

<b>Teitl:</b>	<b>Adroddiad Blynyddol - Cwynion 2014/15</b>
<b>Adran / Uned:</b>	Trosolwg o'r meysydd gwaith Gofal Cymdeithasol (Adran Plant a Chefnogi Teuluoedd, Adran Oedolion, Iechyd a Llesiant).
<b>Dyddiad:</b>	Mai 2015

## 1. Cyflwyniad

Bwriad yr adroddiad hwn ydy rhoi trosolwg o'r ystadegau a prif faterion sydd wedi deillio o gwynion yn ystod y flwyddyn 2014 - 2015.

Ar 1af o Awst 2014 daeth trefn gwynion statudol newydd i rym gan ddisodli'r canllawiau cenedlaethol 'Gwranddo a Dysgu'. Bu i ni ymateb i'r newidiadau drwy lansio polisi lleol newydd a oedd yn adlewyrchu'r newidiadau, cynnal sesiynau codi ymwybyddiaeth i staff a rheolwyr a lansio taflen wybodaeth newydd i ddefnyddwyr. Y prif newid ydy bod disgwyl i'r Gwasanaeth gynnig trafod y gwyn wyneb i wyneb neu dros y ffon gyda'r achwynydd a hynny o fewn 10 diwrnod gwaith. Yna'r disgwyliad ydy fod cadarnhad ysgrifenedig o ddeiliant y drafodaeth yn cael ei yrru o fewn 5 diwrnod gwaith o ddiwrnod y drafodaeth.

Mae Cam 2 – Ymchwiliad annibynnol yn parhau, sef penodi ymchwilydd annibynnol i ymchwilio'r gwyn. Mae 25 diwrnod gwaith i gwblhau'r ymchwiliad. Drwy'r drefn newydd, rhaid sicrhau fod yr ymchwilydd yn annibynnol o'r Cyngor. Yn flaenorol, roedd opsiwn i ddefnyddio ymchwilydd mewnol.

Yn ogystal ar uchod, newid arall oedd diddymu Cam 3 o'r drefn sef Panel Annibynnol. Mae'r newid hwn wedi ei groesawu gan mai'r farn oedd bod y Paneli rhan amlaf yn aneffeithiol a heb awdurdod na phŵer i fynnu unrhyw weithrediad mewn perthynas ar gwyn dan sylw. Ar ôl Cam 2, os ydy achwynwyr yn parhau yn anfodlon gallent fynd at yr Ombwdsman.

Ers cyflwyno'r drefn newydd mae lleihad sylweddol wedi bod mewn cwynion cam 2 sydd wedi golygu arbedion ariannol i'r Gwasanaeth. Mae'r cwynion cam 2 yn gallu bod yn gostus iawn (Oddeutu £2,000 y gwyn ond gall gostio cymaint â £3,000) gan fod angen penodi ymchwilydd annibynnol i ymchwilio'r gwyn. Mae'r lleihad mewn cwynion cam 2 yn adlewyrchiad o lwyddiant y Gwasanaethau i ddatrys materion ar y cam cyntaf.

## 2. Prif Faterion yn deillio o'r flwyddyn

### 2.1 Perfformiad Ymateb i Gwynion Statudol Cam 1

- **Adran Plant a Chefnogi Teuluoedd - Roedd 4 cwyn allan o 30 yn hwyr yn derbyn ymateb, sef 13%.**
- **Adran Oedolion, Iechyd a Llesiant - Roedd 26 cwyn allan o 101 yn hwyr yn derbyn ymateb, sef 26%.**
- Roedd y rhesymau dros ymatebion hwyr yn amrywio ond yn bennaf ymwneud a phwysau gwaith ar y Rheolwr Gwasanaeth (gan gofio hefyd fod yr Adran Oedolion, Iechyd a Llesiant wedi colli 1 swydd Rheolwr). Mae'r amserlen ar gyfer darparu ymateb ysgrifenedig syn cadarnhau deiliant y 'drafodaeth' yn dynn iawn, sef 5 diwrnod gwaith. Mae'n ymateb o fewn yr amserlen yn hollol ddibynnol ar lwyth gwaith y Rheolwr Gwasanaeth ar y pryd a'i bresenoldeb yn y gwaith. Serch hynny mae'r rhan fwyaf o achwynwyr yn derbyn ymateb o fewn yr amserlen neu wedi cytuno i ymestyn yr amserlen.

### 2.2 Cwynion Cam 1 – Trefn Statudol Gwasanaethau Cymdeithasol

Roedd **101 cwyn cam 1** o dan trefn statudol Gwasanaethau Cymdeithasol yn ystod y flwyddyn. Mae hyn yn weddol gyson gyda'r blynyddoedd blaenorol, sef 101 yn ystod 2013-14 a 106 yn ystod 2012-13. Er hynny mae cynnydd sylweddol mewn **ymholiadau a sylwadau, sef 168** o gymharu â 117 llynedd. **Mae nifer o faterion yn cael eu delio a nhw fel ymholiad neu sylwadau** gan nad ydy'r unigolyn wedi datgan un ffordd neu'r llall eu bod yn awyddus i wneud 'cwyn'. Hefyd mae llythyrau gan Aelodau Seneddol a Lleol yn cael eu cofnodi fel 'ymholiad' ac mae elfen o anfodlonrwydd rhan amlaf, ond yn bennaf eisiau ymatebion i gwestiynau penodol ar ran unigolyn

neu deulu mae nhw. Mae llawer iawn o amser swyddogion a Rheolwyr yn mynd ar y materion hyn ond mae'r gwaith caled yn talu gan ei fod yn eu hatal rhag troi yn gwynion.

### **2.3 Cwynion Cam 1 - Trefn Gwynion Corfforaethol**

**Roedd 13 cwyn** wedi eu cofnodi yn ystod y flwyddyn o gymharu â 11 llynedd a 17 yn ystod 2012-13. Mae'r rhain yn cynnwys materion Gwasanaeth Tai a materion sydd ddim yn gymwys o dan drefn Gwasanaethau Cymdeithasol e.e. cymydog yn cwyno am y ffordd roedd darparwr gofal yn parcio car; perchennog yn cwyno am dynnu'n ôl Grant Tai Gwag. Mae'n bwysig nodi mai'r cwynion am y Gwasanaeth Tai sydd wedi dod drwy'r Uned Gofal Cwsmer a Gwybodaeth sy'n cael eu nodi yma ac nid yw'n cynnwys unrhyw gwynion sydd wedi eu cyfarch yn uniongyrchol gan y gwasanaeth.

### **2.4 Ymchwiliadau Cam 2**

**Nid oedd unrhyw gwynion cam 2 i adrodd arnynt yn ystod y flwyddyn.** Mae hyn o gymharu â 2 gwyn cam 2 yn 2013-14 a 7 yn 2012-13. Mae hyn yn adlewyrchiad o lwyddiant yr Adrannau i ddatrys materion yn lleol. O fewn y drefn newydd mae llawer mwy o bwyslais ar y 'trafod' a cheisio datrys materion yn y cam cyntaf, mae hyn i weld yn llwyddo.

Roedd cais am ymchwiliad Cam 2 yn dilyn cwyn am y Gwasanaeth Plant a Chefnogi Teuluoedd, roedd y Gwasanaeth eisoes wedi cynnal ymchwiliad trylwyr iawn yng Ngham 1 ond yr achwynydd yn parhau yn anfodlon. Penodwyd ymchwilydd annibynnol ond ei farn gychwynnol oedd na fyddai'n addas gwneud ymchwiliad Cam 2 llawn. Penderfynwyd felly y byddai'n adolygu ymatebion y Gwasanaeth i gwynion yr achwynydd a pharatoi adroddiad byr, death i'r canfyddiad canlynol:

*"I formed the view there was nothing new for an investigation to consider and that, even if I were to pursue a formal investigation, I would not succeed in finding anything that had not already been addressed through the comprehensive Stage 1 process..."*

*Following this, from our review of the very considerable volume of paperwork, having had sight of the Department's records and met / discussed with Senior Officers, both the Independent Person and I agreed that the comprehensive and thorough nature of the Stage 1 investigations were exemplary. It is my opinion that the investigations undertaken thus far at Stage 1 have been very thorough; indeed amongst the most thorough I have encountered in my eleven years of similar investigations."*

Mae angen canmol ymdrech y Gwasanaeth i gynnal ymchwiliad mor drylwyr, roedd wedi golygu llawer o waith i Reolwyr a Swyddogion.

### **2.5 Cwyn Cam 3**

Yn ystod y flwyddyn cafwyd 1 cwyn Cam 3. Bu i'r gwyn gwreiddiol gael ei gwneud nôl yn 2013-14, aeth drwy gam 1 a cham 2 o'r drefn a bu i'r panel Cam 3 gyfarfod ym mis Gorffennaf 2014. Roedd hyn cyn i'r drefn newydd ddod i rym ar 1af Awst lle diddymwyd Cam 3 o'r drefn.

Roedd y gwyn am y Gwasanaeth Derwen ac ar y cyd gydag Iechyd. Roedd yn bennaf ymwneud a diffyg gweithwyr cefnogol yn Ne Meirionnydd, ac yn sgil hyn roedd yn amhosib sicrhau lefelau staffio pan fo'r staff ar wyliau/salwch ayb. Yn dilyn y Panel, cafwyd adroddiad gan Gadeirydd y Panel gydag argymhellion i'w gweithredu arnynt. Mae'r Gwasanaeth eisoes yn ymwybodol o'r problemau recriwtio yn Ne Meirionnydd ac yn gwneud pob dim y gallent i ymateb i'r sefyllfa.

### **2.6 Ymchwiliad Ombwdsman**

**Roedd 1 ymchwiliad Ombwdsman yn ystod y flwyddyn.** Cafwyd wybod gan yr Ombwdsman yn ystod chwarter 3 y byddai'n ymchwilio'r gwyn. Nid yw canfyddiadau'r Ombwdsman wedi eu rhannu ar y pwynt hwn. Cafwyd cyfarfodydd mewnol i gytuno ar ein hymateb i'r cwynion a darparwyd tystiolaeth iddynt. Mae'r achos yn ymwneud a materion POVA a'r Ddeddf galluoedd meddyliol. Roedd pryderon am ymddygiad gwr tuag at ei wraig sydd â chyflwr niwrolegol. Adroddodd gweithwyr ar y pryderon, yna yn dilyn gweithredu ar y pryderon diogelu, tynnwyd y wraig o'r cartref heb wneud asesiad o'i chpasiti.

## 2.7 Diolchiadau

Yn ogystal â chwynion a sylwadau, mae hi hefyd yn bwysig cofnodi diolchiadau. Roedd **225** o ddiolchiadau wedi ei logio yn ystod y flwyddyn. Gweler rhan 3.3 am enghreifftiau.

## 2.8 Tueddiadau Cwynion - Adran Oedolion, Iechyd a Llesiant

- **Materion Ariannol** - Mae hwn yn parhau fel tuedd sydd yn deillio o gwynion a sylwadau ers llynedd ac mae'r duedd wedi parhau drwy'r flwyddyn hon. Y prif duedd oedd bod rhai defnyddwyr a'i theuluoedd ddim yn fodlon talu am eu gofal. Mae hyn yn ymwneud a rheoli disgwyliadau defnyddwyr a'i theuluoedd a sicrhau fod cyfathrebu clir a rhannu gwybodaeth ynglŷn â thalu am ofal o'r cychwyn. Mae cofnodi'r drafodaeth yn hanfodol ac mae angen atgoffa gweithwyr o hyn. Mewn sawl achos rydym wedi methu a phrofi fod y drafodaeth ynglŷn â thalu am ofal wedi cymryd lle gan nad oedd wedi ei gofnodi. Mater arall sydd wedi deillio yn ystod y flwyddyn ydy fod pobl ddim yn deall y cap ariannol ac felly yn disgwyl talu llai os ydy nhw'n derbyn llai o oriau. Mae hyn eto yn amlygu'r angen i sicrhau cyfathrebu clir gyda defnyddwyr ynglŷn ar trefniadau talu am ofal.  
**Enghraifft** - Mab yn honni na ddylai ei fam dalu am arhosiad mewn cartref gofal ar ôl cyfnod gofal canolraddol oherwydd nad oedd yr oblygiadau ariannol wedi eu trafod gyda nhw. Roedd hefyd yn teimlo fod gweithwyr wedi dwyn perswâd ar ei fam i aros yno
- **Newidiadau mewn dulliau o ddarparu gwasanaeth** oedd thema nifer o'r cwynion ac ymholiadau, yn arbennig yn y Gwasanaeth Anabledd Dysgu. Roedd hyn yn bennaf yn sgil newidiadau i drefniadau cludiant, yn arbennig darparwyr yn codi am gludiant. Hefyd derbyniwyd cwynion a sylwadau yn sgil newid pecynnau gofal o fod yn darparu cefnogaeth un i un i ddarpariaeth grŵp. Mae'n naturiol y bydd peth anfodlonrwydd yn codi o newidiadau i wasanaethau ond mae angen sicrhau fod defnyddwyr a'i theuluoedd yn cael eu paratoi am y newidiadau digon o flaen llaw, yn deall y rheswm dros newid a bod cyfathrebu ac ymgysylltu yn ddigonol.
- **Achwynwyr / Cysylltwyr parhaus** - Er ddim wedi eu nodi yn y ffigurau 'cwynion' mae nifer fawr o faterion yn cael eu hymdri'n fel 'ymholiadau'. Mae'r materion hyn yn cymryd llawer o amser swyddogion ac yn parhau o un chwarter i'r llall gan fod unigolion yn parhau i ohebu ar yr un pynciau  
**Enghraifft** - Mater yn ymwneud a chludiant i gleientiaid anabledd dysgu, nifer helaeth o lythyrau gan un unigolyn ar ran sawl teulu. Nid yw'r materion hyn wedi eu logio o dan y drefn gwynion statudol gan nad yw'r unigolion yn awyddus i wneud 'cwyn' ond mae wedi golygu llawer iawn o waith i Swyddogion a Rheolwyr.
- **Diffyg darpariaeth gofal cartref a galwadau yn cael eu methu** - Roedd patrwm o gwynion yn ystod chwarter 1 yn deillio o ddiffyg gofalwyr cartref yn Nwyfor a Meirionnydd. Roedd hyn yn bennaf deillio o gwmni penodol yn dod i ben yn sydyn gan adael bwlch annisgwyl yn y ddarpariaeth. Bu i'r Adran gymryd camau brys i ymateb i'r sefyllfa. Dim ond un cwyn am alwadau gofal cartref wedi ei methu a dderbyniwyd, ond bu i'r Uned dderbyn amryw alwad ffôn gan bobl yn holi ynglŷn â'r mater yma. Fel arfer roedd yn bosib i'r rhain gael eu datrys yn syth.  
**Enghraifft** - Mrs W wedi cysylltu gan ei bod wedi methu gadael yr ysbyty oherwydd bod darparwyr preifat wedi tynnu allan o'r cytundeb ar y diwrnod. Tîm Broceriaeth wedi datrys y mater o fewn 2 ddiwrnod.
- **Addasiadau i'r cartref** - Cafwyd sawl ymholiad a chwyn a oedd yn deillio gydag anfodlonrwydd ynglŷn ag addasiadau ar gyfer ymolchi e.e. defnyddiwr eisiau cawod wedi ei osod yn y cartref ond nid oes cyfrifoldeb ar y Cyngor i osod cawod os oes modd i'r defnyddiwr ymolchi drwy ddull arall. Mae hyn eto yn ymwneud a rheoli disgwyliadau defnyddwyr, sicrhau cyfathrebu clir a'i bod yn deall y rhesymeg tu ôl i benderfyniadau.

## 2.9 Tueddiadau Cwynion - Adran Plant a Chefnogi Teuluoedd

- Cwynion gan Eiriolwyr** – Mae cynnydd mewn cwynion gan Eiriolwyr ar ran bobl ifanc wedi bod yn ystod y flwyddyn. Mae cwynion gan Eiriolwyr i'w croesawu wrth gwrs, ond mae pryderon wedi eu datgan gan y Gwasanaeth ar Swyddog Gofal Cwsmer fod pobl ifanc wedi eu hannog i wneud cwyn ffurfiol yn syth er ymdrechion y Gwasanaeth i geisio cyfarch a chynnig datrysiad anffurfiol i'r materion. Roedd hefyd pryder nad oedd y cwynion yn wir adlewyrchiad o lais y person ifanc ond yn hytrach cwyn yr Eiriolwr ydoedd, yn ddi-ddorol iawn mae sawl Sir arall ar draws y Gogledd wedi adrodd ar yr un pryderon.

**Enghraifft** – Eiriolwr yn gwneud cwyn ar ran berson ifanc mewn gofal. Y person ifanc yn gorfod symud lleoliad ond yn cwyno nad oedd eisiau cael ei symud. Roedd llawer o faterion tu ôl i'r penderfyniad hwn a llawer iawn o drafodaethau gyda'r person ifanc wedi bod. Eiriolwr wedi ysgrifennu ar ei ran yn nodi y byddai'n ei gefnogi i gyflwyno cwyn ffurfiol cam 2, ond hynny heb roi cyfle i'r Gwasanaeth geisio datrys ac ymateb yn anffurfiol.
- Disgwyliadau Rhieni** - Mae patrwm y blynyddoedd blaenorol wedi parhau sef cwynion yn deillio o'r gwahaniaeth rhwng disgwyliadau rhieni ar hyn y mae'r Gwasanaeth yn cyflawni o fewn ei gyfrifoldebau. Mae hyn yn bennaf yn y maes amddiffyn plant ble mae anfonlonrwydd ynglŷn â gweithrediad a phenderfyniad y Gwasanaeth o ran achosion eu plant. Mae hyn wedyn yn arwain at gwynion sydd yn cael eu hanelu at staff unigol sydd yn cynrychioli'r Gwasanaeth. Yn aml mae'r cwynion hyn hefyd yn cynnwys cwyn ynglŷn ag agwedd gweithiwr ond mae'r ymchwiliadau i'r cwynion rhan amlaf yn canfod fod y Gweithiwr a Gwasanaeth wedi gweithredu yn gywir yn unol â deddfwriaeth.

**Enghraifft** - Tad wedi cysylltu eisiau gwneud cwyn, nid yw yn cael cyswllt gyda'i blentyn ar hyn o bryd. Credai'r tad y dylai'r penderfyniad yma gael ei adolygu bob 6 mis, mae hefyd yn gyrru llythyrau at ei blentyn ond nid yw yn derbyn llythyrau yn nol. Mae'r tad yn rhoi bai ar y gwasanaeth am hyn. Teimlai nad yw'r gwasanaeth yn cyflawni ei gyfrifoldebau ar bwrpas er mwyn arbed ef rhag unrhyw gyswllt gyda'i blentyn i'r dyfodol.
- Cyswllt rhwng rhieni a phlant** - Mae sawl cwyn wedi deillio o ddymuniadau aelodau o'r teulu i dderbyn cyswllt gyda phlant mewn gofal. Mae hyn yn arbennig o wir gyda thadau ac mae patrwm wedi deillio yn ystod y flwyddyn. Mae'r anfonlonrwydd rhan amlaf wedi deillio o ddiffyg cyfathrebu a dealltwriaeth o beth ydy'r trefniadau gan honni nad ydynt wedi derbyn eglurhad.

**Enghraifft** - Tad yn cysylltu eisiau gwneud cwyn mai dim ond 2 awr y mis mae yn cael cyswllt gyda'i blant a bod y fam yn cael cyswllt wythnosol. Roedd hefyd eisiau gwneud cwyn nad oedd yn cael ei wadd i unrhyw gyfarfodydd sydd yn cael ei gynnal ynglŷn â'r plant.

### 3. Ystadegau Cwynion

3.1 Mae tabl 1 yn nodi'r ystadegau cwynion am y flwyddyn

TABL 1 Cwynion								
	Oedolion	Darparu	Plant a Theulu	Busnes	Tai	Darparwr allanol	Traws-wasanaeth	Cyfanswm
<b>1.1 Trefn Gwynion Statudol Gwas Cym</b>								
Anffurfiol cyn Cam 1	3	6	0	4	0	0	0	13
Cam 1	43	8	30	15	0	5	0	101
Cam 2	0	0	0	0	0	0	0	0
Cam 3	0	0	1	0	0	0	0	1
Ombwdsman	1	0	0	0	0	0	0	1
<b>Cyfanswm</b>	<b>46</b>	<b>14</b>	<b>31</b>	<b>19</b>	<b>0</b>	<b>5</b>	<b>0</b>	<b>115</b>
<b>1.2 Trefn Gwynion Corfforaethol</b>								
Anffurfiol cyn Cam 1	0	0	0	0	0	0	0	0
Cam 1	7	2	0	0	2	1	0	12

<b>TABL 1 Cwynion</b>								
	Oedolion	Darparu	Plant a Theulu	Busnes	Tai	Darparwr allanol	Traws-wasanaeth	Cyfanswm
Cam 2	0	0	0	0	0	0	0	0
Ombwdsman	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>Cyfanswm</b>	<b>7</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>12</b>

### 3.2 Ystadegau Ymholiadau a Sylwadau

Mae'r tabl isod yn adrodd ar nifer yr ymholiadau a sylwadau. Mae llawer iawn o faterion yn cael eu hymdrin â hwy fel 'ymholiad' yn hytrach nag fel cwyn o dan y drefn statudol. Mae hyn yn bennaf oherwydd bod yr unigolyn wedi nodi nad ydynt eisiau gwneud 'cwyn' neu fod y materion yn rhai gweithredol lle gellir eu datrys yn rhwydd rhag gorfod mynd drwy'r drefn gwynion. Mae'r Swyddogion yn gweithio yn galed i osgoi ymholiadau rhag troi yn gwynion. Mae'r materion yn cymryd llawer o amser swyddogion ac yn gallu parhau am fisoedd e.e. gohebiaeth ar faterion yn ymwneud a chludiant i ddefnyddwyr anabledd dysgu ers misoedd.

<b>TABL 2. Ymholiadau a Sylwadau</b>								
	Oedolion	Darparu	Plant a Theulu	Busnes	Tai	Darparwr allanol	Traws-wasanaeth	Cyfanswm
Cyfreithwyr	14		2	2	1			19
Ombwdsman	3		3					6
Aelodau lleol	7							7
Aelodau Seneddol a Chynulliad	21		9		1			31
Defnyddwyr	6							6
Perthynas	25	2	12	7				46
Y Cyhoedd	8	1	4	2	1	1	1	18
Gofalwr Maeth	1		1					2
Asiant Arall	3		4			1	1	9
Ymgeiswyr Mannau Parcio Anabl	21							21
Sir arall								
Gweithiwr Cymdeithasol	1							1
Comisiynydd Pobl Hyn	2							1
Comisiynydd Iaith								
Comisiynydd Gwybodaeth			1					1
Darparwr								
<b>Cyfanswm</b>	<b>112</b>	<b>3</b>	<b>36</b>	<b>11</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>168</b>

### 3.3 Diolchiadau a Chyfarchion

<b>TABL 3. Diolchiadau a Chyfarchion</b>							
Oedolion	Darparu	Plant a Theulu	Busnes	Tai	Darparwr allanol	Traws-wasanaeth	Cyfanswm

49	154	17	4	0	1	0	225
----	-----	----	---	---	---	---	-----

## Engbreiffiau

*"I have been involved in private 'child arrangement' proceedings, I attended Court with the family despite not being ordered to attend by the Court. Both the solicitors and guardian thanked me for my attendance stating that my presence had been most helpful and appreciated my time. The Judge on the day made a point speaking to me once the court room was clear, he said he was grateful for my attendance in Court and that the department had been very helpful in this case."*

*"Diolch enfawr i ti am dy holl Gymorth i ni fel teulu ac wrth gwrs XX. Diolch am agor ein llygaid i posibiladau gwahanol/newydd i XX. Dros y 2 flynedd diwethaf mae XX wedi tyfu i fod yn hogan hyderus a hogan sydd yn mwynhau bywyd! Diolch i ti am dy ran di yn hun.... Dydy'r gair bach 'diolch'; ddim yn cyfleu ein diolch go iawn... dwi newydd ddarllen ochr XX o'r cerdyn (cerdyn diolch yma) ac mae'n dod a gwen i'm hwyneb! Diolch!!" (Diolch i Weithiwr Cymdeithasol gan rieni i ddefnyddiwr Gwasanaeth Derwen)*

*"Just nodyn bach i ddweud diolch am eich cymorth dros y blynyddoedd! Dachi'n seren! Diolch am newid fy 'prospective' ar y cyfarfodydd mawr 'scary' ma a gwneud nhw yn hwyl i mi! Yn olaf a'r peth pwysig! Diolch am y 'chats' dani di gael dros y blynyddoedd.... ac mae 'na lot ohonynhw, diolch eto". (Diolch gan ddefnyddiwr gwasanaeth Gwasanaeth Derwen – wedi ei ysgrifennu ar yr un cerdyn a'r diolch uchod gan y rhieni)*

*"It was thanks to you and your team that Mum was able to lead her life independently at home for as long as she did - and all done with the best of humour and care. You were always responsive to any requests we made and always ensured a very high quality of care delivery through the excellent services of your team" (Darparu mewnol)*

*"Diolch am bopeth mae gwasanaethau cymdeithasol wedi gwneud i mam" Gwasanaeth Oedolion*

## 4. Materion eraill a Gweithredu yn 2015-16

- Mewn ymateb i'r tueddiadau sydd wedi deillio, bydd angen sicrhau fod y Timau Rheoli yn cymryd perchnogaeth o'r materion ac yn ymateb drwy gyflwyno newidiadau a fydd yn gwella gwasanaethau a phrofiadau defnyddwyr.
- Sicrhau fod y gwersi o gwynion yn bwydo mewn i'r drefn sicrwydd ansawdd Adrannol, fel rhan o'r gwaith o fonitro ansawdd gwasanaethau.
- Penodi i'r swydd Swyddog Gofal Cwsmer Oedolion – swydd yn wag yn dilyn secondiad y Swyddog presennol i swydd arall.
- Mae gwaith ar y gweill i ddatblygu modiwl e-ddysgu ar gyfer staff rheng flaen er mwyn parhau i godi ymwybyddiaeth o'r drefn a'i chyfrifoldebau nhw.
- Bydd sesiynau hyfforddiant i Reolwyr ar y drefn gwynion yn cael eu cynnal mis Hydref, yn benodol eu rôl a'i chyfrifoldebau nhw, tips ar sut i ymchwilio cwyn, datrys cwynion, dysgu gwersi a gwella gwasanaethau.
- Mae 2 dydd o waith gyda chwmni CDC Respond wedi ei drefnu at ddechrau Mehefin er mwyn gwella'r system electroneg o gofnodi cwynion a sylwadau, rheoli a monitro llwyth gwaith a chreu adroddiadau.
- Bydd yr Uned yn parhau i ymweld â grwpiau a fforymau defnyddwyr i godi ymwybyddiaeth o'r drefn gwynion.
- Taflen gwynion arbennig i blant a phobl ifanc i'w lansio. Mae'n cael ei datblygu ar y cyd gyda grŵp o ddefnyddwyr.
- Cryfhau'r berthynas gyda'r Swyddog Gwella Gwasanaeth Corfforaethol gan sicrhau cysondeb mewn trefniadau (lle mae hynny'n bosib) a rhannu arferion da.
- Datblygu protocol ymateb i Gwynion ar y cyd gyda'r Bwrdd Iechyd (Gwaith rhanbarthol).
- Parhau i gyfrannu i'r Grŵp Gogledd Cymru Swyddogion Cwynion Gwasanaethau Cymdeithasol a chynnal digwyddiad recriwtio ymchwilwyr annibynnol er mwyn denu rhagor o siaradwyr Cymraeg.
- Cydweithio gyda'r Adran Oedolion, Iechyd a Llesiant i sefydlu Panel Apêl lle mae anghytundeb ynglŷn â thalu am ofal, newid i becyn gofal neu wasanaeth yn cael ei wrthod. Byddai hyn yn atal materion 'apêl' rhag gorfod mynd drwy'r drefn gwynion.

