Coflyfr yr **Ombwdsmon**

Rhifyn 3 Ionawr 2011

Tu fewn

Rhagair yr Ombwdsmon 1

Gwersi i'w dysgu

Iechyd - Methu â dilyn canllawiau NICE a Llywodraeth y Cynulliad 3

Tai - Ymddygiad gwrthgymdeithasol 4

Crynodebau Achosion

Iechyd 6

Cynllunio a Rheoli Adeiladu 15

Tai 18

Yr Amgylchedd ac Iechyd yr Amgylchedd 24

Addysg 26

Gwasanaethau Cymdeithasol Oedolion 27

Gweinyddu Budd-daliadau 29

Ffyrdd a Thrafnidiaeth 30

Gwasanaethau Cymdeithasol Plant 31

Cyfleusterau Cyhoeddus a Hamdden 32

Amaethyddiaeth a Physgodfeydd 33

Rhagair yr Ombwdsmon

Croeso i drydydd rhifyn Coflyfr yr Ombwdsmon. Gwelwyd cynnydd cyson yn y flwyddyn hyd yma yn nifer y cwynion a wnaethpwyd i fy swyddfa am gamweinyddu, ac erbyn diwedd Rhagfyr, roedd y cynnydd yn 3%. Er gwaethaf hyn, mae'r newidiadau a wnaethpwyd gan fy swyddfa i'r ffordd yr ydym yn ymdrin â chwynion ynghyd â gwaith caled fy staff wedi arwain at welliannau sylweddol yn nifer yr achosion a gaewyd gennym yn ogystal â lleihad yn nifer yr achosion hŷn.

O fis Ebrill ymlaen, rydym yn disgwyl cynnydd pellach yn nifer yr achosion iechyd o ganlyniad i ddiddymu cam Adolygiad Annibynnol y broses cwynion iechyd sy'n golygu y bydd holl adolygiadau annibynnol o gwynion yn erbyn y GIG yn cael eu cynnal gan fy swyddfa. Rhaid aros i weld a fydd y pwysau y mae cyrff sy'n darparu gwasanaethau cyhoeddus yn cael ei adlewyrchu mewn anfodlonrwydd pellach a nifer cynyddol o gwynion. O ystyried y camau arloesol sy'n cael eu cymryd gan nifer o gyrff i amddiffyn gwasanaethau rheng flaen allweddol rwyf yn obeithiol nad dyna fydd yr achos ond byddaf yn monitro'r ystadegau'n ofalus.

Mae amrywiaeth yr achosion sydd wedi'u cynnwys yn y rhifyn hwn yn eang iawn, ac mae'n adlewyrchu sawl agwedd ar waith gwasanaethau cyhoeddus yng Nghymru. Drwy nodi themâu, rydym wedi canolbwyntio ar agwedd benodol ar ofal iechyd – y canllawiau atgyfeirio o fewn pythefnos mewn achosion lle mae amheuaeth o ganser. Disgwylir i feddygon teulu atgyfeirio pobl â symptomau a ddiffiniwyd gan y Sefydliad Cenedlaethol dros Ragoriaeth Glinigol ar gyfer ymchwiliad brys, gan fod diagnosis cynnar yn aml yn allweddol i sicrhau canlyniadau da wrth drin canser. Yn anffodus, rydym wedi gweld nifer o achosion lle na ddigwyddodd hyn ac, mewn ambell achos, mae'n amlwg y byddai'r deilliant i'r unigolyn wedi bod yn well pe bai wedi cael ei atgyfeirio ar unwaith.

(Parheir trosodd)

Rydym wedi manteisio ar y cyfle hwn hefyd i dynnu sylw at ymddygiad gwrthgymdeithasol fel thema gyffredin mewn llawer o'r cwynion tai a dderbyniodd fy swyddfa. Yn ystod y chwarter diwethaf, roedd dros hanner yr adroddiadau tai a gyhoeddwyd gan fy swyddfa'n ymwneud ag ymddygiad gwrthgymdeithasol mewn rhyw ffordd neu'i gilydd, a chadarnhawyd mwyafrif y cwynion hyn. Yn y rhan fwyaf o'r achosion hyn, bu methiant ar ran darparwyr tai i weithredu'n brydlon ac effeithiol. Mae amrywiaeth o fesurau ar gael i ddarparwyr tai i fynd i'r afael ag ymddygiad gwrthgymdeithasol ac mae'n bwysig eu bod yn ystyried defnyddio'r ymyriad cywir yn ddigon cynnar i fod yn effeithiol.

Mae bwrw golwg dros y coflyfr yn galluogi fy swyddfa i ganfod materion sy'n achos pryder mwy cyffredinol fel hyn a byddwn wrth gwrs yn eu trafod â'r cyrff perthnasol. Gobeithiaf y bydd y materion a drafodir yma yn berthnasol i chi ac y gallwch ddefnyddio'r gwersi a amlygir i'ch helpu i wella'ch gwaith. Yn y pendraw, mae dysgu drwy ein camgymeriadau ein hunain yn help i wella'n gwasanaethau yn y dyfodol – mae dysgu drwy gamgymeriadau pobl eraill yn ein helpu i beidio â'u gwneud yn y lle cyntaf!

Peter Tyndall

Ombwdsmon

Gwersi i'w dysgu

Iechyd

Methu â dilyn canllawiau NICE a Llywodraeth y Cynulliad

Yn ystod y flwyddyn ddiwethaf cafodd nifer o adroddiadau diddordeb cyhoeddus ac eraill eu cyhoeddi lle mae methiant cyrff iechyd i ddilyn amrywiol ganllawiau a gyhoeddwyd gan y Sefydliad Cenedlaethol dros Ragoriaeth Glinigol (NICE) a Llywodraeth Cynulliad Cymru wedi eu cynnwys ymhlith y canfyddiadau.

Rhoddir manylion am yr adroddiadau a gyhoeddwyd yn ystod y chwe mis diwethaf isod. Gan yr ymddengys fod methu â dilyn canllawiau'n dod yn elfen fwy a mwy cyffredin o fewn cwynion iechyd, mae cyrff iechyd yn cael eu hannog i ddarllen y crynodebau hyn ac i sicrhau bod y canllawiau priodol yn cael eu dilyn bob amser.

Atgyfeirio brys mewn achosion lle mae amheuaeth o ganser

Yn fwyaf arbennig, dylai cyrff iechyd nodi cynnwys yr adroddiad diddordeb cyhoeddus a gyhoeddwyd fis Rhagfyr 2010. Mae'r adroddiad yn tynnu sylw at yr angen i sicrhau bod meddygon teulu'n dilyn y canllawiau clinigol i atgyfeirio ar frys unrhyw achosion lle mae amheuaeth o ganser.

Canfu'r adroddiad (200901952) nad oedd meddyg teulu wedi gwneud atgyfeiriad brys mewn achos lle'r oedd amheuaeth o ganser o fewn yr amser a amlinellir yn 'Referral guidelines for suspected cancer' a gyhoeddwyd gan NICE. Yn ôl y canllawiau hyn, ynghyd â chanllawiau eraill a gyhoeddwyd gan Lywodraeth y Cynulliad, dylai atgyfeiriad brys yn achos amheuaeth o'r fath o ganser olygu bod y claf dan sylw wedi cael ei weld gan arbenigwr o fewn pythefnos ar ôl atgyfeiriad y meddyg teulu. Fodd bynnag, yn yr achos hwn, ni wnaethpwyd mo'r atgyfeiriad brys ac ni chafodd y claf ddiagnosis o ganser am bum mis ar ôl yr ymgynghoriad cyntaf. Yn anffodus, bu farw'r claf yn 2009.

Ymhlith casgliadau eraill, dywed yr adroddiad fod data goroesi pum mlynedd a gynhyrchwyd gan Cancer Research UK yn awgrymu y byddai atgyfeiriad cynharach wedi golygu y byddai siawns y claf o wella wedi bod yn uwch. Dylai'r achos hwn fod yn fuddiol i atgoffa meddygon teulu i wneud yn siŵr eu bod yn ddigon cyfarwydd â chanllawiau NICE a Llywodraeth Cynulliad Cymru sy'n ymwneud ag atgyfeiriadau brys mewn achosion lle mae amheuaeth o ganser er mwyn sicrhau nad yw'r methiannau a nodwyd yn yr achos uchod yn digwydd eto.

Enghreifftiau pellach o fethiant i ddilyn canllawiau NICE a Llywodraeth Cynulliad Cymru

Mae'r adroddiadau canlynol yn tynnu sylw at y gwahanol ganllawiau a gyhoeddwyd gan NICE nad yw cyrff iechyd wedi eu dilyn, ac a ddaeth i sylw'r Ombwdsmon yn ystod y chwe mis diwethaf.

Ym mis Medi 2010, cyhoeddodd swyddfa'r Ombwdsmon adroddiad (200900757) a oedd yn argymell, ymhlith canfyddiadau eraill, bod y corff iechyd yn sicrhau bod ei staff yn defnyddio 'templed ffurflen adrodd digwyddiadau' i sicrhau bod digwyddiadau'n cael eu cofnodi'n gywir fel sy'n ofynnol yn ôl canllawiau perthnasol NICE.

Ym mis Rhagfyr 2010, cyhoeddodd swyddfa'r Ombwdsmon adroddiad (201000098) a ganfu nad oedd corff iechyd wedi dilyn canllawiau cenedlaethol (NICE a'r Asiantaeth Genedlaethol Diogelwch Cleifion) ar asesu ac atal cwympiadau. Argymhellodd yr adroddiad y dylai'r corff iechyd sicrhau bod ganddo bolisïau cwympiadau ac asesiadau risg ar waith sy'n cydymffurfio â'r canllaw perthnasol.

Mae swyddfa'r Ombwdsmon hefyd yn paratoi dau adroddiad ar hyn o bryd i ganfod i ba raddau y mae cyrff cyhoeddus wedi dilyn canllawiau NICE a Llywodraeth Cynulliad Cymru yn achos rheoli wlserau pwysedd. Mae'r adroddiadau'n ymwneud â'r gofal a'r driniaeth a dderbyniwyd gan gleifion agored i niwed sydd ag wlserau pwysedd ac, ym mhob achos, canfuwyd nad oedd y cyrff iechyd dan sylw wedi dilyn y canllawiau perthnasol. Bydd crynodebau o'r adroddiadau hyn ar gael yn rhifyn nesaf Coflyfr yr Ombwdsmon, ac anogir cyrff iechyd i gymryd sylw ohonynt.

Cwestiynau Allweddol:

A wyf wedi darllen y canllaw perthnasol sy'n gysylltiedig ag unrhyw fater penodol?

A oes gennyf gopi o'r canllaw perthnasol?

A wyf yn fodlon bod y cofnodion yn dangos fy mod wedi dilyn y canllawiau perthnasol?

A yw'r cofnodion eu hunain yn ateb gofynion y canllawiau perthnasol?

Tai

Ymddygiad gwrthgymdeithasol

Roedd nifer fawr o gwynion tai a ddaeth i swyddfa'r Ombwdsmon yn ymwneud ag ymddygiad gwrthgymdeithasol mewn rhyw ffordd neu'i gilydd.

Yn ystod y chwarter diwethaf, cyhoeddodd swyddfa'r Ombwdsmon wyth adroddiad yn ymwneud â materion tai. O'r rhain, roedd pum adroddiad yn rhoi sylw i ymddygiad gwrthgymdeithasol, a chadarnhawyd pedair allan o'r pum cwyn. Roedd yr adroddiadau'n codi amrywiaeth o bryderon.

Mewn un achos, canfuwyd fod y cyngor wedi dibynnu'n ormodol ar weithredoedd tenant agored i niwed wrth ddelio â'r gŵyn gyntaf. Mewn achos arall, canfuwyd fod cyngor wedi dibynnu'n ormodol ar y ffaith y byddai'r achwynydd yn hysbysu'r heddlu am y problemau, yn hytrach nag ymchwilio a monitro'r broblem mewn ymdrech i'w datrys. Yn y ddau achos arall, nid oedd gweithdrefnau ymddygiad gwrthgymdeithasol y cyngor yn cydymffurfio â gofynion y ddeddfwriaeth berthnasol.

Thema gyffredin a welwyd yn y cwynion hyn oedd nad oedd yr un o'r cynghorau wedi gweithredu mewn modd rhagweithiol na phrydlon i ddatrys y cwynion. Ar y llaw arall, dangosodd y gŵyn a oedd yn ymwneud ag ymddygiad gwrthgymdeithasol na chafodd ei chadarnhau fod y cyngor wedi bod yn rhagweithiol yn ei ymdrech i ddatrys y gŵyn. Ystyriwyd fod y camau a gymerwyd gan y cyngor yn cydymffurfio â'i bolisi ei hun. Gan nad oedd yr achwynydd am gymryd rhan yn y broses, a bod hynny wedi golygu bod yn rhaid i'r cyngor roi'r gorau i'w ymchwiliadau i'r mater, daethpwyd i'r casgliad fod y cyngor wedi gweithredu'n rhesymol.

Dylai pob cyngor gofio bod ganddynt amrywiaeth eang o ddyletswyddau a phwerau yn achos ymddygiad gwrthgymdeithasol sy'n digwydd mewn cymuned a rhaid iddynt weithio â sefydliadau eraill megis yr heddlu i fynd i'r afael â'r problemau hyn. Hefyd, fel landlordiaid, mae gan gynghorau a chymdeithasau tai hefyd ddyletswyddau penodol i roi sylw i ymddygiad gwrthgymdeithasol yn yr eiddo a reolir ganddynt.

Cwestiynau Allweddol:

A yw'n fater y gallwn/y dylem ymchwilio iddo?

A ydym wedi cyflawni'n hymrwymiadau i ymchwilio i'r mater?

A ydym wedi gweithredu'n brydlon ac yn effeithlon?

A ydym wedi cyflawni'n hymrwymiadau fel landlordiaid?

A ydym wedi dilyn pob trywydd sydd ar gael i ni?

A yw'r camau yr ydym yn gofyn i'r achwynydd eu cymryd yn rhai rhesymol?

Os ydynt, a oes angen unrhyw gymorth arnynt i gymryd y camau hynny?

A ydym wedi cysylltu'n effeithiol ag unrhyw bartïon mewnol neu allanol i ddatrys y mater hwn?

Crynodebau Achosion

Crynodebau Iechyd

Mae'r crynodeb canlynol yn ymwneud ag adroddiad diddordeb cyhoeddus a gyhoeddwyd o dan Adran 16 Deddf Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus (Cymru) 2005.

Rhagfyr 2010 - Triniaeth glinigol tu allan i ysbyty – Meddyg teulu yn ardal Bwrdd Iechyd Prifysgol Abertawe Bro Morgannwg
Cwynodd Mr K am driniaeth a gafodd ei fam, Mrs K, gan ei meddyg teulu. Dywedodd Mr K bod y meddyg teulu wedi methu cynnig diagnosis priodol i Mrs K ac wedi methu ei chyfeirio'n briodol i sylw arbenigwr pan fynegodd ei symptomau iddo. Yn ddiweddarach, cafodd Mrs K ddiagnosis o ganser arennol yn yr ysbyty ac yn drist iawn, bu farw. Roedd Mr K yn mynnu y gallai ei marwolaeth fod wedi'i atal pe bai'r meddyg teulu wedi'i chyfeirio ar frys.

Canfu'r Ombwdsmon y dylai'r meddyg teulu fod wedi cyfeirio Mrs K ar frys wedi un ymgynghoriad penodol. Yn ystod yr ymweliad hwnnw, dywedodd Mrs K wrth y meddyg teulu ei bod wedi pasio gwaed yn ei hiwrin a bod ganddi boen yn ei habdomen. Canfu'r Ombwdsmon y dylai'r meddyg teulu fod wedi cyfeirio Mrs K at arbenigwr ar amheuaeth o fod yn dioddef o ganser. Mae canllawiau clinigol yn dynodi y dylai gwaed yn yr iwrin arwain at gyfeirio o'r fath o dan yr hyn a elwir "y rheol pythefnos". Mae hyn yn golygu bod claf yn cael ei weld gan arbenigwr perthnasol o fewn pythefnos. Drwy beidio â gwneud hynny yn yr achos hwn, gwnaeth y meddyg teulu gamgymeriad arwyddocaol. Daeth yr Ombwdsmon i'r casgliad y byddai Mrs K wedi bod â llawer gwell siawns o oroesi pe bai'r meddyg teulu wedi ei chyfeirio at arbenigwr. Felly, er yn nodi bod y meddyg teulu wedi cydnabod y mater, wedi dysgu oddi wrtho ac wedi ymddiheuro ar sawl achlysur, cadarnhaodd yr Ombwdsmon y gŵyn. Argymhellodd yr Ombwdsmon y dylai'r meddyg teulu ymddiheuro a thalu £3000 i Mr K er mwyn cydnabod ei ddioddefaint ychwanegol oherwydd yr ansicrwydd ynghylch pa ganlyniad y gellid bod wedi'i gael pe bai ei fam wedi cael ei chyfeirio'n briodol ac yn brydlon.
Cyfeirnod yr achos 200901952

Cadarnhawyd

Rhagfyr 2010 - Darparu gwasanaethau - Bwrdd Iechyd Lleol Sir Gaerfyrddin (Bwrdd Iechyd Hywel Dda bellach)
Cwynodd Mr X fod y Bwrdd Iechyd Lleol wedi methu darparu gwasanaethau yng nghyswllt Enseffalopathi Myalgig/Syndrom Blinder Cronig (ME/CFS) i'w wraig, Ms Y a'i ferch, Ms Z. Dywedodd nad oedd gan y Bwrdd ddim gwasanaethau arbenigol ar gyfer pobl y mae ME/CFS yn effeithio arnynt. Dywedodd fod y Bwrdd wedi gwrthod talu am driniaeth i Ms Y a Ms Z. Dywedodd nad oedd Ms Y wedi cael dim help. Nododd nad oedd y gwasanaethau a gynigiwyd iddi yn gallu diwallu ei hanghenion. Honnodd hefyd nad oedd neb wedi dilyn cynllun triniaeth Ms Z.

Ni wnaeth yr Ombwdsmon gadarnhau elfennau o gŵyn Mr X a oedd yn ymwneud â darpariaeth gyffredinol gwasanaethau arbenigol, ariannu a darparu'r driniaeth i Ms Y na rhoi cynllun triniaeth Ms Z ar waith. Cadarnhaodd fod rhan o gŵyn Mr X yn ymwneud â'r ffaith fod y Bwrdd Iechyd Lleol wedi gwrthod talu am driniaeth i Ms Z.

Argymhellodd y dylai'r Bwrdd Iechyd ystyried diwygio ei Bolisi Comisiynu Claf Unigol ('IPC') a'i Bolisi a Gweithdrefnau ar gyfer ME/CFS. Gofynnodd i'r Bwrdd wneud pob ymdrech i sicrhau bod yr holl glinigwyr yn gwybod am eu hawl i apelio yn erbyn ei benderfyniadau cyllido. Argymhellodd y dylai'r Bwrdd sicrhau ei fod yn cadw cofnodion holl gyfarfodydd y Panel IPC a bod y cofnodion hyn yn cofnodi'r broses benderfynu yn gywir. Gofynnodd iddo wneud pob ymdrech i sicrhau bod y Panel IPC yn ystyried yr holl geisiadau cyllido cyn pen mis i'w cael. Argymhellodd y dylai sicrhau bod gan y Panel IPC yr hawl i gael arbenigedd clinigol priodol. Gofynnodd i'r Bwrdd ymddiheuro yn ysgrifenedig i Mr X a Ms Z am y methiannau a nodwyd. Awgrymodd hefyd y dylai'r Bwrdd dalu £750 i Ms Z i wneud iawn am fethu diwallu ei hanghenion yng nghyswllt ME/CFS. Cytunodd y Bwrdd Iechyd i gydymffurfio â'r argymhellion hyn.
Cyfeirnod yr achos 200800465

Rhagfyr 2010 – Triniaeth glinigol yn yr ysbyty – Bwrdd Iechyd Prifysgol Betsi Cadwaladr
Cwynodd Mr A am y driniaeth a ddarparwyd i'w ddiweddar wraig, Mrs A, yn ystod ei chyfnod fel claf mewnol yn Ysbyty Maelor, Wrecsam. Yn benodol, cwynodd Mr A fod Mrs A wedi cwympo allan o'r gwely yn ystod y nos ond ni roddwyd gwybod iddo am hynny hyd nes ar ôl iddi farw ac ar ôl iddo wneud cwyn am ei gofal. Teimlodd y gallai'r gwymp fod wedi arwain at waethygu cyflwr Mrs A.

Ceisiodd yr Ombwdsmon gyngor gan un o'i gynghorwyr proffesiynol. Roedd hi o'r farn nad oedd tystiolaeth o gwbl fod y gwymp wedi cyfrannu'n uniongyrchol at waethygu cyflwr Mrs A. Fodd bynnag, nododd y dylid bod wedi hysbysu'r teulu ar y pryd fod Mrs A wedi cwympo. Tynnodd sylw hefyd at ddiffygion yn yr asesiad risg ar gyfer cwympiadau ac yn yr ymchwiliad i ddigwyddiad ar ôl i Mrs A gwympo. At hynny, mynegodd bryder nad oedd gan y Bwrdd Iechyd bolisi ar gyfer cwympiadau ac nid oedd yn ymddangos ei fod yn cydymffurfio'n llwyr â chanllawiau cenedlaethol o ran asesu ac atal cwympiadau.

Dyfarnodd yr Ombwdsmon fod cwyn Mr A wedi'i chyfiawnhau a chyflwynodd argymhellion i'r Bwrdd Iechyd i wella ei weithdrefnau ar reoli cwympiadau yn unol â chyngor y cynghorydd proffesiynol. Hefyd, gofynnodd i'r Bwrdd Iechyd ymddiheuro'n ysgrifenedig i Mr A am y diffygion a nodwyd.
Cyfeirnod yr achos 201000098

Tachwedd 2010 – Rheoli poen – Ymddiriedolaeth GIG Caerdydd a'r Fro
Cwynodd Mrs L am y modd y rheolwyd poen ei diweddar fam pan oedd yn glaf yn Ysbyty Athrofaol Cymru, Caerdydd. Roedd gan Mrs P hanes meddygol blaenorol o Glefyd Rhwystrol Cronig ar yr Ysgyfaint a chafodd ei derbyn yn yr ysbyty gan ei bod yn fyr o wynt ac yn teimlo'n sâl yn gyffredinol. Cwynodd Mrs L fod Mrs P wedi dioddef poen diangen a bod y Bwrdd Iechyd wedi methu â lleddfu'r boen yn ddigonol na chynnal asesiadau rheolaidd. Cwynodd Mrs L am yr oedi cyn gosod pibell chwistrell er mwyn lleddfu'r boen yn ddigonol ac yn amserol. Hefyd, cafodd Mrs P yr heintiad Clostridiwm Difficile yn ystod ei chyfnod. Cwynodd Mrs L fod y Bwrdd Iechyd wedi anwybyddu gweithdrefnau rheoli heintiau.

Daeth ymchwiliad yr Ombwdsmon i'r casgliad fod y gofal a ddarparwyd i Mrs P wedi disgyn yn is na safon resymol. Roedd yr Ombwdsmon yn feirniadol o'r camau a gymerwyd gan y staff nyrsio oherwydd eu bod wedi methu â gweithredu er lles gorau Mrs P. Ni wnaethant lynu wrth y cyfarwyddiadau meddygol i gadw Mrs P yn gyfforddus ac i ladd y boen. Canfu'r Ombwdsmon fod yna oedi wrth osod y bibell chwistrell pan oedd Mrs P mewn poen difrifol. At hynny, ni lwyddwyd i roi gweithdrefnau ar waith ar gyfer rheoli heintiadau.

Dyfarnodd yr Ombwdsmon fod y gŵyn wedi'i chyfiawnhau a gwnaeth nifer o argymhellion, yn cynnwys: y Bwrdd Iechyd i ymddiheuro i Mrs L am y diffygion a nodwyd yn yr adroddiad; nodi'r gwersi y gellid eu dysgu o'r gŵyn i atal y digwyddiadau y cwynwyd amdanynt rhag digwydd eto; anfon hysbysiad i atgoffa staff am yr angen i gynnal a chadw cofnodion da; rhoi cynllun gweithredu ar waith er mwyn rhoi sylw i'r mater o gael gafael ar bibelli chwistrell ar fyr rybudd; a llunio polisi ar gyfer rheoli cleifion yn y cyfnodau cynnar ar ôl cael eu heintio.
Cyfeirnod yr achos 200900951

Tachwedd 2010 – Triniaeth glinigol y tu allan i'r ysbyty – Meddyg Teulu yn ardal Bwrdd Iechyd Hywel Dda
Cwynodd Mr G am safon y gofal a roddwyd iddo gan Dr W, ei Feddyg Teulu. Nid oedd yn fodlon chwaith â'r ymgynghoriadau a theimlodd nad oedd Dr W wedi gwrando arno a bod yr ymgynghoriadau wedi'u brysio. Dywedodd fod methiant Dr W i wrando ar ei bryderon wedi golygu bod yna oedi cyn iddo gael ei gyfeirio am brofion pellach. Ychwanegodd Mr G, ar ôl mynnu cael sgan MRI preifat, cafodd ddiagnosis bod ganddo diwmor ar ei ymennydd. Yn olaf, cwynodd Mr G am y ffordd y gwnaeth Dr W ei hysbysu am y diagnosis (drwy ei ffonio adref) a'r modd y gwnaeth y Practis ddelio â'i gŵyn.

Daeth ymchwiliad yr Ombwdsmon i'r casgliad fod diffygion yn y gofal a ddarparwyd i Mr G. Yn benodol, canfu'r ymchwiliad nad oedd y Practis wedi rhoi sylw i ohebiaeth gan Feddyg Ymgynghorol yn gofyn i'r Meddyg Teulu ymchwilio i bennau tost Mr G. O bosib, byddai hyn wedi arwain at atgyfeiriad mwy brys am sgan MRI. Ac ystyried y diffygion a nodwyd, cyfiawnhawyd cwyn Mr G. Argymhellodd yr Ombwdsmon y dylai Dr W ymddiheuro'n ysgrifenedig i Mr G am y diffygion a nodwyd yn yr adroddiad a thalu £250 iddo am y trallod a'r anhwylustod a achoswyd; a oedd yn cynnwys y ffordd yr hysbyswyd Mr G am ei ddiagnosis. Gofynnwyd i'r Practis hefyd ad-dalu costau sgan MRI preifat Mr G.
Cyfeirnod yr achos 200901268

Tachwedd 2010 – Triniaeth glinigol yn yr ysbyty – Ymddiriedolaeth GIG Gogledd Cymru (Bwrdd Iechyd Prifysgol Betsi Cadwaladr bellach)
Cwynodd Mr D am y gofal a ddarparwyd i'w ddiweddar wraig yn Ysbyty Maelor, Wrecsam yn 2006. Yn benodol, cwynodd Mr D nad oedd ei wraig wedi cael digon o gefnogaeth maeth; nad oedd yr ymborth na'r hylif a gawsai yn cael eu monitro (ac o ganlyniad rhoddwyd gormod o hylif iddi gan achosi oedema ysgyfeiniol); anwybyddwyd iselder ac anorecsia ei wraig; tynnwyd masg ocsigen Mrs D i ffwrdd ychydig cyn iddi farw; a bod lefel y cyfathrebu ag ef am gyflwr ei wraig yn wael.

Dyfarnodd yr Ombwdsmon fod cwynion Mr D wedi'u cyfiawnhau'n rhannol. Daeth i'r casgliad fod y clinigwyr a oedd yn trin Mrs D wedi adnabod problemau maeth Mrs D ac wedi cymryd pob cam posib i roi sylw iddynt; fodd bynnag, tanseiliwyd eu hymdrechion gan nad oedd Mrs D yn fodlon cymryd eu cyngor. Roedd yr Ombwdsmon yn feirniadol o'r ffaith na sylwyd ar yr anghydbwysedd sylweddol rhwng faint o hylif oedd yn mynd i mewn ac allan o Mrs D. Canfu'r Ombwdsmon fod ystyriaeth wedi'i rhoi ynghylch a oedd gan Mrs D iselder ac anorecsia, ac roedd Seiciatrydd Ymgynghorol wedi ei hasesu. Yn anffodus, nid oedd cofnod digonol o'r asesiad hwn yn y nodiadau, felly nid oedd yr Ombwdsmon yn gallu dweud p'un ai a oedd barn y Seiciatrydd Ymgynghorol yn rhesymol ai peidio. Roedd yr Ombwdsmon yn feirniadol o'r ffaith nad oedd nodyn digonol o'r asesiad hwn ac am yr enghreifftiau eraill o gadw cofnodion gwael. Daeth yr Ombwdsmon i'r casgliad na fyddai tynnu masg ocsigen Mrs D wedi achosi unrhyw niwed iddi. Yn olaf, o ran cyfathrebu â Mr D, nododd yr Ombwdsmon fod dau gofnod yn y nodiadau yn datgan fod Mrs D wedi dweud nad oedd am i neb drafod ei gofal â Mr D. Fodd bynnag, ar adegau eraill roedd hi wedi caniatáu i gynnwys Mr D mewn trafodaethau am ei gofal. Daeth yr Ombwdsmon i'r casgliad y gallai'r Ymddiriedolaeth fod wedi gwneud mwy i fodloni ei hun ynghylch gwir ddymuniadau Mrs D.

Argymhellodd yr Ombwdsmon y dylai Bwrdd Iechyd Prifysgol Betsi Cadwaladr (fel olynydd Ymddiriedolaeth GIG Gogledd Ddwyrain Cymru) ymddiheuro i Mr D am y diffygion a nodwyd a thalu £750 iddo yn gydnabyddiaeth am ei amser a'i drafferth wrth gyflwyno'r gŵyn. Hefyd, gwnaeth nifer o argymhellion gyda'r nod o wella prosesau yn yr Ysbyty.
Cyfeirnod yr achos 200901231

Tachwedd 2010 – Triniaeth glinigol yn yr ysbyty – Ymddiriedolaeth GIG Gofal Iechyd Gwent (Bwrdd Iechyd Aneurin Bevan bellach)
Cwynodd Mrs A am safon y driniaeth a'r gofal a ddarparwyd gan yr Ymddiriedolaeth (Bwrdd Iechyd Lleol bellach) ar ôl iddi ddisgyn ar risiau y tu allan i'w chartref. Dywedodd Mrs A fod yr Ymddiriedolaeth wedi methu â diagnosio ei bod wedi torri'i phelfis. O ganlyniad, ni chafodd feddyginiaeth lleddfu poen ddigonol a rhoddwyd cyngor anaddas iddi ar gyfer triniaeth.

Dyfarnodd yr Ombwdsmon fod cwynion Ms A wedi'u cyfiawnhau'n rhannol. Daeth i'r casgliad fod y ffisigwyr wedi rheoli gofal clinigol Mrs A yn foddhaol a bod y penderfyniadau a'r cyngor a roddwyd ar gyfer triniaeth yn briodol i'w chyflwr ar y pryd. Fodd bynnag, roedd y trefniadau rheoli poen a'r cynlluniau rhyddhau yn disgyn o dan y safon y gellid yn rhesymol ei disgwyl. Hefyd, roedd diffyg cofnodion priodol am y gofal nyrsio a'r asesiadau a fyddai wedi delio â'r materion hyn. O ganlyniad, nid oedd Mrs A yn barod i gael ei rhyddhau nôl i'w chartref ac roedd ganddi anghenion heb eu diwallu.

Roedd yr Ombwdsmon yn feirniadol o ymchwiliad yr Ymddiriedolaeth i'r gŵyn oherwydd ni roddwyd unrhyw ystyriaeth i ofal nyrsio Mrs A. Argymhellodd y dylai'r Bwrdd Iechyd ymddiheuro i Ms A am y diffygion a nodwyd ac y dylai dalu £250 iddi. Hefyd, cytunodd y Bwrdd Iechyd i adolygu a nodi'r mesurau ar gyfer gwella er mwyn rhoi sylw i'r diffyg yn arferion nyrsio'r Adran Ddamweiniau ac Achosion Brys y tynnwyd sylw ato yn yr ymchwiliad.
Cyfeirnod yr achos 200801859

Tachwedd 2010 - Triniaeth glinigol mewn ysbyty – Bwrdd Iechyd Lleol Prifysgol Caerdydd a'r Fro

Cwynodd Ms L am safon y gofal a'r driniaeth a ddarparwyd gan y Bwrdd Iechyd yn dilyn anaf i'w phigwrn. Cwynodd Ms L fod y meddyg a fu'n ymdrin â hi yn yr Adran Ddamweiniau ac Achosion Brys wedi bod yn anghwrtais, nad oedd wedi ei harchwilio'n drylwyr, a'i fod yn anghywir wrth ddweud wrthi am roi'r gorau i ddefnyddio baglau. Cwynodd Ms L fod oedi wedi bod cyn canfod ei bod wedi torri ei phigwrn a chyn trefnu ffisiotherapi ar ei chyfer. Cwynodd hefyd fod y Bwrdd Iechyd wedi cymryd gormod o amser i ymateb i'w chwynion.

Cadarnhaodd yr Ombwdsmon gwynion Ms L yn rhannol. Ni allai gadarnhau a oedd meddyg yr Adran Damweiniau ac Achosion Brys wedi bod yn anghwrtais gan fod hynny'n fater o air Ms L yn erbyn gair y meddyg. Ar ôl pwyso a mesur canfu'r Ombwdsmon ei bod yn debygol bod y meddyg Damweiniau ac Achosion Brys wedi cynnal rhyw fath o archwiliad, ond roedd yn feirniadol o'r cyngor a roddwyd i Ms L i roi'r gorau i ddefnyddio baglau. Nododd yr Ombwdsmon nad oedd y toriad ym mhigwrn Ms L i'w weld yn y pelydrau-X a gymerwyd ac nid oedd modd rhoi diagnosis o'r fath cyn cynnal sgan MRI. Roedd yr oedi cyn trefnu ffisiotherapi ar gyfer Ms L yn anffodus ond ni allai'r Ombwdsmon ddweud ai'r Bwrdd Iechyd oedd yn gyfrifol am yr oedi.

Yn olaf, beirniadodd yr Ombwdsmon yr oedi ar ran y Bwrdd Iechyd cyn ymateb i gwynion Ms L. Argymhellodd y dylai'r Bwrdd Iechyd ymddiheuro i Ms L am y methiannau a nodwyd a'i fod yn talu £50 iddi'n gydnabyddiaeth am yr amser a'r drafferth yr aeth iddo i sicrhau ei bod yn cael ymateb i'w chwynion.

Cyfeirnod yr achos 200902367

Tachwedd 2010 - Triniaeth glinigol mewn ysbyty - Ymddiriedolaeth GIG Gogledd Cymru (Bwrdd Iechyd Lleol Prifysgol Betsi Cadwaladr erbyn hyn)

Cwynodd Mrs T am y gofal a'r driniaeth a dderbyniodd gan gyn Ymddiriedolaeth GIG Gogledd Cymru. Cwynodd am ymddygiad seicolegydd clinigol a oedd wedi bod yn darparu sesiynau therapi unigol ar ei chyfer. Yn dilyn penderfyniad yr Ymddiriedolaeth i ymchwilio i ymddygiad y seicolegydd clinigol yn gyfrinachol o dan ei threfn ddisgyblu fewnol, cwynodd Mrs T am y modd yr oedd yr Ymddiriedolaeth wedi ymdrin â'i chŵyn.

Canfu'r Ombwdsmon fod yr Ymddiriedolaeth wedi gweithredu'n briodol o ran y therapi a ddarparwyd a'i bod wedi ail werthuso gofal Mrs T mewn modd rhesymol. Daeth yr Ombwdsmon i'r casgliad fod yr Ymddiriedolaeth wedi methu ag ymdrin yn ddigonol ag agweddau y GIG o gŵyn Mrs T, o safbwynt prydlondeb a sail, a chanfu nad oedd gwybodaeth ddigonol wedi'i darparu am yr ymchwiliad i ymddygiad y seicolegydd clinigol.

Argymhellodd yr Ombwdsmon fod y BILl yn ymddiheuro i Mrs T am ymdrin yn annigonol â'i chŵyn a'i fod yn talu £250 iddi fel cydnabyddiaeth am y methiant hwnnw. Argymhellodd yr Ombwdsmon hefyd fod y BILl yn rhoi eglurhad pellach i Mrs T mewn ymateb i agweddau GIG ei chŵyn yn ogystal â gwybodaeth bellach am ganlyniadau posibl y broses ddisgyblu.

Cyfeirnod yr achos 200900726

Tachwedd 2010 - Triniaeth glinigol mewn ysbyty - Abertawe Bro Morgannwg
Cwynodd Mr H nad oedd y Bwrdd Iechyd, drwy beidio â chydnabod ei fod wedi derbyn pob gohebiaeth a thrwy fethu â chwblhau ei ymchwiliad yn brydlon, wedi ymdrin â'i gŵyn yn unol â'r drefn gwyno a gyhoeddwyd ganddo. Cwynodd Mr H hefyd fod yr ymatebion a gafodd yn annigonol a bod oedi hir cyn iddo dderbyn ateb cynhwysfawr.

Canfu'r Ombwdsmon fod y Bwrdd Iechyd yn wir wedi methu â delio'n briodol â chŵyn Mr H ac nid yn unig yr oedd wedi methu â glynu wrth ei drefn gwyno o ran amserlenni, roedd yr oedi a brofwyd gan Mr H yn llawer hwy na'r hyn y gellid ei ystyried yn rhesymol o dan unrhyw amgylchiadau. Argymhellodd yr Ombwdsmon y dylai'r Bwrdd Iechyd ymddiheuro i Mr H a rhoi manylion am y camau a gymerwyd ganddo (ac yr oedd yn dal i'w cymryd) i roi sylw i'r methiannau gweinyddol a nodwyd.
Cyfeirnod yr achos 201000049

Tachwedd 2010 - Triniaeth glinigol mewn ysbyty - Ymddiriedolaeth GIG Hywel Dda (Bwrdd Iechyd Hywel Dda erbyn hyn)
Cwynodd Mr A fod cyffur gwrthgeulo wedi'i ragnodi i'w bartner Ms B a'i bod wedi marw o ganlyniad i waedlif mawr ar yr ymennydd. Cwynodd Mr A nad oedd y staff meddygol wedi egluro'r risg o waedu o'r fath sy'n gysylltiedig â thriniaethau gwrthgeulo wrtho ef na'i bartner ac felly teimlai bod eu hawl i fod yn gysylltiedig â'r broses benderfynu wedi ei wrthod iddynt. Dywedodd Mr A, pe bai'r risgiau wedi eu hegluro wrthynt y byddent wedi gwrthod y driniaeth. Yn ei gŵyn dywedodd Mr A y gallai adwaith alergaidd i driniaeth wrthfiotig fod yn ffactor a oedd wedi cyfrannu at farwolaeth Ms B. Cwynodd Mr A hefyd am y modd y siaradodd y meddyg ag ef cyn marwolaeth ei bartner.

Ni chadarnhaodd yr Ombwdsmon y gŵyn am reolaeth glinigol cyflwr Ms B, gan gynnwys gweinyddu'r gwrthgeulydd. Fodd bynnag, cadarnhaodd yr Ombwdsmon y gŵyn am y cyfathrebu rhwng y Bwrdd Iechyd a theulu a chyfeillion Ms B. Daeth i'r casgliad y gallai'r trefniadau cyfathrebu fod yn well, yn enwedig ynghylch natur cyflwr Ms B ac effeithiau posibl y gwrthgeulydd. Ni allai fod yn siŵr a oedd y meddyg wedi bod yn anghwrtais ai peidio.

Cytunodd y Bwrdd Iechyd i weithredu argymhellion yr Ombwdsmon ynghylch cyfathrebu a'r angen i atgoffa staff o hawliau cleifion, aelodau'r teulu ac eraill mewn argyfyngau.
Cyfeirnod yr achos 200802295

Tachwedd 2010 - Delio â chwynion – Ymddiriedolaeth GIG Gogledd Cymru (Bwrdd Iechyd Lleol Prifysgol Betsi Cadwaladr erbyn hyn)
Cwynodd Ms S nad oedd yr Ymddiriedolaeth wedi ymchwilio'n ddigon trylwyr i honiad o ymosod a wnaethpwyd ganddi yn erbyn aelod o'i staff. Dywedodd wrthym fod yr Ymddiriedolaeth wedi anwybyddu ei fersiwn hi o'r ymosodiad honedig. Dywedodd ei bod yn anfodlon â chanlyniad yr ymchwiliad a gynhaliwyd gan yr Ymddiriedolaeth. Dywedodd hefyd ei bod yn anfodlon ag ymateb yr Ymddiriedolaeth i'w chŵyn ffurfiol ar y mater.

Cadarnhaodd yr Ombwdsmon gŵyn Ms S. Argymhellodd y dylai'r Bwrdd, pan fydd yn datblygu ei bolisi cwynion newydd, yn ystyried sut y mae'n rheoli cwynion anffurfiol mewn ymdrech i roi sylw i rai o'r methiannau a nodwyd. Gofynnodd i'r Bwrdd sicrhau bod holl aelodau perthnasol ei staff yn derbyn hyfforddiant pellach ar reoli cwynion anffurfiol, gyda chyfeiriad at ei adroddiad a pholisi cwynion newydd y Bwrdd. Argymhellodd y dylai'r Bwrdd anfon copi o'i bolisi cwynion newydd at Ms S ynghyd â manylion am y trefniadau hyfforddi a wnaethpwyd. Estynnodd y cyfnodau cydymffurfio ar gyfer yr argymhellion hyn am ei fod yn cydnabod na fyddai modd o bosibl i'r Bwrdd gydymffurfio â hwy o fewn amserlenni tynnach, o ganlyniad i ddatblygiadau cenedlaethol yn ymwneud â delio â chwynion. Gofynnodd i Brif Weithredwr y Bwrdd ysgrifennu at Ms B i ymddiheuro am fethiannau'r Ymddiriedolaeth ac i gadarnhau parodrwydd y Bwrdd i gydymffurfio â'i argymhellion. Cytunodd y Bwrdd i gydymffurfio â phob un o argymhellion yr Ombwdsmon.
Cyfeirnod yr achos 200900060

Tachwedd 2010 - Oedi cyn trin – Ymddiriedolaeth GIG Prifysgol Abertawe Bro Morgannwg (Bwrdd Iechyd Lleol Prifysgol Abertawe Bro Morgannwg erbyn hyn)
Cwynodd Mr C am yr oedi cyn darparu triniaeth Pwysedd Positif Parhaus ar u Llwybr Anadlu (CPAP) iddo yn dilyn diagnosis o Apnoea Cwsg Ataliol difrifol. Dywedodd fod yr oedi wedi achosi iddo chwilio am driniaeth breifat ar ôl i'w gyflwr ddirywio. Yn y diwedd prynodd beiriant CPAP o'i boced ei hun.

Canfu'r Ombwdsmon fod Mr C wedi aros cryn amser yn dilyn y diagnosis (ymhell dros flwyddyn) heb gael cynnig triniaeth. Nodwyd fod rhai problemau cyllido ar y pryd. Fodd bynnag, mynegodd yr Ombwdsmon bryder fod diffyg cyfathrebu â Mr C ar y dechrau i amlinellu'r diagnosis a'r cynllun rheoli ar gyfer ei gyflwr. Ni fu dim cyfathrebu pellach â Mr C i'w egluro'r rhesymau am yr oedi. Hefyd, yr oedd amheuaeth a oedd wedi derbyn blaenoriaeth briodol ar gyfer derbyn triniaeth. Cadarnhaodd yr Ombwdsmon gŵyn Mr C ac, ar ôl ystyried amgylchiadau penodol y gŵyn, argymhellodd yr Ombwdsmon fod y Bwrdd Iechyd yn digolledu Mr C am gost y peiriant CPAP a brynwyd ganddo.
Cyfeirnod yr achos 200900823

Heb eu Cadarnhau

Tachwedd 2010 - Triniaeth glinigol mewn ysbyty – Clinig Menywod Llundain Abertawe
Cwynodd Mrs B am Glinig Menywod Llundain Abertawe ("y Clinig") lle derbyniodd ddau gylch o driniaeth ffrwythlondeb wedi'i ariannu gan y GIG yn ystod misoedd Ionawr a Mai 2006. Cwynodd yn fwyaf arbennig nad oedd y Clinig wedi cynnal prawf Hormon Symbylu Ffolicl (FSH) cyn dechrau ar y driniaeth; nad oedd wedi ei hysbysu hi, na'i phartner, o'r rhagolygon o lwyddiant fel y gallent wneud penderfyniad neu ddewis ar sail gwybodaeth ynghylch y driniaeth; ac nad oedd wedi rhoi gwybodaeth iddynt am sgil effeithiau'r cyffur a ragnodwyd (Puregon), a dywedwyd yn y gŵyn ei fod wedi achosi ymchwyddo poenus i Mrs B (roeddent yn credu mai Syndrom Gor Symbyliad Ofaraidd [OHSS] ydoedd) a'i fod wedi achosi erthyliad Mrs B.

Ar ôl derbyn cyngor clinigol, canfu'r ymchwiliad er ei fod yn arfer da i Glinigau gynnal prawf FSH cyn dechrau triniaeth Ffrwythloni In Vitro (IVF), nid yw'n ofyniad gorfodol. Nid oedd methiant i gynnal y prawf wedi effeithio ar y canlyniad gan fod asesiadau eraill wedi'u cynnal, ac roedd

beichiogrwydd llwyddiannus wedi dilyn yr ail gylch (er yn anffodus, dioddefodd Mrs B erthyliad yn gynnar yn ystod y beichiogrwydd). Er bod yr wybodaeth a roddwyd gan y Clinig ar y pryd wedi'i gyfyngu i ystadegau ar feichiogi llwyddiannus (fel yr oedd beichiogrwydd Mrs B yn cael ei gyfrif), yn hytrach na chyfraddau genedlaethau byw, nid oedd dim tystiolaeth i ddangos bod hyn wedi effeithio ar y penderfyniad i barhau â'r driniaeth, nac ar y canlyniad. Roedd y Clinig wedi rhoi cyngor am sgil effeithiau cyffuriau'r driniaeth er bod amheuaeth ynghylch sicrwydd y cyngor o ran cael cyflenwadau pellach o gyffur arall. Nid oedd dim tystiolaeth glinigol i ddangos bod Mrs B yn dioddef o OHSS, na bod Puregon yn gyfrifol am yr ymchwyddo na'r erthyliad. Ni chadarnhaodd yr Ombwdsmon y gŵyn ond gofynnodd i'r Clinig adolygu ei daflen wybodaeth o ran cael gafael ar gyflenwadau o gyffuriau pellach.

Cyfeirnod yr achos 200901988

Tachwedd 2010 - Triniaeth glinigol y tu allan i'r ysbyty – Meddyg teulu yn ardal Bwrdd Iechyd Aneurin Bevan

Cwynodd Mr A nad oedd ei feddyg teulu wedi canfod na thrin ei rosacea yn brydlon nac yn effeithiol. Dywedodd nad oedd y meddyg teulu wedi archwilio ei drwyn, ei fod wedi gwrthod ei atgyfeirio at ddermatolegydd ac nad oedd wedi rhagnodi gwrthfiotigau er gwaethaf nifer o ymgynghoriadau yn ystod Ionawr a Chwefror 2009.

Daeth cynghorydd clinigol yr Ombwdsmon i'r casgliad fod Mr A wedi derbyn triniaeth briodol ar adeg resymol, ac nad oedd canfyddiad Mr A o ddifrifoldeb ei gyflwr yn cyd-fynd â barn y meddygon yn y feddygfa na'r dermatolegyddion y'u hatgyfeiriwyd atynt. Ni chadarnhaodd yr Ombwdsmon gŵyn Mr A.

Cyfeirnod yr achos 201000065

Hydref 2010 – Triniaeth glinigol yn yr ysbyty – Bwrdd Iechyd Lleol Prifysgol Caerdydd a'r Fro

Dioddefodd Mr A ataliad y galon ym mis Tachwedd 2008. Cafodd ei ddadebru gan barafeddygon ac fe'i derbyniwyd i Ysbyty Prifysgol Cymru.

Dioddefodd Mr A niwed i'r ymennydd o ganlyniad i ddiffyg ocsigen i'r ymennydd; roedd ei gof tymor byr yn eithriadol o wan, roedd tuedd ynddo i grwydro, roedd yn ddadataliol o safbwynt ei ymddygiad rhywiol ac yn dueddol o sôn am ddigwyddiadau nad oedd wedi digwydd. Y bwriad ar y dechrau oedd trosglwyddo Mr A i uned adsefydlu arbenigol. Ond, nid oedd gwely ar gael yn yr uned ar y pryd, a daeth yn gynyddol anodd i gadw Mr A ar y ward wrth i'w gyflwr corfforol wella. Ym mis Ionawr 2009 cafodd Mr A ei drosglwyddo i ward niwrolegol, lle derbyniodd ofal nyrsio ychwanegol, a lle'r oedd yn cael ei adolygu gan arbenigwyr niwro-adsefydlu yn rheolaidd.

Archwiliwyd Mr A gan seiciatrydd, yn ogystal â therapyddion galwedigaethol a ffisiotherapyddion. Ym mis Mawrth 2009 penderfynwyd na fyddai'n addas i drosglwyddo Mr A i'r uned arbenigol, ac arhosodd ar y ward niwrolegol tan fis Medi 2009 pan gafodd ei ryddhau i gartref nyrsio arbenigol. Cwynodd mab Mr A am y methiant i drosglwyddo Mr A i'r uned arbenigol, y ffaith bod Mr A wedi cael gadael yr ysbyty ar ei ben ei hun, a hefyd am yr hyn a gredai oedd yn fethiannau mewn cyfathrebu rhwng y gweithwyr proffesiynol a oedd yn gysylltiedig â gofal Mr A a'i deulu.

Daeth yr Ombwdsmon, gyda chymorth y cyngor clinigol a dderbyniodd, i'r casgliad ei bod yn briodol i drosglwyddo Mr A i'r ward niwrolegol nes byddai gwely ar gael yn yr uned arbenigol, a'i bod hefyd yn rhesymol i newid y cynllun hwn pan ddaeth yn amlwg na fyddai Mr A yn debygol o elwa drwy fod yn yr uned. Yr oedd wedi derbyn therapïau meddygol priodol, ac yn anffodus, ni fyddai'r canlyniadau wedi bod yn sylweddol wahanol i Mr A pe bai wedi cael ei dderbyn i'r uned arbenigol neu wedi derbyn unrhyw therapïau gwahanol neu ychwanegol. Daeth yr Ombwdsmon i'r casgliad nad oedd gan staff yr ysbyty bwerau cyfreithiol i'w gadw yno ar yr adeg pan adawodd. Nododd yr Ombwdsmon fod tystiolaeth yng nghofnodion meddygol Mr A i ddangos bod cyfarfodydd a thrafodaethau wedi eu cynnal ag aelodau o deulu Mr A.

Ni chadarnhaodd yr Ombwdsmon y gŵyn.
Cyfeirnod yr achos 200901461

Hydref 2010 – Gofal Parhaus – Bwrdd Iechyd Lleol (BILl) Prifysgol Abertawe Bro Morgannwg
Cwynodd cyfreithiwr ar ran Mrs W yn erbyn y BILl. Dywedodd y cyfreithiwr nad oedd Panel Adolygu Annibynnol ("y Panel") gofal parhaus y BILl wedi gwneud penderfyniadau priodol yn achos mam Mrs W, Mrs A. Oherwydd hyn cadarnhaodd y Panel ddau benderfyniad gwreiddiol nad oedd Mrs A yn gymwys i dderbyn gofal parhaus am wahanol gyfnodau. Roedd prif bwyntiau'r cyfreithiwr yn honni nad oedd gan y Panel asesiad cywir o gyflwr Mrs A ac nad oedd wedi gwneud penderfyniadau mewn modd cywir.

Canfu'r Ombwdsmon fod gan y Panel arfarniad cywir o gyflwr Mrs A. Ac eithrio un pwynt, daeth yr Ombwdsmon i'r casgliad fod y Panel wedi gwneud ei benderfyniad yn gywir. Ni chadarnhaodd yr Ombwdsmon y gŵyn.
Cyfeirnod yr achos 201000035

Hydref 2010 – Gofal Parhaus– Bwrdd Addysgu Iechyd Lleol Powys a Bwrdd Iechyd Lleol Aneurin Bevan
Cwynodd Mr W nad oedd y ddau Fwrdd Iechyd Lleol, wrth ystyried cais ôl-weithredol am gostau gofal parhaus a ariennir gan y GIG, yn achos ffioedd cartref gofal ei ddiweddar fam, wedi dilyn y meini prawf a'r canllaw perthnasol yn gywir.

Canfu'r Ombwdsmon fod y cais wedi ei ystyried yn briodol a bod y casgliadau y daeth iddynt yn rhesymol, yn rhesymegol ac wedi'u hategu gan dystiolaeth o'i chofnodion meddygol a chartref gofal. Felly ni chadarnhaodd yr Ombwdsmon gŵyn Mr W.
Cyfeirnod yr achos 200901454 a 200901395

Crynodebau Cynllunio a Rheoli Adeiladu

Cadarnhawyd

Rhagfyr 2010 - Ymdrin â cheisiadau cynllunio – Cyngor Sir Gaerfyrddin
Cwynodd Mrs A bod Cyngor Sir Gaerfyrddin wedi methu rhoi ystyriaeth briodol i'w gwrthwynebiadau i gais cynllunio ar gyfer datblygiad preswyl yn ffinio â'i heiddo. Dywedodd bod y Cyngor, drwy ddyfarnu caniatâd cynllunio, wedi methu gwarchod ei hawliau ac yn cefnogi tresmasu ar ei heiddo. Wedyn, dywedodd Mrs A bod y Cyngor wedi methu gorfodi amod ar y caniatâd cynllunio yn datgan na ddylai ffenestri cefn y datblygiad agor mwy na phedair modfedd. Gwnaeth Mrs A gŵyn ffurfiol am y materion hyn a chwynodd am yr oedi afresymol gydag ymateb gan y Cyngor.

Ni chadarnhaodd yr Ombwdsmon yr agwedd hon ar y gŵyn mewn perthynas ag amodau cynllunio. Roedd y dystiolaeth yn dynodi bod y Cyngor wedi rhoi ystyriaeth i wrthwynebiadau a bod amod wedi'i orfodi mewn perthynas â ffitio gwydr na ellir gweld trwyddo yn y ffenestri. Dim ond yn ddiweddarach, wedi i bryderon gael eu mynegi gan y preswylwyr, y cytunodd y datblygwr yn wirfoddol i osod cyfyngiadau ar y ffenestri. Canfuwyd hefyd bod y Cyngor wedi mabwysiadu ei ddull arferol o weithredu o ran mesur pellter derbyniol rhwng eiddo preswyl a datblygiad y fflatiau. Gan nad oedd amod cynllunio wedi'i orfodi mewn perthynas â chyfyngiadau ar y ffenestri, ni allai'r Cyngor orfodi hyn. Fodd bynnag, cadarnhaodd yr Ombwdsmon y gŵyn ynghylch dull y Cyngor o ymdrin â chwyn Mrs A o ran yr amser a gymerodd a'r ymateb dryslyd a gafwyd.

Cytunodd y Cyngor i weithredu argymhellion yr Ombwdsmon mewn perthynas ag adolygiad o'i brosesau ar gyfer ymdrin â chwynion am faterion cynllunio a chytunodd i ymddiheuro am ei fethiannau ac, yng ngoleuni hyn, gwneud taliad o £50 i Mrs A.
Cyfeirnod yr achos 200902048

Tachwedd 2010 - Ymdrin â chais cynllunio – Cyngor Bwrdeistref Sirol Rhondda Cynon Taf
Roedd yr achwynydd, Mr G, wedi adeiladu cyntedd o flaen ffrynt yn ei gartref. Honnodd ei fod wedi gwneud hynny ar ôl cael gwybod gan y Cyngor na fyddai angen caniatâd cynllunio arno. Cwynodd fod y Cyngor yn afresymol pan gafodd ei wahodd gan yr awdurdod i gyflwyno cais cynllunio a bod hwnnw wedyn wedi'i wrthod. Cwynodd hefyd fod y Cyngor wedi'i fygwth â chamau gorfodi oni bai ei fod yn cyflwyno apêl yn erbyn y penderfyniad i wrthod caniatâd cynllunio o fewn pythefnos. Yn y diwedd cyflwynodd Mr G apêl yn erbyn y penderfyniad i wrthod caniatâd cynllunio ac yn erbyn yr hysbysiad gorfodi. Cafodd yr apeliadau eu gwrthod a dywedodd y Cyngor y byddai'n cymryd camau cyfreithiol yn erbyn Mr G am nad oedd wedi cydymffurfio â'r hysbysiad gorfodi. Dymchwelodd Mr G y cyntedd cyn y gwrandawiad Llys a rhoddwyd y gorau i'r camau cyfreithiol yn ei erbyn. Dywedodd ei fod wedi gofyn droeon i swyddogion y Cyngor ymweld â'r safle ond ni fu neb yn ei weld tan y diwrnod ar ôl iddo ddymchwel y cyntedd, pan ddywedwyd wrtho fod y cyntedd fymryn bach yn unig yn uwch na'r hawliau datblygu a ganiateid iddo.

Eglurwyd wrth Mr G na allai'r Ombwdsmon ystyried penderfyniad y Cyngor i wrthod ei gais cynllunio nac i gyhoeddi hysbysiad gorfodi, gan fod Mr G wedi manteisio ar ei hawl i apelio i'r Arolygiaeth Gynllunio.

Fodd bynnag, canfu'r Ombwdsmon fod y Cyngor wedi ymddwyn yn afresymol oherwydd ei fethiant i gyfathrebu'n ddigonol â Mr G yn gynnar yn y broses, a'i fod yn afresymol i fynnu ac wedyn gwrthod ei ganiatâd cynllunio heb drafod y mater ag ef yn gyntaf yn ystod ymweliad â'r safle. Felly, cafodd cwyn Mr G ei chadarnhau'n rhannol.

Argymhellodd yr Ombwdsmon fod y Cyngor yn cynnig ymddiheuriad addas i Mr G ac yn ei ddigolledu am y ffi a dalwyd ganddo am y cais cynllunio.
Cyfeirnod yr achos 200901318

Tachwedd 2010 - Datblygu heb ei awdurdodi – Cyngor Bwrdeistref Sirol Pen-y-bont ar Ogwr
Cwynodd Mr HM fod y Cyngor wedi methu â gorfodi amod cynllunio a oedd ynghlwm wrth ganiatâd cynllunio a roddwyd yn 2004 a olygai bod lôn breifat yn cael ei defnyddio gan draffig diawdurdod.

Cadarnhawyd y gŵyn yn rhannol o ganlyniad i fethiant y Cyngor i ystyried yn briodol ei opsiynau o ran camau gorfodi ac oherwydd yr amser a gymerodd i ddatrys y mater.

Gwnaeth yr Ombwdsmon nifer o argymhellion, a oedd yn cynnwys gofyn i'r Cyngor ymddiheuro i'r achwynydd a gwneud taliad i Mr HM am yr amser a'r drafferth yr aeth iddo i gwyno. Mae mesurau priodol wedi eu rhoi ar waith erbyn hyn i ddatrys y mater.
Cyfeirnod yr achos 200901068

Hydref 2010 – Rheoli Adeiladu – Cyngor Sir y Fflint
Rhoddwyd caniatâd cynllunio i Mrs M i addasu atig yn seiliedig ar set y cynlluniau cymeradwy ("Y Cynlluniau Cymeradwy"). Roedd rhan o'r gwaith adeiladu'n cynnwys bargod 15cm. Cwynodd Mrs M am yr oedi a fu cyn iddi gael ei hysbysu gan y Cyngor, y byddai'r bargod fel y'i hadeiladwyd nid yn unig yn mynd yn groes i'r Cynlluniau Cymeradwy ond y byddai hefyd (oherwydd ei faint) yn annerbyniol o safbwynt cynllunio. Dywedodd Mrs M fod y Cyngor wedi cynnal ymweliadau gorfodi (yn achos gwaith arall heb ei awdurdodi) yn ystod Gorffennaf ac Awst 2008. Fodd bynnag, ni chodwyd y bargod fel mater gorfodi â hi tan fis Rhagfyr 2008, pan oedd llawer o'r gwaith i'r bargod wedi'i wneud a phan oedd y costau i gywiro'r gwaith heb ei awdurdodi'n sylweddol fwy na phe bai'r mater wedi'i godi â hi ym mis Awst 2008.

Canfu ymchwiliad yr Ombwdsmon fod y broblem â'r bargod wedi'i godi â Mrs M ym mis Rhagfyr yn dilyn gwrthwynebiad i gais cynllunio ôl-weithredol Mrs M. Yn ogystal â gwneud sylw ar y cais, yr oedd y gwrthwynebydd hefyd wedi mynegi pryderon ynghylch y bargod. Daeth yr ymchwiliad i'r casgliad hefyd y gallai'r cysylltiadau rhwng Adran Cynllunio ac Adran Rheoli Adeiladu'r Cyngor fod yn well.

Ymhlith canfyddiadau'r Ombwdsmon nodwyd fod yr oedi gan y Cyngor cyn hysbysu Mrs M yn ffurfiol y byddai'n cymryd camau gorfodi o ran y bargod yn achos o gamweinyddu. Yr oedd yr Ombwdsmon yn feirniadol hefyd o safbwynt y Cyngor (a oedd yn mynd yn groes i'w bolisi a'i weithdrefnau gorfodi), am nad oedd wedi ystyried camau gorfodi cyn iddo dderbyn cwyn.

Argymhellodd yr Ombwdsmon y dylai'r Cyngor ymddiheuro i Mrs M am y methiannau. Hefyd, o fewn tri mis ar ôl cwblhau'r adroddiad, dylai'r Cyngor negodi setliad ariannol â Mrs M a fyddai'n adlewyrchu'r gwahaniaeth rhwng yr hyn y byddai wedi'i gostio i leihau maint y bargod ym mis Awst 2008 ac unrhyw gostau rhesymol a gododd wedi hynny o ganlyniad i'r oedi. Os cyfyd anghydfod, dylai'r Cyngor dalu'r gost o benodi cymrodeddwr annibynnol (sy'n dderbyniol i'r ddwy ochr) a fyddai'n penderfynu ar ffigur priodol ar gyfer setliad.
Cyfeirnod yr achos 200802017

Heb eu Cadarnhau

Rhagfyr 2010 - Ymdrin â cheisiadau cynllunio – Cyngor Bro Morgannwg
Cwynodd Mrs A bod y Cyngor wedi gweithredu'n rhagfarnllyd wrth ystyried ceisiadau cynllunio olynol ar gyfer cynllun datblygu mewn eiddo drws nesaf i'w heiddo hi. Dywedodd Mrs A bod y Cyngor wedi methu rhoi ystyriaeth briodol i'w gwrthwynebiadau hi i'r datblygiad ac i'w effaith ar yr agwedd agored ar ei heiddo. Aeth y datblygiad yn ei flaen heb fod yn unol â'r caniatâd a roddwyd a phenderfynodd y Cyngor na fyddai'n gweithredu'n erbyn y tor-amod. Teimlai bod methiant y Cyngor i weithredu wedi caniatáu i'w chymdogion adeiladu cynllun tebyg i'r un yr oeddent wedi gwneud cais ar ei gyfer yn flaenorol ac wedi cael eu gwrthod. Roedd hefyd yn anfodlon ag ymateb y Cyngor i'w chwyn am y mater hwn.

Ni chadarnhaodd yr Ombwdsmon y gŵyn. Canfu bod gwrthwynebiadau Mrs A naill ai wedi cael ystyriaeth briodol neu nid oeddent yn ffactorau y byddai'r Cyngor wedi gallu eu hystyried. Er bod yr ymchwiliad wedi canfod rhai arferion gweinyddol gwael, nid oedd unrhyw dystiolaeth o amhriodolrwydd ar ran ei swyddogion ac nid oedd hyn yn tanseilio'r penderfyniadau disgresiwn a wnaed. Hefyd, credai'r Ombwdsmon bod y Cyngor wedi cymryd camau rhesymol i ddarparu ymateb priodol i gŵyn Mrs A.
Cyfeirnod yr achos 200900059

Hydref 2010 – Ymdrin â chais cynllunio – Cyngor Sir Powys
Cwynodd Mr A a Ms B am y modd yr oedd y Cyngor wedi ymdrin â chais cynllunio. Dywedodd y ddau nad oedd y Cyngor wedi eu hysbysu o'r cais hwn, drwy lythyr, er bod eu heiddo'n ffinio â safle'r datblygiad. Dywedasant fod y datblygiad hwn wedi ei adeiladu ar dir sydd oddeutu deg troedfedd (3.084 metr) uwchlaw lefel tir eu heiddo. Fe'i disgrifiwyd ganddynt fel un "mawr a mawreddog iawn." Dywedodd y ddau ei fod yn cynnwys balconi a oedd yn edrych i lawr ar eu heiddo. Dywedasant wrthym nad oedd y Cyngor wedi ystyried effaith y datblygiad hwn ar eu preifatrwydd wrth benderfynu rhoi caniatâd cynllunio. Dywedasant hefyd nad yw union leoliad y datblygiad yn cydymffurfio â'r cynllun lleoli cymeradwy.

Ni chadarnhaodd yr Ombwdsmon y rhannau hynny o gŵyn Mr A a Ms B a oedd yn ymwneud â methiant honedig y Cyngor i'w hysbysu drwy lythyr nac i ystyried effaith y datblygiad ar ei mwynderau. Gofynnodd yr Ombwdsmon i'r Cyngor ysgrifennu at Mr A a Ms B ynghylch eu pryderon ynghyn â lleoliad y datblygiad fel y'i hadeiladwyd.
Cyfeirnod yr achos 200901204

Crynodebau Tai

Cadarnhawyd

Rhagfyr 2010 – Atgyweirio a Chynnal a Chadw – Cyngor Gwynedd
Mae Miss T a'i phartner yn berchen ar eiddo. Ym mis Gorffennaf 2005, cytunodd y ddau i gymryd rhan mewn Cynllun Atgyweirio Grŵp (y Cynllun GR) (a oedd yn cael ei ariannu gan y Cyngor drwy Grant gan y Cynulliad Cenedlaethol). Roedd y Cyngor yn gyfrifol am fonitro gwaith Contractiwr y Cynllun, a benodwyd ganddo. Dywedodd Miss T ei bod wedi cwyno droeon wrth y Cyngor am waith gwael y Contractiwr. Tynnodd sylw at sawl problem, yn cynnwys y ffaith nad oedd y to wedi'i selio'n iawn a bod hyn wedi achosi difrod dŵr i du mewn yr eiddo. Yn 2008, cwynodd Mr H (llystad Miss T) yn ffurfiol wrth y Cyngor ynghylch gwaith gwael y Contractiwr. Cwynodd Mr H hefyd nad oedd y Cyngor wedi dilyn ei drefn gwyno ei hun.

Daeth ymchwiliad yr Ombwdsmon i'r casgliad bod methiant y Cyngor i fonitro gwaith y Contractiwr yn ddigonol yn achos o gamweinyddu. Canfu'r Ombwdsmon hefyd na wnaeth y Cyngor ddelio â chwyn Mr H mor effeithiol ag y dylai. Oherwydd hyn, dyfarnwyd bod modd cadarnhau'r gŵyn.

Argymhellodd yr Ombwdsmon y dylai'r Cyngor gwblhau'r gwaith y mae Cynghorydd yr Ombwdsmon wedi'i nodi fel gwaith y mae angen ei wneud o hyd am ddim i Miss T. Argymhellodd yr Ombwdsmon hefyd y dylai Prif Weithredwr y Cyngor ymddiheuro i Miss T am y methiannau y tynnwyd sylw atynt yn ystod yr ymchwiliad, a thalu £2500 i Miss T i gydnabod y trallod, yr anghyfleustra a'r golled ariannol a achoswyd iddi o ganlyniad i fethiannau'r Cyngor. Yn ogystal â hyn, dylai'r Prif Weithredwr ymddiheuro i Mr H am ddiffygion y Cyngor o ran y ffordd yr ymdriniodd â'r gŵyn a oedd hefyd wedi achosi anghyfleustra a thrallod i Mr H, a thalu £500 iddo i gydnabod hyn.
Cyfeirnod yr achos 200900281

Rhagfyr 2010 - Anghydfod rhwng cymdogion ac ymddygiad gwrthgymdeithasol – Cymdeithas Tai Cymunedol Caerdydd Cyf.
Cwynodd Miss W bod Cymdeithas Tai Cymunedol Caerdydd ("CTCC") wedi methu ymdrin â'i chwynion ynghylch ymddygiad gwrthgymdeithasol, yn erbyn ei chymydog Mrs T a chyn-bartner Mrs T, Mr C, mewn ffordd briodol ac o fewn amser rhesymol. Hefyd, cwynodd Miss W bod CTCC, wrth ymateb i gŵyn ffurfiol yr oedd wedi'i gwneud am y mater ar 29 Ionawr 2009, wedi methu cadw at ei gweithdrefn gwyno ei hun. Yn olaf, mynegodd Miss W ei phryder am safon cyfathrebu CTCC â hi wrth iddynt ymchwilio i'w chwynion.

Canfu'r Ombwdsmon bod CTCC wedi gweithredu'n unol â'i gweithdrefn ei hun ar gyfer ymddygiad gwrthgymdeithasol wrth ymdrin â'r cwynion am ymddygiad gwrthgymdeithasol a wnaed gan Miss W yn 2007. Fodd bynnag, cydnabuwyd nad oedd gweithredoedd CTCC yn rhagweithiol a'u bod wedi dibynnu'n helaeth iawn ar weithredoedd Mrs T, y teimlwyd ei bod yn denant agored i niwed. Hefyd, er gwaetha'r ffaith bod tystiolaeth ar gael i gefnogi gweithredu'n erbyn Mr C yn uniongyrchol, nid oedd unrhyw dystiolaeth bod y Gymdeithas wedi ystyried yr opsiynau hynny cyn mynd ar ôl Mrs T. Yn olaf, roedd CTCC wedi methu ysgrifennu at Miss W yn rhoi gwybod iddi am eu penderfyniad i beidio â chymryd camau cyfreithiol.

Mewn perthynas â chwyn Miss W am ymddygiad gwrthgymdeithasol yn 2009, canfu'r Ombwdsmon bod penderfyniad CTCC i'w hystyried fel cwyn ffres yn un rhesymol, oherwydd nid oedd CTCC wedi derbyn unrhyw gwynion am ymddygiad gwrthgymdeithasol am tua blwyddyn. Fodd bynnag, nodwyd bod CTCC wedi methu darparu ymateb ysgrifenedig i Miss W i'w chwyn ffurfiol, ac wedi dibynnu ar ymateb y Swyddog Ymddygiad Gwrthgymdeithasol i'r materion yn unig.

Cadarnhaodd yr Ombwdsmon gŵyn Miss W yn rhannol ac argymhellodd bod CTCC yn ymddiheuro i Miss W mewn perthynas â'r camweinyddu a ganfuwyd. Argymhellodd bod CTCC yn darparu hyfforddiant i'w holl aelodau o staff am ymddygiad gwrthgymdeithasol a'r opsiynau sydd ar gael iddynt wrth ddatrys cwynion, gan fonitro drysau cyhoeddus y bloc o fflatiau dan sylw er mwyn sicrhau rhagor o dystiolaeth o fandaliaeth a difrod troseddol. Argymhellodd hefyd bod CTCC yn sicrhau bod ffrynt a chefn y fflatiau dan sylw'n ddiogel rhag tresmaswyr a bod CTCC yn monitro'r fflatiau am arwyddion o ymddygiad gwrthgymdeithasol am 12 mis arall. Yn olaf, argymhellodd yr Ombwdsmon bod CTCC yn diwygio ei Pholisi / Gweithdrefn Niwsans ac Ymddygiad Gwrthgymdeithasol er mwyn adlewyrchu'r newidiadau i'r weithdrefn a amlinellir yn ei hymateb i'r adroddiad drafft.

Cyfeirnod yr achos 200802383

Rhagfyr 2010 - Ceisiadau, dyraniadau, trosglwyddo a chyfnewid – Cyngor Sir Caerdydd

Dywedodd Mrs A bod y Cyngor wedi blaenoriaethu ei chais am dŷ. Dywedodd ei fod wedi gwneud hynny oherwydd anghenion iechyd ei theulu. Dywedodd bod ei gŵr, Mr A, wedi torri asgwrn ei gefn. Cwynodd bod y Cyngor yn cymryd gormod o amser i ddarparu llety i'w theulu o ystyried statws blaenoriaeth ei chais am dŷ. Honnodd hefyd bod y Cyngor wedi methu ymateb i'w phryderon am gam-drin hiliol.

Cadarnhaodd yr Ombwdsmon yn rhannol yr agwedd ar gŵyn Mrs A a oedd yn ymwneud ag ymateb y Cyngor i anghenion ei theulu am dŷ. Dywedodd nad oedd y Cyngor wedi rheoli cais Mrs A am dŷ'n briodol am dri rheswm. Yn gyntaf, roedd polisi dyrannu'r Cyngor yn afresymol. Yn ail, cymerodd y Cyngor ormod o amser i roi statws blaenoriaeth i gais Mrs A am dŷ. Yn drydydd, ni sbardunodd asesiad meddygol Mr A ddyletswyddau digartrefedd y Cyngor. Cydnabu'r Ombwdsmon nad oedd yn bosibl sefydlu y byddai teulu Mrs A wedi sicrhau llety addas yn gynt yn absenoldeb y methiannau hyn. Fodd bynnag, daeth i'r casgliad bod Mrs A wedi dioddef peth anghyfiawnder o'u herwydd. Ni chadarnhaodd yr elfen berthnasol i gam-drin hiliol yng nghwyn Mrs A.

Nododd yr Ombwdsmon bod y Cyngor wedi diwygio ei bolisi dyrannu. Argymhellodd y dylai'r Cyngor ymddiheuro i Mrs A am rai o'r methiannau a nodwyd. Gofynnodd i'r Cyngor ei fodloni ei hun bod ei system ar gyfer ymateb i gyfeirio meddygol cysylltiedig â thai'n effeithlon a phrydlon. Cynghorodd y Cyngor hefyd i'w fodloni ei hun ei fod yn cydymffurfio â'r cyfarwyddyd perthnasol wrth ystyried anghenion tai'r bobl sydd angen symud ar sail feddygol a lles. Cytunodd y Cyngor i gydymffurfio â'r holl argymhellion hyn.

Cyfeirnod yr achos 200802198

Tachwedd 2010 – Atgyweirio a Chynnal a chadw – Cyngor Bro Morgannwg
Cwynodd Ms O nad oedd y Cyngor wedi delio'n ddigonol â materion heb eu datrys o ran diffyg atgyweirio yn ei heiddo blaenorol. Er enghraifft, nododd fod ei drws ffrynt yn anniogel a bod dŵr yn gollwng o fflat uwchben ac roedd hynny'n effeithio ar ei heiddo. Roedd hi hefyd yn anfodlon â'r oedi cyn cael ymateb gan y Cyngor i'w llythyr yn cwyno.

Yn ystod ymchwiliad yr Ombwdsmon, daeth yn glir bod adroddiadau gwrthgyferbyniol rhwng Ms O a'r Cyngor ynghylch yr hyn a ddywedwyd a'r hyn na ddywedwyd mewn cysylltiad â'r materion diffyg atgyweirio a godwyd gan Ms O. Nid oedd yr Ombwdsmon yn gallu cysoni'r fersiynau gwahanol hyn ac nid oedd yn gallu dod i gasgliad. O ran trin y cwynion, daeth yr Ombwdsmon i'r casgliad fod y Cyngor wedi camweinyddu'r modd y gwnaeth ddelio â chŵyn Ms O. I gydnabod yr oedi cyn delio â chŵyn gychwynnol Ms O, cytunodd y Cyngor y byddai'n ymddiheuro i Ms O ac yn gwneud taliad o £150 iddi.
Cyfeirnod yr achos 200901298

Tachwedd 2010 - Anghydfodau rhwng cymdogion ac ymddygiad gwrthgymdeithasol – Cyngor Bro Morgannwg
Cwynodd Mr a Mrs P nad oedd y Cyngor wedi ymchwilio i'w cwynion am ymddygiad gwrthgymdeithasol teulu'r tenant drws nesaf. Dywedwyd nad oedd y Cyngor wedi dilyn y gweithdrefnau a gyhoeddwyd yn ei Bolisi Ymddygiad Gwrthgymdeithasol.

Canfu'r Ombwdsmon nad oedd y gweithdrefnau a gyhoeddwyd gan y Cyngor yn ddigon manwl ac nad oedd y cysylltiadau rhwng y Cyngor a Mr a Mrs P wedi eu helpu oherwydd diffyg gweithdrefn 'cam wrth gam' fanwl. Yn fwyaf arbennig, nid oedd y Cyngor wedi gwneud digon o ymholiadau nac wedi derbyn cyngor cyfreithiol ynghylch digwyddiadau a oedd wedi digwydd yn ystod cyfnod o ddeuddeng mis pan oedd Hysbysiad Ceisio Meddiant mewn grym yn achos y denantiaeth drws nesaf. Hefyd, ni ymchwiliwyd yn ddigon trylwyr i gwynion a wnaethpwyd yn ddiweddarach am ymddygiad meibion eu cymydog, Bu methiant i weithredu'n ddigon cyflym ac i ystyried yr opsiynau a oedd ar gael i'r Cyngor, heblaw'r opsiwn i adfeddiannu'r denantiaeth, fel y nodir yn y polisi ymddygiad gwrthgymdeithasol a gyhoeddwyd ganddo. Hefyd yr oedd diffyg cofnodion rhesymegol cyson i egluro asesiadau'r swyddogion tai a'r penderfyniadau diweddarach i beidio â gweithredu.

Cytunodd y Cyngor i ymddiheuro i Mr a Mrs P, i dalu £750 iddynt ac i wneud yn siŵr ei fod yn ymchwilio'n briodol i unrhyw gwynion newydd a dderbynnir. Mae hefyd wedi cytuno i gyflwyno gweithdrefnau mwy manwl ac i adolygu anghenion hyfforddi ei staff.
Cyfeirnod yr achos 200900909

Tachwedd 2010 - Anghydfodau rhwng cymdogion ac ymddygiad gwrthgymdeithasol – Cyngor Bro Morgannwg
Cwynodd Mrs Y, sy'n berchen-feddiannydd, nad oedd y Cyngor wedi ymchwilio i'w chwynion am ymddygiad gwrthgymdeithasol teulu cyfagos. Dywedodd nad oedd y Cyngor wedi cydymffurfio â'i bolisi Ymddygiad Gwrthgymdeithasol.

Cafnu'r ymchwiliad nad oedd gan y Cyngor weithdrefnau Ymddygiad Gwrthgymdeithasol ar waith fel sy'n ofynnol gan y ddeddfwriaeth a bod hynny'n achos o gamweinyddu. Nid oedd dim tystiolaeth ychwaith bod y Cyngor wedi trafod cwynion Mrs Y yn briodol â hi nac wedi cynnal ymholiadau priodol gyda'r tenant dan sylw a'i meibion ynghylch eu hymddygiad. Nid oedd y mater wedi'i helpu gan ddiffyg gweithdrefn cam wrth gam briodol i ymdrin â chwynion o'r fath. Wrth ymateb i'r Ombwdsmon mynnodd y Cyngor nad oedd Mrs Y yn annibynnol a'i bod o dan ddylanwad cymydog arall ond nid oedd wedi gwneud dim ymdrech i chwilio am ffyrdd eraill o'i helpu i gwyno neu i ganfod pa mor annibynnol oedd hi.

Roedd y Cyngor wedi cytuno eisoes i adolygu ei bolisi a'i weithdrefnau Ymddygiad Gwrthgymdeithasol yn dilyn cwyn debyg a oedd wedi'i gwneud yn y gorffennol. Cytunodd hefyd i dalu £250 iddo am yr ansicrwydd a achoswyd iddi drwy beidio ymchwilio'n drylwyr i'w chwynion. Cytunodd i sicrhau y bydd yn ymchwilio'n briodol i bob cwyn a wneir yn y dyfodol.
Cyfeirnod yr achos 200901816

Tachwedd 2010 - Ceisiadau, dyraniadau, trosglwyddo a chyfnewid – Cyngor Sir y Fflint
Cwynodd Mr X am y modd y bu'r Cyngor yn gweinyddu ei gais i drosglwyddo tŷ ac am ei ymchwiliad i'w gwynion am ymddygiad gwrthgymdeithasol. Dywedodd Mr X nad oedd y Cyngor wedi ystyried difrifoldeb ei sefyllfa ac nad oedd wedi ymateb i'w lythyrau ar nifer o achlysuron. Roedd Mr X yn anfodlon hefyd ag ymateb y Cyngor i'w gwynion ffurfiol ynghylch ar y mater.

Canfu'r ymchwiliad nad oedd y Cyngor wedi ymdrin â chwynion Mr X am ymddygiad gwrthgymdeithasol yn unol â'i bolisi a'i weithdrefnau. Roedd y Cyngor wedi dibynnu gormod ar Mr X i hysbysu'r heddlu o'r hyn oedd yn digwydd ac nad oedd wedi ymchwilio'n briodol i'r digwyddiadau, nid oedd wedi monitro'r sefyllfa nac wedi dod â'r achos i ben yn foddhaol. Yr oedd hefyd nifer o achlysuron pan na chafodd Mr X gydnabyddiaeth gan y Cyngor nac ymateb digonol i'w ohebiaeth. Er nad oedd y methiannau hyn wedi cael effaith andwyol ar gais Mr am dŷ, roedd yr Ombwdsmon yn siomedig nad oedd y Cyngor eu cydnabod pan oedd yn ystyried cwyn ffurfiol Mr X. Derbyniodd y Cyngor sawl argymhelliad i adolygu a gwella ei arferion gweithio a hefyd i ymddiheuro i Mr X a thalu iawndal o £250 iddo.
Cyfeirnod yr achos 200900015

Tachwedd 2010 - Hawliau ac amodau tenantiaethau – Cyngor Bro Morgannwg
Cwynodd Mrs T, sy'n un o denantiaid y Cyngor, fod y Cyngor wedi codi tâl am wasanaethau nad oedd yn eu defnyddio. Cwynodd fod y Cyngor wedi penderfynu ar gam fod ei chartref yn rhan o floc cyfagos o lety gwarchod a'i fod yn codi ar gam arni am wasanaethau sy'n gysylltiedig â'r cynllun tai gwarchod hwnnw.

Canfu'r Ombwdsmon nad oedd penderfyniad y Cyngor i ystyried cartref Mrs T fel rhan o'r llety gwarchod yn un afresymol. Fodd bynnag, yr oedd yn achos o gamweinyddu gan fod y llythyr gwreiddiol a dderbyniodd Mrs T yn cynnig tenantiaeth iddi wedi datgan ar gam nad oedd yr eiddo'n rhan o'r llety gwarchod. Hefyd, pan holodd merch Mrs T am gostau'r gwasanaethau, dywedodd swyddog o'r Cyngor wrthi ar un achlysur na fyddai costau am y gwasanaethau'n cael eu codi mwyach. Beirniadodd yr Ombwdsmon y Cyngor hefyd am yr amser a gymerodd i roi ateb pendant i Mrs T i ddweud wrthi a oedd ei chartref yn gysylltiedig â'r cynllun tai gwarchod ai peidio.

Canfu'r Ombwdsmon fod y camweinyddu a nodwyd ganddo wedi achosi peth anghyfiawnder i Mrs T gan nad oedd ganddi ddim disgwyliad rhesymol y gallai ddefnyddio'r cyfleusterau am oddeutu 12 mis a'i bod hi a'i merch wedi gorfod mynd ar ôl y Cyngor i gael ateb pendant. Cadarnhaodd yr Ombwdsmon y gŵyn yn rhannol. Argymhellodd y dylai'r Cyngor ymddiheuro i Mrs T, ad-dalu 12 mis o gostau'r gwasanaethau iddi, a thalu £250 yn ychwanegol iddi i gydnabod yr amser a'r drafferth yr aeth iddo.

Cyfeirnod yr achos 200902003

Hydref 2010 – Gwaith Atgyweirio a Chynnal a Chadw – Cymdeithas Tai Sir Benfro Cyf.

Cwynodd Ms S fod Cymdeithas Tai Sir Benfro ('y Gymdeithas') wedi bod yn amharod i wneud gwaith trwsio i olau diffygiol yn yr ystafell ymolchi a dwy ystafell wely yn ei chyn gartref a oedd yn eiddo i'r Gymdeithas. Digwyddodd hyn er bod Ms S wedi dangos tystiolaeth nad oedd cysylltiad rhwng y golau diffygiol â gwelliannau (addasu atig) a wnaethpwyd gyda chaniatâd y Gymdeithas.

Cwynodd Ms S hefyd am y dirywiad yn y berthynas rhyngddi hi a'r staff yn y swyddfa ardal, a rhoddodd sawl enghraifft o hynny. Yn y diwedd talodd y gost o wneud y gwaith o'i phoced ei hun. Disgrifiodd Ms S yr effaith a gafodd y diffygion ar ei theulu a dywedodd ei fod wedi cyfrannu at ei phenderfyniad i ildio'i thenantiaeth.

Mewn ymateb i ymchwiliad yr Ombwdsmon, derbyniodd y Gymdeithas y dylai fod wedi gwneud y gwaith trwsio. Cydnabu hefyd nad oedd wedi gweithredu ar y dystiolaeth a roddwyd iddi gan Ms S. Amlygodd yr ymchwiliad ddiffygion gweinyddol hefyd. Arweiniodd hyn at ddyfarniad o gamweinyddu. Fodd bynnag, nid oedd yr Ombwdsmon mewn sefyllfa i wneud sylw ar honiadau Ms S o erledigaeth yn erbyn rhai o staff y Gymdeithas.

Derbyniodd y Gymdeithas argymhelliad yr Ombwdsmon y dylai dalu swm o £500 i Ms S i wneud iawn am yr anghyfleustra a'r trallod a achoswyd iddi. Roedd y swm hwn yn ychwanegol at y setliad yr oedd y Gymdeithas wedi'i gynnig i Ms S ar ddechrau ymchwiliad yr Ombwdsmon pan gytunodd i ad-dalu costau atgyweirio Ms S o £213.44 a thalu swm o £250 iddo am y trallod a'r anghyfleustra a achoswyd iddi.

Cyfeirnod yr achos 200901271

Heb ei Gadarnhau

Hydref 2010 – Anghydfodau â chymdogion ac ymddygiad gwrthgymdeithasol – Cyngor Sir Caerdydd

Dywedodd Mr T ei fod wedi gorfod dioddef lefelau sŵn gormodol ac annerbyniol a ddeilliai o fflat ei gymdogion. Cwynodd Mr T nad oedd y Cyngor wedi ymchwilio'n ddigon trylwyr i'w gwynion ynghylch y sŵn.

Bu Adrannau Tai a Rheoli Llygredd Sŵn ac Aer y Cyngor yn ystyried cwynion Mr T am y sŵn yn fflat ei gymdogion, a dechreuodd y ddwy adran ymchwilio i'r mater mewn ymdrech i ddatrys cwynion Mr T. Gwahoddodd y Cyngor Mr T i nifer o gyfarfodydd mewn ymdrech i gasglu mwy o wybodaeth am ei gŵyn, a gofynnodd hefyd i Mr T gadw dyddiaduron niwsans sŵn; byddai'r rhan hon o'r broses

yn sicrhau bod gan y Cyngor y dystiolaeth yr oedd ei hangen arno i benderfynu ar y camau mwyaf priodol. Fodd bynnag, ni chymerodd Mr T ran yn y broses, a bu'n rhaid i'r Cyngor roi'r gorau i'w ymchwiliadau, oherwydd ni allai, heb dystiolaeth Mr T, ymchwilio ymhellach i'r gŵyn. Y farn oedd bod penderfyniad y Cyngor i roi'r gorau i'r ymchwiliad mor gynnar yn un rhesymol, am nad oedd ganddo'r dystiolaeth angenrheidiol i gyfiawnhau dal ati i ymchwilio. Hefyd, roedd penderfyniad y Cyngor yn cydymffurfio â'i bolisi ei hun. O ganlyniad i'r uchod, ni chadarnhawyd y gŵyn.

Er na chadarnhawyd y gŵyn, cydnabuwyd fod y sŵn a ddeilliai o fflat ei gymydog wedi effeithio ar Mr T, a gofynnwyd i'r Cyngor drefnu i gwrdd â Mr T i drafod ei gŵyn a'r broses ymchwilio yn ogystal â darparu dyddiaduron niwsans sŵn ar ei gyfer. Gofynnwyd i'r Cyngor hefyd sicrhau bod swyddog ar gael i ateb unrhyw gwestiynau a oedd gan Mr T ynghylch y broses ymchwilio neu'r dyddiaduron niwsans sŵn.

Cyfeirnod yr achos 200901080

Crynodebau yr Amgylchedd ac Iechyd yr Amgylchedd

Cadarnhawyd

Rhagfyr 2010 - Sŵn a materion niwsans eraill – Cyngor Bwrdeistref Sirol Conwy
Cwynodd Mr C bod y Cyngor wedi methu gorfodi'r ddau rybudd lleihau sŵn yr oedd wedi'u cyflwyno i atyniad ymwelwyr gyda bwyty/ystafell ddigwyddiadau sy'n gweithredu'n agos at ei eiddo. Hefyd, cwynodd Mr C nad oedd adrannau cynllunio a thrwyddedu'r Cyngor wedi cysylltu â'i gilydd. Dywedodd mai un enghraifft o hyn oedd y ffaith bod trwydded adloniant wedi cael ei dyfarnu i'r atyniad ymwelwyr er nad oedd ganddo unrhyw ganiatâd cynllunio ar y pryd. Dywedodd Mr C ei fod ef, o ganlyniad i'r camweinyddu honedig ar ran y Cyngor yn ei farn ef, wedi dioddef o aflonyddwch ar ffurf sŵn yn aml ers i'r atyniad ymwelwyr dderbyn trwydded adloniant yn 1999.

Canfu'r ymchwiliad nad oedd y Cyngor wedi gweithredu'n afresymol na chamweinyddu wrth beidio â gorfodi'r rhybuddion lleihau sŵn. Fodd bynnag, canfu'r ymchwiliad gamweinyddu o ran yr oedi ar ran y Cyngor wrth gytuno ar Gynllun Rheoli Gweithredol mewn perthynas â'r atyniad ymwelwyr, a oedd yn amod ar y caniatâd cynllunio. Cytunodd y Cyngor i ymddiheuro i'r achwynydd mewn perthynas â'r oedi.
Cyfeirnod yr achos 200901332

Heb eu Cadarnhau

Tachwedd 2010 - Llifogydd – Cyngor Sir Powys
Mewn cwyn ar y cyd a gyflwynwyd gan eu heiriolydd yn erbyn Cyngor Sir Powys ("y Cyngor"), cwynodd tri o breswylwyr ystâd ("y preswylwyr") eu bod wedi bod yn dioddef llifogydd yn eu gerddi yn ystod glaw trwm ers peth amser; roedd y llifogydd yn cynnwys dŵr a charthion. Er eu bod wedi cwyno i'r Cyngor, roedd y broblem anghynnes wedi parhau'n achos pryder iddynt ers blynyddoedd lawer.

Canfu'r ymchwiliad nad oedd y gwaith a oedd i fod i gael ei wneud gan y Cyngor yn ystod haf 2007 i leddfu effeithiau llifogydd dŵr wyneb (ac yr oedd yn gyfrifol amdano), wedi ei wneud gan fod gorchymyn gwaith ar gyfer y contractwyr wedi "mynd ar goll". Cwblhawyd y gwaith hwnnw'n gynnar yn 2008. Canfu'r Ombwdsmon fod hyn yn achos o gamweinyddu, ac na chafwyd ymddiheuriad nac eglurhad ar y pryd, nac wedyn. Dangosodd tystiolaeth mai prif achos y broblem oedd carthion yn llifo o'r garthffos gyhoeddus a oedd wedi'i haddasu, ar ôl i ddatblygwr gysylltu dwy system ddraenio ar gam pan oedd eiddo cyfagos yn cael ei adeiladu. Dŵr Cymru oedd yn gyfrifol am gynnal / atgyweirio'r garthffos gyhoeddus a gallai fod wedi cymryd camau'n gynharach yn erbyn y datblygwr, cyn gynted ag y daeth yn ymwybodol o'r broblem, gan ei orfodi i gywiro'r broblem. Dim ond drwy fynd i'r afael ag achos sylfaenol y broblem y byddai modd ei datrys yn barhaol; nid oedd y Cyngor yn gyfrifol am hyn, ac nid oedd ganddo bwerau i orfodi'r sawl oedd yn gyfrifol i weithredu. Cafodd gwaith ataliol ei gwblhau o'r diwedd yn ystod yr ymchwiliad, ym mis Mehefin 2010.

Wrth gadarnhau'r gŵyn yn rhannol, argymhellodd yr Ombwdsmon fod y Cyngor yn ymddiheuro i'r preswylwyr am y camweinyddu ac am yr oedi gwreiddiol cyn gwneud y gwaith i atal y dŵr wyneb, a chytunodd y Cyngor i wneud hynny.

Ni chadarnhaodd yr Ombwdsmon weddill cwyn y preswylwyr gan nad oedd y broblem fwyaf wedi'i hachosi gan y Cyngor ac nid oedd y Cyngor ychwaith yn gyfrifol am ei datrys. Dangosodd tystiolaeth fod swyddogion unigol yn y Cyngor wedi gwneud eu gorau i negodi ag eraill mewn ymdrech i ddatrys y broblem mor gyflym â phosibl.
Cyfeirnod yr achos 200902273, 200902275 & 200902276

Hydref 2010 – Llygredd a mesurau rheoli llygredd – Asiantaeth yr Amgylchedd
Cwynodd Mr B nad oedd Asiantaeth yr Amgylchedd wedi gweithredu am nifer o flynyddoedd yn achos gollyngiadau elifiant carthion heb eu hawdurdodi o waith trin carthion preifat a oedd wedi gwasanaethu datblygiad o 17 o aneddiadau. Cwynodd yn fwyaf arbennig am nad oedd yr Asiantaeth wedi ei gwneud yn ofynnol i breswylwyr gael eu cysylltu i biblinell carthion cyfagos, nad oedd wedi cael na dadansoddi samplau o'r gollyngiadau o'r gwaith ers Tachwedd 2003, ac nad oedd wedi cymryd camau gorfodi yn erbyn y preswylwyr. O ganlyniad, roedd y tir wedi'i halogi.

Ni chadarnhawyd cwyn Mr B. Roedd y gwaith wedi derbyn cydsyniad gollwng a oedd wedi'i roi gan y cyn Awdurdod Afonydd Cenedlaethol ym 1994 i gwmni rheoli na chafodd, wedi'r cyfan, ei ffurfio. Ni chafodd yr amgylchiadau a arweiniodd at ganiatáu'r cydsyniad eu hymchwilio o ganlyniad i dreigl amser. Daeth yr Ombwdsmon i'r casgliad nad oedd gweithredoedd yr Asiantaeth dros y blynyddoedd wrth drin y cydsyniad a roddwyd fel un dilys yn afresymol o dan yr amgylchiadau. Yr oedd anghydfodau rhwng y preswylwyr eu hunain, a rhwng y preswylwyr a'r tirfeddianwyr lle safai'r gwaith. Er hynny, roedd Asiantaeth yr Amgylchedd wedi gweithio â'r preswylwyr, y tir feddianwyr, yr awdurdod lleol a Dŵr Cymru i ganfod ateb mwy derbyniol, sef cysylltu'r datblygiad â charthffos wedi'i addasu. Yn y cyfamser, roedd wedi monitro ansawdd y dŵr mewn cwrs dŵr cyfagos. Roedd penderfyniad yr Awdurdod i beidio cymryd camau gorfodi'n gydnaws â'i bolisi gorfodi, a'i rôl i sicrhau nad oedd niwed yn cael ei achosi i'r amgylchedd, sef y cwrs dŵr cyfagos yn yr achos hwn. Yr oedd yr Asiantaeth hefyd wedi ymateb mewn modd rhesymol i ohebiaeth yr achwynwr a'r ohebiaeth a dderbyniwyd oddi wrth ei gyfreithwyr ac asiantau eraill.
Cyfeirnod yr achos 200901321

Crynodebau Addysg

Heb eu Cadarnhau

Hydref 2010 – Mynediad at addysg – Cyngor Bwrdeistref Sirol Castell-nedd Port Talbot
Cwynodd Ms G nad oedd y Cyngor wedi darparu addysg yn y cartref i'w merch pan na allai fynychu'r ysgol yn dilyn digwyddiad yno. Cyflwynodd y Cyngor ei bolisi ar addysg y tu allan i'r cartref i'r Ombwdsmon a oedd yn dangos yn eglur nad oedd merch Ms G yn ateb y meini prawf ar gyfer addysg yn y cartref. Daeth yr Ombwdsmon i'r casgliad bod y Cyngor wedi gwneud ymdrechion rhesymol i gynorthwyo Ms G i gael addysg i'w merch ac ni chadarnhaodd y gŵyn.
Cyfeirnod yr achos 200901130

Crynodebau Gwasanaethau Cymdeithasol Oedolion

Cadarnhawyd

Hydref 2010 – Gwasanaethau i oedolion agored i niwed – Cyngor Sir Powys
Mr I yw tad Mr J, oedolyn â pharlys yr ymennydd ac anawsterau dysgu. Cwynodd Mr I nad oedd Cyngor Sir Powys wedi terfynu'r contract â'r cwmni a oedd yn darparu gwasanaethau gofal i'w fab a'i fod wedi sicrhau darparwr arall er gwaethaf ei gwynion am eu perfformiad. Cwynodd Mr I hefyd am y diffyg gwybodaeth y teimlai y dylai fod wedi ei chael am ganlyniad cwyn a wnaeth yn erbyn y darparwr gofal a chanlyniad y weithdrefn Amddiffyn Oedolion Agored i Niwed ('POVA') a gychwynnwyd gan y Cyngor yn achos Mr J.

Canfu'r ymchwiliad oedi a llusgo wrth ymdrin â'r atgyfeiriad POVA ac ychydig o dystiolaeth yn unig oedd ar gael i ddangos eu bod wedi cysylltu â'r cyrff perthnasol. Canfu'r ymchwiliad hefyd y gellid gwella ar y trefniadau cyfathrebu a fu drwy gydol yr ymchwiliadau ac y gallai cynhadledd achos fod wedi cynorthwyo i hysbysu'r teulu'n well. Roedd yr ymchwiliad yn feirniadol o'r ymdriniaeth gyffredinol o'r materion a godwyd yn y gŵyn, yn enwedig yr oedi wrth ddelio â'r mater yn dilyn y gŵyn ym mis Mehefin 2008 a'r diffyg tystiolaeth fod cais wedi'i wneud am gyngor cyfreithiol ar y materion contract yn ymwneud â'r darparwr.

Argymhellodd yr ymchwiliad y dylid talu iawndal i Mr I ac i Mr J. Yr oedd argymhelliad pellach y dylai'r Cyngor ystyried mabwysiadu polisi eglur ar gyfer delio â chwynion yn erbyn darparwyr gofal. Dylid cynnal archwiliad o achosion tebyg i ganfod a oes cynadleddau achos wedi'u cynnal ac, os oes, a ydynt wedi eu defnyddio mewn amgylchiadau priodol. Dylai'r materion a godwyd a'r gwersi a ddysgwyd yn sgil y gŵyn gael eu defnyddio i hyfforddi staff a dylai'r Cyngor sicrhau bod ei staff yn gwbl ymwybodol o'r angen i gysylltu â'r asiantaethau perthnasol sy'n gysylltiedig ag ymchwiliadau POVA. Argymhellodd yr ymchwiliad fod y Cyngor yn ystyried y materion yn ymwneud â chontractau a darparwyr a ddaeth i'r amlwg yn ystod y gŵyn a'i fod yn ystyried cynnal adolygiad o ddarparwyr gofal eraill y mae ganddo gysylltiad â hwy drwy gontractau. Cytunodd y Cyngor i weithredu'r argymhellion.
Cyfeirnod yr achos 200900324

Hydref 2010 – Gwasanaethau i oedolion agored i niwed – Cyngor Bwrdeistref Sirol Caerffili
Cwynodd Mr A am ymateb Cyngor Bwrdeistref Sirol Caerffili i honiadau fod aelodau o'r teulu wedi anafu ei fab "H", sy'n oedolyn â nam meddyliol. Roedd yn arbennig o bryderus bod H wedi ei symud i gartref gofal heb orchymyn llys, ynghylch priodoldeb yr ymchwiliad amddiffyn oedolion agored i niwed (POVA), ynghylch yr amser a gymerwyd i gwblhau'r ymchwiliad POVA, safon y cyfathrebu â'r teulu ac ymateb y Cyngor i lythyrau oddi wrth gyfreithiwr y teulu a'u Aeolod Cynulliad.

Canfu'r Ombwdsmon fod yr oedi cyn cwblhau'r ymchwiliad POVA wedi digwydd oherwydd yr amser a gymerodd yr heddlu i gwblhau eu hymchwiliadau hwy a bod hynny y tu hwnt i reolaeth y Cyngor. Canfu'r Ombwdsmon rai mân fethiannau ar ran staff y Cyngor yn y broses POVA, yn fwyaf arbennig methiant i sicrhau asesiad meddygol digonol ar gyfer H ar ddau achlysur.

Roedd yr Ombwdsmon o'r farn hefyd y dylai'r Cyngor, cyn gynted ag y daeth yn amlwg y byddai ymchwiliad yr heddlu'n cymryd amser, fod wedi gofyn am gyngor cyfreithiol ynghylch cadw H mewn gofal preswyl.

Canfu'r Ombwdsmon er bod y trefniadau cyfathrebu rhwng gweithiwyr cymdeithasol H a'r teulu'n dda ar y cyfan, y gallent fod yn well drwy ddarparu diweddariadau ysgrifenedig iddynt yn dilyn cynadleddau achos POVA. Roedd o'r farn y dylai'r teulu fod wedi cael cyfle i gwrdd â'r Cydlynydd POVA.

Derbyniodd yr Ombwdsmon fod cyfyngiad ar faint o wybodaeth y gellid ei rhoi i'r teulu a'u cynrychiolwyr tra oedd ymchwiliad yr heddlu'n parhau; fodd bynnag, beirniadodd yr Ombwdsmon y Cyngor am beidio rhoi sylw i rai o'r pwyntiau a godwyd gan gyfreithiwr y teulu. Cadarnhaodd yr Ombwdsmon gwynion Mr A yn rhannol. Argymhellodd yr Ombwdsmon y dylai'r Cyngor ymddiheuro i'r teulu am y methiannau a nodwyd, a hefyd gwnaeth rai argymhellion gweithdrefnol gyda'r nod o wella proses POVA y Cyngor.
Cyfeirnod yr achos 200901188

Heb eu Cadarnhau

Rhagfyr 2010 - Gwasanaethau i bobl hŷn – Cyngor Sir Gaerfyrddin
Dywedodd Mrs A na ddylai'r Cyngor fod wedi gosod pridiant tir ar eiddo a arferai fod yn eiddo i'w diweddar rieni-yng-nghyfraith, Mr a Mrs B. Cwynodd bod y Cyngor wedi eu lleoli mewn cartref gofal nad oedd yn gallu diwallu eu hanghenion. Dywedodd bod yr aelodau o staff yn y cartref hwn yn esgeuluso ac yn cam-drin Mr a Mrs B yn ariannol. Honnodd bod y Cyngor wedi "anwybyddu" pryderon y teulu am leoli Mr a Mrs B yn y cartref gofal. Cwynodd nad oedd gweithiwr cymdeithasol Mr a Mrs B yn fodlon cael hyd i leoliad addas iddynt. Dywedodd nad oedd y teulu'n rhan o'r asesiadau a gwblhawyd mewn perthynas â Mr a Mrs B. Dywedodd wrthym na fu i'r Cyngor ei gwahodd hi i fynychu cyfarfodydd cynllun gofal Mr a Mrs B. Cwynodd na ddywedai'r Cyngor wrthi pryd roedd digwyddiadau perthnasol i Mr a Mrs B yn cael eu cynnal. Awgrymodd bod yr asesiad ariannol, a ddaeth i'r penderfyniad bod Mr a Mrs B yn gallu talu am eu lleoliad mewn cartref gofal, yn ddiffygiol. Dywedodd bod gwerthusiad y Cyngor o eiddo Mr a Mrs B yn anghywir.

Ni chadarnhaodd yr Ombwdsmon yr agweddau hynny ar gŵyn Mrs A a oedd yn ymwneud â rheolaeth y Cyngor ar ofal Mr a Mrs B, ei ymateb i bryderon y teulu am eu lleoliad a'r pridiant tir. Ni wnaeth unrhyw ddarganfyddiadau mewn perthynas â'r elfennau o gŵyn Mrs A a oedd yn ymwneud â'r asesiad ariannol a'r gwerthusiad o'r eiddo. Credai y byddai'n briodol i Mrs A fwrw ymlaen â'r materion hyn yn gyfreithiol.
Cyfeirnod yr achos 200801933

Crynodebau Gweinyddu Budd-daliadau

Heb ei Chadarnhau

Tachwedd 2010 - Cyfrifo hawliad i fudd-daliadau – Cyngor Bwrdeistref Sirol Conwy
Cwynodd Mr A am benderfyniad y Cyngor i ystyried benthyciad banc fel cynilion i ddibenion ei hawliad am Fudd-dal Tai â'r Dreth Gyngor. Cyflwynodd y Cyngor gronoleg fanwl a dogfennau ategol i'r Ombwdsmon a oedd yn gysylltiedig â hawliad Mr A am fudd-daliadau, ac a oedd yn dangos yn glir ei fod wedi cael ei gynghori'n briodol ar ei hawl i apelio i'r Gwasanaeth Tribiwnlys os oedd yn anghytuno â phenderfyniad y Cyngor. Roedd y Cyngor hefyd wedi rhoi eglurhad ysgrifenedig rhesymol i Mr A yn dilyn ei gais am un.

Daeth yr Ombwdsmon i'r casgliad nad oedd dim tystiolaeth o gamweinyddu ar ran y Cyngor ac ni chadarnhaodd y gŵyn.
Cyfeirnod yr achos 200900761

Crynodebau Ffyrdd a Thrafnidiaeth

Cadarnhawyd

Tachwedd 2010 - Dirymu caniatâd cynllunio – Cyngor Sir Fynwy
Cwynodd Miss K a Mrs K am benderfyniad y Cyngor i ddirymu ei ganiatâd blaenorol i gael cwrb isel y tu allan i eiddo yr oeddent yn berchen arno. Cwynodd yr achwynwyr i'r Cyngor drwy ei broses cwynion corfforaethol ond roeddent yn parhau i fod yn anfodlon. Canfu ymchwiliad yr Ombwdsmon rai diffygion yn y ffordd yr oedd y Cyngor yn ystyried ceisiadau o'r fath ac yn ei lythyr penderfyniad roedd y Cyngor wedi cyfeirio at Bolisi nad oedd yn bod ar y pryd.

Cytunodd yr Ombwdsmon â'r argymhellion a amlinellwyd yn adroddiad y Cyngor i'w ymchwiliad i'r gŵyn yn ymwneud â newidiadau i'r ffordd yr oedd yn ymdrin â cheisiadau o'r fath ac i lunio Polisi a gweithdrefn ar frys i sicrhau ei fod yn ymdrin mewn modd cyson â phob cais a wneir am gyrbiau isel yn y dyfodol. Cytunodd y Cyngor hefyd i adolygu ei ohebiaeth a'i lythyrau cymeradwyo ar faterion o'r fath i sicrhau ei fod yn cydymffurfio â'r Polisi a'r weithdrefn newydd, i ymddiheuro i'r achwynwyr am y diffygion a ganfuwyd ac i ailystyried ei benderfyniad blaenorol i ddirymu caniatâd gyda golwg ar yr asesiad gwreiddiol. Hefyd cytunodd y Cyngor i dalu costau cyfreithiol rhesymol a chytunedig i'r achwynwyd sy'n deillio'n uniongyrchol o'i benderfyniad diffygiol ac i dalu swm enwol iddynt am yr amser a'r drafferth yr aethant iddo i gwyno. Hefyd ailgyhoeddodd y Cyngor y caniatâd ar gyfer cwrb isel i'r achwynwyr a oedd wedi'i ddirymu.
Cyfeirnod yr achos 200901226

Crynodebau Gwasanaethau Cymdeithasol Plant

Cadarnhawyd

Tachwedd 2010 - Anghenion addysgol arbennig – Cyngor Bwrdeistref Sirol Pen-y-bont ar Ogwr
Cwynodd Mr Z am Gyngor Bwrdeistref Sirol Pen-y-bont ar Ogwr oherwydd y penderfyniadau a wnaethpwyd ganddo ynghylch ei fab B. Symudodd B, nad oedd yn byw â Mr Z, yn ôl i Gymru pan oedd yn 15 oed. Dywedodd Mr Z fod y Cyngor wedi methu yn ei ddyletswydd i ddarparu addysg i B ac o ran y cymorth a gynigiwyd iddo gan y gwasanaethau cymdeithasol. Dywedodd nad oedd y Cyngor wedi darparu datganiad o anghenion addysgol arbennig ar gyfer B er ei fod wedi gofyn am un. Ychwanegodd hefyd nad oedd wedi darparu digon o gyfleoedd addysgol iddo gan nad oedd ysgolion prif ffrwd yn addas i B. Dywedodd Mr Z nad oedd y gwasanaethau cymdeithasol wedi gwneud digon i gynnig cymorth i B, a oedd â phroblemau cyffuriau, troseddol ac ymddygiadol difrifol ac nad oeddent wedi gweinyddu asesiadau ffurfiol yn briodol. Hefyd beirniadodd Mr Z y ffordd yr oedd y Cyngor wedi cyfathrebu ag ef ac am y modd yr oedd wedi ymdrin â'i gwynion. Dywedodd fod y problemau wedi achosi llawer o drallod ac wedi arwain at ddeilliant gwaeth i B.

Cadarnhaodd yr Ombwdsmon gwynion Mr Z i raddau helaeth er ei fod hefyd yn sylweddoli pa mor anodd oedd y sefyllfa i swyddogion y Cyngor. Yn bwysicach na dim, nid oedd y Cyngor wedi ymateb yn briodol i gais Mr Z am ddatganiad o anghenion addysgol arbennig ar gyfer B; nid oedd wedi cynnal asesiadau statudol mewn modd cywir; nid oedd wedi cyfathrebu'n ddigonol â Mr Z; ac nid oedd wedi ymateb yn briodol i'r llythyr o gŵyn. Gwnaeth yr Ombwdsmon nifer o argymhellion gan gynnwys talu £700 o iawndal i Mr Z, yr angen i edrych ar anghenion hyfforddi ac archwiliad o'i gyfleusterau llety. Cytunodd y Cyngor i weithredu'r argymhellion.
Cyfeirnod yr achos 200901541

Heb ei Chadarnhau

Tachwedd 2010 - Plant mewn gofal – Cyngor Sir Penfro
Cwynodd Mr C am y gweithdrefnau a fabwysiadwyd gan Adran Gwasanaethau Cymdeithasol Cyngor Sir Penfro rhwng Rhagfyr 2008 a Chwefror 2009 o ran ei drefniadau i leoli ei fab T gyda'i nain ar ochr ei fam, yn dilyn carcharu Mr C a'i wraig. Roedd nain T yn byw y tu allan i'r DU. Teimlai Mr C fod y Cyngor wedi oedi'n ddiangen cyn sicrhau bod T yn cael ei leoli â'i nain. Cwynodd Mr C mai achos yr oedi oedd y gofyniad i gynnal asesiad o addasrwydd y nain fel gofalwr ac ymholiadau i statws mewnfudo T. Cwynodd Mr C hefyd am y modd yr oedd y Cyngor wedi ymdrin â'i gŵyn yn wreiddiol.

Ar ôl cael cyngor gan gynghorydd proffesiynol daeth yr Ombwdsmon i'r casgliad bod y Cyngor wedi gweithredu'n briodol drwy gynnal yr asesiadau a thrwy wneud ymholiadau gyda'r awdurdodau perthnasol. Hefyd, credid fod y Cyngor wedi gweithredu heb oedi diangen. Canfu'r ymchwiliad rai meysydd o wasanaeth y Cyngor lle gellid gwella gan gynnwys cofnodi nodiadau achos; fodd bynnag, ni chredid fod hyn wedi achosi unrhyw oedi cyn lleoli T.
Cyfeirnod yr achos 200901872

Crynodebau Cyfleusterau Cyhoeddus a Hamdden

Cadarnhawyd

Tachwedd 2010 - Parciau, canolfannau awyr agored a chyfleusterau– Cyngor Bwrdeistref Sirol Rhondda Cynon Taf

Mae'r achwynydd, Mr X, yn cynrychioli 16 o ddeiliaid rhandiroedd Mole Meadow ("deiliaid y rhandiroedd"), clwt o dir sy'n eiddo i drydydd parti preifat. Cyflwynodd cwmni datblygu gais am ganiatâd cynllunio ar gyfer adfer mwynau ar y tir. Fel rhan o'r caniatâd cynllunio gwnaeth Cyngor Bwrdeistref Sirol Rhondda Cynon Taf ofyniad arno i gyflwyno bond perfformiad ("bond"). Diben y bond oedd sicrhau y byddai arian ar gael i adfer, tirlunio ac ailgyflwyno'r rhandiroedd pe na bai'r datblygwr yn cyflawni'r amodau adfer a osodwyd arno fel rhan o'r caniatâd cynllunio. Yn dilyn cytundeb â'r datblygwr, gadawodd deiliaid y rhandiroedd y tir i'w alluog i ddechrau ar y gwaith o echdynnu'r mwynau. Fodd bynnag, ar ôl i'r gwaith hwnnw ddod i ben, ni chafodd y tir ei adfer gan fod y cwmni datblygu wedi'i diddymu yn dilyn methdaliad. Roedd deiliaid y rhandiroedd yn disgwyl i'r Cyngor adfer y tir gan ddefnyddio'r arian a oedd wedi'i roi yn y bond, ond ni ddigwyddodd hynny.

Ym mis Tachwedd a Rhagfyr 1999 rhoddodd y Cyngor ganiatâd i geisiadau cynllunio PP3 a PP2 yn y drefn honno, a oedd diwygio'r caniatâd cynllunio gwreiddiol, PP1. Yr oedd yn amlwg o adroddiad y Cyfarwyddwr Cynllunio bod y Cyngor wedi bwriadu gwneud cais i adran 106 diwygiedig a bond gael eu rhoi ynghlwm wrth ganiatâd cynllunio PP2 a PP3, ond ni wnaeth y Cyngor hynny. Canlyniad y methiant hwnnw oedd nad oedd dim bond i'w orfodi ac nid oedd arian ar gael i adfer y tir a'r rhandiroedd yn ôl yr hyn y cytunwyd arno.

Cadarnhaodd yr Ombwdsmon y gŵyn. Nodwyd, fodd bynnag, fod y Cyngor wedi cydnabod ei fethiannau yn y mater ac wedi ymddiheuro i ddeiliaid y rhandiroedd. Cytunodd y Cyngor hefyd i drefnu hyfforddiant i'w staff ar fondiau perfformiad a chytundebau Adran 106.

Cyfeirnod yr achos 200802476

Crynodebau Amaethyddiaeth a Physgodfeydd

Cadarnhawyd

Rhagfyr 2010 - Dyrannu trwyddedau pysgota – Asiantaeth yr Amgylchedd (Cymru)
Cwynodd Mr T am y ffordd yr oedd Asiantaeth yr Amgylchedd ("yr Asiantaeth") yn dyrannu trwyddedau ar gyfer pysgota cocos yn Aber Afon Dyfrdwy. Gweithredodd yr Asiantaeth Weithdrefn Dyrannu Trwyddedau ("y Weithdrefn") a oedd yn rhoi safleoedd i ymgeiswyr yn unol â'u profiad blaenorol o bysgota'n fasnachol am gocos yn Aber Afon Dyfrdwy. Credai Mr T bod camgymeriadau'r Asiantaeth wrth ymdrin â'i gais ef ac wrth osod ymgeiswyr eraill mewn safleoedd rhy uchel wedi peri i'r Asiantaeth benderfynu peidio â dyrannu trwydded, sy'n gallu bod o werth ariannol sylweddol, iddo ef. Cwynodd Mr T bod yr Asiantaeth wedi gwrthod yr hawl iddo apelio ac roedd hyn wedi ei atal rhag cael cyfle i gyflwyno ei achos. Dywedodd Mr T ei fod ef ymhlith dim ond ychydig iawn o bysgotwyr a oedd wedi cyflwyno ffurflenni'n cofnodi eu dalfa am y blynyddoedd pryd roedd wedi bod yn pysgota am gocos yn y Ddyfrdwy, fel sy'n ofynnol o dan is-ddeddf. Cwynodd bod trwyddedau wedi cael eu dyfarnu i ymgeiswyr nad oeddent wedi cyflwyno ffurflenni'n cofnodi eu dalfa ac a oedd wedi gweithredu'n groes felly i'r is-ddeddf.

Roedd tystiolaeth o gamweinyddu ar ran yr Asiantaeth yn y modd yr oedd wedi ymdrin â chais Mr T ar y dechrau, a'i hawl i apelio. Roedd yr Asiantaeth wedi cydnabod y camgymeriadau hynny ac wedi ymddiheuro'n briodol yn eu cylch.

Roedd tystiolaeth bod yr Asiantaeth wedi methu cadw'n ddigonol at ei gweithdrefn mewn perthynas â chofnodi'r rhesymau dros y penderfyniadau a wnaed. Oherwydd y diffyg eglurder yn y broses gwneud penderfyniadau o ganlyniad, ni allai'r Ombwdsmon fod yn hyderus bod yr Asiantaeth wedi gweithredu'r weithdrefn yn briodol ac nad oedd cais Mr T wedi bod o dan anfantais o ganlyniad. Roedd hwn yn anghyfiawnder a oedd yn codi o gamweinyddu.

Argymhellodd yr Ombwdsmon bod yr Asiantaeth yn ymddiheuro ac yn gwneud taliad o £500 i Mr T i gydnabod yr anghyfiawnder yr oedd wedi'i ddioddef drwy fethu bod yn hyderus bod y weithdrefn wedi cael ei gweithredu'n briodol a bod ei gais wedi cael ei drin yn deg felly mewn perthynas â'r ymgeiswyr eraill. Hefyd, argymhellodd yr Ombwdsmon y dylai'r Asiantaeth gynnal archwiliadau ansawdd o'i gwaith o gadw cofnodion a'r penderfyniadau y mae wedi'u gwneud, a'r rhesymeg sy'n sail i'r rhain.
Cyfeirnod yr achos 200801692

Mwy o Wybodaeth

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

Byddem yn gwerthfawrogi unrhyw sylwadau neu adborth sydd gennych ynglŷn â Choflyfr yr Ombwdsmon. Rydym hefyd yn fwy na bodlon i ateb unrhyw gwestiynau sydd gennych ynglŷn â'r cynnwys. Gallwch ebostio unrhyw ohebiaeth o'r fath at James.Merrifield@ombudsman-wales.org.uk neu ei hanfon i'r cyfeiriad isod:

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

Ffôn 01656 644200
Ffacs 01656 641199

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