



Cyfarfod

CYFARFOD ARBENNIG O'R PWYLLGOR CRAFFU GOFAL

Dyddiad ac Amser

**10.30 y.b., DYDD MAWRTH, 6ED TACHWEDD, 2018
NODER: CYNHELIR SESIWN BRIFFIO I'R AELODAU YN UNIG AM 10.00YB**

Lleoliad

Siambr Hywel Dda, Swyddfa'r Cyngor, Caernarfon LL55 1SH

Pwynt Cyswllt

Eirian Roberts

01286 679018

eirianroberts3@gwynedd.llyw.cymru

(Dosbarthwyd Dydd Llun, 29 Hydref 2018)

PWYLLGOR CRAFFU GOFAL

AELODAETH (18)

Plaid Cymru (10)

Y Cynghorwyr

Menna Baines
Elin Walker Jones
Olaf Cai Larsen
Linda Ann Jones
Peter Read

Alan Jones Evans
Dafydd Owen
Annwen Daniels
Rheinallt Puw
Catrin Wager

Annibynnol (5)

Y Cynghorwyr

Eryl Jones-Williams
Beth Lawton
Angela Russell

Richard Medwyn Hughes
Dewi Wyn Roberts

Llais Gwynedd (1)

Y Cynghorydd
Anwen J. Davies

Annibynnol Unedig Gwynedd (1)

Y Cynghorydd
Sedd Wag - Annibynnol Unedig Gwynedd

Aelod Unigol (1)

Y Cynghorydd
Nigel Pickavance

Aelodau Ex-officio

Cadeirydd ac Is-gadeirydd y Cyngor

R H A G L E N

1. YMDDIHEURIADAU

Derbyn unrhyw ymddiheuriadau am absenoldeb.

2. DATGAN BUDDIANT PERSONOL

Nodi unrhyw ddatganiad o fuddiant personol.

3. MATERION BRYN

Nodi unrhyw faterion sy'n fater brys ym marn y Cadeirydd fel y gellir eu hystyried.

4. AROLYGIAD O WASANAETHAU PLANT CYNGOR GWYNEDD 4 - 27

Aelod Cabinet – Y Cyngorydd Dilwyn Morgan

I dderbyn adroddiad ar yr uchod (ynghlwm).

5. ADRODDIAD BLYNYDDOL AR YMDRIN A CHWYNION A CHEISIADAU GWYBODAETH YR ADRAN PLANT A CHEFNOGI TEULUOEDD 2017-18 28 - 51

Aelod Cabinet – Y Cyngorydd Dilwyn Morgan

I dderbyn adroddiad ar yr uchod (ynghlwm).

Eitem 4

Cyfarfod	Pwyllgor Craffu Gofal
Dyddiad	6 Tachwedd 2018
Pwnc	Arolygiad o Wasanaethau Plant Cyngor Gwynedd
Awdur	Sharon Eastlake
Aelod Cabinet	Cynghorydd Dilwyn Morgan

- 1 Cyflwynir yma yr adroddiad ar yr Arolygiad o Wasanaethau Plant Cyngor Gwynedd.
- 2 Gofynnir i Aelodau'r Pwyllgor Craffu:
 - graffu'r Adroddiad,
 - holi unrhyw gwestiynau i'r Arolygydd a'r Aelod Cabinet
 - gwneud unrhyw argymhelliad/argymhellion.

Arolygiad o Wasanaethau Plant Cyngor Gwynedd

Tud. 6

Cynnwys

Cyflwyniad	4
Trosolwg	5
Meysydd i'w datblygu	8
Trefniadau mynediad: Gwybodaeth, Cyngor a Chymorth	10
Asesiad	12
Gofal a chymorth a chynllunio llwybrau	14
Diogelu	19
Arwain, rheoli a llywodraethu	21
Methodoleg	23
Cydnabyddiaethau	24

Cyflwyniad

Gwnaeth Arolygiaeth Gofal Cymru (AGC) gynnal arolygiad o wasanaethau i blant yng Ngwynedd yn ystod mis Mai 2018.

Roedd ein dull ar gyfer yr arolygiad yn seiliedig ar yr wyth datganiad llesiant a'r canlyniadau llesiant cysylltiedig a amlinellir yn *Fframwaith canlyniadau cenedlaethol ar gyfer pobl sydd angen gofal a chymorth a gofalwyr sydd angen cymorth* Llywodraeth Cymru (Mawrth 2016). Mae ein dull yn adeiladu ar safonau ansawdd cysylltiedig yr awdurdodau lleol a nodwyd yn y *Cod Ymarfer mewn perthynas â Mesur Perfformiad Gwasanaethau Cymdeithasol*, a gyhoeddwyd dan Adran 145 Deddf Gwasanaethau Cymdeithasol a Llesiant (Cymru). Yn ogystal â hyn, ystyriodd yr arolygiad allu'r awdurdod lleol i wella drwy ddadansoddi'r dull o arwain a llywodraethu swyddogaethau ei wasanaethau cymdeithasol.

Canolbwyntiodd yr arolygiad hwn ar effeithiolrwydd gwasanaethau'r awdurdod lleol a'r trefniadau i helpu ac amddiffyn plant a'u teuluoedd. Roedd cwmpas yr arolygiad yn cynnwys:

- profiad a chynnydd plant ar ffiniau gofal, plant sy'n derbyn gofal, a'r rhai sy'n gadael gofal, gan gynnwys ansawdd ac effaith gwasanaethau ataliol, effeithiolrwydd y penderfyniadau a wneir, gofal a chymorth, a chynllunio llwybrau
- y trefniadau ar gyfer darparu sefydlogrwydd i blant sy'n derbyn gofal a phlant sy'n dychwelyd adref, gan gynnwys defnyddio lleoliadau maethu, lleoliadau gofal preswyl a lleoliadau y tu allan i ardal yr awdurdod lleol
- cydymffurfio â rheoliadau gwasanaethau maethu a'r safonau gofynnol cenedlaethol
- ansawdd yr arweinyddiaeth, rhianta corfforaethol a'r trefniadau llywodraethu sydd ar waith er mwyn penderfynu, datblygu a chefnogi digonolrwydd y gwasanaeth a'r broses o'i ddarparu, yn enwedig mewn perthynas â phlant sy'n derbyn gofal, y rhai sy'n gadael gofal a'u teuluoedd.

Er bod yr arolygiad yn canolbwyntio'n bennaf ar gynnydd a phrofiad y plant a'r bobl ifanc sy'n derbyn gofal ac ar gyfnod pontio'r rhai sy'n gadael gofal i fod yn oedolion, roedd yr arolygiad hefyd yn canolbwyntio ar blant a phobl ifanc ac ymgysylltiad eu teuluoedd gyda'r canlynol:

- Gwasanaeth gwybodaeth, cyngor a chymorth a gwasanaethau ataliol
- Asesu/ailasesu anghenion o ran gofal a chymorth a chynllunio gofal a chymorth
- Ymholiadau ynglŷn ag amddiffyn plant, gweithdrefnau, camau diogelu brys, a chynlluniau diogelu gofal a chymorth.

Gwnaeth yr arolygwyr ddarllen ffeiliau achos, cyfweld â staff a chynnal arolwg staff, a chyfweld â rheolwyr a gweithwyr proffesiynol o asiantaethau partner.

Siaradodd yr arolygwyr â phlant a'u teuluoedd lle bynnag yr oedd yn bosib. Mynychodd pobl ifanc a'r rhai sy'n gadael gofal ddau grŵp ffocws.

Trosolwg o'r canfyddiadau

- Gwelsom fod gan wasanaethau plant Gwynedd gryfderau sylweddol ac roedd ganddynt weithlu ymrwymedig a chadarn sy'n ymateb i lwyth gwaith cynyddol o ran cymhlethdod a maint, ond sy'n hawdd ei drin. Roedd staff yn dangos ymroddiad ac ymrwymiad i hyrwyddo'r canlyniadau gorau ar gyfer plant a theuluoedd.
- Mae'r gwasanaeth gwybodaeth, cyngor a chymorth yn faes sydd angen ei ddatblygu'n barhaus. Dim ond yn ddiweddar yr oedd yr awdurdod wedi gweithredu gofynion y Ddeddf Gwasanaethau Cymdeithasol a Llesiant, ac roedd yn cydnabod bod angen sefydlu a datblygu'r gwasanaeth ymhellach – wedi'i lywio gan wersi a ddysgwyd o arferion gweithredol. Mae angen gwneud gwaith wrth ddatblygu sut caiff pobl wybodaeth am y gwasanaethau sy'n cael eu cynnig gan yr adran, yr hyn y gallant ei ddisgwyl a'r hyn sydd ar gael yn y gymuned.
- Ymatebwyd i atgyfeiriadau mewn modd amserol, ac ar y cyfan, gwelsom fod penderfyniadau'n cael eu gwneud yn effeithiol, gyda sgysiau gan weithwyr ar ddyletswydd o ran cymhwysedd yn cael eu cynnal yn unol â gofynion y Ddeddf Gwasanaethau Cymdeithasol a Llesiant. Maes sydd angen ei ddatblygu ymhellach yw'r cynnig rhagweithiol o roi cymorth, gan ganolbwyntio ar gryfhau'r cysylltiadau gyda'r trydydd sector a gwasanaethau ataliol.
- Mae strategaeth cefnogi teuluoedd Cyngor Gwynedd yn cael ei datblygu, ac mae angen dull gwell o adnabod anghenion / anghenion nad ydynt wedi cael eu diwallu yn y sir. Dylid rhoi blaenoriaeth i ddatblygu'r strategaeth hon a chryfhau gwasanaethau ataliol ar gyfer pobl ifanc a theuluoedd. Roedd bylchau wedi eu cydnabod o ran atal ac ymyrryd yn gynnar ar draws Gwynedd, ac roedd diffyg ymwybyddiaeth ymhlith staff o wasanaethau cymorth.
- Ar y cyfan roedd asesiadau'n cael eu cynnal mewn modd amserol, yn ymateb i anghenion y plant sy'n dod i'r amlwg ac roeddent o ansawdd da. Gwelsom enghreifftiau o asesiadau a oedd yn canolbwyntio ar ganlyniadau'r plant, gyda dadansoddiad eglur wrth gydbwysu risgiau, cryfderau a rhwystrau. Pan oedd yr asesiad yn nodi angen cymwys, roedd cynllun gofal a chymorth yn cael ei ddatblygu mewn da bryd. Gwelwyd bod ansawdd y cynlluniau gofal a chymorth yn anghyson, ac nid oedd asesiadau'n cael eu diweddarau fel mater o drefn pan oedd newid sylweddol wedi bod o ran amgylchiadau unigolion neu deuluoedd er mwyn cynorthwyo gyda'r gwaith o gynllunio gofal a rhoi cymorth yn fwy effeithiol.
- Dywedodd staff gwaith cymdeithasol wrth arolygwyr fod amseroldeb ac ansawdd cyfraniadau partneriaid i asesiadau yn dda ar y cyfan.

Gwnaeth arolygwyr weld rywfaint o waith partneriaeth aml-asiantaeth effeithiol, ac ymrwymiad i gefnogi teuluoedd a chynnal plant yn eu teuluoedd. Gwelsom enghreifftiau lle roedd cyfraniad dwys gan weithiwr cymdeithasol y plentyn, tîm ar ffiniau gofal y gwasanaethau cymdeithasol ac asiantaethau partner wedi arwain at ganlyniadau da i'r plentyn a'i deulu.

- Gwelsom dystiolaeth fod cynlluniau gofal a chymorth yn cael eu hadolygu'n rheolaidd ar y cyd â phlant, teuluoedd ac asiantaethau partner. Mae angen cryfhau'r cynlluniau gofal a chymorth er mwyn galluogi plant, pobl ifanc a theuluoedd i gael dealltwriaeth fwy eglur o'r penderfyniadau a wneir, ac mewn ffordd sy'n hawdd i'w dilyn.
- Roedd adolygiadau plant sy'n derbyn gofal yn cael eu cynnal yn unol â gofynion; ond mae angen gwneud gwaith i gryfhau'r trefniadau adolygu ar gyfer plant a phobl ifanc, gan greu profiadau gwell o gynnal adolygiadau. Nid oedd rhai plant a phobl ifanc yn gweld eu proses adolygu neu lwybr asesu mewn modd cadarnhaol.
- Roedd gwasanaethau plant Gwynedd yn rhoi blaenoriaeth uchel i gadw'r plant yn ddiogel. Roedd gweithdrefnau'n gadarn ac yn amserol; roedd y staff yn hyderus wrth ddefnyddio'r gweithdrefnau, ac yn ymfalchïo yn y canlyniadau cadarnhaol a gyflawnwyd ar gyfer plant trwy eu gwaith. Mae Cyngor Gwynedd yn ceisio gwella perfformiad ymhellach trwy ganolbwyntio ar ymgysylltu â theuluoedd wrth ddatblygu 'model effeithiol o amddiffyn plant'.
- Gwelsom arweinyddiaeth a llywodraethu cadarn yng Nghyngor Gwynedd. Mae'r bwrdd rhianta corfforaethol yn uchelgeisiol wrth ddatblygu'r canlyniadau gorau i blant sy'n derbyn gofal, ac mae'r Cyngor i gyd yn cefnogi'r bwrdd yn dda.
- Roedd pennaeth y gwasanaeth yn arwain yr adran gwasanaethau plant yn hyderus ac yn gryf, gan ddangos ymrwymiad tuag at ddatblygu'n barhaus. Lleolir arbenigedd gwaith cymdeithasol proffesiynol ar yr haen hon o'r sefydliad. Roedd y tîm uwch-reolwyr yn creu diwylliant gwaith cadarnhaol, uchelgeisiol a chefnogol. Roedd uwch-reolwyr yn y gwasanaethau i blant yn llawn gwybodaeth, yn brofiadol ac yn cynnig sefydlogrwydd ar gyfer y gweithlu. Bu newidiadau yn haen rheolwr y tîm gyda rhai rheolwyr yn newydd i'w rôl.
- Ar y cyfan, roedd plant, pobl ifanc a theuluoedd yn gadarnhaol o ran y cymorth a ddarperir gan Gyngor Gwynedd. Dywedodd pobl ifanc wrthym eu bod gwerthfawrogi gonestrwydd yn anad dim, ac roeddent yn ystyried rôl y cynghorwyr personol yn hanfodol wrth eu cynorthwyo i dyfu i fod yn oedolion.
- Roedd cynnig gweithredol y Gymraeg wedi'i ymwreiddio'n llawn yn yr awdurdod lleol.

- Mae angen cryfhau'r trefniadau maethu er mwyn sicrhau bod plant yn cael profiadau cadarnhaol yn gyson, a chanlyniadau gwell pan fyddant yn derbyn gofal. Mae argaeledd gofalwyr maeth a lleoliadau addas yn faes heriol, o ystyried proffil poblogaeth Gwynedd o blant sy'n derbyn gofal - gyda chynnydd o ran y plant sy'n derbyn gofal sy'n byw gyda rheini ac unigolion cysylltiedig, ac anawsterau o ran dod o hyd i leoliadau addas ar gyfer plant sydd ag anghenion dwys.

Meysydd i'w datblygu

Trefniadau mynediad: Gwybodaeth, Cyngor a Chymorth

1. Mae angen mynd i'r afael â bylchau a gydnabyddir o ran atal ac ymyrryd yn gynnar, a chryfhau'r cynnig rhagweithiol o gymorth wrth ddatblygu cysylltiadau cryfach gyda gwasanaethau cymunedol, cryfhau'r ffordd y maen nhw'n cyfeirio pobl at asiantaethau, a datblygu ystod o wasanaethau hygyrch sydd ar gael.
2. Mae angen i ddatblygiadau diweddar o ran gwybodaeth, cyngor a chymorth gael eu hategu gan waith parhaus i hwyluso atgyfeiriadau priodol ac amserol a chyfranogiad gydag asiantaethau partner.
3. Mae angen datblygu adnodd ar gyfer staff gwybodaeth, cyngor a chymorth er mwyn rhoi'r wybodaeth ddiweddaraf am wasanaethau lleol iddynt er mwyn eu galluogi i ymgymryd â'u dyletswyddau o ran rhoi gwybodaeth yn effeithiol.
4. Mae angen sicrhau bod cronolegau yn cael eu defnyddio a'u diweddarau'n gyson er mwyn cynorthwyo ymarferwyr i fynd at wybodaeth bwysig a pherthnasol am achosion mewn da bryd er mwyn hwyluso'r gwaith o wneud penderfyniadau yn effeithiol.

Asesiad

5. Mae'n rhaid diweddarau asesiadau yn dilyn newidiadau sylweddol mewn amgylchiadau, er mwyn galluogi dull effeithiol o gynllunio gofal, a gwell dull o ymgysylltu â phlant a phobl ifanc a sicrhau canlyniadau gwell iddynt.

Gofal a chymorth a chynllunio llwybrau

6. Mae angen datblygu ymhellach y trefniadau adolygu ar gyfer plant sy'n derbyn gofal, a chynnig cyfleoedd cyson i blant a phobl ifanc gyfarfod â'r swyddog adolygu annibynnol cyn adolygiad. Mae meysydd y mae angen canolbwyntio arnynt yn cynnwys y canlyniadau y mae'r plentyn yn dymuno eu cyflawni, ystyried dymuniadau'r plentyn/person ifanc o ran lleoliad yr adolygiad, a gwelliannau o ran cofnodi anghenion y plentyn, a gwaith uniongyrchol a wnaed eisoes.
7. Mae angen datblygu ymhellach y gwaith o gynllunio gofal ac ymgysylltu â phlant, pobl ifanc a gofalwyr er mwyn sicrhau bod cynlluniau'n cael eu datblygu ar y cyd yn gyson. Mae angen cefnogi plant, pobl ifanc a gofalwyr i ddeall y penderfyniadau sy'n sail i gynlluniau gofal a chymorth.
8. Mae angen cryfhau trefniadau maethu a chydymffurfio â rheoliadau. Dylid rhoi blaenoriaeth i recriwtio gofalwyr maeth fel y gellir cynnig gwell dewis o ran lleoliadau.

Arweinyddiaeth a Llywodraethu

9. Mae angen datblygu dulliau sicrhau ansawdd gwell ar draws yr adran er mwyn sicrhau bod y gwasanaethau a ddarperir ac a gomisiynir ar gyfer plant a theuluoedd yn amserol, o ansawdd da ac yn cyflawni canlyniadau da.

Camau nesaf

10. Mae AGC yn disgwyl i Gyngor Gwynedd ystyried y meysydd a nodwyd i'w datblygu a chymryd camau priodol. Mae AGC yn ystyried bod gwasanaethau plant Gwynedd yn darparu gwasanaeth o ansawdd uchel, a bod ganddo'r gallu i adeiladu ar gryfderau sy'n bodoli eisoes. Bydd AGC yn monitro cynnydd drwy ei gweithgareddau ymgysylltu parhaus â'r awdurdod lleol.

1. Trefniadau mynediad: gwybodaeth, cyngor a chymorth

Yr hyn rydym yn disgwyl ei weld

Mae'r awdurdod yn cydweithio â sefydliadau partner i ddatblygu, deall, cydlynu, cadw'n gyfredol a gwneud y defnydd gorau o wybodaeth, cymorth a chyngor o'r sector statudol, gwirfoddol a phreifat a'r adnoddau sydd ar gael yn ei ardal. Mae gan bawb, gan gynnwys gofalwyr, fynediad at wybodaeth gynhwysfawr ynglŷn â gwasanaethau ac maent yn derbyn cyngor a chymorth yn ddi-oed, gan gynnwys gwybodaeth am eu cymhwysedd a'r hyn y gallant ei ddisgwyl o ran yr ymateb a gânt gan y gwasanaeth. Mae trefniadau'n effeithiol wrth ohirio ac atal yr angen am ofal a chymorth. Mae pobl yn ymwybodol o fannau cyswllt allweddol ac yn gallu eu defnyddio'n rhwydd. Mae'r gwasanaeth yn gwrandao ar bobl ac yn dechrau gyda ffocws ar yr hyn sy'n bwysig iddynt. Mae dangos y ffordd ac atgyfeirio pobl yn effeithiol yn cynnig dewis i bobl ynghylch cymorth a gwasanaethau sydd ar gael yn eu hardal, yn enwedig gwasanaethau ataliol. Mae partneriaid yn deall trefniadau mynediad at ddarpariaeth gwasanaethau cymdeithasol statudol ac mae'r bobl sy'n ymwneud â'r gwasanaeth yn gweithredu'n effeithiol.

Crynodeb o'r canfyddiadau

- 1.1. Roedd yr awdurdod lleol wedi bod yn gweithio'n galed yng nghyd-destun y Ddeddf Gwasanaethau Cymdeithasol a Llesiant er mwyn ail-lunio ei wasanaethau, ond ar adeg yr arolygiad, ers mis Ebrill 2018 yn unig yr oedd y gwasanaeth gwybodaeth, cyngor a chymorth wedi bod yn gweithredu. Bu cynnydd o ran y galw am wasanaeth i blant, gyda'r atgyfeiriadau a dderbyniwyd yn uwch yn ystod 2018 nag yn ystod 2014 pan gynhaliwyd yr arolygiad diwethaf. Ymatebir i atgyfeiriadau a dderbynnir gan y gwasanaeth gwybodaeth, cyngor a chymorth mewn modd amserol a phriodol. Gwnaethom arsylwi ar ymatebion yn cael eu rhoi mewn da bryd ac mewn modd priodol i atgyfeiriadau amddiffyn plant. Gwelsom staff yn y gwasanaeth gwybodaeth, cyngor a chymorth yn defnyddio'r sgwrs *yr hyn sy'n bwysig* a'r pum cam at gymhwysedd yn unol â chanllawiau'r Ddeddf Gwasanaethau Cymdeithasol a Llesiant.
- 1.2. Roedd cynnig gweithredol y Gymraeg wedi'i ymwreiddio'n llawn, a'r Gymraeg oedd iaith gwaith yr awdurdod lleol. Roedd yn gallu darparu gwasanaeth dwyieithog, gyda'r mwyafrif helaeth o'r gweithlu yn siarad Cymraeg.
- 1.3. Gwelsom fod y gwasanaeth gwybodaeth, cyngor a chymorth yn dal i ymwreiddio, ac nid oedd yn cael ei gefnogi eto gan drothwyon clir a oedd wedi'u negodi gyda phartneriaid. Roedd staff yn y gwasanaeth gwybodaeth, cyngor a chymorth yn darparu asesiadau cymesur ac yn ymgymryd â gwaith cymdeithasol yn y tymor byr i hwyluso gwaith ataliol. Pan oedd angen ymrwymiad yn y tymor hirach, neu ymyrryd i amddiffyn plant, roedd achosion yn cael eu trosglwyddo i'r timau ardal berthnasol. Gwelsom dystiolaeth fod achosion yn cael eu trosglwyddo i'r timau yn briodol. Gwelsom achosion amddiffyn plant yn cael eu trosglwyddo'n ddi-

dor o'r gwasanaeth gwybodaeth, cyngor a chymorth i'r timau ardal a fyddai'n cynnal yr ymchwiliadau amddiffyn plant.

- 1.4. Gwelsom y byddai'r sawl sy'n gwneud y penderfyniadau yn y gwasanaeth gwybodaeth, cyngor a chymorth yn defnyddio System Wybodaeth Gofal Cymunedol Cymru er mwyn cael mynediad at wybodaeth gefndirol a gwneud penderfyniadau gwybodus ynghylch atgyfeiriadau sy'n dod i mewn. Gwelsom dystiolaeth o blant lle roedd ail atgyfeiriadau wedi cael eu gwneud, ac mae angen dull cryfach o sicrhau bod y wybodaeth yn cael ei chasglu'n effeithlon i alluogi penderfyniadau effeithiol. Dim ond yn ddiweddar yr oedd System Wybodaeth Gofal Cymunedol Cymru wedi'i rhoi ar waith yng ngwasanaethau plant Gwynedd, ac fe'u gwelsom yn anodd cael trosolwg o'r plentyn oherwydd bod gwaith datblygu'n parhau ar y system er mwyn sicrhau y gellir cael mynediad at wybodaeth a'i storio mewn modd amserol. Roedd y system yn achosi rhywfaint o heriau ar gyfer ymarferwyr ar draws timau, yn enwedig wrth chwilio am wybodaeth. Dywedodd ymarferwyr wrthym nad oeddent bob amser yn hyderus eu bod wedi dod o hyd i'r holl wybodaeth y gallai fod ei hangen arnynt. Gallai trefnu ffeiliau achos yn ôl cronoleg gynorthwyo'r sawl sy'n gwneud penderfyniadau i wneud penderfyniadau priodol mewn da bryd.
- 1.5. Roedd uwch-ymarferydd y gwasanaeth gwybodaeth, cyngor a chymorth yn cynnal trafodaethau strategaeth ynghylch atgyfeiriadau newydd mewn da bryd, cyn eu trosglwyddo i dîm. Gwelsom dystiolaeth o waith gweithredol da rhwng adrannau'r gwasanaethau i blant a'r heddlu a rhai gweithwyr ieuchyd proffesiynol.
- 1.6. Mae angen gwneud rhagor o waith er mwyn datblygu'r gwasanaeth gwybodaeth, cyngor a chymorth sydd newydd ei sefydlu, er mwyn galluogi gweithwyr i roi gwybodaeth gynhwysfawr i'r cyhoedd. Roedd y Gwasanaeth Gwybodaeth i Deuluoedd yn rhan o'r gwasanaeth gwybodaeth, cyngor a chymorth ac roedd gan aelodau staff fynediad i DEWIS, fodd bynnag, nid oedd rhai aelodau o'r staff yn hyderus bod ganddynt restr gynhwysfawr o wybodaeth y gallent ei dynnu arno. Ni welsom wybodaeth ar gael ar gyfer y sawl sy'n galw'r swyddfeydd ynghylch yr amrediad o wasanaethau sydd ar gael yn eu cymunedau a'r gwasanaethau ataliol a ddarperir gan yr awdurdod lleol.
- 1.7. Roedd yn bositif gweld gweithiwr 'tîm o gwmpas y teulu' fel aelod o wasanaeth gwybodaeth, cyngor a chymorth - byddai ei rôl i ymateb i atgyfeiriadau a mapio meysydd o angen a chyfeirio pobl at wasanaethau ataliol ac yn y gymuned.
- 1.8. Mae Cyngor Gwynedd eisoes wedi nodi'r diffyg hwn, ac yn cymryd camau yn barod i wneud gwelliannau. Mae argaeledd gwasanaethau ataliol a chyfeirio'n effeithiol at sefydliadau yn y trydydd sector yn faes sy'n cael ei ddatblygu, a ategir gan y 'Strategaeth Cefnogi Teuluoedd' sydd bellach yn cael ei datblygu gyda phenodiad uwch-reolwr yn ddiweddar.

2. Asesiad

Yr hyn rydym yn disgwyl ei weld

Mae'r holl bobl sydd â hawl i gael asesiad o'u hanghenion gofal a chymorth yn derbyn un yn eu dewis iaith. Mae'r holl ofalwyr y mae'n ymddangos bod ganddynt anghenion cymorth yn cael cynnig asesiad anghenion gofalwr, waeth pa fath o ofal a ddarperir, faint yw eu hincwm ariannol, neu ba lefel o gymorth y gallai fod ei hangen. Mae pobl yn derbyn asesiad amserol o'u hanghenion sy'n hybu eu hannibyniaeth a'u gallu i wneud dewisiadau. Mae asesiadau yn ystyried canlyniadau a safbwyntiau, dymuniadau a theimladau personol y sawl sy'n cael ei asesu a rhai'r bobl berthnasol eraill, gan gynnwys y rhai sydd â chyfrifoldeb rhiant. Mae hyn cyn belled â'i bod yn rhesymol ymarferol ac yn gyson â hybu eu lles a'u diogelwch yn ogystal â lles a diogelwch pobl eraill. Mae asesiadau yn darparu dealltwriaeth eglur o beth fydd yn digwydd nesaf ac yn arwain at gynllun sy'n berthnasol i anghenion a nodwyd. Mae camau gweithredu a argymhellir, sydd â'r bwriad o gyflawni canlyniadau sydd o bwys i bobl, yn cael eu nodi ac yn cynnwys yr holl rai y gellir eu bodloni trwy wasanaethau ataliol neu gymunedol yn ogystal â darpariaeth arbenigol.

Crynodeb o'r canfyddiadau

- 2.1. Gwelsom fod asesiadau manwl o ansawdd da yn cael eu gwneud mewn modd amserol. Gwelsom nifer o asesiadau lle'r oedd y plentyn yn destun achos cyfreithiol, ac roedd yr asesiadau hyn yn cynnwys dadansoddiad manwl o gryfderau, rhwystrau a risgiau unigolion a theuluoedd.
- 2.2. Ar y cyfan roedd ansawdd asesiadau'n dda, a gwnaeth arolygwyr weld tystiolaeth dda o blant yn cael eu gweld fel rhan o'u hasesiad a bod eu lleisiau'n cael eu clywed. Yn yr enghreifftiau gorau, roedd asesiadau'n cael eu cynhyrchu ar y cyd gyda'r teulu ac yn cynnwys yr hyn a oedd yn bwysig iddynt, gyda dadansoddiad yn canolbwyntio ar gryfderau a risgiau posibl, a oedd yn cefnogi'r gwaith o nodi anghenion cymwys a chymorth priodol yn gynnar. Roedd teuluoedd yn deall canlyniad yr asesiadau a'r camau nesaf. Dywedodd rhai teuluoedd wrth arolygwyr fod eu gweithwyr cymdeithasol a'u gweithwyr ar ffiniau gofal yn cymryd amser i wrando arnynt, yn esbonio'r broses ac yn trafod canfyddiadau'r asesiad – a bod hyn yn eu cefnogi i ddeall a gwneud y newidiadau a nodwyd. Fodd bynnag, mewn enghreifftiau eraill, nid oedd gan deuluoedd gyd-ddealltwriaeth o'r hyn a fyddai'n digwydd nesaf. Er bod asesiadau fel arfer yn cael eu rhannu'n ysgrifenedig gyda'r teulu a'r asiantaethau partner perthnasol, nododd staff nad oedd fformat y ddogfen asesu yn hawdd ei ddarllen.
- 2.3. Roedd tystiolaeth fod staff yn canolbwyntio'n benodol ar blant a phobl ifanc, ond nid oedd fformat yr asesiad bob amser yn nodi ansawdd y gwaith da a wnaed, gan gynnwys gwaith uniongyrchol fel rhan o'r asesiad.

- 2.4. Prin oedd y dystiolaeth a welsom o asesiadau'n cael eu diweddarau er mwyn llywio'r gwaith o gynllunio gofal ar gyfer plant a phobl ifanc a oedd yn derbyn cymorth yn yr hirdymor. . Byddai diweddarau asesiadau pan fo newidiadau sylweddol wedi bod yn galluogi dull mwy cadarn o sicrhau a chefnogi anghenion lleoliadau hirdymor plant a chynnal ffocws ar ganlyniadau gwell.
- 2.5. Roedd ansawdd y llwybrau asesu yn amrywio, ac roedd angen mwy o fanylion yn y dogfennau adolygu o ran anghenion a chanlyniadau diweddaraf pobl ifanc. Gwelsom dystiolaeth nad oedd pobl ifanc bob amser yn ymgysylltu â'r llwybr asesu a'r broses gynllunio, a dywedodd rhai wrthym nad oeddent yn hoffi'r fformat adolygu presennol. Roedd gweithwyr cymdeithasol o'r tîm 16 a hŷn a oedd newydd eu dyrannu i'r person ifanc yn ymgymryd â'r llwybrau asesu a'r cynlluniau. Roedd pobl ifanc yn ystyried bod y broses o lenwi'r ffurflen yn ddi-fudd ar adeg pan oeddent dan bwysau, megis gan arholiadau.
- 2.6. Roedd rhai gweithwyr cymdeithasol yn y timau wedi cael eu hyfforddi i gynnal asesiadau arbenigol, megis asesiad o bobl ifanc sydd mewn perygl o arddangos ymddygiad rhywiol niweidiol (AIMS) ac asesiad rhianta o rieni sydd ag anawsterau dysgu (PAMS). Gwelsom dystiolaeth lle'r oedd yr asesiadau hyn wedi cyfrannu at gynllunio gofal effeithiol. Gwelsom dystiolaeth o asesiadau rhieni a babanod, a'r cyfleoedd a gynigir i rieni ddangos gallu rhianta o fewn mesurau diogelu lleoliadau rhieni a babanod.
- 2.7. Roedd gwasanaeth integredig Derwen yn cynnal pob asesiad ar gyfer plant anabl, gan gynnwys y rhai hynny lle'r oedd pryderon o ran risg, neu niwed posibl i blentyn anabl. Sampl fach o asesiadau a wnaed gan y tîm yn unig a adolygwyd gan yr arolygwyr, ond ar y cyfan roedd yr asesiadau a'r cynlluniau dilynol o ansawdd da. Roedd y tîm yn cydweithio gyda'r tîm plant a theuluoedd ar rai achosion, ac roeddent yn gweld hyn fel adnodd gwerthfawr o ran cael cyngor a chymorth – yn enwedig mewn perthynas â datblygu eu harferion amddiffyn plant. Nododd arolygwyr fod ychwanegu'r uned gwyliau byr newydd i blant yn ddiweddar wedi darparu ffordd ychwanegol o gefnogi teuluoedd, a chynnig cyfleoedd ar gyfer cael profiadau cadarnhaol.

3. Gofal a chymorth a chynllunio llwybrau

Yr hyn rydym yn disgwyl ei weld

Mae pobl yn derbyn gofal, cymorth ac amddiffyniad aml-asiantaeth sy'n amserol ac effeithiol lle bo'n briodol. Mae pobl sy'n defnyddio gwasanaethau yn cael eu cefnogi gan gynlluniau gofal a chymorth sy'n hybu eu hannibyniaeth, dewis a lles, sy'n helpu i'w cadw'n ddiogel, ac sy'n adlewyrchu'r canlyniadau sydd o bwys iddynt. Mae pobl yn cael cymorth i ddatblygu eu galluoedd a goresgyn rhwystrau i'w cynhwysiant cymdeithasol.

Crynodeb o'r canfyddiadau

- 3.1. Mae Cyngor Gwynedd wedi nodi cynnydd o ran nifer y plant sydd wedi'u lleoli gydag aelod o'r teulu, ac sydd o dan leoliad gyda rheoliadau rhiant, ac mae hefyd wedi cydnabod yr her o ddod o hyd i leoliadau addas ar gyfer plant sydd ag anghenion dwys a chymhleth.
- 3.2. Mae gan yr awdurdod lleol dulliau ar waith i sicrhau bod cynllun gofal a chymorth amserol neu gynlluniau llwybrau gan y plant a phobl ifanc sy'n derbyn gofal, sy'n unol â'r canllawiau. Mae rhywfaint o'r dogfennau cynllunio gofal yn cael eu datblygu o hyd, ar ôl i'r Ddeddf Gwasanaethau Cymdeithasol a Llesiant gael ei rhoi ar waith. Roedd ansawdd y cynlluniau gofal yn amrywio, ac nid oedd y rhan fwyaf ohonynt yn adlewyrchu asesiad wedi'i ddiweddarau. Dywedodd rhai o'r plant a phobl ifanc wrthym nad oeddent bob amser yn deall y rheswm dros y newidiadau a wnaed i'w cynlluniau gofal. Mae angen cryfhau'r cysylltiad a'r gwaith uniongyrchol gyda'r plant er mwyn eu galluogi i gael dealltwriaeth well o'u cynlluniau gofal. Fodd bynnag, gwelsom rai enghreifftiau da o gynllunio gofal a wnaed mewn partneriaeth â theuluoedd ac asiantaethau. Gwelsom dystiolaeth o weithiwr cymdeithasol yn creu cynllun un dudalen ar gyfer plentyn er mwyn sicrhau bod y cynllun yn hawdd i'w ddilyn a'i ddeall. Gwelsom dystiolaeth hefyd o gynllunio gofal effeithiol yn y gwasanaeth, lle'r oedd aelodau o'r teulu, gweithwyr cymdeithasol, gweithwyr cymorth ac asiantaethau yn cydweithio er mwyn cyd-gynhyrchu cynlluniau gofal.
- 3.3. Datblygwyd y tîm ar ffiniau gofal er mwyn cefnogi plant i aros gyda'u teuluoedd a sicrhau bod plant yn dychwelyd adref ar ôl derbyn gofal. Gwelsom dystiolaeth o'r tîm yn gweithio'n agos iawn gyda theuluoedd, ochr yn ochr â thimau gwaith cymdeithasol ac asiantaethau partner er mwyn cefnogi plant i gyflawni hyn. Gwelsom dystiolaeth o ganlyniadau da, lle'r oedd teuluoedd yn derbyn cymorth dwys ac ymateb amlasiantaethol.

Y rhai sy'n gadael gofal

- 3.4. Dywedodd rhai pobl ifanc wrthym eu bod yn gwerthfawrogi'n fawr y cymorth yr oeddent wedi'i gael gan eu cyngorwyr personol, ac roeddent yn eu hystyried yn 'achubwyr bywyd.' Er bod y gwasanaeth wedi'i gyflunio i ddarparu'r nifer lleiaf posibl o newidiadau o ran gweithwyr

cymdeithasol, clywsom y byddai rhai pobl ifanc yn croesawu cymorth gan y tîm 16 a hŷn ar adeg gynharach i'w paratoi ar gyfer dod yn oedolion, a'r heriau a oedd ynghlwm â'r cyfnod pontio hwn.

- 3.5. Gwelsom dystiolaeth o weithwyr yn dangos cryfder o ran parhau i weithio gyda phobl ifanc er gwaethaf eu hymddygiad, ac ethos cadarnhaol o fod eisiau helpu pobl ifanc i gyflawni eu potensial.
- 3.6. Roedd yr awdurdod lleol yn gweithio'n galed i annog pobl ifanc rhwng 16 a 17 i barhau i dderbyn gofal nes eu pen-blwydd yn 18, ac fel y bo'n briodol yn unol â'r 'canllaw pan fydda i'n barod' y tu hwnt i'w pen-blwydd yn 18 oed. Mae'r awdurdod lleol yn cydnabod y gall y cyfnod pontio hwn achosi pryder ymysg pobl ifanc. Gwelsom dystiolaeth o ddarpariaeth tai â chymorth ar gyfer pobl ifanc, ond mae'r awdurdod yn cydnabod bod amrediad yr opsiynau o ran llety â chymorth yn gyfyngedig, a bod angen dull strategol er mwyn galluogi pobl ifanc sydd angen cymorth parhaus i symud o wasanaethau plant i oedolion i wneud hynny'n ddi-dor.
- 3.7. Mae modd i'r rhai sy'n gadael gofal gael mynediad at gyfleoedd addysg a chyflogaeth briodol, gan gynnwys profiad gwaith. Gwelsom fod pobl ifanc yn cael eu hannog a'u cefnogi i barhau â'u haddysg a hyfforddiant. Gwelsom hefyd enghreifftiau o bobl ifanc yn cael eu cefnogi'n ariannol i barhau yn eu hastudiaethau mewn lleoliadau prifysgol. Canfuom fod y tîm 16 a hŷn yn rhagweithiol o ran defnyddio gwybodaeth broffesiynol arbenigol gan dimau eraill, er mwyn ehangu eu gwybodaeth a rhoi cyfeiriad wrth gefnogi pobl ifanc gyda'r heriau y maen nhw'n eu hwynebu.

Cynllunio yn yr hirdymor

- 3.8. Roedd yr awdurdod lleol, gan gynnwys gweithwyr cymdeithasol, rheolwyr a swyddogion adolygu annibynnol yn rhoi blaenoriaeth i ddod o hyd i leoliad parhaol ar gyfer plant a phobl ifanc sy'n derbyn gofal. Gwelsom dystiolaeth o gynllunio cynnar, rheoli achosion yn dda a goruchwyliaeth gan reolwyr, gan gynnwys trefniadau panel er mwyn sicrhau bod gan yr holl blant a phobl ifanc sy'n derbyn gofal gynllun parhaol sy'n amserol, perthnasol, effeithiol ac yn unol â'r canllawiau. Gwelsom dystiolaeth o ddull priodol o graffu ar gynlluniau gofal yng nghofnodion panel yr Amlinelliad Cyfraith Gyhoeddus, lle roedd penderfyniadau'n cael eu gwneud o ran trothwyon i ddechrau gwaith achos cyn gofal a chynllunio gofal terfynol. Mae'r defnydd o lety gwirfoddol Adran 76, (Deddf Gwasanaethau Cymdeithasol a Llesiant) wedi gostwng ac fe'i defnyddir pan fo angen llety tymor byr ar blant. Pan fo angen cynlluniau yn y tymor hirach, mae'r cynlluniau hyn yn cael eu gwneud fel rhan o achos cyfreithiol, lle caiff gwarcheidwad ei benodi er mwyn cynnal hawliau'r plentyn.
- 3.9. Gwnaeth yr awdurdod lleol ddangos ei fod wedi ymrwymo i ddychwelyd plant a phob ifanc adref yn llwyddiannus lle roedd o'r budd gorau iddynt. Lle mae'r cynllun ar gyfer y plentyn neu berson ifanc oedd dychwelyd

adref, roedd tystiolaeth o waith pwrpasol er mwyn helpu'r teulu i newid fel ei fod yn ddiogel i'r plentyn ddychwelyd i'r teulu. Roedd gweithwyr yn rhagweithiol wrth gynnig cyfleoedd i'r plant aros gyda'u rhieni.

- 3.10. Mae'r awdurdod lleol wedi sicrhau bod rheolwyr, staff a phartneriaid yn cydnabod ac yn deall rôl y swyddog adolygu annibynnol. Mae gan swyddogion adolygu annibynnol yr annibyniaeth a'r gallu i fonitro perfformiad yr awdurdod lleol fel rhiant corfforaethol, ond, mae angen bod yn fwy manwl o lawer er mwyn sicrhau bod y broses adolygu yn gadarn; yn canolbwyntio ar y plentyn ac yn herio meysydd sydd angen eu gwella i gynnal hawliau plant. Canfuom nad oedd swyddogaethau sicrhau ansawdd y swyddogion adolygu annibynnol wedi'u hymwreiddio o fewn fframwaith sicrhau ansawdd cryf, ac roedd adroddiadau'n cael eu creu yn ôl y galw, ac nid fel rhan o drefniant ffurfiol. Gwelsom dystiolaeth fod modd i swyddogion adolygu annibynnol herio cydymffurfiaeth, achosion o adael i bethau lithro ac effeithiolrwydd cyfraniadau asiantaethau i'r cynllun; fodd bynnag, roedd arolygwyr a rhai aelodau o staff yn ystyried bod angen cryfhau'r maes hwn. Mae swyddogion adolygu annibynnol yn hyderus bod ganddynt lwybrau cryf er mwyn trosglwyddo problemau i reolwyr, swyddogion ac aelodau ar lefel uwch fel y bo'n briodol.
- 3.11. Roedd adolygiadau am blant sy'n derbyn gofal yn cael eu cynnal yn unol â chanllawiau, fodd bynnag, mae angen cryfhau'r trefniadau adolygu ar gyfer plant sy'n derbyn gofal, a chynnig cyfleoedd cyson i blant a phobl ifanc gyfarfod â'r swyddog adolygu cyn yr adolygiad. Byddai hyn yn rhoi cyfle i ystyried dymuniadau'r plentyn/person ifanc o ran lleoliad yr adolygiad; cael cofnod gwell o anghenion, cryfderau a risgiau'r plentyn, meysydd o waith uniongyrchol a wnaed; llais y plentyn a chanlyniadau dymunol yn y dogfennau adolygu. Clywsom nad oedd rhai plant a phobl ifanc yn gweld adolygiadau a gynhaliwyd mewn ysgolion yn gadarnhaol, ond roedd rhai adolygiadau'n cael eu cynnal mewn ysgolion o hyd. Mewn sampl o ddogfennau adolygu a welwyd gan yr arolygwyr, nid oedd llais, safbwyntiau a dymuniadau'r plentyn wedi cael eu cofnodi ddigon, ac roedd angen mwy o fanylion er mwyn cael darlun o anghenion a risgiau cyfredol, a'r gwaith a wnaed er mwyn monitro cynnydd. Prin oedd y dystiolaeth ysgrifenedig a welsom yn y dogfennau adolygu o waith hanes bywyd yn cael ei wneud gyda'r plentyn.

Dewis lleoliad, sefydlogrwydd a lles

- 3.12. Roedd y penderfyniad i leoli plentyn i ffwrdd o'i awdurdod cartref yn seiliedig ar asesiad trylwyr a dadansoddiad o anghenion y plentyn. Gwelsom fod ystyriaethau a chymau gweithredu Cyngor Gwynedd wrth wneud lleoliad y tu allan i ardal/y tu allan i Gymru yn bodloni gofynion rheoleiddiol. Roedd paneli'n cael eu penodi'n briodol, ac roedd swyddog wedi'i enwebu yn gwneud penderfyniadau gwybodus mewn da bryd, yn eu cofnodi a'u cadarnhau. Roedd yr awdurdod lleol yn cydymffurfio â'r gofynion i hysbysu'r awdurdod sy'n derbyn bod plentyn yn symud i'w ardal ac i asesu digonolrwydd yr adnoddau i ddiwallu anghenion y

plentyn cyn i'r lleoliad gael ei wneud, er mwyn sicrhau y bydd anghenion gofal, iechyd ac addysgol y plentyn yn dal i gael eu diwallu cyn gynted ag y bydd yn dechrau byw y tu allan i ardal ei gartref, heb amharu arno ryw lawer. Roedd gan yr awdurdod lleol hefyd drefniadau da ar waith o ran yr hysbysiadau roedd yn eu derbyn gan awdurdodau lleoli.

- 3.13. Gwelsom dystiolaeth fod dod o hyd i leoliadau sy'n addas ar gyfer pobl ifanc yn broblematic. Dywedodd gweithwyr cymdeithasol wrthym fod rhai lleoliadau'n cael eu gwneud oherwydd mai nhw oedd yr unig opsiwn oedd ar gael - nid oherwydd mai nhw oedd y dewis gorau i'r plentyn o ran lleoliad. Mae'r diffyg o ran dewis yn golygu nad oes modd creu cynlluniau wrth gefn bob amser, ac mae'n cyfyngu ar allu'r gweithiwr cymdeithasol i wneud y cynlluniau gorau ar gyfer plant. Gwelsom enghraifft o blentyn yn cael ei leoli gyda theulu estynedig yn unol â'i ddymuniadau, ac enghraifft o blentyn yn cael ei leoli (mewn argyfwng) ar leoliad nad oedd yn cyd-fynd â'i anghenion yn llawn. Roedd dod o hyd i leoliadau yn y tymor hirach, a oedd yn cyd-fynd ag anghenion plant a phobl ifanc yn llawn yn dasg anodd. Gwelsom enghreifftiau o blant yn cael eu lleoli gyda rhieni, a oedd ar y cyfan yn cyflawni canlyniadau da, ond bod angen cymorth dwys i reoli lefelau risg. Gwelwyd arferion da a risgiau'n cael eu rheoli, gyda'r gweithlu yn tynnu ynghyd ac yn mynd yr ail filltir pan oedd sefyllfaoedd yn codi lle'r oedd angen cymorth dwys ar bobl ifanc. Roedd hyn yn arbennig o amlwg pan oedd y gweithlu'n ceisio cynnal plant yn eu lleoliadau.
- 3.14. Mae gan Gyngor Gwynedd strategaeth comisiynu lleoliadau sy'n nodi blaenoriaethau allweddol i fynd i'r afael ag anghenion plant sy'n derbyn gofal, ac mae'n cydnabod bod newid sylweddol wedi bod o ran proffil plant sy'n derbyn gofal. Mae 25% o blant sy'n derbyn gofal yn byw gyda rhieni; o'r 64% sydd wedi'u lleoli mewn trefniadau maethu, mae 27% gyda theulu a ffrindiau, ac mae 5% wedi'u lleoli mewn gofal preswyl. Mae Cyngor Gwynedd yn gweithio gyda'i bartneriaid rhanbarthol i ddod o hyd i atebion o ran cael digon o leoliadau, ac argaeledd lleoliadau arbenigol unigryw er mwyn diwallu anghenion plant a phobl ifanc pan fo anawsterau o ran dod o hyd i leoliadau addas. Mae angen datblygu'r maes hwn o waith ar fyrder fel y gellir sicrhau canlyniadau gwell a dewisiadau priodol o ran lleoliad ar gyfer plant sy'n derbyn gofal.
- 3.15. Mae angen rhoi mwy o flaenoriaeth i recriwtio gofalwyr maeth, gan fod y tîm maethu yn wynebu galw cynyddol am asesiadau hyfywedd ac asesiadau person cysylltiedig. Mae angen canolbwyntio er mwyn cryfhau trefniadau gwaith yn y tîm er mwyn sicrhau cydymffurfiaeth â rheoliadau.
- 3.16. Gwelsom waith partneriaeth effeithiol gyda gwasanaethau addysg ac iechyd wrth sicrhau canlyniadau da ar gyfer y plant sydd angen gofal a chymorth. Gwelsom enghraifft o'r adran addysg yn sicrhau cymorth gan athro llawn amser i weithio gyda phlentyn a oedd wedi'i wahardd, a'i ailintegreiddio i addysg unwaith eto. Gwelsom lwybr clir yn galluogi plant sy'n derbyn gofal i gael mynediad at gymorth iechyd emosiynol, a chyfleoedd i ofalwyr maeth gael mynediad at gymorth ac ymgynghori â'r

gwasanaethau iechyd meddwl plant a'r glasoed (CAMHS) pan oedd gan y plant sy'n derbyn gofal anghenion emosiynol ac ymddygiadol cymhleth.

Cyfranogiad

- 3.17. Ar y cyfan, roedd gweithwyr yn hyrwyddo llais plant a phobl ifanc, ac yn gweithio mewn ffordd a oedd yn canolbwyntio ar y plentyn; fodd bynnag, nid oedd hyn yn cael ei adlewyrchu bob amser yn y cofnodion. Gwelsom fod angen ymgysylltu â phobl ifanc yn well pan oedd newidiadau'n cael eu gwneud i gynlluniau gofal, er mwyn sicrhau gwell dealltwriaeth o'r penderfyniadau a wneir.
- 3.18. Byddai plant sy'n derbyn gofal yn gwerthfawrogi cyfleoedd i gwrdd â phlant eraill sy'n derbyn gofal. Nid yw'r cyfle hwn wedi'i gynnig i blant yn y gorffennol, ac mae'n faes y mae Cyngor Gwynedd yn edrych i'w ddatblygu. Roedd person ifanc a oedd yn mynd i'r bwrdd rhianta corfforaethol er mwyn cynrychioli safbwyntiau pobl ifanc.
- 3.19. Mae polisi cwynion Cyngor Gwynedd yn eglur ac yn hawdd i'w ddilyn, a gwelwyd tystiolaeth fod rheolwyr yn rhagweithiol wrth ymateb i faterion a'u datrys yn ystod eu camau cynnar. Dywedodd rhai pobl ifanc wrthym nad oeddent yn gwybod sut i wneud cwyn, fodd bynnag, gwelsom dystiolaeth yn ystod ein harolygiad fod safbwyntiau pobl ifanc yn cael eu clywed, a bod cwynion yn derbyn ymateb mewn modd amserol a phriodol. Mae angen i'r awdurdod lleol sicrhau bod pob plentyn sy'n derbyn cymorth gan y gwasanaethau cymdeithasol yn llwyr ymwybodol o sut i wneud cwyn.
- 3.20. Cynigir eiriolaeth i blant a phobl ifanc yng Ngwynedd, ond roedd dod o hyd i ymwelydd annibynnol sy'n medru siarad Cymraeg yn cael ei ystyried yn heriol. Gwelsom dystiolaeth fod gan Gyngor Gwynedd berthynas gadarnhaol gyda darparwyr eiriolaeth, a bod ganddynt ddealltwriaeth dda o bwysigrwydd y gwasanaethau. Mae nifer y plant sy'n derbyn y cynnig am eiriolaeth yn parhau'n isel, a dylai'r awdurdod lleol ganolbwyntio'n arbennig ar werthuso ei berfformiad yn y maes hwn. Mae Cyngor Gwynedd yn edrych ar amrediad y fforymau sydd ar gael i ymgysylltu â phobl ifanc, ac mae'n cydnabod bod hwn yn faes i'w ddatblygu'n barhaus.

4. Diogelu

Yr hyn rydym yn disgwyl ei weld

Mae strategaethau diogelu lleol effeithiol yn cyfuno elfennau ataliol ac amddiffynnol. Pan fydd pobl yn dioddef camdriniaeth, esgeulustod neu niwed, neu mewn perygl ohonynt, maent yn derbyn ymatebion amlasiantaeth brys sydd wedi'u trefnu'n dda. Mae camau gweithredu sy'n deillio o gynlluniau rheoli risg neu ddiogelwch yn llwyddiannus wrth leihau risg wirioneddol neu bosibl. Nid yw pobl yn cael eu gadael mewn amgylcheddau anniogel neu beryglus. Mae polisïau a gweithdrefnau mewn perthynas â diogelu ac amddiffyn yn cael eu deall a'u hymgorffori'n dda ac yn cyfrannu at ymateb amserol a chymesur i bryderon sy'n codi. Mae'r awdurdod lleol a'i bartneriaid yn noddi diwylliant dysgu lle gellir archwilio newidiadau a gwelliannau yn ymddygiad asiantaethau a pherfformiad proffesiynol mewn modd agored ac adeiladol.

Crynodeb o'r canfyddiadau

- 4.1. Roedd yr adran yn rhoi blaenoriaeth i ddiogelu, ac roedd gweithwyr yn canolbwyntio ar sicrhau bod plant a phobl ifanc yn ddiogel. Gwelsom weithwyr medrus a chymwys sy'n cael eu cefnogi yn perfformio'n dda wrth ddiwallu angen plant a phobl ifanc i gael eu diogelu. Roedd ymholiadau amddiffyn plant yn amserol, yn drylwyr ac wedi'u llywio gan benderfyniadau a wnaed mewn cyfarfodydd strategaeth a gynhaliwyd yn unol â chanllawiau ac arferion da. Roedd canfyddiadau a phenderfyniadau o ran niwed sylweddol yn glir ac yn arwain at gamau gweithredu, gan gynnwys camau gweithredu brys yr oedd eu hangen i ddiogelu plant a phobl ifanc. Roedd gweithiwr cymdeithasol profiadol gyda'r cymwysterau priodol yn arwain ymholiadau amddiffyn plant. Gwelsom dystiolaeth o ymatebion prydlon i atgyfeiriadau amddiffyn plant, a chyswllt da gydag asiantaethau partner yn ystod y broses ymchwilio.
- 4.2. Roedd yr awdurdod yn ymwybodol o risgiau a gwendidau, gan gynnwys mewn perthynas ag ymddygiadau megis mynd ar goll, camddefnyddio sylweddau, troseddu, cam-fanteisio, masnachu pobl, ymddygiadau cymryd risg a thechnolegau newydd. Ar y cyfan, roedd camau gweithredu rhagweithiol yn cael eu cymryd i liniaru niwed neu niwed posibl, ac roedd ymddygiadau o'r fath yn derbyn ymateb wedi'i gydlynyn'n dda a oedd yn lleihau'r perygl o niwed. Mewn nifer o achosion a adolygwyd, gwnaeth arolygwyr weld dystiolaeth o waith amlasiantaeth effeithiol, a chymorth dwys yn cael ei ddarparu i deuluoedd mewn achosion lle roedd risgiau o niwed sylweddol. Yn yr achosion hyn, roedd canlyniadau da yn cael eu cyflawni, gyda phlant yn dychwelyd adref i'w rhieni. Gwnaed tipyn o waith i gynnal rhieni gyda'u teuluoedd, ac er nad oedd hyn yn bosibl ym mhob achos, roedd canlyniadau da yn cael eu cyflawni, gyda'r plant yn aml yn aros o fewn y teulu estynedig.
- 4.3. Mae gan yr awdurdod lleol ddull eglur o asesu risgiau, ac mae'r berthynas rhwng rheoli risgiau a llwybrau amddiffyn plant bob amser

wedi'u diffinio'n dda. Cafodd effeithiolrwydd y cynllun o ran diogelwch a llesiant y plentyn ei werthuso fel rhan o'r broses gynadledda ar gyfer adolygu'r gwaith o amddiffyn plant, ac roedd yn cynnwys safbwynt y person ifanc am ei gynllun. Gwelsom dystiolaeth mewn un achos lle gwrandawyd ar safbwyntiau'r plant a'u hymgorffori yn y cynlluniau, gyda chanlyniadau da yn cael eu cyflawni pan gafodd y plant eu dychwelyd adref yn llwyddiannus. Mewn rhai achosion, gallai dull cryfach o sicrhau ansawdd fod wedi cryfhau ansawdd y cynlluniau diogelu.

- 4.4. Roedd 'Amddiffyn Plant yn Effeithiol' yn newyddbeth diweddar yng ngwasanaethau plant Gwynedd, ac roedd yn cael ei dreialu mewn cynadleddau amddiffyn plant. Dyma fodel sy'n dod i'r amlwg sy'n canolbwyntio ar bedair elfen allweddol o sgysiau, trothwyon, newid a mesur. Mae hyfforddiant wedi'i roi i weithwyr cymdeithasol o ran cynnal sgysiau cydweithredol a datblygu ymwybyddiaeth yn y modd y caiff iaith ei defnyddio. Mae'r model yn ceisio mesur canlyniadau trwy ddefnyddio graddfa, gyda ffocws clir ar newid.
- 4.5. Gwelsom dystiolaeth o gynlluniau cadarn ac ymyriadau pan nodwyd risgiau o ran amddiffyn plant. Roedd grwpiau craidd amlasiantaeth effeithiol yn cael eu cynnal mewn modd amserol, a defnyddiwyd cyfarfodydd panel yr Amlinelliad Cyfraith Gyhoeddus i gynorthwyo gyda'r gwaith o gynllunio gofal a phennu lefel risg. Roedd cyfarfodydd yr Amlinelliad Cyfraith Gyhoeddus yn cael eu cadeirio gan uwch-reolwr a'u cynrychioli gan reolwyr tîm ar draws yr adran, cynghorydd cyfreithiol, darparwyr adnoddau a phartneriaid perthnasol. Gwelsom dystiolaeth o ymgysylltu'n effeithiol fel rhan o'r broses hon, ynghyd â gwaith dwys gan y tîm ar ffiniau gofal, gweithwyr cymdeithasol a phartneriaid i liniaru risgiau a chyflawni canlyniadau da. Adolygwyd cynnydd mewn da bryd o fewn proses yr Amlinelliad Cyfraith Gyhoeddus.

5. Arwain, rheoli a llywodraethu

Yr hyn rydym yn disgwyl ei weld

Mae trefniadau arwain, rheoli a llywodraethu yn cydymffurfio â chanllawiau statudol ac yn sefydlu strategaeth effeithiol gyda'i gilydd ar gyfer cyflenwi gwasanaethau o ansawdd a chanlyniadau da ar gyfer pobl. Mae diwallu anghenion pobl am wasanaethau o ansawdd yn ffocws clir ar gyfer cynghorwyr, rheolwyr a staff. Mae gwasanaethau'n cael eu harwain yn dda, mae'r cyfeiriad yn glir, ac mae'r broses o arwain newid yn gryf. Mae swyddogaethau a chyfrifoldebau drwy gydol y sefydliad yn glir. Mae'r awdurdod yn gweithio gyda phartneriaid i gyflenwi gofal a chymorth i bobl ac yn cyflawni ei gyfrifoldebau rhianta corfforaethol. Mae cyfranogiad gan bobl leol yn effeithiol. Mae gan arweinwyr, rheolwyr ac aelodau etholedig ddigonedd o wybodaeth a dealltwriaeth o arfer a pherfformiad i'w galluogi i gyflawni eu dyletswyddau'n effeithiol.

Crynodeb o'r canfyddiadau

- 5.1. Roedd y gweithlu yn cydnabod ac yn deall gweledigaeth Cyngor Gwynedd ac ethos 'Ffordd Gwynedd,' a 'rhoi pobl Gwynedd yn ganolog i bopeth rydym yn ei wneud,' ac roedd yn adlewyrchu ethos y Ddeddf Gwasanaethau Cymdeithasol a Llesiant.
- 5.2. Roedd yr aelod arweiniol ac aelodau etholedig eraill yn dangos ymrwymiad i ddarparu gwasanaethau o ansawdd da i blant, gydag ethos rhianta corfforaethol cryf yn ymestyn ar draws y cyngor. Gwelsom dystiolaeth fod yr aelod arweiniol yn frwdfrydig wrth hyrwyddo gwasanaethau i blant yn gorfforaethol. Roedd cadeirydd y bwrdd rhianta corfforaethol a'r aelod arweiniol ar gyfer plant wedi treulio amser yn cyfarfod â thimau gwaith cymdeithasol, ac roeddent yn cynnal cyfarfodydd rheolaidd gyda phennaeth y gwasanaeth a'r swyddog sicrhau ansawdd er mwyn cael dealltwriaeth well o heriau a chryfderau'r adran. Caiff bwrdd rhianta corfforaethol Cyngor Gwynedd ei gefnogi gan y prif weithredwr, sy'n cadeirio un o'r ffrydiau gwaith er mwyn datblygu gwell profiadau a chanlyniadau ar gyfer y plant sy'n derbyn gofal. Cafwyd strategaeth rhianta gorfforaethol ddiwygiedig a oedd yn ategu'r angen i ddatblygu ffrydiau gwaith, er mwyn cryfhau perfformiad y bwrdd rhianta corfforaethol.
- 5.3. Mae'n bwysig bod gwasanaethau plant yn cael blaenoriaeth barhaus, gan gynnwys plant sy'n derbyn gofal a rhai sy'n gadael gofal er mwyn galluogi'r adran i ysgogi gwelliannau i blant a theuluoedd yn wyneb nifer cynyddol o achosion, cymhlethdod y gwaith, a newidiadau a welir ym mhroffil plant sy'n derbyn gofal.
- 5.4. Gwelsom dystiolaeth o oruchwyliaeth gan aelodau wrth ddatblygu'r strategaeth cefnogi teuluoedd. Mae gwaith cynnar yn cael ei wneud ar hyn o bryd o ran mapio'r angen, gyda golwg ar ddatblygu gwasanaethau ymyrryd yn gynnar a gwasanaethau ataliol yn y sir. Cydnabyddir bod atal yn faes sydd angen ei ddatblygu a bod angen rhoi blaenoriaeth iddo.

Mae Gwynedd yn cwmpasu ardal ddaearyddol fawr, sydd ag ardaloedd gwledig helaeth, sy'n ychwanegu at gymhlethdod y gwaith o ddarparu gwasanaethau hygyrch i bob plentyn a phob teulu.

- 5.5. Mae gan Gyngor Gwynedd weithlu cadarn, medrus a phrofiadol – gyda'r rhan fwyaf o bobl wedi bod yn gweithio i'r awdurdod lleol ers blynnyddoedd lawer. Roedd y tîm uwch-reolwyr wedi'i sefydlu'n dda, ac roedd gan y gweithlu lawer o hyder ynddo. Roedd tystiolaeth fod Cyngor Gwynedd yn tyfu gweithlu medrus ei hunain – roedd ganddynt gysylltiadau gyda phrifysgol, ac roeddent yn darparu cyfleoedd da ar gyfer hyfforddiant a datblygiad parhaus. Cawsom ymateb aruthrol gan y gweithlu yn dilyn arolwg staff a anfonwyd mewn cysylltiad â'r arolygiad, a oedd yn adlewyrchu gweithlu sy'n ymwneud â gwelliant parhaus.
- 5.6. Yn gyffredinol, roedd staff yn gadarnhaol ynghylch eu profiad o weithio i'r awdurdod lleol ac roeddent yn gwerthfawrogi gallu ymarfer yn y Gymraeg. Maes a gafodd ei gydnabod fel cryfder ymhlith y gweithlu oedd y berthynas weithredol rhwng timau, adrannau ac asiantaethau allanol. Roedd tystiolaeth helaeth o hyn yn y ffeiliau achos a adolygwyd.
- 5.7. Dywedodd y gweithlu eu bod yn teimlo eu bod yn cael eu cefnogi gan reolwyr, a bod modd iddynt godi pryderon wrth iddynt ddod i'r amlwg. Roedd timau'n cael eu harwain gan reolwyr gweithredol cryf. Roedd staff wedi symud rhwng timau, a bu rhai newidiadau yn ddiweddar lle roedd gan rai timau reolwyr tîm ac uwch ymarferwyr cymharol newydd - yr oedd pob un ohonynt wedi cael cynnig hyfforddiant rheoli. Roedd pennaeth y gwasanaeth yn goruchwyllo'r gwasanaeth yn dda, ac yn adnabod ei gweithlu'n dda iawn. Roedd ganddi wybodaeth am y plant a'r teuluoedd sy'n cael eu cefnogi gan y gwasanaeth, ac roedd hi'n goruchwyllo pob plentyn sy'n destun gorchymyn cyfraith gyhoeddus ac sydd wedi'i leoli gyda rhieni mewn modd uniongyrchol. Mae pennaeth y gwasanaeth yn defnyddio amrediad o ffyrdd i gynnal goruchwyliaeth, gan gynnwys cynnal sgysiau rheolaidd gyda'i staff ac amrywiaeth o baneli.
- 5.8. Mae angen cryfhau dulliau sicrhau ansawdd er mwyn sicrhau bod lleoliadau a gomisiynir ar gyfer plant sy'n derbyn gofal o ansawdd da ac yn cyflawni canlyniadau da. Mae angen rhoi sylw i gryfhau sicrwydd ansawdd ym meysydd gwybodaeth, cyngor a chymorth ac mewn perthynas â phlant sydd ar y gofrestr amddiffyn plant a phlant sy'n derbyn gofal.
- 5.9. Roedd staff yn amlwg yn deall y polisi goruchwyllo a dogfennau, a gwelwyd arferion goruchwyllo da ar draws yr adran. Gwelsom dystiolaeth o ddisgwyliad yr awdurdod bod gweithwyr a rheolwyr yn gwneud gwaith paratoi cyn cynnal sesiynau goruchwyllo amserol, a bod gweithwyr yn gwerthfawrogi'r cyfle i adolygu achosion yn y sesiynau goruchwyllo.

Methodoleg

Gwaith maes

Gwnaethom gynnal naw diwrnod o weithgarwch gwaith maes.

Gwnaethom ddewis ffeiliau achos i'w holrhain a'u hadolygu o sampl o achosion. Adolygwyd cyfanswm o 49 ffeil achos; aethom ar drywydd 15 o'r rhain drwy gyfweiliadau olrhain a gynhaliwyd gyda gweithwyr cymdeithasol ac aelodau teulu, ac roedd pedwar yn destun grŵp ffocws olrhain a oedd yn cynnwys partneriaid amlasiantaeth.

Gwnaethom gyfweild â phlant, rhieni a pherthnasau.

Gwnaethom gyfweild ag amrywiaeth o weithwyr yr awdurdod lleol, aelodau, uwch-swyddogion, cyfarwyddwr y gwasanaethau cymdeithasol, a'r prif weithredwr.

Gwnaethom gyfweild ag amrywiaeth o sefydliadau partner, a oedd yn cynrychioli'r sector statudol a'r trydydd sector.

Gwnaethom adolygu sampl o chwech o ffeiliau goruchwyllo staff.

Gwnaethom adolygu 185 ymateb i'r arolwg staff.

Gwnaethom adolygu dogfennau ategol a anfonwyd at AGC at ddibenion yr arolygiad.

Gwnaethom edrych ar sampl o gwynion a wnaed am y gwasanaethau plant.

Y tîm arolygu:

Prif arolygydd: Sharon Eastlake. Arolygwyr ategol: Christine Jones, Kate Young, Sian Roberts.

Cydnabyddiaethau

Dymuna AGC ddiolch i'r bobl ganlynol a roddodd o'u hamser ac a gyfrannodd at yr arolygiad hwn: plant a phobl ifanc, rhieni a gofalwyr, staff, rheolwyr ac aelodau, a sefydliadau partner.

Eitem 5

ENW'R PWYLLGOR CRAFFU	Pwyllgor Craffu Gofal
DYDDIAD Y CYFARFOD	6 Tachwedd 2018
TEITL YR EITEM	Adroddiad Blynyddol ar ymdrin â chwynion a cheisiadau gwybodaeth gan yr Adran Plant a Chefnogi Teuluoedd ar gyfer 2017/2018
PWRPAS	Cyflwyno trosolwg o'r cwynion a'r ceisiadau gwybodaeth a dderbyniwyd yn ystod 2017/2018
AWDUR	Dafydd Paul, Uwch Reolwr Diogelu ac Ansawdd
AELOD CABINET	Cynghorydd Dilwyn Morgan

1. Cyflwyniad

- 1.1 Yn unol â Rheoliadau Gweithdrefn Cwynion y Gwasanaethau Cymdeithasol (Cymru) 2014 a'r Rheoliadau Gweithdrefn Sylwadau (Cymru) 2014 a ddaeth i rym ar 1 Awst, 2014, mae'n ofynnol i Gyfarwyddwr y Gwasanaethau Cymdeithasol gynhyrchu adroddiad blynyddol ar y modd yr ymchwilir ac ymdrinnir â chwynion o fewn y Gwasanaeth. Caiff yr adroddiad ei gynhyrchu gan y Swyddog Gofal Cwsmer ar ran Cyfarwyddwr y Gwasanaethau Cymdeithasol.
- 1.2 Diben yr adroddiad hwn yw darparu gwybodaeth ar niferoedd y cwynion a dderbyniwyd gan yr Adran Plant a Chefnogi Teuluoedd yn ystod y flwyddyn a'r rhesymau drostynt ynghyd â datrysiadau. Mae'r adroddiad hefyd yn cynnwys crynodeb o'r gwersi a ddysgwyd a'r camau a gymerwyd o ran y cwynion a dderbyniwyd. Ceir hefyd fanylion am y niferoedd o geisiadau gwybodaeth a dderbyniwyd yn ystod y cyfnod hwn.

2. Cyd-destun

- 2.1 Y Swyddog Gofal Cwsmer sydd yn delio gyda chwynion a cheisiadau gwybodaeth drwy gydol y flwyddyn ar ran yr Adran Plant a Chefnogi Teuluoedd.

Mae'r Swyddog Gofal Cwsmer ar gyfer yr Adran Plant a Chefnogi Teuluoedd wedi ei lleoli o dan reolaeth yr Uwch Reolwr Diogelu ac Ansawdd yn yr Adran Plant a Chefnogi Teuluoedd. Er i'r Swyddog gael ei lleoli oddi fewn i'r Gwasanaeth, mae'n bwysig nodi fod y Swyddog yn annibynnol i sicrhau yr ymdrinnir â chwynion yn unol â Chanllawiau Cwynion Gwasanaethau Cymdeithasol. Mae'r Drefn Gwynion Gwasanaethau Cymdeithasol yn benodol yn ymwneud ag unigolion sydd yn derbyn gwasanaeth gan yr Adran neud sydd â hawl i eirioli ar ran defnyddiwr gwasanaeth.

3. Hwylustod y Drefn Gwynion

- 3.1 Bydd unigolion yn cysylltu gyda'r Swyddog Gofal Cwsmer i fynegi eu hanfodlonrwydd gyda gwasanaeth yr Adran; gan amlaf mae'r dewis i wneud cwyn yn ddewis olaf ganddynt. Mae'r Swyddog yn canolbwyntio ar sicrhau

hwylustod i'r Drefn Gwyno fel bod yr achwynwyr yn ymwybodol o'u hawl i gael gwrandawriad.

Caiff gwybodaeth ynglŷn â'r drefn gwyno gryn gyhoeddusrwydd ac mae'r wybodaeth ar gael mewn amrywiaeth o fformatau e.e. taflenni, taflenni "hawdd i'w darllen" ac ar-lein. Mae'r holl wybodaeth ar gael yn Gymraeg a Saesneg fel gall yr achwynydd ddewis yr iaith sydd orau ganddo ef/ganddi hi. Mae trefniadau amgen megis braille neu ieithoedd eraill hefyd ar gael ar ofyn. Yn ogystal, gellir trefnu eiriolaeth neu gefnogaeth arall i'r achwynydd yn ei h/iaith ddethol er mwyn cynorthwyo wrth i'r Drefn Gwyno fynd rhagddi. Mae'r taflenni gwybodaeth yn cael eu diwygio a'u diweddarau'n barhaus.

Iaith ddethol yr Achwynydd i wneud ymholiad/cwyn yn ystod 2017/2018			
	Cymraeg	Saesneg	Cyfanswm Cwynion
Ymholiadau a Chwyn Anffurfiol	16	39	55
Cam 1	6	13	19
Cam 2		1	1
Ombwdsmon		0	0

4. Materion a gofnodwyd fel Ymholiadau

- 4.1 Y nod yw ymateb i bob cwyn gyda thegwch, didueddrwydd a pharch fel bod yr unigolyn yn hyderus y bydd eu cwyn yn derbyn ymdriniaeth broffesiynol a hynny mewn modd positif. Yn aml, pan mae'r unigolyn yn dewis peidio â dilyn y Drefn Gwynion ffurfiol fe ymdrinnir â'r mater fel ymholiad neu gwyn anffurfiol. Enghraifft arall o hyn fyddai llythyr gan Aelod Seneddol neu Gynghorydd lleol sy'n dymuno mynegi anfodlonrwydd neu sydd angen ateb penodol i gwestiwn.
- 4.2 Trwy ymateb yn bositif yn ystod y camau cynnar hyn, gall rhai materion gael eu datrys yn effeithiol heb fod angen dilyn y Drefn Gwynion ffurfiol gan fod hwn yn gyfle i ymdrin ag unrhyw gamddealltwriaeth neu ymateb i ymholiadau. Heb os, dyma'r canlyniad gorau i bawb. Un o'r themâu amlwg wrth ddelio ag ymholiadau a chwynion anffurfiol ydy camddealltwriaeth rhwng pobl megis diffyg cyfathrebu clir.

TABL 1. Ymholiadau a Chwynion Anffurfiol a dderbyniwyd 2017/2018	
	<i>Plant a Chefnogi Teuluoedd</i>
<i>Cyfreithwyr</i>	4
<i>Ombwdsmon</i>	0
<i>Aelodau lleol</i>	2
<i>Aelodau Seneddol neu Aelodau Cynulliad</i>	16
<i>Defnyddwyr Gwasanaeth</i>	0
<i>Perthynas</i>	25
<i>Y Cyhoedd</i>	4
<i>Gofalwr Maeth</i>	0

<i>Asiant Arall e.e. gwasanaeth eiriolwr</i>	4
<i>Siroedd eraill</i>	0
<i>Gweithiwr Cymdeithasol</i>	0
<i>Comisiynydd Gwybodaeth</i>	0
Cyfanswm	55

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

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

Mae'n deg dweud fod tuedd clir dros y 4 blynedd diwethaf ers cyflwyno Rheoliadau Gweithdrefn Gwynion y Gwasanaethau Cymdeithasol (Cymru) 2014, gan mai dim ond un cwyn sydd wedi ei uchafu i Gam 2 yn y cyfnod hwn. Mae hyn o ganlyniad i'r proffesiynoldeb mae'r Rheolwyr Tîm ac Uwch Reolwyr yn ei ddangos wrth ddelio â chwynion. Maent yn deall y pwysigrwydd o ddatrysiaid lleol, ac wrth drafod yn uniongyrchol gyda'r achwynydd, maent yn gallu cyfarch materion cyn gynted â phosib. Mae hyn yn sicrhau bod y Gwasanaeth yn gallu parhau i gydweithio gyda'r teulu er lles y plentyn/person ifanc.

Ceir dadansoddiad o'r cwynion Cam 1 yr ymdriniwyd â hwy yn ystod 2017/2018 yn **Atodiad 1**.

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

- 6.1 Trwy ddilyn yr egwyddor o ganolbwyntio ar ddatrysiaid buan a lleol yn llwyddiannus, yn arferol, nid oes rhaid i gwynion gael eu dwysáu i Gam 2 - Ymchwiliad Ffurfiol o'r Drefn Gwynion er mwyn datrys anghydfod/anawsterau/materion. Mewn cymhariaeth ag Awdurdodau Lleol eraill yng Ngogledd Cymru, mae Adran Plant a Chefnogi Teuluoedd Cyngor Gwynedd yn hynod lwyddiannus wrth ddelio â chwynion yng Ngham 1, tra mae cyfran uwch o gwynion Awdurdodau eraill yn dwysáu i Gam 2.
- 6.2 Pe byddai achwynydd eisiau uchafu eu cwyn i Gam 2, byddai'n rhaid iddynt ddarparu cofnod llawn o'u cwyn ynghyd ag unrhyw ddeilliannau; dyma fydd yn ffurfio'r sylfaen ar gyfer beth rydym yn ei alw'n Ymchwiliad Cam 2. Mae'r ymchwiliad yn cael ei gynnal gan ddau berson annibynnol i'r Cyngor sydd yn cael eu hadnabod fel Ymchwilydd Annibynnol a Pherson Annibynnol. Eu rôl ydy cyfarfod gyda'r achwynydd, cyfweld staff perthnasol a darllen y ffeil gofal cymdeithasol. Yn dilyn hyn maent yn creu adroddiad o'u darganfyddiadau

ynghyd â unrhyw argymhellion i'r Adran. Penderfyniad yr Adran yw ymateb yn uniongyrchol i'r achwynydd am gynnwys yr adroddiad.

- 6.3 Yn ystod 2017/2018, derbyniwyd un cais i uchafu cwyn i Gam 2 y Drefn Gwynion Statudol Gwasanaethau Cymdeithasol. Mae'r ymchwiliad wedi dod i ben ac mae ymateb cynhwysfawr wedi cael ei ddarparu i'r achwynydd unigol. Fodd bynnag, penderfynodd yr achwynydd i gyfeirio'r achos ymlaen at yr Ombwdsmon yn ystod haf 2018. Bydd y gwyn hwn felly yn cael eu hadrodd yn adroddiad blynyddol 2018/2019.

Ceir dadansoddiad o'r gwyn Cam 2 yr ymdriniwyd â hi yn ystod 2017/2018 yn **Atodiad 2**.

7. Cwyn wedi ei throsglwyddo i Ombwdsmon y Gwasanaethau Cyhoeddus

- 7.1 Mae gan bob unigolyn hawl i gwyno yn uniongyrchol i Ombwdsmon y Gwasanaethau Cyhoeddus os ydynt yn anfodlon gyda gwasanaeth yr Adran ar unrhyw bryd yn ystod y broses gwyno.

Yn arferol, os na ymdriniwyd â'r gwyn o dan Gam 1 o'r Drefn Gwynion Statudol y Gwasanaethau Cymdeithasol eisoes, caiff y gwyn ei chyfeirio yn ôl i'r Adran i geisio datrys y gwyn yn lleol. Os yw'r unigolyn yn parhau yn anfodlon wedi hynny, mae ganddynt hawl i ddwysáu eu cwyn i Gam 2 o'r Drefn Gwynion Statudol y Gwasanaethau Cymdeithasol neu fynd yn ôl at Ombwdsmon y Gwasanaethau Cyhoeddus dros Gymru neu Gomisiynydd yr Iaith Gymraeg neu'r Comisiynydd Cydraddoldeb a Hawliau Dynol yn dibynnu ar natur y gwyn i gynnal ymchwiliad.

- 7.2 Roedd un ymholiad Ombwdsmon yn parhau o 2016/2017. Cysylltodd yr achwynydd â'r Ombwdsman gan eu bod yn anhapus gydag ymateb yr Adran ynghyd â'r penderfyniad i wrthod uchafu eu cwyn i Gam 2 y Drefn Gwynion Gwasanaethau Cymdeithasol. Darparwyd esboniad llawn o'r sefyllfa ynghyd â dogfennaeth berthnasol i'r Ombwdsman am y gwyn. Derbyniwyd ymateb gan yr Ombwdsman yn niwedd mis Ebrill 2017, felly bydd y canlyniad yn cael ei nodi yn adroddiad blynyddol 2018/2019.

TABL 2 Trefn Gwyno Statudol y Gwasanaethau Cymdeithasol 2017/2018	
	<i>Plant a Chefnogi Teuluoedd</i>
<i>Cam 1</i>	19
<i>Cam 2</i>	1
<i>Ombwdsmon</i>	0
Cyfanswm	20

8. Ymlyniad at Amserlen Ymateb y Drefn Gwyno Statudol

- 8.1 Mae gan yr Awdurdod Lleol ddyletswydd i ddarparu gwybodaeth ar y modd y mae'n archwilio ac ymdrin â chwynion o fewn yr amserlen a nodwyd yn y Canllaw a'r Rheoliadau.

TABL 3 Trefn Gwyno Statudol y Gwasanaethau Cymdeithasol Perfformiad Ymateb 2017/2018						
Cam 1						
<i>Cwynion a dderbyniwyd cyn pen 12 mis i'r digwyddiad</i>	<i>Cwynion a dderbyniwyd 12 mis ar ôl y digwyddiad</i>	<i>Wedi eu cydnabod o fewn 2 ddiwrnod</i>	<i>Trafodaeth i gael ei ddatrys cyn pen 10 diwrnod</i>	<i>Penderfyniad wedi ei gyhoeddi cyn pen 5 diwrnod</i>	<i>Amser ymateb wedi'i ymestyn</i>	<i>Cyfartaledd dyddiau wedi eu hystyng</i>
19	0	19	15	14	5	28*
Cam 2						
<i>Nifer a gydnabuwyd mewn 5 diwrnod</i>	<i>Nifer o ymatebion a dderbyniwyd mewn 25 diwrnod gwaith</i>	<i>Nifer wedi'u gohirio dan amgylchiadau eithriadol</i>			<i>Nifer a gyflawnwyd mewn 6 mis</i>	
1	0	1			0	

*Dylid nodi fod y cyfartaledd o ddyddiau wedi eu hystyng yn uwch na'r arfer ar gyfer 2017/2018 gan fod un gwyn, sef GC/4200-17, wedi cymryd 110 diwrnod gwaith i'w datrys yn llawn. Roedd cyfartaledd dyddiau wedi eu hystyng ar gyfer y pedair cwyn arall yn 7.5 diwrnod gwaith.

9. Dysgu Gwersi ac Adnabod Tueddiadau - gweler Atodiad 1

9.1 Cyflwynir adroddiad chwarterol i gyflwyno'r modd yr ymdrinnir â chwynion i Bennaeth yr Adran Plant a Chefnogi Teuluoedd. Mae hwn yn gyfle i ddadansoddi pob cwyn ac i drafod a dysgu er mwyn gwella'r gwasanaeth sy'n cael ei gynnal gan yr Adran.

9.2 Tueddiadau Cwyno - Adran Plant a Chefnogi Teuluoedd

Mae'r Adran Blant a Chefnogi Teuluoedd yn gweithio yn ddyddiol gydag amrediad eang o deuluoedd gwahanol. Mae rhai teuluoedd yn dod i sylw'r Adran drwy ofyn yn uniongyrchol am gymorth, er enghraifft, os oes anabledd gan eu plentyn. Mae'r mwyafrif o deuluoedd yn dod i sylw'r Adran oherwydd pryderon dros les a diogelwch plentyn neu berson ifanc.

Oherwydd natur gwaith Gweithwyr Cymdeithasol, yn anffodus mae tensiwn neu wrthdaro gyda theuluoedd yn rhan annatod o'u gwaith. Mae rhaid i Weithwyr Cymdeithasol wneud penderfyniadau anodd iawn, ac nid yw teuluoedd yn hapus bob amser. Mae'r Adran yn deall ac yn derbyn y gall teuluoedd fod yn anfodlon sydd yn arwain atynt i wneud cwyn ffurfiol yn erbyn y Gweithiwr Cymdeithasol. Y Rheolwr Tîm perthnasol sydd yno yn adnabod a oes sylfaen i'r gwyn gan geisio dod i ddatrysiaid cyn gynted â phosib er lles y plentyn/person ifanc.

9.3 Anhapus gyda Gweithiwr Cymdeithasol

Roedd sawl cwyn a dderbyniwyd dros y flwyddyn ddiwethaf yn ymwneud â Gweithiwr Cymdeithasol yn bennaf o ganlyniad i unigolion yn anhapus gyda'u

gweithrediadau a gyda phenderfyniadau'r Gweithiwr Cymdeithasol. Derbyniwyd sawl cwyn hefyd o ganlyniad i ddiffyg cyfathrebu clir rhwng y Gweithiwr Cymdeithasol a'r unigolyn/teulu'r plentyn.

Nid oes thema glir am y math o gwynion a gafodd eu gwneud yn erbyn Gweithwyr Cymdeithasol gan fod pob cwyn yn unigol i'r achos. Yn unol â'r Canllawiau Cwynion, bydd y Rheolwr Tîm yn trafod y gwyn gyda'r unigolyn. Drwy gynnal trafodaeth, mae'r Rheolwr Tîm yn gallu ymateb i faterion yn uniongyrchol ac mae'r mwyafrif o achosion yn cael eu datrys dros y ffôn; mae'n glir fod y ffordd yma o ddelio â chwynion yn gweithio. Yn y mwyafrif o achosion, mae'r gwyn yn deillio o gamddealltwriaeth a cham-gyfathrebu. Unwaith caiff y materion eu hesbonio'n llawn, rhan fwyaf o'r amser, bydd yr achwynydd yn hapus i barhau i weithio gyda'r Gweithiwr Cymdeithasol er lles y plant.

Mae cyfathrebu clir yn hynod bwysig ac mae'r ffordd mae pethau yn cael eu hesbonio i deuluoedd o'r cychwyn yn hanfodol i sicrhau eu bod yn deall pam mae'r Gwasanaeth yn gwneud yr hyn maent yn ei wneud, beth mae'r Gwasanaeth yn gallu ei gynnig a pham, mewn rhai achosion, nad oes modd cynnig unrhyw Wasanaeth o gwbl.

9.4 **Achwynwyr a Disgwyliadau Rhiant**

Mae'n anodd ymateb i gwynion gan deuluoedd sydd yn teimlo y dylai'r Gwasanaeth wneud mwy i'w cefnogi, yn credu y dylent dderbyn mwy o wasanaeth/cyswllt ac yn credu y dylid dychwelyd eu plant yn ôl i'w gofal. Mae disgwyliadau rhieni o beth mae'r Gwasanaeth yn gallu ei gynnig yn uchel, os ydynt yn teimlo eu bod wedi cael eu methu mewn unrhyw ffordd gan y Gwasanaeth maent yn gwneud cwyn.

Mae'n bwysig iawn nodi hefyd, ar sawl achlysur pan fydd achwynwyr yn cysylltu gyda'r Swyddog Gofal Cwsmer yn gyntaf maent o dan deimlad – boed hynny yn flin neu'n ofidus am benderfyniad neu gamddealltwriaeth. Yn y mwyafrif o achosion, bydd yr achwynydd yn fodlon wedi iddynt gael y cyfle i drafod eu pryder gyda'r Swyddog Gofal Cwsmer yn gyntaf ac yna gyda'r Rheolwr Tîm perthnasol, a byddent yn hapus gyda chanlyniad y trafodaethau hyn.

9.5 **Hafan y Sêr**

Cafwyd dwy gwyn Cam 1 a sawl ymholiad yn ystod y flwyddyn ynghylch Hafan y Sêr, yr Uned Egwyl Fer newydd ym Mhenrhyndeudraeth, ac yn benodol fod oediad wedi bod yn agor yr Uned newydd. Roedd datblygu'r uned newydd yn brosiect sylweddol o ran ei natur, ac yn anffodus, bu sawl rhwystr annisgwylidig yn ystod rhediad y prosiect. Wrth edrych yn ôl ar y prosiect hwn, ac wrth ystyried prosiectau tebyg i'r dyfodol, efallai y dylid ystyried y trefniadau rheoli prosiect ac a oes angen rheolwr prosiect penodol ar gyfer datblygiad o'r maint hwn.

Mae'r Uned bellach wedi agor, felly ni ragwelir y bydd rhagor o gwynion penodol o'r math hyn am yr Uned yn y dyfodol.

10. Hyfforddiant ac Ymwybyddiaeth i Staff

- 10.1 Rhan bwysig o ddyletswydd y Swyddog Gofal Cwsmer yw darparu hyfforddiant i staff o ran y Drefn Gwynion, fel bod staff yn llwyr ymwybodol o'r drefn ac yn hyderus ynglŷn â'u rôl nhw.

Mae bwriad cynnal hyfforddiant yn ystod 2018/2019 i loywi ymwybyddiaeth staff yr Adran o'r Drefn Gwynion a'r Rheoliadau Gweithdrefn Cwynion y Gwasanaethau Cymdeithasol (Cymru) 2014.

Mae Llywodraeth Cymru yn ymgynghori ar hyn o bryd er mwyn llunio trefn gwynion newydd a fydd yn cyd-fynd yn well gydag egwyddorion y Ddeddf Gwasanaethau Cymdeithasol a Llesiant (Cymru) 2014. Unwaith y bydd y canllawiau newydd hyn wedi cael sêl bendith y Llywodraeth, bydd hyfforddiant pellach yn cael ei drefnu i holl staff yr Adran.

11. Dyletswyddau Eraill

- 11.1 Mae'r Swyddog Gofal Cwsmer Plant a Chefnogi Teuluoedd nid yn unig yn ymdrin â chwynion ac ymholiadau ond hefyd gyda cheisiadau am wybodaeth yn unol â Deddf Rhyddid Gwybodaeth 2000 a Deddf Diogelu Data 1998. Caiff y ceisiadau hyn eu gwneud gan yr Heddlu, Cyfreithwyr, Bwrdd Iechyd, Awdurdodau Lleol yn ogystal ag unigolion. Yn unol â'r Deddfau hyn, mae amserlenni penodol i lynu atynt. Mae penderfynu pa wybodaeth sy'n briodol i gael ei ryddhau yn waith sy'n gofyn am fedrusrwydd a gall fod yn her emosiynol ar brydiau. Mae'r Swyddog sydd yn ymdrin â'r ceisiadau am wybodaeth yn treulio oriau maith ar rai o'r ceisiadau mwy cymhleth y mae'r Adran yn eu derbyn. Mae hyn yn golygu bod nifer sylweddol o oriau yn cael eu defnyddio i sicrhau bod y ceisiadau am wybodaeth yn cael eu hateb ymhen yr amser penodedig.
- 11.2 Roedd nifer y ceisiadau am wybodaeth a wnaethpwyd o dan y Ddeddf Diogelu Data 1998 yn uwch yn ystod 2017/2018 o gymharu â 2016/2017. Y rheswm dros hyn yw bod Gwasanaeth Erllyn y Goron yn disgwyl fod yr Heddlu yn gwneud cais am wybodaeth gan Wasanaethau Cymdeithasol ar gyfer pob achos sydd yn ymwneud â phlentyn/person ifanc. Rhagwelir y bydd y tuedd hwn yn parhau yn ystod 2018/2019 gyda chyflwyniad Rheoliad Diogelu Data Cyffredinol (GDPR) ar 25 Mai 2018.

TABL 5. Cais am wybodaeth yn ystod 2017/2018	
Ceisiadau Deddf Rhyddid Gwybodaeth 2000	63
Ceisiadau Deddf Diogelu Data 1998	168

12. Mynegi Diolch - gweler Atodiad 3

- 12.1 Mae hefyd yn bwysig cydnabod a chofnodi'r diolchiadau sydd wedi eu derbyn gan ein defnyddwyr gwasanaeth a'u teuluoedd. Mae dadansoddiad pellach o'r diolchiadau hyn wedi ei gynnwys yn Atodiad 3.

TABL 6. Mynegi Diolch yn ystod 2017/2018

62

13. Cynllun Gwaith ar gyfer 2018/2019

- 13.1 Ar gyfer y flwyddyn sydd i ddod bydd y Swyddog Gofal Cwsmer yn parhau i ymateb i unrhyw ymholiadau a chwynion a fydd yn cael eu gwneud yn erbyn yr Adran Plant a Chefnogi Teuluoedd o dan y Drefn Gwynion. Drwy ystyried fod yno gynnydd wedi bod yn niferoedd y cwynion a wnaethpwyd dros y blynyddoedd diwethaf, rhagwelir bydd y tuedd hwn yn parhau. O ganlyniad bydd angen sicrhau fod pob ymholiad neu gwyn a dderbynnir gan yr Adran yn parhau i dderbyn ystyriaeth lawn, gan sicrhau fod y gwersi i'w dysgu o bob achos hefyd yn derbyn sylw cynhwysfawr er mwyn cyfrannu a gwella'r gwasanaeth a ddarparir.
- 13.2 Yn dilyn trafodaeth gydag Arolygwyr Arolygaeth Gofal Cymru yn ystod eu harolwg diweddar o Adran Plant a Chefnogi Teuluoedd, mae bwriad yn ystod 2018/2019 i ddechrau nodi a oes sail i'r cwynion mae'r Adran yn eu derbyn. Er nad oes disgwyliad arnom i nodi hyn, gallai fod yn ddefnyddiol i ddeall mwy am y math o gwynion sydd yn cael eu gwneud.
- 13.3 Gyda chyflwyniad y Rheoliad Diogelu Data Cyffredinol (GDPR) a'r Ddeddf Diogelu Data 2018 yn niwedd mis Mai 2018, rhagwelir bydd yno gynnydd yn y nifer o geisiadau gwybodaeth a wneir i'r Adran.
- 13.4 Bydd system recordio gyfrifiadurol newydd Respond yn cael ei ddefnyddio gan y Swyddog Gofal Cwsmer o fis Mehefin 2018. Mae'r system hwn yn cael ei ddefnyddio i gofrestru pob achos ac yn cael ei uwchraddio o hen fersiwn eleni. Y nod yw datblygu'r system newydd yma i wella'r modd caiff y gwersi a ddysgwyd eu monitro a'u rhoi ar waith yn dilyn cwyn.
- 13.5 Mae cynlluniau hefyd mewn lle i gynhyrchu taflen wybodaeth newydd ar y Drefn Gwynion a fydd yn benodol ar gyfer yr Adran Plant a Chefnogi Teuluoedd.

ATODIAD 1 – ENGHREIFFTIAU O GWYNION A SYLWADAU YN YSTOD 2017/2018						
Cyf	Disgrifiad byr	Categori	Cam	Uned / Tîm	Deilliannau	Gwersi i'w Dysgu
Adran Plant a Chefnogi Teuluoedd						
GC/3912-17	Mam wedi cysylltu eisiau gwneud cwyn yn erbyn y Rheolwr Gweithwyr Cefnogol, Tîm Plant. Nid oedd y fam yn teimlo fod y Rheolwr yn deall ei sefyllfa bersonol ac yn credu ei fod wedi gwneud penderfyniad i ddod a chyswllt i ben. Nid oedd y fam eisiau trafod ei chwyn, roedd eisiau ymateb drwy lythyr.	Diffyg Cyfathrebu Materion Cyswllt	Cam 1	Gwasanaethau Cefnogol	Anfonwyd llythyr gan yr Uwch Reolwr Gweithredol yn ymddiheuro fod y fam yn teimlo fod y Rheolwr ddim yn deall ei sefyllfa ac yn nodi nad dyma oedd ei fwiad o gwbl. Nodwyd hefyd y byddai'n well i'r fam drafod unrhyw bryderon am gyswllt yn uniongyrchol gyda'r Gweithiwr Cymdeithasol yn unig, byddai hyn yn osgoi unrhyw ddryswch gan mai cyfrifoldeb Gweithiwr Cymdeithasol yw rheoli achosion a gwneud penderfyniadau arnynt, nid rheolwr y Gwasanaeth Cefnogol. Anfonwyd y llythyr a chafodd y mater ei gau.	Mae angen bod yn glir mai cyfrifoldeb Gweithwyr Cymdeithasol yw gwneud penderfyniadau mewn achos ac mai rôl y Gwasanaeth Cefnogol yw sicrhau trefniadau addas yn unol â'r Cynllun Gofal a Chefnogaeth. Er bod gan y Rheolwr gyfraniad i'w wneud, nid y Gwasanaeth Cefnogol sy'n penderfynu dod a threfniadau cyswllt i ben.
GC/3926-17	Tad eisiau cwyno am agwedd Gweithiwr Cymdeithasol. Roedd yn teimlo fod y Gweithiwr Cymdeithasol wedi cymryd yn ei erbyn ac yn cymryd ochr y fam. Roedd y tad hefyd yn teimlo fod rhai o'r pethau roedd y Gweithiwr Cymdeithasol wedi ei ddweud wrtho yn annerbyniol. Roedd y Tad yn cael ei gefnogi gan ei Weithiwr Allweddol wrth wneud y gwyn. Roedd y tad yn awyddus iawn i gwrdd gyda'r Rheolwr Tîm i drafod ei gwyn wyneb yn wyneb.	Perfformiad Staff	Cam 1	Tîm Plant Dwyfor	Trefnwyd cyfarfod rhwng y Tad, Gweithiwr Allweddol, Rheolwr Tîm a'r Gweithiwr Cymdeithasol. Trafodwyd y gwyn yn ystod y cyfarfod, ac roedd y Tad yn fodlon iawn gyda'r hyn a ddywedwyd. Ysgydwodd y Tad law'r Gweithiwr Cymdeithasol ar ddiwedd y cyfarfod ac roedd yn fodlon cydweithio gydag ef er lles ei ferch. Cafodd y gwyn ei datrys a'r mater ei gau.	Mae'r gwyn hon yn pwysleisio'r heriau a wynebir gan Weithwyr Cymdeithasol wrth geisio rheoli achosion gofal preifat ac anghydfodau cyswllt. Codwyd sawl pryder amddiffyn plant gan y rhieni a cheisiodd y Gweithiwr Cymdeithasol reoli'r rhain. Trefnwyd cyfarfod rhwng yr achwynydd a'r Rheolwr Tîm yn gyntaf, ac yna rhwng y Rheolwr Tîm, yr achwynydd a'r Gweithiwr Cymdeithasol lle trafodwyd cymhlethdodau achosion gofal. Roedd yr achwynydd yn fodlon fod y Gweithiwr Cymdeithasol wedi

						ceisio rhannu cyngor priodol er mwyn sicrhau diogelwch ei ferch.
GC/3960-17	Mam eisiau gwneud cwyn swyddogol yn erbyn Rheolwr Gweithwyr Cymdeithasol Derwen a'r Gweithiwr Cymdeithasol. Dywedodd fod Cynhadledd Achos wedi ei drefnu heb ei chaniatâd, nad oedd yn hapus fod Derwen eisiau rhoi enw ei phlentyn ar y Gofrestr Amddiffyn Plant, roedd eisiau i achos ei mab gael ei gau i Derwen.	Diffyg Cyfathrebu	Cam 1	Derwen	Anfonwyd llythyr gan Reolwr Gwasanaeth Derwen i'r fam. Esboniodd y llythyr fod gan Derwen ddyletswydd i sicrhau fod anghenion y plentyn yn cael eu cwrdd mewn ffordd bositif. Cadarnhawyd yn y llythyr fod y Gweithiwr Cymdeithasol wedi eistedd lawr gyda'r fam i fynd drwy Gofnodion y Gynhadledd Achos ac os hoffai drafod y rhain ymhellach fod Rheolwr Gwasanaeth Derwen yn fwy na bodlon cwrdd gyda hi. O dderbyn y llythyr hwn, mae'r fam yn cydweithio gyda'r Gweithiwr Cymdeithasol ac felly mae'r mater wedi ei gau.	Teimlir nad oes yno unrhyw wersi penodol i'w nodi ar gyfer y gwyn hwn gan ei fod yn ymwneud â phenderfyniadau oedd rhaid eu cymryd.
GC/3971-17	<u>Mam wedi cysylltu eisiau gwneud cwyn am Wasanaeth Derwen. Roedd y Gwasanaeth wedi gado y byddai'r 'referral' am addasiadau wedi cael ei roi mewn ym mis Ionawr. Nid yw hyn wedi digwydd. Mae'r OT wedi bod ffwrdd yn sâl, roedd y fam yn cwestiynu pam fod opsiynau eraill heb gael ei ystyried yn y cyfamser.</u> Mae'r OT nôl yn y gwaith – nid yw'r fam yn teimlo ei bod yn cael ei blaenoriaethu fel yr addawyd.	Perfformiad Staff	Cam 1	Derwen	Mae'r fam wedi cael sgwrs ffôn gyda'r Uwch Reolwr Gweithredol. Mae'r Gwasanaeth wedi gaddo rhoi ymateb llawn i bob cwestiwn y fam, ynghyd â sicrhau fod yr OT yn ymweld cyn gynted â phosib. Anfonwyd llythyr gan Uwch Reolwr Gweithredol yn ymateb.	Mae'r Gwasanaeth angen ceisio sicrhau trefniadau parhad gwasanaeth yn ystod absenoldeb gweithwyr. Yn anffodus, nid oes adnodd yn bodoli ar hyn o bryd.
GC/3972-17	Nain wedi cysylltu yn anafodlon iawn gydag agwedd Gweithiwr Cymdeithasol ei wyres. Roedd eisiau Gweithiwr Cymdeithasol newydd cyn gynted â phosib. Roedd yn teimlo fod agwedd y Gweithiwr Cymdeithasol yn ofnadwy, ei	Perfformiad Staff	Cam 1	Tîm Plant Meirionnydd	Mae'r Uwch Reolwr a'r Rheolwr Tîm wedi siarad gyda'r nain ar sawl achlysur ynglŷn â'r mater hwn. Mae Gweithiwr Cymdeithasol newydd wedi ei ddyrannu i'r achos ac mae llythyr yn ymateb i'r gwyn	Mae'r gwyn hon yn gysylltiedig â chwyn GC/3979-17. Mae'r gwyn hon yn pwysleisio'r heriau a wynebier gan Weithwyr Cymdeithasol wth reoli achosion

Tu 37

Tud. 38	fod yn gelwyddog, chwarae triciau ac yn bwlio. Roedd gan ei wyres ei ofn.				gan y Rheolwr Tîm wedi cael ei anfon i'r Nain.	<p>gofal cymhleth pan gaiff aelodau o'r teulu estynedig eu hasesu fel Gofalwyr sydd yn Berthnasau.</p> <p>Rydym yn ymwybodol y gofynnir i Ofalwyr sydd yn Berthnasau weithio'n agos iawn gyda'r Awdurdod Lleol a all ar adegau eu rhoi nhw mewn sefyllfaoedd anodd wrth iddynt gydymffurfio gyda phenderfyniadau a wneir gan y Llys sydd yn achosi iddynt weithredu yn erbyn aelodau o'u teulu.</p> <p>Roedd yr achwynydd eisiau newid Gweithiwr Cymdeithasol. Ymgeisiodd y Rheolwr Tîm a'r Uwch Reolwr i geisio datrys y mater mewn modd anffurfiol gan gyfarfod i drafod y mater gyda'r achwynydd ar sawl achlysur. Datryswyd y gwyn yn llwyddiannus a phenodwyd Gweithiwr Cymdeithasol newydd i'r achos.</p>
GC/3979-17	Galwad ffôn gan Nain a Thaid yn anfodlon iawn gyda Gweithiwr Cymdeithasol. Roedd y Gweithiwr Cymdeithasol wedi gadael neges gyfrinachol iawn ar eu peiriant ateb, ac roeddent yn teimlo fod agwedd dros y ffôn y diwrnod wedyn yn ofnadwy ac wedi'u dychryn.	Perfformiad Staff	Cam 1	Tîm Plant Meirionnydd	Mae'r Rheolwr Tîm wedi siarad gyda'r teulu dros y ffôn ar sawl achlysur ynglŷn â'r mater. Mae'r gwyn hon yn sôn am yr un Gweithiwr Cymdeithasol â chwyn GC/3972-17, felly mae Gweithiwr Cymdeithasol newydd wedi ei ddynodi i'r achos. Mi fydd y Rheolwr Tîm yn darparu ymateb i'r gwyn drwy lythyr.	<p>Roedd hon yn gwyn anodd ei datrys, yn bennaf gan fod sawl aelod o'r teulu ychwanegol wedi cysylltu â thrafod gyda nifer o Swyddogion gwahanol, ac felly roedd yn anodd dilyn llif y gwyn a deilio gyda'r materion oedd yn cael eu codi.</p> <p>Ceiswyd datrys y gwyn mewn modd anffurfiol drwy drefnu trafodaethau dros y ffôn gyda'r achwynwyr a'r Rheolwr Tîm ac Uwch Reolwr, ynghyd â threfnu</p>

Tud. 39						<p>cyfarfodydd i'r achwynwyr gyda Phennaeth yr Adran a'r Rheolwr Tîm. O ganlyniad i'r cymhlethdodau, penderfynwyd newid y Gweithiwr Cymdeithasol gan ei bod yn amlwg fod y berthynas weithiol wedi torri lawr ac y byddai'n anodd i'r gweithiwr reoli'r achos gofal.</p> <p>Cydnabu'r Rheolwr Tîm fod penderfyniad y Gweithiwr Cymdeithasol i adael neges ffôn hir yn amhriodol a bod rhan o'r wybodaeth a rannwyd gyda nhw o ran y broses maethu yn ffeithiol anghywir. Mi wnaeth y Gweithiwr Cymdeithasol hefyd gydnabod hyn, a sicrhodd y byddai'n ennill mwy o wybodaeth a dealltwriaeth o'r broses gofawyr sydd yn berthnasau.</p>	
	GC/3984-17	Person ifanc yn gwneud cwyn drwy adfocatiaeth. Nid oedd yn teimlo ei bod yn ymwybodol pwy fyddai'n rhoi gwasanaeth iddi yn y dyfodol, nid oedd yn teimlo fod gwaith 'Life Story' wedi ei gwblhau. Roedd eisiau cyfarfod gyda'i adfocad yn bresennol i drafod y materion wyneb yn wyneb.	Diffyg Cyfathrebu	Cam 1	Tîm 16+	<p>Trefnwyd cyfarfod gyda'r person ifanc, adfocad, Rheolwr Tîm 16+ a'r Gweithiwr Cymdeithasol.</p> <p>Trafodwyd yr holl bwyntiau gyda'r person ifanc ac roedd yn derbyn yr hyn a esboniwyd iddi. Mae'r Gwasanaeth wedi anfon llythyr ar ôl y cyfarfod er mwyn cadarnhau'r hyn a drafodwyd.</p>	<p>Mae angen sicrhau cyfathrebu effeithiol wrth weithredu cynlluniau unigol gyda phobl ifanc.</p> <p>Mae'r tîm hefyd yn ddiybnnol ar wybodaeth gan y timau plant wrth drosglwyddo. Mae derbyn gwybodaeth lawn fel rhan o'r trosglwyddiad yn hanfodol. Bydd yr Adran yn adolygu trefniadau trosglwyddo i'r tîm.</p>
	GC/4008-17	Rhiant wedi cysylltu yn anffodlon iawn gyda'r Gweithiwr Cymdeithasol. Teimlo fod y Gweithiwr Cymdeithasol wedi torri cyfrinachedd wrth ddatgelu Gwybodaeth personol amdani hi hefo chwaer y fam. Roedd y fam hefyd yn pryderu am ei merch sydd yn byw gyda'i chwaer,	Diffyg Cyfathrebu	Cam 1	Tîm Plant Arfon	<p>Mi wnaeth y Rheolwr Tîm gysylltu nôl gyda'r fam i drafod y gwyn yn unol â'r canllawiau. Ar ôl sgwrsio ymhellach daeth yn amlwg fod y fam yn anhapus fod ei merch yn byw gyda'r chwaer, ac mai hi ei hun yn y pendraw sydd wedi</p>	<p>Cysylltodd y Rheolwr Tîm gyda'r achwynydd i geisio datrys y gwyn yn anffurfiol/ Roedd yr achwynydd o'r farn fod y Gweithiwr Cymdeithasol wedi torri telerau cyfrinachedd drwy drafod nifer o faterion gyda gofawyr ei merch.</p>

	pryderu fod cyffuriau yn y tŷ. Roedd eisiau Gweithiwr Cymdeithasol newydd i'w hachos.				rhannu gwybodaeth am ei hiechyd meddwl gyda'i chwaer ei hun. Roedd y fam yn fodlon ac yn hapus i barhau i weithio gyda'r Gweithiwr Cymdeithasol presennol.	Ymgeisiodd y Rheolwr Tîm i sicrhau bod y Fam yn ymwybodol o'r rhesymau pam fod rhaid rhannu rhai manylion er mwyn esbonio pam fod rhaid i'w merch fod yng ngofal gofawyr eraill a beth fyddai rhaid digwydd i sicrhau ailsefydlu llwyddiannus.
GC/4094-17	Rhiant wedi cysylltu yn anfodlon gyda'r oediad mewn darparu gwasanaeth preswyl yn Uned Egwyl Fer, Penrhyndeudraeth.	Datblygu Darpariaeth Gwasanaeth	Cam 1	Uned Egwyl Fer	Cynigwyd cyfarfod i'r achwynydd ond gwrthododd y gwahoddiad. Roedd eisiau ymateb drwy lythyr. Cafodd ymateb ei anfon gan Bennaeth yr Adran. Cafodd yr achwynydd esboniad dros yr oediad ynghyd ag ymddiheuriad. Yn anffodus mae'r broses gofrestru yn cymryd peth amser.	Roedd datblygu'r uned yn brosiect sylweddol o ran ei natur. Yn y dyfodol, dylid ystyried y trefniadau rheoli prosiect ac os oes angen rheolwr prosiect penodol ar gyfer datblygiad o'r maint yma.
GC/4106-17	Un rhan o'r gwyn oedd y ffaith fod y fam yn disgwyl dau Weithiwr Cefnogol i roi bath i'w merch, dim ond un wnaeth gyrraedd. Nid oedd neb wedi gadael i'r fam wybod. Cododd digwyddiad arall yn ystod un o'r grwpiau haf. Cyrhaeddodd y fam gyda'r plentyn a gofyn pwy fyddai'n cefnogi ei merch am y diwrnod. Nid oedd y staff yn ymwybodol, ar ôl hanner awr o drafod a ffonio'r swyddfa nid oedd yn glir pwy oedd fod i gefnogi'r plentyn. Penderfynodd y fam fynd a hi adref, nid oedd yn teimlo fod ei merch yn saff. Roedd y ferch fach yn drist iawn gan iddi fethu parti gyda phawb arall.	Perfformiad Staff Diffyg Cyfathrebu	Cam 1	Gwasanaeth Derwen	Cafodd y fam ymateb llawn gan Rheolwr Gwasanaeth Derwen yn ymddiheuro am y digwyddiad yn ystod un o'r grwpiau haf, nid oedd y fam yn hapus iawn ond fe dderbyniodd yr ymateb y tro hwn.	Gwersi clir yma o ran cyfathrebu. Mae'n dangos pa mor bwysig yw'r Gwasanaeth yn cyfathrebu'n effeithiol gyda rhieni er mwyn sicrhau'r gwasanaeth gorau i'r defnyddwyr gwasanaeth.
GC/4126-17	Mae'r gwyn gyntaf yn ymwneud â diffyg cyfathrebu rhwng Rheolwr Gwasanaeth Cefnogol Derwen a'r teulu. Apwyntiadau yn newid, Gweithwyr Cefnogol diarth yn cyrraedd y tŷ ac apwyntiadau yn cael eu colli.	Diffyg Cyfathrebu	Cam 1	Gwasanaeth Derwen	Cafodd y teulu gyfarfod gyda Rheolwr Gwasanaeth Derwen a Rheolwr Gwasanaeth Cefnogol er mwyn trafod eu cwyn. Fe wnaeth Derwen gydnabod fod angen gwella cyfathrebu ac felly wedi	Gwersi clir yma o ran cyfathrebu. Mae'n dangos pa mor bwysig yw'r Gwasanaeth yn cyfathrebu'n effeithiol gyda rhieni er mwyn sicrhau'r gwasanaeth gorau i'r defnyddwyr gwasanaeth.

T
9
1
40

					gaddo i'r teulu y byddent yn gweithio er mwyn sicrhau na fydd hyn yn digwydd eto. Roedd y teulu yn fodlon gyda'r ymateb.	
Tud. 41	GC/4200-17	Cwyn gan fam plentyn ynglŷn â Gweithiwr Cymdeithasol. Roedd y fam yn anfodlon iawn gyda'r ffordd roedd y Gweithiwr Cymdeithasol wedi delio gyda materion achos ei merch dros y flwyddyn e.e. materion pasbort, diffyg cyfathrebu ayb.	Perfformiad Staff Diffyg Cyfathrebu	Cam 1	Tîm Plant Meirionnydd	Rheolwr Tîm wedi trafod y mater gyda'r Gweithiwr Cymdeithasol, nid oedd y fam yn fodlon gyda'r ymateb. Felly, trefnwyd i'r fam gwrdd â'r Uwch Reolwr Gweithredol i drafod ei chwyn ymhellach. Cytunwyd yn ystod y cyfarfod y byddai'r Uwch Reolwr yn ymchwilio a pharatoi ymateb i'r fam. Y fam yn fodlon gyda'r camau hyn. Cynhaliwyd sawl cyfarfod rhwng y Rheolwr Tîm, Uwch Reolwr a'r achwynydd i geisio datrys y gwyn cymhleth hwn. Roedd y prif fater dan sylw yn ymwneud â methiant Gweithiwr Cymdeithasol i gwblhau tasg mewn modd priodol ac amserol. Achosodd y methiant hwn ofid mawr i'r teulu. Cwblhaodd y Gwasanaeth ymchwiliad cynhwysfawr i'r methiant hwn ac ymddiheurwyd i'r teulu am y methiant a'r effaith a gafodd arnynt. Roedd y materion eraill ynglŷn â chyfrifoldebau rheoli achos a disgwyliadau. Mae rhai o'r materion hyn yn parhau heb eu datrys, ac rydym yn disgwyl ymateb pellach gan yr achwynydd.
	GC/4276-17	Mam wedi cysylltu eisiau gwneud cynw am Weithiwr Cymdeithasol, roedd wedi ceisio cysylltu gyda hi sawl gwaith a heb dderbyn unrhyw alwad ffôn yn ôl. Roedd y fam yn teimlo fod y Gwasanaeth yn gwneud cam â'i mab ac yn awyddus iawn i drafod y mater gyda Rheolwr.	Diffyg Cyfathrebu Perfformiad Staff	Cam 1	Gwasanaeth Derwen	Rheolwr Gwasanaeth Derwen wedi cysylltu gyda'r fam. Erbyn deall camddealltwriaeth llwyr, roedd y fam wedi newid ei rhif cyswllt ac felly roedd y Gweithiwr Cymdeithasol wedi bod yn ceisio cysylltu ar y rhif anghywir. Y fam yn ymddiheuro am greu trafferth, esboniwyd nad oedd yn drafferth ac mae croeso iddi gysylltu eto os nad yw'n fodlon gydag unrhyw beth yn y dyfodol. Teimlir nad oes gwersi yma gan fod y gwyn wedi deillio o gamddealltwriaeth ac roedd y Fam yn fodlon.

<p style="writing-mode: vertical-rl; transform: rotate(180deg);">Tud. 42</p>	<p>GC/4291-17 Tad yn cysylltu eisiau gwneud cwyn ffurfiol yn erbyn Gweithiwr Cymdeithasol. Nid oedd yn hapus gydag agwedd y Gweithiwr Cymdeithasol. Roedd yn teimlo fod y Gwasanaeth yn gweithio yn ei erbyn yn hytrach na gydag ef.</p>	<p>Perfformiad Staff</p>	<p>Cam 1</p>	<p>Tîm Plant Dwyfor</p>	<p>Rheolwr Tîm a'r Uwch Reolwr Gweithredol wedi trafod y materion gyda'r tad dros y ffôn. Newidiwyd y materion i fod yn rhai gweithredol ac felly roedd angen i'r Gwasanaeth ymdrin â hwy yn uniongyrchol. Materion yn parhau i ddatblygu gyda'r achos, ac mae'r mater yn cael ei fonitro gan y Rheolwr Tîm.</p>	<p>Cysylltodd y Rheolwr Tîm a'r Uwch Reolwr gyda'r achwynydd ar sawl achlysur er mwyn ceisio datrys y gwyn mewn modd anffurfiol. Roedd yr achwynydd yn anhapus gan nad oedd wedi derbyn digon o amser i baratoi ar gyfer Cynhadledd Achos Cychwynnol ac i ddarllen yr adroddiad. Ymddiheurodd y Rheolwr Tîm am hyn a thrafodwyd y pwysigrwydd o gydlyn ag amserlenni gyda'r Gweithiwr Cymdeithasol.</p> <p>Roedd yr achwynydd hefyd o'r farn fod y Gweithiwr Cymdeithasol wedi rhoi cyngor sâl iddo o ran trefniadau cyswllt gyda'i blant. Roedd y Rheolwr Tîm o'r farn fod y Gweithiwr Cymdeithasol wedi rhannu cyngor priodol o ystyried yr amgylchiadau. Gofynnodd yr achwynydd am Weithiwr Cymdeithasol newydd i'r achos, ond roedd y Rheolwr Tîm o'r farn nad oedd hyn yn angenrheidiol.</p> <p>Mae'r gwyn hon yn pwysleisio'r heriau a wynebir gan Weithwyr Cymdeithasol wrth geisio rheoli pryderon amddiffyn plant sydd yn ymwneud â honiadau o gam-drin yn erbyn rhieni.</p>
<p>GC/4296-17</p>	<p>Rhiant eisiau gwneud cwyn ffurfiol a mynegi siom fod yr Uned Egwyl Fer ddim am agor ym mis Ionawr 2018 fel yr addawyd.</p>	<p>Datblygu Darpariaeth Gwasanaeth</p>	<p>Cam 1</p>	<p>Uned Egwyl Fer</p>	<p>Trefnwyd cyfarfod rhwng yr achwynydd a'r Uwch Reolwr Uned Egwyl Fer a Rheolwr yr Uned Egwyl Fer i drafod y gwyn a'r sefyllfa bresennol. Yn ystod y cyfarfod, esboniwyd y sefyllfa yn</p>	<p>Roedd datblygu'r uned yn brosiect sylweddol o ran ei natur. Yn y dyfodol, dylid ystyried y trefniadau rheoli prosiect ac os oes angen rheolwr prosiect penodol ar gyfer datblygiad o'r maint yma.</p>

					llawn i'r achwynydd a'r rhesymeg dros yr oedi. Mi roedd yr achwynydd yn falch iawn o dderbyn yr esboniad ac yn deall y sefyllfa. Roedd yr achwynydd yn fodlon gyda'r ymateb a chafodd y gwyn ei chau.	
Tud. 43	GC/4373-17	Cysylltodd tad eisiau gwneud cwyn yn erbyn Gweithiwr Cymdeithasol. Roedd trefniadau cyswllt wedi cael eu newid heb iddo wybod ac roedd yn anfodlon iawn gyda hyn.	Materion Cyswllt	Cam 1	Tîm Plant Arfon	<p>Cafwyd trafodaeth dros y ffôn rhwng y Rheolwr Tîm a'r tad, ac esboniwyd bod cynllun cyswllt newydd eisoes wedi ei anfon ato yn esbonio'r trefniadau cyswllt. Trefnwyd y byddai copi newydd o'r cynllun cyswllt yn cael ei anfon ato. Roedd yr achwynydd yn fodlon gyda'r ymateb a chafodd y gwyn ei chau.</p> <p>Cysylltodd y Rheolwr Tîm gyda'r achwynydd ar sawl achlysur er mwyn ceisio datrys y gwyn mewn modd anffurfiol.</p> <p>Roedd yr achwynydd yn anhapus nad oedd yn ymwybodol o drefniadau cyswllt ei blant. Esboniodd y Rheolwr Tîm fod copi o'r amserlen gyswllt wedi cael ei anfon ato, ond roedd yr achwynydd yn grediniol nad oedd wedi ei derbyn ac felly heb gytuno i'r trefniadau. Cytunodd y Rheolwr Tîm i anfon copi arall o'r cynllun ato. Roedd yr achwynydd yn hapus gyda hyn a chafodd y gwyn ei datrys yn llwyddiannus.</p> <p>Yn dilyn y digwyddiad hwn, mae trefniadau wedi eu rhoi mewn lle i sicrhau bod Gweithiwr Cymdeithasol yn cysylltu gyda'r achwynydd cyn diweddaru cynlluniau cyswllt i sicrhau ei fod yn hollol ymwybodol o'r trefniadau.</p>
	GC/4390-17	Cysylltodd Mam eisiau gwneud cwyn am gofnodion Cynhadledd Amddiffyn Plant a'r ffaith nad oedd y cofnodion hyn wedi eu hanfon ati eto.	Adolygiadau	Cam 1	Cynadleddau Amddiffyn Plant - Meirionnydd	<p>Cafodd yr achwynydd a'i hadfocad gyfarfod gyda Chadeirydd y Gynhadledd Amddiffyn Plant i drafod ei chwyn ymhellach ac esbonio rhai materion ymhellach. Anfonwyd llythyr pellach i</p> <p>Roedd y gwyn hon yn ymwneud â chofnodion Cynhadledd Amddiffyn Plant o ran cywirdeb y cofnodion a phrydlondeb eu rhannu.</p>

					gadarnhau'r hyn a drafodwyd yn y cyfarfod gyda'r Swyddog Adolygu oedd yn ymchwilio'r gwyn, a chafodd y gwyn ei chau.	Cafodd y Cadeirydd drafodaeth gyda'r achwynydd am yr oediad. Roedd yr achwynydd yn fodlon gyda hyn, ac nid oedd eisiau mynd a'r gwyn ymhellach. Cytunwyd y byddai rhai materion yn ymwneud â chywirdeb yn derbyn sylw pellach.
GC/4422-17	Cwyn gan fam yn erbyn Swyddog Adolygu Annibynnol. Roedd y fam yn anfodlon gan fod y Swyddog wedi gado y byddai cyswllt ychwanegol yn cael ei drefnu gyda'i merch, ond ni chlywodd unrhyw beth am hyn am rai misoedd er ei bod wedi ceisio cysylltu gyda'r Swyddog dro ar ôl tro. Roedd y fam yn awyddus i drafod y mater gyda rheolwr y Swyddog.	Adolygiadau	Cam 1	Adolygiadau Statudol; Diogelu ac Ansawdd - Dwyfor	Trefnwyd trafodaeth dros y ffôn rhwng yr achwynydd ac Uwch Reolwr, lle cafwyd agweddau ychwanegol i'r gwyn gwreiddiol gan gynnwys anfodlonrwydd gyda threfniadau Adolygiadau Statudol LAC a threfniadau cyswllt. Anfonwyd llythyr gan yr Uwch Reolwr yn cyfarch holl agweddau'r gwyn, ac ni fu unrhyw ymateb pellach gan yr achwynydd wedi hyn.	Roedd hon yn gwyn anodd yn ymwneud â thensiynau rhwng partion cysylltiedig dros drefniadau cyswllt a methiant i ddatrys problemau heb fewnbwn gan Wasanaethau Cymdeithasol. Daeth sawl cwyn i'r amlwg yn ystod y broses o ddatrys y gwyn yma, a chadarnhawyd beth oedd y gwir problemau a rhoddwyd camau gweithredu yn eu lle ar gyfer yr Adolygiad nesaf. Amlygwyd rhai problemau a achosir pan gaiff adolygiadau eu cynnal mewn dwy ran, o ran ydy penderfyniadau yn cael eu gwneud yn y cyfarfod cyntaf sydd wedyn yn creu anfantais i'r ail gyfarfod. Caiff trefniadau o'r fath eu herio yn aml, ond weithiau nid oes dewis arall oherwydd bygythiadau neu anghydfodau rhwng partion. Cafodd y materion a godwyd yn rhan o'r gwyn eu trafod yn yr Adolygiad dilynol, ond yn anffodus nid oedd modd datrys y mater yn

Tud. 44

						ymwneud â chynnal Adolygiadau mewn un rhan.
GC/4565-17	Nain wedi cysylltu gydag Uwch Reolwr Gweithredol i ddatgan ei hanfodlonrwydd gan fod Gweithiwr Cymdeithasol wedi rhannu gwybodaeth anghywir gyda'i wyres o ran trefnu cyswllt. Teimlai'r Nain fod hyn wedi achosi straen ychwanegol ar ei pherthynas gyda'i hwyres mewn cyfnod anodd.	Perfformiad Staff Diffyg Cyfathrebu	Cam 1	Tîm Plant Dwyfor	Cafodd y gwyn ei hymchwilio gan y Rheolwr Tîm a chafwyd sawl sgwrs dros y ffôn gyda'r achwynydd. Cafodd penderfyniad ei wneud y byddai'r achos yn cael ei drosglwyddo i Weithiwr Cymdeithasol newydd.	Cysylltodd y Rheolwr Tîm gyda'r achwynydd ar sawl achlysur er mwyn ceisio datrys y gwyn mewn modd anffurfiol. Mae'r gwyn hon yn pwysleisio'r heriau a wynebir gan Weithwyr Cymdeithasol wth reoli achosion gofal cymhleth pan gaiff aelodau o'r teulu estynedig eu hasesu fel Gofalwyr sydd yn Berthnasau. Cafodd penderfyniad ei wneud y byddai Gweithiwr Cymdeithasol newydd yn cael ei ddyrannu i'r achos. Roedd yr achwynydd yn fodlon gyda hyn a chafodd y gwyn ei chau.

Tud. 45

ATODIAD 2 – ENGHREIFFTIAU O GWYNION CAM 2 YN YSTOD 2017/2018

Cyf	Disgrifiad byr	Categori	Cam	Uned / Tîm	Deilliannau	Gwersi i'w Dysgu
Adran Plant a Chefnogi Teuluoedd						
GC/3936-17	Mam a Llystad wedi cysylltu gyda'r Adran eisiau gwneud cwyn swyddogol ynghylch asesiad a gwblhawyd ar eu mab a'r canlyniadau dilynol gan nad oedd eu mab yn gymwys i dderbyn cefnogaeth gan yr Adran. Roedd y teulu yn dymuno i'r gwyn gael ei hymchwilio gan berson annibynnol i'r Cyngor. Nid oedd modd ymdrin â'r gwyn o dan brosesau Cam 1 o'r Drefn Gwynion, felly cafodd y gwyn ei huchafu yn syth i'w ymchwilio o dan drefniadau Cam 2.	Darpariaeth Gwasanaeth	Cam 2	Tîm Plant Dwyfor	<p>Cynhaliwyd Ymchwiliad Cam 2 gan Ymchwilydd Annibynnol a Pherson Annibynnol lle ymchwiliwyd chwech chwyn penodol. Roedd yr Ymchwilydd Annibynnol o'r farn fod sail i'r chwe cwyn.</p> <p>Cychwynnodd yr ymchwiliad ym mis Mehefin 2017 a phenodwyd Ymchwilydd Annibynnol a Pherson Annibynnol i ymchwilio'r gwyn. Yn anffodus ym mis Gorffennaf 2017 oherwydd anaf, bu rhaid i'r Ymchwilydd Annibynnol gwreiddiol dynnu'n ôl o'r ymchwiliad.</p> <p>Penodwyd Ymchwilydd Annibynnol newydd i ymchwilio i'r gwyn yn fuan wedi hyn ac ail-gychwynnwyd ar yr ymchwiliad yn ail hanner mis Gorffennaf 2017. Arweiniodd hyn at oediadau yn y broses ymchwilio, a bu rhaid ail-adrodd rhai o gamau'r ymchwiliad megis cynnal cyfweiliadau.</p> <p>Yn anffodus, bu sawl rhwystr yn ystod y broses ymchwilio. Bu rhaid i'r Adran gyfarfod gyda'r Ymchwilydd Annibynnol i geisio cywiro sawl camgymeriad o fewn yr adroddiadau drafft. Yn anffodus, cafodd nifer o'r dystiolaeth a gyflwynwyd ei ddiystyru.</p> <p>O ganlyniad i'r anawsterau hyn bu oediad yn yr ymchwiliad a ni</p>	<p>Cafodd sawl argymhelliad eu nodi yn yr Adroddiad Cam 2 terfynol gan fod yr Ymchwilydd Annibynnol o'r farn fod y chwech chwyn a wnaethpwyd gan y teulu yn ddilys.</p> <p>Mae'r Adran wedi cwblhau'r cam gweithredu oedd yn deillio o'r argymhellion yma oedd yn ymwneud â chyfeirio'r mater ymlaen i Reolwr Gwybodaeth y Cyngor. Roedd hyn yn dod a'r broses o dan Gam 2 i ben.</p> <p>Yn dilyn ymchwiliad y Rheolwr Gwybodaeth cyfeiriwyd elfen o'r argymhelliad yn ôl i'r Adran i'w ystyried. Bu'r Adran drin y mater hynny yn unol â'r Drefn Gwynion fel cwyn Cam 1 newydd gan nad oedd yr elfen hon o'r gwyn gwreiddiol a ymchwiliwyd yng Ngham 2 wedi ei hymchwilio yn flaenorol.</p> <p>Yn anffodus, roedd y teulu yn parhau yn anffodlon gyda chanlyniad yr ymchwiliad Cam 2 a hefyd yn anffodlon i'r mater oedd yn parhau heb ei ddatrys ei ymchwilio ymhellach gan yr Adran. Yn ystod Haf 2018, bu i'r teulu gyfeirio'r gwyn ymlaen i'r Ombwdsmon.</p> <p>Mae gwersi eraill wedi deillio o'r ymchwiliad hwn. Oherwydd anaf i'r ymchwilydd gwreiddiol bu rhaid</p>

Tud. 47					<p>ryddhawyd yr Adroddiad terfynol i'r Adran na'r teulu tan 20 Chwefror 2018. Anfonwyd ymateb yr Adran at y teulu ar 16 Mawrth 2018.</p>	<p>penodi ymchwilydd newydd ar frys o restr o ymchwilywyr rhanbarthol. Rydym wedi codi'r prinder ymchwilywyr profiadol sydd ag arbenigedd mewn meysydd penodol gyda chyd-weithwyr rhanbarthol yn y maes cwynion. Mae'r prinder hwn yn parhau ac yn achosi problemau wrth benodi ymchwilywyr gan gyfer ymchwiliadau Cam 2.</p> <p>Fel comisiynydd yr ymchwiliadau annibynnol, mae'n hanfodol fod unrhyw adroddiad sydd yn cael ei gyhoeddi yn enw'r Cyngor yn ffeithiol gywir. Yn yr achos hwn mi wnaeth yr angen yma am gywirdeb greu anawsterau rhwng y Cyngor fel comisiynydd, yr Ymchwilydd a'r teulu dan sylw. Mi wnaethom dderbyn cyngor gan ein cyd-weithwyr rhanbarthol wrth geisio datrys y materion yma i sicrhau ein bod yn gyson a theg yn ein hymateb.</p>
---------	--	--	--	--	--	--

ATODIAD 3 – ENGHREIFFTIAU O WERTHFAWROGI YN YSTOD 2017/2018			
Cyf	Disgrifiad byr	Categori	Uned / Tîm
GC/3922-17	"To Sam and Nia. Diolch am yr holl help a chymorth rydych chi wedi ei rhoi i ni fel teulu. Ni fyddwn ni wedi gallu dod mor bell â hyn heb eich help chi a Rachel. Diolch yn fawr gan Mam, bachgen 5 oed a merch 3 oed".	Diolch	Tîm Plant Arfon
GC/4033-17	"Thank you very much Mari. You've worked hard to get us where we are now. I don't know what we would of done without you."	Diolch	Gyda'n Gilydd
GC/4034-17	"It's been good to have someone to talk to, to be listened to and not ignored. I know it sounds stupid, but it's been good to talk to someone who doesn't judge you. And for someone to take all the small things and sort them out, like stuff with CCG. That's made such a difference to me"	Diolch	Gyda'n Gilydd
GC/4071-17	"I wanted to let you know how impressed I have been with the work carried out by David (David Owen, Manager 16 Plus Team) in preparing XXXX for leaving Woodlands where he had lived for four years... I cannot recall another boy leaving with anywhere near as much preparation work done by their Social Worker." Lesley Stone, Registered Manager for Woodlands Limited.	Diolch	Tîm Ôl 16
GC/4097-17	"I would like to formally acknowledge the exceptional work we witnessed from Heidi (Heidi Rylance, former manager of Arfon Children's Team 2) and her team. "Having personally attended her strategy meetings, I witnessed first hand her robust decision making, effective risk management and professionalism. Since then, having worked with her on a number of serious cases as a Patrol Inspector, District Inspector and now Det Chief Inespector, including one where social workers were being intimidated as child care proceedings were ongoing. I noted again her unwavering commitment and dedication for the protection of children."	Diolch	Tîm Plant Arfon
GC/4184-17	"You've been amazing. You helped me climb a ladder to get help from a dark hole. You say you're not an expert on anything but you are an expert on listening and not judging. You saved me on that day and supported me to ask for help. I wouldn't have asked for help otherwise and I don't know where I'd be by now. You showed us how to get help for different things. I'd definitely recommend Gyda'n Gilydd to anyone finding things difficult."	Diolch	Gyda'n Gilydd
GC/4192-17	"I found the Service to be excellent in every way. Thank you."	Diolch	Gwasanaethau Integredig Cymorth i Deuluoedd
GC/4194-17	"Helped get my family back. Helped me and my anxiety and build my confidence. Wouldn't change anything, amazing agency."	Diolch	Gwasanaethau Integredig Cymorth i Deuluoedd
GC/4195-17	"Just a card to say thank you to the three of you as all of you help us out so much, when we first started working with IFSS I was a little bit worried that it would just be like more social	Diolch	Gwasanaethau Integredig Cymorth i Deuluoedd

T
99
48

	workers in my life ... you have really helped me and I don't know where we would be without all the help and support we have recieved from IFSS."		
GC/4218-17	Rhiant yn mynychu'r Nurturing Programme: "The course has really opened my eyes to finding new tips instead of feeling stressed and irritated with them (the children), I feel more patient and less stressed"	Diolch	Dechrau'n Deg
GC/4221-17	Rhiant yn mynychu'r cwrs Codi Hyder "Helped me understand you can be yourself and not what others want you to be. Fun, Helpful, made me realise you don't have to be liked by everyone"	Diolch	Dechrau'n Deg
GC/4316-18	"Your approach really worked with me and you actually managed to get me to trust you (something no other social worker has managed to do in 15 years) and that's because you trusted me... "Now that I'm seeing the pressure on Social Workers I can honestly say I take my hat off to you for how quick you query things with your manager and get back to people with decisions when you have such a big case load... "I hope I never have to work with Social Services again but if the day ever does come I will definitely be fighting for you as our Social Worker again! Thanks for proving you aren't all emotionless robots who just take peoples children away and working as a team with me not against me."	Diolch	Tîm Plant Meirionnydd
GC/4320-17	"Excellent service from start to finish. We will miss the Team when moved to the Adult Service."	Diolch	Derwen
GC/4321-17	"Derwen has been very helpful and supportive with us. All the Social Workers from start to finish have been excellent."	Diolch	Derwen
GC/4322-17	"Without a doubt my granddaughter would never have achieved her wish to live with a foster family had it not been for the help and support from her Social Worker, Heledd Williams. Heledd has been a constant source of support the entire time XXXXX was on her caseload."	Diolch	Tîm Plant Meirionnydd
GC/4392-17	"Thank you all for the support and willingness you have all given me over the past decade - and a bit. You've all given me so much help financially, mentally and emotionally. Through your efforts I am able to stand on my own two feet in my own flat and actually call myself a man... "To the rest of social services, support workers, rest-bite carers, guardians, advocates, CAMHS, and everyone who has helped me. You're amazing. You have helped me grow, adapt and actually look forward to see what the future has in store for me, you have allowed me to improve the way I look at life and when I have a family in the future I'll tell them of the help I got when they're older and say how Social Services changed my life. You are amazing people who do amazing work from helping us with things like school work to	Diolch	Tîm Ôl 16

Tud 49

	helping us find a home. When I came to XXXX life seemed miniscule with no possible help whatsoever, but then I was introduced to these new schemes and plans that have helped me grow. Thank you all so much as an individual you all mean the world to me and because of it here I am on my own two feet with all my GCSE's, passed all the A-levels I took and now studying a Health and Social course in order to fulfil my ambitions in life.Thank you all so much. Pob bendith."		
GC/4415-17	"Dim ond e-bost bach i ddiolch i chi am eich gwaith efo'r achos yma - yn enwedig i Catrin a Christine sydd wedi supervisio'r rhan fwyaf o contacts. Mi nath eu hadroddiad trylwyr helpu gymaint pan oni'n paratoi'r gwaith llys! Mae'r ddwy wedi bod mor flexible efo'r trefniadau... "Dwi'n meddwl fase pawb yn Tîm Dolgellau'n cytuno efo fi - mi fasa ni ar goll heb gefnogaeth Christine a Catrin ym Meirionnydd a deni'n gwerthfawrogi nhw'n fawr iawn!"	Diolch	Gwasanaethau Cefnogol Meirionnydd
GC/4444-17	"I thought I would just email you to let you know that when I chaired XXXX review earlier this month XXXX shared with me that she is very happy with the service she has received from the Local Authority over the past 3 - 4 years. "XXXX has felt supported throughout her time caring for XXXX and apart from a few issues with contact she is very happy the service and has had a positive experience of working with all who have been involved with the family over the years."	Diolch	Tîm Maethu
GC/4448-17	"I would just like to thank you for everything. You have gone way and beyond for us as a family and we can't tell you how grateful we are to you. Your boss is very lucky to have you as a member of the team bechod you're amazing. Thank you x"	Diolch	Gyda'n Gilydd
GC/4449-17	"Thank you for your help. It was a pleasure meeting you. You made us feel so relaxed and you're so down to earth. We are new to the area and you helped us settle in."	Diolch	Gyda'n Gilydd
GC/4450-17	"Thank you for helping me through a difficult time. I've come out feeling much stronger, being able to contact services and asking for help."	Diolch	Gyda'n Gilydd
GC/4451-17	"The past 6 weeks have been horrendous - I would not be alive without you supporting me"	Diolch	Gyda'n Gilydd
GC/4507-17	"Thank you for being there for us, for understanding and for holding our family together."	Diolch	Tîm Trothwy Arfon
GC/4557-17	"I am writing to you about Sarah Owen (Social Worker). I have met Sarah many times and she has been helping my family through some very difficult times. I wanted you to know what a lovely lady she is. Sarah has gone above and beyond to help me, nothing has been too much trouble for her, she is honestly one of the most kindest, genuine, helpful ladies I have ever known. Sarah has never judged me and always had time to really listen to what I had to say. She is extremely knowing and always tried to help me with whatever I asked of her. I honestly cannot think enough good things to say about Sarah. She is a fantastic social worker and I will always be grateful to her."	Diolch	Tîm Plant Arfon

Tud
50

Adroddiad Blynyddol Cwynion a Cheisiadau Gwybodaeth Adran Plant a Chefnogi Teuluoedd 2017/2018

GC/4588-17	Mother and Maternal Grandmother spoke highly in regards to Jamie's (Jamie Haydon, Social Worker) intervention. They said that he had been very supportive, understanding and had shown them a great deal of empathy which they were clearly very thankful of."	Diolch	Tîm Plant Dwyfor
GC/4595-17	"Very grateful for the help I have received. It has helped myself and my children very much. "Gyda'n Gilydd helped us so much. Supported us as a family... provided amazing help and supported us through difficult time... service is excellent. Thank you."	Diolch	Gyda'n Gilydd
GC/4599-18	Their experience of working with Gwynedd SSD had been very positive and they felt supported during a time when their experience of other agencies had been quite negative.	Diolch	Tîm Plant Arfon