

Coflyfr

yr Ombwdsmon

Newyddion

Prifysgol Aberystwyth yn cynnal Seminar Ombwdsmon

Yn gynt y mis hwn, daeth y gymuned Ombwdsmon a'i rhan ddeiliaid at ei gilydd mewn seminar ym Mhrifysgol Aberystwyth.

Cynhaliodd y Brifysgol y digwyddiad ar y cyd gyda Chymdeithas yr Ombwdsmon a Sefydliad Rhyngwladol yr Ombwdsmon pan edrychwyd ar arfer da ar draws Ewrop a thu hwnt.



Nick Bennett wedi'i ethol fel Cyfarwyddwr Sefydliad yr Ombwdsmon

Mae Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru wedi'i ethol fel cyfarwyddwr rhanbarthol Sefydliad Rhyngwladol yr Ombwdsmon (IOI).

Y sefydliad hwn yw'r unig sefydliad cydweithredol sy'n cynrychioli ombwdsmon annibynnol ledled y byd.

Dywedodd Nick Bennetty byddai'n defnyddio'r swydd i sicrhau bod Cymru yn elwa ar arferion gorau sefydliadau Ombwdsmon eraill o bob cwr o'r byd. Mae o hefyd yn edrych ymlaen at hyrwyddo sefydliad yr ombwdsmon ar lefel Ewropeaidd ac yn fyd-eang.

Codi Ymwybyddiaeth ar Faes yr Eisteddfod

Cynhaliodd OGCC stondin ar faes yr Eisteddfod Genedlaethol eleni.

Roedd yn gyfle i ni godi ymwybyddiaeth am ein gwasanaeth a rhoi cyfle i bobl siarad gyda staff a chyflwyno cwynion yn y cnawd.

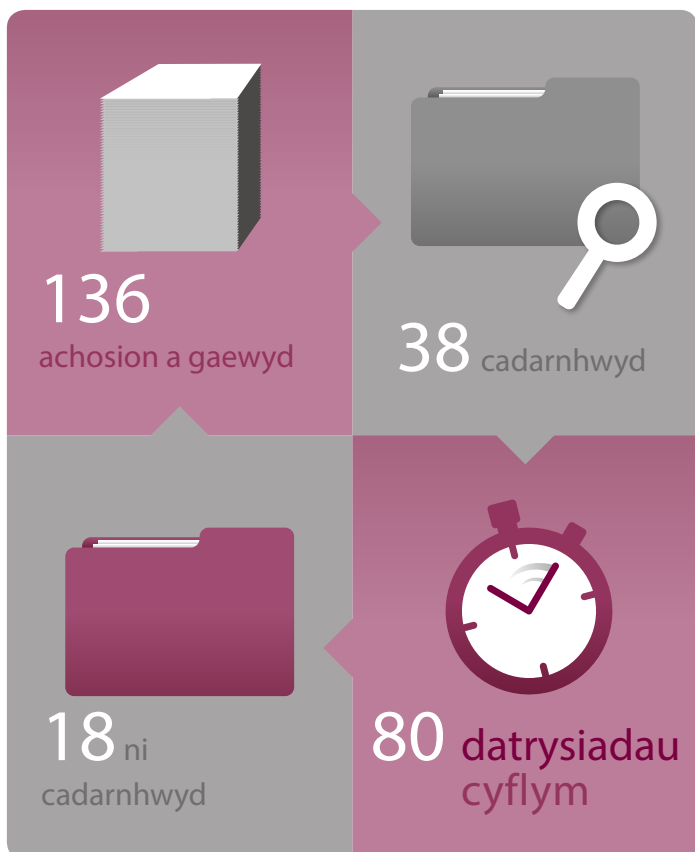
Gwelwyd dros 140,000 o bobl yn mynychu'r Wyl gan weld llif cyson o ymwelwyr i'r stondin dros yr wyth diwrnod



Cynnwys

Iechyd	3
Amaethyddiaeth a Physgodfeydd	42
Delio â chwynion	43
Addysg	49
Yr amgylchedd ac iechyd yr amgylchedd	51
Tai	53
Cynllunio a Rheolaeth Adeiladu	59
Gwasanaethau Cymdeithasol - Oedolion	62
Gwasanaethau Cymdeithasol - Plant	64
Eraill -amrywiol	67
Mwy o Wybodaeth	70

Y Coflyfr mewn rhifau



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

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

Iechyd

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

Bwrdd Iechyd Prifysgol Betsi Cadwaladr - Triniaeth glinigol mewn ysbyty

Rhif yr achos: 201501406 - Cyhoeddwyd yr adroddiad ym mis Awst 2015

Cwynodd Mrs X am y penderfyniad i beidio â thrin ei gŵr, Mr X, yn ddiymdroi yn Uned Therapi Dwys Ysbyty Glan Clwyd ("yr Ysbyty") yn dilyn ei ddychweliad o Tenerife ar 25 Chwefror 2014. Petai hynny wedi digwydd, mae hi'n credu y byddai Mr X wedi cael ei fonitro'n gyson ac y byddid wedi canfod unrhyw ddirywiad yn ei gyflwr cyn gynted â phosibl, ac y byddai hynny wedi rhoi gwell cyfle iddo oroesi. Dywedodd Mrs X nad oedd ei gŵr yn cael ei adolygu'n rheolaidd pan oedd ar y ward arenol. Bu i Mrs X hefyd gwyno bod Bwrdd Iechyd Prifysgol Betsi Cadwaladr ("y Bwrdd Iechyd") wedi colli nodiadau Mr X am chwe mis.

Roedd Mr X yn dioddef â Methiant Cronig yr Arennau (cyflwr hirdymor pan nad yw'r arenau'n gweithio'n effeithiol) a chyflyrau meddygol eraill. Roedd yn glaf yn adran dialysis yr Ysbyty ac roedd wedi derbyn dialysis dair gwaith yr wythnos ers tua mis Chwefror 2012.

Trawyd Mr X yn wael pan oedd ar wyliau yn Tenerife ym mis Chwefror 2014. Ar 25 Chwefror dychwelodd Mr X yn ôl i'r ysbyty. Anfonwyd ffacs i'r Ysbyty oedd yn nodi'r driniaeth yr oedd Mr X wedi ei derbyn yn Tenerife.

Pan gyrhaeddodd yr Ysbyty, trosglwyddwyd Mr X i'r adran UFA (Uned Feddygol Acíwt), cyn cael ei drosglwyddo i'r ward arenol. Ni fu iddo weld ymgynghorydd tan 26 Chwefror.

Roedd yr holl feddygon arenol clinigol i ffwrdd o'r ysbyty ar y diwrnod hwnnw. Ni fu i Mr X weld Cofrestrydd UThD tan 11.50am, pryd ystyriwyd y gallai Mr X fod yn dioddef ag oedema ysgyfeiniol (gormod o hylif yn yr ysgyfaint). Am 1.02pm, bu i Mr X ddioddef rhag-ataliad (pan fo ataliad y galon neu ataliad resbiradol ar ddigwydd). Y cynllun clinigol oedd codi pwysedd gwaed Mr X fel y gallai dderbyn dialysis. Am 9.30pm, bu dirywiad sydyn yng nghyflwr Mr X ac yn anffodus bu fawr am 10.00pm. Bu i'r post mortem nodi mai bronco-niwmonia, clefyd rhwystrol cronig yr ysgyfaint (COPD) a niwed a achoswyd i'r arenau o ganlyniad i ddiabetes oedd achos y farwolaeth.

Bu i'r Bwrdd Iechyd gynnal Dadansoddiad o Wraidd y Broblem mewn perthynas â marwolaeth Mr X. Daethpwyd i'r casgliad nad oedd modd osgoi ei farwolaeth oherwydd ei gyflyrau meddygol, ac er y dylai fod wedi cael ei dderbyn i'r adran UThD yn syth ar ôl ei ddychweliad, ni fyddai hynny wedi achub ei fywyd. Bu i gynghorwyr yr Ombwdsmon ganfod y dylai'r tîm arenol fod wedi ymwneud â derbyn Mr X i'r ysbyty, er mwyn penderfynu a oedd angen dialysis ar Mr X. Roeddent yn pryderu nad oedd y Meddyg Ymgynghorol wedi argymhell dialysis. Hefyd, ni fu i'r Cofrestrydd UThD argymhell dialysis. Ni dderbyniwyd Mr X i'r UThD nes ei bod yn rhy hwyr.

Casglodd yr Ombwdsmon y bu diffyg cyfrifoldeb am Mr X ar ran y Meddyg Ymgynghorol. Roedd yn

feirniadol o'r prinder meddygon arenol ar 26 Chwefror.

Hefyd bu i'r Ombwdsmon nodi oedi mewn gofal. Dywedodd bod yna fwllch o ddeg awr rhwng yr arsylwadau am 10.45pm ar 25 Chwefror a 9.20am ar 26 Chwefror, pan na wnaethpwyd unrhyw arsylwadau. Ni dderbyniwyd sylw gan ymgynghorydd rhwng 8.00pm ar 25 Chwefror a 9.00 ar 26 Chwefror. Roedd yr Ombwdsmon yn bryderus ynglŷn â sylwadau'r Bwrdd lechyd na ellid dibynnu ar yr amseroedd ar gofnodion meddygol Mr X oherwydd yr arferiad o ysgrifennu'n ôl-weithredol. Fodd bynnag, yr achos o oedi mwyaf critigol oedd y methiant i roi dialysis i Mr X. Canfu'r Ombwdsmon na fyddai niwmonia Mr X wedi gwella nes y byddai wedi derbyn dialysis ac ni ystyriwyd bod hynny'n fater brys. Ni dderbyniodd Mr X unrhyw ddialysis tan 6.00pm ar 26 Chwefror.

Roedd yr Ombwdsmon yn feirniadol o'r Dadansoddiad o Wraidd y Broblem (DWB) a'i ddiffyg gwrthrychedd. Ni chyfeiriwyd at orlenwad hylif neu fethiant y galon fel prif achosion marwolaeth Mr X. Methiant arall oedd colli cofnodion meddygol Mr X am chwe mis, heb unrhyw eglurhad priodol.

Argymhellion:

Arennol

- a) Dylai'r Bwrdd lechyd gychwyn adolygiad uwch ar unwaith (yr un diwrnod) o gleifion arenol a dderbynnir gan feddygon arenol ymgynghorol.
- b) Dylai'r Bwrdd lechyd gynnal adolygiad o pam nad oedd ymgynghorydd arenol allai wneud penderfyniadau yn yr Ysbyty ar 26 Chwefror, ac egluro cyfrifoldebau am gleifion preswyl. Dylid anfon copi o'r adolygiad at Gyfarwyddwr Meddygol y Bwrdd lechyd i'w ystyried a dylid cymryd unrhyw gamau priodol o fewn tri mis o ddyddiad cyhoeddi'r adroddiad hwn. Hefyd dylid anfon copi i swyddfa'r Ombwdsmon yn ystod y cyfnod hwnnw.
- c) Bod yr Bwrdd lechyd yn atgoffa'r holl feddygon iau a'r ymgynghorwyr sy'n gweithio yn yr adrannau brys a meddygaeth aciwt o'r angen i roi gwybod yn syth i feddygon arenol pan fo cleifion arenol yn cael eu derbyn. Dylid cyflwyno tystiolaeth i fy swyddfa bod hynny wedi ei gyflawni o fewn tri mis i ddyddiad cyhoeddi'r adroddiad hwn.
- d) Dylai adran arenol y Bwrdd lechyd lunio polisiau clir ar gyfer rheoli derbyniadau brys mewn ysbytai yn achos cleifion arenol o fewn tri mis o ddyddiad cyhoeddi'r adroddiad hwn.

Llywodraethiant

- a) Dylai Prif Weithredwr y Bwrdd lechyd ddarparu cadarnhad i swyddfa'r Ombwdsmon bod yr Arenegwr Ymgynghorol a'r Meddyg Ymgynghorol wedi myfyrio ar y materion a godwyd yn y gŵyn hon, gan roi sylw penodol i'r themâu a nodir yn adran ddadansoddi'r adroddiad. Dylai copi dienw o'r gŵyn, ynghyd â'r adroddiad hwn a myfyrdod yr ymgynghorwyr arno, gael ei gadw yn eu ffeil werthuso, a fydd yna'n cael ei drafod ymhellach gan eu Gwerthuswr, a bydd yn cael ei gadw yn y gronfa ddata werthuso barhaus. Dylai hyfforddiant priodol gael ei ddarparu i unrhyw un a nodir fydd ei angen o fewn chwe mis

o ddyddiad cyhoeddi'r adroddiad hwn. Hefyd, dylai'r Bwrdd lechyd ystyried a yw unrhyw rai o'r materion a godwyd fel rhan o'r broses o fyfyrion yn gwarantu atgyfeirio unrhyw Feddyg Ymgynghorol perthnasol at y GMC.

b) Dylai'r Bwrdd lechyd gynnal ymchwiliad pellach mewn perthynas â phwy fu i'r ambiwlans awyr, yr adran UThD yn Sbaen, a gwraig y claf, gysylltu â hwy. Dylai adrodd ar ganlyniad yr ymchwiliad hwn i swyddfa'r Ombwdsmon o fewn tri mis o ddyddiad cyhoeddi'r adroddiad hwn.

c) Dylai Pennaeth adran UThD y Bwrdd lechyd adolygu'r oedi o ran presenoldeb y Cofrestrydd UThD ar 26 Chwefror am 11.50am a darparu adroddiad i'r Cyfarwyddwr Meddygol i'w ystyried fydd yn cynnwys eu canfyddiadau ac unrhyw argymhellion arfaethedig o fewn tri mis i ddyddiad cyhoeddi'r adroddiad hwn. Hefyd dylid anfon copi i swyddfa'r Ombwdsmon yn ystod y cyfnod hwnnw.

d) Dylai'r Bwrdd lechyd gwblhau'r gwaith a nodir yn y DWB mewn perthynas â'i adolygiad o reoli cleifion a ddychwelir neu a drosglwyddir i mewn, a hynny ar frys. Petai'r Bwrdd lechyd yn penderfynu bod angen polisi er mwyn rheoli cleifion a ddychwelir neu a drosglwyddir i mewn, dylid cwblhau'r gwaith hwnnw, yn ogystal â'r adolygiad o'r sefyllfa, o fewn chwe mis o ddyddiad cyhoeddi'r adroddiad hwn.

Ymddiheuriad

a) Dylai Prif Weithredwr y Bwrdd lechyd ymddiheuro'n bersonol i Mrs X am y methiannau a nodir yn yr adroddiad hwn, ac yn fwyaf penodol, am farwolaeth Mr X y gellid efallai fod wedi ei osgoi, o fewn un mis o ddyddiad cyhoeddi'r adroddiad hwn.

lawndal

a) O ystyried marwolaeth Mr X y gellid fod wedi ei osgoi o bosibl, methiant Gwasanaeth y GIG a'r ansicrwydd a achoswyd i'r teulu, dylai dalu £20,000 i Mrs X o fewn un mis o ddyddiad cyhoeddi'r adroddiad hwn. Mae'r swm hefyd yn adlewyrchu'r trallod a achoswyd i'r teulu o ganlyniad i'r modd y bu Mr X farw, yr amser a'r drafferth i Mrs X wrth fwrw ymlaen â'r gŵyn a'r oedi o ran ymateb i'r gŵyn.

ADRODDIADAU ERAILL - CADARNHAWYD

Bwrdd Iechyd Prifysgol Cwm Taf – Triniaeth glinigol y tu allan i'r ysbyty

Rhif yr Achos: 201501485 – Cyflwynwyd yr adroddiad ym mis Gorffennaf 2016

Cwynodd Mrs A fod diffyg mewnbwn gan dimau iechyd meddwl cymunedol wedi achosi dirywiad yn iechyd ei diweddar ŵr, gan arwain at nifer o dderbyniadau i Ysbyty Tywysog Siarl ac Ysbyty Cwm Cynon. Cwynodd Mrs A hefyd am y gofal a gafodd yn yr ysbyty, gan gynnwys diystyru symptomau corfforol fel arwydd o'i ddementia, gofal ceg gwael a diffyg monitro digonol ar ei anghenion maeth a hydradu.

Canfu'r Ombwdsmon rai methiannau yn lefel y gefnogaeth gymunedol ar gyfer Mr A ond ni ddaeth i'r casgliad bod hyn o reidrwydd wedi arwain at ei dderbyn i'r ysbyty. Canfu fod symptomau Mr A, ar y cyfan, wedi cael eu harchwilio a'u trin yn ddigonol, er bod cofnodion gwael yn golygu y ceid peth ansicrwydd ynglŷn ag ansawdd y gofal a ddarparwyd. Cadarnhaodd yr Ombwdsmon y gŵyn yn rhannol.

Argymhellodd yr Ombwdsmon y dylai Bwrdd Iechyd Prifysgol Cwm Taf:

- a) ymddiheuro
- b) gweithredu i roi sylw i'r methiannau mewn arferion cadw cofnodion, a
- c) rhannu gyda Mrs A fanylion y camau a gymerwyd ers y digwyddiadau y cwynwyd amdanynt i roi sylw i fethiannau yr oedd wedi'u cydnabod.

Bwrdd Iechyd Prifysgol Abertawe Bro Morgannwg – Problemau gyda rhestrau cleifion

Rhif yr Achos 201504449 - Cyflwynwyd yr adroddiad ym mis Gorffennaf 2016

Cwynodd Mrs X am yr oedi cyn ei llawdriniaeth i gael pen-glin newydd. Dywedodd fod yr aros maith wedi achosi dirywiad yn ei phen-gliniau ac wedi achosi iddi ddiodef poen am gyfnod hwy nag oedd angen. Canfu'r Ombwdsmon na fu dim dirywiad clinigol ym mhen-gliniau Mrs X tra bu'n aros. Fodd bynnag, canfu fod yr amser aros 90 wythnos yn ormodol a'i fod wedi cael effaith andwyol y gellid bod wedi'i hosgoi ar ei bywyd.

Cadarnhaodd yr Ombwdsmon y gŵyn yn rhannol ac argymhellodd fod Bwrdd Iechyd Prifysgol Abertawe Bro Morgannwg:

- a) yn ymddiheuro i Mrs X, a
- b) yn talu £750 iddi i gydnabod y symptomau yr oedd wedi dioddef yn hir ohonynt yn ddiangen.

Bwrdd Iechyd Prifysgol Abertawe Bro Morgannwg – triniaeth glinigol yn yr ysbyty

Rhif yr Achos: 201502667 - Cyflwynwyd yr adroddiad ym mis Gorffennaf 2016

Cwynodd Mr R wrth yr Ombwdsmon am oedi gan Fwrdd Iechyd Prifysgol Abertawe Bro Morgannwg ("y Bwrdd Iechyd") cyn canfod achos y dirywiad yn ei gyhyrau a'r poen a gafodd yn ei ysgwydd a'i fraich. Cwynodd fod llawdriniaeth ar ddisg gyddfodol i wella ei gyflwr, o ganlyniad, wedi ei hoedi am dair blynedd. Dywedodd fod ei gyflwr wedi gwella ar ôl llawdriniaeth. Cwynodd hefyd fod y Bwrdd Iechyd wedi cymryd gormod o amser i ymchwilio ac ymateb i'w bryderon.

Canfu'r Ombwdsmon y bu oedi afresymol cyn gwneud diagnosis bod gan Mr R niwritis plecsws breichiol. Canfu hefyd nad oedd y llawdriniaeth ar y disg gyddfodol yn angenrheidiol ac y byddai'r cyflwr, yn ôl pob tebyg, wedi dod ato'i hun ar ei ben ei hun yn y pen draw. Canfu'r Ombwdsmon, fodd bynnag, fod y diffyg diagnosis ac o ganlyniad brognosis ynghyd â chynghor allanol yn awgrymu manteision llawdriniaeth wedi dylanwadu ar Mr R i wthio am opsiwn llawfeddygol. Roedd yn awyddus i gael llawdriniaeth er i'w llawfeddyg ei rybuddio nad oedd llawer iawn o siawns y byddai'r llawdriniaeth yn llwyddiannus. Canfu'r Ombwdsmon hefyd y bu'r Bwrdd Iechyd yn afresymol o hir yn ymateb i'r gŵyn.

Cadarnhaodd yr Ombwdsmon y gŵyn am yr oedi cyn gwneud diagnosis o achos anawsterau Mr R oherwydd yr effaith y cafodd yr ansicrwydd am ei adferiad ar awydd Mr R i fwrw ymlaen â'r llawdriniaeth. Cadarnhaodd yr Ombwdsmon hefyd y gŵyn am y ffordd y gwnaeth y Bwrdd Iechyd ystyried pryderon Mr R. Argymhellodd fod y Bwrdd Iechyd:

- a) yn ymddiheuro i Mr R
- b) yn talu iawndal i Mr R o £750 a £250 am y methiannau hyn yn y drefn honno
- c) yn atgoffa ei staff o bwysigrwydd trafod achosion sy'n anodd eu diagnosisio cyn gynted â phosibl gyda fforwm amlddisgyblaeth priodol.

Bwrdd Iechyd Prifysgol Hywel Dda – Triniaeth glinigol yn yr ysbyty

Rhif yr Achos: 201505236 - Cyflwynwyd yr adroddiad ym mis Gorffennaf 2016

Cwynodd Mrs L i'r Ombwdsmon fod Bwrdd Iechyd Prifysgol Hywel Dda ("y Bwrdd Iechyd") wedi rhyddhau ei mam (Mrs M) o'r ysbyty i gartref gofal pan oedd yn y fath gyflwr fel na ddylai hi fod wedi cael ei rhyddhau. Cwynodd Mrs L hefyd fod y Bwrdd Iechyd wedi methu â rhoi gwybod i'r teulu am y ffaith bod clinigwyr wedi gosod gorchymyn "na cheisier dadebru" ar ei mam. Cododd Mrs L bryderon hefyd ynglŷn â'r modd yr oedd y Bwrdd Iechyd wedi delio â'i chŵyn am driniaeth Mrs M.

Ar sail y dystiolaeth sydd ar gael, canfu'r Ombwdsmon fod proses rhyddhau Mrs M wedi bod yn briodol ac ni chadarnhaodd yr agwedd hon ar y gŵyn. Fodd bynnag, fe wnaeth weld diffygion yn y modd yr oedd y Bwrdd Iechyd wedi cyfleu'r cyfarwyddyd "na cheisier dadebru" wrth deulu Mrs M a bod y Bwrdd Iechyd wedi methu ag ymateb i gŵyn Mrs M mewn ffordd dryloyw. Cadarnhaodd yr Ombwdsmon y ddwy elfen hyn ar y gŵyn. Argymhellodd fod y Bwrdd Iechyd:

- a) yn ymddiheuro i Mrs L, ac
- b) yn talu iawndal o £250 iddi.

Bwrdd Iechyd Lleol Prifysgol Caerdydd a'r Fro - Triniaeth glinigol yn yr ysbyty

Rhif yr Achos: 201302189 - Cyflwynwyd yr adroddiad ym mis Gorffennaf 2016

Cwynodd Miss T am y driniaeth a gafodd gan Adran Achosion Brys Ysbyty Athrofaol Cymru, Caerdydd. Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Gogledd Iwerddon wnaeth ymchwilio i'r gŵyn er mwyn osgoi

gwrthdaro buddiannau posibl. Cwynodd Miss T nad oedd wedi cael ei hasesu nac wedi cael diagnosis priodol a'i bod wedi cael ei rhyddhau adref heb unrhyw ddiagnosis na thriniaeth. Roedd Miss T yn anfodlon gydag ymateb Bwrdd Iechyd Lleol Prifysgol Caerdydd a'r Fro ("y Bwrdd Iechyd") i'w chwyn.

Cadarnhaodd yr Ombwdsmon y gŵyn, gan ddod i'r casgliad bod y cofrestrdyddion meddygol a niwrolawfeddygol wedi methu ag asesu Miss T pan ofynnwyd iddynt wneud hynny, fod y Tîm Trawma ac Orthopedig wedi methu â threfnu sgan MRI a'r atgyfeiriad at lawfeddyg asgwrn cefn y dywedwyd eu bod yn angenrheidiol, fod y Bwrdd wedi methu â gwneud diagnosis o gyflwr Miss T a darparu triniaeth briodol cyn ei rhyddhau, a'i fod wedi methu â chadw cofnodion digonol o safbwynt yr atgyfeiriad at lawfeddyg asgwrn cefn. Yn ogystal, methodd y Bwrdd Iechyd â rhoi sylw i bryderon Miss T ynglŷn â'r atgyfeiriadau am sgan MRI ac at y llawfeddyg asgwrn cefn a methodd hefyd â rhoi esboniad i Miss T o'r camau adferol a gymerwyd. Yn ystod yr ymchwiliad ni ddarparodd y Bwrdd ymatebion digonol nac amserol i ymholiadau gan yr Ombwdsmon.

Argymhellodd yr Ombwdsmon fod y Bwrdd:

- a) yn ymddiheuro i Miss T
- b) yn darparu iawndal o £2000 i gyd
- c) yn gwella atgyfeiriadau llwybrau at ofal
- d) yn gwella'r trefniadau ar gyfer sganiau MRI ac apwyntiadau clinig
- e) yn gwella'u cofnodion fel eu bod yn gywir a chyflawn, ac
- f) yn gwella'r trefniadau ar gyfer cyfeirio at arbenigwyr os oes gan gleifion gyflyrau prin.

Bwrdd Iechyd Lleol Prifysgol Caerdydd a'r Fro – Arall

Rhif yr Achos: 201505166 - Cyflwynwyd yr adroddiad ym mis Gorffennaf 2016

Cwynodd Mr K fod ei fam, Mrs K, wedi cael ei gadael heb oruchwyliaeth a bod hynny wedi arwain at iddi gwmpo. Dywedodd Mr K nad oedd yr amgylchiadau hyn wedi cael eu hesbonio'n ddigonol. Cwynodd hefyd nad oedd yn glir a oedd yr argymhellion, a godwyd o ganlyniad i'r ymchwiliad i'r digwyddiad, wedi cael eu gweithredu.

Canfu'r Ombwdsmon, gan nad oedd tyst i'r digwyddiad, nad oedd yn bosibl rhoi esboniad llawnach. Roedd BILI Prifysgol Caerdydd a'r Fro ("y Bwrdd Iechyd") wedi cynnal ymchwiliad trylwyr ac roedd newidiadau wedi eu gwneud i arferion o ganlyniad i'r gwersi a ddysgwyd yn ystod yr ymchwiliad, ond nid oedd y wybodaeth hon wedi cael ei rhannu gyda theulu Mrs K. Cadarnhaodd yr Ombwdsmon y gŵyn yn rhannol. Argymhellodd fod y Bwrdd Iechyd:

- a) yn ysgrifennu at y teulu gan ddarparu copi o'r cynllun gweithredu a manylion y camau a gymerwyd eisoes, ac

b) yn cynnig cyfle i Mr K gwrdd â'r Bwrdd Iechyd i drafod y cynllun gweithredu os oedd yn dymuno gwneud hynny o hyd.

Practis meddygon teulu yn ardal Bwrdd Iechyd Prifysgol Betsi Cadwaladr – Triniaeth glinigol y tu allan i'r ysbyty

Rhif yr Achos 201500417 – Cyflwynwyd yr adroddiad ym mis Gorffennaf 2016

Roedd Mrs G yn pryderu nad oedd cyflwr ei mam (Mrs H) yn cael ei gymryd ddigon o ddifrif pan fynychodd ei Meddygfa gyda phroblemau gyda'i throed. Mae gan Mrs H ddiabetes math 2. Roedd Mrs G hefyd o'r farn na ddylai ei mam fod wedi cael ei hannog i weld ciropodydd preifat i ddelio â'i phroblem gyda'i throed.

Canfu'r Ombwdsmon fod camau a gymerodd y Feddygfa o safbwynt y ddau gysylltiad cyntaf â'r Feddygfa yn briodol. Fodd bynnag, pan fynychodd Mrs H gyda throed goch a phoenus a man du ar flaen bawd ei throed, dylai'r Feddygfa fod wedi trefnu iddi gael ei derbyn i'r ysbyty y diwrnod hwnnw. Cadarnhaodd yr Ombwdsmon y rhan hon o'r gŵyn yn rhannol, gan dderbyn y byddai'r canlyniad yn annhebygol o fod wedi bod yn wahanol, o gofio bod Mrs H wedi cael ei thrin yn geidwadol pan gafodd ei derbyn i'r ysbyty ychydig dros wythnos yn ddiweddarach.

Roedd yr Ombwdsmon yn feirniadol o'r ffaith nad oedd dim cofnodion i'w cael o'r drafodaeth am y ciropodydd, ond at ei gilydd daeth i'r casgliad bod Mrs H wedi cael ei chynghori i weld y ciropodydd i gael gofal ewinedd arferol, a oedd yn dderbyniol. Ni chadarnhaodd y rhan hon o'r gŵyn.

Argymhellodd yr Ombwdsmon fod y Feddygfa:

- a) yn ymddiheuro am y ffaith na chafodd Mrs H ei derbyn i'r ysbyty ynghynt.
- b) yn cynnal dadansoddiad digwyddiad arwyddocaol o'r penderfyniad i beidio â'i derbyn.
- c) yn darparu tystiolaeth o sut mae'n bwriadu sicrhau bod ei chofnodion clinigol yn bodloni'r safonau priodol.

Bwrdd Iechyd Prifysgol Betsi Cadwaladr – Triniaeth glinigol yn yr ysbyty

Rhif yr Achos 201504479 – Cyflwynwyd yr adroddiad ym mis Gorffennaf 2016

Cwynodd Ms A am faint o amser a gymerodd iddi gael asesiadau a thriniaeth yn Ysbyty Maelor Wrecsam pan gafodd anaf i'w phen-glin. Yn fwyaf arbennig, cwynodd y bu'n rhaid iddi aros chwe mis cyn cael sgan MRI, er i'r atgyfeiriad gael ei nodi fel un brys. Ychwanegodd y bu oedi pellach o 15 mis ar ôl y sgan cyn iddi gael llawdriniaeth i drin cyffni a'i hanallu i symud ei phen-glin yn rhwydd.

Nododd yr Ombwdsmon fod amseroedd aros am driniaeth yn hirach na'r hyn sy'n ddelfrydol. Roedd hefyd yn ymwybodol mai adnoddau cyfyngedig sydd gan y GIG ac weithiau y bydd rhaid i glaf aros yn hwy na'r amser targed. Fodd bynnag, yn seiliedig ar ffeithiau'r achos hwn, daeth i'r casgliad mai camweinyddu oedd y rheswm am fetu â chynnig triniaeth i Ms A o fewn yr amserlen a nodir yn y rheolau amseroedd aros ac, o ganlyniad, fod Ms A wedi dioddef poen a gofid parhaus am gyfnod llawer hirach.

Argymhellodd yr Ombwdsmon fod y Bwrdd Iechyd:

- a) yn ymddiheuro i Ms A am yr effaith y cafodd yr oedi hir a diangen am lawdriniaeth arni, ac
- b) yn talu i Ms A swm o £750 i gydnabod y symptomau yr oedd wedi'u dioddef yn hir o ganlyniad.

Bwrdd Iechyd Prifysgol Betsi Cadwaladr - Arall

Rhif yr achos 201500283 - Cyhoeddwyd yr adroddiad ym mis Awst 2015

Roedd gan Mr X gyflwr calon oedd yn bodoli eisoes, a theithiodd i Sbaen, ac oherwydd y cyflwr hwnnw nid oedd Mr X yn gallu cael yswiriant teithio, ond roedd ganddo Gerdyn Yswiriant Iechyd Ewropeaidd ("EHIC"). Bu iddo ddioddef trawiad ar y galon a derbyniodd driniaeth mewn ysbyty preifat. Cwynodd Mrs X ar ran ei gŵr bod Bwrdd Iechyd Prifysgol Betsi Cadwaladr ("y Bwrdd Iechyd") wedi bod yn afresymol wrth wrthod cais am ad-daliad am gostau fyddai'n cyfateb i gostau triniaeth gan y GIG a'r cais i adolygu'r penderfyniad. Bu i Mr X gyflwyno tystiolaeth gan frocer yswiriant na allai gael yswiriant teithio oherwydd ei gyflwr. Dywedodd Mrs X bod proses adolygu'r Bwrdd Iechyd wedi cymryd gormod o amser ac nad oedd Pwynt Cyswllt Cenedlaethol (NCP) wedi cael ei benodi ar gyfer rhoi cyngor ynglŷn â'r cais.

Dywedodd bod EHIC wedi talu am driniaeth frys Mr X, er nad oedd EHIC yn caniatáu triniaeth breifat; nid oedd yn derbyn na ellid cael yswiriant preifat ar gyfer Mr X a dywedodd bod angen awdurdod ymlaen llaw ar gyfer y gofal a dderbyniwyd. Derbyniodd y Bwrdd Iechyd nad oedd wedi ystyried Canllawiau Llywodraeth Cymru ("y Canllawiau") ynglŷn â phan fo claf yn gallu derbyn triniaeth Ewropeaidd yn y sector preifat. Bu i'r Ombwdsmon ganfod bod yr esboniadau hyn yn gyfystyr â chamweinyddu, chadarnhawyd y gŵyn. Cytunodd y Bwrdd Iechyd i weithredu'r argymhellion canlynol:

- a) pennu Panel newydd o fewn dau fis er mwyn ailystyried cais Mr X
- b) ymddiheuro
- c) gwneud taliad o £500 am fethu ag ystyried y cais yn briodol, a
- ch) hysbysu Gweithgor Cymru Gyfan nad oedd ei ddogfen yn adlewyrchu'r Canllawiau.

Ni chadarnhaodd yr Ombwdsmon y gŵyn fod y Bwrdd Iechyd wedi cymryd gormod o amser i ystyried adolygiad, nac ynglŷn â pheidio penodi NCP.

Meddygfa yn ardal Bwrdd Iechyd Prifysgol Cwm Taf- Triniaeth glinigol y tu allan i ysbyty

Rhif yr achos 201504203 - Cyhoeddwyd yr adroddiad ym mis Awst 2015

Cwynodd Mr M am yr amser a gymerodd Meddygfa Penygraig ("y Feddygfa") i atgyfeirio ei ddiweddar wraig, Mrs M, i Ysbyty Brenhinol Morgannwg ("yr Ysbyty") am ragor o archwiliadau. Roedd Mr M yn credu y gallai Mrs M fod wedi cael triniaeth i ymestyn ei bywyd petai wedi cael ei hatgyfeirio yn gynharach.

Digwyddodd camgymeriad ar 4 Rhagfyr 2013 pan na anfonwyd atgyfeiriad Mrs M. Bu i hynny achosi oedi o ddau fis cyn iddi gael ei hatgyfeirio i'r Ysbyty. Roedd yna ddiffyg manyldeb yng nghofnodion Mrs M

oedd yn golygu ei bod yn amhosibl penderfynu gyda phendantwydd a ddylid fod wedi atgyfeirio Mrs M i'r Ysbyty yn gynharach na 4 Rhagfyr, fodd bynnag roedd yna bosibilrwydd y dylid fod wedi atgyfeirio Mrs M mor gynnar â 6 Tachwedd. Fodd bynnag, bu i'r Ombwdsmon ganfod, hyd yn oed petai Mrs M wedi cael ei hatgyfeirio ar frys ar 6 Tachwedd, ei bod yn annhebygol y byddai'r dewisiadau o driniaethau oedd ar gael iddi, a'r canlyniad yn y pen draw, wedi bod yn wahanol.

Argymhellodd yr Ombwdsmon y dylai'r Feddygfa:

- a) ddarparu ymddiheuriad ac iawndal i Mr M
- b) atgoffa ei staff o bwysigrwydd cadw cofnodion cynhwysfawr, a
- c) rhoi sicrwydd i'r Ombwdsmon y byddai'n adolygu'n rheolaidd ei gweithdrefn ar gyfer atgyfeirio cleifion i ofal eilaidd.

Bwrdd Iechyd Prifysgol Caerdydd a'r Fro - Arall

Rhif yr achos 201504489 - Cyhoeddwyd yr adroddiad ym mis Awst 2015

Cwynodd Mr X am y gofal a gafodd ei dad, Mr Y, gan Fwrdd Iechyd Prifysgol Caerdydd a'r Fro ("y Bwrdd Iechyd") rhwng 12 a 13 Mai 2015 yn Ysbyty Llandochoau. Yn benodol, dywedodd bod y Bwrdd Iechyd wedi methu ag egluro sut y bu i Mr Y gael ei "adael er ei ben ei hun ac wedi'i anafu'n ddifrifol" yn dilyn codwm, a pham fod yr ymchwiliad i'r digwyddiad wedi "cymryd cymaint o amser".

Bu i'r Ombwdsmon ganfod y methwyd â chwblhau'r ddogfennaeth berthnasol pan y'i derbyniwyd. Petai'r dogfennau yma wedi cael eu cwblhau, roedd yn debygol y byddai Mr Y wedi cael ei ffon gerdded yn agos ato ac y byddai efallai wedi derbyn arsylwadau rheolaidd. Efallai y byddai hynny wedi golygu y gellid fod wedi atal ei godwm. Cadarnhaodd yr Ombwdsmon y cwynion. Bu i'r Ombwdsmon hefyd ganfod y cymerwyd gormod o amser i gwblhau'r ymchwiliad i'r gŵyn a chadarnhaodd y gŵyn honno.

Argymhellodd yr Ombwdsmon y dylai'r Bwrdd Iechyd:

- a) atgoffa'r staff am eu dyletswydd i gwblhau dogfennaeth berthnasol
- b) ymddiheuro i Mr Y a chyfrifo'r iawndal fyddai'n ddyledus i Mr Y petai wedi ystyried y mater o dan weithdrefn Gweithio i Wella Llywodraeth Cymru
- c) talu £250 i Mr X fel cydnabyddiaeth am ei amser a'i drafferth wrth fwrw ymlaen â'r mater ac y dylai dderbyn ymddiheuriad am y ffordd y deliwyd â'i gŵyn.

Cytunodd y Bwrdd Iechyd i weithredu'r argymhellion hyn.

Bwrdd Iechyd Prifysgol Betsi Cadwaladr - Materion ynglŷn â rhestr cleifion

Rhif yr achos 201506418 - Cyhoeddwyd yr adroddiad ym mis Awst 2015

Cwynodd Mrs P i'r Ombwdsmon am yr amser y bu'n rhaid iddi ddisgwyl i dynnu ei bag stoma. Deallodd

y byddai'r bag stoma yn cael ei dynnu chwe mis ar ôl iddo gael ei osod. Fodd bynnag, cymerodd un mis ar ddeg nes y tynnwyd y bag ar ôl i'w Llawfeddyg Ymgynghorol benderfynu ei bod yn briodol i hynny ddigwydd.

Casglodd yr Ombwdsmon, er bod Mrs P wedi gorfod disgwyl am bron i ddeuddeg mis am y driniaeth i dynnu ei bag stoma, na achoswyd niwed clinigol iddi o ganlyniad i orfod disgwyl am y driniaeth. Fodd bynnag, o ystyried targedau triniaethau Llywodraeth Cymru, roedd yr Ombwdsmon yn cydnabod bod Mrs P wedi gorfod disgwyl am fwy o amser na'r disgwyl am y driniaeth a bod hynny wedi effeithio ar ei gweithgareddau a'i bywyd bob dydd. I'r graddau hynny fe gadarnhaodd ei chwyn gan argymhell y dylai'r Bwrdd Iechyd:

- a) ymddiheuro i Mrs P, ac
- b) egluro iddi pa gamau yr oedd yn eu cymryd i leihau amseroedd aros ar gyfer cleifion llawdriniaeth gyffredinol.

Bwrdd Iechyd Prifysgol Betsi Cadwaladr - Triniaeth glinigol mewn ysbyty Rhif yr achos 201505250 - Cyhoeddwyd yr adroddiad ym mis Awst 2015

Cwynodd Mrs X am ofal a gomisiynwyd gan Fwrdd Iechyd Prifysgol Betsi Cadwaladr ("y Bwrdd Iechyd") ac a ddarparwyd gan Ymddiriedolaeth y GIG yn Lloegr. Cwynodd Mrs X y bu oedi o ran diagnosis a thrin niwed festibwlar, oedi o ran darparu steroidau ar ôl llawdriniaeth ac y gellid fod wedi atal y cymhlethdodau a ddiroddedodd ar ôl y llawdriniaeth. Cwynodd Mrs X hefyd bod arferion gwael wedi golygu ei bod angen llawdriniaeth ychwanegol.

Ni fu i'r ymchwiliad ganfod unrhyw dystiolaeth o oedi o ran diagnosis a thrin Mrs X am niwed festibwlar. Fodd bynnag, bu iddo ganfod nad oedd Mrs X wedi derbyn y steroidau perthnasol yn dilyn y llawdriniaeth. Bu i'r ymchwiliad hefyd ganfod nad oedd dystiolaeth y gellid fod wedi osgoi'r cymhlethdodau yn dilyn y llawdriniaeth a'r llawdriniaeth ychwanegol.

Argymhellwyd y dylai'r Bwrdd Iechyd ymddiheuro am y methiannau a nodwyd.

Bwrdd Iechyd Prifysgol Betsi Cadwaladr - Gofal Parhaus Rhif yr achos 201502702 - Cyhoeddwyd yr adroddiad ym mis Awst 2015

Cwynodd Mr a Mrs P i'r Ombwdsmon bod Tîm Iechyd Meddwl Cymunedol (TIMC) Bwrdd Iechyd Prifysgol Betsi Cadwaladr ("y Bwrdd Iechyd"), er gwaethaf un cais ar ôl y llall, wedi methu â rhoi cyngor i'w merch, Ms D, ar sut i reoli meddyginiaeth a ragnodwyd ar gyfer ei chyflwr ADHD yn ystod cyfnod cynnar ei beichiogrwydd.

Bu iddynt hefyd ddweud bod TIMC wedi methu ag ymateb i atgyfeiriad a dderbyniodd gan Feddyg Teulu Ms D yn gofyn am ymyrraeth a chefnogaeth, ac o ganlyniad i hynny bu iddo fethu â chyflawni ei ymrwymiad statudol i ddarparu ymgynghoriadau misol i Ms D gyda Nyrs Seiciatrig Gymunedol.

Bu i Mr a Mrs P ddisgrifio sut y bu i'r methiannau hyn arwain at Ms D yn dewis rhoi'r gorau i gymryd ei meddyginiaeth heb oruchwyliaeth feddygol. Mae'n ymddangos bod hynny wedi arwain at ddirywiad yn ei hymddygiad, ac mewn cyflwr o argyfwng, bu i Ms D gymryd gorddos o'i meddyginiaeth.

Awgrymodd Mr a Mrs P y gellid fod wedi atal y dirywiad yma petai ymateb priodol wedi bod i geisiadau'r teulu am gymorth a chyngor.

Bu i'r Ombwdsmon ategu cwynion Mr a Mrs P bod y TIMC wedi methu â rhoi cyngor i Ms D ar ei meddyginiaeth a bu iddo hefyd ategu'r gŵyn am y diffyg ymateb i atgyfeiriad y Meddyg Teulu. Ni fu i'r Ombwdsmon ategu'r gŵyn bod y TIMC wedi methu â darparu ymgynghoriadau misol, ac ni oedd yn gallu dweud gydag unrhyw sicrwydd y gellir priodoli'r dirywiad a arweiniodd at orddos Ms D yn uniongyrchol i'r diffygion a ganfuwyd yn yr ymchwiliad.

Argymhellodd yr Ombwdsmon y dylai'r Bwrdd lechyd:

- a) ddarparu ymddiheuriad i Ms D am fethu â rhoi cymorth iddi, ac ymddiheuriad i Mr a Mrs P am y rhwystredigaeth a'r trallod wrth orfod gwneud un cais ar ôl y llall am gymorth i'w merch.
- b) gwneud taliad o £500 i Ms D a £250 i Mr a Mrs P, a
- c) chymryd camau i wella system TIMC o gofnodi, logio a throsglwyddo galwadau, llythyrau ac e-bostion a dderbynnir i glinigwyr perthnasol, a dylai'r system gael ei harchwilio'n gyfnodol er mwyn sicrhau cydymffurfiaeth.

Derbyniodd y Bwrdd lechyd yr argymhellion hyn.

Bwrdd Iechyd Prifysgol Cwm Taf - Triniaeth glinigol mewn ysbyty

Rhif yr achos 201503703 - Cyhoeddwyd yr adroddiad ym mis Awst 2015

Cwynodd Mr a Mrs A am y gofal a'r driniaeth a dderbyniodd eu diweddar fab, Mr B, yn Adran Argyfwng (A&E) Ysbyty Brenhinol Morgannwg. Cwynodd Mr a Mrs A bod clinigwyr A&E yn araf yn adnabod ac yn ymateb i symptomau sioc septig Mr B, ac erbyn bod natur bygwth bywyd ei -gyflwr wedi'i ddeall yn iawn, roedd yn rhy hwyr i ddadwneud y dirywiad. Yn anffodus, bu i Mr B farw rhyw bum awr ar ôl iddo gyrraedd yr Ysbyty.

Bu i'r Ombwdsmon ategu cwynion Mr a Mrs A, sef:

- bu oedi annerbyniol mewn perthynas â chlinigwyr A&E yn asesu Mr B
- roedd clinigwyr yn araf yn cychwyn yr ymyrraeth frys yr oedd ei hangen o ystyried symptomau sioc septig Mr B
- roedd yna broblemau gydag offer a chyfleusterau oedd wedi achosi mwy o oedi o ran darparu'r gofal brys oedd ei angen ar Mr B
- roedd diffygion yn y ffordd y bu i'r Bwrdd lechyd ddelio â chwynion Mr a Mrs A ynglŷn â'r materion hyn.

Fodd bynnag, ni allai'r Ombwdsmon ddweud gydag unrhyw sicrwydd bod y diffygion a nododd wedi arwain at neu wedi cyflymu dirywiad a marwolaeth Mr B.

Argymhellodd yr Ombwdsmon y dylai'r Bwrdd Iechyd:

- a) ddarparu ymddiheuriad ysgrifenedig llawn i Mr a Mrs A , a gwneud taliad o £3,000 i'r teulu fel cydnabyddiaeth am y trallod ychwanegol a ddiodefodd y teulu wrth fwrw ymlaen â'u pryderon a'r cwestiynau ynglŷn â gofal Mr B ar adeg o brofedigaeth.
- b) cymryd camau yn syth er mwyn sicrhau bod holl glinigwyr A&E yr Ysbyty yn gallu adnabod arwyddion a symptomau sepsis a sioc septig; eu bod yn gallu asesu cleifion yr amheuir eu bod yn dioddef â sepsis yn briodol a chychwyn sgrinio sepsis; a'u bod yn ymwybodol o sut i esgoli cleifion yr amheuir eu bod yn dioddef â sepsis ar frys
- c) rhoi gweithdrefn ar waith sy'n sicrhau (ac yn cofnodi) esgoli pryderon, o'r staff derbyn i Reolwr yr Adran Argyfwng, ac sy'n blaenoriaethu mynediad i gyfleusterau yn yr Adran ar gyfer y cleifion mwyaf difrifol wael, a
- d) chadarnhau bod clinigwyr A&E yn derbyn hyfforddiant sepsis blynyddol yn unol â chanllawiau clinigol a'i fod wedi arenwi arweinwyr meddygol a nyrsio ar gyfer sepsis yn yr adran

Derbyniodd y Bwrdd Iechyd yr argymhellion hyn.

Bwrdd Iechyd Prifysgol Caerdydd a'r Fro - Triniaeth glinigol mewn ysbyty Rhif yr achos 201502609 - Cyhoeddwyd yr adroddiad ym mis Awst 2015

Cwynodd Ms A am safon y gofal a ddarparwyd i'w diweddar ŵr, Mr B, yn Ysbyty Prifysgol Cymru, Caerdydd yn 2012. Bu i'r ymchwiliad ystyried pa mor ddigonol yr oedd Bwrdd Iechyd Prifysgol Caerdydd a'r Fro ("y Bwrdd Iechyd") wedi ystyried cwyn Ms A a'r pryderon yr oedd Ms A wedi eu mynegi, sef y gallai dirywiad Mr B fod wedi cael ei achosi gan haint streptococws B.

Ni chadarnhaodd yr Ombwdsmon y gŵyn am yr haint streptococws B oherwydd bod y dystiolaeth yn awgrymu ei bod yn eithriadol annhebygol mai haint streptococws B oedd achos dirywiad Mr B. Mewn perthynas â'r ystyriaeth a roddodd y Bwrdd Iechyd i'r gŵyn, roedd yr Ombwdsmon yn gyffredinol fodlon bod hynny'n ddigonol a chynhwysfawr a bod camau priodol wedi cael eu cymryd er mwyn mynd i'r afael â'r diffygion a nodwyd. Bu i'r Ombwdsmon feirniadu'r ffaith bod y Bwrdd Iechyd wedi methu ag adnabod a mynd i'r afael â diffygion yn y cofnodion nyrsio mewn perthynas â darparu bwyd a hylifau a throï. I'r graddau hynny yn unig fu i'r Ombwdsmon gadarnhau rhan o'r gŵyn yn rhannol. Argymhellodd y dylai'r Bwrdd Iechyd:

- a) ymddiheuro i Mrs A, a
- b) darparu tystiolaeth bod safonau cadw cofnodion ar y ward o dan sylw yn ddigonol erbyn hyn.

Bwrdd Iechyd Prifysgol Betsi Cadwaladr - Triniaeth glinigol mewn ysbyty Rhif yr achos 201503862 - Cyhoeddwyd yr adroddiad ym mis Awst 2015

Cwynodd Mrs A am y gofal a'r driniaeth a dderbyniodd tra'r oedd yn glaf preswyl yn Ysbyty Maelor Wrecsam. Roedd yn anfodlon â'r gofal a dderbyniodd gan y Gastroenterolegydd Ymgynghorol a ddarparodd driniaeth arbenigol i dynnu cerrig o'i dwythell y bustl. Roedd hefyd yn teimlo ei bod wedi

cael ei rhyddhau'n amhriodol. Yn olaf, roedd yn anhapus â'r modd y deliodd Bwrdd Iechyd Prifysgol Betsi Cadwaladr ("y Bwrdd Iechyd") â'i chwyn.

Yn gyffredinol, yn seiliedig ar y dystiolaeth a ystyriwyd, ni fu i ymchwiliad yr Ombwdsmon ganfod unrhyw ddiffygion yn y gofal a dderbyniodd Mrs A. Er ei fod yn credu ei bod yn anffodus bod Mrs A wedi dioddef cymhlethdod hysbys ond prin o ganlyniad i'r driniaeth, fe'i hysbyswyd am y risgiau a'r cymhlethdodau. Ni chadarnhawyd yr elfen hon o gwyn Mrs A.

Bu i ymchwiliad yr Ombwdsmon ganfod diffygion yn y broses o ddelio â'r gwyn a chadarnhawyd yr elfen hon o gwyn Mrs A. Argymhellodd y dylai'r Bwrdd Iechyd:

- a) ymddiheuro am y diffygion a nodwyd
- b) talu £300 yn gydnabyddiaeth am y trallod a achoswyd i Mrs A, ac
- c) atgoffa'r staff meddygol o bwysigrwydd sicrhau pan fo profion gwaed yn cael eu cynnal eu bod yn cael eu hadolygu a bod camau priodol yn cael eu cymryd pan fo profion yn dangos canlyniadau gwahanol.

Bwrdd Iechyd Prifysgol Aneurin Bevan - Triniaeth glinigol mewn ysbyty Rhif yr achos 201503518 Cyhoeddwyd yr adroddiad ym mis Awst 2015

Cwynodd Mr Y bod yna ddiffygion yn y gofal a'r driniaeth a dderbyniodd ei ddiweddar wraig, Mrs Y, yn Ysbyty Neville Hall o fis Gorffennaf 2014. Bu i'r gwyn amlygu thema bwysig ynglŷn â phrydlondeb a digonolrwydd cyfathrebu â chleifion a'u perthnasau pan fônt yn delio â digwyddiadau trallodus ac anodd iawn. Yn anffodus, bu fawr Mrs Y yn ddiweddarach yn 2014.

Gan ystyried cyngor clinigol, ni fu i'r Ombwdsmon ganfod dim oedd yn awgrymu bod unrhyw un o'r adolygiadau meddygol wedi bod yn annigonol, ac nid oedd dim yn awgrymu bod unrhyw un o'r rhyddhadau wedi bod yn amhriodol neu'n anniogel. Hefyd roedd yr Ombwdsmon yn credu bod sgan wedi cael ei gynnal o fewn amser rhesymol. Ni fu iddo ategu'r elfennau clinigol hyn o'r gwyn.

Cwynodd Mr Y hefyd am safon y cofnodi clinigol a'r cyfathrebu cyffredinol gyda Mrs Y a'i theulu.

Cyfeiriodd yn benodol at gyfathrebu mewn perthynas â gorchymyn "Na Cheisier Dadebru". Mewn perthynas â'r diffygion a nodwyd, bu i'r Ombwdsmon cadarnhau elfennau yma'r gwyn yn rhannol.

Yn olaf, mewn perthynas ag ymateb Bwrdd Iechyd Prifysgol Aneurin Bevan ("y Bwrdd Iechyd") i'r gwyn, bu i'r Ombwdsmon hefyd chadarnhau'r gwyn yn rhannol.

Argymhellodd yr Ombwdsmon y dylai'r Bwrdd Iechyd ymddiheuro i Mr Y, talu iawndal o £250 am yr amser a'r drafferth wrth fwrw ymlaen â'r gwyn, ac adolygu gweithdrefn benodol a darparu mwy o hyfforddiant i staff.

Bwrdd Iechyd Prifysgol Caerdydd a'r Fro - Triniaeth glinigol mewn ysbyty Rhif yr achos 201501437 - Cyhoeddwyd yr adroddiad ym mis Awst 2015

Cwynodd Mr a Mrs A am ddiffygion yn y gofal a'r driniaeth a dderbyniodd eu mab, Mr B, yn ystod cyfnod byr yn Ysbyty Prifysgol Cymru. Derbyniwyd Mr B, oedd yn dioddef â nychdod cyhyrol Duchenne (cyflwr difrifol sy'n difetha'r cyhyrau) a gyda diffygion cardiaidd ac anadlol, pan oedd yn dioddef â pheswch/haint ar y frest a phyliau o ddryswch. Rhyddhawyd Mr B o fewn ychydig ddyddiau, ond yn anffodus bu fawr rhyw dri diwrnod yn ddiweddarach. Cwynodd Mr a Mrs A:

- bod y meddygon wedi methu â rheoli'n briodol y symptomau oedd yn amlygu eu hunain yn Mr B, sef, haint, diffyg hylif a phwysedd gwaed isel.
- bod diffygion yn y gofal nyrsio a dderbyniodd Mr B a diffygion yn y ffordd y cofnodwyd ei ofal nyrsio
- bod Mr B wedi cael ei ryddhau'n rhy fuan a bod diffygion yn y gofal a dderbyniodd wedi cyfrannu efallai at ei farwolaeth sydyn.

Bu i'r Ombwdsmon gadarnhau gŵyn Mr a Mrs A am ddiffygion yn y gofal nyrsio a'r ffordd y cadwyd cofnodion nyrsio, ac roedd yn feirniadol o un agwedd mewn perthynas â rhyddhau Mr B. Ni chadarnhaodd y gŵyn am ofal meddygol gwael ac ni allai ganfod tystiolaeth bod y diffygion a nodwyd wedi cyfrannu at farwolaeth sydyn Mr B.

Argymhellodd yr Ombwdsmon y dylai'r Bwrdd Iechyd:

- a) roi ymddiheuriad llawn i Mr a Mrs A am y diffygion a nodwyd yn y gofal nyrsio, a thalu £500 am y drafferth yr aeth y teulu iddo wrth wneud eu cwyn ar adeg o brofedigaeth.
- b) cymryd camau i sicrhau bod y nyrsys oedd yn ymwneud â gofal Mr B yn ymlynu at Ganllawiau Rheoli Meddyginiaethau ac at ganllawiau mewn perthynas â defnyddio Offer Sgorio Rhybudd Cynnar a ddefnyddir mewn arsylwadau nyrsio.
- c) rhoi cynllun gweithredu nyrsio ar waith sy'n mynd i'r afael â diffygion clinigol a diffygion mewn perthynas â chadw cofnodion; gwneud atgyfeiriadau perthnasol at ddietegwyr a therapyddion lleferydd ac iaith; llunio cynlluniau gofal; cwblhau asesiadau maethol; siartiau cydbwysedd bwyd a diod; siartiau coluddyn, codymau a delio ag asesiadau risg a siartiau pwysau
- d) atgoffa clinigwyr perthnasol o bwysigrwydd cwblhau dogfennaeth rhyddhau yn gywir a thrwyadl.

Derbyniodd y Bwrdd Iechyd pob un o argymhellion yr Ombwdsmon.

Bwrdd Iechyd Prifysgol Betsi Cadwaladr - Triniaeth glinigol mewn ysbyty Rhif yr achos: 201505250 - Cyhoeddwyd yr adroddiad ym mis Awst 2015

Cwynodd Mrs X am ofal a gomisiynwyd gan Fwrdd Iechyd Prifysgol Betsi Cadwaladr ("y Bwrdd Iechyd") ac a ddarparwyd gan Ymddiriedolaeth y GIG yn Lloegr. Cwynodd Mrs X y bu oedi o ran diagnosis

a thrin niwed festibwlar, oedi o ran darparu steroidau ar ôl llawdriniaeth ac y gellid fod wedi atal y cymhlethdodau a ddiroddedod ar ôl y llawdriniaeth. Cwynodd Mrs X hefyd bod arferion gwael wedi golygu ei bod angen llawdriniaeth ychwanegol.

Ni fu i'r Ombwdsmon ganfod unrhyw dystiolaeth o oedi o ran diagnosis a thrin Mrs X am niwed festibwlar. Fodd bynnag, bu iddo ganfod nad oedd Mrs X wedi derbyn y steroidau perthnasol yn dilyn y llawdriniaeth. Bu i'r Ombwdsmon hefyd ganfod nad oedd dystiolaeth y gellid fod wedi osgoi'r cymhlethdodau yn dilyn y llawdriniaeth a'r llawdriniaeth ychwanegol.

Argymhellodd yr Ombwdsmon y dylai'r Bwrdd Iechyd ymddiheuro am y methiannau a nodwyd.

Bwrdd Iechyd Prifysgol Aneurin Bevan - Triniaeth glinigol mewn ysbyty Rhif yr achos 201505934 - Cyhoeddwyd yr adroddiad ym mis Awst 2016

Cwynodd Mrs X ar ran ei diweddar fodryb, Miss Y, am y gofal a'r driniaeth a dderbyniodd Mrs Y yn Ysbyty Sirol Pont-y-pŵl. Yn benodol, methwyd â chynnal podiatreg a gofal gwallt Miss Y. Hefyd, cwynodd Mrs X y methwyd â darparu ffisiotherapi digonol a methwyd â sicrhau bod Miss Y yn eistedd yn briodol. Yn olaf, cwynodd Mrs X y methwyd â pharatoi Miss Y yn ddigonol ar gyfer ei rhyddhau.

Er gwaethaf cyfeiriadau yn y cofnodion, canfu'r ymchwiliad bod ewinedd traed Miss Y wedi gordyfu a'u bod yn boenus. Hefyd, rhyddhawyd Miss Y o'r ysbyty gyda llau pen, a effeithiodd yn ddrwg ar ei phroses o setlo yn ei chartref newydd.

Er bod Miss Y yn derbyn ffisiotherapi rheolaidd, canfu'r Ombwdsmon na fu i staff y ward barhau â'r driniaeth a bod hynny wedi effeithio ar ei hadferiad. Hefyd, bu i'r Ombwdsmon ganfod y methwyd ag asesu osgo Miss Y pan oedd yn eistedd, a bod hynny wedi arwain at gywasgu ei thracea.

Yn olaf, er na fu cyfathrebu â Mrs X mewn perthynas â chynlluniau i ryddhau Miss Y, bu i'r Ombwdsmon ganfod y trafodwyd rhyddhau Miss Y yn rheolaidd yn ystod cyfarfodydd timau amlddisgyblaethol. Argymhellodd yr Ombwdsmon y dylai'r Bwrdd Iechyd:

- a) ymddiheuro i Mrs X am y diffygion a ddynodwyd
- b) sicrhau bod staff ward yn cael hyfforddiant ar dorri ewinedd
- c) atgoffa staff o'r angen i drin llau pen yn briodol, ac
- d) atgoffa staff o'r angen i sicrhau bod gan gleifion fynediad i'r offer angenrheidiol ar gyfer cynorthwyo osgo.

Ymddiriedolaeth GIG Gwasanaeth Ambiwllans Cymru, Bwrdd Iechyd Prifysgol Aneurin Bevan a Meddygfa yn ardal Bwrdd Iechyd Prifysgol Aneurin Bevan - Triniaeth glinigol y tu allan i ysbyty

Rhif yr achosion 201504363, 201504364, 201504365- Cyhoeddwyd yr adroddiad ym mis Awst 2016

Cwynodd Ms A am Ymddiriedolaeth GIG Gwasanaeth Ambiwllans Cymru ("WAST"), Bwrdd Iechyd Prifysgol Aneurin Bevan ("y Bwrdd Iechyd") a Meddyg Teulu ("y Meddyg Teulu"), a arweiniodd, gyda'i gilydd, meddai at farwolaeth ei brawd, Mr B, o rwystr yn y coluddyn.

Yn gryno, dywedodd y dylai WAST fod wedi anfon ambiwlans i'w brawd, y dylai'r Meddyg Teulu fod wedi ei archwilio yn hytrach na rhagnodi gwrthfotigau heb ei weld, na ddylai'r Meddyg Teulu y tu allan i oriau ("OOHGP") fod wedi cyngori Mr B i weld ei Feddyg Teulu'r diwrnod canlynol, ac y dylai'r Bwrdd lechyd fod wedi cynnal sgan CT, a llawdriniaeth yn dilyn hynny yn gynharach nag a wnaeth. Yn anffodus, bu farw Mr B o ganlyniad i ataliad y galon pan oedd yn cael ei anesthetigo.

Bu i'r Ombwdsmon ategu'r gŵyn yn erbyn y Meddyg Teulu a'r Bwrdd lechyd yn rhannol. Nid oedd yn briodol i'r Meddyg Teulu ragnodi gwrthfotigau heb archwilio Mr B, er efallai na fyddai'r Meddyg Teulu wedi canfod y rhwystr yn y coluddyn, ac o ganlyniad efallai na fyddai Mr B wedi cael ei dderbyn i'r ysbyty yn gynharach. Ni ddylai'r OOHGP fod wedi ystyried anfon Mr B gartref, er bod canlyniad yr ymgynghoriad - bod Mr B wedi cael ei dderbyn i'r ysbyty - yn briodol. Ni fu i'r Ombwdsmon ategu'r gŵyn yn erbyn WAST nac yn erbyn y Bwrdd lechyd mewn perthynas â thriniaeth a roddwyd i glaf preswyl. Argymhellodd yr Ombwdsmon:

- a) y dylai'r Feddygfa a'r Bwrdd lechyd ymddiheuro i Ms A
- b) y dylai'r Feddygfa roi tystiolaeth iddo fod yr hyfforddiant/myfyrdod yr oedd y Meddyg Teulu wedi cytuno iddo wedi digwydd, a
- c) bod y Bwrdd lechyd yn ymdrechu i hysbysu'r OOHGP (nad oedd yn cael ei gyflogi mwyach gan y Bwrdd lechyd) am yr adroddiad.

Deintyddfa yn Ardal Bwrdd lechyd Prifysgol Abertawe Bro Morgannwg - Triniaeth glinigol y tu allan i ysbyty

Achos Rhif 201600343 – Cyhoeddwyd yr adroddiad fis Medi 2016

Cwynodd Miss A am driniaeth sianel y gwreiddyn a gafodd i'w hail gilddant chwith isaf ym mis Mawrth 2016. Roedd yn bryderus am ei bod wedi datblygu haint, ei bod mewn poen, a'i bod yn y diwedd wedi gorfod tynnu'r dant a bod hynny wedi achosi poen pellach iddi.

Canfu'r Ombwdsmon fod y penderfyniad i roi'r driniaeth sianel y gwreiddyn yn briodol, a bod y dystiolaeth yn awgrymu ei bod wedi'i chynnal yn unol â phractis meddygol rhesymol. Roedd yn anffodus bod dant Miss A wedi gwaethygu yn ystod y dyddiau canlynol, ond nid oedd hynny yn do'i hun yn golygu nad oedd y driniaeth wedi'i chyflawni'n gywir. Yr unig feirniadaeth o'r Practis oedd y dylai ymchwiliad pellach o'r dant fod wedi cael ei gynnal pan aeth at y Practis ar y diwrnod cyn canfod y broblem.

I'r graddau cyfyngedig hynny, cadarnhaodd yr Ombwdsmon y gŵyn. Argymhellodd fod y Practis yn:

- a) ymddiheuro i Miss A
- b) cynnig ad-dalu cost ei thriniaeth, ac
- c) y dylai'r deintydd dan sylw fyfyrrio ar yr ymgynghoriad.

Bwrdd Iechyd Prifysgol Betsi Cadwaladr – Triniaeth glinigol mewn ysbyty

Achos Rhif 201504143 – Cyhoeddwyd yr adroddiad fis Medi 2016

Cwynodd Mrs M am y gofal a'r driniaeth wael a gafodd ei mam pan oedd yn Ysbyty Maelor Wrecsam ("yr Ysbyty"). Roedd yn anhapus am yr oedi a fu cyn i'w mam gael ei rhoi ar y llwybr diwedd oes pan ganfuwyd yn y diwedd nad oedd ei mam yn addas ar gyfer llawdriniaeth. Roedd Mrs M hefyd yn anfodlon â'r penderfyniad i beidio â chynnal llawdriniaeth ar ei mam a'r methiant i roi triniaeth ddigonol i'w briwiau pwysau. Hefyd, cwynodd Mrs M am gyfathrebu a threfniadau cadw cofnodion gwael y staff clinigol ac am y ffordd yr oedd Bwrdd Iechyd Prifysgol Betsi Cadwaladr ("y Bwrdd Iechyd") wedi delio â'i chwyn.

Canfu ymchwiliad yr Ombwdsmon ddiffygion yn y gofal a roddwyd i fam Mrs M. Roedd y rhain yn cynnwys methiant i wneud penderfyniad am yr opsiynau llawfeddygol a oedd ar gael i Mrs A mewn modd amserol, a diffyg gwaith tîm gan y gwahanol arbenigeddau clinigol a oedd yn gysylltiedig â gofal Mrs A. Roedd hyn wedi cyfrannu at ddiffygion mewn cyfathrebu, a ddwysawyd gan ddiffyg arweinyddiaeth ar ran uwch glinigwyr. Daeth yr Ombwdsmon i'r casgliad bod y methiannau clinigol hyn wedi effeithio ar ansawdd y gofal a roddwyd i Mrs A. Ar yr ochr weinyddol, roedd yr Ombwdsmon hefyd yn feirniadol o'r ffordd yr oedd y Bwrdd Iechyd wedi delio â chwyn Mrs M. Cadarnhaodd yr Ombwdsmon gŵyn Mrs M, ac eithrio'r materion yn ymwneud â briwiau pwysau a chadw cofnodion, lle'r oedd yn fodlon bod y Bwrdd Iechyd wedi gweithredu'n briodol.

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

- a) ymddiheuro i Mrs M
- b) talu swm o £2,000 iddi i gydnabod y trallod a achoswyd iddi, ac yn
- c) trafod adroddiad yr Ombwdsmon mewn grŵp llywodraethu clinigol priodol gyda'r staff a oedd yn gysylltiedig â gofal Mrs A.

Bwrdd Iechyd Prifysgol Aneurin Bevan – Apwyntiadau / derbyn / rhyddhau cleifion a threfniadau trosglwyddo

Achos Rhif 201503030 – Cyhoeddwyd yr adroddiad fis Medi 2016

Cwynodd Ms B am yr oedi cyn rhoi triniaeth ddeintyddol adferol i'w thad, Mr D.

Canfu'r Ombwdsmon fod Mr D wedi bod yn cael triniaeth gan ymgynghorydd deintyddol adferol hyd at 2013. Fodd bynnag, gadawodd yr ymgynghorydd Fwrdd Iechyd Prifysgol Aneurin Bevan ("y Bwrdd Iechyd") ac ni allai recriwtio neb i gymryd ei le. Ni allai felly ddarparu gwasanaethau deintyddol adferol i gleifion yn ei ardal. Yn 2015, llwyddodd i gynnig gwasanaeth cyfyngedig yn dilyn cytundeb ag Ysbyty Deintyddol y Brifysgol yng Nghaerdydd. Cynigiwyd apwyntiad i Mr D ddiwedd 2015 a chafodd ei driniaeth.

Cydnabu'r Ombwdsmon fod problemau'n genedlaethol wrth geisio recriwtio deintyddion adferol â chymwysterau addas. Fodd bynnag, roedd cyfnod o ddwy flynedd a hanner lle na chafodd Mr D wasanaeth gan y Bwrdd Iechyd. Hefyd, roedd ymateb y Bwrdd Iechyd i gŵyn Ms B a'i gyfathrebu â Mr D yn wael. Cadarnhaodd yr Ombwdsmon y gŵyn ac argymhellodd y dylai'r Bwrdd Iechyd ymddiheuro. Roedd yn feirniadol hefyd o sut yr oedd y Bwrdd Iechyd wedi ymateb i gŵyn Ms B. Ni wnaeth yr

Ombwdsmon ragor o argymhellion gan fod y Bwrdd Iechyd wedi cadarnhau ei fod bellach wedi recriwtio ymgynghorydd deintyddol adferol.

Bwrdd Iechyd Prifysgol Abertawe Bro Morgannwg a Phractis Meddyg Teulu yn ardal Bwrdd Iechyd Prifysgol Abertawe Bro Morgannwg

Achos Rhif 201501768/201506316 - Cyhoeddiad yr adroddiad fis Medi 2016

Cwynodd Mrs B nad oedd ei gŵr wedi cael gofal digonol gan Fwrdd Iechyd Prifysgol Abertawe Bro Morgannwg ("y Bwrdd Iechyd") na'r Practis cyn ei farwolaeth ym mis Rhagfyr 2012. Dywedodd fod oedi wedi bod cyn gwneud diagnosis, bod y cyfathrebu'n annigonol, bod y gofal nyrsio'n wael ac nad oedd y broses i'w ryddhau o'r ysbyty wedi'i chynllunio'n briodol. Dywedodd Mrs B nad oedd y Practis wedi darparu gofal priodol a'i fod wedi rhagnodi gormod o feddyginiaethau.

Cadarnhawyd y gŵyn yn rhannol. Canfu'r Ombwdsmon na fu oedi cyn gwneud diagnosis a bod triniaeth briodol wedi'i chynllunio. Fodd bynnag, nid oedd y cyfathrebu â Mr B a'i deulu yn ddigonol, roedd methiannau yng ngofal yr Ysbyty ac nid oedd dim tystiolaeth bod cynlluniau priodol ar gyfer ei ryddhau; roedd y methiannau hyn wedi achosi trallod mawr i Mr B a'i deulu yn yr wythnos cyn ei farwolaeth. Roedd yr Ombwdsmon o'r farn bod y gofal a roddwyd gan y Meddyg Teulu'n ymddangos yn rhesymol. Fodd bynnag roedd y ffordd y cafodd gwybodaeth ei chofnodi'n wael. Canfu nad oedd y Practis yn gallu cynnig gwasanaeth digonol i Mr B oherwydd methiannau ar ran y Bwrdd Iechyd i gynllunio i'w ryddhau'n ddiogel.

Argymhellodd yr Ombwdsmon fod y Bwrdd Iechyd yn

- a) ymddiheuro i Mrs B
- b) cynnig £1,500 fel iawndal am y trallod a achoswyd gan y methiannau a nodwyd, ac yn
- c) adolygu nifer o arferion gweithio ac yn cynnal archwiliad o'i weithdrefnau rhyddhau ar y ward berthnasol.

Cytunodd y Bwrdd Iechyd i weithredu'r argymhellion hyn. Cytunodd y Practis Meddyg Teulu i gyflwyno system newydd i gofnodi cysylltiadau clinigol y tu allan i'r Practis. Cytunodd pob un o'r clinigwyr a oedd yn gysylltiedig â'r achos i fyfyrto ar eu cyfraniad.

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

Achos Rhif 201505166 - Cyhoeddiad yr adroddiad fis Medi 2016

Cwynodd Mr K fod ei fam, Mrs K, wedi cael ei gadael ar ei phen ei hun a bod hynny wedi arwain at gwmp. Dywedodd Mr K na chafwyd eglurhad digonol o'r amgylchiadau a oedd wedi arwain at y digwyddiad. Cwynodd hefyd nad oedd yn amlwg a oedd yr argymhellion, a oedd wedi deillio o'r ymchwiliad, wedi cael eu gweithredu.

Cadarnhawyd y gŵyn yn rhannol. Canfu'r Ombwdsmon nad oedd modd cynnig eglurhad mwy manwl am nad oedd tystion i'r digwyddiad. Roedd Bwrdd Iechyd Lleol Prifysgol Caerdydd a'r Fro ("y Bwrdd Iechyd") wedi cynnal ymchwiliad trylwyr ac roedd newidiadau wedi'u gwneud i arferion gwaith o

ganlyniad i'r gwersi a ddysgwyd yn ystod yr ymchwiliad, ond ni chafodd yr wybodaeth hon ei rhannu â theulu Mrs K. Cytunodd y Bwrdd lechyd i:

- a) ysgrifennu at y teulu gyda chopi o'r cynllun gweithredu a manylion am y camau a gymerwyd, a
- b) chynnig cyfle i Mr K i gwrdd â'r Bwrdd lechyd i drafod y cynllun gweithredu pe bai'n dymuno gwneud hynny.

Bwrdd lechyd Prifysgol Abertawe Bro Morgannwg – Triniaeth glinigol mewn ysbyty **Achos Rhif 201502622 - Cyhoeddwyd yr adroddiad fis Medi 2016**

Cwynodd Mrs X am y gofal a'r driniaeth a gafodd ei diweddar wr, Mr X, ar ôl cael ei dderbyn i'r ysbyty am ei fod yn fyr ei wynt. Yn ddiweddarach bu Mr X farw o ganlyniad i sawl clot gwaed yn yr ysgyfaint. Dywedodd Mrs X y bu methiant i wneud diagnosis cywir o emboledd ysgyfeiniol ac i roi triniaeth brydlon a phriodol am y cyflwr hwnnw. Dywedodd y Bwrdd lechyd, er ei fod yn derbyn y dylai Mr X fod wedi cael triniaeth o'r fath, na fyddai wedi goroesi hyd yn oed pe byddai wedi cael y driniaeth.

Canfu'r ymchwiliad nad oedd Bwrdd lechyd Prifysgol Abertawe Bro Morgannwg ("y Bwrdd lechyd") wedi ymchwilio'n briodol i'w gyflwr, nac wedi ei drin yn brydlon. Canfu'r ymchwiliad hefyd fod y methiannau wedi arwain at golli cyfle i roi triniaeth amserol i Mr X a bod hynny wedi effeithio ar ei siawns o oroesi'n hwy. Felly, cadarnhawyd y gŵyn ac argymhellwyd fod y Bwrdd lechyd yn:

- a) ymddiheuro i Mrs X, ac yn
- b) talu'r swm o £3,000 iddi i gydnabod yr ansicrwydd o beidio gwybod a fyddai triniaeth brydlon wedi newid y canlyniad i Mr X.

Bwrdd lechyd Prifysgol Aneurin Bevan **Achos Rhif 201502943 - Cyhoeddwyd yr adroddiad fis Medi 2016**

Cwynodd Mrs X nad oedd wedi cael ei hysbysu o'r risgiau a oedd ynghlwm wrth fân lawdriniaeth i dynnu coden o'i braich chwith. Ar ôl y llawdriniaeth dywedodd ei bod wedi datblygu creithio celoig (meinwe craith wedi gordyfu sy'n datblygu o amgylch clwyf - a bod mwy o risg o hynny am fod ganddi groen tywyll) a oedd yn fwy poenus a choslyd nag oedd y goden. Dywedodd ei bod wedi cael ar ddeall fod y driniaeth yn un syml ac na fyddai llawer o greithio, ond yn hytrach roedd y graith wedi codi, ac roedd yn cosi, yn boenus ac yn hyll.

Dywedodd Mrs X fod y driniaeth o chwistrelliadau steroid wedi gwella'r graith ond ei bod wedi'i gadael â chraith hyll gyda'r croen wedi teneuo o'i chwmpas, fel ei fod yn edrych fel clais. Dywedodd ei bod yn hunan ymwybodol ac yn teimlo cywilydd oherwydd y graith, a'i bod yn boenus wrth ei chyffwrdd. Dywedodd bod ei braich chwith yn wan iawn, a'i bod yn credu mai niwed i'r nerfau oedd wedi achosi hynny. Dywedodd pe bai'n gwybod y byddai'r pethau hyn wedi digwydd na fyddai wedi bwrw ymlaen â'r driniaeth.

Canfu'r Ombwdsmon na allai Bwrdd lechyd Prifysgol Aneurin Bevan ("y Bwrdd lechyd") ddangos, oherwydd cofnodion annigonol, bod cydsyniad ar sail gwybodaeth wedi'i roi, a bod hynny'n cyfrif fel camweinyddu. Roedd hyn wedi achosi i Mrs X ddiodef anghyfiawnder, am nad oedd wedi cael y cyfle i

wneud penderfyniad ar sail gwybodaeth a ddylai fynd ymlaen â'r driniaeth a achosodd iddi gael craith hyll a phoenus. Cadarnhaodd yr Ombwdsmon y gŵyn. Argymhellodd yr Ombwdsmon fod y Bwrdd lechyd yn:

- a) ymddiheuro i Mrs X
- b) talu £2,000 i Mrs X fel iawndal, ac yn
- c) rhannu canfyddiadau'r adroddiad â'r meddyg a oedd wedi cynnal y driniaeth fel y gellir dysgu gwersi.

Bwrdd lechyd Prifysgol Aneurin Bevan – Triniaeth glinigol mewn ysbyty **Achos Rhif 201503249 - Cyhoeddwyd yr adroddiad fis Medi 2016**

Cwynodd Mr X am safon annigonol y gofal meddygol a roddwyd i'w ddiweddar fam, Mrs X, o'r adeg pan gafodd ei derbyn gyntaf i Ysbyty Brenhinol Gwent ("yr Ysbyty") ar 17 Ebrill 2014 tan fis Gorffennaf 2014 pan wnaethpwyd diagnosis o diwmor ar yr ymennydd. Roedd Mr X yn anhapus am fod Bwrdd lechyd Prifysgol Aneurin Bevan ("y Bwrdd lechyd") wedi gwneud diagnosis anghywir ar y dechrau sef ei bod wedi dioddef strôc a'i bod wedi cael ei thrin am y cyflwr hwnnw. Roedd Mr X yn anhapus am fod y Bwrdd lechyd wedi methu â gwneud diagnosis o diwmor ar yr ymennydd ar yr adeg honno. Roedd Mr X yn bryderus hefyd bod camgymeriad rhagnodi wedi golygu bod ei ddiweddar fam wedi cymryd meddyginiaeth amhriodol a oedd wedi golygu bod yn rhaid iddi gael sylw meddygol brys.

Canfu'r Ombwdsmon er bod y diagnosis cychwynnol o strôc a wnaethpwyd ar ôl iddi gael ei derbyn gyntaf yn un rhesymol, dylai'r Bwrdd lechyd fod wedi ymchwilio i esboniad arall am ei chyflwr ar ôl iddi gael ei derbyn am yr eildro ar 23 Ebrill. Byddai ymchwiliadau radiolegol priodol fwy na thebyg wedi canfod bod gan Mrs X diwmor ar yr ymennydd. Barnwyd fod y methiant i ymchwilio i gyflwr Mrs X ar yr adeg honno'n cyfrif fel methiant gwasanaeth. Roedd y methiant hwn wedi golygu oedi cyn trin ei chyflwr yn briodol. Er ei bod yn annhebygol bod y methiant wedi effeithio ar y canlyniad trist, roedd yr oedi cyn trin Mrs X yn cyfrif fel anghyfiawnder. Cadarnhaodd yr Ombwdsmon y gŵyn.

Cytunodd y Bwrdd lechyd i:

- a) ymddiheuro am y methiannau a ganfuwyd yn yr ymchwiliad, a
- b) myfyrio ar y methiannau hynny gyda golwg ar leihau'r siawns y byddent yn digwydd eto.

NI CHADARNHAWYD

Practis Deintyddol yn ardal Bwrdd lechyd Prifysgol Betsi Cadwaladr – Triniaeth glinigol y tu allan i'r ysbyty

Rhif yr Achos: 201505696 - Cyhoeddwyd yr adroddiad ym mis Gorffennaf 2016

Cwynodd Mr A fod Deintydd wedi methu â gwneud diagnosis o achos ei ddannoedd a arweiniodd at dynnu nerf ei ddant. Yn ystod y driniaeth i dynnu'r nerf dywedodd Mr A fod y Deintydd wedi chwistrellu'r ochr anghywir o'i geg. Cwynodd Mr A fod y driniaeth hon wedi bod yn aflwyddiannus a datblygodd crac yn ei ddant, a arweiniodd at iddo orfod ei dynnu.

Canfu'r Ombwdsmon fod y gofal a'r driniaeth ar gyfer dant Mr A yn rhesymol ac ni chanfu unrhyw

dystiolaeth i awgrymu ei fod wedi derbyn chwistrelliad anghywir i'w geg. Roedd yr Ombwdsmon yn fodlon nad o ganlyniad i'r hyn a wnaeth y Deintydd y bu rhaid i Mr A dynnu ei ddant. Ni chadarnhaodd yr Ombwdsmon y gŵyn.

Practis yn ardal Bwrdd Iechyd Prifysgol Hywel Dda – Triniaeth glinigol y tu allan i'r ysbyty Rhif yr Achos: 201507004 - Cyhoeddwyd yr adroddiad ym mis Gorffennaf 2016

Cwynodd Mr A fod meddyg teulu na welodd o'r blaen yn y Practis wedi ei gynghori i roi'r gorau i gymryd Monomil ar gyfer ei broblem gyda'i galon i'w alluogi i gymryd meddyginiaeth ar gyfer trafferthion cael codiad. Roedd Mr A wedi ymweld â'r Practis am bresgripsiwn am bwmp gwactod newydd y bu'n ei ddefnyddio, a dywedodd nad oedd yn cytuno gyda'r newid yn y driniaeth. Cwynodd Mr A ei fod wedi cael poenau yn y frest ar ôl rhoi'r gorau i Monomil, ac fe wnaeth ei feddyg teulu arferol roi Monomil ar bresgripsiwn iddo unwaith eto. Credai Mr A fod gweithredoedd y meddyg teulu wedi ei wneud yn agored i risg o drawiadau pellach ar y galon.

Canfu'r Ombwdsmon fod y penderfyniad i roi'r gorau i Monomil yn rhesymol; mae'n bosibl na fyddai wedi bod yn ofynnol bellach, a gellid bod disgwyl i Mr A elwa o gael meddyginiaeth effeithiol ar gyfer trafferthion cael codiad ar bresgripsiwn. Roedd y meddyg teulu wedi cynghori Mr A yn briodol ar y risg o gael poenau yn y frest a beth i'w wneud os oedd hyn yn digwydd. Ni chadarnhaodd yr Ombwdsmon y gŵyn.

Practis meddyg teulu yn ardal Bwrdd Iechyd Prifysgol Betsi Cadwaladr - Triniaeth glinigol y tu allan i'r ysbyty

Rhif yr Achos: 201505665 - Cyhoeddwyd yr adroddiad ym mis Gorffennaf 2016

Cwynodd Mr X fod meddygon teulu wedi methu ag adnabod symptomau cancer y bu ei wraig, Mrs X, farw ohonynt yn ddiweddarach. Cwynodd Mr X hefyd fod y Practis meddyg teulu wedi methu â chymryd camau priodol i roi sylw i fethiannau mewn gofal yr oeddent wedi'u cydnabod.

Canfu'r Ombwdsmon, er bod tystiolaeth o gadw cofnodion o safon wael, nid oedd y methiannau clinigol cyfyngedig wedi effeithio ar y canlyniad trist yn y pen draw ac nid oedd y meddygon teulu wedi methu â chanfod symptomau cancer yn gynharach. Ni chadarnhaodd yr Ombwdsmon y gŵyn.

Canolfan Iechyd Biwmares – Triniaeth glinigol y tu allan i'r ysbyty

Rhif yr Achos: 201505015 - Cyhoeddwyd yr adroddiad ym mis Gorffennaf 2016

Cwynodd Mrs X am y gofal a'r driniaeth a gafodd ei gŵr, Mr X, gan Ganolfan Iechyd Biwmares ("y Ganolfan Iechyd"). Yn benodol, cwynodd Mrs X y bu'n rhaid i Mr X aros yn hir i gael ei gyfeirio at ddermatolegydd, ac y bu oedi cyn gwneud diagnosis o'r melanoma malaen acral (math prin o ganser y croen) ar droed Mr X. Canfu'r ymchwiliad, o ystyried yr achos a golwg y briw, ei bod yn rhesymol ei drin fel wlsar a oedd yn araf yn gwella yn y lle cyntaf.

Ar ben hynny, ceisiodd y Ganolfan Iechyd gyngor ar y briw oddi wrth yr Adrannau Microbioleg a Dermatoleg, ac ni chrybwyll yr un o'r ddau felanoma. Fodd bynnag, pan ymddangosodd smotiau du neu frown o amgylch y briw, cafodd Mr X ei gyfeirio ar frys at ddermatolegydd. Yn olaf, nodwyd nad oedd wedi bod yn bosibl cadarnhau bod y briw yn felanoma nes ei fod wedi cael ei dynnu'n llwyr oddi ar y droed.

Ystyriodd yr Ombwdsmon, o ystyried y wybodaeth a oedd ar gael ar y pryd, pa mor anghyffredin yw'r

melanoma a'i olwg annodweddiadol ynghyd â chanlyniadau amhendant y biopsi, fod y ffrâm amser ar gyfer y diagnosis yn rhesymol. Ni chadarnhaodd yr Ombwdsmon y gŵyn.

Bwrdd Iechyd Prifysgol Betsi Cadwaladr

Rhif yr Achos: 201503664 - Cyhoeddwyd yr adroddiad ym mis Gorffennaf 2016

Cwynodd Mrs C am y gofal nyrsio y cafodd ei diweddar ŵr ("Mr C") pan fu'n glaf yn Ysbyty Maelor Wrecsam rhwng 12 a 14 Awst 2014. Roedd y cwynion yn ymwneud â defnyddio offer meddygol, hyfforddi staff, a briffiau diogelwch a gwybodaeth.

Ni chadarnhawyd y cwynion gan nad oedd dim tystiolaeth bod yr offer yn cael ei ddefnyddio'n amhriodol na bod y claf wedi dioddef anghyfiawnder.

Bwrdd Iechyd Lleol Prifysgol Caerdydd a'r Fro

Rhif yr Achos: 201505256 - Cyhoeddwyd yr adroddiad ym mis Gorffennaf 2016

Cwynodd Mrs D fod Endosgopydd wedi methu â sylwi ar diwmor y mae'n credu y byddai wedi bod yn bresennol pan gafodd driniaeth sigmoidosgopi hyblyg (archwiliad o'r rectwm gan ddefnyddio lens camera ar diwb hyblyg).

Canfu'r Ombwdsmon fod y driniaeth wedi cael ei gwneud yn unol â'r protocol a bod y cynllun rheoli a nodir yn briodol. Ni chadarnhaodd yr Ombwdsmon y gŵyn.

Meddygfa yn ardal Bwrdd Iechyd Caerdydd a'r Fro - Triniaeth glinigol y tu allan i ysbyty

Rhif yr achos: 201600297 - Cyhoeddwyd yr adroddiad ym mis Awst 2016

Cwynodd Mrs X nad oedd y Feddygfa wedi diagnosio ei COPD (afiechyd yr ysgyfaint, pan fo rhwystr yn llif aer yr ysgyfaint yn ymyrryd ag anadlu) a diabetes (swm y glwcos yn y gwaed yn rhy uchel oherwydd na all y corff ei ddefnyddio'n iawn) yn briodol. Yn benodol, ni fu i'r Feddygfa ganiatáu i brofion ac ymchwiliadau i'w chyflwr gael eu cynnal mewn gofal eilaidd. Dywedodd Mrs X, petai wedi cael ei chyfeirio at arbenigwyr mewn diabetes a meddyginiaeth anadlol, byddai ei phroblemau calon wedi cael eu diagnosio a'u trin yn gynharach a byddai wedi osgoi cael ei tharo'n gritigol wael.

Bu i'r ymchwiliad ganfod bod y Feddygfa wedi cynnal profion ac ymchwiliadau rhesymol a phriodol, ac yn dilyn hynny fe ddiagnosiwyd Mrs X yn briodol â COPD a diabetes. Ni chadarnhawyd y gŵyn hon. Bu i'r ymchwiliad ganfod nad oedd dim tystiolaeth bod Mrs X wedi gwneud cais penodol yn ystod apwyntiad gyda Meddyg Teulu i gynnal profion ac ymchwiliadau mewn gofal eilaidd. Pa un bynnag, roedd yn rhesymol a phriodol bod y ddau gyflwr wedi cael eu rheoli mewn gofal sylfaenol. Ni chadarnhawyd y gŵyn hon. Hefyd, nid oedd dim tystiolaeth y byddai Mrs X wedi derbyn triniaeth neu reolaeth wahanol mewn gofal eilaidd. Yn benodol, nid oedd dim tystiolaeth oedd yn awgrymu y byddid wedi diagnosio cyflwr ei chalon ac y byddid wedi atal ei chwmp. Ni chadarnhawyd y gŵyn hon.

Meddygfa yn ardal Bwrdd Iechyd Prifysgol Betsi Cadwaladr - Triniaeth glinigol y tu allan i ysbyty

Rhif yr achos: 201503913 - Cyhoeddwyd yr adroddiad ym mis Awst 2016

Cwynodd Mr X bod y Feddygfa wedi ei dynnu oddi ar ei rhestr cleifion yn amhriodol. Cwynodd hefyd am y newidiadau a gynigwyd neu a wnaethpwyd i'w feddyginiaethau gan Dr Y ym mis Ebrill 2014. Bu i'r Ombwdsmon ganfod nad oedd dim tystiolaeth fod y Feddygfa wedi cymryd camau i dynnu Mr X

oddi ar ei rhestr cleifion. Ni chadarnhawyd y gŵyn.

Roedd Dr Y wedi cynnal adolygiad priodol o gyflwr calon Mr X, a bu i ganlyniadau hynny olygu iddi gynnal adolygiad o feddyginiaeth. Bu i hyn arwain at ostyngiad yn ffwrosemid Mr X (diwretig sy'n atal y corff rhag amsugno gormod o halen), oedd yn rhesymol o dan yr amgylchiadau. Penderfynodd Dr Y atgyfeirio Mr X ar gyfer adolygiad gan gardiolegydd. Er y bu oedi mewn perthynas â'r atgyfeiriad yma, ni fu i'r Ombwdsmon chadarnhau'r gŵyn oherwydd ni fu i hynny effeithio'n niweidiol ar driniaeth Mr X.

Bwrdd Iechyd Prifysgol Abertawe Bro Morgannwg - Triniaeth glinigol mewn ysbyty

Rhif yr achos: 201505895 - Cyhoeddwyd yr adroddiad ym mis Awst 2016

Cwynodd Mr F i'r Ombwdsmon am safon y gofal llawdriniaethol ac ôl lawdriniaethol a'r driniaeth a dderbyniodd yn Uned Offthalmoleg Ysbyty Singleton ar ôl iddo gael ei atgyfeirio yno gyda retina rhydd. Cwynodd Mr F:

- bod y llawdriniaeth a gafodd nid yn unig wedi methu ag atgyweirio ei retina rhydd, ond ei bod hefyd wedi arwain at golli mwy o'i olwg (fel bod ganddo fwy o nam ar ei olwg nawr na chyn y llawdriniaeth)
- na chafodd gynnig llawdriniaeth gywiro ychwanegol na dim gofal neu driniaeth ddilynol fyddai efallai wedi gwella ei gyflwr.

Ni chadarnhaodd yr Ombwdsmon gwynion Mr D. Gan ystyried cyngor clinigol a gomisiynodd, casglodd yr Ombwdsmon bod retina Mr F wedi'i atgyweirio'n briodol ond y bu iddo golli ei olwg o ganlyniad i rwystr ôl lawdriniaethol prin (neu achludiad) mewn gwythien yn y retina. Nid oedd dim tystiolaeth oedd yn awgrymu bod y digwyddiad anffodus yma yn ganlyniad i berfformiad y llawfeddyg yn ystod y llawdriniaeth nac i unrhyw ddiffyg yn y gofal a'r driniaeth a dderbyniodd Mr F. Hefyd, ni fu i'r Ombwdsmon ganfod unrhyw dystiolaeth o unrhyw fethiant ôl lawdriniaethol i gynnig mwy o ymyrraeth neu driniaeth i Mr F allai fod wedi cywiro neu wella ei olwg.

Oasis Healthcare Ltd. - Triniaeth glinigol y tu allani ysbyty

Rhif yr achos: 201505374 - Cyhoeddwyd yr adroddiad ym mis Awst 2016

Cwynodd Mrs X am y gofal a'r driniaeth a dderbyniodd ei mab, Z, gan Oasis Healthcare Ltd. Yn benodol, dywedodd Mrs X bod sythwyr dannedd Z wedi cael eu tynnu'n rhy gynnar, ac o ganlyniad i hynny bod dannedd Z wedi symud.

Ni fu i'r Ombwdsmon ganfod unrhyw dystiolaeth oedd yn awgrymu bod tynnu sythwyr dannedd Z ym mis Tachwedd 2011 wedi achosi i'w ddannedd symud yn ôl, felly ni chadarnhawyd y gŵyn.

Cydnabu'r Ombwdsmon nad oedd tystiolaeth bod yr Orthodeintydd wedi rhoi gwybodaeth i Z mewn perthynas â chanlyniadau peidio â gwisgo ei ddaliedyddion ac atgoffodd yr Orthodeintydd o bwysigrwydd darparu gwybodaeth o'r fath i gleifion yn y dyfodol, a dogfennu bod y wybodaeth honno wedi ei darparu.

Bwrdd Iechyd Prifysgol Hywel Dda - Triniaeth glinigol mewn ysbyty

Rhif yr achos: 201506756 - Cyhoeddwyd yr adroddiad ym mis Awst 2016

Cwynodd Mr X iddo ddioddef coluddyn tyllog o ganlyniad i driniaeth endosgopig. Cwynodd na eglurwyd y risgiau'n ddigonol iddo.

Bu i'r Ombwdsmon ganfod bod Mr X wedi ymgymryd â gweithdrefn gydsynio briodol oedd yn amlinellu'r risgiau. Canfu bod tyllu yn risg gydnabyddedig ac nad oedd yna unrhyw dystiolaeth o ddiffygion clinigol fyddai wedi achosi tyllu. Ni chadarnhaodd yr Ombwdsmon y gŵyn.

Meddygfa yn ardal Bwrdd Iechyd Prifysgol Aneurin Bevan - Triniaeth glinigol y tu allan i ysbyty

Rhif yr achos: 201505875 - Cyhoeddwyd yr adroddiad ym mis Awst 2016

Roedd cwyn Mr A yn gysylltiedig â'r gofal a'r driniaeth a dderbyniodd gan Feddyg Teulu yn ystod dau ymgynghoriad a gafodd ym mis Tachwedd a Rhagfyr 2015. Dywedodd Mr A na ddangosodd y Meddyg Teulu lefel digonol o ofal a chonsyrn am ei les. Dywedodd Mr A na fu i'r Meddyg Teulu ddangos fawr o ddiddordeb yn ystod yr ymgynghoriad ym mis Tachwedd ac iddo ragnodi meddyginiaeth yr oedd yn eu cymryd yn barod. O ganlyniad i hynny, dywedodd Mr A y rhagnodwyd iddo ormod o diazepam. Dywedodd Mr A bod y Meddyg Teulu yn ystod yr ymgynghoriad ym mis Rhagfyr wedi methu â'i atgyfeirio ar gyfer asesiad iechyd meddwl blaenoriaethol.

Bu i ymchwiliad yr Ombwdsmon gasglu'n gyffredinol bod y gofal a dderbyniodd Mr A yn rhesymol a phriodol ac ni chanfu unrhyw sail i feirniadu'r ffordd y bu i'r Meddyg Teulu ddelio â Mr A. Felly, ni chadarnhawyd cŵyn Mr A.

Bwrdd Iechyd Prifysgol Aneurin Bevan – Triniaeth glinigol mewn ysbyty

Achos Rhif 201503120 – Cyhoeddwyd yr adroddiad fis Medi 2016

Roedd cwyn Mrs X yn ymwneud â sawl agwedd ar y gofal nyrsio a ddarparwyd gan Fwrdd Iechyd Prifysgol Aneurin Bevan ("y Bwrdd Iechyd") i'w diweddar dad Mr Y tra'r oedd ar y ward dementia. Dywedodd Mrs X nad oedd y ward dementia yn lle addas ar gyfer Mr Y am nad oedd ei nam mor ddifrifol, o safbwynt crebwyll, â chleifion eraill ar y ward honno. Cwynodd Mrs X fod dementia Mr Y a'i gyflwr corfforol a meddyliol cyffredinol wedi dirywio tra'r oedd ar y ward, a bod hynny yn y diwedd wedi arwain at ei farwolaeth gynamserol.

Daeth yr ymchwiliad i'r casgliad bod Mr Y wedi cael ei adolygu, ei fonitro a'i werthuso'n rheolaidd, bod ymyriadau priodol wedi'u gwneud a bod ôl-ofal wedi'i roi. Hefyd, roedd cofnodion clinigol Mr Y yn adlewyrchu safon uchel y gofal a gafodd a'u bod o fewn arferion a chanllawiau clinigol rhesymol. Canfu'r ymchwiliad mai'r ward dementia oedd y lle mwyaf addas er mwyn i anghenion penodol Mr Y gael sylw gan staff.

Bwrdd Iechyd Prifysgol Betsi Cadwaladr – Triniaeth glinigol mewn ysbyty

Achos Rhif 201600257 - Cyhoeddwyd yr adroddiad fis Medi 2016

Cwynodd Mrs C am y modd yr oedd Bwrdd Iechyd Prifysgol Betsi Cadwaladr ("y Bwrdd Iechyd") wedi delio â'i chŵyn. Yn benodol roedd yn bryderus am y ffordd yr oedd cyfarfod datrys cwynion wedi cael ei drefnu a'i gynnal a bod gofyn iddi gyflwyno cwestiynau penodol i staff cyn y cyfarfod. Canfu'r Ombwdsmon fod rhai agweddau y gellid eu gwella ar y broses. Fodd bynnag, nid oedd y ffaith na chafodd y gŵyn ei datrys yn ganlyniad i ddiffygion yn yr ymatebion i'r gŵyn na'r cyfarfod datrys cwynion. Ni chadarnhaodd y gŵyn.

Er ei fod yn cydnabod ei fod yn aml yn fuddiol i egluro pa feysydd sydd i'w trafod cyn cyfarfodydd datrys cwynion, awgrymodd yr Ombwdsmon y dylai'r Bwrdd lechyd ystyried a oedd yn fuddiol i gysylltu ag achwynydd i ofyn am gwestiynau penodol ar gyfer aelodau staff cyn cyfarfodydd datrys cwynion, a sut yr oedd y rhain wedyn yn cael eu defnyddio cyn ac yn ystod y cyfarfod. Hefyd, dylid ystyried recordio cyfarfodydd datrys cwynion. Cadarnhaodd y Bwrdd lechyd ei fod yn awr yn cynnig recordio cyfarfodydd datrys cwynion a'i fod yn cyflenwi copi o'r recordiad i'r achwynydd.

Meddyg Teulu yn ardal Bwrdd lechyd Prifysgol Betsi Cadwaladr – Triniaeth glinigol y tu allan i ysbyty Achos Rhif 201507002 - Cyhoeddwyd yr adroddiad fis Medi 2016

Cwynodd Mr X i'r Ombwdsmon am nad oedd ei Feddyg Teulu wedi trefnu i ambiwlans ei gludo i'r ysbyty i fynd i'r Uned Asesu Cyflym ("yr Uned") yn ei ysbyty agosaf. Cwynodd Mr X nad oedd y Meddyg Teulu wedi ystyried cyflwr ei iechyd na'r ffaith ei fod wedi cael ei ryddhau o'r ysbyty'n ddiweddar ar ôl llawdriniaeth gardiaidd. Ar ôl cerdded adref o'r feddygfa, llewygodd Mr X ac aethpwyd ag ef i'r ysbyty mewn ambiwlans. Cafodd ei gadw yn yr ysbyty am weddill y penwythnos hwnnw.

Canfu'r Ombwdsmon fodd bynnag nad oedd dim arwydd pam y dylai'r Meddyg Teulu fod wedi trefnu ambiwlans i fynd â Mr X i'r Uned ac ni fyddai modd i'r Meddyg Teulu fod wedi rhagweld y byddai Mr X yn llewygu, ar sail y dystiolaeth oedd ar gael. Cydnabu'r Meddyg Teulu y gallai fod wedi rhoi esboniad gwell i Mr X ar y pryd pam bod angen iddo fynd i'r Uned ac nad oedd angen ambiwlans i'w gludo. Fodd bynnag, o ystyried y gydnabyddiaeth hon a bod y penderfyniad i beidio â glaw am ambiwlans ar gyfer Mr X yn un rhesymol, ni chadarnhaodd yr Ombwdsmon y gŵyn.

Bwrdd lechyd Prifysgol Caerdydd a'r Fro - Triniaeth glinigol mewn ysbyty Achos Rhif 201507094 - Cyhoeddwyd yr adroddiad fis Medi 2016

Cwynodd Mr M am y biopsi a gafodd ym mis Medi 2014. Roedd yn bryderus yn fwyaf penodol am y broses gydsynio a'r driniaeth ei hun, gan ei fod wedi dioddef gwaedu yn lleoliad y llawdriniaeth a arweiniodd at strôc. Roedd yn bryderus hefyd nad oedd angen y biopsi arno ac y byddai wedi cael yr un driniaeth hebdo.

Canfu'r Ombwdsmon fod y cofnodion yn dangos bod Mr M wedi cael ei gynghori o beryglon posibl y llawdriniaeth ac roedd ei lofnod ar y ffurflen gydsynio'n dangos ei fod yn derbyn y peryglon hynny. Daeth i'r casgliad bod safon y biopsi'n dderbyniol. Canfu nad oedd y gwaedu a ddigwyddodd yn anarferol yn achos triniaeth o'r fath ac nad oedd dim i awgrymu ei fod wedi digwydd o ganlyniad i driniaeth o safon is na'r hyn sy'n dderbyniol. Daeth i'r casgliad hefyd bod y biopsi'n briodol ac yn angenrheidiol i sicrhau diagnosis pendant ac i ganfod opsiynau ar gyfer triniaeth addas. Ni chadarnhaodd gŵyn Mr M.

Bwrdd lechyd Lleol Prifysgol Caerdydd a'r Fro - Triniaeth glinigol mewn ysbyty Achos Rhif 201505380 - Cyhoeddwyd yr adroddiad fis Medi 2016

Cwynodd gweithiwr cymorth i'r Ombwdsmon ar ran Mr A. Dywedodd nad oedd Mr A, oherwydd nad oedd ganddo ddealltwriaeth dda o Saesneg, wedi deall natur y driniaeth a oedd wedi'i chynllunio ar gyfer un o fysedd ei droed, a hefyd nad oedd y driniaeth wedi'i chynnal i safon dderbyniol.

Canfu'r Ombwdsmon nad oedd dim yn y cofnodion i awgrymu bod Mr A wedi rhoi gwybod i aelodau

staff am unrhyw anawsterau cyfathrebu, nac wedi mynegi unrhyw bryderon ynglŷn â llofnodi'r ffurflen gydsynio. Roedd safon y llawdriniaeth yn rhesymol. Ni chadarnhaodd y gŵyn.

Bwrdd Iechyd Prifysgol Abertawe Bro Morgannwg - Triniaeth glinigol mewn ysbyty Achos Rhif 201505337 - Cyhoeddwyd yr adroddiad fis Medi 2016

Cwynodd Ms X am y driniaeth a gafodd ei thad yn Ysbyty Treforys. Dywedodd nad oedd wedi cael meddyginiaeth i deneuo ei waed, a bod hynny wedi arwain at glot yn ei ysgyfant.

Canfu'r Ombwdsmon fod y penderfyniad i beidio â rhoi meddyginiaeth i deneuo'r gwaed yn dderbyniol a bod y penderfyniad wedi'i wneud ar ôl ystyried y risg o waedu yn ystod llawdriniaeth. Ni chadarnhaodd yr Ombwdsmon y gŵyn.

DATRYSIADAU CYFLYM A SETLIADAU GWIRFODDOL

Bwrdd Iechyd Prifysgol Hywel Dda - Triniaeth glinigol mewn ysbyty Rhif yr Achos 201506564 - Cyhoeddwyd yr adroddiad ym mis Gorffennaf 2016

Cwynodd Mrs B y cafwyd effaith andwyol ar ofal ei diweddar dad drwy fethiant i ystyried ei symptomau'n ddigonol, a bod hynny wedi arwain at iddo orfod aros yn hir am ddiagnosis a thriniaeth. Dywedodd Mrs B hefyd fod Bwrdd Iechyd Lleol Prifysgol Hywel Dda ("y Bwrdd Iechyd") wedi bod yn hir cyn ymateb i'w chwyn ac wedi gohirio'r cyfle i gyfarfod a thrafod ei phryderon.

Ystyriai'r Ombwdsmon nad oedd y Bwrdd Iechyd wedi cwblhau ei ystyriaeth o bryderon Mrs B a daeth i'r casgliad y byddai'n briodol setlo ei chwyn. Cytunodd y Bwrdd Iechyd i:

- a) ddarparu i Mrs B ymddiheuriad ysgrifenedig am iddi orfod aros yn hir pan gyflwynodd ei phryderon i'r Bwrdd Iechyd
- b) darparu i Mrs B daliad o £500 i gydnabod yr oedi hwn
- c) cyflogi arbenigwr annibynnol i adolygu cwyn Mrs B a darparu ymateb iddi mewn tri mis, a chymryd camau tuag at a/neu weithredu unrhyw argymhellion cyn pen mis pellach.

Bwrdd Iechyd Prifysgol Aneurin Bevan Rhif yr Achos: 201505824 - Cyhoeddwyd yr adroddiad ym mis Gorffennaf 2016

Cwynodd Mr Y fod y Tîm Iechyd Meddwl Cymunedol (CMHT) wedi methu â rhoi iddo ofal a chefnogaeth ddigonol o fis Ionawr 2015 ymlaen, pan sefydlwyd cynllun gofal a thriniaeth. Dywedodd Mr Y nad oedd ei gyflwr iechyd meddwl wedi cael diagnosis cywir ac na chafodd apwyntiadau dilynol yn ôl yr angen.

Cwynodd Mr Y hefyd nas glynwyd wrth y camau y cytunwyd arnynt yn dilyn ymchwiliad Bwrdd Iechyd Prifysgol Aneurin Bevan ("y Bwrdd Iechyd") i'r cwynion. Roedd y Bwrdd Iechyd eisoes yn cydnabod rhai diffygion yng ngofal a thriniaeth Mr Y a chynigiodd setliad ar gyfer y rhain.

Cytunodd y Bwrdd Iechyd i:

- a) ddarparu llythyr o ymddiheuriad
- b) cynnig iawndal o £750 yng ngoleuni'r diffygion a'r amser a'r drafferth yr arth Mr Y iddi i wneud y gŵyn, a
- c) threfnu atgyfeiriad at glinigwr anhwylder diffyg canolbwyntio a gorfywiogrwydd (ADHD) i helpu gyda'r broses o wneud diagnosis.

Mae'r Ombwdsmon hefyd wedi tynnu sylw'r Bwrdd Iechyd at nifer o feysydd iddo eu hystyried yn ei ymarfer i'r dyfodol.

Practis meddygon teulu yn ardal Bwrdd Iechyd Aneurin Bevan - Triniaeth glinigol mewn ysbyty Rhif yr Achos: 201601416 - Cyhoeddwyd yr adroddiad ym mis Gorffennaf 2016

Cwynodd Mr X am y modd yr ymdriniwyd â'i geisiadau am wybodaeth ac i wneud cwyn. Cwynodd hefyd am iddo orfod aros yn hir cyn cael diagnosis o'i gyflwr meddygol. Dywedodd Mr X nad oedd wedi derbyn ymateb llawn i'w gŵyn gan y Practis Meddygon Teulu.

Cytunodd y Practis Meddygon Teulu i:

- a) ddarparu ymateb llawn i'r ddau fater a godir yng nghwyn Mr X
- b) darparu ymateb llawn cyn pen 30 diwrnod gwaith, a
- c) darparu copi o'r ymateb i swyddfa'r Ombwdsmon.

Cyngor Bwrdeistref Sirol Wrecsam a Bwrdd Iechyd Prifysgol Betsi Cadwaladr Rhif yr Achos: 201503814/5 - Cyhoeddwyd yr adroddiad ym mis Gorffennaf 2016

Cwynodd Mrs D nad oedd y Tîm Iechyd Meddwl Cymunedol (sy'n cael ei redeg ar y cyd gan Gyngor Bwrdeistref Sirol Wrecsam ("y Cyngor") a Bwrdd Iechyd Prifysgol Betsi Cadwaladr ("y Bwrdd Iechyd") wedi ei hasesu'n ddigonol ac wedi atal dwy awr o Daliadau Uniongyrchol y cytunwyd arnynt yn flaenorol. Canfu'r Ombwdsmon, er y bu rhai problemau gyda'r ffordd yr oedd y Cyngor a'r Bwrdd Iechyd wedi delio â'r achos hwn, fod llawer o'r materion wedi cael sylw yn ystod y broses gwyno a bod yr asesiadau cyfredol yn briodol. Fodd bynnag, am gyfnod yn 2015, nid oedd y Cyngor wedi cofnodi'n ddigonol ei broses gwneud penderfyniadau wrth leihau nifer yr oriau o daliadau uniongyrchol y byddai Mrs D yn eu cael, nac wedi hysbysu Mrs D hysbysu'n briodol. Cytunodd y Cyngor i:

- a) dalu i Mrs D ffigur sy'n cyfateb i ddwy awr yr wythnos am flwyddyn, ffigur sy'n gwneud cyfanswm o £755.04, a
- b) diwygio ei broses i sicrhau bod defnyddwyr gwasanaethau â phroblemau iechyd meddwl yn cael eu hysbysu o wasanaethau eiriolaeth lleol.

Bwrdd Iechyd Prifysgol Hywel Dda – Triniaeth glinigol yn yr ysbyty

Rhif yr Achos: 201601486 – Cyhoeddwyd yr adroddiad ym mis Gorffennaf 2016

Cwynodd Ms A wrth yr Ombwdsmon oherwydd bod ganddi bryderon difrifol am lefel y cyfathrebu gan Fwrdd Iechyd Prifysgol Hywel Dda (“y Bwrdd Iechyd”) ar ôl gwneud cwyn yn Ionawr 2016.

Roedd Ms A yn siomedig bod y Bwrdd Iechyd wedi methu â darparu iddi gopi o gofnodion meddygol llawn chwe mis yn ddiweddarach nac unrhyw ddiweddariadau ar gynnydd y gŵyn.

Nododd y Bwrdd Iechyd achos yr oedi gan gytuno i gymryd y camau canlynol:

- a) byddai uwch reolwr yn cysylltu’n bersonol â Ms A i gynnig ymddiheuriad ystyrlon
- b) darparu i Ms A adroddiad cynnydd erbyn 5 Awst
- c) cyflymu ei ymchwiliad er mwyn darparu casgliad cyn gynted â phosibl.

Bwrdd Iechyd Prifysgol Cwm Taf – Triniaeth glinigol yn yr ysbyty

Rhif yr Achos: 201601282 – Cyhoeddwyd yr adroddiad ym mis Gorffennaf 2016

Gwnaed cwyn i Fwrdd Iechyd Prifysgol Cwm Taf (“y Bwrdd Iechyd”) ym mis Medi 2014. Roedd hon yn ymwneud â gorfod aros yn hir am ddiagnosis o ganser ym mhont yr ysgwydd rhwng Ionawr 2014 ac Ebrill 2014. Ar ôl derbyn ymateb i’r gŵyn, cododd Ms X bryderon pellach a oedd angen eglurhad pellach. Ni ddaeth ymateb gan y Bwrdd Iechyd.

Cysylltwyd â’r Bwrdd Iechyd a chytunodd i wneud y canlynol i setlo’r gŵyn:

- a) darparu ymateb ysgrifenedig i’r pryderon pellach yn llythyr Ms X ar 15 Hydref 2015.

Bwrdd Iechyd Prifysgol Hywel Dda – Triniaeth glinigol yn yr ysbyty

Rhif yr Achos: 201601328 – Cyhoeddwyd yr adroddiad ym mis Gorffennaf 2016

Cwynodd Mrs X wrth Fwrdd Iechyd Prifysgol Hywel Dda (“y Bwrdd Iechyd”) ym mis Rhagfyr 2015 ynglŷn â’r gofal a’r driniaeth a gafodd ei diweddar wr yn Ysbyty Llwyn Helyg ac Ysbyty Glangwili. Adeg cyflwyno’r gŵyn i’r Ombwdsmon, nid oedd ymateb wedi dod i law oddi wrth y Bwrdd Iechyd.

Cysylltwyd â’r Bwrdd Iechyd a chytunodd i roi i Mrs X ymateb llawn erbyn 27 Gorffennaf 2016 ynghyd ag ymddiheuriad am yr amser a gymerwyd i roi ei ymateb i Mrs X.

Bwrdd Iechyd Prifysgol Abertawe Bro Morgannwg – Materion rhestrau cleifion

Rhif yr Achos: 201601655 – Cyhoeddwyd yr adroddiad ym mis Gorffennaf 2016

Cwynodd Mrs B, o ganlyniad i gamgymeriad gweinyddol gan Fwrdd Iechyd Prifysgol Abertawe Bro Morgannwg (“y Bwrdd Iechyd”), na chafodd ei rhoi ar y rhestr aros am lawdriniaeth torgest, y mae’n dal i aros amdani.

Canfu’r Ombwdsmon nad oedd y Bwrdd Iechyd eto wedi darparu i Mrs B ymateb ysgrifenedig i’w chwyn.

Cytunodd y Bwrdd Iechyd i ddarparu i Mrs B ymateb ysgrifenedig ffurfiol cyn pen saith wythnos.

Bwrdd Iechyd Prifysgol Cwm Taf – Iechyd – Triniaeth glinigol yn yr ysbyty

Rhif yr Achos: 201600993 – Cyhoeddwyd yr adroddiad ym mis Gorffennaf 2016

Cafodd Mrs X adwaith anffafriol i'r morffin a weinyddwyd iddi pan gafodd ei chludo i Ysbyty'r Tywysog Siarl ("yr ysbyty") gydag amheuaeth ei bod yn cael trawiad angina. Cwynodd Mrs X na chafodd y rhesymau am ei hymateb eu hesbonio ar y pryd, a hefyd na chawsant eu cofnodi yn ei nodiadau clinigol. Canfu'r Ombwdsmon y dylai'r adwaith hwn – llewyg fasofagal (llewygu), fod wedi cael ei gofnodi yn nodiadau clinigol y claf yn unol â chanllawiau'r Cyngor Meddygol Cyffredinol.

Ni welwyd unrhyw ddiffygion yn y gofal clinigol a gafodd Ms X. Cytunodd y Bwrdd Iechyd i:

a) atgoffa'r holl staff perthnasol y dylai llewyg fasofagal (llewygu) gael ei gofnodi yn nodiadau clinigol cleifion, cyn pen 1 mis o dderbyn y llythyr penderfyniad.

Bwrdd Iechyd Prifysgol Hywel Dda – Triniaeth glinigol yn yr ysbyty

Rhif yr Achos: 201601292 – Cyhoeddwyd yr adroddiad ym mis Gorffennaf 2016

Gwnaeth Mr a Mrs A gŵyn yn erbyn Bwrdd Iechyd Prifysgol Hywel Dda ("y Bwrdd Iechyd") mewn perthynas â'r oedi yn ei ymchwiliad i'r gofal a'r driniaeth a gafodd eu mab.

Roedd yn amlwg o'r wybodaeth sydd ar gael fod y Bwrdd Iechyd wedi methu â darparu ymateb llawn, er gwaethaf sicrwydd blaenorol y byddai un yn cael ei anfon, ac wedi methu â rhoi'r wybodaeth ddiweddaraf iddynt.

Cytunodd y Bwrdd Iechyd i wneud y canlynol erbyn 16 Awst 2016:

- a) darparu ymddiheuriad gydag esboniad llawn am yr oedi
- b) darparu ymateb llawn i'r pryderon a godwyd
- c) cynnig setliad amser a thrafferth am yr oedi a'r diffyg diweddariadau.

Bwrdd Iechyd Prifysgol Aneurin Bevan - Triniaeth glinigol mewn ysbyty

Rhif yr achos: 201505109 - Cyhoeddwyd yr adroddiad ym mis Awst 2015

Cwynodd Mr D am safon y gofal a ddarparwyd iddo mewn perthynas ag atgyfeiriad am llawdriniaeth i osod clun newydd. Fe'i atgyfeiriwyd i ddechrau yn 2010 i gael clun dde newydd, ond ni aeth rhagddo â hynny oherwydd bod y boen yn ei glun wedi cilio. Fe'i hatgyfeiriwyd eto gyda phoen yn ei glun yn 2014, ac aeth drwy'r broses asesu cyn llawdriniaeth. Ar ddiwrnod y llawdriniaeth, daeth yn amlwg y cynlluniwyd iddo gael clun dde newydd, er bod y boen yr oedd yn ei ddioddef yn dod o'i glun chwith. Canslwyd y llawdriniaeth. Cwynodd Mr D am y straen ac anghyfleustra'r holl broses a mynychu apwyntiadau diangen.

Bu i'r Ombwdsmon ganfod bod yr atgyfeirio ar gyfer gosod clun dde newydd yn 2010 yn gwbl briodol

oherwydd bod yna dystiolaeth glinigol o osteoarthritis yn y glun dde. Yn dilyn yr ail atgyfeiriad yn 2014, roedd y cofnodion yn dangos diffyg eglurder ynglŷn â pha glun oedd i dderbyn llawdriniaeth, ac ni ddarganfuwyd hynny tan ddiwrnod y llawdriniaeth ei hun. Nid oedd hynny'n dderbyniol. Roedd safon y cofnodion yn wael, ac roedd hynny wedi cyfrannu at y camgymeriad. Cytunodd Bwrdd Iechyd Aneurin Bevan i ymddiheuro i Mr D ac i dalu £625 iddo fel cydnabyddiaeth o'r anghyfleustra a'r straen oedd yn gysylltiedig â mynychu amryw apwyntiadau diangen cyn llawdriniaeth.

Bwrdd Iechyd Prifysgol Caerdydd a'r Fro – Gweithdrefnau apwyntiadau/derbyniadau/rhyddhau a throsglwyddo

Rhif yr achos: 201601630 - Cyhoeddwyd yr adroddiad ym mis Awst 2016

Yn dilyn atgyfeiriad yn 2014 at lawfeddyg arbenigol y tu allan i Fwrdd Iechyd Prifysgol Caerdydd a'r Fro ("y Bwrdd Iechyd") cwynodd Mrs S i'r Ombwdsmon nad oedd wedi derbyn apwyntiad i weld yr ymgynghorydd hwnnw. Hefyd, nid oedd y Bwrdd Iechyd yn gallu rhoi unrhyw syniad iddi pryd y byddai'n derbyn apwyntiad i weld yr Ymgynghorydd. Ar ôl holi'r Bwrdd Iechyd, dywedwyd wrth yr Ombwdsmon bod yr oedi o ran atgyfeirio Mrs S wedi deillio o fethu â dilyn y broses gyllido gywir ar gyfer yr atgyfeiriad.

Cytunodd y Bwrdd Iechyd i ymddiheuro i Mrs S a thalu iawndal iddi o £250 am yr oedi o ran derbyn yr apwyntiad. Mae hefyd wedi trefnu i Mrs S dderbyn apwyntiad i weld yr ymgynghorydd arbenigol o fewn un wythnos. Roedd yr Ombwdsmon yn credu bod y camau hynny yn briodol er mwyn setlo'r gŵyn.

Bwrdd Iechyd Addysgu Powys - Gofal parhaus

Rhif yr achos: 201600342 - Cyhoeddwyd yr adroddiad ym mis Awst 2016

Bu i gynrychiolydd ("y cynrychiolydd") Mr D gwyno am y ffordd y bu i Fwrdd Iechyd Addysgu Powys ("y Bwrdd Iechyd") ddelio â'i gais ôl-weithredol am ad-daliad am gostau Gofal Iechyd Parhaus (CHC) ei ddiweddar fam (Mrs F). Roedd y pryderon a fynegwyd yn cynnwys anghysondebau rhwng y ddogfen asesu anghenion a baratowyd gan un o aseswyr clinigol y Bwrdd Iechyd a phenderfyniad y Panel Adolygu Arbennig a ffurfiwyd i ystyried cymhwysedd Mrs F.

Bu i ymholiadau gan yr Ombwdsmon nodi bod dwy ddogfen asesu anghenion gwahanol wedi cael eu paratoi bod y ddogfen a ddarparwyd i'r cynrychiolydd yn wahanol mewn nifer o agweddau i'r ddogfen yr oedd y Panel wedi dibynnu arni i wneud ei benderfyniad. Oherwydd bod yr anghysondebau rhwng y ddwy ddogfen wedi bwrw amheuaeth ar ddilysrwydd y broses gwneud penderfyniadau yn yr achos hwn, cytunodd y Bwrdd Iechyd i drefnu bod aseswr clinigol arall yn paratoi dogfen asesu anghenion newydd ar gyfer Mr D a bod y cynrychiolydd yn cael cyfle i ystyried argymhelliad yr asesiad newydd yn unol â gweithdrefnau'r Bwrdd Iechyd.

Bwrdd Iechyd Prifysgol Hywel Dda - Triniaeth glinigol mewn ysbyty

Rhif yr achos: 201601772 - Cyhoeddwyd yr adroddiad ym mis Awst 2016

Cwynodd Mr Y am y gofal a'r driniaeth a dderbyniodd ei ddiweddar dad yn Ysbyty Cyffredinol Glangwili. Dywedodd Mr Y bod ei dad wedi cael ei ryddhau'n amhriodol o'r ysbyty ar 15 Ebrill 2014, a bod hynny wedi golygu y bu'n rhaid ei dderbyn i'r ysbyty eto ychydig ddyddiau'n ddiweddarach. Yn anffodus, bu

fawr tad Mr Y yn fuan ar ôl ei dderbyn am yr eildro.

Hefyd dywedodd Mr Y bod y ffordd y deliodd Bwrdd Iechyd Prifysgol Hywel Dda ("y Bwrdd Iechyd") â'r gŵyn wedi bod yn annigonol. Cytunodd y Bwrdd Iechyd i gymryd nifer o gamau er mwyn setlo'r gŵyn. Cytunodd i ddarparu:

- a) ymddiheuriad sy'n cydnabod yn llawn y diffygion a ddigwyddodd yn ystod y broses o ryddhau diweddar dad Mr Y
- b) ymddiheuriad am y ffordd y deliwyd â'r gŵyn, yn arbennig yr oedi gormodol
- c) iawndal o £500 fel cydnabyddiaeth o'r diffygion
- d) tystiolaeth bod gwelliannau wedi cael eu rhoi ar waith ers rhyddhau diweddar dad Mr Y.

Bwrdd Iechyd Prifysgol Abertawe Bro Morgannwg - Triniaeth glinigol mewn ysbyty **Rhif yr achos: 201602058 - Cyhoeddwyd yr adroddiad ym mis Awst 2016**

Dywedodd Mrs M y dywedwyd wrthi yn 2010 ei bod angen hysterectomi oherwydd bod ganddi dyfiant annormal yn ei ofari dde. Yn fwy diweddar, dywedwyd wrthi fod ganddi ganser ffiniol. Roedd cwyn Mrs M yn ymwneud â chyfathrebu gwael a methiant Bwrdd Iechyd Prifysgol Abertawe Bro Morgannwg ("y Bwrdd Iechyd") i gynnal hysterectomi yn gynharach oherwydd ei fod eisiau sicrhau ei bod wedi gorffen cael plant.

Pwysleisiodd yr Ombwdsmon bod angen i Mrs M, mewn cyfarfod yr oedd yn ei gael â chlinigwyr Bwrdd Iechyd, nodi'n llawn ei rhesymau dros fod eisiau hysterectomi yn gynharach. Yn ddiweddarach cadarnhaodd Mrs M bod y Bwrdd Iechyd wedi egluro'i chyflwr iddi ac wedi cynnig hysterectomi iddi.

Bwrdd Iechyd Prifysgol Betsi Cadwaladr - Triniaeth glinigol mewn ysbyty **Rhif yr achos: 201602806 - Cyhoeddwyd yr adroddiad ym mis Awst 2016**

Cwynodd Mr A, gyda chymorth ei gynghorydd CHC, am oedi afresymol Bwrdd Iechyd Prifysgol Betsi Cadwaladr ("y Bwrdd Iechyd") wrth ymateb i bryderon a fynegwyd ynglŷn â'r gofal a'r driniaeth a ddarparwyd i'w ddiweddar wraig yn 2012-2013. Cwynodd Mr W ym mis Tachwedd 2014; derbyniwyd ymateb ym mis Medi 2015. Mynegwyd mwy o bryderon ym mis Mawrth 2016, a hyd yma ni dderbyniwyd ymateb.

Ar ôl ystyried y gŵyn cysylltodd yr Ombwdsmon â'r Bwrdd Iechyd a gytunodd y bu dau gyfnod o oedi hir o ran darparu ymateb i gŵyn Mr A. Fel cydnabyddiaeth o hyn, cytunodd y Bwrdd Iechyd y byddai yn:

- a) ymateb i bryderon eraill Mr A
- b) darparu ymddiheuriad diffuant i Mr A gan gydnabod yr oedi a ddigwyddodd
- c) talu £250 fel cydnabyddiaeth o'r amser a'r drafferth wrth fwrw ymlaen â'r pryderon yma.

Bwrdd Iechyd Addysgu Powys a Bwrdd Iechyd Prifysgol Abertawe Bro Morgannwg - Gofal Parhaus Rhif yr achosion: 201602407 & 201602408 - Cyhoeddwyd yr adroddiad ym mis Awst 2016

Roedd cwmni cyfreithwyr ("y Cwmni") oedd yn gweithredu ar ran ystâd y diweddar Mrs X, oedd wedi bod yn breswlydd mewn cartref gofal pan fu farw, wedi cyflwyno hawliad ôl-weithredol am arian Gofal Iechyd Parhaus ("CHC") y GIG i Fwrdd Iechyd Addysgu Powys ("y Bwrdd Iechyd Cyntaf"), sy'n gweinyddu'r broses hawliadau. Yn ôl y gofyn, roedd y Cwmni wedi cyflwyno tystiolaeth benodol yr oedd yn honni oedd yn dangos fod Mrs X wedi talu am ei gofal am y cyfnod yr hawliad CHC amdano nawr.

Roedd yn rhaid darparu hynny ymlaen llaw, erbyn terfyn amser. Petai'n gymwys i dderbyn CHC, byddai Bwrdd Iechyd Prifysgol Abertawe Bro Morgannwg ("yr ail Fwrdd Iechyd") yn ad-dalu'r costau. Cwynodd y Cwmni am benderfyniad y Bwrdd Iechyd cyntaf, a'r ail Fwrdd Iechyd am wrthod yr hawliad oherwydd nad oedd (mae'n ymddangos) tystiolaeth briodol o daliad wedi cael ei chyflwyno cyn y terfyn amser, ac felly fe gaewyd y ffeil. Roedd y Cwmni yn dadlau bod ei benderfyniad yn anghywir oherwydd bod tystiolaeth berthnasol wedi cael ei chyflwyno oedd yn dangos bod Mrs X wedi talu am ei gofal drwy gydol y cyfnod.

Ar ôl adolygu'r dystiolaeth, roedd yr Ombwdsmon yn credu bod y llythyr a anfonwyd gan y Bwrdd Iechyd cyntaf yn ddiffygiol yn ei resymau dros wrthod yr hawliad; roedd yn methu ag egluro pam, na pha dystiolaeth oedd yn annigonol (roedd yn hytrach yn dyfynnu paragraff cyffredinol o ganllawiau Llywodraeth Cymru ar dystiolaeth mewn perthynas â hawlio). Ar ôl archwilio'r dystiolaeth a anfonwyd ato, roedd yn amlwg hefyd ym marn yr Ombwdsmon y talwyd am y cyfnod o dan sylw.

Yn unol â hynny, bu i'r Ombwdsmon wahodd y Bwrdd Iechyd Cyntaf a'r ail Fwrdd Iechyd i gytuno i setlo'r achos drwy naill ai gyhoeddi penderfyniad newydd gyda rhesymau llawn, neu dderbyn bod y dystiolaeth a gyflwynwyd yn ddigonol er mwyn bwrw ymlaen i ystyried cymhwysedd am CHC. Bu i'r Bwrdd Iechyd cyntaf a'r ail ddangos nad oedd y Cwmni wedi rhoi'r holl dystiolaeth iddynt mewn perthynas â'r taliad, a anfonwyd ymlaen nawr gan yr Ombwdsmon, ar yr adeg berthnasol. Cytunodd y ddau i:

- (a) dderbyn bod y dystiolaeth o'r taliad fel y'i cyflwynwyd gan yr Ombwdsmon yn ddigonol, ac
- (b) ailagor yr achos i fwrw ymlaen i benderfynu ar unrhyw gymhwysedd i dderbyn CHC yn y ffordd arferol.

Meddygfa yn ardal Bwrdd Iechyd Hywel Dda - Triniaeth glinigol y tu allan i ysbyty

Rhif yr achos: 201601566 - Cyhoeddwyd yr adroddiad ym mis Awst 2016

Bu i Mrs A fynegi pryder am y Feddygfa ("y Feddygfa") mewn perthynas â diffyg ymateb ganddi i gwynn a wnaeth ym mis Ebrill 2016.

Ar ôl derbyn y gwynn bu i'r Ombwdsmon gysylltu â'r Feddygfa a gadarnhaodd y bu iddi ysgrifennu at Mrs A ym mis Mai 2016 yn cynnig cyfarfod; fodd bynnag ni ddigwyddodd hynny. Cadarnhaodd y Feddygfa y bu iddi fethu ag ymateb yn ysgrifenedig.

Cytunodd y Feddygfa i ymateb i bryderon Mrs A erbyn 22 Awst 2016.

Bwrdd Iechyd Prifysgol Abertawe Bro Morgannwg - Triniaeth glinigol y tu allan i ysbyty

Rhif yr achos: 201601016 - Cyhoeddwyd yr adroddiad ym mis Awst 2016

Cwynodd Mr R bod Bwrdd Iechyd Prifysgol Abertawe Bro Morgannwg ("y Bwrdd Iechyd") wedi methu â rhoi asesiad seicolegol annibynnol o'i gyflwr iddo. Roedd yn anafdlon bod hynny wedi cael ei gynnal gan staff yng nghlinig Caswell, oedd yn rhan o awdurdod y Bwrdd Iechyd. Roedd yn teimlo bod staff yn y clinig yn amharod i gofnodi diagnosis o Awtistiaeth/Asperger difrifol oherwydd gallai hynny effeithio ar benderfyniad ynglŷn ag ariannu ei ofal a'i driniaeth.

Roedd yr Ombwdsmon yn credu y dylai Mr R gael cyfle i dderbyn asesiad annibynnol. Cytunodd y Bwrdd Iechyd i:

- a) drefnu bod asesiad seicolegol annibynnol yn cael ei gynnal gan seiciatrydd sy'n cael ei gyflogi gan y bwrdd
- b) canfod unigolyn annibynnol priodol o fewn 20 diwrnod o ddyddiad fy llythyr penderfyniad
- c) trefnu apwyntiad ar gyfer asesiad yr achwynydd o fewn 40 diwrnod o ddyddiad fy llythyr, a
- d) rhoi copi i'r achwynydd (neu ei gynrychiolydd) o adroddiad yr asesiad o fewn 40 diwrnod arall o ddyddiad cwblhau'r asesiad.

Meddygfa yn ardal Bwrdd Iechyd Prifysgol Betsi Cadwaladr - Arall

Rhif yr achos: 201601425 - Cyhoeddwyd yr adroddiad ym mis Awst 2016

Cwynodd Mrs P bod Meddyg Teulu mewn Meddygfa wedi ymddwyn mewn ffordd ddiystyriol tuag ati yn ystod ymgynghoriad ar 4 Chwefror 2016. Roedd yn dioddef â phroblemau cysgu o ganlyniad i'w chyflwr, ac roedd yn teimlo nad oedd y Meddyg Teulu wedi dangos dim empathi tuag ati drwy awgrymu y dylai ymarfer yoga a cherdded. Hefyd mynegodd bryder ynglŷn â'r ffaith bod y Meddyg Teulu wedi rhagnodi Citalopram iddi. Roedd yn credu bod canllawiau meddygol yn nodi na ddylid cymryd hwn ar yr un pryd â Duloxetine.

Ar ôl derbyn y gŵyn, cysylltodd yr Ombwdsmon â'r Feddygfa a gytunodd i:

- a) ysgrifennu at Mrs P i'w gwahodd i gyfarfod datrysiad lleol gyda'r Meddygon Teulu er mwyn ceisio canfod ffordd ymlaen ar gyfer ei thriniaeth barhaus
- b) cynnig dau ddyddiad iddi ar gyfer y cyfarfod o fewn 20 diwrnod o ddyddiad ei llythyr ati.

Meddygfa yn ardal Bwrdd Iechyd Abertawe Bro Morgannwg - Triniaeth glinigol y tu allan i ysbyty

Rhif yr achos: 201602947 - Cyhoeddwyd yr adroddiad ym mis Awst 2016

Cwynodd Mrs C bod Meddyg Teulu ei diweddar fam wedi methu ag ymweld â hi yn brydlon yn ei chartref. Mewn gwirionedd, cymerodd dros wyth awr i gael ymateb.

Cwynodd hefyd bod y Feddygfa wedi methu ag ymateb i'w chŵyn o fewn 30 diwrnod, fel y nodir yn nogfen 'gwella i weithio'.

Ar ôl ystyried y gŵyn, roedd yn amlwg i'r Ombwdsmon bod y Feddygfa wedi ymateb i'r achwynydd, ond nad oedd wedi cynnwys fawr o fanylion am y camau yr oedd wedi eu cymryd i wella ei gwasanaethau.

Cytunodd y Feddygfa i ysgrifennu llythyr arall at yr achwynydd yn amlinellu'r camau yr oedd wedi eu cymryd o ganlyniad i adolygu'r amgylchiadau oedd yn gysylltiedig â'i chŵyn.

Bwrdd Iechyd Prifysgol Abertawe Bro Morgannwg – arall

Achos Rhif 201602350 – Cyhoeddwyd yr adroddiad fis Medi 2016

Cwynodd Mr a Mrs H am fod staff ysbyty wedi eu hatgyfeirio at Wasanaethau Cymdeithasol oherwydd pryder ynglŷn â thriniaeth eu baban newydd-anedig. Fodd bynnag, gwnaeth staff yr atgyfeiriad heb drafod eu pryderon â hwy na'u hysbysu o'r atgyfeiriad cyn iddo gael ei wneud.

Canfu'r Ombwdsmon nad oedd Bwrdd Iechyd Prifysgol Abertawe Bro Morgannwg ("y Bwrdd Iechyd") yn ei ymateb i'r gŵyn wedi rhoi sylw digonol i bryderon Mr a Mrs H ac nad oedd wedi egluro'r amgylchiadau a oedd yn gysylltiedig â'r atgyfeiriad na'r dystiolaeth a oedd yn sail iddo.

Cytunodd y Bwrdd Iechyd i gymryd y camau canlynol i ddatrys y gŵyn:

- a) ymddiheuro am y methiant i roi sylw i'r materion hyn yn ei ymateb i'r gŵyn
- b) rhoi esboniad llawn ac ymateb i'r pryder nad oedd wedi cael sylw
- c) cwblhau'r camau hyn yn ddim hwyrach na 30 Medi 2016.

Bwrdd Iechyd Prifysgol Abertawe Bro Morgannwg - Triniaeth glinigol mewn ysbyty

Achos Rhif 201602456 - Cyhoeddwyd yr adroddiad fis Medi 2016

Cwynodd Mrs X am safon y gofal a gafodd ei diweddar bartner Mr Y a fu farw ym mis Gorffennaf 2015. Ysgrifennodd Mrs X at y Prif Weithredwr ym mis Awst 2015. Ni chafodd Mrs X ymateb terfynol gan Fwrdd Iechyd Prifysgol Abertawe Bro Morgannwg ("y Bwrdd Iechyd") ar fater iawndal ac nid oedd ychwaith wedi rhoi ymateb llawn i'r materion a godwyd yn wreiddiol gan Mrs X.

Ymddiheurodd y Bwrdd Iechyd am beidio â diweddarau Mrs X am gynnydd ei chais am iawn a sicrhawyd yr Ombwdsmon y byddai Mrs X yn cael ei diweddarau'n fuan. Cytunodd y Bwrdd Iechyd hefyd i ddiweddarau Mrs X yn rheolaidd am gynnydd yr achos.

Bwrdd Iechyd Prifysgol Hywel Dda - Triniaeth glinigol mewn ysbyty

Achos Rhif 201602521 - Cyhoeddwyd yr adroddiad fis Medi 2016

Cwynodd Mrs X am driniaeth a gafodd yn Ysbyty Cyffredinol Glangwili ym mis Tachwedd 2014. Ers ei chŵyn wreiddiol i Fwrdd Iechyd Prifysgol Hywel Dda ("y Bwrdd Iechyd") ym mis Tachwedd 2015, nid oedd Mrs X wedi cael ymateb terfynol.

Cysylltodd yr Ombwdsmon â'r Bwrdd Iechyd ac ymddiheurodd yntau am yr oedi cyn ymateb. Cytunodd

i baratoi ymateb i'r gŵyn ar frys, cyn gynted ag y byddai'n cael y cofnodion roedd wedi gofyn amdanynt. Byddai hefyd yn parhau i ddiweddarau Mrs X ynglŷn â chynnydd yr achos.

Bwrdd Iechyd Prifysgol Aneurin Bevan - Triniaeth glinigol mewn ysbyty

Achos Rhif 201602833 – Cyhoeddwyd yr adroddiad fis Medi 2016

Roedd cwyn Mr X yn ymwneud â'r driniaeth a gafodd ei fam tra'r oedd yng ngofal Bwrdd Iechyd Prifysgol Aneurin Bevan ("y Bwrdd Iechyd") rhwng 29 Medi 2015 a 2 Hydref 2015. Er bod Mr X wedi mynegi ei gwynion i'r Bwrdd Iechyd sawl mis yn ôl, nid oedd byth wedi cael ymateb terfynol.

Cysylltwyd â'r Bwrdd Iechyd a chytunodd i wneud y canlynol i setlo cwyn Mr X:

- a) ymddiheuro am yr oedi cyn cynnig ymateb terfynol
- b) ymateb yn derfynol erbyn 17 Hydref 2016.

Meddygfa Meddyg Teulu ym Mwrdd Iechyd Prifysgol Betsi Cadwaladr – arall

Achos Rhif 201601425 – Cyhoeddwyd yr adroddiad fis Medi 2016

Cwynodd Mrs P fod Meddyg yn y feddygfa wedi ei diystyru yn ystod ymgynghoriad â hi ar 4 Chwefror 2016. Roedd yn cael anhawster cysgu o ganlyniad i'w chyflwr ac roedd yn teimlo nad oedd y Meddyg yn dangos dim cydymdeimlad tuag ati gan iddo awgrymu y dylai wneud ioga a cherdded.

Cwynodd hefyd fod y Meddyg wedi rhagnodi Citalopram iddi. Roedd yn credu bod canllawiau meddygol yn datgan na ddylid cymryd hwn ar yr un pryd â Duloxetine.

Ar ôl cael y gŵyn cysylltodd yr Ombwdsmon â'r feddygfa a gytunodd i:

- a) ysgrifennu at yr achwynydd i'w gwahodd i gyfarfod datrys cwynion lleol â'r Meddyg i geisio canfod ffordd ymlaen â'i thriniaeth
- b) cynnig dau ddyddiad ar gyfer y cyfarfod o fewn 20 diwrnod gwaith o ddyddiad y llythyr ati.

Darparwr GIG Annibynnol ym Mwrdd Iechyd Prifysgol Abertawe Bro Morgannwg – Gwasanaeth y Tu Allan i Oriau – Gwasanaethau yn y Gymuned

Achos Rhif 201603293 – Cyhoeddwyd yr adroddiad fis Medi 2016

Cwynodd Ms T nad oedd meddyg teulu 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 chafodd wrthfotigau eu rhagnodi iddi ar gyfer amheuaeth o donsilitis. Roedd o'r farn bod hyn wedi achosi i'r psoriasis sydd arni i waethygu.

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

Cysylltwyd â Bwrdd Iechyd Prifysgol Abertawe Bro Morgannwg ac mae wedi cytuno i ysgrifennu at Ms T i:

- (a) ymddiheuro am y diffyg cyfathrebu ymddangosiadol hyd yma
- (b) cynnig cyfle iddi i fynychu cyfarfod datrys lleol â staff perthnasol.

Byddai cynnig o gyfarfod datrys lleol yn cael ei wneud o fewn 10 diwrnod i lythyr penderfyniad yr Ombwdsmon a fyddai yn ei dro yn cynnig dyddiadau o fewn 20 diwrnod gwaith wedi hynny.

Bwrdd Iechyd Prifysgol Abertawe Bro Morgannwg – Triniaeth glinigol mewn ysbyty **Achos Rhif 201603164 – Cyhoeddwyd yr adroddiad fis Medi 2016**

Cwynodd Mr X am yr wyth mis o oedi a fu cyn i Fwrdd Iechyd Prifysgol Abertawe Bro Morgannwg (“y Bwrdd Iechyd”) ei hysbysu bod ei gŵyn allan o ddyddiad ar gyfer cynnal ymchwiliad.

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

- a) ymddiheuro i Mr X am yr wyth mis o oedi cyn ymateb i’w gŵyn
- b) cynnig esboniad am yr wyth mis o oedi.

Cytunodd y Bwrdd Iechyd i gwblhau’r uchod erbyn 28 Hydref 2016.

Bwrdd Iechyd Prifysgol Abertawe Bro Morgannwg – arall **Achos Rhif 201603213 – Cyhoeddwyd yr adroddiad fis Medi 2016**

Cwynodd Mrs A am nad oedd Bwrdd Iechyd Prifysgol Abertawe Bro Morgannwg (“y Bwrdd Iechyd”) wedi ei hysbysu o’i benderfyniad yn dilyn asesiad a ymgwymerwyd gan ei merch ym mis Gorffennaf 2015. Hefyd, roedd Mrs A wedi cwyno wrth y Bwrdd Iechyd ym mis Gorffennaf 2016 am y diffyg cyfathrebu ac nad oedd wedi cael ymateb.

I setlo’r gŵyn, cytunodd y Bwrdd Iechyd i:

- a) ymateb i’r gŵyn a wnaethpwyd ym mis Gorffennaf 2016 erbyn 30 Medi 2016
- b) talu £250 i Mrs A am ei hamser a’r drafferth o wneud y gŵyn.

Bwrdd Iechyd Prifysgol Betsi Cadwaladr – Triniaeth glinigol mewn ysbyty **Achos Rhif 201603421 – Cyhoeddwyd yr adroddiad fis Medi 2016**

Cwynodd Mr X ei fod, yn dilyn enwaediad a mewnosod mewnblianiad pidynnol lled galed ddiwedd Chwefror 2015, wedi colli sawl modfedd o’i bidyn.

Roedd yr Ombwdsmon o’r farn nad oedd ymateb y Bwrdd Iechyd i gŵyn Mr X yn ddigonol. Cytunodd y Bwrdd Iechyd i:

- a) roi ymateb priodol i’r ymchwiliad i Mr X erbyn 31 Hydref 2016
- b) ymddiheuro am y ffordd yr oedd wedi delio â chŵyn Mr X, a
- c) thalu £100 i Mr X am yr amser a’r drafferth o fynd ati i gwyno i’r Ombwdsmon.

Bwrdd Iechyd Prifysgol Abertawe Bro Morgannwg - Triniaeth glinigol mewn ysbyty Achos Rhif 201602804 – Cyhoeddwyd yr adroddiad fis Medi 2016

Mynegodd Mr X bryderon ar ôl i'w ferch farw yn dilyn biopsi i wneud diagnosis am ei bod yn fyr ei gwynt ar ôl gweithgarwch corffol.

Dywedodd Mr X fod cyflwr iechyd ei ferch wedi dirywio'n sylweddol ar ôl y biopsi, ei bod yn ar fin marw ac yn ddibynnol ar ocsigen atodol. Cwynodd am nad oedd y risgiau a'r gyfradd farwolaeth uchel a oedd yn gysylltiedig â'r driniaeth wedi cael eu hegluro i'w ferch cyn y driniaeth a'i bod wedi dweud pe bai'n ymwybodol o'r risgiau na fyddai wedi cytuno i gael y driniaeth. Bu farw merch Mr X wyth diwrnod ar ôl y driniaeth.

Nododd swyddfa'r Ombwdsmon fod Mr X, a'i wŷr, wedi bod mewn cyfarfod â'r Bwrdd Iechyd ond na chafwyd penderfyniad ffurfiol yn ysgrifenedig. Felly cysylltodd ei swyddfa â'r Bwrdd Iechyd a chytunodd i anfon ymateb ysgrifenedig a oedd yn amlinellu'r hyn a drafodwyd yn y cyfarfod a'r canlyniad. Dywedwyd wrth Mr X os na fyddai'n fodlon ag ymateb y Bwrdd Iechyd y gallai ddod â'i gŵyn yn ôl at yr Ombwdsmon.

Practis Meddyg Teulu ("y Practis") yn ardal Bwrdd Iechyd Prifysgol Abertawe Bro Morgannwg – Triniaeth glinigol y tu allan i ysbyty

Achos Rhif 201601936 - Cyhoeddwyd yr adroddiad fis Medi 2016

Cwynodd Mrs X fod derbynnydd wedi cwestiynu presgripsiwn meddyginiaeth ei mam yn amhriodol â fferyllydd. Pan gwynodd Mrs X wrth y feddygfa am y mater, dywedodd fod Rheolwr Cynorthwyol y Practis wedi siarad â hi mewn ffordd anghwrtais ac annerbyniol. Dywedodd nad oedd y Practis yn barod i ystyried ei chŵyn lafar ac awgrymwyd y dylai'r claf ystyried cofrestru â Phractis Meddyg Teulu arall.

Er mwyn datrys y gŵyn, cytunodd y Practis i wneud y canlynol:

- ymddiheuro i Mrs X am y modd yr oedd wedi delio â'i chŵyn ac am awgrymu y dylai'r claf gofrestru â Phractis arall
- adolygu trefn gwyno'r Practis i sicrhau ei fod yn cydymffurfio â'r rheoliadau a'r canllaw perthnasol
- adolygu polisi dadgofrestru cleifion y Practis i sicrhau ei fod yn cydymffurfio â'r rheolau a'r canllaw proffesiynol perthnasol
- hyfforddi staff perthnasol ar y drefn gwyno ddiwygiedig a'r polisi dadgofrestru cleifion.

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

Achos Rhif 201601771 - Cyhoeddwyd yr adroddiad fis Medi 2016

Cwynodd Mrs X ar ran ei merch (Mrs Y) am y gofal a'r driniaeth a gafodd Mrs Y yn ystod ei beichiogrwydd a'i harhosiad yn Ysbyty Athrofaol Cymru. Mynegodd Mrs X bryderon hefyd am ymateb Bwrdd Iechyd Prifysgol Caerdydd a'r Fro ("y Bwrdd Iechyd") i'r gŵyn a wnaeth yn ddiweddarach.

Cytunodd y Bwrdd Iechyd i gymryd nifer o gamau i setlo'r gŵyn. Cytunodd:

- y dylai cofnod gael ei gynnwys yng nghofnodion meddygol Mrs Y i ddangos yr angen am doriad cesaraidd os bydd yn feichiog eto yn y dyfodol; a

b) bod llythyr yn cael ei anfon at Mrs Y ac yn cael ei gopïo i'w Meddyg Teulu gan nodi'r cytundeb uchod.

Cadarnhaodd y Bwrdd lechyd y byddai manylion yn cael eu cadw ar y ffeil electronig, ar gofnodion meddygol Mrs Y ac y byddai copi o'r cytundeb gyda Mrs Y ac yn cael ei storio ar gofnod ei Meddyg Teulu. Dywedodd y Bwrdd lechyd y byddai hyn yn helpu i weithredu'r cam y cytunwyd arno. Ar ôl ystyried barn yr achwynydd, penderfynodd yr Ombwdsmon fod hwn yn setliad rhesymol yn yr achos penodol hwn.

Bwrdd lechyd Prifysgol Abertawe Bro Morgannwg – Triniaeth glinigol mewn ysbyty **Achos Rhif 201506517 - Cyhoeddwyd yr adroddiad fis Medi 2016**

Cwynodd Mrs A am y gofal a'r driniaeth a gafodd ei diweddar fab, Mr Y, gan y Bwrdd lechyd rhwng mis Hydref 2012 a Medi 2013. Yn benodol, dywedodd nad oedd Bwrdd lechyd Prifysgol Abertawe Bro Morgannwg ("y Bwrdd lechyd") wedi rheoli poen ei mab tua diwedd ei oes. Mynegodd bryderon hefyd am ei safon isel wrth ddelio â chwynion.

Nododd yr Ombwdsmon fod y Bwrdd lechyd wedi datgan fel rhan o'i ymchwiliad i gŵyn Mrs A fod methiannau clinigol wedi bod o ran gweinyddu cyffuriau atodol i leddfuo poen Mr Y. Ymddiheurodd y Bwrdd lechyd am y trallod a achoswyd i Mrs A a'i theulu. Hefyd, i gydnabod yr oedi cyn ymateb i gŵyn Mrs A cynigiodd y Bwrdd lechyd daliad ex-gratia o £250 i Mrs A. Gwrthododd Mrs A y taliad.

Fel rhan o'r camau i setlo cwyn Mrs A â'r Ombwdsmon, cynigiodd y Bwrdd lechyd gyfle i Mrs A i gwrrd â'r Ymgynghorydd Gofal Lliniarol a chynrychiolydd o grŵp Diwedd Oes y Bwrdd lechyd i drafod pryderon / profiadau Mrs A. Dywedodd y Bwrdd lechyd ei fod yn gobeithio canfod ffyrdd o ddefnyddio profiad Mrs A i ddylanwadu ar addysg yn y Bwrdd lechyd yn ymwneud â chymorth i berthnasau a chleifion yn ystod oriau / dyddiau olaf eu hoes.

Bwrdd lechyd Prifysgol Hywel Dda – Triniaeth glinigol mewn ysbyty **Achos Rhif 201600043 - Cyhoeddwyd yr adroddiad fis Medi 2016**

Cwynodd Mr X er ei fod wedi mynychu'r Clinig Llygaid yn Aberystwyth ar sawl achlysur, nid oedd offthalmolegyddion wedi llwyddo i ganfod achos y cyflwr ar ei lygad; cafodd ddiagnosis a thriniaeth yn ddiweddarach yn dilyn atgyfeiriad gan Feddyg Teulu at Adran Offthalmoleg mewn ysbyty arall i gael ail farn.

Dywedodd Bwrdd lechyd Prifysgol Hywel Dda ("y Bwrdd lechyd") ei fod, ar ôl adolygu'r gŵyn, yn credu y dylai cyflwr Mr X fod wedi'i ganfod yn gynharach ac i'r graddau hynny, roedd yn cydnabod nad oedd y gwasanaeth a gafodd gystal ag y byddai wedi'i ddymuno.

Roedd y Bwrdd lechyd a'r Ombwdsmon o'r farn y gellid setlo'r gŵyn trwy gytuno ar setliad a fyddai'n cynnwys bod y Bwrdd lechyd yn:

a) cyfarwyddo ac yn talu am arbenigwr clinigol allanol i ganfod lefel y niwed a achoswyd i Mr X o ganlyniad i'r methiant i wneud diagnosis

- b) penderfynu ar swm priodol o iawndal i Mr X ar sail adroddiad yr arbenigwr clinigol
- c) cynnig talu i Mr X i gael cyngor cyfreithiol os yw'n dymuno hynny ar ba mor rhesymol fyddai unrhyw iawndal y byddai'r Bwrdd Iechyd yn ei gynnig (yn seiliedig ar drefniadau gwneud iawn Gweithio i Wella).

Amaethyddiaeth a Physgodfeydd

DATRYSIADAU CYFLYM A SETLIADAU GWIRFODDOL

Llywodraeth Cymru – Cynlluniau Taliadau

Achos Rhif 201601567 – Cyhoeddwyd yr adroddiad fis Medi 2016

Cwynodd Mrs X am y diffyg cyfathrebu ar ran Llywodraeth Cymru ynglŷn â'i chais a'i hapêl yn gysylltiedig â Thaliad Ffermwyr Ifanc y Cynllun y Taliad Sylfaenol. Cwynodd na chafodd peth o'i gohebiaeth ei hateb o gwbl, gyda pheth yn cynnwys gwybodaeth gamarweiniol. Canfu'r Ombwdsmon y gallai'r diffyg cyswllt hwn fod wedi digwydd yng ngheisiadau ymgeiswyr eraill ar gyfer Taliad Ffermwyr Ifanc y Cynllun y Taliad Sylfaenol.

Mewn cwyn a wnaethpwyd gan Mrs X i Lywodraeth Cymru ynglŷn â'r diffyg cyswllt hwn cytunodd fod camgymeriadau wedi'u gwneud wrth ddelio â gohebiaeth; fodd bynnag, ni chynigiwyd ymddiheuriad nac iawndal.

Argymhellodd yr Ombwdsmon y datrysiad canlynol i'r gŵyn, a chytunodd Llywodraeth Cymru i weithredu o fewn mis:

- a) Ymddiheuro'n ysgrifenedig i Mrs X am eu methiant i gyfathrebu â hi ynglŷn â'i chais a'i hapêl yn achos Taliad Ffermwyr Ifanc y Cynllun y Taliad Sylfaenol. Dylai'r ymddiheuriad gael ei gyhoeddi o fewn mis.
- b) Talu iawndal o £400 i Mrs X i adlewyrchu'r oedi a brofodd o du Llywodraeth Cymru yn achos yr uchod. Dylai'r taliad hwn hefyd gael ei wneud o fewn mis.
- c) Dylid ystyried camau tebyg yn achos unigolion eraill mewn amgylchiadau tebyg i Mrs X. Os oes unrhyw lythyrau apêl Cam 1 heb eu datrys o ganlyniad i gyfathrebu â'r Comisiwn Ewropeaidd, yna dylid eu hystyried ar unwaith.

Delio â chwynion

CADARNHAWYD

Bwrdd Iechyd Prifysgol Cwm Taf - Iechyd

Achos Rhif 201504399 – Cyhoeddwyd yr adroddiad fis Medi 2016

Cwynodd Mrs A nad oedd Bwrdd Iechyd Prifysgol Cwm Taf (“y Bwrdd Iechyd”) wedi delio’n briodol â chwyn a wnaeth ym mis Hydref 2014 am y gofal a’r driniaeth a gafodd yn dilyn llawdriniaeth. Yn benodol, roedd yn bryderus bod oedi annerbyniol wedi bod cyn i Fwrdd Iechyd Prifysgol Cwm Taf ddelio â’r mater, nad oedd y Bwrdd Iechyd byth wedi penderfynu a oedd atebolrwydd amodol yn ei hachos ac, er ei fod wedi cytuno ym mis Rhagfyr 2015 i dalu £250 i Mrs A o fewn chwe wythnos i gydnabod yr oedi, nid oedd y Bwrdd Iechyd wedi gwneud hynny erbyn yr adeg pan gychwynnodd yr Ombwdsmon ar ei ymchwiliad ym mis Mawrth 2016.

Cadarnhaodd yr Ombwdsmon y gŵyn. Canfu oedi annerbyniol, camgymeriadau mewn gohebiaeth, a methiant i ddiweddarau Mrs A ynglŷn â’r hyn oedd yn digwydd. Roedd yr Ombwdsmon yn cydnabod bod y Bwrdd Iechyd wedi cymryd camau eisoes i wella sut yr oedd yn delio â chwynion. Argymhellodd yr Ombwdsmon fod y Bwrdd Iechyd yn:

- a) ymddiheuro eto
- b) talu £100 i Mrs A (yn ychwanegol at y £250 y cytunwyd arno’n flaenorol)
- c) archwilio’r achosion iawndal sydd heb eu cwblhau ac sy’n ymestyn ymhellach yn ôl na’r targed ar gyfer ymateb; ac yn
- d) rhoi manylion am y camau sy’n cael eu cymryd i sicrhau bod y rhain yn cael eu datrys yn brydlon.

DATRYSIADAU CYFLYM A SETLIADAU GWIRFODDOL

Cyngor Dinas a Sir Abertawe - Cynllunio a Rheoli Adeiladu

Rhif yr Achos 201601588 – Cyflwynwyd yr adroddiad ym mis Gorffennaf 2016

Cwynodd Mr W am broses Cyngor Abertawe (“y Cyngor”) o ail-rifo ei eiddo a oedd yn cael ei droi yn dri fflat. Dywedodd Mr W fod y llythyrau a dderbyniodd yn rhoi’r argraff bod ffi gofrestru wirfoddol i’r Cyngor yn orfodol, ac roedd yn cwestiynu penderfyniad y Cyngor i ddyrannu cyfres rifau i’w eiddo nad oedd ef wedi’i dewis. Dywedodd Mr W hefyd pan wnaeth gŵyn swyddogol, ei fod wedi gorfod aros yn hir iawn am unrhyw ohebiaeth, ni chafodd ei ddiweddarau ar hynt ei gwyn ac ni chafodd esboniad clir am ganlyniad ymchwiliad y Cyngor.

Canfu’r Ombwdsmon fod y Cyngor wedi methu yn y lle cyntaf â rhoi sylw digonol i bryderon Mr W am y broses rifo a’r penderfyniad a gymerodd i gyhoeddi rhybudd o rifau’r eiddo. Cytunodd y Cyngor i:

- a) ymddiheuro am yr oedi ac am fethu â rhoi sylw i gŵyn Mr W

- b) cynnig iawndal ariannol o £50
- c) ailystyried geiriad y llythyrau perthnasol i sicrhau bod natur a manteision y ffi gofrestru yn glir.
- d) cymryd y camau hyn cyn pen pedair wythnos o hysbysiad swyddogol yr Ombwdsmon.

Bwrdd Iechyd Prifysgol Hywel Dda – Iechyd

Rhif yr Achos: 201601254 - Cyflwynwyd yr adroddiad ym mis Gorffennaf 2016

Gwnaeth Ms X gŵyn i Fwrdd Iechyd Prifysgol Hywel Dda (“y Bwrdd Iechyd”) ym mis Tachwedd 2014 am y gofal a’r driniaeth a gafodd tra bu’n glaf yn Ysbyty Tywysog Phillip (“yr ysbyty”). Ar ôl nifer o ymdrechion i gysylltu â’r Bwrdd Iechyd, nid oedd ymateb terfynol i’w phryderon wedi dod i law. Cytunodd y Bwrdd Iechyd i wneud y canlynol i ddelio â’r gŵyn

- a) ysgrifennu at Ms X gydag ymddiheuriad am yr oedi ynghyd ag esboniad
- b) darparu i Ms X daliad o £500 am yr oedi
- c) darparu ei ymateb llawn i’r gŵyn erbyn 30 Awst 2016.

Cyngor Bwrdeistref Sirol Merthyr Tudful – Delio â Chwynion – Arall Amrywiol

Rhif yr Achos: 201601081 – Cyflwynwyd yr adroddiad ym mis Gorffennaf 2016

Cwynodd Ms X am sawl mater yn ymwneud â gwasanaeth casglu gwastraff Cyngor Bwrdeistref Sirol Merthyr Tudful (“y Cyngor”). Cwynodd hefyd am ymddygiad staff pan gysylltodd â’r Cyngor i drafod y materion hyn.

Ni chanfuwyd dim tystiolaeth o fethiant y gwasanaeth casglu gwastraff, fodd bynnag, argymhellodd yr Ombwdsmon y setliad canlynol, y mae’r Cyngor wedi cytuno i’w gwneud:

- a) anfon at Ms X ymateb llawn i’w chwyn am ymddygiad staff erbyn 22 Gorffennaf 2016
- b) ymddiheuro i Ms X am fod mor hir yn anfon ymateb ati.

Cymdeithas Tai Unedig Cymru - Tai

Rhif yr achos: 201602695 - Cyhoeddwyd yr adroddiad ym mis Awst 2016

Cwynodd Mr X am yr amser a gymerodd Cymdeithas Tai Unedig Cymru (“y Gymdeithas Tai”) i osod drws ffrynt newydd iddo. Cwynodd Mr X hefyd ynglŷn â sut oedd y Gymdeithas wedi delio â’i gŵyn.

Ar ôl i’r Ombwdsmon gysylltu â’r Gymdeithas, cytunodd i drefnu cyfarfod â Mr X i drafod ei bryderon parhaus. Dylai’r cyfarfod hwn gael ei drefnu erbyn 1 Medi 2016.

Bwrdd Iechyd Prifysgol Caerdydd a’r Fro - Iechyd

Rhif yr achos: 201602749 - Cyhoeddwyd yr adroddiad ym mis Awst 2016

Cwynodd Mr A am oedi parhaus Bwrdd Iechyd Prifysgol Caerdydd a’r Fro (“y Bwrdd Iechyd”) o dros 13

mis mewn perthynas ag ymateb i'w gŵyn.

Ar ôl i'r Ombwdsmon gysylltu, cytunodd y Bwrdd lechyd gymryd y camau canlynol er mwyn setlo cŵyn

Mr A:

- * darparu ei ymateb i gŵyn Mr A erbyn 12 Medi 2016
- darparu ymddiheuriad ysgrifenedig i Mr A'i gyfreithiwr am yr oedi gormodol
- talu £250 i Mr A am yr oedi ac am unrhyw drallod a achoswyd o ganlyniad i hynny.

Bwrdd lechyd Prifysgol Hywel Dda - lechyd

Rhif yr achos: 201602059 - Cyhoeddwyd yr adroddiad ym mis Awst 2016

Cwynodd Mrs T am yr oedi a'r trafferthion cyfathrebu a brofodd gyda Bwrdd lechyd Prifysgol Hywel Dda ("y Bwrdd lechyd") mewn perthynas â'i ymchwiliad i bryderon a fynegwyd ynglŷn â'r driniaeth a ddarparwyd i'w diweddar wr. Cyflwynwyd cwyn wreiddiol Mrs T ym mis Tachwedd 2015.

Ar ôl ystyried y gŵyn, cysylltodd yr Ombwdsmon â'r Bwrdd lechyd a gytunodd bod oedi wedi bod o ran darparu'r adroddiad terfynol ar yr ymchwiliad ac y bu rhai problemau cyfathrebu. Fel cydnabyddiaeth o hynny, cytunodd y Bwrdd lechyd i:

- a) ddarparu adroddiad terfynol i'r ymchwiliad o fewn un mis
- b) trefnu cyfarfod â Mrs T er mwyn trafod ei ganfyddiadau
- c) darparu ymddiheuriad didwyll i Mrs T
- d) talu £250 fel cydnabyddiaeth o'r amser a'r drafferth wrth fwrw ymlaen â'r pryderon yma.

Cyngor Dinas Casnewydd - Gwasanaethau cymdeithasol plant

Rhif yr achos: 201601456 - Cyhoeddwyd yr adroddiad ym mis Awst 2016

Cwynodd Mr a Mrs D bod Cyngor Dinas Casnewydd ("y Cyngor") wedi gwneud camgymeriadau wrth gyfrifo taliadau Gwarchodaeth Arbennig a dalwyd iddynt; wedi methu ag egluro'n ddigonol sut y bu iddynt gasglu bod gordaliad wedi ei wneud iddynt; ac wedi methu ag ymateb i'w cais am gyfarfod yng nghwmni eu cyfrifydd er mwyn trafod y taliadau a gyfrifwyd.

Ni allai'r Ombwdsmon newid y sail y cyfrifwyd y taliadau arno, oherwydd eu bod yn seiliedig ar statud ac asesiad o incwm unigolyn. Fodd bynnag, bu i'r Ombwdsmon ganfod y bu i'r Cyngor gamweinyddu ar ddau achlysur. Yn groes i Ganllawiau Llywodraeth Cymru, nid oedd wedi ailasesu hawl Mr a Mrs D pan fu iddynt ei hysbysu am newid yn eu hamgylchiadau, a bu iddynt adael hynny tan yr adolygiad blynyddol fisoedd yn ddiweddarach. Ar y pwynt hwnnw, roedd yn amlwg bod Mr a Mrs D wedi cael eu gordalu.

Hefyd, wrth ailasesu, methodd y Cyngor â defnyddio'r swm cywir arweiniodd at gamgymeriad arall olygai bod Mr a Mrs D wedi cael eu gordalu'n sylweddol (dros £800), ac nid oedd dim bai arnyn nhw am hynny. Bu i'r Ombwdsmon dderbyn cytundeb gan y Cyngor i weithredu'r modd canlynol o ddatrys y gŵyn:

- a) ymddiheuriad ysgrifenedig o fewn 20 diwrnod am fethiannau'r Cyngor yn ystod yr ailasesiad, a sicrwydd y byddai'n cynnal unrhyw ailasesiadau angenrheidiol yn brydlon yn y dyfodol
- b) cadarnhau ysgrifenedig na fyddai'n ceisio adennill y gordaliad gan Mr a Mrs D
- c) cytuno i gynnal cyfarfod â Mr a Mrs D a'u cyfrifydd er mwyn egluro'n llawn sut y cyfrifwyd y taliadau er mwyn sicrhau eglurder a dealltwriaeth yn y dyfodol.

Bwrdd Iechyd Prifysgol Betsi Cadwaladr – Iechyd

Achos Rhif 201603001 – Cyhoeddwyd yr adroddiad fis Medi 2016

Cwynodd Miss A, gyda chymorth cynghorydd y Cyngor Iechyd Cymuned am oedi afresymol ar ran Bwrdd Iechyd Prifysgol Betsi Cadwaladr ("y Bwrdd Iechyd") cyn ymateb i bryderon a godwyd am y gofal a'r driniaeth a gafodd ei diweddar fam. Cwynodd Miss A am y tro cyntaf ym mis Mehefin 2014 a chafwyd ymateb ym mis Awst 2014. Mynegwyd pryderon pellach ym mis Rhagfyr 2015 ac nid yw byth wedi cael ymateb.

Ar ôl ystyried y gŵyn, cysylltodd yr Ombwdsmon â'r Bwrdd Iechyd a gytunodd bod cyfnod o oedi hir wedi bod cyn ymateb i gwynion pellach Miss A. I gydnabod hyn cytunodd y Bwrdd Iechyd y byddai'n gwneud y canlynol cyn gynted â phosibl ac erbyn 30 Medi 2016 yn:

- a) ymateb i bryderon pellach Miss A
- b) cynnig ymddiheuriad ystyrllon i Miss A gan gydnabod yr oedi a brofwyd
- c) talu swm o £125 i gydnabod yr amser a'r drafferth yr aeth iddi i gwyno.

Cyngor Sir Powys – Cyfleusterau Cymunedol a Hamdden

Achos Rhif 201601720 – Cyhoeddwyd yr adroddiad fis Medi 2016

Cwynodd Mr K i Gyngor Sir Powys ("y Cyngor") am y newid yn ei bolisi ar gasgliadau gwastraff ac ailgylchu a oedd, meddai, yn golygu anghyfleustra mawr iddo ac y byddai'n anodd iddo gadw at y trefniadau. Cwynodd am nad oedd y Cyngor wedi ymateb i'w bryderon nac i'w gŵyn yn ddiweddarach am y methiant hwnnw. Yn fuan ar ôl iddo gwyno i'r Ombwdsmon, symudodd Mr K yn barhaol o ardal y Cyngor.

Ar ôl asesu'r dogfennau a gyflenwyd, roedd yr Ombwdsmon o'r farn bod tystiolaeth o gamweinyddu ar yr olwg gyntaf ond, gan fod Mr K wedi symud i ffwrdd, roedd yn teimlo y gellid datrys y mater. Dangosodd y dogfennau fod yr oedi wedi digwydd yn achos Mr K am fod y Cyngor wedi cymysgu ei gŵyn ef â chŵyn arall debyg gan breswlydd arall yn yr ardal. Cytunodd y Cyngor i weithredu'r camau canlynol (o fewn mis) i ddatrys cwyn Mr K:

- a) ymddiheuro'n ysgrifenedig iddo am y methiannau wrth ddelio â'r gŵyn

- b) cynnig iawndal o £50 iddo am ei amser a'r drafferth yr aeth iddi i gwyno i'r Cyngor ac i swyddfa'r Ombwdsmon
- c) dylai'r Uwch Swyddog Cwynion Corfforaethol atgoffa'r holl staff yn yr adran gwastraff ac ailgylchu am yr angen i gydnabod cwynion ac o ganllaw'r Ombwdsmon ar y mater.

Bwrdd Iechyd Prifysgol Hywel Dda - Iechyd

Achos Rhif 201603155 – Cyhoeddwyd yr adroddiad fis Medi 2016

Roedd cwyn Mr X yn ymwneud â'r driniaeth a gafodd Mrs Y yn Ysbyty Cyffredinol Bronglais. Yn benodol, yr oedi cyn cael diagnosis a thrin haint yn ei phen-glin ar ôl llawdriniaeth i gael pen-glin newydd. Er bod Mr X wedi mynegi ei bryderon wrth Fwrdd Iechyd Prifysgol Hywel Dda ("y Bwrdd Iechyd") ym mis Chwefror 2016, nid oedd byth wedi cael ymateb terfynol.

Cysylltwyd â'r Bwrdd Iechyd a chytunwyd ar setliad i'r gŵyn i roi ymateb terfynol i Mr X erbyn 7 Hydref 2016.

Cyngor Cymuned Clocaenog – Cynllunio a Rheolaeth Adeiladu

Achos Rhif 201602536 – Cyhoeddwyd yr adroddiad fis Medi 2016

Cwynodd Ms X fod Cyngor Cymuned Clocaenog ("y Cyngor Cymuned") wedi gwrthod gwneud sylw ar faterion a oedd yn achos pryder iddi ar ôl iddi eu codi â'r Cyngor. Ymatebodd y Cyngor Cymuned i'r gŵyn trwy ddweud bod Aelodau wedi nodi cynnwys y llythyr a phenderfynu peidio â gwneud sylwadau arno.

Dywedwyd wrth Ms X pan fydd corff cyhoeddus yn cael cwyn ffurfiol am ei weithredoedd, bod dyletswydd arno i ymateb i'r pryderon a godwyd. Ar ôl adolygu'r gŵyn a'r ymateb, cysylltodd yr Ombwdsmon â'r Cyngor Cymuned a gofynnodd iddo ailystyried y gŵyn a chynnig ymateb llawn a digonol. Ers hynny mae Ms X wedi cael ymateb ysgrifenedig llawn.

Bwrdd Iechyd Prifysgol Betsi Cadwaladr - Iechyd

Achos Rhif 201602537 – Cyhoeddwyd yr adroddiad fis Medi 2016

Cwynodd Mr X nad oedd wedi cael ymateb i'r pryderon a oedd wedi'u codi â Bwrdd Iechyd Prifysgol Betsi Cadwaladr ("y Bwrdd Iechyd") ar 28 Chwefror 2014. Cysylltodd yr Ombwdsmon â'r Bwrdd Iechyd ac mae wedi cytuno â'r canlynol i setlo cwyn Mr X:

- a) ymddiheuro'n ysgrifenedig am fod yr oedi wedi parhau gyhyd
- b) cynnig iawn ariannol i gydnabod yr amser a'r drafferth yr aeth iddi trwy gwyno
- c) cynnig ymateb ysgrifenedig llawn yn ddim hwyrach na 1 Tachwedd 2016, ac os na ellir cyflawni hynny cytunwyd i ymestyn y dyddiad i 31 Ionawr 2017.

Roedd yr Ombwdsmon o'r farn bod y camau y dywedodd y Bwrdd Iechyd y byddai'n eu cymryd yn

rhesymol ac y byddent yn datrys y gŵyn. Felly, roedd yn trin yr achos fel un wedi'i setlo. Dywedwyd wrth Mr X y gallai ddod yn ôl at yr Ombwdsmon os na fyddai'r Bwrdd lechyd yn cymryd y camau roedd wedi addo'u cymryd neu os oeddent yn anfoddhaol.

Bwrdd lechyd Prifysgol Hywel Dda - lechyd

Achos Rhif 201601017 - Cyhoeddwyd yr adroddiad fis Medi 2016

Cwynodd Ms B am fethiant Bwrdd lechyd Prifysgol Hywel Dda ("y Bwrdd lechyd") i ymateb yn brydlon i'w phryderon. Cwynodd Ms B i'r Bwrdd lechyd ar 30 Ebrill 2015 ond er gwaethaf cyfathrebu maith drwy ei chynrychiolydd cyfreithiol, nid oedd y Bwrdd lechyd wedi ymateb i'w chŵyn tan fis Mehefin 2016.

Roedd y Bwrdd lechyd wedi cydnabod nad oedd wedi ymateb yn brydlon i gŵyn Ms B ac ymddiheurodd am hynny. I gydnabod ei fethiannau, cynigiodd y Bwrdd lechyd daliad o £500 i Ms B. Hefyd, rhoddodd Prif Weithredwr y Bwrdd lechyd sicrwydd fod prosesau gwell wedi'u cyflwyno i fonitro cwynion yn well.

Addysg

NI CHADARNHAWYD

Cyngor Caerdydd - Gwaharddiadau

Rhif yr achos: 201504956 - Cyhoeddwyd yr adroddiad ym mis Awst 2016

Cwynodd Mrs X bod Cyngor Caerdydd ("y Cyngor") wedi methu ag ymchwilio'n llawn i'w phryderon ynglŷn â'r amgylchiadau a arweiniodd at wahardd ei mab, Y, o ysgol uwchradd yn ei ardal.

Bu i'r Ombwdsmon ganfod bod ystyriaeth lawn wedi ei roi i'r broses adolygu, yn cynnwys yr amserlen ymateb. Hefyd, roedd y canfyddiadau wedi'u hamlinellu yng ngohebiaeth y Cyngor i Mrs X. Felly ni fu i'r Ombwdsmon ategu'r gŵyn.

DATRYSIAD CYFLYM A SETLIADAU GWIRFODDOL

Cyngor Sir Gaerfyrddin - Cludiant i'r ysgol

Rhif yr achos: 201602129 - Cyhoeddwyd yr adroddiad ym mis Awst 2016

Ym mis Rhagfyr 2015 cyfarfu Mrs Q â Chyngor Sir Gaerfyrddin ("y Cyngor") i drafod yr apêl aflwyddiannus mewn perthynas â chais ei merch am gludiant i'r ysgol. Bu i'r Cyngor addo y byddai'n adolygu'r apêl; fodd bynnag, bu i Mrs Q gysylltu â'r Ombwdsmon ym mis Gorffennaf 2016 pan nad oedd wedi derbyn yr adroddiad.

Ar ôl derbyn y gŵyn a'i hasesu, bu i'r Ombwdsmon gysylltu â'r Cyngor i drafod pryderon Mrs Q. Pan gwblhawyd y trafodaethau hynny, cytunodd y Cyngor i gymryd y camau canlynol er mwyn datrys y gŵyn:

- ysgrifennu llythyr o ymddiheuriad i Mrs Q am yr oedi wrth gyhoeddi adolygiad o'r apêl
- talw £50 i Mrs Q am yr oedi parhaus; a
- chyhoeddi adolygiad o'r apêl o fewn 20 diwrnod gwaith.

Cyngor Bro Morgannwg – Anghenion Addysgol Arbennig (SEN)

Achos Rhif 201503572 – Cyhoeddwyd yr adroddiad fis Medi 2016

Cwynodd Mr X am nad oedd Cyngor Bro Morgannwg ("y Cyngor") yn ei rôl fel yr Awdurdod Addysg Lleol ("AALI"), wedi sicrhau darpariaeth addysgol briodol i'w ferch, B, i ddiwallu ei hanghenion addysgol arbennig (AAA); bod oedi cyn atgyfeirio B i gael Therapi Iaith a Lleferydd; a chafodd ei hysbysu ar gam ynglŷn ag apelio i Dribiwnlys Anghenion Addysgol Arbennig Cymru ("TAAAC").

Datgelodd ymchwiliad yr Ombwdsmon fod Mr X wedi ei hysbysu'n gywir o'i hawl i apelio i TAAAC, ac nad oedd dim tystiolaeth ei fod wedi cael ei hysbysu ar gam gan yr AAA, fel yr honnwyd. Mae gan B yn awr Ddatganiad AAA sy'n adlewyrchu'r holl argymhellion a amlinellwyd yn adroddiad Therapi Iaith a Lleferydd B.

Nodwyd rhai pryderon ynglŷn â phrydlondeb atgyfeiriad Therapi Iaith a Lleferydd B a'r ffordd yr oedd

y Cyngor wedi delio â'r gŵyn. Rhoddwyd sylw i'r rhain trwy gamau yr oedd y Cyngor wedi eu cymryd eisoes, gan gynnwys camau ychwanegol y cytunodd i'w cymryd.

Daeth yr Ombwdsmon â'i ymchwiliad i gŵyn Mr X i ben gan fod y gŵyn wedi'i datrys yn wirfoddol. Cytunodd y Cyngor i:

- a) ymddiheuro i Mr X a chynnig iawndal am y diffygion a ganfuwyd yn y ffordd yr oedd wedi delio â'r gŵyn, ac
- b) y byddai'r AAA yn darparu oriau cymorth ychwanegol i B ym mlwyddyn academaidd 2016/17 i helpu'r ysgol i wella darpariaeth addysgol bresennol B.

Yr amgylchedd ac iechyd yr amgylchedd

CADARNHAWYD

Cyngor Sir y Fflint – Arall

Rhif yr Achos: 201500884 – Cyflwynwyd yr adroddiad ym mis Gorffennaf 2016

Cwynodd Mr A am fethiant Cyngor Sir y Fflint (“y Cyngor”) i erlyn ei gymydog am yr hyn yr oedd e’n teimlo oedd yn droseddau o safbwynt adeilad rhestredig, a oedd yn cynnwys dymchwel wal. Roedd hefyd yn anfodlon gyda’r ffordd y deliodd y Cyngor â’i gwynion.

Daeth yr Ombwdsmon i’r casgliad mai mater i’r Cyngor oedd y penderfyniad ynglŷn ag a oedd y wal yn ffurfio rhan o’r adeiladwaith rhestredig. Ni chanfu unrhyw dystiolaeth fod ystyriaeth a phenderfyniad dilynol y Cyngor ar faint cwrtil yr adeilad rhestredig yn ddiffygiol. Ni chadarnhawyd yr agwedd hon ar gŵyn Mr A.

Teimlai’r Ombwdsmon y gallai’r Cyngor fod wedi darparu i Mr A ei farn ddiffiniol ynglŷn ag a oedd y datblygiad yn eiddo’r cymydog yn torri’r rheoliadau adeiladau rhestredig yn llawer cynt nag y gwnaeth. Daeth i’r casgliad bod yr oedi wedi gwaethygu’r rhwystredigaethau a deimlodd Mr A. I’r graddau hynny yn unig cadarnhaodd gŵyn Mr A. Argymhellodd yr Ombwdsmon fod y Cyngor:

- a) yn ymddiheuro i Mr A am y diffygion yn y ffordd y gwnaeth ddelio â’i gŵyn, a
- b) yn talu iddo swm o £250 am yr amser a’r drafferth yr aeth iddi i fynd ar ôl y gŵyn.

DATRYSIADAU CYFLYM A SETLIADAU GWIRFODDOL

Cyngor Bro Morgannwg – Casglu gwastraff

Rhif yr Achos: 201601107 – Cyflwynwyd yr adroddiad ym mis Gorffennaf 2016

Cwynodd Ms A wrth yr Ombwdsmon gan ei bod yn anhapus gyda phenderfyniad Cyngor Bro Morgannwg (“y Cyngor”) i beidio ag ad-dalu ffi weinyddol o £15. Archebodd Ms A gasgliad gwastraff swmpus drwy Ganolfan Gyswllt y Cyngor. Dywedodd Ms A, pan alwodd y Ganolfan Gyswllt y diwrnod canlynol i ganslo’r casgliad, y dywedwyd wrthi nad oedd y ffi yn ad-daladwy. Cwynodd Ms A na chafodd ei hatgoffa nad oedd y ffi yn ad-daladwy pan drefnodd yr apwyntiad.

Ystyriodd yr Ombwdsmon y gŵyn ac ar ôl trafod gyda’r Cyngor cytunasant i gymryd y camau canlynol:

- a) cynhyrchu dogfen bolisi sy’n ei gwneud yn glir nad yw’r ffi weinyddol o £15 am archebu casgliad gwastraff swmpus yn ad-daladwy os ydych yn canslo
- b) gwneud newidiadau i’w wefan i nodi’n glir nad yw’r ffi weinyddol o £15 yn ad-daladwy os ydych yn canslo casgliad
- c) ad-dalu’r taliad o £15 fel arwydd o ewyllys da. Rhaid tynnu sylw at y ffaith mai taliad un tro oedd

hwn ac mai dim ond y tro hwn y byddai'n cael ei ad-dalu.

Cyngor Sir Caerfyrddin - Draeniau/Carthffosiaeth/Cylfatiau

Rhif yr Achos 201601187 - Cyflwynwyd yr adroddiad ym mis Gorffennaf 2016

Roedd cwyn Ms X yn ymwneud â phryderon ynglŷn ag elifiant dynol oedd yn llifo heibio i fynedfa ei heiddo. Cododd Ms X pryderon pellach ynglŷn â methiant Cyngor Sir Caerfyrddin ("y Cyngor") i ymateb a delio â'r gŵyn hon yn effeithlon.

Pan gysylltwyd â'r Cyngor cytunwyd y byddai'n rhoi i Ms X daliad o £100 i gydnabod yr amser a'r drafferth yr aeth iddi i gwyno, a'r gofid y gellid bod wedi ei osgoi y gwnaeth hyn ei achosi i Ms X.

Cyngor Bwrdeistref Sirol Wrecsam – Casglu sbwriel, ailgylchu a gwaredu sbwriel

Achos Rhif: 201601950 – Cyhoeddwyd yr adroddiad fis Medi 2016

Cwynodd Mrs X am nad oedd Cyngor Bwrdeistref Sirol Wrecsam ("y Cyngor") wedi casglu ei bin compost gwyrdd a gwastraff bwyd mawr ar sawl achlysur. Roedd hyn wedi digwydd er bod Mrs X wedi codi'r mater â'r Cyngor cyn hynny.

Ar ôl cael y gŵyn, cytunodd y Cyngor i gymryd y camau canlynol i setlo'r gŵyn:

- a) trefnu cyfarfod wyneb yn wyneb rhwng Mrs X a'r rheolwr perthnasol
- b) rhoi sicrwydd y byddai'n edrych ar y mater eto, a
- c) thalu swm o £50 i Mrs X.

Tai

CADARNHAWYD

Tai Cymunedol Bron Afon Cyf – Anghydfodau rhwng cymdogion ac ymddygiad gwrthgymdeithasol Achos Rhif 201503581 - Cyhoeddwyd yr adroddiad fis Medi 2016

Roedd Miss X (perchen-feddiannydd) yn bryderus ynglŷn â'r ffordd yr oedd Tai Cymunedol Bron Afon Cyf ("y Gymdeithas Tai") wedi delio â'i chwyn am ymddygiad gwrthgymdeithasol yn erbyn ei chymydog, un arall o denantiaid y Gymdeithas Tai. Yn benodol, cwynodd nad oedd y Gymdeithas Tai wedi ymchwilio'n drylwyr i'w chwynion o ymddygiad gwrthgymdeithasol ac nad oedd wedi cymryd camau priodol mewn ymateb i'w chwynion dros gyfnod o flynyddoedd. Cwynodd hefyd nad oedd y Gymdeithas Tai wedi ei chefnogi.

Canfu'r Ombwdsmon fod y Gymdeithas Tai, ar y cyfan, wedi gwneud ymdrechion rhesymol i ddatrys chwynion Miss X. Canfu hefyd pan oedd problemau'n dwysau, roedd y Gymdeithas Tai wedi gweithredu mewn ffordd a oedd yn cydymffurfio â'r weithdrefn berthnasol. Fodd bynnag, canfu'r Ombwdsmon nifer o ddiffygion, sef nad oedd y Gymdeithas Tai wedi llwyddo i reoli disgwyliadau Miss X o ran pa gamau y gallai eu cymryd (cafodd hynny ei gydnabod), nad oedd ei drefniadau cadw cofnodion yn ddigon manwl (gan gynnwys methiant i gadw cofnodion o benderfyniadau ffurfiol), a'i fod wedi methu â chyfathrebu'n effeithiol â Miss X ynglŷn â sut yr oedd yn rheoli ei chwynion am ymddygiad gwrthgymdeithasol.

Canfu'r Ombwdsmon hefyd, er bod y Gymdeithas Tai wedi gweithredu o ganlyniad i gŵyn Miss X i'r swyddfa hon, (gan gynnwys cyfarfod â hi, a rhoi cynllun gweithredu ar waith i fonitro'r sefyllfa), nid oedd dim wedi atal y Gymdeithas Tai rhag cymryd y camau hyn yn gynharach, a allai fod wedi rhoi sicrwydd i Miss X bod y mater yn cael ei fonitro a'i fod yn cael ei gymryd o ddifrif.

Cadarnhaodd yr Ombwdsmon gŵyn Miss X oherwydd y diffygion a nodwyd uchod. Argymhellodd y dylai'r Gymdeithas Tai:

- a) ymddiheuro i Miss X am y diffygion
- b) atgoffa staff am bwysigrwydd cadw cofnodion, ac
- c) ystyried pa wersi y gallai eu dysgu o ganlyniad i'r gŵyn ac a oes angen trefniadau ychwanegol i roi sylw i'r methiannau a ganfuwyd.

ATEBION SYDYN A SETLIADAU GWIRFODDOL

RCT Homes - Gwaith atgyweirio a chynnal a chadw

Rhif yr Achos: 201600132 - Cyflwynwyd yr adroddiad ym mis Gorffennaf 2016

Cwynodd Mr X fod RCT Homes wedi methu â mynychu apwyntiad a drefnwyd ac wedi cymryd gormod o amser i gwblhau'r gwaith trwsio i do ei eiddo. Cododd bryderon hefyd na ddeliwyd yn effeithiol gyda'i gŵyn.

Cysylltodd yr Ombwdsmon ag RCT Homes ac awgrymodd bod camau y gallai eu cymryd i ddatrys y mater. I setlo'r gŵyn, cytunasant i ysgrifennu llythyr o ymddiheuriad am yr oedi wrth gwblhau'r gwaith atgyweirio a'i fethiant i ddelio'n effeithiol â'r gŵyn. Cytunasant hefyd i dalu i Mr X swm o £250 i adlewyrchu'r amser a'r drafferth yr aeth iddi i wneud ei gŵyn, y gofid a achoswyd iddo drwy fod mor hir yn cwblhau'r gwaith atgyweirio ac am achosi iddo gymryd diwrnod o wyliau pan fethodd y contractwr â bod yn bresennol.

Cyngor Sir Ceredigion – Gwaith atgyweirio a chynnal a chadw

Rhif yr Achos: 201506924 - Cyflwynwyd yr adroddiad ym mis Gorffennaf 2016

Cwynodd Miss fod contractwr Cyngor Sir Ceredigion ("y Cyngor") wedi achosi difrod i'w heiddo pan wnaeth waith gwella a oedd wedi'i ariannu gan Grant Cyfleusterau i'r Anabl.

Roedd y Cyngor wedi cytuno i wneud gwaith pellach i atgyweirio'r difrod; fodd bynnag, roedd yn aros am gadarnhad gan Miss A cyn symud ymlaen.

Cytunodd y Cyngor i drefnu cyfarfod gyda Miss A a'i syrfëwr o fewn 20 diwrnod gwaith, i drafod y gwaith yr oedd gofyn ei wneud a chytuno ar ffordd ymlaen. Ystyriodd yr Ombwdsmon fod y camau y dywedodd y Cyngor y byddai'n eu cymryd yn rhesymol ac y byddai'n datrys cwyn Miss A.

Cymdeithas Tai Linc-Cymru – Gwaith atgyweirio a chynnal a chadw

Rhif yr Achos 201602324 – Cyflwynwyd yr adroddiad ym mis Gorffennaf 2016

Cwynodd Mr a Mrs A fod sgaffaldiau a godwyd ym mis Ionawr 2016 yn dal yn ei le ac yn rhwystro golau naturiol yn yr ystafell fyw a'r llofft. Gosodwyd y sgaffaldiau yn wreiddiol fel y gallai contractwyr Cymdeithas Tai Linc-Cymru atgyweirio'r simnai a oedd yn gollwng. Cwynodd Mr a Mrs A hefyd faint o amser yr oedd yn ei gymryd i wneud gwaith atgyweirio yn fewnol ac yn allanol.

Cydnabu Cymdeithas Tai Linc-Cymru yr oedi a chymerodd gamau i sicrhau nad oedd y sefyllfa yn digwydd eto. Cytunodd hefyd â'r camau gweithredu canlynol:

- a) adnewyddu'r gwaith plwm a'r rendro ar y simnai a rennir
- b) cwblhau'r gwaith a thynnu'r sgaffaldiau i lawr erbyn 5 Awst
- c) gwneud gwaith adferol angenrheidiol a achoswyd oherwydd bod y to'n gollwng
- d) ymddiheuro am yr oedi a thrafod taliad ewyllys da o £100.

Cyngor Caerdydd – Tai – Gwaith atgyweirio a chynnal a chadw

Rhif yr Achos 201600784 - Cyflwynwyd yr adroddiad ym mis Gorffennaf 2016

Tynnodd Mr S lawr y gegin yng nghyfeiriad ei fam oherwydd iddo gredu ei fod wedi cael caniatâd Cyngor Caerdydd (“y Cyngor”) i wneud hynny. Cwynodd Mr S fod y Cyngor yn anghytuno ei fod wedi cael caniatâd a'i fod yn ceisio hawlio taliad o £635.44 ganddo am y gwaith atgyweirio i adnewyddu'r llawr.

Canfu'r Ombwdsmon y bu camddealltwriaeth a/neu ddiffyg yn y cyfathrebu rhwng Mr S, y Cyngor a'i gontractwyr ynglŷn â maint y gwaith oedd i'w wneud. Canfu nad oedd Mr S wedi cael ateb 'ie' neu 'na' pendant i'w gais i godi'r llawr, ond yn hytrach y dywedwyd wrth Mr S 'mae i fyny iddo ef' ar sail iechyd a diogelwch. Felly, roedd yn rhesymol i Mr S ddisgwyl ei fod wedi cael caniatâd y Cyngor i godi'r llawr a phe byddai'n cael anaf, roedd yn derbyn na fyddai'r Cyngor yn atebol. Ni chanfu'r Ombwdsmon unrhyw dystiolaeth i awgrymu y dywedwyd wrth Mr S y byddai'n gorfod talu unrhyw gostau yr eid iddynt pe byddai'n rhaid i'r Cyngor wneud gwaith trwsio i unrhyw ddifrod a achoswyd o ganlyniad i gamau gweithredu Mr S. Daeth i'r casgliad bod Mr S wedi colli'r cyfle i wneud penderfyniad gwybodus ynglŷn ag a ddylai ef godi'r llawr.

Cytunodd y Cyngor i gymryd y camau canlynol:

- a) peidio â chodi'r gost o £635.44 ar Mr S
- b) atgoffa'r staff o bwysigrwydd hysbysu tenantiaid y gallent orfod talu am unrhyw ddifrod a wnânt drwy waith y maent yn ei wneud.

Cyngor Bwrdeistref Sirol Wrecsam – Gwaith atgyweirio a chynnal a chadw

Rhif yr Achos 201601685 – Cyflwynwyd yr adroddiad ym mis Gorffennaf 2016

Cwynodd Mr X:

- a) bod Cyngor Wrecsam (“y cyngor”) wedi cytuno i wneud gwaith atgyweirio yn ei eiddo ym mis Mawrth 2015 ac nid ym mis Hydref 2015 fel y nodir yn ei ymateb terfynol iddo
- b) bod ei eiddo yn dal wedi'i ddifrodi yn dilyn y gwaith atgyweirio .
- c) bod difrod wedi cael ei wneud i'w dramwyfa a'i ardd.

Cwynodd Mr X hefyd nad oedd syrfëwr wedi bod yn ei eiddo eto, ond, ers cwyno yn y lle cyntaf wrth y swyddfa hon, fod hyn wedi digwydd yn awr a chytunodd Mr X ei fod yn fodlon gyda'r gwaith a gwblhawyd y tu mewn i'w eiddo.

Cytunodd y Cyngor i argymhellion yr Ombwdsmon i gymryd y camau canlynol cyn pen dau fis:

- a) ymddiheuro am y camddealltwriaeth ynglŷn â pha waith atgyweirio yr oedd angen eu gwneud yn yr eiddo
- b) trwsio'r tyllau yn waliau allanol yr eiddo

c) glanhau oddi ar y dramwyfa unrhyw baent sydd wedi colli/sbwriel sy'n weddill ar ôl y gwaith atgyweirio.

Cyngor Bwrdeistref Sirol Wrecsam – Gwaith atgyweirio a chynnal a chadw

Rhif yr Achos: 201601508 – Cyflwynwyd yr adroddiad ym mis Gorffennaf 2016

Cwynodd Mr X fod Cyngor Wrecsam ("y Cyngor") wedi methu â chwblhau gwaith i'w gartref. Darparodd Mr X ohebiaeth yr oedd wedi'i chael oddi wrth y Cyngor yn cadarnhau bod archwiliad wedi cael ei wneud ar 5 Ionawr 2016.

Nododd yr Ombwdsmon oddi wrth bolisi'r Cyngor y bydd atgyweiriadau nad ydynt yn rhai brys "yn cael eu cwblhau mewn 120 diwrnod calendr o'r dyddiad yr adroddir am y nam". Felly, cysylltodd yr Ombwdsmon â'r Cyngor i ofyn iddo ymrwymo i gwblhau'r gwaith atgyweirio, talu'r cyfraniad ariannol am ailaddurno yr oedd wedi ei gynnig yn gynharach a darparu ymddiheuriad ysgrifenedig am yr oedi. Yn dilyn cysylltiad yr Ombwdsmon â'r Cyngor, aeth i gartref Mr X i asesu'r gwaith oedd heb ei wneud.

Ysgrifennodd y Cyngor at Mr X y diwrnod canlynol yn amlinellu'r gwaith a gwblhawyd gan gadarnhau'r hyn y cytunwyd arno i gwblhau'r gwaith sydd heb ei wneud. Darparodd hefyd ei ymddiheuriadau ysgrifenedig.

Ystyriodd yr Ombwdsmon bod y camau a gymerwyd gan y Cyngor wedi'u cymryd ac y dywedodd y byddai'n eu cymryd yn rhesymol ac y byddant yn ateb y gŵyn. Yn unol â hynny, rydym yn ystyried bod y mater wedi ei setlo. Fodd bynnag, dywedwyd wrth Mr X am ddod yn ôl atom os nad yw'r camau yr addawodd y Cyngor yn digwydd neu os byddant yn anfoddhaol.

Cymdeithas Tai Derwen Cymru - Hawliau ac amodau tenantiaeth/gadael a throi allan

Rhif yr achos: 201601231 - Cyhoeddwyd yr adroddiad ym mis Awst 2016

Cwynodd Mrs X nad oedd ei landlord, Cymdeithas Tai Derwen Cymru ("y Gymdeithas Tai") wedi ymgynghori â hi cyn cymryd camau, a ddaeth i rym yn gynharach eleni, i ddatgronni costau gwasanaethau o'r rhent oedd yn daladwy. Cwynodd hefyd mai dim ond y tenantiaid oedd yn talu am gostau gwasanaeth cynnal a chadw tiroedd yr ystâd ac nid y perchnogion tai neu'r prydleswyr oedd hefyd yn cael budd o'r tiroedd. Yn olaf, roedd yn bryderus ynglŷn â pholisi cwyno'r Gymdeithas Tai oherwydd ei bod yn gwrthod cyflwyno ei chŵyn i aelodau'r Bwrdd.

Er na chanfuwyd diffygion mewn perthynas â chŵyn Mrs X ynglŷn â diffyg ymgynghori cyn yr ymarfer datgronni, o ystyried nad oedd gan y Gymdeithas Tai unrhyw ddewis ond gweithredu'r datgronni, nac mewn perthynas â'i pholisi cwyno, bu i'r Ombwdsmon argymhell y setliad canlynol mewn perthynas â chostau'r gwasanaeth cynnal a chadw tiroedd:

a) ail gyfrifo cost gwasanaeth i denantiaid ar yr ystâd fel bod y taliadau cynnal a chadw tiroedd gwirioneddol yn adlewyrchu tynnu cyfran y perchnogion tai a'r prydleswyr o'r costau erbyn diwedd Medi 2016

b) ad-dalu cyfran berthnasol y costau hynny i'r preswylwyr oedd eisoes wedi talu symiau'n uniongyrchol erbyn diwedd Medi 2016

- c) cymhwyso'r un egwyddor wrth gyfrifo pob cost gwasanaeth cymunol arall erbyn diwedd Medi 2016.

Bu i'r Gymdeithas Tai gytuno â'r uchod.

Cymdeithas Tai Trivallis - Atgyweirio a chynnal a chadw

Rhif yr achos: 201602441 - Cyhoeddwyd yr adroddiad ym mis Awst 2016

Cwynodd Mr X ei fod wedi cysylltu â'r Gymdeithas Tai mewn perthynas â thwll yn ei do, ac roedd yn dal yn anfodlon nad oedd unrhyw beth wedi cael ei wneud. Yn ystod y tywydd drwg diweddar, roedd to Mr X yn gollwng yn ddrwg. Bu i hynny achosi i Mr X lithro ar y dŵr ac anafu ei ysgwydd yn ddrwg. Cytunodd y Gymdeithas Tai i gysylltu â'r contractwyr i wneud cais am ymweliad arall er mwyn gwneud archwiliad pan fo'r tywydd yn ddrwg.

Cyngor Caerdydd – Gwaith trwsio a chynnal a chadw

Achos Rhif 201602566 – Cyhoeddwyd yr adroddiad fis Medi 2016

Cwynodd Mr M am nad oedd Cyngor Caerdydd ("y Cyngor") wedi gwneud gorchymyn trwsio amserol ar gyfer y garej roedd yn ei rhentu a phan fynegodd bryderon roedd ymateb y Cyngor yn anfoddfaol ac nid oedd yr ymchwiliad i'r gŵyn yn briodol nac yn annibynnol.

Canfu'r Ombwdsmon fod oedi wedi bod yn achos y cais i drwsio oherwydd problem gyda systemau cyfrifiadurol y Cyngor. Nid oedd y Cyngor wedi nodi hyn yn ei ymchwiliad i'r gŵyn, ac felly roedd wedi colli cyfle i ddatrys y broblem yn foddhaol yn lleol.

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

- a) ymddiheuro am ddiffygion yn y ffordd yr oedd wedi delio â'r gŵyn a'r ymchwiliad iddi
- b) digolledu Mr M am y dyddiau nad oedd wedi gallu defnyddio'i garej
- c) cynnig talu £100 i Mr M am ei amser a'i drafferth
- d) ystyried a oedd angen polisi ar waith trwsio o'r fath.

Dinas a Sir Abertawe - Gwaith trwsio a chynnal a chadw

Achos Rhif 201603281 – Cyhoeddwyd yr adroddiad fis Medi 2016

Cwynodd Mr X fod gwaith trwsio yn ei eiddo heb ei orffen yn gywir a bod materion a oedd angen sylw o hyd. Cwynodd hefyd am y ffordd yr oedd Cyngor Abertawe ("y Cyngor") wedi delio â'i gwynion.

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

- a) cwblhau'r gwaith oedd heb ei orffen yn eiddo Mr X erbyn dydd Gwener 7 Hydref 2016
- b) ymddiheuro'n ysgrifenedig ynghyd ag esboniad am yr oedi cyn cwblhau'r gwaith erbyn dydd Gwener 7 Hydref 2016, a

c) chynnig gostyngiad o £250 yn y ffigur pridian tir y byddai Mr X yn ei ad-dalu pe byddai'n gwerthu neu'n trosglwyddo gweithredoedd yr eiddo yn y dyfodol i adlewyrchu'r amser a'r drafferth yr aeth iddi i gwyno i'r Ombwdsmon.

Tai Ceredigion Cyf – Gwaith trwsio a chynnal a chadw

Achos Rhif 201506238 - Cyhoeddwyd yr adroddiad fis Medi 2016

Cwynodd Ms X i Dai Ceredigion Cyf ("y Gymdeithas Tai"), am gyflwr cyn gartref ei diweddar fam. Cwynodd am nad oedd nifer o ystafelloedd yn y tŷ wedi bod yn addas i fyw ynddynt am nifer o flynyddoedd.

Canfu'r Ombwdsmon, trwy adroddiad syrfëwr annibynnol a gafodd Ms X, bod problemau sylweddol ynghylch cyflwr y tŷ. Canfu'r Ombwdsmon hefyd fod oedi sylweddol wedi bod cyn ymateb i bryderon Ms X. Derbyniodd y Gymdeithas Tai fod methiannau sylweddol wedi bod a chyfarfu'r Prif Weithredwr â Ms X i'w trafod ac i ymddiheuro'n bersonol. Ymddiheurodd y Gymdeithas Tai yn ysgrifenedig hefyd, trefnodd ddigwyddiad dysgu i'r holl staff sy'n gyfrifol am fonitro cyflwr eiddo, cytunodd i gynnal archwiliad i gyflwr ei holl eiddo a chynigiodd iawndal o £3,350 i gydnabod y trallod a achoswyd ac i ad-dalu ffi'r syrfëwr.

Roedd yr Ombwdsmon o'r farn bod hyn yn setliad teg a chaeodd ei ymchwiliad.

Cynllunio a Rheolaeth Adeiladu

CHADARNHAWYD

Cyngor Sir Powys - Delio â chais cynllunio

Rhif yr achos: 201502704 - Cyflwynwyd yr adroddiad ym mis Awst 2016

Cwynodd Mr a Mrs A am yr oedi wrth i Gyngor Sir Powys ("y Cyngor") ddelio â chais cynllunio a gyflwynwyd ar gyfer dau annedd wrth ymyl eu cartref. Mewn perthynas â'r ceisiadau yma, bu iddynt ddweud bod y Cyngor wedi methu â dilyn ei brotocol cynllunio ac na fu iddo gymryd camau gorfodi dilynol pan na fu i'r datblygwr gydymffurfio â'r caniatâd cynllunio. Roeddent hefyd yn anfodlon â'r ffordd y deliodd y Cyngor â'u cwyn.

Ni fu i ymchwiliad yr Ombwdsmon ganfod unrhyw ddiffygion ar ran y Cyngor mewn perthynas â'r materion cynllunio a godwyd. Ni chadarnhawyd yr elfen hon o gŵyn Mr a Mrs A.

Fodd bynnag, bu i'r Ombwdsmon ganfod y bu i'r Cyngor oedi wrth ymateb i gŵyn Mr a Mrs A, a bu iddo chadarnhau'r elfen hon o'u cwyn. Oherwydd bod y Cyngor eisoes wedi ymddiheuro i Mr a Mrs A am yr oedi ac wedi cynnig taliad o £250 fel cydnabyddiaeth am hynny, ni fu i'r Ombwdsmon wneud unrhyw argymhellion.

NI CHADARNHAWYD

Cyngor Bwrdeistref Sirol Conwy – Delio â chais cynllunio

Rhif yr Achos: 201501085 - Cyflwynwyd yr adroddiad ym mis Gorffennaf 2016

Fe wnaeth Mr a Mrs X, Mr a Mrs Y a Mrs Z gwyno ynglŷn â sut gwnaeth Cyngor Bwrdeistref Sirol Conwy ("y Cyngor") roi caniatâd cynllunio i adeiladu balconi ar ochr tŷ ar y stad lle'r oeddent yn byw. Roeddent yn pryderu y byddai'r datblygiad, ymhlith pethau eraill, yn arwain at golli preifatrwydd, gorddatblygu, colli golau ac y byddai'n edrych dros eiddo eraill. Roeddent o'r farn bod y broses ymgeisio yn rhagfarnu'n annheg o blaid rhoi cymeradwyaeth ac roeddent yn credu nad oedd y cais wedi cael ei drin â diwydrwydd.

Canfu'r Ombwdsmon fod yr asesiad o'r cais, ar y cyfan, wedi ei gynnal yn briodol a bod y ffactorau perthnasol wedi cael eu hystyried. Yn yr adroddiad hwnnw ni cheir cyfeiriad penodol at y canllawiau cynllunio atodol a oedd yn uniongyrchol berthnasol i'r cais, ond nid oedd hyn yn gyfystyr â chamweinyddu oherwydd ei bod yn ymddangos bod y materion y mae'r canllawiau yn rhoi sylw iddynt wedi cael eu hystyried yn briodol fel rhan o'r broses gwneud penderfyniadau. Felly ni chadarnhaodd yr Ombwdsmon y gŵyn.

ATEBION CYFLYM A SETLIADAU GWIRFODDOL

Cyngor Bwrdeistref Sirol Castell-nedd Port Talbot – Delio â chais cynllunio (arall)

Rhif yr Achos 201601446 – Cyflwynwyd yr adroddiad ym mis Gorffennaf 2016

Cwynodd Mr T fod Cyngor Castell-nedd Port Talbot (“y Cyngor”) wedi methu ag ymateb i nifer o’i gwynion diweddar. Dywedodd Mr T fod y Cyngor wedi penderfynu o’r blaen, yn ddiangen, ei drin fel achwynydd afresymol a pharhaus. O ganlyniad i hyn roedd wedi’i chael yn anodd codi pryderon gyda’r Cyngor.

Nododd ymholiadau yr Ombwdsmon, er bod y penderfyniad i ddelio â chwynion Mr T yn y modd hwn wedi bod yn rhesymol, nid oedd y penderfyniad hwn wedi cael ei adolygu’n ffurfiol ers peth amser ac y bu cryn anghysondeb yn y ffordd y’i gweithredwyd. Wedi hynny cymerodd y Cyngor gamau i ymateb yng ngham 2 i bob cwyn nad oedd wedi cael sylw.

Gofynnodd yr Ombwdsmon i’r Cyngor:

- (a) adolygu statws Mr T dan y Polisi Sylwadau, Canmoliaethau a Chwynion Corfforaethol
- (b) ysgrifennu at Mr P i’w hysbysu o’r sefyllfa a rhoi arweiniad clir ar natur y cwynion newydd y gellir eu gwneud, at bwy y dylid cyfeirio’r cyfryw gwynion a phryd y caiff hyn ei adolygu.

Cytunodd y Cyngor i weithredu’r ceisiadau hyn cyn pen 28 diwrnod.

Cyngor Sir Powys – Datblygiad heb awdurdod

Rhif yr Achos 201601744 – Cyflwynwyd yr adroddiad ym mis Gorffennaf 2016

Cwynodd Mr G, ar ôl iddo anfon ymholiad at Gyngor Sir Powys (“y Cyngor”) ynglŷn â datblygiad ger ei eiddo nad oedd wedi cael caniatâd cynllunio, nad oedd wedi cael ymateb ac na chafodd ei ddiweddarau ynglŷn â phenderfyniad neu gamau gweithredu’r Cyngor ynglŷn â’r mater. Dywedodd Mr G nad oedd ei gŵyn ffurfiol am y diffyg ymateb gan y maes gwasanaeth yn y Cyngor wedi cael ateb ychwaith.

Canfu’r Ombwdsmon fod y Cyngor wedi methu â cheisio eglurhad ynglŷn â sylwedd ei gŵyn ffurfiol ac felly ei fod heb gydnabod nac yn ymateb i’w gŵyn yn briodol.

Cytunodd y Cyngor y byddai, o fewn saith diwrnod gwaith, yn cymryd y camau gweithredu a ganlyn i setlo’r gŵyn:

- ymddiheuro am y diffygion yn y ffordd y deliwyd â’r cwyn
- cynnig iawndal ariannol o £75 am amser a traferth yr achwynydd.

Cyngor Sir Ynys Môn - Materion cynllunio eraill

Rhif yr achos: 201601736 - Cyhoeddwyd yr adroddiad ym mis Awst 2016

Ym mis Rhagfyr 2015 cysylltodd Mr M â Chyngor Sir Ynys Môn (“y Cyngor”) i fynegi pryderon ynglŷn ag adeiladu ysgol newydd yn agos at ei eiddo. Ymatebodd y Cyngor drwy ddweud bod y cais wedi’i

gymeradwyo gan y Pwyllgor Cynllunio ac y byddai'r gwaith adeiladu yn mynd yn ei flaen. Roedd Mr M yn dal yn anhapus a chysylltodd â'r Ombwdsmon ym mis Mehefin 2016.

Ar ôl derbyn y gŵyn a'i hasesu, bu i'r Ombwdsmon gysylltu â'r Cyngor i drafod pryderon Mr M. Er bod yr Ombwdsmon yn hapus bod y Cyngor wedi ystyried y cais yn unol â pholisïau a chanllawiau perthnasol, bu i'r Cyngor gytuno i gymryd y camau canlynol er mwyn datrys y gŵyn:

Byddai Tim Gorfodi'r Cyngor yn ymweld â safle'r ysgol newydd ac yn mesur y pellteroedd rhwng yr adeilad newydd a wal ffin Mr M ac uchder yr adeilad er mwyn sicrhau eu bod yn cadw at y cynlluniau a gymeradwywyd. Yna byddai'n hysbysu Mr M ynglŷn â'r canlyniad.

Cyngor Sir y Fflint – Materion cynllunio eraill

Achos Rhif 201602753 – Cyhoeddwyd yr adroddiad fis Medi 2016

Mynegodd Mr A nifer o bryderon yn ei lythyr at Gyngor Sir y Fflint ("y Cyngor") dyddiedig 7 Ionawr 2016 ynglŷn â'r Safle arfaethedig ar gyfer Sipsiwn a Theithwyr.

Cwynodd Mr A am nad oedd y Cyngor wedi ymateb i'w lythyr. Hefyd, nid oedd y Cyngor wedi rhoi ymateb digonol i feirniadaeth ynglŷn â diffyg gorfodaeth nac wedi rhoi sylw i her i broffesiynoldeb a gonestrwydd swyddog.

Ar ôl ystyried y gŵyn, cysylltodd yr Ombwdsmon â'r Cyngor i drafod pryderon Mr A. Cytunodd y Cyngor i gymryd y camau canlynol i setlo'r gŵyn:

- a) ymateb i lythyr Mr A erbyn 20 Hydref 2016
- b) egluro pam na chafodd ymateb yn gynharach ac (os yn briodol) ymddiheuro am unrhyw oedi.

Gwasanaethau Cymdeithasol - Oedolion

CADARNHAWYD

Cyngor Bwrdeistref Sirol Conwy - Gwasanaethau i bobl hŷn

Rhif yr achos: 201501150 - Cyhoeddwyd yr adroddiad ym mis Awst 2016

Cwynodd Miss A nad oedd Cyngor Bwrdeistref Sirol Conwy ("y Cyngor") wedi ymateb yn briodol i'w phryderon ynglŷn â'r gofal preswyl a roddwyd i'w mam, Mrs B, gan dair asiantaeth breifat wahanol. Cwynodd hefyd na fu i'r Cyngor roi cymorth iddi fel gofalwraig Mrs B, er gwaethaf ei chais. Dywedodd nad oedd yn fodlon ag ymateb y Cyngor i'w chwynion ynglŷn â'r materion hyn.

Canfu'r Ombwdsmon nad oedd y Cyngor wedi dangos ei fod wedi ymateb yn briodol o gwbl i bryderon Miss A am ofal preswyl Mrs B. Sefydlodd nad oedd wedi cwblhau asesiad gofalwr, mewn perthynas â Miss A, ac roedd yn ystyried y dylai fod wedi gwneud hynny. Penderfynodd hefyd ei fod wedi methu â chymryd camau y cytunodd i'w cymryd, mewn perthynas â'r materion hyn, fel ymateb i'r ymchwiliad ffurfiol a gwblhawyd gan Swyddog Ymchwilio Annibynnol. O ganlyniad i hynny, bu iddo chadarnhau'n rhannol elfennau o gŵyn Miss A oedd yn ymwneud â gofal preswyl a chymorth.

Argymhellodd y dylai'r Cyngor:

- a) ysgrifennu at Mrs B a Miss A yn ymddiheuro am y diffygion a nodwyd ac i roi mwy o wybodaeth iddynt am sut y deliwyd â'r pryderon ynglŷn â gofal preswyl Miss A
- b) darparu hyfforddiant i staff gwaith cymdeithasol ynglŷn â sut i ddelio â phryderon o'r fath, a rhannu'r deunydd hyfforddi a ddefnyddiwyd gyda Mrs B a Miss A.

Cytunodd y Cyngor i weithredu'r argymhellion hyn.

ATEBION CYFLYM A SETLIADAU GWIRFODDOL

Bwrdd Iechyd Prifysgol Betsi Cadwaladr a Chyngor Bwrdeistref Sirol Wrecsam - Gwasanaethau i oedolion sy'n agored i niwed

Rhif yr achosion: 201602261 / 201601162 - Cyhoeddwyd yr adroddiad ym mis Awst 2016

Bu i eiriolwr gwyno ar ran Mrs A nad oedd Bwrdd Iechyd Prifysgol Betsi Cadwaladr ("y Bwrdd Iechyd") a Chyngor Bwrdeistref Sirol Wrecsam ("y Cyngor") wedi dilyn polisiau Gwarchod Oedolion Sy'n Agored i Niwed mewn perthynas ag ymchwiliad i bryderon eu bod wedi gwrthod ymchwilio i'w chŵyn.

Roedd Mrs A wedi cyflwyno cwyn gyfansawdd am y ddau gorff, oedd yn un manwl iawn, a gofynnwyd iddi ddarparu rhestr o gwynion penodol iddynt eu hystyried; ar ôl iddi wneud hynny dywedodd y cyrff nad oeddent yn gallu ymchwilio i'r gŵyn. Pan gysylltodd yr Ombwdsmon â hwy, cytunodd y Bwrdd Iechyd a'r Cyngor i ddelio â chwynion Mrs A ar ôl iddi ddarparu rhestr fanylach o'i phryderon.

Cyngor Bwrdeistref Sirol Caerffili - Arall

Rhif yr achos: 201602346 - Cyhoeddwyd yr adroddiad ym mis Awst 2016

Cwynodd Mr a Ms A nad oedd Cyngor Bwrdeistref Sirol Caerffili ("y Cyngor") wedi dilyn ei ddogfen ganllawiau 'Talu am Ofal Preswyl a Nyrsio' ("y canllawiau") mewn perthynas â chostau gofal seibiant a ddarparwyd i Ms X. Bu iddynt gwyno'n benodol na chynhaliwyd asesiad ariannol yn briodol ac na roddwyd dewis iddynt ynglŷn â sut i dalu am y gwasanaeth hwn.

Er na chanfuwyd diffygion mewn perthynas â'r ffordd y cynhaliwyd yr asesiad gan y Cyngor nac mewn perthynas â chasglu'r taliad am y gwasanaeth, canfu'r Ombwdsmon bod y canllawiau cyfredol yn gamarweiniol i gleientiaid seibiant.

Felly, cytunodd y Cyngor i wneud y canlynol o fewn un mis o dderbyn y llythyr penderfyniad:

a) darparu ymddiheuriad ysgrifenedig i Mr A a Ms X am y camddealltwriaeth ynglŷn â'r canllawiau.

Hefyd, byddai'n diwygio'r canllawiau fel y nodir isod o fewn dau fis o dderbyn y llythyr penderfyniad:

a) ychwanegu paragraff yn egluro ei bod yn annhebygol bod angen apwyntiad neu ymweliad gan y Tîm Gwneud y Gorau o Incwm os cynhaliwyd asesiad ariannol blaenorol am ofal seibiant.

b) ychwanegu paragraff yn egluro bod un anfoneb yn cael ei chynhyrchu ar gyfer cleientiaid gofal tymor byr / seibiant, ac nad oes gan y cleientiaid hynny'r dewis o dalu drwy ddebyd uniongyrchol.

Cyngor Sir y Fflint – Gwasanaethau i bobl ag anabledd gan gynnwys Grantiau Cyfleusterau i'r Anabl

Achos Rhif 201504265 - Cyhoeddwyd yr adroddiad fis Medi 2016

Dyfarnodd Cyngor Sir y Fflint ("y Cyngor") daliadau uniongyrchol i chwaer Ms A, Ms B, ar 19 Chwefror 2015. Cwynodd Ms A nad oedd y Cyngor wedi gwneud taliadau uniongyrchol wedi'u hôl-ddyddio am y gofal a ddarparwyd ganddi.

Canfu ymchwiliad yr Ombwdsmon dystiolaeth o gamweinyddu gan y Cyngor. Cytunodd y Cyngor i setlo cwyn Ms A ar y telerau canlynol:

a) byddai'r Prif Weithredwr yn ymddiheuro'n ysgrifenedig am y diffygion gweinyddol wrth ddelio â chais Ms A am daliadau wedi'u hôl-ddyddio

b) i gydnabod y trallod a'r anghyfleustra a achoswyd i Ms A gan y methiannau byddai'n talu'r swm o £250 iddi

c) byddai'r Cyngor yn gwneud y taliadau uniongyrchol wedi'u hôl-ddyddio a oedd yn ddyledus i Ms A

d) byddai'r Cyngor yn adolygu achos Ms A i ystyried pa wersi y gellid eu dysgu i atal hyn rhag digwydd eto ac i gymryd camau i weithredu unrhyw fesurau / camau a welir sydd eu hangen.

Gwasanaethau cymdeithasol – Plant

CADARNHAWYD

Cyngor Caerdydd – Arall

Rhif yr Achos: 201501494 - Cyflwynwyd yr adroddiad ym mis Gorffennaf 2016

Roedd Mrs D yn ofalwr maeth cofrestredig gydag asiantaeth breifat. Cwynodd am ymddygiad Cyngor Caerdydd ("y Cyngor") ac am y ffordd y deliodd â materion ar ôl cwblhau ymchwiliad i'w chwyn am y ffordd y deliwyd â honiadau hanesyddol yn ei herbyn. Cwynodd fod y Cyngor wedi methu â chydymffurfio â'i amserlenni a'i drefn gwyno ei hun o safbwynt eu hymateb i adroddiad yr ymchwiliad i'w chwyn. Cwynodd hefyd ei fod wedi methu â gweithredu'r argymhelliad a wnaed gan yr ymchwiliad y dylai cyfarfod strategaeth gael ei ailgynnull fel y gallai Mrs D gael cyfle i gyflwyno ei hochr hi.

Canfu'r Ombwdsmon fod ymateb y Cyngor i'r ymchwiliad wedi syrthio'n brin o ofynion yr arweiniad perthnasol. Cadarnhaodd y gŵyn gyntaf. Cadarnhaodd yr ail gŵyn yn rhannol. Canfu, er na weithredwyd yr argymhelliad fel yr amlinellwyd gan y Cyngor yn ei ymateb, fod cyfarfod strategaeth wedi cael ei ailgynnull ac wedi ystyried gwybodaeth a ddarparwyd yn flaenorol gan Mrs D i'r asiantaeth maethu breifat mewn ymateb i'r honiadau.

Argymhellodd yr Ombwdsmon fod y Cyngor:

- a) yn ymddiheuro i Mrs D
- b) yn adolygu ei bolisi cwynion i sicrhau ei fod yn cydymffurfio â'r rheoliadau, ac
- c) yn gwahodd Mrs D i ddarparu ei sylwadau am yr honiadau y dylent, os oeddent yn newydd neu'n wahanol i'r rheini a ddarparwyd eisoes, arwain at ailgynnull cyfarfod strategaeth.

Cyngor Sir y Fflint – Aseiad gofal cymdeithasol

Achos Rhif 201504670 - Cyhoeddwyd yr adroddiad fis Medi 2016

Cwynodd Miss A am fethiant / penderfyniad adran gwasanaethau cymdeithasol Cyngor Sir y Fflint ("y Cyngor") i ddarparu gwasanaethau i ddiwallu anghenion ei mab, B. Roedd yn anhapus am fod y Cyngor wedi penderfynu nad oedd B yn gymwys i gael gwasanaethau gan y Gwasanaeth Integredig Anabledd Plant ("y Gwasanaeth Integredig") ac nad oedd y Cyngor wedi paratoi ar gyfer y teulu pan fyddai'n symud i'r ardal.

Canfu'r Ombwdsmon nad oedd B yn ateb y meini prawf i gael gwasanaethau gan y tîm Gwasanaeth Integredig. Fodd bynnag, bu oedi annerbyniol cyn trosglwyddo B i'r tîm Plant mewn Angen, wrth gynnal aseidiadau o'i anghenion ac wrth ddarparu gwasanaethau i'w diwallu. Roedd yr Ombwdsmon yn feirniadol hefyd o'r ffordd yr oedd y Cyngor wedi delio â chŵyn Miss A. Cadarnhaodd y gŵyn, a gwnaeth argymhellion y dylai'r Cyngor:

- a) ymddiheuro i Miss A
- b) darparu'r gwasanaethau perthnasol i B os nad oedd yn gwneud hynny eisoes, a
- c) threfnu hyfforddiant diweddarau i aelodau perthnasol o'r staff.

Cytunodd y Cyngor i weithredu'r argymhellion.

ATEBION CYFLYM A SETLIADAU GWIRFODDOL

Cyngor Sir Benfro - Arall

Rhif yr achos: 201602050 - Cyhoeddwyd yr adroddiad ym mis Awst 2016

Cwynodd Mr a Mrs T bod Cyngor Sir Benfro ("y Cyngor") wedi methu â chydymffurfio ag argymhellion a ddeilliodd o'r ymchwiliad annibynnol i gwynion a wnaethpwyd ganddynt. Un mater oedd yn achosi pryder penodol oedd ymrwymiad y Cyngor i gyfathrebu'n agored â hwy.

Er bod yr Ombwdsmon yn fodlon y deliwyd yn briodol â phryderon Mr a Mrs T (a ategwyd ar y cyfan) yn yr ymchwiliad annibynnol a gwblhawyd, a bod yr argymhellion a gymeradwywyd gan y Cyngor yn rhesymol, teimlwyd nad oedd cynllun gweithredu penodedig yn bodoli oedd yn dangos ymrwymiad iddynt.

O ganlyniad i hynny, cytunodd y Cyngor i greu cynllun gweithredu oedd yn diffinio'n eglur pa gamau fayddai yn eu cymryd, gan bwy, a dyddiad ar gyfer adolygiad/cwblhau o fewn un mis.

Cyngor Sir Powys - Plant mewn gofal/wedi eu rhoi mewn gofal/cofrestr 'mewn perygl'/cam-drin plant/gwarchodaeth plant

Rhif yr achos: 201600312 - Cyhoeddwyd yr adroddiad ym mis Awst 2016

Cwynodd Mr a Mrs X am y ffordd y deliodd Cyngor Sir Powys ("y Cyngor") ag anghenion eu mab yn ystod haf 2014, ac roeddent yn bryderus ynglŷn â diffygion yn ymateb y Cyngor i'r gŵyn.

Bu i'r Ombwdsmon setlo'r gŵyn hon yn seiliedig ar y camau a gymerodd y Cyngor i ddatrys y mater.

Bu i'r Cyngor:

- ymddiheuro i Mr a Mrs X a chyfarfod â hwy i drafod eu pryderon
- darparu tystiolaeth o ddysgu a gwella o ganlyniad i'r gŵyn
- ysgrifennu at Mr a Mrs ynglŷn â'r camau oedd yn cael eu cymryd.

Cytunodd y Cyngor hefyd i:

- ddarparu iawndal o £1,000 i Ms X fel cydnabyddiaeth o'r trallod a achoswyd a'r amser a'r drafferth o fwrw ymlaen â'r gŵyn;

- darparu tystiolaeth i'r Ombwdsmon a Mr a Mrs X o newid yn y broses
- cynnig cyfarfod arall â'r teulu petai angen.

Cyngor Caerdydd – Arall

Achos Rhif 201602974 – Cyhoeddwyd yr adroddiad fis Medi 2016

Cwynodd Mr C am nad oedd Gwasanaethau Plant Cyngor Caerdydd (“y Cyngor”) wedi derbyn rhan o ganfyddiadau ymchwiliad annibynnol a oedd wedi'i gadarnhau. Roedd y gŵyn yn gysylltiedig â digwyddiad a oedd yn cynnwys ei fab ac oedi ar ran ei gyn wraig i'w hysbysu o bryderon posibl yn gysylltiedig â'i phartner newydd. Roedd Mr C yn bryderus bod y gwasanaeth wedi gadael gormod o amser i fynd heibio cyn ymyrryd a'i gynghori.

Ar ôl ystyried y gŵyn, cytunodd yr Ombwdsmon a'r Cyngor y byddai'n ysgrifennu at yr achwynydd i'w sicrhau y byddai Gwasanaethau Plant yn:

- a) bwydo'r awgrym ar gyfer pennu cyfnod rhesymol o amser (i'w gytuno) i ddisgwyl bod unigolyn yn hysbysu unigolyn arall, sydd â chyfrifoldeb rhiant am blentyn, o sefyllfa y dylent fod yn ymwybodol ohoni, i'r ymgynghoriad ar Weithdrefnau Amddiffyn Plant Cymru Gyfan, yr oeddent ar fin eu hail-lunio yn unol â Deddf Gwasanaethau Cymdeithasol a Llesiant (Cymru) 2014 sydd newydd ddod i rym.
- b) mewn achosion yn y dyfodol pan fydd y mater hwn yn codi, byddai Gwasanaethau Plant yn sicrhau bod unigolion sydd â chyfrifoldeb rhiant dros blentyn yn cael eu cynghori'n brydlon, byddai hyn yn cael ei fonitro'n ofalus fesul achos.

Ysgrifennodd y Cyngor at Mr C ar 13 Medi 2016 i roi'r sicrwydd uchod.

Eraill – amrywiol

ATEBION CYFLYM A SETLIADAU GWIRFODDOL

Newport City Homes – Eraill amrywiol

Rhif yr Achos 201601774 – Cyflwynwyd yr adroddiad ym mis Gorffennaf 2016

Cwynodd Mr F fod Newport City Homes (“y Gymdeithas Tai”) wedi methu â chymryd ei gŵyn o ddifrif nac ymchwilio iddi’n drylwyr. Cwynodd Mr F hefyd fod y Gymdeithas Tai wedi methu â rhoi gwybod i chi gydol y broses gwyno nac ymateb i geisiadau am wybodaeth.

Canfu’r Ombwdsmon fod y Gymdeithas Tai wedi methu ag uwchgyfeirio cwyn Mr F, rheoli ei ddisgwyliadau nac ymateb i’w bryderon yn briodol. Argymhellodd yr Ombwdsmon fod y Cyngor:

- a) yn darparu ymddiheuriad llawn am y diffygion yn y gŵyn
- b) yn rhoi sylw i’r pryderon parhaus na chymerwyd y gŵyn o ddifrif.

Cyngor Cymuned Aberdyfi - Cyfathrebu gwael neu fethiant i ddarparu gwybodaeth

Rhif yr Achos: 201600885 - Cyflwynwyd yr adroddiad ym mis Gorffennaf 2016

Cwynodd Mr X am fethiant y Cyngor i ymdrin â gohebiaeth yn y Gymraeg a, maes o law, am fethiant y Cyngor i ymateb i unrhyw ebost yn y Gymraeg oddi wrtho (yn cynnwys cwyn a wnaed ym mis Mawrth 2016 am y diffyg ymateb). Wrth anwybyddu’r ebyst, ym marn Mr X, rhwystrodd y Cyngor trafodaeth ar bwnc oedd ef yn tybio oedd o bwys.

Ar ôl ystyried y gŵyn, gofynnwyd i’r Cyngor wneud y canlynol er mwyn setlo’r mater:

- a) ymddiheuro i Mr X am fethu ymateb i’w ohebiaeth ac am fethu ymateb i’w gŵyn
- b) ymgymryd i ymateb i gŵyn Mr X
- c) ymgymryd i fabwysiadu polisi cwynion ysgrifenedig addas
- ch) ystyried sut gorau i ddelio, yn y dyfodol, gyda gohebiaeth a anfonir i’r Cyngor (naill ai wrth ebost neu drwy’r post) yn y Gymraeg.

Cytunodd y Cyngor i wneud hyn.

Bwrdd Iechyd Prifysgol Abertawe Bro Morgannwg - Arall

Rhif yr achos: 201602350 - Cyhoeddwyd yr adroddiad ym mis Awst 2016

Cwynodd Mr a Mrs H bod staff ysbyty wedi eu hatgyfeirio i wasanaethau cymdeithasol gan gyfeirio at bryderon ynglŷn â delio â’u babi newydd-anedig. Fodd bynnag, bu i’r staff wneud yr atgyfeiriad heb drafod eu pryderon gyda hwy na’u hysbysu am yr atgyfeiriad cyn iddo gael ei wneud.

Bu i'r Ombwdsmon ganfod nad oedd Bwrdd Iechyd Prifysgol Abertawe Bro Morgannwg ("y Bwrdd Iechyd"), yn ei ymateb i'r gŵyn, wedi delio â phryderon Mr a Mrs H yn ddigonol a'i fod wedi methu ag egluro'r amgylchiadau oedd yn gysylltiedig â'r atgyfeirio na'r dystiolaeth y seiliwyd yr atgyfeiriad arni.

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

- a) ymddiheuro am fethu â delio â'r mater yn yr ymatebion i'r gŵyn
- b) darparu eglurhad ac ymateb llawn i bryder Mr a Mrs sy'n dal heb ei ddatrys
- c) cwblhau'r camau hyn erbyn dim hwyrach na 30 Medi 2016

Bwrdd Iechyd Prifysgol Hywel Dda - Cyfathrebu gwael neu fethiant i ddarparu gwybodaeth Rhif yr achos: 201601799 - Cyhoeddwyd yr adroddiad ym mis Awst 2016

Ar ôl cwyno i Fwrdd Iechyd Prifysgol Hywel Dda ("y Bwrdd Iechyd") ym mis Rhagfyr 2015 mewn perthynas â'r driniaeth a gafodd ei diweddar fam, cwynodd Mrs X nad oedd yn dal heb dderbyn ymateb terfynol.

Bu i'r Ombwdsmon gysylltu â'r Bwrdd Iechyd a chytunodd i gymryd y camau canlynol er mwyn setlo'r gŵyn:

- a) darparu diweddariad i Mrs X ynglŷn â'i chŵyn
- b) darparu ymateb llawn i Mrs X cyn gynted â phosibl
- c) trefnu cyfarfod rhwng Mrs X a'r Bwrdd Iechyd (ar ddyddiad y cytunir arno gan y ddau).

Cyngor Gwynedd – Amrywiol

Achos Rhif 201601452 - Cyhoeddwyd yr adroddiad fis Medi 2016

Cwynodd Mr A wrth yr Ombwdsmon nad oedd ei finiau'n cael eu dychwelyd i'w lle ar ôl cael eu gwagio (yn unol â'r cytundeb casglu o'r drws cefn sydd mewn grym) a bod y biniau'n cael eu gadael ar ben y ramp ger ei fan parcio anabl ar ôl eu gwagio a bod hynny'n rhwystro mynediad.

Er bod Cyngor Gwynedd ("y Cyngor") wedi cymryd camau i fonitro'r sefyllfa, canfu'r Ombwdsmon nad oedd wedi gweithredu'r camau'n llawn yn unol â'r hyn yr oedd wedi'i ddweud wrth Mr A.

Roedd yr Ombwdsmon o'r farn y gallai'r Cyngor gymryd camau pellach i roi sylw i'r gŵyn.

Cytunodd y Cyngor i:

- a) ymddiheuro eto a chynnig cyfarfod
- b) talu £100 am yr amser a'r drafferth o fynd ati i gwyno
- c) cynnig pwynt cyswllt i Mr A yn y tîm gwasanaethau gwastraff i'w hysbysu os oes problemau (am y

tri mis nesaf)

- d) trafod y mater â'r criw dan sylw
- e) parhau i gwblhau ffurflenni monitro a thynnu lluniau ar ôl pob casgliad i sicrhau bod y camau y cytunwyd arnynt wedi'u cwblhau
- f) cynnal adolygiad o drefniadau'n fisol am y tri mis nesaf.

Cyngor Bwrdeistref Sirol Rhondda Cynon Taf – Ymddygiad gwrthgymdeithasol (dim tai)

Achos Rhif 201602764 - Cyhoeddwyd yr adroddiad fis Medi 2016

Ni ellid ystyried dwy elfen o gŵyn Ms T gan eu bod y tu allan i'r awdurdodaeth. Roedd elfen arall allan o amser a thybiwyd fod un arall wedi'i datrys yn sgil camau a gymerwyd eisoes gan Gyngor Bwrdeistref Sirol Rhondda Cynon Taf ("y Cyngor").

Cwynodd Ms T hefyd nad oedd y Cyngor wedi gweithredu ar ddau atgyfeiriad Ymddygiad Gwrthgymdeithasol a gafwyd gan Heddlu De Cymru ("yr Heddlu") ac nad oedd wedi ei hysbysu o'i benderfyniad i beidio â gweithredu. Canfu'r Ombwdsmon fod rhesymau'r Cyngor dros beidio â gweithredu'n rhesymol. Fodd bynnag, dylai fod wedi rhoi gwybod i Ms T am ei benderfyniad. Canfuwyd hefyd nad oedd gwybodaeth gynhwysfawr am ei drefniadau i ddelio ag ymddygiad gwrthgymdeithasol ar gael yn rhwydd i Ms T.

Cytunodd y Cyngor i setlo'r gŵyn trwy:

- a) ymddiheuro'n ysgrifenedig i Ms T am y methiannau a nodwyd; a
- b) diwygio'r adran ar ymddygiad gwrthgymdeithasol ar ei wefan.

Cyngor Bwrdeistref Sirol Rhondda Cynon Taf – amrywiol

Achos Rhif 201603029 – Cyhoeddwyd yr adroddiad fis Medi 2016

Cwynodd Mr A fod Safonau Masnach wedi ymchwilio i'w anghydfod defnyddiwr ac wedi cymryd camau i erlyn y masnachwr, ond nad oedd wedi gwneud cais am iawndal ar ei ran pan aethpwyd â'r mater i'r Llys.

Canfu'r Ombwdsmon er bod y dogfennau a oedd yn berthnasol i Orchymyn lawndal Mr A wedi'u cwblhau gan yr adran, nid oedd cyfarwyddiadau i wneud cais wedi'u cyfleu i'r cynrychiolydd cyfreithiol a oedd yn golygu na chafodd ei gais am iawndal ei gyflwyno ac yn y diwedd nid oedd gan Mr A ddewis heblaw dwyn achos ei hun yn y Llys Sifil.

Cytunodd Cyngor Bwrdeistref Sirol Rhondda Cynon Taf i weithredu'r argymhellion canlynol:

- (a) ymddiheuro'n ddiffuant i Mr a Mrs A

Mwy o Wybodaeth

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

Byddem yn gwerthfawrogi unrhyw sylwadau neu adborth sydd gennych yngly'n â Choflyfr yr Ombwdsmon. Rydym hefyd yn fwy na bodlon i ateb unrhyw gwestiynau sydd gennych yngly'n â'r cynnwys. Gallwch ebostio unrhyw ohebiaeth o'r fath at Matthew.Aplin@ombudsman-wales.org.uk neu Lucy.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](https://twitter.com/OmbudsmanWales)

Ceir rhagor o wybodaeth am y gwasanaeth sy'n cael ei gynnis gan Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru ar ein gwefan www.ombwdsmon-cymru.org.uk.