ms Y wedi cael ei holi o ran ei chydsyniad i'r materion hyn gael eu trafod gyda Mrs X. Efallai y byddai wedi gwrthod cydsyniad i drafod ei goryfed gyda Mrs X, ond dywedodd yr Ymgynghorydd y dylai'r cwestiwn fod wedi cael ei ofyn beth bynnag; efallai y byddai Mrs X wedi gallu darbwyllo Ms Y i dderbyn cymorth.

33. Nododd yr Ymgynghorydd fod rhywun wedi siarad â Ms Y ym mis Awst 2019 am dderbyn cefnogaeth gyda'i thasgau byw bob dydd, ond dywedodd y gallai gyflawni'r rhain ar ei phen ei hun. Roedd pryderon amdani'n edrych yn flêr a'r dull o'i chefnogi gyda hyn gan ei bod wedi bod yn gwrthod cael cymorth. Nododd yr Ymgynghorydd fod hyn wedi dod yn bryder parhaus gyda staff yn cael trafferth yn darbwyllo Ms Y i dderbyn cymorth ar brydiau. Dywedodd yr Ymgynghorydd ei bod hi'n anodd gwerthuso pa mor aml yr oedd Ms Y yn derbyn cymorth; nid oedd yr ymchwiliad Cam 2 yn darparu gwerthusiad cadarn, ond awgrymodd fod derbyn y cymorth yn digwydd ar sail ad hoc, a bod Ms Y yn gwrthod mwy o gefnogaeth na'r hyn yr oedd yn ei dderbyn.

34. Er ei bod hi'n ymddangos fod gan Ms Y gapasiti ac felly gallai benderfynu a oedd hi eisiau derbyn cymorth, dywedodd yr Ymgynghorydd ei bod wedi cael ei lleoli yn y Fflat gyda phecyn gofal o gefnogaeth a oedd wedi'i ystyried yn briodol i fodloni anghenion Ms Y, yn ôl ei hasesiad. Os oedd Ms Y yn gwrthod cymorth mwy nag yr oedd hi'n ei dderbyn, dywedodd yr Ymgynghorydd y dylai'r Cyngor fod wedi cael gwybod am hyn. Yna, gallai fod wedi ystyried a oedd y lleoliad cymorth yn addas i Ms Y ac a oedd angen rhagor o waith gyda'r Swyddog, neu wasanaethau eraill yn angenrheidiol, neu os y byddai o bosibl yn ymgysylltu'n well mewn lleoliad gyda mwy o strwythur a rhagor o gefnogaeth. Ar y cyfan, dywedodd yr Ymgynghorydd ei bod hi'n ymddangos fel bod problem, ac y dylai ystyriaeth fod wedi cael ei

rhoi i ddysgu beth oedd y broblem a sut gallai gael ei datrys. Nid oedd yr Ymgynghorydd yn glir a oedd y Cyngor wedi cael gwybod am y problemau o ran Ms Y yn gwrthod cefnogaeth ar y cyfnod hwn (Awst 2019).

35. Nododd yr Ymgynghorydd erbyn mis Medi/Hydref 2019, nodwyd pryderon fod Ms Y ar y landin yn aml a'i bod o bosibl yn gwylio'r staff yn gadael fel bod modd iddi gael gwydriad o win. Dywedwyd wrth staff y Darparwr i barhau i gadw llygad ar Ms Y. Nid oedd unrhyw dystiolaeth i ddangos bod y Darparwr wedi trafod y pryder hwn gyda Mrs X na'r Cyngor. Roedd Ms Y hefyd yn parhau i wrthod cymorth yn eithaf rheolaidd ar y cyfnod hwn.

36. Yn ystod y cyfnod hwn, roedd ffocws hefyd ar faterion ariannol Ms Y a gafodd ei ddatrys ar y cyd â Mrs X, ei phenodai. Nodwyd bod gweithiwr cymdeithasol, ar y cyd â Ms Y a staff y Darparwr, yn mynd i greu system o gefnogi Ms Y gyda'i phost. Fodd bynnag, nid oedd yn glir a gafodd y system hon ei sefydlu neu os oedd Ms Y wedi cydymffurfio â hi. Daeth Mrs X o hyd i nifer o lythyrau heb eu hagor yn y Fflat yn dilyn marwolaeth Ms Y, a oedd yn awgrymu nad oedd y system ar waith. Pe byddai'r system wedi cael ei sefydlu a Ms Y yn gwrthod cydymffurfio â hi, dywedodd yr Ymgynghorydd y dylai'r Darparwr fod wedi cyfeirio'r mater yn ôl i'r Cyngor gan fod risg y byddai gwaith papur pwysig yn mynd ar goll; anallu Ms Y i reoli ei gwaith papur ariannol oedd y rheswm dros fod angen penodai.

37. Erbyn mis Tachwedd 2019, dywedodd yr Ymgynghorydd fod darlun cymysg. Dywedodd fod rhai pryderon yn dechrau cronni am oryfed Ms Y ar brydiau, ond ar adegau eraill, doed dim i awgrymu ei bod hi'n yfed ac er bod ymgysylltiad Ms Y gyda chymorth yn amrywio o bryd i'w gilydd, roedd hi'n derbyn cefnogaeth. Fodd bynnag, ar 30 Tachwedd daethpwyd o hyd i Ms Y gyda 2 a hanner o boteli gwin gwag ger ei chadair ac roedd hi'n simsan ar ei thraed, ac ar 8 Rhagfyr, roedd staff yn meddwl bod Ms Y yn feddw gan ei bod hi'n cael trafferth i sefyll i fyny yn iawn. Dywedodd yr Ymgynghorydd fod yr achos yn dal yn agored i'r Cyngor bryd hynny, ond doedd dim i awgrymu fod y Cyngor na Mrs X wedi cael gwybod am y pryderon cynyddol.

38. Dywedodd yr Ymgynghorydd fod yr un peth yn wir am y cyfnod yn dilyn y Flwyddyn Newydd, pan nodwyd fod Ms Y wedi bod yn yfed llawer (dywedwyd ei bod hi'n feddw iawn ar 19 Ionawr 2020). Er bod gan Ms Y gapasiti, dywedodd yr Ymgynghorydd fod ei defnydd o alcohol yn broblemus, ac y byddai hyn wedi bod yn bwynt da i uchafu'r materion i'r Cyngor a'i theulu er mwyn ceisio ei darbwyllo i dderbyn cymorth (e.e., gwasanaethau camddefnyddio sylweddau, seiciatreg neu seicoleg).

39. Erbyn mis Ionawr 2020, nododd yr Ymgynghorydd fod Ms Y i weld yn gwrthod cymorth gan staff yn aml iawn; ar 22 Ionawr roedd yn ymddangos fel nad oedd ystafell wely Ms Y wedi cael ei glanhau ers ychydig wythnosau, ac ar 31 Ionawr, roedd llawer o olch i'w weld wedi cuddio y tu ôl i'r drws, roedd yr oergell yn lân a'r fflat "wedi'i sortio". Nododd yr Ymgynghorydd fod cofnod bod Ms Y wedi cael sawl gohebiaeth yn nodi ei bod hi'n ymddwyn yn groes i'w thenantiaeth (gan nad oedd hi'n derbyn cymorth), ond ni chafodd y mater ei huchafu i'r Cyngor.

40. Nododd yr Ymgynghorydd fod y problemau i weld wedi setlo ychydig ar ddechrau mis Chwefror, ond ar 26 Chwefror, roedd y Fflat "yn flêr eto" pan agorodd staff y drws wedi i Ms Y wrthod ei agor. Dywedwyd wrth Ms Y bod problem ddifrifol ar 2 Mawrth ac y byddai'n cael ei uchafu i'r Cyngor. Dywedodd yr Ymgynghorydd fod llawer mwy o ddigwyddiadau dros yr wythnos nesaf, ond eto, ni chafodd y mater ei uchafu i'r Cyngor.

41. Nododd yr Ymgynghorydd bod gwin wedi'i weld yn y Fflat ar 23 Mawrth. Nododd hefyd fod Ms Y wedi caniatau i staff ddod i lanhau ei hystafell wely ac ymolchi; nodwyd bod Ms Y yn yfed seidr ychydig ddyddiau'n ddiweddarach. Nododd yr Ymgynghorydd fod y Darparwr wedi ceisio uchafu'r mater bryd hynny. Dywedodd yr Ymgynghorydd ei bod yn "hynod ddryslyd" o ran cynnwys yr adroddiad Cam 2, a oedd yn awgrymu nad oedd y mater yn bodloni'r trothwy er mwyn cael ei uchafu i'r Cyngor cyn marwolaeth Ms Y. Nododd yr Ymgynghorydd fod y Contract yn nodi'n glir yr amgylchiadau ble dylai'r materion fod wedi cael eu huchafu, a bod digon o gyfle i wneud hyn cyn marwolaeth Ms Y. Nodwyd bod pryderon am Ms Y yn derbyn cymorth o fis Awst 2019 ymlaen ac nid oedd yn glir a oedd Ms Y erioed wedi derbyn cymorth gyda'i gwaith papur ariannol. Yn ogystal, erbyn

30 Tachwedd 2019, roedd hi’n “amlwg iawn” fod Ms Y yn yfed i’r fath raddau a allai fod yn anniogel. Dywedodd yr Ymgynghorydd bod y rhain yn adegau pan ddylai’r Cyngor fod wedi cael gwybod am y pryderon.

42. Ymhellach i hyn, nododd yr Ymgynghorydd fod Arweinydd Tîm y Darparwr yn Adeilad y Fflat (“yr Arweinydd Tîm”), wedi ceisio pasio’r mater ymlaen i’r Cyngor sawl gwaith ym mis Mawrth ac Ebrill. Er hyn, nid oedd wedi llwyddo i gysylltu ag unrhyw un. Dywedodd fod hyn yn peri cwestiwn i’r Cyngor o ran pam nad oedd yr Arweinydd Tîm yn gallu cael help a chymorth yn ystod y cyfnod hwn; dywedodd yr Ymgynghorydd ei bod hi’n ymwybodol fod hyn yn gyfnod anodd i awdurdodau lleol (oherwydd COVID-19) ond y dylai’r Arweinydd Tîm fod wedi gallu cysylltu â rhywun i gael cyngor ar unwaith. Dywedodd yr Ymgynghorydd hefyd ei bod o’r farn y dylai Mrs X fod wedi cael gwybod am waethygiad Ms Y gan mai hi oedd ei pherthynas agosaf.

43. Nododd yr Ymgynghorydd bod yr II wedi rhannu nodiadau rheoli gyda’r Cyngor a bod hyn yn eithaf “dryslyd”. Dywedodd, er bod yr ymchwiliad Cam 2 i weld yn dileu unrhyw gyfrifoldeb i’r Darparwr drwy awgrymu bod Ms Y wedi marw cyn i’r pryderon allu cael eu huchafu, roedd y Nodyn Rheoli i weld yn awgrymu bod yr II, mewn gwirionedd, yn credu y dylai’r Darparwr fod wedi uchafu’r mater. Roedd yr Ymgynghorydd yn fodlon fod y drefn gytundebol yn ddigon clir yn hyn o beth o ran uchafu. Roedd y Nodyn Rheoli i weld yn trafod llawer o faterion ynghylch y ffordd yr oedd y Darparwr wedi trin y sefyllfa. Dywedodd yr Ymgynghorydd fod ymdrechion staff y Darparwr i uchafu’r mater, er eu bod nhw’n hwyr, a diffyg ymateb y Cyngor, wedi’u hepgor i bob pwrpas yn llwyr yn ystod yr ymchwiliad Cam 2.

44. Os nad oedd Ms Y yn ymgysylltu â staff cymorth o ran gofal personol, gofal o’i chartref a rheoli ei gwaith papur, dywedodd yr Ymgynghorydd y dylai hyn fod wedi cael ei uchafu i’r Cyngor cyn gynted ag y cafodd diffyg ymgysylltu Ms Y ei nodi, fel bod modd symud ymlaen ei hadolygiad cynllun gofal, ac y gellid ystyried unrhyw addasiadau/cymorth ychwanegol. Roedd y Contract yn nodi fod gan y Darparwr gyfrifoldeb am drefnu adolygiadau gwasanaeth bob 6 mis neu’n amlach lle bo angen; dywedodd yr Ymgynghorydd o ystyried diffyg cydymffurfio Ms Y, y gallai ac y dylai’r Darparwr fod wedi rhoi hyn ar waith er mwyn rhoi gwybod i’r Cyngor am ei bryderon.

45. Dywedodd yr Ymgynghorydd nad oedd i weld fel bod staff y Darparwr wedi rhannu pryderon gyda'r Cyngor wrth iddynt ddigwydd, nac ychwaith wedi dechrau ar adolygiadau yn unol â thelerau'r Contract pan fo pryderon. Dywedodd yr Ymgynghorydd fod hyn yn peri cwestiwn o ran a oedd y Darparwr wedi cyflawni ei gyfrifoldeb i sicrhau bod canllawiau ysgrifenedig priodol ar gael i staff, gan ei fod yn ymddangos fel bod dryswch ar adegau i staff wrth geisio taro balans rhwng osgoi cyfyngu ar annibynniaeth Ms Y a chefnogi ei diogelwch a'i lles. O ganlyniad i hyn, dywedodd yr Ymgynghorydd na wnaeth y Darparwr gyflawni'r cyfrifoldebau a nodwyd yn y Contract (gweler paragraff 7). Yn benodol, nododd yr Ymgynghorydd ei fod yn ymddangos fel bod oedi ar ran staff y Darparwr ym mis Chwefror a Mawrth 2020 cyn marwolaeth Ms Y, pan fo digwyddiadau'n digwydd yn eithaf rheolaidd, ond ni roddwyd gwybod i'r Cyngor. Nododd yr Ymgynghorydd hefyd y gwnaethpwyd ymdrech i gysylltu â'r Cyngor, ond bod dim modd cysylltu ag unrhyw un. Dywedodd yr Ymgynghorydd nad oedd yr adroddiad Cam 2 yn ddefnyddiol yn hyn o beth, gan ei fod yn drysu pethau drwy beidio â thrafod yr ymdrechion uchod i wneud cyswllt.

46. O ran cwyn Mrs X fod Ms Y wedi cael ei darganfod wedi'i hesgeuluso ar adeg ei marwolaeth, a bod ei hurddas heb ei pharchu, nododd yr Ymgynghorydd ei bod hi'n bosibl bod rhai o'r amodau a welodd Mrs X wedi bodoli ers tro ac wedi cael eu cuddio gan staff, tra bod problemau eraill wedi dod i'r amlwg yn fwy diweddar. Yn anffodus, ni fyddai'r cwestiynau hyn byth yn cael eu hateb. Dywedodd yr Ymgynghorydd y byddai dadansoddiad mwy cadarn yn ystod Cam 2 o ran alinio cofnodion y Darparwr a chyfrifon staff wedi bod o fudd o ran ceisio deall sut y gallai'r Fflat fod wedi cyrraedd cyflwr mor wael erbyn marwolaeth Ms Y.

47. Dywedodd yr Ymgynghorydd, os oedd y Fflat wedi'i ganfod yn y cyflwr a nodwyd, ac os na chafodd y Cyngor na'r teulu wybod, ac wedyn cafodd y Cyngor wybod ond ni wnaethant ymateb, roedd hyn yn fethiant. Fodd bynnag, os oedd Ms Y yn benderfynol o yfed ac yn gwrthod cymorth, efallai na fyddai modd gwneud unrhyw beth i helpu. Wedi dweud hynny, dylai ymdrechion i gynnig cymorth gyda materion hyn ac i ddechrau ar adolygiad o anghenion Ms Y, ac o bosibl ail-asesiad gan y Cyngor, fod wedi cael eu gweithredu.

48. Fel oedolyn bregus gyda hanes o ddibyniaeth ar alcohol, dywedodd yr Ymgynghorydd y dylai'r materion hyn fod wedi cael eu huchafu'n gynt ac y dylai'r Darparwr fod wedi gallu cael cymorth gan y Cyngor pan gafodd y materion eu huchafu o'r diwedd. I grynhoi, dywedodd yr Ymgynghorydd fod diffygion o ran:

- Dull cychwynnol y Cyngor o ddelio â phroblem yfed Ms Y a ddylai fod wedi cael ei chrybwyll yn fwy cadarn gyda hi, a'i thrafod gyda Mrs X gyda chydsyniad Ms Y.

- Dull y Darparwr o ran rheoli gwaith papur Ms Y, ei goryfed a'r ffordd yr oedd hi'n gwrthod cefnogaeth, dylai pob un o'r rhain fod wedi cael eu huchafu pan a phryd roedd y pryderon yn codi, a fyddai wedi bod yn unol â'r darpariaethau cytundebol ar waith.

- Ymateb y Cyngor pan geisiodd y Darparwr uchafu materion.

49. Fodd bynnag, dywedodd yr Ymgynghorydd ei bod hi'n hollol bosibl hyd yn oed pe byddai'r pethau hyn wedi cael eu gweithredu, efallai y byddai Ms Y wedi parhau i wrthod cefnogaeth ar adegau a pharhau i yfed, hyd yn oed mewn lleoliad gyda rhagor o gymorth. Pe byddai rhagor o ymdrechion wedi'u gwneud a phe byddai Mrs X wedi cael rhagor o gyswllt o ran ei phryderon, byddai Mrs X o leiaf wedi cael sicrwydd bod pob ymdrech wedi'i wneud i gynorthwyo Ms Y.

Sylwadau ar yr adroddiad drafft

50. Dywedodd Mrs X "nid oedd dysgu o'r 'nodyn rheoli' yn rhan o ymateb [y Cyngor], mae hynny'n syndod mawr i mi". Dywedodd bod ymateb y Cyngor i'r ymchwiliad Cam 2 yn nodi "Drwy lwc, bydd yr adroddiad yn rhoi'r atebion yr oeddech yn ceisio eu cael" a chadarnhaodd nad oedd yr un o'r 8 elfen ar ei chwyn wedi'u cadarnhau. Dywedodd Mrs X na allai "ddechrau egluro faint o boen yr oedd hyn yn achosi iddi, i dderbyn hynny ar y pryd" a gwnaeth iddi deimlo fel ei bod wedi cwyno am fater dibwys; nid oedd o'r farn ei bod wedi cael atebion. Roedd o'r farn fod fy ymchwiliad i o'r diwedd wedi darparu atebion i'w chwyn.

51. Dywedodd Mrs X ei bod yn parchu hawl pawb i breifatrwydd, ac er bod ei chwaer o bosibl wedi gwrthod yr hawl iddi gael gwybod sut roedd pethau'n mynd, dywedodd bod y ffaith nad oedd ei chwaer wedi derbyn y cwestiwn yma hyd yn oed wedi peidio â rhoi cyfle i'r un o'r ddwy drafod a gwneud pethau'n iawn gyda'i gilydd. Dywedodd fod ganddynt berthynas agos iawn, ac roedd Mrs X o'r farn y byddai wedi gallu darbwyllo a rhoi cymorth i'w chwaer gael help pe byddai'n ymwybodol o'r problemau.

52. Sylwadau'r Darparwr i'r Cyngor ar y canfyddiadau a nodwyd yn fy adroddiad drafft a gafodd eu rhannu gyda mi; rwy'n fodlon fod y Cyngor wedi dweud y byddai'n ymgysylltu â'r Darparwr drwy ei broses contractio i fynd i'r afael â'r materion a nodwyd yn fy adroddiad.

Dadansoddiad a chasgliadau

53. Wrth ddod i benderfyniad, rwyf wedi manteisio ar y cyngor a dderbyniais, ond fy nghasgliadau i yw'r rhain. Hoffwn estyn fy nghydymdeimlad i Mrs X a'r teulu ar golled trist Ms Y.

54. Roedd y Cyngor yn ymwybodol bod gan Ms Y broblem alcohol; roedd Mrs X wedi egluro i'r Cyngor yn 2016 mai un o'i phrif bryderon oedd defnydd Ms Y o alcohol, a oedd wedi bod yn broblem ers tro. Cyfeiriwyd i'r gwasanaethau camddefnyddio sylweddau a chytunodd y gweithiwr cymdeithasol i gyfeirio Ms Y i'r Tîm Anableddau Dysgu i gael cymorth gan seicolegydd/seiciatrydd y Tîm. Gan ei fod wedi'i gydnabod y byddai angen cefnogaeth ar Ms Y i fynd i'r afael â'i hyfed, roedd yr atgyfeiriadau hyn yn briodol ac yn cydnabod y byddai angen cefnogaeth ar Ms Y i leihau ei defnydd o alcohol.

55. Fodd bynnag, rwy'n bryderus er gwaethaf y ffaith nad oedd wedi mynd i'w hatgyfeiriad yn y gwasanaeth camddefnyddio sylweddau, nid yw'n ymddangos fel bod hyn wedi cael ei archwilio ymhellach gyda Ms Y na bod y Cyngor wedi cysylltu â Mrs X i weld a fyddai'n gallu darbwyllo Ms Y i geisio cymorth. Nid wyf yn credu fod gwrthodiad Ms Y i Mrs X gael cyswllt ynghylch ei "hadolygiadau" o anghenraid yn wrthodiad cyffredinol i Mrs X fod yn rhan o bob agwedd ar ei gofal. Fel isafswm, byddai wedi bod yn arfer da i ofyn i Ms Y am gydsyniad i drafod materion gyda Mrs X a'i phenderfyniad i

wrthod cefnogaeth gan y Tîm Anableddau Dysgu a'r gwasanaeth camddefnyddio sylweddau; er y byddai o bosibl wedi gwrthod cydsyniad, o leiaf byddai wedi cael yr opsiwn.

56. Mae hi'n amlwg er bod pryderon cynyddol am Ms Y o ran y ffaith ei bod yn gwrthod cefnogaeth yn aml (er ei bod hi'n derbyn cymorth weithiau), am gyflwr Ms Y a'i fflat, ac am ei hyfed (gweler yr adran gyngor uchod am fanylion o'r digwyddiadau), ni wnaeth y Darparwr uchafu'r rhain i'r Cyngor tan Mawrth 2020. Roedd llawer o enghreifftiau o ban wrthododd Ms Y ddarpariaeth gwasanaeth a phan roedd newid i'w chyflwr meddyliol neu gorfforol; mae'r Contract yn nodi'n glir yr amgylchiadau lle dylid uchafu materion i'r Cyngor, ac mae'n cynnwys amgylchiadau fel hyn.

57. Er bod y Darparwr dan gontract i gyflawni gwasanaethau ar ran y Cyngor, roedd y Cyngor yn dal i fod yn gyfrifol am ddarparu gwasanaethau i Ms Y. Dylai'r Cyngor fod wedi sicrhau ei fod yn monitro cyflawniad y gwasanaeth hwn i sicrhau ei fod yn bodloni anghenion Ms Y fel y'i nodwyd yn ei phecyn gofal. Rwy'n derbyn y cyngor bod y trothwy ar gyfer codi pryderon gyda'r Cyngor wedi'i fodloni sawl wythnos cyn mis Mawrth 2020, a bod y Darparwr heb rannu gwybodaeth berthnasol gyda'r Cyngor a Mrs X; roedd hyn yn fethiant. Hyd yn oed pan gafodd ei gofnodi fod Ms Y wedi derbyn cyswllt sawl gwaith ac wedi cael gwybod ei bod yn ymddwyn yn groes i'w thenantiaeth am beidio â derbyn cymorth, ni chafodd y mater ei uchafu i'r Cyngor. Yn hyn o beth, o ystyried fod Ms Y wedi cael ei lleoli yn y Fflat gyda phecyn gofal a oedd wedi'i asesu yn briodol i fodloni ei hanghenion, gallai'r Cyngor fod wedi ystyried a oedd y lleoliad cymorth yn addas i Ms Y o ystyried bod Ms Y yn rheolaidd yn gwrthod cefnogaeth. Hefyd, gallai fod wedi ymgynghori â Mrs X am y sefyllfa ac ystyried a oedd lleoliad mwy priodol ar gyfer ei hanghenion. Roedd opsiwn hefyd, yn unol â'r Contract, i drefnu adolygiad gwasanaeth yn gynt na'r cyfnod o 6 mis os oedd angen.

58. O ystyried y pryderon a nodwyd gan y Darparwr, gallai fod wedi dechrau ar adolygiad yn gynt a allai fod wedi arwain at rannu gwybodaeth gyda'r Cyngor yn gynt. Er fy mod yn cytuno gyda'r Ymgynghorydd y gallai fod yn wir bod staff yn ceisio taro balans rhwng osgoi ymyrraeth rhy gyfyngol yn annibynniaeth Ms Y a chefnogi ei diogelwch a'i lles, roedd digon o bryderon am Ms Y a ddylai fod wedi arwain at uchafu. Dylwn gydnabod

hefyd bod pandemig COVID-19 eisoes wedi rhoi pwysau sylweddol ar wasanaethau'r Cyngor a'r Darparwr ar adeg marwolaeth Ms Y ers rhwng 6 ac 8 wythnos, a fyddai wedi effeithio ar ddarpariaeth gwasanaeth ar y pryd. Fodd bynnag, hyd yn oed o gadw hynny mewn cof a chydnabod yr amgylchiadau yr oedd y Cyngor yn gweithredu oddi tanynt, a'r galw ar ei wasanaethau ar y pryd, roedd y methiannau yn yr achos hwn yn sylweddol ac felly, rwy'n credu eu bod yn arwain at gamweinyddu. Hefyd, fel y'i nodwyd yn yr adroddiad roedd llawer o gyfleoedd wedi'u colli i uchafu anghenion gofal a chymorth Ms Y i'r Cyngor cyn i'r pandemig COVID-19 gyrraedd.

59. Rwyf hefyd yn synnu bod yr adroddiad Cam 2 yn awgrymu nad oedd y materion wedi bodloni'r trothwy ar gyfer cael eu rhannu gyda'r Cyngor cyn i Ms Y farw. O ystyried y cyngor, rwy'n cytuno fod pryderon sylweddol a fyddai wedi cyfiawnhau adrodd am y rhain i'r Cyngor ac a fyddai wedi bod yn unol ag ymrwymiad cytundebol y Darparwr i wneud hynny. Mewn gwirionedd, mae'r dystiolaeth yn dangos, er yn hwyr, fod y Darparwr wedi ceisio cysylltu â'r Cyngor (ym mis Mawrth 2020) i godi pryderon, sy'n awgrymu fod y Darparwr yn credu bod y materion wedi bodloni'r trothwy, rhywbeth yr oedd yr II wedi methu ag adnabod yn yr adroddiad Cam 2.

60. Rhywbeth arall sy'n peri pryder i mi yw'r ffaith nad oedd yr II yn cadarnhau cwyn Mrs X, ond wedi rhannu'r Nodyn Rheoli gyda'r Cyngor. Mae'n amlwg nad oedd yn rhan o'r casgliadau ymchwiliad Cam 2, ond roedd yn ymwneud â materion ynghylch y ffordd yr oedd y Darparwr wedi ymdrin â'r sefyllfa; ni chafodd y nodiadau hyn eu rhannu gyda Mrs X. Felly, er ei bod hi'n ymddangos fel bod yr II yn rhyddhau'r Darparwr o unrhyw gyfrifoldeb yn ei adroddiad drwy awgrymu fod Ms Y wedi marw cyn i'r pryderon gael eu huchafu, roedd y Nodyn Rheoli yn awgrymu fod yr II o'r farn y dylai'r Darparwr fod wedi uchafu'r mater. Mae hyn yn unol â barn fy Ymgynghorydd Proffesiynol, a dylai'r wybodaeth hon fod wedi cael ei chynnwys yn ymchwiliad yr II ac yn rhan o ddadansoddiad yr II. Mae'r methiant i wneud hynny'n peri cwestiwn o ran cadernid yr ymchwiliad ac felly, nid wyf yn credu fod yr ymchwiliad Cam 2 na'i ganfyddiadau'n gadarn. Roedd y diffyg o dryloywder gyda Mrs X yn anghyfiawn ac yn mynd yn groes i'r gofynion a nodir yn y Canllaw Cwynion; mae hyn hefyd cynrychioli camweinyddu.

61. Dylai'r Nodyn Rheoli fod wedi cael ei gynnwys yn agored a'i ddadansoddi'n dryloyw yn yr adroddiad Cam 2. Nid oedd Mrs X yn ymwybodol o fodolaeth y Nodyn Rheoli. Er bod ymateb y Cyngor i'r ymchwiliad Cam 2 yn cadarnhau y byddai'n mynd i'r afael â materion penodol o ran sut roedd yn gweithio i sicrhau bod problemau'n cael eu huchafu'n fuan, nid oedd hyn yn darparu llun tryloyw o'r hyn a gafodd ei rannu gan yr II.

62. Er nad oedd Mrs X wedi cyflwyno cwyn benodol am y broses ymchwilio Cam 2, gan ei bod hi'n anymwybodol o'r Nodyn Rheoli, a'i bod yn anfodlon yn gyffredinol o ran y ffordd yr oedd y Cyngor wedi ymdrin â'i chŵyn ac o'r farn bod cwestiynau yn dal heb eu hateb, mae'n briodol i mi gyflwyno sylwadau ar y mater. Rwy'n bryderus na wnaeth y Cyngor rhannu materion perthnasol gyda Mrs X a oedd o bosibl yn beirniadu ei gamau gweithredu (a gyflawnwyd gan y Darparwr ar ei ran) mewn ffordd agored. Yn yr achos hwn, rwyf o'r farn pe byddai canfyddiadau'r Nodyn Rheoli a gafodd eu hepgor o'r ymchwiliad Cam 2 wedi cael eu cynnwys yn adroddiad yr II, yna dylai deilliant ymchwiliad yr II fod wedi bod yn wahanol. Mae hyn yn anghyfiawnder difrifol i Mrs X ac yn groes i'r Canllaw ac egwyddorion o ran bod yn agored ac yn atebol y dylai cyrff cyhoeddus lynu atynt.

63. Ni wnaeth y Darparwr geisio cysylltu â'r Cyngor tan mis Mawrth 2020 am ei bryderon ynghylch Ms Y. Fodd bynnag, pan geisiodd yr Arweinydd Tîm gysylltu â'r Cyngor sawl gwaith ym mis Mawrth ac Ebrill 2020, nid oedd yn gallu cael gafael ar unrhyw un. Roedd y cyfnod hwn ar ddechrau cyfnod clo COVID-19 ac roedd awdurdodau lleol a chyrff cyhoeddus eraill yn gorfod addasu gwasanaethau i reoli effaith y sefyllfa. Fodd bynnag, dylai'r Arweinydd Tîm fod wedi gallu cael gafael ar gyngor/cymorth gan y Cyngor ar ryw bwynt dros y cyfnod hwn, ac roedd hi'n aneglur pam nad oedd yn gallu cael cyngor. Rwy'n bryderus hefyd na chafodd Mrs X wybod am waethygiad Ms Y. Byddai wedi bod yn hollol resymol i geisio cydsyniad Ms Y i drafod pryderon gyda Mrs X; efallai y byddai Ms Y wedi gwrthod, ond fel yr uchod, dylai fod ymdrechion i geisio cydsyniad fod wedi bod ar waith.

64. O ystyried y disgrifiad a roddodd Mrs X am gyflwr y Fflat pan ddaethpwyd o hyd i Ms Y, mae hi'n ddealladwy pam y byddai'n cwestiynu a oedd urddas Ms Y yn cael ei gynnal. Mae hi'n bosibl fod Ms Y wedi gallu cuddio cyflwr y Fflat gan staff y Darparwr, neu bod rhai o'r problemau wedi

dod i'r amlwg yn fwy diweddar; mae tystiolaeth fod Ms Y wedi caniatau i staff lanhau ei hystafell wely ac ymolchi ar 23 Mawrth. Nid wyf yn credu bod modd dod i gasgliad cadarn ar y mater hwn.

65. Ar sail y wybodaeth sydd ar gael, rwy'n fodlon fod llawer o fethiannau yn achos Ms Y sy'n cynrychioli camweinyddu, yn bennaf y ffordd y mae'r Cyngor wedi rheoli ei ddull o ran problem yfed Ms Y, methiant y Darparwr i uchafu'r mater i'r Cyngor yn unol â thelerau'r Contract, a phan gododd pryderon am Ms Y, methiant y Cyngor i ymateb i gyswllt gan y Darparwr pan gafodd y materion eu huchafu o'r diwedd.

66. Rwy'n bryderus iawn na chafodd gwybodaeth ei rhannu gyda Mrs X am gyflwr Ms Y neu, o leiaf, na cheisiwyd cydsyniad Ms Y i drafod pryderon gyda Mrs X. Mae'r methiannau hyn o ran gofal yn cynrychioli methiant gwasanaeth gan y Cyngor a'r Darparwr. Er bod llawer o'r methiannau wedi digwydd ar ran y Darparwr, fel y corff gyda chyfrifoldeb cyffredinol am ei swyddogaethau gofal cymdeithasol, roedd y Cyngor yn dal i fod yn gyfrifol am y methiannau hyn. Roedd Ms Y yn oedolyn agored i niwed a gallai'r Darparwr fod wedi gwneud mwy i gael cymorth/cyngor gan y Cyngor yn gynt pe byddai gwybodaeth fod wedi cael ei rhannu gyda'r Cyngor, a phe byddai'r Cyngor wedi ymateb i gyswllt y Darparwr ym mis Mawrth ac Ebrill 2020 i gael cyngor. Roedd hyn yn anghyfiawnder i Ms Y gan na chafodd ymyrraeth gynt gan y Cyngor i asesu ei gofynion cefnogaeth. Roedd hefyd yn anghyfiawnder i Mrs X gan na chafodd Ms Y gyfle i ystyried a oedd eisiau rhoi cydsyniad i Mrs X gael cyswllt am ei sefyllfa. Rwy'n **cadarnhau'r** gŵyn. Ni allaf ddweud pe byddai'r ymyriadau cynt hyn wedi addasu'r deilliant trist. Mae'n bosibl y byddai Ms Y, oedolyn gyda chapasiti, wedi parhau i wrthod cymorth/yfed yn drwm hyd yn oed pe byddai'r camau gweithredu hyn wedi'u rhoi ar waith. Fodd bynnag, rwy'n bendant fod llawer o gyfleoedd i ymyrryd wedi cael eu colli.

Argymhellion

67. Rwy'n **argymell**, o fewn **6 wythnos** o ddyddiad yr adroddiad hwn, dylai'r Cyngor:

a) Gyflwyno ymddiheuriad ystyrlon ac ysgrifenedig i Mrs X am y methiannau a nodwyd yn yr adroddiad hwn.

b) Os nad yw eisoes wedi gwneud, gweithredu’r holl gamau gweithredu a nodwyd yn y Nodyn Rheoli.

c) Atgoffa pawb y mae’n eu contractio i gyflawni ymchwiliadau annibynnol ar ei ran i sicrhau bod unrhyw ganfyddiad/beirniadaeth o’r gwasanaeth a ddarperir i gleient yn cael eu hadlewyrchu yn eu hadroddiad a chanfyddiadau, a pheidio â rhannu ar wahân gyda’r awdurdod.

d) Atgoffa staff perthnasol pa mor bwysig yw monitro contract yn rheolaidd mewn perthynas â darpariaeth gwasanaethau gofal cymdeithasol gan ddarparwyr trydydd parti i sicrhau ymyrraeth briodol os oes pryderon am ddarpariaeth gwasanaeth/newid i anghenion cleientiaid.

68. Rwy’n falch o nodi, wrth gyflwyno sylwadau ar yr adroddiad drafft hwn, mae’r Cyngor wedi cytuno i weithredu’r argymhellion hyn.

Michelle Morris 8 Gorffennaf 2022
Ombwdsmon

Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru
1 Ffordd yr Hen Gae
Pencoed
CF35 5LJ

Ffôn: 01656 641150
Ffacs: 01656 641199
Ebost: ask@ombudsman-wales.org.uk
Twitter: @OmbudsmanWales