

Ymchwiliad i gŵyn yn erbyn  
Bwrdd Iechyd Prifysgol Hywel Dda

Adroddiad gan yr  
Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru  
Achos: 202002558

## Cynnwys

## Tudalen

Cyflwyniad	1
Crynodeb	2
Y gŵyn	4
Ymchwiliad	4
Deddfwriaeth a chanllawiau perthnasol	4
Y digwyddiadau cefndir	5
Tystiolaeth Ms B	7
Tystiolaeth y Bwrdd Iechyd	9
Cyngor proffesiynol	10
Dadansoddiad a Chasgliadau	12
Argymhellion	15

## Cyflwyniad

Cyhoeddir yr adroddiad hwn o dan adran 23 o Ddeddf Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus (Cymru) 2019.

Yn unol â darpariaethau'r Ddeddf, mae'r adroddiad yn ddiennw 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 yn cyfeirio at yr achwynydd fel Ms B.

## Crynodeb

Cwynodd Ms B fod Bwrdd Iechyd Prifysgol Hywel Dda (“y Bwrdd Iechyd”) wedi methu â darparu gofal priodol i’w mab, Mr C. Yn benodol, cwynodd Ms B fod y Bwrdd Iechyd wedi methu â darparu gwasanaethau seicolegol priodol i Mr C, ac o ganlyniad, wedi methu â diwallu ei anghenion clinigol.

Cadarnhaodd yr Ombwdsmon gŵyn Ms B. Canfu fod y Bwrdd Iechyd wedi methu â chymryd camau prydlon a gwneud trefniadau i ddiwallu anghenion clinigol Mr C ar ôl cau gwasanaeth seicolegol. Er i’r Bwrdd Iechyd ganfod nad oedd anghenion Mr C yn cael eu diwallu, methodd â rhoi unrhyw gynllun ar waith i ddiwallu’r anghenion hynny. Canfu fod Ms B, fel prif ofalwr Mr C, wedi cael ei gadael heb gefnogaeth ddigonol i reoli ei ymddygiadau heriol. Roedd hyn ar adeg pan fu ymddygiadau heriol Mr C wedi’u cymhlethu ymhellach gan effaith cyfyngiadau symud COVID-19. Ni chanfu unrhyw dystiolaeth o gynllunio wrth gefn pe bai’r gwasanaeth seicolegol yn dod i ben, a olygai nad oedd y Bwrdd Iechyd na’r cleifion a oedd yn derbyn y gwasanaeth seicolegol yn barod ar gyfer y diwedd sydyn.

Canfu’r Ombwdsmon fod gohebiaeth y Bwrdd Iechyd â Ms B yn annigonol. O ganlyniad, gadawyd Ms B yn anwybodus yn ystod cyfnod cyfyngiadau symud COVID-19 pan fu’n cael trafferth ymdopi ag ymddygiadau heriol Mr C. Canfu hefyd fod ymatebion y Bwrdd Iechyd i gwynion Ms B yn annigonol ac nad oeddent yn unol â’r rheoliadau perthnasol.

Argymhellodd yr Ombwdsmon y dylai’r Bwrdd Iechyd:

- a) Ddarparu ymddiheuriadau ysgrifenedig i Ms B am y methiannau clinigol, cyfathrebu ac ymdrin â chwynion a nodwyd yn ei adroddiad. Dylai’r ymddiheuriad hwn gyfeirio at effaith y methiannau ar Mr C a’i deulu.
- b) Atgoffa staff perthnasol o bwysigrwydd ymchwilio i gwynion a chreu ymatebion i gwynion yn unol â rheoliadau a chanllawiau cwynion perthnasol.

- c) Ymgymryd ag adolygiad i nodi unrhyw gleifion eraill ag anghenion clinigol sydd heb eu diwallu o ganlyniad i gau'r Gwasanaeth Arbenigol, a sicrhau bod camau yn cael eu cymryd i ddiwallu'r anghenion hynny naill ai gan y Bwrdd Iechyd neu asiantaethau eraill.
  
- d) Comisiynu a chwblhau ei adolygiad arfaethedig o wasanaethau seicolegol plant y Bwrdd Iechyd, ac adrodd y canfyddiadau yn ôl i'r Ombwdsmon.

## Y gŵyn

1. Cwynodd Ms B fod Bwrdd Iechyd Prifysgol Hywel Dda (“y Bwrdd Iechyd”) wedi methu â darparu gofal priodol i’w mab, Mr C. Yn benodol, cwynodd Ms B fod y Bwrdd Iechyd wedi methu â darparu gwasanaethau seicolegol priodol i Mr C, ac o ganlyniad, wedi methu â diwallu ei anghenion clinigol.

## Ymchwiliad

2. Cafodd fy Swyddog Ymchwilio sylwadau a chopïau o ddogfennau perthnasol gan y Bwrdd Iechyd ac ystyriodd y rheiny ar y cyd â’r dystiolaeth a ddarparwyd gan Ms B. Ni ystyriodd yr ymchwiliad weithredodd y Cyngor neu Wasanaethau Cymdeithasol.

3. Cafwyd cyngor clinigol gan Seicolegydd Clinigol Ymgynghorol (“y Cynghorwr”), Dr Paul Abeles. Gofynnwyd i’r Cynghorwr ystyried, heb ôl-ddoethineb, a fu’r gofal neu’r driniaeth yn briodol yn y sefyllfa y cwynwyd amdani. Rwy’n penderfynu a fu safon y gofal yn briodol trwy gyfeirio at safonau neu reoliadau cenedlaethol perthnasol a chanllaw proffesiynol neu statudol a oedd yn berthnasol ar adeg y digwyddiadau.

4. Nid wyf wedi cynnwys pob manylyn yr ymchwiliwyd iddo yn yr adroddiad hwn, ond rwyf yn fodlon na chafodd unrhyw beth arwyddocaol ei esgeuluso.

5. Cafodd Ms B a’r Bwrdd Iechyd gyfle i weld a rhoi sylwadau ar fersiwn drafft yr adroddiad hwn cyn cyhoeddi’r fersiwn terfynol.

## Deddfwriaeth a chanllawiau perthnasol

6. Canllawiau NG93 y Sefydliad Cenedlaethol dros Ragoriaeth mewn Iechyd a Gofal (“NICE”) anableddau dysgu ac ymddygiad sy'n herio: cynllunio a chyflenwi gwasanaethau (cyhoeddwyd Mawrth 2018) a Chanllaw NG11 gan NICE: Ymddygiad heriol ac anableddau dysgu: atal ac ymyrryd ar gyfer pobl ag anableddau dysgu y mae eu hymddygiad yn herio (cyhoeddwyd Mai 2015) (“Canllawiau NICE”).

7. Rheoliadau'r Gwasanaeth Iechyd Gwladol (Trefniadau Pryderon, Cwynion ac Iawn) (Cymru) 2011 (“Rheoliadau GIW”). Mae'r Rheoliadau GIW yn sail i'r trefniadau ar gyfer delio â phryderon yn y GIG ac yn nodi y dylid pawb dderbyn ymateb manwl i'w pryderon, gan gynnwys eglurder ynglŷn â'r camau a gweithredoedd nesaf i fynd i'r afael â'u pryderon.

8. Cyhoeddodd Llywodraeth Cymru ganllawiau statudol ynglŷn ag ymdrin â chwynion y GIG. O dan y Canllawiau Gweithio i Wella (“y Canllawiau GIW”), mae disgwyl i Gyrrff Iechyd ddelio â phryderon yn agored ac yn onest.

### Y digwyddiadau cefndir

9. Ar adeg y digwyddiadau y cwynwyd amdanynt, roedd Mr C yn 17 oed, a Ms B oedd ei brif ofalwr. Mae gan Mr C awtistiaeth ddifrifol, mae'n aneiriol ac yn arddangos ymddygiad heriol.

10. O fis Mawrth **2019** derbyniodd Mr C ystod o wasanaethau seicolegol gan Wasanaeth Arbenigol Seicolegol ac Ymddygiadol Anableddau Dysgu'r Bwrdd Iechyd ar gyfer Plant a Phobl Ifanc sydd ag Ymddygiad sy'n Herio (“y Gwasanaeth Arbenigol”).

11. Trwy'r Gwasanaeth Arbenigol, cafodd Mr C a'i deulu fynediad at seicolegwyr a seiciatryddion i gefnogi materion ymddygiadol Mr C. Roedd hyn yn cynnwys cymorth a chefnogaeth i Ms B ynghylch sut i reoli ymddygiad Mr C ac awgrymiadau penodol o gamau ataliol ac adweithiol y gellid eu cymryd i fynd i'r afael â'r ymddygiad heriol a ddangosir.

12. O 22 Hydref, rhoddodd y Gwasanaeth Arbenigol orau i ddarparu gwasanaethau i Mr C.

13. Ym mis Rhagfyr, rhoddodd y Gwasanaeth Arbenigol y gorau i ddarparu gwasanaethau i bob claf yn y Bwrdd Iechyd oherwydd diffyg cyllid ac ymadawiad staff. Ni ddisodlwyd y Gwasanaeth Arbenigol gan y Bwrdd Iechyd. Cynhaliwyd asesiad risg (“yr Asesiad Risg”) gan y Bwrdd Iechyd a nododd fod y Gwasanaeth Arbenigol wedi cau a bod angen dod o hyd i adnoddau parhaol a chynaliadwy. Nodwyd bod 3 unigolyn ag angen parhaus a oedd yn 18 oed neu'n agos at fod yn 18 oed.

14. Ar 25 Chwefror **2020** cwynodd Ms B wrth y Bwrdd Iechyd am y diffyg darpariaeth o ran cefnogaeth ar gyfer anabledau dysgu Mr C. Esboniodd Ms B nad oedd wedi gallu cael gafael â chefnogaeth gan y Gwasanaeth Arbenigol ac, oherwydd anghenion cymhleth Mr C, nododd fod cefnogaeth seicolegol yn hanfodol er mwyn deall beth oedd yn digwydd iddo ac i ganfod ffyrdd ymarferol o ddelio ag ef. Nododd Ms B fod hyn yn angen brys a bod y sefyllfa, o'i safbwynt hi, yn un enbyd.

15. Ar 28 Chwefror nododd Pennaeth y Gwasanaethau Arbenigol Seicolegol ac Ymddygiadol Anabledau Dysgu ("y Seicolegydd Clinigol Ymgynghorol") mewn ebost mewnol, er bod angen ystyried y Gwasanaeth Arbenigol ar lefel uwch reolwyr i benderfynu ar ddarpariaeth strategol a chynaliadwy, roedd angen pwysleisio bod dod â'r gwasanaeth i ben yn golygu bod plant a theuluoedd wedi colli gwasanaeth efallai y buont yn dibynnu arno am sawl blwyddyn.

16. Ysgrifennodd y Seicolegydd Clinigol Ymgynghorol at Ms B ar 22 Ebrill mewn ymateb i'w phryderon. Dywedodd y Seicolegydd Clinigol Ymgynghorol ei bod yn awyddus i ystyried ffyrdd y gallai'r Bwrdd Iechyd gynnig cefnogaeth i Mr C. Nododd y Seicolegydd Clinigol Ymgynghorol, oherwydd oedran Mr C, byddai hi'n disgwyl i gynllun pontio fod ar waith ar gyfer y pontio rhwng gwasanaethau plant a gwasanaethau oedolion. Dywedodd y Seicolegydd Clinigol Ymgynghorol hefyd y byddai'n ymchwilio i'r gwasanaethau seicolegol sydd ar gael yn ardal y Bwrdd Iechyd ac y byddai'n trafod pa gefnogaeth y gellid ei darparu i Ms B a Mr C.

17. Ysgrifennodd Ms B at y Bwrdd Iechyd eto ar 11 Awst a mynegodd bryderon ei bod wedi derbyn "bron dim ymateb" i'r gŵyn a godwyd ganddi. Nododd Ms B na nodwyd unrhyw ffordd ymlaen ac nad oedd unrhyw gynllun gweithredu wedi cael ei gyfleu iddi. Esboniodd fod Mr C a'i deulu mewn argyfwng dwys.

18. Ar 12 Awst ymatebodd y Seicolegydd Clinigol Ymgynghorol i bryderon pellach Ms B. Esboniodd fod sefyllfa Mr C wedi cael ei chodi fel angen clinigol heb ei ddiwallu o fewn y Bwrdd Iechyd. Esboniodd y Seicolegydd Clinigol Ymgynghorol fod cyfarfod o bell yn cael ei gynnal gyda'r Tîm Cymunedol Oedolion i sicrhau bod pontio Mr C rhwng gwasanaethau plant a gwasanaethau oedolion yn llwyddiannus. Nododd



y Seicolegydd Clinigol Ymgynghorol nad oedd hyn yn disodli'r Gwasanaeth Arbenigol i Mr C a bod ganddo angen clinigol nad oedd yn cael ei ddiwallu o hyd.

19. Ar 16 Awst dangosodd Mr C ymddygiad heriol a threisgar a chysylltodd Ms B â'r Heddlu. Wedi hynny, aethpwyd â Mr C i'r Adran Achosion Brys ("AAB") yn Ysbyty Glangwili. Aseswyd Mr C yn yr AAB a chafodd ei gyfeirio at Wasanaethau Iechyd Meddwl Plant a'r Glasoed ("CAMHS") y Bwrdd Iechyd.

20. Ar 20 Awst aseswyd Mr C gan Dîm Asesu a Thrin Argyfwng y CAMHS. Cynhaliwyd yr asesiad gan Seicolegydd Clinigol ("y Seicolegydd CAMHS") a nyrs iechyd meddwl. Nododd y Seicolegydd CAMHS fod Mr C yn arddangos ymddygiad heriol ar ffurf cicio, cripio, taro a thafllu eitemau. Dogfennwyd bod ymddygiad Mr C yn aml yn cael ei gyfeirio at ei rieni ac yn benodol, tuag at Ms B. Nododd y Seicolegydd CAMHS y dylai'r broses pontio o ran symud Mr C i'r Tîm Anabledd Dysgu Cymunedol ("TADC") fod ar y gweill ac er mwyn hwyluso'r broses pontio tuag at TADC Oedolion, byddai'n ddefnyddiol pe bai'r asiantaethau sy'n ei gefnogi yn cwrdd ag yn datblygu cynllun ar y ffordd orau i'w gefnogi. Nododd hefyd fod Mr C angen asesiad pellach o'i anghenion synhwyraidd ac ystyriaeth bellach o ddarpariaeth seibiant rheolaidd.

## **Tystiolaeth Ms B**

21. Yn ei chŵyn i'r Bwrdd Iechyd, nododd Ms B yr effaith sylweddol wrth gau'r Gwasanaeth Arbenigol. Esboniodd ei bod ar drothwy o fod methu ag ymdopi â Mr C oherwydd ei ymddygiadau hynod gymhleth a hynod anweithredol. Esboniodd Ms B fod cefnogaeth seicolegol yn allweddol er mwyn deall beth oedd yn digwydd gyda Mr C ac wrth ddod o hyd i ffyrdd ymarferol i ddelio ag ef.

22. Yn ei chŵyn i'm swyddfa, dywedodd Ms B mai hi yw prif ofalwr Mr C sy'n hynod awtistig ac aneiriol. Dywedodd Ms B fod dod â'r Gwasanaeth Arbenigol i ben wedi gadael blwch enfawr yn ei bywyd ac ym mywydau'r holl deuluoedd â phlant ag anableddau dysgu yn ardal y Bwrdd Iechyd.

23. Dywedodd Ms B fod y Bwrdd Iechyd wedi methu â diwallu anghenion clinigol Mr C ac wedi mynd yn groes i ganllawiau cenedlaethol. Dywedodd Ms B y bu'r Gwasanaeth Arbenigol yn bwysig iawn i Mr C a'i fod yn ei alluogi i gael mynediad at seicolegwyr a seiciatryddion i gael cefnogaeth â materion ymddygiadol ynghyd â darparu cefnogaeth iddi.

24. Dywedodd Ms B fod y Bwrdd Iechyd wedi dweud wrthi na allai Mr C gael mynediad at y gwasanaethau seicolegol hanfodol yr oedd eu hangen arno, yr oedd wedi'u derbyn o'r blaen gan y Gwasanaeth Arbenigol, nes ei fod yn 18 oed ac nid o'r blaen. Dywedodd Ms C nad oedd o'r farn bod datrysiaid y Bwrdd Iechyd i aros nes i Mr C droi'n 18 oed yn briodol.

25. Dywedodd Ms B ei bod wedi gofyn i'r Bwrdd Iechyd am gyngor a chefnogaeth arbenigol, ond nad oedd yr un ohonynt ar y gweill gan nad oedd unrhyw Wasanaeth Arbenigol yn ardal gyfan y Bwrdd Iechyd ar gyfer plant a phobl ifanc o dan 18 oed. Dywedodd Ms B ei bod wedi cael ei gadael yn "erfyn" am gefnogaeth am fisoedd a'i bod ar fin gorfod rhoi Mr C mewn gofal.

26. Dywedodd Ms B, pan ddaeth y Gwasanaeth Arbenigol i ben, arddangosodd Mr C ymddygiad trafferthus a threisgar. Dywedodd Ms B y cyrhaeddodd ymddygiad Mr C bwynt argyfwng ym mis Awst 2020 lle bu'n rhaid cynnwys yr Heddlu, arbenigwr CAMHS a gwasanaethau cymdeithasol brys. Dywedodd Ms B y dinistriwyd ei theulu ac y bu'n rhaid iddynt ddiodeff misoedd o ymddygiad trafferthus a threisgar gan Mr C. Dywedodd Ms B fod Mr C wedi niweidio'i hun a'i fod wedi ei niweidio hi. Dywedodd Ms B fod Mr C wedi'i adael heb gefnogaeth arbenigol a chyn hynny, ar adegau o argyfwng, roedd yn gallu cael cefnogaeth hanfodol gan seicolegydd ymgynghorol yn y Gwasanaeth Arbenigol ac roedd hynny bob tro'n ddefnyddiol iawn wrth ddelio a rheoli ei argyfwng.

27. Dywedodd Ms C ei bod yn hynod bryderus nad oedd dim Gwasanaeth Arbenigol i bob plentyn yn ardal y Bwrdd Iechyd ac nad oedd am i deuluoedd eraill brofi'r hyn yr oedd hi a'i theulu wedi'i brofi. Dywedodd Ms C na fu unrhyw frys ar ran y Bwrdd Iechyd i ddisodli'r Gwasanaeth Arbenigol a bod hyn wedi'i llorio.

28. Dywedodd Ms B mai prin iawn oedd y cyfathrebu gan y Bwrdd Iechyd, a phan gyfathrebodd â hi, cydnabu'r broblem ond ni roddodd unrhyw ddatrysiad iddo.

### Tystiolaeth y Bwrdd Iechyd

29. Yn ei negeseuon â'm Swyddogion Ymchwilio, dywedodd y Bwrdd Iechyd ei fod wedi adolygu'r amgylchiadau'n drylwyr ac yn cydnabod bod gwir i'r hyn yr oedd Ms B yn ei honni; dywedodd fod hyn yn anffodus ac yn drallodus iawn. Dywedodd y Bwrdd Iechyd fod y Gwasanaeth Arbenigol yn angen clinigol i Mr C ac felly, roedd y diffyg gwasanaeth yn golygu bod gan Mr C angen clinigol heb ei ddiwallu.

30. Dywedodd y Bwrdd Iechyd, ar ôl i'r Gwasanaeth Arbenigol ddod i ben, parhaodd Mr C i dderbyn cefnogaeth gan yr Awdurdod Lleol, y gwasanaeth addysg a phediatreg.

31. Dywedodd y Bwrdd Iechyd nad oedd canllawiau perthnasol y Gwasanaeth Arbenigol, y Canllawiau gan NICE, yn nodi'n benodol pwy ddylai fod yn darparu'r gwasanaethau a dywedodd ei fod yn gyfrifoldeb amlasiantaethol gyda chefnogaeth arall yn cael ei darparu gan yr Awdurdod Lleol a'r gwasanaeth addysg. Nododd y Bwrdd Iechyd hefyd fod Ms B yn derbyn cefnogaeth gan seicolegydd clinigol CAMHS yn ystod yr adeg hon.

32. Dywedodd y Bwrdd Iechyd nad oedd yn gallu darparu rhai dogfennaeth berthnasol i'm Swyddogion Ymchwilio oherwydd absenoldeb nifer o staff perthnasol. Dywedodd y Bwrdd Iechyd fod absenoldeb tymor hir rhai aelodau o staff clinigol wedi cyfrannu at ei anallu i ddarparu gwasanaeth seicoleg i Mr C.

33. Ymddiheurodd y Bwrdd Iechyd am beidio â rheoli cwyn Ms B yn unol â'r Canllawiau GIW.

34. Mae'r Bwrdd Iechyd wedi darparu tystiolaeth, mewn ymateb i'm hymchwiliad, o ymchwiliad ac adroddiad i'r Gwasanaethau Iechyd Plant a Phobl Ifanc ar draws y Bwrdd Iechyd. Dywed yr adroddiad hwn fod y Bwrdd Iechyd wedi sefydlu cynlluniau i ddatblygu protocolau pontio amlasiantaethol ar gyfer plant a phobl ifanc ag anableddau dysgu.

## Cyngor Proffesiynol

35. Dywedodd y Cynghorwr fod y Seicolegydd Clinigol Ymgynghorol wedi nodi yn ei hymateb i gŵyn, dyddiedig 22 Ebrill 2020, y byddai'n cyfeirio Mr C at dîm Anableddau Dysgu Cymunedol i Oedolion ac archwilio pa wasanaethau seicolegol lleol eraill oedd ar gael. Dywedodd y Cynghorwr fod y cynlluniau a nodwyd gan y Seicolegydd Clinigol Ymgynghorol yn ffyrdd priodol i ddarparu ar gyfer Mr C ar ôl i'r Gwasanaeth Arbenigol ddod i ben. Dywedodd fodd bynnag, na roddwyd yr un cynllun ar waith ar gyfer Mr C. Dywedodd y Cynghorwr nad oedd tystiolaeth o unrhyw ddilyniant llwyddiannus mewn perthynas â'r awgrymiadau ac na chomisiynwyd unrhyw drefniadau amgen llwyddiannus i ddarparu gwasanaeth seicolegol i Mr C gan fwrdd iechyd neu ddarpariaeth gyfagos. Dywedodd y Cynghorwr fod y Seicolegydd Clinigol Ymgynghorol wedi nodi, ryw 4 mis ar ôl ei hebst yn amlinellu'r cynlluniau, nad oedd unrhyw wasanaethau seicolegol ar gael i Mr C, bod yr achos ar gau iddi ac roedd angen clinigol heb ei ddiwallu o hyd. Dywedodd y Cynghorwr, yn lle rhoi unrhyw gynlluniau ar waith ar gyfer Mr C, prif ffynhonnell cefnogaeth y teulu gan y Bwrdd Iechyd oedd ei wasanaeth pediatreg.

36. Dywedodd y Cynghorwr nad oedd y Bwrdd Iechyd yn diwallu anghenion Mr C, o ran darparu gwasanaeth seicolegol, ac nad oedd gan ei deulu ddigon o gefnogaeth. Dywedodd y Cynghorwr fod gofyniad i ddiwallu angen clinigol Mr C yn benodol oherwydd ei anawsterau a oedd yn dod i'r golwg, ynghyd â'r rhai a oedd yn gwaethygu, o ran ymddygiad heriol Mr C mewn perthynas â chyrraedd glasged a'r heriau ychwanegol a ddaeth yn sgil cyfyngiadau symud COVID-19. Dywedodd y Cynghorwr ei bod yn debygol bod ymddygiad heriol Mr C wedi cynyddu oherwydd diffyg cyfranogiad y Gwasanaeth Arbenigol a bod yr ymddygiadau hynny wedi dod yn fwyfwy sefydlog.

37. Dywedodd y Cynghorwr fod ymateb y Bwrdd Iechyd i'm hymchwiliad yn awgrymu ei fod yn diwallu anghenion Mr C o ran gwasanaethau seicolegol trwy gyswllt Mr C â seicolegydd yn y CAMHS. Fodd bynnag, dywedodd y Cynghorwr fod hyn yn ffuantus gan mai dim ond oherwydd ei argyfwng a'i waethygiad ym mis Awst 2020 y daeth Mr C i ymwneud â'r gwasanaethau hynny pan fu'n rhaid iddo fynychu'r Adran Achosion Brys. Dywedodd y Cynghorwr felly nad oedd cyswllt Mr C â'r Seicolegydd CAMHS yn ymyrraeth gynlluniedig gan wasanaeth seicolegol.

38. Dywedodd y Cynghorwr fod ymateb gohiriedig y Bwrdd Iechyd i bryderon Ms B yn nodedig. Ychwanegodd fod yr ymateb ym mis Ebrill 2020 wedi addo amryw o opsiynau i ddiwallu anghenion Mr C, ond ni ddilynwyd hyn ac nid oedd yn ymddangos y bu unrhyw gyfathrebu amserol ynglŷn â hyn gyda Ms B.

39. Dywedodd y Cynghorwr nad yw'r Canllawiau NICE yn nodi'n benodol pwy ddylai ddarparu'r gwasanaeth seicolegol, ac yn yr ystyr hwn, ni aeth y Bwrdd Iechyd yn groes i Ganllawiau NICE. Dywedodd y Cynghorwr fod y Gwasanaeth Arbenigol wedi'i gomisiynu fel prosiect tymor byr a chafodd ei gau gan y gadawodd staff y gwasanaeth. Dywedodd y Cynghorwr fod y Gwasanaeth Arbenigol yn diwallu angen clinigol dybryd i Mr C y dylai'r Bwrdd Iechyd fod yn dra ymwybodol ohono. Dywedodd hefydd na wnaed trefniadau prydlon i sicrhau y darparwyd ar gyfer yr angen hwn ac felly yn yr ystyr hwn, methodd y Bwrdd Iechyd â chyflawni.

### **Sylwadau'r Bwrdd Iechyd ar fersiwn drafft o'r adroddiad hwn**

40. Dywedodd y Bwrdd Iechyd ei fod yn dymuno ailadrodd ei ymddiheuriadau i Mr C a'i deulu. Dywedodd y Bwrdd Iechyd mai ei flaenoriaeth yw gwella'r gwasanaethau sydd ar gael i blant a phobl ifanc, yn enwedig mewn perthynas â maes atal a phontio i wasanaethau oedolion. Ychwanegodd y Bwrdd Iechyd ei fod yn llwyr gydnabod ac yn ymddiheuro am brofiad gwael Mr C a'i deulu ac yn cydnabod y bu'n rhaid i Ms B fynd i lawer o ymdrech i godi ei phryderon parhaus a oedd yn gwaethygu, na fyddai wedi bod yn ofynnol pe bai'r gohebu cywir wedi digwydd.

41. Dywedodd y Bwrdd Iechyd ei fod wedi ymrwymo i sicrhau bod effaith y Gwasanaeth Arbenigol yn cael ei gydnabod a bod hynny'n dylanwadu ac yn llywio darpariaeth gwasanaeth yn y dyfodol. Ychwanegodd hefyd mai'r gwir amdani, yn anffodus, yw bod heriau o ran sicrhau sgiliau arbenigol staff seicolegol.

42. Dywedodd y Bwrdd Iechyd nad oes amheuaeth bod angen parhau i ddarparu gwasanaeth seicolegol pwrpasol i blant a phobl ifanc. Dywedodd y Bwrdd Iechyd ei fod wedi datblygu cynllun drafft 3 blynedd ar gyfer ei wasanaethau plant a phobl ifanc sy'n cynnwys nifer o wahanol ddatblygiadau. Yn benodol, mae'r cynllun drafft 3 blynedd yn cynnwys y cynllun i ddatblygu model o wasanaeth integredig newydd ar gyfer plant a phobl ifanc sydd angen cymorth ymddygiadol. Yn ogystal, dywedodd y Bwrdd Iechyd fod ei gynllun drafft 3-blynedd yn cynnwys y cynllun i gomisiynu adolygiad seicolegol dan arweiniad clinigol i blant, mewn cydweithrediad â'i Arweinydd Clinig Paediatreg Cymunedol a seicolegydd ymgynghorol.

## Dadansoddiad a Chasgliadau

43. Wrth ystyried cwyn Mr B ac wrth ddod i'm canfyddiadau, rwyf wedi ystyried y cyngor a gefais gan fy Nghynghorwr, er mai fy nghasgliadau fy hun sydd gennyf.

44. Cwynodd Ms B fod y Bwrdd Iechyd wedi methu â darparu gofal priodol i'w mab, Mr C. Yn benodol, cwynodd Ms B fod y Bwrdd Iechyd wedi methu â darparu gwasanaethau seicolegol priodol i Mr C, ac o ganlyniad, wedi methu â diwallu ei anghenion clinigol. Rwy'n **cadarnhau'r** gŵyn hon.

45. Roedd y Bwrdd Iechyd yn ymwybodol y byddai'r Gwasanaeth Arbenigol yn rhoi'r gorau i ddarparu gwasanaethau i'w holl gleifion ar ôl colli cyllid a staff ym mis Rhagfyr. Rwyf o'r farn, gan fod y Gwasanaeth Arbenigol wedi mynd i'r afael ag angen clinigol dybryd Mr C, y dylai'r Bwrdd Iechyd fod wedi cymryd camau prydlon a gwneud trefniadau i sicrhau bod anghenion clinigol Mr C yn cael eu diwallu. Ni wnaeth hyn, ac mae hyn yn fethiant gwasanaeth. Tynnodd Ms B sylw'r Bwrdd Iechyd at ymddygiadau heriol Mr C a oedd yn gwaethygu oherwydd cyrraedd glasod ac effeithiau cyfyngiadau symud



COVID-19. Er iddynt nodi nad oedd yr anghenion hynny yn cael eu diwallu a bod angen sefydlu cynllun i fynd i'r afael â hwy, ni roddodd y Bwrdd Iechyd gynllun ar waith.

46. Gadawyd Ms B, fel prif ofalwr Mr C, heb gefnogaeth ddigonol i reoli ei ymddygiadau heriol. Roedd hyn ar adeg pan fu ymddygiadau heriol Mr C wedi'u cymhlethu ymhellach gan effaith cyfyngiadau symud COVID-19. Dywedodd y Cynghorwr hefyd fod ymddygiad heriol Mr C wedi gwaethygu oherwydd diffyg cyfranogiad gan Wasanaeth Arbenigol. Yn fy marn i, mae hyn yn gyfystyr ag anghyfiawnder sylweddol i Mr C a'i deulu. Mae Ms B wedi disgrifio sut roedd hi'n teimlo bod ei theulu wedi'i ddinistrio. Dywedodd iddi gael ei gadael mewn sefyllfa lle'r oedd ar fin rhoi Mr C mewn gofal oherwydd y diffyg cefnogaeth.

47. Mae Ms C hefyd wedi nodi ei bod yn poeni am y diffyg Gwasanaeth Arbenigol yn ardal y Bwrdd Iechyd ac effaith hyn ar deuluoedd eraill. Rwy'n rhannu'r pryder hwn. Nododd y Bwrdd Iechyd, yn ei Aseiad Risg, 3 unigolyn a oedd yn 18 oed neu'n agos at fod yn 18 oed gydag anghenion parhaus wedi'u nodi. Mae'n dal i fod yn aneglur faint o gleifion iau yr effeithiwyd arnynt, ac a gymerodd y Bwrdd Iechyd unrhyw gamau i ddod o hyd i ffyrdd o fynd i'r afael â'r anghenion heb eu diwallu yn achosion yr holl gleifion eraill.

48. Rwyf hefyd o'r farn bod cyfathrebu'r Bwrdd Iechyd â Ms B yn annigonol. Ers cau'r Gwasanaeth Arbenigol, nid oes unrhyw dystiolaeth o unrhyw ohebiaeth gan y Bwrdd Iechyd i Ms B ynghylch sut yr oedd yn bwriadu rheoli Mr C a diwallu ei anghenion clinigol. Mae Ms B wedi disgrifio sut y cafodd ei gadael mewn argyfwng dwys ac yn erfyn am gefnogaeth am fisoedd. Yn sicr, oherwydd y diffyg cyfathrebu, cwynodd Ms B wrth y Bwrdd Iechyd ym mis Chwefror 2020. Mewn ymateb i gŵyn Ms B, rhoddodd y Bwrdd Iechyd wybod iddi am y camau yr oedd yn bwriadu eu cymryd ar ôl cau'r Gwasanaeth Arbenigol, sef sicrhau bod cynllun ar waith ar gyfer pontio Mr C i wasanaethau oedolion ac archwilio pa wasanaethau seicolegol eraill oedd ar gael yn ardal y Bwrdd Iechyd. Credaf fod cynlluniau o'r fath yn briodol. Fodd bynnag, methodd y Bwrdd Iechyd â chyflawni'r cynlluniau a amlinellwyd ganddo, a methodd â chyfleu hyn i Ms B mewn modd priodol ac amserol. Gwelir hyn yn y ffaith y bu'n rhaid i Ms B ysgrifennu eto at y Bwrdd Iechyd ym mis Awst 2020 i godi

pryderon am y diffyg gwasanaeth i Mr C ac esbonio bod ei theulu bellach mewn argyfwng dwys. Rwyf o'r farn y dylai'r Bwrdd Iechyd fod wedi dweud wrth Ms B, fel prif ofalwr Mr C, pa gamau yr oedd yn eu cymryd. Yn hytrach, gadawyd Ms B yn anwybodus yn ystod cyfnod cyfyngiadau symud COVID-19, pan oedd hi'n cael trafferth gyda sut i ddelio ag ymddygiadau heriol Mr C. Roedd hyn yn annerbyniol ac yn anghyfiawnder sylweddol i Ms B a Mr C.

49. Rwyf o'r farn bod ymatebion y Bwrdd Iechyd i gwynion Ms B hefyd yn annigonol. Yn arwyddocaol, roedd ymatebion i gwynion y Bwrdd Iechyd yn gryno ac yn methu ag ystyried, yn unol â Rheoliadau GIW, a oedd unrhyw dordyletswydd ar ran y Bwrdd Iechyd. Mae hyn yn annerbyniol. Rwyf eisoes wedi tynnu sylw'r Bwrdd Iechyd at hyn, ac mae wedi cydnabod iddo fethu â dilyn nifer o agweddau ar y broses ymateb i gwynion a nodwyd gan y Rheoliadau GIW. Gwnaf argymhellion pellach yn hyn o beth isod.

50. Yn yr un modd, rwy'n bryderus am esboniad y Bwrdd Iechyd, i'm Swyddog Ymchwilio, fod Mr C wedi derbyn cefnogaeth gan seicolegydd clinigol yn y CAMHS ar ôl cau'r Gwasanaeth Arbenigol. Mae ymateb y Bwrdd Iechyd yn awgrymu ei fod wedi diwallu angen Mr C am wasanaeth seicolegol yn y modd hwn. Nid wyf yn derbyn yr esboniad hwn. Nid oedd cefnogaeth Mr C gan CAMHS yn ymyrraeth gynlluniedig ar ran y Bwrdd Iechyd ac yn hytrach, digwyddodd o ganlyniad i waethygiad difrifol yn ymddygiadau Mr C a arweiniodd at ei argyfwng lle bu'n rhaid iddo fynychu'r Adran Achosion Brys ym mis Awst 2020. Felly, rwyf o'r farn bod esboniad y Bwrdd Iechyd yn hyn o beth yn ffuantus. Mae'n destun pryder neilltuol o gofio bod Ms C wedi codi pryderon ynghylch diffyg gwasanaeth seicoleg i Mr C ym mis Chwefror ac na chynigiodd y Bwrdd Iechyd, yn ei ymatebion iddi, gefnogaeth i Mr C gan CAMHS.

51. Rwyf hefyd yn bryderus am ymateb anghynorthwyol y Bwrdd Iechyd, nad oedd wedi methu â chwrdd â thelerau'r Canllawiau NICE oherwydd nad ydynt yn dweud pa asiantaeth sy'n gyfrifol am ddarparu'r math hwn o ofal. Dywedodd y Bwrdd Iechyd y gallai dull amlasiantaethol gyflawni hyn. Er y gallai hyn fod yn wir, tan fis Rhagfyr 2019 roedd y Bwrdd Iechyd wedi cymryd cyfrifoldeb am ddarparu'r gofal hwn trwy Wasanaeth Arbenigol, ac nid yw wedi darparu unrhyw dystiolaeth i ddangos ei fod wedi ymgysylltu ag asiantaethau eraill i drefnu trefniant cyfatebol pe bai'r Gwasanaeth Arbenigol



yn dod i ben. Felly, nid wyf yn derbyn bod y Bwrdd Iechyd yn rhydd o'r cyfrifoldeb dim ond oherwydd bod y Canllawiau NICE yn dweud y gallai asiantaethau eraill ddarparu'r gwasanaethau hyn.

52. Nid wyf wedi gweld unrhyw dystiolaeth o gynllunio wrth gefn pe bai'r gwasanaeth hwn yn dod i ben, a olygai nad oedd y Bwrdd Iechyd na'r cleifion a oedd yn derbyn y gwasanaeth yn barod ar gyfer y diwedd sydyn. Yn wir, nododd y Seicolegydd Clinigol Ymgynghorol ym mis Chwefror, fod rhoi diwedd ar y gwasanaeth wedi gadael teuluoedd heb fynediad at wasanaeth y gallent fod wedi dibynnu arno am nifer o flynyddoedd. Esboniodd y Seicolegydd Clinigol Ymgynghorol, yn ei ymateb i gŵyn Ms B ym mis Ebrill, bod cydnabyddiaeth yn y Bwrdd Iechyd o bwysigrwydd ymyrryd yn gynnar yn achosion plant a phobl ifanc a'r angen am gynllunio strategol ar gyfer gwasanaethau seicoleg ar lefel uwch reolwyr yn y Bwrdd Iechyd. Fodd bynnag, er bod y Bwrdd Iechyd wedi ymchwilio a chynhyrchu adroddiad manwl ym mis Medi 2020, i Wasanaethau Iechyd Plant a Phobl Ifanc ar draws y Bwrdd Iechyd, nid wyf o'r farn ei fod yn ystyried ac yn mynd i'r afael yn ddigonol â'r bwloch mewn gwasanaeth a adawyd wrth gau'r Gwasanaeth Arbenigol, ac nid yw'n nodi unrhyw gamau y bydd y Bwrdd Iechyd yn eu cymryd i ddiwallu'r bwloch hwn mewn gwasanaeth.

## Argymhellion

53. Wrth wneud fy argymhellion, rwyf wedi ystyried y camau y mae'r Bwrdd Iechyd wedi dangos ei fod yn eu cymryd. Rwyf wedi nodi cynllun drafft 3 blynedd y Bwrdd Iechyd ar gyfer ei wasanaethau plant a phobl ifanc. Yn benodol, nodaf gynllun drafft y Bwrdd Iechyd i gomisiynu adolygiad dan arweiniad clinigol o'i wasanaethau seicolegol plant, ac i ddatblygu model o wasanaeth integredig newydd ar gyfer plant a phobl ifanc sydd angen cymorth ymddygiadol. Yn ogystal, nodaf fod y Bwrdd Iechyd wedi rhoi cynlluniau ar waith i sicrhau bod protocolau pontio amlasiantaethol yn cael eu cyhoeddi ar gyfer plant a phobl ifanc ag anableddau dysgu ac felly rwyf o'r farn na allwn wneud argymhellion pellach yn hyn o beth.

54. Mae Ms B hefyd wedi mynegi ei barn nad yw hi'n dymuno iawndal ariannol mewn ymateb i'w chŵyn ac am y rheswm hwn, nid wyf wedi gwneud unrhyw argymhelliad am iawndal ariannol.

55. Rwy'n **argymell** bod y Bwrdd Iechyd, o fewn **1 mis** o gyhoeddi'r adroddiad hwn, yn:

- a) Darparu ymddiheuriadau ysgrifenedig i Ms B am y methiannau clinigol, cyfathrebu ac ymdrin â chwynion a nodir yn yr adroddiad hwn. Dylai'r ymddiheuriad hwn gyfeirio at effaith y methiannau ar Mr C a'i deulu.
- b) Atgoffa staff perthnasol o bwysigrwydd ymchwilio i gwynion a chreu ymatebion i gwynion yn unol â rheoliadau a chanllawiau GIW.

56. Rwy'n **argymell** ymhellach bod y Bwrdd Iechyd, o fewn **3 mis** o gyhoeddi'r adroddiad hwn, yn:

- c) Ymgymryd ag adolygiad i nodi unrhyw gleifion eraill ag angen clinigol sydd heb ei ddiwallu o ganlyniad i gau'r Gwasanaeth Arbenigol, a sicrhau bod camau yn cael eu cymryd i ddiwallu'r anghenion hynny naill ai gan y Bwrdd Iechyd neu asiantaethau eraill.

57. Rwy'n **argymell** ymhellach bod y Bwrdd Iechyd, o fewn **6 mis** o gyhoeddi'r adroddiad hwn, yn:

- d) Comisiynu a chwblhau ei adolygiad arfaethedig o wasanaethau seicolegol plant y Bwrdd Iechyd, ac adrodd y canfyddiadau yn ôl i'r Ombwdsmon.

58. Rwy'n falch o nodi bod **Bwrdd Iechyd Prifysgol Hywel Dda** yn eu sylwadau ar y drafft o'r adroddiad hwn wedi cytuno i weithredu'r argymhellion hyn.



**Nick Bennett**  
Ombwdsmon/Ombudsman

29 Medi 2021

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

Ffôn: 01656 641150

Ffacs: 01656 641199

Ebost: [holwch@ombwdsmon.cymru](mailto:holwch@ombwdsmon.cymru)

Dilynwch ni ar Twitter: [@OmbudsmanWales](https://twitter.com/OmbudsmanWales)