

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

## **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 nghanam 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 deiliant 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 ddigwydd 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
<b>GC/4639-18</b> <b>26/04/2018</b>	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.
<b>GC/4648-18</b> <b>03/05/2018</b>	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
<b>GC/4715-18 08/06/2018</b>	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.
<b>GC/05026-18 28/08/2018</b>	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 GWYNION 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
<b>GC/05057-18 03/09/2018</b>	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.

<b>TABL I: Ymholiadau a Chwynion Anffurfiol a dderbyniwyd 2018-2019</b>							
	<i>Oedolion</i>	<i>Darparu Mewnol</i>	<i>Busnes</i>	<i>Tai</i>	<i>Darparwr Allanol</i>	<i>Traws wasanaeth</i>	<b>Cyfanswm</b>
<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
<b>CYFANSWM</b>	<b>45</b>	<b>7</b>	<b>5</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>60</b>

<b>TABL 2: Enghreifftiau o Gwynion ac Ymholiadau 2018/2019 - OEDOLION</b>					
<b>Cyf.</b>	<b>Disgrifiad byr</b>	<b>Categori</b>	<b>Cam</b>	<b>Uned / Tim</b>	<b>Deilliannau</b>
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 cynodau 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							
<b>Cyfanswm</b>	<b>28</b>	<b>5</b>	<b>3</b>		<b>3</b>		<b>39</b>

**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
<b>Cyfanswm</b>	<b>13</b>	<b>4</b>	<b>2</b>		<b>1</b>		<b>20</b>

**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	<b>Cyfanswm</b>
22	73	1	0	0	0	<b>96</b>

**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 stryglu - "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)**

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