

CYNGOR SIR YNYS MÔN

ADRODDIAD AT:	Pwyllgor Sgriwtini Corfforaethol
DYDDIAD:	4/09/2017
PWNC:	Adroddiad Blynyddol – ‘Gwrando ar Gwynion a Dysgu oddi wrthynt’
AELODAU PORTFFOLIO(AU):	Y Cynghorydd Aled Morris Jones
PENAETHIAID GWASANAETH:	Gwasanaethau Plant: Llyr Bryn Roberts (Dros Dro) Gwasanaethau Oedolion: Alwyn Jones
AWDUR YR ADRODDIAD Rhif Ffôn: E-bost:	Sophie Shanahan 01248 752717 slsss@ynysmon.gov.uk

1.0 ARGYMHELLION

A1 – Nodi'r sylwadau a dderbyniwyd gan ddefnyddwyr gwasanaeth yn ystod 2016/17 ynglŷn â'r gwasanaethau a ddarparwyd gan y Gwasanaethau Cymdeithasol.

A2 – Nodi perfformiad y Gwasanaethau Cymdeithasol yn gweithredu'r Weithdrefn Sylwadau a Chwynion ac yn delio â chwynion.

A3 – Nodi'r Cynllun Gweithredu ar gyfer datblygu'r trefniadau i ddelio'n effeithiol gyda'r sylwadau a chwynion a dderbyniwyd gan ddefnyddwyr gwasanaeth a'u cynrychiolwyr.

2.0 RHESYMAU

2.1 Mae'r Gwasanaethau Cymdeithasol yn gweithredu Gweithdrefn Sylwadau a Chwynion statudol yng Nghymru yn unol â'r Rheoliadau Gweithdrefn Cwynion Gwasanaethau Cymdeithasol (Cymru) 2014 a'r Rheoliadau Gweithdrefn Sylwadau (Cymru) 2014. Mae ymrwymiad i lunio Adroddiad Blynyddol ar weithrediad y Weithdrefn Sylwadau a Chwynion a'i gyflwyno i Bwyllgor Sgriwtini yr Awdurdod Lleol er mwyn monitro'r trefniadau ar gyfer delio'n effeithiol â chwynion a dderbyniwyd gan ddefnyddwyr gwasanaeth a'u cynrychiolwyr.

2.2 Ystyrir ei bod yn hanfodol bod cofnod yn cael ei gadw o sylwadau a chwynion er mwyn i'r Gwasanaethau Cymdeithasol allu dysgu gwersi oddi wrthynt, a hynny fel rhan o'r broses o wella'r gwasanaethau a ddarperir. Ystyrir ei bod yn arfer dda i rannu'r adroddiad cwynion blynyddol ag aelodau'r Cyngor er mwyn sicrhau tryloywder.

Awdur: Sophie Shanahan

Teitl Swydd: Swyddog Gofal Cwsmer a Swyddog Cwynion Dynodedig,
Gwasanaethau Cymdeithasol
Dyddiad: Mehefin 2017

ATODIAD 1 – Adroddiad Blynnyddol: ‘Gwranddo ar Gwynion a Dysgu oddi wrthynt’

ATODIAD 2 – Cynllun Gweithredu 2017/18

Mae'r ddogfen hon ar gael yn Saesneg / This document is available in English



Gwasanaethau Cymdeithasol – Plant ac Oedolion

**‘Gwrando ar Gwynion a Dysgu oddi
wrthynt’**

**GWEITHDREFN SYLWADAU A
CHWYNION Y GWASANAETHAU
CYMDEITHASOL**

ADRODDIAD BLYNYDDOL – 2016/17

1. CYFLWYNIAD

- 1.1 Mae'r adroddiad hwn yn cyfeirio at y modd y gweithredwyd Gweithdrefn Sylwadau a Chwynion y Gwasanaethau Cymdeithasol yn y Gwasanaethau Plant a'r Gwasanaethau Oedolion yn ystod y cyfnod o fis Ebrill 2016 hyd ddiwedd Mawrth 2017.
- 1.2 Mae'r Swyddog Datblygu Gofal Cwsmer a Swyddog Cwynion Dynodedig yn gweithio yn y Tîm Diogelu a Sicrhau Ansawdd yn yr Adran Gwasanaethau Cymdeithasol ac roedd yn gyfrifol am weinyddu'r Drefn Sylwadau a Chwynion yn ystod y cyfnod adrodd hwn. Mae'r Swyddog Cwynion yn atebol i'r Cyfarwyddwr Gwasanaethau Cymdeithasol (Prif Weithredwr Cynorthwyol) ac yn cael ei rheoli ar ei rhan gan y Rheolwr Gwasanaeth ar gyfer Diogelu a Sicrhau Ansawdd.
- 1.3 Mae'r Swyddog Cwynion yn gyfrifol am:
- Gydlynu trefniadau'r gwasanaeth er mwyn cydymffurfio gyda'r Drefn Sylwadau a Chwynion
 - Cofnodi cwynion a sylwadau cadarnhaol a negyddol gan ddefnyddwyr y gwasanaeth a'u cynrychiolwyr;
 - Cadw golwg ar yr ymateb i gwynion o fewn yr amserlenni a bennir yn rheoliadau Llywodraeth Cymru ar gyfer ymdrin â chwynion dan Gam 1;
 - Cyd-gysylltu ymchwiliadau gan Swyddogion Ymchwilio Annibynnol i gwynion ffurfiol dan Gam 2 y weithdrefn;
 - Sicrhau yr anfonir ymateb ffurfiol, ysgrifenedig a chopi o'r adroddiad ymchwilio annibynnol at yr achwynydd o fewn 25 diwrnod gwaith dan Gam 2 y weithdrefn, gan roi gwybod iddo os rhagwelir y bydd oedi yn yr amserlen;
 - Cydgysylltu ymatebion yr Adran Gwasanaethau Cymdeithasol i ymchwiliadau a gynhaliwyd gan Swyddfa Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru i gwynion ynghylch materion yn ymwneud â'r Gwasanaethau Cymdeithasol;
 - Monitro Cynlluniau Gweithredu i sicrhau y dysgir gwersi o'r broses o ymchwilio i gwynion er mwyn gwella ansawdd y gwasanaethau a roddir,
 - Datblygu'r Weithdrefn Fewnol ar gyfer Sylwadau a Chwynion;
 - Sicrhau bod gwybodaeth ar gael er mwyn hwyluso mynediad i ddefnyddwyr y Gwasanaeth a'u cynrychiolwyr at y Drefn Sylwadau a Chwynion;
 - Darparu hyfforddiant a chefnogaeth i hyrwyddo gwell dealltwriaeth ymysg staff y Gwasanaethau Cymdeithasol ynghylch swyddogaeth y Drefn Sylwadau a Chwynion.
- 1.4 Prif amcan y trefniadau hyn yw:
- Cofnodi unrhyw sylwadau, boed yn rhai negyddol neu gadarnhaol am y gwasanaethau a roddir;
 - Ceisio ymdrin â sylwadau a phryderon mor agos â phosib at bwnt darparu'r gwasanaethau er mwyn osgoi gorfod eu huwchgwyfeirio;
 - Rhoi cyfle i ddefnyddwyr y gwasanaeth a phobl gymwys eraill gyflwyno cwynion ffurfiol dan Gam 2 y weithdrefn.

2. Sylwadau – Cadarnhaol a Negyddol

2.1 Sylwadau Cadarnhaol

2.1.1 Cofnodwyd cyfanswm o 202 o sylwadau cadarnhaol yn ystod y flwyddyn (46 ar gyfer y Gwasanaethau Plant a 156 ar gyfer y Gwasanaethau Oedolion) – cynnydd bychan o gymharu â chyfanswm y llynedd o 197. O'r 46 o sylwadau cadarnhaol a dderbyniwyd gan y Gwasanaethau Plant yn 2016/17, roedd 26 gan swyddogion proffesiynol eraill ac roedd 20 gan ddefnyddwyr gwasanaeth, eu cynrychiolwyr / aelodau eu teuluoedd, neu gan ofalwyr maeth. O'r 156 o sylwadau cadarnhaol a dderbyniwyd gan y Gwasanaethau Oedolion, roedd 4 gan swyddogion proffesiynol eraill a 152 gan ddefnyddwyr gwasanaeth neu aelodau o'u teuluoedd. Gellir categorio'r sylwadau cadarnhaol fel a ganlyn:

Tabl 1

Sylwadau Cadarnhaol			
Gwasanaethau Plant		Gwasanaethau Oedolion	
Tîm Plant Mewn Gofal	8	Gofal Preswyl	107
Tîm Ymyrraeth Deuluol	15	Gofal Môn	29
Tîm Dyletswydd	7	Tîm Oedolion (Gogledd Môn)	2
Tîm Lleoli Plant	4	Tîm Dyletswydd Oedolion	3
Gwasanaeth Cefnogaeth Cymunedol	5	Tîm Anableddau Corfforol a Synhwyrdd	4
Gwasanaethau Arbenigol Plant	1	Tîm Anableddau Dysgu	2
Gwasanaeth Integredig Cymorth i Deuluoedd	1	Tîm Cyllid Cleient	1
Gwasanaeth Mabwysiadu Gogledd Cymru (Staff yn seiliedig yn Ynys Môn)	1	Rheolwyr	1
Sylwadau cadarnhaol mewn perthynas â mwy nag un tîm	4	Tîm Trawsnewid	1
		Tîm Oedolion (De Môn)	1

		Tîm Cymorth Busnes	1
		Tîm Iechyd Meddwl Cymunedol (sylwadau am un o weithwyr yr Awdurdod Lleol)	1
		Sylwadau cadarnhaol mewn perthynas â mwy nag un tîm	3
Cyfanswm	46	Cyfanswm	156

2.1.2 Isod ceir enghreifftiau o'r sylwadau cadarnhaol a dderbyniwyd:

“Diolch diffuant am yr holl arweiniad a chymorth. Mae wedi bod yn bleser pur cwrdd â chi gyd.” – Tîm Plant sy'n Derbyng Gofal

“Yn malio'n wirioneddol am ein sylwadau ac am y lleoliad. Ymroddgar iawn...llawn gwybodaeth am faterion Ymlyniad. Mae'n hawdd iawn mynd ato ac yn fodlon trafod materion cynhennus gyda ni ac yn helpu i ddod o hyd i ffyrdd i ddatrys problemau. Dim ond eisiau gadael i chi wybod pa mor broffesiynol ond eto pa mor gyfeillgar a gofalg ar ydyw.” – Tîm Plant sy'n Derbyng Gofal

“Mae'r gweithiwr cymdeithasol wedi bod o gymorth mawr. Rwy'n hyderus y gallwn godi'r ffôn petai angen unrhyw arweiniad neu gymorth arnaf.” – Gwasanaeth Integredig Cymorth i Deuluoedd

“Diolch i chi am gwrs fel hwn, rydym wedi dysgu llawer ohono a byddwn yn ceisio defnyddio'r oll yr ydych wedi ei ddysgu i ni ar bob cyfle posibl.” – Gwasanaeth Cefnogaeth Cymunedol, Gwasanaethau Plant

“Diolch am y gofal effeithlon a chynnes iawn. Roedd y cyfan o'r staff yn hynod gwrtais a gwybodus. Rydym yn teimlo bod ein hanghenion wedi cael eu hadnabod yn brydlon ac wedi cael sylw effeithlon.” – Tîm Anabledau Corfforol a Synhwyrdd

“Rydych chi gyd wedi bod mor gynnes, sgilgar a phroffesiynol. Yn syml iawn, rydych yn bobl o'r siort orau.” – Gofal Preswyl

“Safonau gofal ardderchog. Roedd y merched nid yn unig yn broffesiynol ond hefyd yn sympathetig ac yn deall ein sefyllfa.” – Gofal Môn

“Mae'r gwaith wedi bod yn ardderchog. Mae hi wedi sefydlu perthynas therapiwtig dda. Mae'n broffesiynol i'r safon uchaf ac yn ased i'ch tîm cymorth.” – Gwasanaeth Iechyd Meddwl Cymunedol

Yn gryno, mae'r sylwadau cadarnhaol a dderbyniwyd yn awgrymu fod unigolion yn gwerthfawrogi'r gwasanaethau a ddarperir gan ymarferwyr / staff unigol a'u bod yn gwerthfawrogi arweiniad, cymorth, gofal, ymroddiad, hawddgarwch a chynhesrwydd y staff.

2.2 Sylwadau Negyddol

2.2.1 Derbyniodd y Swyddog Cwynion 27 o sylwadau negyddol / pryderon yn ystod y flwyddyn.* Roedd 13 o'r rhain yn ymwneud â'r Gwasanaethau Plant a 14 â'r Gwasanaethau Oedolion. Weithiau, mae modd datrys pryderon o fewn 24 awr, ac yn yr achosion hynny, nid oes angen eu cofnodi dan Gam 1 y Weithdrefn; neu efallai y bydd y defnyddwyr gwasanaeth yn dweud nad ydynt yn dymuno gwneud cwyn swyddogol dan Gam 1 neu Gam 2 Gweithdrefn Gwynion a Sylwadau'r Gwasanaethau Cymdeithasol. Weithiau mae rhai pryderon a dderbynnir yn ymwneud â materion hanesyddol ac o'r herwydd nid ydynt yn gymwys ar gyfer ymchwiliad dan y weithdrefn gwynion, er y bydd rhyw fath o ymateb yn cael ei roi os yw hynny'n briodol. Gellir categorio'r 27 o sylwadau negyddol fel y nodir yn Nhabl 2 isod:

*Wrth baratoi'r ystadegau hyn, mae achosion lle mae unigolion wedi gwneud mwy nag un sylwad am yr un sefyllfa/achos wedi cael eu cyfrif fel un sylwad negyddol oherwydd anhawster cyfrif nifer y sylwadau negyddol mewn achosion lle cafwyd lefel uchel o gyswilt am un achos.

Tabl 2

SYLWADAU NEGYDDOL			
Gwasanaethau Plant		Gwasanaethau Oedolion	
Tîm Dyletswydd	3	Tîm Anableddau Corfforol a Synhwyrdd	2
Gwasanaethau Arbenigol Plant / Therapi Galwedigaethol i Blant	1	Tîm Anableddau Dysgu	2
Tîm Ymyrraeth Deuluol	5	Gofal Preswyl	3
Tîm Plant Mewn Gofal	3	Tîm Oedolion – Y Gogledd	1
Gwasanaeth Cefnogaeth Cymunedol	1	Tîm Oedolion – Y De	1
		Tîm Iechyd Meddwl Cymunedol	2
		Gofal Môn	1

		Sylwadau negyddol am fwy nag un tîm	2
Cyfanswm	13	Cyfanswm	14

Mae cymharu'r ffigyrau yn Nhabl 1 yn dangos bod mwy o sylwadau cadarnhaol na negyddol wedi dod i law.

3. Cwynion Cam 1 – Datrysiad Lleol

- 3.1 Mae Tabl 3 isod yn crynhoi nifer y cwynion a ddaeth i law dros yr wyth mlynedd diwethaf am y Gwasanaethau Oedolion a Phlant dan Gam 1 a Cham 2 y Weithdrefn Sylwadau a Chwynion.

Tabl 3

Blwyddyn	Oedolion Cam 1	Plant Cam 1	Cyfanswm Cam 1	Oedolion Cam 2	Plant Cam 2	Cyfanswm Cam 2
2008/09	45	13	58	2	0	2
2009/10	29	23	52	4	1	5
2010/11	37	20	57	1	2	3
2011/12	25	40	65	3	4	7
2012/13	32	24	56	2	4	6
2013/14	24	26	50	5	6	11
2014/15	17	20	37	2	5	7
2015/16	24	29	53	4	1	5
2016/17	8	46	54	2	3*	5

*Tynnwyd un yn ôl ar ôl penodi Ymchwilydd Annibynnol.

- 3.2 Mae Tabl 3 yn dangos bod nifer y cwynion a gofnodwyd o dan Gam 1 y weithdrefn wedi cynyddu o gymharu â'r flwyddyn flaenorol ar gyfer y Gwasanaethau Plant, ond wedi gostwng ar gyfer y Gwasanaethau Oedolion. Er bod nifer y Cwynion Cam 1 a dderbyniwyd gan y Gwasanaethau Plant wedi bod yn uwch, mae'r ffaith mai cyfran weddol isel ohonynt gafodd eu huwchgyfeirio i Gam 2 yn arwydd o'r ffaith bod y ffocws wedi bod ar ofal cwsmer a datrys materion ar adeg derbyn cwynion dan Gam 1.
- 3.3 O'r 54 o gwynion Cam 1 a dderbyniwyd, cafodd 50 ohonynt eu cydnabod yn ysgrifenedig o fewn 2 ddiwrnod gwaith (yr amserlen ar gyfer anfon cydnabyddiaeth yn unol â'r rheoliadau).
- 3.5 Mae'r tabl isod yn dangos perfformiad y gwasanaethau o ran ymateb i gwynion Cam 1 o fewn yr amserlenni statudol. Mae achwynwyr yn cael cynnig cyfarfodydd / trafodaethau dros y ffôn o fewn 10 niwrnod gwaith o gydnabod y

gŵyn, gyda llythyr ymateb yn dilyn i gadarnhau telerau datrys eu cwyn o fewn 5 niwrnod gwaith i'r drafodaeth.

Tabl 4

	Gwasanaethau Plant		Gwasanaethau Oedolion	
	Trafodaeth	Ymateb Ysgrifenedig	Trafodaeth	Ymateb Ysgrifenedig
Y ganran o fewn yr amserlen	74%	65%	75%	38%

- 3.5 Dengys y ffigyrau ostyngiad bychan o ran cyfran y cwynion y cynhaliwyd trafodaeth yn eu cylch o fewn yr amserlen ar gyfer y Gwasanaethau Plant (o gymharu â 77% yn y flwyddyn flaenorol), ond maent yn dangos cynnydd yn y gyfran sy'n derbyn ymateb ysgrifenedig o fewn yr amserlen (o gymharu â 55% yn y flwyddyn flaenorol). Ar gyfer y Gwasanaethau Oedolion, roedd cyfran y cwynion y cynhaliwyd trafodaeth yn eu cylch o fewn yr amserlen yr un fath â'r flwyddyn flaenorol, ond roedd cyfran yr ymatebion ysgrifenedig a anfonwyd o fewn yr amserlen wedi gostwng (62% yn y flwyddyn flaenorol). Gall fod yn heriol cwblhau ymateb ysgrifenedig o fewn pum niwrnod gwaith i'r drafodaeth gyda'r achwynydd, yn arbennig felly os yw'r gŵyn yn gymhleth iawn, neu os yw'r achwynydd wedi codi materion newydd yn ystod y drafodaeth neu bod angen cael gwybodaeth gan asiantaethau eraill ar gyfer ymchwiliad llawn. Fodd bynnag, mae cyfran yr ymatebion a ddarperir o fewn yr amserlen yn faes y mae angen ei wella, yn arbennig o safbwynt ymatebion ysgrifenedig. Ble mae angen ymatebion gan asiantaethau eraill, gellid anfon ymateb ysgrifenedig dros dro.
- 3.6 Mae Tabl 5 yn rhoi dadansoddiad o'r meysydd gwasanaeth y derbyniwyd cwynion yn eu cylch o dan Gam 1 Gweithdrefn Gwynion a Sylwadau'r Gwasanaethau Cymdeithasol ar gyfer y Gwasanaethau Oedolion a Phlant.

Tabl 5

CWYNION CAM 1			
Gwasanaethau Plant		Gwasanaethau Oedolion	
Tîm Dyletswydd	14	Tîm Anabledau Corfforol	1
Gwasanaeth Cefnogaeth Cymunedol	1	Tîm Allan o Oriau (Staff sy'n seiliedig yn Ynys Môn)	1
Tîm Ymyrraeth Deuluol	17	Tîm Oedolion (De Môn)	4
Tîm Plant Mewn Gofal	7	Tîm Oedolion – (Gogledd Môn)	2
Tîm Lleoli Plant	4		

Gwasanaethau Arbenigol Plant	1		
Tîm Sicrhau Ansawdd a Diogelu	1		
Cwynion yn ymwneud â mwy nag un tîm	1		
Cyfanswm	46	Cyfanswm	8

3.7 Mae dadansoddiad o natur y cwynion i'r Gwasanaethau Plant yn dangos mai'r prif themâu a welwyd yn y cwynion Cam 1 oedd:

- Materion cyfathrebu / gwybodaeth gan ymarferwyr Gwasanaethau Plant
- Cefnogaeth neu ymyrraeth annigonol
- Gweithwyr cymdeithasol yn newid yn aml
- Oedi o ran gweithredu ar gamau angenrheidiol neu gamau y cytunwyd arnynt

3.8 Yn y Gwasanaethau Oedolion, y prif themâu a welwyd yn y cwynion Cam 1 oedd:

- Oedi wrth ddarparu gwasanaethau
- Cyfathrebu aneglur, ansensitif neu annigonol

Mae angen edrych ar y rhain fel themâu sy'n codi o nifer fechan iawn o gwynion ac o'r herwydd dylid gwarchod rhag neidio i'r canlyniad eu bod yn broblemau arwyddocaol. Fodd bynnag, maent yn faterion sydd wedi effeithio ar unigolion ac mae angen rhoi sylw i gysondeb.

4. Cwynion Cam 2

4.1 Trosolwg o Gwynion Cam 2

4.1.1 Mae'n rhaid i Swyddog Ymchwilio Annibynnol ymchwilio i gwynion dan Gam 2 y Weithdrefn. Er y gwneir pob ymdrech i ddatrys cwynion yng Ngham 1, ceir adegau lle nad oes modd gwneud hyn, yn enwedig felly gyda'r achosion mwyaf cymhleth neu pan fo'r achwynwyr yn mynnu mynd yn eu blaen i Gam 2. Mae gan achwynwyr yr hawl i osgoi Cam 1 a gofyn am ystyriaeth ffurfiol dan Gam 2 os ydynt yn dymuno.

4.1.2 Yn ystod y flwyddyn, cofrestrwyd cyfanswm o 5 o gwynion dan Gam 2, tynnwyd un o'r rhain yn ôl cyn cwblhau'r ymchwiliad; mae hyn yr un cyfanswm â'r llynedd. Roedd un o'r cwynion Cam 2 i'r Gwasanaethau Oedolion eisoes

wedi derbyn ymateb dan Gam 1, ac aeth un yn syth i Gam 2 ar gais yr achwynydd. O'r 3 o gwynion Cam 2 i'r Gwasanaethau Plant, roedd 2 wedi derbyn ymateb dan Gam 1 ac aeth un yn uniongyrchol i Gam 2. Roedd y rhesymau a roddwyd dros uwchgyfeirio i Gam 2 yn cynnwys:

- roedd yr anfonlonrwydd wedi cael ei gydnabod ond heb ei ddatrys
- anfonlonrwydd nad oedd Cam 1 wedi arwain at y canlyniad a ddymunwyd
- y teimlad nad oedd yr achos wedi cael ei ymchwilio'n drwyadl dan Gam 1
- y teimlad nad oedd y trafodaethau gyda'r Gwasanaeth yn symud pethau yn eu blaenau

4.1.3 Cwblhawyd un o'r cwynion Cam 2 ynglŷn â'r Gwasanaethau Oedolion o fewn yr amserlen statudol o 25 diwrnod. Nid arweiniodd un o'r ymchwiliadau Cam 2 at ymateb oherwydd tynnwyd y gŵyn yn ôl ac ymatebwyd i'r tair cwyn arall y tu allan i'r amserlen. Y prif reswm am yr oedi gydag anfon ymatebion oedd argaeledd staff ac ymchwilyr annibynnol. Mewn achosion lle bu oedi, cafodd yr achwynwyr eu diweddarau ynghylch pa bryd y gellid disgwyl i'r gwasanaeth anfon ymateb.

4.1.4 Caiff Cynlluniau Gweithredu eu creu yn dilyn ymchwiliadau dan Gam 2 os oes argymhellion yn adroddiadau'r Ymchwilyr Annibynnol. Mae ymchwiliadau Cam 2 i gwynion sy'n ymwneud â'r Gwasanaethau Plant bellach yn cynnwys trafodaeth gyda'r Person Annibynnol ynghylch cynnwys y Cynlluniau Gweithredu. Caiff y rhain eu cymeradwyo gan y Pennaeth Gwasanaeth ac yna eu monitro bob mis hyd oni fydd y camau gweithredu i gyd wedi'u cwblhau.

4.2 Cwynion Cam 2 i'r Gwasanaethau Plant

4.2.1 Yn ystod 2016/17, cofrestrwyd tair cwyn mewn perthynas â'r Gwasanaethau Plant o dan Gam 2 y Weithdrefn. Mae Tabl 6 yn edrych ar y 3 cwyn yn fanylach:

Tabl 6

RHIF	NATUR Y GŴYN	GWERSI A DDYSGWYD
CS021	<p>Y Gŵyn:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Oedi o ran cael gwybod am ganlyniad asesiad • Dim ymateb i ohebiaeth • Gwybodaeth anghywir/ddi-sail wedi ei chynnwys yn y llythyr • Gwall yn yr asesiad mewn perthynas ag arian a 	<ul style="list-style-type: none"> • Holl staff y Gwasanaethau Plant i fod yn ymwybodol os nad ydynt yn derbyn ymateb amserol i gais am gyngor cyfreithiol, dylid trafod hynny gyda'r gwasanaethau cyfreithiol mewnol i weld a oes

	<p>gyfrifwyd</p> <ul style="list-style-type: none"> • Dim sôn am gostau'r achwynydd yn y llythyr • Rhai cwestiynau'n cael eu hail-adrodd yn ystod gwahanol ymweliadau • Daethpwyd o hyd i wybodaeth a oedd, fe honnwyd, ar goll <p>TYNNWYD Y GŴYN YN ÔL CYN CWBLHAU'R YMCHWILIAD CAM 2</p>	<p>modd cytuno ar amserlen dderbyniol ar gyfer darparu'r cyngor. Os nad oes gan y gwasanaethau cyfreithiol mewnol y capasiti i ddarparu cyngor o fewn amserlen dderbyniol, dylid mofyn cyngor gan ymgynghorydd cyfreithiol allanol.</p>
<p>CS023</p>	<p>Y Gŵyn:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Negeseuon a roddwyd yn anghyson • Ni chafwyd cyswllt erioed gyda Gwasanaeth Mabwysiadu Gogledd Cymru • Chafodd y "pryderon" erioed mo'u hegluro • Nid oedd y gweithiwr cymdeithasol yn adnabod y plentyn yn ddigon da i leisio barn • Gwnaed datganiad anghywir gan yr Awdurdod Lleol • Anwybyddwyd barn swyddogion iechyd proffesiynol • Nid ymgynghorwyd gyda'r nyrs PDG • Chafodd yr achos ddim ei gynnal mewn modd a oedd er budd gorau'r plentyn • Cafwyd costau ariannol dianghenraid oherwydd bod yr achos wedi cael ei drin mor wael <p>Canlyniad: Cadarnhawyd pedair elfen o'r gŵyn Ni chadarnhawyd pedair elfen arall o'r gŵyn Cadarnhawyd un elfen o'r gŵyn</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Pan mae gofalmwr maeth yn mynegi dymuniad i fabwysiadu plentyn sydd yn eu gofal, dylid cynnal asesiad mabwysiadu llawn • Dylai'r tîm lleoliadau sicrhau bod asesiad o addasrwydd i faethu'n cael ei gynnal a bod copi o'r adolygiad gofal maeth diweddaraf ar gael cyn lleoli plentyn • Mae angen i weithwyr cymdeithasol ddarllen yr asesiad o addasrwydd i faethu a'r adolygiad gofal maeth diweddaraf cyn lleoli plentyn • Gwasanaeth i ymchwilio i'r broses o gwblhau adroddiadau diwedd lleoliad pan ddaw lleoliadau maethu i ben • Angen cofnodi materion sy'n cael dylanwad ar wneud penderfyniad, cofnodi eu ffynhonnell a'r dystiolaeth

	yn rhannol	
CS024	Y Gŵyn <ul style="list-style-type: none"> • Methiant i ymateb mewn da bryd i ddelio gydag ymddygiad plentyn cyn dod o hyd i'r lleoliad yn y diwedd. Canlyniad: Cadarnhawyd un elfen o'r gŵyn yn rhannol	<ul style="list-style-type: none"> • Mewn achos ble mae angen lleoliad ysbaid, dylid ei drefnu mewn modd amserol. • Mae angen nifer ddigonol o leoliadau ar gyfer plant gydag amrediad o anghenion ymddygiadol.

4.3 Cwynion Cam 2 i'r Gwasanaethau Oedolion

4.3.1 Yn ystod 2016/17, daeth dwy gŵyn i law dan Gam 2 y Weithdrefn. Mae Tabl 7 yn edrych ar y ddwy gŵyn yn fanylach:

Tabl 7

RHIF	NATUR Y GŴYN	GWERSI A DDYSGWYD
OP009	Y Gŵyn: <ul style="list-style-type: none"> • Canllawiau Llywodraeth Cymru heb eu dilyn mewn perthynas â cholli asedau wrth gwblhau asesiad ariannol • Nid oedd dyddiad cychwyn cyfraniadau'r Cyngor tuag at ofal y defnyddiwr gwasanaeth yn gywir • Canllawiau Llywodraeth Cymru heb eu dilyn o ran taliadau ychwanegol ('top-up') • Nid oedd y cyfraniad ariannol tuag at gostau gofal y defnyddiwr gwasanaeth yn dderbyniol. Canlyniad: Ni chadarnhawyd y 4 elfen o'r gŵyn.	<ul style="list-style-type: none"> • Yr Awdurdod Lleol i wneud ymholiadau manylach ar y cychwyn i gael darlun llawnach o'r sefyllfa ariannol.
OP010	Y Gŵyn: <ul style="list-style-type: none"> • Dim digon o ymholiadau 	<ul style="list-style-type: none"> • Gweithwyr Cymdeithasol i

	<p>wedi eu gwneud i sefydlu pam yr oedd cyflwr corfforol y defnyddiwr gwasanaeth wedi dirywio</p> <ul style="list-style-type: none"> • Awdurdodau a'r teulu heb gael gwybod bod cyflwr y defnyddiwr gwasanaeth wedi dirywio • Dim cyswllt gyda swyddogion meddygol proffesiynol pan oedd angen <p>Canlyniad: Cadarnhawyd dwy elfen o'r gŵyn Cadarnhawyd un elfen o'r gŵyn yn rhannol</p>	<p>gytuno ar gamau gweithredu cymesur a'u cofnodi'n glir fel rhan o bob adolygiad gofal.</p>
--	---	--

5. Panel Ymchwilwyr Annibynnol

- 5.1 Mae gan y Gwasanaethau Cymdeithasol ar gyfer y 6 sir yng Ngogledd Cymru banel o Ymchwilwyr Annibynnol i ymchwilio i gwynion Cam 2. Gwneir ymdrechion parhaus i adnabod a recriwtio staff cymwys a phrofiadol ar gyfer y panel hwn. Oherwydd y Safonau Iaith Gymraeg, mae'r Awdurdod Lleol yn awyddus i recriwtio unigolion sydd â sgiliau yn y Gymraeg a'r Saesneg.
- 5.2 Mae'n rhaid penodi Personau Annibynnol i oruchwylio ymchwiliadau i gwynion Cam 2 o ran y modd y cyflawnir rhai swyddogaethau dan ddarpariaethau Deddf Plant 1989 a'r Ddeddf Mabwysiadu a Phlant 2002. Penodwyd Person Annibynnol ar gyfer dau o'r ymchwiliadau Cam 2 i gwynion mewn perthynas â'r Gwasanaethau Plant yn ystod 2016/17.

6. Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru

- 6.1 Ni chynhaliodd yr Ombwdsmon unrhyw ymchwiliadau i gwynion ynglŷn â'r Gwasanaethau Cymdeithasol yn ystod 2016/17. Cyfeiriwyd un gŵyn at yr Ombwdsmon and wnaeth o ddim ymchwilio iddi oherwydd nad oedd wedi cael ei chyflwyno i'r Awdurdod Lleol ar y pryd.

7. Gwasanaethau Eiriolaeth

- 7.1 Mae Tros Gynnal yn darparu gwasanaethau eiriolaeth annibynnol i blant fel rhan o wasanaeth eiriolaeth rhanbarthol. Gofynnir i bob plentyn sy'n gwneud cwyn i'r Gwasanaethau Cymdeithasol a fyddai'n dymuno cael eiriolwr i'w gefnogi i wneud ei gŵyn, ac fe wneir cyfeiriad i'r gwasanaeth eiriolaeth os yw'r plentyn yn cytuno i hyn. Yn 2017/18, bydd y cynnig rhagweithiol yn cael ei gyflwyno. Dengys adroddiadau monitro gan y darparwr fod defnydd

cadarnhaol yn cael ei wneud o'r gwasanaeth eiriolaeth proffesiynol ar gyfer plant, gyda 96 o bobl ifanc yn cael eu cyfeirio i'r gwasanaeth eiriolaeth gan Cyngor Sir Ynys Môn yn 2016/17.

- 7.2 Mae gan y Gwasanaethau Cymdeithasol gytundeb lefel gwasanaeth gyda Gwasanaeth Cyngor ac Eiriolaeth Gogledd Cymru i ddarparu gwasanaethau eiriolaeth i ddefnyddwyr gwasanaeth a chanddynt anableddau dysgu. Gall pobl sy'n defnyddio gwasanaethau iechyd meddwl sylfaenol neu eilaidd dderbyn cymorth eiriolaeth trwy Wasanaeth Eiriolaeth Iechyd Meddwl Gwynedd a Môn, sy'n cael ei ariannu trwy BIPBC ond sydd ar gael i bob un defnyddiwr gwasanaeth iechyd meddwl, gan gynnwys pobl hŷn sydd â dementia. Gall pobl sy'n cael eu cadw dan y Ddeddf Iechyd Meddwl a'r rheini sy'n derbyn gofal a thriniaeth yn yr ysbyty fel cleifion mewnol gael mynediad at y gwasanaeth IMHA (Eiriolaeth Iechyd Meddwl Annibynnol), a gall pobl sy'n cael eu cadw dan y Ddeddf Iechyd Meddwl hefyd gael cynrychiolaeth gyfreithiol yn rhad ac am ddim. Efallai y bydd oedolion eraill yn cael eu cyfeirio at sefydliadau trydydd sector megis Cyngor Ar Bopeth neu Age Cymru. Mae'r Gwasanaethau Oedolion wedi adolygu'r modd y maent yn caffael gwasanaethau eiriolaeth yn 2016/17. Yn ystod 2017/18, bydd y modd y mae'r Gwasanaethau Oedolion yn comisiynu gwasanaethau eiriolaeth yn newid gan ddibynnu ar ganlyniadau'r adolygiad hwn.

8. Cwynion yng nghyswllt gwasanaethau a ddarperir ar y cyd â'r Bwrdd Iechyd

- 8.1 Cafodd protocol cwynion ar y cyd, sef 'Protocol Amlasiantaethol Gogledd Cymru ar Ddelio gyda Chwynion rhwng Iechyd a Gwasanaethau Cymdeithasol', ei gymeradwyo gan Fwrdd Iechyd Prifysgol Betsi Cadwaladr a'r chwe Awdurdod Lleol yng Ngogledd Cymru yn 2017. Bwriedir i'r protocol wella'r modd y bydd cwynion sy'n ymwneud â'r Bwrdd Iechyd a'r Awdurdod Lleol yn cael eu cydlynu.

9. Strategaeth Wybodaeth

- 9.1 Dylid rhoi taflen wybodaeth i blant am y Weithdrefn Sylwadau a Chwynion i bob plentyn sy'n derbyn gwasanaeth gan y Gwasanaethau Plant, a rhoddi taflen ar gyfer oedolion i'w teulu hefyd. Yn ddiweddar, mae staff perthnasol wedi cael eu hatgoffa o bwysigrwydd hyn. Yn ogystal, rhoddi taflen gwynion i blant pan ddeuant yn Blant Mewn Gofal. Mae'r Gwasanaethau Oedolion wrthi ar hyn o bryd yn adolygu'r modd y darperir gwybodaeth i ddefnyddwyr gwasanaeth ar gychwyn y broses o baratoi asesiadau gofal ac iechyd, a bydd hyn yn cynnwys gwybodaeth am y weithdrefn gwyno. Atgoffir defnyddwyr gwasanaeth o'u hawl i wneud cwyn pan gânt eu Hadolygiadau Blynyddol. Maent hefyd yn cael copi o'r daflen gwyno pan fyddant yn mynd i gartref preswyl neu nyrsio. Caiff defnyddwyr gwasanaeth ac aelodau o'u teulu gopi o'r daflen gwynion pan dderbynnir cwynion ganddynt ynghyd â chydabyddiaeth ysgrifenedig o'u cwyn, a hynny o fewn dau ddiwrnod gwaith o dderbyn y gŵyn.

9.2 Mae gwybodaeth ynglŷn â'r Weithdrefn Sylwadau a Chwynion yn cael ei chyhoeddi ar wefan Cyngor Sir Ynys Môn.

10. Gwariant 2016-17

10.1 Wrth gynnal a gweithredu Gweithdrefn Sylwadau a Chwynion y Gwasanaethau Cymdeithasol o dan y canllawiau statudol, dyma'r prif gostau i'r Adran (ar wahân i gostau staffio):

- Costau gwaith a wneir gan Ymchwilydd Annibynnol ar ymchwiliadau Cam 2;
- Costau gwaith a wneir gan Bersonau Annibynnol ar ymchwiliadau Cam 2;
- Costau mynd i gyfarfodydd a/neu am hyfforddiant;
- Costau'n ymwneud â chyhoeddusrwydd a chyhoeddi taflenni gwybodaeth.

10.2 Mae Tabl 8 isod yn dangos y gwariant ar gyfer gwaith a wnaed gan Ymchwilydd Annibynnol a Phersonau Annibynnol yn ystod y cyfnod 1 Ebrill 2016 – 31 Mawrth 2017 (ac eithrio costau ar gyfer ymchwiliadau na chawsant eu hanfonebu tan 2017/18 ond yn cynnwys costau ar gyfer ymchwiliadau ar gyfer 2015/16 a anfonebwyd yn 2016/17). Mae'r costau hyn yn is nag yr oeddynt yn y flwyddyn flaenorol, yn rhannol oherwydd nad oedd anfondebau ar gyfer rhai o'r ymchwiliadau wedi cael eu trefnu tan y flwyddyn ariannol ddilynol.

Tabl 8

Gwasanaethau Plant	
Natur y Gwariant	£
Ymchwilydd Annibynnol	£90
Cyfanswm	£90
Gwasanaethau Oedolion	
Natur y Gwariant	£
Ymchwilydd Annibynnol	£1494.71
Ymchwilydd Annibynnol	£839.10
Cyfanswm	£2,333.81

11. Monitro a gwerthuso Gweithrediad y Weithdrefn Sylwadau a Chwynion

11.1 Cyflwynir adroddiadau monitro chwarterol i Dîm Rheoli'r Gwasanaethau Oedolion a Phanel Sicrwydd Ansawdd y Gwasanaethau Plant, sy'n gwerthuso

nifer y cwynion a chanmoliaethau a ddaeth i law yn erbyn pob gwasanaeth o dan bob cam o'r weithdrefn a'r gwersi a ddysgwyd o'r cwynion. Rydym hefyd yn monitro pa mor effeithiol yw'r Gwasanaethau Cymdeithasol wrth ddelio â chwynion o fewn yr amser gofynnol.

- 11.2 Cafwyd trafodaeth am y modd y mae'r Gwasanaeth yn darparu tystiolaeth ynghylch gweithredu ar y pethau a ddysgwyd o gwynion Cam 1 (sydd ddim fel arfer, fel cwynion Cam 2, yn golygu creu Cynllun Gweithredu ffurfiol). Mae templed newydd wedi cael ei greu ar gyfer llythyrau ymateb i gwynion Cam 1 sy'n cynnwys adran ar y camau a gymerwyd i fynd i'r afael ag unrhyw faterion a ddaeth i'r fei o ganlyniad i'r gŵyn. Yn y Gwasanaethau Plant, cytunwyd y bydd y camau gweithredu hyn yn cael eu trafod unwaith y chwarter yn Nhîm Rheoli Gweithredol y Gwasanaethau Plant er mwyn sicrhau bod y camau wedi cael eu gweithredu. Mae camau o'r fath yn cynnwys, er enghraifft, rhannu pwyntiau dysgu gyda staff perthnasol ynghyd â'u hatgoffa o bwysigrwydd gweithredu rhai camau penodol.
- 11.3 Yn ystod y flwyddyn, cyfarfu Grŵp Swyddogion Cwynion Gogledd Cymru yn chwarterol i drafod y trefniadau ar gyfer gweithredu'r Weithdrefn Gwynion a Sylwadau.

12. Hyfforddiant

- 12.1 Mae'r Swyddog Cwynion Dynodedig yn cynnal hyfforddiant ar gyfer staff y Gwasanaethau Cymdeithasol i godi ymwybyddiaeth am y Weithdrefn Sylwadau a Chwynion, ynghyd â materion gofal cwsmer. Cynhaliwyd un sesiwn hyfforddiant o'r fath yn 2016/17.
- 12.2 Mae'r Swyddog Cwynion Dynodedig yn cyfarfod gyda staff yn awr fel rhan o'r sesiynau cynefino er mwyn codi ymwybyddiaeth staff o'r Weithdrefn Sylwadau a Chwynion, y Safonau Gofal Cwsmer a'r Safonau Iaith Gymraeg.
- 12.3 Yn ogystal, rhoes y Swyddog Cwynion Dynodedig gyflwyniad ar y negeseuon allweddol o gwynion, materion gofal cwsmer, y Safonau Iaith Gymraeg a Mwy Na Geiriau yn y Gynhadledd i Staff y Gwasanaethau Plant yn Chwefror 2017.
- 12.4 Aeth y Swyddog Cwynion Dynodedig i gynhadledd 'How to Turn Public Sector Complaints into Service Improvements' yn 2016.
- 12.5 Mae'r Swyddog Cwynion Dynodedig yn darparu canllawiau ysgrifenedig i reolwyr ynghylch llythyrau ymateb a chyfarfodydd ar gyfer cwynion Cam 1. Mae'r Swyddog Cwynion Dynodedig yn cylchredeg protocolau mewnol at reolwyr newydd, fel bo'r angen.

Sophie Shanahan,
Swyddog Datblygu Gofal Cwsmer a Swyddog Cwynion Dynodedig
Dyddiad: Mehefin 2017

Cynllun Gweithredu 2016/17

Maes	Gweithredu	Camau gan Bwy	Erbyn pryd
1. Cryfhau gweithrediad y Weithdrefn Sylwadau a Chwynion	i) Sicrhau'n barhaus bod holl staff y Gwasanaeth yn dilyn y Canllawiau ac yn cofnodi sylwadau cadarnhaol a negyddol a chwynion fel bod modd i'r Swyddog Cwynion gadw ystadegau cywir	Penaethiaid Gwasanaeth / Rheolwyr Gwasanaeth / Rheolwyr Tîm	Parhaus
2. Ymdrin â chwynion yn effeithiol ac yn amserol o dan Gam 1 a Cham 2 y Weithdrefn	i) Cynnal ymchwiliad trylwyr i gwynion yng Ngham 1 y weithdrefn i sicrhau ymateb cynhwysfawr mewn ymgais i leddfu anfodlonrwydd ac osgoi uwch-gyfeirio i Gam 2	Penaethiaid Gwasanaeth / Rheolwyr Gwasanaeth / Rheolwyr Tîm	Parhaus
	ii) Sicrhau ymatebion amserol i gwynion o fewn yr amser penodol o ddeng niwrnod gwaith i gynnal trafodaeth gyda'r achwynydd a 5 niwrnod o'r drafodaeth i anfon yr ymateb ysgrifenedig.	Penaethiaid Gwasanaeth / Rheolwyr Gwasanaeth / Rheolwyr Tîm	Parhaus
	(iii) Sicrhau ymatebion amserol i gwynion o fewn yr amser penodol o 25 diwrnod gwaith o dan Gam 2 y Weithdrefn.	Swyddog Cwynion Dynodedig	
3. Dysgu gwersi o	Llunio cynlluniau gweithredu	Penaethiaid	O fewn 20

ymchwiliadau i gwynion	<p>mewn ymateb i argymhellion mewn adroddiadau ymchwilio i gwynion</p> <p>Cofnodi'n glir yn yr ymatebion i gwynion Cam 1, unrhyw gamau gweithredu a fydd yn cael eu cymryd mewn ymateb i'r pwyntiau dysgu a nodwyd</p>	<p>Gwasanaeth / Rheolwyr Gwasanaeth / Swyddog Cwynion Dynodedig</p> <p>Rheolwyr Gwasanaeth / Rheolwyr Tîm</p>	<p>diwrnod gwaith o roi ymateb ysgrifenedig ffurfiol a chopi o adroddiad yr ymchwiliad i'r achwynydd</p> <p>Parhaus</p>
4. Cyflwyno gwybodaeth am weithrediad y Weithdrefn Sylwadau a Chwynion	i) Sicrhau bod gwybodaeth am y Weithdrefn Sylwadau a Chwynion yn cael ei chylchredeg i bob plentyn sy'n derbyn gwasanaeth gan y Gwasanaethau Plant	Rheolwyr Tîm y Gwasanaethau Plant	Parhaus
	ii) Darparu gwybodaeth i ddefnyddwyr y Gwasanaethau Oedolion am y Weithdrefn Sylwadau a Chwynion ar gychwyn y broses o baratoi asesiadau gofal a chymorth; atgoffa defnyddwyr gwasanaeth o'r weithdrefn gwynion mewn Adolygiadau Blynyddol.	Rheolwyr Tîm y Gwasanaethau Oedolion	Parhaus
5. Codi ymwybyddiaeth o'r Weithdrefn Sylwadau a Chwynion	<p>Codi ymwybyddiaeth o'r Weithdrefn Sylwadau a Chwynion fel rhan o'r broses o gynefino staff.</p> <p>Cylchredeg nodiadau yn atgoffa staff o'r angen i anfon canmoliaethau a sylwadau negyddol i'r Swyddog Cwynion Dynodedig</p>	<p>Swyddog Cwynion Dynodedig</p> <p>Swyddog Cwynion Dynodedig</p>	<p>Parhaus</p> <p>Bob 6 mis</p>