

**Adroddiad Thematig**

**Ombwdsmon  
Ombudsman**

OMBWDSMON GWASANAETHAU CYHOEDDUS CYMRU  
PUBLIC SERVICES OMBUDSMAN FOR WALES

## **At Eich Gwasanaeth:**

Canllaw Arfer Da





## Cynnwys

---

Rhagair	3
Cyflwyniad	4
Dadansoddiad	6
Casgliadau	12
Argymhellion	13
Atodiad	14

[www.ombwdsmon.cymru](http://www.ombwdsmon.cymru)  
[cyfathrebu@ombwdsmon.cymru](mailto:cyfathrebu@ombwdsmon.cymru)  
[@OmbudsmanWales](https://twitter.com/OmbudsmanWales)

Gosodir yr adroddiad hwn gerbron Cynulliad Cenedlaethol Cymru o dan baragraff 15 o Atodlen 1 Deddf Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus (Cymru) 2019

## Rhagair



Pan ddaeth y Ddeddf Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus (Cymru) 2019 i rym ym mis Gorffennaf 2019, nid oeddwn yn disgwyl i'w blwyddyn gyntaf gynnwys yr argyfwng iechyd cyhoeddus gwaethaf y mae'r byd wedi'i weld ers pandemig y fflw Sbaenaidd yn 1918. Fel llawer o sefydliadau eraill yng Nghymru, ac ar draws y byd, roedd gennyf gynllun ar gyfer y flwyddyn. Yn fy achos i, roedd rhan o fy nghynllun yn cynnwys defnyddio'r pwerau newydd yn Neddf 2019 i ysgogi safonau ymdrin â chwynion a gwella darpariaeth gwasanaethau cyhoeddus - gan ddefnyddio fy mhwerau Safonau Cwynion newydd a chynnal fy ymchwiliad "ar fy liwt fy hun" cyntaf.

Yn hytrach, rhoddwyd cyfyngiadau symud ar y wlad ac anfonwyd pawb adref i aros yn ddiogel. Bu cyfle i rai o'r bobl hynny weithio o gartref, cafodd rhai eu rhoi ar ffyrlo, ac yn anffodus, mae llawer o bobl wedi colli eu swyddi, sydd wedi arwain at fwy o ddibyniaeth ar wasanaethau'r sector cyhoeddus. Wrth i'r firws barhau i ymledu, aeth mwy o bobl yn sâl - a daeth y wlad yn fwy ofnus. Ac eto, er gwaethaf yr ofn ac, mewn sawl achos, y risg hon, mae swyddogion gwasanaethau cyhoeddus Cymru wedi parhau i wasanaethu pobl Cymru a sicrhau, ar adeg pan oedd y genedl eu hangen fwyaf, bod gwasanaethau cyhoeddus ar gael, i'n cefnogi a'n cadw yn ddiogel, boed hynny drwy ddarparu gofal ysbyty, cefnogaeth gwasanaethau cymdeithasol neu wiriadau lles.

Er mor ddinistriol ag y bu'r pandemig byd eang, mae wedi gorfodi'r Senedd a gwasanaethau cyhoeddus yng Nghymru i feddwl am wasanaethau a'u darpariaeth. Mae wedi ein hannog i feddwl o'r newydd ac ail-werthuso dulliau o ddelio â phroblemau hir-sefydlog. Mae hefyd wedi annog gweithio aml-adrannol ac aml-asiantaeth. Canlyniad cadarnhaol yn unig yw hyn i ddinasyddion Cymru.

Bydd ôl-ffeithiau anochel COVID-19 i'w teimlo gan Gymru, a gweddill y byd, am nifer o flynyddoedd. Wrth i gyllidebau gael eu tynhau a galwadau am wasanaethau gynyddu, mae'n bwysicach nag erioed bod darpariaeth gwasanaeth cyhoeddus yn effeithiol ac yn cynnig gwerth am arian. Mae'r amser wedi dod imi ehangu fy Agenda Gwella i rannu nid yn unig gwersi i'w dysgu pan fydd pethau wedi mynd o'u lle, ond hefyd arfer da a nodwyd yn fy ngwaith achos.

Wrth gwrs, wrth ddelio â chwynion fel y gwnaif, mae fy ngwaith achos yn aml yn darparu enghreifftiau o'r hyn a all fynd o'i le. Mae'n bleser mawr dod o hyd i enghreifftiau o arfer da yn yr achosion sy'n dod ataf, ac rwy'n awyddus i sicrhau fy mod yn rhannu'r enghreifftiau cadarnhaol hyn, hefyd.

Dyma'r pumed adroddiad thematig yr wyf wedi'i gyhoeddi yn ystod fy nghyfnod fel Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru. Yn wahanol i'm hadroddiadau thematig blaenorol (fel gofal 'y Tu Allan i Oriau' mewn ysbytai yng Nghymru, [trefniadau rhyddhau o'r ysbyty](#), y gwersi y gellir eu dysgu o [ddelio'n wael â chwynion](#) gan bob sector o wasanaethau cyhoeddus yng Nghymru, ac [arfer wael wrth reoli cofnodion](#)) sydd wedi canolbwyntio ar fethiannau gwasanaethau, diben yr adroddiad hwn yw arddangos arfer da ar draws gwasanaethau cyhoeddus yng Nghymru. Mae adroddiadau thematig y gorffennol wedi cael eu croesawu'n fawr ac wedi arwain at newidiadau yn darpariaeth gwasanaethau cyhoeddus. Rwy'n gobeithio y bydd yr adroddiad hwn yn cael yr un awydd ar gyfer gwella'n barhaus.

Yn olaf, hoffwn gymeradwyo a mynegi fy niolchgarwch i'r holl weithwyr allweddol a hanfodol yng Nghymru sydd wedi gweithio yn ddiflino, mewn amgylchiadau mor anodd, i ofalu amdanom a'n cadw yn ddiogel.

**Nick Bennett**  
Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru

# Cyflwyniad

## Cyfrifoldebau a rôl yr Ombwdsmon

Fel Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru, mae gennyf bwerau cyfreithiol i archwilio cwynion am wasanaethau cyhoeddus. Rwyf hefyd yn ymchwilio i gwynion bod aelodau o gyrff llywodraeth leol wedi torri Cod Ymddygiad eu hawdurdod. Mae gennyf dîm o bobl i'm helpu i ystyried ac ymchwilio i gwynion. Mae fy ngwasanaeth yn annibynnol ar holl gyrff y llywodraeth, yn ddiuedd ac yn rhad ac am ddim.

Mae gennyf hefyd bwerau pellach i ysgogi gwelliant systematig mewn gwasanaethau cyhoeddus trwy ymchwilio ar fy liwt fy hun ac i osod safonau cwynion i gyrff cyhoeddus yng Nghymru.

## Cyflwyniad

### Gwasanaethau Cyhoeddus yng Nghymru

Darperir Gwasanaethau Cyhoeddus yng Nghymru gan lywodraeth genedlaethol a lywodraeth leol, naill ai'n uniongyrchol trwy sefydliadau gwasanaethau cyhoeddus, neu drwy gyllido darpariaeth y gwasanaethau gan gwmnïau preifat neu sefydliadau trydydd sector.

Yn 2019, roedd oddeutu 3.1 miliwn o bobl yn byw yng Nghymru.<sup>1</sup> Bydd pob preswlydd wedi defnyddio rhyw fath o wasanaethau cyhoeddus, neu bydd eu bywydau wedi'u heffeithio ganddynt, ar un adeg neu'r llall - boed y bu hynny trwy ofal iechyd, addysg, tai neu briffyrdd, i enwi dim ond ychydig ohonynt. Wrth i'r boblogaeth barhau i dyfu a phobl yn parhau i fyw'n hwy, ac wrth i ddiweithdra, cyflogau isel neu anawsterau ariannol gynyddu, mae'n anochel y bydd dibyniaeth ar wasanaethau cyhoeddus yn cynyddu. Mae hyn yn golygu bod angen i sefydliadau sicrhau, nawr yn fwy nag erioed, eu bod yn cael y mwyaf am eu harian, a bod y gwasanaethau a ddarperir ganddynt yn gynaliadwy ac yn cynnig gwerth.

Diffinnir gwerth am arian fel y cyfuniad mwyaf manteisiol o gost, ansawdd a chynaliadwyedd i fodloni gofynion y defnyddwyr. Nid yw, o reidrwydd, yn cyfateb i'r cynnyrch neu'r gwasanaeth rhataf; yn hytrach, mae'n adlewyrchu'r term "gwneud unwaith, gwneud yn iawn"<sup>2</sup>. Caiff adnoddau gwerthfawr eu gwastraffu pob blwyddyn oherwydd cynhyrchion a gwasanaethau o ansawdd gwael, gan arwain at gostau ychwanegol ac yn aml, costau diangen, gan fod angen unioni neu ddisodli pethau, neu ailadrodd camau gweithredu. Gall hyn arwain at gŵyn, gan ychwanegu costau ymchwilio ac unioni'r gŵyn. Gall methiant gwasanaeth a gwasanaethau o ansawdd gwael hefyd arwain at gost ddynol sylweddol, fel niwed, trallod neu anghyfleustra.

<sup>1</sup><https://cy.ons.gov.uk/peoplepopulationandcommunity/populationandmigration/populationestimates/bulletins/annualmidyearpopulationestimates/mid2019estimates?uri=peoplepopulationandcommunity/populationandmigration/populationestimates/bulletins/annualmidyearpopulationestimates/mid2019estimates>

<sup>2</sup>Helen Tau 'au Filisi

# Cyflwyniad

---

## Beth yw arfer da?

Arfer da yw arfer sydd â phrawf ei bod yn gweithio'n dda ac yn cynhyrchu canlyniadau da. Gall ddigwydd hefyd pan fydd swyddog yn gwneud mwy na'r disgwyl i sicrhau canlyniad cadarnhaol.

Mae gwybodaeth am arfer da ar gael i bob gwasanaethau cyhoeddus gan sefydliadau fel y Sefydliad Cenedlaethol dros Ragoriaeth mewn Iechyd a Gofal,<sup>3</sup> Archwilio Cymru<sup>4</sup> a'm swyddfa fy hun.<sup>5</sup>

Hyd yn oed pan mae arfer da wedi'i dilyn, gall fod adegau lle na chafwyd y canlyniad dymunedig. Fodd bynnag, mae dilyn canllawiau arfer da a mabwysiadu arfer da yn lleihau'r risg o ddigwyddiad andwyol neu anfodlonrwydd. Dylai arfer da mewn darpariaeth gwasanaeth ac wrth ymdrin â chwynion nid yn unig sicrhau gwasanaethau da ond hefyd dylid lleihau a datrys cwynion, yn ogystal â'i gwneud yn llai tebygol y bydd unrhyw gŵyn yn cael ei chadarnhau.

## Effaith COVID-19

Ar adeg ysgrifennu, mae'r byd yng ngafael pandemig COVID-19. Mae'r effaith ar wasanaethau cyhoeddus wedi bod yn sylweddol, gan orfodi sefydliadau i symud i ffwrdd o'u harferion gweithio arferol a rhoi cynnig ar ddulliau newydd o weithio sy'n arloesol ac yn aml yn fwy effeithiol. Mae llawer o sefydliadau wedi gweithio gyda'i gilydd i ddarparu gwasanaethau gydgyssylltiedig. Profwyd syniadau newydd a ffres gyda llawer ohonynt yn llwyddo.

Mae'n bwysig ein bod yn nodi'r syniadau newydd hynny ac yn rhannu'r dysgu i gefnogi gwasanaethau cyhoeddus eraill i ddarparu gwasanaethau effeithlon ac effeithiol i bobl Cymru.

<sup>3</sup> <https://www.nice.org.uk/guidance>

<sup>4</sup> <https://www.audit.wales/cy>

<sup>5</sup> <https://www.ombwdsmon.cymru/guidance-policies/>

## Dadansoddiad

---

### Rhannu Arfer Da

I sicrhau llwyddiant unrhyw wasanaeth neu fusnes, mae'n bwysig adnabod arfer da a'i rhannu ar draws y sefydliad. Mae hyn yr un mor berthnasol i wasanaethau cyhoeddus. Mae 22 Awdurdod Lleol, 9 Bwrdd Iechyd/Ymddiriedolaeth a nifer fawr o wasanaethau cyhoeddus eraill yn dod o fewn fy awdurdodaeth. Er bod llawer o wahaniaethau rhwng y sefydliadau hyn, hyd yn oed rhwng y rhai sy'n darparu gwasanaethau tebyg, mae'n bwysig cydnabod bod llawer o'u gwerthoedd sylfaenol a'u nodau strategol yn aml yn debyg, yn arbennig mewn cysylltiad â materion fel cadw cofnodion ac ymdrin â chwynion. Mae hyn yn caniatáu i ni, fel darparwr gwasanaethau cyhoeddus a thrwy ein rôl o adolygu gwasanaethau cyhoeddus eraill, rannu gwybodaeth am lwyddiannau eraill yn ogystal ag unrhyw wersi a allai fod wedi'u dysgu, i cefnogi darpariaeth gwasanaethau cyhoeddus o'r radd flaenaf.

### Manteision rhannu arfer da

- Mae'n caniatáu i wasanaeth wella trwy ddefnyddio prosesau profedig. Dylai hyn leihau faint o waith efallai y bydd yn rhaid ei ail-wneud ac arwain at newidiadau cadarnhaol i gynhyrchiant ac effeithiolrwydd mewn cyfnod llai o amser.
- Mae'n creu diwylliant o ddysgu ac yn darparu amgylchedd diogel ar gyfer syniadau creadigol ac arloesol. Mae hyn, yn ei dro, yn cynyddu effeithiolrwydd, cymhwysedd ac hyder yn y broses ac yn y swyddogion sy'n eu gweinyddu.
- Mae'n tynnu sylw ac yn mynd i afael â bylchau mewn gwybodaeth, gan ganiatáu i sefydliadau rannu gwybodaeth â'r bobl iawn ar yr adeg iawn i sicrhau'r effaith fwyaf heb orlethu staff. O ganlyniad, gellir targedu hyfforddiant a chefnogaeth, gan arwain at wneud penderfyniadau gwell.
- Mae'n annog y syniad o ddatblygu sylfaen wybodaeth sector trwy droi gwybodaeth bersonol yn wybodaeth gorfforaethol/sector ac yn lleihau dibyniaeth sefydliad neu sector ar unigolion penodol.
- Mae'n ymestyn manteision rhannu gwybodaeth yn lleol i'r sector ehangach, gan ganiatáu ar gyfer datblygu cymuned sefydliadol/sectoraid gefnogol.

# Dadansoddiad

## Dadansoddi Enghreifftiau Achos Unigol

Mae'r enghreifftiau isod i gyd yn ymwneud â chwynion a godwyd cyn pandemig COVID-19. Fodd bynnag, dewiswyd yr enghreifftiau hyn oherwydd, yn fy marn i, byddant yn parhau i fod yn berthnasol mewn byd ar ôl COVID-19. Nid wyf wedi cyfeirio at bob corff neu sector yn fy enghreifftiau oherwydd gellir addasu a defnyddio llawer o'r arferion da a nodwyd mewn unrhyw leoliad sector gyhoeddus.

Dylid nodi hefyd fod yr adroddiad hwn yn canolbwyntio ar yr arfer da a nodwyd yn yr enghreifftiau hyn, a chadarnhawyd llawer o'r cwynion am resymau eraill.

Gellir dod o hyd i fanylion llawn yr achosion a grybwyllir yn yr [Atodiad](#).

## Datrysiaid Cynnar

Yn yr adran hon, cyfeiriaf at gwynion a wnaed gan [Mr A](#).

Rwyf bob amser yn croesawu camau a gymerir gan sefydliad i ddatrys cwyn mor gynnar â phosibl. Yn aml, mae cwynion yn ymwneud â materion megis casglu sbwriel neu gadw ffyrdd mynediad yn glir, y gellir eu datrys yn hawdd yn aml. Yn achos [Mr A](#), cymerodd yr Awdurdod Lleol gamau prydlon i ddatrys y gŵyn am chwyn a oedd wedi tyfu'n wyll ac yn effeithio ar lôn fynediad. Yn fy marn i, trwy ymgymryd â'r gwaith hwn yn gynnar ac ymrwymo i waith pellach, aethpwyd i'r afael â'r gŵyn yn llawn, ac nid oedd angen ymchwilio ymhellach. O ganlyniad, arbedwyd arian cyhoeddus ac amser gan nad oedd angen ymchwilio, ac nid oedd unrhyw oblygiadau iawndal posibl.

*Pwynt arfer da: Camau prydlon ac effeithiol i unioni pethau.*

## Gofal a Thriniaeth

Yn yr adran hon, cyfeiriaf at gwynion a wnaed gan [Mrs D](#), [Mr E](#), [Ms H](#) a [Mrs N](#).

Gall fod yn adeg anodd a dirdynnol iawn pan fydd angen rhyw fath o ofal a thriniaeth arnoch, neu rywun rydych yn ei garu. Mae'n bwysig bod yr un sy'n derbyn y gofal a'r driniaeth honno yn cael ei d/thrin â pharch, urddas a thegwch bob amser. Gall methu â gwneud hyn gael effaith andwyol ar y berthynas rhwng y claf (a'i deulu) a'r darparwr gwasanaeth, ac yn anffodus, unwaith y collir ffydd mewn gwasanaeth, anodd iawn yw ei hadennill. Felly, mae'n bwysig i wasanaeth sicrhau bod asesiad cynhwysfawr yn cael ei gwblhau ([Mrs D](#)) a bod ymyriadau amserol yn cael eu cynnal ([Mr E](#)). Mae hyn hefyd yn golygu y gellir mabwysiadu dull cyfannol sy'n canolbwyntio ar yr unigolyn mewn perthynas â gofal rhywun, a gellir cymryd camau i osgoi poen ac anaf diangen ([Ms H](#) a [Mrs N](#)). Dylai hyn, yn ei dro, gynnal hyder yn y gwasanaeth ac nid yn unig arwain at well darpariaeth gwasanaeth ond hefyd leihau'r cwynion sy'n cael eu cadarnhau.

*Pwynt arfer da: Asesiad cynhwysfawr, canolbwyntio ar anghenion unigolion a chamau amserol.*

# Dadansoddiad

## Cynllunio

Yn yr adran hon, cyfeiriaf at gwynion a wnaed gan **Mr S**.

Mae cynllunio gofal da yn caniatáu ar gyfer dull cyfannol sy'n canolbwyntio ar yr unigolyn mewn perthynas â bodloni anghenion unigolyn. Yn ogystal, mae'n caniatáu i'r un sy'n derbyn gofal aros mor annibynnol â phosibl a chael cymaint o reolaeth â phosibl dros benderfyniadau bywyd, sy'n hyrwyddo annibyniaeth, urddas a pharch. Dylai cynllunio gofal adlewyrchu anghenion yr un sy'n derbyn y gofal a sut y bydd yr anghenion hynny yn cael eu bodloni. Yn achos **Mr S**, roedd tystiolaeth o gydweithio â **Mr S** ac asiantaethau allanol. Datblygwyd cynllun a oedd yn canolbwyntio ar yr unigolyn yn ogystal â'r materion penodol a oedd yn achosi anhawster iddo.

*Pwynt arfer da: Cydweithio ag asiantaethau allanol neu adrannau eraill i fodloni anghenion penodol y defnyddiwr gwasanaeth.*

## Cyfathrebu

Yn yr adran hon, cyfeiriaf at gwynion a wnaed gan **Mrs U**, **Mr T** a **Mrs W**.

Mae llawer o'r cwynion sy'n dod i'm swyddfa yn ymwneud â chyfathrebu gwael, boed hynny yn fethiant i rannu gwybodaeth, yn fethiant i sicrhau bod gwybodaeth wedi'i deall, neu fethiant i wrando ar yr achwynydd. Mae cyfathrebu yn allweddol mewn unrhyw berthynas ac yn aml gall methu â rhoi esboniadau adael rhywun i deimlo'n amheus a phryderus. Yn y pen draw, caiff hyn effaith negyddol ar y berthynas rhwng y partion a gall ddod yn rhwystr rhag datblygu gofal, cefnogaeth neu ymdrin â chwynion. Mewn rhai achosion, gall un pwynt cyswllt fod yn ddefnyddiol gan ei fod yn caniatáu i berthynas broffesiynol o ymddiriedaeth adeiladu rhwng y corff a'r un sy'n derbyn y gwasanaeth/yr achwynydd.

Mae cyfathrebu newyddion gwael i rywun bob amser yn anodd, ac mae'n arfer da sicrhau bod gennych swyddog/clinigwr priodol ar gael a all ateb unrhyw gwestiynau a sicrhau bod mecanweithiau cefnogaeth priodol ar waith cyn darparu'r wybodaeth honno (**Mrs U**).

Yn yr un modd, wrth drosglwyddo gwybodaeth i glaf, mae'n bwysig sicrhau eich bod yn defnyddio iaith addas, a bod unrhyw gynlluniau a phenderfyniadau triniaeth yn cael eu hesbonio yn llawn (**Mr T**). Mae taflenni gwybodaeth/taflenni ffeithiau yn enghraifft o gyfathrebu da. Maent yn ffordd hawdd o ddarparu gwybodaeth gynhwysfawr i unigolyn mewn fformat sy'n hawdd ei reoli. Yn achos **Mrs W**, nodwyd yn ei chofnodion bod taflen wybodaeth wedi cael ei rhoi iddi a oedd yn cynnwys gwybodaeth gynhwysfawr am ofalu am yr anaf yn y cartref, ymarferion ffisiotherapi a lleddfuo poen. Felly, gallai'r clinigwyr deimlo yn hyderus bod Mrs W wedi cael ei rhyddhau â'r holl wybodaeth yr oedd ei hangen arni wrth law.

*Pwynt arfer da: Cyfathrebu effeithiol, esboniadau clir, atebion llawn gwybodaeth i gwestiynau gan gleifion neu berthnasau a gwybodaeth ysgrifenedig i fynd gyda hwy.*



# Dadansoddiad

## Ymdrin â Chwynion

Yn yr adran hon, cyfeiriaf at gwynion a wnaed gan **Mrs Y** a **Mr Z**.

Mae bob amser yn siomedig gweld cwynion am weinyddu'r broses o ymdrin â chwynion. Yn fy marn i, ni ddylai'r cwynion hyn fodoli ac maent yn wastraff sylweddol o ran adnoddau. Mae cwynion am ymdrin â chwynion fel arfer yn dod o fewn dau gategori:

- Oedi
- Methiant i ateb y gŵyn

Er y byddwn bob amser yn disgwyl i gŵyn gael ei datrys o fewn yr amserlen benodedig, rwy'n derbyn nad yw hynny bob amser yn bosibl, yn enwedig os yw'n fater cymhleth neu os oes amgylchiadau esgusodol eraill. Yn yr achosion hyn mae'n bwysig iawn bod yr achwynydd yn ymwybodol o unrhyw oedi, y rhesymau dros yr oedi hynny, ac unrhyw derfynau amser newydd. Disgwyliaf hefyd weld ymddiheuriadau priodol (**Mrs Y**). Wedi'r cwbl, pur anaml mai bai yr achwynydd yw'r oedi.

Ffactor pwysig wrth ymdrin â chwynion yw gwranddo. Yn aml, y mater sylfaenol yw nad yw'r achwynydd yn teimlo bod rhywun wedi gwranddo arno, ei glywed a'i ddeall. Yn aml, gall hyn arwain at berthynas hir ac estynedig, a all ddatblygu yn un elyniaethol, gyda'r achwynydd, sy'n gostus ac yn methu â bod o fudd i'r naill barti. Wrth ymateb i gwynion, mae'n bwysig ateb y materion a'r cwestiynau a godwyd (**Mr Z**) yn hytrach na dim ond ailadrodd cronoleg y digwyddiadau.

*Pwynt arfer da: Deall y gŵyn, darparu diweddariadau rheolaidd, a sicrhau bod unrhyw ymddiheuriad yn ystyriol.*

## Gwaith tîm amlddisgyblaethol

Yn yr adran hon, cyfeiriaf at gwynion a wnaed gan **Mrs AA** a **Mrs BB**.

Anogir gwaith tîm amlddisgyblaethol oherwydd mae'n caniatáu ar gyfer cydweithio ac amrywiaeth o safbwyntiau wrth drin claf. Mae hyn yn arwain yn aml at ddull cyfannol tuag at y gofal ac o ganlyniad, ceir canlyniadau effeithiol a mwy cadarnhaol i'r un sy'n derbyn y gofal (**Mrs AA**). Mae hefyd yn ddefnydd effeithlon o adnoddau (**Mrs BB**) ac mae'n meithrin dysgu ac amgylchedd gwaith cefnogol.

*Pwynt arfer da: Cydlynu mewnbynnau amlddisgyblaethol i ofal a thriniaeth, ymdrin â chwynion ac ymgysylltu â'r Ombwdsmon.*

# Dadansoddiad

## Cadw Cofnodion

Yn yr adran hon, cyfeiriaf at gwynion a wnaed gan [Mrs DD](#).

Mae cadw cofnodion yn rhan hanfodol o wasanaethau cyhoeddus. Dyma pam y mae cymaint o sectorau a sefydliadau (e.e. y Cyngor Meddygol Cyffredinol a Gofal Cymdeithasol Cymru) wedi'i gynnwys yn eu codau ymarfer. Mae cofnodion cyfoes, cywir a chynhwysfawr nid yn unig yn hanfodol wrth sicrhau bod gennych ddarlun cyfoes o anghenion eich client, maent hefyd yn hanfodol ar gyfer ymdrin â chwynion. Dylai cofnodion ysgrifenedig fod yn gryno a chynnwys yr holl wybodaeth berthnasol. Dylid cwblhau asesiadau, siartiau ac adolygiadau yn ôl cyfarwyddyd gan eu bod yn aml yn dylanwadu ar unrhyw benderfyniadau gofal a thriniaeth (**Mrs DD**) a gallant atal yr un sy'n derbyn y gofal rhag anaf neu salwch pellach.

*Pwynt arfer da: Cofnodi triniaeth, gofal ac arsylwadau yn gywir ac amserol.*

## Llywodraethu cwynion yn dda

Mae llywodraethu cwynion yn dda yn ganolog i ddarparu gwasanaeth o ansawdd dda, ymdrin â chwynion yn dda a dysgu o gwynion. I gefnogi llywodraethu cwynion yn dda, un o'm camau gweithredu cynnar fel Ombwdsmon oedd sefydlu'r rôl Swyddog Ymchwilio a Gwella yn fy swyddfa. Mae nifer fach o'r swyddogion hyn yn gweithio â chyrrff yn fy awdurdodaeth i ddarparu cefnogaeth wrth ymdrin â chwynion a llywodraethu cwynion. Roeddwn yn falch o weld yr ymatebion cadarnhaol a gafodd fy swyddogion. O ganlyniad i'w hymyriadau, gwnaed y gwelliannau canlynol:

- Cafodd wybodaeth am wasanaeth yr Ombwdsmon ac ymdrin â chwynion yn dda eu cynnwys gan Fwrdd Iechyd Prifysgol Hywel Dda a Bwrdd Iechyd Prifysgol Bae Abertawe yn eu rhaglenni hyfforddi datblygu blynyddol.
- Cymerodd cyrrff eraill mewn awdurdodaeth, megis Cyngor Bwrdeistref Sirol Conwy, gamau rhagweithiol i fod yn glir ynghylch y gwahaniaethau rhwng cwyn a chais am wasanaeth, i sicrhau fod materion yn cael eu trin yn briodol.
- Mabwysiadodd Cyngor Sir Ceredigion y broses ymdrin â chwynion enghreifftiol i ddisodli ei broses ei hun.
- Gwnaeth Bwrdd Iechyd Prifysgol Betsi Cadwaladr welliannau effeithiolrwydd i wella amseroedd ymateb a chymerodd ddull ragweithiol at ddysgu trwy ddefnyddio gwybodaeth mewnol a gwybodaeth gan y Cyngor Iechyd Cymuned i nodi themâu a thueddiadau.

Ers mis Gorffennaf 2019, a chyflwyno fy rôl Safonau Cwynion, rwyf wedi gallu darparu cefnogaeth ychwanegol ar gyfer ymchwilio ac ymdrin â chwynion i wasanaethau cyhoeddus yn fy awdurdodaeth. Cyflawnwyd hyn trwy ddarparu hyfforddiant a thrwy goladu data i nodi tueddiadau sefydliadol a sectoraidd. Bu'n galonogol gweld Awdurdodau Lleol yn chwarae rhan lawn yn yr hyfforddiant a gynigiwyd, sy'n cynnwys sgiliau ymdrin â chwynion a sgiliau ymchwilio, ynghyd â sgiliau meddal fel rheoli amser, gwrando, rheoli disgwyliadau a sgiliau cyfathrebu. Rwyf hefyd yn falch o ddweud bod ei lwyddiant wedi arwain at geisiadau am sesiynau hyfforddi a sesiynau diweddarau ychwanegol i sicrhau y gellir datblygu a chynnal y sgiliau pwysig hyn ar draws y sefydliadau. Rwy'n bwriadu cynnig y pecynnau hyfforddi hyn i Fyrddau Iechyd yn ystod 2021, ac rwy'n falch o ddweud eu bod hwythau hefyd wedi croesawu'r gobaith o hyfforddiant o'r fath i'w swyddogion.

*Pwynt arfer da: Uwch adolygiad rheolaidd o ddata cwynion a pherfformiad wrth ymdrin â chwynion, ac ymrwymiad lefel-uchel i ddatrys a dysgu o gwynion.*

# Dadansoddiad

## Llywodraethu cwynion mewn cydwasanaethau a gwasanaethau cydweithredol

Rwy'n croesawu'r ffaith bod cyrff cyhoeddus yn cydweithio ac yn gweithio ar y cyd gyda'r nod o ddarparu gwasanaethau syml a chost-effeithiol i'r cyhoedd. Fodd bynnag, pan fydd methiannau yn digwydd yn y cydwasanaethau neu wasanaethau cydweithredol hyn, mae'n bwysig bod gan aelodau'r cyhoedd yr un mynediad at gyfiawnder ag y byddent ar gyfer gwasanaeth a ddarperir yn uniongyrchol. Awgryma'r achosion a gaf y gall trefniadau cydweithredol gymylu ffiniau atebolrwydd, gan ei gwneud yn anodd i ddefnyddwyr gwasanaeth wybod i bwy y dylent gwyno wrthynt. Yn y cydwasanaethau a gwasanaethau cydweithredol hyn, rwy'n disgwyl y canlynol:

- Trefniadau clir ar gyfer ymdrin â chwynion mewn unrhyw gontract neu gytundeb â sefydliadau partner
- Bod unrhyw drefniadau o'r fath yn gyson ag unrhyw broses gwyno statudol (e.e. Gweithio i Wella/ Cwynion am Wasanaethau Cymdeithasol Plant) ac fel arall dylent ddilyn y Polisi Enghreifftiol ar gyfer Cwynion a Phryderon
- Trefniadau clir ynglŷn â delio ag anghydfodau rhwng y corff cyhoeddus a'r darparwr, i sicrhau nad ydynt yn effeithio ar y broses o ymateb i'r achwynydd
- Bod yn glir ynglŷn â pha barti sy'n gyfrifol am ymateb i gŵyn
- Bod y sefydliad sy'n gyfrifol am ymateb i gŵyn yn sicrhau bod yr achwynydd yn ymwybodol o'i hawl i gwyno i'm swyddfa
- Bod staff ym mhob sefydliadau yn ymwybodol o'r trefniadau a beth yw eu rôl wrth eu cyflawni
- Bod y corff cyhoeddus sydd â chyfrifoldeb cyffredinol am y gwasanaeth yn ymwybod o bob cynw, a'i fod yn monitro canlyniadau cwynion
- Bod cynghorwyr etholedig neu aelodau bwrdd annibynnol yn deall mecanweithiau cwynion fel y gallant ymateb i ymholiadau gan y cyhoedd

*Pwynt arfer da: Cytundeb clir ynghylch pwy sy'n gyfrifol am gŵyn a bod hynny yn cael ei drosglwyddo i ddefnyddwyr gwasanaeth, ac uwch adolygiad rheolaidd (gan bob sefydliad sy'n rhan o'r trefniadau cydweithredol) o ddata cwynion a pherfformiad wrth ymdrin â chwynion.*



## Casgliadau

---

Mae manteision arfer da yn amlwg. Trwy rannu'r arfer hwn ar draws gwasanaethau cyhoeddus, a bod yn agored i arferion gwaith sefydliadau a sectorau eraill, caiff sefydliadau a staff gyfle i weld yr hyn sydd wedi'u profi'n llwyddiannus ac yr hyn y gellir ei addasu i fodloni'r nodau a'r anghenion lleol penodol. Yn ei dro, mae hyn yn caniatáu i sefydliad ddatblygu a gwella ei wasanaethau yn barhaus.

Mae sefydliadau yn elwa o rannu arfer da, gan fod cynhyrchiant ac allbwn yn fwy effeithiol, amserol ac yn darparu gwell gwerth am arian. Bydd sefydliadau hefyd yn canfod manteision ychwanegol wrth iddynt weld cynydd yn hyder y swyddogion a defnyddwyr gwasanaeth yn y gwasanaethau a ddarperir, ynghyd â gostyngiad yn y cwynion sy'n cael eu cadarnhau. Ar ben hynny, bydd gwneud pob cyswllt â'r cwsmer/claf yn brofiad cadarnhaol yn lleihau'r amser a'r gost o orfod ailgyhoeddi neu ailadrodd wybodaeth neu gwrdd â chost unioni pethau.

Mae ystyried arfer da ehangach hefyd yn bwysig gan ei fod yn dangos ymrwymiad i ddysgu a chynnydd sefydliadol. Gellir defnyddio arfer da i ysgogi newidiadau i ddarpariaeth, polisiau a phrosesau gwasanaeth. Mae'n galluogi sefydliad i symud i ffwrdd o fabwysiadu dull adweithiol ac ataliol pan fydd pethau yn mynd o'u lle.

## Argymhellion

Fel rhywun sy'n adolygu ystod o wasanaethau cyhoeddus, rwyf mewn sefyllfa freintiedig oherwydd gallaf weld a rhannu syniadau arfer da - nid yn unig rhwng sefydliadau ond hefyd rhwng sectorau. Wrth wneud fy argymhellion i sefydliadau unigol, teimlaf ei bod hefyd yn bwysig i mi hyrwyddo arfer da a, phryd bynnag y bydd hynny'n bosibl, rhannu dysg â'r cyrff yn fy awdurdodaeth.

### Ymrwymiad yr Ombwdsmon i rannu arfer da

Rwyf wedi ymrwymo i adnabod a hyrwyddo arfer da mewn gwasanaethau cyhoeddus yng Nghymru. Gwnaf:

1. Gyhoeddi Coflyfr Arfer da a chyflwyno enghreifftiau achos, wrth iddynt ymddangos yn fy ngwaith achos, yn adran 'Ein Canfyddiadau' newydd ar wefan yr Ombwdsmon.
2. Hyrwyddo arfer da trwy waith fy nhîm Safonau Cwynion.
3. Adnabod arfer da yn fy adroddiadau, pan fo'n briodol.

### Argymhellion

Rwy'n argymhell bod:

1. Gwasanaethau cyhoeddus yn canolbwyntio ar adnabod a lledu arfer da yn eu sefydliadau, gan ymgymryd â chymau gweithredu ar lefelau strategol a gweithredol.
2. Sefydliadau yn gwneud arfer da a rhannu gwybodaeth yn eitem safonol ar yr agenda mewn cyfarfodydd adrannol/tîm.
3. Gwasanaethau cyhoeddus yn ystyried ymgorffori gwybodaeth o goflyfrau'r Ombwdsmon/"Ein Canfyddiadau" yn eu hyfforddiant ar gyfer staff sy'n darparu gwasanaeth ac ymdrin â chwynion.
4. Gwasanaethau cyhoeddus yn manteisio ar y cynnig i gael hyfforddiant ymdrin â chwynion gan fy nhîm Safonau Cwynion.
5. Ystyriaeth yn cael ei rhoi i greu porth ar gyfer rhannu arfer da ar draws sectorau.<sup>6</sup>

<sup>6</sup> Bydd yr Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru yn ceisio bwrw ymlaen â hyn gyda chyrff cyhoeddus a chyrff goruchwylio eraill yng Nghymru.

# Atodiad

## Astudiaethau Achos

### Enghreifftiau o Ddatrysiaid Cynnar

Cwynodd Mr A am gyflwr y lôn fynediad i'w eiddo. Wrth ystyried yr achos, nodwyd bod Awdurdod Lleol Mr A wedi ymateb i'w bryderon, cyn iddo wneud cwyn i'm swyddfa, ac wedi ymgymryd â sawl cam gweithredu i ddatrys y gŵyn a oedd yn bodloni yn llawn neu'n rhagori ei rwymedigaethau statudol a pholisi.

Cwynodd Mr B am y penderfyniad i ddiwygio darpariaeth y gwasanaethau gofal anabledd ar gyfer ei fab heb unrhyw ymgynghori. Canfu'r ystyriaeth o'r gŵyn fod y Bwrdd Iechyd wedi cymryd cyfrifoldeb am ofal mab Mr B ar ôl derbyn gwybodaeth gan Reoleiddiwr bod y darparwr gofal yn anaddas. Nodwyd hefyd fod yr opsiynau gofal wedi cael eu rhannu â Mr B a'i fod wedi cael ei wahodd i fynegi hoffter o ran y gofal a ddarparwyd.

Cwynodd Ms C na chafodd wybod am benderfyniad yr Awdurdod Lleol i drefnu pecyn gofal iddi a fyddai'n gofyn iddi wneud cyfraniad ariannol. Canslodd Ms C y pecyn gofal a dadleuodd ynghylch atebolrwydd unrhyw ffioedd. Derbyniodd yr Awdurdod Lleol yn gynnar ei fod ar fai a diddymodd y ffioedd. Cytunodd hefyd i fynd i'r afael â'r pryderon cyfathrebu a gododd Ms C.

### Enghreifftiau o Ofal a Thriniaeth Dda

Cwynodd Mrs D am y gofal a'r driniaeth a gafodd ei merch gan y Gwasanaethau Iechyd Meddwl. Canfu'r ymchwiliad fod yr asesiadau a gynhaliwyd gan y Seiciatrydd a'r Nyrs Seiciatrig Gymunedol yn gynhwysfawr ac yn cynnwys yr holl wybodaeth berthnasol i gynorthwyo diagnosis a llywio'r cynllun triniaeth.

Cwynodd Mrs E am y driniaeth a gafodd ei gŵr, Mr E, ar gyfer ei anghenion meddygol cymhleth. Canfu'r ymchwiliad bod Mr E, tra yn yr Adran Achosion Brys, wedi cael ei asesu'n llawn a'i ddiagnosisio â sepsis. Cynhaliwyd ymyriadau brys heb oedi a chymerwyd dull amlddisgyblaethol tuag at ei ofal a'i driniaeth.

Cwynodd Mr F fod y penderfyniad i ryddhau ei dad, Mr G, o'r ysbyty wedi arwain at oedi cyn cael diagnosis. Canfu'r ymchwiliad y cynhaliwyd ymchwiliadau ac asesiadau cynhwysfawr pan aeth Mr G i'r ysbyty yn gyntaf a bod y penderfyniad i gynnal sgan CT ar yr adeg honno yn enghraifft o arfer rhagorol.

Cwynodd Ms H am y gofal a'r driniaeth a gafodd ei Mam, Mrs I. Canfu'r ymchwiliad fod Mrs I wedi cael asesiad manwl, a oedd yn caniatáu dealltwriaeth glir o'i hanghenion meddygol a chymdeithasol, ac uwch adolygiadau meddygol rheolaidd. Ar ben hynny, canfu'r ymchwiliad lefel uchel o sylw i fanylion o ran y gofal nyrsio cynlluniedig a gweithredu'r gofal hwnnw, yn arbennig o ran maeth, hydradiad ac osgoi briw pwysu.

## Atodiad

---

Cwynodd Mrs J am yr oedi cyn cael diagnosis. Canfu'r ymchwiliad enghreifftiau o asesiad trylwyr, atgyfeiriadau prydlon at weithwyr iechyd proffesiynol perthnasol a gofal sensitif a chydwybodol drwyddi draw.

Cwynodd Mrs K am y gofal a'r driniaeth a gafodd. Canfu'r ymchwiliad y bu safon y gofal a ddarparwyd gan y tîm llawfeddygol yn brydlon, o safon uchel ac yn drylwyr iawn. Canfu hefyd fod y driniaeth wedi'i darparu mewn modd amserol.

Cwynodd Ms L am y gofal a'r driniaeth a gafodd ei thad, Mr M. Canfu'r ymchwiliad fod Mr M wedi cael ei adolygu'n rheolaidd, yn ogystal â'i gynllun triniaeth a'i feddyginiaeth.

Cwynodd Mrs N am y gofal a'r driniaeth a gafodd yn ystod llawdriniaeth. Canfu'r ymchwiliad fod Mrs N wedi cael gwybodaeth briodol cyn cydsynio i'r driniaeth ac y bu'r cyfathrebu â hi trwy gydol yr amser o safon uchel. Canfu'r ymchwiliad hefyd fod safon y gofal a ddarparwyd yn enghraifft o arfer da, oherwydd sylweddolodd y tîm anesthetig y potensial am anaf yn brydlon yn y broses a gwnaed ymgais i'w leihau yn ogystal â cheisio cyngor amlddisgyblaethol. Monitrowyd Mrs N yn helaeth, ac roedd cofnodion y digwyddiadau yn gyfoes, yn glir ac o safon uchel.

Cwynodd Mrs P am y gofal a'r driniaeth a gafodd ei gŵr. Canfu'r ymchwiliad fod cynllun gofal a thriniaeth Mr P yn gynhwysfawr ac yn cael ei adolygu'n ddyddiol gan nyrsys, a oedd yn caniatáu i anghenion cymhleth Mr P gael eu rheoli ac i ymyriadau gael eu gwneud heb unrhyw oedi. Canfu'r ymchwiliad hefyd gofnodion nyrsio cadarn a oedd yn dystiolaeth o'r lefel uchel o ofal nyrsio a ddarparwyd i Mr P, yn ogystal â dull amlddisgyblaethol tuag at ei ofal.

Cwynodd Mrs Q am y gofal a'r driniaeth a gafodd ei thad, Mr R. Canfu'r ymchwiliad fod clinigwyr wedi gweithredu triniaeth wrth aros am ddiagnosis ffurfiol, i atal unrhyw oedi.

### Enghreifftiau o Gynllunio Gofal Da

Cwynodd Mr S am y gofal a'r driniaeth a gafodd. Canfu'r ymchwiliad fod y tîm clinigol wedi canolbwyntio ar anghenion iechyd unigol cymhleth Mr S ac y bu cyfathrebu a chydweithio da rhwng adrannau mewnol ac asiantaethau cefnogi allanol. Canfu'r ymchwiliad fod y cynllun gofal a thriniaeth wedi canolbwyntio ar y materion penodol a oedd yn achosi anawsterau i Mr S a bod y cynnwys wedi'i gytuno â Mr S.

## Atodiad

---

### Enghreifftiau o Gyfathrebu Da

Cwynodd Mrs T am y gofal a thriniaeth a gafodd ei gŵr, Mr T. Canfu'r ymchwiliad fod y cynllun rheoli claf yn rhagorol. Esboniodd y llythyr a ysgrifennwyd at Mr T yr ymchwiliadau a fyddai'n cael eu cynnal a'r rheswm drostynt. Esboniodd y llythyr hefyd y camau nesaf yn y broses.

Cwynodd Mrs U am y gofal a gafodd ei mam, Mrs V. Canfu'r ymchwiliad y bu'n arfer da i'r uwch aelod o staff hysbysu cleifion, fel Mrs V, am newyddion drwg am eu diagnosis. Roedd sicrhau bod Mrs V yn cael cefnogaeth bryd hynny gan aelod o'i theulu a nyrs staff hefyd yn arfer da. Canfu'r ymchwiliad hefyd gofnodion ffisiotherapi cynhwysfawr a oedd yn dangos fod anghenion a gofynion Mrs V wedi cael eu parchu'n ofalus.

Cwynodd Mrs W am y gofal a'r driniaeth a gafodd am anaf. Canfu'r ymchwiliad fod Mrs W wedi cael taflen wybodaeth a oedd yn cynnwys gwybodaeth gynhwysfawr am ofalu am yr anaf yn y cartref, ymarferion ffisiotherapi a lleddfu poen.

Cwynodd Miss X am y gofal a'r driniaeth a gafodd. Canfu'r ymchwiliad fod y llawfeddyg wedi cyflwyno'r holl ffeithiau i Miss X yn dilyn y llawdriniaeth.

### Enghreifftiau o Ymdrin â Chwynion yn Dda

Cwynodd Mrs Y am y ffordd yr ymdriniodd yr Awdurdod Lleol â'i chwyn. Canfu'r ymchwiliad fod Mrs Y wedi cael diweddariadau rheolaidd yn ystod y broses gwyno, gan gynnwys manylion unrhyw oedi, ac ymddiheuriadau priodol.

Cwynodd Mr Z am y gofal a'r driniaeth a gafodd ei wraig, Mrs Z. Canfu'r ymchwiliad fod yr ymateb i'r gŵyn yn cynnwys cyfrif manwl a chlir o'r digwyddiadau, ynghyd ag atebion i'r holl faterion a phryderon a godwyd gan Mr Z.





---

## Atodiad

### Enghreifftiau o Waith Tîm Amlddisgyblaeth

Cwynodd Miss AA am y gofal a'r driniaeth a gafodd. Canfu'r ymchwiliad fod haint sylweddol wedi cael ei reoli trwy benderfyniad cywir ac amserol gan y tîm orthopedig a'r tîm bacterioleg i weithio gyda'i gilydd.

Cwynodd Mrs BB am y gofal a'r driniaeth a gafodd. Canfu'r ymchwiliad fod y Radiograffydd wedi addasu prawf diagnostig i fod yn addas ar gyfer anghenion Mrs BB. Arweiniodd hyn at gynnal prawf mwy priodol i greu'r delweddau yr oedd y Clinigwr eu hangen.

### Enghreifftiau o Arfer Da wrth Gadw Cofnodion

Cwynodd Mrs CC am y gofal a'r driniaeth a gafodd. Canfu'r ymchwiliad fod ei chofnodion yn drylwyr, yn gyfoes ac wedi'u hysgrifennu'n dda.

Cwynodd Mrs DD am y gofal a'r driniaeth a gafodd ei thad, Mr EE. Canfu'r ymchwiliad fod y gofal nyrsio a gafodd Mr EE wedi cael ei ddogfennu'n glir. Dangosodd y cofnodion hefyd fod asesiadau risg priodol wedi'u cynnal a'u hadolygu'n rheolaidd.

Ombwdsmon  
Ombudsman

OMBWDSMON GWASANAETHAU CYHOEDDUS CYMRU  
PUBLIC SERVICES OMBUDSMAN FOR WALES