



Cyfarfod

PWYLLGOR CRAFFU GOFAL

Dyddiad ac Amser

10.30 y.b., DYDD IAU, 14EG TACHWEDD, 2019

NODER: CYNHELIR SESIWN BRIFFIO I'R AELODAU AM 10.00YB

Lleoliad

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

*** NODER ***

Bydd y cyfarfod yn cael ei we-ddarlledu

https://gwynedd.public-i.tv/core//cy_GB/portal/home

Pwynt Cyswllt

Eirian Roberts

01286 679018

eirianroberts3@gwynedd.llyw.cymru

(Dosbarthwyd 8/11/19)

PWYLLGOR CRAFFU GOFAL

AELODAETH (18)

Plaid Cymru (10)

Y Cynghorwyr

Gareth Jones
Alan Jones Evans
Olaf Cai Larsen
Linda Ann Jones
[2 Sedd Wag]

Menna Baines
Dafydd Owen
Annwen Daniels
Peter Read

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
Sedd Wag - Aelod Unigol

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

Derbyn unrhyw ddatganiadau o fuddiant personol.

3. MATERION BRYD

Nodi unrhyw eitemau sy'n fater bryd ym marn y Cadeirydd fel y gellir eu hystyried.

4. COFNODION

5 - 6

Bydd y Cadeirydd yn cynnig y dylid llofnodi cofnodion y cyfarfod blaenorol o'r pwyllgor hwn a gynhaliwyd ar 12 Medi, 2019 fel rhai cywir.

5. ARBEDION 2020/21

7 - 17

Aelodau Cabinet – Y Cynghorwyr Craig ag Iago, Dafydd Meurig a Dilwyn Morgan

Ystyried adroddiad ar yr uchod

6. ADRODDIAD BLYNYDDOL AR YMDRIN Â CHWYNION GWASANAETHAU CYMDEITHASOL 2018-2019

(A) ADRODDIAD BLYNYDDOL AR YMDRIN Â CHWYNION A CHEISIADAU GWYBODAETH GAN YR ADRAN PLANT A CHEFNOGI TEULUOEDD AR GYFER 2018 - 19

18 - 57

Aelod Cabinet – Y Cynghorydd Dilwyn Morgan

Ystyried adroddiad ar yr uchod.

(B) ADRODDIAD BLYNYDDOL CWYNION AC YMHOLIADAU OEDOLION IECHYD A LLESIANT 2018-19

58 - 75

Aelod Cabinet – Y Cynghorydd Dafydd Meurig

Ystyried adroddiad ar yr uchod.

7. PROSIECT GOFAL CARTREF

76 - 77

Aelod Cabinet – Y Cynghorydd Dafydd Meurig

Ystyried adroddiad ar yr uchod.

PWYLLGOR CRAFFU GOFAL DYDD IAU, 12 MEDI 2019

Yn bresennol: Y Cynghorydd Dewi Wyn Roberts (Cadeirydd)
Y Cynghorydd Beth Lawton (Is-gadeirydd)

Y Cyngorwyr: Menna Baines, Annwen Daniels, Annwen J Davies, Alan Jones Evans, Linda Ann Jones, Eryl Jones-Williams, Gareth T M Jones, Dafydd Owen, Angela Russell.

Swyddogion yn bresennol: Vera Jones (Rheolwr Gwasanaeth Democratiaeth ac Iaith) a Siôn Owen (Swyddog Cefnogi Aelodau).

Yn bresennol ar gyfer eitem 5 isod:

Aled Davies (Pennaeth adran Oedolion, Iechyd a Llesiant), Bethan Richardson (Swyddog Cefnogi Busnes a fu'n arwain Ymchwiliad Craffu Cefnogi Pobl Anabl Gwynedd)

1. YMDDIHEURIADAU

Y Cyngorwyr R. Medwyn Hughes, Olaf Cai Larsen, Peter Read

2. DATGAN BUDDIANT PERSONOL

Datganodd y Cynghorydd Eryl Jones-Williams fuddiant personol yn Eitem 5 - Adroddiad Ymchwil Cefnogi Pobl Anabl yn Gwynedd - oherwydd bod ei wraig yn defnyddio cadair olwyn.

'Roedd o'r farn ei fod yn fuddiant sydd yn rhagfarnu a bu iddo adael y cyfarfod yn ystod y drafodaeth ar yr eitem.

3. MATERION BRYD

Ni dderbyniwyd unrhyw faterion brys.

4. COFNODION

Llofnododd y Cadeirydd gofnodion y cyfarfod blaenorol o'r Pwyllgor hwn a gynhaliwyd ar 26 Mehefin 2019, fel rhai cywir.

5. ADRODDIAD YMCHWIL CEFNOGI POBL ANABL YN GWYNEDD:

Ymneilltuodd y Cynghorydd Dewi Wyn Roberts o'r gadair er mwyn cyflwyno'r adroddiad gan ei fod yn gadeirydd yr Ymchwiliad Craffu. Bu i'r is-gadeirydd gadeirio'r eitem hon.

Cyflwynwyd adroddiad terfynol Ymchwiliad Craffu: Cefnogi Pobl Anabl Gwynedd (Gwasanaeth Cadeiriau Olwyn) gan gadeirydd yr ymchwiliad, y Cynghorydd Dewi Roberts. Nododd fod yr ymchwiliad wedi codi'r llen ar wasanaeth darparu cadeiriau olwyn y Gwasanaeth Iechyd Cenedlaethol ar gyfer gogledd Cymru. Ychwanegodd fod y problemau a adnabuwyd wedi eu rhannu gyda'r Gwasanaeth Iechyd a bod ymateb i ganfyddiadau'r ymchwiliad wedi ei dderbyn a'i gynnwys fel atodiad i'r adroddiad. Wrth gloi nododd fod gwelliannau i'r gwasanaeth wedi eu gwneud yn barod, gan gynnwys gwella cydweithio gyda swyddogion iechyd galwedigaethol. Diolchodd i'r Swyddog Cefnogi Busnes am ei gwaith,

ac i'r Gwasanaeth Iechyd am eu cydweithrediad. Gwahoddwyd cwestiynau a sylwadau gan y Pwyllgor.

Mynegwyd braw a phryder am y rhestrau aros am gyfarpar a chadeiriau olwyn. Mewn ymateb nododd cadeirydd yr ymchwiliad fod nifer o ffactorau yn cyfrannu at yr amseroedd aros. Ymysg y ffactorau oedd y cyfnod amser aros er mwyn i therapydd galwedigaethol ddod i asesu cartrefi. 'Roedd yn bosib i'r Cyngor gynnig cymorth i wneud y gwaith, ond byddai angen sicrhau cyfathrebu effeithiol pe bai hynny'n cael ei weithredu.

Ffactor arall oedd yn cael effaith ar yr amser oedd yn ei gymryd i ddarparu cadeiriau olwyn oedd y gallai cyflwr y defnyddiwr newid yn y cyfnod rhwng asesiad a chyflenwi'r gadair. Pwysleisiwyd fod y gwasanaeth oedd yn cael ei gynnig i gleifion pediatrig yn cymryd llai o amser, a bod hynny wedi ei adlewyrchu yn ystadegau perfformiad y gwasanaeth. Ychwanegwyd bod posibilrwydd cryf bod ystadegau perfformiad y gwasanaeth yn cuddio nifer fawr o gwynon anffurfiol gan mai dim ond y cwynion swyddogol oedd wedi eu cofnodi.

Nodwyd bod y maes darparu cadeiriau olwyn yn un arbenigol, a bod problemau dybryd yn medru codi pe nad oedd cadair olwyn yn ffitio'n iawn. Sut oedd cyrraedd targedau perfformiad heb gyfaddawdu safon y ddarpariaeth?

Mewn ymateb nododd cadeirydd yr ymchwiliad mai cwestiwn i Fwrdd Iechyd Betsi Cadwaladr oedd hwnnw. Ychwanegodd y Swyddog Cefnogi Busnes mai prif fwrriad a chanfyddiadau'r ymchwiliad oedd amlygu bod problem yn bodoli, gan drosglwyddo'r awenau i bwyllgorau'r Bwrdd Iechyd er mwyn gwneud gwaith pellach.

PENDERFYNWYD:

**Derbyn adroddiad Ymchwiliad Craffu: Cefnogi Pobl Anabl Gwynedd (Cadeiriau Olwyn), gan gyflwyno ei argymhellion i'r Aelodau Cabinet perthnasol .
Monitro cynnydd ar weithredu yr argymhellion wedi 6 mis.**

Dechreuodd y cyfarfod am 10.30 a daeth i ben am 11:10

CADEIRYDD

Eitem 5

ADRODDIAD I'R PWYLLGOR CRAFFU GOFAL

Pwyllgor:	Pwyllgor Craffu Gofal
Dyddiad:	14 Tachwedd 2019
Teitl:	Cynigion arbedion yr Adran Plant a Chefnogi Teuluoedd, Adran Oedolion, Iechyd a Llesiant a'r Adran Tai ac Eiddo i ddygyddmod gyda'u cyfran o'r bwllch £2m posib yng nghyllideb 2020/21.
Pwrpas:	Craffu cynigion yr Adran Plant a Chefnogi Teuluoedd, Adran Oedolion, Iechyd a Llesiant a'r Adran Tai ac Eiddo i ddarganfod y swm o arbedion ac ystyried beth y byddai hynny, neu'r opsiynau amgen yn ei olygu.
Swyddog cyswllt:	Pennaeth Adran Plant a Chefnogi Teuluoedd – Marian Parry Hughes Pennaeth Adran Oedolion, Iechyd a Llesiant – Aled Davies Pennaeth Adran Tai ac Eiddo – Dafydd Gibbard
Aelod Cabinet:	Adran Plant a Chefnogi Teuluoedd – Dilwyn Morgan Adran Oedolion, Iechyd a Llesiant – Dafydd Meurig Adran Tai ac Eiddo – Craig ap Iago

1. Cyflwyniad / Cefndir

Dros y 12 mlynedd diwethaf, nid yw'r grant yr ydym yn ei dderbyn gan Lywodraeth Cymru wedi bod yn ddigonol i gwrdd â chwyddiant, sydd wedi arwain at sefyllfa ariannol lle mae'r Cyngor wedi gorfod gwneud arbedion sylweddol.

Nid yw'n bosib rhoi sicrwydd ar hyn o bryd o sefyllfa ariannol 2020/21, gan ei bod hi'n gyn-amserol o ran cadarnhau y cytundeb tâl, setliad ariannol, lefel y grant ar gyfer 2020/21, ynghyd â nifer o ffactorau eraill. Fodd bynnag, ystyriwyd sut ydym am ddygyddmod gyda'r sefyllfa, a'r posibilrwydd na fyddai ein setliad yn ddigonol.

Cyflwynwyd adroddiad ar ddygyddmod gyda sefyllfa ariannol 2020/21 i'r Cabinet 23/7/19, oedd yn nodi fod angen i'r Cyngor gynllunio ar sail bwllch ariannol gyda ystod o rhwng £2m a £7m. Penderfynwyd i gynllunio ar y sail bod angen cwrdd â bwllch £2m (sef y sefyllfa mwyaf gobeithiol) drwy ofyn i adrannau ddarganfod eu cyfran nhw i gyfarch y swm hwnnw, sy'n cyfateb i'r diffyg adnoddau ar gyfer cwrdd â'r chwyddiant mae'r Cyngor yn debygol o'i wynebu.

Os bydd y bwllch sydd yn cael ei wynebu gan y Cyngor uwchlaw £2m, y bwriad yw i ddefnyddio balansau a/neu gynnydd uwch yn y Dreth Gyngor i roi amser i ni ddarganfod yr ateb yn barhaol.

2. Cyfran i'w ddarganfod gan yr Adrannau

Mae cyfrifwyr y Cyngor wedi dosrannu'r £2 filiwn rhwng yr adrannau, ar sail cyfran safonol o 0.78% o gyllidebau gros, yn dilyn addasiadau am grantiau, ayb. Hysbyswyd yr adrannau o'u cyfran nhw o'r swm i'w ddarganfod yng Ngorffennaf 2019, a'r swm perthnasol ar gyfer yr Adran Plant a Chefnogi Teuluoedd yw £112,830, Adran Oedolion, Iechyd a Llesiant yw £488,270 ac Adran Tai ac Eiddo yw £59,420.

Gall adrannau adnabod rhan o'r arbedion drwy beidio ychwanegu chwyddiant yn llawn neu yn rhannol ar gyfer rhai o'u cyllidebau gellid ei reoli a'u cwtogi, megis costau teithio, cyflenwadau swyddfa, ayb. Yn ychwanegol i hyn, caniateir adnabod ffrwd newydd o incwm fel ffynhonnell, ond ni chaniateir codi lefel ffioedd a phrisiau i ddarganfod yr arbedion.

3. Cynigion yr Adran

Gweler **Atodiad 1** sydd yn cynnwys cynigion yr adrannau i gwrdd â'r swm gofynnol, ynghyd â goblygiadau defnyddio y ffynhonnell fel arbedion ar yr Adran.

4. Cynlluniau Hanesyddol eto i'w gwireddu

Mae yna gynlluniau arbedion hanesyddol a gymeradwywyd eisoes lle mae'r adrannau yn cydnabod bellach nad oes modd iddynt gael eu gwireddu. Mae'r cynlluniau ar gyfer yr Adran Plant a Chefnogi Teuluoedd a'r Adran Oedolion, Iechyd a Llesiant yn cael sylw manwl gan ddau dasglu sef y Tasglu Cyllideb Plant a'r Tasglu Cyllideb Oedolion sydd wedi eu sefydlu yn benodol ar gyfer ystyried yr heriadau ariannol y mae gwasanaethau gofal yn eu gwynebu.

Yn dilyn sefydlu yr Adran Tai ac Eiddo newydd ar ddechrau Medi, bydd eu harbedion hanesyddol yn cael eu trafod yng nghyfarfod Herio Perfformiad yr Adran ar ddechrau Rhagfyr.

Gweler fanylion y cynlluniau hanesyddol perthnasol yn **Atodiad 2**.

5. Argymhellion

Gofynnir i'r Aelodau:

- Gymeradwyo cynigion yr adrannau i gwrdd â'u cyfran o arbedion perthnasol.

Atodiadau

Atodiad 1 – Rhestr cynigion arbedion yr Adran Plant a Chefnogi Teuluoedd

- Rhestr cynigion arbedion yr Adran Oedolion, Iechyd a Llesiant
- Rhestr cynigion arbedion yr Adran Tai ac Eiddo

Atodiad 2 – Cynlluniau hanesyddol eto i'w gwireddu

Rhestr Cynigion Arbedion yr Adran Plant a Chefnogi Teuluoedd

Swm £	Pennawd Cyllideb a Chynigion	Effaith ar Drigolion
£53,000	Amrywiol - addasu cyfraddau chwyddiant	Dim effaith ar drigolion
£30,000	Staffio - dileu swydd yn y Gwasanaeth Cyfiawnder Ieuenctid	Dim effaith ar drigolion. Mae'r Gwasanaeth yn ddiweddar wedi mynd drwy broses ail strwythuro dyletswyddau. Roedd swydd yn wag yn y gwasanaeth ac roedd modd ail ddyrannu'r gwaith ar draws y timau heb ardrawiad negyddol ar ddarparu gwasanaethau uniongyrchol i bobl ifanc a'u teuluoedd.
£30,000 Tud. 10	Cyfraniad - Gwasanaethau a Chyflenwadau - toriad rhannol yn y cyfraniad i Cymorth i Ferched	Gwynedd yw un o'r awdurdodau prin sydd yn parhau i gyfrannu cyllideb craidd gwasanaeth i Cymorth i Ferched (£54,000). Nid yw yn ofyn statudol. Golyga hyn lai o wasanaeth 'outreach' i blant a phobl ifanc sydd yn byw mewn sefyllfa o, neu wedi profi trais yn y cartref.
£113,000	Cyfanswm	

Rhestr Cynigion Arbedion yr Adran Oedolion, Iechyd a Llesiant

Swm £	Pennawd Cyllideb a Chynigion	Effaith ar Drigolion
<p>£43,850</p> <p>£7,550</p> <p>£16,660</p> <p>Yn y cyfanswm</p>	<p>Ildio Chwyddiant -</p> <ul style="list-style-type: none"> i. ildio chwyddiant (CPI tua 1.5%) ar gyllidebau amrywiol ond eithrio cyllidebau ar gyfer comisiynu gwasanaethau 3ydd Sector lle mae costau staffio. ii. ildio chwyddiant (CPI tua 1.5%) comisiynu 3ydd Sector lle mae costau staffio iii. ildio chwyddiant contractau mudiadau 3ydd sector 	<p>Byddai hyn yn rhoi elfen o bwysau ychwanegol ar ystod eang o gyllidebau ond oherwydd eu natur ni ddylai hynny'n cael effaith sylweddol ar drigolion. Gallai yr elfennau sydd a chostau staffio gael rhyw gymaint o effaith ar raglenni lle mae y 3ydd sector yn cefnogi gwaith yn y gymuned.</p>
<p>£39,850</p>	<p>Cyllidebau sydd yn tanwario'n flynyddol - mae nifer fechan o gyllidebau o fewn yr Adran yn tanwario o flwyddyn i flwyddyn. Yn hytrach na defnyddio yr arian i gynorthwyo gyda cyllidebau sydd yn gorwario yn flynyddol, cynigir bod y symiau yn cael eu cynaeafu fel arbediad</p>	<p>Er na fyddai cynaeafu yr arian yn cael effaith ar y penawdau cyllideb dan sylw mae'n bosib y byddai'r gwasanaethau sydd yn cael eu cynorthwyo o flwyddyn i flwyddyn yn cael eu rhoi dan fwy o bwysau gyda risg uwch o orwariant o 2020/21 ymlaen. Byddai unrhyw effaith ar drigolion yn dibynnu ar lwyddiant i reoli galw a gwariant yn y cyllidebau hynny.</p>

<p>£150,000</p> <p style="writing-mode: vertical-rl; transform: rotate(180deg);">Tud. 12</p>	<p>Cytundebau 3ydd Sector - ar draws y maes Oedolion mae holl gytundebau'r 3ydd Sector gyfwerth ag oddeutu £800,000. Mae hyn yn ariannu ystod eang o wasanaethau ataliol eu natur yn ogystal a gwasanaethau sy'n ddyletswydd statudol i'w darparu megis cymorth i'r deillion a'r byddar a gwasanaethau adfocatiaeth.</p> <p>Mae gwaith eisoes ar y gweill i adolygu cytundebau'r 3ydd sector er mwyn sicrhau eu bod yn ymateb i anghenion ein trigolion ac yn benodol hefyd o ran llenwi'r bylchau ar lefel lleol fyddai'n helpu pobl i gyflawni beth sydd yn bwysig iddynt. Mae'r adolygiad yn cychwyn gyda tudalen lân yn hytrach na newid ac addasu'r cytundebau cyfredol. Byddai'r cam hwn yn golygu adolygu'r holl gytundebau a chomisiynu gwerth £150,000 yn llai.</p> <p>Mewn egwyddor fe ellid cynyddu maint y toriad i gyrraedd y targed arbedion a thrwy hynny gwarchod gwasanaethau eraill.</p>	<p>Bydd adolygu'r cytundebau a sicrhau eu bod yn ymateb i anghenion ein trigolion mewn modd ataliol yn cyfrannu'n sylweddol at ein gallu i helpu pobl helpu eu hunain o fewn eu cymunedau a thrwy hynny rheoli'r galw. Byddai gweithredu'r cynllun hwn yn lleihau ein gallu i fod yn gwneud hyn ac yn golygu y bydd llai o opsiynau ataliol ar gael i unigolion yn eu cymunedau. Rhagwelir hefyd y bydd cynnydd yn y pwysau a'r ddibyniaeth ar ein timau rheng flaen a'r Gwasanaeth gwybodaeth, Cyngor a Chymorth (IAA) fyddai yn golygu na fydd gan y timau'r capasiti angenrheidiol i dreulio amser gyda unigolion a theuluoedd.</p> <p>Mae'n debyg y gallai torri'r gyllideb yma arwain at gyhuddiadau o geisio hyrwyddo y 3ydd Sector yn yr ymdrech i gryfhau gwydnwch cymunedol ar un llaw a thorri y gefnogaeth ariannol a roir iddynt ar y llall.</p>
<p>£21,000</p> <p>£21,000</p>	<p>Gweithwyr Cefnogol Iechyd Meddwl –</p> <ul style="list-style-type: none"> i. Torri un swydd Gweithiwr Cefnogol ii. Torri ail swydd Gweithiwr Cefnogol 	<p>Ni fydd modd cefnogi unigolion i'r un graddau i weithio ar eu cynlluniau gofal er mwyn gweithio ar adferiad. Byddai hyn yn gwanhau cyfraniad Gwynedd i gyflawni amcanion y Strategaeth Iechyd Meddwl Rhanbarthol sydd wedi ei mabwysiadu gan y Cyngor. Mae perygl hefyd na ellir cau achosion yn amserol oherwydd bod rhestr aros am wasanaethau.</p>

ATODIAD 1

£49,360	<p>Cefnogaeth Busnes - ail strwythuro y Gwasanaeth Busnes gan leihau'r gefnogaeth a roir i'r timau adnoddau cymunedol integredig.</p> <p>Addasu a lleihau ymhellach y gefnogaeth fusnes a roddir i dimau rheng flaen yr Adrannau Oedolion a Plant.</p>	<p>Mae'r timau yma eisoes wedi eu lleihau yn y cylch toriadau diwethaf. Rhagwelir y byddai y cynllun hwn yn arwain at ostyngiad sylweddol mewn perfformiad ar draws y Gwasanaeth Busnes o ran arbenigedd, llwyth gwaith ac arweiniad a sgil effaith hynny fyddai effaith negyddol ar allu'r Adrannau Oedolion a Plant i fod yn cyflawni eu pwrpas. Byddai hynny, ynghyd a'r angen i neilltuo cyfran o amser staff maes i ymgymryd a dyletswyddau gweinyddol yn cael effaith ar groes-doriad eang o unigolion a theuluoedd sy'n cael cefnogaeth.</p>
£19,000	<p>Gwasanaethau Gofalwyr - lleihau'r gyllideb ar gyfer cefnogi gofalwyr yn cynnwys rhai cynlluniau ysbaid.</p>	<p>Gallai hyn filwrio yn erbyn yr ymdrech i gadw pobl adref yn cael eu cefnogi gan eu teuluoedd a'u cymuned ac o bosib felly yn arwain at risg costau gofal yn cynyddu ar gyllidebau eraill.</p>
Tud. 13 £120,000	<p>Gwasanaethau Pobl Hyn, Anableddau Dysgu ac Iechyd Meddwl - lleihau cyfleon gofal ysbaid a gofal dydd ar draws y gwasanaethau ond yn bennaf yn y Gwasanaeth Anabledd Dysgu</p>	<p>Tebygol o gynyddu pwysau ar ofalwyr a theuluoedd sydd yn gofalu am oedolion gydag anghenion gofal ac ymddygiad cymhleth a dwys. Gallai pwysau a straen ar ofalwyr bregus gynyddu ynghyd a'r angen am leoliadau hir dymor ac efallai all-sirol.</p>
£488,270	Cyfanswm	

Rhestr Cynigion Arbedion yr Adran Tai ac Eiddo

Swm £	Pennawd Cyllideb a Chynigion	Effaith ar Drigolion
<p>£35,000</p> <p style="writing-mode: vertical-rl; transform: rotate(180deg);">Tud. 14</p>	<p>Cynnal a Chadw Adeiladau - mewnoli'r gwaith statudol o archwilio systemau dŵr yn holl adeiladau'r Cyngor i amddiffyn defnyddwyr rhag Clefyd y Llengfilwyr.</p>	<p>Dim. Mae hwn yn arbediad effeithlonrwydd a fydd yn golygu y bydd y gwaith yn dal i gael ei gwblhau ond mewn ffordd ratach.</p> <p>Mae contractwyr allanol arbenigol yn gwneud y gwaith ar hyn o bryd. Rydym wedi bod yn meithrin yr arbenigedd hwn yn fewnol yn ddiweddar ac, nawr, trwy benodi dau swyddog ychwanegol, gallwn wneud y gwaith hwn ein hunain am gôst is na thalu cwmni preifat i'w wneud ar ein rhan.</p> <p>Bydd hyn hefyd yn golygu y gallwn warantu gwasanaeth cyfrwng Cymraeg o hyn ymlaen - nid yw hyn bob amser yn wir wrth ddefnyddio contractwyr allanol.</p>
<p>£25,000</p>	<p>Cynnal a Chadw Adeiladau - mewnoli gwaith cynnal a chadw trydanol yn adeiladau'r Cyngor.</p>	<p>Dim. Mae hwn yn arbediad effeithlonrwydd a fydd yn golygu y bydd y gwaith yn dal i gael ei gwblhau ond mewn ffordd ratach.</p> <p>Yn draddodiadol, mae'r Cyngor wedi bod yn penodi contractwyr allanol i gwblhau ei holl waith cynnal a chadw adeiladau. Yn gyffredinol, mae hyn yn gweithio'n effeithiol ond mae problemau parhaus wrth geisio gwneud gwaith ar raddfa fach, sy'n werth ychydig gannoedd o bunnoedd ar y tro. Roedd yr amser arwain i mewn yn hir i gwsmeriaid a'r gôst yn uwch na'r hyn sy'n dderbyniol.</p>

ATODIAD 1

		<p>Dros y ddwy flynedd ddiwethaf, rydym wedi penodi ein seiri a'n plymwyr ein hunain i wneud y math hwn o waith, ac mae hyn wedi caniatáu inni leihau'r amser arwain i'n cwsmeriaid ac wedi caniatáu inni sicrhau ein bod yn cael gwell gwerth am arian. Rydym wedi creu achos busnes sy'n dangos y gellid gwireddu arbedion pellach trwy gyflogi dau drydanwr ein hunain.</p> <p>Bydd hyn hefyd yn golygu y gallwn warantu gwasanaeth cyfrwng Cymraeg o hyn ymlaen - nid yw hyn bob amser yn wir wrth ddefnyddio contractwyr allanol.</p>
£60,000	Cyfanswm	

Cynlluniau Hanesyddol eto i'w gwireddu

Cynlluniau Hanesyddol nad ydynt am wireddu arbedion

Swm £	Cynllun Arbedion
	Plant a Chefnogi Teuluoedd
£1,452,200	Adolygiad Dechrau i'r Diwedd. £370,100 ar gyfer 2019/20 a'r balans £1,082,100 ar gyfer 2020-21 ymlaen. £587k wedi ei wireddu eisoes.
£1,452,200	
	Oedolion, Iechyd a Llesiant
£113,000	Gwella effeithlonrwydd gweithwyr maes. £37k wedi ei wireddu eisoes.
£100,000	Comisiynu'n ddoeth Gwasanaeth Iechyd Meddwl.
£64,000	Awtomeiddio prosesau cyllidol yr Adran. £46k wedi ei wireddu eisoes.
£510,000	Integreiddio a thrawsnewid Gwasanaethau Pobl Hyn. £350k wedi ei wireddu eisoes.
£534,000	Ymestyn egwyddorion Cynllun Peilot Alltwn ar draws y Gwasanaeth.
£1,321,000	
	Tai ac Eiddo
£89,000	Adolygu'r strwythurau a lleoliadau presennol. £41k wedi ei wireddu eisoes.
£89,000	
£2,862,200	Cyfanswm

Tud. 16

Eitem 6a

ENW'R PWYLLGOR	Pwyllgor Craffu Cyngor Gwynedd
DYDDIAD Y CYFARFOD	14 Tachwedd 2019
TEITL YR EITEM	Adroddiad Blynyddol ar ymdrin â chwynion a cheisiadau gwybodaeth gan yr Adran Plant a Chefnogi Teuluoedd ar gyfer 2018/2019
PWRPAS	Cyflwyno trosolwg o'r cwynion a'r ceisiadau gwybodaeth a dderbyniwyd yn ystod 2018/2019
AWDUR	Marian Parry Hughes, Pennaeth Adran Plant a Chefnogi Teuluoedd
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 yr Adran Plant a Chefnogi Teuluoedd. 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 mynediad at wybodaeth gwybodaeth a cheisiadau rhyddid gwybodaeth a dderbyniwyd yn ystod y cyfnod hwn.

2. Cyd-destun

- 2.1 Y Swyddog Gofal Cwsmer sydd yn delio gyda chwynion, ceisiadau mynediad at wybodaeth a cheisiadau rhyddid gwybodaeth drwy gydol y flwyddyn ar ran yr Adran Plant a Chefnogi Teuluoedd.
- 2.2 Mae Swyddog Gofal Cwsmer 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 Adran, mae'n bwysig nodi fod y Swyddog yn annibynnol i sicrhau yr ymdrinnir â chwynion yn unol â Rheoliadau Gweithdrefn Cwynion y Gwasanaethau Cymdeithasol (Cymru) 2014. Mae'r Drefn Gwynion Gwasanaethau Cymdeithasol yn benodol yn ymwneud ag unigolion sydd yn derbyn gwasanaeth gan yr Adran neu sydd â hawl i gynrychioli'r 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 Gwynion fel bod yr achwynwyr yn ymwybodol o'u hawl i gael gwrandawriad ac ymchwiliad llawn o'u cwyn.
- 3.2 Caiff gwybodaeth ynglŷn â'r Drefn Gwynion 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 eu cynorthwyo wrth i'r Drefn Gwynion fynd rhagddi. Mae'r taflenni gwybodaeth yn cael eu diwygio a'u diweddarau'n barhaus.

Iaith ddethol yr Achwynydd i wneud cwyn yn ystod 2018/2019			
	Cymraeg	Saesneg	Cyfanswm Cwynion
Cam 1	4	20	24
Cam 2		1	1
Ombwdsmon		2	2

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 gŵyn anffurfiol. Enghraifft arall o hyn fyddai llythyr gan Aelod Seneddol neu Gynghorydd lleol sy'n dymuno mynegi anfodlonrwydd neu sydd angen ateb i gwestiwn penodol.
- 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 oherwydd diffyg cyfathrebu clir neu gyfathrebu cyson.

TABL 1. Ymholiadau a Chwynion Anffurfiol a dderbyniwyd 2018/2019	
	<i>Plant a Chefnogi Teuluoedd</i>
Cyfreithwyr	4
Ombwdsmon	
Aelodau Lleol	1
Aelodau Seneddol neu Aelodau Cynulliad	6
Defnyddwyr Gwasanaeth	1
Perthynas	30
Y Cyhoedd	3

<i>Gofalwr Maeth</i>	
<i>Asiant Arall e.e. gwasanaeth eiriolwr</i>	
<i>Siroedd eraill</i>	
<i>Gweithiwr Cymdeithasol</i>	
<i>Comisiynydd Gwybodaeth</i>	
Cyfanswm	45

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 Adran 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, uwch reolwyr 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.
- 5.2 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 dwy gŵyn sydd wedi eu hymchwilio'n llawn o dan drefniadau Cam 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 yr Adran yn gallu parhau i gydweithio gyda'r teulu er lles y plentyn/person ifanc.
- 5.3 Ceir dadansoddiad o'r cwynion Cam 1 yr ymdriniwyd â hwy yn ystod 2018/2019 yn **Atodiad 1**.

6. Cam 2 - Trefn Gwynion 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'w hymchwilio o dan drefniadau Cam 2 o'r Drefn Gwynion, sef ymchwiliad annibynnol 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 cael eu huchafu 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 cyraeddadwy; 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. Bydd yr Adran yno yn paratoi ymateb i'r argymhellion hyn i'w rannu gyda'r achwynydd. Penderfyniad yr Adran ydyw i rannu'r Adroddiad Cam 2 a baratowyd gan yr Ymchwilydd Annibynnol gyda'r achwynydd neu beidio.

- 6.3 Yn ystod 2018/2019, derbyniwyd un cais i uchafu cwyn i Gam 2 o'r Drefn Gwynion Statudol Gwasanaethau Cymdeithasol. Cwblhawyd yr ymchwiliad yn ystod Chwarter 2 a Chwarter 3 a cheir dadansoddiad o'r gŵyn hon yn **Atodiad 2**.
- 6.4 Cafodd cais ei gyflwyno gan achwynydd arall yn ystod Chwarter 3 i gŵyn gael ei hymchwilio o dan drefniadau Cam 2 yn syth heb fynd drwy brosesau Cam 1 yn gyntaf. Fodd bynnag hyd yma, nid yw wedi bod yn bosibl cychwyn yr ymchwiliad Cam 2, gan nad yw'r achwynydd wedi cytuno â chwmpas y gŵyn i'w hymchwilio gan yr Ymchwilydd Annibynnol sydd wedi ei phenodi. Mae ymdrechion yr Adran yn parhau i geisio gweithio gyda'r achwynydd i gadarnhau cwmpas y gŵyn er mwyn sicrhau bod cwyn yr achwynydd yn derbyn ymchwiliad llawn a theg o dan drefniadau Cam 2 o'r Drefn Gwynion. Rhagwelir bydd y gŵyn hon yn cael ei thrafod yn fanylach yn Adroddiad Blynyddol 2019/2020 os bydd yr ymchwiliad Cam 2 yn mynd yn ei flaen.

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.
- 7.2 Yn arferol, os na ymdriniwyd â'r gŵyn o dan Gam 1 o'r Drefn Gwynion Statudol y Gwasanaethau Cymdeithasol eisoes, caiff y gŵyn ei chyfeirio yn ôl i'r Adran i geisio datrys y gŵyn 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 gŵyn i gynnal ymchwiliad.
- 7.3 Derbyniwyd dwy gŵyn newydd gan Ombwdsmon yn erbyn Adran Plant a Chefnogi Teuluoedd Cyngor Gwynedd yn ystod 2018/2019.
- 7.4 Uchafwyd cwyn gan achwynydd i'r Ombwdsmon yn ystod Chwarter 2 yn dilyn ymchwiliad o dan Gam 2 o'r Drefn Gwynion Statudol y Gwasanaethau Cymdeithasol a ddaeth i ben yn ystod 2017/2018. Roedd yr achwynydd yn anfodlon gydag ymateb yr Adran i'r ymchwiliad annibynnol hwn ymysg materion eraill. Daeth yr ymchwiliad Ombwdsmon hwn i ben ym mis Mehefin 2019, felly bydd dadansoddiad manwl yn Adroddiad Blynyddol 2019/2020.

- 7.5 Gwnaethpwyd cwyn arall i'r Ombwdsmon yn ystod Chwarter 4 gan achwynydd oedd yn anfodlon gyda phenderfyniad yr Adran i beidio ag ail-ymchwilio cwyn a gafodd ei hymchwilio yn llawn o dan drefniadau Cam 1 o'r Drefn Gwynion Statudol y Gwasanaethau Cymdeithasol a ddaeth i ben yn ôl yn 2017/2018. Roedd yr Adran o'r farn, yn unol â'r Rheoliadau Gweithdrefn Cwynion y Gwasanaethau Cymdeithasol (Cymru) 2014, na ddylid ail-agor y gŵyn hon gan fod mwy na 12 mis wedi pasio ers i'r gŵyn wreiddiol gael ei gwblhau. Roedd yr Ombwdsmon yn gytûn gyda phenderfyniad yr Adran a ni chynhaliwyd ymchwiliad manwl gan yr Ombwdsmon i mewn i'r gŵyn. Ceir dadansoddiad manwl yn **Atodiad 3**.
- 7.6 Daeth un ymchwiliad Ombwdsmon a gychwynwyd yn 2016/2017 yn wreiddiol i ben yn ystod 2018/2019. Cysylltodd yr achwynydd gyda'r Ombwdsman gan eu bod yn anhapus gydag ymateb yr Adran i'w cwyn a ymchwiliwyd o dan Gam 1 ynghyd â'r penderfyniad i wrthod uchafu eu cwyn i Gam 2 o'r Drefn Gwynion Gwasanaethau Cymdeithasol. Darparwyd esboniad llawn o'r sefyllfa ynghyd â dogfennaeth berthnasol i'r Ombwdsman am y gŵyn. Dyfarnwyd yr Ombwdsmon o blaid cwyn yr achwynwyr a cafodd sawl argymhelliad eu gwneud i'r Adran. Ceir dadansoddiad o'r ymchwiliad hwn yn **Atodiad 3**.

TABL 2 Trefn Gwyno Statudol y Gwasanaethau Cymdeithasol 2018/2019	
<i>Plant a Chefnogi Teuluoedd</i>	
<i>Cam 1</i>	24
<i>Cam 2</i>	1
<i>Ombwdsmon</i>	2
Cyfanswm	27

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 2018/2019						
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 hymestyn</i>
24	0	24	23	15	9	20
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	1	0			1	

- 8.2 Mae'n bwysig nodi fod sawl cwyn cymhleth gyda sawl agwedd gwahanol i'w datrys wedi eu cyflwyno yn ystod 2019/2020, ac felly o ganlyniad, bu rhaid ymestyn cyfnod ymateb yn sylweddol i dair cwyn a dderbyniwyd. Bu rhaid ymestyn cyfnod ymateb ar gyfer dwy gŵyn yn benodol gan fod un ohonynt yn cwmpasu 23 o faterion unigol oedd angen eu cyfarch yn rhan o'r gŵyn, a'r llall yn cwmpasu 12 o faterion oedd angen sylw traws-wasanaethol. Roedd rhaid ymestyn cyfnod ymateb yn sylweddol ar gyfer cwyn arall gan bod angen derbyn cyngor cyfreithiol ynghylch yr ymateb cyn ei anfon, a bu rhaid disgwyl bron i ddau fis i'r ymateb i'r gŵyn dderbyn sêl bendith gyfreithiol.

9. Dysgu Gwersi ac Adnabod Tueddiadau - gweler Atodiad 1

- 9.1 Mae'r Swyddog Gofal Cwsmer yn paratoi adroddiadau chwarterol yn trafod nifer y cwynion a dderbyniwyd yn ystod y chwarter ynghyd â'r modd yr ymdrinnir â hwy. Mae'r adroddiadau hyn yn gyfle i ddadansoddi cwynion y chwarter ac i drafod a dysgu er mwyn gwella'r gwasanaeth sy'n cael ei gynnig gan yr Adran yn barhaus yn ystod y flwyddyn. Caiff yr adroddiadau chwarterol hyn eu cyflwyno i Bennaeth yr Adran Plant a Chefnogi Teuluoedd.

Tueddiadau Cwyno - Adran Plant a Chefnogi Teuluoedd

- 9.2 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.
- 9.3 Oherwydd natur gwaith yr Adran, ac yn bennaf Gweithwyr Cymdeithasol, yn anffodus mae tensiwn neu wrthdaro gyda theuluoedd yn anochel ar adegau. 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 yr Adran.
- 9.4 Mae'n deg i nodi ei bod anodd gweld a oes yno dueddiadau pendant neu themâu clir yn y cwynion a dderbyniwyd yn ystod 2018/2019, gan fod pob cwyn yn dueddol o fod yn unigryw i bob achos. Yn unol â'r Drefn Gwynion, bydd y Rheolwr Tîm neu'r Uwch Reolwr yn trafod y gŵyn gyda'r achwynydd. 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 gŵyn 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.
- 9.5 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.

Anhapus gyda phenderfyniadau yr Adran a'r Llys

9.6

Roedd sawl cwyn a dderbyniwyd dros y flwyddyn ddiwethaf yn ymwneud ag anfodlonrwydd teuluoedd am benderfyniadau a wnaethpwyd gan yr Adran ac yn benodol gan Farnwyr yn ystod achosion llys yn ymwneud a'u plant. Mae'n anochel mewn sefyllfaoedd anodd bod rhaid i'r Adran wneud penderfyniadau er budd y plant a phobl ifanc rydym yn eu cefnogi, ond yn anffodus, nid yw eu teuluoedd o hyd yn cytuno gyda'r penderfyniadau hyn. Mae sawl cwyn hefyd wedi ei derbyn yn dilyn i'r Adran weithredu ar benderfyniadau a gaiff eu gwneud gan Farnwyr yn ystod achosion llys rhwng yr Adran a'r teuluoedd. Yn amlach na pheidio mewn achosion o'r fath, mae'r berthynas rhwng yr Adran a'r teuluoedd o dan straen aruthrol, ac yn anffodus mae'r teuluoedd yn penderfynu datgan eu hanfodlonrwydd gyda phenderfyniadau'r Llys drwy wneud cwynion yn erbyn yr Adran. Yn ogystal â hyn, weithiau daw yn amlwg wrth ymchwilio i'r cwynion nad yw'r achwynwyr wedi derbyn y wybodaeth neu gyngor gorau gan eu cynrychiolwyr cyfreithiol, ac felly nid ydynt yn llwyr yn deall y penderfyniad sydd wedi eu gwneud gan y Barnwyr yn ystod yr achosion llys.

9.7

Yn gysylltiedig â hyn, bu sawl achlysur yn ystod 2018/2019 lle cafodd gwybodaeth anghyson ei gyflwyno gan achwynwyr yn rhan o'u cwynion am benderfyniadau a wnaethpwyd un ai gan yr Adran neu'r Llys. Mewn achosion o'r fath mae'r dystiolaeth a gesglir yn ystod yr ymchwiliad cwyn wedi dangos yn glir fod yr Adran wedi gweithredu yn gywir yn unol â phenderfyniadau'r Llys a phrotocol, a bydd hyn yn cael ei esbonio yn llawn i'r achwynwyr wrth ymateb. Bydd cwynion fel hyn hefyd yn pwysleisio pwysigrwydd cofnodion manwl a llwybr archwilio clir wrth weithio i gefnogi plant a phobl ifanc bregus a'u teuluoedd.

9.8

Cafwyd hefyd enghreifftiau o gwynion maleisus yn cael eu gwneud oherwydd anniddigrwydd achwynwyr am y penderfyniadau angenrheidiol a wnaethpwyd gan yr Adran a gan y Llys. Pan fydd cwynion o'r fath yn cael eu gwneud, ac yn arbennig pan fydd y cwynion hyn wedi eu hanelu at unigolion yn benodol, mae'n bwysig fod ymchwiliad llawn a theg yn cael ei gynnal a bod yr aelodau o staff sydd wedi eu heffeithio hefyd yn derbyn cefnogaeth er mwyn parhau i weithio gyda'r teuluoedd er budd y plant a phobl ifanc sydd yn cael eu cefnogi. Mae cwynion fel hyn unwaith eto yn pwysleisio pwysigrwydd cofnodion manwl o waith sydd yn cael ei gwblhau a'r rhesymau dros wneud penderfyniadau.

Cyfathrebu

9.9

Yn ystod 2018/2019 bu tuedd unwaith eto mewn cwynion oherwydd diffyg cyfathrebu clir neu gyson gyda theuluoedd. Mae cyfathrebu clir a chyson 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 Adran yn gwneud yr hyn maent yn ei wneud, beth mae'r Adran yn gallu ei gynnig a, pham mewn rhai achosion, nad oes modd cynnig unrhyw wasanaeth o gwbl. Mae hefyd yn bwysig nodi bod disgwyliadau teuluoedd i dderbyn diweddariadau ac ymatebion

i'w ymholiadau gan Weithwyr Cymdeithasol yn hynod o uchel, ac yn anghyraeddadwy mewn sawl achos. Hynny ydy, bydd teuluoedd yn disgwyl ymateb ar unwaith os byddent yn cysylltu gyda'r Adran, a byddent yn anniddig os na fyddai modd i'r Gweithiwr Cymdeithasol perthnasol gysylltu yn ôl gyda hwy o fewn ychydig oriau'r diwrnod hwnnw, hyd yn oed pan nad yw'n fater brys.

Disgwyliadau Teuluoedd

- 9.10 Mae'r tuedd hwn i'w weld yn flynyddol yn y cwynion a gaiff eu gwneud yn erbyn yr Adran, ac mae'n anodd ymateb i gwynion gan deuluoedd sydd yn teimlo y dylai'r Adran wneud mwy i'w cefnogi, yn credu y dylent dderbyn mwy o wasanaeth/cyswllt/ymyrraeth ac yn credu y dylid dychwelyd eu plant yn ôl i'w gofal. Mae disgwyliadau rhieni o beth mae'r Adran yn gallu ei gynnig yn uchel, os ydynt yn teimlo eu bod wedi cael eu methu mewn unrhyw ffordd gan yr Adran maent yn gwneud cwyn.
- 9.11 Pan fydd cwynion o'r fath yn cael eu gwneud, bydd ymchwiliadau llawn yn cael eu cynnal ac yn y mwyafrif o achosion bydd tystiolaeth glir yn nodi fod yr Adran wedi gweithredu yn briodol ac yn unol â phrotocol.

10. Hyfforddiant ac Ymwybyddiaeth i Staff

- 10.1 Rhan bwysig o ddyletswydd y Swyddog Gofal Cwsmer yw darparu cyngor a hyfforddiant i staff yr Adran o ran y Drefn Gwynion, fel bod staff yn llwyr ymwybodol o'r drefn ac yn hyderus ynglŷn â'u rôl nhw.
- 10.2 Mae'r Swyddog Gofal Cwsmer bob amser wrth law i drafod unrhyw achosion penodol gydag aelodau o staff yr Adran a hefyd i gynnig cyngor am y ffordd orau i ymdrin ag ymholiadau neu gwynion yn erbyn yr Adran.
- 10.3 Mae sesiynau hyfforddiant penodol ar y Drefn Gwynion Statudol y Gwasanaethau Cymdeithasol wedi eu trefnu ar gyfer cychwyn 2019/2020 i loywi ymwybyddiaeth staff yr Adran o'r Drefn Gwynion a'r Rheoliadau Gweithdrefn Cwynion y Gwasanaethau Cymdeithasol (Cymru) 2014.
- 10.4 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 hefyd yn ymdrin â gyda cheisiadau mynediad at wybodaeth yn unol â Deddf Diogelu Data 1998 / Deddf Diogelu Data 2018. Cyflwynwyd y Rheoliad Diogelu Data Cyffredinol

(GDPR) a Deddf Diogelu Data 2018 ar 25 Mai 2018, ac o ganlyniad bu rhai newidiadau yn y drefn a ymdrinnir â cheisiadau mynediad at wybodaeth.

- 11.2 Caiff y ceisiadau mynediad at wybodaeth o dan y Ddeddf Diogelu Data 1998 / Deddf Diogelu Data 2018 eu gwneud gan unigolion, yr Heddlu, Cyfreithwyr, y Bwrdd Iechyd a hefyd Awdurdodau Lleol eraill. Yn unol â'r Ddeddf, mae amserlenni penodol i lynu atynt, ac mae'r amserlen ymateb wedi mynd yn llawer mwy heriol ers cyflwyniad y Ddeddf newydd.
- 11.3 Mae penderfynu pa wybodaeth sy'n briodol i gael ei ryddhau yn waith sy'n gofyn am fedruswydd 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 swmp sylweddol o oriau yn cael eu defnyddio i sicrhau bod y ceisiadau am wybodaeth yn cael eu hateb ymhen yr amser penodedig. Dros y blynyddoedd diwethaf mae cynnydd wedi bod yn y nifer o geisiadau mynediad at wybodaeth o dan Ddeddf Diogelu Data 1998. Ers cyflwyniad GDPR a Deddf Diogelu Data 2018 yn ystod Chwarter 1, er nad oes cynnydd yn y nifer o geisiadau wedi eu derbyn fel y rhagwelwyd, mae maint y ceisiadau mynediad at wybodaeth wedi cynyddu yn sylweddol; hynny ydy, mae'r cyfanswm o wybodaeth sydd angen ei gasglu a'i brosesu gan sawl unigolyn gwahanol ar adegau er mwyn ymateb i'r ceisiadau wedi cynyddu. O ganlyniad felly, mae'n amser sydd yn rhaid ei dreulio yn ymateb i'r ceisiadau hyn hefyd wedi cynyddu yn sylweddol. Mae hefyd yn deg i ddweud fod y ceisiadau mynediad at wybodaeth hefyd wedi mynd yn fwy cymhleth o lawer, yn benodol y broses i sicrhau fod gan yr ymgeisydd gefnogaeth briodol wrth ddarllen y wybodaeth maent yn ei dderbyn yn rhan o'u cais.
- 11.4 Mae hefyd yn ddyletswydd ar y Swyddog Gofal Cwsmer i gydlynu ymatebion i geisiadau rhyddid gwybodaeth o dan Ddeddf Rhyddid Gwybodaeth 2000 (Freedom of Information Act 2000). Mae'r nifer o geisiadau sydd yn cael eu derbyn wedi parhau yn eithaf cyson ar gyfer 2018/2019 o gymharu â 2017/2018. Fodd bynnag, unwaith eto, mae'n bwysig nodi fod maint y ceisiadau hyn wedi cynyddu ac o ganlyniad mae'n rhaid treulio mwy o amser yn paratoi'r ymatebion. Mae'r gwaith o gasglu a choladu'r wybodaeth angenrheidiol yn llafurus ac yn ychwanegol i waith arferol dydd-i-ddydd Swyddogion yr Adran. Yn anffodus, yn amlach na pheidio, ni ellir gweld fod ymateb i'r ceisiadau rhyddid gwybodaeth hyn yn dod ac unrhyw fudd na gwerth ychwanegol i'r Adran. Yn ogystal â hyn, mae oddeutu 80% o'r ceisiadau rhyddid gwybodaeth a dderbyniwyd yn ystod y flwyddyn wedi bod yn berthnasol i'w hymateb gan un Uwch Reolwr penodol o fewn yr Adran, ac felly wedi ychwanegu fwyfwy at eu llwyth gwaith sylweddol hwy. Yn anffodus, rhagwelir bydd y tueddiadau hyn yn parhau ar gyfer y flwyddyn sydd i ddod.

TABL 5. Cais am wybodaeth yn ystod 2018/2019	
Ceisiadau Deddf Rhyddid Gwybodaeth 2000	64
Ceisiadau Deddf Diogelu Data 1998 / Deddf Diogelu Data 2018	125

12. Mynegi Diolch - gweler Atodiad 4

- 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 4.

TABL 6. Mynegi Diolch yn ystod 2018/2019	31
---	-----------

13. Cynllun Gwaith ar gyfer 2019/2020

- 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 gŵyn 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 Cychwynnwyd gwaith yn 2018/2019 i greu taflen wybodaeth newydd i esbonio'r drefn gwynion yn benodol ar gyfer yr Adran Plant a Chefnogi Teuluoedd. Bydd y gwaith hwn yn parhau yn ystod y flwyddyn sydd i ddod, a bydd gweithgareddau ymgysylltu gyda phobl ifanc hefyd yn cael eu cynnal er mwyn llunio taflen gynhwysfawr wedi ei anelu at blant a phobl ifanc ynghyd â'u teuluoedd. Bwriedir hefyd i greu deunydd marchnata ychwanegol megis fideo a phosteri i godi ymwybyddiaeth o'r Drefn Gwynion.
- 13.3 Mae pedair sesiwn hyfforddiant wedi eu trefnu ar gyfer staff yr Adran Plant a Chefnogi Teuluoedd ar gyfer 2019/2020 er mwyn gloywi eu hymwybyddiaeth o'r Drefn Gwynion Statudol y Gwasanaethau Cymdeithasol ynghyd â sicrhau fod holl staff yr Adran yn ymwybodol o'r trefniadau sydd angen eu dilyn os bydd plentyn, person ifanc neu eu teulu yn rhannu cwyn gyda hwy.
- 13.4 Gobeithir hefyd i ddatblygu polisi achwynwyr blinderus sydd yn benodol ar gyfer yr Adran Plant a Chefnogi Teuluoedd. Ar hyn o bryd mae'r Adran yn dilyn canllawiau'r polisi achwynwyr blinderus corfforaethol. Ond, oherwydd natur unigryw'r cwynion sydd yn dod i sylw'r Adran, a'r swmp uchel o ohebiaeth a chyswllt wyneb-i-wyneb heriol a gelyniaethus mae'n rhaid ymdrin â hwy wrth brosesu cwynion, teimlir y byddai'n briodol cael polisi sydd yn benodol ar gyfer achwynwyr blinderus sydd yn dod i gyswllt gyda'r Adran Plant a Chefnogi Teuluoedd er mwyn sicrhau iechyd a lles yr holl staff sydd yn gysylltiedig â'r broses gwynion. Mae hefyd yn deg i nodi y byddai polisi o'r fath yn cyd-fynd a threfniadau Awdurdodau Lleol eraill ar draws y Gogledd sydd yn fwy parod i ddefnyddio eu polisi achwynwyr blinderus wrth ymdrin ag achwynwyr heriol.
- 13.5 Bydd gwaith pellach hefyd yn cael ei gwblhau i geisio annog gweithwyr ar draws yr Adran i gysylltu gyda'r Swyddog Gofal Cwsmer i rannu unrhyw ddiolchiadau

neu sylwadau canmoliaethus maent yn eu derbyn. Mae ymdeimlad ar hyn o bryd fod aelodau o staff yn teimlo nad yw'n briodol i rannu rhai sylwadau, ond mae'r Swyddog Gofal Cwsmer yn awyddus i newid hyn.

ATODIAD 1 – ENGHREIFFTIAU O GWYNION A SYLWADAU YN YSTOD 2018/19						
Cyfeirnod	Disgrifiad byr	Cam	Tîm	Ymateb	Gwersi i'w dysgu	Sail i'r gwyn
GC/4644-18	Mam wedi cysylltu eisiau gwneud cwyn yn erbyn Gweithiwr Cymdeithasol ynghylch trefniadau cyswllt, diffyg cyfathrebu, a chyfyngiadau wedi eu gosod arni yr oedd hi'n credu i fod yn annheg. Roedd y fam yn teimlo ei bod yn cael ei chau allan gan yr Adran o achos ei phlant gan eu bod hi o'r farn nad oedd hi'n derbyn digon o ddiweddiadau.	Cam 1	Tîm Plant Arfon 2	Penderfynodd y Fam i beidio parhau gyda'r gwyn cyn i'r Rheolwr Tîm gael cyfle i drafod ei chwyn ymhellach gyda hi. Cafodd y gwyn felly ei chau.	Dim gwersi penodol i'w dysgu gan fod y gwyn wedi ei thynnu yn ôl cyn i ymchwiliad llawn gael ei gynnal.	Does dim modd canfod a oedd sail i'r gwyn hon gan fod y Fam wedi penderfynu peidio parhau i drafod y gwyn am y tro.
GC/4646-18	Derbyniwyd cwyn gan Ddefnyddiwr Gwasanaeth sydd yn agored i'r Tîm Ôl 16 lle nodwyd 23 o faterion yn ymwneud â'i amser mewn gofal. Roedd nifer o'r materion a godwyd yn pontio sawl cyfnod o'i amser yn byw gyda gofaluwr maeth, ynghyd â phontio sawl gwasanaeth gwahanol o fewn yr Adran Plant.	Cam 1	Tîm Ôl 16	Cynhaliwyd ymchwiliad trylwyr a chynhwysfawr gan y Rheolwr Tîm a'r Uwch Reolwr Gweithredol i'r holl faterion a godwyd yn y gwyn, a rhoddwyd ymateb unigol i bob mater. Nid oedd y Defnyddiwr Gwasanaeth yn awyddus i gyfarfod i drafod ei gwyn, felly anfonwyd llythyr yn ymateb i'r gwyn.	Dim gwersi penodol i'w dysgu o ganlyniad i'r gwyn, fodd bynnag pwysleisir pwysigrwydd cofnodion manwl a llwybr tystiolaeth.	Doedd dim sail i'r gwyn hon, ac roedd y dystiolaeth a gasglwyd wrth ymchwilio i'r gwyn yn cadarnhau hyn. Fodd bynnag cynigwyd i'r Defnyddiwr Gwasanaeth a fyddai'n awyddus i'w gwyn gael ei ymchwilio o dan Gam 2 o'r Drefn Gwynion Statudol, ond penderfynodd beidio â pharhau gyda'r cynnig hwn.
GC/4659-18	Mam wedi cysylltu eisiau gwneud cwyn yn erbyn Gweithiwr Cymdeithasol a oedd wedi cwblhau asesiad diweddar o sefyllfa ei theulu. Roedd y fam yn anhapus gyda chynnwys a chanlyniad yr asesiad. Ynghyd â hyn, roedd y Fam yn anhapus fod yr adroddiad wedi cael ei anfon i'r	Cam 1	Tîm Plant Meirionnydd	Ceisiodd y Rheolwr Tîm gael gafael ar y Fam sawl tro i drafod ei chwyn ymhellach yn ôl y drefn gwynion statudol. Fodd bynnag, mi wnaeth y Fam fynychu'r cyfarfod Grŵp Craidd a oedd wedi ei drefnu, ac yn dilyn trafodaethau pellach yn y cyfarfod hwnnw datganodd y Fam ei bod yn hapus	Dim gwersi i'w dysgu gan fod y Gweithiwr Cymdeithasol wedi gweithredu yn briodol.	Doedd dim sail i'r gwyn gan fod y Gweithiwr Cymdeithasol wedi gweithredu yn briodol; y Fam oedd yn anhapus gyda'r drefn gywir a ddilynwyd gan y Gweithiwr Cymdeithasol ac felly roedd hawl ganddi i gwyno.

	tŷ yn ei henw hi ac enw ei merch gan nad oedd y Fam eisiau ei merch orfod cael ei chynnwys yn y broses er mwyn osgoi creu straen ychwanegol i'w merch. O ganlyniad, nid oedd y Fam ychwaith am fynychu cyfarfod Grŵp Craidd oedd wedi ei drefnu.			i barhau i weithio gyda'r Gweithiwr ac nad oedd yn dymuno parhau gyda'r gŵyn. O ganlyniad cafodd y gŵyn ei chau.		
GC/4692-18	Anfonodd Mam e-bost i'r Gwasanaeth Derwen er mwyn gwneud cwyn am y profiadau oedd hi wedi eu cael gyda'r Gwasanaeth hyd yma. Yn benodol, roedd y Fam yn awyddus i gwyno am fethiant gweithiwr i gysylltu yn ôl efo hi, a'i bod wedyn felly wedi ceisio dilyn camau pellach, a wnaeth o ganlyniad achosi dryswch mawr iddi hi a'i theulu. Roedd y Fam yn teimlo fel bod y Gwasanaeth wedi ei gadael i lawr o ganlyniad i hyn.	Cam 1	Gwasanaeth Derwen	Ceisiodd y Rheolwr Gwasanaeth gysylltu gyda'r Fam er mwyn cadarnhau ei chwyn, ac yn dilyn hynny trefnu cyfarfod i geisio datrys y gŵyn. Yn anffodus ni dderbyniodd y Rheolwr Gwasanaeth ymateb i'r cynigion hyn, felly penderfynwyd cau'r gŵyn am y tro.	Mae cyfathrebu yn hollbwysig wrth reoli achosion o ddydd i ddydd, yn arbennig mewn achosion cymhleth pan mae'r teulu yn awyddus i dderbyn ymatebion penodol am y gwasanaeth maent yn ei dderbyn gan yr Adran.	Mae'n anodd dod i gasgliad pendant a oedd sail neu beidio i'r gŵyn hon. Rhoddwyd ymateb cychwynol i'r fam am ei phryderon, ond ni dderbyniwyd y cynigion i drafod y gŵyn ymhellach er mwyn dod i gasgliad pendant.
GC/04735-18	Cysylltodd Mam i ddatgan ei rhwystredigaeth gyda'r gefnogaeth oedd hi wedi bod yn ei dderbyn gan yr Adran yn y misoedd diwethaf. Roedd y Fam hefyd o'r farn ei bod yn cael ei thrin yn annheg gan nad oedd unrhyw ddatblygiadau amlwg wedi bod yn achos ei phlant dros y misoedd diwethaf er ei bod hithau wedi cyflawni'r hyn oedd wedi bod ar ofyn iddi ei wneud. Roedd y Fam hefyd yn ddig gyda'r	Cam 1	Tîm Plant Meirionnydd	Cafodd yr Uwch Reolwr Gweithredol drafodaeth dros y ffôn gyda'r Fam er mwyn cadarnhau ei chwyn. Yn dilyn y drafodaeth penderfynodd yr Uwch Reolwr Gweithredol fod angen cynnal ymchwiliad pellach. Yn dilyn cynnal ymchwiliad rhoddwyd ymateb llawn ynghyd ag ymddiheuriad i'r fam fod materion yn ymwneud ag achos ei phlant	Mae angen sicrhau fod yr Adran yn cyfathrebu yn glir ac yn amserol, yn arbennig mewn sefyllfaoedd pan fydd Gweithiwr o'u gwaith oherwydd salwch. Mae angen sicrhau fod penderfyniadau yn cael eu hesbonio yn glir i'r riant a	Roedd sail i'w gŵyn hon.

	Gweithiwr Cymdeithasol gan ei bod yn awyddus i dderbyn cefnogaeth ychwanegol er mwyn mynychu cyswllt gyda'i phlant.			wedi llithro yn dilyn gwaeledd ei Gweithiwr Cymdeithasol. Cafodd yr achos wedi ei ddyrannu i Weithiwr newydd, a rhoddwyd cynllun mewn lle i'r Gweithiwr newydd drafod y materion a godwyd yn sgil y gŵyn ymhellach gyda'r fam.	hefyd eu bod hwythau yn deall y penderfyniadau hynny.	
GC/04758-18	Datganodd Mam yn ystod Cynhadledd Achos ei bod yn anhapus gyda'i Gweithiwr Cymdeithasol am sawl rheswm. Cadarnhawyd y rhesymau hyn mewn galwad ffôn i'r Swyddog Gofal Cwsmer yn ddiweddarach. Yn benodol roedd y fam yn teimlo fod y ffordd roedd y Gweithiwr Cymdeithasol yn ymdrin â hi yn annerbyniol gan ei fod yn ei rhoi gormod o bwysiau arni, ynghyd â dweud un peth wrthi a gwneud addewidion, ond yna gwrthdweud hyn yn llwyr mewn cynadleddau. Roedd y Fam yn teimlo nad oedd modd iddi weithio gyda'r Gweithiwr mwyach, ac roedd yn awyddus i gael Gweithiwr newydd.	Cam 1	Tîm Plant Dwyfor	Cafodd yr Uwch Reolwr Gweithredol drafodaeth dros y ffôn gyda'r Fam er mwyn cadarnhau ei chwyn. Oherwydd natur y gŵyn, roedd yr Uwch Reolwr Gweithredol yn awyddus i'r gŵyn gael ei uchafu i Gam 2 o'r Drefn Gwynion Statudol y Gwasanaethau Cymdeithasol. Fodd bynnag, yn dilyn trafod hyn gyda'r Fam, penderfynodd nad oedd hi'n awyddus i'w chwyn gael ei hymchwilio ymhellach o dan drefniadau Cam 1 na Cham 2. O ganlyniad felly, penderfynwyd cau'r gŵyn.	Ni chafwyd gyfle i ymchwilio i'r gŵyn yma yn llawn gan fod y Fam wedi datgan nad oedd yn awyddus i barhau gyda'r broses gwynion.	Nid oedd modd cadarnhau a oedd sail i'r gŵyn neu beidio gan nad oedd y Fam yn awyddus i'r gŵyn gael ei hymchwilio ymhellach.
GC/04967-18	Cysylltodd Taid i wneud cwyn gan ei fod yn credu fod gwybodaeth bersonol am ei gefndir wedi ei rannu gan Weithiwr Cymdeithasol heb ei ganiatâd.	Cam 1	Derwen	Cynhaliodd y Rheolwr Tîm ymchwiliad trylwyr i mewn i'r gŵyn yma gan drafod y gŵyn gyda'r achwynydd, derbyniwyd cyngor cyfreithiol o ran y Rheoliad Diogelu Data Cyffredinol ac yna darparwyd ymateb i'r achwynydd	Dim gwersi penodol i'w dysgu o ran materion diogelu data. Fodd bynnag, mae angen sicrhau fod materion sensitif	Dim sail i'r gŵyn gan fod rhaid rhannu'r wybodaeth am gefndir y Taid oherwydd materion amddiffyn plant.

				gan esbonio yn llawn y rhesymau pam roedd yn ddilys i rannu'r wybodaeth yma.	yn cael eu cyfathrebu yn llawn a bod yr unigolion dan sylw yn deall y camau nesaf.	
GC/05017-18	Cysylltodd unigolyn a oedd wedi bod mewn gofal yn y gorffennol i wneud cwyn gan ei fod o'r farn nad oedd wedi derbyn Grant Gadael Gofal. Roedd yr achwynydd wedi cysylltu gyda'r Adran yn 2017 ond roedd o'r farn nad oedd wedi derbyn ymateb llawn i'w ymholiad o ran y Grant Gadael Gofal.	Cam 1	Tîm Ôl 16+	Bu i'r Rheolwr Tîm gysylltu gyda'r achwynydd i drafod ei gŵyn ac er mwyn sefydlu yn union beth oedd gwraidd ei gŵyn. Yn dilyn ymchwiliad, darganfuwyd fod yr achwynydd wedi derbyn yr arian oedd yn ddilys iddo ond nad oedd esboniad wedi cael ei roi i'r achwynydd fod yr arian a roddwyd iddo ar gyfer prynu nwyddau wedi ei gymryd o'r Grant Gadael Gofal. Llwyddodd y Rheolwr Tîm i ddod i gytundeb gyda'r achwynydd y byddai'n derbyn taliad pellach gan nad oedd hyn wedi ei esbonio yn ddigonol iddo yn y gorffennol.	Angen cyfathrebu penderfyniadau a phrosesau yn well i unigolion sydd yn gadael gofal yn benodol o ran yr arian maent yn ei dderbyn gan yr Adran.	Doedd dim sail i'r gŵyn hon mewn gwirionedd gan fod yr unigolyn wedi derbyn yr arian oedd yn ddyledus iddo, fodd bynnag nid oedd hyn wedi ei esbonio yn ddigonol iddo ar y pryd.
GC/05058-18	Taid dwy ferch sydd mewn gofal yn dymuno gwneud cwyn ar ran ei ferch (mam y merched) am sawl mater gwahanol yn ymwneud a'r gefnogaeth a oedd hi wedi ei dderbyn gan yr Adran a hefyd ymddygiad Gweithiwr Cymdeithasol anghysylltiedig â'r achos. Roedd y gŵyn yn cynnwys 12 cwyn unigol.	Cam 1	Tîm Plant Dwyfor a Derwen	Roedd hon yn gŵyn cymhleth gan fod 12 mater i'w ymchwilio yn rhan o'r gŵyn oedd yn pontio mwy nag un tîm a gwasanaeth. Cynhaliwyd ymchwiliad i'r cwynion a pharatowyd ymateb ysgrifenedig trylwyr gan Uwch Reolwr yn ymateb i 10 o'r 12 cwyn a gyflwynwyd. Nid yw'r achwynydd wedi cysylltu wedi derbyn yr ymateb hwn.	Does dim gwersi penodol i'r Adran eu dysgu o'r gŵyn hon. Roedd y gŵyn hon yn un cymhleth ac ymddengys fod sawl parti yn anfodlon yn dilyn penderfyniadau a wnaethpwyd gan y Llys, roedd yno hefyd lawer o	Doedd dim sail i'r materion a godwyd yn y gŵyn hon, a roedd y dystiolaeth a ystyriwyd yn profi hyn. Yn anffodus bu i'r gŵyn gymhleth hon gymryd llawer o amser ac adnoddau Swyddogion i'w ymchwilio, ac yn diwedd nid oedd o unrhyw fudd i berthynas y teulu gyda'r Adran.

				<p>Cafodd un o'r cwynion ei datrys ar lafar mewn trafodaeth rhwng y Gweithiwr Cymdeithasol a'r achwynnydd.</p> <p>Cafodd un o'r Cwynion penodol yn erbyn Gweithiwr Cymdeithasol ei ymchwilio gan Uwch Reolwr arall a rhoddwyd ymateb ysgrifenedig llawn i'r gŵyn yma.</p>	<p>densiwn rhwng y teulu a'r Adran ar y pryd.</p> <p>O ran y gŵyn yn erbyn Gweithiwr Cymdeithasol, does dim gwersi i'w dysgu gan y gŵyn hon fel un maleisus yn erbyn y Gweithiwr hwnnw.</p>	<p>Nid oedd sail ychwaith i'r gŵyn yn erbyn y Gweithiwr Cymdeithasol. Cafodd ymchwiliad llawn ei gynnal er mwyn sefydlu'r ffeithiau, a death i'r amlwg fod hon yn gŵyn faleisus ddi-sail.</p>
GC/05145-18	Cysylltodd Mam yn awyddus i wneud cwyn am Weithiwr sydd yn gweithio i'r Gwasanaeth Dechrau'n Deg yn benodol am eu hymddygiad y tu allan i'r gweithle. Roedd y Fam o'r farn fod y gweithiwr wedi ymddwyn yn amhriodol tuag ati pan fu iddi ei gweld mewn siop.	Cam 1	Dechrau'n Deg	<p>Cynhaliwyd ymchwiliad gan y Rheolwr perthnasol a rhoddwyd trefniadau mewnol mewn lle. Anfonwyd llythyr yn ymateb i'r achwynnydd yn esbonio hynny, ac mae'r achwynnydd wedi derbyn nad oes mod di ni rannu mwy o wybodaeth am beth fydd yn digwydd nesaf.</p>	<p>Dim gwersi penodol i'r Adran i'w dysgu ynghylch y gŵyn hon gan ei fod yn ymwneud ag ymddygiad gweithiwr y tu allan i'r gweithle.</p>	<p>Mae'n anodd dod i gasgliad pendant a oedd sail neu beidio i'r gŵyn hon gan mai gair un person yn erbyn un arall a gafwyd yma. Fodd bynnag, hysbyswyd y Fam y byddai prosesau mewnol yn cael eu dilyn yn sgil ei chwyn.</p>
GC/05167-18	Nain yn awyddus i wneud cwyn ynghylch penderfyniad a oedd wedi cael ei wneud i dynnu ei hwyres o'i gofal yn dilyn cyfarwyddyd gan y Llys. Roedd yr achwynnydd hefyd yn anfonlon gyda'r gefnogaeth oedd yr Adran wedi ei roi i'w theulu a'i hwyres pan oedd ei hwyres yn ei gofal ac wedi iddi gael ei rhoi mewn gofal maeth.	Cam 1	Tîm Plant Arfon 2	<p>Cynhaliwyd ymchwiliad llawn gan y Rheolwr Tîm perthnasol i mewn i'r holl faterion a godwyd gan yr achwynnydd. Anfonwyd ymateb ysgrifenedig i'r achwynnydd.</p> <p>Cysylltodd y Nain i nodi nad oedd hi'n fodlon gyda'r ymateb i'r gŵyn. Anfonwyd llythyr pellach i'r achwynnydd yn gofyn iddi gadarnhau pam nad oedd hi'n</p>	<p>Does dim gwersi penodol i'r Adran i'w dysgu ynghylch y gŵyn hon gan fod cefnogaeth ddigonol wedi ei roi i'r teulu ac roedd gwybodaeth ddigonol hefyd wedi ei rannu gyda chyfreithiwr y Nain</p>	<p>Doedd dim sail i'r gŵyn hon yn erbyn y penderfyniad y Llys i dynnu wyres y Nain o'i gofal, ac roedd tystiolaeth ddigonol yn cefnogi'r penderfyniad. Nid oedd sail ychwaith i'r gefnogaeth oedd wedi ei gynnig i'r Nain pan oedd ei hwyres yn ei gofal, ac roedd tystiolaeth fod y Adran wedi rhoi cefnogaeth</p>

				hapus gyda'r ymateb er mwyn ymchwilio ymhellach. Ni dderbyniwyd unrhyw ohebiaeth bellach, felly cafodd y gŵyn ei gau.	yn ystod yr achos llys.	ddigonol i'r teulu.
GC/05175-18	Cysylltodd Mam yn awyddus i wneud cwyn am nifer o faterion yn ymwneud ag achos ei merch. Roedd y gŵyn yn benodol am y ffordd yr oedd Gweithwyr penodol o'r Tîm Tu Allan o Oriau wedi ymdrin â'r teulu yn ystod cyfnodau o argyfwng.	Cam 1	Tîm Tu Allan o Oriau	Cynhaliodd y Rheolwr Tîm ymchwiliad llawn i'r cwynion a wnaethpwyd yn erbyn Gweithwyr o'r Tîm Tu Allan i Oriau. Daeth i'r amlwg yn sgîl yr ymchwiliad fod yno anghysondebau yn y wybodaeth a gyflwynwyd gan y Fam yn ei chwyn o gymharu â'r cofnodion a wnaethpwyd ar ffeil achos ei merch. O ganlyniad bu i'r ymateb geisio cywiro'r anghysondebau hyn ynghyd â thawlu meddwl y fam fod y Tîm yn ceisio gweithredu er budd ei merch yn ystod cyfnodau o argyfwng gyda'r wybodaeth oedd ar gael iddynt.	Doedd dim gwersi penodol i'w dysgu o'r gŵyn hon gan ei bod yn ymwneud â thensiynau rhwng y teulu a gweithredodd yr Adran yn yr achos cymhleth iawn hwn.	Dim sail i'r gŵyn gan fod y wybodaeth a gyflwynwyd gan y Fam yn ei chwyn yn anghyson gyda'r wybodaeth a oedd wedi ei gofnodi ar ffeil ei merch. Cafodd ymchwiliad llawn ei gynnal ac roedd tystiolaeth glir yn dangos nad oedd sail i'r cwynion a wnaethpwyd yn erbyn y Gweithwyr Cymdeithasol.
GC/05252-18	Tad yn awyddus iawn i wneud cwyn yn erbyn y Tîm Derbyn Cyfeiriadau gan ei fod o'r farn nad oedd y tîm yn cymryd ei bryderon am ei blant o ddifri. Roedd y Tad wedi bod mewn cysylltiad efo'r tîm sawl gwaith dros y misoedd blaenorol i ddatgan pryder am y gofal oedd ei blant yn derbyn gan eu Mam.	Cam 1	Tîm Derbyn Cyfeiriadau	Trefnwyd cyfarfod rhwng yr Uwch Reolwr Gweithredol a'r tad er mwyn trafod ei gŵyn ymhellach. Yn ystod y cyfarfod hwn bu i'r tad ail-drafod a phwysleisio ei resymau dros wneud cwyn a'i fod yn bryderus am ddiogelwch ei blant. Fodd bynnag, yn dilyn y cyfarfod hwn, cynnal ymchwiliad llawn ac ystyried ei gwynion ymhellach, anfonwyd llythyr iddo gan yr Uwch Reolwr yn nodi nad oedd yr Adran yn cytuno gyda'r	Doedd dim gwersi penodol i'r Adran eu dysgu o'r gŵyn hon gan fod y Tîm wedi dilyn protocol yn briodol.	Dim sail i'r gŵyn; esboniwyd hyn yn llawn i'r achwynydd yn ystod y cyfarfod a hefyd yn y llythyr ymateb. Bu i'r Gwasanaeth ddilyn protocol pan fu i'r Tad rannu ei bryderon gyda'r Tîm Cyfeiriadau Plant, a cafodd sawl asesiad eu cynnal. Doedd dim pryder am y gofal oedd y plant yn ei dderbyn yng ngofal eu Mam.

Tud. 35

				<p>gŵyn ac nad oedd yno unrhyw sail dros y gŵyn gan fod ymchwiliadau llawn wedi eu cynnal i'w bryderon a bod yr Adran o'r farn nad oedd y plant mewn perygl.</p> <p>Ceisiwyd hefyd ei sicrhau fod yr Adran yn cymryd ei bryderon am ei blant o ddifri. Cafodd hefyd ei gyfeirio ymlaen at Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru os oedd yn anfodlon gyda chanlyniad yr ymchwiliad i'w gŵyn.</p>		
GC/05255-18	Cysylltodd Mam gyda'r Uwch Reolwr Gweithredol yn datgan ei bod yn awyddus i wneud cwyn yn erbyn Gweithiwr Cymdeithasol ei merch gan ei bod yn teimlo nad oedd yn derbyn digon o ddiweddariadau na gwybodaeth gyffredinol am achos ei merch.	Cam 1	Tîm Plant Arfon 2	Cysylltodd y fam gyda'r Uwch Reolwr Gweithredol a chafodd y gŵyn ei throsglwyddo i'r Swyddog Gofal Cwsmer er mwyn gwneud mwy o ymholiadau. Gwnaethpwyd sawl ymdrech i geisio cysylltu gyda'r fam er mwyn trafod y gŵyn ymhellach ac anfonwyd llythyr iddi yn gofyn i gysylltu yn uniongyrchol gyda'r Swyddog Gofal Cwsmer. Ni dderbyniwyd unrhyw ohebiaeth neu gysylltiad pellach gan yr achwynydd felly cafodd y gŵyn ei chau.	Dim gwersi penodol i'w dysgu gan na fu unrhyw gysylltiad pellach rhwng yr achwynydd a'r Swyddog Gofal Cwsmer er mwyn ymchwilio'r gŵyn ymhellach.	Doedd dim modd cadarnhau a oedd sail bendant i'r gŵyn hon, fodd bynnag, mae'n bwysig nodi fod diweddariadau rheolaidd yn cael eu rhoi i'r Fam am achos ei merch.
GC/05385-18	Cysylltodd Mam gyda Rheolwr Tîm i leisio pryderon am ymddygiad ei Gweithiwr Cymdeithasol newydd mewn cyfarfod ac yna yn ystod ymweliad i'w thŷ. Roedd y Fam o'r farn fod y	Cam 1	Derwen	Bu'r Swyddog Gofal Cwsmer i gyfarfod gyda'r fam i drafod ei chwyn, a phenderfynodd ei bod yn awyddus i'r gŵyn gael ei ymchwilio o dan weithdrefnau Cam 1 o'r Drefn Gwynion.	Gwersi pendant i'w dysgu yn ymwneud ag hyfforddiant Gweithwyr Cymdeithasol yn	Yn dilyn ymchwiliad llawn, cytunwyd bod sail i gŵyn y Fam am ymddygiad y Gweithiwr Cymdeithasol. Cafodd hyn ei gadarnhau i'r fam ac mi roedd hi'n fodlon

Tud. 36

	Gweithiwr wedi gofyn cwestiynau amhriodol yn ystod yr ymweliad a hefyd wedi ei beirniadu.			Cynhaliwyd ymchwiliad cynhwysfawr gan yr Uwch Reolwr perthnasol, cynhaliwyd cyfarfodydd gyda'r Gweithiwr dan sylw a thrafodwyd y gŵyn ymhellach gyda'r Fam. Ysgrifennwyd llythyr i'r fam yn cadarnhau manylion yr ymchwiliad fel y trafodwyd ar y ffôn. Roedd y fam yn hapus gyda chanlyniad yr ymchwiliad a chafodd y gŵyn ei chau.	benodol wrth drosglwyddo o un gwasanaeth i un arall o fewn yr Adran.	gydag yr ymateb i'r gŵyn a hefyd bod yr achos wedi ei drosglwyddo i Weithiwr arall.
GC/05445-18	Cysylltodd Tad yn awyddus i wneud cwyn yn erbyn Gweithiwr Cymdeithasol ei ferch. Roedd y Tad yn anfodlon gyda datganiad oedd y Gweithiwr wedi ei wneud i'r llys ac roedd o'r farn fod y datganiad hwn yn anghywir.	Cam 1	Tîm Plant Arfon 2	Cynigodd y Rheolwr Tîm i gyfarfod gyda'r tad er mwyn trafod ei bryderon ymhellach ynghyd â darparu diweddariad iddo am achos ei ferch. Gan fod yr achos yma yn un cymhleth dros ben, roedd y Rheolwr Tîm o'r farn na fyddai'n bosibl nac yn briodol i ymateb i bryderon y tad drwy lythyr yn unig. Fodd bynnag mi wrthododd y tad y cyfarfod gyda'r Rheolwr Tîm. Anfonwyd nifer o lythyrau dros gyfnod o sawl mis, ac ymatebwyd i'r holl faterion a godwyd gan y Tad. Ni ystyriwyd fod y datganiad a wnaethpwyd gan y Gweithiwr Cymdeithasol yn y llys yn anghywir, fel y credir y Tad, a chafodd hyn ei fynegi iddo.	Doedd dim gwersi i'w dysgu o'r gŵyn yma gan fod datganiad y Gweithiwr Cymdeithasol i'r Llys yn gywir.	Dim sail i'r gŵyn gan fod datganiad a wnaethpwyd gan y Gweithiwr yn y llys yn gywir.

				Roedd yno hefyd bryderon ynghylch y gŵyn yma yn benodol o ran os mai'r tad ei hun oed yn gwneud y gŵyn, neu a oedd yn anfon y llythyrau o gŵyn ar ran rhywun arall.		
GC/05596-18	Mam yn awyddus i wneud cwyn yn erbyn Gweithiwr Cymdeithasol. Roedd dwy ran i'w chwyn; ymddygiad cyffredinol y Gweithiwr tuag ati yn arbennig wrth gynnal ymweliadau dirybudd, ac yna ymddygiad y Gweithiwr yn ystod cyfarfod Grŵp Craidd lle'r oedd yr Ymwelydd lechyd hefyd yn bresennol. Roedd y fam o'r farn fod y Gweithiwr wedi ymddwyn yn amhroffesiynol tuag ati.	Cam 1	Tîm Plant Dwyfor	Cafodd ymchwiliad trylwyr ei gynnal gan y Rheolwr Tîm a bu trafodaethau gyda'r achwynydd, y Gweithiwr Cymdeithasol ac Ymwelydd lechyd a oedd wedi mynychu cyfarfod y Grŵp Craidd. Cafodd yr achos ei drosglwyddo i Weithiwr Cymdeithasol newydd. Ysgrifennwyd llythyr i'r achwynydd yn cadarnhau canlyniad yr ymchwiliad i'r gŵyn.	Mae'n bwysig sicrhau ein bod yn cyfathrebu'n effeithiol gyda rhieni a sicrhau bod ganddynt ddealltwriaeth lawn o'n rhesymeg am weithredu a'u bod yn cael eu diweddarau yn rheolaidd. Mae hefyd yn bwysig bod Gweithwyr yn ymwybodol o'u grym mewn rôl broffesiynol a'r effaith mae eu cysylltiad yn ei gael ar y teuluoedd maent yn dod i gysylltiad â hwy.	Sail rannol i ran gyntaf y gŵyn yn ymwneud a sgwrs rhwng y Gweithiwr Cymdeithasol a'r Fam yn ystod ymweliad dirybudd. Nid oedd modd dod i gasgliad pendant gan mai gair un person yn erbyn y llall oedd yma. Roedd sail i ail ran y gŵyn ynglŷn ag ymddygiad y Gweithiwr Cymdeithasol yn ystod cyfarfod Grŵp Craidd.
GC/05725-18	Cysylltodd Nain gyda'r Swyddog Gofal Cwsmer yn awyddus i wneud cwyn yn erbyn Rheolwr Tîm a Gweithiwr Cymdeithasol ei hwyres gan ei bod yn teimlo ei	Cam 1	Tîm Plant Arfon 1	Cafodd ymchwiliad llawn ei gynnal gan yr Uwch Reolwr i'r materion a godwyd gan y Nain. Cafodd esboniad pellach ei gynnig iddi gan yr Uwch Reolwr am pam nad	Does dim gwersi penodol i'r Adran ddysgu yn sgîl y gŵyn hon gan fod y penderfyniadau	Doedd dim sail i'r gŵyn gan fod y penderfyniadau wedi eu gwneud gan y Llys, ynghyd â'r ffaith fod yr Uwch Reolwr wedi canfod

	<p>bod wedi cael ei thrin yn annheg yn sgîl asesiad hyfywedd, ac mi roedd hi'n awyddus i dderbyn ymddiheuriad. Roedd hefyd o'r farn eu bod wedi gwneud datganiadau anghywir yn ystod yr achos llys.</p>			<p>oedd ei hasesiad hyfywedd yn llwyddiannus a bod y Llys wedi gwneud penderfyniad yn sgîl yr asesiad hwn.</p> <p>Roedd y Nain hefyd wedi derbyn cyngor a chefnogaeth briodol gan yr Adran a hefyd wedi ei chynghori i geisio cyngor cyfreithiol.</p> <p>Bu i'r Uwch Reolwr hefyd ganfod fod anghysondeb yn y wybodaeth a gyflwynwyd gan y Nain fel rhan o'i chwyn, yn benodol am yr achos llys ac am y datganiadau a wnaethpwyd gan y Rheolwr Tîm a'r Gweithiwr Cymdeithasol.</p>	<p>am ofal ei hwyres wedi eu gwneud gan y Llys yn dilyn cwblhau asesiad hyfywedd.</p>	<p>anghysondeb yn y wybodaeth a gyflwynwyd gan y Nain am yr achos llys.</p>
GC/05806-18	<p>Anfonwyd llythyr gan Fam yn datgan cwyn yn erbyn yr Adran am y diffyg cefnogaeth oedd wedi ei gynnig ar ôl iddi godi pryderon am ymddygiad oedd yn peri pryder pan oedd ei merch yn ei gofal. Roedd y Fam hefyd yn anghytuno gyda'r penderfyniad i dynnu ei phant o'i gofal oherwydd ei gallu hi fel rhiant, a'r trefniadau cyswllt dilynol a oedd mewn lle yn dilyn hynny.</p>	Cam 1	Tîm Plant Arfon 2	<p>Bu i'r Uwch Reolwr perthnasol gyfarfod gyda'r Fam i drafod ei chwyn ymhellach. Yn ystod y cyfarfod hwn bu i'r Uwch Reolwr drafod cwyn y Fam ynghyd â materion gweithredol eraill.</p> <p>Yn dilyn ymchwiliad manwl, roedd yr Uwch Reolwr o'r farn fod y Fam wedi derbyn cefnogaeth ddigonol gan yr Adran a bod y penderfyniadau ynghylch gofal y plant a threfniadau cyswllt wedi eu gwneud gan Farnwr yn ystod achos llys yn dilyn derbyn tystiolaeth gan yr Adran.</p>	<p>Dim gwersi penodol i'r Adran ddysgu yn sgîl y gŵyn hon gan fod sawl agwedd o'r gŵyn yn ymwneud ag ymddygiadau honedig Gweithiwr Cymdeithasol i fod yn is na'r hyn ddisgwylir gan Weithiwr Cymdeithasol.</p>	<p>Mae'n anodd canfod a oedd sail bendant i'r gŵyn hon. Yn sicr doedd dim sail i'r materion gweithredol a godwyd gan fod cefnogaeth briodol wedi ei roi i'r Fam. Yn ogystal, roedd y penderfyniadau am ofal y plant a'r trefniadau cyswllt wedi eu gwneud gan Farnwr yn ystod yr achos llys. Fodd bynnag, mae'n debygol bod sail i'r cwynion a wnaethpwyd yn erbyn ymddygiad honedig y Gweithiwr Cymdeithasol.</p>

				Roedd nifer o bryderon y fam hefyd yn ymwneud ag ymddygiadau honedig Gweithiwr Cymdeithasol penodol sydd ddim bellach yn gweithio i Gyngor Gwynedd. Esboniwyd i'r Fam fod yr Adran yn ymchwilio i'w phryderon a bod trefniadau mewnol nawr mewn lle.		
GC/06035-18	Mam yn awyddus i wneud cwyn am y cyngor oedd hi yn ei dderbyn gan Weithwyr Cymdeithasol, yn benodol am faterion yn ymwneud â chyswllt gyda'i phlant. Roedd y Fam wedi derbyn cyngor gan dri Gweithiwr Cymdeithasol oedd yn gweithio ar achosion ei phlant, ond nid oedd yn sicr cyngor pwy oedd yn gywir i'w ddilyn.	Cam 1	Tîm Plant Dwyfor a Derwen	Yn ystod yr ymchwiliad i gŵyn y fam, daeth i'r amlwg fod yr achos llys yn ymwneud â gofal ei phlant yn parhau. O ganlyniad felly, yn unol â'r 'Rheoliadau Gweithdrefn Cwynion y Gwasanaethau Cymdeithasol (Cymru) 2014, nid oedd modd ymchwilio'r gŵyn ymhellach. Esboniwyd hyn yn llawn i'r Fam, a fe'i hysbyswyd fod hawl iddi ail-gyflwyno ei chwyn o fewn chwe mis i ddiwedd yr achos llys. Bu i'r Rheolwr Tîm perthnasol drafod ei phryderon am gysylltu efo'i phlant ar wahân.	Dim gwersi i'w dysgu gan na chafodd y gŵyn ei ymchwilio yn llawn o ganlyniad i'r achos llys parhaus.	Dim sail i'r gŵyn wedi ei ganfod gan nad oedd modd ymchwilio'r gŵyn ymhellach oherwydd yr achos llys parhaus.
GC/06085-18	Cysylltodd Tad yn awyddus i wneud cwyn am dymhorau hawliad Gofal Plant Dechrau'n Deg. Roedd y Tad ar ddeall y byddai ei fab a fyddai yn troi yn ddwy oed dros gyfod wyliau ysgol y Pasg yn gymwys i gychwyn mynychu sesiynau Gofal Plant	Cam 1	Dechrau'n Deg	Cafodd ymchwiliad llawn ei gynnal a darganfuwyd fod dyddiadau tymor Gofal Plant Dechrau'n Deg yn wahanol i ddyddiadau tymhorau'r ysgol; bu i dymor yr haf Dechrau'n Deg gychwyn sawl wythnos cyn cyfnod gwyliau ysgol y Pasg. O ganlyniad felly, ni fyddai	Mae angen sicrhau fod gwybodaeth am ddyddiadau tymhorau hawliad Gofal Plant Dechrau'n Deg yn cael ei rannu yn gywir efo	Roedd sail rannol i'r gŵyn hon gan nad oedd y wybodaeth gywir am ddyddiadau tymhorau Dechrau'n Deg wedi ei rhannu yn ddigonol gyda'r Tad. Fodd bynnag, mae'n bwysig nodi mai

Tud. 40

	Dechrau'n Deg am ddim, ac y byddai yn derbyn cymorth unigol gan Therapydd Iaith a Llefaredd ar ôl gwyliau ysgol y Pasg. Fodd bynnag, roedd wedi cael ei hysbysu yn ddiweddarach na fyddai'n gymwys i fynychu'r sesiynau tan y tymor newydd, sef tymor yr Hydref ar ôl gwyliau'r haf.			plant oedd wedi dathlu eu penblwyddi dros y gwyliau ysgol yn gymwys i fynychu'r sesiynau am ddim tan y tymor newydd nesaf, sef tymor yr Hydref. Bu i'r Rheolwr perthnasol gysylltu gyda'r Tad i drafod ei gŵyn ymhellach. Yn dilyn eu trafodaeth, trefnwyd y byddai ei fab yn mynychu dwy sesiwn ymyrraeth gynnar yr wythnos yn ystod y tymor cyfredol cyn gwyliau'r haf a hefyd y byddai Therapydd Iaith a Llefaredd Dechrau'n Deg yn cynnig sesiwn yn y cartref iddo. Roedd y Tad yn hapus gyda'r datrysiad hwn.	teuluoedd a holl swyddogion Timau ardal Dechrau'n Deg.	Llywodraeth Cymru sydd yn pennu dyddiadau tymor Gofal Plant Dechrau'n Deg, felly roedd y Gwasanaeth yn dilyn y canllawiau'n gywir o ran y cyngor a roddwyd o ran cymhwysedd ar gyfer Gofal Plant Dechrau'n Deg.
GC/06115-18	Cysylltodd Mam gyda'r Swyddog Gofal Cwsmer yn awyddus i wneud cwyn am nifer o faterion yn ymwneud ag achos ei phlant, yn benodol materion yn ymwneud â'i Gweithiwr Cymdeithasol. Nid oedd y Fam y hapus gyda'r ffordd oedd achosion ei phlant yn cael eu rheoli, ac roedd yn awyddus i gael atebion am rai materion penodol.	Cam 1	Tîm Plant Dwyfor	Bu i'r Uwch Reolwr perthnasol gyfarfod gyda'r Fam i drafod ei chwyn ymhellach, ond yn ystod y cyfarfod daeth i'r amlwg fod yno achos llys yn ymwneud â diogelu plant dal yn mynd rhagddo. O ganlyniad felly, yn unol â'r Rheoliadau Gweithdrefn Cwynion y Gwasanaethau Cymdeithasol (Cymru) 2014, nid oedd modd ymchwilio'r gŵyn ymhellach. Esboniwyd hyn yn llawn i'r Fam, a rhoddwyd hawl iddi ail-gyflwyno ei chwyn o fewn chwe mis i ddiwedd yr achos llys.	Dim gwersi i'w dysgu gan na chafodd y gŵyn ei ymchwilio yn llawn o ganlyniad i'r achos llys parhaus.	Dim sail bendant i'r gŵyn wedi ei ganfod gan nad oedd modd ymchwilio'r gŵyn ymhellach oherwydd yr achos llys parhaus.
GC/06139-18	Cysylltodd Mam gyda Rheolwr	Cam 1	Tîm Plant Dwyfor	Cafodd ymchwiliad llawn ei gynnal	Dim gwersi penodol i'r Adran	Mae'n anodd dod i gasgliad

Tud. 41

	Tîm yn awyddus i wneud cwyn yn erbyn dull ac ymddygiad Gweithiwr Cymdeithasol yn ystod ymweliad a'i chartref. Roedd y Fam yn teimlo fod y Gweithiwr wedi ymddwyn yn amhriodol ac wedi gwneud sylwadau amharchus. Roedd y Fam yn awyddus i gael Gweithiwr Cymdeithasol newydd.			gan y Rheolwr Tîm perthnasol, a daeth i'r amlwg ei bod yn anodd iawn dod i gasgliad pendant am y gŵyn yma gan fod gair un person yn erbyn y llall. Penderfynwyd y byddai'r achos yn cael ei drosglwyddo i Weithiwr Cymdeithasol newydd. Ysgrifennwyd at y Fam yn nodi canlyniad yr ymchwiliad a chynnig ymddiheuriad llawn, fodd bynnag nid oedd y Fam yn fodlon gyda'r ymateb a roddwyd. Gwnaethpwyd trefniadau pellach i'r Uwch Reolwr edrych ar y gŵyn hon a thrafod ymhellach gyda'r Fam. Mi wnaeth yr Uwch Reolwr geisio ffonio'r fam sawl gwaith, ond yn anffodus nid oedd ymateb ac felly cafodd y gŵyn ei chau.	eu dysgu o'r gŵyn hon, ond mae'n bwysig fod Gweithwyr Cymdeithasol yn ymwybodol o'u grym mewn rôl broffesiynol a'r effaith mae eu cysylltiad yn ei gael ar y teuluoedd maent yn dod i gyswllt â hwy.	pendant ynghylch a oedd sail neu beidio i'r gŵyn hon gan fod yma air un person yn erbyn y llall. Fodd bynnag, mae'n bwysig cydnabod teimladau'r achwynydd a'u bod ganddynt hawl i wneud cwyn os ydynt wedi cael profiad negyddol wrth ddod i gyswllt â'r Adran.
GC/06187-18	Cysylltodd rhieni i ddatgan eu bod yn anhapus bod eu Mab wedi ei anfon adref o Hafan y Sêr dros y penwythnos am ei fod yn sâl. Roedd y rhieni o'r farn nad oedd eu Mab yn sâl a ddylai fod wedi aros yn Hafan y Sêr am holl gyfnod ei arhosiad.	Cam 1	Hafan y Sêr	Cafodd ymchwiliad llawn ei gynnal gan Reolwr Hafan y Sêr i'r gŵyn, a bu i'r Rheolwr ffonio'r rhieni yn ôl i drafod ymhellach. Roedd y rhieni yn anhapus iawn gyda'r esboniad a roddwyd fod canllawiau yn nodi bod rhaid anfon plentyn adref os ydynt yn sâl. Cytunwyd y byddai eu mab yn cael dod am arhosiad ychwanegol yn ddiweddarach yn y mis.	Mae angen sicrhau fod trafodaethau a negodi yn digwydd gyda'r rhieni dros y ffôn cyn dod i unrhyw benderfyniad fod plentyn yn ddigon sâl i gael eu hanfon adref.	Ar y cyfan doedd dim sail i'r gŵyn hon gan fod yr aelodau o staff wedi dilyn y canllawiau priodol pan fydd plentyn yn dioddef o salwch yn ystod eu harhosiad yn Haf y Sêr.

ATODIAD 2 – ENGHREIFFTIAU O GWYNION CAM 2 YN YSTOD 2018/2019

Cyfeirnod	Disgrifiad byr	Cam	Tîm	Ymateb	Gwersi i'w dysgu	Sail i'r gŵyn
GC/04875-18	<p>Cafodd Cwyn Cam 1 ei wneud gan Nain yn 2017 gan ei bod yn anfodlon iawn gydag agwedd Gweithiwr Cymdeithasol ei wyres. Roedd yn teimlo fod agwedd y Gweithiwr Cymdeithasol yn ofnadwy, ei fod yn gelwyddog, chwarae triciau ac yn bwlio. Roedd gan ei wyres ei ofn. Yn dilyn cwblhau'r ymchwiliad Cam 1, bu i weithiwr newydd gychwyn gweithio gyda'r teulu.</p> <p>Fodd bynnag, cysylltodd y Nain eto yn ystod Chwarter 1 2018/2019 yn nodi ei bod yn anfodlon gyda'r ymateb Cam 1 a'i bod yn awyddus i'r gŵyn gael ei ail-ymchwilio gan berson annibynnol i'r Cyngor.</p>	Cam 2	Tîm Plant Dwyfor	<p>Cafodd Ymchwilydd Annibynnol a Pherson Annibynnol eu penodi i ymchwilio i mewn i'r gŵyn. Roedd yr ymchwiliad yn edrych ar chwech chwyn penodol yn ymwneud â gweithrediad ac ymddygiad y Gweithiwr Cymdeithasol.</p> <p>Roedd yr Ymchwilydd o'r farn nad oedd modd dod i ganlyniad pendant am bedwar o'r cwynion a bod sail rannol i ddau o'r cwynion eraill. Roedd hyn o ganlyniad i'r ffaith fod llawer o gwynion yr achwynydd yn ymwneud â gwybodaeth oedd wedi ei rannu gyda hi gan drydydd parti a bod y Gweithiwr yn nodi nad oedd y wybodaeth yma yn ddilys; gair un person yn erbyn y llall. Oherwydd hynny nid oedd modd i'r Ymchwilydd ddod i gasgliad pendant am beth yn union oedd wedi ei ddweud a'i wneud a oedd yn rhoi sail i gwynion y Nain.</p> <p>Llwyddwyd i gynnal yr ymchwiliad ac ymateb o fewn y cyfnod amser o 25 diwrnod gwaith yn ôl gofynion y Ddeddf.</p>	<p>Wrth ystyried y cwynion lle dyfarnodd yr Ymchwilydd bod sail, mae'n bwysig fod penderfyniadau yn cael eu cyfathrebu yn glir, yn arbennig mewn sefyllfaoedd cymhleth fel hyn.</p> <p>Does dim gwersi penodol i'r Adran ddysgu o ran y cwynion lle na ddarganfuwyd sail bendant.</p>	<p>Yn dilyn yr ymchwiliad, penderfynodd yr Ymchwilydd nad oedd modd dod i gasgliad am bedwar o'r cwynion, a bod sail rannol i ddau o'r cwynion.</p> <p>Wrth ystyried y ddwy gŵyn lle roedd sail, roedd yr Ymchwilydd o'r farn nad oedd y Gweithiwr Cymdeithasol wedi esbonio materion yn ddigonol i'r teulu yn benodol o ran trefniadau cyswllt. Roedd hyn wedi achosi cryn ddryswch a hefyd drwgdeimlad rhwng y teulu a'r Gweithiwr Cymdeithasol.</p>

Tud. 42

				<p>Yn dilyn yr ymchwiliad ac anfon yr ymateb i'r achwynnydd, bu i'r Uwch Reolwr Diogelu ac Ansawdd a'r Swyddog Gofal Cwsmer gyfarfod efo'r achwynnydd i esbonio cynnwys yr adroddiad a thrafod unrhyw bryderon oedd ganddi am ei gynnwys. Cafodd ymateb pellach i'r pryderon hyn ei anfon i'r achwynnydd.</p>		
--	--	--	--	---	--	--

ATODIAD 3 – ENGHREIFFTIAU O GWYNION WEDI EU TROSLWYDDO I'R OMBWDSMON YN YSTOD 2018/2019			
Cyfeirnod	Disgrifiad byr	Ymateb	Gwersi i'w dysgu
GC/3257-15	<p>Derbyniwyd cwyn gan rieni yn wreiddiol yn ystod Chwarter 1 2016/2017 yn dilyn cyfnod hir o gyfathrebu yn ôl ac ymlaen gyda'r Adran. Roedd y gŵyn gwreiddiol hon yn ymwneud â sawl mater gan gynnwys darpariaeth y gwasanaeth a gynigwyd i'w mab 15 oed ynghyd ag ymddygiad ac agwedd y Gweithwyr Cymdeithasol oedd wedi bod yn gweithio gyda'r teulu.</p> <p>Bu i'r achwynwyr wneud cais i'r gŵyn hon gael ei huchafu yn syth i'w hymchwilio o dan drefniadau Cam 2 o'r Drefn Gwynion. Fodd bynnag, gan nad oedd y gŵyn wedi ei hymchwilio o dan drefniadau Cam 1, roedd yr Adran o'r farn na fyddai'n briodol uchafu'r gŵyn am y tro. Yn dilyn cyfnod pellach o gyfathrebu dros e-bost, bu i'r achwynwyr gadarnhau eu cwyn a'u canlyniadau dymunol i'r gŵyn gael ei hymchwilio dan drefniadau Cam 1. Cafodd ymateb llawn ei ddarparu yn ystod Chwarter 2 2016/2017, serch hynny roedd yr achwynwyr yn parhau yn awyddus i'r gŵyn gael ei huchafu i Gam 2 o'r Drefn Gwynion. Cafodd y cais pellach hwn ei ystyried yn ofalus, ond gan fod canlyniadau dymunol yr achwynwyr i'w naw cwyn yn ymwneud yn bennaf a materion disgyblaeth fewnol, bu i'r Adran barhau o'r un farn na fyddai'n briodol uchafu'r gyn i Gam 2.</p>	<p>Yn dilyn penderfyniad yr Ombwdsmon wyrdroi eu dyfarniad cyntaf i beidio ag ymchwilio cwyn yr achwynwyr, penderfynodd yr Ombwdsmon i ymchwilio ymhellach. Bu i'r Adran ddarparu copi o'r ffeil gwynion gyflawn ac ateb cwestiynau pellach yr Ombwdsmon.</p> <p>Derbyniwyd ymateb gan yr Ombwdsmon i gŵyn yr achwynwyr yn erbyn yr Adran yn ystod Chwarter 1 2018/2019; dros flwyddyn ers i'w hymchwiliad gychwyn.</p> <p>Dyfarnodd yr Ombwdsmon o blaid cwyn yr achwynwyr yn erbyn yr Adran gan ddatgan fod yr Adran wedi methu i asesu anghenion mab yr achwynwyr yn gywir ac felly nad oedd yn derbyn gwasanaethau digonol i gefnogi ei anghenion ychwanegol. Roedd yr Ombwdsmon hefyd o'r farn fod yr Adran wedi gweithredu'r Drefn Gwynion Statudol y Gwasanaethau Cymdeithasol yn anghywir, ac o ganlyniad fod y penderfyniad i beidio ag uchafu cwyn yr achwynwyr i Gam 2 yn afresymol ac yn anghywir.</p> <p>Gwnaed chwech o argymhellion gan yr Ombwdsmon i'r Adran, gan gynnwys darparu ymddiheuriad ac iawndal ariannol a threfnu fod mab yr achwynwyr yn derbyn asesiad cynhwysfawr o'i anghenion er mwyn sicrhau fod mesurau digonol yn cael eu rhoi mewn lle i gwrdd ag unrhyw anghenion a ganfyddir gan yr asesiad.</p>	<p>Mae sawl gwers i'r Adran eu dysgu yn sgîl dyfarniad yr Ombwdsmon, ac maent wedi eu nodi isod:</p> <p>1. Meini Prawf Mynediad Gwasanaethau Derwen</p> <p>Roedd un agwedd o gŵyn yr achwynwyr yn ymwneud â'r ffaith nad oedd eu mab yn gymwys i dderbyn cefnogaeth gan Wasanaeth Derwen. Mae'r Gwasanaeth wedi cydnabod fod bylchau wedi bod yn y gwasanaethau sydd ar gael, yn arbennig ar gyfer unigolion gydag Awtistiaeth. Erbyn hyn mae Tîm Rheoli Derwen wedi uno gyda Thîm Rheoli Ynys Môn, ac mae'r Tîm Rheoli newydd hwn wedi adolygu'r polisi mynediad yn ddiweddar. Yn ogystal a hyn, mae'r Gwasanaeth Niwro-Ddatbygiadol erbyn hyn yn arwain ar ddarparu gwasanaethau a chyfeirio plant a phobl ifanc gydag awtistiaeth i wasanaethau a chefnogaeth sydd ar gael tu hwnt i Wasanaethau Derwen. Mae Gwasanaeth Awtistiaeth Gogledd Cymru hefyd mewn bodolaeth erbyn hyn ac yn gweithredu ar hyd y Gogledd.</p> <p>Yn sicr felly, mae gwers i'w Dysgu o ran hybu defnydd o wasanaethau newydd sydd ar gael i'r rhai sydd ag awtistiaeth,</p>

<p>Mae hefyd yn deg i'w nodi y bu gohebu sylweddol rhwng yr achwynwyr a'r Adran yn trafod y materion hyn ar y pryd. A bu i nifer o Swyddogion, Rheolwyr, Uwch Reolwyr a Phennaeth yr Adran Plant a Chefnogi Teuluoedd ymdrechu'n ddiflino i geisio datrys cwyn gwreiddiol yr achwynwyr. Fodd bynnag, oherwydd i'r holl gyswllt rhwng yr achwynwyr a'r Adran i drafod eu pryderon ddigwydd dros e-bost, a hefyd eu hamharoddrwydd i dderbyn gwahoddiadau'r Adran i gyfarfod i drafod eu cwyn, bu i'r sefyllfa droi'n gymhleth a dyrys iawn i bawb oedd ynghlwm.</p> <p>Yn ystod Chwarter 3 2016/2017 cysylltodd yr achwynwyr gyda'r Ombwdsmon i wneud cwyn am benderfyniad yr Adran i beidio uchafu eu cwyn i Gam 2 gan eu bod o'r farn nad oedd eu cwyn wedi ei brosesu yn gywir. Cysylltodd yr Ombwdsman gyda'r Adran gan wneud cais am unrhyw dystiolaeth berthnasol fyddai'n eu cynorthwyo yn eu hymchwiliad. Derbyniodd yr Adran ymateb yn fuan wedi hyn gan yr Ombwdsmon yn dyfarnu na fyddai'r Ombwdsmon yn ymchwilio'r gŵyn ymhellach gan eu bod o'r farn fod yr Adran wedi gweithredu'r Drefn Gwynion Statudol y Gwasanaethau Cymdeithasol yn gywir o ran peidio ag uchafu'r gŵyn i Gam 2 a bod ymateb cynhwysfawr wedi ei ddarparu i'r achwynwyr yn unol â threfniadau Cam 1.</p> <p>Fodd bynnag, yn ystod Chwarter 4 2016/2017, derbyniodd yr Adran ohebiaeth bellach gan yr Ombwdsmon yn gwneud cais</p>		<p>ac yn arbennig i blant a pobl ifanc sydd ddim yn cyrraedd meini prawf Gwasanaeth Derwen, i sicrhau eu bod yn derbyn cymorth gan wasanaethau tu allan i Gyngor Gwynedd. Mae hefyd angen codi ymwybyddiaeth o'r gwasanaethau hyn ar draws yr Adran, nid yn unig o fewn y Gwasanaeth Derwen.</p> <p>2. Hyfforddiant Awtistiaeth</p> <p>Nid yw'n ofynnol fod Gweithwyr Cymdeithasol gydag arbenigedd mewn awtistiaeth. Nid yw chwaith yn ofynnol iddynt fynd ar hyfforddiant ar awtistiaeth. Ar hyn o bryd, mae hyfforddiant ar awtistiaeth ar gael i staff Gwasanaeth Derwen, ond nid yw'n agored i weddill swyddogion yr Adran. Roedd barn gref yn adroddiad terfynol yr Ombwdsmon fod angen codi ymwybyddiaeth ymysg gweddill swyddogion yr Adran, ac felly gwers arall fydd i sicrhau fod hyfforddiant ar awtistiaeth ar gael i bawb o fewn yr Adran Plant a Chefnogi Teuluoedd.</p> <p>3. Cynnal trafodaethau gydag achwynwyr wrth brosesu cwynion o dan Drefn Gwynion Statudol y Gwasanaethau Cymdeithasol</p> <p>Bu sawl rhwystr yn ystod yr achos hwn wrth geisio trafod eu cwyn gyda'r achwynwyr, yn benodol gan fod yr holl</p>
---	--	--

	<p>i'r gŵyn yr achwynwyr gael ei uchafu i Gam 2 o'r Drefn Gwynion. Nid oedd safbwynt yr Adran wedi newid, ac felly penderfynodd yr Ombwdsmon ddiddymu eu dyfarniad gwreiddiol a chynnal ymchwiliad pellach i gŵyn yr achwynwyr yn erbyn yr Adran.</p>		<p>drafodaethau am y gŵyn wedi digwydd dros e-bost. Mewn achosion o gwynion sydd â photensial o droi'n gymhleth, mae'n fuddiol i'r Adran ac i'r achwynwyr gyfarfod i drafod y materion dan sylw wyneb-yn-wyneb. Gall hyn hefyd gyfrannu at adeiladu perthynas effeithiol rhwng pawb sydd ynghlwm â'r gŵyn er mwyn gallu symud ymlaen i gyd weithio er lles plant a phobl ifanc Gwynedd.</p> <p>4. Llais y Plentyn/Person Ifanc</p> <p>Pan fydd yr Adran yn derbyn cwynion gan rieni ar ran eu plant, mae'n bwysig, os yn briodol, fod gan y plentyn neu berson ifanc dan sylw gyfle i gyfrannu'n llawn i'r broses gwynion a'u bod eu barn hwy yn cael ei ystyried yn llawn. Mae felly hefyd yn bwysig sicrhau fod gan y plentyn neu berson ifanc y dewis o dderbyn cefnogaeth gan eiriolwr i'w cefnogi drwy'r broses.</p> <p>5. Hyfforddiant Cwynion</p> <p>Yn eu hadroddiad terfynol i'r gŵyn, argymhellodd yr Ombwdsmon fod holl staff yr Adran Plant a Chefnogi Teuluoedd yn derbyn hyfforddiant ar y Drefn Gwynion Statudol y Gwasanaethau Cymdeithasol. Nid oes hyfforddiant wedi ei gynnig i swyddogion yr Adran ers cyflwyniad y Rheoliadau yn 2014, a does dim newidiadau wedi bod i'r Drefn</p>
--	---	--	--

			Gwynion ers hynny. Fodd bynnag, bydd sesiynau hyfforddiant yn cael eu cynnal i sicrhau fod holl swyddogion yr Adran yn ymwybodol o'u dyletswyddau os ydynt yn adnabod unigolyn sydd eisiau cwyno.
GC/06099-18	<p>Cysylltodd achwynydd gyda'r Adran ym mis Chwefror 2019 gyda chais i ail-ymchwilio cwyn a wnaethpwyd yn wreiddiol yn niwedd 2016 am ddiwyddiadau yn dyddio yn ôl i 2014. Cafodd ymchwiliad manwl iawn ei gynnal ar y pryd a daeth i ben ym mis Awst 2017, a gan na dderbyniwyd unrhyw ohebiaeth bellach gan yr achwynydd ar y pryd, roedd yr Adran o'r farn fod y gŵyn wedi ei chau. Fodd bynnag, ym mis Chwefror 2019 anfonwyd e-bost gan yr achwynydd yn datgan ei fod yn anfodlon gyda chanlyniad yr ymchwiliad ac yr ymateb a dderbyniodd i'w gŵyn yn Awst 2017. Gwnaeth yr achwynydd gais i'w gŵyn gael ei hail-ymchwilio neu ei huchafu i Gam 2.</p> <p>Bu i'r Adran ystyried cais yr achwynydd yn ofalus, ond dyfarnwyd yn unol â Rheoliadau Gweithdrefn Cwynion y Gwasanaethau Cymdeithasol (Cymru) 2014, na fyddai'r gŵyn yn cael ei hail-ymchwilio na chwaith ei uchafu i Gam 2 o'r Drefn Gwynion gan fod gormod o amser wedi mynd heibio ers yr ymchwiliad gwreiddiol ddod i ben. Mae'r Rheoliadau yn datgan yn glir bod rhaid gwneud cwyn o fewn 12 mis i'r dyddiad y daeth y mater sy'n destun y gŵyn i sylw'r achwynydd, sef 2016 yn yr achos hwn. Felly ni fyddai wedi bod yn bosibl</p>	<p>Cysylltodd yr Ombwdsmon i ddatgan eu bod wedi derbyn cwyn gan achwynydd a'u bod yn ystyried a ddylid cynnal ymchwiliad llawn i'w gŵyn. Gwnaethpwyd cais am gopi o'r holl ffeil gwynion yn dyddio yn ôl i 2016 ac unrhyw dystiolaeth arall a all fod o ddefnydd i'w hymchwiliad cychwynnol. Bu i'r Adran rannu'r holl ddogfennau a gohebiaeth berthnasol gyda'r Ombwdsmon.</p> <p>Yn dilyn cynnal eu hymchwiliad cychwynnol gan ystyried y ddogfennaeth a ddarparwyd gan yr Adran, dyfarnodd yr Ombwdsmon na fyddai ymchwiliad pellach o gŵyn yr achwynydd yn cael ei gynnal gan fod yr Adran wedi gweithredu yn unol â Rheoliadau Gweithdrefn Cwynion y Gwasanaethau Cymdeithasol (Cymru) 2014.</p>	<p>Doedd dim gwersi i'w dysgu yn sgîl y gŵyn hon. Roedd yr achwynydd wedi derbyn cyfathrebiad clir ar ddiwedd yr ymchwiliad cwyn gwreiddiol am sut i gysylltu gyda'r Adran petai'n anfodlon gyda chanlyniad y gŵyn wreiddiol. Mi wnaeth yr Ombwdsmon hefyd gytuno gyda safbwynt yr Adran i beidio ag ail-ymchwilio cwyn yr achwynydd, ac, o ganlyniad ni chynhaliwyd ymchwiliad pellach.</p>

	<p>i'r Adran gynnal ymchwiliad pellach teg a manwl i'r materion a oedd yn dyddio yn ôl i 2014 yn ystod 2018/2019.</p> <p>Yn ogystal â hyn, ni dderbyniwyd unrhyw ohebiaeth gan yr achwynydd rhwng diwedd yr ymchwiliad i'r gŵyn yn Awst 2017 a Chwefror 2019. Roedd yr Adran felly o'r farn fod yr achwynydd wedi cael digon o gyfle i gysylltu gyda'r Adran cyn Chwefror 2019 yn datgan ei anfodlonrwydd gyda chanlyniad yr ymchwiliad gwreiddiol i'w gŵyn.</p> <p>Yn dilyn derbyn ymateb llawn gan yr Adran, bu i'r achwynydd gysylltu gyda'r Ombwdsmon gan ofyn iddynt ymchwilio i'w gŵyn yn erbyn yr Adran a hefyd yn erbyn penderfyniad yr Adran i beidio ag ail-ymchwilio ei gŵyn.</p>		
--	--	--	--

ATODIAD 4 – ENGHREIFFTIAU O WERTHFAWROGI YN YSTOD 2018/2019			
Cyf	Disgrifiad byr	Categori	Uned / Tîm
GC/4580-18	Derbyniodd Chris Evans, Gweithiwr Cymdeithasol gerdyn gan berson ifanc y buodd yn gweithio gydag am gyfnod. Roedd y cerdyn yn diolch am ei waith a'i gefnogaeth.	Diolch	Tîm Plant Dwyfor
GC/4680-18	<p>"I am writing to you to say what a fantastic job Julie Bragan [Gweithiwr Cymdeithasol] has been doing and continues to do with a child in our care XXXXX.</p> <p>"Julie has formed a fantastic bond with XXXXX which far exceeds her job description, creating a trust and level of relaxed relationship XXXXX has not felt with any Social Worker in the past.</p> <p>"Julie has been exemplary in her support with us in her professionalism and tireless efforts to achieve the best possible outcome in any situation that arises with XXXXX.</p> <p>"We cannot express strongly enough the respect and gratitude we have for Julie and hope she will continue as XXXXX Social Worker as long as he needs her. We have been XXXXX Foster Carers for over five years and Julies support and problem solving has made caring for XXXXX much easier."</p>	Diolch	Derwen
GC/005KH-18	<p>"I am just writing to let you know that XXXXX, XXXXX, and the children have moved into their new home yesterday-which is a big weight off everybody's shoulders.</p> <p>"The boys have already made friends there, and it was lovely to see them outside playing in the sun all day.They are looking forward to their new school too.</p> <p>"I can't than you enough for helping them get away from here, and giving them that helping hand."</p>	Diolch	Tîm Plant Arfon 2
GC/04756-18	Derbyniodd Georgina Carty, Gweithiwr Cymdeithasol de prynhawn yn y swyddfa gan blentyn yr oedd hi'n ei gweithio gydag a'i Gofalwr Maeth.	Diolch	Tîm Plant Meirionnydd
GC/04779-18	Ebost gan Sian Wilson, Cynghorydd Llys Teulu CAF/CASS Cymru:	Diolch	Tîm Plant Meirionnydd

Tud. 49

Tud. 50	<p>“...I would wish to bring to their attention the good practice of one of their Social Workers, Lyann Owen-Leeds. Throughout the case, Lyann has ensured that I as children’s guardian have been updated as to any significant changes and developments as the case has progressed and she has contacted me to share the outcomes of meetings I have been unable to attend.</p> <p>“The PAM’s assessment Lyann undertook, was comprehensive, balanced and in my opinion, fair. Within the assessment she has highlighted and praised the mother for the many positive changes she has demonstrated in terms of her lifestyle and parenting, but balanced this against areas that remain addressing and which require ongoing support and services from a variety of agencies alongside children’s services. It is my professional opinion that the assessment was analytical and evidenced the need for ongoing support, services and monitoring...</p> <p>“Could you please ensure that my comments are shared with the appropriate managers in Gwynedd Children’s Services to highlight the good practice of Lyann. People, including Children’s Guardian are quick to criticise, or raise concerning practice and it would be nice to know that Lyann is given the credit she deserves.”</p>		
GC/04988-18	Derbyniodd Nia Wyn Jones, Gweithiwr Cymdeithasol gerdyn ac anrheg gan blant y buodd yn gweithio gyda hwy am gyfnod i ddiolch iddi am ei gwaith a’i chefnogaeth.	Diolch	Tîm Plant Dwyfor
GC/05117-18	“...From that moment the Children's Disability Team Derwen were fantastic in offering support in all they areas that we had problems, from sleep to diet to PACT. We had a Family Support Officer and anyone from the team who was involved with his care made themselves available and all we ever had to do was pick up the phone to any of them. After the diagnosis we were offered a social worker through Derwen, Music therapy and a pack explaining Autism and providing details of support groups and contact numbers. Our Social Worker has been great. She regularly visits us and makes referrals for whatever we need. Any professional involved with Derwen always calls us back pretty quickly... No complaints from me really. Can't thank them enough for what they have done.”	Diolch	Derwen
GC/05216-18	“My son XXXXX is under Derwen we had such a lovely time at Glan Llyn the other weekend thanks to your funding. It was nice to meet up and talk with other parents	Diolch	Derwen

	too. As a way of saying thank you my boys would like to do a sponsored walk to raise some money for Derwen.”		
GC/05245-18	<p>“It’s helped loads. I use all the information and tips every day. It’s really helpfull. My family supporter is the best. Wenna [Aindow, Swyddog Cefnogi Teulu], thank you so much to her for any help. Best worker ever.”</p> <p>Adborth gan riant a oedd yn derbyn cefnogaeth un-i-un.</p>	Diolch	Dechrau’n Deg
GC/05246-18	<p>“My child has improved in terms of speech and behaviour and has settled very well in school. Thanks to Wenna [Aindow, Swyddog Cefnogi Teulu] for all her advice and help we would have been lost without her!”</p> <p>Adborth gan riant a oedd yn derbyn cefnogaeth un-i-un.</p>	Diolch	Dechrau’n Deg
GC/05247-18 Sud. 51	<p>“Gives parents the confidence they need to know they are good enough parents and that there is help out there.”</p> <p>Adborth gan riant a oedd yn derbyn cefnogaeth un-i-un.</p>	Diolch	Dechrau’n Deg
GC/05248-18	<p>“It has helped me as a parent finally feel like I am in control. I now have a good relationship with my child and I’m able to have fun with my child. I now know I am a good enough parent”</p> <p>Adborth gan riant a oedd yn derbyn cefnogaeth un-i-un.</p>	Diolch	Dechrau’n Deg
GC/05249-18	<p>“Mae bywyd teuluol llawer haws ar ôl i’r gŵr a minnau wneud y cwrs. Mae XXXXX yn gwrando mwy. Dwi’n ffeindio trin XXXXX lot hawsach. Mae XXXXX yn llawer mwy hapus. Mae’r tools yn sicrhau nad ydw i yn colli fy nhymer. Does dim gweiddi, taflu, taro yn digwydd rŵan, dim dymi. Mae Lowri [Lloyd Williams, Swyddog Cefnogi Teulu] wedi bod yn ffantastig o gefnogol efo dim beirniadaeth.”</p> <p>Adborth gan rieni oedd wedi cwblhau cwrs rhiant ar sail un-i-un.</p>	Diolch	Dechrau’n Deg

GC/05515-18	Derbyniodd Georgina Carty, Gweithiwr Cymdeithasol gerdyn a bocs o siocled gan blentyn yr oedd hi wedi bod yn gweithio gydag i ddiolch am ei gwaith gyda'i deulu.	Diolch	Tîm Plant Meirionnydd
GC/05527-18	Llythyr gan Jo-Anne Daniels, Cyfarwyddwr - Cymunedau & Trechu Tlodi: "Fel rhai o'r saith awdurdod lleol gwreiddiol sydd wedi gweithio gyda ni i ddatblygu a chyflawni'r cynnig [Cynnig Gofal Plant 30 Awr], roeddwn am gymryd y cyfle yma i ysgrifennu atoch yn bersonol i ddiolch am yr ymdrechion rydych wedi eu gwneud er mwyn cyflawni'r cynnig yn llwyddiannus ar draws Gwynedd a Môn. Hoffwn ddiolch yn arbennig i Rachel Jones [Swyddog Strategol Gofal Plant Gwynedd a Môn] a'r tîm. Nid wyf yn tan-werthfawrogi yr her o gyflwyno'r cynnig cymhleth yma. Mae swyddogion yn yr awdurdodau lleol wedi dangos ymrwymiad uchel iawn er mwyn cyflawni'r cynnig, ac yn ychwanegol i hyn, maent wedi bod yn gefnogol iawn i awdurdodau lleol eraill wrth iddynt ddod yn rhan o'r rhaglen."	Diolch	Dechrau'n Deg
GC/05530-18 Jud. 52	"We completed at XXXXX today with a Care Order. Judge complimented me [Heidi Rylance, Rheolwr Tîm] on my assessments and care planning in court. He then asked me to stay behind after and again gave praise for what he considered a difficult case given I had to take over as Social Worker."	Diolch	Tîm Plant Dwyfor
GC/05662-18	Derbyniodd Georgina Carty, Gweithiwr Cymdeithasol anrheg Nadolig gan Ofalwyr Maeth i ddiolch am ei chefnogaeth yn ystod y flwyddyn.	Diolch	Tîm Plant Meirionnydd
GC/05846-18	Derbyniodd Hayley Campbell, Gweithiwr Cymdeithasol, ganmoliaeth ddwy waith gan Farnwr yn ystod achos llys am baratoi adroddiad trylwyr a oedd yn canolbwyntio ar y plentyn.	Diolch	Tîm Plant Arfon 2
GC/05866-18	Llythyr a dderbyniwyd gan Dilwyn Williams, Prif Weithredwr yn canmol Sara Williams, Gweithiwr Cymdeithasol Mabwysiadu am ei gwaith: "Rydym wedi derbyn gofal a chefnogaeth arbennig gan Ms Sara Gwilym Williams, Gweithwraig Gymdeithasol Mabwysiadu. Mae Sara wedi bod yn berson allweddol	Diolch	Mabwysiadu

Tud 53	<p>yn ein taith i fabwysiadu plentyn, ac mae cefnogaeth Sara wedi bod yn amhrisiadwy i ni fel teulu yn ystod y cyfnod hwn...</p> <p>“Mae gan Sara bersonoliaeth gynnes a chyfeillgar ac mai'n weithwraig broffesiynol a pharchus. Mae derbyn cefnogaeth gan Sara wedi bod o gymorth mawr i ni, rydym wedi cael ein tywys yn ofalus drwy broses cymhleth asesu, paru, cyflwyniadau a chyfreithiol gan berson sensitif a medrus iawn.</p> <p>“Mae Sara'n ddeallus ac empathetig ac wedi'n cynghori a'n cefnogi i wneud penderfyniadau anodd. Mai'n hollol ddibynadwy a phob tro'n troi i fyny ar amser, ni fethodd yr un apwyntiad gyda ni drwy gydol y pedair blynedd o gefnogaeth...</p> <p>“Roedd cael Sara yn gefn i ni bob amser, yn rhoi hyder i ni barhau ar hyd y daith, pan ar adegau roedd amheuan ac ansicrwydd yn codi. Rydym yn hynod ddiolchgar o fod wedi cael Sara yn gefn i ni ac fe fyddwn yn ddiolchgar iawn iddi am byth am ei chyfraniad amhrisiadwy i ni fel cwpl ac i'n merch fach.</p> <p>“Mae'r Cyngor yn ffodus iawn cael Sara fel aelod o staff ac mae pobl sy'n mabwysiadu hefyd yn ffodus iawn o gael ei chefnogaeth.”</p>		
GC/05877-18	Derbyniodd Sara Pozzi, Gweithiwr Cymdeithasol a Nia Evans, Gweithiwr Cymdeithasol ganmolaeth gan y Llys yn ystod achos am eu hadroddiadau a chynlluniau gofal. Roedd y partion hefyd o'r farn fod yr asesiadau o safon ofnadwy o uchel a'r cynllun gofal yn drwyadl iawn. Bu i'r tadau hefyd eu canmol eu gwaith caled i sicrhau lles y plant yn eu gofal nhw.	Diolch	Tîm Plant Arfon 1
GC/06119-18	<p>“Great, touch wood he loves coming here [i Hafan y Sêr] and has fun. We're not at all worried, he knows you all well and is being well cared for. [The Service] helps me to keep going.”</p> <p>Adborth gan riant plentyn sydd wedi bod yn aros yn Hafan y Sêr am gyfnod o egwyl.</p>	Diolch	Hafan y Sêr
GC/06120-18	“[Hafan y Sêr] Gives me a break, and more time with others, and I know she's happy at the same time.”	Diolch	Hafan y Sêr

	Adborth gan riant plentyn sydd wedi bod yn aros yn Hafan y Sêr am gyfnod o egwyl.		
GC/06121-18	<p>"Mae XXXXX wrth ei bodd, excitio wrth glywed yr enw Hafan y Sêr. Rhywle gwahanol; chill. Mae XXXXX yn cael mynd allan i lefydd, cael gwyliau a gallaf planio ymlaen. Gallaf wneud pethau efo'r lleill, mae nhw'n gwerthfawrogi fo [Hafan y Sêr] lot."</p> <p>Adborth gan riant plentyn sydd wedi bod yn aros yn Hafan y Sêr am gyfnod o egwyl.</p>	Diolch	Hafan y Sêr
GC/06122-18	<p>"XXXXX seems to be happy, and feedback would say he's enjoying. He can do different things that XXXX wouldn't enjoy. A big help. I can plan short breaks."</p> <p>Adborth gan riant plentyn sydd wedi bod yn aros yn Hafan y Sêr am gyfnod o egwyl.</p>	Diolch	Hafan y Sêr
GC/06123-18	<p>"Mae XXXXX yn hapus - ddim yn edrych arnai wrth iddo fynd. Ddim yn gallu gwneud hebddo [Hafan y Sêr] - amser i mi gael amser efo XXXX. Ddim yn sylwi faint oedden ni fel rhieni angen brêc - dw i'n ymlacio yn llwyr a hynny efo hyder yn y gofal mae o'n ei gael."</p> <p>Adborth gan riant plentyn sydd wedi bod yn aros yn Hafan y Sêr am gyfnod o egwyl.</p>	Diolch	Hafan y Sêr
GC/06125-18	<p>"Mae XXXXX yn hapus, gwahaniaeth! Mae XXXXX edrych ymlaen ac yn nôl ei ges. Mae gwahaniaeth mawr ynddo fo. Dw i'n hyderus y gallai fynd yn bellach wan; wedi bod i Lerpwl ac yn 100% hapus bod nhw'n hapus; lot o bethau oedden ni methu neud o'r blaen, siopa, mynd am fwyd... mae'n waith caled a dw i'n refreshed iawn pan mae nhw'n dod yn ôl."</p> <p>Adborth gan riant plentyn sydd wedi bod yn aros yn Hafan y Sêr am gyfnod o egwyl.</p>	Diolch	Hafan y Sêr

Tud
54

GC/06126-18	<p>"Yndi, mae XXXXX yn hapus; wrth ei fodd. XXXXX wedi setlo yn dda 'wan ac yn siarad mwy... Dwni'm sud sa ni'n neud hebddo [Hafan y Sêr] erbyn hyn - bechod nad oedd ar gael yn gynt."</p> <p>Adborth gan riant plentyn sydd wedi bod yn aros yn Hafan y Sêr am gyfnod o egwyl.</p>	Diolch	Hafan y Sêr
GC/06127-18	<p>"XXXXX is massively happy 100%, it's his 2nd home. The service is invaluable, worth its weight in gold. I would be lost without the service."</p> <p>Adborth gan riant plentyn sydd wedi bod yn aros yn Hafan y Sêr am gyfnod o egwyl.</p>	Diolch	Hafan y Sêr
GC/06128-18 Tud. 55	<p>"As it's only the second time XXXX has been to Hafan y Sêr, it's new for him but he is happy. When he's there it's the getting used to sleeping over. But we are very happy with the care he has. And staff have been fantastic putting us as parents at ease with the situation and phoning us letting us know how he's doing and the diary is a brilliant idea to let us know what he's been up to in Hafan y Sêr. Thank you to all the staff."</p> <p>Adborth gan riant plentyn sydd wedi bod yn aros yn Hafan y Sêr am gyfnod o egwyl.</p>	Diolch	Hafan y Sêr
GC/06129-18	<p>"Mae XXXX ag fina mor ddiolchgar ag yn hapus iawn gyda phob dim ac mae'r staff i gyd mor annwyl a charedig iawn. Dw i'n teimlo yn hapus yn rhoi fy merch i'ch gofal chi. Diolch yn fawr."</p> <p>Adborth gan riant plentyn sydd wedi bod yn aros yn Hafan y Sêr am gyfnod o egwyl.</p>	Diolch	Hafan y Sêr
GC/06130-18	<p>"My child was very happy when I picked him up and is asking every day to go again. He cannot wait for his next visit. Very very happy with how things went for him. He loves the staff so we as parents feel much happier and cannot wait til his next visit."</p>	Diolch	Hafan y Sêr

	Adborth gan riant plentyn sydd wedi bod yn aros yn Hafan y Sêr am gyfnod o egwyl.		
--	---	--	--

Eitem 6b

TEITL	Adroddiad Blynyddol ar ymdrin â chwynion gan yr Adran Oedolion, Iechyd a Llesiant ar gyfer 2018-2019
PWRPAS	Cyflwyno trosolwg o'r Cwynion, Ymholiadau a Datganiadau o Werthfawrogiad a dderbyniwyd yn ystod 2018-19
AWDUR	Geraint Wyn Jones Swyddog Gofal Cwsmer (Oedolion) Uned Diogelu a Sicrwydd Ansawdd (Oedolion)
AELOD CABINET	Cynghorydd Dafydd Meurig
DYDDIAD	Iaf o Orffennaf 2019

I. Cyflwyniad

- 1.1 Yn unol â Rheoliadau Gweithdrefn Gwynion y Gwasanaethau Cymdeithasol (Cymru) 2014 a'r Rheoliadau Gweithdrefn Sylwadau (Cymru) 2014 ddaeth i rym ar Iaf o Awst, 2014, mae'n ofynnol i Gyfarwyddwr y Gwasanaethau Cymdeithasol gynhyrchu adroddiad blynyddol ar y modd ymchwilir i 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 y niferoedd a'r rhesymau dros y cwynion a dderbyniwyd yn ystod y flwyddyn ac i gynnwys manylion datrysiad y rheiny gan Adran Oedolion, Iechyd a Llesiant. Mae hefyd yn cynnwys crynodeb o'r gwersi a ddysgwyd a'r camau a gymerwyd o ran y cwynion a dderbyniwyd.

2. Cyd-destun

- 2.1 Trwy gydol y flwyddyn, y Swyddog Gofal Cwsmer Oedolion, fel aelod o'r Uned Ddiogelu a Sicrwydd Ansawdd, sy'n ymdrin â chwynion yn unol â chanllawiau'r Drefn Gwynion Gwasanaethau Cymdeithasol statudol.

3. Hwylustod y Drefn Gwyno

- 3.1 Pan mae person yn cysylltu â'r Swyddog Gofal Cwsmer mae'n ymwneud ag anfodlonrwydd â gwasanaeth yr Adran ac mae'r dewis i wneud cwyn yn ddewis olaf gan amlaf ganddynt. Mae'r Swyddog yn canolbwyntio ar sicrhau hwylustod i'r Drefn Gwyno fel bod pobl yn ymwybodol o'u hawl i gael gwrandawriad.
- 3.2 I'r diben hwn, caiff gwybodaeth ynglŷn â'r drefn gwyno gryn gyhoeddusrwydd ac mae ar gael mewn amrywiaeth o fformatau e.e. taflenni, ar-lein a fersiwn "hawdd i'w ddarllen". Mae'r holl wybodaeth ar gael yn Gymraeg ac yn Saesneg fel bod yr achwynydd yn medru dewis yr iaith sydd orau ganddo ef/ganddi hi. Mae trefniadau amgen megis Braille neu ieithoedd eraill ar gael. Mae eiriolaeth neu gefnogaeth arall ar gael i'r achwynydd yn ei h/iaith ddethol er mwyn cynorthwyo wrth i'r Drefn Gwyno fynd rhagddi. Mae taflenni gwybodaeth yn cael eu diwygio a'u diweddarau'n barhaus gan y Swyddog Gwybodaeth.

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 fod ei gwyn yn derbyn ymdriniaeth broffesiynol a hynny mewn modd positif yn hytrach na negyddol. Yn aml, pan mae'r unigolyn yn dewis peidio â dilyn y Drefn Gwyno, fe ymdrinnir â'r mater fel ymholiad neu gŵyn anffurfiol. Enghraifft arall o hyn fyddai llythyr gan Aelod Seneddol neu Gynghorydd lleol sy'n dymuno mynegi anfodlonrwydd neu sydd angen ateb i gwestiwn penodol.
- 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 Gwyno am fod dewis i ymdrin ag unrhyw gamddealltwriaeth neu ymateb i ymholiadau. Heb os, dyma'r canlyniad gorau i bawb.

Gweler Tabl 1 ar ddiwedd yr adroddiad yma am ddadansoddiad o darddiad pob ymholiad a'r uned/gwasanaeth sy'n gyfrifol am ymateb i'r ymholiad arbennig hwnnw a Thabl 2 am enghreifftiau mwy manwl o'r ymholiadau yma.

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

- 5.1 Gwneir pob ymdrech i ddatrys y gŵyn fel bod yr achwynydd a'r Gwasanaeth yn fodlon. Yn amlwg, datrysiaid lleol 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, trwy ddefnyddio e-byst, neu wyneb yn wyneb â'r achwynwyr neu gynrychiolydd er mwyn ceisio datrys y mater. Dros y blynyddoedd, mae'r Swyddogion 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 yn y Drefn Gwynion. Gweler tabl 2 am enghreifftiau o'r cwynion a ymatebwyd iddynt yng ngham 1 o'r Drefn Gwynion.

Mae Tabl 3 a 4 ar ddiwedd yr adroddiad yn dangos cymhariaeth o'r nifer o gwynion a ddilynodd y Drefn Gwynion yn ystod 2017/18 a 2018/19.

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, ac ar ymdrin â materion yn gyflym ac effeithiol, mae'r angen i symud cwynion ymlaen i Cam 2, sef ymchwiliad ffurfiol gan ymchwilydd annibynnol, yn anghyffredin yng Ngwynedd. Deallir fod Gwynedd yn ennill y blaen ar hyn ledled gogledd Cymru. Mae'n dystiolaeth bendant o ymroddiad y Swyddog Gofal Cwsmer, trwy dderbyn cydweithrediad parod y staff perthnasol ymhob achos unigol, i ddatrys pob cwyn mewn modd effeithiol ac amserol.

Yn ystod 2018/2019, derbyniwyd pedwar cais i symud cwynion ymlaen o cam 1 i cam 2 o'r broses Cwynion Gwasanaethau Cymdeithasol. Mae'r tri o'r ymchwiliadau wedi dod i ben ac mae ymatebion cynhwysfawr wedi cael eu darparu i'r achwynwyr unigol. Cyn belled ag rydym yn ymwybodol, nid yw'r achosion yma wedi cael eu cyfeirio at yr Ombwdsmon gan yr achwynwyr hyd yma.

7. Cwynion wedi eu trosglwyddo i Ombwdsmon y Gwasanaethau Cyhoeddus

- 7.1 Os nad yw cwyn yn cael ei datrys ar ddiwedd ymchwiliad o dan Gam 2 o'r Drefn Cwynion, mae gan yr achwynydd hawl i gyfeirio'r achos i Ombwdsmon y Gwasanaethau Cyhoeddus dros Gymru, neu i Gomisiynydd yr Iaith Gymraeg neu'r Comisiynydd Cydraddoldeb a Hawliau Dynol, yn dibynnu ar natur y gŵyn.
- 7.2 Ni chafodd unrhyw gwyn cam 2 ei ymchwilio gan yr Ombwdsmon yn ystod 2018/19. Fe gafwyd un cais am wybodaeth o ffeil defnyddiwr gwasanaeth gan yr Ombwdsmon er diben ymchwiliad ganddo i mewn i gwyn gan deulu cyn-ddefnyddiwr gwasanaeth. Rydym yn dal i ddisgwyl am ganlyniad yr ymchwiliad ac am gadarnhad o'i ddyfarniad ar beth oedd rôl yr Adran yn y mater dan sylw a beth fydd angen i'r Adran ymateb iddo.

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 Canllawiau a'r Rheoliadau. Llwyddodd y Gwasanaeth i ymateb i 87% o gwynion Cam 1 o fewn yr amserlen yma yn ystod 2018/19. Gweler Tabl 5 ar ddiwedd yr adroddiad yma am fwy o fanylion.
- 8.2 Roedd y rhesymau dros ymatebion hwyr yn gysylltiedig a phwysau gwaith ar y staff perthnasol oedd yn ymateb i'r cwyn ac absenoldeb y Swyddog Gofal Cwsmer oherwydd gwyliau blynyddol. Mae'r amserlen ar gyfer darparu ymateb ysgrifenedig syn cadarnhau deilliant y drafodaeth yn dynn iawn, sef 5 diwrnod gwaith. Serch hynny mae'r rhan fwyaf o achwynwyr yn derbyn ymateb o fewn yr amserlen neu wedi cytuno i ymestyn yr amserlen.

9. Trefn Gwyno Cyngor Gwynedd

- 9.1 Ymdrinnir â rhai materion sydd y tu hwnt i orchwyl Trefn Gwyno'r Gwasanaethau Cymdeithasol o dan Bolisi Cwynion Corfforaethol Gwynedd. Mae gwaith arall yr Adran yn rheswm am y cwynion hyn e.e. materion Tai. Nid yw holl gwynion yn cyrraedd sylw'r Swyddogion Gofal Cwsmer gan y bydd rhai, efallai, wedi eu cyfeirio at y gwasanaeth yn uniongyrchol.
- 9.2 Dyma enghreifftiau o gwynion cyffredinol: - aelod o'r cyhoedd yn cwyno am benderfyniad y Gwasanaeth Tai sy'n dweud nad ydynt yn gymwys am gartref cymdeithasol; gwallau sillafu mewn dogfennau swyddogol; perchennog tŷ preifat yn gofyn am gyngor ar wres canolog a thrwsio boeler.
- 9.3 Ni dderbyniwyd unrhyw gwyn eleni a gafodd ei brosesu o dan Bolisi Cwynion Corfforaethol Gwynedd.

10. Dysgu Gwersi ac Adnabod Tueddiadau

10.1 Dysgu Gwersi

Cyflwynir adroddiad chwarterol i gyflwyno'r modd yr ymdrinnir â chwynion i Dîm Rheoli'r Adran Oedolion, Iechyd a Llesiant. Mae hwn yn gyfle i ddadansoddi pob cwyn

- ac i drafod a dysgu er mwyn gwella'r gwasanaeth sy'n cael ei gynnig i Ddefnyddwyr Gwasanaeth.
- 10.2 Mae'r Tîm Rheoli'n cynnwys y gwersi a ddysgwyd yn eu cynlluniau gwaith diwygiedig ac fe gaiff unrhyw anghenion hyfforddiant eu hadnabod. Mae'r log gwersi i'w ddysgu cyfredol yn cael ei weinyddu gan y Swyddog Gofal Cwsmer. Mae'r log yn cael ei ddsbarthu'n rheolaidd ymysg yr Uwch Reolwyr er mwyn eu hysbysu o'r gwersi sydd wedi cael eu hadnabod. Bydd y log yn cael ei ddiweddarau gydag unrhyw wybodaeth am weithredoedd a wnaed yn gysylltiedig â'r gwersi i'w dysgu. Mae gobaith bydd hyn yn fodd mwy effeithiol o adnabod gwersi a sicrhau fod gwelliannau yn cael eu gweithredu.

Gweler y copi o'r Log Gwersi ar dudalennau 8 i 11 or adroddiad hwn am fwy o wybodaeth ar y gwersi a adnabyddir yn ystod y flwyddyn.

10.3 **Tueddiadau Cwynion ac Ymholiadau - Adran Oedolion, Iechyd a Llesiant**

- 10.3a Mae'r Swyddog Gofal Cwsmer, fel rhan o'r broses dadansoddi data cwynion ar gyfer yr adroddiadau chwarterol, yn adnabod tueddiadau yn natur y cwynion ac ymholiadau a dderbyniwyd. Mae hyn yn ddefnyddiol er mwyn gallu adnabod os oes problemau tebyg wedi codi yn aml mewn meysydd penodol sydd yn arwain i nifer o gwynion am y broblem honno.
- 10.3b Thema a oedd wedi dod i'r amlwg yn ystod 2016-17 a 2017-18 oedd cwynion yn deillio o'r trafferthion a brofwyd i ddarparu lefel digonol o oriau gofal cartref, yn enwedig mewn ardaloedd gwledig o Wynedd. Derbyniwyd 10 o gwynion a ymatebwyd iddynt o dan Cam 1 o'r Drefn Cwynion yn ystod 2017-18.
- 10.3c Mae'r nifer o gwynion ac ymholiadau ar y thema yma wedi gostwng 5 yn ystod 2018-19, sydd yn awgrymu fod y broblem yn gwella'n raddol. Derbyniwyd tri o gwynion a dau ymholiad gan Aelodau Seneddol ar y pwnc yma yn ystod y flwyddyn. Ni gofnodwyd unrhyw cwyn nac ymholiad yn ystod chwarter 4 o 2018-19 (Ionawr i Mawrth 2019) – y tro cyntaf i hyn ddiwydd mewn unrhyw chwarter ers 2015-16.
- 10.3d Yn ystod chwarter 3 eleni, fe welwyd newidiadau i'r gwasanaeth tacsï ar gyfer cludo defnyddwyr gwasanaeth yn ôl ac ymlaen i leoliadau ofal dydd yn ardal Caernarfon a Bangor. Roedd hyn yn cynnwys newidiadau yn y modd y mae'r gwasanaeth yma yn cael ei gomisiynu a gwelwyd newidiadau yn y cwmnïau tacsï sydd yn darparu'r gwasanaeth. Rhagwelwyd y posibilrwydd o fan broblemau yn codi yn ystod y cyfnod yma o newid a derbyniwyd dau gysylltiad gan deuluoedd defnyddwyr gwasanaeth (trwy law Tîm Oedolion Caernarfon) yn adrodd problemau. Mewn un achos roedd y tacsï yn hwyr a heb droi fyny o gwbl mewn achos arall. Ers y ddwy broblem yma ddod i'r amlwg, nid oes problemau pellach wedi cael eu hadrodd i'r Swyddog Gofal Cwsmer.
- 10.3e Yn ystod chwarter 3 eleni fe gychwynnodd cyfnod o ymgysylltu a defnyddwyr gwasanaeth Teleofal. Gan fod hyn yn cynnwys newidiadau megis cynnydd yn y nifer o bobl fydd yn talu am y gwasanaeth a chodiad ym mhreis y gwasanaeth i eraill, penderfynwyd monitro'r nifer o gwynion ac ymholiadau am y pwnc yma a all ddod i sylw'r Swyddog Gofal Cwsmer. Derbyniwyd dim ond un sylw gan ddefnyddiwr gwasanaeth yn anghytuno ag amcan y broses ymgynghori a dim cwynion swyddogol am y pwnc yma.

- 10.3f Yn ystod chwarter olaf 2018/19, derbyniwyd 4 ymholiad am ddyfodol canolfannau dydd Encil y Coed a Blaenau Ffestiniog – 2 gan aelodau o'r cyhoedd a pherthnasau defnyddwyr gwasanaeth, un gan Aelod Lleol ac un gan Aelod Seneddol. Darparwyd ymatebion llawn i bob ymholiad yn esbonio'r sefyllfa a'r cynlluniau am ddyfodol y ddwy ganolfan. Nid oes unrhyw ymholiadau/cwynion pellach am y pwnc yma wedi dod i law hyd yn hyn.

11. Hyfforddiant ac Ymwybyddiaeth Staff o'r Drefn Cwynion

- 11.1 Rhan bwysig o ddyletswydd Gofal Cwsmer yw darparu hyfforddiant i staff o ran y Drefn Gwyno fel bod staff yn llwyr ymwybodol o'r drefn ac yn hyderus ynglŷn â'u rôl nhw ynddo. Er mwyn sicrhau bod pob aelod o staff yn derbyn hyfforddiant mae bwriad i'r ddarpariaeth symud o'r sesiwn gweithdy traddodiadol i Fodiwl e-ddysgu. Dylai hyn hwyluso pethau a lleihau'r costau sy'n gysylltiedig â chynnal sesiynau traddodiadol.
- 11.2 Mae Llywodraeth Cymru yn ymgynghori ar hyn o bryd er mwyn llunio trefn gwynion newydd sydd yn ffitio mewn yn well gydag egwyddorion y Ddeddf Gwasanaethau Cymdeithasol a Llesiant (Cymru) 2014. Mae grŵp Swyddogion Gofal Cwsmer Gogledd Cymru, lle mae'r Swyddog Gofal Cwsmer Gwynedd yn aelod, wedi cyfrannu tuag at y broses ymgysylltu trwy baratoi cyfres o awgrymiadau am newidiadau i'r drefn.
- 11.3 Gan fod trefn gwyno newydd ar y ffordd o fewn y 12 i 18 mis nesaf, nid oes cynlluniau i ddarparu hyfforddiant llawn i staff ar y drefn gwynion yn y dyfodol agos gan fod hi'n debygol fydd angen cynnal hyfforddiant eto ar unrhyw drefn newydd a ddaw i rym. Unwaith bydd y canllawiau newydd wedi cael sêl bendith y Llywodraeth, byddwn wedyn yn mynd ati i ddarparu hyfforddiant o'r newydd i staff ar y rheolau newydd. Yn y cyfamser, mae'r Swyddog Gofal Cwsmer ar gael bob amser i ddarparu atebion i unrhyw gwestiynau gan staff am unrhyw agwedd o'r Drefn Cwynion.

12. Dyletswyddau Eraill

- 12.1 Mae'r Swyddog Gofal Cwsmer (Oedolion) yn aelod o Banel Mannau Parcio i'r Anabl, sydd yn gyfrifol am gydlynw'r broses o asesu ceisiadau gan y cyhoedd am fannau parcio penodol i'r anabl tu allan i'w eiddo. Cynhelir cyfarfod Panel bob tri mis. Mae'r Swyddog yn gyfrifol am sicrhau fod y ffurflenni cais yn gyfredol a chywir, ac yn gyfrifol am dderbyn ymholiadau dros y ffon, trwy lythyr ac e-bost. Mae'r Swyddog yn cynorthwyo'r Cymhorthydd Gweinyddol ar y Panel i gyfathrebu canlyniadau ceisiadau trwy lythyr ar ôl bob cyfarfod Panel.

13. Mynegi Diolch

- 13.1 Yn ogystal ag ymateb i bryderon, cwynion a sylwadau eraill gan ddefnyddwyr gwasanaeth, eu teuluoedd ac aelodau o'r cyhoedd, mae'n hynod bwysig hefyd i gydnabod a chofnodi'r diolchiadau a gawn gan ein defnyddwyr gwasanaeth, teuluoedd, aelodau o'r cyhoedd a gan staff o asiantaethau eraill.

Mae'r nifer o ddiolchiadau wedi cynyddu eleni gan fod gwaith wedi cael ei wneud gan y Swyddog Gofal Cwsmer, gyda chymorth arweinwyr a rheolwyr y timoedd ar draws yr Adran, i hybu ymwybyddiaeth ymysg staff yn gyffredinol am yr angen i gofnodi unrhyw 'diolch' a ddaw iddynt am eu gwaith caled.

Gweler y dadansoddiad o'r niferoedd o ddiolchiadau yn Nhabl 6 ac esiamplau o ddiolchiadau yn Nhabl 7 ar ddiwedd yr adroddiad.

14. Cynllun Gwaith ar gyfer 2019/20

- 14.1 Parhau i ymateb i bryderon, ymholiadau a chwynion trwy ddilyn Trefn Gwynion Gwasanaethau Cymdeithasol Llywodraeth Cymru, gan sicrhau fod gwersi i'w dysgu o bob achos yn cael sylw'r Tîm Rheoli Adrannol yn rheolaidd ac yn amserol. Parhau i fonitro'r gweithrediadau sydd yn cymryd lle er mwyn datblygu'r gwasanaeth.
- 14.2 Bydd y Swyddog Gofal Cwsmer yn cadeirio Grŵp Swyddogion Gofal Cwsmer Gogledd Cymru (NWCOG) am y flwyddyn i ddod. Cynhelir cyfarfodydd bob tri mis.

15. Ystadegau defnydd y Gymraeg a'r Saesneg wrth ymateb i gwynion ac ymholiadau

- 15.1 Mae'r Swyddog Gofal Cwsmer yn ymateb i ymholiadau a chwynion yn yr iaith a ddymunir ei ddefnyddio gan yr ymholwr neu'r achwynydd.

Gweler y ffigyrau perthnasol ar y defnydd o'r ddwy iaith yn Nhabl rhif 8 ar ddiwedd yr adroddiad yma.

16. Crynodeb o'r gweithredu i ymateb i'r prif dueddiadau a gwersi a ddysgwyd o gwynion a dderbyniwyd yn ystod 2017/18

- 16.1 Mae'r gweithrediadau mewn ymateb i'r gwersi a'r tueddiadau a adnabyddir wrth ddelio a chwynion ac ymholiadau eisoes ar waith, gyda gwelliannau yn y gwasanaeth wedi dod i'r amlwg yn barod.

16.2 Cyfarch problemau yn gysylltiedig a darparu gofal cartref

Y prif duedd a adnabyddir yn ystod y flwyddyn (ac yn ystod 2016/17 a 2017/18) oedd problemau yn codi oherwydd ein hanallu, mewn rhai achosion, i sicrhau cyflenwad digonol o oriau/galwadau gofal cartref i drigolion Gwynedd, yn enwedig mewn rhai ardaloedd gwledig.

- 16.3 Er mwyn ymateb i'r prif duedd yma, mae prosiect ar y cyd rhwng Cyngor Gwynedd a Bwrdd Iechyd Betsi Cadwaladr i gomisiynu pecynnau gofal ar y cyd eisoes wedi cychwyn ers 2017. Y bwriad yw sefydlu trefn lle mae darparwyr yn dod yn rhan o'r tîm gofal ac iechyd ehangach, ac yn derbyn cytundebau i weithredu mewn ardaloedd penodol yn hytrach na phrynu gwasanaeth ganddynt fesul awr.

- 16.4 Mae cyfnod o arbrofi eisoes wedi cychwyn yn ardal Bethesda ers Gorffennaf 2017, a bu sesiwn ymgynghori gyda defnyddwyr y gwasanaeth, teuluoedd ac Aelodau Lleol ym mis Tachwedd 2017. Roedd y sesiwn yn werthfawr iawn i ddeall yn well beth yw disgwyliadau defnyddwyr y gwasanaeth a sut allwn ddiwallu anghenion mewn ffordd sydd yn gwella ansawdd bywyd y rhai sy'n ei ddefnyddio. Mae'r Tîm Prosiect yn bwriadu parhau i arbrofi a llunio rhaglen waith manwl i wireddu'r model cyd-gomisiynu o 2019/20 ymlaen.

- 16.5

Gweler y copi o'r Log Gwersi i Ddysgu 2017/18, ar dudalennau 7 i 10 o'r adroddiad hwn, am wybodaeth bellach ar weithredu pellach sydd wedi ei gyflawni yn gysylltiedig â rhai o'r gwersi eraill a ddysgwyd yn ystod 2017/18.

LOG GWERSI YN DEILLIO O GWYNIION AC YMHOLIADAU – ADRAN OEDOLION, IECHYD A LLESIANT – 2018/19								
Cyfeirnod a dyddiad derbyn	Disgrifiad Byr o'r Gwyn	Gwers wedi ei adnabod	Rheolwr/Staff Perthnasol	Uwch Reolwr Cyfrifol	Dyddiad Targed Gweithredu	Dyddiad Trafod Tîm Rheoli Oedolion	Sylwadau Tîm Rheoli	Canlyniad y Weithred
GC/4639-18 26/04/2018	Perthynas defnyddiwr gwasanaeth eisiau cwyno am broesau ariannol talu am ofal preswyl trwy ddebyd uniongyrchol. Wedi cwblhau y ffurflen i wneud hyn ond nid oes taliadau wedi cael eu trefnu am ddau fis. Camdealltwriaeth rhwng adrannau.	Staff Uned Incwm a Lles a Staff Cyllid i weithio'n agosach i sicrhau fod gwybodaeth yn cael ei basio yn effeithiol er mwyn sefydlu taliadau debyd uniongyrchol yn amserol	Staff Uned Incwm a Lles a Staff Cyllid	Rhion Glyn (Uwch Reolwr Busnes)	31/08/2018	12/09/2018		Trafodaethau wedi bod gyda staff cyllid er mwyn codi ymwybyddiaeth fod angen pasio gwybodaeth a ffurflenni ymlaen i'w prosesu cyn gynted a phosib wedi eu derbyn.
GC/4648-18 03/05/2018	Perthynas wedi codi pryderon am nifer o agweddau i wneud a gofal ei mab mewn cartref preswyl y Cyngor. Yn cyfeirio yn bennaf at y 'rhubarb crumble' gafodd ei roi iddo mewn camgymeriad.	Staff angen eu hatgoffa am y protocol i'w ddilyn pan mae cynllun dysphagia mewn lle. Ystyried hyfforddiant pellach i staff ymhob cartref ar dysphagia?	Rheolwyr a Staff Anableddau Dysgu	Uwch Reolwyr Anableddau Dysgu	31/08/2018	12/09/2018		Staff y cartref wedi cael hyfforddiant gan Nyrs Dysphagia o BCUHB ym mis Mehefin 2018. Sesiwn arall wedi ei drefnu ar gyfer Hydref 2018 i atgyfnerthu'r hyfforddiant

LOG GWERSI YN DEILLIO O GWYNIION AC YMHOLIADAU – ADRAN OEDOLION, IECHYD A LLESIANT – 2018/19								
Cyfeirnod a dyddiad derbyn	Disgrifiad Byr o'r Gwyn	Gwers wedi ei adnabod	Rheolwr/Staff Perthnasol	Uwch Reolwr Cyfrifol	Dyddiad Targed Gweithredu	Dyddiad Trafod Tîm Rheoli Oedolion	Sylwadau Tîm Rheoli	Canlyniad y Weithred
GC/4715-18 08/06/2018	Mam Mr J wedi derbyn anfoneb wedi ei ddyddio ar y 4ydd o Fai am ofal cartref yn mynd yn nol at fis Ionawr. Mrs J bellach ym Mhlas Ogwen ers mis Mawrth. Ddim yn hapus fod yr anfoneb wedi mynd allan mor hwyr ac yn gofyn am eglurhad.	Cwmni gofal cartref allanol yn araf o hyd yn anfon cadarnhad i'r Cyngor o'r oriau a ddarparwyd ganddynt. Hyn yn creu sefyllfa lle mae anfonebau yn anghywir ac/neu yn hwyr yn mynd allan i ddefnyddwyr gwasanaeth.	Staff Uned Incwm a Lles a Staff Cyllid	Uwch Reolwr Busnes	31/08/2018	12/09/2018		Ymrwymiad gan yr Adran i bwysleisio i ddarparwyr allanol fod darparu gwybodaeth am yr oriau a ddarparwyd ganddynt yn bwysig iawn er mwyn sicrhau fod anfonebau yn mynd allan i ddefnyddwyr mewn da bryd.
GC/05026-18 28/08/2018	Perthynas i ddefnyddiwr gwasanaeth yn poeni fod y cofnodion meddyginiaeth yn Y Frondeg yn cael ei arwyddo gan staff heb iddynt wybod yn iawn os yw'r meddyginiaeth wedi cael ei ddsbarthu neu beidio	Staff i sicrhau fod taflenni meddyginiaeth yn cael eu harwyddo yn y manau cywir ar y ffurflen cofnodi.	Rheolwyr A Staff Anabledau Dysgu	Uwch Reolwyr Anabledau Dysgu	31/10/2018	07/12/2018		Sylwyd ar y pwnc yma fel lle i wella yn sgil arolygiad o'r cartref gan CIW ar 21/08/18. Cyhoeddwyd adroddiad y CIW ym mis Hydref 2018. Yn dilyn yr archwiliad cynhaliwyd sesiynau ymwybyddiaeth i staff i bwysleisio pa mor bwysig

LOG GWERSI YN DEILLIO O GWYNIION AC YMHOLIADAU – ADRAN OEDOLION, IECHYD A LLESIANT – 2018/19								
Cyfeirnod a dyddiad derbyn	Disgrifiad Byr o'r Gwyn	Gwers wedi ei adnabod	Rheolwr/Staff Perthnasol	Uwch Reolwr Cyfrifol	Dyddiad Targed Gweithredu	Dyddiad Trafod Tîm Rheoli Oedolion	Sylwadau Tîm Rheoli	Canlyniad y Weithred
								yw cwblhau'r ffurflenni yma yn gywir. Rheolwr hefyd wedi ymrwymo i sicrhau fod y taflenni recordio yn cael eu monitro'n gyson i sicrhau eu bod yn cael ei llenwi'n gywir. Yr ymarfer yma i'r ledaenu ar draws cartrefi'r Cyngor
GC/05057-18 03/09/2018	Perthynas defnyddiwr gwasanaeth wedi gwneud cwyn swyddogol am staff yn peidio a glynu yn ddigon agos at gynllun dysphagia. Eisiau sefydlu trefn hyfforddiant a monitro hyn ar lefel uchel	Sicrhau fod staff gofal mewn cartrefi preswyl yn cael hyfforddiant llawn ar dysphagia ac yn hyddysg mewn cymorth cyntaf. Staff i fod yn ymwybodol fod gan unigolion gynllun dysphagia mewn lle bob amser a thrin hyn fel blaenoriaeth.	Rheolwyr A Staff Anableddau Dysgu	Uwch Reolwyr Anableddau Dysgu	31/10/2018	07/12/2018	Hyfforddiant wedi ei drefnu eisoes ar ôl pryderon tebyg godi yn gynharach yn ystod 2018. Mwy o sesiynau ar y ffordd ym mis Hydref 2018	Staff y cartref wedi cael hyfforddiant gan Nyrs Dysphagia o BCUHB ym mis Mehefin 2018. Sesiwn arall wedi ei drefnu ar gyfer Hydref 2018 i atgyfnerthu'r hyfforddiant

LOG GWERSI YN DEILLIO O GWYNIION AC YMHOLIADAU – ADRAN OEDOLION, IECHYD A LLESIANT – 2018/19								
Cyfeirnod a dyddiad derbyn	Disgrifiad Byr o'r Gwyn	Gwers wedi ei adnabod	Rheolwr/Staff Perthnasol	Uwch Reolwr Cyfrifol	Dyddiad Targed Gweithredu	Dyddiad Trafod Tîm Rheoli Oedolion	Sylwadau Tîm Rheoli	Canlyniad y Weithred
GC/05985-18 20/02/2019	Perthynas defnyddiwr gwasanaeth yn cwyno fod yr Adran yn codi am 3 wythnos o gyfraniad tuag at costau gofal ysbaid, er fod y defnyddiwr gwasanaeth ond wedi bod mewn gofal am 13 noson. Yn honni nad oedd hyn wedi cael ei esbonio'n gywir ac nad oedd yn gwybod fod yr wythnos ariannol yn cychwyn ar ddydd Llun.	Perthynas defnyddiwr gwasanaeth yn honni nad oedd polisi codi tal am ofal ysbaid y Cyngor wedi cael ei esbonio yn iawn. Angen sicrhau fod pob defnyddiwr yn derbyn copi o'r daflen codi tal ac yn arwyddo eu bod wedi ei ddarllen a deall y cynnwys cyn derbyn gofal ysbaid	Uwch Reolwr Busnes, Staff Uned Incwm a Lles a Staff Cyllid	Rhion Glyn (Uwch Reolwr Busnes)	31/05/2019			Arweinyddion Timau Oedolion i sicrhau fod cyflenwad digonol o daflenni yn esbonio'r trefn codi tal am wasanaethau gan Weithwyr Cymdeithasol er mwyn eu dosbarthu i ddefnyddwyr a'u teuluoedd.

TABL I: Ymholiadau a Chwynion Anffurfiol a dderbyniwyd 2018-2019							
	<i>Oedolion</i>	<i>Darparu Mewnol</i>	<i>Busnes</i>	<i>Tai</i>	<i>Darparwr Allanol</i>	<i>Traws wasanaeth</i>	Cyfanswm
<i>Cyfreithwyr</i>	4						4
<i>Ombwdsmon</i>							
<i>Aelodau lleol</i>	5		1				6
<i>Aelodau Seneddol neu Aelodau Cynulliad</i>	15		1		1		17
<i>Defnyddwyr</i>	6						6
<i>Perthynas alneu Gofalwr</i>	8	7	3		1		19
<i>Y Cyhoedd</i>	4			1			5
<i>Eiriolwr</i>	1						1
<i>Asiant Arall</i>							
<i>Materion Mannau Parcio Anabl</i>						1	1
<i>Siroedd eraill</i>							
<i>Gweithiwr Cymdeithasol</i>							
<i>Comisiynydd Pobl Hŷn</i>							
<i>Comisiynydd yr Iaith Gymraeg</i>							
<i>Staff Cyngor Gwynedd (Adran arall)</i>	1						1
<i>CIW</i>							
<i>Staff Bwrdd Iechyd</i>	1						1
CYFANSWM	45	7	5	1	2	1	60

TABL 2: Enghreifftiau o Gwynion ac Ymholiadau 2018/2019 - OEDOLION					
Cyf.	Disgrifiad byr	Categori	Cam	Uned / Tim	Deilliannau
GC/4638-18	Diffyg gofal cartref ar gael ym Meirionnydd. Cynghorydd lleol yn cwyno nad oedd digon o ofalwyr cartref ar gael i berson lleol sydd wedi dod allan o'r ysbyty ac angen gofal adref.	Cwyn	Cam 1	Gwasanaeth Oedolion (Oedolion)	Gwasanaeth wedi ymateb i ymddiheuro am yr oedi ac i esbonio fod pob ymdrech yn cael ei wneud i ddarganfod darparwr sydd ar gael i ddarparu'r gofal cartref.
GC/4715-18	Perthynas defnyddiwr gwasanaeth wedi derbyn anfoneb am gostau gofal ym mis Mai am ofal a gafwyd ym mis Ionawr. Eisiau eglurhad pam roedd yr anfoneb yn hwyr yn cael ei anfon.	Cwyn	Cam 1	Uned Incwm a Lles (Busnes)	Ymddiheuriad llawn wedi cael ei ddarparu am yr oedi cyn anfon yr anfoneb ac addewid i anfon anfonebau'n fwy prydlon yn y dyfodol.
GC/5057-18	Llythyr wedi ei dderbyn gan berthynas defnyddiwr gwasanaeth yn pryderu nad oedd y staff gofal preswyl yn glynu at gynllun dysphagia sydd mewn lle. Yn gofyn am fonitro agosach a hyfforddiant i staff.	Cwyn	Cam 1	Gofal Preswyl a Dydd (Mewnol)	Adolygiad o'r cynllun gofal wedi ei gynnal a sicrwydd fod staff yn mynd i dderbyn hyfforddiant ac addysgu bellach ar dysphagia. Hyfforddiant wedi cael ei ddarparu bellach.
GC/05365-18	Defnyddiwr gwasanaeth yn anhapus gyda ansawdd y gefnogaeth a gafodd gan staff y Tim Iechyd Meddwl	Cwyn	Cam 1	Gwasanaeth Iechyd Meddwl	Ymateb llawn wedi ei ddarparu ac ymddiheuriad llawn. Cwyn wedi symud ymlaen i Cam 2 ym mis Chwefror 2019. Yn disgwyl canlyniad yr ymchwiliad annibynnol.
GC/4298-18	Cais gan Aelod Lleol ar ran defnyddiwr gwasanaeth am asesiad gan Therapydd Galwedigaethol er mwyn sicrhau fod y gegin yn ddiogel iddi ddefnyddio.	Ymholiad		Gwasanaeth Oedolion (Caernarfon)	Cais am wasanaeth wedi ei basio ymlaen i'r Tim Oedolion ar gyfer ei weithredu ar fyrder
GC/05040-18	Aelod o staff y Bwrdd Iechyd yn holi am wasanaethau asesu budd-daliadau ar gyfer claf o Wunedd.	Ymholiad		Gwasanaeth Oedolion (Bangor)	Cyngor wedi ei ddarparu i gysylltu ag asiantaeth Age Cymru er mwyn asesu budd-daliadau. Cynnig hefyd wedi ei roi i gyfeirio'r unigolyn at y Tim Oedolion os oedd angen cymorth pellach gan yr Adran ar faterion iechyd a gofal.

GC/04686-18	Perthynas defnyddiwr gwasanaeth yn pryderu am arogl nwy mewn cartref preswyl o eiddo'r Cyngor. Yn pryderu am allu'r cartref i ddelio ag argyfwng tebyg i hyn	Ymholiad		Gofal Preswyl a Dydd (Darparu Mewnol)	Ymchwiliad llawn wedi ei gynnal gan Tim Adeiladau a lechyd a Diogelwch. Dim nwy wedi dianc yn yr adeilad. Sicrhawyd fod staff y cartref yn ymwybodol o'r trefniadau 'evacuation' os bydd digwyddiad fel hyn yn y dyfodol.
GC/05985-18	Perthynas defnyddiwr gwasanaeth yn anghytuno a'r polisi o godi'n wythnosol am ofal ysbaid yn lle codi tal am bob diwrnod unigol. Yn honni nad oedd hyn wedi cael ei esbonio iddo o flaen llaw.	Cwyn	Cam 1	Uned Incwm a Lles (Busnes)	Esboniad llawn wedi ei ddarparu trwy lythyr. Gostyngwyd y cyfanswm i dalu oherwydd nad oedd esboniad llawn o'r polisi wedi cael ei ddarparu. Bwriedir atgoffa staff i sicrhau fod taflenni gwybodaeth am y polisi codi tal yn cael eu dosbarthu cyn cychwyn cynnodau o ofal ysbaid.
GC/05776-18	Llythyr gan deulu defnyddiwr gwasanaeth Canolfan Dydd Blaenau Ffestiniog yn poeni am ddyfodol y gwasanaeth gan fod newidiadau yn y darpariaeth ar y gweill.	Ymholiad		Darparu Mewnol (Oedolion)	Yr Adran yn cadarnhau trwy lythyr nad oes cynlluniau i gau y Ganolfan. Esboniwyd fod bwriad i weithio ar y cyd a phartneriaid yn y trydydd sector i gynnal y gwasanaeth yn y dyfodol.

TABL 3: Trefn Cwynion Statudol y Gwasanaethau Cymdeithasol 2017-2018

	Oedolion	Darparu Mewnol	Busnes	Tai	Darparwr Allanol	Traws wasanaeth	Cyfanswm
Cam 1	26	5	3		3		37
Cam 2	2						2
Ombwdsmon							
Cyfanswm	28	5	3		3		39

TABL 4: Trefn Cwynion Statudol y Gwasanaethau Cymdeithasol 2018-2019

	Oedolion	Darparu Mewnol	Busnes	Tai	Darparwr Allanol	Traws wasanaeth	Cyfanswm
Cam 1	8	4	2		1		15
Cam 2	4						4
Ombwdsmon	1						1
Cyfanswm	13	4	2		1		20

TABL 5: YMLYNIAD AT AMSERLEN Y DREFN CWYNIION CAM I - OEDOLION

<i>Cwynion a dderbyniwyd 12 mis ar ôl y digwyddiad</i>	<i>Wedi'i gydnabod o fewn 2 ddiwrnod</i>	<i>Trafodaeth i gael ei ddatrys cyn pen 10 diwrnod</i>	<i>Ymateb wedi ei gyhoeddi cyn pen 5 diwrnod ar ôl y drafodaeth</i>	<i>Amser ymateb wedi'i ymestyn</i>	<i>Cyfartaledd dyddiau wedi eu hymestyn</i>
0	13	13	13	2	10

TABL 6: NIFER Y DIOLCHIADAU YN YSTOD 2018-2019 - OEDOLION

Oedolion	Darparwr Mewnol (Gofal cartref a phreswyl)	Busnes	Tai	Darparwr Allanol	Traws wasanaeth	Cyfanswm
22	73	1	0	0	0	96

TABL 7: DIOLCHIADAU A GWERTHFAWROGI (OEDOLION) ENGHREIFFTIAU O 2018/2019

GC/05195-18	<p>[Diolch am ofal gan staff cartref Plas Gwilym]</p> <p>“Y chi oedd ei theulu estynedig, ac mae'n dyled ni fel ei theulu gwaed yn enfawr i chi. Yn unol â'm cais, fe roddasoch wybod i mi pan oedd y diwedd yn nesáu i *** fel y cefais fod gyda hi yn ystod ei munudau olaf, ac roedd staff y cartref wrth law, a wnaeth y broses yn llawer iawn haws i ddygymod â hi. Mewn oes ble mae canfod beiau ar bawb a phopeth yn rhan o fywyd pob dydd bron, rwy'n manteisio ar y cyfle hwn i rannu'r gair byr yma o ddiolch i bob un ohonoch am y glanhau, y coginio, yr ymolchi, y gwisgo a'r dadwisgo, yr hwyl a'r cyfeillgarwch, er mwyn i chi sylweddoli bod eich gwaith caled yn cael ei werthfawrogi'n fawr iawn. Cyfeiriais atoch uchod fel tîm, ac er bod y gair yn addas, teimlaf eich bod yn fwy na hynny, er nad ydych yng nghanol dwndwr a phrysurdeb bywyd, efallai yn sylweddoli hyn, ac mai un teulu ydych ym Mhlas Gwilym. Mae hyn yn golygu llawer mwy. Boed i chi gario 'mlaen â'r gwaith arbennig, oherwydd rydym yn ffodus iawn o'ch cael.”</p>	Diolch	Gwasanaeth Preswyl a Dydd (Darparu Mewnol)
-------------	---	--------	--

GC/05295-18	"I spoke to Mr E's son on the phone this morning and he wanted to thank everyone concerned in ensuring his father's safety yesterday, when his mother was admitted unexpectedly to hospital. He was very grateful for the timely and professional intervention. I agreed to pass on his gratitude to all concerned."	Diolch	Gwasanaeth Oedolion (Oedolion)
GC/05406-18	Mr B yn canmol y gofalwyr i gyd am eu gofal yn arbennig gan fod Mrs B yn bur wael ac bellach yn derbyn gofal yn gwely. Gweld y gofalwyr i gyd fel ffrindiau a rhai yn mynd yn filltir ychwanegol ac yn gwneud pethau bach fel golchi llestri, cau cara esgidiau pan mae'n weld o yn stryglo - "It's the little things like this that helps , even though they're not here to care for me. I feel that my wife could not stay at home without them"	Diolch	Gofal Cartref (Oedolion, Darparu Mewnol)
GC/05410-18	"Even though I only received the enablement care for 2 weeks it was just enough to see me through, I know I could have had the care free for up to 6 weeks, there was no need, someone else could do with the help like I did"	Diolch	Gofal Cartref (Oedolion, Darparu Mewnol)
GC/4272-17	"I would also like to take this opportunity to thank all of your team, for pulling everything together, to enable my father to be able to return to his own home. We as a family are very happy and very relieved that this is now going to happen! I would especially like to thank my father's Social Worker Nia Owen, for being so understanding, and sympathetic towards my parents and so understanding of my father's needs and desires. Thank you once again."	Diolch	Gofal Cartref (Oedolion, Darparu Mewnol)

GC/4388-17	<p>“Just a few words of thanks for all your support, advice and understanding of our situation here in Tywyn. I would have been completely lost without your input. In a time of cuts in public services I find it amazing that you have always been available and have been so professional with everything you have done. Many thanks”</p>	Diolch	Gofal Preswyl a Dydd (Oedolion, Darparu Mewnol)
GC/4480-17	<p>“*** extended a thank you to the whole team for supporting her over the years, especially Dr B and KLR (Social Worker) who has worked with her most recently. *** reported that she has learnt many skills and that she has now "got more in the toolbox" to deal with things. She reported doing yoga and mindfulness regularly and these are the methods that work for her. *** reported that she has been well now for some time and hopes she will not need a service in the near future but is confident that she can access help if she needs as the team have been there for her over the last few years. She is grateful to the CMHT and CAEDS for supporting her and sends best wishes.”</p>	Diolch	Gwasanaeth Iechyd Meddwl (Oedolion)
GC/4545-17	<p>“Rwy’n deall gan Bennaeth y Gwasanaeth Aled Davies bod cydnabyddiaeth wedi ei dderbyn am aelodau o’r Tim yn mynd y filltir ychwanegol i gefnogi defnyddwyr yn ystod y tywydd garw diweddar. Fel y byddwch yn ymwybodol, yn well na fi, mae rhai o’r defnyddwyr yn gwbl ddibynol arnoch i’w galluogi i aros adref yn ol eu dymuniad. Pleser o’r mwyaf oedd i mi glywed am eich ymdrechion a hoffwn gymryd y cyfle yma i ddiolch i bob un ohonoch am eich ymdrechion ac i’ch sicrhau ei fod yn cael ei werthfawrogi.” [Cynghorydd W G Roberts]</p>	Diolch	Gofal Cartref (Oedolion, Darparu Mewnol)

TABL 8: Iaith ddethol yr Achwynydd i wneud ymholiad/cwyn yn ystod 2018/2019 (OEDOLION)

	Cymraeg	Saesneg	Cyfanswm
<i>Ymholiadau a Chwynion Anffurfiol</i>	33	30	63
<i>Cam 1</i>	10	10	20
<i>Cam 2</i>	0	2	2
<i>Ombwdsmon</i>	0	1	1

Eitem 7

Cyfarfod	Pwyllgor Craffu Gofal
Dyddiad	14 Tachwedd 2019
Teitl	Prosiect Gofal Cartref – diweddariad
Awdur	Meilys Heulfryn Smith (Rheolwr Rhaglen Trawsffurfio Iechyd a Gofal)
Aelod Cabinet	Dafydd Meurig (Aelod Cabinet Oedolion, Iechyd a Llesiant)

Pwrpas

1. Pwrpas yr adroddiad hwn yw rhoi diweddariad cryno o'r gwaith sy'n digwydd i sicrhau model newydd ar gyfer darpariaeth gofal cartref yng Ngwynedd.
2. Mae'r adroddiad yn rhoi gwybodaeth ynglŷn â'r gwaith pellach sydd angen digwydd, ynghyd ag amserlen amlinellol.
3. Bydd aelodau'r Pwyllgor eisoes yn ymwybodol o'r bwriad i symud i fodel lle mae un darparwr i bob ardal, gyda pherthynas waith agos ac adeiladol gyda holl aelodau eraill y timau adnoddau cymunedol.

Diweddariad

Darparwyr preifat

4. Mae dau gwmni preifat yn parhau i ddatblygu'r model gofal cartref newydd yn ardaloedd Caernarfon a Nefyn, ochr yn ochr â'r timau adnoddau cymunedol.
5. Rydym yn gweld buddiannau amlwg yn deillio o'r gwaith hwn. Er enghraifft, mae gofalwyr yn ardal Caernarfon wedi dod at ei gilydd i gynnal clwb cinio a chymdeithasu sydd yn dod â llawer o bobl yn y gymuned at ei gilydd. Yn Nefyn, mae'r darparwr wedi sicrhau gofod yn swyddu 'O Ddrws i Ddrws' (darparwr cludiant gymunedol) ac yn edrych ar gyfleon i gydweithio er budd y gymuned leol.

Darparwr mewnol

6. Mae'r sefyllfa yn ardal Tywyn wedi bod yn anodd, yn bennaf oherwydd pwysau aruthrol ar y farchnad gofal yn Ne Meirionydd. Bellach, rydym yn ail afael yn y gwaith peilota gyda'n darparwr mewnol, ac yn symud i batrwm gweithio ar sail shifftiau ar gyfer y staff gofal. Mae'n anodd cynnig hyblygrwydd i bobl sy'n derbyn gwasanaeth heb batrwm gwaith o'r math yma.
7. Yn ardal Porthmadog, mae gwaith ar y gweill i sicrhau bod defnydd hyblyg o'r oriau gofal o fewn Tai Gofal Ychwanegol Hafod y Gest, er mwyn ymateb mor effeithiol â phosib i anghenion gofal y trigolion.
8. Rydym wedi adnabod ardal y Bala fel ardal dda i weithredu'r model newydd yn ei gyfanrwydd yn gynt yn hytrach na'n hwyrach, gan mai'r darparwr mewnol ydy'r unig ddarparwr sy'n cynnig gofal yno. Ein bwriad yw gweithio gyda'r tîm yno i weithredu pob

agwedd o'r model newydd, ac i ddatblygu manyleb newydd ar gyfer system TG i gefnogi'r gwasanaeth.

9. Parheir i gynnal cyfarfodydd rheolaidd gyda'r undebau llafur er mwyn eu hysbysu o'r datblygiadau ac ymateb i'w cwestiynau.

Achos Busnes

10. Cyflwynwyd achos busnes i'r Cabinet ym mis Gorffennaf eleni. Cafwyd cymeradwyaeth i'r model, a chytunwyd i gadw llygad barcud ar y risgiau ariannol all ddeillio o'r prosiect.
11. Mae'r achos busnes yn amlygu sut y gellid gwella amodau a thelerau i staff gofal cartref yn y sector allanol. Byddai'r cynnydd mewn cost caffael yn cael ei gyfarch drwy wario llai ar brosesau biwrocraidaidd a thrwy brynu mymryn yn llai o ofal yn ei gyfanrwydd. Mae'r gwaith o astudio'r system gyfredol a pheilotia ffyrdd gwahanol o weithio wedi rhoi tystiolaeth bod hyn yn realistig.
12. Rydym yn cydweithio gyda'r Bwrdd Iechyd i gyflwyno'r achos busnes i'w Pwyllgor Cyllid a Chynllunio, a disgwylir penderfyniad o fewn yr wythnosau nesaf a fyddwn yn cyd-gomisiynu ai peidio.

Camau Nesaf

13. Y cam allweddol nesaf yn hanes y prosiect yw mynd allan i dendr, ac rydym wrthi'n paratoi ar gyfer hyn. Bwriedir cychwyn y broses yn ystod Ionawr neu Chwefror 2020.
14. Ochr yn ochr â hyn, mae rhaglen o hyfforddiant ar gyfer gofalwyr cartref mewnol ac allanol ar draws y Sir yn parhau i gael ei datblygu a'i gweithredu.
15. Mae gwaith yn mynd rhagddo, fel y nodwyd uchod, i baratoi'r gwasanaeth darparu mewnol i fedru gweithredu'r model newydd yn yr holl ardaloedd y bydd yn bresennol ynddynt. Bydd angen i hyd ddigwydd i gyd-fynd â phen draw'r broses dendro (erbyn tua Gorffennaf 2020).
16. Byddwn yn parhau i fesur llwyddiant gofal cartref i gyfarch yr hyn sy'n bwysig i bobl, ac yn codi ymwybyddiaeth o'r model newydd ymysg ein trigolion.