

Ein cyf: PT/jm

Gofynnwch James Merrifield

Eich cyf:

am:



01656 644 200

Dyddiad: 9 Gorffennaf 2013



James.Merrifield@ombwdsmon-cymru.org.uk

Mr Richard Parry Jones
Rheolwr Gyfarwyddwr
Cyngor Sir Ynys Môn
Swyddfeydd y Congor
Llandefni
Ynys Mon
LL77 7TW

Annwyl Richard

Llythyr Blynyddol 2012-2013

Yn sgil cyhoeddi fy Adroddiad Blynyddol yn ddiweddar, mae'n bleser gennyf amgáu'r Llythyr Blynyddol (2012-2013) ar gyfer Cyngor Sir Ynys Môn.

Fel yr amlinellir yn fy Adroddiad Blynyddol, cynyddodd nifer y cwynion newydd i'm swyddfa 12% i'r hyn oedd yn 2011/12. Cwynion ynghylch iechyd yw'r cwynion mwyaf niferus o hyd a, bellach, maent i gyfrif am fwy na thraean o'r holl gwynion a ddaeth i law. Tai a chynllunio yw'r meysydd mwyaf wedi hynny o ran cwynion yn eu cylch er bod nifer y cwynion ynghylch cynllunio yn amlwg yn llai na'r rhai ynghylch tai, a hynny am y tro cyntaf ers i'r swyddfa ddod i fodolaeth (yn cyfrif am 16% a 12% o'r llwyth gwaith).

Wrth gyfeirio at berfformiad cyffredinol Cyngorau Sir/Bwrdeistrefol Sirol yng Nghymru, er y bu cynnydd o 35% yn nifer yr adroddiadau ymchwilio a gyhoeddwyd gan fy swyddfa yn ystod 2012/13 o'i gymharu â 2011/12, rwyf yn falch o nodi, er gwaethaf y cynnydd hwn, na fu cynnydd yn nifer gyfartalog yr adroddiadau 'wedi ei gadarnhau' a gyhoeddwyd yn erbyn Cyngorau Sir/Bwrdeistrefol Sirol. Er fy mod wedi cael achos i gyhoeddi nifer o Adroddiadau er Lles y Cyhoedd sy'n nodi pryderon a ffaelectedau - mae'r adroddiadau hyn i gyd wedi ymwneud â'r byrddau iechyd. Er gwaethaf hyn, buaswn yn annog yr holl gyrff yng Nghymru i ddarllen yr adroddiadau er mwyn dysgu unrhyw wersi cyffredinol sy'n briodol i'r gwasanaethau y maent yn eu rhoi.

Nodaf fod nifer gyfartalog yr 'Atebion Sydyn' a'r 'Setliadau Gwirfoddol' a gyflawnwyd gydag awdurdodau lleol yn is na'r nifer yn 2011/2012 - gostyngiad o bum achos i bedwar. Mae setliadau o'r fath yn ffordd effeithiol o ddatrys cwynion yn gynt heb fod rhaid cael ymchwiliad llawn. I'r perwyl hwn, mae crynodebau o atebion sydyn a setliadau gwirfoddol i'w gweld yn fy nghyhoeddiad chwarterol, 'Coflyfr yr

Ombwdsmon', os ydych yn dymuno manteisio i'r eithaf ar gyfleoedd i ddysgu gwersi o'r mathau hyn o achosion.

Fodd bynnag, siomedig yw gorfod nodi nad yw'r amser y mae cyrff cyhoeddus yng Nghymru yn ei gymryd i ymateb i geisiadau am wybodaeth gan fy swyddfa wedi gwella. Mae'n destun pryder i mi fod 45% o'r holl ymatebion wedi cymryd dros bum wythnos, gyda 28% o ymatebion yn cymryd dros 6 wythnos. Rwyf yn sylweddoli bod adnoddau wedi'u hystyngiadau i'r eithaf y dyddiau hyn, ond mae oedi o'r fath yn fy rhwystro rhag rhoi'r gwasanaeth y mae ganddynt yr hawl i'w ddisgwyl i achwynwyr. Rwyf yn annog yr holl gyrff cyhoeddus yng Nghymru i ailedrych ar eu perfformiad.

Mewn perthynas â'ch Cyngor, mae gostyngiad wedi bod yn nifer y cwynion sydd wedi dod i law ac sydd wedi bod yn destun ymchwiliad, o gymharu â 2011/12 er bod y ddau ffigur yn uwch na'r cyfartaledd o hyd. Er bod gostyngiad hefyd wedi bod yn nifer y cwynion a gafodd eu 'cadarnhau' o gymharu â 2011/12, mae'r ffigur hwn hefyd yn dal i fod yn uwch na'r cyfartaledd. O ran amseroedd ymateb eich Cyngor, siomedig yw nodi y derbyniwyd hanner yr ymatebion i geisiadau am wybodaeth gan fy swyddfa i dros chwe wythnos ar ôl gofyn amdanynt.

Fel gydag ymarferion blaenorol, bydd copi o'r llythyr hwn yn cael ei gyhoeddi ar fy ngwefan. At hyn, os credwch ei fod yn fuddiol, buaswn yn falch o gwrdd â chi er mwyn trafod cynnwys y llythyr hwn a gwaith fy swyddfa.

Yn gywir,

Peter Tyndall
Ombwdsmon

Atodiad

Nodiadau Eglurhaol

Mae adran A yn cymharu nifer y cwynion a dderbyniodd fy swyddfa yn erbyn y Cyngor yn 2012-2013 â'r cyfartaledd ar gyfer awdurdodau lleol (wedi'u haddasu ar gyfer dosbarthiad y boblogaeth¹) yn ystod yr un cyfnod.

Mae adran B yn rhoi dadansoddiad o nifer y cwynion ynghylch y Cyngor a dderbyniodd fy swyddfa yn 2012/2013. Mae adran C yn cymharu nifer y cwynion yn erbyn y Cyngor a dderbyniodd fy swyddfa yn 2012-2013 â'r cyfartaledd ar gyfer awdurdodau lleol yn ystod y cyfnod hwn. Dadansoddir y ffigyrau'n ôl categorïau pwnc.

Mae adran D yn nodi nifer y cwynion yn erbyn y Cyngor yr ymchwiliodd fy swyddfa iddynt yn 2012-2013. Mae adran E yn cymharu nifer y cwynion yn erbyn y Cyngor yr ymchwiliwyd iddynt â'r cyfartaledd ar gyfer awdurdodau lleol (wedi'u haddasu ar gyfer dosbarthiad y boblogaeth) yn ystod yr un cyfnod.

Mae adran F yn cymharu canlyniadau'r cwynion i'r Cyngor yn 2012-2013, â chyfartaledd y canlyniadau (wedi'u haddasu ar gyfer dosbarthiad y boblogaeth) yn ystod yr un cyfnod. Cofnodir adroddiadau er Lles y Cyhoedd a gyhoeddir dan adran 16 Deddf Gwasanaethau Cyhoeddus Ombwdsmon (Cymru) 2005 fel 'Adran 16'.

Mae adran G yn cymharu amseroedd ymateb y Cyngor yn 2012-2013, ag amseroedd ymateb cyfartalog yr holl awdurdodau lleol a'r holl gyrff cyhoeddus yng Nghymru yn ystod yr un cyfnod. Mae'r graff hwn yn mesur yr amser rhwng y dyddiad y cyhoeddodd fy swyddfa lythyr 'dechrau ymchwiliad' a'r dyddiad y mae'n derbyn ymateb llawn gan y corff cyhoeddus i'r llythyr hwnnw.

Mae adran H yn rhoi dadansoddiad o'r holl gwynion ynghylch y Cod Ymddygiad a dderbyniwyd yn erbyn Cynghorwyr yn 2011-2012. Yn olaf, yn adran 'I', ceir crynodebau o'r holl adroddiadau a gyhoeddwyd yng nghyswllt y Cyngor yn 2012-2013.

Y Stoc Dai

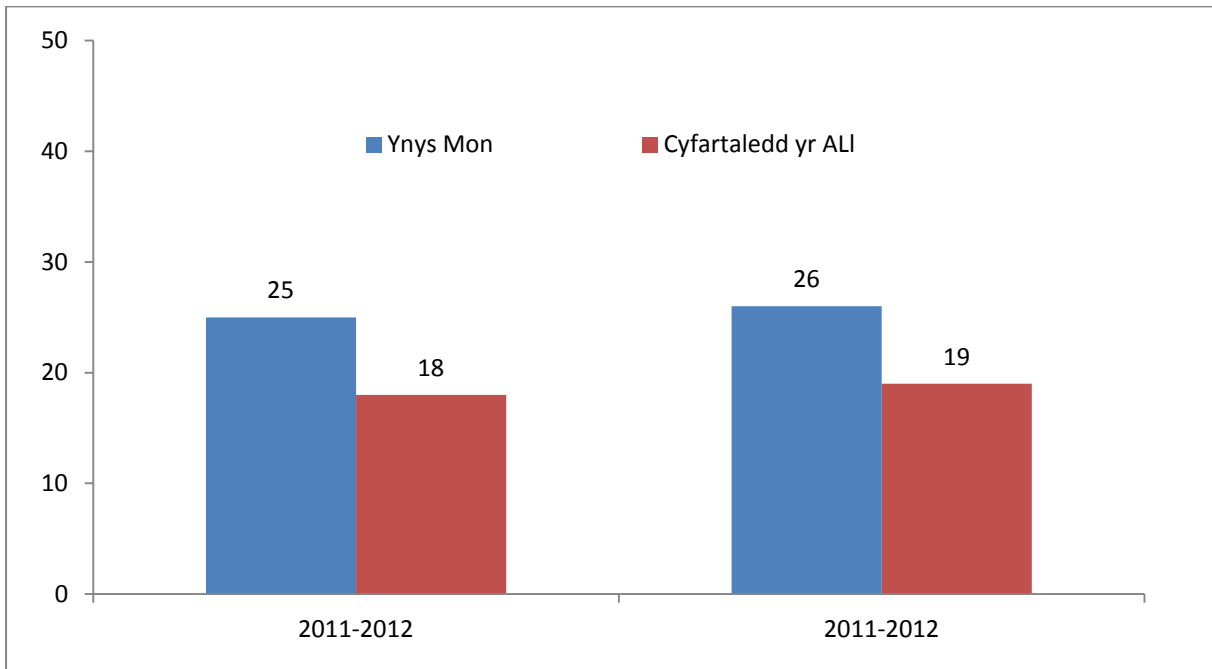
Fel gydag ymarferion cynt, nid yw ffigyrau 2012-2013 wedi'u haddasu i fwrw cyfrif o drosglwyddo'r stoc dai. Fodd bynnag, nodir ei bod yn debygol y bydd cyfran uwch o gwynion ynghylch tai pryd bynnag y bydd awdurdodau lleol wedi cadw eu stoc dai.

Adborth

Rydym yn croesawu adborth gennych am y wybodaeth amgaeedig, gan gynnwys syniadau am unrhyw wybodaeth i'w chynnwys mewn crynodebau blynyddol y dyfodol. Dylid anfon adborth neu ymholiadau at james.merrifield@ombudsman-wales.org.uk <<mailto:james.merrifield@ombudsman-wales.org.uk>>

¹ <http://www.ons.gov.uk/ons/publications/re-reference-tables.html?edition=tcm%3A77-262039>

A: Cymharu cwynion a ddaeth i law fy swyddfa gyda'r ffigur cyfartalog, wedi'u haddasu yn ôl dosbarthiad y boblogaeth

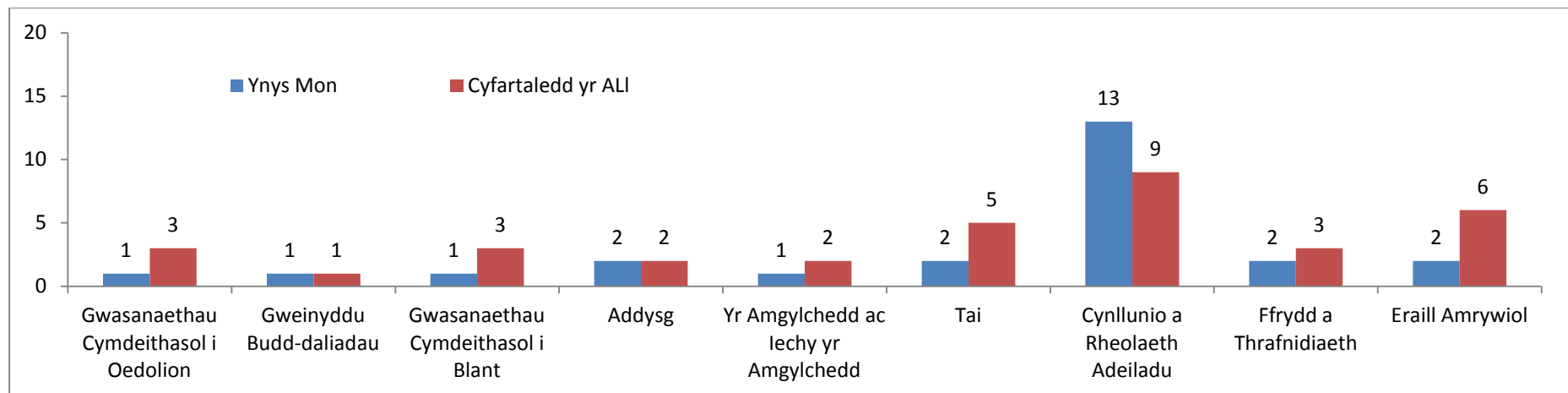


B: Cwynion a ddaeth i law fy swyddfa

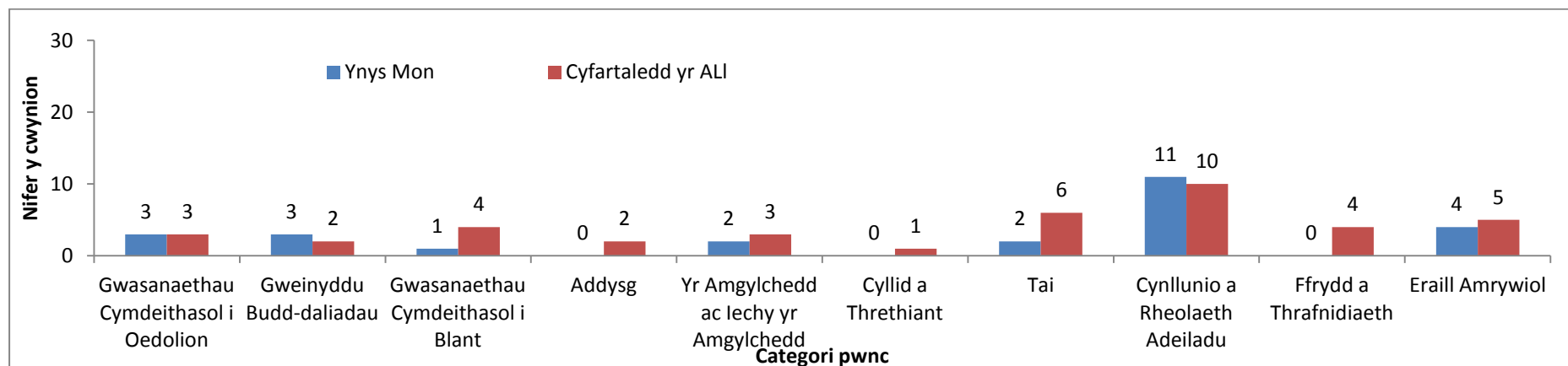
Pwnc	2012-2013	2011-2012
Gwasanaethau Cymdeithasol i Oedolion	1	3
Gweinyddu Budd-dadiadau	1	3
Gwasanaethau Cymdeithasol i Blant	1	1
Addysg	2	0
Yr Amgylchedd ac Iechyd yr Amgylchedd	1	2
Cyllid a Threthiant	0	0
Tai	2	2
Cynllunio a Rheolaeth Adeiladu	13	11
Ffyrdd a Thrafnidiaeth	2	0
Eraill Amrywiol	2	4
Cyfanswm	25	26

C: Cymharu cwynion yn ôl categori testun gyda'r ffigur cyfartalog ar gyfer awdurdodau lleol

2012-2013



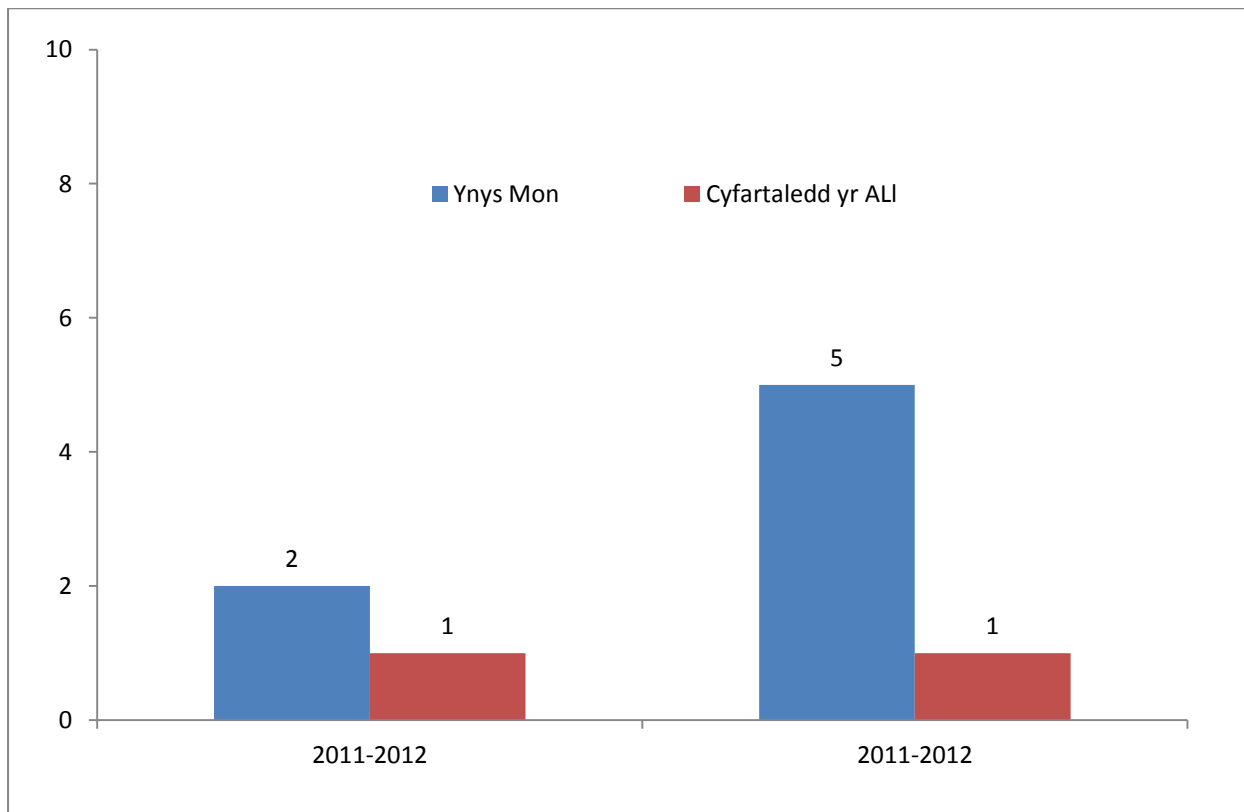
2011-2012



D: Cwynion yr aeth fy swyddfa â hwy ymlaen i ymchwiliad

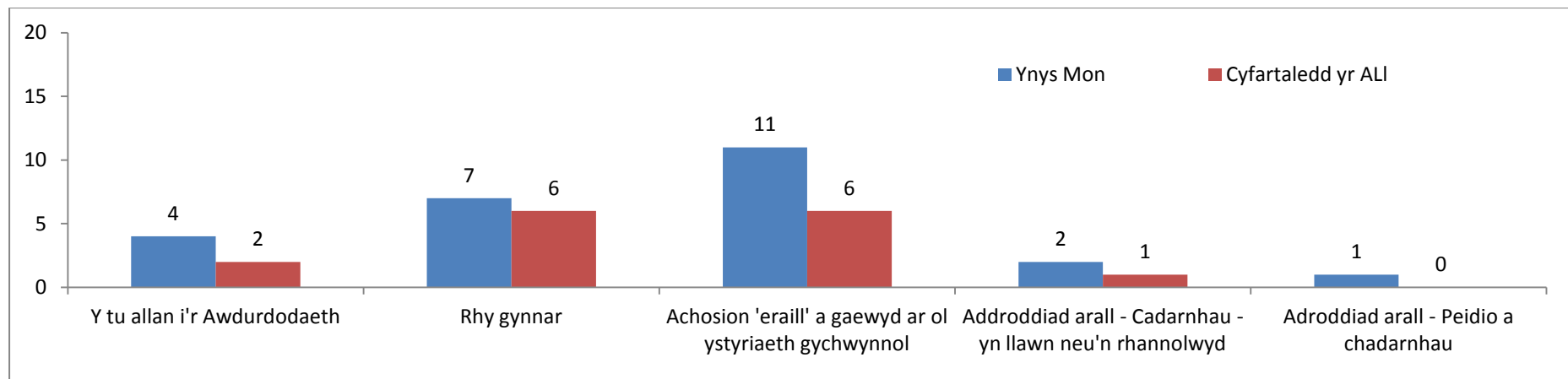
	2012-2013	2011-2012
Nifer y cwynion yr aethpwyd â hwy i ymchwiliad	2	5

E: Cymharu'r cwynion y bu i'm swyddfa ymchwilio iddynt gyda'r ffigur cyfartalog, wedi'u haddasu yn ôl dosbarthiad y boblogaeth

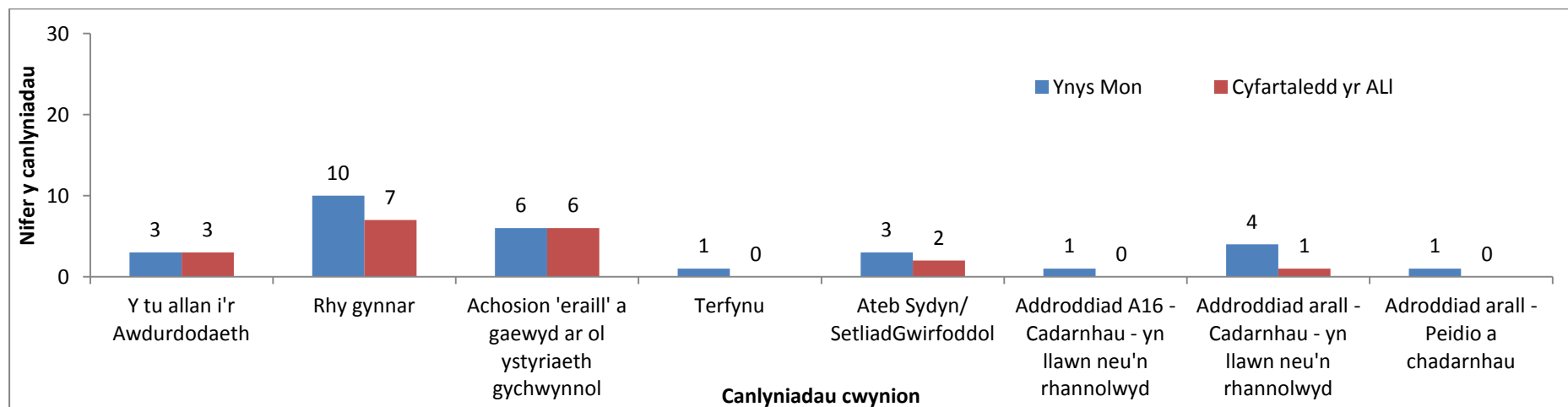


F: Cymharu canlyniadau cwynion gyda'r canlyniadau cyfartalog, wedi'u haddasu yn ôl dosbarthiad y boblogaeth

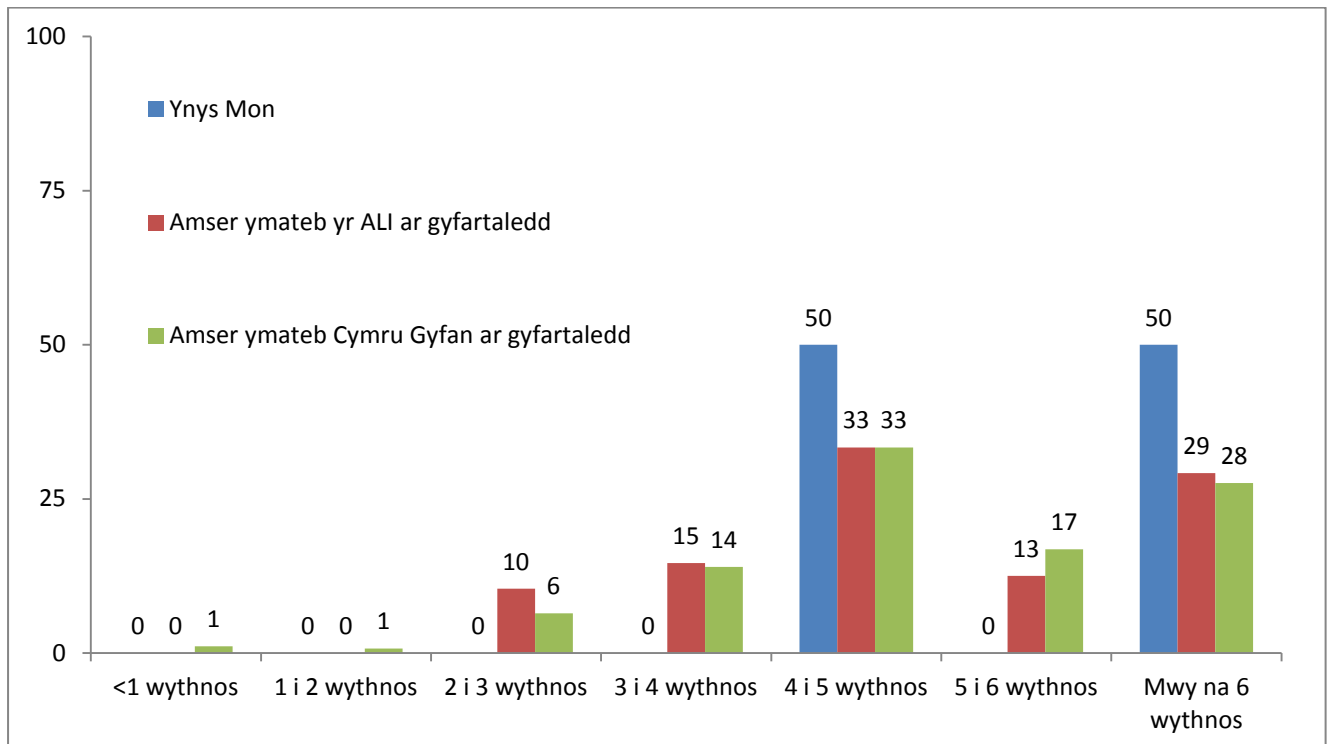
2012-2013



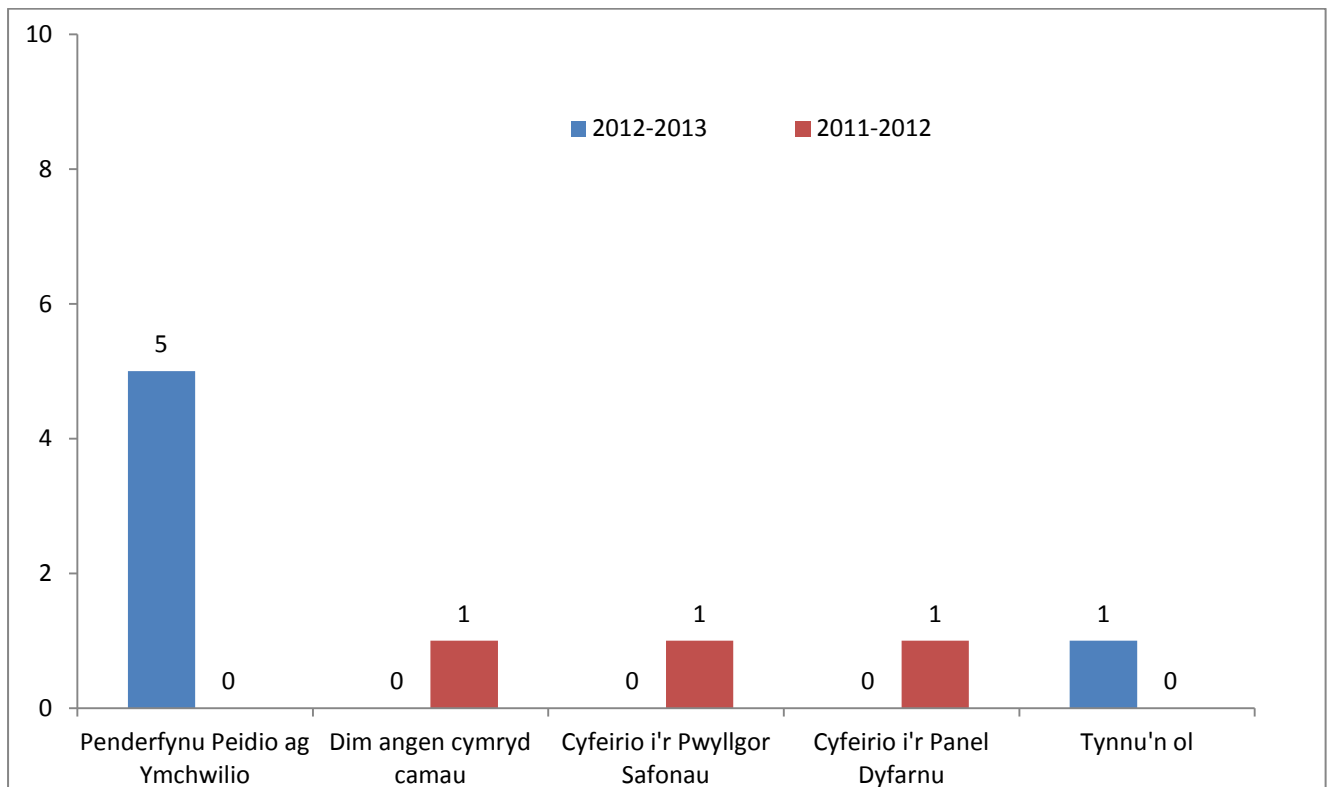
2011-2012



G: Cymharu amseroedd Ynys Mon ar gyfer ymateb i geisiadau am wybodaeth ag amseroedd ymateb yr holl ALI a Chymru Gyfan ar gyfartaledd, 2012-2013 (%)



H: Cwynion y Cod Ymddygiad



I: Crynodebau'r adroddiadau

Iechyd

Cadarnhawyd

Hydref 2012 – Arall – Bwrdd Iechyd Prifysgol Betsi Cadwaladr a Chyngor Sir Ynys Môn

Cwynodd Ms A ar ran ei mam, Mrs B, a'i hewythr, Mr W, am y gofal a'r driniaeth a roddwyd i Mr W gan Gyngor Sir Ynys Môn a Bwrdd Iechyd Prifysgol Betsi Cadwaladr. Roedd Ms A yn cwyno'n fwyaf arbennig am y diffyg cyfathrebu â'r teulu, yn enwedig â'i mam yn ystod arhosiad Mr W mewn cartref nyrsio rhwng Gorffennaf 2008 a Chwefror 2011, ac ar ôl iddo gael ei dderbyn i'r ysbyty ar 21 Chwefror 2011.

Cadarnhaodd yr Ombwdsmon y gŵyn yn rhannol. Ar ôl cael cyngor gan weithiwr cymdeithasol cofrestredig, nyrs iechyd meddwl cofrestredig a seiciatrydd ymgynghorol, canfu'r ymchwiliad fod lefel y cyfathrebu â'r teulu ynglŷn â gofal Mr W yn annigonol. Canfuwyd diffygion yng nghynllunio gofal ac ôl-ofal y Bwrdd Iechyd ac yn ei drefniadau cadw cofnodion, yn ogystal â methiant i ymateb i'r gŵyn gyntaf. Hefyd, gwelwyd fod trefniadau'r Cyngor ar gyfer delio â chwynion a'i bolisi cwyno hefyd yn annigonol.

Gwnaeth yr Ombwdsmon nifer o argymhellion i roi sylw i'r methiannau a ganfuwyd, a oedd yn cynnwys argymhelliad bod y Bwrdd Iechyd a'r Cyngor yn ymddiheuro am y methiannau cyfathrebu a chytuno y bydd ymateb ar y cyd yn cael ei wneud i gwynion o'r fath mewn achosion yn y dyfodol. Roedd yr Ombwdsmon hefyd yn argymhell y dylai'r Bwrdd Iechyd dalu iawndal o £300 i'r teulu am y methiant i ymateb i'r gŵyn, ac i gymryd camau priodol i roi sylw i unrhyw fethiannau o ran y Dull Rhaglen Ofal.

Achos rhif 201101477 a 201101445

Mehefin 2012 – Triniaeth glinigol y tu allan i ysbyty – Bwrdd Iechyd Prifysgol Betsi Cadwaladr a Chyngor Sir Ynys Môn

Cwynodd Mr a Mrs A am y gofal a'r driniaeth a roddwyd i frawd Mrs A, Mr H, a methiant y Bwrdd Iechyd i ddelio'n briodol â'u cwyn.

Ym mis Mai 2009, cafodd Mr H ei anfon a'i gadw mewn Uned Seiciatrig leol. Roedd hyn yn dilyn pryderon a godwyd gan Mr a Mrs A nad oedd Mr H yn bwyta nac yn yfed fel y dylai a'i fod yn esgeuluso'i hun. Gwnaethpwyd diagnosis o salwch iselhaol a symptomau seicotig. Ar ôl cael triniaeth dechreuodd ei gyflwr wella ac fe'i rhyddhawyd yng Ngorffennaf 2009.

Cyn gadael yr ysbyty, rhoddwyd Mr H ar raglen dull gofal uwch ("CPA"). Roedd y CPA uwch i fod i adlewyrchu'r ffaith bod angen ymyriad uwch a chynllun gofal cynhwysfawr ar yr unigolyn i leihau'r tebygrwydd o ailwaelu ar ôl dychwelyd i'r gymuned. Er mwyn helpu i gydlynu gofal Mr H, penodwyd Gweithiwr Cymdeithasol ("GC") o'r Tîm Iechyd Meddwl Cymunedol ("CMHT"), sy'n cynnwys gweithwyr iechyd a gofal cymdeithasol proffesiynol, fel Cydlynnydd Gofal Mr H. Rhan allweddol o gynllun gofal Mr H fyddai ymweliadau rheolaidd gan y GC. Yn dilyn tri ymweliad â chartref Mr H (ym mis Gorffennaf a Medi), unig gysylltiad y GC â Mr H wedi hynny oedd dros y ffôn. Yn dilyn cyfnodau pan fu'r GC yn sâl, ymddengys fod cysylltiad y gwasanaethau cymdeithasol wedi dod i ben, er bod Mr H wedi parhau i gadw'i apwyntiadau â'r

Seiciatrydd fel claf allanol. Ym mis Mawrth 2010, yn dilyn pryderon cymydog, canfuwyd Mr H yn farw yn ei gartref. Dangosodd canfyddiadau'r post mortem ei fod wedi marw o emboledd ysgyfeiniol (lle mae clotiau gwaed yn achosi i'r gwythiennau yn yr ysgyfaint i flocio) o ganlyniad i thrombosis gwythiennau dwfn.

Canfu ymchwiliad yr Ombwdsmon dystiolaeth o fethiannau systematig yn y ffordd yr oedd y CMHT yn cael ei redeg. Roedd mesurau rheoli gwael wedi effeithio'n andwyol ar y modd yr oedd staff y cyngor, gan gynnwys y GC, yn gweithredu yn y CMHT. Roedd methiant hefyd i fabwysiadu dull aml ddisgyblaeth cydlynus tuag at newidiadau yng nghynllun gofal Mr H. Roedd ymchwiliad yr Ombwdsmon yn cyd-fynd ag ymchwiliad blaenorol gan y Bwrdd lechyd a ganfu nad oedd mesurau digonol ar waith i sicrhau eu bod yn cadw golwg ar gleientiaid yn effeithiol, megis Mr H, mewn cyfnodau pan oedd y GC yn absennol am gyfnod hir. Er nad oedd yr Ombwdsmon wedi canfod unrhyw broblemau â'r gofal clinigol a roddwyd i Mr H ar ôl ei ryddhau, roedd gan yr Ombwdsmon, er hynny, bryderon ynghylch pa mor effeithiol oedd y cydweithio rhwng y gweithwyr iechyd proffesiynol a'r gweithwyr cymdeithasol yn y CMHT i sicrhau bod Mr H yn cael gofal cydlynus. Ar ôl ystyried y diffygion a ganfuwyd, cadarnhaodd yr Ombwdsmon gŵyn Mr a Mrs A yn erbyn y Cyngor.

O ran delio â'r gŵyn, roedd yr Ombwdsmon yn feiriadol dros ben o'r ffordd yr oedd y Bwrdd lechyd wedi delio â chŵyn Mr a Mrs A. Tynnodd sylw at y diffygion yn ymateb y Prif Weithredwr ar y pryd i gŵyn Mr a Mrs A. Achos pryder arbennig oedd bod y Bwrdd lechyd fel corff wedi peryglu ei allu i ddysgu gwersi a ddaeth i'r amlwg yn sgil cwyn Mr a Mrs A gan eu bod wedi dileu unrhyw gyfeiriadau at ddiffygion (a ganfuwyd yn ystod yr ymchwiliad ar y cyd gan y Bwrdd lechyd a'r Cyngor) yn yr ymateb i'r gŵyn. O ganlyniad, nid oedd pryderon Mr a Mrs A wedi cael sylw priodol. Arweiniodd proses y Bwrdd lechyd ar gyfer delio â chwynion at yr Ombwdsmon i gadarnhau'r agwedd hon ar gŵyn Mr a Mrs A.

Ymhlith argymhellion yr Ombwdsmon oedd y dylai'r Cyngor a Phrif Weithredwyr Dros Dro'r Bwrdd lechyd ymddiheuro am y methiannau a nodwyd. Hefyd, gwnaethpwyd argymhellion i roi sylw i ffordd annigonol y Bwrdd lechyd o ddelio â chwynion. Roedd hyn yn cynnwys talu iawndal o £500.00 i Mr a Mrs A i adlewyrchu'r anghyfleustra a achoswyd iddynt o ganlyniad i fethiannau'r Bwrdd lechyd.

Argymhellodd yr Ombwdsmon hefyd y dylai'r Cyngor a'r Bwrdd lechyd fynd ati gyda'i gilydd i ganfod unrhyw wersi y gellid eu dysgu yn sgil yr adroddiad hwn ac i ddatblygu cynllun gweithredu. Yn olaf, argymhellodd yr Ombwdsmon fod y Cyngor a'r Bwrdd lechyd yn datblygu gweithdrefn i ddelio ag achosion o hunan esgeuluso.

Cyfeirnod yr achos 201100506 a 201100509

Cynllunio a Rheoli Adeiladu

Ni Chadarnhawyd

Mehefin 2012 – Ymdrin â chais cynllunio – Cyngor Sir Ynys Môn

Cwynodd Mrs C nad oedd y Cyngor wedi ei hysbysu'n briodol am gais cynllunio diwygiedig yr oedd datblygwr cyfagos wedi'i gyflwyno ar gyfer bloc o fflatiau. Cwynodd hefyd fod uchder y bloc o fflatiau wedi cael effaith niweidiol ar ei phreifatrwydd gan fod y fflatiau'n edrych drosti.

Ar ôl ystyried cyngor ei Gynghorydd Cynllunio, daeth yr Ombwdsmon i'r casgliad fod y Cyngor wedi bodloni'r gofyniad statudol ar gyfer rhoi gwybod am y datblygiad. Canfu'r ymchwiliad nad oedd y datblygiad a adeiladwyd yn cyd-fynd â'r caniatâd cynllunio gwreiddiol, ac roedd y Cyngor yn rhoi sylw i hyn ar wahân. Fodd bynnag, o ran y cais cynllunio gwreiddiol, roedd yr Ombwdsmon yn fodlon bod y Cyngor wedi ystyried amwynderau'r preswylwyr gan gynnwys o safbwynt preifatrwydd. Tynnodd yr Ombwdsmon sylw at rai diffygion gweinyddol megis cadw cofnodion, ac roedd y Cyngor yn cymryd camau i roi sylw i hyn. Fodd bynnag, nid oedd yr Ombwdsmon yn teimlo y byddai'r diffygion hyn wedi cael unrhyw effaith berthnasol nac anffafriol ar achos Mrs C a'r penderfyniad i roi caniatâd cynllunio. Felly ni chafodd cwyn Mrs C ei chyfiawnhau.

Cyfeirnod yr achos 201101519