

# Coflyfr

yr Ombwdsmon

## Newyddion

### Y Tu Allan i Oriau: Amser i Ofalu

Yn gynharach eleni, cyhoeddodd yr Ombwdsmon ei adroddiad thematig cyntaf ar ansawdd gwael y gofal y tu allan i oriau ysbytai yng Nghymru. Yn yr adroddiad, galwodd ar y llywodraeth i gynnal adolygiad o'r hyn sydd, yn ein barn ni, yn fater systemig.

Er gwaethaf yr ymateb negyddol ar y cychwyn, mae'n falch bod y llywodraeth wedi cyhoeddi'n ddiweddar bod yr adroddiad yn un o'r catalyddion ar gyfer adolygiad cymheiriaid y bydd yn ei gynnal yn 2017 ar ofal i gleifion sy'n wirioneddol sâl. Byddwn yn cyhoeddi'r diweddaraf am yr adolygiad yn ystod y flwyddyn.



Y Tu Allan i Oriau: Amser i Ofalu?



### Ymddangosiad y Pwyllgor

Roedd yr Ombwdsmon yn falch o ymddangos gerbron Pwyllgor Cymunedau, Cydraddoldeb a Llywodraeth Leol a Phwyllgor Cyllid y Cynulliad Cenedlaethol.

Yn dilyn craffu ar Amcangyfrif Ariannol Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru ar gyfer 2017-18, daeth y Pwyllgor Cyllid i'r casgliad ei fod "...yn un darbodus a derbyniol" a chroesawyd tystiolaeth yr Ombwdsmon.

### Bwrdd Seinio Iechyd

Yn dilyn llwyddiant y bwrdd seinio ar gyfer defnyddwyr gwasanaeth yn gynharach eleni, sefydlwyd ail grŵp i gasglu adborth am ein gwasanaeth a'n prosesau gan randdeiliaid yn y sector iechyd.

Mae aelodau'n cynnwys cadeirydd a phrif weithredwr bwrdd iechyd, prif swyddog nyrsio, swyddogion cyswllt yr Ombwdsmon, cyfarwyddwr meddygol a chynrychiolwyr Cymdeithas Feddygol Prydain a Chyddfederasiwn y GIG.

Cafodd y grŵp drafodaethau buddiol am amrywiaeth o bynciau gan gynnwys:

- Cydymffurfio a gwneud iawn
- Cyngor clinigol
- Terfynau amser ar gyfer cwyno wrth yr Ombwdsmon
- Rhannu arferion gorau.

## Cynnwys

<a href="#">Iechyd</a>	3
<a href="#">Gweinyddu budd-daliadau</a>	35
<a href="#">Delio a chwynion</a>	36
<a href="#">Addysg</a>	43
<a href="#">Yr amgylchedd ac iechyd yr amgylchedd</a>	44
<a href="#">Tai</a>	46
<a href="#">Cynllunio a Rheolaeth Adeiladu</a>	52
<a href="#">Ffyrdd a Thrafnidiaeth</a>	53
<a href="#">Gwasanaethau Cymdeithasol - Oedolion</a>	54
<a href="#">Gwasanaethau Cymdeithasol - Plant</a>	57
<a href="#">Eraill -amrywiol</a>	60
<a href="#">Mwy o Wybodaeth</a>	62

## Y Coflyfr mewn rhifau



Mae'r infograffeg hwn yn dangos yr achosion a gaewyd rhwng mis Hydref a mis Rhagfyr 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 Cyfeirnod yr achos 201504223 – cyhoeddwyd yr adroddiad fis Hydref 2016

Cwynodd Ms A i'r Ombwdsmon trwy ei Haelod Cynulliad fod y gofal a gafodd ei thad ("Mr M") ar ôl llawdriniaeth yn Ysbyty Glan Clwyd ("yr Ysbyty") yn annigonol, a bod hynny wedi arwain at farwolaeth ei thad o ganlyniad i sepsis. Cwynodd Ms A hefyd am y ffordd yr oedd Bwrdd Iechyd Prifysgol Betsi Cadwaladr ("y Bwrdd Iechyd") wedi delio â'i chwyn.

Canfu ymchwiliad yr Ombwdsmon fod lefelau CRP Mr M wedi codi'n sylweddol yn dilyn y llawdriniaeth. Gallai hynny fod yn arwydd o ollyngiad ar ôl llawdriniaeth. Roedd cofnodion clinigol Mr M yn dangos fod ei lefelau CRP wedi cael eu profi sawl tro, ond nad oeddent wedi cael eu hadolygu. Roedd y methiant i adolygu lefelau cynyddol annormal CRP Mr M yn ddiffyg clinigol sylfaenol, a oedd yn golygu bod cyfleoedd i ymyrryd yn gynharach wedi'u colli. Ni allai'r Ombwdsmon ddiystyru'r posibilrwydd, pe bai meddygon wedi ymyrryd yn gynharach, y gallai'r canlyniad yn achos Mr M fod wedi bod yn wahanol. Cadarnhawyd cwyn Ms A.

Roedd yr Ombwdsmon yn feirniadol am ei bod wedi cymryd dros wyth mis i'r Bwrdd Iechyd i ateb cwyn Mrs A. Roedd yr ateb i bob pwrpas yn mynnu bod triniaeth Mr M wedi bod yn briodol. Hefyd, roedd yn bryderus ynglŷn â pha mor drylwyr a manwl fu ymchwiliad y Bwrdd Iechyd. Cadarnhaodd gŵyn Ms A.

Argymhellodd yr Ombwdsmon y dylai'r Bwrdd Iechyd:

- (a) ymddiheuro'n llawn i Ms A am y methiannau clinigol sylweddol ac am yr ymchwiliad annigonol i'w chwyn
- (b) talu swm o £8,000 i Ms A am y trallod a'r ansicrwydd a achoswyd gan y methiannau a nodwyd. Dylai'r Bwrdd Iechyd hefyd dalu swm ychwanegol o £350 i Ms A i gydnabod y diffygion wrth ddelio â'i chwyn
- (c) sicrhau bod sylw ei staff meddygol yn cael ei dynnu at ganllawiau a gyhoeddwyd gan y Gymdeithas Coloproctoleg Prydain Fawr a Chymdeithas y Llawfeddygon gan bwysleisio pwysigrwydd adnabod lefelau CRP uwch fel arwydd bod gollyngiad llawfeddygol yn debygol o fod wedi digwydd
- (d) trafod cynnwys adroddiad yr Ombwdsmon mewn fforwm priodol o ymgynghorwyr ac mewn sesiynau addysgu meddygon iau
- (e) fel rhan o'r broses ddysgu ehangach, dylai adroddiad yr Ombwdsmon gael ei rannu â'r staff clinigol yn y tîm colon a'r rhefr a oedd yn darparu gofal i Mr M
- (f) dylai copi o adroddiad yr Ombwdsmon gael ei rannu â Chadeirydd y Bwrdd Iechyd a'i Grŵp Diogelwch Cleifion a Llywodraethu Clinigol.

Bwrdd Iechyd Prifysgol Betsi Cadwaladr - Triniaeth glinigol mewn ysbyty

Rhif yr Achos 201503554 – Cyhoeddwyd yr adroddiad fis Hydref 2016

Cwynodd Mr D am y gofal a'r driniaeth a gafodd gan Fwrdd Iechyd Prifysgol Betsi Cadwaladr ("y Bwrdd Iechyd") yn dilyn ei atgyfeiriad i'w Wasanaeth Wroleg. Cwynodd Mr D, a gafodd ddiagnosis o fath ffyrnig o ganser y brostad yn ddiweddarach, fod oedi gormodol cyn:

- cynnal ymchwiliadau diagnostig
- trefnu llawdriniaeth briodol yn dilyn y diagnosis
- trefnu radiotherapi ar ôl y llawdriniaeth.

Cwynodd Mr D hefyd am nifer o fethiannau cyfathrebu ac am y ffordd yr oedd y Bwrdd Iechyd wedi delio â'i gwynion am y materion hyn.

Ni chanfu'r Ombwdsmon fod oedi wedi bod cyn y radiotherapi ar ôl llawdriniaeth Mr D ond canfu oedi gormodol cyn cynnal ymchwiliadau diagnostig a chyn trefnu llawdriniaeth Mr D. Hefyd cadarnhaodd yr Ombwdsmon gŵyn Mr D am fethiannau cyfathrebu'r Bwrdd Iechyd ac yn y modd yr oedd wedi delio â'i gŵyn.

Argymhellodd yr Ombwdsmon fod:

- a) Y Bwrdd Iechyd yn cynnig ymddiheuriad ysgrifenedig llawn i Mr D.
- b) Y Bwrdd Iechyd, fel cydnabyddiaeth o'r methiannau hyn ac o'r trallod a achoswyd i Mr D, yn talu'r swm o £3,500 iddo.
- c) Y Bwrdd Iechyd yn adolygu ar frys ei allu i ddarparu neu i gomisiynu biopsiau templed o fewn 31 diwrnod ar ôl atgyfeiriad.
- d) Y Bwrdd Iechyd yn paratoi cyfrif i'r Ombwdsmon o sut y mae penderfyniadau a wneir gan dimau amlddisgyblaethol gofal canser yn cael eu rhannu a'u cydlynu.
- e) Y Bwrdd Iechyd yn rhannu'r adroddiad hwn â'r Tîm Pryderon ac yn tynnu eu sylw at y methiannau o ran delio â chwynion a nodwyd.
- f) Dylai'r Bwrdd Iechyd gynnal adolygiad manwl o gydymffurfiaid ei Wasanaeth Wroleg â Chanllawiau Atgyfeirio ar gyfer Amheuaeth o Ganser Llywodraeth Cymru. Dylai'r adolygiad hwn edrych ar:
  - y camau a gymerwyd mewn ymateb i'r galw cynyddol am radiotherapi
  - y camau a gymerwyd i leihau'r ôl-groniad rhestrau aros dilynol
  - y camau a gymerwyd i gynyddu cymorth gweinyddol i Wrolegwyr Ymgynghorol
  - a yw atgyfeiriadau gan Dîm Amlddisgyblaethol Gogledd Cymru Gyfan i Lannau Mersi wedi gwella llwybrau cleifion i drin canser wrolegol.

Cytunodd y Bwrdd Iechyd i weithredu'r argymhellion hyn.

**Bwrdd Iechyd Prifysgol Aneurin Bevan – Triniaeth glinigol mewn ysbyty  
Rhif yr achos 201503082 – Cyhoeddiad yr adroddiad fis Tachwedd 2016**

Cwynodd Mrs X i'r Ombwdsmon am y gofal a gafodd ei thad, Mr Y, yn ysbyty Brenhinol Gwent rhwng dydd Gwener 5 Rhagfyr 2014 a thros y penwythnos canlynol ar ôl iddo gael ei dderbyn yno'n dioddef o fod yn rhwym. Bu farw Mr Y ar 8 Rhagfyr. Cwynodd Mrs X na chafodd lefelau glwcos gwaed uwch ei thad eu rheoli ac na chafodd ei weld gan feddyg am oriau lawer. Dywedodd Mrs X, er bod pecyn gofal llawn ar waith i'w thad yn ei gartref, ei fod wedi aros ar ward anaddas ac wedi marw mewn ffordd anurddasol. Cwynodd Mrs X hefyd fod ymchwiliad Bwrdd Iechyd Prifysgol Aneurin Bevan ("y Bwrdd Iechyd") i'w chwyn wedi bod yn ddi-fudd iddi.

Cadarnhaodd yr Ombwdsman gwynion Mrs X. Canfu na chymerwyd dim camau ynghylch lefelau glwcos gwaed uwch Mr Y dros y penwythnos. Nid oedd y staff nyrsio ychwaith wedi rhoi gwybod i'r tîm meddygol am ei allsugno a'i fod weithiau'n cael trafferth llyncu (dysffagia). Ni chafodd ei atgyfeirio at Therapydd Lleferydd ac Iaith ac, yn y cyfamser, nid oedd wedi'i gadw o dan drefn 'dim drwy'r geg'.

Canfu'r Ombwdsmon fod cyflwr Mr Y wedi dirywio ar y dydd Sul ac na chafodd ei adolygu gan feddyg am dros chwe awr. Nid oedd y staff nyrsio wedi uwchgyfeirio'r methiant i Mr Y gael ei weld gan feddyg. O ganlyniad, ni chafodd gyffuriau gwrthfotig pryd y dylai fod wedi eu cael. Ni allai'r Ombwdsmon fod yn sicr a allai ymyrryd yn gynt fod wedi arwain at ganlyniad gwahanol i Mr Y. Nid oedd y Bwrdd Iechyd wedi cydnabod bod gan Mr Y becyn gofal llawn yn ei gartref ac roedd wedi cael ei roi ar ward anaddas. Ni chadarnhaodd yr Ombwdsmon gwyn Mrs X bod ei thad wedi diweddu ei oes ar ward agored. Roedd yr ystafelloedd ochr yn cael eu defnyddio gan gleifion a oedd ag anghenion blaenoriaeth.

Daeth yr Ombwdsmon i'r casgliad nad oedd ymchwiliad y Bwrdd Iechyd ei hun i gwyn Mrs X wedi adnabod y methiannau yng ngofal Mr Y.

Yn ogystal â nifer o gamau yr oedd yn eu cymryd eisoes, cytunodd y Bwrdd Iechyd i weithredu'r argymhellion canlynol:

- a) ymddiheuro wrth Mrs X am y methiannau a nodwyd ac, i gydnabod y trallod a'r ansicrwydd a oedd yn gysylltiedig â gofal ei thad, talu iawndal o £2000 iddi
- b) atgoffa'r holl staff nyrsio y dylid atgyfeirio cleifion sydd â dysffagia yn syth at Therapydd Lleferydd ac Iaith a'u cadw o dan drefn 'dim drwy'r geg' tan iddynt gael eu hasesu'n ffurfiol
- c) adolygu – gyda mewnbwn gan y Nyrs Diabetig Addysgol – a oedd gan y staff nyrsio ar y ward hon anghenion hyfforddiant o ran gallu adnabod a rheoli hyperglycaemia
- d) uwchgyfeirio -
  - (i) canfod pam na chafodd gweithdrefnau uwchgyfeirio eu dilyn yn yr achos hwn
  - (ii) adolygu'r broses uwchgyfeirio, yng ngoleuni'r canlyniad, i sicrhau y bydd yn fwy effeithiol yn y dyfodol.

## ADRODDIADAU ERAILL - CADARNHAWYD

### Bwrdd Iechyd Prifysgol Abertawe Bro Morgannwg - Problemau gyda rhestrau cleifion Rhif yr Achos 201503520 – Cyhoeddwyd yr adroddiad fis Hydref 2016

Cwynodd Mrs A fod ei mam, Mrs B, wedi gorfod aros yn rhy hir am lawdriniaeth i gael clun newydd; nad oedd Bwrdd Iechyd Prifysgol Abertawe Bro Morgannwg ("y Bwrdd Iechyd") wedi ymateb i geisiadau i gyflymu llawdriniaeth Mrs B; ac am y ffordd yr oedd y Bwrdd Iechyd wedi delio â'i chwynion.

Er ei fod wedi cymryd mwy o amser na tharged rhwng atgyfeiriad a thriniaeth ("RTT") Llywodraeth Cymru, daeth yr Ombwdsmon i'r casgliad nad oedd hyn, ynddo'i hun, yn achos o gamweinyddu. Fodd bynnag, nododd nifer o fethiannau a arweiniodd ato i gadarnhau'r cwynion:

- ni chychwynwyd y cloc RTT ar yr amser cywir, hynny yw, pan gafodd y Bwrdd Iechyd atgyfeiriad cyntaf Meddyg Teulu Mrs B ato
- ni fu ailasesiad clinigol pan ddywedodd Meddyg Teulu Mrs B ei bod yn arddangos symptomau cynyddol
- o ganlyniad treuliodd Mrs B amser rhy hir ar y rhestr aros
- roedd y teulu wedi gofyn cwestiynau am lawdriniaeth yn rhywle arall ond ni chafodd y rhain eu hateb yn llawn.

Argymhellodd yr Ombwdsmon fod y Bwrdd Iechyd yn ymddiheuro ac yn talu 50% o gostau Mrs B i gael llawdriniaeth yn breifat ac yr oedd eisoes wedi talu amdani. Hefyd, dylai sicrhau bod pobl sydd ar restrau aros yn cael eu hysbysu y gall fod opsiynau eraill ar gyfer triniaeth ar gael iddynt.

### Practis Deintyddol yn ardal Bwrdd Iechyd Prifysgol Betsi Cadwaladr - Triniaeth glinigol y tu allan i ysbyty Rhif yr Achos 201505641 - Cyhoeddwyd yr adroddiad fis Hydref 2016

Cwynodd Mr M am y gofal a'r driniaeth a gafodd gan ddeintydd yn ystod apwyntiad ym mis Medi 2015. Dywedodd fod y deintydd wedi tynnu'r dant anghywir a bod y driniaeth wedi'i gwneud heb ei ganiatâd. Roedd Mr M yn bryderus hefyd am fod gwybodaeth anghywir wedi'i rhoi yn ei gofnodion mewn apwyntiad ym mis Gorffennaf.

Ni allai'r Ombwdsmon fod yn bendant fod gwybodaeth wedi'i chofnodi'n anghywir yn yr apwyntiad ym mis Gorffennaf. Oherwydd hynny, ni allai ddyfarnu ar y gŵyn hon.

Canfu'r Ombwdsmon fod y cofnodion ar gyfer yr apwyntiad ym mis Medi yn annigonol. Am nad oedd cynllun triniaeth / ffurflen gydsynio na diagnosis / esboniad wedi'i ddogfennu o'r hyn a welwyd yn ystod yr archwiliad, ni allai'r Ombwdsmon ddweud a oedd Mr M wedi rhoi cydsyniad ar sail gwybodaeth i dynnu'r dant neu ba mor briodol oedd y penderfyniad i dynnu'r dant. Cadarnhaodd y gŵyn. Argymhellodd fod y deintydd yn ymddiheuro, yn talu £300 i Mr M am y trallod a achoswyd ac yn cael hyfforddiant ar gadw cofnodion.

### Bwrdd Iechyd Prifysgol Caerdydd a'r Fro – Triniaeth glinigol mewn ysbyty Rhif yr Achos 201600965 – Cyhoeddwyd yr adroddiad fis Hydref 2016

Cwynodd Mrs Y ar ran ei gŵr (Mr Y) am y gofal a'r driniaeth a gafodd yn ystod arhosiad yn Ysbyty Athrofaol Cymru ("yr ysbyty") ac yn ddiweddarach fel claf allanol. Dywedodd Mrs Y fod methiant wedi bod i:

- gynnal ymchwiliadau priodol ar ôl i Mr Y brofi 'llewyr' ym mis Awst 2014
- cynnal ymchwiliad dilynol boddhaol ac amserol
- gwneud diagnosis digonol o gyflwr Mr Y a chynnal y driniaeth angenrheidiol mewn modd amserol.

Dywedodd Mrs Y hefyd nad oedd y gŵyn a wnaeth yn ddiweddarach wedi cael ei rheoli'n foddhaol.

Cadarnhaodd yr Ombwdsmon yn rhannol y pryder nad oedd ymchwiliadau priodol wedi'u cynnal ar ôl i Mr Y ddioddef 'llewyr'. Ar y cyfan, canfu fod y gofal a gafodd fel claf preswyl wedi bod yn rhesymol ond roedd yn amlwg wrth edrych yn ôl nad oedd y cyfraniad cardioleg yn ddigonol.

Canfu'r Ombwdsmon ei bod yn amlwg nad oedd y dilyniant yn rhesymol pan oedd canlyniad ecocardiogram Mr Y yn hysbys. Dywedodd na fu atgyfeiriad brys, bod oedi cyn gwneud diagnosis ac oedi wedyn cyn ymgymryd â'r driniaeth angenrheidiol. Cadarnhaodd yr elfennau hyn o'r gŵyn. Yn ffodus, nid oedd Mr Y wedi dioddef dim niwed clinigol ond roedd wedi dioddef cyfnod hir pan oedd yn poeni am ei iechyd.

Cadarnhaodd yr Ombwdsmon hefyd gŵyn Mrs Y am y ffordd yr oedd y Bwrdd Iechyd wedi delio â'i chwynion. Argymhellodd yr Ombwdsmon fod y Bwrdd Iechyd yn ymddiheuro ac yn talu iawndal ariannol (£500 am y trallod a achoswyd a £250 am y ffordd roedd wedi delio â'r cwynion). Argymhellodd hefyd ei fod yn newid prosesau'r llwybr cardioleg ac yn adolygu rhestrau aros cardiaidd.

### **Bwrdd Iechyd Prifysgol Betsi Cadwaladr a Chyngor Sir y Fflint – Gofal Parhaus Rhif yr Achosion 201502879 a 201503954 – Cyhoeddwyd yr adroddiad fis Hydref 2016**

Cwynodd Mr X nad oedd honiadau o ymddygiad amhriodol ganddo tuag at ei ofalwyr wedi eu rhannu ag ef i'w alluogi i ymateb iddynt ac na fu ymchwiliad priodol i'r honiadau. Cwynodd Mr X hefyd na chafodd y dewis o drefnu ei ofalwyr ei hun trwy ddefnyddio Taliadau Uniongyrchol a'i fod wedi'i adael heb ofalwyr am ddwy flynedd. Yn olaf, cwynodd Mr X fod oedi afresymol wedi bod cyn delio â'i gŵyn.

Canfu'r Ombwdsmon na fu ymchwiliad priodol i'r cwynion ac nad oeddent wedi cael eu trin yn briodol. Canfu hefyd nad oedd cais Mr X am Daliadau Uniongyrchol wedi cael ei ystyried yn briodol. Daeth yr Ombwdsmon i'r casgliad fod Mr X wedi ei adael heb ofal am ddwy flynedd, ac y gellid bod wedi osgoi hynny ac nad oedd Bwrdd Iechyd Prifysgol Betsi Cadwaladr ("y Bwrdd Iechyd") na Chyngor Sir y Fflint ("y Cyngor") wedi gwneud cynnig priodol i ddarparu gofal. Yn olaf, canfu fod y gŵyn wedi cael ei thrin yn amhriodol a bod yr oedi wedi bod yn ormodol.

Argymhellodd yr Ombwdsmon:

- a) newidiadau gweithdrefnol ar gyfer delio â honiadau o'r fath
- b) y dylid ailystyried anghenion Mr X a sut y gellid eu diwallu
- c) y dylid ymddiheuro a bod y Bwrdd Iechyd a'r Cyngor yn talu iawndal o £2300 a £1450 yn y drefn honno i Mr X, i gydnabod y diffygion a nodwyd.

## Bwrdd Iechyd Prifysgol Caerdydd a'r Fro – Triniaeth glinigol mewn ysbyty Rhif yr Achos 201506359 – Cyhoeddwyd yr adroddiad fis Hydref 2016

Cafodd Mr X lawdriniaeth i drin torllengig yn ei abdomen (organ neu ran o organ sy'n ymwthio trwy'r abdomen) ym Mis Ebrill 2014. Roedd wedi holi a oedd yn briodol i'r llawfeddyg beidio â defnyddio rhwyll yn ystod y llawdriniaeth. Mae rhwyll polypropylen yn ddeunydd synthetig a ddefnyddir i drin torllengig. Roedd wedi holi a fyddai'r penderfyniad i beidio â defnyddio rhwyll yn cael effaith andwyol ar lwyddiant ail driniaeth i drin torllengig, a gynhaliwyd mis Ionawr 2015.

Penderfynodd yr Ombwdsmon mai mater i Fwrdd Iechyd Prifysgol Caerdydd a'r Fro ("y Bwrdd Iechyd") oedd pa ddull a ddefnyddid i drin torllengig Mr X. Fodd bynnag, wrth wneud ei benderfyniad, dylai'r Bwrdd Iechyd fod wedi ystyried yr holl ffactorau perthnasol. Nid oedd digon o dystiolaeth i ddod i'r casgliad fod y Bwrdd Iechyd wedi gwneud hynny ac felly cadarnhaodd yr Ombwdsmon y gŵyn yn rhannol.

Penderfynodd yr Ombwdsmon nad oedd digon o dystiolaeth i ddod i'r casgliad na fyddai wedi bod angen ail lawdriniaeth, yn rhannol oherwydd diffyg nodiadau llawdriniaeth cynhwysfawr. Ni chadarnhaodd yr Ombwdsmon y rhan hon o'r gŵyn.

Argymhellodd yr Ombwdsmon y dylai'r Bwrdd Iechyd:

- a) ymddiheuro i Mr X
- b) thalu'r swm o £500 iddo
- c) y holl staff llawfeddygol perthnasol gael eu hatgoffa o'r angen i gadw cofnodion digonol.

Cytunodd y Bwrdd Iechyd i weithredu'r argymhellion.

## Bwrdd Iechyd Prifysgol Abertawe Bro Morgannwg – Triniaeth glinigol mewn ysbyty Rhif yr Achos 201506609 – Cyhoeddwyd yr adroddiad fis Hydref 2016

Cwynodd Mrs B am y gofal a'r driniaeth a gafodd ei mam ("Mrs C") gan Fwrdd Iechyd Prifysgol Abertawe Bro Morgannwg ("y Bwrdd Iechyd") rhwng 8 Mehefin a 19 Awst 2013. Yn benodol, mynegodd Mrs B y pryderon canlynol:

- a) nid oedd meddyginiaeth gwrthgeulo ("Warfarin") Mrs C wedi cael ei reoli'n briodol
- b) nid oedd safon y gofal nyrsio a roddwyd i Mrs C yn dderbyniol, ac
- c) roedd y cyfathrebu â Mrs C a'i theulu'n annigonol.

Canfu'r Ombwdsmon fod Warfarin Mrs C wedi cael ei reoli'n briodol gan y Bwrdd Iechyd. Canfu fethiannau yn y gofal nyrsio a ddarparwyd i Mrs C. Yn benodol, canfu bod y sylw a roddwyd hylendid ceg Mrs C yn is na'r safon dderbyniol. Canfu hefyd y gallai digwyddiad ar 11 Gorffennaf, pan gafodd bysedd Mrs C eu dal mewn offer codi, fod wedi ei osgoi. Gwnaeth yr Ombwdsmon bedwar argymhelliad yn gysylltiedig â'r methiannau hyn.

Yn olaf, ni chadarnhaodd yr Ombwdsmon gŵyn Mrs B am gyfathrebu.



## Meddygfa Meddyg Teulu yn ardal Bwrdd Iechyd Prifysgol Hywel Dda – Triniaeth glinigol y tu allan i ysbyty Rhif yr Achos 201507114 – Cyhoeddwyd yr adroddiad fis Hydref 2016

Cwynodd Ms A nad oedd Meddygfa Meddyg Teulu ("y Feddygfa") wedi asesu ei diweddar fam ("Mrs B") yn ddigon trylwyr rhwng 18 Medi a 19 Hydref 2015, a bod hynny wedi arwain at oedi cyn canfod canser.

Canfu'r Ombwdsmon nad oedd y Feddygfa wedi ymchwilio'n briodol i achos symptomau Mrs B yn unol â chanllawiau NICE ac y dylai ymchwiliadau pellach fod wedi eu cynnal. Er na fyddai hyn wedi newid y canlyniad trist yn y diwedd, roedd yr Ombwdsmon yn cydnabod y trallod a achoswyd i Mrs B a'i theulu.

Argymhellodd yr Ombwdsmon fod y Feddygfa:

- a) yn cynnig ymddiheuriad ysgrifenedig i Ms A a'i theulu am y methiant i gynnal ymchwiliad llawn i symptomau Mrs B;
- b) yn atgoffa ei staff o bwysigrwydd glynu wrth ganllawiau perthnasol NICE.

## Bwrdd Iechyd Prifysgol Caerdydd a'r Fro – Triniaeth glinigol mewn ysbyty Rhif yr Achos 201506362 – Cyhoeddwyd yr adroddiad fis Hydref 2016

Cwynodd Mr M am safon y gofal a roddwyd i'w bartner, Ms S, gan yr adran gynecoleg yn Ysbyty Athrofaol Cymru ("yr Ysbyty"). Cynhaliwyd biopsi endometrial i ymchwilio i symptomau gynaeceologol. Daeth yn amlwg yn y diwedd bod Ms S yn feichiog ond yn anffodus collwyd y plentyn. Cwynodd Mr M na ddylai'r biopsi fod wedi'i gynnal.

Roedd y cyngor clinigol a gafwyd yn ystod yr ymchwiliad yn bendant na ddylai biopsi endometrial fod wedi'i gynnal, Roedd wedi'i gofnodi bod Ms S yn ceisio beichiogi ac nid oedd dyddiad wedi'i gofnodi ar gyfer ei mislif diwethaf. Nid oedd Ms S wedi colli mislif, ac mae'n bosibl na fyddai prawf beichiogrwydd wedi datgelu ei bod yn feichiog am fod y beichiogrwydd mor ddiweddar. Dylai'r ffaith ei bod yn ceisio beichiogi fod wedi perswadio'r ymgynghorydd i beidio mynd ymlaen â'r biopsi. Cadarnhaodd yr Ombwdsmon y gŵyn. Fodd bynnag, daeth i'r casgliad nad oedd yr erthyliad yn debygol o fod yn ganlyniad i'r biopsi oherwydd hyd yr amser y bu'r ffoetws yn datblygu yn y cyfamser.

Hefyd derbyniodd Bwrdd Iechyd Prifysgol Caerdydd a'r Fro ("y Bwrdd Iechyd") fod oedi wedi bod cyn trosglwyddo Ms S o wely archwilio i wely priodol ar ôl ei herthyliad.

Derbyniodd y Bwrdd Iechyd argymhellion yr Ombwdsmon y dylai'r:

- Bwrdd Iechyd ymddiheuro am y diffygion a nodwyd;
- ymgynghorydd fyfyrion ar yr achos a thynnu sylw ato a'i drafod fel rhan o broses arfarnu'r ymgynghorydd.

## Bwrdd Iechyd Prifysgol Betsi Cadwaladr – Triniaeth glinigol y tu allan i ysbyty Rhif yr Achos 201502829 – Cyhoeddwyd yr adroddiad fis Hydref 2016

Cwynodd Mr C nad oedd y staff nyrsio cymunedol, a oedd yn cael eu cyflogi gan Fwrdd Iechyd Prifysgol Betsi Cadwaladr ("y Bwrdd Iechyd"), wedi rhoi gofal priodol i'w ddiweddar wraig, Mrs C. Dywedodd hefyd nad oedd y Bwrdd Iechyd wedi cynnig esboniad digonol am yr oedi, a oedd yn gysylltiedig â'i gŵyn am y

mater.

Cadarnhaodd yr Ombwdsmon agweddau clinigol ar y gŵyn Mr C yn rhannol am iddo ganfod nad oedd y Bwrdd Iechyd wedi sicrhau bod Nyrs Gymunedol yn ymweld â Mrs C, yn ôl y gofyn. Cadarnhaodd y rhan o gŵyn Mr C a oedd yn ymwneud â delio â chwynion am ei fod o'r farn bod oedi afresymol wedi bod cyn i'r Bwrdd Iechyd ymateb, a bod yr ymateb yn annigonol ac yn gamarweiniol.

Argymhellodd y dylai'r Bwrdd Iechyd ysgrifennu at Mr C i ymddiheuro am y methiannau a nodwyd. Gofynnodd iddo ddangos bod y system drosglwyddo a ddefnyddir gan ei 'Wasanaeth Rheoli Achosion Nyrsys' ('y gwasanaeth NCM') yn gadarn. Argymhellodd y dylai gyflwyno trefniadau i sicrhau bod cleifion y gwasanaeth NCM yn cael hysbysiad prydlon ac ysgrifenedig os yw eu gofal yn cael ei drosglwyddo o un Rheolwr Achos Nyrs i un arall. Gofynnodd iddo adolygu'n ffurfiol ei drefniadau ar gyfer delio â chwynion yn yr achos hwn a chymryd pa bynnag gamau sydd eu hangen i sicrhau na fyddai unrhyw broblemau a nodwyd yn digwydd eto.

Argymhellodd y dylai dalu £250 i Mr C i gydnabod y trallod ychwanegol a brofwyd ganddo o ganlyniad i'r methiannau a oedd yn gysylltiedig â delio â'r gŵyn. Cytunodd y Bwrdd Iechyd i weithredu'r argymhellion hyn.

### **Bwrdd Iechyd Prifysgol Caerdydd a'r Fro – Triniaeth glinigol mewn ysbyty** **Rhif yr Achos 201503603 – Cyhoeddwyd yr adroddiad fis Hydref 2016**

Cwynodd Mr W nad oedd Bwrdd Iechyd Prifysgol Caerdydd a'r Fro ('y Bwrdd Iechyd') wedi rheoli mewnosod draen yn ei frest yn briodol. Roedd wedi awgrymu nad oedd y Cofrestrydd Llawfeddygol ('y Cofrestrydd') wedi cyfeirio at ei sganiau a / neu ei belydrau-x blaenorol cyn ceisio ei fewnosod. Dywedodd hefyd nad oedd wedi defnyddio uwchsaïn i'w harwain wrth geisio ei fewnosod. Dywedodd ei bod wedi niweidio ei afu yn y broses. Dywedodd nad oedd wedi rhoi digon o anaesthetig iddo y tro cyntaf iddi geisio mewnosod y draen. Dywedodd hefyd ei bod wedi ceisio'i fewnosod y tro hwnnw yn ystafell driniaeth y ward.

Cadarnhaodd yr Ombwdsmon gŵyn Mr W. Canfu nad oedd y Cofrestrydd wedi cymryd camau digonol i leihau'r risgiau a oedd yn gysylltiedig â mewnosod y draen ym mrest Mr W. Argymhellodd y dylai'r Bwrdd Iechyd ymddiheuro i Mr W am y methiannau clinigol a nodwyd a thalu £1,500 fel cydnabyddiaeth am hynny. Hefyd gofynnodd iddo ddangos bod gan ei feddygon ddefnydd o gyfleusterau uwchsaïn 'y tu allan i oriau' a'i fod yn trefnu hyfforddiant ar fewnosod draenau i'r frest i'r holl staff perthnasol.

Cytunodd y Bwrdd Iechyd i weithredu'r argymhellion hyn.

### **Bwrdd Iechyd Prifysgol Abertawe Bro Morgannwg – Triniaeth glinigol mewn ysbyty** **Rhif yr achos 201502005 – cyhoeddwyd yr adroddiad fis Tachwedd 2016**

Cwynodd Mr Y fod Bwrdd Iechyd Prifysgol Abertawe Bro Morgannwg ('y Bwrdd Iechyd') wedi methu â gwneud diagnosis o Blaciau Eisbilennol (sef tewhau ffibrog anfalaen yn yr ysgyfaint) o belydrau-X yn 2003 a 2010. Yn 2011, gwnaed diagnosis fod gan Mr Y Blaciau Eisbilennol ac yn 2014 gofynnodd am i'w belydr-X o 2010 gael ei adolygu. Cadarnhaodd adolygiad o belydrau-X Mr Y o 2003 a 2010 fod Placiau Eisbilennol yno ar y pryd. Dywedodd Mr Y fod y methiant i wneud diagnosis o Blaciau Eisbilennol wedi peri iddo gollir cyfle i gael taliad o £5000 o Gynllun Digolledu y Llywodraeth yng nghyswllt Placiau Eisbilennol ('y Cynllun'), a ddaeth i ben ar 31 Gorffennaf 2011. Cwynodd Mr Y hefyd nad ymdriniwyd â'i gŵyn mewn

modd amserol.

Daeth yr Ombwdsmon i'r casgliad y dylai pelydrau-X Mr Y yn 2003 a 2010 fod wedi canfod Placiau Eisbilennol Mr Y. Nododd yr Ombwdsmon nad clefyd yw Placiau Eisbilennol ac nad ydynt yn achosi niwed corfforol. Daeth yr Ombwdsmon i'r casgliad fod y methiant i ganfod Placiau Eisbilennol Mr Y yn 2003 wedi arwain at anghyfiawnder gan ei fod wedi'i amddifadu o'r cyfle i hawlio o dan y Cynllun. Ni chafodd cwyn Mr Y am ddull y Bwrdd Iechyd o ymdrin â'i gŵyn ei chadarnhau.

Argymhellodd yr Ombwdsmon fod y Bwrdd Iechyd yn adolygu ei bolisi fel bod pelydrau-X yn rhoi gwybod a oes Placiau Eisbilennol, a'i fod yn talu £2500 i Mr Y am fethu â chanfod Placiau Eisbilennol ym mhelydr-X 2003 a hysbysu Mr Y amdanynt.

### Bwrdd Iechyd Prifysgol Aneurin Bevan – Triniaeth glinigol mewn ysbyty Rhif yr achos 201504212 – Cyhoeddwyd yr adroddiad fis Tachwedd 2016

Cwynodd Mrs L am ofal a thriniaeth ei diweddar fab, Mr B. Cafodd Mr B, a oedd â phroblemau iechyd cronig, llawdriniaeth ar gyfer torgest yn 2013. Wedi hynny, cafodd ei drosglwyddo i ganolfan adsefydlu yng nghyswllt ei symudedd. Cwynodd Mrs L fod y llawdriniaeth ar gyfer torgest wedi achosi newid ym mhersonoliaeth ei mab. Roedd hi'n pryderu bod dosau rhy uchel o fagnesiwm wedi'u rhagnodi iddo, gan arwain at ffitiau. Yn 2014, cafodd Mr B ei dderbyn i'r ysbyty eto. Roedd Mrs L yn anfodlon ar y gofal nyrsio a gafodd ei mab o ran y gorchuddion ar gyfer ei goesau a oedd ag wlserau difrifol arnynt, ei faethiad, a'r gofal ar gyfer briwiau pwysu. Roedd hefyd yn pryderu bod llawdriniaeth i'w mab ar gyfer wlser tylllog wedi'i gohirio. Bu farw ei mab yn ddiweddarach yn yr uned gofal dwys.

Ni chanfu ymchwiliad yr Ombwdsmon ddim tystiolaeth fod gormod o fagnesiwm wedi'i roi i Mr B yn ystod ei gyfnod yn yr ysbyty yn 2013, ac nid oedd dim pryderon am y llawdriniaeth ar gyfer torgest. Nododd yr Ombwdsmon fod cynghorydd meddygol a benodwyd gan y Crwner wedi dod i'r casgliad fod ymchwiliadau priodol wedi'u cynnal ar Mr B ac na fyddai'r canlyniad wedi newid hyd yn oed pe bai'r llawdriniaeth ar gyfer ei wlser tylllog wedi'i chynnal yn gynharach. Ni chafodd yr agwedd hon ar gŵyn Mrs L ei chadarnhau.

O ystyried y methiannau a gydnabuwyd o'r blaen o ran dogfennaeth nyrsio Bwrdd Iechyd Prifysgol Aneurin Bevan ("y Bwrdd Iechyd"), daeth yr Ombwdsmon i'r casgliad nad oedd y cofnodion meddygol fel yr oeddent yn rhoi darlun cyflawn o ofal Mr B a'r graddau y gallai'r gofal fod wedi'i beryglu. Canfu'r Ombwdsmon hefyd wendidau yn null y Bwrdd Iechyd o ymdrin â chwyn Mrs L. I'r graddau hynny, cafodd yr agweddau hyn ar gŵyn Mrs L eu cadarnhau.

Argymhellodd yr Ombwdsmon:

- a) fod Prif Weithredwr y Bwrdd Iechyd yn ymddiheuro am y methiant; a
- b) y dylai'r Bwrdd Iechyd atgoffa'r staff am eu rhwymedigaethau proffesiynol o ran cadw cofnodion.

### Bwrdd Iechyd Prifysgol Caerdydd a'r Fro – Triniaeth glinigol mewn ysbyty Rhif yr achos 201504773 - Cyhoeddwyd yr adroddiad fis Tachwedd 2016

Cwynodd Mrs D i'r Ombwdsmon fod Bwrdd Iechyd Prifysgol Caerdydd a'r Fro ("y Bwrdd Iechyd") wedi methu â threfnu i'w mam, Mrs M, gael llawdriniaeth a elwir yn driniaeth diberfeddu belfig i dynnu ei chanser gweiniol yn brydlon a'i fod wedi methu ag egluro natur dros dro y dyddiad a gynigiwyd yn gyntaf ar gyfer gweithredu'r driniaeth. Cwynodd hefyd ei fod wedi methu ag egluro pam y bu'n rhaid i'r

llawdriniaeth gael ei chanslo. Penderfynodd clinigwyr yn y pen draw beidio â bwrw ymlaen â'r driniaeth gan fod y clefyd wedi datblygu gormod. Bu farw Mrs M o'r canser yn ddiweddarach.

Daeth yr Ombwdsmon i'r casgliad y bu oedi hwy nag y gellid gobeithio amdano yn dilyn y penderfyniad i weithredu'r driniaeth. Fodd bynnag, daeth yr Ombwdsmon i'r casgliad, ar sail ei gyngor clinigol, na fyddai'r oedi hwn wedi effeithio ar y canlyniad i Mrs M yn y pen draw. Er hynny, daeth i'r casgliad fod y Bwrdd Iechyd wedi methu â sicrhau bod Mrs M yn gwybod mai dyddiad dros dro oedd y dyddiad cyntaf a ddarparwyd yng nghyswllt ei thriniaeth a'i fod hefyd wedi methu ag egluro pam y bu'n rhaid canslo'r driniaeth.

Argymhellodd yr Ombwdsmon y dylai'r Bwrdd Iechyd ymddiheuro wrth Mrs D am y methiannau hynny.

### **Bwrdd Iechyd Prifysgol Betsi Cadwaladr – Triniaeth glinigol mewn ysbyty Rhif yr achos 201505705 – Cyhoeddwyd yr adroddiad fis Tachwedd 2016**

Cwynodd Mrs S i'r Ombwdsmon am oedi gan Bractis meddygon teulu ei mam (a oedd yn cael ei reoli gan Fwrdd Iechyd Prifysgol Betsi Cadwaladr ("y Bwrdd Iechyd")) o ran canfod bod ei mam â chanser coden y bustl. Roedd o'r farn bod arwyddion bod ei mam, Mrs O, â chanser y dylai'r meddygon teulu fod wedi'u canfod gan drefnu iddi gael ei hatgyfeirio at ofal eilaidd. Roedd hefyd yn anfodlon ar y gofal a gafodd ei mam mewn ysbyty cymunedol lleol ac yn arbennig roedd yn teimlo'n ddig am y ffordd yr oedd staff nyrsio wedi rhoi pwysau arni i drefnu i'w mam gael ei throsglwyddo i gartref nyrsio. Yn olaf, roedd Mrs S yn pryderu am y ffordd yr ymatebodd y Bwrdd Iechyd i'w chwyn a'r achosion o oedi a brofodd.

Daeth yr Ombwdsmon i'r casgliad fod y meddygon teulu a welodd Mrs O wedi gweithredu'n briodol ac, er na chafodd nam a oedd yn arwydd o ganser ei nodi fel y cyfryw, ymgyflwyniad anarferol iawn oedd hwn y byddai ychydig iawn o ymarferwyr cyffredinol wedi'i weld o'r blaen. Yn unol â hynny, ni chadarnhaodd yr agwedd hon ar y gŵyn. Roedd yr Ombwdsmon yn cydymdeimlo i ryw raddau â Mrs S o ran y ffordd y gofynnwyd sawl gwaith iddi ganfod cartref gofal i'w mam ar adeg anodd ac o ystyried amgylchiadau personol Mrs S. Fodd bynnag, er gwaetha'r pryderon hyn, gan fod gweithredoedd y staff yn cyd-fynd â pholisi rhyddhau y Bwrdd Iechyd, ni luniodd yr Ombwdsmon ddim casgliad am y mater hwn.

Yn olaf, canfu'r Ombwdsmon wendidau o ran dull y Bwrdd Iechyd o ymdrin â chwyn Mrs S a chadarnhaodd yr elfen hon o'r gŵyn. Argymhellodd y dylai'r Bwrdd Iechyd:

- a) ymddiheuro wrth Mrs S
- b) talu iawndal o £350 iddi; a
- c) newid un o'i weithdrefnau.

### **Bwrdd Iechyd Prifysgol Abertawe Bro Morgannwg – Triniaeth glinigol y tu allan i'r ysbyty Rhif yr achos 201505899 - Cyhoeddwyd yr adroddiad fis Tachwedd 2016**

Cwynodd Ms X am y gofal a'r driniaeth a gafodd gan wasanaethau iechyd meddwl Bwrdd Iechyd Prifysgol Abertawe Bro Morgannwg ("y Bwrdd Iechyd") rhwng mis Ionawr a mis Tachwedd 2014. Dywedodd Ms X fod sylw amhriodol am hunan-niweidio wedi'i wneud yn ystod asesiad iechyd meddwl ym mis Mawrth 2014. Cwynodd Ms X hefyd fod diffyg cymorth yn dilyn ceisiadau i niweidio'i hun ac ar ôl achos

o gam-drin domestig. Cwynodd Ms X fod diagnosis o fenopos ym mis Mehefin 2014 yn afresymol. Yn olaf, cwynodd Ms X y bu methiant i ymdrin â'i phryderon yn unol â'r broses gwyno.

Daeth yr ymchwiliad i'r casgliad ei fod yn debygol, yn ôl pwysau tebygolrwydd, fod sylw wedi'i wneud a achosodd drallod i Ms X. Daeth yr ymchwiliad i'r casgliad hefyd, er bod cymorth digonol wedi'i ddarparu i Ms X yn dilyn ei chyfnodau o argyfwng, y bu methiant i ymchwilio'n llwyr i'r honiadau o gam-drin domestig ac i ddarparu cymorth penodol. Daeth yr ymchwiliad i'r casgliad, er bod Ms X wedi cael gwybod ei bod yn y cyfnod sy'n agos i'r menopos, fod y diagnosis wedi'i wneud ar y cyd â'r diagnosis o iselder; nid diagnosis amgen oedd. Yn olaf, daeth yr ymchwiliad i'r casgliad, er gwaethaf llawer o lythyrau a chyfarfodydd, fod y Bwrdd Iechyd wedi methu â mynd i'r afael â phryderon Ms X.

Argymhellwyd bod y Bwrdd Iechyd:

- a) yn ymddiheuro wrth Ms X
- b) yn talu £150 iddi i gydnabod yr amser a'r drafferth a fu'n gysylltiedig â chyflwyno ei chwyn i'r swyddfa hon
- c) yn adolygu'r dull o ymdrin â chwynion yn yr achos hwn a'r gwersi a ddysgwyd, a chreu cynllun gweithredu priodol.
- d) Yn olaf, argymhellwyd bod swyddogion yn cael eu hatgoffa am yr angen i sicrhau bod pryderon ynghylch cam-drin domestig yn cael eu cofnodi'n llawn a bod cymorth priodol yn cael ei gynig.

### Bwrdd Iechyd Prifysgol Betsi Cadwaladr – Triniaeth glinigol mewn ysbyty

#### Rhif yr achos 201503339 - Cyhoeddwyd yr adroddiad fis Tachwedd 2016

Cwynodd Mr F fod Bwrdd Iechyd Prifysgol Betsi Cadwaladr ("y Bwrdd Iechyd") wedi mynd ati'n fwriadol ac yn ddiangen i ohirio llawdriniaeth ysgwydd, sef llawdriniaeth yr oedd ei hangen ar ei wraig, Mrs F. Dywedodd hefyd nad oedd modd cyfiawnhau'r ffaith bod yr ymateb i'w gŵyn am hyn wedi'i ohirio.

Cadarnhaodd yr Ombwdsmon yr agwedd glinigol ar gŵyn Mr F yn rhannol. Canfu bod y Bwrdd Iechyd wedi gwneud atgyfeiriad cardioleg diangen a'i fod wedi tynnu enw Mrs F oddi ar y rhestr aros berthnasol er na ddylai fod wedi gwneud hynny. Daeth i'r casgliad hefyd ei fod wedi methu â chyfathrebu'n effeithiol â Mrs F ynglŷn â'i weithredoedd yng nghyswllt y rhestr aros a'i fod wedi cymryd gormod o amser i gwblhau ei llawdriniaeth ysgwydd. Cadarnhaodd yr elfen o gŵyn Mr F a oedd yn ymwneud â'r dull o ymdrin â chwynion. Penderfynodd fod ymateb ysgrifenedig y Bwrdd Iechyd i'w gŵyn yn annigonol a'i fod wedi'i ohirio'n afresymol. Argymhellodd y dylai'r Bwrdd Iechyd:

- a) ysgrifennu at Mr a Mrs F i ymddiheuro am y methiannau a nodwyd; a
- b) gwella ei drefniadau ar gyfer cyfathrebu â chleifion ynglŷn â'u safle ar restrau aros.

Cytunodd y Bwrdd Iechyd i weithredu'r argymhellion hyn.

### Practis meddygon teulu yn ardal Bwrdd Iechyd Prifysgol Cwm Taf – Triniaeth glinigol y tu allan i'r ysbyty

#### Rhif yr achos 201504421 - Cyhoeddwyd yr adroddiad fis Tachwedd 2016

Cwynodd Mrs D am y gofal a'r driniaeth a gafodd ei diweddar fam, Mrs M, gan ei meddyg teulu. Dywedodd Mrs D, er bod Mrs M wedi ymgyflwyno â phoen yn yr abdomen, fod oedi cyn cynnal ymchwiliad neu atgyfeirio Mrs M at wasanaethau gofal eilaidd, a olygodd fod Mrs M wedi talu am ymgynghoriad preifat; pan gafodd Mrs M ddiagnosis o ganser y colon. Cwynodd Mrs D hefyd am fethiant y meddyg teulu i drafod canlyniad prawf gwaed annormal â Mrs M ac, yn ei barn hi, fethiant parhaus y Practis i sicrhau bod cleifion dilynol yn cael canlyniadau eu profion yn brydlon. Yn olaf, cwynodd Mrs D fod y Practis wedi methu ag ymdrin â'i chwyn yn ddigonol.

Daeth yr Ombwdsmon i'r casgliad y dylai ymchwiliad fod wedi'i gynnal i symptomau Mrs M neu y dylai fod wedi'i hatgyfeirio at ofal eilaidd tua wyth mis yn gynharach, ac, er na ellid bod yn sicr y byddai atgyfeiriad cynharach wedi arwain at ganlyniad gwahanol i Mrs M, ei bod yn bosibl y gallai gweithredu'n gynt fod wedi gwella ei thebygolrwydd o oroesi. Daeth yr Ombwdsmon i'r casgliad hefyd y dylai'r canlyniad prawf gwaed annormal fod wedi'i drafod â Mrs M a'i theulu. Yn olaf, daeth yr Ombwdsmon i'r casgliad fod y dull o ymdrin â'r gŵyn yn rhesymol o dan yr amgylchiadau.

Argymhellwyd bod y meddyg teulu a oedd yn gyfrifol am ofal Mrs M ar y pryd yn talu cost ymgynghoriad preifat Mrs M. Argymhellwyd hefyd fod yr un meddyg teulu yn talu iawndal o £1000 i Mrs D am yr ansicrwydd o ran a fyddai camau gweithredu cynharach gan y meddyg teulu wedi arwain at ganlyniad gwahanol.

### **Bwrdd Iechyd Prifysgol Betsi Cadwaladr – Triniaeth glinigol mewn ysbyty Rhif yr achos 201506779 - Cyhoeddwyd yr adroddiad fis Tachwedd 2016**

Cwynodd Mrs X am y gofal a'r driniaeth a gafodd ei diweddar fam, Mrs Y, gan Fwrdd Iechyd Prifysgol Betsi Cadwaladr ("y Bwrdd Iechyd"). Yn benodol, cwynodd Mrs X am ofal hylendid gwael, methiant i fonitro allbwn hylif Mrs Y, cyfathrebu gwael â Mrs Y a'i theulu, a'r penderfyniad i drosglwyddo gofal Mrs Y i ysbyty arall. Yn olaf, cwynodd Mrs X fod y Bwrdd Iechyd wedi methu ag ymateb i'w chwyn yn ddigonol.

Daeth yr ymchwiliad i'r casgliad, er bod anghenion hylendid Mrs Y wedi'u diwallu, y bu methiant i fonitro ei chydbwysedd o ran hylif a lefel y maetholion yr oedd yn eu cael. Daeth yr ymchwiliad hefyd i'r casgliad, er nad oedd angen gofal aciwt ar Mrs Y bellach, nad oedd y broses o'i throsglwyddo i'r ail ysbyty wedi'i gynllunio'n briodol, gan nad oedd dim nyrsys ar gael i ddarparu'r gofal clwyfau arbenigol yr oedd ei angen arni.

Daeth yr ymchwiliad i'r casgliad bod y broses o gyfathrebu â Mrs Y a'i theulu yn wael iawn, er i welliant gael ei nodi yn dilyn dirywiad i iechyd Mrs Y. Yn olaf, daeth yr ymchwiliad i'r casgliad fod y Bwrdd Iechyd wedi methu ag ymateb i gŵyn Mrs X o fewn y cyfnod a bennir gan ei broses gwyno.

Argymhellwyd bod y Bwrdd Iechyd:

- a) yn ysgrifennu at Mrs X a Mr Y i ymddiheuro am y methiannau a nodwyd
- b) yn talu £250 i Mrs X am yr amser a'r drafferth a fu'n gysylltiedig â chyflwyno ei chwyn i'r swyddfa hon
- c) yn atgoffa'r staff bod angen cyfathrebu'n rheolaidd ag aelodau'r teulu a bod angen cwblhau siartiau hylif a maeth

d) yn gofyn i'r staff perthnasol fyfyrion ynghylch amgylchiadau'r gŵyn hon a sicrhau bod y gwersi a ddysgwyd yn cael eu rhannu â Mrs X a Mr Y.

### **Bwrdd Iechyd Prifysgol Aneurin Bevan - Triniaeth glinigol mewn ysbyty Rhif yr achos 201600421 - Cyhoeddwyd yr adroddiad fis Tachwedd 2016**

Cwynodd Mrs X am y gofal mamolaeth a gafodd yn Ysbyty Brenhinol Gwent ym mis Gorffennaf 2015. Dywedodd fod y Llawfeddyg wedi methu ag egluro pob risg yn ystod y broses gydsynio a'i fod wedi bwrw ymlaen â'r llawdriniaeth er nad oedd y feddyginiaeth yn ddigon effeithiol. Dywedodd Mrs X ei fod wedi dioddef clwyf yn ymagor oherwydd techneg wael, a olygodd fod angen llawdriniaeth bellach. Dywedodd Mrs X hefyd fod ymateb Bwrdd Iechyd Prifysgol Aneurin Bevan ("y Bwrdd Iechyd") i'r gŵyn yn anfodddhaol.

Gan ystyried y cyngor a gafodd gan ei gynghorydd clinigol, daeth yr Ombwdsmon i'r casgliad nad oedd y broses gydsynio a'r dull o reoli modd Mrs X o fynegi teimlad/poen yn ystod y llawdriniaeth yn afresymol ac ni chadarnhaodd yr elfennau hyn.

Fodd bynnag, nododd yr Ombwdsmon ei bod yn bosibl iawn fod techneg amhriodol wedi cyfrannu at y canlyniad negyddol i Mrs X. Er nad oedd gwendidau'n amlwg o nodiadau'r llawdriniaeth gyntaf (toriad Cesaraid), roedd y canfyddiadau a gofnodwyd yn yr ail llawdriniaeth yn awgrymu'n fawr fod hyn yn wir.

Nododd yr Ombwdsmon yr ansicrwydd a oedd yn parhau o safbwynt Mrs X ac i'r graddau hynny cadarnhaodd yr elfen hon o'r gŵyn. Cadarnhaodd hefyd y pryder ynghylch dull y Bwrdd Iechyd o ymateb i'r gŵyn.

Argymhellodd yr Ombwdsmon fod y Bwrdd Iechyd:

- a) yn ymddiheuro wrth Mrs X
- b) yn talu iawndal o £1,000 a
- c) yn adolygu'r achos hwn er mwyn dysgu ar gyfer y dyfodol.

### **Bwrdd Iechyd Prifysgol Betsi Cadwaladr - Triniaeth glinigol mewn ysbyty Rhif yr achos 201505758 - Cyhoeddwyd yr adroddiad fis Tachwedd 2016**

Cwynodd Mrs B am y driniaeth a gafodd ei mam, Mrs C. Dywedodd nad oedd Bwrdd Iechyd Prifysgol Betsi Cadwaladr ("y Bwrdd Iechyd") wedi gwneud diagnosis o ganser y croen yn ddigon cynnar gan arwain at oedi yn y driniaeth. Cwynodd Mrs B nad oedd cymorth digonol wedi'i roi i Mrs C wrth ymdrin â'i salwch a'i bod wedi cael gofal nyrsio gwael. Cwynodd Mrs B hefyd am y dull o ymdrin â chwynion.

Daeth yr Ombwdsmon i'r casgliad fod y gofal meddygol a rhai elfennau o'r gofal nyrsio y gwnaed cwyn amdanynt yn rhesymol. Fodd bynnag, daeth i'r casgliad na roddwyd dull digonol i Mrs C o gael gafael ar wasanaethau cymorth ac na ddylai digwyddiad yn yr ysbyty pan gafodd ocsigen Mrs C ei dynnu oddi arni fod wedi digwydd. Daeth yr Ombwdsmon i'r casgliad hefyd fod oedi yr oedd modd ei osgoi o ran y dull o ymdrin â'r gŵyn.

Cytunodd y Bwrdd Iechyd i weithredu'r argymhellion a ganlyn:

- a) y dylai ymddiheuro am y methiannau a nodwyd
- b) rhannu'r adroddiad â'r holl staff o dan sylw
- c) gwella ei arferion
- d) ymddiheuro am yr oedi o ran y dull o ymdrin â'r gŵyn, a
- e) talu £150 i Mrs B i gydnabod yr amser a'r drafferth a achoswyd gan yr oedi.

### Bwrdd Iechyd Prifysgol Betsi Cadwaladr - Triniaeth glinigol mewn ysbyty Rhif yr achos 201503665 - Cyhoeddwyd yr adroddiad fis Tachwedd 2016

Cwynodd Mrs X am y gofal a'r driniaeth a ddarparwyd i'w diweddar fam, sef Mrs Y, pan oedd yn glaf yn Ysbyty Maelor Wrecsam ("yr Ysbyty") ym mis Chwefror 2014. Cwynodd Mrs X ei bod yn afresymol bod Mrs Y wedi'i gadael yn yr Adran Achosion Brys am 14 awr; fod diffyg brys o ran rheoli ei chyflwr a'i drin; fod staff wedi methu â rheoli poen Mrs Y yn gywir a bod y broses o gyfathrebu ynglŷn â chyflwr critigol Mrs Y, a'i phrognosis, yn wael.

Daeth yr ymchwiliad i'r casgliad, er ei bod yn afresymol bod Mrs Y wedi aros yn yr Adran Achosion Brys am y cyfnod y gwnaeth, nad oedd yn ymddangos bod hyn wedi cael effaith niweidiol arni. Ni chafodd yr elfen hon o'r gŵyn ei chadarnhau. Daeth yr ymchwiliad i'r casgliad hefyd fod oedi o ran trin cyflwr Mrs Y â gwrthfotigau a bod canllawiau'r Bwrdd Iechyd ei hun yn awgrymu y dylid bod wedi defnyddio gwrthfotigau eraill. Nid yw'n glir a fyddai triniaeth wrthfotig amserol wedi gwneud gwahaniaeth, ond roedd y trallod a achoswyd gan yr ansicrwydd ynghylch a allai fod wedi gwneud gwahaniaeth yn cyfateb i anghyfiawnder i Mrs X. Cafodd yr elfen hon o'r gŵyn ei chadarnhau. O ran rheoli poen, nid oedd dim tystiolaeth gydamserol fod Mrs Y wedi dioddef poen nad aethpwyd i'r afael ag ef. Ni chafodd yr elfen hon o'r gŵyn ei chadarnhau. O ran cyfathrebu, daeth yr ymchwiliad i'r casgliad y dylai'r staff fod wedi hysbysu Mrs X yn llawer cynt nag y gwnaethant am gyflwr clinigol gwael Mrs Y. Cafodd yr elfen hon o'r gŵyn ei chadarnhau.

Argymhellwyd y dylai'r Bwrdd Iechyd:

- a) ymddiheuro wrth Mrs X
- b) talu £1000 iddi am y trallod a ddioddefodd; a
- c) rhannu canfyddiadau'r adroddiad yn fewnol fel bod gwersi'n cael eu dysgu.

Cytunodd y Bwrdd Iechyd i weithredu'r argymhellion.

### Bwrdd Iechyd Prifysgol Abertawe Bro Morgannwg – Apwyntiadau, derbyniadau, gweithdrefnau rhyddhau a trosglwyddo

#### Rhif yr achos 201503782 - Cyhoeddwyd yr adroddiad fis Tachwedd 2016

Cwynodd Mrs X ei bod ar restr aros ar gyfer llawdriniaeth i dynnu ei choden fustl yn 2012 ond fod oedi afresymol ar ran Bwrdd Iechyd Prifysgol Abertawe Bro Morgannwg ("y Bwrdd Iechyd") wrth drefnu i'r



llawdriniaeth honno gael ei chynnal. Ym mis Tachwedd 2015 y cynhaliwyd y llawdriniaeth yn y pen draw. Cwynodd Mrs X hefyd fod y Bwrdd Iechyd wedi methu â mynd i'r afael â'i chwyn am y mater yn gywir.

Daeth yr ymchwiliad i'r casgliad fod gan Mrs X gerrig bustl symptomatig erbyn mis Medi 2013 ac nad oedd yn glinigol resymol ei bod wedi gorfod aros tan fis Tachwedd 2015 i gael llawdriniaeth. Tra oedd yn aros am y llawdriniaeth, dioddefodd Mrs X gyfnodau aml o boen a chwydu a oedd yn deillio o'i chyflwr. Cafodd yr elfen hon o gŵyn Mrs X ei chadarnhau.

Daeth yr ymchwiliad i'r casgliad, er y gallai ymateb y Bwrdd Iechyd i gŵyn Mrs X fod wedi ymdrin mewn ffordd fwy eglur â'r materion penodol yr oedd wedi'u crybwyll, na ellid ystyried bod yr ymateb yn afresymol. Ni chafodd yr elfen hon o gŵyn Mrs X ei chadarnhau.

Argymhellwyd y dylai'r y Bwrdd Iechyd:

- a) ymddiheuro wrth Mrs X am yr oedi o ran trefnu'r llawdriniaeth; a
- b) talu iawndal o £750 iddi i adlewyrchu'r symptomau y bu'n dioddef ganddynt am gyfnod estynedig er bod modd osgoi hynny.

Cytunodd y Bwrdd Iechyd i weithredu'r argymhellion.

### **Bwrdd Iechyd Prifysgol Aneurin Bevan – Triniaeth glinigol mewn ysbyty Rhif yr achos 201504742 - Cyhoeddwyd yr adroddiad fis Tachwedd 2016**

Cwynodd Mr X fod triniaeth a gynhaliwyd i drin ei hemoroidau, drwy sglerotherapi pigiadau (pan fo toddiant cemegol yn cael ei chwistrellu i'r hemoroidau i leihau poen a maint yr hemoroidau) ym mis Awst 2015, wedi gwneud iddo ddiodeff sgil effeithiau a chymhlethodau poenus. Dywedodd Mr X ei fod yn diodeff gan brostatitis (llid y chwarran brostad); profodd boen difrifol ac roedd ganddo broblemau eraill yng nghyswllt ei system wrinol. Roedd o'r farn y gallai'r driniaeth fod wedi achosi canser y bledren hefyd. Dywedodd nad oedd yn gwybod am risgiau sglerotherapi pigiadau.

Daeth yr ymchwiliad i'r casgliad nad oedd digon o dystiolaeth i brofi bod Mr X wedi'i hysbysu am y risgiau sy'n gysylltiedig â'r driniaeth ac felly nad oedd digon o dystiolaeth i ddod i'r casgliad bod cydsyniad ar sail gwybodaeth ar gyfer y llawdriniaeth wedi'i sicrhau'n gywir. Roedd y methiant i sicrhau cydsyniad ar sail gwybodaeth ar gyfer y llawdriniaeth yn cyfateb i gamweinyddu ar ran Bwrdd Iechyd Prifysgol Aneurin Bevan ("y Bwrdd Iechyd"). Cafodd Mr X ei amddifadu o'r hawl i wneud penderfyniad ar sail gwybodaeth ynglŷn â'i driniaeth a dioddefodd symptomau annifyr y gallai fod wedi'u hosgoi fel arall. O ganlyniad, cadarnhawyd y gŵyn.

Argymhellwyd bod y Bwrdd Iechyd yn ymddiheuro wrth Mr X, yn talu iawndal o £2000 ac yn rhannu'r adroddiad â'r clinigydd a gynhaliodd y driniaeth a chlinigwyr eraill a gynhaliodd driniaethau o'r math hwn fel y gellid dysgu gwersi.

### **Practis Deintyddol yn ardal Bwrdd Iechyd Prifysgol Hywel Dda – Triniaeth glinigol y tu allan i'r ysbyty Rhif yr achos 201600242 - Cyhoeddwyd yr adroddiad fis Tachwedd 2016**

Cwynodd Mrs A am driniaeth a ddarparwyd gan ddeintydd ("y Deintydd") mewn practis deintyddol yn ardal Bwrdd Iechyd Prifysgol Hywel Dda ("y Practis"). Cwynodd na chafodd triniaeth sianel y gwreiddyn ei chynnal yn gywir a bod llenwadau dros dro wedi'u defnyddio. Dywedodd fod haint wedi deillio o hynny a

bod angen triniaeth adferol gan ddeintydd preifat.

Daeth yr Ombwdsmon i'r casgliad fod y Deintydd wedi defnyddio llenwad dros dro ar un dant ac nad oedd dim triniaeth ddilynol wedi'i chynnal er mwyn gosod llenwad parhaol yn ei le. Canfu hefyd arferion gwael mewn cysylltiad â'r driniaeth sianel gwreiddyn a gynhaliwyd gan y Deintydd, a olygodd fod angen triniaeth adferol.

Argymhellodd yr Ombwdsmon y dylai'r Practis ymddiheuro wrth Mrs A a thalu iawndal o £200 iddi i gydnabod y symptomau a brofodd, yr oedd modd eu hosgoi, a'r ffaith bod angen triniaeth adferol. Argymhellodd hefyd fod y Practis yn ad-dalu cost y driniaeth adferol.

### Bwrdd Iechyd Prifysgol Betsi Cadwaladr - Triniaeth glinigol mewn ysbyty Rhif yr achos 201504431 - Cyhoeddwyd yr adroddiad fis Tachwedd 2016

Cwynodd Mrs X am y tri achlysur y cafodd ei derbyn i Ysbyty Gwynedd. Dywedodd, y tro cyntaf iddi gael ei derbyn i'r ysbyty (4 Medi 2014), pan oedd yn dioddef gan garreg fustl wedi'i rhwystro, fod y driniaeth endosgopi wedi'i chanslo nes bod y meddyg yn dychwelyd o wyliau, a'i bod wedi'i gweld gan feddygon iau yn unig yn ystod y cyfnod hwn yn yr ysbyty. Dywedodd, yr ail dro iddi gael ei derbyn i'r ysbyty (5 Tachwedd), pan dybiwyd ei bod yn dioddef gan garreg fustl wedi'i rhwystro, canfuwyd bod ei choden fustl yn llidus. Dywedodd Mrs X mai dim ond y ffaith ei bod hi'n mynnu'r driniaeth a olygodd fod ei choden fustl yn cael ei thynnu. Y trydydd tro y cafodd Mrs X ei derbyn i'r ysbyty (14 Ionawr 2015), pan oedd yn dioddef gan boen yn yr abdomen, dywedodd fod y poen yn deillio o'r ffaith bod ei dwythell fustl gyffredin wedi'i thorri'n rhy lydan.

O ran y tro cyntaf i Mrs X gael ei derbyn i'r ysbyty, ni chadarnhaodd yr Ombwdsmon y gŵyn fod y driniaeth ERCP wedi'i gohirio, na'r honiad na chafodd Mrs X ei hadolygu'n feddygol yn absenoldeb ei Hymgyngorydd. Derbyniodd yr Ombwdsmon fod stent wedi mynd ar goll ac argymhellodd fod Bwrdd Iechyd Prifysgol Betsi Cadwaladr yn ymddiheuro wrth Mrs X cyn pen mis o'r adroddiad terfynol, a'i fod, cyn pen tri mis, yn adolygu pam fod y stent wedi mynd ar goll.

Ni chadarnhaodd yr Ombwdsmon unrhyw agwedd ar gŵyn Mrs X am ei thriniaeth yn ystod yr ail achlysur a'r trydydd achlysur pan gafodd ei derbyn i'r ysbyty.

### Bwrdd Iechyd Prifysgol Caerdydd a'r Fro - Triniaeth glinigol mewn ysbyty Rhif yr achos 201504653 - Cyhoeddwyd yr adroddiad fis Tachwedd 2016

Cwynodd Mrs X am ddull Bwrdd Iechyd Prifysgol Caerdydd a'r Fro ("y Bwrdd Iechyd") o ymdrin â'i chwyn ynglŷn â thriniaeth ei diweddar dad, Mr Y. Cwynodd Mrs X hefyd fod y Bwrdd Iechyd wedi colli cofnodion clinigol ei thad.

Daeth yr Ombwdsmon i'r casgliad fod y Bwrdd Iechyd wedi edrych heibio cwyn Mrs X am driniaeth ei thad a'i fod yn annerbyniol ei fod wedi cymryd 15 mis i ymateb i'r gŵyn. Yn ystod yr ymchwiliad, daeth y Bwrdd Iechyd o hyd i gofnod clinigol Mr Y, sef cofnod a fu ar goll ers dros ddwy flynedd.

Argymhellodd yr Ombwdsmon fod y Bwrdd Iechyd, cyn pen mis o'r adroddiad terfynol, yn talu £750 i Mrs X, i gydnabod ei ddull gwael o ymdrin â'r gŵyn ac am yr oedi o ran dod o hyd i gofnodion clinigol Mr Y.

## Bwrdd Iechyd Prifysgol Abertawe Bro Morgannwg - Triniaeth glinigol mewn ysbyty Rhif yr achos 201503520 - Cyhoeddwyd yr adroddiad fis Tachwedd 2016

Cwynodd Mrs A fod ei mam, Mrs B, wedi aros yn rhy hir am lawdriniaeth i gael clun newydd. Ymhellach at hynny, cwynodd nad oedd y Bwrdd Iechyd wedi ymateb i geisiadau i gyflymu llawdriniaeth Mrs B. Cwynodd hefyd am ddull y Bwrdd Iechyd o ymdrin â'r gŵyn.

Er bod y cyfnod rhwng yr atgyfeiriad a'r driniaeth yn hwy yn yr achos hwn na tharged Llywodraeth Cymru, daeth yr Ombwdsmon i'r casgliad nad oedd hyn, ynddo'i hun, yn cyfateb i gamweinyddu. Fodd bynnag, nododd nifer o fethiannau a barodd iddo gadarnhau'r cwynion:

- ni chafodd y cloc ynglŷn â'r amser rhwng Atgyfeirio a Thriniaeth ei gychwyn ar yr adeg gywir, sef pan gafodd y Bwrdd Iechyd atgyfeiriad cyntaf ymarferydd cyffredinol Mrs B ato
- ni chafwyd dim ailasesiad clinigol pan nododd ymarferydd cyffredinol Mrs B fod ganddi symptomau cynyddol
- o ganlyniad, treuliodd Mrs B lawer gormod o amser ar y rhestr aros
- ni chafodd cwestiynau a ofynnodd y teulu am lawdriniaeth mewn manau eraill eu hateb yn llawn.

Argymhellodd yr Ombwdsmon fod y Bwrdd Iechyd yn ymddiheuro ac yn talu 50% o gostau Mrs B am lawdriniaeth breifat yr oedd wedi talu amdani eisoes. Ymhellach at hynny, argymhellodd y dylai sicrhau bod y rhai sydd ar restrau aros yn cael gwybod am unrhyw ddewisiadau eraill o ran triniaeth a all fod ar gael iddynt.

## Bwrdd Iechyd Prifysgol Aneurin Bevan - Triniaeth glinigol mewn ysbyty Rhif yr achos 201505608 - Cyhoeddwyd yr adroddiad fis Tachwedd 2016

Cwynodd Mrs A am y gofal nyrsio gwael a gafodd ei thad ("Mr M") tra bo'n glaf mewnol yn Ysbyty Brenhinol Gwent ("yr Ysbyty") rhwng mis Rhagfyr 2013 a mis Mawrth 2014. Ymysg ei phryderon oedd cyfathrebu gwael a bod y ward lle yr oedd ei thad yn cael gofal yn aflan ac yn flêr. Cwynodd Mrs A hefyd am ddull gwael/anghywir o gadw cofnodion gan staff nyrsio.

Daeth ymchwiliad yr Ombwdsmon i'r casgliad, er bod rhai agweddau ar ofal nyrsio Mr M wedi'u teilwra i'w anghenion ac yn rhesymol ar y cyfan, fod achosion pan oedd safon y gofal yn is na'r safonau rhesymol. Ymysg y meysydd lle y canfuwyd gwendidau oedd gofal caniwla Mr M a'r methiant i roi cynllun gofal ar waith i reoli ei haint. Roedd yr Ombwdsmon yn pryderu hefyd fod y cofnodion ynghylch rhai cyfnodau gofal mor wael nad oedd modd gwneud sylwadau am ansawdd y gofal nyrsio a ddarparwyd i Mr M. Cafodd cwyn Mrs A ei chadarnhau.

Argymhellodd yr Ombwdsmon fod Bwrdd Iechyd Prifysgol Aneurin Bevan ("y Bwrdd Iechyd") yn ymddiheuro wrth Mrs A yn ysgrifenedig am y methiannau a ganfuwyd yn ystod yr ymchwiliad yn ogystal â manylu'r mesurau yr oedd wedi'u rhoi ar waith i fynd i'r afael â'r methiannau. Ar ben hynny, cytunodd y Bwrdd Iechyd i dalu £500 i Mrs A am y trallod a achoswyd iddi.

## Bwrdd Iechyd Prifysgol Abertawe Bro Morgannwg - Triniaeth glinigol mewn ysbyty Rhif yr achos 201504423 - Cyhoeddwyd yr adroddiad fis Tachwedd 2016

Cwynodd Miss B am y gofal a'r driniaeth a gafodd yn Ysbyty Treforys ar ôl i'w gofal gael ei drosglwyddo o Fwrdd Iechyd arall ym mis Hydref 2014. Cwynodd fod oedi yn y broses o wneud diagnosis o'r hyn a oedd yn achosi ei symptomau, a'i reoli. Cwynodd hefyd mai dim ond ym mis Mehefin 2015 y canfu bod panel amlddisgyblaethol wedi penderfynu ym mis Awst 2014 ei bod yn bosibl fod ganddi ganser yn nwythell y bustl ac y dylai fod wedi cael llawdriniaeth, ond nad oedd byth yn gwybod a oedd ganddi ganser. Yn olaf, cwynodd am yr oedi cyn cael ymateb gan Fwrdd Iechyd Prifysgol Aneurin Bevan ("y Bwrdd Iechyd") i'w chwyn, gan ddweud nad oedd yn ymdrin â phob mater a grybwyllwyd ganddi.

Daeth yr Ombwdsmon i'r casgliad fod yr ymchwiliadau a'r driniaeth a gafodd Miss B yn briodol ac yn amserol ar y cyfan. Canfu bod y sefyllfa glinigol wedi'i thrafod â Miss B mewn amryw o ymgynghoriadau, gan gynnwys esboniadau o'r darlun clinigol. Ni chadarnhaodd y cwynion hyn. Fodd bynnag, canfu bod oedi cyn ymateb i gŵyn Miss B. Ymhellach at hynny, er bod y Bwrdd Iechyd wedi ymateb i'w phryderon ar y cyfan, roedd rhai materion nad aethpwyd i'r afael â nhw. Cadarnhaodd y gŵyn hon. Cytunodd y Bwrdd Iechyd i ymddiheuro a chynnig taliad o £250 i gydnabod y trallod a achoswyd gan y gwendidau yn ei ddull o ymdrin â'r gŵyn.

### **Bwrdd Iechyd Prifysgol Abertawe Bro Morgannwg - Apwyntiadau/derbyniadau/gweithdrefnau rhyddhau a throsglwyddo**

#### **Rhif yr achos 201504714 - Cyhoeddwyd yr adroddiad fis Tachwedd 2016**

Cwynodd Mr G am yr amser (yr amser rhwng Atgyfeirio a Thriniaeth) y bu'n rhaid iddo aros am lawdriniaeth i atgyweirio torgest.

Canfu'r Ombwdsmon fod 69 wythnos rhwng yr adeg y cafwyd llythyr atgyfeirio'r ymarferydd cyffredinol a llawdriniaeth Mr G, sydd lawer iawn yn uwch na'r terfyn amser, sef 36 wythnos. Roedd rhan o'r cyfnod gormodol yn ymwneud â'r ffaith fod gan Mr G apwyntiad preifat â'r ymgynghorydd i gychwyn er mwyn gwirio a oedd angen llawdriniaeth arno. Nododd y rheolau ynglŷn â'r amser rhwng Atgyfeirio a Thriniaeth fod cloc y cyfnod hwnnw yn ailgychwyn o ganlyniad. Fodd bynnag, canfu'r Ombwdsmon, tra bo Mr G yn aros am lawdriniaeth, fod ei dorgest wedi gwaethygu a'i bod yn symptomatig. Ymwelodd ddwywaith â'r adran Damweiniau ac Achosion Brys, ac ysgrifennodd ei ymarferydd cyffredinol at yr ysbyty ar sawl achlysur yn dilyn ymgynghoriadau ag ef. Dylai ei flaenoriaeth ar gyfer cael llawdriniaeth fod wedi'i hailasesu, ond ni ddigwyddodd hynny. Mynegodd yr Ombwdsmon hefyd bryder am yr adnoddau a ddefnyddir i reoli cleifion sydd ar restrau aros hir ar gyfer llawdriniaeth.

Cadarnhaodd yr Ombwdsmon y gŵyn. Roedd tystiolaeth glinigol ynglŷn â chanlyniadau gwaeth yn sgil llawdriniaeth frys ac, yn ystadegol, roedd hyn yn fwy tebygol ymhlith cleifion â thorgest symptomatig. Dylai blaenoriaeth Mr G ar gyfer cael llawdriniaeth fod wedi'i hailasesu. Argymhellodd yr Ombwdsmon y dylai Bwrdd Iechyd Prifysgol Abertawe Bro Morgannwg ymddiheuro wrth Mr G a thalu iawndal o £600. Cytunodd hefyd i adolygu, cyn pen chwe mis, a fu'r camau gweithredu a gymerodd i leihau amseroedd aros ar gyfer llawdriniaeth gyffredinol yn effeithiol.

### **Bwrdd Iechyd Prifysgol Betsi Cadwaladr – Triniaeth glinigol mewn ysbyty**

#### **Rhif yr Achos 201600278 – Cyhoeddwyd yr adroddiad fis Rhagfyr 2016**

Cwynodd Mrs P am y gofal a'r driniaeth a roddwyd gan Fwrdd Iechyd Prifysgol Betsi Cadwaladr ("y Bwrdd Iechyd"). Yn benodol:

- a) nid oedd y Bwrdd Iechyd wedi rhannu canlyniad y llawdriniaeth, a gynhaliwyd ar 4 Medi 2014, â Mrs P

- b) nid oedd nyrs wedi trin Mrs P ag urddas a pharch ar 7 Medi; ac
- c) nid oedd cofnodion perthnasol a oedd yn cynnwys manylion am lawdriniaeth Mrs P ar gael i glinigwyr pan gafodd ei derbyn i'r Adran Achosion Brys ar 12 Medi.

Yn achos cwyn a) canfu'r Ombwdsmon fod y llawdriniaeth a gynhaliwyd at 4 Medi yn wahanol i'r hyn a nodwyd ar y ffurflen gydsynio a lofnodwyd gan Mrs P. Nid oedd dim tystiolaeth nad oedd canlyniad y llawdriniaeth wedi'i rannu â Mrs P. Argymhellodd fod y Bwrdd Iechyd:

- a) yn ymddiheuro'n ysgrifenedig i Mrs P ac yn cynnig taliad ariannol; a
- b) bod yr Ymgynghorydd a oedd yn gysylltiedig â'r achos yn cael ei atgoffa o ymarfer da. Yn achos cwyn b), roedd yr Ombwdsmon yn fodlon bod y Bwrdd Iechyd wedi derbyn ei fod wedi methu â thrin Mrs P ag urddas a pharch a'i fod wedi ymddiheuro i Mrs P am y methiant hwnnw. Roedd yn fodlon hefyd bod y Bwrdd Iechyd yn y broses o gyflwyno gweithdrefnau i sicrhau na fyddai achosion tebyg yn digwydd eto yn y dyfodol. Gofynnodd am gael gweld tystiolaeth o'r cynnydd a wnaethpwyd yn hyn o beth.

Yn olaf, ni chadarnhaodd yr Ombwdsmon gŵyn c) oherwydd bod cais wedi'i wneud am gofnodion Mrs P o fewn amser rhesymol a bod y driniaeth a roddwyd iddi'n briodol.

### **Bwrdd Iechyd Prifysgol Betsi Cadwaladr - Triniaeth glinigol y tu allan i ysbyty Rhif yr Achos 201505932 - Cyhoeddwyd yr adroddiad fis Rhagfyr 2016**

Cwynodd Mr Y am y gofal a'r driniaeth a gafodd gan Dîm Seiciatrig Oedolion Bwrdd Iechyd Prifysgol Betsi Cadwaladr ("y Bwrdd Iechyd") rhwng Mai 2012 a Mehefin 2014. Yn benodol, cwynodd Mr Y am fethiant i fonitro effaith meddyginiaeth wrth seicotig ar ei iechyd corfforol a meddyliol ac i gydnabod y sgil effeithiau. Cwynodd Mr Y hefyd am fethiant i adolygu ei feddyginiaeth. Yn olaf cwynodd Mr Y am fethiant i ymateb yn ddigonol i'w gŵyn.

Canfu'r Ombwdsmon fod iechyd meddwl Mr Y wedi bod yn sefydlog am y rhan fwyaf o'r cyfnod pan fu'n cymryd y feddyginiaeth wrth seicotig a'i bod yn rhesymol i glinigwyr ystyried rhesymau eraill dros symptomau Mr Y, sef colli ei gof, llesgedd a phendro. Canfu hefyd fod meddyginiaeth Mr Y wedi cael ei hadolygu'n rheolaidd a'i bod wedi cael ei newid pan oedd hynny'n briodol. Yn olaf, canfu'r Ombwdsmon fod oedi diangen wedi bod ar ran y Bwrdd Iechyd cyn cydnabod cwyn Mr Y.

Argymhellodd yr Ombwdsmon fod y Bwrdd Iechyd yn:

- a) ymddiheuro i Mr Y am y methiant a nodwyd; a
- b) atgoffa swyddogion ymchwilio am bwysigrwydd cydnabod cwynion yn amserol.

### **Bwrdd Iechyd Prifysgol Betsi Cadwaladr – Triniaeth glinigol y tu allan i ysbyty Rhif yr Achos 201505581 - Cyhoeddwyd yr adroddiad fis Rhagfyr 2016**

Cwynodd Mrs X am y gofal a'r driniaeth a gafodd gan Wasanaethau Iechyd Meddwl Bwrdd Iechyd Prifysgol Betsi Cadwaladr ("y Bwrdd Iechyd"). Dywedodd Mrs X er ei bod wedi gwneud sawl cais am gymorth bu methiant i asesu ei hanghenion yn briodol ac i ddarparu'r cymorth angenrheidiol. Cwynodd Mrs X hefyd fod

y cyfathrebu â'r Bwrdd Iechyd wedi bod yn wael a bod methiant i ymateb yn ddigonol i'w chwyn.

Canfu'r Ombwdsmon nad oedd y Bwrdd Iechyd wedi rhoi manylion i Mrs X am benderfyniadau a wnaethpwyd am ei gofal a'r rhesymau am y penderfyniadau hynny a oedd wedi gwneud iddi deimlo ei bod wedi'i gadael heb gymorth ac yn drallodus.

Argymhellodd yr Ombwdsmon fod y Bwrdd Iechyd yn:

- a) ymddiheuro i Mrs X
- b) talu £250 i gydnabod yr amser a'r drafferth o fynd ati i gwyno; ac
- c) yn atgoffa swyddogion o'r angen i gyfathrebu â chleifion a theuluoedd am y penderfyniadau a wneir am driniaethau.

### Bwrdd Iechyd Prifysgol Cwm Taf – Triniaeth glinigol mewn ysbyty Rhif yr Achos 201504544 - Cyhoeddwyd yr adroddiad fis Rhagfyr 2016

Cwynodd Ms D a Ms E am fethiannau yn y gofal meddygol a nyrsio a gafodd ei diweddar fam, Mrs M, ar ôl cael ei derbyn i Ysbyty Brenhinol Morgannwg ym mis Chwefror 2014. Cynhaliwyd cyfres o archwiliadau ar Mrs M i ganfod tarddiad haint sylfaenol ond, yn anffodus, bu farw wrth gael triniaeth, o dan anesthetig cyffredinol, ar hylif endometriaidd wedi'i heintio. Datgelodd post-mortem mai tarddiad haint Mrs M oedd Lymffoma nad yw'n Hodgkins (NHL) a oedd heb ei ganfod.

Cwynodd Ms D a Ms E nad oedd clinigwyr wedi llwyddo i wneud diagnosis o'r NHL a oedd ar Mrs M ac nad oedd wedi ymchwilio'n ddigon trylwyr nac wedi trin ei harwyddion o sepsis. Cwynodd Ms D a Ms E hefyd nad oedd clinigwyr wedi ymgynghori â'r teulu cyn cynnal triniaeth lawfeddygol ac nad oeddent wedi ystyried eiddilwch Mrs M cyn rhoi anesthetig cyffredinol iddi.

Cwynodd Ms D a Ms E am ystod o fethiannau yn y gofal nyrsio a gafodd Mrs M ac am y ffordd yr oedd Bwrdd Iechyd Prifysgol Cwm Taf ("y Bwrdd Iechyd") wedi delio â chwyn y teulu.

Canfu'r Ombwdsmon fod cyflwr Mrs M o NHL yn eithriadol o brin ac na fyddai modd ei ganfod (trwy brofion a sganiau) cyn y post-mortem. Canfu'r Ombwdsmon hefyd fod sepsis Mrs M wedi cael ei drin yn briodol a bod clinigwyr wedi ystyried eiddilwch Mrs M wrth benderfynu cynnal y driniaeth lawfeddygol o dan anesthetig cyffredinol. Gan fod cyflwr Mrs M yn berygl i'w bywyd, roedd yr Ombwdsmon o'r farn na allai'r clinigwyr fod wedi oedi cyn ymyrryd er mwyn trafod y driniaeth yn fwy manwl â'r teulu. Fodd bynnag, canfu'r Ombwdsmon fod methiannau mewn elfennau o ofal nyrsio Mrs M ac yn y ffordd roedd y Bwrdd Iechyd wedi delio â'r gwyn.

Argymhellodd yr Ombwdsmon fod y Bwrdd Iechyd yn:

- a) cynnig ymddiheuriad ysgrifenedig llawn i'r teulu sy'n cydnabod y methiannau o ran nyrsio, cadw cofnodion gan nyrsys a delio â'r cwynion a amlygwyd yn yr adroddiad
- b) llunio Cynllun Gweithredu i roi sylw i'r diffygion mewn gofal nyrsio a nodwyd; ac
- c) i gydnabod y trallod a'r anghyfleustra a achoswyd i'r teulu wrth gwyno am y materion hyn yn

ystod eu profedigaeth, bod y Bwrdd Iechyd yn cynnig taliad o £250 yr un i Ms D a Ms E.

Derbyniodd y Bwrdd Iechyd ganfyddiadau'r Ombwdsmon a chytunodd i weithredu ei argymhellion.

### **Bwrdd Iechyd Prifysgol Betsi Cadwaladr – Triniaeth glinigol mewn ysbyty Rhif yr Achos 201600781- Cyhoeddwyd yr adroddiad fis Rhagfyr 2016**

Cwynodd Mrs X am yr oedi cyn gwneud diagnosis o encephalitis ar ei thad, Mr Y, ac am agwedd yr Ymgynghorydd oedd â gofal am ei achos. Cafodd Mr Y ei dderbyn i'r ysbyty ar ôl iddo gwmpo; roedd wedi bod yn ddrislyd ers peth amser ac roedd yn cael ei drin yn y gymuned am haint wrinol. Cafodd brofion ac roedd yn cael ei drin am haint cyn cael ei drosglwyddo i ysbyty cymunedol ar gyfer cyfnod o adsefydlu. Fodd bynnag, ni fu gwelliant yn ei gyflwr a chafodd ei drosglwyddo'n ôl i'r ysbyty cyffredinol.

Canfu'r Ombwdsmon, er bod oedi o un i ddwy wythnos cyn gwneud diagnosis, mae encephalitis yn gyflwr eithriadol o brin ac mae oedi cyn gwneud diagnosis yn gyffredin. Ni allai ddod i'r casgliad bod oedi o'r fath yn cyfrif fel methiant gwasanaeth. Fodd bynnag, roedd o'r farn na ddylai Mr Y fod wedi cael ei drosglwyddo i'r ysbyty cyffredinol oherwydd nid oedd ei gyflwr wedi gwella ar yr adeg honno, ac roedd ei lefel CRP (marciwr prawf gwaed ar gyfer llid) wedi codi yn y dyddiau cyn ei drosglwyddo. Ni allai'r Ombwdsmon ddod i gasgliad ynglŷn ag agwedd yr Ymgynghorydd. Gan fod Bwrdd Iechyd Prifysgol Betsi Cadwaladr ("y Bwrdd Iechyd") ac, yn fwy penodol, yr Ymgynghorydd dan sylw, wedi dysgu o ganlyniad i'r gŵyn, yr unig argymhelliad a wnaeth yr Ombwdsmon oedd bod y Bwrdd Iechyd yn ymddiheuro i Mrs X.

### **Bwrdd Iechyd Prifysgol Caerdydd a'r Fro – Triniaeth glinigol mewn ysbyty Rhif yr Achos 201600347 - Cyhoeddwyd yr adroddiad fis Rhagfyr 2016**

Dywedodd Mr X ei fod, ar 7 Mehefin 2015, wedi cael ei dderbyn i'r Adran Achosion Brys yn Ysbyty Athrofaol Cymru, gyda phoen yn ei frest a chafodd ei ryddhau i aros am sgan o'r galon fel claf allanol. Ar 10 Mehefin cafodd ei dderbyn unwaith eto gyda phoenau yn ei frest ac ar 11 Mehefin cafodd ei anfon adref. Cwynodd Mr X fod staff yr Adran Achosion Brys wedi dweud wrtho gan ei fod wedi siarad â'i Feddyg Teulu yn gyntaf y dylai'r Meddyg Teulu fod wedi cysylltu â'r Ysbyty cyn iddo fynd yno. Ar 13 Mehefin, cafodd Mr X drawiad ar y galon a chwynodd pe bai wedi cael angiogram ddeuddydd yn gynharach y byddai wedi atal y driniaeth frys i roi stent iddo.

Yn ôl yr Ombwdsmon, pan gafodd ei dderbyn am yr ail dro y dylai Mr X fod wedi cael ei dderbyn fel claf preswyl ar gyfer archwiliadau. Ni chadarnhawyd cwyn Mr X am staff yr Adran Achosion Brys. Argymhellodd yr Ombwdsmon fod Bwrdd Iechyd Prifysgol Caerdydd a'r Fro yn:

- a) ymddiheuro i Mr X am y methiant i'w dderbyn fel claf preswyl
- b) talu £500 iddo am nad oedd wedi cael adolygiad cardiaidd pan gafodd ei dderbyn am yr ail dro i gydnabod y trallod a achoswyd gan y methiannau
- c) atgoffa ffisegwyr yr Adran Achosion Brys y dylai diagnosis o Syndrom Coronaidd Aciwt gael ei ddiystyru'n llwyr
- d) ymddiheuro i Mr X am beidio â rhoi cyfle iddo i drafod ei bryderon â'r Tîm Cardioleg, roedd ei lythyr at Mr X wedi cael ei wrthddweud yn ei ymateb i'r Ombwdsmon

- e) talu £500 iddo i gydnabod ei amser a'i drafferth o fynd ati i gwyno
- f) sicrhau bod y Tîm Cardioleg yn adolygu pob atgyfeiriad perthnasol i'r Adran Achosion Brys; ac
- g) yn atgoffa ffisegwyr eu bod yn gyfrifol am ofal cleifion oni bai eu bod yn cael eu trosglwyddo'n ffurfiol at dîm arall a bod y trosglwyddiad yn cael ei dderbyn.

## NI CHADARNHAWYD

### Bwrdd Iechyd Prifysgol Hywel Dda – Gofal Parhaus

#### Rhif yr Achos 201504109 - Cyhoeddwyd yr adroddiad fis Hydref 2016

Cwynodd Ms S am yr hyn a deimlai a oedd yn ddiffygion yn y ffordd y cafodd ei chais ôl-weithredol am Ofal Iechyd Parhaus ("CHC") y GIG ei ystyried. Yn benodol, roedd Ms S yn anhapus am fod y Panel Adolygu Annibynnol ("IRP") wedi barnu bod ei mam yn gymwys am CHC am gyfnod cyfyngedig yn unig ac nad oedd y Panel wedi rhoi sylw i sylwadau'r teulu. Yn olaf, roedd Ms S yn anhapus am nad oedd Bwrdd Iechyd Prifysgol Hywel Dda ("y Bwrdd Iechyd") wedi cynnal asesiad priodol o anghenion gofal iechyd ei mam cyn ei rhyddhau o ward iechyd meddwl i gartref gofal.

Daeth ymchwiliad yr Ombwdsmon i'r casgliad bod y Bwrdd Iechyd wedi delio'n rhesymol â'r cais / y broses Gofal Iechyd Parhaus ôl-weithredol a'i fod yn cydymffurfio â'r dystiolaeth glinigol. Daeth i'r casgliad hefyd hyd yn oed pe byddai mam Ms S wedi cael ei hasesu ar gyfer CHC cyn cael ei rhyddhau o'r ysbyty, nid oedd rheswm i gredu y byddai wedi canfod ei bod yn gymwys i gael CHC ar yr adeg honno. Ni chadarnhaodd gŵyn Ms S.

Ni chadarnhaodd yr Ombwdsmon ychwaith gŵyn Ms S nad oedd yr IRP wedi ystyried barn y teulu yn y gwrandawriad.

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

#### Rhif yr Achos 201506147 – Cyhoeddwyd yr adroddiad fis Hydref 2016

Cwynodd Miss X am y methiannau yn y cymorth a gafodd gan y Tîm Iechyd Meddwl Cymunedol, a oedd yn cynnwys ei meddyginiaeth, fformat ei therapi a'r staff a oedd yn gysylltiedig â'i gofal. Dywedodd fod ei hiechyd meddwl wedi dirywio o ganlyniad i'r methiannau hyn.

Canfu'r Ombwdsmon fod y gofal a'r driniaeth a roddwyd i Miss X yn briodol, er bod diffygion cyfyngedig yn ansawdd y cyfathrebu â hi ar ran Bwrdd Iechyd Prifysgol Caerdydd a'r Fro ("y Bwrdd Iechyd"). Nid oedd yr Ombwdsmon, fodd bynnag, o'r farn bod y rhain wedi cael effaith sylweddol ar ansawdd y gofal a'r driniaeth a roddwyd iddi. Ni chadarnhaodd yr Ombwdsmon y gŵyn.

### Bwrdd Iechyd Prifysgol Betsi Cadwaladr – Triniaeth glinigol mewn ysbyty

#### Rhif yr Achos 201506864 – Cyhoeddwyd yr adroddiad fis Hydref 2016

Cwynodd Ms W am y driniaeth a gafodd ar ôl cael ei derbyn fel achos brys gyda phoen yn ei habdomen a chwydu. Y cwynion a oedd yn destun yr ymchwiliad oedd nad oedd achos y trydylliad yn yr abdomen yn hysbys ar ôl tair llawdriniaeth a gynhaliwyd gan yr hyn a dybiai Ms W oedd y math anghywir o lawfeddyg, a'i bod yn afresymol i glinigwyr wrthod gadael iddi gael ei throsglwyddo i ysbyty arall yn nes at ei chartref a'i theulu. Cwynodd Ms W hefyd nad oedd ei theulu wedi cael ei hysbysu o'i chyflwr ac nad oeddent yn



dychwelyd eu galwadau ffôn.

Canfu'r Ombwdsmon fod gofal Ms W wedi ei reoli'n briodol trwy gydol ei harhosiad yn yr ysbyty ac nad oedd dim tystiolaeth fod ei gofal yn afresymol ar unrhyw adeg. Canfu'r Ombwdsmon nad oedd dim cyfleoedd wedi codi tra'r oedd Ms W yn ddigon da i gael ei throsglwyddo i ysbyty arall, ac roedd ymdrechion wedi'u gwneud i gysylltu â theulu Ms W. Ni chadarnhaodd yr Ombwdsmon y gŵyn.

### Ymddiriedolaeth GIG Gwasanaethau Ambiwllans Cymru - Triniaeth glinigol y tu allan i ysbyty Rhif yr Achos 201601071 – Cyhoeddwyd yr adroddiad fis Hydref 2016

Cwynodd Mrs X am y gofal a'r driniaeth a roddwyd i'w gŵr, Mr X, gan Ymddiriedolaeth GIG Gwasanaethau Ambiwllans Cymru ("yr Ymddiriedolaeth") ar ôl i barafeddyg a chriw parafeddygol ddod ato ar 7 Chwefror 2015. Yn benodol, dywedodd Mrs X nad oedd y parafeddyg wedi cynnal archwiliad corfforol digonol ar ei gŵr. Dywedodd Mrs X fod y parafeddyg wedi gwneud diagnosis anghywir ac wedi rhoi triniaeth anghywir i Mr X; roedd wedi rhoi salbutamol (i leddfu symptomau asthma) iddo ac ibutropium (a ddefnyddir i leihau gwichian yn y frest, prinder anadl, pesychu a brest dynn) trwy nebiwleiddiwr (dyfais sy'n rhyddhau hylif fel chwistrell fân) a masg ocsigen ond y dylai'n hytrach fod wedi rhoi furosemide (diwretig sy'n atal y corff rhag amsugno gormod o halen). Dywedodd Mrs X nad oedd y parafeddyg wedi hysbysu'r ysbyty a oedd yn trin Mr X o'r camgymeriad a wnaeth trwy roi'r cyffur anghywir.

Canfu'r Ombwdsmon fod ei bod yn debygol fod y parafeddyg wedi cynnal asesiad o Mr X. Er nad oedd tystiolaeth ddogfennol i gadarnhau hyn, roedd y parafeddyg wedi rhoi gofal a thriniaeth briodol i Mr X. Ni chadarnhaodd yr Ombwdsmon y gŵyn. Canfu'r Ombwdsmon hefyd fod y driniaeth a roddwyd i Mr X yn cydymffurfio â chanllawiau perthnasol a'i bod yn rhesymol ac yn briodol. Nid oedd y parafeddyg wedi gweinyddu furosemide. Ni chadarnhaodd yr Ombwdsmon y gŵyn. Am nad oedd yr Ombwdsmon o'r farn bod triniaeth amhriodol wedi'i rhoi i Mr X, ni chadarnhaodd y gŵyn nad oedd y parafeddyg wedi hysbysu'r ysbyty.

### Bwrdd Iechyd Prifysgol Abertawe Bro Morgannwg – Triniaeth glinigol mewn ysbyty Rhif yr Achos 201506189 – Cyhoeddwyd yr adroddiad fis Hydref 2016

Cwynodd Mrs A am y gofal a'r driniaeth a roddwyd i'w diweddar fam, Mrs C, gan Fwrdd Iechyd Prifysgol Abertawe Bro Morgannwg ("y Bwrdd Iechyd"). Yn benodol, mynegodd y pryderon canlynol:

- a) nid oedd Mrs C wedi cael triniaeth briodol am niwmonia (math o haint ar yr ysgyfant)
- b) ni ragnodwyd inswlin i Mrs C (hormon sy'n galluogi'r corff i reoli lefelau siwgr yn y gwaed) pan oedd ei angen, i drin diabetes
- c) roedd y modd y rhoddwyd hylifau i Mrs C yn annigonol
- d) ni chafodd Mrs C ei thrin ag urddas a pharch, ac
- e) roedd camgymeriadau yng nghofnodion meddygol Mrs C.

Canfu'r Ombwdsmon, ar y cyfan, fod y ffordd y cafodd gofal a thriniaeth Mrs C eu rheoli'n dod o fewn arferion meddygol derbyniol. Fodd bynnag, canfu nad oedd y Bwrdd Iechyd wedi trin Mrs C ag urddas a pharch. Roedd o'r farn bod y Bwrdd Iechyd wedi cydnabod y methiant hwn eisoes a'i fod wedi gwneud

iawn yn briodol i Mrs A ac felly ni wnaeth argymhellion pellach.

## **Bwrdd Iechyd Prifysgol Aneurin Bevan – Triniaeth glinigol mewn ysbyty Rhif yr achos 201601585 – Cyhoeddwyd yr adroddiad fis Tachwedd 2016**

Cwynodd Mr X am y gofal a'r driniaeth a ddarparwyd i'w wraig, Mrs X, gan Fwrdd Iechyd Prifysgol Aneurin Bevan ("y Bwrdd Iechyd") yng nghyswllt rheoli ei diabetes a chyfnod yn glaf mewnol yn Ysbyty Brenhinol Gwent rhwng 8 Ebrill a 11 Ebrill 2015. Yn arbennig, cwynodd Mr X fod y Bwrdd Iechyd wedi methu â chyfathrebu'n ddigonol ag ef. Dywedodd na roddwyd gwybod iddo am lawdriniaeth ei wraig ar 9 Ebrill. Dywedodd Mr X hefyd nad oedd ei wraig yn ddigon da i gydsynio i'r llawdriniaeth. Dywedodd Mr X fod y Bwrdd Iechyd wedi methu â gosod Mrs X ar y rhestr aros gywir ar gyfer rheoli ei diabetes.

Daeth yr Ombwdsmon i'r casgliad y dylai Mr X fod wedi cael gwybod am lawdriniaeth Mrs X. Fodd bynnag, gan fod Mr X wedi ffonio'r ward ac wedi cael y wybodaeth, ni fu dim anghyfiawnder. Ni chadarnhaodd yr Ombwdsmon y gŵyn. Daeth yr Ombwdsmon i'r casgliad nad oedd lefelau siwgr gwaed Mrs X yn rhy uchel iddi allu cydsynio i'r llawdriniaeth. Ni chadarnhaodd y gŵyn.

Derbyniodd y Bwrdd Iechyd ei fod wedi methu â gosod Mrs X ar y rhestr aros gywir ar gyfer apwyntiad yn y clinig diabetes. Fodd bynnag, gan nad oedd dim tystiolaeth y byddai'r apwyntiad wedi gwella ansawdd bywyd Mrs X, ni chadarnhaodd yr Ombwdsmon y gŵyn.

## **Practis Meddyg Teulu yn ardal Bwrdd Iechyd Prifysgol Abertawe Bro Morgannwg – Triniaeth glinigol y tu allan i ysbyty**

### **Rhif yr Achos 201507057 - Cyhoeddwyd yr adroddiad fis Rhagfyr 2016**

Cwynodd Mrs A am y gofal a'r driniaeth a gafodd ei diweddar fab gan y Practis Meddyg Teulu rhwng mis Hydref 2012 a Medi 2013. Holodd pam fod lefelau creatinin (gwastraff cemegol yn y gwaed sy'n cael ei basio trwy'r arenau i gael ei hidlo a'i waredu mewn wrin) yn uchel rhwng 24 Ionawr a 12 Mawrth 2013 ac roedd yn awyddus i wybod a oedd lefelau'r creatinin yn y gwaed yn cynyddu pan oedd yr arenau'n gweithredu'n annormal. Gofynnodd Mrs A hefyd, o gofio oedran ei mab, pam nad ymchwiliwyd ymhellach i'w strôc. Hefyd, roedd yn bryderus bod y Meddygon Teulu wedi colli cyfle i wneud diagnosis cynharach o ganser ei mab.

Canfu ymchwiliad yr Ombwdsmon fod y modd yr oedd y Meddygon Teulu wedi rheoli gofal Mrs A yn rhesymol ac yn briodol. Ni chanfu ddim tystiolaeth i feirniadu'r ffordd roedd y Meddygon Teulu wedi rheoli gofal mab Mrs A. Felly ni chadarnhaodd gŵyn Mrs A.

## **Practis Meddyg Teulu yn ardal Bwrdd Iechyd Prifysgol Aneurin Bevan – Triniaeth glinigol y tu allan i ysbyty Rhif yr Achos 201601516 - Cyhoeddwyd yr adroddiad fis Rhagfyr 2016**

Cwynodd Mr P am y driniaeth a gafodd ei fam oedrannus, Mrs P, gan y Practis yn y cyfnod cyn ei marwolaeth ym mis Ionawr 2016. Yn benodol, cwynodd Mr P am y methiant i gymryd sampl o waed gan Mrs P yn ystod Awst / Medi 2015. Cwynodd Mr P hefyd am y gofal a'r driniaeth a gafodd ei fam yn ystod Hydref / Tachwedd 2015 pan oedd yn cael ei thrin gartref am haint ar y frest, a phan ragnodwyd gwrthfotigau iddo. Dywedodd Mr P nad oedd y Practis wedi monitro effeithiolrwydd y driniaeth honno ac nad oedd wedi canfod datblygiad niwmonia arni.

Casglodd yr Ombwdsmon pe bai prawf gwaed wedi'i wneud ym mis Medi, ni fyddai hynny wedi atal Mrs P rhag datblygu haint ar y frest ym mis Hydref ac na fyddai'n debygol o fod wedi newid cwrs salwch Mrs P a

arweiniodd yn ddiweddarach at ei derbyn i'r ysbyty. Ni chadarnhawyd y gŵyn.

Canfu'r Ombwdsmon fod cyflwr Mrs P wedi cael ei adolygu'n rheolaidd dros y ffôn yn ystod Hydref / Tachwedd, ac roedd o'r farn bod hynny'n rhesymol a phriodol. Yn benodol, nid oedd dim tystiolaeth i awgrymu methiant ar ran y Practis wrth wneud diagnosis o ddatblygiad niwmonia na bod Mrs wedi dioddef unrhyw niwed o ganlyniad i ddiffyg ymweliadau cartref. Ni chadarnhawyd y gŵyn.

## DATRYSIADAU CYFLYM A SETLIADAU GWIRFODDOL

### Bwrdd Iechyd Prifysgol Betsi Cadwaladr – Triniaeth glinigol mewn ysbyty Rhif yr Achos 201603835 – Cyhoeddwyd yr adroddiad fis Hydref 2016

Cwynodd Mrs X am nad oedd Bwrdd Iechyd Prifysgol Betsi Cadwaladr ("y Bwrdd Iechyd") wedi ymateb i gŵyn ffurfiol a wnaethpwyd ganddi bedwar mis ynghynt, ac nad oedd wedi gohebu â hi mewn mwy na dau fis.

Cytunodd y Bwrdd Iechyd i wneud y canlynol i setlo'r gŵyn:

- a) cyhoeddi ei ymateb i gŵyn Mrs X erbyn 31 Hydref 2016
- b) anfon ymddiheuriad ysgrifenedig ac eglurhad i Mrs X am yr oedi cyn ymateb i'w chŵyn ac am beidio â chynnig diweddariadau perthnasol iddi.

### Bwrdd Iechyd Prifysgol Abertawe Bro Morgannwg – Problemau gyda rhestrau cleifion Rhif yr Achos 201603905 - Cyhoeddwyd yr adroddiad fis Hydref 2016

Cwynodd Mr a Mrs X am y cyfathrebu a fu o gyfeiriad Ysbyty Treforys ynglŷn ag amseroedd aros am driniaeth ddeintyddol. Yn ychwanegol at hyn, roeddent yn cwyno eu bod wedi cael cynnig cyfarfod i drafod eu cwyn ond ni chlywyd dim wedyn am y trefniadau ar gyfer y cyfarfod hwnnw.

Er na chanfuwyd dim methiannau o ran ymateb yn ysgrifenedig i'r achwynwyr, canfu'r Ombwdsmon fod Bwrdd Iechyd Prifysgol Abertawe Bro Morgannwg ("y Bwrdd Iechyd") wedi colli gohebiaeth gan yr achwynwyr. Gan fod cyfle o hyd i drefnu cyfarfod i drafod pryderon yr achwynwyr, cytunodd y Bwrdd Iechyd i wneud y canlynol:

- a) ymddiheuro'n ysgrifenedig i'r achwynwyr am y diffyg ymateb i'w llythyr dyddiedig 23 Awst
- b) trefnu cyfarfod â'r achwynwyr i drafod eu pryderon naill ai ym mis Tachwedd 2016 neu fis Ionawr 2017.

### Oasis Dental Care Limited - Triniaeth glinigol y tu allan i ysbyty Rhif yr Achos 201600404 – Cyhoeddwyd yr adroddiad fis Hydref 2016

Cwynodd Miss A am y gofal a'r driniaeth a gafodd gan ddeintydd ("y Deintydd") pan wnaethpwyd gwaith pont yn un o Bractisau Deintyddol Oasis Dental Care Limited. Er bod Oasis Dental Care Limited wedi cynnig swm i setlo'r gŵyn, dywedodd Miss A ei bod wedi gorfod talu costau ychwanegol i ddatrys problemau a oedd yn gysylltiedig â'r gwaith.

Canfu ymchwiliad yr Ombwdsmon ddiffygion clinigol yn y ffordd yr oedd y gwaith pont wedi'i wneud a'i

weithredu. Canfu hefyd fethiannau gweinyddol yn gysylltiedig â chadw cofnodion a delio â chwynion. Cytunodd Oasis Dental Care Limited ar setliad o £1264 i gydnabod y methiannau a achoswyd a oedd yn cynnwys ffigur y setliad yr oedd wedi'i gynnig yn wreiddiol i Miss A. Hefyd, gofynnwyd i'r Deintydd fyfyrion ar ei arferion clinigol a gofynnwyd i Oasis Dental Care Limited adolygu pa wersi y gallai eu dysgu o'r ffordd yr oedd wedi delio â chwyn Miss A.

## My Dentist – Canolfan Ddeintyddol yn ardal Bwrdd Iechyd Prifysgol Betsi Cadwaladr - Triniaeth glinigol y tu allan i ysbyty

### Rhif yr Achos 201600016 – Cyhoeddwyd yr adroddiad fis Hydref 2016

Cwynodd Mr X am y gofal a'r driniaeth a gafodd gan y Practis Deintyddol. Dywedodd Mr X fod y driniaeth yn flêr ac wedi achosi poen a chodenni yn ogystal â phydredd pellach yn ei ddannedd a phroblemau a gododd yn sgil hynny.

Canfu'r ymchwiliad fod cofnodion Mr X yn anghywir ac yn aneglur. Canfu'r ymchwiliad fethiant ar ddau achlysur i gynnal archwiliadau llawn a bod Mr X wedi profi poen diangen o ganlyniad. Yn olaf, nodwyd fod angen dau adferiad ar Mr Y ar yr un dant o fewn cyfnod o naw mis.

Cytunodd y Practis Deintyddol i ymddiheuro i Mr X am y diffygion a nodwyd ac archebu cwrs di-dâl o driniaeth gan y GIG i Mr X ar ei ddant chwith uchaf i gael ei gynnal gan ddeintydd o'i ddewis. Cytunodd y Practis Deintyddol hefyd i dalu swm o £50 i Mr X i gydnabod y boen yr oedd wedi'i brofi. Yn olaf, cytunodd y Practis Deintyddol i gynnal archwiliad o gofnodion y Practis gyda phwyslais ar gywirdeb ac i adolygu achos Mr X, ystyried y gwersi a ddysgwyd ac i adrodd yn ôl i Mr X ar y canfyddiadau.

## Practis Meddyg Teulu ("y Practis") yn ardal Bwrdd Iechyd Prifysgol Abertawe Bro Morgannwg

### Rhif yr Achos 201601936 – Cyhoeddwyd yr adroddiad fis Hydref 2016

Cwynodd Mrs X fod derbynnydd wedi cwestiynu presgripsiwn meddyginiaeth ei mam mewn ffordd amhriodol â'r fferylllydd. Pan gwynodd Mrs X i'r Practis am hyn, 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 chwyn lafar ac awgrymwyd y dylai'r claf ystyried cofrestru â Phractis Meddyg Teulu arall. Er mwyn datrys y gwyn, cytunodd y Practis i wneud y canlynol:

- a) ymddiheuro i Mrs X am y modd yr oedd wedi delio â'i chwyn ac am awgrymu y dylai'r claf gofrestru â phractis arall
- b) adolygu trefn gwyno'r Practis i wneud yn siŵr ei fod yn cydymffurfio â'r rheoliadau a'r canllawiau perthnasol
- c) adolygu polisi gwaredu cleifion y Practis i sicrhau ei fod yn cydymffurfio â'r rheoliadau a'r canllawiau proffesiynol perthnasol
- d) hyfforddi staff perthnasol ar y drefn gwyno â'r polisi gwaredu cleifion diwygiedig.

## Practis Meddyg Teulu yn ardal Bwrdd Iechyd Addysgu Powys – Triniaeth glinigol y tu allan i ysbyty

### Rhif yr Achos 201603099 – Cyhoeddwyd yr adroddiad fis Hydref 2016

Cwynodd Mrs A am y driniaeth a gafodd hi a'i mab gan y Practis. Yn benodol, mynegodd Mrs A bryderon

am anawsterau a gafodd wrth geisio cael presgripsiynau, bod y cyn Feddyg Teulu wedi gwrthod monitro ei phwysedd gwaed ac am anawsterau cyfathrebu â staff yn y Practis. Roedd Mrs A yn bryderus hefyd am yr oedi a fu cyn cynnig ymateb a dywedodd nad oedd wedi rhoi sylw digonol i'w phryderon.

Ar ôl ystyried y gŵyn roedd yr Ombwdsmon yn fodlon bod yr ymateb a gafwyd gan Fwrdd Iechyd Addysgu Powys ("y Bwrdd Iechyd") yn rhoi sylw rhesymol i rai o'r pryderon a godwyd. Fodd bynnag, y farn oedd na fu ystyriaeth nac ymateb priodol i'r holl faterion. Felly, gofynnwyd i'r Bwrdd Iechyd:

- a) ymddiheuro'n llawn i Mrs A gan gydnabod effaith ei phrofiadau arni
- b) ymchwilio ac ymateb i bryderon nad wedi cael sylw'n flaenorol
- c) talu'r swm o £250 i gydnabod ei hamser a'i thrafferth i fynd ati i gwyno ac am y trallod a achoswyd gan yr oedi gormodol.

### Cyngor Bwrdeistref Sirol Rhondda Cynon Taf – Triniaeth glinigol y tu allan i ysbyty Rhif yr Achos 201603103 - Cyhoeddwyd yr adroddiad fis Hydref 2016

Cwynodd Mrs W ar ran ei chlient am nad oedd Tîm Iechyd Meddwl Cymunedol Rhondda ("y Tîm") wedi darparu cymorth digonol iddo ac nad oedd wedi ymateb i ddirywiad yn ei iechyd meddwl cyn iddo gael ei dderbyn i'r ysbyty ym mis Ionawr 2015. Gofynnodd client Mrs W am ymchwiliad i'r digwyddiadau a arweiniodd at ei dderbyn i'r ysbyty i edrych at y methiant mewn cyfathrebu a'r dull aneffeithiol o'i reoli yn y gymuned.

Canfu'r Ombwdsmon fod y tîm, wrth geisio cydbwysu'r ymateb i'w gŵyn gyda chynlluniau i symud ymlaen â'i anghenion parhaus am gymorth, wedi colli cyfleoedd i ymateb yn bendant i'r gŵyn ac i reoli disgwyliadau Mrs W neu ei chlient. Cytunodd Cyngor Bwrdeistref Sirol Rhondda Cynon Taf ag argymhellion yr Ombwdsmon i:

- a) ymddiheuro am fethu â gweithredu'n briodol ar y gŵyn
- b) cynnig ymateb llawn a therfynol erbyn 1 Tachwedd 2016.

### Meddygfa Meddyg Teulu yn ardal Betsi Cadwaladr Bwrdd Iechyd - Arall Rhif yr Achos 201601425 - Cyhoeddwyd yr adroddiad fis Hydref 2016

Cwynodd Mrs P fod Meddyg Teulu yn y Feddygfa wedi diystyru ei sylwadau yn ystod ymgynghoriad ar 4 Chwefror 2016. Roedd yn cael anhawster cysgu o ganlyniad i'w chyflwr ac roedd yn teimlo nad oedd y Meddyg Teulu yn dangos dim cydymdeimlad tuag ati trwy awgrymu y dylai ddechrau gwneud yoga a cherdded. Mynegodd bryder hefyd am fod y Meddyg Teulu wedi rhagnodi Citalopram iddi. Roedd yn credu bod canllawiau meddygol yn datgan na ddylid ei gymryd ar yr un pryd â Duloxetine.

Ar ôl cael y gŵyn cysylltodd yr Ombwdsmon â'r Feddygfa, a chytunodd i:

- a) ysgrifennu at yr achwynydd yn ei gwahodd i gyfarfod datrys lleol gyda'r Meddyg Teulu er mwyn chwilio am ffordd ymlaen i barhau â'i thriniaeth. Byddai'r llythyr yn cael ei anfon o fewn 10 niwrnod gwaith ar ôl llythyr penderfyniad yr Ombwdsmon

- b) cynnig dau ddyddiad ar gyfer y cyfarfod o fewn 20 diwrnod gwaith ar ôl dyddiad y llythyr ati.

## Bwrdd Iechyd Prifysgol Cwm Taf - Arall

### Rhif yr Achos 201603587 - Cyhoeddwyd yr adroddiad fis Hydref 2016

Cwynodd Mrs S nad oedd wedi cael ei chynghori ynglŷn â'r risgiau a'r canlyniadau posibl yn sgil cael llawdriniaeth ar dorllengig yng nghesail ei morddwyd de. Felly, roedd o'r farn nad oedd wedi rhoi cydsyniad ar sail gwybodaeth i gael y driniaeth a gynhaliwyd ym mis Mehefin 2015. Dywedodd ei bod wedi dioddef llawer o boen a diffyg teimlad ym man y driniaeth a bod hynny wedi ei gorfodi i roi'r gorau i weithio a'i fod wedi effeithio ar ei bywyd teuluol.

Cysylltwyd â Bwrdd Iechyd Prifysgol Cwm Taf a chytunodd i ysgrifennu llythyr at Mrs S yn ei gwahodd i gyfarfod datrys lleol â staff perthnasol. Cafodd y cyfarfod ei drefnu ar gyfer diwrnod ym mis Hydref 2016.

## Bwrdd Iechyd Prifysgol Betsi Cadwaladr - Triniaeth glinigol mewn ysbyty

### Rhif yr achos 201603980 – Cyhoeddwyd yr adroddiad fis Tachwedd 2016

Cwynodd Mr X am oedi cyn darparu ffisiotherapi i'w fam ar ôl llawdriniaeth i osod clun newydd mewn ysbyty ym Mwrdd Iechyd Prifysgol Betsi Cadwaladr ("y Bwrdd Iechyd"). Roedd mam Mr X hefyd yn dioddef dementia.

Rhodddwyd gwybod i Mr X yn wreiddiol y byddai'r ffisiotherapi yn cychwyn dair wythnos ar ôl y llawdriniaeth; fodd bynnag, gohiriwyd hyn yn ddiweddarach i wyth wythnos. Ceisiodd Mr X herio'r penderfyniad hwn, ond canfu nad oedd modd trafod materion â'r clinigydd o dan sylw, nad oedd ar gael ac a aeth ar gyfnod o absenoldeb yn fuan wedi hynny. Roedd Mr X o'r farn fod y penderfyniad i ohirio'r ffisiotherapi wedi'i seilio ar argaeledd y clinigydd yn hytrach na'r hyn a oedd orau i'w fam. Roedd Mr X o'r farn fod yr oedi wedi cael effaith niweidiol ar ddementia ei fam. Mynegodd Mr X bryderon hefyd am y ffordd yr oedd y Bwrdd Iechyd wedi ymdrin â'i bryderon.

Ar ôl ystyried y gŵyn, daeth yr Ombwdsmon i'r casgliad nad oedd ymateb y Bwrdd Iechyd i'r gŵyn wedi mynd i'r afael yn llwyr â phryderon Mr X ynglŷn ag effaith y ffisiotherapi gohiriedig ar ei ddiweddar fam, a nododd wall yn yr ymateb i'r gŵyn.

O ganlyniad, roedd yn rhaid i'r Bwrdd Iechyd wneud yr hyn a ganlyn, cyn pen mis:

- a) ymddiheuro mewn ffordd ystyrion wrth Mr X gan gydnabod y trallod a achoswyd gan y gwall a nodwyd yn yr ohebiaeth am y gŵyn
- b) darparu ymateb ysgrifenedig i'r pryder nad oedd wedi'i ddatrys.

## Bwrdd Iechyd Prifysgol Hywel Dda – Triniaeth glinigol mewn ysbyty

### Rhif yr achos 201604110 – Cyhoeddwyd yr adroddiad fis Tachwedd 2016

Cwynodd Mrs P ar ran ei hewythr am ddull Bwrdd Iechyd Prifysgol Hywel Dda ("y Bwrdd Iechyd") o ymdrin â chwyn, cyn iddo gael diagnosis o ganser. Ewythr Mrs P a gyflwynodd y gŵyn wreiddiol i'r Bwrdd Iechyd ym mis Awst 2015, ond yn drist iawn bu farw ychydig wedi hynny. Dywedodd Mrs P nad oedd byth wedi cael ymateb, 14 mis yn ddiweddarach.

Daeth yr Ombwdsmon i'r casgliad fod yr oedi cyn darparu ymateb yn annerbyniol a'i fod yn cyfateb i gamweinyddu. Fodd bynnag, roedd y Bwrdd Iechyd wedi cydnabod y gwendid eisoes ac wedi ymddiheuro

gan gynnig iawndal am yr oedi.

Cytunodd y Bwrdd Iechyd i gyflymu'r ymchwiliad i'r gŵyn a chyflwyno ymateb llawn erbyn 18 Tachwedd 2016 fan bellaf.

### Meddygfa ymarferwyr cyffredinol yn ardal Bwrdd Iechyd Prifysgol Abertawe Bro Morgannwg Rhif yr achos 201604645 – Cyhoeddwyd yr adroddiad fis Tachwedd 2016

Cwynodd Mr X fod y Practis wedi colli ei bresgripsiwn ddwywaith, er i gŵyn ffurfiol gael ei gwneud ar ôl i'r presgripsiwn cyntaf gael ei golli.

Cwynodd Mr X hefyd nad oedd staff y dderbynfa yn y Practis yn gwybod am ei weithdrefn gwyno.

Gan fod Mr X wedi cael ei bresgripsiwn yn ddiweddarach ar yr un diwrnod, daeth yr Ombwdsmon i'r casgliad nad oedd digon o anghyfiawnder personol ar gyfer ymchwiliad ffurfiol.

I ddatrys cwyn Mr X, cytunodd y Practis i weithredu'r camau a ganlyn, i'w cwblhau erbyn 30 Tachwedd 2016:

- a) ymddiheuro wrth Mr X yn ysgrifenedig am y ffaith bod y presgripsiynau wedi'u colli ddwywaith
- b) talu £50 i Mr X am yr amser a'r drafferth a fu'n gysylltiedig â chyflwyno'r gŵyn
- c) dilyn hynt presgripsiwn nesaf Mr X er mwyn mynd i'r afael ag unrhyw faterion sy'n parhau
- d) atgoffa staff y dderbynfa am weithdrefn y Practis ar gyfer ymdrin â chwynion.

### Bwrdd Iechyd Prifysgol Betsi Cadwaladr – Triniaeth glinigol mewn ysbyty Rhif yr achos 201604683 – Cyhoeddwyd yr adroddiad fis Tachwedd 2016

Cwynodd Mr A am y driniaeth a ddarparwyd i'w ddiweddar wraig, Mrs A. Cwynodd Mr A hefyd am oedi gan Fwrdd Iechyd Prifysgol Betsi Cadwaladr ("y Bwrdd Iechyd") o ran cyflwyno'i ymateb pellach i'w gŵyn, yn ogystal â'r ffaith na chafwyd y wybodaeth ddiweddaraf am yr oedi.

Cytunodd y Bwrdd Iechyd i gwblhau'r camau a ganlyn erbyn 30 Tachwedd 2016 er mwyn datrys cwyn Mr A:

- a) ymddiheuro am yr oedi o ran cyflwyno'i ymateb ac am beidio â rhoi'r wybodaeth ddiweddaraf yn ystod cyfnod yr oedi
- b) cyflwyno'i ail ymateb i gŵyn Mr A
- c) talu £50 i Mr A am yr amser a'r drafferth a fu'n gysylltiedig â chyflwyno'i gŵyn i'r Ombwdsmon.

### Deintyddfa yn ardal Bwrdd Iechyd Prifysgol Caerdydd a'r Fro – Triniaeth glinigol y tu allan i'r ysbyty Rhif yr achos 201604834 – Cyhoeddwyd yr adroddiad fis Tachwedd 2016

Cwynodd Ms X ei bod wedi talu am driniaeth orthodontig breifat gan ei bod yn anfodlon ar y driniaeth yr oedd wedi'i chael gan y Practis. Ar ben hynny, roedd Ms X yn pryderu ei bod wedi cyflwyno cwyn ffurfiol i

Reolwr y Practis ym mis Gorffennaf 2015 ac nad oedd wedi cael ymateb gan y Practis hyd yn hyn.

Roedd yr Ombwdsmon o'r farn fod yr oedi o 16 mis o ran ymateb i gŵyn Ms X yn annerbyniol. Cytunodd y Practis i gwblhau'r camau a ganlyn erbyn 22 Rhagfyr 2016 i ddatrys cwyn Ms X:

- a) ymddiheuro wrth Ms X yn ysgrifenedig am yr oedi sylweddol o ran ymateb i'w chwyn
- b) egluro pam y cafwyd oedi o ran darparu ei ymateb
- c) cyflwyno'i ymateb i gŵyn Ms X iddi
- d) cynnig taliad o £400 i Ms X am yr amser a'r drafferth a fu'n gysylltiedig â chyflwyno ei chwyn i'r Ombwdsmon.

#### Canolfan Iechyd yn ardal Bwrdd Iechyd Prifysgol Aneurin Bevan – Triniaeth glinigol y tu allan i'r ysbyty Rhif yr Achos 201604019 – Cyhoeddwyd yr adroddiad fis Tachwedd 2016

Cwynodd Ms X am amseroldeb atgyfeiriadau meddygol a gwblhawyd gan y Ganolfan Iechyd. Darparodd Bwrdd Iechyd Aneurin Bevan ("y Bwrdd Iechyd") ymateb i'w chwyn; fodd bynnag, nid oedd y llythyr a gyflwynwyd yn ymateb i bob pryder yr oedd Ms X wedi'i fynegi yn ei llythyr cyntaf am ei chwyn.

Er na chanfuwyd dim methiannau mewn cysylltiad ag atgyfeiriadau meddygol yr oedd y Ganolfan Iechyd wedi'u cwblhau eisoes, daeth yr Ombwdsmon i'r casgliad fod cyfle i ddarparu ymateb ysgrifenedig pellach i gŵyn Ms X gan fynd i'r afael â gweddill ei phryderon meddygol.

O ganlyniad, cytunodd y Bwrdd Iechyd i ddarparu ymateb ychwanegol i gŵyn Ms X, gan fynd i'r afael â gweddill y pryderon meddygol a fynegwyd yn ei llythyr cyntaf am ei chwyn.

#### Bwrdd Iechyd Prifysgol Betsi Cadwaladr – Triniaeth glinigol mewn ysbyty Rhif yr Achos 201604268 – Cyhoeddwyd yr adroddiad fis Rhagfyr 2016

Cwynodd Mrs A am gynnwys y llythyrau a anfonwyd at ei Meddyg Teulu ar ôl iddi gael ei gweld gan Nyrsys Endocrinaidd Arbenigol yn ystod ei hymweliad â Ward Aran yn Ysbyty Gwynedd ym mis Hydref 2015. Ymatebodd Bwrdd Iechyd Prifysgol Betsi Cadwaladr ("y Bwrdd Iechyd") i gŵyn Mrs A, ond roedd yn siomedig am nad oedd yr ymateb yn rhoi sylw i'w holl bryderon. Ysgrifennodd Mrs A llythyr arall at y Bwrdd Iechyd ond cwynodd i'r Ombwdsmon am nad oedd y Bwrdd Iechyd wedi ymateb i'w llythyr.

Nododd yr Ombwdsmon nad oedd Polisi Cwyno'r Bwrdd Iechyd yn cynnwys amserlen ar gyfer anfon ymatebion pellach yn dilyn yr ymateb cyntaf i gŵyn. Felly daeth yr Ombwdsmon i'r casgliad nad oedd y Bwrdd Iechyd wedi gweithredu'n groes i'w bolisi. Fodd bynnag, roedd yr Ombwdsmon yn cydnabod ei bod yn rhesymol i Mrs A ddisgwyl cael ymateb gan y Bwrdd Iechyd yn dilyn ei llythyr arall.

Eglurodd y Bwrdd Iechyd ei fod wedi bwriadu ymateb ac yn dilyn trafodaethau â'r Ombwdsmon cytunodd i wneud hynny erbyn 31 Ionawr 2017 i setlo'r gŵyn.

#### Bwrdd Iechyd Prifysgol Hywel Dda – Materion rhestrau cleifion Rhif yr Achos 201604157 - Cyhoeddwyd yr adroddiad fis Rhagfyr 2016

Ysgrifennodd Mr P at Ombwdsmon i ddatgan ei bryderon am oedi y byddai wedi'i brofi cyn cael llawdriniaeth i drin ei broblem cataract. Ar ôl cael ei hysbysu y byddai'n rhaid iddo aros am bron i 12 mis



i gael ei lawdriniaeth dewisodd Mr P dalu i gael triniaeth breifat. Cwynodd Mr P i Fwrdd Iechyd Prifysgol Hywel Dda ("y Bwrdd Iechyd") ac er ei fod wedi cael galwad ffôn gan aelod o staff y Bwrdd Iechyd yn egluro'r anawsterau roedd y Bwrdd Iechyd yn eu profi, ni chafodd ymddiheuriad ffurfiol nac eglurhad gan y Bwrdd Iechyd ac roedd Mr P yn teimlo bod hyn yn anfoddhaol.

Ar ôl i'r Ombwdsmon gysylltu â hwy, cytunodd y Bwrdd Iechyd i ysgrifennu'n ffurfiol at Mr P i ymddiheuro am yr oedi y byddai wedi'i brofi ac i egluro'r rhesymau am yr oedi cyn ei drin.

### Cartref Nyrsio Glasfryn – Gofal Parhaus

#### Rhif yr Achos 201602530 - Cyhoeddwyd yr adroddiad fis Rhagfyr 2016

Cwynodd Mrs A i'r Ombwdsmon am nad oedd Cartref Nyrsio Glasfryn ("y Cartref Nyrsio") wedi cyflenwi cofnodion nyrsio ei diweddar wŷr i helpu'r cais am ad-daliad gofal nyrsio a ariennir gan y GIG yr oedd yn ei wneud. Roedd yn ymddangos ar yr adeg pan ddechreuwyd ymchwilio i'r gŵyn fod y cofnodion dan sylw wedi mynd ar goll.

Fodd bynnag, ar ôl cychwyn yr ymchwiliad, aeth y Cartref Nyrsio ati i chwilio eto am y cofnodion a daethpwyd o hyd iddynt. Daethpwyd â'r ymchwiliad i ben ar ôl i'r Cartref Nyrsio ddweud y byddai'n cysylltu â Mrs A i drafod trefniadau i gyflenwi'r cofnodion roedd wedi gofyn amdanynt.

### Bwrdd Iechyd Prifysgol Aneurin Bevan – Triniaeth glinigol y tu allan i ysbyty

#### Rhif yr Achos 201604943 - Cyhoeddwyd yr adroddiad fis Rhagfyr 2016

Cafodd Mrs M lawdriniaeth ar ei throed chwith ym mis Rhagfyr 2013. Cwynodd i'r Ombwdsmon fod y driniaeth ôl-ofal gan Fwrdd Iechyd Prifysgol Aneurin Bevan ("y Bwrdd Iechyd") yn wael a'i fod wedi diystyru ei phryderon ynglŷn â haint a bod y llawdriniaeth wedi'i gadael yn anabl. Roedd Mrs M yn anhapus hefyd nad oedd wedi cael ateb i lythyr yr oedd wedi'i ysgrifennu at y Bwrdd Iechyd ar ôl i'w chwyn gael ei hystyried.

Bu'r Ombwdsmon yn asesu cwyn Mrs M, ac er ei fod wedi dod i'r casgliad bod y rhan fwyaf o'i chwynion yn anffodus allan o amser, cytunodd y Bwrdd Iechyd i gymryd y cam canlynol i ddatrys un elfen o'r gwyn:

- rhoi ymateb sylweddol i lythyr Mrs M, a oedd heb ei ateb, o fewn 30 diwrnod.

### Bwrdd Iechyd Prifysgol Hywel Dda - Arall

#### Rhif yr Achos 201604016 - Cyhoeddwyd yr adroddiad fis Rhagfyr 2016

Cwynodd Mrs A am y modd yr oedd Bwrdd Iechyd Prifysgol Hywel Dda ("y Bwrdd Iechyd") wedi gweinyddu ei chais ôl-weithredol am ad-daliad costau triniaeth gofal iechyd yn yr Ardal Economaidd Ewropeaidd.

Canfu'r Ombwdsmon nad oedd y Bwrdd Iechyd wedi trin cais Mrs A yn unol â'r rheoliadau a'r canllaw perthnasol. Cysylltodd yr Ombwdsmon â'r Bwrdd Iechyd a chytunodd i edrych o'r newydd ar gais Mrs A.

### Bwrdd Iechyd Prifysgol Aneurin Bevan – Triniaeth glinigol mewn ysbyty

#### Rhif yr Achos 201604374 - Cyhoeddwyd yr adroddiad fis Rhagfyr 2016

Cwynodd Mr C am nad oedd Bwrdd Iechyd Prifysgol Aneurin Bevan ("y Bwrdd Iechyd") wedi atgyfeirio'i

wraig at glinig strôc pan gafodd ei rhyddhau o'r adran achosion brys yn Ysbyty Brenhinol Gwent lle gwnaethpwyd diagnosis o amheuaeth o Bwl o Isgemia Dros Dro ("TIA"). Ni oedd ychwaith wedi ei chynghori na ddylai yrru yn y cyfamser.

Cwynodd hefyd nad oedd y Bwrdd Iechyd wedi rhoi sylw i'r materion a godwyd yn ei gŵyn yn ei ymateb iddo.

Ystyriodd yr Ombwdsmon ei gŵyn a themlodd bod y Bwrdd Iechyd wedi rhoi ymateb rhesymol yn y diwedd ond roedd rhagor o newidiadau y gellid eu cyflwyno i leihau'r perygl y gallai achos tebyg ddigwydd eto yn y dyfodol.

Cytunodd y Bwrdd Iechyd i ysgrifennu llythyr at yr achwynydd gyda chynllun gweithredu a oedd yn cynnwys y canlynol:

- a) y newidiadau i'w weithdrefnau ar gyfer yr Adran Achosion Brys a oedd wedi'u rhoi ar waith eisoes o ganlyniad i'w gŵyn, a
- b) newidiadau pellach y cytunwyd arnynt o ganlyniad i gysylltiadau â swyddfa'r Ombwdsmon, h.y.
  - i. Atgyfeiriadau e-bost at glinig strôc lle mae amheuaeth o TIA
  - ii. Copi o'r atgyfeiriad i gael ei anfon at Feddyg Teulu'r claf.

Byddai hyn yn cael ei gwblhau o fewn 20 diwrnod gwaith ar ôl dyddiad y llythyr.

### Meddygfa yn ardal Bwrdd Iechyd Prifysgol Cwm Taf – Triniaeth glinigol y tu allan i ysbyty Rhif yr Achos 201604735 - Cyhoeddwyd yr adroddiad fis Rhagfyr 2016

Cwynodd Ms C nad oedd meddyg yn y feddygfa wedi paratoi presgripsiwn iddi yn dilyn ymgynghoriad dros y ffôn. Cwynodd hefyd fod staff eraill yn anghwrtais ac yn amharod i helpu. Roedd yn teimlo bod y staff wedi cynllwynio â'i gilydd a bod hynny wedi arwain at anfon llythyr ati'n ei rhybuddio am ei hymddygiad.

Cytunodd Bwrdd Iechyd Prifysgol Cwm Taf i:

- a) ysgrifennu at yr achwynydd o fewn 30 diwrnod gwaith ar ôl dyddiad y llythyr penderfyniad hwn ac yn cynnig cyfarfod datrys lleol iddi ar amser rhesymol er mwyn amharu cyn lleied â phosibl ar ei gwaith
- b) byddai'r cyfarfod yn chwilio am y ffordd orau ymlaen ar gyfer y driniaeth roedd yn ei chael ac i ystyried a ddylai'r rhybudd am ei hymddygiad barhau ar ei chofnod meddygol.

Roedd yr Ombwdsmon o'r farn bod hyn yn ffordd resymol i ddatrys y gŵyn.

# Gweinyddu budd-daliadau

## DATRYSIADAU CYFLYM A SETLIADAU GWIRFODDOL

### Dinas a Sir Abertawe – Budd-daliadau eraill

#### Rhif yr Achos 201603586 - Cyhoeddwyd yr adroddiad fis Hydref 2016

Cwynodd Mrs X fod Cyngor Dinas a Sir Abertawe ("y Cyngor") wedi oedi cyn rhyddhau benthyciad 'Troi Tai'n Gartrefi'. Cwynodd Mrs X hefyd am y ffordd yr oedd y Cyngor wedi delio â'i chwyn.

Canfu'r Ombwdsmon fod ymateb Cam 2 y Cyngor yn briodol yn yr ystyr ei fod yn derbyn yn llwyr fod "oedi annerbyniol" wedi digwydd yn achos cais Mrs X a'i fod wedi ymddiheuro iddi.

Fodd bynnag, roedd yr Ombwdsmon o'r farn nad oedd y Cyngor wedi llwyddo i reoli disgwyliadau Mrs X o ran yr amserlen ar gyfer rhyddhau'r benthyciad. Oherwydd hyn, cytunodd y Cyngor i:

- a) gadarnhau gostyngiad o £295 mewn ffioedd, a gynigiwyd eisoes gan y Cyngor yn ei ymateb Cam 2, am yr oedi diangen cyn ymateb i gais Mrs X, ac
- b) ymddiheuro am neges e-bost a oedd yn awgrymu y byddai'r benthyciad yn cael ei ryddhau ar unwaith, ac esbonio'r amserlen sydd ynghlwm wrth brosesu'r benthyciad 'Troi Tai'n Gartrefi'.

### Cyngor Bwrdeistref Sirol Rhondda Cynon Taf – Budd-dal Tai

#### Rhif yr achos: 201603684 – Cyhoeddwyd yr adroddiad fis Tachwedd 2016

Cwynodd Mrs X am weithredoedd a sylwadau Cyngor Bwrdeistref Sirol Rhondda Cynon Taf ("y Cyngor"), a wnaed mewn llythyr ati, dyddiedig 29 Mehefin 2016. Dywedodd Mrs X ei bod o'r farn fod y sylwadau'n gas. Gwnaed y sylwadau ar ôl i Mrs X ddarparu tystiolaeth i'r Cyngor am ei threuliau ychwanegol mewn cysylltiad â Budd-dal Tai.

Cysylltodd yr Ombwdsmon â'r Cyngor, a gytunodd i dalu £25 i Mrs X er mwyn datrys ei chwyn.

# Delio â Chwynion

## CADARNHAWYD

### Bwrdd Iechyd Prifysgol Cwm Taf – Iechyd

#### Rhif yr Achos 201600042 - Cyhoeddwyd yr adroddiad fis Rhagfyr 2016

Cwynodd Mr M i'r Ombwdsmon am y ffordd yr oedd Bwrdd Iechyd Prifysgol Cwm Taf ("y Bwrdd Iechyd") wedi cyflawni llawdriniaeth ar ei droed i uno esgyrn bawd ei droed yn y cymal cyntaf. Roedd yn poeni nad oedd y driniaeth wedi chyflawni'n gywir ac nad oedd y ffordd y cafodd ei ofal ei reoli ar ôl y llawdriniaeth yn ddigonol a bod hynny wedi golygu bod yr uniad wedi methu.

Ar sail y dystiolaeth a oedd ar gael, canfu'r Ombwdsmon fod y driniaeth uno wedi'i chyflawni'n gywir ac ni chadarnhaodd yr agwedd hon ar y gŵyn. Fodd bynnag, canfu nad oedd y Bwrdd Iechyd wedi canfod methiant yr uniad mewn modd amserol. Canfu hefyd nad oedd Mr M wedi cael ei gynghori i roi'r gorau i gymryd meddyginiaeth wrthlidiol a bod hynny'n un o'r ffactorau a allai fod wedi cyfrannu at fethiant yr uniad. Cadarnhaodd yr Ombwdsmon yr agweddau hyn ar y gŵyn ac argymhellodd fod y Bwrdd Iechyd yn:

- a) ymddiheuro i Mr M ac yn talu £200 iddo am yr oedi cyn canfod nad oedd y cymal wedi uno a £200 am y posibilrwydd y gallai cymryd meddyginiaeth wrthlidiol fod wedi cyfrannu at fethiant yr uniad; a
- b) bod staff perthnasol yn cael eu hatgoffa o nodweddion arwyddocaol yr achos hwn ac i staff fod yn ymwybodol o ganlyniadau posibl cymryd meddyginiaeth wrthlidiol ar ôl triniaeth o'r fath.

## NI CADARNHAWYD

### Cyngor Cymuned Ynysawdre – Eraill amrywiol

#### Rhif yr achos 201505371 – Cyhoeddwyd yr adroddiad fis Tachwedd 2016

Cwynodd Mr G am y ffordd yr oedd Cyngor Cymuned Ynysawdre ("y Cyngor") wedi ymdrin â'i gŵyn iddo ym mis Gorffennaf 2015. Roedd y gŵyn yn ymwneud â'r ymatebion a gafodd Mr G i'w geisiadau am wybodaeth.

Ar ôl i'r Ombwdsmon ymwneud â'r mater, darparodd y Cyngor ymateb ysgrifenedig i gŵyn Mr G yn

cadarnhau ei fod wedi rhoi'r holl wybodaeth yr oedd yn ei dal i Mr G. Daeth yr Ombwdsmon i'r casgliad nad oedd y Cyngor wedi ymateb i gŵyn Mr G yn unol â'i weithdrefn gwynion gyhoeddedig. Fodd bynnag, daeth yr Ombwdsmon i'r casgliad nad oedd dim anghyfiawnder wedi'i achosi i Mr G oherwydd roedd wastad â hawl i gyfeirio materion at y Comisiynydd Gwybodaeth os oedd yn pryderu bod gwybodaeth yn cael ei chadw oddi wrtho. O ganlyniad, ni chadarnhaodd yr Ombwdsmon y gŵyn. Cynigiodd y Cyngor hefyd gwrrdd â Mr G i drafod unrhyw bryderon ag ef nad oeddent wedi'u datrys.

## DATRYSIADAU CYFLYM A SETLIADAU GWIRFODDOL

### Bwrdd Iechyd Prifysgol Betsi Cadwaladr – Triniaeth glinigol mewn ysbyty

#### Rhif yr Achos 201603741 - Cyhoeddwyd yr adroddiad fis Hydref 2016

Cwynodd Mr X am yr amser a gymerodd Bwrdd Iechyd Prifysgol Betsi Cadwaladr

("y Bwrdd Iechyd") i ymateb i'w bryderon am y gofal a'r driniaeth a roddwyd i'w ddiweddar wraig.

Cysylltodd yr Ombwdsmon â'r Bwrdd Iechyd ac argymhellodd ei fod yn cymryd y camau canlynol i ddatrys y gŵyn:

- a) ymddiheuro ar unwaith gan gynnwys ymddiheuriad ac esboniad am yr oedi ar ei ran
- b) ymrwymo i gyhoeddi ymateb erbyn 21 Hydref 2016
- c) cynnig iawndal o £100 i gydnabod y trallod ychwanegol a'i amser a'i drafferth i fynd ati i gwyno.

Ysgrifennodd y Bwrdd Iechyd at Mr X gyda'i ymateb a'i ymddiheuriadau a chytunodd i dalu'r iawndal a argymhellwyd.

### Cyngor Caerdydd – Cyfleusterau Cymunedol a Hamdden

#### Rhif yr Achos 201602946 - Cyhoeddwyd yr adroddiad fis Hydref 2016

Cwynodd Mr X am nifer o drefniadau a aeth o chwith pan huriodd ganolfan gan Gyngor Caerdydd ("y Cyngor") ar gyfer ei briodas. Dywedodd hefyd fod gormod o oedi wedi bod cyn i'r Cyngor ymateb i'w gŵyn a bod yr ymateb hwnnw'n annigonol.

Roedd cwyn Mr X am hurio'r ganolfan ar gyfer ei briodas yn fater sifil preifat ac roedd y tu allan i awdurdodaeth yr Ombwdsmon. Fodd bynnag, cysylltodd yr Ombwdsmon â'r Cyngor i fynegi ei bryderon am y ffordd roedd wedi delio a chŵyn Mr X ac i awgrymu camau y gallai eu cymryd i ddatrys y mater yn gyflym. Cytunodd y Cyngor i:

- a) gynnal ymchwiliad ar unwaith i gŵyn Mr X a fyddai'n cydymffurfio â'r amserlenni a amlinellwyd yn ei Bolisi Cwyno
- b) cynnig talu iawndal o £250 i Mr X i gydnabod eu bod wedi delio'n wael â'i gŵyn hyd yma.

### Bwrdd Iechyd Prifysgol Caerdydd a'r Fro - Iechyd

#### Rhif yr Achos 201603362 – Cyhoeddwyd yr adroddiad fis Hydref 2016

Cwynodd Ms C am nad oedd Bwrdd Iechyd Prifysgol Caerdydd a'r Fro ("y Bwrdd Iechyd") wedi ymateb yn

amserol i'r pryderon a godwyd ganddi ar ran ei chlient. Bu farw gŵr client Ms C ym mis Tachwedd 2015 ac roedd ganddi bryderon am y gofal a'r driniaeth a roddwyd iddo. Ysgrifennodd Ms C at y Bwrdd Iechyd ar 11 Mawrth, ac ni chafodd ei llythyr ei gydnabod tan 21 Mawrth 2016. Cyhoeddodd y Bwrdd Iechyd lythyrau ateb dros dro ar 28 Ebrill ac 20 Mehefin ac roeddent ill dau'n dweud y byddai ymateb yn cael ei gyhoeddi o fewn chwe wythnos. Fodd bynnag, ni chafwyd ymateb. Cytunodd y Bwrdd Iechyd i gymryd y camau canlynol i setlo'r gŵyn:

- ymddiheuro am yr oedi annerbyniol ac i egluro'r rheswm amdano
- cyhoeddi ymateb llawn a therfynol o fewn deng niwrnod gwaith.

### Cyngor Bro Morgannwg – Addysg

#### Rhif yr Achos 201603433 – Cyhoeddwyd yr adroddiad fis Hydref 2016

Cwynodd Miss F fod Cyngor Bro Morgannwg ("y Cyngor") wedi rhoi gwybodaeth anghywir iddi yn achos ei chais am leoliad ysgol. Cwynodd Miss F hefyd am nad oedd y Cyngor wedi ymateb i'w neges e-bost ac oedd yn cwyno am y mater nac wedi rhoi sylw i'w phryderon.

Canfu'r Ombwdsmon fod y Cyngor wedi rhoi sylw i sylwedd y gŵyn mewn Gwrandawriad Apêl, ac wedi rhoi ymateb ysgrifenedig llawn yn sgil y broses honno. Fodd bynnag, heb ymateb uniongyrchol i e-bost Miss F roedd yn ymddangos bod ei chŵyn wedi cael ei hanwybyddu.

Cytunodd y Cyngor i gymryd y camau canlynol erbyn 4 Tachwedd 2016, i setlo'r gŵyn:

- ymddiheuro am y methiant i ateb yr e-bost yn uniongyrchol
- darparu ymateb corfforaethol ysgrifenedig i'r gŵyn.

### Bwrdd Iechyd Prifysgol Hywel Dda - Iechyd

#### Rhif yr Achos 201603138 - Cyhoeddwyd yr adroddiad fis Hydref 2016

Cwynodd Mrs X nad oedd Bwrdd Iechyd Prifysgol Hywel Dda ("y Bwrdd Iechyd") wedi ymateb yn brydlon i'w chŵyn a anfonwyd yn wreiddiol ar 26 Tachwedd 2015. Dywedodd Mrs X fod yr oedi wedi ychwanegu at sefyllfa a oedd eisoes yn un anodd.

Cysylltwyd â'r Bwrdd Iechyd a chytunodd i baratoi ymateb llawn erbyn 6 Hydref 2016 ac i ymddiheuro am yr oedi.

### Bwrdd Iechyd Prifysgol Cwm Taf - Iechyd

#### Rhif yr achos 201603228 – Cyhoeddwyd yr adroddiad fis Tachwedd 2016

Cwynodd Ms H ei bod wedi mynegi pryderon wrth Fwrdd Iechyd Cwm Taf ("y Bwrdd Iechyd"), nad oeddent wedi'u hateb. Ar ôl mynd ar drywydd ei chwyn, rhoddwyd gwybod i Ms H y byddai'r ymateb yn cael ei gyflwyno erbyn 1 Medi 2016. Fodd bynnag, nid oedd wedi dod i law erbyn y dyddiad hwnnw.

Canfu'r Ombwdsmon fod Ms H wedi aros ychydig yn hwy na thri mis am ymateb i'w chwyn. Fodd bynnag, roedd testun y gŵyn yn gymhleth ac yn peri bod angen i wybodaeth gan wahanol adrannau gael ei

chydgasglu a'i hystyried. Yn ychwanegol at hynny, roedd y sawl a oedd yn ymdrin â'r gŵyn wedi cael profedigaeth, a achosodd ychydig o oedi yn y mater hwn.

Argymhellodd yr Ombwdsmon y dylai'r camau a ganlyn gael eu cymryd i ddatrys y gŵyn, a chytunodd y Bwrdd Iechyd â nhw:

- a) cysylltu â Ms H yn uniongyrchol i ymddiheuro am yr oedi a'i egluro
- b) cyflymu'r ymateb a'i gyflwyno erbyn diwedd mis Medi.

### Cartrefi NPT – Tai

#### Rhif yr achos 201603995 – Cyhoeddwyd yr adroddiad fis Tachwedd 2016

Cwynodd Mr a Mrs A fod Cartrefi NPT wedi methu ag ymateb i nifer o'u llythyrau a gwneud gwaith atgyweirio ar ffenestri gwydr dwbl diffygiol yn eu cartref. Darparodd Mr a Mrs A lungopiau o dderbynebau prawf postio am eitemau'r post â chyfeiriad Cartrefi NPT arnynt.

Ar ôl iddo gael y gŵyn, cysylltodd yr Ombwdsmon â Cartrefi NPT. Dywedodd Cartrefi NPT nad oedd ganddo ddim cofnod o gael llythyrau Mr a Mrs A; fodd bynnag, cytunodd i ymchwilio i'r mater ymhellach. Cytunodd Cartrefi NPT hefyd i drefnu arolygiad o ffenestri Mr a Mrs A a threfnu unrhyw waith yr oedd angen ei wneud.

### Meddygfa meddygon teulu yn ardal Bwrdd Iechyd Hywel Dda – Iechyd

#### Rhif yr achos 201603637 – Cyhoeddwyd yr adroddiad fis Tachwedd 2016

Cwynodd Mrs X fod y Feddygfa wedi methu ag ymateb i'w chwyn. Rhoddwyd gwybod i Mrs X yn gyntaf dros y ffôn fod ymateb yn aros am lofnod. Er gwaethaf y sylwadau hyn, nid yw ymateb terfynol y Feddygfa wedi dod i law hyd yma.

Pan ddaeth y gŵyn i law, cysylltwyd â'r Feddygfa a chytunodd i ddarparu ymateb llawn i Mrs X erbyn 5 Rhagfyr 2016 er mwyn datrys y gŵyn.

### Cyngor Bwrdeistref Sirol Wrecsam – Ffyrdd a Thrafnidiaeth

#### Rhif yr achos 201604469 – Cyhoeddwyd yr adroddiad fis Tachwedd 2016

Cwynodd Mr A fod Cyngor Bwrdeistref Sirol Wrecsam ("y Cyngor") wedi methu ag ymateb i'r ddau gyfathrebiad yr oedd wedi'u hanfon ato ym mis Gorffennaf a mis Awst 2016. Cwynodd hefyd am ddau fater arall na chawsant eu cadarnhau.

Cysylltodd yr Ombwdsmon â'r Cyngor, a gytunodd i ysgrifennu at yr achwynydd cyn pen 10 diwrnod gwaith o ddyddiad y crynodeb hwn i amlinellu'r camau a gymerodd i liniaru'r risg o unrhyw fethiannau pellach i ymateb i aelodau'r cyhoedd.

### Bwrdd Iechyd Prifysgol Abertawe Bro Morgannwg – Iechyd

#### Rhif yr achos 201604526 – Cyhoeddwyd yr adroddiad fis Tachwedd 2016

Cwynodd Mr X fod Bwrdd Iechyd Prifysgol Abertawe Bro Morgannwg ("y Bwrdd Iechyd") wedi methu ag ymdrin yn ddigonol â'i bryderon ynghylch Practis ymarferwyr cyffredinol yn ardal y Bwrdd Iechyd.

Roedd yr Ombwdsmon o'r farn nad oedd y Bwrdd Iechyd wedi esbonio i Mr X yn glir pam na fyddai'n ymchwilio i'w bryderon.

Cytunodd y Bwrdd Iechyd i gwblhau'r camau a ganlyn erbyn 30 Tachwedd 2016 er mwyn datrys cwyn Mr X:

- a) ymddiheuro wrth Mr X yn ysgrifenedig am ei ddull o ymdrin â'i gŵyn
- b) egluro pam na fyddai'n ymchwilio i gŵyn Mr X
- c) talu £50 i Mr X am yr amser a'r drafferth a fu'n gysylltiedig â chyflwyno'i gŵyn.

#### Cyngor Caerdydd – Ffyrdd a Thrafnidiaeth

##### Rhif yr achos 201604591 – Cyhoeddwyd yr adroddiad fis Tachwedd 2016

Cwynodd Mr X am achosion o oedi a materion cyfathrebu ar ran Cyngor Caerdydd ("y Cyngor") mewn cysylltiad â hawliad atebolrwydd.

Er nad yw'r Ombwdsmon yn gallu ystyried cwynion ynghylch hawliadau atebolrwydd, yn yr achos hwn roedd yn glir fod achlysuron o oedi wedi'u hachosi gan adrannau'r Cyngor cyn i hawliad Mr X gael ei drosglwyddo i'r rhai sy'n ymdrin â hawliadau.

Cytunodd y Cyngor i gwblhau'r camau a ganlyn erbyn 30 Tachwedd 2016 er mwyn datrys cwyn Mr X:

- a) ymddiheuro wrth Mr X yn ysgrifenedig am yr achosion o oedi a'r materion cyfathrebu
- b) rhoi eglurhad i Mr X am yr achosion o oedi
- c) darparu amserlen i Mr X ar gyfer yr ymateb i'w hawliad.

#### Bwrdd Iechyd Prifysgol Abertawe Bro Morgannwg – Iechyd

##### Rhif yr achos 201603549 – Cyhoeddwyd yr adroddiad fis Tachwedd 2016

Cwynodd Mr X nad oedd wedi cael ymateb i'w lythyr ynglŷn â'i gŵyn i Fwrdd Iechyd Prifysgol Abertawe Bro Morgannwg ("y Bwrdd Iechyd"), dyddiedig 27 Ionawr 2016. Roedd y llythyr yn ymwneud â'r gofal a'r driniaeth a gafodd ei bartner, Ms Y, mewn cysylltiad â chyfnod yn Ysbyty Treforys yn 2014 pan oedd yn dioddef problemau iechyd a oedd yn ymwneud â choden y bustl.

Daeth yr Ombwdsmon i'r casgliad fod yr achos hwn o oedi yn annerbyniol a gwnaeth yr argymhellion a ganlyn, y cytunodd y Bwrdd Iechyd â nhw:

- a) ymddiheuro wrth Mr X yn ysgrifenedig am yr oedi o ran darparu ymateb i'w lythyr ynglŷn â'i gŵyn, dyddiedig 27 Ionawr 2016
- b) darparu ymateb llawn i Mr X ynglŷn â'i gŵyn erbyn 1 Rhagfyr 2016



- c) egluro yn yr ymateb pa agweddau ar gŵyn Mr X yr ymchwiliwyd iddynt, a pham.

## Bwrdd Iechyd Prifysgol Betsi Cadwaladr - Iechyd

### Rhif yr Achos 201603334 - Cyhoeddwyd yr adroddiad fis Rhagfyr 2016

Cwynodd Mr X fod seicolegydd clinigol wedi datgelu gwybodaeth amdano i asiantaeth arall, a oedd yn groes i'r ffaith ei fod wedi rhoi'r wybodaeth yn gyfrinachol. Roedd hefyd yn anhapus ynglŷn â'r ffordd yr oedd Bwrdd Iechyd Prifysgol Betsi Cadwaladr ("y Bwrdd Iechyd") wedi delio â'i gŵyn am y mater.

Cafodd y gŵyn ei setlo a daethpwyd â'r ymchwiliad i ben pan darparodd y Bwrdd Iechyd ymateb ysgrifenedig llawn i gŵyn Mr X; cynigiodd drefnu cyfarfod rhwng Mr X a'r Pennaeth Gwasanaethau Seicoleg a thaliad o £300 i Mr X i gydnabod yr oedi a brofodd cyn cael yr ail ymateb i'w gŵyn a chan trefnu'r cyfarfod a nodwyd.

## Bwrdd Iechyd Prifysgol Betsi Cadwaladr - Iechyd

### Rhif yr Achos 201605398 - Cyhoeddwyd yr adroddiad fis Rhagfyr 2016

Cwynodd eiriolydd Cyngor Iechyd Cymuned Gogledd Cymru ("yr eiriolydd") ar ran Dr A am y ffordd yr oedd Bwrdd Iechyd Prifysgol Betsi Cadwaladr ("y Bwrdd Iechyd") wedi delio â chŵyn Dr A am y gofal a roddwyd i'w diweddar fam, Mrs B.

Cytunodd y Bwrdd Iechyd i gymryd y camau canlynol i setlo cwyn yr eiriolydd:

- cyhoeddi ymateb llawn a therfynol i gŵyn Dr A erbyn 13 Ionawr 2017
- ymddiheuro'n ysgrifenedig am yr oedi cyn ymateb i gŵyn Dr A
- cynnig taliad o £150 i Dr A am yr amser a'r drafferth yr aeth iddo i gwyno i'r Ombwdsmon.

## Bwrdd Iechyd Prifysgol Betsi Cadwaladr - Iechyd

### Rhif yr Achos 201604602 - Cyhoeddwyd yr adroddiad fis Rhagfyr 2016

Cwynodd Mr X am nifer o faterion yn ymwneud ag Adran Offthalmoleg ysbyty yn ardal Bwrdd Iechyd Prifysgol Betsi Cadwaladr ("y Bwrdd Iechyd"). Cwynodd Mr X hefyd am y ffordd yr oedd y Bwrdd Iechyd wedi delio â'i gŵyn.

Cytunodd y Bwrdd Iechyd i gymryd y camau canlynol i setlo cwyn Mr X:

- anfon ymddiheuriad ysgrifenedig i Mr X am yr oedi cyn ymateb i'w gŵyn
- egluro'r rhesymau am yr oedi i Mr X
- cyhoeddi ei ymateb i'r gŵyn erbyn 23 Rhagfyr 2016
- cynnig taliad o £25 i Mr X am yr amser a'r drafferth o fynd ati i gwyno.

## Rhif yr Achos 201604495 - Cyhoeddwyd yr adroddiad fis Rhagfyr 2016

Cwynodd Mr S fod trwydded landlord wedi'i gwrthod iddo gan Gyngor Caerdydd ("y Cyngor") er iddo ddweud bod ganddo achrediad fel landlord yn Lloegr. Y Cyngor yw'r awdurdod a ddynodwyd gan Lywodraeth Cymru i weinyddu Rhentu Doeth Cymru (RSW) sy'n goruchwyllo trwyddedu landlordiaid sy'n berchen ar eiddo yng Nghymru. Dywedodd RSW wrth Mr S fod yn rhaid iddo gwblhau cwrs arall, ac roedd yntau'n teimlo na ddylai orfod gwneud hynny. I ategu ei gŵyn, dangosodd Mr S e-bost gan y corff sy'n cynrychioli landlordiaid, yn Lloegr yn bennaf (y NLA), a oedd yn datgan ei fod yn cydymffurfio â gofynion y gyfraith yng Nghymru.

Ar ôl ystyried y dystiolaeth, penderfynodd yr Ombwdsmon na fyddai'n ymchwilio i'r gŵyn gan ei bod yn amlwg nad oedd Mr S wedi cyflwyno dystiolaeth i fodloni'r gofynion a amlinellwyd gan RSW. Fodd bynnag, roedd yr wybodaeth a anfonwyd at Mr S gan y NLA, a oedd yn ddarparwr hyfforddiant cymeradwy i RSW, yn gamarweiniol. Ar ôl cysylltu â hwy, cytunodd y NLA mai camgymeriad oedd ei hanfon. Yn dilyn hynny, dywedodd y Cyngor wrth yr Ombwdsmon na fyddai'n cymryd camau gorfodi yn erbyn landlordiaid, fel Mr S, oni bai nad oeddent yn cymryd camau i gael trwydded cyn gynted ag oedd yn ymarferol bosibl.

Cynigiodd ddatrys y gŵyn trwygytuno i gynnig mynediad am ddim i Mr S ar gwrs sylfaen ar-lein RSW fel y gallai Mr S ei gwblhau i reoleiddio'i sefyllfa cyn gynted â phosibl.

## Cyngor Sir y Fflint – Cynllunio a rheolaeth adeiladu

### Rhif yr Achos 201604925 - Cyhoeddwyd yr adroddiad fis Rhagfyr 2016

Cwynodd Mrs O nad oedd Cyngor Sir y Fflint ("y Cyngor") wedi ymateb i'w chŵyn ffurfiol. Codwyd y mater gwreiddiol â'r Cyngor ym mis Ebrill 2016. Fodd bynnag, mynegodd Mrs O ragor o bryderon ynglŷn â'r ymateb i'r gŵyn honno ym mis Mehefin 2016, ond ni chafodd ymateb. Ar ôl rhoi cyfle rhesymol i'r Cyngor i ddilyn ei drefn gwyno, cwynodd Mrs O i'r Ombwdsmon.

Canfu'r Ombwdsmon fod yr oedi cyn ymateb i gŵyn Mrs O yn annerbyniol. Cytunodd y Cyngor i ymateb i'r gŵyn, a chytunodd hefyd i gymryd y camau canlynol i setlo'r gŵyn:

- a) ymddiheuro am yr oedi hir
- b) cynnig iawndal o £150 i Mrs O am ei hamser a'i thrafferth
- c) cadarnhau bod y camau y cytunwyd arnynt wedi'u cyflawni
- d) cwblhau pob cam arall o fewn 14 diwrnod.

## Addysg

### CADARNHAWYD

#### Cyngor Sir Ceredigion – Anghenion Addysgol Arbennig (AAA)

##### Rhif yr Achos 201404146 – Cyhoeddwyd yr adroddiad fis Hydref 2016

Cwynodd Mr A am sawl agwedd ar y ffordd yr oedd y Cyngor, fel Awdurdod Addysg Lleol ("AALI"), wedi delio â'i deulu o ran darparu gwasanaethau i ddiwallu anghenion addysgol arbennig dau o'u plant. Ymchwiliodd yr Ombwdsmon i'r agweddau hynny o'r gŵyn a oedd yn ymwneud â darparu addysg Gymraeg i'r plant, tynnu trafndiaeth o ddatganiadau anghenion addysgol arbennig (DAAAau) y plant a chysylltiad Swyddog Adolygu Annibynnol ("SAA") yr AALI ym mhroses / gweithredu argymhellion y SAA.

Canfu'r Ombwdsmon fod yr AALI wedi trefnu bod yr ysgol yn darparu addysg Gymraeg; fodd bynnag, er ei fod yn ymwybodol bod anawsterau wedi codi, ni chyflawnodd yr AALI ei ddyletswydd i sicrhau bod y ddarpariaeth ar gael. Cadarnhawyd y rhan hon o'r gŵyn. Ni chadarnhaodd yr Ombwdsmon y gŵyn yn ymwneud â thrafnidiaeth na'r SAA.

Argymhellodd yr Ombwdsmon fod yr AALI yn ymddiheuro i Mr A, a'i fod yn datblygu cynllun i wneud ac i ddarparu darpariaeth Gymraeg i'r plant, a hynny ar ôl cadarnhau beth yw eu dymuniadau ar y mater.

### DATRYSIADAU CYFLYM A SETLIADAU GWIRFODDOL

#### Cyngor Bwrdeistref Sirol Pen-y-bont ar Ogwr – Trafnidiaeth ysgol

##### Rhif yr achos 201604023 – Cyhoeddwyd yr adroddiad fis Tachwedd 2016

Cwynodd Mrs A fod Cyngor Bwrdeistref Sirol Pen-y-bont ar Ogwr ("y Cyngor") wedi methu â darparu'r wybodaeth y gofynnwyd amdani ym mis Mai 2016 i'w galluogi i herio'r agwedd ar ei bolisi trafndiaeth ysgol sy'n ymwneud â llwybr cerdded diogel i'r ysgol. Dywedodd Mrs A fod y Cyngor wedi methu ag ymateb yn ddigonol i'w phryderon a'i chwestiynau. O ganlyniad, dywedodd Mrs A fod proses ei mab o drosglwyddo i'r ysgol gyfun yn llawn gorbryder a phoeni. Roedd ymateb y Cyngor i'r gŵyn yn cyd-daro â chwyn Mrs A i'r Ombwdsmon. Roedd hwn yn cadarnhau bod angen iddo ailwerthuso'r llwybr fel rhan o'r broses.

Er bod yr Ombwdsmon yn fodlon nad oedd penderfyniad y Cyngor i ailwerthuso'r llwybr yn afresymol a'i fod wedi darparu peth sicrwydd i Mrs A, roedd yn rhannu ei phryder nad oedd wedi darparu digon o fanylion am y trefniadau trafndiaeth presennol ar gyfer ei mab a'r camau a fydd yn cael eu cymryd. Mynegodd yr Ombwdsmon bryder hefyd nad oedd cwynion Mrs A wedi'u hystyried o dan y broses gwynion gorfforaethol. O ganlyniad, gofynnwyd i'r Cyngor:

- a) ysgrifennu at Mrs A i egluro'r sefyllfa bresennol o ran y trefniadau trafndiaeth ac egluro pa gamau y mae'n eu cymryd wrth symud ymlaen
- b) ymddiheuro wrth Mrs A am yr oedi o ran ymateb i'w chwyn a thalu £50 i gydnabod yr amser a'r drafferth a fu'n gysylltiedig â mynd ar drywydd y gŵyn.

# Yr Amgylchedd ac Iechyd yr Amgylchedd

## DATRYSIADAU CYFLYM A SETLIADAU GWIRFODDOL

### Cyngor Bwrdeistref Sirol Wrecsam – Casglu sbwriel

Rhif yr Achos 201603984 – Cyhoeddwyd yr adroddiad fis Hydref 2016

Cwynodd Mr A fod lorri casglu sbwriel Cyngor Bwrdeistref Sirol Wrecsam ("y Cyngor") wedi difrodi ei lawnt a maes y pentref. Cwynodd i'r Cyngor, ond ni chafodd ymateb.

Cytunodd y Cyngor i wneud y canlynol i setlo'r gŵyn:

- byddai'r unigolyn priodol yn cysylltu â Mr A ac yn ymddiheuro am beidio â delio â'r gŵyn yn briodol
- cynnig taliad o £25 i Mr A am yr oedi cyn delio â'r gŵyn.

Hefyd, cynigiodd y Cyngor ad-dalu'r gost i Mr A am adfer y lawnt gan ei fod eisoes wedi gwneud y gwaith ei hun.

### Cyngor Bwrdeistref Sirol Pen-y-bont ar Ogwr – Casglu sbwriel, ailgylchu a gwaredu gwastraff

Rhif yr Achos 201603775 - Cyhoeddwyd yr adroddiad fis Hydref 2016

Cwynodd Ms S am nad oedd Cyngor Bwrdeistref Sirol Pen-y-bont ar Ogwr ("y Cyngor") yn delio mewn ffordd briodol â sbwriel a oedd yn cael ei storio mewn man storio wedi'i wneud o friciau a oedd yn eiddo i Gymdeithas Tai Hafod ("y Gymdeithas Tai"). Dywedodd fod penderfyniad y Cyngor i gasglu sbwriel bob pythefnos wedi cyfrannu'n sylweddol at broblem â llygod mawr a drewdod o'r sbwriel.

Roedd y Gymdeithas Tai wedi ystyried defnyddio bin olwynion mawr fel opsiwn arall, ond nid oedd isgontractwyr y Cyngor yn gallu casglu sbwriel o finiau o'r fath. Roedd yr achwynydd yn teimlo'n rhwystredig am ei bod yn gorfod delio â dau sefydliad gwahanol wrth gwyno.

Cytunodd y Cyngor i ddatrys y gŵyn trwy:

- gwrdd â'r Gymdeithas Tai ar y safle i benderfynu ar ffordd resymol ymlaen
- sicrhau y byddai un o'r sefydliadau'n cysylltu â'r tenantiaid i'w hysbysu o'r camau arfaethedig.

Byddai hyn yn cael ei wneud o fewn 20 diwrnod gwaith ar ôl dyddiad llythyr penderfyniad yr Ombwdsmon.

### Cyngor Bwrdeistref Sirol Caerffili – Llygredd a mesurau rheoli llygredd

Rhif yr achos 201604163 – Cyhoeddwyd yr adroddiad fis Tachwedd 2016

Cwynodd Mr A fod Cyngor Bwrdeistref Sirol Caerffili ("y Cyngor") wedi methu â gweithredu mewn cysylltiad â phreswylwyr eraill yn gadael biniau y tu allan i'w eiddo.

Canfuwyd bod Mr A wedi mynegi pryderon i'r Cyngor ym mis Tachwedd 2015 i gychwyn. Fodd bynnag, ar ôl iddo gysylltu â'r Cyngor ar sawl achlysur, cafodd ei gyfathrebiadau eu trin fel pe baent yn gais gwasanaeth ac ni chawsant eu huwchgyfeirio i fod yn gŵyn ffurfiol i'w hystyried.

O ganlyniad, pan ddaeth y gŵyn i law, cysylltodd yr Ombwdsmon â'r Cyngor, a gytunodd i gymryd y camau a ganlyn er mwyn datrys y gŵyn:

- a) ymddiheuro wrth Mr A am beidio â thrin yr ohebiaeth fel cwyn yn gynt
- b) cynnig taliad amser a thrafferth o £50 am yr anghyfleustra o orfod cyflwyno cwyn i'r Ombwdsmon
- c) darparu ymateb llawn yn unol â'r weithdrefn gwyno gorfforaethol.

#### Cyngor Sir Powys – Llifogydd / difrod llifogydd

##### Rhif yr Achos 201602884 - Cyhoeddwyd yr adroddiad fis Rhagfyr 2016

Cwynodd Mr G nad oedd Cyngor Sir Powys ("y Cyngor") wedi dilyn ei broses gwyno ac nad oedd wedi ymateb yn llawn i'r materion a godwyd fel rhan o'r broses gwyno. Canfu'r Ombwdsmon dystiolaeth nad oedd y Cyngor wedi dilyn ei broses gwyno yn yr achos hwn ac nad oedd wedi ymateb yn llawn a phriodol i'r gŵyn.

I setlo'r gŵyn, cytunodd y Cyngor i ymddiheuro i Mr G, i gynnal adolygiad trylwyr i'r ffordd yr oedd wedi delio â'r gŵyn hon, darparu hyfforddiant i staff sy'n gyfrifol am gydnabod a delio â chwynion a chynnal ymchwiliad i bryderon eraill Mr G a chynnig ymateb llawn iddo sy'n egluro safbwynt y Cyngor.

#### Cyngor Caerdydd – Casglu sbwriel, ailgylchu a gwaredu gwastraff

##### Rhif yr Achos 201604880 - Cyhoeddwyd yr adroddiad fis Rhagfyr 2016

Cwynodd Mr X am nad oedd Cyngor Caerdydd ("y Cyngor") wedi casglu ei sbwriel ar sawl achlysur a bod hynny wedi arwain at iddo gysylltu â'r Cyngor i drefnu'r casgliadau ei hun. Dywedodd Mr X ei fod wedi cwyno i'r Cyngor ar 30 Medi ond, ar adeg tynnu ei gŵyn i sylw'r Ombwdsmon, nid oedd byth wedi cael ymateb.

Ar ôl cael ei gŵyn, cysylltodd swyddfa'r Ombwdsmon â'r Cyngor i drafod y gŵyn ac i wneud argymhellion yn y gobaith y byddai hynny'n datrys y materion yr oedd Mr X wedi cwyno amdanynt. Cytunodd y Cyngor i ymateb yn llawn ac i dalu swm o £50 i Mr X i gydnabod ei amser a'i drafferth i fynd ati i gwyno.

Mae'r Ombwdsmon yn deall fod y Cyngor bellach wedi ymateb yn llawn gan egluro'r hyn y tybia a ddigwyddodd i achosi i'r sbwriel beidio â chael ei gasglu ac roedd wedi ymddiheuro am yr anghyfleustra. Eglurodd hefyd fod trefniadau ar waith i wneud yn siŵr na fyddai'n digwydd eto yn y dyfodol.

## Tai

### NI CADARNHAWYD

**Cymdeithas Dai United Welsh – Anghydfodau rhwng cymdogion ac ymddygiad gwrthgymdeithasol Rhif yr achos 201601298 – Cyhoeddwyd yr adroddiad fis Tachwedd 2016**

Cwynodd Ms X fod Cymdeithas Dai United Welsh ("y Gymdeithas Dai") wedi methu â gweithredu mewn cysylltiad â'i chwynion ymddygiad gwrthgymdeithasol yn erbyn ei chymydog. Dywedodd Ms X ei bod wedi dioddef ymddygiad gwrthgymdeithasol ers sawl blwyddyn, a arweiniodd at sefyllfa a oedd yn cynnwys yr heddlu ym mis Hydref 2015.

Daeth yr Ombwdsmon i'r casgliad fod y Gymdeithas Dai wedi ymddwyn yn rhesymol wrth ystyried y cwynion am ymddygiad gwrthgymdeithasol. Roedd yr Ombwdsmon yn fodlon bod y Gymdeithas Dai wedi cymryd camau priodol i ddatrys materion yn unol â'i pholisïau a gweithdrefnau perthnasol. Daeth yr Ombwdsmon i'r casgliad nad oedd gweithredoedd y Gymdeithas Dai yn cyfateb i gamweinyddu. Ni chafodd y gŵyn ei chadarnhau.

### DATRYSIADAU CYFLYM A SETLIADAU GWIRFODDOL

**Tai Cymunedol Bron Afon Cyf - Gwaith trwsio a chynnal a chadw Rhif yr Achos 201501049 – Cyhoeddwyd yr adroddiad fis Hydref 2016**

Cwynodd Mrs A am y ffordd yr oedd y Gymdeithas Tai wedi delio â'i chwynion ac am ei methiant i ymateb i'w phryderon.

Datgelodd yr ymchwiliad bryderon ynglŷn â'r ffordd yr oedd y Gymdeithas wedi delio â chŵyn Mrs A. Roedd y penderfyniad ddod â'r ymchwiliad i gŵyn Mrs A i ben yn seiliedig ar y camau yr oedd y Gymdeithas wedi'u cymryd eisoes i roi sylw i'w phryderon, ac ar y camau pellach yr oedd wedi'u cytuno i'w cymryd i sicrhau na fyddai digwyddiadau o'r fath yn codi eto.

Felly daethpwyd â'r ymchwiliad i ben fel rhan o setliad gwirfoddol. Cytunodd y Gymdeithas i ymddiheuro i Mrs A ac i dalu iawndal am y diffygion a ganfuwyd yn y ffordd yr oedd wedi delio â'i chwynion. Hefyd, cytunodd y Gymdeithas i adolygu ei pholisi cwyno ac i drefnu hyfforddiant i'r staff sy'n delio â chwynion, ar eu dyletswydd sector cyhoeddus.

**Trivallis – Gwaith trwsio a chynnal a chadw Rhif yr Achos 201603473 - Cyhoeddwyd yr adroddiad fis Hydref 2016**

Cwynodd Mr X fod Trivallis ("y Gymdeithas Tai") wedi cymryd 18 mis i ganfod a thrwsio dŵr a oedd yn gollwng yn ei ystafell ymolchi. Cwynodd Mr X hefyd am y diffyg cyfathrebu ar ran y Gymdeithas Tai. Cysylltodd yr Ombwdsmon â'r Gymdeithas Tai, a gytunodd i:

- a) ymddiheuro'n ysgrifenedig i Mr X, ac
- b) i gynnig taliad ariannol i gydnabod yr amser a'r drafferth o fynd ati i gwyno.

## Cartrefi Dinas Casnewydd – Anghydfodau rhwng cymdogion ac ymddygiad gwrthgymdeithasol Rhif yr Achos 201602777 - Cyhoeddwyd yr adroddiad fis Hydref 2016

Cwynodd Ms X a Mr Y nad oedd Cartrefi Dinas Casnewydd ("y Gymdeithas Tai) wedi dilyn eu polisiau a'u gweithdrefnau eu hunain o ran gweithredu yn erbyn yr ymddygiad gwrthgymdeithasol ("YGG") roeddent wedi cwyno yn ei gylch. Cwynodd y ddau hefyd nad oeddent wedi cael cynnig cymorth nac wedi cael cyngor am flaenoriaeth i symud.

Er na chanfuwyd dim methiannau o ran y camau a gymerwyd gan y Gymdeithas Tai ar ôl cael ei hysbysu o YGG, canfu'r Ombwdsmon fod cyfle i ystyried cymorth ychwanegol a chyngor i'r achwynwyr. Felly, cytunodd NCH i wneud y canlynol o fewn mis ar ôl cael y llythyr penderfyniad:

- a) ailystyried atgyfeirio Ms X a Mr Y i gael cymorth pellach – Cymorth i Ddiodefwyr a / neu atgyfeiriadau eraill priodol
- b) cysylltu â Ms X a Mr Y i roi cyngor perthnasol iddynt i wneud cais am gartref blaenoriaeth trwy Gartrefi Dinas Casnewydd.

## Cyngor Caerdydd – Rheoli ystadau a'r amgylchedd / manau cyffredin / gwrychoedd a ffensys ac ati Rhif yr Achos 201603756 - Cyhoeddwyd yr adroddiad fis Hydref 2016

Cwynodd Mr X am nad oedd Cyngor Caerdydd ("y Cyngor") wedi rhoi sylw i broblemau roedd yn eu profi'n gysylltiedig â chasglu sbwriel. Dywedodd Mr X nad oedd gwastraff yn cael ei gasglu oherwydd y gorlifo a'r halogiad a oedd yn cael ei achosi gan gymdogion.

Ni allai'r Cyngor ddangos tystiolaeth i'r Ombwdsmon ei fod wedi monitro casgliadau yng nghartref Mr X, a chytunodd i gymryd y camau canlynol i setlo'r gŵyn:

- a) ymddiheuro'n ysgrifenedig i Mr X am nad oedd y camau yr oedd y Cyngor wedi addo eu cymryd yn ei ymateb i'w gŵyn ym mis Mehefin wedi datrys y problemau
- b) cynnig £25 i Mr X am yr amser a'r drafferth yr aeth iddo i gwyno i'r Ombwdsmon
- c) egluro pa gamau y bydd yn awr yn eu cymryd i ddatrys y problemau.

Cytunodd y Cyngor i gwblhau'r camau uchod erbyn 28 Hydref 2016.

## Cymdeithas Tai Hafod - Rheoli ystadau a'r amgylchedd / manau cyffredin / gwrychoedd a ffensys ac ati Rhif yr Achos 201603006 - Cyhoeddwyd yr adroddiad fis Hydref 2016

Cwynodd Ms S am nad oedd Cymdeithas Tai Hafod ("y Gymdeithas Tai") wedi delio'n ddigonol â materion yn ymwneud â storio sbwriel ar gyfer ei thenantiaid. Roedd y ffaith bod sachau sbwriel yn crynhoi mewn man storio sbwriel a oedd wedi'i adeiladu o friciau y tu allan i'w chartref yn achosi problemau gyda llygod mawr, pryfed a drewdod. Roedd cronriad y sbwriel yn debygol o fod yn cael ei achosi gan benderfyniad y cyngor lleol i symud o gasgliadau wythnosol i rai pythefnosol.

Cytunodd y Gymdeithas Tai i:

- a) cwrdd â'r Cyngor ar y safle i gytuno ar gynllun gweithredu i ddelio â'r problemau a godwyd yng

ngwyn Ms S

b) cyngori tenantiaid yn ysgrifenedig ar y camau y cytunwyd arnynt o ganlyniad i'r cyfarfod.

Byddai angen cwblhau hyn o fewn 20 diwrnod gwaith ar ôl dyddiad llythyr penderfyniad yr Ombwdsmon.

### Cartrefi Dinas Casnewydd – Gwaith trwsio a chynnal a chadw Rhif yr Achos 201603621 - Cyhoeddwyd yr adroddiad fis Hydref 2016

Cwynodd Mr F fod ei drws ffrynt wedi dod i ffwrdd oddi ar ei golfachau ym mis Chwefror ac na chafodd ei drwsio am saith mis. Dywedodd Mr F nad oedd Cartrefi Dinas Casnewydd ("y Gymdeithas Tai") wedi sicrhau bod drws newydd wedi cael ei archebu na'i bod wedi cadw mewn cysylltiad priodol ag ef.

Canfu'r Ombwdsmon er bod y drws newydd wedi cael ei osod, roedd y Gymdeithas Tai wedi camhysbysu Mr F ac nid oedd wedi gweithredu'n briodol i sicrhau bod y drws newydd wedi cael ei archebu a bod y difrod wedi'i drwsio. Canfu hefyd fod y Gymdeithas Tai wedi colli cyfle i uwchgyfeirio'r gŵyn pan ddaeth yn ymwybodol o'r mater.

Cydnabu'r Gymdeithas Tai y diffygion yn y ffordd roedd wedi delio â'r mater a chytunodd i gymryd y camau canlynol o fewn pedair wythnos ar ôl llythyr penderfyniad yr Ombwdsmon:

a) cynnig ymddiheuriad ysgrifenedig llawn i Mr F

b) cynnig swm o £150 iddo fel iawndal am ei amser a'i drafferth.

### Trivallis – Anghydfodau rhwng cymdogion ac ymddygiad gwrthgymdeithasol Rhif yr Achos 201604018 - Cyhoeddwyd yr adroddiad fis Hydref 2016

Cwynodd Ms A, un o denantiaid Trivallis ("y Gymdeithas Tai"), nad oedd wedi ymateb i'w gŵyn nac wedi gwneud digon yn dilyn cwynion am niwsans sŵn a wnaethpwyd ganddo ynglŷn â'i chymydog (a oedd hefyd yn un o denantiaid y Gymdeithas Tai). Roedd y Gymdeithas Tai wedi cydnabod methiannau cyfathrebu, roedd wedi dyfarnu swyddog tai newydd i Ms A ac wedi cynnig peth iawndal. Dywedodd nad oedd digon o dystiolaeth i gyfiawnhau cymryd camau yn erbyn ei thenant fel yr oedd yr achwynydd wedi gofyn. Roedd Ms A yn anhapus gyda swm yr iawndal a gynigiwyd a'r diffyg gweithredu yn erbyn ei chymydog. Yn y cyfamser roedd wedi gwneud cais i gael ei symud ar unwaith ac roedd yn gofyn i'r Gymdeithas Tai ddefnyddio ei disgresiwn rheoli i hwyluso trosglwyddiad cynnar ar ei chyfer.

Penderfynodd yr Ombwdsmon beidio ag ymchwilio i'r gŵyn o ganlyniad i'r methiannau a dderbyniwyd eisoes gan y Gymdeithas a chyfyngiadau ar ei awdurdodaeth. Ni allai orfodi'r Gymdeithas i weithredu yn erbyn ei thenant gan ei bod wedi asesu'r dystiolaeth ac wedi dod i'r casgliad nad oedd yn ddigonol. Y Gymdeithas hefyd ddylai benderfynu a ddylai weithredu ei disgresiwn ai peidio i'w throsglwyddo yn gynnar. Fodd bynnag, roedd yr Ombwdsmon yn teimlo y byddai'r camau canlynol yn ffordd fwy rhesymol i ddatrys y gŵyn a wnaethpwyd iddo. Cytunodd y Gymdeithas Tai y byddai'n:

a) ymddiheuro'n ysgrifenedig eto i Ms A am y methiannau cyfathrebu a nodwyd

b) cynnig iawndal o £150 iddi am y methiannau (yn ychwanegol at y daleb o £20 a gynigiwyd eisoes)



- c) ymateb i unrhyw ddiwyddiadau pellach mewn ffordd amserol a phrydlon
- d) asesu cais Ms A i gael ei symud yn unol â'i pholisi a chyfleu canlyniad yr asesiad / penderfyniad hwnnw iddi.

## Trivallis – Gwaith trwsio a chynnal a chadw

### Rhif yr Achos 201603664 – Cyhoeddwyd yr adroddiad fis Hydref 2016

Cwynodd Mr N, un o denantiaid Trivallis ("y Gymdeithas Tai"), am fod y Gymdeithas Tai wedi cymryd gormod o amser i gwblhau'r gwaith trwsio roedd angen ei wneud yn ei gartref pan symudodd i mewn iddo. Yn ei ymateb i gŵyn Mr N, roedd y Gymdeithas Tai yn derbyn bod angen gwaith ond dywedodd eu bod bellach wedi'i gwblhau a chynigiodd gredyd o bythefnos o rent i Mr N fel iawndal am yr anhwylystod. Penderfynodd yr Ombwdsmon beidio ag ymchwilio i'r gŵyn am fod y gwaith wedi'i gwblhau ac am fod y Gymdeithas Tai wedi ymateb i bryderon Mr N o fewn cyfnod rhesymol. Hefyd, dywedwyd fod Mr N yn awyddus i symud i'r eiddo ar unwaith, cyn y gallai ei landlord gwblhau'r gwaith angenrheidiol cyn gosod yr eiddo. Fodd bynnag, roedd Ombwdsmon yn teimlo y byddai'r camau canlynol yn ffordd resymol i ddatrys y gŵyn a wnaethpwyd iddo, gan nad oedd ganddo'r pwerau i gwestiynu nac asesu ansawdd y gwaith a wnaethpwyd. Cytunodd y Gymdeithas Tai y byddai'n:

- a) cadarnhau bod y gwaith wedi'i gwblhau'n foddhaol (byddai archwiliad gan syrfëwr yn hwyluso hyn)
- b) talu swm o £178.48 fel credyd i gyfrif rhent Mr N
- c) ymddiheuro i Mr N ac yn cynnig iawndal pellach o £50 iddo am ei amser a'i drafferth (yn daladwy iddo'n uniongyrchol).

## Cymdeithas Tai Sir Benfro Cyf a Mill Bay Homes Ltd - Arall

### Rhifau'r Achosion 201601724 a 201603330 – Cyhoeddwyd yr adroddiad fis Hydref 2016

Cwynodd Mr A, perchen feddiannydd, am Gymdeithas Tai Sir Benfro ("y Gymdeithas Tai") a Mill Bay Homes Ltd ("MBH"). Cwynodd am nifer o bethau a oedd wedi digwydd tra'r oedd MBH yn datblygu tir gerllaw ei gartref, gan gynnwys honiad bod difrod wedi'i achosi i'w wal derfyn tra'r oeddent yn cloddio, nad oeddent wedi adeiladu'n unol â'r cynlluniau a gymeradwywyd, ac y dylai MBH golli ei statws. Cwynodd Mr A hefyd nad oedd MBH a'r Gymdeithas wedi delio â'i gwynion ffurfiol am y materion hyn ar ôl iddo gysylltu â hwy.

Er ei fod yn ddatblygwr eiddo, gan fod MBH yn is-gwmni'r Gymdeithas Tai, mae wedi'i gofrestru ar wahân ar y gofrestr o landlordiaid cymdeithasol a gedwir gan Lywodraeth Cymru. Mae felly'n dod o fewn awdurdodaeth yr Ombwdsmon fel "corff cyhoeddus" er nad yw mewn gwirionedd yn darparu dim gwasanaethau i'r cyhoedd. Daeth yr Ombwdsmon i'r casgliad na allai ddelio â llawer o gwynion Mr A, gan eu bod naill ai'n faterion y tu allan i'w awdurdodaeth (statws MBH a materion yn ymwneud â therfynau preifat) neu rai y dylai eraill ddelio â hwy (yr Awdurdod Cynllunio Lleol yn achos y gŵyn yn ymwneud â pheidio ag adeiladau'n unol â'r cynlluniau a gymeradwywyd). Fodd bynnag, mae delio â chwynion yn wasanaeth ac yn swyddogaeth weinyddol i gorff cyhoeddus, ac felly mae eu hystyried yn dod o fewn awdurdodaeth yr Ombwdsmon.

Canfu'r Ombwdsmon nad oedd gan MBH bolisi priodol i ddelio â chwynion gan unigolion, fel Mr A, nad

oedd yn prynu eu tai. Roedd hyn yn mynd yn groes i arferion gorau ar gyfer cyrff cyhoeddus. Er bod Mr A wedi gofyn i'r Gymdeithas Tai ymyrryd nid y Gymdeithas oedd y corff a oedd yn destun yr anghydfod ag ef, ac nid oedd yn cyflenwi unrhyw wasanaeth i Mr A. Cafodd ei gyfeirio at MBH. Fodd bynnag, nododd yr Ombwdsmon hefyd fod polisi cwyno'r Gymdeithas yn gamarweiniol o ran ei rôl ef.

Cytunodd yr Ombwdsmon â'r Gymdeithas Tai a MBH y byddent yn datrys cwynion Mr A trwy gymryd y camau canlynol:

- a) byddai'r Gymdeithas Tai yn adolygu ac yn diwygio ei pholisi cwyno
- b) byddai MBH yn ymddiheuro'n ysgrifenedig i Mr A am y methiant i gael polisi cwyno ffurfiol ar waith ac am y methiant o ganlyniad i hynny i ddelio â'i gwynion
- c) byddai MBH yn cynnig iawndal o £75 i Mr A am ei amser a'i drafferth o fynd ati i gwyno i'r Ombwdsmon
- d) byddai MBH yn cyflwyno polisi cwyno dau gam, yn unol â'r Polisi Cwyno Enghreifftiol a gymeradwywyd gan Lywodraeth Cymru, ar ôl cael cymeradwyaeth ei Fwrdd.

### Cyngor Caerdydd – Gwaith trwsio a chynnal a chadw

#### Rhif yr achos 201604031 – Cyhoeddwyd yr adroddiad fis Tachwedd 2016

Cwynodd Mr O fod Cyngor Caerdydd ("y Cyngor") wedi methu â gwneud gwaith trwsio ar baneli ffens ei ardd o fewn amserlen resymol. Prynodd Mr O y deunyddiau gofynnol a chwblhaodd y gwaith trwsio ei hun. Wrth wneud hynny, daeth colledion o £148.12 i ran Mr O, y ceisiodd eu hadennill gan y Cyngor.

Daeth yr Ombwdsmon i'r casgliad fod Mr O wedi gwneud ceisiadau rhesymol i hysbysu'r Cyngor am y gwaith trwsio yr oedd angen ei wneud, ond bod y Cyngor wedi methu â chadarnhau a fyddai gwaith trwsio o'r fath yn cael ei wneud neu beidio.

Cytunodd y Cyngor i gymryd y camau a ganlyn:

1. ymddiheuro wrth Mr O am yr anghyfleustra a achoswyd iddo drwy fynd ar drywydd y materion o dan sylw
2. cyflwyno sic eic am £148.12 i gydnabod y costau a gafodd eu creu drwy fynd ar drywydd y mater, erbyn 23 Rhagfyr 2016.

### Tai Sir Benfro Cyf - Eraill

#### Rhif yr achos 201604686 – Cyhoeddwyd yr adroddiad fis Tachwedd 2016

Cwynodd Ms S fod Tai Sir Benfro Cyf ("y Gymdeithas Dai") wedi methu ag ymdrin yn ddigonol â gollyngiad yn ei thŷ. Roedd difrod sylweddol a methodd y Gymdeithas Dai â dod o hyd i lety amgen addas iddi tan tua thair wythnos ar ôl y digwyddiad.

Roedd materion eraill y gwnaed cwyn amdanynt a oedd y tu allan i awdurdodaeth yr Ombwdsmon.

Cytunodd y Gymdeithas Dai i:

- a) ysgrifennu llythyr yn ymddiheuro wrth Ms S
- b) cynnig taliad ex gratia o £350 am yr amser a'r drafferth a fu'n gysylltiedig â chyflwyno ei chwyn.

Dylai hyn fod wedi'i gwblhau cyn pen 20 diwrnod gwaith o ddyddiad y llythyr hwn.

#### Trivallis – Gwaith atgyweirio a chynnal a chadw

##### Rhif yr Achos 201604932 - Cyhoeddwyd yr adroddiad fis Rhagfyr 2016

Cwynodd Ms X am nifer o faterion yn ymwneud â gwaith atgyweirio a oedd yn aros i gael ei wneud yn ei chartref, yn benodol gosod ramp nad oedd yn ddigon gwastad ar gyfer ei sgwter symudedd.

Canfu'r Ombwdsmon fod Trivallis wedi gwneud y rhan fwyaf o'r gwaith ers i Ms X gwyno.

Cytunodd Trivallis i gymryd y camau canlynol i setlo cwyn Ms X:

- cwblhau'r gwaith sydd heb ei wneud erbyn 7 Rhagfyr 2016
- cynnig taliad ewyllys da o £20 tuag at y costau tacsï a dalwyd gan Ms X am nad oedd yn gallu defnyddio'i sgwter cyn cwblhau'r ramp.

#### Cyngor Bwrdeistref Sirol Wrecsam – Ceisiadau, dyraniadau, trosglwyddo a chyfnewid

##### Rhif yr Achos 201604453 - Cyhoeddwyd yr adroddiad fis Rhagfyr 2016

Cwynodd Ms G i Gyngor Bwrdeistref Sirol Wrecsam ("y Cyngor") am y ffordd roedd wedi delio â hi yn ystod cyfnod o 12 mis o ganlyniad i gwynion a wnaethpwyd ganddi am ei chymdogion a'i hymdrechion i gael ei hailgartrefu. Roedd Ms G yn anhapus hefyd ag ymateb y Cyngor i'w chwyn a nifer o bwyntiau a godwyd ganddo a oedd yn anghywir, yn ôl Ms G.

Bu'r Ombwdsmon yn asesu cwyn Ms G, ac er ei fod wedi dod i'r casgliad na fyddai ymchwiliad i'r rhan fwyaf o'i chwynion oherwydd materion cymesuredd, cytunodd y Cyngor gymryd y cam canlynol i ddatrys un elfen o'r gwyn:

- ysgrifennu at Ms G i egluro cynnwys ei lythyr ymateb i'w chwyn a chynnig ymddiheuriad llawn.

## Cynllunio a Rheolaeth Adeiladu

### CADARNHAWYD

Cyngor Caerdydd – Hawliau tramwy a llwybrau cyhoeddus

Rhif yr achos 201503337 - Cyhoeddwyd yr adroddiad fis Tachwedd 2016

Cwynodd Mr D fod y penderfyniad a wnaeth Cyngor Caerdydd ("y Cyngor") i ailddynodi palmentydd yn agos i'w gartref yn rhai i'w defnyddio ar y cyd gan gerddwyr/beicwyr yn amhriodol ar gyfer y lleoliad o dan sylw a'i fod wedi methu ag ystyried ei bryderon ynghylch diogelwch. Cwynodd Mr D hefyd fod Gorchymyn Rheoleiddio Traffig Arbrofol a weithredwyd gan y Cyngor i asesu effaith y drefn o feicwyr yn defnyddio'r troetffyrdd a'r palmentydd wedi'i weinyddu'n anghywir.

Yn ychwanegol at hynny, cwynodd Mr D nad oedd y Cyngor wedi ymateb i nifer o lythyrau yr oedd wedi'u hanfon ato, neu ei fod wedi cael ymatebion gohiriedig.

Ni chadarnhaodd yr Ombwdsmon gŵyn Mr D nad oedd ei bryderon am ddiogelwch wedi'u hystyried neu fod y Gorchymyn Rheoleiddio Traffig Arbrofol wedi'i weinyddu'n anghywir. Fodd bynnag, cadarnhaodd yr Ombwdsmon gŵyn Mr D nad oedd y Cyngor wedi ymateb i lythyrau a anfonodd Mr D ato neu ei fod wedi cael ymatebion gohiriedig.

Argymhellodd yr Ombwdsmon y dylai'r Cyngor ymddiheuro wrth Mr D a thalu £150 iddo i gydnabod y methiannau, o ran gohebu ac ymdrin â chwynion, a nodwyd yn yr adroddiad hwn.

Derbyniodd y Cyngor ganfyddiadau ac argymhellion yr adroddiad.

### DATRYSIADAU CYFLYM A SETLIADAU GWIRFODDOL

Cyngor Sir Powys – Delio â Chais Cynllunio

Rhif yr Achos 201602815 – Cyhoeddwyd yr adroddiad fis Hydref 2016

Cwynodd Mrs A nad oedd Cyngor Sir Powys ("y Cyngor") wedi dilyn y Rheoliadau Asesu Effeithiau Amgylcheddol ("EIA") yn achos penderfyniadau cyn cychwyn ar gyfer dau ddatblygiad fferm wynt yn ei hardal. O ganlyniad i hyn dywed Mrs A ei bod wedi cael ei hamddifadu o'r hawl i herio'r ceisiadau. Cafodd y rhan fwyaf o bryderon Mrs A eu cadarnhau gan y Cyngor; fodd bynnag, nid oedd yn fodlon â'r camau a gymerwyd mewn ymateb i'r methiannau a nodwyd.

Er bod yr Ombwdsmon yn fodlon bod pryderon Mrs A wedi cael sylw priodol yn yr ymateb i'r gŵyn a bod yr argymhellion a wnaethpwyd gan y Cyngor yn rhesymol, y farn oedd bod diffyg cynllun gweithredu pendant a oedd yn dangos ymrwymiad i gyflawni'r argymhellion.

O ganlyniad cytunodd y Cyngor i gymryd y camau canlynol o fewn mis:

- a) creu cynllun gweithredu sy'n diffinio pa gamau a gymerir, gan bwy a dyddiad ar gyfer adolygu / cwblhau
- b) sicrhau bod swyddogion cynllunio'n cael eu hatgoffa o'r hyfforddiant ar Gwmpasu.

# Ffyrdd a Thrafnidiaeth

## DATRYSIADAU CYFLYM A SETLIADAU GWIRFODDOL

### Cyngor Bro Morgannwg - Parcio

#### Rhif yr achos 201604248 – Cyhoeddwyd yr adroddiad fis Tachwedd 2016

Cwynodd Miss A i'r Ombwdsmon am ddull Cyngor Bro Morgannwg ("y Cyngor") o weinyddu ei chais am Fathodyn Glas. Cwynodd Miss A nad oedd y Cyngor wedi egluro'r rhesymau pam nad oedd yn bodloni'r meini prawf cymhwysedd pan wrthodwyd y cais. Cwynodd Miss A hefyd nad oedd y Cyngor wedi darparu unrhyw wybodaeth iddi am yr hyn y dylai ei wneud nesaf.

Ar ôl trafod y gŵyn â'r Cyngor, cytunodd ag argymhellion yr Ombwdsmon:

- a) ailystyried cymhwysedd Miss A i gael Bathodyn Glas ar sail y wybodaeth a ddarparwyd eisoes
- b) os bydd cais Miss A yn cael ei wrthod, egluro'r rhesymau penodol pam na chafodd y meini prawf cymhwysedd eu bodloni fel y'u pennir mewn deddfwriaeth
- c) os bydd cais Miss A yn cael ei wrthod, egluro'r camau nesaf i'w cymryd os bydd y cyflwr yn dirywio'n gyflym neu os yw'r gallu i gerdded yn gwaethygu, neu os bydd anabled newydd
- d) egluro pa weithdrefnau cwyno/adolygu mewnol sydd ar gael i Miss A, a
- e) talu £150 i Miss A am annigonolrwydd ymateb y Cyngor i'r cais am Fathodyn Glas.

Yn ychwanegol at y camau uchod, mae'r Cyngor wedi dweud y bydd yn adolygu ei brosesau ar gyfer cynllun y Bathodyn Glas ac yn gwneud unrhyw ddiwygiadau angenrheidiol.

### Cyngor Dinas Casnewydd - Parcio

#### Rhif yr achos 201603611 – Cyhoeddwyd yr adroddiad fis Tachwedd 2016

Cwynodd Dr H nad oedd Cyngor Dinas Casnewydd ("y Cyngor") wedi darparu trwydded parcio preswyl iddo i'w defnyddio y tu allan i'r eiddo yr oedd yn ei rentu tra bo wedi'i benodi i weithio i'r GIG yng Nghasnewydd. Dywedodd Dr H, gan ei fod yn breswlydd ac yn berchen ar y car, ei fod yn bodloni'r gofynion sylfaenol i gael trwydded barcio. Fodd bynnag, gwrthododd y Cyngor ei gais am y rheswm bod ei gar wedi'i gofrestru o hyd yng nghyswllt ei breswylfa barhaol yn Birmingham.

Daeth yr Ombwdsmon i'r casgliad, er bod gan y Cyngor hawl i wneud y penderfyniad hwn, fod y polisi wedi'i weithredu'n rhy lym yn yr achos hwn, o ystyried amgylchiadau Dr H.

Cytunodd y Cyngor i ailystyried y penderfyniad a'i ddiwygio, a darparodd drwydded barcio i Dr H, ar ôl cael y ffi briodol a thystiolaeth o fod yn breswlydd ac yn berchen ar y car.

## Gwasanaethau Cymdeithasol – Oedolion

### CADARNHAWYD

Cyngor Sir Caerfyrddin – Gwasanaethau i Bobl ag Anabledd  
Rhif yr Achos 201503417 – Cyhoeddwyd yr adroddiad fis Hydref 2016  
Cwynodd Mr a Mrs A fod:

- Pedair wythnos o oedi wedi bod cyn i Gyngor Sir Caerfyrddin (“y Cyngor”) ddarparu slingiau offer codi priodol ar gyfer eu merch, Ms B, sydd ag anabledd difrifol. Roedd yr oedi hwn yn golygu bod Ms B, am y cyfnod hwn, yn gorfod cael ei chodi â llaw.
- Pan gyflenwyd y slingiau roedd eu maint a’u math yn addas ar gyfer plant yn hytrach nag oedolion. Dioddefodd Ms B gleisio o ganlyniad i’r slingiau anaddas. Arweiniodd hyn at ymchwiliad Diogelu ac roedd hynny wedi golygu oedi cyn cynnal ymchwiliad a gwneud penderfyniad ar gŵyn Cam 2 Mr a Mrs A i’r Cyngor.
- Ni allai Ms B fynychu gwasanaethau dydd na gofal seibiant o ganlyniad i’r problemau hyn.
- Roedd y Cyngor wedi methu â chymryd camau pendant i gyflymu ateb i anawsterau’r teulu.

Canfu’r Ombwdsmon fod oedi o bedair wythnos cyn i’r Cyngor gyflenwi’r slingiau a bennwyd yng nghynllun trafod â llaw Ms B. O ganlyniad, methodd y Cyngor â diwallu un o anghenion Ms B a oedd wedi’u hasesu. Er bod yr Ombwdsmon wedi cadarnhau’r gŵyn hon, roedd o’r farn, oherwydd yr amgylchiadau eithriadol a arweiniodd at y broblem, ynghyd â’r ffaith bod y Cyngor wedi gwneud pob ymdrech resymol i ddatrys y sefyllfa, ac o gofio bod y teulu wedi cael ymddiheuriad, nad oedd yn briodol i argymhell unrhyw gamau pellach. Ni chadarnhaodd yr Ombwdsmon gwynion eraill y teulu.

**Bwrdd Iechyd Prifysgol Betsi Cadwaladr a Chyngor Sir y Fflint**  
**Rhifau’r achosion 201502879 a 201503954 - Cyhoeddwyd yr adroddiad fis Tachwedd 2016**  
Cwynodd Mr X na chafodd honiadau ynghylch ymddygiad amhriodol ganddo tuag at ei ofalwyr eu cyflwyno iddo er mwyn ymateb iddynt ac nad ymchwiliwyd iddynt yn gywir. Cwynodd Mr X hefyd ei fod wedi’i amddifadu o’r dewis i drefnu ei ofalwyr ei hun gan ddefnyddio Taliadau Uniongyrchol a’i fod wedi’i adael heb ofalwyr am ddwy flynedd. Yn olaf, cwynodd Mr X fod achosion o oedi anghymesur wrth ymdrin â’i gŵyn.

Daeth yr Ombwdsmon i’r casgliad na fu’r dull o ymdrin â’r honiadau ac ymchwilio iddynt yn briodol. Dyfarnodd hefyd nad oedd cais Mr X am Daliadau Uniongyrchol wedi’i ystyried yn briodol. Daeth yr Ombwdsmon i’r casgliad fod Mr X wedi’i adael heb ofal am ddwy flynedd, er y gellid bod wedi osgoi hynny, a bod y Bwrdd Iechyd a’r Cyngor wedi methu â gwneud cynnig gofal priodol. Yn olaf, daeth i’r casgliad fod y dull o ymdrin â’r gŵyn yn wael a’i fod wedi’i ohirio i raddau anghymesur.

Argymhellodd yr Ombwdsmon yr hyn a ganlyn:

- a) newidiadau gweithdrefnol mewn cysylltiad â’r dull o ymdrin â honiadau o’r fath

- b) ailystyried anghenion Mr X a sut y byddai'r rhain yn cael eu diwallu
- c) y dylid ymddiheuro; a
- d) y dylai'r Bwrdd Iechyd a'r Cyngor dalu iawndal o £2300 a £1450 i Mr X, yn y drefn honno, i gydnabod y gwendidau a ganfuwyd.

## DATRYSIADAU CYFLYM A SETLIADAU GWIRFODDOL

### Cyngor Sir y Fflint – Gwasanaethau i Bobl Hŷn

#### Rhif yr achos 201604772 – Cyhoeddwyd yr adroddiad fis Tachwedd 2016

Cwynodd Ms S nad oedd wedi cael cydnabyddiaeth nac ymateb i'w llythyr, ac na roddwyd y wybodaeth ddiweddaraf iddi o gwbl am yr ymchwiliad i'r pryderon yr oedd wedi'u crybwyll.

Daeth yr Ombwdsmon i'r casgliad fod Cyngor Sir y Fflint ("y Cyngor") yn bwriadu darparu ymateb llawn ar ôl i'r ymchwiliad gael ei gwblhau; fodd bynnag, nid oedd wedi rhoi'r wybodaeth ddiweddaraf i Ms S am ei fwriadau.

Cytunodd y Cyngor i ddarparu'r wybodaeth ddiweddaraf i Ms S am yr ymchwiliad yn dilyn y cyfarfod terfynol, ac i ddarparu ymateb llawn i'w llythyr dyddiedig 18 Hydref cyn gynted ag y bo modd, ac erbyn 18 Tachwedd 2016 fan bellaf.

### Cyngor Bwrdeistref Sirol Castell-nedd Port Talbot – Gwasanaethau i bobl hŷn

#### Rhif yr achos 201604752 – Cyhoeddwyd yr adroddiad fis Tachwedd 2016

Cwynodd Mr X nad oedd ymchwiliad a gynhaliwyd gan Gyngor Bwrdeistref Sirol Castell-nedd Port Talbot ("y Cyngor") yn ddigon trylwyr.

Daeth yr Ombwdsmon i'r casgliad fod y Cyngor wrthi'n trefnu cyfarfod cynhadledd achos â Mr X ac, felly, ei bod yn rhy gynnar i'w swyddfa ystyried y gŵyn.

Cytunodd y Cyngor i wneud yr hyn a ganlyn:

- a) cyflymu'r broses o drefnu'r cyfarfod cynhadledd achosion â Mr X
- b) darparu ymateb ysgrifenedig i Mr X yn dilyn y cyfarfod os oedd yn dal yn anfonlon

Os nad oedd Mr X yn fodlon mynd i gyfarfod, byddai'r Cyngor yn darparu ymateb ysgrifenedig i'r gŵyn ar sail y wybodaeth yr oedd Mr X wedi'i darparu i'r Ombwdsmon.

### Cyngor Bwrdeistref Sirol Castell-nedd Port Talbot – Gwasanaethau i oedolion agored i niwed

#### Rhif yr Achos 201604986 - Cyhoeddwyd yr adroddiad fis Rhagfyr 2016

Cwynodd Mrs X ar ran Mr Y nad oedd Cyngor Bwrdeistref Sirol Castell-nedd Port Talbot ("y Cyngor") wedi delio'n ddigonol â chŵyn yn ystod Cam 2 a'u bod yn dal i aros i gyfarfod gael ei drefnu.

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

- ymddiheuro'n ysgrifenedig am yr oedi cyn trefnu'r cyfarfod y gofynnwyd amdano
- cynnig eglurhad am yr oedi
- trefnu cyfarfod ar fyrder rhwng y Cyngor a'r achwynwyr.

## Cyngor Gwynedd - Arall

### Rhif yr Achos 201605376 – Cyhoeddwyd yr adroddiad fis Rhagfyr 2016

Cwynodd Mr X ei fod wedi cael gwybodaeth anghywir gan Gyngor Gwynedd ("y Cyngor") ynglŷn â'r dyddiad pan fyddai llog yn daladwy. Dywedodd ei fod wedi cael ar ddeall pe byddai'r taliadau ar gyfer tŷ ei ddiweddar fam yn cael eu had-dalu o fewn chwe mis ar ôl dyddiad ei marwolaeth ni fyddai'n talu dim llog ond y byddai llog yn daladwy ar ôl chwe mis, sef Awst 2016. Ar ôl i'r chwe mis fynd heibio cafodd fil gan y Cyngor a oedd yn cynnwys llog a oedd yn daladwy o fis Chwefror 2016.

Cwynodd Mr X yn ffurfiol i'r Cyngor a chafodd lythyr ymateb Cam 1 dyddiedig 10 Hydref. Roedd Mr X yn anhapus â'i ymateb ac ysgrifennodd at y Cyngor ar 17 Hydref yn gofyn iddo edrych ar y mater eto. Fodd bynnag, ni chafodd ei gŵyn ei huwchgyfeirio'n briodol ac, felly, ni chynhaliwyd ymchwiliad Cam 2.

Cysylltodd yr Ombwdsmon â'r Cyngor i ofyn iddo uwchgyfeirio'r gŵyn yn briodol ac i anfon ymateb yn uniongyrchol at Mr X, a chytunodd i wneud hynny. Mae'r Ombwdsmon wedi cael ar ddeall bod ymchwiliad Cam 2 wedi cychwyn.



## Gwasanaethau Cymdeithasol – Plant

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

### Cyngor Bwrdeistref Sirol Pen-y-bont ar Ogwr – Gwasanaethau Cymdeithasol Plant (Eraill)

#### Rhif yr Achos 201503185 – Cyhoeddwyd yr adroddiad fis Tachwedd 2016

Roedd Mr N yn blentyn a oedd yn derbyn gofal drwy Gyngor Bwrdeistref Sirol Pen-y-bont ar Ogwr ("y Cyngor") ac roedd wedi'i roi yng ngofal ei ofalwyr maeth blaenorol, sef Mr a Mrs A, pan oedd yn blentyn bach iawn. Roedd y lleoliad wedi para am flynyddoedd ond chwalodd yn 2014. Wedi hynny, cysylltodd Mr N â'r Cyngor i gael gwybodaeth bellach am gynilion a wnaeth Mr a Mrs A ar ei ran. Cwynodd Mr N:

- nad oedd y Cyngor wedi rheoli ei gynilion yn gywir ac yn unol â'i bolisi
- bod rhai o'i gynilion wedi cael eu defnyddio, heb drafod y mater ag ef, i dalu am deithiau y dylai fod wedi cael lwfans arbennig ar eu cyfer
- bod y cynilion a gafodd ym mis Ionawr 2015 yn llawer llai na'r hyn y credai y dylent fod.

Roedd ymchwiliad yr Ombwdsmon yn ymwneud â gweithredoedd y Cyngor, ac nid y gofalwyr maeth. Canfu dystiolaeth fod y Cyngor wedi bod yn anghyson ac yn afreolaidd yn y ffordd y cymhwysodd ei ganllawiau mewnol ar gyfer gofalwyr maeth yn ei Lawlyfr Maethu. Roedd yn gorfodi rhai o'i ganllawiau ond nid canllawiau eraill, fel cynilo ar gyfer plant sy'n derbyn gofal. Gwnâi hynny er gwaetha'r canllawiau rheoliadol sy'n nodi bod disgwyl i ofalwyr maeth, ymhlith materion eraill, weithredu yn ôl y canllawiau yn y Llawlyfr Maethu.

Fel rhiant corfforaethol i blentyn sy'n derbyn gofal, mae gan gyngor ddyletswydd i sicrhau bod cynilion a wneir ar ran y plentyn neu'r plant sy'n derbyn gofal ("LAC") yn cael eu goruchwylio a'u monitro'n gywir. Fodd bynnag, yn achos Mr N, daeth yr Ombwdsmon i'r casgliad fod dull y Cyngor o fonitro ei gynilion yn ysbeidiol ac yn annigonol. Daeth i'r casgliad bod y methiannau gweinyddol hyn yn gyfystyr â chamweinyddu a chadarnhaodd yr agwedd hon ar gŵyn Mr N.

Ni allai'r Cyngor ddarparu tystiolaeth i ddangos yr ymgynghorwyd â Mr N na'i fod wedi cytuno i'w gynilion gael eu defnyddio i dalu am ddwy daith a gostiodd £1100 i gyd. Cytunodd y Cyngor i dalu am un o'r teithiau mewn cyfarfod adolygu plant sy'n derbyn gofal yn 2014, ond newidiodd ei farn yn ddiweddarach heb roi gwybod i Gadeirydd y cyfarfod adolygu. Unwaith eto, canfu'r Ombwdsmon dystiolaeth o gamweinyddu a chadarnhaodd yr agwedd hon ar gŵyn Mr N.

O ran y drydedd agwedd ar gŵyn Mr N, gan fod y Cyngor wedi methu â chadw cofnodion digonol a chadw llyfrau cynilo Mr N ar ddiwedd ei leoliad maethu, nid oedd yn glir pam fod cynilion Mr N mor isel ag yr oeddent. Penderfynodd yr Ombwdsmon fod y methiannau a arweiniodd at y sefyllfa hon yn cyfateb i gamweinyddu a chadarnhaodd yr agwedd hon ar gŵyn Mr N.

Lluniodd yr Ombwdsmon y farn na allai'r Cyngor, o ganlyniad i gamweinyddu ganddo, roi cyfrif cywir i Mr N am ei gynilion, gan achosi anghyfiawnder iddo. Cyfrifodd yr Ombwdsmon ffigur iawndal priodol i Mr N. Heriodd y Cyngor y ffigur hwn ar y sail y byddai Mr N wedi cytuno i achosion eraill o wario o'i gynilion, heb dystiolaeth fod hynny'n wir. Mae'r Ombwdsmon wedi penderfynu felly y dylid priodoli mantais yr amheuaeth i Mr N, y sawl sydd fwyaf agored i niwed yn y mater.

Mae achos Mr N yn tynnu sylw at faterion pwysig yng nghyswllt plant sy'n derbyn gofal a'u cynilion ar lefel leol, ranbarthol a chenedlaethol. O ganlyniad, mae'r Ombwdsmon yn bwriadu rhannu ei adroddiad â Llywodraeth Cymru.

Mae wedi gwneud yr argymhellion canlynol:

a) Dylai Prif Weithredwr y Cyngor ymddiheuro wrth Mr N yn ysgrifenedig.

b) Dylai'r Cyngor dalu £3,310 i Mr N.

c) Dylai'r Cyngor dalu £250 i Mr N i adlewyrchu'r diffygion yn y modd y cafodd y gŵyn ei thrin.

d) Dylai'r Cyngor adolygu'r achos hwn o safbwynt trin cwynion a rhannu unrhyw wersi a ddysgwyd â'r swyddfa hon.

e) Dylai'r Cyngor rannu copi o'r adroddiad hwn â Phwyllgor y Cabinet ar Faterion Rhianta Corfforaethol a dylai ei Gadeirydd roi manylion i'r swyddfa hon am unrhyw gamau y bydd y Pwyllgor hwn yn eu cymryd o ganlyniad i'r achos hwn.

f) Dylai Pwyllgor y Cabinet ar Faterion Rhianta Corfforaethol ystyried y trefniadau sydd fwyaf priodol, yn ei farn ef, o ran cynilion hirdymor ar gyfer plant sy'n derbyn gofal a'u hannog i gynilo o arian poced. Wrth wneud hynny, dylai'r Cyngor roi sylw i'r pethau canlynol: ei ddyletswydd i weithredu'n rhiant corfforaethol i roi'r cychwyn gorau mewn bywyd i blant sy'n derbyn gofal, a chynlluniau cynilo awdurdod lleol eraill.

g) Dylai'r Cyngor gyflwyno'i gynigion a'i gynllun gweithredu i'r swyddfa hon ar gyfer adolygu achosion o blant sy'n derbyn gofal a allai, fel Mr N, fod yn destun effeithiau tebyg yn hyn o beth.

h) Dylai'r Cyngor adolygu ei drefniadau / gofynion presennol ar gyfer cynilion a gwariant ac ar gyfer gwirio, cadw a throsglwyddo cofnodion cynilion ar ddiwedd lleoliad, gyda golwg ar gyflwyno canllawiau / gofynion cliriach.

i) Drwy gydweithredu ag Arolygiaeth Gofal a Gwasanaethau Cymdeithasol Cymru, y dylai'r Cyngor adolygu ei gytundeb gofalwyr maeth i sicrhau ei fod yn cydymffurfio â gofynion Atodlen 5 i Reoliadau Gwasanaethau Maethu (Cymru) 2003.

Cytunodd y Cyngor i weithredu'r holl argymhellion ac eithrio argymhelliad (b), sef y taliad i Mr N. Roedd yn barod i ad-dalu Mr N am y ddwy daith yr oedd ei gynilion wedi talu amdanynt.

Mae'n siomedig iawn bod y Cyngor hyd yma wedi gwrthod derbyn yr argymhellion hyn yn llwyr. Os yw'r Cyngor yn dal at ei safiad ac yn methu â chydymffurfio ag argymhelliad (b) yn llwyr o fewn deufis i'r adroddiad hwn (h.y. erbyn 21 Ionawr 2017), bydd yn rhaid i'r Ombwdsmon ystyried cyhoeddi adroddiad arbennig pellach yn erbyn y Cyngor o dan adran 22 o Ddeddf Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus (Cymru) 2005. Os bydd y Cyngor yn dal at ei benderfyniad ar ôl i Bwyllgor y Cabinet ar Faterion Rhianta Corfforaethol ystyried yr adroddiad hwn, o gofio pa mor ddifrifol yw adroddiad arbennig adran 22, mae wedi argymhell bod yr adroddiad hwn hefyd yn cael ei rannu â holl aelodau etholedig y Cyngor.

## NI CADARNHAWYD

### Cyngor Sir Caerfyrddin - Arall

#### Rhif yr Achos 201504009 - Cyhoeddwyd yr adroddiad fis Rhagfyr 2016

Cwynodd Ms A er ei bod yn credu bod ganddi hawl i gael lwfans maethu am ofalu am ei hwyres, Plentyn B, nid oedd wedi cael y taliadau gan Gyngor Sir Caerfyrddin ("y Cyngor"). Wrth nodi ei rhesymau, dywedodd Ms A fod y Cyngor wedi gofyn iddi ofalu am Blentyn B.

Daeth yr Ombwdsmon i'r casgliad, ar sail y dystiolaeth a gafwyd, fod y trefniant a arweiniodd at i Blentyn B ddod i fyw at Ms A yn drefniant teuluol gwirfoddol ac nad oedd dim dystiolaeth bod y Cyngor wedi ystyried mesurau amddiffyn plant mwy ffurfiol. Ni chadarnhaodd yr Ombwdsmon gŵyn Ms A.

## DATRYSIADAU CYFLYM A SETLIADAU GWIRFODDOL

### Cyngor Caerdydd - Arall

#### Rhif yr Achos 201603632 – Cyhoeddwyd yr adroddiad fis Hydref 2016

Cwynodd Mrs P am y ffordd yr ymdrinwyd â'i chŵyn yn erbyn camau a gymerwyd gan Weithwyr Cymdeithasol yng Ngwasanaethau Plant Cyngor Caerdydd ("y Cyngor"). Dywedodd Mrs P fod yr ymateb yn "ddi-hid" ac nad oedd yn egluro'r rhesymau dros benderfyniadau'r Cyngor a'r argymhellion a wnaeth i'r Llys Teulu. Roedd Mrs P yn teimlo bod ei thystiolaeth wedi cael ei hanwybyddu ac nad oedd wedi'i chredu, ac roedd yn amau a oedd yr ymchwiliad wedi bod yn un annibynnol.

Canfu'r Ombwdsmon y gallai'r Cyngor fod wedi colli cyfle i uwchgyfeirio'r gŵyn yn briodol, ac roedd yn teimlo y byddai'n briodol i'r Cyngor ystyried sylwedd y gŵyn a'r ffordd roedd wedi delio a hi.

Cytunodd y Cyngor i:

- a) gynnal ymchwiliad llawn, ac i
- b) roi ymateb Cam 2 i Mrs P o fewn pedair wythnos.

### Cyngor Gwynedd – Arall

#### Rhif yr Achos 201604679 – Cyhoeddwyd yr adroddiad fis Rhagfyr 2016

Cwynodd Mr A fod Cyngor Gwynedd ("y Cyngor") wedi gwrthod uwchgyfeirio ei gŵyn am lefel y gwasanaeth a ddarparwyd i'w fab, i Gam 2 y Drefn Gwyno Gwasanaethau Cymdeithasol ("y Drefn").

Nododd yr Ombwdsmon y trafodaethau maith a fu rhwng y Cyngor a Mr A ynglŷn â'r canlyniad yr oedd am ei weld, sef bod camau disgyblu'n cael eu cymryd yn erbyn aelodau staff. Er na ellir cyflawni'r canlyniad hwn trwy ymchwiliad Cam 2, yn sgil y pryderon a godwyd, daeth yr Ombwdsmon i'r casgliad y byddai er budd pennaf mab Mr A i ddatrys y gŵyn. Nododd yr Ombwdsmon y gallai ymchwiliad Cam 2 arwain at wneud argymhellion gwahanol. Hefyd, yn unol â'r Drefn, roedd gan Mr A hawl i ofyn am ymchwiliad ffurfiol i'w gŵyn, am ei fod yn parhau'n anfodlon ar ddiwedd y Cam Datrys Lleol. Daeth yr Ombwdsmon i'r casgliad nad oedd rheswm i awgrymu na ellid uwchgyfeirio'r gŵyn.

Cytunodd y Cyngor i uwchgyfeirio cwyn Mr A i Gam 2 y Drefn i setlo'r gŵyn.

## Amrywiol

### DATRYSIADAU CYFLYM A SETLIADAU GWIRFODDOL

#### Cyngor Dinas Casnewydd - Eraill

##### Rhif yr achos 201506404 - Cyhoeddwyd yr adroddiad fis Tachwedd 2016

Cwynodd Mr X nad oedd Cyngor Dinas Casnewydd ("y Cyngor") wedi cynnwys ei wrthwynebiad i gais am drwydded alcohol mewn dogfennau a ddarparwyd i'r Panel Trwyddedu. Dywedodd Mr X fod Cyngorydd yn cefnogi'r cais. Dywedodd Mr X y byddai angen ffi wedi hynny er mwyn ystyried ei apel yn erbyn y penderfyniad i gymeradwyo'r cais. Cwynodd Mr X hefyd am ddull y Cyngor o ymdrin â'i gŵyn.

Dywedodd y Cyngor fod gwrthwynebiadau Mr X wedi'u cyfeirio atynt yn y Gwrandawriad a bod y Panel wedi'u hystyried. Eglurodd y Cyngor fod y Cyngorydd wedi dilyn Cod Ymddygiad yr Aelodau. Dywedodd y Cyngor fod y ffioedd yn cael eu pennu gan y Llys Ynadon, nad yw'n ei weinyddu. Ymddiheurodd y Cyngor wrth Mr X am ei ddull o ymdrin â'r gŵyn a thalodd £50 am ei amser a'r drafferth o ran mynd ar drywydd y gŵyn. Ystyriwyd bod testun cwyn Mr X wedi'i ddatrys.

#### Cyngor Sir Fynwy – Cyfathrebu gwael / dim cyfathrebu neu fethiant i roi gwybodaeth

##### Rhif yr achos 201604357 – Cyhoeddwyd yr adroddiad fis Tachwedd 2016

Roedd cwyn Mr a Mrs X yn ymwneud â methiant Cyngor Sir Fynwy ("y Cyngor") i wneud gwaith atgyweirio ar bibellau draenio. Diben y gwaith oedd atal llifogydd pellach yn eu heiddo.

Pan ddaeth y gŵyn i law, cysylltwyd â'r Cyngor a chytunodd i gymryd y camau a ganlyn i ddatrys y gŵyn:

- Cychwyn y gwaith yn yr wythnos sy'n dechrau ar 14 Tachwedd 2016 (os yw'r tywydd yn caniatáu).

#### Bwrdd Iechyd Prifysgol Betsi Cadwaladr - Cyfathrebu gwael / dim cyfathrebu neu fethiant i roi gwybodaeth

##### Rhif yr achos 201604771 – Cyhoeddwyd yr adroddiad fis Tachwedd 2016

Cwynodd Mr X am newidiadau sydd wedi'u gwneud i batrymau sifftiau nyrsys ardal. Cwynodd Mr X hefyd fod Bwrdd Iechyd Prifysgol Betsi Cadwaladr ("y Bwrdd Iechyd") wedi methu â darparu ymateb priodol i'w gŵyn.

Ni wnaeth yr Ombwdsmon ystyried mater sylweddol cwyn Mr X gan mai mater sy'n gysylltiedig â chyflogaeth oedd hwn ac roedd y tu allan i'w awdurdodaeth.

Cytunodd y Bwrdd Iechyd i gwblhau'r camau a ganlyn er mwyn datrys cwyn Mr X:

- a) ymateb yn ysgrifenedig i gŵyn Mr X erbyn 23 Rhagfyr 2016
- b) cyflymu'r broses o drefnu'r cyfarfod ag aelodau staff yr oedd Mr X wedi gofyn amdano.

#### Cyngor Sir y Fflint – Eraill amrywiol

##### Rhif yr achos 201604247 – Cyhoeddwyd yr adroddiad fis Tachwedd 2016

Cwynodd Ms X ar ran ei chwiorydd nad oedd Cyngor Sir y Fflint ("y Cyngor") wedi gwneud ymdrechion cynhwysfawr i geisio cysylltu â nhw i roi gwybod iddynt am farwolaeth eu tad cyn cynnal angladd Iechyd

y Cyhoedd. Ymhellach at hynny, cwynodd nad oedd y Cyngor wedi cyfathrebu â hi ynghylch meddiannau gwerthfawr a oedd wedi'u gadael yn yr eiddo.

Ni ddaeth yr Ombwdsmon i'r casgliad fod anghyfiawnder yn parhau heb ei ddatrys yng nghyswllt yr eitemau gwerthfawr a gymerwyd o'r eiddo gan eu bod wedi'u dychwelyd erbyn hyn i Ms X a'i theulu. Fodd bynnag, canfu anghywirdebau yng ngwaith papur yr ymchwiliad a gwblhawyd gan y Cyngor ac arwyddion y gall chwiliad mwy trylwyr a pherthnasol o'r eiddo fod wedi arwain at ganfod manylion cyswllt y merched. Gan gydnabod hynny, argymhellodd yr Ombwdsmon y datrysiad a ganlyn, y mae'r Cyngor wedi cytuno i ymgymryd ag ef cyn pen mis ar ôl cael y llythyr am y penderfyniad:

- a) ymddiheuro wrth yr achwynydd am y dull o ymdrin â'r ymchwiliad
- b) talu iawndal o £250 i'r achwynydd i adlewyrchu'r amser a'r drafferth a fu'n gysylltiedig â chyflwyno'r gŵyn i'r Cyngor a chysylltu â'r swyddfa hon
- c) darparu tystiolaeth i'r Ombwdsmon o'r ffaith bod y gŵyn hon wedi'i hadlewyrchu yn y gwasanaeth ac o waith o ystyried dogfennau gweithdrefnol ychwanegol a fyddai'n atal cwyn o'r fath yn y dyfodol.

## Mwy o Wybodaeth

Mae adroddiadau llawn i'w gweld ar ein gwefan: [www.ombwdsmon-cymru.org.uk](http://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](mailto:holwch@ombwdsmon-cymru.org.uk).

Byddem yn gwerthfawrogi unrhyw sylwadau neu adborth sydd gennych ynglŷn â Choflyfr yr Ombwdsmon. Rydym hefyd yn fwy na bodlon i ateb unrhyw gwestiynau sydd gennych ynglŷn â'r cynnwys. Gallwch ebostio unrhyw ohebiaeth o'r fath at [Matthew.Aplin@ombudsman-wales.org.uk](mailto:Matthew.Aplin@ombudsman-wales.org.uk) neu [Lucy.John@ombudsman-wales.org.uk](mailto: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](mailto: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 gynnig gan Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru ar ein gwefan [www.ombwdsmon-cymru.org.uk](http://www.ombwdsmon-cymru.org.uk).