Coflyfr yr Ombwdsmon

Rhifyn 7 Ionawr 2012

Tu fewn

Rhagair yr Ombwdsmon 1

Gwersi i'w dysgu

Iechyd - Tynnu cleifion oddi ar restrau triniaeth 3

Iechyd - Asesiadau annigonol 4

Addysg - Anghenion Addysgol Arbennig (AAA) 5

Crynodebau Achosion

Iechyd 6

Gweinyddiaeth Budd-daliadau 18

Addysg 19

Amgylchedd ac Iechyd yr Amgylchedd 22

Tai 23

Cynllunio a Rheoli Adeiladu 26

Ffyrdd a Thrafnidiaeth 28

Gwasanaethau Cymdeithasol 29

Eraill Amrywiol 30

Mwy o Wybodaeth 32

Rhagair yr Ombwdsmon

Rwy'n manteisio ar y cyfle wrth ysgrifennu'r cyflwyniad hwn i ganolbwyntio ar gwynion nad ydynt yn dod i'm swyddfa. Y diben yw tynnu sylw at anghysondebau parthed y sector annibynnol yn gwneud iawn. Mae cyhoeddusrwydd diweddar ynghylch mewnblaniadau diffygiol mewn bronnau wedi tynnu sylw at y diffyg atebolrwydd ar gyfer cleifion sy'n cael gofal iechyd preifat. Mae fy awdurdodaeth yn fy ngalluogi i ystyried triniaeth gan ddarparwyr iechyd preifat pan gaiff ei gomisiynu gan y GIG, er mai rhan gymharol fechan o'm gwaith yw hyn ac, yn wahanol i'r sefyllfa yn Lloegr, mae'n annhebygol o ddatblygu yn y tymor byr. Fodd bynnag, mae gofal iechyd sy'n gyfan gwbl breifat yn sector bach ond arwyddocaol yng Nghymru, ac er ei fod yn cael ei reoleiddio, nid oes gan y sector annibynnol drefniant i wneud iawn â chleifion.

Mae'r mater sy'n ymwneud â gwneud iawn â phobl sy'n talu am eu gwasanaethau iechyd neu ofal cymdeithasol eu hunain neu'n eu cael gan gyrff y sector annibynnol wedi codi yn fy ngwaith. Cododd un enghraifft benodol, a oedd yn Llyfr Achosion rhif 4, yn achos hosbis, a oedd yn cael rhywfaint o gymorth grant gan y GIG yng Nghymru ond a oedd wedi codi'r rhan fwyaf o'i incwm drwy weithgareddau codi arian elusennol. Er fy mod yn gallu cynnig sylwadau ar gyfranogiad y rheoleiddiwr, AGIC, roedd y rhan fwyaf o'r gŵyn y tu hwnt i'm cylch gwaith. Mae'r awydd i gynnig ystyriaeth annibynnol i gwynion ar gyfer cleifion a'u teuluoedd mewn lleoliadau o'r fath wedi sbarduno Llywodraeth Cymru i gynnig ymestyn fy nghylch gwaith i gynnwys gofal hosbis yn y dyfodol. Rwy'n croesawu'r ymrwymiad hwn, ond hoffwn ddweud hefyd nad wyf yn disgwyl llawer o gwynion i'm swyddfa o'r sector hwn, oherwydd y safonau uchel o ofal ac ymroddiad i gleifion sy'n nodweddiadol o waith y sector.

(Parheir trosodd)

Hefyd mae'r Llywodraeth wedi cynnig ymestyn fy nghylch gwaith i gynnwys preswylwyr mewn cartrefi gofal preifat sy'n talu drostynt eu hunain ac nad ydynt yn gallu cwyno i'm swyddfa tra bod preswylwyr lle mae'r awdurdodau lleol yn talu am eu gofal yn gallu gwneud. Yn sicr, mae'n werth ystyried ymestyn ymhellach i gynnwys holl ofal iechyd preifat.

Mae ambell ddiwydiant sy'n gwbl breifat eisoes yn rhoi cyfle i ddefnyddio cynlluniau ombwdsmon statudol. Mae Gwasanaeth yr Ombwdsmon Ariannol yn enghraifft ragorol o hyn. Fodd bynnag, yn yr achosion hyn, y cyrff yn yr awdurdodaeth, e.e. banciau a chymdeithasau adeiladu, sy'n talu cost gwasanaeth yr ombwdsmon. Rwy'n credu bod achos cryf iawn dros sicrhau bod darparwyr iechyd preifat hefyd yn rhoi cyfle i ddefnyddio gwasanaeth ombwdsmon pan fyddant wedi methu â datrys cwynion. Fodd bynnag, rwyf o'r farn mai'r cwmnïau dan sylw, ac nid y trethdalwr, ddylai talu'r gost hon. Nid yw hyn yn golygu y dylid sefydlu gwasanaethau newydd at y diben hwn. Yn hytrach, byddai'n fwy priodol yng Nghymru i achwynwyr allu cysylltu â'm swyddfa, ond byddai angen mecanweithiau newydd drwy ddeddfwriaeth er mwyn i hyn ddigwydd. Er hynny, mewn maes mor bwysig â gofal iechyd, mae'n hanfodol bod defnyddwyr gwasanaeth yn gallu cael gwasanaethau annibynnol, gwrthrychol a di-dâl sy'n ystyried eu cwynion.

Peter Tyndall

Ombwdsmon

Gwersi i'w dysgu

Iechyd - Tynnu cleifion oddi ar restrau triniaeth

Er bod cwynion ynghylch tynnu cleifion oddi ar restrau triniaeth practis Meddygon Teulu yn llai cyffredin na mathau eraill o gwynion, gan fod y penderfyniad yn un mor derfynol mae siawns rhesymol y caiff cwyn ei chyflwyno i'r swyddfa hon. Mae'n hanfodol felly bod y penderfyniad yn cael ei wneud yn unol â rheoliadau a chanllawiau perthnasol, yn ogystal â'i fod yn cael ei gyfleu'n briodol i'r claf.

Rydym wedi ymchwilio i sawl cwyn ynghylch tynnu cleifion oddi ar restrau yn ystod y chwarter diwethaf. Roedd yr adroddiadau a gyflwynwyd mewn cysylltiad â'r cwynion hyn yn codi pryderon ynghylch y modd y gwnaethpwyd y penderfyniadau, yn benodol yng nghyswllt cydymffurfio â'r rheoliadau priodol, sy'n gosod y camau i'w cymryd os oes gan Feddyg Teulu "seiliau rhesymol" dros ddymuno i dynnu claf oddi ar y rhestr triniaeth.

Yn achos 201001558, dywedwyd mai'r sail dros dynnu'r claf oedd bod y berthynas therapiwtig rhwng y claf a'r practis wedi dirywio i'r fath raddau fel nad oedd modd ei hadfer. Er bod yr adroddiad wedi dod i'r casgliad nad oedd y Practis wedi bod yn afresymol wrth ddweud bod y berthynas wedi dirywio, roedd yr adroddiad hefyd yn tynnu sylw at sawl diffyg gweithdrefnol yn null gweithredu'r Practis, gan gynnwys peidio ag anfon llythyr rhybudd wedi'i lunio'n briodol; peidio ag ystyried dewisiadau eraill; a pheidio â rhoi rhesymau clir dros dynnu claf oddi ar y rhestr.

Mewn ail achos (201001972) nodwyd diffygion eraill, gan gynnwys diffyg cofnodion i gyfiawnhau'r penderfyniad i dynnu'r claf, dyddiad y penderfyniad hwnnw, neu'r cyngor a gafodd y Practis i wneud y penderfyniad. Hefyd nid oedd dim manylion wedi'u cofnodi ynghylch pam na wnaeth y Practis anfon llythyr 'rhybudd' at y claf. Roedd yr achos hwn hefyd yn codi pryderon ynghylch trosglwyddo cofnodion cwynion yr achwynydd i'r Bwrdd Iechyd yr un pryd â'u cofnodion clinigol. Fel y nodwyd yn adroddiad yr ymchwiliad, "ni ddylai cleifion ofni y bydd canlyniadau er gwaeth iddynt hwy neu eu teuluoedd oherwydd eu bod wedi cwyno..."

Yn sgil yr achosion uchod, mae'n amser da felly i Bractisau Meddygon Teulu ystyried eu prosesau er mwyn gwneud yn siŵr eu bod yn gweithredu'n briodol os bydd angen iddynt ystyried tynnu claf oddi ar eu rhestr triniaeth rywbryd.

Cwestiynau Allweddol:
A ydym yn gyfarwydd â'r rheoliadau sy'n rheoli tynnu cleifion oddi ar restrau triniaeth?

A oes gennym seiliau rhesymol dros dynnu'r claf ac a oes gennym dystiolaeth ar gyfer ein penderfyniad?

A ydym wedi cyfleu ein penderfyniad i'r achwynydd yn glir ac yn briodol?

Iechyd - Asesiadau annigonol

Cyhoeddwyd sawl adroddiad yn y chwarter diwethaf sydd wedi tynnu sylw at enghreifftiau o archwiliadau annigonol. Mae'r ddwy enghraifft gyntaf yn ymwneud ag asesiad annigonol o symptomau, gan gynnwys methiannau amlwg i ystyried hanes meddygol yn ddigonol wrth wneud diagnosis o symptomau. Mae'r trydydd achos yn ymwneud â diffyg asesiadau nyrsio digonol neu briodol, wrth i gleifion gael eu derbyn mewn ysbyty a drwy gydol eu harhosiad.

Yn yr achos cyntaf (201100169), canfuwyd bod Parafeddyg Ymateb Brys wedi cynnal archwiliad annigonol o gyflwr claf, a oedd yn cynnwys methiant i weld bod y claf mewn perygl sylweddol, ac ystyried y cyflwr a oedd yn bodoli arno'n barod. Hefyd nid oedd y diagnosis afresymol a wnaeth y parafeddyg wedi'i gefnogi'n ddigonol gan y dystiolaeth sydd ar gael ym mhapur gwaith y parafeddyg.

Yn yr ail achos (201002020), er gwaethaf hanes y claf o afiechydon penodol ac iddynt gael eu cyfleu mewn Adran Damweiniau ac Achosion Brys am resymau eithaf penodol, ni wnaeth meddyg o'r adran honno gynnal archwiliad digonol o'r claf, a rhoddodd Ibuprofen i drin y symptomau. Roedd un o argymhellion yr adroddiad yn nodi y dylai'r Bwrdd Iechyd atgoffa staff ynghylch pwysigrwydd sicrhau bod archwiliadau trylwyr yn cael eu cynnal i ganfod achos symptomau.

Tynnodd y trydydd achos (201100251) sylw at annigonolrwydd sylfaenol mewn gofal nyrsio, gan gynnwys peidio ag adnabod anghenion claf yn ddigonol o ran cael cymorth i ymolchi ei hun neu i gymryd cymryd camau cadarnhaol pan oedd y claf yn gwrthod cymorth.

Pan fydd cleifion yn mynd i feddygfa, adran Damweiniau ac Achosion Brys neu'n aros yn yr ysbyty, mae ganddynt hawl i ddisgwyl sylw digonol a thrylwyr i'w symptomau sydd hefyd yn ystyried unrhyw gyflyrau meddygol blaenorol a all fod yn berthnasol. Er nad yw hyn yn golygu y bydd hi bob amser yn bosibl gwneud y diagnosis cywir, bydd archwiliad annigonol yn ei gwneud yn anoddach gwneud diagnosis a rhoi triniaeth wedyn. Bydd hyn felly yn cynyddu'r tebygolrwydd y bydd y claf yn cael gofal o safon is na'r hyn y gallai ac y dylai ei disgwyl yn rhesymol.

Cwestiynau Allweddol:
A ydym wedi ystyried hanes meddygol y claf a chyflyrau sydd eisoes yn bodoli wrth geisio gwneud y diagnosis cyntaf?

A ydym wedi cofnodi'r wybodaeth yn ddigonol a ddefnyddiwyd i wneud y diagnosis cyntaf?

A yw'r wybodaeth yn cefnogi'r diagnosis?

A ydym wedi cynnal asesiad trwyadl o ofynion gofal y claf, gan gynnwys camau i'w cymryd os bydd y claf yn gwrthod cymorth?

Addysg - Anghenion Addysgol Arbennig (AAA)

Mae'r swyddfa hon hefyd wedi derbyn sawl cwyn yn ystod y chwarter diwethaf fod Awdurdodau Addysg Lleol (AALl) wedi methu mewn ambell agwedd ar eu dyletswyddau i wneud darpariaeth ar gyfer anghenion addysgol arbennig plentyn. Ar ôl ymchwilio mwy i'r cwynion hyn, tynnwyd sylw at enghreifftiau o fethiannau i wneud darpariaeth yn unol â datganiad AAA, yn ogystal â gweinyddu cwynion yn wael.

Yn yr adroddiad a gyhoeddwyd mewn perthynas ag achos cyfeirnod 201001284, daethpwyd i'r casgliad nad oedd yr AALl wedi llwyddo i fodloni darpariaeth yn y datganiad AAA i gynnal asesiad risg digonol. Roedd y Cyngor hefyd wedi oedi wrth ymateb i'r gŵyn ac roedd felly wedi methu â dilyn ei drefn gwyno ei hun. Yn yr adroddiad argymhellwyd y dylai'r cyngor sicrhau bod geiriad y datganiadau'n nodi'n glir pwy ddylai gydlynu gweithgareddau penodol yn y datganiad. Argymhellwyd hefyd y dylai'r Cyngor adolygu ei brosesau ar gyfer delio â chwynion yn ymwneud ag Addysg.

Roedd yr ail achos (201002501) yn codi pryderon sylweddol am weinyddiaeth wael y Cyngor a'i gyfathrebu gwael gyda'r achwynydd. Yn yr ymchwiliad, daethpwyd o hyd i enghreifftiau o arfer gwael gan gynnwys methiant i gofnodi gwybodaeth allweddol, a oedd wedi arwain at ddryswch. Er nad oedd y gŵyn am y methiant i ddarparu addysg wedi'i chyfiawnhau, roedd yr adroddiad yn argymell y dylai'r Cyngor, oherwydd y dryswch, ymddiheuro a thalu iawndal i gydnabod amser yr achwynydd a'r drafferth i fynd ar drywydd y gŵyn.

Mae agweddau ar gwynion AAA y gall y swyddfa hon ymchwilio iddynt wedi'u nodi ar Daflen Ffeithiau briodol yma. Bydd ymchwiliadau o'r fath hefyd yn ystyried safon y gweinyddu achos a thrin cwynion a ddangoswyd gan yr AALl. Fel y dangoswyd gan achos cyfeirnod 201002501, gallai safon wael o weinyddu achos neu drin cwyn olygu bod y swyddfa hon yn cynnig argymhellion o hyd, hyd yn oed os yw'r AALl wedi cydymffurfio â'u dyletswyddau AAA.

Yn ogystal â bodloni eu dyletswyddau yng nghyswllt AAA, dylai AALlau sicrhau safon briodol o gadw cofnodion a chyhoeddi ymatebion prydlon i ymholiadau neu gwynion. Mae'r wers hon yr un mor berthnasol i ddarparwyr gwasanaethau cyhoeddus eraill sy'n ymwneud â darparu gwahanol wasanaethau cyhoeddus.

Cwestiynau Allweddol:
A ydym wedi gwneud darpariaeth yn unol â'r datganiad AAA?

A ydym wedi osgoi oedi wrth wneud darpariaeth o'r fath?

A ydym yn cadw cofnodion digonol ac a allem ddibynnu arnynt i esbonio ein gweithredoedd?

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.

Hydref 2011 – Triniaeth glinigol mewn ysbyty – Bwrdd Iechyd Prifysgol Betsi Cadwaladr

Cwynodd Mrs W am y gofal a'r driniaeth a gafodd ei gŵr, Mr W, pan oedd yn glaf yn Ysbyty Gwynedd (yr Ysbyty). Derbyniwyd Mr W i'r Ysbyty er mwyn cael triniaeth ar gyfer dysffagia (trafferthion llyncu) wrth fwyta ac yfed. Rhyddhawyd ef o'r Ysbyty, ond cafodd ei dderbyn eto bedwar diwrnod yn ddiweddarach gan fod y dysffagia yn gwaethygu. Cwynodd Mrs W am y safon wael iawn o ofal a gafodd ei gŵr yn yr Ysbyty. Arweiniodd hyn at ddirywiad yn ei gyflwr, a chyfrannu at ei farwolaeth yn y pen draw.

Cwynodd Mrs W am y canlynol:

- ni chyflawnwyd y driniaeth i ledu llwnc Mr W fel y cynlluniwyd oherwydd camgymeriad ar ran y staff nyrsio;
- cafodd ei gŵr ei ryddhau o'r Ysbyty heb gael y driniaeth hon, ac ar ôl ei dderbyn eto i'r Ysbyty, roedd yn rhy wan i gael y driniaeth oherwydd bod ei iechyd wedi dirywio;
- roedd oedi yn y broses o gael ail farn am gyflwr ei gŵr ac wrth drefnu ei drosglwyddo i ysbyty arbenigol.

Dyfarnais fod modd cyfiawnhau'r rhan fwyaf o gwynion Mrs W. Deuthum i'r casgliad fod y gofal clinigol a gafodd Mr W yn annigonol gan nad oedd yn ddigon dwys ac nad oedd ei feddyg ymgynghorol wedi rhoi digon o fewnbwn. Deuthum i'r casgliad fod nifer o fethiannau clinigol yn yr Ysbyty a gyfrannodd at y problemau iechyd a ddaeth i'r amlwg pan gafodd Mr W ei dderbyn eto i'r Ysbyty. Y mwyaf arwyddocaol o'r rhain oedd y penderfyniad i ryddhau Mr W o ofal yr Ysbyty heb gyflawni triniaeth ymledu'r oesoffagws (oesophageal dilatation), sef triniaeth i ledu'r llwnc, yn ogystal â'r oedi wrth godi pryderon ynglŷn â chyflwr dirywiol Mr W gydag ysbyty arbenigol. Er bod y methiannau hyn yn arwyddocaol, ni fu i mi ganfod tystiolaeth bendant er mwyn gallu dod i'r casgliad y gallai'r canlyniad trasig fod wedi ei atal oni bai am y methiannau hyn. Yn olaf, deuthum i'r casgliad fod y rheolaeth a'r gofal nyrsio a gafodd Mr W yn rhesymol ar y cyfan. Fodd bynnag, roedd diffygion yn rhai o gofnodion y nyrsys yn fy atal rhag dod i gasgliad pendant o ran pa mor ddigonol oedd y gofal a roddwyd pan fu i'r tiwbiau a oedd ynghlwm wrth ddraen brest Mr W ddatgysylltu.

Rwy'n argymell y dylai'r Bwrdd Iechyd edrych ar y methiannau o ran y gofal a gaiff ei nodi, a darparu cadarnhad o'r camau gweithredu pellach sy'n cael eu cymryd i roi sylw i'r diffygion yng nghyswllt ymwybyddiaeth y staff o ganllawiau cenedlaethol yn ymwneud ag ymledu'r oesoffagws, gweithdrefnau trosglwyddo'r Ysbyty ar gyfer cleifion sy'n ddifrifol wael, faint o staff llanw meddygol sydd ar gael dros benwythnosau Gŵyl y Banc a gweithdrefnau o ran gosod draeniau brest. Rwy'n

argymell y dylid talu £500 i Mrs W i gydnabod yr amser mae wedi ei roi wrth ddilyn ei chwyn, a'r drafferth y mae hyn wedi ei achosi iddi. Dylid cynnig ymddiheuriad llawn iddi hefyd am y diffygion yn y gofal a roddwyd i Mr W, ac am fethiant y Bwrdd Iechyd i weld y methiannau hyn ynghynt.
Cyfeirnod yr achos 201001167

Adroddiadau eraill - Cadarnhawyd

Rhagfyr 2011 – Triniaeth glinigol mewn ysbyty – Bwrdd Iechyd Prifysgol Caerdydd a'r Fro
Prif gŵyn Mrs A oedd ei bod hi mewn mwy o boen o lawer ers iddi gael triniaeth i dynnu gwythiennau chwyddedig. Cwynodd hefyd fod y driniaeth a gafodd yn wahanol i'r hyn y dywedwyd wrthi y byddai'n digwydd. Yn benodol, er bod y gwythiennau chwyddedig yn ei choesau wedi cael eu tynnu, nid oedd y gwythiennau chwyddedig fylfol (gwythiennau chwyddedig o gwmpas cesail y forddwyd) wedi cael eu tynnu. Roedd Mrs A yn teimlo bod peidio â gwneud hyn yn ffactor a oedd yn cyfrannu at fwy o boen iddi.

Gofynnwyd am gyngor clinigol gan gynghorydd clinigol yr Ombwdsmon. Ar sail y dystiolaeth a ystyriwyd, daeth yr Ombwdsmon i'r casgliad, er na ellir diystyru bod elfen fechan o boen Mrs A ar ôl y driniaeth o ganlyniad i wythiennau chwyddedig fylfol, roedd yn fwy tebygol mai'r difrod i'r nerfau a all ddigwydd o bryd i'r gilydd o ganlyniad i lawdriniaeth a oedd yn achosi poen Mrs A.

Canfu ymchwiliad yr Ombwdsmon nad oedd cyfathrebu o fewn y Bwrdd Iechyd mor effeithiol ag y dylai fod. Gwaethygwyd hyn gan ddiffygion yn y drefn cadw cofnodion clinigol a'r ffordd y gwnaeth y Bwrdd Iechyd ddelio â chwynion Mrs A.

Argymhellodd yr Ombwdsmon y dylai'r Bwrdd Iechyd:

- gynnig iawndal o £250 i Mrs A i gydnabod y diffygion yn y modd y bu i'r Bwrdd Iechyd ymdrin â'r cwynion, a achosodd ansicrwydd ac anhwylustod iddi; a
- nodi manylion y mesurau y mae'n bwriadu eu dilyn i fynd i'r afael â'r diffygion a nodir yn yr adroddiad. Yna dylai gyfleu pa gamau i'w cymryd i'r swyddfa hon a'r achwynydd.

Cyfeirnod yr achos 201001985

Rhagfyr 2011 – Triniaeth glinigol yn yr ysbyty – Bwrdd Iechyd Prifysgol Betsi Cadwaladr
Cwynodd Mrs B am y gofal a'r driniaeth a roddwyd i'w merch gan Adrannau Paediatrig, Damweiniau ac Achosion Brys, ac Adran Clust, Trwyn a Gwddf Ysbyty Maelor Wrecsam. Roedd ei chwyn yn ymwneud â nad oedd yr Ysbyty wedi canfod bod ei merch yn dioddef haint yn y glust ac nad oedd wedi trin hynny â gwrthfiotigau, ac nad oedd wedi canfod hydroceffalws hirdymor. Cwynodd Mrs B hefyd fod y Bwrdd Iechyd wedi oedi cyn ymateb i'w chwyn ac wedi methu â chyfleu gwybodaeth berthnasol i'w chwyn iddi.

Daeth ymchwiliad yr Ombwdsmon i'r casgliad fod diffygion yn y gofal a ddarparwyd i ferch Mrs B gan yr Adran Damweiniau ac Achosion Brys a'r Adran Paediatrig. Canfu nad oedd archwiliad meddyg yr Adran Damweiniau ac Achosion Brys ar ferch Mrs B yn ddigonol, felly nid oedd penderfyniad dilynol i roi Ibuprofen i drin merch Mrs B yn rhesymol. Unwaith yn rhagor, roedd methiant yr Adran Paediatrig i archwilio merch Mrs B wedi golygu ei bod yn amhosibl dod i'r casgliad a oedd hydroceffalws ei merch yn rhywbeth hirdymor. Dyfarnwyd bod cwynion Mrs B, felly, wedi'u cyfiawnhau. Dyfarnodd yr Ombwdsmon nad oedd cwyn Mrs B ynghylch yr Adran Clust, Trwyn a Gwddf wedi ei chyfiawnhau gan iddo ddod i'r casgliad fod y driniaeth a ddarparwyd yn rhesymol.

Yn olaf, canfu'r Ombwdsmon fod diffygion yn y ffordd yr oedd y Bwrdd Iechyd wedi delio â chwynion Mrs B. Ymysg argymhellion yr Ombwdsmon oedd y dylai'r Bwrdd Iechyd wneud iawn i Mrs B drwy ymddiheuro'n ysgrifenedig iddi am y diffygion yn nhriniaeth ei merch, a nodir yn yr adroddiad. Argymhellodd yr Ombwdsmon eu bod hefyd yn talu £250 i Mrs B i gydnabod ei hamser a'i hymdrech yn mynd ar drywydd ei chwyn.

Cyfeirnod yr achos 201002020

Tachwedd 2011 – Triniaeth glinigol mewn ysbyty – Meddyg Teulu yn ardal Bwrdd Iechyd Aneurin Bevan

Cwynodd Mrs N am safon y gofal a'r driniaeth a gynigiwyd gan Dr X, Meddyg Teulu yn ardal Bwrdd Iechyd Aneurin Bevan, i'w mam, Mrs K, a fu farw ar 28 Ebrill 2009. Yn benodol, cwynodd Mrs N bod y lefelau siwgr yng ngwaed Mrs K wedi bod yn "mynd i fyny ac i lawr" ac na fu'r feddyginiaeth drwy'r geg a ragnodwyd yn llwyddiannus o ran rheoli ei diabetes. Cwynodd Mrs N hefyd bod Dr X, ar 7 Tachwedd 2008, wedi methu ag argymell Mrs K i'r ysbyty nac i'r Arbenigwr Strôc am fynediad ar ôl iddi ddioddef Trawiad Isgenig Byrbarhaol ("TIA").

Yng nghyswllt rhan gyntaf cwyn Mrs N, wedi ystyried y dystiolaeth ar gael daethpwyd i'r casgliad bod triniaeth diabetes Mrs K yn rhesymol ac na fyddai therapi amgen wedi arwain at unrhyw effaith glinigol well. Y lefel darged sy'n awgrymu'r rheolaeth orau ar gyfer unigolyn â Diabetes yw lefel HbA1c rhwng 6.5 - 7%, ac yr oedd yn glir o gofnodion Mrs K bod ei chanlyniadau o fewn yr ystod honno. Ni chadarnhawyd yr elfen honno o'r gwyn.

O ran gweddill y gwyn, canfuwyd, ar gydbwysedd tebygolrwydd, bod Dr X yn bwriadu cyfeirio Mrs X fel yr argymhellwyd gan ganllawiau NICE ac na fu iddo wneud hynny. Fodd bynnag, yr oedd yn annhebygol y byddai'r methiant hwn wedi effeithio ar y canlyniad trasig terfynol i Mrs K, yn benodol gan na fyddai'r cyfeiriad wedi golygu archwiliad o bibellau gwaed ei chalon. Nodwyd hefyd bod Dr X yn derbyn nad oedd wedi cyfeirio Mrs K yn dilyn ei TIA ac nid yn unig y bu iddo ymddiheuro am y methiant hwn yn ei lythyr i Mrs N dyddiedig 12 Mai 2010, ymddiheurodd hefyd am y diffyg eglurder ar y mater wrth drafod y pwynt hwn gyda hi. Cydnabu Dr X hefyd fethiant yn arfer y Feddygfa o ran gwneud cyfeiriadau o'r fath, ac ers hynny y mae wedi cymryd camau i gyflwyno protocol i geisio sicrhau'r broses gyfeirio yn y dyfodol. Cyfiawnhawyd yr elfen hon o'r gwyn yn rhannol.

Argymhellwyd y dylai Rheolwr y Practis fod ar gael i drafod protocol cyfeirio'r Feddygfa a'i effaith gyda Mrs N pe dymunai hi fanteisio ar gyfle o'r fath. Mae Dr X wedi cytuno i weithredu'r argymhelliad ac y mae hefyd wedi cynnig trafod unrhyw agweddau clinigol ar yr achos, yn benodol rheolaeth Diabetes, gyda Mrs N pe teimlai hi y byddai hynny'n ddefnyddiol.

Cyfeirnod yr achos 201001880

Tachwedd 2011 – Triniaeth glinigol y tu allan i ysbyty – Meddyg Teulu yn ardal Bwrdd Iechyd Cwm Taf

Cwynodd Mrs J bod y gofal a'r driniaeth a ddarparwyd ar gyfer ei mam, Mrs T, yn ystod ei hymgynghoriad ar 5 Mai 2010, yn annigonol ac mai ei ganlyniad oedd iddi orfod mynd i adran Damweiniau ac Achosion Brys (A&E) Ysbyty Frenhinol Morgannwg ar 7 Mai pan ganfuwyd hi wedi llewygu yn ei chartref. Cwynodd Mrs J bod y Meddyg Teulu wedi methu â chyflawni archwiliad manwl a darparu'r lefel briodol o ofal i'w mam yng ngoleuni ei chyflwr iechyd meddwl (dementia fasgwlaidd), ei hoedran a'r ffaith ei bod yn byw ar ei phen ei hun. Cwynodd hefyd am yr oedi ar ran ei Meddyg Teulu wrth ymateb i'w chwyn gychwynnol er gwaethaf y ffaith bod Bwrdd Iechyd Lleol Cwm Taf yn gysylltiedig.

Dyfarnodd yr Ombwdsmon bod y gwyn yn un gyfiawn yn rhannol. Wedi ceisio cyngor clinigol, canfu'r ymchwiliad bod y Meddyg Teulu wedi darparu lefel digonol o ofal a thriniaeth i Mrs T yn ystod ei hymgynghoriad. Canfu'r ymchwiliad na wnaed diagnosis ffurfiol o dementia fasgwlaidd ac nad oedd unrhyw dystiolaeth o unrhyw ymddygiad yn ystod ei hymgynghoriad a fyddai wedi nodi i'r meddyg teulu bod Mrs T yn arbennig o fregus a bod angen dull gweithredu mwy rhagweithiol o ran y gofal ohoni. Fodd bynnag, canfu'r ymchwiliad rai diffygion o ran cadw cofnodion a threfn y practis o ymdrin â chwynion.

Argymhellodd yr Ombwdsmon y dylai'r meddyg teulu ddarparu ymddiheuriad llawn i Mrs J am yr oedi cyn ymateb i'w chwyn gychwynnol a'r methiant i roi sylw i'r mater ynghylch a oedd yn ystyried ei mam yn arbennig o fregus a/neu yn gymwys yn feddyliol ar y pryd hwnnw. Argymhellodd y dylid darparu sesiynau hyfforddiant gloywi ar drefn y practis o ran ymdrin â chwynion i holl aelodau'r staff er mwyn mynd i'r afael â'r diffygion a ganfuwyd yn ystod yr ymchwiliad. Argymhellodd yr Ombwdsmon hefyd y dylai'r practis gynnal awdit o'i gofnodion, gan roi adborth i'r holl feddygon yn y practis, er mwyn sicrhau y cedwir cofnodion clinigol cywir yn unol â chanllawiau'r Cyngor Meddygol Cyffredinol.

Cyfeirnod yr achos 201002267

Tachwedd 2011 – Arall – Meddyg Teulu yn ardal Bwrdd Iechyd Prifysgol Caerdydd a'r Fro

Cwynodd Ms A ei bod wedi cael cam ac y gwahaniaethwyd yn ei herbyn gan iddi gael ei thynnu oddi ar y rhestr gan y Meddyg Teulu. Credai Ms A y tynnwyd hi oddi ar y rhestr o ganlyniad iddi wneud cwynion nad oedd wedi derbyn gofal na thriniaeth briodol am ei chyflwr sef anesmwythder rhyw.

Canfu'r Ombwdsmon nad oedd y Practis Meddygol wedi cydymffurfio'n foddhaol â'r rheoliadau perthnasol a'r canllawiau proffesiynol ar dynnu enwau cleifion oddi ar restrau meddygon teulu ac roedd ganddo bryderon ynghylch y camau a gymerwyd. Roedd hyn yn cynnwys diffygion yn y broses rybuddio, ceisiadau cyfyngedig i ganfod atebion eraill a diffyg eglurder ynghylch y rheswm dros dynnu'r enw oddi ar y rhestr. Tynnodd sylw at y ffaith bod y Practis wedi rhoi'r argraff mai cwynion Ms A oedd y rheswm dros dynnu ei henw oddi ar y rhestr yn hytrach na'r ffaith bod y berthynas therapiwtig wedi dirywio i'r fath raddau fel na ellid ei hadfer, sef y rheswm a roddwyd yn y llythyr ynghylch tynnu'r enw ymaith. Canfu'r Ombwdsmon hefyd nad oedd y polisi o ran tynnu enwau oddi ar y rhestr a oedd yn ei le yn y Practis Meddygol yn rhoi sylw i sefyllfaoedd lle yr oedd y berthynas therapiwtig wedi dirywio fel na ellid ei hadfer.

Fodd bynnag, canfu'r Ombwdsmon bod y Practis wedi ceisio symud Ms A ymlaen ar y llwybr clinigol perthnasol, ac ni fu iddo ganfod tystiolaeth o driniaeth annheg na gwahaniaethu. Wedi ystyried cyngor clinigol, yr oedd yn bryderus ynghylch diffygion y Practis o ran ei weithdrefnau a'i ddull gweithredu; fodd bynnag, nid oedd yn ystyried ei bod yn afresymol i'r Practis fod wedi dod i'r casgliad bod y berthynas wedi chwalu yn yr amgylchiadau, ac wedi tynnu enw Ms A oddi ar y rhestr.

Yng ngoleuni'r uchod, cadarnhaodd yr Ombwdsmon y gwyn yn rhannol. Argymhellodd y dylai'r Practis ymddiheuro i Ms A ac egluro'n glir ei resymau dros dynnu ei henw oddi ar y rhestr ac y dylai adolygu ei bolisi presennol o ran tynnu enwau oddi ar y rhestr i sicrhau ei fod yn cydymffurfio â'r rheoliadau perthnasol a'r canllawiau proffesiynol ac yn cynnwys amgylchiadau lle y mae'r berthynas therapiwtig wedi dirywio i'r fath raddau fel na ellir ei hadfer.
Cyfeirnod yr achos 201001558

Tachwedd 2011 – Arall – Bwrdd Iechyd Lleol Prifysgol Caerdydd a'r Fro a Phwyllgor Gwasanaethau Iechyd Arbenigol Cymru
Cafodd Ms A ddiagnosis o Anesmwythder Rhyw. Ar ddiwedd 2006 bu i Ms A "drawsnewid" a dechrau byw a chyflwyno'i hun fel menyw. Dechreuodd Ms A gael triniaeth hormonau fel claf preifat. Yr oedd Ms A hefyd yn bwriadu cael llawdriniaeth yn breifat ond erbyn dechrau 2010, dewisodd i'r GIG ariannu ei thriniaeth a'i llawdriniaeth gan i hynny ddod yn opsiwn a'i fod yn fwy priodol i'w hamgylchiadau ar y pryd hwnnw.

Gwnaeth y Seiciatrydd Ymgynghorol lleol gais am gyllid ym mis Ebrill 2010 ar gyfer triniaeth i Ms A fel sy'n ofynnol dan y Polisi Comisiynu Anesmwythder Rhyw a weithredir gan Bwyllgor Gwasanaethau Iechyd Arbenigol Cymru (WHSSC).

Ar 18 Mehefin 2010 ystyriwyd cais Ms A gan Banel o Gynghorwyr i WHSSC, sy'n asesu ceisiadau o ran eu haddasrwydd a'u cryfder. Gwrthodwyd cais Ms A, gyda chais am fwy o wybodaeth ac ail farn. Ar 9 Medi gwnaed penderfyniad pellach gan y Panel a chytunwyd i fwrw ymlaen â'r cais gyda chais am fwy o wybodaeth gan feddyg preifat Ms A. Ni wnaeth Ms A gydsynio i'r cais hwn ac wedyn gwnaed 'penderfyniad eithriadol' gan WHSSC ar 16 Medi i gyfeirio ymlaen.

Yr oedd cwyn Ms A yn erbyn Bwrdd Iechyd Prifysgol Caerdydd a'r Fro ac WHSSC. Cwynodd nad oedd y gwrthodiad / oedi o ran cyllido ei thriniaeth am anesmwythder rhyw yn unol â Pholisi Comisiynu presennol. Cadarnhaodd yr Ombwdsmon y gwyn hon yn rhannol gan fod y Polisi

Comisiynu yn aneglur ond yr oedd yn ystyried bod gan Banel WHSSC gyfiawnhad dros wneud cais am fwy o wybodaeth ac y darparwyd ar gyfer hyn yn y Polisi.

Cwynodd Ms A hefyd y methwyd ag ymchwilio i'w chwyn yn gywir ynghylch cyflwyno triniaeth hormonau a chyfeiriodd Ms A at ddiffyg eglurder o ran cyfrifoldeb dros ragnodi meddyginiaeth hormonau ar lwybr y GIG. Bu'n rhaid i Ms A dalu'n breifat am ei meddyginiaeth hormonau. Canfu'r Ombwdsmon y bu methiant i ymateb i bryder Ms A a'i chais am barhau i gael triniaeth hormonau ar y GIG, a bod Ms A wedi cael ei thrin fel pe bai yn dod yno am y tro cyntaf. Dyfarnodd yr Ombwdsmon fod yr agwedd hon ar y gwyn wedi'i chyfiawnhau.

Cwynodd Ms A hefyd am aelod o staff / tîm yn WHSSC, a chredai nad oedd WHSSC wedi rhoi sylw i'r gwyn. Ni chadarnhaodd yr Ombwdsmon yr elfen hon gan fod y gwyn mewn gwirionedd wedi cael ei hymchwilio. Fodd bynnag, gwahoddwyd WHSSC i adolygu ei drefn gwyno i sicrhau bod ei rôl a'i gyfrifoldebau yn cael eu nodi a'u cyfathrebu'n glir.

Argymhellodd yr Ombwdsmon bod WHSSC a'r Bwrdd Iechyd yn ymddiheuro i Ms A am y trallod a achoswyd gan aneglurder y Polisi Comisiynu ac am y methiant i roi sylw digonol i'w thriniaeth hormonau. Argymhellodd hefyd bod WHSSC yn adolygu a datblygu ei Bolisi Comisiynu ar gyfer Anesmwythder Rhyw fel ei fod yn addas i'r pwrpas. Yn olaf, argymhellodd bod y Bwrdd Iechyd / WHSSC yn darparu taliad iawndal i Ms A am y driniaeth hormonau berthnasol a brynodd yn breifat yn ystod 2010 a thaliad o £350 am yr amser a'r ymdrech cysylltiedig â gwneud y gwyn.
Cyfeirnod achos 201001675 a 201001974

Tachwedd 2011 – Triniaeth glinigol mewn ysbyty – Bwrdd Iechyd Prifysgol Betsi Cadwaladr
Cwynodd Dr A am ddiffygion yn y gofal a'r driniaeth a dderbyniodd yn Ysbyty Maelor Wrecsam yn dilyn llawdriniaeth ddewisol i drwsio torgest ar 31 Hydref 2008. Yn gyntaf, cwynodd y methwyd â gwneud diagnosis o'i gyflwr tra yr oedd yn yr ysbyty ac y methwyd â darparu'r ymateb priodol. Yr oedd Dr A yn bryderus y gallai fod wedi derbyn trallwysiad gwaed diangen ac y bu oedi o ran diagnosis ei fod wedi dioddef trawiad ar y galon. Yn ail, cwynodd Dr A bod y Llawfeddyg Ymgynghorol wedi gwrthod darparu eglurhad iddo am ei gyflwr a'r driniaeth a ddarparwyd. Yn olaf, cwynodd Dr A y methodd Bwrdd Iechyd Prifysgol Betsi Cadwaladr â darparu ymateb llawn a boddhaol i'w gwyn.

Bu cwyn Dr A yn destun dau Adolygiad Annibynnol cyn i'r Ombwdsmon ystyried yr achos.

Cadarnhaodd yr Ombwdsmon bob elfen o gwyn Dr A ac argymhellodd y dylai'r Bwrdd Iechyd ymddiheuro i Dr A am ei ddiffygion a chadarnhau'r dysgu y mae wedi rhoi sylw iddo yn deillio o'r materion clinigol a godwyd fel rhan o'r gwyn. Argymhellodd hefyd y dylai'r Bwrdd Iechyd sicrhau bod ganddo brosesau clir yn eu lle i gleifion allu codi pryderon yn gyflym pan fo angen a bod mecanweithiau yn eu lle i fonitro ansawdd yr ymatebion i gwynion. Yn olaf, argymhellodd dalu iawndal o £350 am yr amser a'r drafferth a olygodd i Dr A fwrw ymlaen â'i gwyn.
Cyfeirnod yr achos 201002067

Tachwedd 2011 – Triniaeth glinigol mewn ysbyty – ardal Bwrdd Iechyd Cwm Taf
Cafodd Mrs P lawdriniaeth ar ei phen-glin ym mis Hydref 2008. Y diagnosis cychwynnol oedd bod y meniscus (cartilag y pen-glin) wedi dirywio ond nad oedd rhwyg ynddo. Fodd bynnag, dengys nodiadau'r llawdriniaeth bod rhwyg yn bresennol ac y trwsiwyd ef. Cwynodd Mrs P am y llawdriniaeth a'r ffaith na roddwyd sylw i'w phryderon am boen a chwydd parhaus yn y ben-glin yn ystod apwyntiadau dilynol fel claf allanol. Ym mis Awst 2009, gwelodd ymgynghorydd orthopedig gwahanol yn breifat a chanfuwyd rhwyg pellach i'r meniscus a rhoddwyd triniaeth.

Wedi ystyried cyngor clinigol annibynnol, daeth yr Ombwdsmon i'r casgliad nad oedd unrhyw ddiffygion yn y llawdriniaeth gychwynnol. Mater a greodd ddryswch mawr o ran y llawdriniaeth gychwynnol oedd bod y llawfeddyg orthopedig ymgynghorol, wrth ymateb i gwynion Mrs P, wedi gwneud sylw nad oedd rhwyg yn y meniscus. Yr oedd hyn yn syml iawn yn anghywir, ac roedd hyn yn awgrymu nad oedd yr ymgynghorydd wedi adolygu'r nodiadau'n ddigonol cyn ymateb.

Yr oedd yn anodd cysoni'r gwahanol adroddiadau am apwyntiadau dilynol fel claf allanol, gan fod y clinigwyr wedi nodi bod Mrs P yn gwella'n dda. Yr oedd yr apwyntiad terfynol fel claf allanol ym mis Awst 2009; ni wnaeth y meddyg a welodd Mrs P archwilio'i phen-glin. Casglodd yr Ombwdsmon y dylai fod wedi gwneud hynny a'i bod yn bosibl bod y rhwyg i'r meniscus y cafwyd diagnosis ohono yn fuan ar ôl hynny, yn bresennol adeg yr ymgynghoriad hwnnw.

Cadarnhaodd yr Ombwdsmon gwynion Mrs P yn rhannol. Argymhellodd y dylai'r llawfeddyg orthopedig ymgynghorol adolygu'r ffordd y cynhaliwyd yr apwyntiad yn Awst 2009, ac y dylid ei atgoffa bod angen bod yn ofalus ac yn gywir wrth ymateb i gwynion. Gofynnodd yr Ombwdsmon i'r Bwrdd Iechyd ymddiheuro i Mrs P a thalu £200 am ei hamser a'i thrafferth wrth fwrw ymlaen â'r gwyn.
Cyfeirnod yr achos 201002461

Tachwedd 2011 – Triniaeth glinigol y tu allan i ysbyty – Ymddiriedolaeth GIG Gwasanaethau Ambiwlans Cymru
Cwynodd Mrs D bod parafeddyg ymateb brys a alwyd at ei gŵr wedi methu â gwneud diagnosis cywir bod ei symptomau'n awgrymu salwch sylweddol yn gysylltiedig â'r frest, ac wedi rhoi diagnosis anghywir o salwch gastro-berfeddol. Cwynodd Mrs D hefyd bod y parafeddyg wedi canslo'r ambiwlans a oedd wedi bwriadu cludo'i gŵr i'r ysbyty, a bod y parafeddyg wedi cymryd y penderfyniad na ddylai Mr D fynd i'r ysbyty. Dywedodd Mrs D bod y ffaith i'w gŵr fynd i'r ysbyty y diwrnod canlynol yn dioddef o niwmonia a chrawniad ar ei ysgyfaint yn profi'r diagnosis anghywir. Cwynodd Mrs D bod yr oedi o ran mynediad i'r ysbyty wedi effeithio'n niweidiol ar gyflwr ei gŵr ac wedi golygu cyfnod hirfaith o driniaeth. Yr oedd Mrs D hefyd yn anhapus gyda'r cyfnod o amser a gymerwyd i ymateb i'w chwyn unwaith y cyflwynwyd ef i'r Ymddiriedolaeth.

Canfu'r ymchwiliad, er nad oedd yn bosibl pennu'n foddhaol a oedd y parafeddyg wedi penderfynu nad oedd angen triniaeth yn yr ysbyty, neu a oedd Mr D yn syml wedi gwrthod mynd, nad oedd cofnod priodol o'r penderfyniad hwn ar gael. Dywedodd cynghorwyr clinigol yr Ombwdsmon bod safon yr archwiliad a'r asesiad gan y parafeddyg ymateb brys yn annigonol. Casglodd yr Ombwdsmon bod y methiant hwn wedi golygu diagnosis afresymol o broblem gastro-berfeddol a hefyd methiant i ganfod bod Mr D yn dioddef o salwch sylweddol yn ymwneud â'r frest, a oedd

angen archwiliad pellach yn yr ysbyty.

Er i'r Ombwdsmon gasglu y byddai'r oedi o ran mynediad i'r ysbyty wedi cael peth effaith ar ddifrifoldeb a hyd salwch Mr D, nid oedd modd meintioli hyn gan fod gan Mr D gyflyrau yn bodoli eisoes a oedd yn golygu ei fod yn glaf risg uchel, hyd yn oed pe na byddai'r oedi wedi digwydd.

Argymhellodd yr Ombwdsmon y dylai'r Ymddiriedolaeth ymddiheuro i Mrs D, adolygu'r methiannau clinigol a nodwyd ac ystyried darparu hyfforddiant ychwanegol ar gyfer y parafeddyg. Argymhellodd yr Ombwdsmon hefyd y dylai'r Ymddiriedolaeth adolygu'r ffordd yr ymdriniwyd â chwyn Mrs D a chymryd camau i wella prydlondeb ac ansawdd ei ymchwiliadau i gwynion.
Cyfeirnod yr achos 201101169

Tachwedd 2011 – Triniaeth glinigol y tu allan i ysbyty – Meddyg Teulu yn ardal Bwrdd Iechyd Prifysgol Betsi Cadwaladr ac Bwrdd Iechyd Prifysgol Betsi Cadwaladr
Cwynodd Mrs M bod Meddyg Teulu ei diweddar ŵr yn rhoi pwyslais afresymol ar ei hanes blaenorol o yfed alcohol wrth ei drin ac felly ei fod wedi methu â gwneud diagnosis nad oedd problemau ar ei iau yn gysylltiedig ag alcohol, ond eu bod, mewn gwirionedd, oherwydd canser. Cwynodd Mrs M hefyd bod ei gŵr wedi derbyn gofal gwael yn yr ysbyty wedyn (yn enwedig o ran hylendid personol) ac y cafodd ei ryddhau o'r ysbyty pan oedd yn glinigol anniogel i wneud hynny a heb ddiagnosis cadarn. Cwynodd Mrs M bod practis y meddyg teulu wedi methu â ffeilio'r llythyr rhyddhau o'r ysbyty'n gywir, a oedd yn golygu nad oedd y meddyg yn ymwybodol bod yr ysbyty'n amau canser helaeth, ac felly wedi methu â thrin Mr M yn unol â hynny.

Canfu'r Ombwdsmon bod asesiad y Meddyg Teulu o Mr M a'r diagnosis cychwynnol o gyflwr ar yr iau yn gysylltiedig ag alcohol yn rhesymol, o ystyried ei symptomau a'i hanes clinigol. Cadarnhaodd yr Ombwdsmon y gwyn ynghylch methiant i weinyddu'n briodol y llythyr rhyddhau o'r ysbyty a chanfu bod y methiant hwn wedi arwain at fethu â rhoi gofal lliniarol cynnar i Mr M.

Canfu'r Ombwdsmon bod y driniaeth a dderbyniodd Mr M yn yr ysbyty'n rhesymol gan fwyaf, er y bu iddo ganfod rhai diffygion. Canfu'r Ombwdsmon y methwyd ag asesu anghenion Mr M yn fanwl a chynhwysfawr a bod hyn wedi arwain at ddiffyg cydnabyddiaeth o'i angen am gymorth o ran hylendid personol. Yr oedd yr Ombwdsmon hefyd o'r farn bod y cyfathrebu gyda Mr M ynghylch ei brognosis gwael tebygol yn annigonol.

Argymhellodd yr Ombwdsmon y dylai pob un o'r awdurdod au ymddiheuro am y diffygion a ganfuwyd. Argymhellodd hefyd y dylai'r Bwrdd Iechyd gynnwys yr achos hwn mewn adolygiad allanol yr oedd wedi'i gomisiynu i themâu sy'n ailgodi o ran methiannau gwasanaeth.
Cyfeirnod achos 201100251 a 201100252

Hydref 2011 – Materion yn ymwneud â rhestrau Cleifion – Meddyg Teulu yn ardal Bwrdd Iechyd Prifysgol Betsi Cadwaladr
Cwynodd Mr A ei fod wedi cael ei dynnu yn annheg oddi ar y rhestr cleifion gan ddau Feddyg Teulu ("y Partneriaid") mewn Meddygfa yn ardal Bwrdd Iechyd Prifysgol Betsi Cadwaladr. Dywedodd Mr A bod y penderfyniad i dynnu ei enw yn afresymol ac y gwnaed hynny am ei fod wedi gwneud cwyn am wasanaeth y Partneriaid. Cwynodd Mr A hefyd na fu modd iddo gofrestru gyda Meddyg Teulu

arall ers i'w enw gael ei dynnu ymaith oherwydd bod ei gofnodion claf yn cynnwys gwybodaeth ffug am ei ymddygiad nad oedd ef wedi cael cyfle i'w herio.

Canfu'r ymchwiliad bod y Partneriaid wedi methu ag ymateb i gwynion ysgrifenedig Mr A am eu gwasanaeth yn unol â'u Trefn Gwyno. Yn ogystal, wrth dynnu ei enw oddi ar y rhestr cleifion, ni wnaed hynny'n unol â'r Rheoliadau na'r canllawiau perthnasol gan fod y Partneriaid wedi methu â chyflwyno rhybudd ysgrifenedig i Mr A cyn tynnu ei enw oddi ar y rhestr, ac wedi methu â chofnodi'r rhesymau dros eu penderfyniad. Casglodd yr Ombwdsmon y gellid bod wedi osgoi neu ohirio tynnu enw Mr A oddi ar y rhestr cleifion, a chadarnhawyd y gwyn.

Ni chadarnhaodd yr Ombwdsmon y gwyn ynghylch cofnodion claf Mr A. Canfu bod y Partneriaid wedi gweithredu'n rhesymol mewn ymateb i'r wybodaeth trydydd parti a dderbyniwyd ganddynt yn ei gylch. Fodd bynnag, fe wnaeth wahodd y partneriaid i osod nodyn ynghlwm â'r cofnodion yn nodi ei anghytundeb.

Cytunodd y Partneriaid i ymddiheuro i Mr A a gwneud taliad iawndal o £500 iddo i gydnabod y diffygion a ganfuwyd. Cytunodd y Partneriaid hefyd i adolygu a darparu hyfforddiant i staff ar eu Trefn Gwyno a'u Polisi Tynnu Enwau oddi ar y Rhestr.
Cyfeirnod yr achos 201001972

Hydref 2011 – Triniaeth glinigol mewn ysbyty – Bwrdd Iechyd Prifysgol Caerdydd a'r Fro
Cwynodd Mrs C am y gofal a'r driniaeth a dderbyniodd fel claf mewn clinig gynaecoleg yn 2009 a 2010. Cwynodd Mrs C bod y cofrestrydd a'r gynaecolegydd mewn clinig wedi methu â chynnal archwiliad trylwyr, rhoi diagnosis cywir o achos ei symptomau nac argymell triniaeth briodol. Cwynodd Mrs C hefyd am yr oedi o ran derbyn ail farn ar ei chyflwr ac yr oedd yn bryderus bod yr oedi cyn cychwyn triniaeth yn effeithio ar ddifrifoldeb ei chyflwr ac yn cynyddu'r tebygolrwydd o lawdriniaeth yn y dyfodol.

Cadarnhaodd yr Ombwdsmon y gwyn yn rhannol. Wedi ceisio cyngor clinigol, canfu'r archwiliad bod yr asesiad clinigol a wnaed yn annigonol. Fodd bynnag, nid oedd unrhyw dystiolaeth, pe byddid wedi gwneud archwiliad corfforol, y byddai wedi arwain at ddiagnosis cynharach o gyflwr Mrs C. Er y canfu'r ymchwiliad y bu oedi afresymol wrth gyfeirio am ail farn gynaecolegol, cadarnhaodd y dystiolaeth y gwnaed diagnosis cywir o symptomau Mrs C, bod y triniaethau a argymhellwyd yn rhai priodol a phe byddai Mrs C wedi dilyn y cynllun gwreiddiol o ran triniaeth, y gallai hyn fod wedi golygu datrys ei symptomau.
Cyfeirnod yr achos 201002051

Adroddiadau eraill - Heb eu Cadarnhau

Rhagfyr 2011 - Cofnodion meddygol/safonau cadw cofnodion - Meddyg Teulu yn ardal Bwrdd Iechyd Aneurin Bevan
Cwynodd Ms C am gywirdeb cofnodion y practis Meddyg Teulu. Roedd y practis wedi cofnodi ei bod wedi gweld Meddyg Teulu 'A' ar 20 Tachwedd 2009 ynghylch lwmp yn y fron a Meddyg Teulu 'B' ar 28 Ionawr 2010 ynghylch problem â'r coluddyn. Dywedodd Ms C nad oedd wedi bod yn y practis

nac wedi gweld unrhyw feddyg ar 20 Tachwedd, a'i bod wedi codi ei phryderon ynghylch lwmp yn y fron gyda Meddyg Teulu 'A' ar 28 Ionawr 2010. Aeth Ms C i'r feddygfa eto ar 9 Chwefror 2011, pan nodwyd y lwmp yn y fron. Cafodd ei chyfeirio i ysbyty ble canfuwyd tiwmor ffyrnig. Roedd Ms C yn sicr o'r hyn yr oedd yn ei gofio, gan ddadlau na fyddai wedi aros o fis Tachwedd 2009 tan fis Chwefror 2010 – fel yr oedd y practis yn ei honni – gyda lwmp yn y fron a oedd yn peri pryder iddi.

Darparodd practis y Meddyg Teulu drywydd archwilio cyfrifiadurol yn dangos bod y cofnodion wedi cael eu gwneud ar y diwrnodau dan sylw ac nad oeddent wedi cael eu newid yn ôl-weithredol. Felly, daeth yr Ombwdsmon i'r casgliad nad oedd y cofnodion wedi cael eu ffugio na'u diwygio yn ôl-weithredol. Fodd bynnag, nid oedd wedi gallu dod i gasgliad ynghylch cywirdeb y cofnodion o ystyried yr anghysondebau parhaus ac arwyddocaol rhwng y partïon.
Cyfeirnod yr achos 201100180

Rhagfyr 2011 – Triniaeth glinigol mewn ysbyty – Bwrdd Iechyd Prifysgol Abertawe Bro Morgannwg
Cwynodd Mrs A am ei bod wedi profi cymhlethdodau ar ôl cael llawdriniaeth yn dilyn triniaeth tâp trawsweiniol a gafodd oherwydd ei bod yn dioddef anymataliaeth straen ym mis Gorffennaf 2008. Cwynodd hefyd am rai agweddau o'r gofal a dderbyniodd yn dilyn y driniaeth, gan gynnwys y boen a ddioddefodd wrth gael cathetr uwch werddyrol.

Er bod yr Ombwdsmon yn cydymdeimlo â Mrs A, daeth i'r casgliad bod gofal rhesymol wedi'i gymryd wrth roi'r driniaeth, a bod y problemau yr oedd Mrs A yn eu cael yn un o gymhlethdodau cydnabyddedig, ond anghyffredin, y driniaeth. Dyfarnodd nad oedd y gŵyn wedi'i chyfiawnhau.
Cyfeirnod yr achos 201100147

Rhagfyr 2011 – Triniaeth glinigol tu allan i ysbyty – Bwrdd Iechyd Cwm Taf
Cwynodd Mrs B am y gofal a'r driniaeth a dderbyniodd ei diweddar ŵr Mr B, yn dilyn ei dderbyn i Ysbyty'r Tywysog Siarl ar 18 Gorffennaf 2010, ac yn ei apwyntiad dilynol wedi hynny ar 24 Awst 2010 yn y clinig Cardioleg yn Ysbyty Aberdâr.

Aeth Mr B i'r ysbyty fel derbyniad aciwt a chafwyd diagnosis o niwmonia ar yr ochr dde a ffibriliad atrïaidd. Yn dilyn triniaeth gyda meddyginiaeth, gwelwyd gwelliant yn ei gyflwr ac fe'i rhyddhawyd i fynd adref yr wythnos ddilynol. Yr oedd y Bwrdd Iechyd o'r farn bod ffibriliad atrïaidd Mr B wedi cael ei achosi gan haint ar y frest. Credid y byddai rhythm ei galon yn mynd yn ôl i'r normal ohono'i hun ond rhag ofn na ddigwyddai hynny, gwnaed trefniadau iddo gael ei adolygu fel claf allanol a chael 'cardioversion' dewisol ar ôl cael ei ryddhau os byddai angen.

Yn ddilynol, cwynodd Mrs B y bu oedi cyn i Mr B dderbyn cardioversion ac na fu iddo dderbyn ecocardiogram tra roedd yn glaf yn yr ysbyty. Canfu'r Ombwdsmon ei bod yn rhesymol aros i weld a fyddai calon Mr B yn mynd yn ôl i rythm normal ohoni'i hun, ac ni chadarnhaodd y gwyn y bu oedi o ran derbyn y driniaeth hon. Nid oedd ychwaith o'r farn y byddai ecocardiogram ynghynt wedi bod yn arwyddocaol o ran rheoli cyflwr Mr B yn gyffredinol.

Yn yr apwyntiad dilynol fel claf allanol, dywedodd Mrs B bod ei gŵr yn wael iawn a chwynodd y dylai fod wedi cael ei dderbyn i'r ysbyty y diwrnod hwnnw, gan fod Mr B wedi dioddef problemau gyda'i galon y diwrnod canlynol ac, yn drist iawn, wedi marw. Ni chadarnhaodd yr Ombwdsmon y gwyn hon. Canfu yr archwiliwyd Mr B yn ddigonol yn y clinig Cardioleg, nad oedd unrhyw arwyddion o fethiant y galon a bod y driniaeth a argymhellwyd yn rhesymol a bod adolygiad wedi'i drefnu ar gyfer yr wythnos ganlynol.

Er nad oedd yn glinigol arwyddocaol yn achos Mr B, fe wnaeth yr Ombwdsmon, fod bynnag, wahodd y Bwrdd Iechyd i adolygu'n gyffredinol ei ymarferion i sicrhau bod ganddo ddarpariaeth yn ei lle ar gyfer darparu triniaeth sydd ei hangen ar frys adeg ymweliad fel claf allanol.
Cyfeirnod yr achos 201001835

Rhagfyr 2011 – Triniaeth glinigol y tu allan i ysbyty – Meddyg Teulu yn ardal Bwrdd Iechyd Hywel Dda
Cwynodd Mrs D ar ran ei gŵr, Mr D, am fethiant gan y practis i roi diagnosis o lymffoma yn asgwrn y cefn. Yr oedd Mrs D yn benodol bryderus nad oedd hi a Mr D wedi cael gwybod bod sgan MRI ar gael; dywedodd pe gwyddent ei fod ar gael y byddent wedi cael y sgan ar unwaith gan gyfyngu ar effeithiau'r lymffoma. Roedd Mrs D hefyd yn pryderu bod Mr D yn rhoi disgrifiad o 'falŵn llawn dŵr yn woblo yng ngwaelod ei gefn' yn ystod apwyntiad ond na roddwyd ystyriaeth briodol i hyn gan y practis.

Dyfarnodd yr Ombwdsmon nad oedd y gwyn wedi'i chyfiawnhau. Yr oedd o'r farn bod yr holl brofion angenrheidiol a phriodol wedi'u cynnal gan y practis. Cynhaliwyd y profion yn amserol ac fe'u cofnodwyd yn briodol; ni fyddai wedi bod yn briodol cynnal sgan MRI cyn i'r symptomau 'baner goch' fod yn bresennol.

Er nad oedd unrhyw gofnod o Mr D yn darparu'r disgrifiad o 'falŵn llawn dŵr' yn ystod apwyntiad, yr oedd yr Ombwdsmon o'r farn y byddai'r disgrifiad yn annhebygol o fod o gymorth wrth wneud diagnosis beth bynnag.
Cyfeirnod yr achos 201002825

Hydref 2011 – Triniaeth glinigol y tu allan i ysbyty – Meddyg Teulu yn ardal Bwrdd Iechyd Prifysgol Betsi Cadwaladr
Cwynodd Mr C, er gwaethaf cwynion niferus am dafod poenus a dolur gwddw bod ei ddeintydd (Dr K) wedi methu â chynnal archwiliad iawn o'i dafod a'i feinweoedd meddal pan fu'n ei weld ar dri achlysur rhwng Ebrill a Mai 2010. Aeth Mr C i weld ei ddeintydd eto ym Mehefin 2010 gyda chwynion tebyg. Cynhaliodd ei ddeintydd archwiliad o'i geg a'i wddf a gwnaed cyfeiriad brys i'r ysbyty. Dangosodd archwiliadau yn yr ysbyty garsinoma celloedd cennog. O ganlyniad derbyniodd Mr C driniaeth lawfeddygol i dynnu'r tiwmor. Cwynodd Mr C hefyd y dylai lefel uwch o ofal fod wedi cael ei ddarparu gan ei ddeintydd, o ystyried y cyfeiriwyd ef at yr ysbyty yn 1999, gydag arwyddion posibl o ganser y geg, er na chanfuwyd unrhyw beth anarferol ar y pryd hwnnw. Mae Dr K yn gwadu i unrhyw gwynion gael eu gwneud iddo yn ystod y cyfnod, a phan archwiliwyd y meinweoedd meddal, na chanfuwyd unrhyw beth anarferol. Dywed Dr K y cynhaliwyd archwiliad ar lefel briodol yn ystod y cyfnod hwn.

Fel rhan o ymchwiliad yr Ombwdsmon, derbyniwyd cyngor gan ymarferydd deintyddol profiadol a ddywedodd bod y nodiadau deintyddol a ddelid ar gyfer Mr C yn adlewyrchu'r wybodaeth a roddwyd gan Dr K. Daeth yr Ombwdsmon i'r casgliad, yn absenoldeb cadarnhad annibynnol y byddai'n amhosibl canfod a wnaed unrhyw gwynion i Dr K fel yr awgrymwyd gan Mr C. Cadarnhaodd y cynghorydd hefyd bod yr ymchwiliadau a'r driniaeth a roddwyd gan Dr K yn unol â'r arfer arferol ac yn rhesymol yn yr amgylchiadau. Daeth yr Ombwdsman i'r casgliad nad oedd safon y gwasanaeth a dderbyniwyd oddi wrth Dr K yn is na'r hyn y gellid yn rhesymol ei ddisgwyl gan Ddeintydd y GIG, ac ni chadarnhawyd cwynion Mr C.

Cyfeirnod yr achos 201100195

Hydref 2011 – Triniaeth glinigol mewn ysbyty – Bwrdd Iechyd Prifysgol Caerdydd a'r Fro

Cwynodd Mrs H ar ran ei mab, Mr A, pan aeth i Adran Achosion Brys Ysbyty Athrofaol Cymru, Caerdydd, yr anfonwyd ef adref ar ôl cael ei asesu gan nyrs brysbennu. Derbyniwyd Mr A i'r ysbyty yn ddiweddarach yr un diwrnod wedi iddo gael ei weld gan Feddyg Teulu y tu allan i oriau arferol, ac wedi hynny cafodd ddiagnosis o colitis briwiog difrifol.

Canfu'r Ombwdsmon ei bod yn rhesymol i'r nyrs brysbennu fod wedi anfon Mr A adref oherwydd, er nad oedd yn dda, nid oedd ei symptomau yn rhai a oedd yn galw am ei dderbyn i'r ysbyty ar frys. Yn ogystal, yr oedd gan Mr A apwyntiad eisoes wedi'i drefnu i weld Meddyg Teulu y tu allan i oriau arferol yn ddiweddarach y prynhawn hwnnw, ac yr oedd yn rhesymol yn yr amgylchiadau i'r nyrs brysbennu fod wedi ei gynghori i fynd i'r apwyntiad hwnnw. Ni chadarnhaodd yr Ombwdsmon gwyn Mrs H, ond fe wnaeth rai sylwadau am safon y cofnodion brysbennu, a chytunodd y Bwrdd Iechyd i rhannu'r rheini gyda'r nyrs brysbennu.

Cyfeirnod yr achos 201100212

Crynodebau Gweinyddu Budd-daliadau

Cadarnhawyd

Rhagfyr 2011 – Budd-dal Tai – Cyngor Sir Ynys Môn
Cwynodd Mr G bod y Cyngor wedi methu â gweinyddu ei hawliadau budd-dal tai yn gywir a bod hyn wedi golygu na fu i wybodaeth a ddarparwyd ganddo gael ystyriaeth briodol. Dywedodd, o ganlyniad y bu gordaliad o fudd-dal tai yr oedd y Cyngor yn ceisio'i adennill. Dywedodd bod y Cyngor wedi methu â chyfathrebu ag ef yn ddigonol ar y materion hyn.

O ystyried y lefel o wybodaeth a ddarparwyd, hysbyswyd Mr G y byddai ymchwiliad cyfyngedig yn cael ei gynnal, yn canolbwyntio ar y ffordd yr oedd y Cyngor wedi ymdrin â'i benderfyniad ar y gordaliad ac a oedd wedi ei hysbysu o'i hawl i wneud cais am adolygiad mewn perthynas â'i benderfyniad ai peidio. Cynghorwyd Mr G gan yr Ombwdsmon i ddefnyddio'i hawl am adolygiad os teimlai bod y gordaliad yn anghywir.

Dangosodd yr ymchwiliad bod y Cyngor wedi hysbysu Mr G o'i hawliau i apelio ac wedi darparu esboniadau llawn am ei benderfyniadau. Fodd bynnag, canfu'r ymchwiliad hefyd bod y Cyngor wedi oedi am bedwar mis cyn darparu cadarnhad ysgrifenedig o gyfarfod a gynhaliwyd ar yr achos ac nad oedd dau lythyr gan Mr G wedi cael eu hateb hyd nes iddo wneud cwyn ffurfiol. Dyfarnwyd bod hyn yn anghyfiawnder â Mr G a oedd wedi cael ei adael mewn sefyllfa o ansicrwydd am beth amser. Felly cadarnhawyd y gwyn yn rhannol ar y sail y bu rhai diffygion o ran cyfathrebu.

Derbyniodd y Cyngor mai dyma oedd y sefyllfa a chytunodd i ymddiheuro i Mr G a gwneud taliad o £100 am ei amser a'i drafferth wrth wneud y gwyn.
Cyfeirnod yr achos 201100607

Crynodebau Addysg

Cadarnhawyd

Rhagfyr 2011 – Anghenion Addysgol Arbennig – Cyngor Sir Caerdydd
Cwynodd Mr a Mrs K nad oedd y Cyngor wedi gwneud y ddarpariaeth a nodwyd yn benodol yn natganiad Anghenion Addysg Arbennig (AAA) eu plentyn yn Ysgol 1. Yn dilyn hynny gwnaethant gais i'w plentyn gael ei drosglwyddo i Ysgol 2 a chwyno bod y broses drosglwyddo wedi cael ei hoedi heb gyfiawnhad. Yn olaf, bu iddynt gwyno bod y Cyngor wedi methu ag ymateb yn ddigonol i'w cwynion.

Canfu'r Ombwdsmon na chwrddwyd â'r ddarpariaeth yn y datganiad (a oedd yn ymwneud ag asesiad risg yn Ysgol 1). Er y cynhaliwyd ymweliadau monitro gan staff y Cyngor, nid oedd unrhyw asesiad risg addas a digonol yn ei le ar gyfer plentyn Mr a Mrs K yn Ysgol 1. Yr oedd y Cyngor hefyd wedi methu ag ymateb i gwynion Mr a Mrs K. Cadarnhaodd yr Ombwdsmon, felly, yr agweddau hyn ar y gwyn. Fodd bynnag, ni chadarnhaodd y gwyn bod y broses drosglwyddo wedi'i hoedi gan ei bod o fewn y cyfnod statudol ar gyfer diwygio datganiad AAA.

Derbyniodd y Cyngor yr argymhellion a wnaed gan yr Ombwdsmon. Cytunwyd i adolygu ei hyfforddiant asesu risg i staff a sicrhau bod geiriad datganiadau'n glir o ran pwy oedd yn gyfrifol am wneud y darpariaethau perthnasol. Cytunwyd hefyd i ymddiheuro i Mr a Mrs K, a phenodwyd swyddog i gynnal adolygiad o'r prosesau cwyno yn y Gwasanaeth Addysg.
Cyfeirnod yr achos 201001284

Rhagfyr 2011 – Anghenion Addysgol Arbennig – Cyngor Bwrdeistref Sirol Pen-y-Bont ar Ogwr
Roedd gan fab Mrs P, S, Ddatganiad Anghenion Addysgol Arbennig ("Datganiad AAA") pan symudodd y teulu i ardal y Cyngor. Y Cyngor yw'r Awdurdod Addysg Lleol ("AALl") sydd â chyfrifoldeb statudol dros asesu a gweithredu'r ddarpariaeth AAA yn ei ardal. Aeth S i ysgol prif ffrwd i ddechrau, nes i Mrs P ei symud i ysgol annibynnol (nad oedd yn cael ei lywodraethu gan yr AALl). Cafodd ei wahardd yn anffurfiol o'r ysgol oherwydd ei ymddygiad. Dechreuodd Mrs P addysgu S gartref, ond roedd yn honni ei bod wedi cael addewid y byddai tiwtor cartref ar gael i S mewn cyfarfod aml-asiantaeth a oedd yn cynnwys yr AALl a'r Adran Gwasanaethau Cymdeithasol. Ni chafodd hyn ei wireddu, a dywedodd Mrs P fod y Cyngor wedi methu â rhoi addysg i S ers hynny nes iddynt symud o'r ardal (cyfnod o tua chwe mis). Cwynodd Mrs P hefyd bod eu penderfyniad i symud (a'r gost a oedd yn deillio o hynny) wedi deillio'n uniongyrchol am fod yr AALl wedi methu â darparu tiwtor cartref i S fel yr addawyd.

Archwiliodd yr ymchwiliad holl gofnodion y Cyngor, gan gynnwys rhai'r AALl a Gwasanaethau Cymdeithasol yn ogystal â cheisio tystiolaeth gan y cyngor ble roedd Mrs P wedi symud. Canfuwyd arferion gwael o beidio â chofnodi gwybodaeth allweddol mewn rhai enghreifftiau yn yr adran AAA, ac nid oedd hyn yn unigryw i'r achos hwn. Roedd hyn yn cynnwys trafodaeth â Mrs P yn dilyn cyfarfod lle cafodd anghenion addysgol arbennig S eu trafod. Roedd neges e-bost fewnol yn dangos bod swyddog wedi gwneud camgymeriad ynghylch y gwasanaeth tiwtor cartref a oedd wedi'i gytuno ar gyfer disgybl arall, ac roedd yn bosibl (ond nid oedd sicrwydd) efallai fod hyn wedi cael ei gamgyfleu i Mrs P. Fodd bynnag, roedd cofnodion y cyfarfod (yn y ffeil Gwasanaethau Cymdeithasol) yn cofnodi'n glir fod Mrs P yn addysgu S gartref ei hun, a'i bod wedi prynu'r cwricwlwm ysgol annibynnol er mwyn gwneud hynny. Roedd ymweliad dilynol gan Seicolegydd Addysg â chartref Mrs P hefyd yn cadarnhau hyn. Roedd y

dystiolaeth yn dangos patrwm o Mrs P yn symud S o ysgol i ysgol, gan ei addysgu ei hun, a symud i leoliad arall pryd bynnag yr oedd Gwasanaethau Cymdeithasol yn dechrau ymwneud â hwy, fel yr oedd yr achos y tro hwn. Dyfarnwyd nad oedd cwynion Mrs P wedi eu cyfiawnhau.

Fodd bynnag, nid oedd gweinyddu a chyfathrebu gwael y Cyngor â Mrs P wedi helpu, ac roedd wedi arwain at broses gwyno faith (a gellid dadlau, diangen) ac mae'r Ombwdsmon yn argymell bod y Cyngor yn ymddiheuro i Mrs P am hyn ac yn cynnig iawndal o £150 iddi am yr anhwylustod, a'r amser a'r drafferth. Argymhellodd hefyd y dylai'r Cyngor adolygu ac archwilio ei brosesau a'i drefniadau cadw cofnodion yn yr adran AAA, gan baratoi canllawiau ysgrifenedig ar arferion gweinyddu ffeiliau da i'r staff hynny. Derbyniodd y Cyngor yr argymhellion.
Cyfeirnod yr achos 201002501

Tachwedd 2011 – Trefniadau derbyn ac apeliadau – Panel Apêl Derbyniadau, Ysgol Sefydledig Brynmawr
Cwynodd Mr C bod y Panel Apêl Derbyniadau - Ysgol Sefydledig Brynmawr, wedi gwrthod mynediad i'w fab X i Flwyddyn 9 yn yr Ysgol. Gwrthodwyd lle i X ar y sail mai nifer safonol yr Ysgol oedd 150, a chyda 153 o ddisgyblion ar y gofrestr, bod gormod o ddisgyblion yn yr Ysgol, ac y byddai derbyn disgybl arall yn niweidiol i addysg effeithlon neu ddefnydd effeithlon o adnoddau ac yn effeithio'n niweidiol ar iechyd a diogelwch yn yr Ysgol. Fodd bynnag yr oedd Gwybodaeth Ysgolion Blaenau Gwent ar gyfer Rhieni / Gofalwyr / Gwarcheidwaid – Blwyddyn Ysgol 2011 - 2012, yn datgan mai nifer safonol yr Ysgol oedd 160.

Canfu'r ymchwiliad mai'r nifer safonol ar gyfer yr Ysgol mewn gwirionedd oedd 160 ac nid 150, fel a ddatganwyd gan yr Awdurdod Derbyn. O ganlyniad i'r wybodaeth anghywir a ddarparwyd gan yr Awdurdod Derbyn, ni fu modd i'r Panel gymhwyso'r prawf dau gam wrth ystyried apêl X, a phe byddai wedi gwneud hynny byddai wedi dod i'r casgliad nad oedd yr Ysgol wedi cydymffurfio â'i threfniadau derbyn, oherwydd bod cais X wedi cael ei wrthod er gwaethaf y ffaith bod lle ar gael. Ymhellach, yr oedd argaeledd lle yn y grŵp blwyddyn yn golygu bod y cwestiwn o niwed posibl a ystyriwyd gan y Panel yn amherthnasol.

Cwynodd Mr C hefyd bod gwybodaeth newydd yn ymwneud ag ymddygiad blaenorol X a'r ffaith iddo gael ei eithrio o'i ysgol flaenorol wedi cael ei chyflwyno i'r Panel yn y gwrandawiad. Yn oedd yn glir o'r dystiolaeth, nid yn unig bod yr wybodaeth newydd wedi ei chyflwyno i'r Panel ac wedi ei hystyried ganddo, ond dyma oedd y rheswm a roddwyd gan ddau aelod o'r Panel dros wrthod yr apêl.

Cadarnhaodd yr Ombwdsmon y gwyn. Gwnaeth yr Ombwdsmon nifer o argymhellion i Banel Apêl Derbyniadau Ysgol Sefydledig Brynmawr, un ohonynt yn ymwneud â chynnwys X yn yr Ysgol. Mae'n falch gan yr Ombwdsmon nodi, ers i'r adroddiad drafft gael ei gyhoeddi, bod X wedi cael cynnig lle yn yr Ysgol ac wedi derbyn.
Cyfeirnod yr achos 201100094

Heb eu Cadarnhau

Tachwedd 2011 – Trefniadau derbyn ac apeliadau – Panel Apêl Derbyniadau, Ysgol Gynradd Tynewydd a Chyngor Bwrdeistref Sirol Caerffili

Gwnaeth Mr B gais i'r Ysgol am le yn ei dosbarth derbyn i'w ferch (rwyf am ei galw'n Amy), ond gwrthodwyd y cais oherwydd y bu gormod o ymgeiswyr ar gyfer y nifer o lefydd a oedd ar gael ("gor-alw"). Nifer derbyn safonol cyhoeddedig yr Ysgol oedd 35, ond cafwyd 39 o ymgeiswyr am le yn y dosbarth derbyn. Cymhwysodd y Cyngor (fel yr awdurdod derbyn) ei feini prawf cyhoeddedig ar gyfer mynediad. Gan nad oedd Amy'n byw o fewn y dalgylch dynodedig, nad oedd ganddi frawd na chwaer yn yr Ysgol, a'i bod yn byw yn rhy bell o'r Ysgol, gwrthodwyd lle iddi. Yn hytrach, cynigiwyd lle iddi mewn ysgol yn y dalgylch lle yr oedd yn byw. Apeliodd Mr B i'r Panel, gan ddadlau bod Amy wedi mynychu dosbarth meithrin yr Ysgol yn flaenorol a bod mam Mr B yn byw gerllaw, a oedd yn gallu cymryd Amy bob dydd. Oni allai'r trefniant hwn barhau, byddai'n rhaid i un ai Mr B neu ei wraig roi'r gorau i'w gwaith er mwyn mynd ag Amy i'r ysgol a gynigiwyd, gan olygu caledi i'r teulu. Cymhwysodd y Panel y prawf niwed, lle y mae rheidrwydd ar y Panel dan gyfraith i ystyried a fyddai'r Ysgol yn cael ei niweidio drwy dderbyn hyd yn oed fwy o ddisgyblion y tu hwnt i'r nifer derbyn, a phe byddai hynny'n wir, a fyddai'r niwed i'r Ysgol yn cael ei orbwyso gan y dadleuon/amgylchiadau niweidiol a gyflwynwyd gan rieni'r plentyn. Gwrthododd y Panel apêl Mr B.

Cwynodd Mr B i'r Ombwdsmon ynghylch y canlynol: cyfansoddiad a chymwysterau aelodau'r Panel; y bu yn annheg, ac nad oedd wedi ystyried ei ddadleuon yn briodol; ei fod wedi rhuthro yn ei drafodaethau; ac nad oedd yr aelodau wedi gwisgo bathodynnau yn dangos eu henwau yn ystod y gwrandawiad. Yn erbyn y Cyngor, yr oedd ei gwynion yn cynnwys ei fod wedi defnyddio'r map anghywir i ddynodi dalgylch yr Ysgol (gan fod yr Ysgol wedi symud i safle newydd), a bod ei swyddog derbyniadau wedi dweud wrtho bod rhestr aros yr Ysgol wedi cau ar 31 Awst (a oedd cyn i dymor yr Ysgol ddechrau).

Canfu'r ymchwiliad bod cyfansoddiad, aelodaeth a chymwysterau'r Panel yn unol â'r Cod statudol a gyhoeddwyd gan Lywodraeth Cymru. Yr oedd aelodau'r Panel wedi cael eu cyflwyno i Mr B ar ddechrau'r gwrandawiad, felly hyd yn oed os nad oedd bathodynnau enwau, yr oedd wedi cael ei nodi pwy oeddynt. Yr oedd tystiolaeth bod y Panel wedi rhoi ystyriaeth i ddadleuon Mr B ac wedi cymhwyso'r prawf niwed yn briodol wrth wneud ei benderfyniad. Yr oedd gwybodaeth a gyhoeddwyd i rieni yn nodi'n benodol nad oedd sicrwydd y byddai plant yn cael lle yn nosbarth derbyn yr Ysgol os oeddynt wedi mynychu ei meithrinfa yn flaenorol, ac ysgrifennwyd at rieni. Nid oedd yr Ysgol newydd wedi newid y dalgylch, oherwydd wrth gymhwyso'r meini prawf derbyn yr oedd y pellter yn cael ei gyfrifo o'r safle newydd i gartref y plentyn a oedd yn ymgeisio. Yr oedd hyn mewn gwirionedd o fudd i Mr B yn y cyfrifiad, gan fod yr Ysgol yn ddaearyddol agosach, ond yr oedd yn parhau i fyw y tu allan i'w dalgylch. Yr oedd swyddog y Cyngor yn gywir yn ei sylw ynghylch y rhestr aros gan mai dyma'r dyddiad a bennwyd gan God Llywodraeth Cymru. Ni fu i'r Ombwdsmon gadarnhau cwynion Mr B.

Cyfeirnod achos 201101455 a 201101685

Crynodebau yr Amgylchedd ac Iechyd yr Amgylchedd

Cadarnhawyd

Rhagfyr 2011 – Sŵn a materion niwsans eraill – Cyngor Sir Caerdydd
Cwynodd Mr C bod Cyngor Sir Caerdydd wedi methu ag ymgynghori â thrigolion ynghylch gosod cae pêl-droed 5 bob ochr mewn Parc lleol. Cwynodd hefyd bod y maes yn ffynhonnell niwsans sŵn a bod y Cyngor wedi methu ag ymdrin yn briodol â'i gwynion ynghylch y mater.

Dan Ddeddf Cynllunio Gwlad a Thref 1990, oherwydd y defnyddiwyd y tir yn flaenorol fel cyrtiau tenis, nid oedd angen caniatâd cynllunio ar y Cyngor i osod y cae pêl-droed. Felly nid oedd unrhyw ofyniad ar y Cyngor i gynnal ymgynghoriad ffurfiol cyn gwneud newid o'r fath. Ni fu i'r Ombwdsmon ymchwilio i gwyn Mr C bod y Cyngor wedi methu ag ymgynghori â'r trigolion. Hysbyswyd Mr C o'r penderfyniad hwnnw ar 7 Mehefin 2011.

Dan Ddeddf Diogelu'r Amgylchedd 1990, rhaid i'r Cyngor ymchwilio i gwynion am niwsans sŵn a phenderfynu a yw'r sŵn yn niwsans statudol. Gall yr Ombwdsmon edrych ar y ffordd y bu i'r Cyngor ymdrin â chwynion o'r fath am niwsans sŵn. Fodd bynnag, ni chaiff gynnal ei ymchwiliad ei hun i'r niwsans ac ni chaiff ddod i benderfyniad a yw'r sŵn yn niwsans statudol ai peidio. Hefyd ni chaiff yr Ombwdsmon wrthdroi penderfyniad cyngor ynghylch a oes niwsans sŵn statudol yn bodoli ai peidio.

Casgliad yr Ombwdsmon oedd nad oedd unrhyw dystiolaeth i awgrymu bod y Cyngor wedi methu yn ei ddyletswydd statudol wrth ddod i'r penderfyniad nad oedd y sŵn yn niwsans statudol. Ni chadarnhawyd y rhan hon o gwyn Mr C.

Fodd bynnag, yr oedd yr Ombwdsmon yn ystyried bod methiant y Cyngor i hysbysu Mr C yn briodol o'i benderfyniad yn anfoddhaol. Canfu hefyd bod yr oedi cyn ymateb yn llawn i gwyn Mr C yn gwbl anfoddhaol. O'r herwydd, cadarnhaodd y gwyn am y ffordd y bu i'r Cyngor ymdrin â'i gwyn. Argymhellodd yr Ombwdsmon y dylai Mr C dderbyn iawndal o £100 ac ymddiheuriad am y diffygion a ganfuwyd. Argymhellodd hefyd y dylai'r Cyngor ddatblygu polisi niwsans sŵn a darparu hyfforddiant priodol i swyddogion i sicrhau bod ei wasanaeth o ran ymdrin â chwynion yn cydymffurfio â'r safonau perfformiad perthnasol.
Cyfeirnod yr achos 201100104

Crynodebau Tai

Cadarnhawyd

Hydref 2011 – Atgyweirio a Chynnal a Chadw – Cymdeithas Tai Charter
Cwynodd Mr a Mrs T bod eu landlord, Cymdeithas Tai Charter (1973) Cyf ("Charter"), wedi methu â chadw'r system wresogi dan y llawr yn eu cartref mewn cyflwr da ac yn gweithio. Gosodwyd y system yn dilyn argymhelliad a wnaed gan Therapydd Galwedigaethol yn ystod cyfnod cynllunio'r tŷ, byngalo wedi'i addasu'n arbennig a'i adeiladu i gwrdd ag anghenion mab anabl Mr a Mrs T, sef J. Cwynodd Mr a Mrs T, er iddynt ofyn am i wneuthurwr y system gael ei alw, yn lle hynny yr oedd Charter, dro ar ôl tro, wedi anfon peirianwyr i'r tŷ a oedd heb wybodaeth arbenigol am y system. O ganlyniad, ceisiwyd yn aflwyddiannus i drwsio'r system dros gyfnod o 2 flynedd, cyn y galwyd ar ddylunwyr y system, gan sefydlu bod angen gosod pwmp newydd. Yr oedd datblygiadau diweddarach ar gyfer y system yn golygu y gellid gosod bwyler ar wahân i ynysu'r dŵr poeth oddi wrth y system wresogi, fel gwelliant. Cwynodd Mrs T eu bod wedi bod heb wres a dŵr poeth ar adegau a bod y system aneffeithiol/ceisiadau aflwyddiannus y peiriannydd i'w thrwsio wedi golygu eu bod yn cael biliau ynni uwch. Roeddent eisiau ad-daliad am hyn. Cwynwyd ganddynt hefyd am y ffordd y bu i Charter ymdrin â'u cwyn swyddogol.

Canfu'r ymchwiliad y bu cyfleoedd coll i sefydlu beth oedd yn achosi'r broblem yn ystod cyfnod yn agos at 2 flynedd. Byddai landlord doeth wedi cynnwys y gwneuthurwyr ynghynt - yn enwedig o gofio anableddau ac anghenion J. Bu methiant o ran dyletswydd gyfreithiol y landlord i sicrhau bod y system wresogi mewn cyflwr da ac yn gweithio. Cadarnhawyd y gwyn.

Nid oedd y gwelliannau ar ôl hynny yn rhywbeth y gallai Charter fod wedi eu rhoi ar waith ynghynt, ac felly ni chadarnhawyd y gwyn o ran y cyfnod diweddarach. Roedd nifer o ffactorau yn ei gwneud yn amhosibl i ganfod i sicrwydd lefel y costau ynni i'r teulu, pe na byddai unrhyw broblemau wedi bodoli. Yn ddiamau bu costau yn ystod gwaith profi'r peirianwyr, ac roedd y teulu wedi dioddef anghyfleustra mawr, felly cadarnhawyd yr agwedd honno ar y gwyn yn rhannol.

Er y canfuwyd bod Charter wedi gwyro oddi wrth ei bolisi cwynion cyhoeddedig wrth ymdrin â chwyn ffurfiol Mr a Mrs T, ni fu'r gwyriad hwnnw ynddo'i hun yn niweidiol i Mr a Mrs T, felly ni chadarnhawyd yr agwedd honno. Fodd bynnag, gwnaeth yr Ombwdsmon sylw ar fethiant Charter i ddatgelu dogfennau'n llawn ac yn brydlon i'w swyddfa, a chyflwynwyd ymddiheuriad am hynny. Argymhellodd yr Ombwdsmon y dylai Charter ymddiheuro i Mr a Mrs T (a thrwyddynt hwy i J) a gwneud taliad iawndal o £1,300. Argymhellodd yr Ombwdsmon hefyd y dylai Charter drefnu i'r gwneuthurwr gyfarfod â Mr a Mrs T i ddarparu cyngor ac arweiniad llawn ar weithredu'r system er mwyn cael y defnydd gorau ohoni, a chynnal awdit ac adolygiad o'i broses o ran ymdrin â chwynion. Derbyniwyd yr holl argymhellion.
Cyfeirnod yr achos 201001520

Hydref 2011 – Arall – Cyngor Sir Caerfyrddin
Cwynodd Mrs W ar ran ei chyfnither sy'n oedrannus, wedi'i chofrestru'n ddall ac yn wael ei hiechyd. Dywedodd, yn dilyn dyfarnu grant cyfleusterau i bobl anabl gan Gyngor Sir Caerfyrddin i ddarparu ystafell ymolchi newydd i wella'i chyfleusterau ymolchi, oherwydd gwaith esgeulus gan yr adeiladydd

a benodwyd gan yr asiant, y bu'n rhaid dymchwel y gegin. Dywedodd swyddogion y Cyngor na ellid ei hail-adeiladu oherwydd diffyg cyllid a rhoesant gyfarwyddiadau y dylid adleoli'r gegin yn yr ystafell fwyta. Dadl Mrs W yw nad ymgynghorwyd â'i chyfnither ar y penderfyniad hwnnw, nad oedd hawl gan y Cyngor i'w wneud. Yr oedd y gwaith yn gyffredinol yn wael iawn, ac yr oedd ei chyfnither, Mrs J, wedi cael ei gadael gyda chyfleusterau llawer llai ac eiddo a oedd wedi gostwng yn ei werth.

Ymatebodd y Cyngor i'r gwyn drwy ddadlau y darganfuwyd yn ystod y gwaith adnewyddu bod adeiladwaith y gegin/gegin gefn a'r ystafell ymolchi o ddyluniad is-safonol a elwir yn 'rat trap' ac nad oedd unrhyw ddewis arall ond dymchwel yr adeiladwaith. Dywed yr ymgynghorwyd â Ms J a'i hasiant mewn cyfarfod safle cyn y gwnaed y penderfyniad i ddymchwel ac adleoli'r gegin. Dywedwyd wrth Mrs J y gallai'r gegin gael ei hail-adeiladu ond y byddai'n rhaid iddi ariannu'r gwaith ei hun gan fod arian y grant wedi'i wario i gyd. Gwadwyd y sylwadau sarhaus yr honnwyd i'r swyddogion eu gwneud.

Ceisiwyd barn Cynghorydd Proffesiynol yr Ombwdsmon a mynegodd ef y farn, hyd nes bod y gwaith dymchwel wedi amlygu darn o waith brics nad oedd wedi'i guddio dan rendr a phlaster, nad oedd unrhyw arwydd bod y dull anarferol o adeiladu a ganfuwyd, yn bresennol. Yr oedd o'r farn bod y penderfyniad i ddymchwel yr adeiladwaith is-safonol yn briodol ac nad oedd y Cyngor yn anghywir wrth gymeradwyo'r cynllun diwygiedig. Yn yr amgylchiadau hyn, ni allai'r Ombwdsmon feirniadu'r penderfyniad a wnaed, er y canfuwyd camweinyddu oherwydd y collwyd yr adroddiad therapi galwedigaethol gwreiddiol a oedd yn asesu anghenion Mrs J cyn cymeradwyo'r grant ac a oedd o'r herwydd yn ddogfen bwysig. Hefyd beirniadwyd y ffaith y cadwyd cofnodion gwael, a bod diffyg cyfathrebu. Argymhellwyd y dylai'r cyngor dalu £200 i Mrs J i gydnabod y diffygion.
Cyfeirnod yr achos 201000376

Heb eu Cadarnhau

Rhagfyr 2011 – Materion yn ymwneud â phobl ddigartref – Cyngor Sir Ceredigion
Cwynodd Mr H fod Cyngor Ceredigion wedi methu ag ystyried a oedd yn ddigartref i ddechrau, a phan ddaeth i'r casgliad ei fod yn ddigartref, nodwyd ei fod wedi cytuno i aros yn yr ysbyty, ac yntau heb wneud hynny. Dywedodd Mr H nad oedd wedi cytuno i aros yn yr ysbyty, a'i fod wedi bod yno am dri mis nes cafodd ei ailgartrefu'n barhaol.

Canfu'r Ombwdsmon fod rhywfaint o oedi wedi bod wrth brosesu cais Mr H am dŷ, yn bennaf oherwydd ei fod wedi cael ei wneud dros gyfnod y Nadolig. Er bod y Cyngor wedi cymryd mwy o amser i roi gwybod i Mr H am ei benderfyniad ynghylch digartrefedd na'r hyn a argymhellir yng Nghod Canllawiau Llywodraeth Cymru, roedd yr Ombwdsmon o'r farn nad oedd yr oedi'n ormodol o ystyried amgylchiadau'r achos. Daeth hefyd i'r casgliad nad oedd Mr H wedi dioddef anghyfiawnder oherwydd roedd ymdrechion yn cael eu gwneud i ganfod llety addas iddo cyn i'r penderfyniad ffurfiol ynghylch digartrefedd gael ei roi.

A throi at ba mor hir y bu Mr H yn yr ysbyty, roedd yr Ombwdsmon yn cytuno nad oedd hyn yn ddelfrydol; fodd bynnag, roedd hefyd yn derbyn bod prinder eiddo a oedd wedi'u haddasu'n briodol ar gael, a bod gan y Cyngor yr hawl i wneud y penderfyniad y byddai'n peri llai o drafferth i Mr H symud unwaith i lety parhaol yn hytrach na chael ei symud i lety dros dro (a oedd yn debygol o fod angen

ei addasu) cyn ei symud eto i lety parhaol. Dyfarnodd yr Ombwdsmon nad oedd y cwynion wedi'u cyfiawnhau.
Cyfeirnod yr achos 201100520

Tachwedd 2011 – Ceisiadau, gosodiadau, trosglwyddiadau a chyfnewidiadau – Cyngor Sir Penfro
Cwynodd Mr L bod y Cyngor wedi methu â chymryd camau i fynd i'r afael â niwsans sŵn a oedd yn cael ei achosi gan denantiaid yn y fflat uwchben ei fflat ef; wedi methu â datrys problemau lleithder a chyddwysiad yn ei fflat; ac wedi methu â phrosesu'n gywir ei gais am drosglwyddiad tŷ.

Canfu'r Ombwdsmon, er bod y sŵn a oedd yn dod o'r fflat uwchben yn niwsans i Mr L, bod y Cyngor wedi cymryd camau priodol i'w asesu ac wedi penderfynu'n rhesymol nad oedd yn niwsans statudol y gellid cymryd camau ffurfiol yn ei gylch. Canfu'r Ombwdsmon bod y Cyngor wedi gwneud cynnig rhesymol i geisio lleihau effaith y sŵn oddi uchod drwy osod mesurau lleddfu sŵn ychwanegol.

Canfu'r Ombwdsmon bod y Cyngor wedi cymryd rhai camau i ddatrys y broblem o leithder/cyddwysiad a'i fod wedi gwneud cynnig rhesymol i osod mesurau ychwanegol i wella'r sefyllfa ymhellach.

Yn olaf, ni chanfu'r Ombwdsmon unrhyw dystiolaeth i awgrymu yr ymdriniwyd â chais Mr L am drosglwyddiad tŷ mewn unrhyw ffordd ond yn unol â'r polisi a'r weithdrefn berthnasol. O'r herwydd, ni fu i'r Ombwdsmon gadarnhau cwynion Mr L.
Cyfeirnod yr achos 201100535

Crynodebau Cynllunio a Rheoli Adeiladu

Cadarnhawyd

Tachwedd 2011 – Datblygiad heb awdurdod – Cyngor Gwynedd
Cwynodd yr achwynwyr, Mr a Mrs P, ar eu rhan eu hunain a phedwar ar ddeg o drigolion eraill nad oedd y Cyngor wedi rheoli'n briodol y defnydd o safle carafannau a gwersylla. Dywedasant bod eu cartrefi'n rhannu ffordd fynediad gyda'r safle carfannau, a chan mai lôn gul un trac ydoedd, yr oeddent yn aml yn dioddef anghyfleustra drwy orfod bagio'n ôl yn y lôn i alluogi cerbydau i fynd drwodd. Dywedasant bod ceir wedi cael eu crafu oherwydd culder y lôn, a bod pobl oedd â dreif i'w cartref wedi dioddef difrod am eu bod yn cael eu defnyddio fel mannau pasio.

Dywedodd yr achwynwyr hefyd, er bod caniatâd cynllunio wedi'i wrthod ar gyfer y safle gwersylla ar sawl achlysur, bod caniatâd wedi cael ei roi'n ddiweddar yn ddarostyngedig i arwyddo cytundeb adran 106 o ran defnydd y safle gwersylla. Yr oedd hyn wedi eu gadael yn bryderus ynghylch a oedd y cais wedi cael ei ystyried yn briodol, o ystyried yr hanes o gwyno a diffyg cydymffurfio gan berchennog y safle gwersylla. Yr oeddynt hefyd yn aneglur ynghylch y sefyllfa bresennol gan na wyddent a oedd yr a106 wedi'i gytuno; yr oeddent wedi gweld peth gwaith yn dechrau ar y safle ac ni wyddent a oedd wedi cael ei gymeradwyo'n briodol.

Yr oeddent yn cwyno am fonitro annigonol ar y safle, diffyg cyfathrebu cyffredinol ar ran y Cyngor a'i fod wedi methu â phennu'n gywir yr hawliau datblygiadau a ganiateir ar gyfer y safle.

Canfu'r ymchwiliad bod y Cyngor wedi pennu'r niferoedd a ganiateir ar gyfer y safle'n gywir, a'i fod, yn gyffredinol, wedi cwrdd â'i ddyletswyddau statudol yng nghyswllt ymgynghori a hysbysu. Fodd bynnag, canfu ddiffygion eraill, yn enwedig y ffaith bod y Pwyllgor Cynllunio wedi methu â chofnodi ei resymau dros fynd yn erbyn argymhelliad swyddog i wrthod y cais cynllunio; y bu oedi o ran cyflwyno cytundeb a106 drafft i berchennog y safle gwersylla; a hefyd ei bod wedi cymryd blwyddyn i gyd i'r cytundeb a106 gael ei arwyddo. Nodwyd diffygion eraill hefyd yn y monitro a wnaed gan y Cyngor ar y safle.

Casgliad yr Ombwdsmon oedd nad oedd yn fodlon bod seiliau dros argymell ailystyried y cais cynllunio. Credai nad oedd er budd gorau'r achwynwyr iddo wneud hynny gan fod y caniatâd a'r amodau oedd yn awr yn eu lle wedi golygu enillion cynllunio ac wedi gosod y safle gwersylla mewn sefyllfa well ar gyfer monitro yn y dyfodol. Argymhellodd bod y Cyngor yn sicrhau bod pwyllgorau cynllunio yn y dyfodol yn cofnodi eu rhesymau dros beidio â dilyn cyngor swyddog, os byddant yn dewis gwneud hynny yn y dyfodol.

Argymhellodd yr Ombwdsmon y dylai'r Cyngor ymddiheuro'n ysgrifenedig i'r holl achwynwyr am y methiannau a nodwyd yn yr adroddiad hwn ac, yn ychwanegol, y dylai wneud taliad o £350 i Mr a Mrs P am eu hamser a'u trafferth wrth ddwyn y gwyn hon ymlaen, a thuag at eu costau.
Cyfeirnod yr achos 201000844

Hydref 2011 – Rheolaeth Adeiladu – Cyngor Sir Fynwy
Cwynodd Mr M i'r Ombwdsmon ynghylch y ffordd y bu i Wasanaeth Rheolaeth Adeiladu Cyngor Sir Fynwy ymdrin â chymeradwyo gwaith adeiladu a wnaed yn ei eiddo. Yr oedd Mr M wedi ei dramgwyddo bod y Gwasanaeth Rheolaeth Adeiladu wedi methu â monitro gwaith adeiladu a wnaed gan ei gontractwr. Cwynodd bod y Gwasanaeth Rheolaeth Adeiladu wedi cyflwyno tystysgrifau cwblhau am y gwaith gan gadarnhau bod y gwaith yn cwrdd â rheoliadau adeiladu, er gwaethaf y ffaith bod yn eu meddiant adroddiad trydanol a oedd yn nodi nifer o eitemau a oedd angen sylw (mewn un achos, sylw brys), a bod yr archwilydd trydanol wedi datgan nad oeddynt yn bodloni rheoliadau adeiladu. Cwynodd Mr M hefyd am agweddau ar y broses o ymdrin â chwynion.

Yn dilyn derbyn cyngor proffesiynol, cadarnhawyd yr agwedd ar gwyn Mr M a oedd yn ymwneud â threfn archwilio'r Gwasanaeth Rheolaeth Adeiladu, gan fod posibilrwydd y gallai cyfle i nodi peth o'r gwaith diffygiol a wnaed, fod wedi cael ei golli. Fodd bynnag, er gwaethaf canfod camweinyddu sylweddol yn y modd y bu i'r Cyngor ymdrin â chyflwyno'r dystysgrif cwblhau, daethpwyd i'r casgliad nad oedd Mr M wedi dioddef anghyfiawnder o ganlyniad i gyflwyno'r dystysgrif cwblhau oherwydd ei fod yn ymwybodol o'r materion oedd angen sylw ac nad oedd cyflwyno'r dystysgrif yn newid y gofyniad hwn ynddo'i hun. Cadarnhawyd hefyd gwyn Mr M am y ffordd y bu i'r Cyngor ymdrin â'i gwyn.

Argymhellodd yr Ombwdsmon y dylai Mr M dderbyn iawndal o £500 am y diffygion a ganfuwyd ac y dylai'r Cyngor newid ei weithdrefnau a'i ddulliau gweithredu i sicrhau bod ei wasanaeth yn cydymffurfio â'r safonau perfformiad perthnasol.
Cyfeirnod yr achos 201001884

Crynodebau Ffyrdd a Thrafnidiaeth

Cadarnhawyd

Rhagfyr 2011 – Arall – Cyngor Sir Ynys Môn
Cwynodd Mr W bod y Cyngor wedi methu â chymryd camau effeithiol i atal dŵr wyneb rhag creu pwll ar y ffordd y tu allan i'w eiddo ac o ganlyniad bod dŵr wyneb yn cael ei olchi at y tŷ gan gerbydau wrth fynd heibio ac yn achosi problemau yn gysylltiedig â lleithder. Cwynodd hefyd, pan fu i'r Cyngor ymgymryd â chynllun draenio'r briffordd, ei fod wedi methu â darparu llwybr troed digon llydan i gydymffurfio â safonau cyfredol ar gyfer defnyddwyr anabl, a bod y Cyngor wedi methu ymdrin â'i gwynion mewn modd boddhaol.

Ni chadarnhawyd cwyn Mr W am y dŵr wyneb yn creu pwll. Dangosodd yr wybodaeth bod y Cyngor wedi rhoi sylw i'r mater, ac wedi ymddwyn yn rhesymol wrth weithredu cynllun a fwriadwyd i fynd i'r afael â'r broblem er bod Mr W yn anghytuno ag ef. Yr oedd y Cyngor hefyd wedi darparu cyfle i Mr W archwilio a hwyrach osod cwrs atal lleithder o flaen ei eiddo. Er nad oedd y Cyngor yn gallu darparu cofnodion boddhaol yn ymwneud ag archwilio, glanhau a chynnal a chadw'r cynllun draenio newydd, nid oedd problemau dŵr yn cronni wedi digwydd i'r un graddau ag y bu'n flaenorol cyn cwblhau'r cynllun. Yr oedd y Cyngor hefyd wedi cyflwyno mesurau i archwilio a chofnodi archwilio a chynnal a chadw ei system o gwteri'n rheolaidd.

Ni chadarnhawyd y gwyn am y droedffordd ychwaith. Yr oedd y Cyngor wedi ystyried anghenion personau anabl, ac yr oedd ei farn nad oedd yn rhesymol ymarferol i ledu'r droedffordd yn un yr oedd hawl ganddo i ddod iddi.

Fodd bynnag, cadarnhawyd cwyn Mr W am y ffordd yr oedd y Cyngor wedi ymdrin â'i gwyn. Nid oedd yn amlwg yr ymdriniwyd yn ddigonol â'i gais am i fater pellach gael ei ystyried fel rhan o'i gwyn. O ganlyniad, fe'i rhoddwyd i'r drafferth o ddilyn y mater ymlaen ymhellach gyda'r Cyngor a chyda'i Aelod Cynulliad.

Cytunodd y Cyngor i wneud taliad o £100 i Mr W. Mae hefyd yn cymryd camau i fabwysiadu polisi cwynion newydd model gwasanaethau cyhoeddus yn unol ag arweiniad diweddar a gyhoeddwyd gan Lywodraeth Cymru.
Cyfeirnod yr achos 201001744

Crynodebau Gwasanaethau Cymdeithasol - Oedolion

Cadarnhawyd

Tachwedd 2011 – Arall – Dinas a Sir Abertawe
Cwynodd Mrs D am y ffordd yr oedd Dinas a Sir Abertawe ("y Cyngor") wedi ymdrin ag archwiliad Gwarchod Oedolion Agored i Niwed ("POVA"). Eglurodd ei bod wedi gwneud honiadau yn ymwneud â gofal ei chyn-ŵr mewn Cartref Gofal yn 2009/10, lle yr oedd ef yn byw a hithau wedi gweithio. Dywedodd Mrs D bod y Cyngor wedi caniatáu i berchnogion y Cartref Gofal ymchwilio i'r mater yn hytrach na sicrhau adolygiad annibynnol o'i honiadau. Dywedodd bod y ffordd yr oedd y Cyngor wedi ymdrin â'r mater wedi ei gadael o'r farn bod personau euog wedi osgoi cerydd a bod systemau'r Cyngor i warchod oedolion agored i niwed yn annigonol. Dywedodd y bu'r mater yn loes iddi a'i fod wedi cymryd amser i'w ddilyn.

Cadarnhaodd yr Ombwdsmon gwyn Mrs D i rai graddau. Er bod ganddo amheuon am benderfyniad y Cyngor i ganiatáu i'r Cartref Gofal ymchwilio'i hun yn yr achos hwn, yr oedd yn cydnabod bod canllawiau'n caniatáu i hynny ddigwydd. Fodd bynnag, canfu gamweinyddu yn y modd y bu i'r Cyngor ymdrin â'r achos. Casglodd nad oedd y Cyngor yn cofnodi ei benderfyniadau'n gywir ac nad oedd yn rhoi canllawiau ar waith yn briodol. Yr oedd hyn yn golygu nad oedd rhinweddau ei benderfyniadau yn cael eu dangos yn ddigonol.

Casglodd yr Ombwdsmon, pe byddai'r Cyngor wedi cymhwyso'r arweiniad o ran gwneud penderfyniadau yn drylwyr, y byddai wedi bod mewn sefyllfa well i roi sicrwydd i Mrs D bod yr ymchwiliad i'w honiadau yn un teg. I'r graddau hynny, cadarnhaodd yr Ombwdsmon ei chwyn. Argymhellodd yr Ombwdsmon y dylai'r Cyngor dalu £350 i Mrs D a gwnaeth argymhellion eraill ynghylch prosesau. Cytunodd y Cyngor i weithredu'r argymhellion.
Cyfeirnod yr achos 201100218

Crynodebau Eraill Amrywiol

Cadarnhawyd

Rhagfyr 2011– Amrywiol - Cyngor Bwrdeistref Sirol Rhondda Cynon Taf
Cwynodd Mr N fod y Cyngor wedi atal datgelu dogfennau perthnasol iddo; dogfennau yr oedd wedi gwneud cais amdanynt yn flaenorol dan y Ddeddf Rhyddid Gwybodaeth. Heb y dogfennau hyn, bu'n rhaid iddo wneud hawliad costus am deitl meddiannol tir yr oedd yn ei feddiannu at ddibenion busnes. Roedd y Cyngor wedi gwerthu'r tir i feddiannwr cyfagos. Rhoddodd y Cyngor y ddogfen iddo ddau ddiwrnod cyn y gwrandawiad gerbron Dyfarnwr Cofrestrfa Tir EM. Mae'r gŵyn hon yn dilyn adroddiad blaenorol gan yr Ombwdsmon (cyf: 201000341) a ganfu y bu camweinyddu yn y broses o archwilio'r tir dan sylw cyn ei werthu.

Canfu'r Ombwdsmon gamweinyddu gan fod y Cyngor wedi methu â dod o hyd i ddogfen a oedd yn ei feddiant dros gyfnod o nifer o flynyddoedd, a hyd yn oed ar ôl iddo ddod o hyd iddi, methodd â'i darparu i'r achwynydd er gwaethaf y cais blaenorol dan y Ddeddf Rhyddid Gwybodaeth. Roedd yr Ombwdsmon yn fodlon bod hyn wedi arwain at gryn anghyfiawnder i'r achwynydd. Argymhellodd fod y Cyngor yn talu ffioedd cyfreithiol rhesymol Mr N a ddaeth i'w ran yng nghyswllt y ceisiadau am wybodaeth a'i hawliad tribiwnlys am y tir.
Cyfeirnod yr achos 201002696

Tachwedd 2011 – Arall Amrywiol – Cyngor Bwrdeistref Sirol Castell-nedd Port Talbot
Cwynodd Ms H bod y Cyngor wedi cyfyngu'n annheg ar fasnachu ar y stryd ar lan môr; wedi ei hatal hi yn annheg rhag masnachu mewn nwyddau glan môr er iddynt roi trwydded iddi wneud hynny; wedi ei hatal rhag masnachu mewn gŵyl glan môr; ac heb ymdrin yn briodol â'i chwyn.

Canfu'r Ombwdsmon bod hawl gan y Cyngor benderfynu pwy a allai fasnachu ar ei dir. Yr oedd y penderfyniad i gyfyngu ar nifer y masnachwyr stryd yn un yr oedd hawl gan y Cyngor ei gymryd, ac nid oedd y rheswm a roddwyd – sef er mwyn annog masnachwyr parhaol – yn gwbl afresymol. Casglodd yr Ombwdsmon hefyd bod rhyddid i'r Cyngor, fel tirfeddiannwr, benderfynu pa fasnachwyr oedd yn mynychu'r ŵyl. Canfu'r Ombwdsmon bod gan y Cyngor hawl i ddiddymu hawl Ms H i fasnachu mewn nwyddau glan môr gan fod ganddo dystiolaeth ei bod yn masnachu'n groes i amodau ei phrydles a'i thrwydded masnachu ar y stryd, a'i fod wedi ei rhybuddio beth fyddai'r canlyniadau pe byddai'n parhau i wneud hynny. Ni chadarnhaodd yr Ombwdsmon y rhannau hyn o gwyn Ms H.

Cadarnhaodd yr Ombwdsmon yn rhannol gwyn Ms H ynghylch y modd yr ymdriniwyd â'i chwyn. Canfu y bu peth oedi ac yr anwybyddwyd cais Ms H am ymdrin â'i chwyn ar gam 3 trefn gwyno'r Cyngor ar y pryd. Cytunodd y Cyngor i ymddiheuro i Ms H am y diffygion hyn.
Cyfeirnod yr achos 201100472

Heb eu Cadarnhau

Hydref 2011 – Trwyddedu – Cyngor Bwrdeistref Sirol Rhondda Cynon Taf
Cwynodd Mr C, sy'n weithredwr tacsi, y bu camweinyddu yn y modd yr ymdriniodd y Cyngor â'i geisiadau i adnewyddu trwydded cerbyd llog preifat. Yn benodol, cwynodd bod y Cyngor wedi methu â'i alw'n ôl i wneud trefniadau i adnewyddu'r drwydded. Dywedodd Mr C, oherwydd hyn bod y drwydded wedi dod i ben ac yn dilyn hynny bod y Cyngor wedi gwrthod ei hadnewyddu "yn hwyr".

Daeth yr Ombwdsmon i'r casgliad y dylai'r Cyngor fod wedi gwneud mwy o ymdrech i alw Mr C yn ôl o ystyried mai ei drefn ar y pryd oedd gofyn i weithredwyr adael eu manylion, a oedd wedyn yn cael eu trosglwyddo i swyddog trwyddedu a fyddai yn eu galw'n ôl. Wedi dweud hynny, ni chanfu'r Ombwdsmon bod y Cyngor ar fai ar ei ben ei hun nac yn bennaf am nad adnewyddwyd y drwydded gan y gallai Mr C fod wedi gwneud mwy ei hun i sicrhau bod hyn yn cael ei wneud. Felly i raddau cyfyngedig yn unig y cadarnhaodd yr Ombwdsmon y gwyn.

Argymhellodd yr Ombwdsmon bod y Cyngor yn ymddiheuro i Mr C am y diffygion a ganfuwyd.
Cyfeirnod yr achos 201002378

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