WALES AUDIT OFFICE
SWYDDFA ARCHWILIO CYMRU

Awst 2005
www.wao.gov.uk

Contract ar gyfer darparu'r gwasanaeth Meddyg Teulu y tu allan i oriau yng Nghaerdydd

Contract ar gyfer darparu'r gwasanaeth Meddyg Teulu y tu allan i oriau yng Nghaerdydd

Yr wyf wedi paratoi'r adroddiad hwn i'w gyflwyno i'r Cynulliad Cenedlaethol dan Ddeddf Llywodraeth Cymru 1998.

Roedd y tîm astudiaeth o Swyddfa Archwilio Cymru'n cynnwys Paul Dimblebee, Mark Jefffs a Rob Powell.

Jeremy Colman
Archwilydd Cyffredinol Cymru
Swyddfa Archwilio Cymru
2-4 Park Grove
Caerdydd
CF10 3PA

Mae'r Archwilydd Cyffredinol yn gwbl annibynnol o'r Cynulliad Cenedlaethol a'r Llywodraeth. Mae'n archwilio ac yn gwirio ac yn ardystio cyfrifon y Cynulliad a chyrff cyhoeddus a noddir gan, neu sy'n gysylltiedig â'r Cynulliad, gan gynnwys cyrff y GIG yng Nghymru. Hefyd, mae ganddo'r hawl statudol i wneud adroddiad ar gynildeb, effeithiolrwydd ac effeithlonrwydd y cyrff hynny ac i wella'u defnydd o adnoddau wrth gyflawni'u dyletswyddau.

Mae'r Archwilydd Cyffredinol hefyd yn penodi archwilwyr i gyrff llywodraeth leol yng Nghymru, yn cynnal a hyrwyddo astudiaethau gwerth am arian yn y sector llywodraeth leol ac yn archwilio cydymffurfiaeth â gofynion gwerth gorau dan Rhaglen Cymru ar gyfer Gwella. Fodd bynnag, er mwyn diogelu safle cyfansoddiadol llywodraeth leol, nid yw'r adrodd yn ôl yn benodol i'r Cynulliad ar y gwaith llywodraeth leol hwn.

Yr Archwilydd Cyffredinol a'i staff gyda'i gilydd yw Swyddfa Archwilio Cymru. Am fwy o wybodaeth am Swyddfa Archwilio Cymru, byddwch cystal ag ysgrifennu at yr Archwilydd Cyffredinol yn y cyfeiriad uchod; ffôn 029 2026 0260, e-bost: wales@wao.gov.uk, neu ymwelwch â'r wefan http://www.wao.gov.uk

Adroddiad a gyflwynwyd gan Archwilydd Cyffredinol Cymru i'r Cynulliad Cenedlaethol ar 24 Awst 2005

Cynnwys

1	Crynodeb	5
2	Argymhellion	8
3	Rhan 1 - Ar y cyfan, roedd y tendr a'r broses o osod y contract yn gadarn ac yn deg, ond roedd diffygion ym mhroses y BILl o reoli risgiau allweddol	
	Roedd y broses dendro yn gadarn ac yn deg, er y gallai'r BILl wneud gwelliannau ar gyfer ymarferion o natur debyg yn y dyfodol	10
	Roedd diffygion ym mhroses BILl Caerdydd o reoli risgiau cyn ac ar ôl y penderfyniad i ddyfarnu'r contract i CSUK	12
	Roedd sesiwn briffio i aelodau Bwrdd y BILl, ar ôl y penderfyniad i ddyfarnu'r contract i CSUK, yn gamarweiniol o bosibl	14
3	Rhan 2 - Roedd diffygion ym mhroses rheoli contract y BILl – nid oedd y £58,726 ychwanegol a ddyfarnwyd i CSUK yn cynnig gwerth da am arian gan ei fod yn cynrychioli taliad i alluogi CSUK i reoli risgiau a dderbyniwyd eisoes ganddo o dan delerau'r contract	
	Trosglwyddodd y contract nifer o risgiau i CSUK, ac roedd rhai o'r rhai nad oeddent o fewn rheolaeth CSUK	17
	Dyfarnodd BILl Caerdydd £58,726 i CSUK er mwyn iddynt reoli'r risgiau clinigol yn deillio o gynnydd canfyddedig mewn galw	18
	Nid oedd y galw am wasanaethau y tu allan i oriau a ddarparwyd gan CSUK yn ystod Hydref a Thachwedd 2004, a ysgogodd y taliadau ychwanegol i CSUK, wedi mynd y tu hwnt i'r lefelau gweithgarwch a nodwyd yn y contract	19
	Ni ddarparwyd gwerth da am arian gan yr arian ychwanegol a ddyfarnwyd i CSUK	21

Crynodeb

1 O dan y contract Gwasanaethau Meddygol Cyffredinol newydd, mae Byrddau Iechyd Lleol yng Nghymru yn gyfrifol am ddarparu'r gwasanaethau y tu allan i oriau Meddygon Teulu. Ym mis Ionawr 2004, cyhoeddodd Bwrdd Iechyd Lleol Caerdydd (y BILl[1]) wahoddiad i dendro am dair agwedd ar ddarparu gwasanaethau y tu allan i oriau yng Nghaerdydd: blaenoriaethu gan nyrsys dros y ffôn, asesiad clinigol a thrafnidiaeth. Ym mis Ebrill 2004, ar ôl proses dendro gystadleuol, dyfarnodd y BILl gontract pris sefydlog, gwerth £1.9 miliwn y flwyddyn am dair blynedd i Clinical Solutions UK/Europe Limited (CSUK[2]) i ddarparu'r gwasanaethau hyn. Dyfarnodd y BILl gontract i ddarparu'r gwaith ymdrin â galwadau ar gyfer y gwasanaeth y tu allan i oriau i Connect 2 Caerdydd, canolfan alwadau Cyngor Sir Caerdydd. Dechreuodd CSUK weithredu eu rhannau o'r gwasanaeth y tu allan i oriau yng Nghaerdydd ym mis Hydref 2004.

2 Yn fuan ar ôl i'r gwasanaethau ddechrau, dyfarnodd BILl Caerdydd bron £59,000 o arian ychwanegol i CSUK i recriwtio nyrsys ychwanegol yn ystod oriau brig ar y penwythnos. I ddechrau, dyfarnodd y BILl ariannu ychwanegol i CSUK am chwe wythnos, ac yn dilyn hynny cyhoeddwyd amrywiadau contract yn cwmpasu'r cyfnod rhwng 23 Hydref 2004 a 27 Mawrth 2005.

3 Ym mis Chwefror 2005, derbyniodd fy rhagflaenydd fel Archwilydd Cyffredinol, Syr John Bourn, yr ohebiaeth gan Bwyllgor meddygol Lleol Bro Taf sy'n cynrychioli meddygon teulu yn ardal Caerdydd, yn mynegi'r farn bod y broses dendro yn arwain at ddyfarnu'r contact i CSUK yn ddiffygiol, nad oedd y BILl wedi cynnal digon o wiriadau cefndir i CSUK, ac nad oedd modd cyfiawnhau'r arian ychwanegol a ddyfarnwyd i CSUK oherwydd dylai'r costau fod wedi disgyn i CSUK o dan y contract. Felly archwiliwyd p'un a oedd gweithdrefnau BILl Caerdydd ar gyfer gosod y contract ar gyfer gwasanaethau y tu allan i oriau yng Nghaerdydd yn gadarn, a pa un a oedd modd cyfiawnhau'r taliadau ychwanegol a wnaed i CSUK. Yn arbennig, yn sgil y materion a godwyd yn yr ohebiaeth, archwiliwyd:

- p'un a oedd y tendr a'r broses o osod y contract yn gadarn ac yn deg;
- p'un a oedd BILl Caerdydd wedi rheoli'r risgiau sy'n gysylltiedig â dyfarnu'r contract i CSUK yn effeithiol;
- p'un a oedd y contract yn darparu trosglwyddiadau risgiau priodol i CSUK;
- p'un a oedd y lefelau galw am wasanaethau y tu allan i oriau a ysgogodd daliadau ychwanegol i CSUK wedi mynd y tu hwnt i'r rhai a bennwyd yn y contract;
- p'un a oedd yr arian ychwanegol a dalwyd i CSUK yn cynrychioli gwerth da am arian.

4 Nis archwiliwyd p'un a ddarparwyd y gwasanaeth y tu allan i oriau i'r safonau ansawdd a bennwyd yn y contract. Bydd archwiliad gwerth am arian arfaethedig yr

---

1 Drwy'r adroddiad hwn mae'r termau "BILl Caerdydd" a'r "BILl" yn cyfeirio at gangen weithredol y BILl. Lle ceir cyfeiriad at y Bwrdd neu aelodau'r Bwrdd, pwysleisir hyn yn y testun.

2 Yn ddiweddar newidiodd CSUK ei enw a bellach fe'i gelwir yn Healthcare Services 24.

Archwilydd Cyffredinol o gontract y Gwasanaethau Meddygol Cyffredinol yng Nghymru, y bwriadwn ei ddechrau yn ddiweddarach yn 2005, yn mynd i'r afael â materion sy'n ymwneud ag ansawdd gwasanaeth.

5 Ar sail ein harchwiliad, daethpwyd i'r casgliadau canlynol:

- Ar y cyfan, roedd y tendr a'r broses o osod y contract yn gadarn ac yn deg, ond roedd diffygion ym mhroses y BILl o reoli risgiau allweddol;
- roedd diffygion ym mhroses rheoli contract y BILl ar ôl y dyfarniad - yn arbennig, nid oedd darparu arian ychwanegol i CSUK yn cynnig gwerth da am arian, gan ei fod yn cynrychioli taliad i alluogi CSUK i reoli risgiau a dderbyniwyd ganddo o dan delerau'r contract.

Ar y cyfan, roedd y tendr a'r broses o osod y contract yn gadarn ac yn deg, ond roedd diffygion ym mhroses y BILl o reoli risgiau allweddol

6 **Roedd y broses dendro yn gadarn ac yn deg, er y gallai'r BILl wneud gwelliannau ar gyfer ymarferion o natur debyg yn y dyfodol.** Dewiswyd CSUK fel y dewis gynigiwr ar ddiwedd proses werthuso a dewis gadarn a ddilynodd arweiniad a chyngor caffael Llywodraeth Cynulliad Cymru. Byddai'r broses yn well pe byddai'r BILl wedi cymryd camau gweithredu ar gam cynharach i sicrhau bod gan ddarpar gynigwyr ddealltwriaeth glir a thrylwyr o fanyleb y tendr, a thrwy fframwaith gwneud penderfyniadau mwy cadarn a oedd yn cynnwys y Bwrdd llawn yn y penderfyniad terfynol i ddyfarnu'r contract.

7 **Roedd diffygion ym mhroses BILl Caerdydd o reoli risgiau cyn ac ar ôl y penderfyniad i ddyfarnu'r contract i CSUK.** Pan gyflwynodd CSUK ei dendr, roedd yn gwmni newydd. Er ei bod yn gwbl briodol dyfarnu contractau i gwmnïau newydd pan mai nhw yw'r cyflenwr gorau sydd ar gael, mae risgiau penodol y mae angen eu hasesu a'u rheoli. Nid oedd BILl Caerdydd wedi dilyn arfer gorau o ran gwiriadau diwydrwydd priodol i ddichonolrwydd ariannol a phrofiad cwmni newydd megis CSUK. At hynny, er bod swyddogion BILl wedi dweud wrthym bod y penderfyniad i ddyfarnu'r contract i CSUK wedi'i wneud ar gydbwysedd risg cyfan gwbl, a chymerodd y BILl rai camau i reoli'r rigsiau a nodwyd ganddo, nid oedd gan y BILl strategaeth reoli risgiau wedi'i dogfennu neu gynllun wrth gefn pe byddai'r contract yn methu.

8 **Roedd sesiwn briffio i aelodau Bwrdd y BILl, ar ôl y penderfyniad i ddyfarnu'r contract i CSUK, yn gamarweiniol o bosibl.** Roedd y sesiwn briffio i'r Bwrdd ar ganlyniad yr ymarfer tendro a dyfarnu'r contract yn gamarweiniol o bosibl, am ei fod wedi gorliwio profiad rhyngwladol y cynigiwr llwyddiannus wrth ddarparu a chynorthwyo gwasanaethau y tu allan i oriau ac wedi cyfeirio'n anghywir at 'Clinical Solutions Group', yn hytrach na CSUK. Er bod Prif Weithredwr y BILl wedi dweud wrthym y gwnaed y sesiwn briffio mewn ewyllys da a chyflwynodd wybodaeth a gyflenwyd gan CSUK yn ystod y broses dendro, gallai fod wedi rhoi'r argraff gamarweiniol bod y BILl wedi dyfarnu'r contact i gwmni rhyngwladol sefydlog gyda phrofiad perthnasol helaeth o ddarparu gwasanaethau uniongyrchol. Fodd bynnag, dywedodd swyddogion BILl wrthym nad oedd y profiad rhyngwladol hwn yn berthnasol i'r penderfyniad i ddyfarnu'r contract i CSUK.

Roedd diffygion ym mhroses rheoli contract y BILl - nid oedd y £58,726 ychwanegol a ddyfarnwyd i CSUK yn cynnig gwerth da am arian gan ei fod yn cynrychioli taliad i alluogi CSUK i reoli risgiau a dderbyniwyd eisoes ganddo o dan delerau'r contract

9 **Trosglwyddodd y contract nifer o risgiau i CSUK, ac roedd rhai o'r rhain nad oeddent o fewn rheolaeth CSUK.** Defnyddiodd y BILl enghraifft o gontract y tu allan i oriau Llywodraeth Cynulliad Cymru. Mae'n datgan mai'r unig swm sy'n daladwy gan y BILl yw pris y contract y cytunwyd arno. Felly mae'r contract yn trosglwyddo risgiau sylweddol i CSUK, yn cynnwys y risgiau sy'n gysylltiedig â sicrhau bod y gwasanaeth yn cael ei staffio i gyflawni'r safonau clinigol a bennwyd ym manyleb y gwasanaeth, a'r risg y gallai'r galw newid o'r lefelau a bennwyd yn y fanyleb. Mae arfer contractio da yn awgrymu y dylai risgiau gael eu dyrannu i'r parti sydd yn y sefyllfa orau i'w rheoli. Yn amlwg, prin yw'r rheolaeth sydd gan CSUK dros y lefelau galw ar gyfer gwasanaeth y tu allan i oriau, a byddai'n rhesymol i'r cwmni fod wedi cynnwys premiwm ym mhris y contract ar gyfer cwmpasu tebygolrwydd y byddai'r risg hon yn cael ei gwireddu.

10 **Dyfarnodd BILl Caerdydd arian ychwanegol i CSUK, sef cyfanswm o £58,726 i reoli'r risgiau clinigol yn deillio o gynnydd canfyddedig mewn galw.** Er bod CSUK, o dan delerau'r contract, yn gyfrifol am sicrhau bod y gwasanaeth y tu allan i oriau yn cael ei ddarparu i'r safonau clinigol a nodwyd yn y fanyleb, mae gan y BILl y cyfrifoldeb yn y pen draw ar gyfer rheoli risgiau i ddiogelwch cleifion. O ganlyniad, efallai y bydd disgwyl i'r BILl gymryd camau gweithredu i ymateb i unrhyw risgiau clinigol sy'n codi, er enghraifft, o ganlyniad i'r galw'n mynd yn sylweddol y tu hwnt i'r lefelau a nodwyd yn y fanyleb. Yn fuan ar ôl i CSUK ddechrau rhedeg y gwasanaeth y tu allan i oriau, bu pryder yn y BILl bod cleifion yn gorfod aros yn rhy hir am flaenoriaethau gan nyrsys dros y ffôn ar benwythnosau a bod hyn wedi peri risg i ddiogelwch cleifion. Ystyriodd y BILl fod cynnydd mewn galw dros y lefelau a bennwyd yn y contract wedi peri'r oedi hyn, er mai prin oedd y dystiolaeth oedd ganddo i ategu'r casgliad hwn. Yn dilyn gwneud rhai taliadau ychwanegol i CSUK, cyhoeddodd y BILl amrywiad i'r contract. Cyflwynodd achos busnes a ddarparwyd gan CSUK, yr oedd y BILl wedi seilio ei benderfyniad i amrywio'r contract arno, gyfrifiadau anghywir ynglŷn â lefelau galw nad oeddent wedi'u cysylltu'n glir â'r lefel gweithgarwch y cytunwyd arno a nodwyd yn y contract.

11 **Nid oedd y galw am wasanaethau y tu allan i oriau a ddarparwyd gan CSUK yn ystod Hydref a Thachwedd 2004, a ysgogodd y taliadau ychwanegol i CSUK, wedi mynd y tu hwnt i'r lefelau gweithgarwch a nodwyd yn y contract.** Nid oedd yr arian ychwanegol wedi sicrhau unrhyw wasanaethau ychwanegol y tu hwnt i'r rhai yr oedd yn ofynnol i CSUK eu darparu o dan y contract. O ganlyniad, er bod y BILl o'r farn bod yr arian ychwanegol yn hanfodol ar gyfer lleihau risgiau llywodraethu clinigol yn codi o amseroedd galw yn ôl anniogel ar benwythnosau, rhoddodd yr arian ychwanegol werth gwael am arian.

Argymhellion

12 Yn sgîl ein harchwiliad, gwnawn yr argymhellion canlynol:

I Lywodraeth Cynulliad Cymru

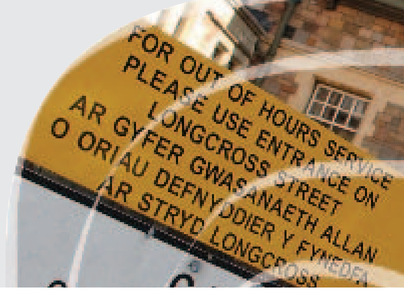
a Nid yw arweiniad y tu allan i oriau Llywodraeth Cynulliad Cymru yn pennu'r gwiriadau cefndir y dylid eu cynnal i sefyllfa ariannol ac adnoddau cwmnïau preifat sy'n gwneud cais am gontractau ar gyfer darparu gwasanaethau y tu allan i oriau. Cyfrifoldeb cyrff GIG unigol yw dewis darparwyr priodol y gwasanaethau sydd eu hangen arnynt, heb ddibynnu'n ormodol ar arweiniad canolog. **Serch hynny, o ystyried yr adnoddau a'r profiad cymharol brin sydd ar gael i BILl, byddai'n ddefnyddiol i Lywodraeth Cynulliad Cymru gyfeirio BILl at arweiniad priodol ar y gwiriadau cefndir allweddol sydd angen eu cynnal er mwyn gwirio bod gan gwmni yr adnoddau ariannol a'r profiad i ddarparu gwasanaethau.**

b Mae'r enghraifft o gontract yn trosglwyddo risg o ran galw i'r darparwr gwasanaeth er gwaetha'r ffaith mai prin yw'r dylanwad sydd gan ddarparwyr ar y galw. Mae dyraniad risgiau o'r fath yn annhebygol o ddarparu gwerth gorau am arian. Yn hytrach, dylai'r contract egluro'r camau gweithredu i'w cymryd, a'r goblygiadau cysylltiedig ar gyfer taliadau, os yw'r galw'n amrywio o'r lefelau amcangyfrifiedig. **Dylai Llywodraeth Cynulliad Cymru ailystyried dyrannu risgiau yn yr enghraifft o gontract a datblygu darpariaethau cytundebol ar gyfer ymdrin â newidiadau mewn galw.**

I Fyrddau Iechyd Lleol

c Cymerwyd y penderfyniad terfynol i ddyfarnu'r contract y tu allan i oriau i CSUK gan y Prif Weithredwr a Dirprwy Gadeirydd y BILl, yn hytrach na chan y Bwrdd llawn. Darparwyd ar gyfer dirprwyo awdurdod o'r fath o dan reolau sefydlog y BILl, gan ddilyn yr enghraifft o reolau sefydlog a gyhoeddwyd gan Lywodraeth Cynulliad Cymru. Fodd bynnag, roedd y contract yn cynnwys risgiau sylweddol, o ran ei fod gyda chwmni newydd ac roedd ar gyfer darparu gwasanaethau meddygol yn uniongyrchol i'r cyhoedd. Yn ogystal, roedd lefel uchel o fudd cyhoeddus yn y gwasanaeth y tu allan i oriau. O dan yr amgylchiadau hyn, byddai wedi bod yn fwy priodol i'r Bwrdd llawn gymryd y penderfyniad i ddyfarnu'r contract, neu ei gadarnhau. **Dylai Byrddau Iechyd Lleol adolygu a, lle y bo'n briodol, ddiwygio eu rheolau sefydlog fel ei bod yn ofynnol i fyrddau gymeradwyo dyfarnu contractau lle mae'r risgiau cysylltiedig yn sylweddol yn ôl eu natur, os nad yn ôl eu gwerth ariannol.**

d Wrth ddyfarnu'r contract i CSUK, roedd BILl Caerdydd yn cymryd risg sylweddol o ran dichonolrwydd ariannol y cwmni a'i allu i gyflawni. **Wrth ddyfarnu contractau ar gyfer darparu gwasanaethau i gleifion, dylai BILl ddatblygu a dogfennu cynlluniau rheoli risgiau a chynlluniau wrth gefn manwl sy'n gymesur â'r graddau o risg i barhad y gwasanaeth.**



e Dyfarnodd BILl Caerdydd arian ychwanegol i CSUK mewn ymateb i alw cynyddol am wasanaethau y tu allan i oriau, heb dystiolaeth bod y galw wedi cynyddu y tu hwnt i'r lefelau a bennwyd yn y contract. **Dylai BILl fonitro lefelau gweithgarwch yn erbyn y rhai a bennwyd yn eu contractau y tu allan i oriau, a sefydlu protocolau cadarn i asesu a rhoi tystiolaeth o geisiadau am arian ychwanegol.**

f Nid oedd BILl Caerdydd wedi dogfennu'r cyfeiriadau a gymerodd ar gyfer CSUK a'i uwch aelodau staff. Ac ni chofnododd yn llawn sail y penderfyniadau i ddyfarnu, ac yn dilyn hynny ymestyn, arian ychwanegol i CSUK. **Dylai Byrddau Iechyd Lleol gadw cofnodion manwl o'r holl wybodaeth (yn cynnwys nodiadau o gyfeiriadau, cyfarfodydd a thrafodaethau) sy'n berthnasol i ddyfarnu, rheoli ac amrywio contractau.**

Rhan 1: Ar y cyfan, roedd y tendr a'r broses o osod y contract yn gadarn ac yn deg, ond roedd diffygion ym mhroses y BILl o reoli risgiau allweddol

Roedd y broses dendro yn gadarn ac yn deg, er y gallai'r BILl wneud gwelliannau ar gyfer ymarferion o natur debyg yn y dyfodol

1.1 O dan y contract Gwasanaethau Meddygol Cyffredinol newydd, Byrddau Iechyd Lleol oedd yn gyfrifol am gomisiynu gwasanaethau y tu allan i oriau meddygon teulu. Er mwyn sicrhau trosglwyddiad diogel o ran darpariaeth a sicrhau parhad darpariaeth penderfynodd BILl Caerdydd roi'r gwasanaeth y tu allan i oriau newydd ar waith ym mis Hydref 2004, cyn y dyddiad cau ar gyfer Cymru a Lloegr, sef 31 Rhagfyr 2004. BILl Caerdydd oedd y cyntaf yng Nghymru i wahodd tendrau ar gyfer darparu gwasanaethau y tu allan i oriau, a phennodd ddyddiad cau iddo'i hun, sef 1 Ebrill, i ddyfarnu'r contract er mwyn rhoi amser priodol i'r darparwr baratoi ar gyfer y broses weithredu.

1.2 Ym mis Ebrill 2004, o ganlyniad i ddiddordeb eang ymhlith y cyhoedd yn nyfarniad y contract y tu allan i oriau yng Nghaerdydd, cynhaliodd swyddogion Llywodraeth Cynulliad Cymru adolygiad mewnol o'r broses dendro a fabwysiadwyd gan BILl Caerdydd. Ar sail ein harchwiliad, ni chanfuwyd unrhyw dystiolaeth i wrthddweud casgliad yr adolygiad, sef "nid ymddengys fod . . . y broses a ddilynwyd gan y BILl wrth ddyfarnu'r contract hwn yn wallus mewn unrhyw ffordd berthnasol".

1.3 Mabwysiadodd BILl Caerdydd broses dendro gystadleuol a sefydlodd is-grwp y Bwrdd Prosiect Gwasanaethau Meddygol Cyffredinol i ddatblygu'r fanyleb contract. Roedd yr is-grwp hwn yn cynnwys amrywiaeth o randdeiliaid, yn cynnwys meddygon teulu lleol.

Ym mis Ionawr 2004, hysbysebodd y BILl am dendrau yn y Cyfnodolyn Gwasanaethau Iechyd. Ar 2 Mawrth 2004, adolygodd panel gwerthuso amlddisgyblaethol y pedwar cais a dderbyniwyd gan eithrio dau ar sail cost a diffyg profiad perthnasol. Gadawodd hyn ddau sefydliad - CSUK a Chonsortiwm Gofal Integredig Caerdydd (yn cynnwys Meddygon Caerdydd ar Alwad, Ymddiriedolaeth GIG Caerdydd a'r Fro ac Ymddiriedolaeth Ambiwlans GIG Cymru) - i gystadlu ar gyfer y contract.

1.4 I ddechrau, asesodd ail banel gwerthuso, yn cynnwys cynrychiolydd y Ganolfan Gwasanaethau Busnes (sy'n darparu gwasanaethau cymorth ar gyfer pob un o'r ddau ddeg dau o BILl yng Nghymru), cynrychiolydd meddygon teulu, Dirprwy Gadeirydd y BILl ac uwch swyddogion BILl, allu y cynigwyr ar y rhestr fer i ddarparu gwasanaethau o'r ansawdd gofynnol drwy sgorio eu ceisiadau yn erbyn y meini prawf anariannol canlynol:

- rhagdybiaethau gweithlu realistig;
- proses recriwtio gadarn ac achrediad/hyfforddiant;
- potensial i gyflawni'r targedau a gynhwysir yn y fanyleb gwasanaeth;
- ymagwedd arloesol tuag at ddarparu gwasanaethau;
- materion llywodraethu clinigol;
- trefniadau atebolrwydd.

1.5 Yn erbyn y meini prawf hwn, sgoriodd cais CSUK 19 y cant yn uwch na chais Consortiwm Gofal Integredig Caerdydd (y Consortiwm). Yn dilyn hyn, cynhaliodd Prif Weithredwr, Cyfarwyddwr Nyrsio a Dirprwy Gadeirydd y BILl ymweliadau safle er mwyn arsylwi gwasanaethau a ddarparwyd gan CSUK a Meddygon Caerdydd ar Alwad.

1.6 Yn dilyn eu hasesiad o geisiadau yn erbyn meini prawf anariannol, ystyriodd y panel gwerthuso elfennau ariannol pob cais. Roedd gan y BILl gyllideb fynegol o £1.9 miliwn y flwyddyn ar gyfer y gwasanaeth y tu allan i oriau. Roedd cais cyntaf CSUK rhwng £1.6 miliwn a £1.9 miliwn, gan ddibynnu ar y cyfraddau cyflog y gallai eu sicrhau ar gyfer staff meddygol, a chyfanswm cais y Consortiwm oedd £3.1 miliwn.

1.7 Yn ystod y broses werthuso sylweddolodd y panel nad oedd y ddau gais a roddwyd ar y rhestr fer yn seiliedig ar yr un proffil gweithgarwch. Roedd cais y Consortiwm yn cynnwys gweithgarwch 12 y cant ychwanegol i adlewyrchu'r galw ar foreau Sadwrn a oedd wedi'i ddosbarthu'n flaenorol fel rhan o drefniadau wrth gefn ar gyfer meddygon teulu o fewn oriau, tra nad adlewyrchwyd hyn yng nghais CSUK. Yn ogystal, rhagwelodd cais y Consortiwm drosglwyddo cleifion o adrannau damweiniau ac achosion brys i'r gwasanaeth y tu allan i oriau ac roedd yn cynnwys 30,000 o achosion ychwanegol i gwmpasu hyn. Yng ngoleuni'r gwahaniaethau hyn, gofynnodd y BILl i'r ddau barti ail-gostio eu ceisiadau ar sail proffil gweithgarwch cyffredin - un oedd yn cynnwys y 12 y cant ychwanegol i gwmpasu galw bore Sadwrn ond nad oedd yn cynnwys trosglwyddo achosion o adrannau damweiniau ac achosion brys.

1.8 Cyflwynodd CSUK bris tendr diwygiedig o £1.9 miliwn a oedd yn cynnwys gweithgarwch bore Sadwrn, ond gwrthododd y Consortiwm ail-gostio ei gais gan ei fod yn ystyried y byddai symud y gweithgarwch damweiniau ac achosion brys yn tanseilio sail ei bartneriaeth a'i fodel gwasanaeth arfaethedig. Fodd bynnag, dadansoddodd cyfarwyddwr cyllid y BILl gais y Consortiwm ar sail y proffil gweithgarwch cyffredin, er mwyn ei wneud yn gymaradwy ar sail cost. Dangosodd y dadansoddiad ar ôl symud y gweithgarwch ychwanegol a chaniatáu ar gyfer gostyngiadau posibl mewn costau (o ran staff meddygol, staff nyrsio, staff y dderbynfa, rheoli a gweinyddu, trafnidiaeth, a darbodusrwydd maint posibl pe byddai'r Consortiwm yn llwyddiannus wrth ennill y contract y tu allan i oriau ar gyfer Bro Morgannwg), y gellid lleihau cais y Consortiwm i ychydig dros £2 filiwn.

1.9 Dyfarnodd BILl Caerdydd y contract i CSUK ar sail y proffil gweithgarwch diwygiedig, a nododd y llythyr cynnig contract yn glir y dyfarnwyd y contract i CSUK ar sail eu cais tendr wedi'i ail-gostio, a oedd yn cynnwys y 12 y cant o weithgarwch ychwanegol i gwmpasu boreau Sadwrn. Fodd bynnag, roedd y proffil gweithgarwch a nodwyd yn y contract terfynol a lofnodwyd gan brif weithredwr y BILl a'r CSUK yn pennu 62,116 o achosion y flwyddyn ac, felly, nid oedd yn cynnwys y gweithgarwch ychwanegol.

1.10 Byddai'r broses dendro wedi'i gwella os byddai'r holl bartïon yn glir ynglyn ag union ystyr y fanyleb gwasanaeth ar gam cynnar. Roedd y gwahaniaethau rhwng y proffiliau gweithgarwch, yr oedd y ddau gais ar y rhestr-fer yn seiliedig arnynt, yn deillio'n rhannol oherwydd bod gan y Consortiwm a BILl Caerdydd wahanol ddehongliadau o'r term 'integredig' yn y fanyleb gwasanaeth. Roedd cais tendr y Consortiwm yn seiliedig ar integreiddio gwasanaethau damweiniau ac achosion brys a gofal y tu allan i oriau, a throsglwyddo cleifion o adrannau damweiniau ac achosion brys y byddid wedi bod modd ymdrin â hwy'n fwy priodol mewn lleoliad y tu

allan i oriau. Roedd dehongliad y BILl o 'integredig' yn cynnwys integreiddio nyrsys i'r llwybr gofal cleifion. Er mwyn osgoi amwyseddau o'r fath mewn ymarferion tendro yn y dyfodol, dylai BILl Caerdydd nodi argymhellion adolygiad mewnol Llywodraeth Cynulliad Cymru, a bwysleisiodd yr "angen am eglurder a thrafodaeth absoliwt ar gam cynnar os ymddengys fod unrhyw un o'r cynigwyr wedi camddehongli'r fanyleb."

1.11 Yn ogystal, nododd adolygiad Llywodraeth Cynulliad Cymru wendidau yn y fframwaith gwneud penderfyniadau ar gyfer dyfarnu'r contract. O dan reolau sefydlog y BILl, sy'n seiliedig ar reolau sefydlog enghreifftiol Llywodraeth Cynulliad Cymru ar gyfer BILl, dirprwywyd y penderfyniad terfynol i ddyfarnu'r contract i'r Prif Weithredwr. Mewn gweithdy ym mis Ionawr 2004, cytunodd y Bwrdd y dylai'r penderfyniad gael ei wneud gan y Prif Weithredwr a'r Dirprwy Gadeirydd (roedd gan y cadeirydd wrthdaro o ran buddiannau ac arweiniodd hyn at ddirprwyo awdurdod y cadeirydd i'r Dirprwy Gadeirydd). O ystyried bod y contract yn ymwneud â newid sylweddol yn narpariaeth gwasanaethau meddygol yn uniongyrchol i'r cyhoedd, a'r lefel uchel o ddiddordeb a oedd gan y cyhoedd yn y gwasanaeth y tu allan i oriau, byddai wedi bod yn fwy priodol i'r Bwrdd llawn gymryd y penderfyniad i ddyfarnu'r contract. Daeth adolygiad mewnol Llywodraeth Cynulliad Cymru i'r casgliad "efallai fod dyfarnu contract £1.9 million y flwyddyn i ddarparwr sector preifat y tu allan i benderfyniad ffurfiol llawn gan y Bwrdd yn annoeth" ac y dylid adolygu'r arweiniad er mwyn sicrhau bod "fframwaith gwneud penderfyniadau priodol yn cael ei gynnwys yn ddigonol o fewn rheolau sefydlog BILl Caerdydd ac, yn fwy cyffredinol, ledled Cymru."

Roedd diffygion ym mhroses BILl Caerdydd o reoli risgiau cyn ac ar ôl y penderfyniad i ddyfarnu'r contract i CSUK

Ni chynhaliodd y BILl wiriadau diwydrwydd priodol digon manwl ar gefndir ariannol a phrofiad clinigol CSUK cyn dyfarnu'r contract

1.12 Pan gyflwynodd CSUK ei gais tendr i BILl Caerdydd roedd yn gwmni newydd, a gofrestrwyd gyda Thy'r Cwmnïau ym mis Hydref 2003. Rhwng mis Rhagfyr 2003 a mis Medi 2004, roedd gan CSUK gontract ailwerthu gyda Clinical Solutions Group, cwmni meddalwedd o America sy'n cynhyrchu algorithmau ffôn i gynorthwyo systemau blaenoriaethu gan nyrsys. Roedd y contract ailwerthu yn caniatáu i CSUK werthu a darparu gwasanaethau cymorth ar gyfer meddalwedd Clinical Solutions Group, ond nid oedd Clinical Solutions Group yn un o riant gwmnïau CSUK. Dywedodd swyddogion BILl wrthym er bod y BILl yn wreiddiol yn credu bod CSUK yn rhan o Clinical Solutions Group, ar ôl hynny darganfyddodd fod CSUK yn gwmni newydd, annibynnol yn ystod gwerthuso tendrau, cyn llofnodi'r contract.

1.13 Er ei bod yn gwbl briodol dyfarnu contractau i gwmnïau newydd lle mae nhw yw'r cyflenwr gorau posibl, mae risgiau penodol yn ymwneud â chontractio â chwmnïau cymharol newydd. Dylai sefydliadau ystyried y rhain fel rhan o'u gwiriadau diwydrwydd priodol er mwyn gwirio bod cwmni yn un addas ar gyfer contractio ag ef. Ymhlith risgiau penodol sy'n gysylltiedig â chwmnïau newydd mae:

- diffygion llif arian parod;
- y cwmni'n methu â chwrdd â chostau annisgwyl;
- y cwmni heb y profiad neu'r gallu a'r adnoddau i gyflawni'r gwasanaeth;

- methiant cyffredinol y gwasanaeth neu beryglu diogelwch cleifion yn codi o broblemau sy'n ymwneud ag ansefydlogrwydd ariannol.

1.14 Nid yw arweiniad Llywodraeth Cynulliad Cymru ar gomisiynu gwasanaethau y tu allan i oriau yn cynnwys manylion ar wiriadau diwydrwydd priodol penodol a gwiriadau cefndir y dylid eu cynnal wrth ddyfarnu contractau y tu allan i oriau. Yn yr un modd, nid yw rheolau sefydlog a chanllawiau Bwrdd Iechyd Lleol Caerdydd yn rhoi unrhyw arweiniad cadarn o ran y gwiriadau cefndir sydd angen eu cynnal i ddilysu dichonolrwydd a gallu ac adnoddau cyflenwyr posibl. Fodd bynnag, mae arweiniad o Swyddfa Masnach y Llywodraeth – Canllaw Arfarnu Ariannol i Gyflenwyr - yn rhoi manylion y gwiriadau cefndir y dylid eu cynnal i gwmnïau sy'n cynnig am gontractau'r sector cyhoeddus. Mae'r rhain yn cynnwys: arolygu cyfrifon blynyddol archwiliedig; adolygu cyfrifon rheoli, rhagolygon elw a cholled a throsiant y cwmni sy'n ymwneud â chyflenwi'r gwasanaeth penodol; a sicrhau gwarant rhiant gwmni os yw hynny'n briodol.

1.15 Ym mis Mawrth 2004, cyn y penderfyniad i ddyfarnu'r contract i CSUK, ysgrifennodd BILl Caerdydd i CSUK yn gwneud cais am gopi o'u cyfrifon blynyddol. Gan fod CSUK yn gwmni newydd, nid oedd yn gallu darparu cyfrifon blynyddol. Yn lle hynny, anfonodd gopi o lythyr gan eu cyfrifyddion at y BILl, a oedd yn nodi bod cyfrif banc y cwmni yn "sylweddol mewn credyd", ond nad oeddent wedi "cynnal gwaith penodol o ran dichonolrwydd ariannol ein cleient". Felly prin oedd y sicrwydd ynghylch dichonolrwydd ariannol CSUK a ddarparwyd i'r BILl gan y llythyr.

1.16 Dywedodd swyddogion BILl wrthym nad oeddent wedi gofyn am gael gweld cyfrifon rheoli neu ragolygon elw a cholled, gan eu bod yn gwybod mai cwmni newydd oedd CSUK ac y treuliodd ei fisoedd cyntaf yn rhoi ei gynlluniau at ei gilydd ac yn cynnig am gontractau. Roedd y BILl yn deall oni bai bod y cwmni yn llwyddiannus yn ei geisiadau eraill am gontractau y tu allan i oriau, mae'n bosibl mai contract y tu allan i oriau Caerdydd fyddai prif ffynhonnell incwm CSUK, os nad ei unig ffynhonnell incwm, ac na fyddai cyfrifon rheoli wedi rhoi unrhyw wybodaeth newydd iddynt. Fodd bynnag, byddai archwilio cyfrifon rheoli CSUK wedi cadarnhau neu chwalu rhagdybiaethau o'r fath. Yn ogystal, byddai wedi datgelu p'un a oedd gan CSUK ddyledion neu rwymedigaethau a oedd yn debygol o effeithio ar ei ddichonolrwydd ariannol ac effeithio ar y gwasanaeth y tu allan i oriau.

1.17 Yn ogystal â dichonolrwydd ariannol, roedd angen i BILl Caerdydd fod yn siwr bod gan CSUK y gallu a'r profiad gofynnol i ddarparu'r gwasanaeth y tu allan i oriau. Dywedodd swyddogion BILl wrthym er eu bod yn gwbl ymwybodol nad oedd gan CSUK, fel cwmni, brofiad o ddarparu'r gwasanaeth clinigol oedd yn cael ei gomisiynu, y dyfarnwyd y contract i CSUK ar sail profiad clinigol ei uwch dîm rheoli. Er bod profiad clinigol yr unigolion a fyddai'n rhedeg y gwasanaeth yn ffactor pwysig, roedd y BILl yn contractio â chwmni ac yn trosglwyddo cyfrifoldeb sylweddol a risgiau i'r cwmni hwnnw. O ganlyniad, er gwaethaf profiad unigolion, roedd angen i'r BILl fod yn siwr bod y cwmni ei hun yn ddichonadwy ac yn gallu darparu'r gwasanaeth.

1.18 Fel rhan o'u gwiriadau cefndir, cynhaliodd Prif Weithredwr, cadeirydd nyrsio a Dirprwy Gadeirydd y BILl ymweliadau safle i weld gwasanaethau a ddarparwyd gan CSUK a Meddygon Caerdydd ar Alwad. Fel arfer, diben ymweliadau o'r fath yw pennu p'un a oes gan y cyflenwyr y gallu a'r adnoddau a'r profiad sydd eu hangen i ddarparu'r gwasanaeth dan sylw. Canfuwyd bod ymweliad safle CSUK dim ond yn ymwneud yn rhannol â darparu gwasanaethau clinigol. Roedd yr ymweliad, i wasanaeth y tu allan i

oriau yn Birmingham, yn cynnwys cyfarfod â thîm y CSUK a gweld prawf ar raddfa fach o feddalwedd algorithmau ffôn Clinical Solutions Group, a redir gan CSUK. Gosodwyd y feddalwedd ar ddau gyfrifiadur ac nid oedd wedi'i hintegreiddio i'r gwasanaeth y tu allan i oriau ehangach ac ni chafodd ei defnyddio gan y gwasanaeth ychwaith. Yn dilyn y prawf, penderfynodd y darparwr y tu allan i oriau yn Birmingham beidio â defnyddio'r feddalwedd. Dywedodd swyddogion y BILl wrthym eu bod yn ymwybodol o natur cyfranogiad CSUK yn Birmingham ac mai nod yr ymweliad oedd gweld yr algorithmau ar waith a chael profiad o'r rhyngweithiad rhwng tîm CSUK a'r sefydliad sy'n darparu. Fel rhan o'r gwiriadau cefndir ar y cais Consortiwm, cynhaliodd Prif Weithredwr, Cyfarwyddwr Nyrsio a Dirprwy Gadeirydd y BILl ymweliad â safle Meddygon Caerdydd ar Alwad, a oedd yn darparu gwasanaeth y tu allan i oriau llawn ar yr adeg honno. Dywedodd swyddogion y BILl wrthym fod yr ymweliad wedi atgyfnerthu eu pryderon cynharach ynghylch llywodraethu clinigol yn Meddygon Caerdydd ar Alwad.

1.19 Yn ogystal, cymerodd swyddogion BILl eirda ar lafar ar gyfer CSUK gan ddau gwmni cydweithredol meddygon teulu, er nad oeddent wedi cadw cofnodion dogfennol o'r cyfeiriadau hyn. Canfuwyd bod y canolwyr yn ddarpar gwsmeriaid meddalwedd algorithm ffôn Clinical Solutions Group. Roedd un canolwr wedi prynu a defnyddio'r feddalwedd, a derbyniodd y llall arddangosiad o'r feddalwedd gan CSUK ond ni ddefnyddiodd y feddalwedd. Nid oedd gan y naill na'r llall o'r canolwyr unrhyw brofiad o CSUK yn darparu gwasanaethau clinigol ac roeddent mewn sefyllfa wael i ddarparu geirda awdurdodol ar gyfer gallu CSUK i ddarparu gwasanaethau clinigol y tu allan i oriau. Yn ogystal, cymerodd swyddogion BILl eirdaon personol anffurfiol ar gyfer uwch staff CSUK gan y rhai oedd wedi gweithio gyda hwy cyn iddynt ymuno â CSUK, er nad oedd y rhain ychwaith wedi'u dogfennu.

Roedd diffygion ym mhroses BILl Caerdydd o reoli risgiau ar ôl dyfarnu'r contract i CSUK

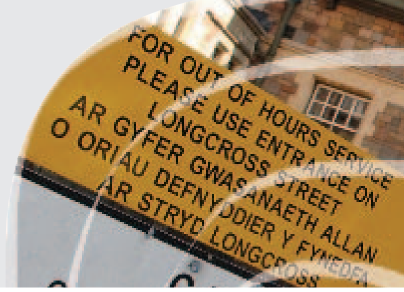
1.20 Dywedodd swyddogion BILl wrthym fod y penderfyniad i ddyfarnu'r contract i CSUK wedi'i gymryd ar gydbwysedd risg cyfan gwbl. Ar adeg y penderfyniad, ystyriodd y BILl fod y Consortiwm wedi'i ddiystyru o'r gystadleuaeth am iddo argymell model darparu gwasanaeth nad oedd yn cyflawni manyleb y gwasanaeth a gwrthod ail-gostio ei gais. Dywedodd swyddogion BILl wrthym felly fod tri opsiwn yn wynebu'r BILl:

- gallai ail-dendro, gan greu'r risg nad fyddai'r gwasanaeth yn weithredol erbyn 1Hydref 2004;
- gallai redeg y gwasanaeth ei hun; neu
- gallai ddyfarnu'r contract i CSUK a rheoli'r risgiau cysylltiedig.

1.21 Ar adeg y penderfyniad, roedd BILl Caerdydd o'r farn bod nifer o ffactorau a leihaodd y risgiau sy'n gysylltiedig â dyfarnu'r contract i CSUK:

- cadwodd y BILl yr holl reolaeth dros adeilad y ganolfan gofal sylfaenol;
- darparwyd gwasanaeth ymdrin â galwadau drwy gontract ar wahân gyda Chyngor Sir Caerdydd;
- roedd y gweithlu yr oedd CSUK i'w ddefnyddio yn cynnwys nifer o staff a drosglwyddodd o Feddygon Caerdydd ar Alwad, a oedd yn meddu ar brofiad sylweddol wrth ddarparu gwasanaethau y tu allan i oriau yng Nghaerdydd;
- roedd y cytundeb trwydded a brynwyd i ddefnyddio'r feddalwedd ymdrin â galwadau gyda'r BILl, nid CSUK.

1.22 Serch hynny, roedd y penderfyniad i



ddyfarnu'r contract i CSUK yn dal i gynnwys risgiau sylweddol, yn arbennig yn sgîl diffyg hanes o gyflawni ariannol y cwmni a'r diffyg profiad clinigol uniongyrchol. Er ei bod yn gyfan gwbl briodol i gyrff comisiynu gymryd risgiau sydd wedi'u cynllunio i arloesi a gwella gwasanaethau, mae'n rhaid asesu risgiau o'r fath yn gadarn a'u rheoli'n effeithiol. Argymhellodd adolygiad mewnol Llywodraeth Cynulliad Cymru y dylai BILl Caerdydd "lunio strategaeth rheoli risgiau mwy manwl yn yr achos bod unrhyw fethiant yn y trefniadau cytundebol newydd". Fodd bynnag, dywedodd swyddogion BILl wrthym mai dim ond yn ddiweddar y derbyniasant gopi o'r adolygiad. Nid yw'r BILl wedi llunio strategaeth rheoli risgiau fanwl, er iddo gymryd rhai camau gweithredu i reoli'r risgiau sy'n ymwneud â dyfarnu'r contract i CSUK.

1.23 Er mwyn mynd i'r afael â risgiau ariannol, roedd llythyr cynnig contract y BILl yn nodi bod dyfarnu'r contract yn amodol ar CSUK yn darparu gwarant rhiant gwmni gan Clinical Solutions Group, a fyddai wedi darparu gwarantau ariannol i'r BILl yn achos problemau llif arian neu fethiant y gwasanaeth. Fodd bynnag, ar yr adeg honno dim ond trefniant cytundebol oedd gan CSUK gyda Clinical Solutions Gorup. Nid Clinical Solutions Group oedd rhiant gwmni CSUK ac felly llofnodwyd y contract heb warant rhiant gwmni. At hynny, ym mis Gorffennaf 2004, dywedodd Clinical Solutions Group wrth CSUK fod ei gontract ailwerthu i'w derfynu ym mis Medi 2004. Ym mis Mawrth 2005, gwerthwyd CSUK i SERCO, cwmni rhyngwladol, ac yn dilyn hyn darparodd warant rhiant gwmni i'r BILl. Fodd bynnag, rhwng Hydref 2004 a Mawrth 2005, darparwyd y gwasanaeth y tu allan i oriau gan gwmni heb unrhyw hanes o gyflawni ariannol neu warant rhiant gwmni.

1.24 Yn ogystal, cymerodd BILl Caerdydd gamau i reoli risgiau llif arian posibl. Oherwydd y byddai contract y tu allan i oriau Caerdydd yn cwmpasu'r rhan fwyaf o incwm CSUK, os nad ei holl incwm, dywedodd swyddogion BILl wrthym eu bod wedi cyflwyno cynllun talu hyblyg. Darparodd y BILl daliad ymlaen llaw ar gyfer costau sefydlu i gwmpasu gwaith a gynhaliwyd eisoes gan CSUK i baratoi ar gyfer darparu'r gwasanaeth, a chytunwyd i dalu am y ffi gontract ar sail fisol, gyda'r arian yn mynd i mewn i gyfrifon CSUK ar ddiwedd y mis er mwyn sicrhau argaeledd arian digonol i gwmpasu costau'r gyflogres. Fodd bynnag, o ystyried bod BILl Caerdydd wedi cydnabod llif arian fel risg ac nad oedd yn gallu sicrhau gwarant rhiant gwmni, dylai hefyd fod wedi sicrhau ei fod yn derbyn adroddiadau rheolaidd ar arian CSUK er mwyn rheoli'r risgiau i ddichonolrwydd y gwasanaeth y tu allan i oriau.

1.25 Roedd y BILl yn cynnwys amod yn ei lythyr cynnig contract a geisiodd rheoli'r risgiau'n gysylltiedig â phrinder profiad clinigol uniongyrchol CSUK. Gan gydnabod mai ymhlith ei uwch gyflogeion yr oedd profiad clinigol CSUK, yn hytrach na'r cwmni ei hun, dyfarnodd BILl Caerdydd y contract yn amodol ar dri staff CSUK a enwyd yn cael eu cyflogi fel cyfarwyddwr busnes y tu allan i oriau, cyfarwyddwr meddygol a rôl yn goruchwylio recriwtio a hyfforddi staff nyrsio. Er bod hyn wedi mynd i'r afael yn rhannol â'r risgiau a grëwyd gan ddiffyg profiad clinigol uniongyrchol CSUK, roedd y risg yn parhau y gallai cyflogeion CSUK a enwyd, ar ôl dyfarnu'r contract, gael eu cyflogi mewn man eraill.

1.26 Ceisiodd BILl Caerdydd sicrwydd gan CSUK o ran risgiau a grëwyd gan derfynu contract yr ailwerthwr gyda Clinical Solutions Group. Dywedodd swyddogion y BILl wrthym eu bod yn ymwybodol iawn o gam cynnar iawn bod y berthynas rhwng CSUK a Clinical Solutions Group yn annhebygol o barhau, a chydnabuwyd mai'r brif risg a grëwyd gan derfynu cytundeb yr ailwerthwr fyddai CSUK yn colli mynediad i feddalwedd algorithm Clinical Solutions Group. Er bod y BILl yn ymwybodol

bod pecynnau meddalwedd eraill ar gael y gellir eu defnyddio yn lle meddalwedd algorithm, roedd defnydd CSUK o'r algorithmau yn rhan allweddol o'u cais llwyddiannus. Er mwyn rheoli'r risg hon, dywedodd swyddogion BILl wrthym y byddai'r cwmni'n gallu parhau i ddefnyddio'r algorithmau yn achos terfynu cytundeb yr ailwerthwr. Fodd bynnag, ni chadarnhaodd swyddogion y BILl hyn gyda Clinical Solutions Group.

1.27 Yn ychwanegol at y camau gweithredu a gymerwyd i reoli'r risgiau yn y contract, dywedodd swyddogion BILl wrthym fod gan y BILl gynllun wrth gefn i redeg y gwasanaeth y tu allan i oriau ei hun yn achos methiant y gwasanaeth. Fodd bynnag, nid oedd y cynllun wedi'i ddogfennu. O ystyried pwysigrwydd y gwasanaeth y tu allan i oriau a'r risgiau sylweddol a gymerwyd wrth ddyfarnu'r contract i CSUK, dylai BILl Caerdydd fod wedi datblygu a dogfennu cynllun wrth gefn cynhwysfawr yn rhoi manylion y camau gweithredu i'w cymryd pe byddai'r gwasanaeth yn methu.

O bosibl, roedd papur briffio i aelodau Bwrdd y BILl, yn dilyn y penderfyniad i ddyfarnu'r contract i CSUK, yn gamarweiniol

1.28 Er y dirprwywyd yr awdurdod i ddyfarnu'r contract y tu allan i oriau i'r Prif Weithredwr a'r Dirprwy Gadeirydd, mae aelodau bwrdd yn parhau'n atebol i'r gymuned leol ac felly dylent fod wedi'u hysbysu am y dyfarniad contract, y rhesymau drosto, a'r risgiau a'r buddiannau cysylltiedig. Ar 5 Ebrill 2004, anfonodd Prif Weithredwr BILl Caerdydd nodyn briffio at holl aelodau'r bwrdd i'w hysbysu am y penderfyniad i ddyfarnu'r contract y tu allan i oriau i CSUK. Drwodd, cyfeiriodd y nodyn briffio at y contract rhwng y BILl a "Clinical Solutions Group", a phrofiad helaeth staff Clinical Solutions Group, heb grybwyll CSUK. Fodd bynnag, cofnododd cofnodion cyfarfod Bwrdd ar 7 Ebrill yn gywir y ffaith y dyfarnwyd y contract i CSUK.

1.29 Yn ogystal, gwnaeth nodyn briffio 5 Ebrill 2004 sawl cyfeiriad at brofiad rhyngwladol Clinicl Solutions Group, gan ganolbwyntio ar ddarpariaeth gwasanaeth yn Ne Affrica, De America, Seland Newydd ac Awstralia. Cyflwynodd y cyfeiriadau hyn wybodaeth a roddwyd i'r BILl gan CSUK. Er bod Clinical Solutions Group yn wir yn gweithredu yn y gwledydd hyn, canfuwyd bod hyn ar raddfa lai na'r hyn a awgrymwyd yn y papur briffio. Mae Clinical Solutions Group yn darparu meddalwedd cymorth gwneud penderfyniadau clinigol, ond nid yw, fel yr oedd y papur briffio yn awgrymu, yn rheoli a gweithredu canolfannau galw, ac nid yw'n darparu gofal clinigol yn uniongyrchol i gleifion mewn unrhyw fan yn y byd.

1.30 Dywedodd Prif Weithredwr y BILl wrthym ei bod wedi darparu'r papur briffio mewn ewyllys da a'i bod wedi derbyn y wybodaeth a ddarparwyd gan CSUK fel ag yr oedd. Dywedodd wrthym ei bod dim ond wedi cynnwys y wybodaeth yn y papur briffio i'r bwrdd fel gwybodaeth gefndir ac nad oedd yn berthnasol i'r penderfyniad i ddyfarnu'r contract i CSUK. Fodd bynnag, o ystyried bod y BILl yn gwybod bod CSUK yn gwmni annibynnol ar adeg dyfarnu'r contract, mae'n aneglur pam y dylai profiad Clinical Solutions Group fod wedi'i gynnwys yn y papur briffio i'r bwrdd. Er na chanfuwyd unrhyw dystiolaeth i awgrymu bod y profiad hwn yn berthnasol i'r penderfyniad i ddyfarnu'r contract i CSUK, yn ein barn ni rhoddodd yr argraff bod y contract y tu allan i oriau wedi'i ddyfarnu i gwmni rhyngwladol mawr sefydledig gyda phrofiad perthnasol helaeth. Mewn gwirionedd, roedd y Prif Weithredwr a'r Dirprwy Gadeirydd wedi penderfynu dyfarnu'r contract i gwmni newydd sbon, heb brofiad o ddarpariaeth gwasanaeth clinigol uniongyrchol. O dan yr amgylchiadau hyn dylid bod wedi hysbysu aelodau'r bwrdd am y risgiau cysylltiedig a sut roedd y BILl yn bwriadu eu rheoli.

Rhan 2: Roedd diffygion ym mhroses rheoli contract y BILl - nid oedd y £58,726 ychwanegol a ddyfarnwyd i CSUK yn cynnig gwerth da am arian gan ei fod yn cynrychioli taliad i alluogi CSUK i reoli risgiau a dderbyniwyd eisoes ganddo o dan delerau'r contract

Trosglwyddodd y contract nifer o risgiau i CSUK, ac roedd rhai o'r rhain nad oeddent o fewn rheolaeth CSUK

2.1 Roedd y contract rhwng y BILl a CSUK ar gyfer darparu'r gwasanaeth y tu allan i oriau cyfan, ac eithrio ymdrin â galwadau, ar gost sefydlog o £1.9 miliwn a chytunwyd arno ar sail proffil gweithgarwch mynegol a safonau ansawdd penodol. O dan y contract, a ddilynodd fodel Llywodraeth Cynulliad Cymru, trosglwyddwyd risgiau ariannol, risgiau o ran darparu a risgiau clinigol sylweddol i CSUK, gyda BILl Caerdydd yn cadw cyfrifoldeb dros fonitro'r broses o roi gwasanaethau ar waith.

2.2 Mae'r contract yn trosglwyddo risgiau ariannol sylweddol i'r CSUK. Mae telerau'r contract yn datgan mai'r unig swm sy'n daladwy gan BILl Caerdydd yw pris y contract, y gellir dim ond ei newid drwy amrywiad y cytunwyd arno i'r contract. Gwnaed risgiau posibl unrhyw gostau cynyddol neu annisgwyl yn gyfrifoldeb CSUK. Er enghraifft, dywedodd swyddogion y BILl wrthym fod CSUK wedi creu costau ychwanegol sylweddol yn cyflogi meddygon teulu ar gyfer y gwasanaeth y tu allan i oriau, oherwydd y gystadleuaeth ffyrnig am eu gwasanaethau y tu allan i oriau gan fod mwy a mwy o feddygon teulu yn dewis peidio â darparu'r math hwn o waith.

2.3 Trosglwyddwyd elfennau o risgiau clinigol o dan y contract, sy'n ei gwneud yn ofynnol i CSUK ddilyn protocolau "i sicrhau bod staff clinigol yn gallu cyflawni'r ystod o safonau perfformiad sydd wedi'u cynnwys yn y fanyleb wasanaeth lawn". Mae safonau perfformiad yn cynnwys amserlenni ar gyfer galw cleifion yn ôl. Mae gan y BILl y rôl o fonitro pa un a yw'r safonau'n cael eu bodloni, ac mae'r contract yn datgan lle nad yw perfformid y contractiwr yn bodloni'r safonau gofynnol, gall y BILl wneud didyniad o'r taliad. Fodd bynnag, mae'r BILl yn cadw'r cyfrifoldeb yn y pen draw ar gyfer rheoli llywodraethu clinigol a risgiau diogelwch cleifion.

2.4 Yn ogystal, trosglwyddwyd y risgiau sy'n gysylltiedig â staffio'r gwasanaethau o dan y contract. Mae'r fanyleb gwasanaeth yn nodi y dylai "person proffesiynol priodol ym maes iechyd" ddarparu gwasanaethau blaenoriaethu dros y ffôn, ac y bydd cleifion sydd angen gweld meddyg teulu yn cael eu hasesu gan feddyg teulu mewn naill ai canolfan gofal sylfaenol neu drwy ymweliad â'r cartref. Nid yw'r contract yn datgan faint o staff fyddai eu hangen i gyflawni'r fanyleb wasanaeth. O ganlyniad, CSUK oedd yn gyfrifol am ddyrannu a gweithredu rota staff briodol, er bod Cyfarwyddwr Nyrsio'r BILl wedi gweithio'n agos gyda CSUK i sefydlu'r gwasanaeth newydd a darparodd gymorth wrth lunio cynlluniau staffio.

2.5 Mae'r contract yn nodi proffil gweithgarwch blynyddol mynegol, ac nid oes darpariaeth ar gyfer arian ychwanegol os bydd y galw yn fwy na'r hyn a ragwelwyd, neu ar gyfer llai o arian os bydd y galw yn is na'r hyn a ragwelwyd. O ganlyniad, trosglwyddwyd risg y galw i CSUK. Fodd bynnag, prin yw'r rheolaeth sydd gan CSUK dros y lefelau galw ar gyfer gwasanaethau y tu allan i oriau, a byddai

wedi bod yn rhesymol i'r cwmni gynnwys premiwm ym mhris y contract i gwmpasu'r tebygolrwydd y byddai'r risg hon yn cael ei gwireddu.

Dyfarnodd BILI £58,726 i CSUK er mwyn iddynt reoli'r risgiau clinigol yn deillio o gynnydd canfyddedig mewn galw

2.6 Er bod CSUK, o dan delerau'r contract, yn gyfrifol am sicrhau bod y gwasanaeth y tu allan i oriau yn cael ei ddarparu yn ôl y safonau clinigol a nodwyd yn y fanyleb, yn y pen draw y BILI sy'n gyfrifol am reoli risgiau i ddiogelwch cleifion. O ganlyniad, efallai fod disgwyl rhesymol i'r BILI ymateb i unrhyw risgiau clinigol sylweddol sy'n codi, er enghraifft, yn sgîl y galw'n mynd dipyn y tu hwnt i'r lefelau a nodwyd yn y fanyleb. Dywedodd swyddogion y BILI wrthym y byddai'n afresymol disgwyl i ddarparwr, p'un a yw'n gwmni preifat, cwmni cydweithredol meddygon teulu, sefydliad gwirfoddol neu Ymddiriedolaeth GIG, i ymgorffori cynnydd mewn galw o fwy na 10 y cant dros y fanyleb gwasanaeth, ac y byddai'n dyfarnu arian ychwanegol o dan amgylchiadau o'r fath, waeth beth yw telerau perthynas y BILI â'r darparwr.

2.7 Rhwng mis Hydref 2004 a mis Mawrth 2005, dyfarnodd BILI Caerdydd gyfanswm o £58,726 o arian ychwanegol i CSUK i reoli risgiau clinigol yn gysylltiedig â'r hyn y canfu'n gynnydd digynsail mewn galw (**Tabl 1**). Cymerodd tîm gweithredol y BILI y penderfyniad gwreiddiol i ddyfarnu arian ychwanegol am chwe wythnos ar 19 Hydref 2004, bythefnos yn unig ar ôl dechrau'r contract. Ffurfiolwyd hyn gan y BILI drwy amrywiadau contract yn cwmpasu'r cyfnod rhwng 23 Hydref 2004 a 27 Mawrth 2005.

Tabl 1: Taliadau ychwanegol a ddyfarnwyd i CSUK

Dyddiadau	Cyfradd fesul penwythnos	Cyfanswm
23 Hydref 2004 i 5 Rhagfyr 2004	£2,828.80	£19,802
11 Rhagfyr 2004 i 19 Rhagfyr 2004	£2,828.80	£5,657
26, 27 a 28 Rhagfyr 2004		£7,020
31 Rhagfyr 2004 a 1,2 a 3 Ionawr 2005		£7,293
08 Ionawr 2005 i 23 Ionawr 2005	£2,340	£7,020
29 Ionawr 2005 i 27 Mawrth 2005	£1,326	£11,934
		£58,726

Ffynhonnell: Dadansoddiad Swyddfa Archwilio Cymru o ddata a gyflenwyd gan BILI Caerdydd.

2.8 Ni lwyddodd BILI Caerdydd i ddarparu tystiolaeth ddogfennol sy'n ymwneud â'r penderfyniad gwreiddiol i ddyfarnu'r arian ychwanegol i CSUK. Dywedodd swyddogion BILI wrthym eu bod wedi dechrau pryderu, bythefnos ar ôl i CSUK ddechrau gweithredu'r gwasanaethau, bod yr amseroedd galw yn ôl ar gyfer boreau Sadwrn a Sul ar gyfer blaenoriaethu gan nyrsys yn mynd y tu hwnt i'r lefelau a bennwyd yn y fanyleb gwasanaeth, ac yn creu risg i ddiogelwch cleifion. Roedd y BILI o'r farn, yn seiliedig yn rhannol ar y cynnydd mewn galw ar gyfer gwasanaethau brys yn gyffredinol, mai prif achos yr oedi oedd cynnydd digynsail yn y galw, er nad oedd data ar gael ar adeg y penderfyniad gwreiddiol i ategu'r farn hon. Dywedodd swyddogion BILI wrthym fod y broblem yn cael ei gwaethygu gan nyrsys yn cymryd yn hirach na'r disgwyl i flaenoriaethu cleifion yn ystod eu cyfnod sefydlu, ac roedd y lefel ariannu ychwanegol yn seiliedig ar gost recriwtio nyrsys ychwanegol i ddarparu gwasanaeth blaenoriaethu dros y ffôn ar benwythnosau. Rhoddwyd yr arian

ychwanegol ar sail byrdymor i ganiatáu'r BILl i ystyried ail-broffilio opsiynau, caniatáu amser i nyrsys i addasu i'r system newydd a chynyddu eu cyfraddau blaenoriaethu, ac i gronni data i asesu unrhyw amrywiadau tymhorol.

2.9 Ar 8 Rhagfyr 2004, darparodd CSUK achos busnes i'r BILl i ategu eu cais am estyniad i'r arian ychwanegol. Yn yr achos busnes, honnodd CSUK y bu cynnydd "digynsail" mewn gweithgarwch ar benwythnosau yn ystod mis Tachwedd, o 2,352 o achosion a gynlluniwyd i 2,840 o achosion yr ymdriniwyd â hwy mewn gwirionedd (**Tabl 2**). Honnodd CSUK fod hwn yn gynnydd o 44 y cant, yn hytrach na'r cynnydd o 21 y cant dros eu cynlluniau a gynrychiolwyd ganddo mewn gwirionedd. Perwyd y camgyfrifiad hwn gan fod CSUK wedi ychwanegu amrywiant o 13 y cant at ei gilydd ar Sadyrnau ac amrywiant o 31 y cant ar Suliau, yn hytrach na chyfrifo cyfanswm yr amrywiant (488) fel canran o gyfanswm y gweithgarwch a gynlluniwyd (2,353), sy'n rhoi amrywiant o 21 y cant.

2.10 Gwnaed yr honiad o gynnydd mewn galw ar benwythnosau gan CSUK yn erbyn ei ragdybiaethau cynllunio ei hun, yn hytrach na'r lefelau gweithgarwch a nodwyd yn y contract, ac nid oedd achos busnes CSUK yn cynnwys data ar y galw yn ystod dyddiau'r wythnos neu gyfanswm y galw. Mae'r contract yn cynnwys proffil gweithgarwch blynyddol yn unig, a dywedodd swyddogion BILl wrthym nad oeddent wedi cyfrifo neu gytuno ar broffil gweithgarwch ar gyfer penwythnosau fel rhan o'r contract. O ganlyniad, mae'r achos busnes yn methu â dangos bod y galw wedi cynyddu'n uwch na'r lefelau a gontractiwyd. At hynny, nododd yr achos busnes fod rhagdybiaethau cynllunio CSUK yn seiliedig ar y proffil gweithgarwch gwreiddiol, yn hytrach na'r proffil uwch oedd yn cynnwys y cynnydd o 12 y cant i gwmpasu gweithgarwch ar fore Sadwrn y cytunwyd arno ar yr adeg y dyfarnwyd y contract. Er gwaetha'r camgyfrifiadau a'r diffyg eglurder o ran rhagamcanu galw, yn dilyn hyn lluniodd BILl Caerdydd amrywiadau contract a nododd "gynnydd digynsail mewn galw" fel y sail ar gyfer rhoi arian ychwanegol i CSUK hyd at ddiwedd mis Mawrth 2005.

Nid oedd y galw am wasanaethau y tu allan i oriau a ddarparwyd gan CSUK yn ystod mis Hydref a mis Tachwedd 2004, a ysgogodd y taliadau ychwanegol i CSUK, wedi mynd y tu hwnt i'r lefelau gweithgarwch a nodwyd yn y contract

2.11 Roedd y fanyleb dendr a gyhoeddwyd gan y BILl yn wreiddiol wedi nodi proffil rhagweld gweithgarwch o 62,116 o achosion y flwyddyn, sef cyfartaledd o 5,176 o achosion y mis. Yn ystod y broses o werthuso tendrau, cynyddodd y BILl y proffil 12 y cant i gwmpasu gweithgarwch bore Sadwrn, a gododd

Tabl 2: Tystiolaeth o alw cynyddol a ddarparwyd gan CSUK (4 penwythnos rhwng 13 Tachwedd a 5 Rhagfyr 2004)

	Gweithgarwch a Gynlluniwyd	Gwirioneddol	Amrywiant	Canran yr amrywiant a gofnodwyd gan CSUK	Canran yr amrywiant gwirioneddol
Dydd Sadwrn	1,347	1,524	+177	+13.1%	+13.1%
Dydd Sul	1,005	1,316	+311	+30.9%	+30.9%
Cyfanswm	2,352	2,840	+488	+44.0%	+21.0%

Ffynhonnell: Achos busnes CSUK ar gyfer ariannu ychwanegol 8 Rhagfyr 2004.

cyfanswm y gweithgarwch i 69,570 o achosion y flwyddyn, sef cyfartaledd o 5,797 o achosion y mis. Roedd y ffigur o 12 y cant yn seiliedig ar ddata a ddarparwyd gan Feddygon Caerdydd ar Alwad, a gynhaliodd gynllun peilot y tu allan i oriau mewn rhannau o Gaerdydd o fis Tachwedd 2003.

2.12 Dywedodd swyddogion y BILl wrthym fod y galw am wasanaethau y tu allan i oriau CSUK ym mis Hydref a mis Tachwedd 2004 yn sylweddol uwch na'r lefelau a ragamcanwyd yn y fanyleb gwasanaeth. Ailadroddwyd y cais hwn mewn gohebiaeth â'r Pwyllgor Meddygol Lleol, papurau bwrdd a datganiadau i'r wasg. Dywedasant wrthym fod cymhariaeth o "gyfanswm y galwadau yr ymdriniwyd â hwy" ym mis Hydref 2004, sef 7,575 â'r cyfartaledd misol o 5,176 o achosion yn y fanyleb gwasanaeth wreiddiol yn dangos bod y galw am y gwasanaethau y contractiwyd CSUK i'w darparu wedi cynyddu 46 y cant yn uwch na'r lefelau a gontractiwyd.

2.13 Fodd bynnag, nid yw "cyfanswm y galwadau yr ymdriniwyd â hwy" ym mis Hydref a mis Tachwedd 2004 yn fesur priodol o weithgarwch CSUK yn ystod y cyfnod hwnnw. Mae'r ffigur a gofnodwyd gan y BILl fel "cyfanswm y galwadau yr ymdriniwyd â hwy" ym mis Hydref a mis Tachwedd 2004 yn cynrychioli cyfanswm nifer y galwadau y tu allan i oriau yr ymdriniwyd â hwy gan Connect 2 Cardiff, sef canolfan alwadau Cyngor Caerdydd a gontractiwyd ar wahân i ddarparu gwasanaethau ymdrin â galwadau. Ni throsglwyddwyd cyfran fawr o'r galwadau hyn (36 y cant ym mis Hydref a 27 y cant ym mis Tachwedd 2004) ymlaen i'r gwasanaeth clinigol ac nid oedd angen unrhyw ymateb o gwbl gan CSUK.

2.14 Mae BILl Caerdydd yn casglu data ar gyfanswm gweithgarwch clinigol CSUK, sy'n cwmpasu'r allbynnau clinigol a bennwyd yn y fanyleb gwasanaeth. Er nad oedd y data hwn ar gael i'r BILl ar yr adeg y gwnaeth ei benderfyniad i ddyfarnu taliadau ychwanegol i CSUK, dengys ein dadansoddiad fod cyfanswm gweithgarwch misol CSUK ym mis Hydref a mis Tachwedd 2004, yn llai na'r cyfartaledd misol yn y fanyleb wasanaeth wreiddiol a'r fanyleb ddiwygiedig (**Tabl 3**). Yn ogystal, dengys ein dadansoddiad o weithgarwch CSUK ar foreau Sadwrn ym mis Hydref a mis Tachwedd 2004 fod y galw yn llai na'r 12 y cant a ragamcanwyd (**Tabl 4**).

Tabl 3: Cyfraddau gweithgarwch misol

Cyfartaledd y fanyleb wreiddiol	y fanyleb ddiwygiedig (yn cynnwys 12% ychwanegol)	Gweithgarwch CSUK – Hydref 2004 (1)	Gweithgarwch CSUK - Tachwedd 2004 (1)
5,176	5,797	4,838	4,538

Ffynhonnell: (1) Adroddiad gweithgarwch BILl Caerdydd

Tabl 4: Gweithgarwch bore Sadwrn

	Rhagamcan (1)	CSUK Hydref 2004 (2)	CSUK Tachwedd 2004 (2)
Gweithgarwch ar gyfartaledd ar fore Sadwrn	143	123	134
Gweithgarwch yr awr ar gyfartaledd	36	31	34

Ffynhonnell: (1) Roedd y fanyleb gwasanaeth yn rhagamcanu cynnydd o 12 y cant dros y fanyleb gwasanaeth wreiddiol o 62,116 o achosion ar gyfer gweithgarwch bore Sadwrn, sef cyfanswm o tua 7,454 o achosion ar fore Sadwrn. Mae rhannu'r ffigur hwn â 52 yn rhoi 143 o achosion ar fore Sadwrn ar gyfartaledd, a chyfartaledd o 36 achosion yr awr.

(2) Data monitro BILl Caerdydd sy'n dangos cyfraddau bob awr CSUK ar foreau Sadwrn rhwng 8 am a 12 am .

2.15 Yn ogystal, ni chanfuwyd unrhyw dystiolaeth bod y galw am y gwasanaeth y tu allan i oriau a ddarparwyd gan CSUK, ers mis Tachwedd, wedi mynd yn sylweddol y tu hwnt i'r lefelau y cytunwyd arnynt ar yr adeg y dyfarnwyd y contract. Ym mis Ebrill 2005, cofnododd CSUK y bu 32,500 o gysylltiadau yn ystod chwe mis cyntaf y gwasanaeth. Mae hyn yn cynrychioli cyfartaledd misol o 5,416 o gysylltiadau - 7 y cant yn is na'r fanyleb ddiwygiedig. Mae'r cyfnod hwn o chwe mis - Tachwedd 2004-Ebrill 2005 - yn cynnwys misoedd prysur y gaeaf lle mae'r galw ar ei uchaf.

Ni ddarparwyd gwerth da am arian gan yr arian ychwanegol a ddyfarnwyd i CSUK

2.16 Yng ngoleuni'r dystiolaeth a gyflwynwyd uchod, dywedodd swyddogion y BILI wrthym eu bod yn derbyn na fyddai'r taliadau ychwanegol i CSUK wedi bod yn briodol pe baent wedi'u gwneud ar sail twf mewn galw yn unig. Fodd bynnag, mae'r BILI yn haeru bod yr arian ychwanegol yn briodol i reoli'r risgiau clinigol a berwyd gan amseroedd galw yn ôl anniogel. Dywedodd swyddogion y BILI wrthym, waeth beth oedd y lefelau galw, y byddai wedi bod yn afresymol disgwyl i CSUK ymgorffori costau llogi'r nyrsys ychwanegol sydd eu hangen i ddarparu gwasanaeth diogel am y rhesymau canlynol:

- roedd CSUK wedi ymgorffori pwysau costau yn codi o gyfraddau cyflog uwch na'r disgwyl ar gyfer staff meddygol;
- bu cyfraddau blaenoriaethu gan nyrsys yn arafach nag a ddisgwyliwyd gan CSUK;
- roedd angen màs critigol o staff ar y gwasanaeth yn ystod dyddiau'r wythnos, a gyfyngodd y potensial i symud staff o ddyddiau'r wythnos i benwythnosau;
- roedd y gwasanaeth yn newydd ac nid oedd data amrywiant tymhorol ar gael er mwyn trosglwyddo'r gweithlu i fisoedd y gaeaf o lefelau misoedd yr haf.

2.17 Fodd bynnag, trosglwyddodd telerau ac amodau'r contract y risgiau a oedd yn gysylltiedig â staffio'r gwasanaeth yn ddigonol ar bob adeg, yn cynnwys costau meddygol sy'n cynyddu a materion effeithlonrwydd staff i CSUK. Mae'r cynnydd mewn pwysau ar ofal cynradd ac eilaidd yn ystod misoedd y gaeaf wedi'i ddogfennu'n dda, a byddai wedi bod yn rhesymol disgwyl i unrhyw ragdybiaethau cynllunio adlewyrchu hyn. Mewn unrhyw achos, mae'r contract yn trosglwyddo'r risgiau sy'n gysylltiedig â newidiadau mewn galw i'r darparwr, a byddai dim ond yn briodol gwneud taliadau ychwanegol os oedd tystiolaeth glir bod y galw wedi mynd y tu hwnt i lefel resymol y contract. Yn amlwg, nid dyma oedd yr achos pan ddyfarnodd BILI Caerdydd arian ychwanegol i CSUK.

2.18 Dyfarnodd y BILI arian ychwanegol i reoli'r risgiau a drosglwyddwyd eisoes i CSUK o dan y contract. Felly, ni sicrhaodd yr arian ychwanegol unrhyw wasanaethau ychwanegol y tu hwnt i'r rhai yr oedd yn ofynnol i CSUK eu darparu o dan delerau'r contract, a chynrychiolodd werth gwael am arian. Ar ddiwedd mis Mawrth 2005, gorffennodd BILI Caerdydd wneud taliadau ychwanegol i CSUK a gwnaeth gais bod y cwmni'n ailgyflunio'r gwasanaeth i roi ystyriaeth i uchafbwyntiau'r galw ar foreau Sadwrn a boreau Sul, o fewn y proffil cost a nodwyd yn y contract.