

TEITL	Adroddiad Blynyddol ar ymdrin â chwynion gan yr Adran Oedolion, Iechyd a Llesiant ar gyfer 2019-20
PWRPAS	Cyflwyno trosolwg o'r Cwynion, Ymholiadau a Datganiadau o Werthfawrogiad a dderbyniwyd yn ystod 2019-20
AWDUR	Geraint Wyn Jones Swyddog Gofal Cwsmer (Oedolion) Uned Diogelu a Sicrwydd Ansawdd (Oedolion)
AELOD CABINET	Cynghorydd Dafydd Meurig
DYDDIAD	30ain o Fawrth 2021

I. Cyflwyniad

- 1.1 Yn unol â Rheoliadau Gweithdrefn Gwynion y Gwasanaethau Cymdeithasol (Cymru) 2014 a'r Rheoliadau Gweithdrefn Sylwadau (Cymru) 2014 ddaeth i rym ar 1af o Awst, 2014, mae'n ofynnol i Gyfarwyddwr y Gwasanaethau Cymdeithasol gynhyrchu adroddiad blynyddol ar y modd ymchwilir i ac ymdrinnir â chwynion o fewn y gwasanaeth. Caiff yr adroddiad ei gynhyrchu gan y Swyddog Gofal Cwsmer ar ran Cyfarwyddwr y Gwasanaethau Cymdeithasol.
- 1.2 Diben yr adroddiad hwn yw darparu gwybodaeth ar y niferoedd a'r rhesymau dros y cwynion a dderbyniwyd yn ystod y flwyddyn ac i gynnwys manylion datrysiad y rheiny gan Adran Oedolion, Iechyd a Llesiant. Mae hefyd yn cynnwys crynodeb o'r gwersi a ddysgwyd a'r camau a gymerwyd o ran y cwynion a dderbyniwyd.

2. Cyd-destun

- 2.1 Trwy gydol y flwyddyn, y Swyddog Gofal Cwsmer Oedolion, fel aelod o'r Uned Ddiogelu a Sicrwydd Ansawdd, sy'n ymdrin â chwynion yn unol â chanllawiau'r Drefn Gwynion Gwasanaethau Cymdeithasol statudol.

3. Hwylustod y Drefn Gwyno

- 3.1 Pan mae person yn cysylltu â'r Swyddog Gofal Cwsmer mae'n ymwneud ag anfodlonrwydd â gwasanaeth yr Adran ac mae'r dewis i wneud cwyn yn ddewis olaf gan amlaf ganddynt. Mae'r Swyddog yn canolbwyntio ar sicrhau hwylustod i'r Drefn Gwyno fel bod pobl yn ymwybodol o'u hawl i gael gwrandawriad.
- 3.2 I'r diben hwn, caiff gwybodaeth ynglŷn â'r drefn gwyno gryn gyhoeddusrwydd ac mae ar gael mewn amrywiaeth o fformatau e.e. taflenni, ar-lein a fersiwn "hawdd i'w ddarllen". Mae'r holl wybodaeth ar gael yn Gymraeg ac yn Saesneg fel bod yr achwynydd yn medru dewis yr iaith sydd orau ganddo ef/ganddi hi. Mae trefniadau amgen megis Braille neu ieithoedd eraill ar gael. Mae eiriolaeth neu gefnogaeth arall ar gael i'r achwynydd yn ei h/iaith ddethol er mwyn cynorthwyo wrth i'r Drefn Gwyno fynd rhagddi. Mae taflenni gwybodaeth yn cael eu diwygio a'u diweddarau'n barhaus gan y Swyddog Gwybodaeth.

4. Materion a gofnodwyd fel Ymholiadau

- 4.1 Y nod yw ymateb i bob cwyn gyda thegwch, didueddrwydd a pharch fel bod yr unigolyn yn hyderus fod ei gwyn yn derbyn ymdriniaeth broffesiynol a hynny mewn modd positif yn hytrach na negyddol. Yn aml, pan mae'r unigolyn yn dewis peidio â dilyn y Drefn Gwyno, fe ymdrinnir â'r mater fel ymholiad neu gŵyn anffurfiol. Enghraifft arall o hyn fyddai llythyr gan Aelod Seneddol neu Gynghorydd lleol sy'n dymuno mynegi anfodlonrwydd neu sydd angen ateb i gwestiwn penodol.
- 4.2 Trwy ymateb yn bositif yn ystod y camau cynnar hyn, gall rhai materion gael eu datrys yn effeithiol heb fod angen dilyn y Drefn Gwyno am fod dewis i ymdrin ag unrhyw gamddealltwriaeth neu ymateb i ymholiadau. Heb os, dyma'r canlyniad gorau i bawb.

Gweler Tabl 1 am ddadansoddiad o darddiad pob ymholiad a'r uned/gwasanaeth sy'n gyfrifol am ymateb i'r ymholiad arbennig hwnnw a Thabl 2 am enghreifftiau mwy manwl o'r ymholiadau yma.

5. Cam 1 - Trefn Gwyno Statudol y Gwasanaethau Cymdeithasol - Datrysiaid Lleol

- 5.1 Gwneir pob ymdrech i ddatrys y gŵyn fel bod yr achwynydd a'r Gwasanaeth yn fodlon. Yn amlwg, datrysiaid lleol yw'r canlyniad gorau i bawb a gellir cyflawni hyn trwy fuddsoddi amser ac ymdrech yn gynnar. Os yw'r achwynydd, fodd bynnag, yn penderfynu gwneud cwyn ffurfiol, y drefn arferol yw cysylltu dros y ffôn, trwy ddefnyddio e-byst, neu wyneb yn wyneb â'r achwynwyr neu gynrychiolydd er mwyn ceisio datrys y mater. Dros y blynyddoedd, mae'r Swyddogion Gofal Cwsmer wedi llwyddo i sefydlu cysylltiadau gweithio clos gyda'r timau, rheolwyr a'r adain gyfreithiol fel modd o drafod a datrys materion a chaiff hyn ei adlewyrchu yn y nifer fechan o gwynion sy'n cyrraedd Cam 2 yn y Drefn Gwynion. Gweler tabl 2 am enghreifftiau o'r cwynion a ymatebwyd iddynt yng nghanam 1 o'r Drefn Gwynion.

Mae Tabl 3 a 4 ar ddiwedd yr adroddiad yn dangos cymhariaeth o'r nifer o gwynion a ddilynodd y Drefn Gwynion yn ystod 2018/19 a 2019/20.

6. Cam 2 - Trefn Gwyno Statudol Gwasanaethau Cymdeithasol - Ymchwiliad Ffurfiol

- 6.1 Trwy ddilyn yr egwyddor o ganolbwyntio ar ddatrysiaid buan a lleol yn llwyddiannus, ac ar ymdrin â materion yn gyflym ac effeithiol, mae'r angen i symud cwynion ymlaen i Gam 2, sef ymchwiliad ffurfiol gan ymchwilydd annibynnol, yn anghyffredin yng Ngwynedd. Deallir fod Gwynedd yn ennill y blaen ar hyn ledled gogledd Cymru. Mae'n dystiolaeth bendant o ymroddiad y Swyddog Gofal Cwsmer, trwy dderbyn cydweithrediad parod y staff perthnasol ymhob achos unigol, i ddatrys pob cwyn mewn modd effeithiol ac amserol.

Yn ystod 2019/2020, ni dderbyniwyd unrhyw gais i symud cwynion ymlaen o gam 1 i gam 2 o'r broses Cwynion Gwasanaethau Cymdeithasol.

7. Ymchwiliadau i gwynion a dderbyniwyd gan Ombwdsmon y Gwasanaethau Cyhoeddus

- 7.1 Os nad yw cwyn yn cael ei datrys ar ddiwedd ymchwiliad o dan Gam 2 o'r Drefn Cwynion, mae gan yr achwynydd hawl i gyfeirio'r achos i Ombwdsmon y Gwasanaethau Cyhoeddus dros Gymru, neu i Gomisiynydd yr Iaith Gymraeg neu'r Comisiynydd Cydraddoldeb a Hawliau Dynol, yn dibynnu ar natur y gŵyn.
- 7.2 Cafwyd cais yn ystod 2018/19 gan yr Ombwdsmon am wybodaeth gan yr Adran er mwyn eu cynorthwyo i ymchwilio i mewn i gŵ yn gan aelod o deulu defnyddiwr gwasanaeth yn ymwneud a'r Adran yma, y Bwrdd Iechyd a Darparwr Allanol. Derbyniwyd canlyniad yr ymchwiliad hwnnw ar ddiwedd 2019 a chafodd yr adroddiad ei gyhoeddi yn unol â chanllawiau'r Ombwdsmon ar wefan y Cyngor gyda chopïau caled ar gael yn Siop Gwynedd. Er gwybodaeth, mae adroddiad yr Ombwdsmon wedi ei atodi i'r adroddiad hwn.
- 7.3 Mae'r Cyngor wedi derbyn argymhellion yr Ombwdsmon yn deillio o'r adroddiad yma. Mae'r broses o weithredu'r brif argymhellion wedi cael ei ohurio oherwydd effaith COVID-19 ar waith y Gwasanaeth. Mae bwriad i gwblhau y gwaith yma cyn gynted a phosib.

8. Ymlyniad at Amserlen Ymateb y Drefn Gwyno Statudol

- 8.1 Mae gan yr Awdurdod Lleol ddyletswydd i ddarparu gwybodaeth ar y modd y mae'n archwilio ac ymdrin â chwynion o fewn yr amserlen a nodwyd yn y Canllawiau a'r Rheoliadau. Llwyddodd y Gwasanaeth i ymateb i 85% o gwynion Cam 1 o fewn yr amserlen yma yn ystod 2019/20. Gweler Tabl 5 ar ddiwedd yr adroddiad yma am fwy o fanylion.
- 8.2 Roedd y rhesymau dros ymatebion hwyr yn gysylltiedig â phwysau gwaith ar y staff perthnasol oedd yn ymateb i'r cwyn ac absenoldeb y Swyddog Gofal Cwsmer oherwydd gwyliau blynyddol. Mae'r amserlen ar gyfer darparu ymateb ysgrifenedig syn cadarnhau deiliant y drafodaeth yn dynn iawn, sef 5 diwrnod gwaith. Serch hynny mae'r rhan fwyaf o achwynwyr yn derbyn ymateb o fewn yr amserlen neu wedi cytuno i ymestyn yr amserlen.

9. Trefn Gwyno Cyngor Gwynedd

- 9.1 Ymdrinnir â rhai materion sydd y tu hwnt i orchwyl Trefn Gwyno'r Gwasanaethau Cymdeithasol o dan Bolisi Cwynion Corfforaethol Gwynedd. Mae gwaith arall yr Adran yn rheswm am y cwynion hyn e.e. materion Tai. Nid yw holl gwynion yn cyrraedd sylw'r Swyddogion Gofal Cwsmer gan y bydd rhai, efallai, wedi eu cyfeirio at y gwasanaeth yn uniongyrchol.
- 9.2 Dyma enghreifftiau o gwynion cyffredinol: - aelod o'r cyhoedd yn cwyno am benderfyniad y Gwasanaeth Tai sy'n dweud nad ydynt yn gymwys am gartref cymdeithasol; gwallau sillafu mewn dogfennau swyddogol; perchennog tŷ preifat yn gofyn am gyngor ar wres canolog a thrwsio boeler.
- 9.3 Ni dderbyniwyd unrhyw gwyn eleni a gafodd ei brosesu o dan Bolisi Cwynion Corfforaethol Gwynedd.

10. Dysgu Gwersi ac Adnabod Tueddiadau

10.1 Dysgu Gwersi

Cyflwynir adroddiad chwarterol i gyflwyno'r modd yr ymdrinnir â chwynion i Dîm Rheoli'r Adran Oedolion, Iechyd a Llesiant. Mae hwn yn gyfle i ddadansoddi pob cwyn ac i drafod a dysgu er mwyn gwella'r gwasanaeth sy'n cael ei gynig i Ddefnyddwyr Gwasanaeth.

- 10.2 Mae'r Tîm Rheoli'n cynnwys y gwersi a ddysgwyd yn eu cynlluniau gwaith diwygiedig ac fe gaiff unrhyw anghenion hyfforddiant eu hadnabod. Mae'r log gwersi i'w ddysgu cyfredol yn cael ei weinyddu gan y Swyddog Gofal Cwsmer. Mae'r log yn cael ei ddsbarthu'n rheolaidd ymysg yr Uwch Reolwyr er mwyn eu hysbysu o'r gwersi sydd wedi cael eu hadnabod. Bydd y log yn cael ei ddiweddarau gydag unrhyw wybodaeth am weithredoedd a wnaed yn gysylltiedig â'r gwersi i'w dysgu. Mae gobaith bydd hyn yn fodd mwy effeithiol o adnabod gwersi a sicrhau fod gwelliannau yn cael eu gweithredu.

Gweler y copi o'r Log Gwersi ar dudalennau 7 ac 8 o'r adroddiad hwn am fwy o wybodaeth am y gwersi a adnabuwyd yn ystod y flwyddyn.

10.3 Tueddiadau Cwynion ac Ymholiadau - Adran Oedolion, Iechyd a Llesiant

- 10.3a Mae'r Swyddog Gofal Cwsmer, fel rhan o'r broses dadansoddi data cwynion ar gyfer yr adroddiadau chwarterol, yn adnabod tueddiadau yn natur y cwynion ac ymholiadau a dderbyniwyd. Mae hyn yn ddefnyddiol er mwyn gallu adnabod os oes problemau tebyg wedi codi yn aml mewn meysydd penodol sydd yn arwain i nifer o gwynion am y broblem honno.

- 10.3b Thema a oedd wedi dod i'r amlwg ers tua 2016 oedd cwynion yn ymwneud a phroblemau i ddarparu lefel digonol o oriau gofal cartref, yn enwedig mewn ardaloedd gwledig o Wynedd. Rydym yn falch i gael adrodd mai dim ond un cwyn a dderbyniwyd ar y thema yma yn ystod 2019-20, sydd yn awgrymu fod y gwaith caled o wella'r sefyllfa o ran darpariaeth amserol gofal cartref ar draws Gwynedd yn parhau i ddwyn ffrwyth.

- 10.3c Yn ystod chwarter agoriadol eleni, bu newidiadau o 01/07/19 i'r polisi codi tal am wasanaethau Teleofal yng Ngwynedd a oedd yn golygu fod cyfraniad ariannol rhai defnyddwyr gwasanaeth yn cynyddu. Yr oedd cynnydd yn y nifer o ymholiadau ar y pwnc yma wedi cael ei ragweld ar y pryd, a sefydlwyd trefn i'r Swyddog Gofal Cwsmer allu esbonio'r newidiadau i'r sawl a oedd yn holi. Casglwyd manylion pob ymholiad er mwyn i'r Rheolwr Teleofal gysylltu'n uniongyrchol a'r defnyddwyr gwasanaeth a oedd yn dymuno trafodaeth bellach a'r Swyddog Technoleg Gynorthwyol am eu hamgylchiadau personol nhw.

- 10.3d Mae'r Swyddog Gofal Cwsmer yn rhan o Uned Diogelu a Sicrwydd Ansawdd (Oedolion) hefo perthynas agos a Swyddogion Monitro Gofal a'r Swyddogion Diogelu. Mae hyn yn hanfodol er mwyn rhannu gwybodaeth er mwyn adnabod achosion o Ddiogelu, ac hefyd i rannu gwybodaeth am unrhyw gwynion a dderbyniwyd am ofal unigolion mewn cartrefi preswyl a all fod yn symptom o broblemau gofal ehangach yn y sefydliadau hynny fydd angen ymchwil pellach.

Hyfforddiant ac Ymwybyddiaeth Staff o'r Drefn Cwynion

- 11.1 Rhan bwysig o ddyletswydd Gofal Cwsmer yw darparu hyfforddiant i staff o ran y Drefn Gwyno fel bod staff yn llwyr ymwybodol o'r drefn ac yn hyderus ynglŷn â'u rôl nhw ynddo. Er mwyn sicrhau bod pob aelod o staff yn derbyn hyfforddiant mae bwriad i'r ddarpariaeth symud o'r sesiwn gweithdy traddodiadol i Fodiwl e-ddysgu. Dylai hyn hwyluso pethau a lleihau'r costau sy'n gysylltiedig â chynnal sesiynau traddodiadol.
- 11.2 Mae Llywodraeth Cymru yn ymgynghori ar hyn o bryd er mwyn llunio trefn gwynion newydd sydd yn ffitio mewn yn well gydag egwyddorion y Ddeddf Gwasanaethau Cymdeithasol a Llesiant (Cymru) 2014. Mae grŵp Swyddogion Gofal Cwsmer Gogledd Cymru, lle mae'r Swyddog Gofal Cwsmer Gwynedd yn Gadeirydd ar hyn o bryd, wedi cyfrannu tuag at y broses ymgysylltu trwy baratoi cyfres o awgrymiadau am newidiadau i'r drefn.
- 11.3 Gan fod adolygiad o'r trefniadau cwyno ar y gweill, nid oes cynlluniau i ddarparu hyfforddiant llawn i staff ar y drefn gwynion yn y dyfodol agos gan fod hi'n debygol fydd angen cynnal hyfforddiant eto ar unrhyw drefn newydd a ddaw i rym. Unwaith bydd y canllawiau newydd wedi cael sêl bendith y Llywodraeth, byddwn wedyn yn mynd ati i ddarparu hyfforddiant o'r newydd i staff ar y rheolau newydd. Yn y cyfamser, mae'r Swyddog Gofal Cwsmer ar gael bob amser i ddarparu atebion i unrhyw gwestiynau gan staff am unrhyw agwedd o'r Drefn Cwynion.

12. Dyletswyddau Eraill

- 12.1 Mae'r Swyddog Gofal Cwsmer (Oedolion) yn aelod o Banel Mannau Parcio i'r Anabl, sydd yn gyfrifol am gydlynu'r broses o asesu ceisiadau gan y cyhoedd am fannau parcio penodol i'r anabl tu allan i'w eiddo. Cynhelir cyfarfod Panel bob tri mis. Mae'r Swyddog yn gyfrifol am sicrhau fod y ffurflenni cais yn gyfredol a chywir, ac yn gyfrifol am dderbyn ymholiadau dros y ffon, trwy lythyr ac e-bost. Mae'r Swyddog yn cynorthwyo'r Cymhorthydd Gweinyddol ar y Panel i gyfathrebu canlyniadau ceisiadau trwy lythyr ar ôl bob cyfarfod Panel.

13. Mynegi Diolch

- 13.1 Yn ogystal ag ymateb i bryderon, cwynion a sylwadau eraill gan ddefnyddwyr gwasanaeth, eu teuluoedd ac aelodau o'r cyhoedd, mae'n hynod bwysig hefyd i gydnabod a chofnodi'r diolchiadau a gawn gan ein defnyddwyr gwasanaeth, teuluoedd, aelodau o'r cyhoedd a gan staff o asiantaethau eraill.

Mae'r nifer o ddiolchiadau wedi cynyddu eleni gan fod gwaith wedi cael ei wneud gan y Swyddog Gofal Cwsmer, gyda chymorth arweinwyr a rheolwyr y timoedd ar draws yr Adran, i hybu ymwybyddiaeth ymysg staff yn gyffredinol am yr angen i gofnodi unrhyw 'ddiolch' a ddaw iddynt am eu gwaith caled.

Gweler y dadansoddiad o'r niferoedd o ddiolchiadau yn Nhabl 6 ac esiamplau o ddiolchiadau yn Nhabl 7 ar ddiwedd yr adroddiad.

14. Cynllun Gwaith ar gyfer 2020/21

- 14.1 Parhau i ymateb i bryderon, ymholiadau a chwynion trwy ddilyn Trefn Gwynion Gwasanaethau Cymdeithasol Llywodraeth Cymru, gan sicrhau fod gwersi i'w dysgu o bob achos yn cael sylw'r Tîm Rheoli Adrannol yn rheolaidd ac yn amserol. Parhau i fonitro'r gweithrediadau sydd yn cymryd lle er mwyn datblygu'r gwasanaeth.

- 14.2 Bydd y Swyddog Gofal Cwsmer yn parhau i gadeirio Grŵp Swyddogion Gofal Cwsmer Gogledd Cymru (NWCOG) am y flwyddyn i ddod. Cynhelir cyfarfodydd bob tri mis. Yn ogystal, mae'r Swyddog Gofal Cwsmer wedi derbyn y cyfrifoldeb am weinyddu rhestr Gogledd Cymru o Ymchwilwyr Annibynnol sydd yn ein cynorthwyo i gwblhau ymchwiliadau i mewn i gwynion o dan Gam 2 o'r Broses Cwynion Gwasanaethau Cymdeithasol. Mae'r Ymchwilwyr Annibynnol sydd ar y rhestr yn unigolion profiadol iawn o fewn y maes gofal cymdeithasol a/neu gofal cwsmer, ac yr ydym yn gweithio yn ddiwyd i ddenu mwy o siaradwyr Cymraeg i'r rôl pwysig yma.

15. Ystadegau defnydd y Gymraeg a'r Saesneg wrth ymateb i gwynion ac ymholiadau

- 15.1 Mae'r Swyddog Gofal Cwsmer yn ymateb i ymholiadau a chwynion yn yr iaith a ddymunir ei ddefnyddio gan yr ymholwr neu'r achwynydd.

Gweler y ffigyrau perthnasol ar y defnydd o'r ddwy iaith yn Nhabl rhif 8 ar ddiwedd yr adroddiad yma.

16. Crynodeb o'r gweithredu i ymateb i'r prif dueddiadau a gwersi a ddysgwyd o gwynion a dderbyniwyd yn ystod 2019/20

- 16.1 Mae'r gweithrediadau mewn ymateb i'r gwersi a'r tueddiadau a adnabyddir wrth ddelio a chwynion ac ymholiadau eisoes ar waith, gyda gwelliannau yn y gwasanaeth wedi dod i'r amlwg yn barod.
- 16.2 Gweler y copi o'r Log Gwersi i Ddysgu 2019/20, ar dudalennau 7 ac 8 o'r adroddiad hwn, am wybodaeth bellach ar y gweithredu pellach sydd wedi ei gyflawni yn gysylltiedig â'r gwersi a ddysgwyd yn ystod 2019/20.

LOG GWERSI YN DEILLIO O GWYNIION AC YMHOLIADAU – ADRAN OEDOLION, IECHYD A LLESIANT – 2019/20

Cyfeirnod a dyddiad derbyn	Disgrifiad Byr o'r Gwyn	Gwers wedi ei adnabod	Rheolwr/Staff Perthnasol	Uwch Reolwr Cyfrifol	Dyddiad Targed Gweithredu	Dyddiad Trafod Tîm Rheoli Oedolion	Sylwadau Tîm Rheoli	Canlyniad y Weithred
GC/06351-19 30/04/2019	Perthynas defnyddiwr gwasanaeth dydd yn cwyno nad oedd staff y cartref wedi cysylltu ag ef mewn da bryd i adrodd fod ei wraig wedi cael damwain. Hefyd yn honni fod comôd budur wedi achosi iddi ddatblygu UTI. Yn gofyn am esboniad ac ymddiheuriad	Staff i fod mewn cysylltiad agosach efo teuluoedd os oes unrhyw fath o ddamwain yn digwydd. Neb wedi cysylltu efo'r teulu i adrodd fod damwain wedi bod.	Rheolwyr a Staff Cartrefi Preswyl y Cyngor (Darparu Mewnol)	Uwch Reolwyr Darparu Mewnol (Cartrefi Preswyl)	Cyn gynted â phosib			Neges wedi mynd i staff mewn cartrefi Cyngor Gwynedd i bwysleisio pwysigrwydd adrodd yn syth i'r teuluoedd am unrhyw ddamwain yn ymwneud a'u perthnasau
GC/07636-19 12/12/2019	Perthynas cyn-ddefnyddiwr y gwasanaeth Teleofal yn beirniadu ton a chynnwys llythyr gan y tîm gweinyddol yn gofyn i'r offer gael ei ddychwelyd. Y neges fod y defnyddiwr gwasanaeth wedi marw heb gael ei gyfathrebu'n effeithiol rhwng staff cyn gweithredu.	Angen gwell cyfathrebu ymysg staff er mwyn sicrhau fod llythyrau a geirfa briodol yn cael eu cyflwyno i deuluoedd pan mae defnyddiwr gwasanaeth wedi marw a bod angen gofyn am yr offer yn ôl.	Staff Gwasanaeth Teleofal	Uwch Reolwr Busnes	Cyn gynted â phosib			Staff wedi cael eu hatgoffa am yr angen i sicrhau fod llythyrau i deuluoedd a defnyddwyr gwasanaeth wedi cael eu geirio'n briodol i'r amgylchiadau.

LOG GWERSI YN DEILLIO O GWYNIION AC YMHOLIADAU – ADRAN OEDOLION, IECHYD A LLESIANT – 2019/20

Cyfeirnod a dyddiad derbyn	Disgrifiad Byr o'r Gwyn	Gwers wedi ei adnabod	Rheolwr/Staff Perthnasol	Uwch Reolwr Cyfrifol	Dyddiad Targed Gweithredu	Dyddiad Trafod Tîm Rheoli Oedolion	Sylwadau Tîm Rheoli	Canlyniad y Weithred
GC/08011-20 21/02/2020	Perthynas defnyddiwr gwasanaeth yn anhapus gan ei fod wedi derbyn llythyr uniaith Saesneg gan yr Uned Incwm a Lles ynglŷn â chostau gofal cartref. Eisiau copi o'r llythyr yng Nghymraeg ac yn gofyn am sicrwydd na fydd hyn yn digwydd eto	Atgoffa staff fod angen dilyn polisi iaith y Cyngor wrth ymateb i ohebiaeth. Adnabod hefyd fod hi'n ymarfer da i adnabod iaith ddewisol y defnyddiwr gwasanaeth a/neu ofalwr	Staff Uned Incwm a Lles	Uwch Reolwr Busnes	Cyn gynted â phosib			Staff wedi cael eu hatgoffa am yr angen i sicrhau fod llythyrau i deuluoedd a defnyddwyr gwasanaeth yn cydymffurfio a pholisi iaith y Cyngor

TABL 1: Ymholiadau a Chwynion Anffurfiol a dderbyniwyd 2019-2020							
	<i>Oedolion</i>	<i>Darparu Mewnol</i>	<i>Busnes</i>	<i>Tai</i>	<i>Darparwr Allanol</i>	<i>Traws wasanaeth</i>	Cyfanswm
<i>Cyfreithwyr</i>	1						1
<i>Ombwdsmon</i>							
<i>Aelodau lleol</i>	1			1			2
<i>Aelodau Seneddol neu Aelodau Cynulliad</i>	21		5				26
<i>Defnyddwyr</i>	2	1	3				6
<i>Perthynas a/neu Ofalwr</i>	11	5	8		1		25
<i>Y Cyhoedd</i>	5		4	1			10
<i>Eiriolwr</i>	1						1
<i>Asiant Arall</i>	6		1				7
<i>Materion Mannau Parcio Anabl</i>	9						9
<i>Siroedd eraill</i>			1				1
<i>Gweithiwr Cymdeithasol</i>							
<i>Comisiynydd Pobl Hŷn</i>							
<i>Comisiynydd yr Iaith Gymraeg</i>							
<i>Staff Cyngor Gwynedd (Adran arall)</i>	1						1
<i>CIW</i>			1				1
<i>Staff Bwrdd Iechyd</i>	2						2
CYFANSWM	60	6	23	2	1		92

TABL 2: Enghreifftiau o Gwynion ac Ymholiadau 2019/2020 - OEDOLION

Cyf.	Disgrifiad byr	Categori	Cam	Uned / Tîm	Deilliannau
GC/6351-19	Perthynas defnyddiwr gwasanaeth dydd yn cwyno nad oedd staff y cartref wedi cysylltu ag ef mewn da bryd i adrodd fod ei wraig wedi cael damwain. Hefyd yn honni fod comôd budur wedi achosi iddi ddatblygu UTI. Yn gofyn am esboniad ac ymddiheuriad	Cwyn	Cam I	Darparu Mewnol (Gofal Preswyl a Dydd)	Y neges wedi ei drosglwyddo i staff cartrefi Cyngor Gwynedd i bwysleisio pwysigrwydd adrodd yn syth i deuluoedd am unrhyw ddamwain yn ymwneud a'u perthnasau. Ymateb ac ymddiheuriad llawn wedi ei ddarparu yn ysgrifenedig i'r teulu.
GC/6645-19	Defnyddiwr gwasanaeth yn anfodlon gyda chanlyniad yr asesiad ariannol o'i chyfraniad tuag at gostau gofal cartref. Yn gofyn am adolygiad o lefel ei chyfraniad ariannol.	Cwyn	Cam I	Uned Incwm a Lles (Busnes)	Adolygiad o'r asesiad ariannol wedi ei gynnal a'r cyfraniad ariannol wedi cael ei ostwng ar sail hyn. Esboniad llawn o'r canlyniad wedi ei ddarparu i'r defnyddiwr gwasanaeth.
GC/6745-19	Perthynas yn anhapus efo oedi cyn gallu symud defnyddiwr gwasanaeth o gartref nyrsio i gael gofal adref. Cymhlethdodau'r sefyllfa wedi achosi hyn.	Cwyn	Cam I	Gwasanaeth Oedolion (Meirionnydd)	Sefyllfa wedi cael ei ddatrys ac ymholiad pellach gan yr Aelod Seneddol hefyd wedi derbyn ymateb llawn.
GC/06819-19	Perthynas defnyddiwr gwasanaeth yn honni fod ei mam wedi anafu wrth ddisgyn mewn cartref preswyl a bod neb wedi cofnodi hyn. Eisiau ymchwiliad ac esboniad.	Cwyn	Cam I	Gofal Preswyl a Dydd (Darparu Mewnol)	Ymateb llawn wedi ei ddarparu ac ymddiheuriad llawn. Dyddiad targed ymateb heb ei gyrraedd oherwydd manylder a natur yr ymchwiliad i mewn i'r mater a bod staff perthnasol ar wyliau a/neu i ffwrdd yn sâl
GC/7636-19	Perthynas cyn-ddefnyddiwr y gwasanaeth Teleofal yn beirniadu ton a chynnwys llythyr gan yr Adran yn gofyn am ddychwelyd yr offer gan nad oedd ei angen bellach. Y neges bod y defnyddiwr gwasanaeth wedi marw heb gael ei gyfathrebu'n effeithiol cyn gweithredu.	Cwyn	Cam I	Gwasanaeth Teleofal (Oedolion)	Yr angen wedi ei adnabod i wella cyfathrebu ymysg aelodau'r Tîm er mwyn sicrhau fod llythyrau a geirfa briodol yn cael eu cyflwyno i deuluoedd pan mae amgylchiadau tebyg yn codi eto.

GC/7657-19	Defnyddiwr gwasanaeth yn mynegi pryderon am yr amser cymharol hir a gymerwyd i drefnu galwad gofal cartref ar gyfer amser addas gyda'r nos.	Cwyn	Cam I	Gwasanaeth Oedolion (De Meirionnydd)	Ymddiheuriad ac esboniad llawn wedi cael ei ddarparu. Gofal llawn mewn lle yn fuan ar ôl cyflwyno'r cwyn.
GC/6407-19	Aelod Seneddol yn holi ar ran perthynas Defnyddiwr Gwasanaeth am y ddarpariaeth fydd ar gael i'w merch pan na fydd hi'n gallu gofalu amdani yn y dyfodol.	Ymholiad Aelod Seneddol		Gwasanaeth Anabledd Dysgu	Ymateb llawn wedi ei ddarparu i'r Aelod yn cynnig cynnal cyfarfod efo'r teulu i drafod yn fanylach y darpariaeth fydd ar gael i'w merch yn y dyfodol. Pwysleisio fod yr Adran yn cymryd eu pryderon o ddifri.
GC/06617-19	Merch Defnyddiwr Gwasanaeth yn poeni na all ei thad fforddio talu am Teleofal o dan y drefn newydd. Manylion wedi ei basio i'r Swyddog Technoleg Gynorthwyol i gysylltu i drafod	Ymholiad		Gwasanaeth Teleofal	Esboniad llawn wedi ei ddarparu gan y Swyddog Technoleg Gynorthwyol o'r polisi codi tal newydd ac asesiad ariannol wedi cael ei gynnig.
GC/06738-19	Aelod Seneddol yn gofyn am weld asesiad cyfraniad ariannol etholwraig at gostau ei gofal cartref ac eisiau esboniad ohono	Ymholiad Aelod		Uned Incwm a Lles	Copi o'r asesiad ariannol wedi ei ddarparu gydag esboniad llawn o sut mae'r ffigyrau wedi cael eu cyfrifo
GC/06935-19	Gwasanaeth Cynnal Gofalwyr yn holi am y sefyllfa yn ymwneud ag addasiadau i dy ddefnyddiwr gwasanaeth	Ymholiad		Gwasanaeth Anabledd Dysgu	Diweddariad llawn o'r sefyllfa wedi ei ddarparu gyda addewid fod y gwaith yn mynd i gael ei orffen yn fuan
GC/07056-19	Cynghorydd Lleol yn holi ar ran teulu sydd yn cael eu haflonyddu gan deulu cyfagos	Ymholiad Aelod Lleol		Cyfeirio ymlaen i Adran Tai	Dim hawl i rannu gwybodaeth ond wedi ei basio ymlaen i'r Adran Tai

GC/07176-19	Aelod o'r cyhoedd yn gofyn am gadarnhad o'r broses o wneud cais am fan parcio ac am y rhesymau pam roedd perthynas iddo wedi cael ei wrthod.	Ymholiad		Mannau Parcio Anabl (Swyddog Gofal Cwsmer)	Esboniad llawn wedi ei ddarparu a gwybodaeth pellach am y broses
GC/07435-19	Aelod Seneddol yn mynegi pryder ar ran teulu defnyddiwr gwasanaeth am ei anallu i dalu ffioedd y cartref gan fod ei chynilion wedi gostwng.	Ymholiad Aelod Seneddol		Gwasanaeth Oedolion (Caernarfon)	Esboniwyd mewn ymateb llawn fod modd iddi dderbyn asesiad ariannol er mwyn derbyn cymorth i dalu. Cynigwyd asesiad ariannol i'r defnyddiwr gwasanaeth.
GC/07770-20	Aelod o'r cyhoedd yn holi am sut i adrodd i'r Cyngor fod modurwyr heb fathodyn glas yn parcio mewn man parcio i'r anabl.	Ymholiad		Mannau Parcio Anabl (Swyddog Gofal Cwsmer)	Rhoddwyd cyngor i'r ymholwr i gysylltu â'r Adran Amgylchedd trwy wefan y Cyngor neu Alw Gwynedd
GC/07786-20	Aelod o staff Mencap yn holi am unrhyw broses sy'n bodoli i apelio cynnwys asesiad cefnogaeth defnyddiwr gwasanaeth.	Ymholiad Asiantaeth Trydydd Sector		Gwasanaeth Anabledd Dysgu	Esbonio nad oes proses apêl ffurfiol ond bod modd gwneud cwyn ffurfiol trwy Broses Cwynion Gwasanaethau Cymdeithasol. Disgwyl cysylltiad pellach.
GC/07951-20	Aelod Seneddol yn gwneud cais i swyddog o'r Adran gysylltu â defnyddiwr gwasanaeth i drafod problemau efo'i threfniadau Taliadau Uniongyrchol. Cyswllt wedi ei wneud i ddatrys y sefyllfa	Ymholiad Aelod Seneddol		Uned Incwm a Lles	Ymateb wedi ei ddarparu i'r Aelod Seneddol a chyswllt wedi ei wneud efo'r defnyddiwr gwasanaeth i ddatrys y sefyllfa

TABL 3: Trefn Cwynion Statudol y Gwasanaethau Cymdeithasol 2019-2020

	Oedolion	Darparu Mewnol	Busnes	Tai	Darparwr Allanol	Traws wasanaeth	Cyfanswm
Cam 1	8	4	2		1		15
Cam 2	4						4
Ombwdsmon	1						1
Cyfanswm	13	4	2		1		20

TABL 4: Trefn Cwynion Statudol y Gwasanaethau Cymdeithasol 2019-2020

	Oedolion	Darparu Mewnol	Busnes	Tai	Darparwr Allanol	Traws wasanaeth	Cyfanswm
Cam 1	5	4	5				14
Cam 2							
Ombwdsmon							
Cyfanswm	5	4	5				14

TABL 5: YMLYNIAD AT AMSERLEN Y DREFN CWYNIION CAM 1 - OEDOLION

Cwynion a dderbyniwyd 12 mis ar ôl y digwyddiad	Wedi'i gydnabod o fewn 2 ddiwrnod	Trafodaeth i gael ei ddatrys cyn pen 10 diwrnod	Ymateb wedi ei gyhoeddi cyn pen 5 diwrnod ar ôl y drafodaeth	Amser ymateb wedi'i ymestyn	Cyfartaledd dyddiau wedi eu hymestyn
0	14	12	12	2	20

TABL 6: NIFER Y DIOLCHIADAU YN YSTOD 2019-2020 - OEDOLION

Oedolion	Darparwr Mewnol (Gofal cartref a phreswyl)	Busnes	Tai	Darparwr Allanol	Traws wasanaeth	Cyfanswm
35	72	5	0	0	0	112

**TABL 7: DIOLCHIADAU A GWERTHFAWROGI (OEDOLION)
ENGHREIFFTIAU O 2019/2020**

Chwarter 1	<p>“Mae’r gwasanaeth dydd yma wedi bod yn ganolog i wythnos Mam ac yn rhoi’r cyfle iddi gymysgu a chael dod i adnabod ffrindiau newydd. Mae’n llenwi’r gwactod a’r dyddiau gyda charedigrwydd a chyfeillgarwch. Rwyf yn diolch o waelod canol fod gwasanaeth o’r math yma yn bodoli - mae’n amhrisiadwy!”</p>	Diolch	Gwasanaeth Preswyl a Dydd (Darparu Mewnol)
Chwarter 1	<p>“I am writing this letter to say that I have had recent conversations with the Occupational Therapist and have been impressed by his insight and interest in our situation. He has gone the extra mile in his attempts to help and seemed very involved and interested in what I was saying. He actually listened! That is very important to an elderly person like me who is often made to feel ignored when their welfare is discussed. As far as we are concerned the OT deserves a medal for his attitude towards us. I was brought up to think of social services as the “bad guys” – I have been proved very wrong!”</p>	Diolch	Gwasanaeth Oedolion (Oedolion)
Chwarter 2	<p>“Nodyn byr cwbl annigonol i ddiolch i chi fel teulu am yr holl ofal a gafodd ** yn ystod y ddwy flynedd a hanner diwethaf. Cafodd bob cymorth a chynhaliaeth a theimlai’n ddiogel a chyfforddus yn eich plith i gyd. Cafodd gyfle i fod ynddo fo’i hun, i adrodd straeon, i dynnu coes ac i fyw mor annibynnol â phosib. All geiriau ddim mynegi ein diolch i chi”</p>	Diolch	Gofal Preswyl a Dydd (Darparu Mewnol)

Chwarter 2	<p>“We would like to state how pleased we are with the new system recently introduced for providing care in the home. It is a vast improvement on the previous service. Having a regular team of three carers has introduced a vast level of stability into Mum’s life. She is so much happier knowing that she will always have the same team of dedicated carers looking after her and she has built up a great deal of trust in them. This is extremely important given that she has very poor sight and hearing. The new system has introduced a much greater degree of structure and stability into both the lives of the carers and the service users. This can only be a positive move. Mum has described the new system as ‘wonderful’ and the change in her when she was notified of the changes was immeasurable. She told me she had some wonderful news when I rang her. Living a fair distance away, it is very difficult for family to visit regularly but we do have peace of mind knowing that consistent care is in place. The new system has taken away a lot of our worries and concerns.”</p>	Diolch	Gofal Cartref (Oedolion, Darparu Mewnol)
Chwarter 3	<p>“Can I just say a huge thank you for your support on our joint visit. Due to Mrs. X’s diagnosis of Dementia, she can present with challenging behavior and be reluctant to accept support or equipment. I have been attempting for ages to encourage Mrs. X to have a falls detector and heat sensor in place as she is at severe risk of falls and burning items on the cooker.</p>	Diolch	Gwasanaeth Teleofal

	<p>Mrs. X responded well to your calm and confident manner and you were able to build up an excellent rapport with her. Therefore, Mrs.X was able to relax and listen to the reasons for having this equipment installed. You were also able to explain clearly what was involved in the package and how it would assist her, without making her feel that you were making decisions for her or taking over.</p> <p>I am very grateful for your support with this and other joint visits we have carried out with difficult clients, they are invaluable when encouraging clients with Dementia to accept Telecare packages. I look forward to working with you again in the future.”</p>		
Chwarter 3	<p>“Hoffwn ddiolch o waelod calon am y gofal gofalus, caredig a chariadus a ddangoswyd gan bob un ohonoch tuag at X dros y blynyddoedd diwethaf. Fel teulu ni allwn fod wedi dymuno cael lle gwell i ofalu am X. Da ni wedi bod yn lwcus iawn cael lle tebyg a staff sydd mor dyner eu gofal. Fel arwydd o’n gwerthfawrogiad hoffwn gyflwyno’r sic yma am £1000 er cof am X”</p>	Diolch	Gofal Preswyl a Dydd (Oedolion, Darparu Mewnol)
Chwarter 4	<p>“Ymhellach i 'ch llythyr yn amgáu'r dderbynneb gan DSL wedi iddynt osod y lifft cadair ar y grisiau. Hoffwn fynegi fy ngwerthfawrogiad mawr am eich gwasanaeth prydlon ac effeithiol. Rwyf hefyd yn hynod ddiolchgar am haelioni cwbl annisgwyl y Cyngor a'u parodrwydd i helpu rhai fel fi. Cefais gyfle eisoes i fynegi fy niolchgarwch i Linos M Evans (Swyddog Cyswllt Anabledau) trwy lenwi ei ffurflen adborth</p>	Diolch	Gwasanaeth Oedolion

	hithau yn llawen a chadarnhaol. Can mil o ddiolch i bawb am wasanaeth mor ardderchog.”		
Chwarter 4	“Hoffem ddiolch o galon i chi a holl staff Plas Hafan am eich gofal arbennig o'n mam yn ystod ei chyfnod efo chi. Braff i ni fel teulu wybod ei bod yn hapus ac yn saff yn eich gofal ac yn cael y sylw gorau a phrofiadau gwerth chweil. Mae awyrgylch gartrefol Plas Hafan a'r gofal sensitif a hwyliog sy'n cael ei gynnig i'r trigolion a'r teuluoedd i'w ganmol yn fawr ac o'r safon uchaf”	Diolch	Gofal Preswyl a Dydd (Oedolion, Darparu Mewnol)

TABL 8: Iaith ddethol yr Achwynydd i wneud ymholiad/cwyn yn ystod 2019/2020 (OEDOLION)

	Cymraeg	Saesneg	Cyfanswm
<i>Ymholiadau a Chwynion Anffurfiol</i>	36	56	92
<i>Cam 1</i>	9	5	14
<i>Cam 2</i>	0	0	0
<i>Ombwdsmon</i>	0	0	0

Ymchwiliad i gŵyn yn erbyn Cyngor Gwynedd,
Bwrdd Iechyd Prifysgol Betsi Cadwaladr a
Cartrefi Cymru

Adroddiad gan
Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru
Achos: 201806533, 201806536 and 201806537

Cynnwys

Tudalen

Cyflwyniad	1
Crynodeb	2
Y Gŵyn	4
Ymchwiliad	4
Deddfwriaeth berthnasol	5
Y digwyddiadau cefndir	6
Tystiolaeth Mrs M	7
Tystiolaeth y Cyngor, Bwrdd Iechyd a'r CC	8
• Ymateb ar y cyd gan y Cyngor/ Bwrdd Iechyd	8
• Tystiolaeth y Cyngor	8
• Ymateb y Cyngor i'r adroddiad drafft	9
• Tystiolaeth y Bwrdd Iechyd	10
• Tystiolaeth CC	10
Cyngor Proffesiynol	12
Dadansoddiad a chasgliadau	14
Argymhellion	16

Cyflwyniad

Cyhoeddir yr adroddiad hwn o dan adran 16 o Ddeddf Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus (Cymru) 2005.

Yn unol â darpariaethau'r Ddeddf, mae'r adroddiad yn ddienw er mwyn sicrhau, hyd y bo modd, bod unrhyw fanylion a allai olygu bod modd adnabod unigolion wedi cael eu newid neu eu hepgor. Mae'r adroddiad felly'n cyfeirio at yr achwynydd fel Mrs M, a'i mab fel Mr N.

Crynodeb

Dioddefodd mab Mrs M, Mr N, seicosis wedi'i ysgogi gan gyffuriau a chafodd anaf i'w ymennydd. Cafodd becyn gofal, a ariannwyd ar y cyd gan Gyngor Gwynedd ("y Cyngor") a Bwrdd Iechyd Prifysgol Betsi Cadwaladr ("Y Bwrdd Iechyd"), a'i ddarparu gan Gartrefi Cymru ("CC"), sef darparwr gofal cartref cofrestredig. Cwynodd Mrs M ynghylch:

- a) Y gofal a roddwyd i Mr N gan CC.
- b) Methiannau yn y cyfathrebu rhwng y Cyngor, y Bwrdd Iechyd, a CC, gan arwain at CC yn peidio â chael y ddogfennaeth/asesiadau risg/cynlluniau gofal cynhwysfawr ar gyfer Mr N.

Yn anffodus, tagodd Mr N wrth fwyta ar ei ben ei hun yn ei ystafell wely, a bu farw er i'w ofalwr weinyddu cymorth cyntaf iddo.

Canfu'r Ombwdsmon bod gofal Mr N wedi'i ariannu ar y cyd gan y Cyngor a'r Bwrdd Iechyd, gyda'r Cyngor yn gomisiynydd arweiniol. Fodd bynnag, er bod contract cyffredinol, trosfwaol gyda CC ar gyfer darparu gofal, ymddengys nad oedd dim dogfennaeth i ddangos dyfarnu'r contract a'r telerau penodol a oedd yn ymwneud â Mr N, yn ogystal â phriod gyfrifoldebau'r partïon. Roedd hyn yn gyfystyr â chamweinyddu ar ran y Cyngor a'r Bwrdd Iechyd. Ar ben hynny, nid oedd dim dogfennaeth i ddangos bod y Cyngor, fel y comisiynydd arweiniol, wedi monitro darpariaeth y gwasanaeth o dan y contract.

Er na allai'r Ombwdsmon ddweud ag unrhyw sicrwydd bod unrhyw un o'r cyrff wedi gweld asesiad risg yn gysylltiedig â'r risg y byddai Mr N yn tagu, dylai CC fod wedi cynnal asesiad ei hun o'r risg o dagu, o ystyried bregusrwydd amlwg Mr N.

Cadarnhaodd yr Ombwdsmon y gŵyn yn erbyn y tri chorff. Fodd bynnag, ni ddaeth i'r casgliad bod unrhyw un o'r methiannau a adnabuwyd ganddo wedi achosi neu wedi cyfrannu at farwolaeth Mr N. Fodd bynnag, byddai Mrs M yn cael ei gadael â'r ansicrwydd y gallai pethau fod wedi bod yn wahanol pe na bai'r methiannau wedi digwydd.

Gwnaeth yr Ombwdsmon yr argymhellion canlynol:

a) Y Cyngor a'r Bwrdd Iechyd

1. O fewn **un mis** o gyhoeddi'r adroddiad, dylai'r Cyngor a'r Bwrdd Iechyd ymddiheuro i Mrs M am y methiannau a adnabûm.
2. O fewn **tri mis** o gyhoeddi'r adroddiad, dylai'r Cyngor a'r Bwrdd Iechyd adolygu eu priod drefniadau ar gyfer llywodraethu contractau i sicrhau bod rheoli contract yn unol ag arfer da (fel y'i ceir yn yr Egwyddorion Rheoli Contractau a'r egwyddorion yn Natganiad Polisi Caffael Cymru).

b) Y Bwrdd Iechyd

3. O fewn **tri mis** o gyhoeddi'r adroddiad, dylai'r Bwrdd Iechyd atgoffa'r aelodau o staff sy'n gyfrifol am reoli Cynllun Gofal a Thriniaeth a'r phecyn gofal defnyddiwr gwasanaeth o'r angen i sicrhau eu bod nhw'n cydymffurfio â gofynion Canllaw Clinigol NICE CG136 a Mesur Iechyd Meddwl (Cymru) 2010 a Chod Ymarfer y Ddeddf Iechyd Meddwl 1983.

c) CC

4. O fewn **un mis** o'r adroddiad terfynol, dylai CC ymddiheuro i Mrs M am y methiant a adnabûm.
5. O fewn **tri mis** o'r adroddiad terfynol, dylai CC atgoffa aelodau o staff sy'n gyfrifol am gyflawni cynlluniau gofal am bwysigrwydd sicrhau bod yr holl asesiadau perthnasol yn cael eu cynnal, a bod y pecyn gofal yn cael ei adolygu, cyn gynted ag sy'n bosibl ar ôl cael eu contractio i roi gofal.

Y Gŵyn

1. Dioddefodd mab Mrs M, Mr N, seicosis wedi'i ysgogi gan gyffuriau a chafodd anaf i'w ymennydd. Cafodd becyn gofal, a ariannwyd ar y cyd gan Gyngor Gwynedd ("y Cyngor") a Bwrdd Iechyd Prifysgol Betsi Cadwaladr ("Y Bwrdd Iechyd"), a'i ddarparu gan Gartrefi Cymru ("CC"), sef darparwr gofal cartref cofrestredig. Cwynodd Mrs M ynghylch:

- a) Y gofal a roddwyd i Mr N gan CC.
- b) Methiannau yn y cyfathrebu rhwng y Cyngor, y Bwrdd Iechyd, a CC, gan arwain at CC yn peidio â chael y ddogfennaeth/asesiadau risg/cynlluniau gofal cynhwysfawr ar gyfer Mr N.

Ymchwiliad

2. Cafodd yr Ymchwiliwr sylwadau a chopïau o ddogfennau perthnasol gan y Cyngor, y Bwrdd Iechyd a'r CC ac ystyriwyd y rheiny ar y cyd â'r dystiolaeth a ddarparwyd gan Mrs M. Cymerodd yr Ymchwiliwr gyngor gan un o gynghorwyr proffesiynol yr Ombwdsmon, sef Nyrs Iechyd Meddwl Cofrestredig a Rheolwr Comisiynu'r GIG sydd â phrofiad o gomisiynu pecynnau gofal iechyd parhaus i gleifion unigol sydd ag anghenion cymhleth. Ei enw yw Danny Alba. Gofynnwyd i'r Cyngorydd ystyried, heb fudd ôl-ddoethineb, a fu'r gofal neu'r driniaeth yn briodol yn y sefyllfa sy'n destun i'r gŵyn. Trwy gyfeirio at safonau neu reoliadau cenedlaethol perthnasol a canllaw proffesiynol neu statudol a oedd yn berthnasol ar adeg y digwyddiadau y cwynwyd amdanynt, byddaf yn penderfynu a oedd safon y gofal yn briodol. Bu trafodaeth hefyd rhwng yr Ymchwiliwr a swyddog o Wasanaeth Caffael Cenedlaethol Llywodraeth Cymru ynghylch caffael gwasanaethau gan gyrrff cyhoeddus yng Nghymru. Nid wyf wedi cynnwys pob manylyn yr ymchwiliwyd iddo yn yr adroddiad hwn ond rwyf yn fodlon na chafodd unrhyw beth arwyddocaol ei esgeuluso.

3. Cafodd Mrs M, y Cyngor, y Bwrdd Iechyd a'r CC oll y cyfle i weld a chyflwyno sylwadau ar fersiwn drafft o'r adroddiad hwn cyn cyhoeddi'r fersiwn terfynol.

Deddfwriaeth berthnasol

4. Mae Canllawiau Clinigol (“CG136”) a gyhoeddwyd gan y Sefydliad Cenedlaethol dros Ragoriaeth mewn Iechyd a Gofal sydd â’r teitl “Profiad Defnyddwyr Gwasanaeth mewn Iechyd meddwl oedolion: gwella’r profiad o ofal i bobl sy’n defnyddio gwasanaethau Iechyd meddwl y GIG i oedolion” yn cynghori y dylai’r cynllun gofal gefnogi “cydweithio effeithiol â darparwyr gofal cymdeithasol a darparwyr gofal eraill yn ystod diwedd oes a throsglwyddiadau”.

5. Mae Canllaw gan Wasanaeth Masnachol y Goron ar Safonau Rheoli Contractau yn cynnwys Egwyddorion Rheoli Contractau. Y 3 Egwyddor gyntaf yw:

- Sicrhau bod contractau yn hysbys a bod y sawl sy’n ymwneud â’u rheoli yn eu deall.
- Bod yn eglur ynghylch atebolrwydd, rolau a chyfrifoldebau.
- Sefydlu a defnyddio trefniadau llywodraethu cryf er mwyn rheoli risg a galluogi arolygiaeth strategol.

Er nad yw’n ofynnol i gyrff cyhoeddus yng Nghymru ddilyn y canllaw hwn, mae’r egwyddorion yn cynrychioli arfer da.

6. Mae Datganiad Polisi Caffael Cymru (a gyhoeddwyd gan Lywodraeth Cymru ym mis Mehefin 2015) yn ymwneud â rheoli contractau. Mae disgwyl i gyrff cyhoeddus ddilyn egwyddorion y Datganiad. Mae’r rhain yn cynnwys sicrhau bod sgiliau ac adnoddau digonol ar waith i ymgymryd yn effeithiol â chaffael a rheoli contractau a sicrhau bod adolygiadau rheoli perfformiad contract yn cael eu cynnal yn rheolaidd.

7. Rwyf wedi cyhoeddi Canllawiau Statudol ar Egwyddorion Gweinyddiaeth Dda a Rheoli Cofnodion yn Dda¹ y mae rhaid i gyrff cyhoeddus yng Nghymru eu hystyried wrth gyflawni eu swyddogaethau

¹ Cyhoeddwyd o dan a32 Deddf Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus (Cymru) 2005 <https://www.ombwdsmon.cymru/guidance-policies/>

cyhoeddus. Rwyf hefyd wedi cyhoeddi canllawiau yn fy Nghoflyfr² i gyrff cyhoeddus yng Nghymru sy'n cyflawni gwasanaethau trwy drefniadau a thrydydd parti.

8. Mae Mesur Iechyd Meddwl (Cymru) 2010, a Chod Ymarfer y Ddeddf Iechyd Meddwl 1983 ("y Cod"), yn gosod dyletswyddau cyfreithiol ar fyrddau iechyd lleol ac awdurdodau lleol ynghylch asesu a thrin problemau iechyd meddwl. Yn benodol, mae paragraff 34.23 o'r Cod yn dweud bod rhaid cynnwys asesiad o allu claf i fynd i'r afael â'i ofal personol a'i les corfforol yn yr asesiad cyfannol.

Y digwyddiadau cefndir

9. Roedd gan Mr N hanes hir sefydlog o ddefnyddio cyffuriau ac alcohol; blynyddoedd maith cyn y digwyddiadau dan sylw, dioddefodd anafiadau difrifol, gan gynnwys anaf i'w ymennydd, a bu rhaid iddo aros sawl gwaith mewn uned seiciatrig aciwt. Yn **1999**, daeth adroddiad seiciatrig i'r casgliad y gallai Mr N fod â diagnosis cymhleth o anhwylder gorfodaeth obsesiynol posibl, camddefnyddio sylweddau a dibyniaeth ar alcohol, diabetes sy'n ddibynnol ar inswlin, nifer o broblemau orthopedig, anaf i'r ymennydd, anhwylder personoliaeth ac epilepsi annodweddiadol yn eilradd i'r anaf i'r ymennydd. Yn **2015** roedd Mr N yn byw yn ei gartref rhent ei hun gyda phegyn gofal 24 awr wedi'i ariannu ar y cyd gan y Cyngor a'r Bwrdd Iechyd.

10. Roedd Mr N wedi bod yn ymwneud â'r gwasanaeth Therapi Lleferydd ac Iaith ("SALT") ers cryn amser oherwydd y problemau a adroddwyd gyda'i lyncu a'i lais. Nododd asesiad SALT ym mis Gorffennaf **2015** fod tuedd i Mr N orlwytho ei geg a bwyta'n gyflym, nid cnoi ei fwyd yn iawn. Roedd pob un o'r rhain yn cyfrannu at ei beswch wrth fwyta. Cafodd Mr N a'i ofalwr gyngor ynglŷn â hyn, gan gynnwys sicrhau bod cig yn frau, yn goch ac yn llaith. Nododd yr adolygiad o Gynllun Gofal a Thriniaeth Mr N ("CGT") ar 30 Gorffennaf fod Mr N angen "llawer o gymorth a chyngor wrth fwyta ac annogaeth i fwyta'n iach", ond nid oedd yn sôn am y problemau llyncu na chyngor SALT (roedd y cyfeiriad at gymorth a chyngor yn ymddangos i fod yng nghyd-destun helpu Mr N i reoli ei ddiabetes). Mewn adolygiad SALT pellach ym mis Tachwedd, adroddwyd bod problemau bwyta Mr N wedi

² Beth sydd yn y Bag Post? Coflyfr 31, tudalen 4 - <https://www.ombwdsmon.cymru/case-books/>

lleihau'n sylweddol ers gosod dannedd gosod newydd ac ers iddo ddechrau cydymffurfio'n well â'r cyngor a gafodd yn flaenorol. Ar 20 Mai **2016**, nid oedd sôn am unrhyw broblemau/anawsterau bwyta yn y CGT.

11. Yn Ionawr **2016**, rhoddodd y cwmni a oedd yn darparu gofal cartref i Mr N rybudd i derfynu'r contract oherwydd anawsterau cadw/recrwtio staff i weithio ag ef. Gwnaeth y Cydlynnydd Gofal (Nyrs Iechyd Meddwl Cymunedol ar y pryd a gyflogwyd gan y Bwrdd Iechyd) ymdrechion i ddod o hyd i ddarparwr gofal amgen. Fodd bynnag, oherwydd problemau wrth geisio olynydd, symudodd Mr N i leoliad tai â chymorth ym mis Chwefror tra chwiliwyd am ddarparwr gofal amgen. Mae cofnodion llawysgrifen y Cydlynnydd Gofal yn dangos bod tad Mr N wedi cysylltu â CC, ac erbyn 22 Mehefin roedd y contract wedi'i ddyfarnu i CC, gyda'r gobaith y byddent yn gallu recrwtio staff a dechrau gweithio â Mr N ym mis Awst. Rhywbryd ym mis Medi/Hydref dechreuodd staff CC gysgodi staff yn y lleoliad tai â chymorth, a wedi hynny, symudodd Mr N yn ôl i'w gartref ei hun (nid yw'r cofnodion a archwiliodd fy Ymchwiliwr yn nodi pryd oedd hyn).

12. Yn ystod yr amser y bu Mr N yn byw yn y lleoliad tai â chymorth, cafodd ei dderbyn i'r ysbyty (ar 29 Gorffennaf) ar ôl tagu ar ei fwyd, a thynnwyd lwmp o fwyd o'i oesoffagws (y tiwb sy'n cysylltu'r geg i'r stumog). Wedi hyn, paratôdd Rheolwr y lleoliad asesiad risg dyddiedig 3 Awst ("yr asesiad risg"), gan nodi'r risg o dagu a darparu bod rhaid i staff dorri ei fwyd (torri cig/cig moch yn ddarnau bach iawn) "gan fod tuedd i [Mr N] lyncu heb gnoi yn llawn." Roedd angen gwydr o ddŵr i fod ar gael, a "bod angen i staff aros yn agos tra roedd [Mr N] yn bwyta."

13. Am oddeutu 10:00 ar 3 Mawrth **2017**, roedd Mr N ar ei ben ei hun yn ei ystafell wely pan dagodd ar ddarn o dost. Er i'w ofalwr weinyddu cymorth cyntaf a CPR, yn anffodus bu farw Mr N.

14. Mae'r cofnod cwest i farwolaeth Mr N yn datgan mai achos meddygol y farwolaeth oedd "tagu" ac yn cofnodi "y bu farw oherwydd damwain".

Tystiolaeth Mrs M

15. Dywedodd Mrs M bod CC wedi "esgeuluso" Mr N pan oedd ef yn eu gofal, gan iddynt fethu â dilyn cyfarwyddiadau ar y cynllun gofal yn dilyn yr asesiad risg (gweler paragraff 12). Dywedodd fod un o weithiwyr CC wedi

llungopio'r asesiad risg pan oedd Mr N yn byw yn y lleoliad tai â chymorth. Dywedodd nad oedd gofalwr Mr N wedi gwneud digon i'w helpu pan oedd yn tagu. Dywedodd Mrs M fod gan Mr N lawer o broblemau cymhleth, ond nad oedd CC wedi ystyried pob un ohonynt yn y tîm a recriwtiwyd ganddynt i weithio ag ef.

Tystiolaeth y Cyngor, Y Bwrdd Iechyd a CC

Ymateb ar y cyd gan y Cyngor/Bwrdd Iechyd

16. Darparodd y Cyngor ymateb i'r Ombwdsmon ar ran ei hun a'r Bwrdd Iechyd. Dywedodd fod y Cyngor a'r Bwrdd Iechyd wedi cyd-ariannu'r pecyn gofal ar gyfer Mr N, a bod y Cyngor wedi "cytuno i fod yn gomisiynwyr arweiniol". Dywedodd fod CC wedi treulio amser yn cysgodi'r darparwr gofal allanol, a bod yr "holl ddogfennau yn ymwneud â gofal [Mr N] wedi cael eu rhannu cyn trosglwyddo'r pecyn gofal". Dywedodd y Cyngor fod y Rheolwyr gofal – Therapydd Galwedigaethol, Nyrs Iechyd Meddwl Cymunedol (a gyflogwyd gan y Bwrdd Iechyd) ac wedi hynny, gweithiwr cymdeithasol (a gyflogwyd gan y Cyngor) – wedi monitro'r pecyn gofal ac wedi cysylltu â'r darparwr gofal, yn ogystal ag ymgymryd â "sawl adolygiad rheolaidd dros gyfnod o sawl blwyddyn".

Y Cyngor

17. Mewn ymateb i ragor o gwestiynau a ofynnwyd gan yr Ymchwiliwr, dywedodd y Cyngor mai tîm amlddisgyblaethol oedd y Tîm Iechyd Meddwl Cymunedol ("CMHT"), a oedd yn cynnwys staff o'r Cyngor a'r Bwrdd Iechyd. Dywedodd bod eu haelodau mewn "cyswllt cyson â'i gilydd ynghylch defnyddwyr gwasanaeth". Esboniodd hunaniaeth Cydlynnydd Gofal Mr N ar wahanol adegau. Cadarnhaodd y Cyngor mai'r Cydlynnydd Gofal yn 2016 (Nyrs Iechyd Meddwl Cymunedol) oedd y person a nododd CC fel y darparwr gofal newydd, a bod y newid darparwr wedi'i drafod gyda'r Tîm Gofal Iechyd Parhaus ("GIP") i geisio cyngor ar ariannu ym mis Mehefin 2016.

18. Dywedodd y Cyngor, pan ofynnwyd cwestiynau iddo am yr asesiad risg (gweler paragraff 12) ac ynghylch a oedd wedi'i rannu â CC, fod "y ffeiliau'n hygyrch i bob aelod o'r CMHT felly roedd gan yr holl staff dan sylw fynediad cydradd i'r holl ddogfennau a nodiadau achos perthnasol." Dywedodd ei bod yn ymddangos fod Rheolwr y lleoliad wedi paratoi'r asesiad risg; dywedodd

na fu adolygiad pellach o'r cynllun gofal rhwng yr amser y cafodd Mr N ei dderbyn i'r ysbyty a'i farwolaeth, felly "ni fu cyfle i gynnwys asesiad risg... mewn unrhyw gynlluniau gofal pellach." Dywedodd "gellir tybio y byddai cynlluniau gofal ac unrhyw asesiadau sydd wedi'u cynnwys yn ffeiliau [y lleoliad tai â chymorth] wedi cael eu hanfon at CC pan gafodd y pecyn gofal ei drosglwyddo". Dywedodd fod copïau o asesiadau SALT (gweler paragraff 10) ar ffeil y gwaith cymdeithasol, a bod staff cymorth y lleoliad tai â chymorth yn ymwybodol y gallai Mr N fod mewn perygl o niwed gan ddysffagia (anawsterau llyncu) wrth fwyta.

Ymateb y Cyngor i'r adroddiad drafft

19. Cadarnhaodd y Cyngor fod y contract ar gyfer gofal Mr N wedi'i ddyfarnu i CC ar ôl i'r Cydlynnydd Gofal gysylltu â nifer o ddarparwyr posibl, heb unrhyw ymwneud â thîm contractau'r Cyngor. Dywedodd nad oedd comisiynu o'r fath yn anarferol o fewn y tîm iechyd meddwl, ei fod yn rhesymol o ystyried brys y sefyllfa, a bod contractau o'r math hwn wedi'u heithrio o'r gofyniad am ymarfer caffael cystadleuol.

20. Dywedodd y Cyngor y byddai'r Cydlynnydd Gofal wedi bod yn gwbl ymwybodol o'r angen i sicrhau bod CC yn cael ei hysbysu'n llawn am anghenion Mr N. Dywedodd na allai ddod o hyd i unrhyw dystiolaeth bod yr asesiad risg (gweler paragraff 12) wedi cael ei ddwyn i sylw'r Cyngor.

21. Dywedodd y Cyngor fod CC yn ddarparwr tai â chymorth yn yr ardal ers amser maith, a bod contract trosfwaol ar waith ar y pryd rhwng y Cyngor a'r CC ar gyfer darparu'r gwasanaethau, gan gynnwys gwasanaethau iechyd meddwl. Darparodd y cyngor gopi o'r contract hwn, a oedd yn cynnwys darpariaeth i fanylion prosiectau unigol, a'r gofal i'w ddarparu, i'w cynnwys mewn amserlenni ar wahân. Fodd bynnag, pan ofynnwyd i'r Cyngor am yr atodlenni perthnasol, cadarnhaodd nad oedd unrhyw atodlenni penodol ar gael ar ffeil, ond cyfeiriodd at gofnodion mewn nodiadau achos a chyflwynodd anfonebau fel tystiolaeth bod y contract wedi'i ddyfarnu i CC. Mae nodiadau'r achos yn cofnodi bod y Cydlynnydd Gofal wedi cwrdd â chynrychiolwyr o CC a gynhaliodd "asesiad byr" o Mr N; roedd CC i anfon ebost ynghylch costau'r Cydlynnydd Gofal; y byddai'n eu trosglwyddo i'w Rheolwr ynghyd ag eraill yr oedd wedi'u derbyn. Mae'r cofnod nesaf yn nodi bod y contract wedi'i ddyfarnu i CC.

22. Dywedodd y Cyngor ei fod yn anghytuno â barn y Cyngorydd, a'r argymhelliad y dylid adolygu ei drefniadau llywodraethu contractau. Dywedodd ei fod wedi cyflwyno Tîm Sicrhau Ansawdd a Diogelu yn 2017, a oedd wedi gwella ei allu i fonitro'n rheolaidd, gan roi'r canolbwynt ar ansawdd gofal; dywedodd ei fod yn ystyried yr angen i gynyddu ei allu staffio ymhellach o fewn y tîm.

23. Dywedodd y Cyngor fod y darpariaethau'r rheoli contract yng nghanllaw Gwasanaethau Masnachol y Goron (gweler paragraff 5) yn egwyddorion lefel uchel ar gyfer yr holl gontractau, a ddyluniwyd ar gyfer rheoli contractau sylweddol ar gyfer cyflenwi newyddau a gwasanaeth. Dywedodd y byddai'r gweithiwr allanol yn monitro cyflawni'r gofal ac ansawdd y gofal, ac y byddai'n adrodd yn ôl i'r Cyngor, fel eu partner, am unrhyw broblemau am safon y gofal.

Tystiolaeth y Bwrdd Iechyd

24. Mewn ymateb i gwestiynau tebyg a ofynnwyd gan yr Ymchwiliwr, dywedodd y Bwrdd Iechyd y byddai pecyn gofal Mr N "yn cael ei adolygu'n rheolaidd fel rhan o gyfarfod Cynllunio Gofal & Thriniaeth rhwng y Cydlynnydd Gofal, y darparwr a'r comisiynwyr". Dywedodd fod cyfarfod cynllunio yn cael ei drefnu pan fu farw Mr N, ond ei fod wedi'i ohirio gan fod y Rheolwr darparwr i fwrdd y sâl. Dywedodd y Bwrdd Iechyd fod y contract gyda CC wedi'i drefnu trwy broses dendro a oedd yn cynnwys cynrychiolwyr o'r Cyngor, y CMHT a'r tîm GIP. Dywedodd fod y Cyngor wedi gwneud taliadau i CC, gyda'r Cyngor yn ailgodi tâl ar y Bwrdd Iechyd am ei gyfran gytûn o'r gost.

25. Dywedodd y Bwrdd Iechyd nad oedd copi o'r asesiad risg yn unrhyw un o gofnodion y Bwrdd Iechyd, ac nid oedd sôn amdano mewn unrhyw nodiadau gofal neu CGT dilynol. Dywedodd, er y bu trosglwyddiad rhwng y lleoliad tai â chymorth a CC, nid oedd cynnwys y trosglwyddiad/cysgodi yn fanwl.

Tystiolaeth CC

26. Dywedodd CC fod tad Mr N wedi cysylltu â CC yn gyntaf ynglŷn â darparu cymorth i Mr N a bod y gwasanaeth wedi'i gomisiynu gan y Bwrdd Iechyd. Dywedodd mai'r unig ddogfennaeth a dderbyniwyd ganddo er mwyn ei fodlon y gallai ddiwallu anghenion Mr N oedd:

- CGT gan y CMHT (dyddiedig 20/05/15, y nodwyd iddo gael ei adolygu erbyn 20/05/16).
- Y cynllun gofal gan y darparwr cymorth blaenorol (dyddiedig 12/10/14).
- Llythyr gan y CMHT (dyddiedig 12/04/16, yn cynnwys crynodeb o hanes Mr N, er nad yw'n nodi at bwy yr anfonwyd ef).

27. Dywedodd CC ei fod wedi cynnal yr asesiadau risg canlynol:

- Cynllun cyflenwi gwasanaeth byw â chymorth.
- Cynllun rheoli ymddygiad.
- Rheoli diabetes.
- Gwasanaeth byw â chymorth.
- Meddyginiaeth a lles.
- Diodydd symbylydd.
- Effaith dewisiadau afiach ar fy mywyd.
- Asesiad ysbyty goleuadau traffig – pe bai derbyniad i'r ysbyty.

28. Dywedodd CC nad oedd y ffaith bod gan Mr N “gymorth 24 awr” yn golygu na fyddai'n cael ei adael ar ben ei hun mewn ystafell. Dywedodd fod gan Mr N hawl i annibyniaeth a phreifatrwydd, a hyd yn oed pe bai aelod o staff wedi bod yn yr ystafell pan dagodd, ni fyddent wedi gallu rhyddhau'r atalfa. Yn y ddogfennaeth a gafodd CC, dywedodd nad dim sôn am broblemau llyncu Mr N. Dywedodd fod tad Mr N, a oedd yn ymwneud yn fawr â gofal dyddiol Mr N, wedi dweud wrth y Cyfarwyddwr Rhanbarthol nad oedd unrhyw beth o'i le yn gorfforol â Mr N. Er y soniwyd am asesiad SALT yn y llythyr gan y CMHT, dywedodd nad oedd unrhyw faterion parhaus. Dywedodd fod Mr N weithiau'n codi yn ystod y nos i wneud byrbrydau iddo'i hun, neu helpu ei hun i fwyd yn ystod y dydd; roedd hyn yn gyson ag

egwyddorion byw â chymorth lle mae pobl yn cael eu hannog i wneud dewisiadau a byw mor annibynnol â phosibl, gyda staff yn rhoi cefnogaeth pan fo angen.

29. Dywedodd CC fod y gofalwr wedi gwneud popeth o fewn ei allu i achub Mr N, a'i fod wedi dilyn cyfarwyddiadau'r gweithredwr 999, dim ond gadael Mr N i edrych am y criw ambiwlans yn cyrraedd. Dywedodd fod tyst arbenigol yn y Cwest wedi dod i'r casgliad bod y gofalwr wedi rhoi'r gofal gorau posibl mewn amgylchiadau hynod o heriol.

30. Cydnabu CC na ddefnyddiwyd ei ganllaw ar Gynllun Trosglwyddo wrth sefydlu'r gwasanaeth newydd i Mr N, a bod hyn yn fethiant; fodd bynnag, dywedodd na fyddai hyn wedi newid y ffordd yr oedd wedi rhoi cymorth i Mr N wrth fwyta. Dywedodd CC fod ei ymchwiliad mewnol wedi tynnu sylw at feysydd i'w gwella mewn systemau rheoli ac ansawdd a dywedodd fod y gwaith hwnnw'n parhau.

Cyngor Proffesiynol

31. Nododd y Cynghorydd mai'r Cyngor oedd y comisiynydd arweiniol, ac, ynghyd â'r Bwrdd Iechyd fel comisiynydd cyswllt, comisiynodd y pecyn gofal ar gyfer Mr N. Dywedodd fod trefniadau o'r fath yn arfer cyffredin, a bod y comisiynydd arweiniol a'r comisiynydd cyswllt yn ddau barti i'r contract. Dywedodd mai rôl y comisiynydd arweiniol oedd tendro'r contract a chaffael y gwasanaeth, a bod yn gyfrifol am fonitro contractau, adolygu contractau a rheoli contractau. Nododd nad oedd y Cyngor wedi creu unrhyw ddogfennau tendro, caffael na chontract, nac unrhyw gofnodion na nodiadau o unrhyw gyfarfodydd adolygu contract. Fodd bynnag, dywedodd mai'r Bwrdd Iechyd oedd yn gyfrifol am fonitro pecyn gofal Mr N fel rhan o'r CGT.

32. Cyfeiriodd y Cynghorydd at ganllawiau gan Wasanaeth Masnachol y Goron ar Safonau Rheoli Contractau. Mae'r "Egwyddorion" sydd wedi'u rhestru yn cynnwys sicrhau bod y sawl sy'n ymwneud â rheoli'r contractau yn gyfarwydd â nhw ac yn eu deall yn iawn, yn ogystal â bod yn glir ynghylch atebolrwydd, rolau a chyfrifoldebau. Daeth y Cynghorydd i'r casgliad bod y Cyngor wedi methu â chydymffurfio â'r egwyddorion hyn.

33. Dywedodd y Cynghorydd, gan na chafodd y broses cyflenwi contract ei fonitro'n ddigonol, ni fyddai'r Cyngor wedi gwybod a oedd darpariaeth y gwasanaeth yn cydymffurfio â gofynion manyleb y contract h.y. y pecyn gofal. Pe bai wedi, byddai'r Cyngor wedi gwybod i ba raddau yr oedd y Bwrdd Iechyd yn rheoli CC o ran y CGT a'r pecyn gofal ac i ba raddau yr oedd CC yn cydymffurfio â manyleb y contract, a pha mor gyflawn oedd y fanyleb contract (o ran cynnwys asesiadau risg o dagu, adroddiadau, cynlluniau gofal blaenorol ac ati). Er ei bod yn briodol dirprwyo rhai o'r swyddogaethau (megis monitro'r pecyn gofal a'r CGT) i'r Bwrdd Iechyd, yn y bôn, cyfrifoldeb ac atebolrwydd cyffredinol y Cyngor oedd y contract.

34. Roedd y Cynghorydd yn pryderu nad oedd y Cyngor yn gallu rhoi unrhyw ddogfennaeth contract pan ofynnwyd amdano. Dywedodd, ar ôl adolygu'r cofnodion, roedd yn ymddangos nad oedd y Cyngor yn gallu gwahaniaethu rhwng arfer contractau a rheoli darpariaeth y gwasanaeth. Dywedodd, er bod cyswllt annatod rhwng y ddau a bod nhw'n ddibynnol ar ei gilydd, y Cyngor oedd yn gyfrifol am reoli'r contract a'r Bwrdd Iechyd oedd yn gyfrifol am reoli pecyn gofal Mr N. Dywedodd y dylai'r ddwy ochr fod wedi deall eu rolau a'u cyfrifolebau yn llawn.

35. Dywedodd y Cynghorydd nad oedd tystiolaeth yn y cofnodion a ddarparwyd gan y Cyngor ei fod yn rhannu dogfennaeth contract gyda'r Bwrdd Iechyd a'r CC. Dywedodd fod tystiolaeth bod Cydlynnydd Gofal y Bwrdd Iechyd (cyfeiriwyd ato hefyd fel y Rheolwr Gofal] (yn gyntaf Therapydd Galwedigaethol ac yna nyrs CMHT) wedi monitro ac adolygu pecyn gofal Mr N. Fodd bynnag, dywedodd fod y "wybodaeth hanfodol" am risg Mr N o dagu ar fwyd "yn amlwg wedi'i hepgor" - yn asesiad ac adroddiadau SALT (paragraff 10) a'r asesiad risg (paragraff 12). Dywedodd y Cynghorydd bod diffyg o ran llywodraethu'r contract, neu fod y Cyngor wedi'i gamdeall, a chafodd hyn ei waethygu gan briod rolau astrus y Cyngor a'r Bwrdd Iechyd. Dywedodd fod y methiant i gyfathrebu'n effeithiol y risg o Mr N yn tagu, a'r tuedd ohono'n gwneud hynny, o un asiantaeth i'r llall wedi methu â chwrdd â CG136.

36. Nododd y Cynghorydd nad oedd yr adolygiad o CGT Mr N ym mis Gorffennaf 2015 nac yr adolygiad ym mis Mai 2016 yn sôn am ei broblemau llyncu na Chyngor SALT. Dywedodd nad oedd y wybodaeth a oedd wedi'i chynnwys yn yr asesiad risg wedi'i drosglwyddo i bob diben i CC, ac o ganlyniad nid oedd y cynllun gofal a weithredwyd, a chynllun cymorth CC a

oedd yn seiliedig arno, yn gwneud darpariaeth ar gyfer y risg o Mr N yn tagu ar fwyd. Roedd hyn yn golygu nad oedd y CGT na chynllun gofal y pecyn gofal yn gwbl unol â Mesur Iechyd Meddwl (Cymru) 2010 Rhan 2 (yn benodol, Pennod 34 ar gynllunio gofal a thriniaeth). Dywedodd ei bod hi'n arfer da i ddefnyddwyr gwasanaeth sydd mewn risg/sy'n agored i niwed gael asesiad o'r risg o dagu a bod hyn yn cael ei gynnwys yn eu cynllun gofal. Dywedodd, er na throsglwyddwyd y wybodaeth i CC, dylai CC fod wedi cynnal ei asesiad ei hun yn seiliedig ar arsylwadau a phrofiad o ofalu am Mr N a'i fregusrwydd amlwg.

37. Dywedodd y Cyngorydd, heb asesiad risg clir a chynllun gofal/ymyriadau cysylltiedig i liniaru'r risg o dagu ar fwyd, nid oedd unrhyw reswm i weithiwr cymorth Mr N beidio â gadael Mr N ar ben ei hun wrth iddo fwyta. Dywedodd fod y gofal a ddarparwyd gan weithiwr cymorth Mr N ar 3 Mawrth yn unol ag egwyddorion arfer da, ac nid oedd ganddo unrhyw feirniadaeth o'r ffordd yr oedd wedi gofalu am Mr N.

38. I gloi, dywedodd y Cyngorydd y bu methiannau gan yr holl bartion dan sylw, ond nid oedd o'r farn bod y methiannau hyn wedi cyfrannu at farwolaeth Mr N, nac wedi'i achosi. Dywedodd y gallai'r hyn a ddigwyddodd fod wedi digwydd o hyd, hyd yn oed pe bai gwell parhad o ran gofal, pe bai'r gofal wedi'i drosglwyddo'n fwy effeithiol a phe bai CC wedi cynnal asesiad mwy cynhwysfawr. Pwysleisiodd bod Mr N wedi bod mewn cartref gyda byw â chymorth, nid amgylchedd ysbyty, a'r noson honno, roedd egwyddorion annog dewis, ymreolaeth a hunanwerth yn amlwg yng ngofal y gweithiwr cymorth.

Dadansoddiad a chasgliadau

39. Wrth ddod i'm casgliadau, rwyf wedi ystyried y cyngor a gefais, yr wyf yn ei dderbyn yn llawn. Fodd bynnag, mae casgliadau'r adroddiad hwn yn rai fy hun. Hoffwn gymryd y cyfle hwn i fynegi fy nghydymdeimlad diffuant i Mrs M o golli ei mab.

40. Wrth ystyried y gŵyn hon, rwyf wedi fy siomi gan anallu'r 3 chorff i ddarparu dogfennaeth allweddol. Yn wir, dim ond tan i'r Cyngor ddarparu ei ymateb i'r adroddiad drafft y dywedodd ef wrth yr Ymchwilydd fod contract trofwaol wedi bod ar waith gyda CC, a darparodd copi ohono. Mae'r contract hwn yn rhoi atodlenni i gynnwys manylion "prosiectau" unigol, cysylltiadau a dadansoddiad o'r costau ar gyfer defnyddwyr gwasanaeth unigol. Fodd

bynnag, pan ofynnwyd am yr atodlenni perthnasol ar gyfer Mr N, cadarnhaodd y Cyngor nad oedd unrhyw atodlenni ar ffeil. Mae'r ddogfennaeth a welais yn dangos bod Cydlynnydd Gofal yr adeg, sef un o weithwyr y Bwrdd Iechyd, wedi ceisio adnabod darparwr gofal addas ar gyfer Mr N, ond nid yw'r Cyngor na'r Bwrdd Iechyd wedi darparu unrhyw beth i ddangos sut y dyfarnwyd y contract i CC. Er na welais unrhyw dystiolaeth i gadarnhau hyn, nid oes gennyf reswm i amau'r hyn a ddywedwyd wrthyf – mai'r Cyngor oedd y comisiynydd arweiniol, ei fod wedi gwneud y taliadau i CC ac wedi ail godi tâl ar y Bwrdd Iechyd am ei gyfran gytûn. Fodd bynnag, mae'r diffyg ymddangosiadol o unrhyw ddogfennaeth i ddangos dyfarnu'r contract ar gyfer gofal Mr N, y telerau penodol o ran Mr N a phriod gyfrifoldebau'r partïon yn gyfystyr â chamweinyddu ar ran y Cyngor a'r Bwrdd Iechyd.

41. Rwy'n fodlon mai'r Cyngor, fel y comisiydd arweiniol, oedd yn gyfrifol am fonitro, adolygu a rheoli'r contract. Roeddwn yn pryderu am fethiant y Cyngor i ddarparu unrhyw ddogfennaeth i brofi ei fod wedi monitro'r broses o ddarparu'r gwasanaeth yr oedd wedi'i chontractio ac yn talu amdani. Nid wyf wedi gweld unrhyw nodiadau o unrhyw gyfarfod adolygu contract, er bod y contract yn bodoli ers rhyw 9 mis pan fu farw Mr N. Mae methiant ymddangosiadol y Cyngor i fonitro'r contract yn gamweinyddu. I'r gwrthwyneb, ceir tystiolaeth bod y Bwrdd Iechyd wedi monitro ac adolygu pecyn gofal Mr N.

42. Rwyf wedi cael gwybodaeth anghyson ynglŷn ag a gafodd yr asesiad risg ei rannu â CC, un ai cyn ynteu ar ôl dyfarnu'r contract. Dywedodd Mrs M wrthyf fod gan un o weithiwr CC gopi o'r asesiad risg, ond dywedodd CC wrthyf nad oedd ganddo. Dywedodd y Cyngor, ei fod yn "tybio", mewn gwirionedd, bod CC wedi cael copi; dywedodd y Bwrdd Iechyd nad oedd copi ohono, nac unrhyw sôn amdano, yn ei ffeiliau, ac nad oedd yn gwybod dim am wybodaeth a rannwyd gyda CC fel rhan o'r broses gysgodi. Gan na chafodd yr asesiad risg ei baratoi gan unrhyw un o weithwyr y Cyngor na'r Bwrdd Iechyd, nid oes modd imi wybod a oedd gan un o'r cyrff gopi ohono. O ganlyniad, ni allaf benderfynu ag unrhyw sicrwydd a oedd gan CC gopi. Fodd bynnag, ni chredaf fod unrhyw un o'm nghasgliadau yn dibynnu ar ddatrys y cwestiwn hwn. Rwyf wedi cael cyngor, ac rwy'n derbyn, y dylai CC fod wedi cynnal ei asesiad risg ei hun o Mr N yn tagu, o gofio ei fregusrwydd amlwg. Rwy'n credu bod y methiant i wneud hynny yn gyfystyr â methiant gwasanaeth ar ran CC.

43. Rwyf wedi canfod camweinyddu/methiant gwasanaeth ar ran y Cyngor, y Bwrdd Iechyd a CC. Credaf fod y methiannau hyn, gyda'i gilydd, yn gyfystyr ag anghyfiawnder i Mrs M. Ni allaf ddod i'r casgliad bod unrhyw un o'r methiannau hyn wedi achosi neu gyfrannu at farwolaeth Mr N, oherwydd gallai Mr N fod wedi tagu hyd yn oed pe na bai'r un o'r methiannau hyn wedi digwydd. Fodd bynnag, bydd Mrs M yn cael ei gadael â'r ansicrwydd o beidio â gwybod a fyddai pethau wedi bod yn wahanol o bosibl pe na bai'r methiannau wedi digwydd, ac efallai na fyddai'r digwyddiad wedi bod.

44. Am y rhesymau hyn, rwy'n **cadarnhau'r** gŵyn yn erbyn y Cyngor, y Bwrdd Iechyd a CC.

Argymhellion

45. Rwy'n gwneud yr **argymhellion** canlynol:

(a) Y Cyngor a'r Bwrdd Iechyd

46. O fewn **un mis** o'r adroddiad, dylai'r Cyngor a'r Bwrdd Iechyd ymddiheuro i Mrs M am y methiannau a adnabûm.

47. O fewn **tri mis** o'r adroddiad, dylai'r Cyngor a'r Bwrdd Iechyd adolygu eu priod drefniadau ar gyfer llywodraethu contractau i sicrhau bod rheoli contract yn unol ag arfer da (fel y'i ceir yn yr Egwyddorion Rheoli Contractau a'r egwyddorion yn Natganiad Polisi Caffael Cymru).

(b) Y Bwrdd Iechyd

48. O fewn **tri mis** o'r adroddiad, dylai'r Bwrdd Iechyd atgoffa aelodau o staff sy'n gyfrifol am reoli Cynllun Gofal a Thriniaeth a phhecyn gofal defnyddiwr gwasanaeth o'r angen i sicrhau eu bod nhw'n cydymffurfio â gofynion Canllaw Clinigol NICE CG136 a Mesur Iechyd Meddwl (Cymru) 2010 a Chod Ymarfer y Ddeddf Iechyd Meddwl 1983.

(c) CC

49. O fewn **un mis** o'r adroddiad, dylai CC ymddiheuro i Mrs M am y methiant a adnabûm.

50. O fewn **tri mis** o'r adroddiad, dylai CC atgoffa'r aelodau o staff sy'n gyfrifol am gyflawni cynlluniau gofal o bwysigrwydd sicrhau bod yr holl asemiadau perthnasol yn cael eu cynnal, a bod y pecyn gofal yn cael ei adolygu, cyn gynted ag sy'n bosibl ar ôl cael eu contractio i roi gofal.

51. Rwy'n falch o nodi bod **Bwrdd Iechyd Prifysgol Betsi Cadwaladr a Chartrefi Cymru**, wrth roi sylwadau ar ddrafft yr adroddiad hwn, wedi cytuno i weithredu'r argymhellion hyn.



Nick Bennett
Ombwdsmon

23 Ionawr 2020

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

Ffôn: 01656 641150
Ffacs: 01656 641199
Ebost: holwch@ombwdsmon-cymru.org.uk
Dilynwch ni ar Twitter: @Ombwdsmon