



Cyfarfod

PWYLLGOR CRAFFU GOFAL

Dyddiad ac Amser

10.30 y.b., DYDD IAU, 7FED MEHEFIN, 2018

**NODER: CYMHELIR SESIWN BRIFFIO I'R AELODAU YN UNIG
AM 10.00 Y.B.**

Lleoliad

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

*** NODER ***

Bydd y cyfarfod yn cael ei we-ddarlledu

<http://www.gwynedd.public-i.tv/core/portal/home>

Pwynt Cyswllt

Glynda O'Brien

01341 424301

glyndaobrien@gwynedd.llyw.cymru

(Dosbarthwyd Dydd Mercher, 30 Mai 2018)

PWYLLGOR CRAFFU GOFAL

AELODAETH (18)

Plaid Cymru (10)

Y Cynghorwyr

Alan Jones Evans
Elin Walker Jones
Olaf Cai Larsen
Annwen Daniels
Rheinallt Puw

Sian Wyn Hughes
Dafydd Owen
Cemlyn Rees Williams
Linda Ann Jones
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)

Sedd Wag

Aelod Unigol (1)

Y Cynghorydd
Nigel Pickavance

Aelodau Ex-officio

Cadeirydd ac Is-Gadeirydd y Cyngor

R H A G L E N

1. ETHOL CADEIRYDD

I ethol Cadeirydd i'r pwyllgor hwn am y flwyddyn 2018-19.

2. ETHOL IS-GADEIRYDD

I ethol Is-gadeirydd i'r pwyllgor hwn am y flwyddyn 2018-19.

3. YMDDIHEURIADAU

I dderbyn unrhyw ymddiheuriadau am absenoldeb.

4. DATGAN BUDDIANT PERSONOL

I dderbyn unrhyw ddatganiad o fuddiant personol.

5. MATERION BRYD

I ystyried unrhyw faterion sydd yn teilyngu sylw bryd ym marn y Cadeirydd.

6. COFNODION

4 - 9

Bydd y Cadeirydd yn cynnig y dylid llofnodi cofnodion cyfarfod blaenorol o'r Pwyllgor hwn a gynhaliwyd ar 20 Ebrill 2018, fel rhai cywir.

7. TREFNIADAU CWYNION GWASANAETHAU CYMDEITHASOL

10 - 29

Aelod Cabinet: Cynghorydd W. Gareth Roberts

I dderbyn adroddiad ar yr uchod.

PWYLLGOR CRAFFU GOFAL 20.04.18

Yn bresennol: Y Cynghorydd Eryl Jones-Williams – Cadeirydd
Y Cynghorydd R. Medwyn Hughes – Is-gadeirydd

Y Cynghorwyr: Annwen Daniels, Anwen J. Davies, Alan Jones Evans, Sian Wyn Hughes, Elin Walker Jones, Linda Ann Wyn Jones, Cai Larsen, Beth Lawton, Dafydd Owen, Rheinallt Puw, Peter Read, Dewi Wyn Roberts, Angela Russell a Cemlyn Williams.

Swyddogion: Marian Parry Hughes (Pennaeth Gwasanaeth Plant a Theuluoedd), Aled Gibbard (Uwch Reolwr Gweithredol – Adnoddau Gofal), Llinos Edwards (Uwch Swyddog Gweithredol), Gareth James (Rheolwr Cefnogi Aelodau a Chraffu) a Glynda O'Brien (Swyddog Cefnogi Aelodau).

Aelodau Cabinet: Y Cynghorydd Dilwyn Morgan

Ymddiheuriadau: Y Cynghorydd Elfed P. Roberts

1. DATGAN BUDDIANT PERSONOL

Ni dderbyniwyd unrhyw ddatgan o fuddiant personol.

2. MATERION BRYS

Ni dderbyniwyd unrhyw faterion brys.

3. COFNODION

Llofnododd y Cadeirydd gofnodion cyfarfod o'r Pwyllgor hwn a gynhaliwyd ar 30 Ionawr 2018, fel rhai cywir.

4. PLANT MEWN GOFAL

Cyflwynwyd adroddiad yr Aelod Cabinet Plant a Phobl Ifanc ar yr uchod a chymerodd y cyfle i ddiolch i'r Cadeirydd a'r Pwyllgor am eu diddordeb a'u cefnogaeth i'r Gwasanaeth.

Roedd yr adroddiad yn amlinellu cefndir, niferoedd o blant mewn gofal, cymhariaeth gyda Siroedd eraill, achosion Llys a gwybodaeth ynglyn â'r Tîm Trothwy. Nododd bod niferoedd plant mewn gofal ar gynnydd ond prysurwyd i ddweud ei fod yn batrwm cenedlaethol. Ar hyn o bryd nodwyd bod Elusen Nuffield yn gwneud adolygiad gwerthfawr yn edrych i fewn i orchmynion gofal a hyderir y ceir adborth o'r adolygiad hwnnw yn fuan. Gwnaed cyfeiriad at y graffiau cymhariaethol o fewn yr adroddiad ac er y gwelir cynnydd yn y cyfanswm o blant mewn gofal eleni nodwyd bod negeseuon positif hefyd yng nghynnwys yr adroddiad

Rhodddwyd cyfle i Aelodau graffu cynnwys yr adroddiad ac fe amlygwyd y pwyntiau canlynol ynghyd â'r ymatebion gan y swyddogion perthnasol:

(a) O edrych ar y graff ar dudalen 17 o'r adroddiad, pryderwyd bod ffigwr o blant mewn gofal ar gyfer Gwynedd yn ymddangos yn uchel i gymharu â Siroedd eraill a

gofynnwyd beth ellir ei wneud i'w ostwng? A oes patrwm daearyddol i'r ffigyrau o fewn Gwynedd?

Mewn ymateb, nodwyd yn raddol dros amser bod y ffigwr wedi cynyddu i 227 ym mis Mawrth ac yn 230 ar gyfer mis Ionawr. 'Roedd yn anodd i'r Gwasanaeth ragweld faint o gyfeiriadau a ddaw i fewn a bod rhaid gwneud penderfyniadau yn unol â'r trothwyon. Sefydlwyd y Tim Trothwy er mwyn ceisio cadw'r niferoedd i lawr a llwyddwyd i newid patrwm drwy ddychwelyd plant adref lle bo hynny'n ddiogel. Pwysleiswyd hefyd na dderbyniwyd gwybodaeth cyflawn gan siroedd eraill ond ymddengys bod cynnydd ymhob un awdurdod yn y flwyddyn ddiwethaf a rhaid ystyried hefyd natur poblogaeth y siroedd.

Rhaid rhoi ystyriaeth i'r ffaith bod y Gwasanaeth yn gweithredu i ddiogelu plant ac yn y modd mwyaf priodol. Tra'n cydnabod bod niferoedd yn ymddangos yn uchel, bod proffil y plant sydd mewn gofal yn ffactor i'w ystyried ac a oedd y Gwasanaeth yn gweithredu i ddiogelu plant yn y modd mwyaf priodol. Cydnabuwyd bod cynnydd yn y cyfeiriadau a dderbynnir ond rhaid cofio am ddwysder, cymhlethdodau achosion a sicrhawyd y Pwyllgor bod y Gwasanaeth yn ymateb yn brydlon, yn amserol ac yn cymryd camau i ddiogelu ymhob achos. Ychwanegwyd bod y Gwasanaeth yn adnabod risgiau ac yn ymateb iddynt drwy roi cynlluniau priodol yn eu lle i ddiogelu plant.

O safbwynt patrwm daearyddol, nodwyd bod niferoedd yn amrywio ar draws y Sir.

(b) Pa mor lwyddiannus ydoedd plant mewn gofal yn addysgiadaol, ac a yw'r ffaith eu bod yn symud o leoliad i leoliad yn ffactor sy'n cyfrannu at hyn?

Nodwyd, yn gyffrediniol bod canlyniadau addysgiadol ar lefel TGAU a Lefel A ymysg y gorau yng Nghymru oherwydd y gefnogaeth a dderbynnir. Tra'n derbyn bod adegau lle mae plant yn gorfod symud o un lle i'r llall, sicrhawyd nad oedd hyn yn bryder i'r Gwasanaeth ac mai'r mesurydd ydoedd 3 lleoliad neu fwy mewn cynnig sefydlogrwydd. Ceisir cadw plant o fewn dalgylch ysgol ond weithiau nodwyd nad oedd hyn yn bosibl oherwydd rhesymau diogelwch a rhaid ystyried lles y plentyn. Cadarnhawyd y gwneir pob ymdrech i'w cadw yn eu hysgolion ond ar adegau bod hyn yn anodd i'w osgoi oherwydd methiant i gael lleoliad ymarferol. Yn ogystal, wrth ystyried diogelwch plentyn, fe gymerir i ystyriaeth teulu estyngedig / ffrindiau sydd yn edrych ar eu hól ac weithiau golygai hyn gryn bellter o'u hysgol ond bod y plentyn yn cadw o fewn y teulu.

(c) Am pa hyd y ceir cefnogaeth y Tim Trothwy?

Nodwyd nad oedd amserlen penodol wedi ei bennu a rhoddwyd engraifft o'r Tim yn gweithio hefo teulu am 18 mis.

(ch) Faint o blant sydd wedi eu lleoli tu allan i Gymru?

Nodwyd bod plant wedi eu lleoli mewn siroedd cyfagos megis Ynys Môn, Conwy ac yn aml bod y lleoliadau hyn yn agosoch i gartref y plentyn. 'Roedd mwyafrif o'r plant sydd wedi eu lleoli tu allan i Gymru mewn unedau preswyl arbenigol oherwydd natur a dwysder eu anghenion a'r angen am therapi arbenigol.

(d) O safbwynt gwaith y Tim Trothwy, teimlwyd o gynnwys yr adroddiad ei fod yn anodd i'r Pwyllgor graffu a mesur llwyddiant y Gwasanaeth.

Tra'n derbyn y sylw, nododd yr Aelod Cabinet Plant a Phobl Ifanc bod y Gwasanaeth wedi atodi astudiaeth achos i'r adroddiad fel engraifft o'r gwaith a wneir gan y Tim Trothwy ond

i'r dyfodol awgrymwyd y byddai'n fuddiol i'r Pwyllgor Craffu dderbyn cyflwyniadau arbenigol ar waith y Tim Trothwy.

Ymhelaethwyd o ran ystadegau, hyd at Ebrill diwethaf bod y Tim Trothwy wedi gweithio gyda oddeutu 166 o blant gyda 66% yn dangos cynnydd, ac o'r rheiny 'roedd 63% o'r plant yn parhau i fyw adref. 'Roedd gwahanol agweddau o lwyddiant ac yn sicr gellir cyflwyno mwy o wybodaeth i'r dyfodol.

Yn ogystal, nodwyd bod y Gwasanaeth yn casglu barn teuluoedd a phlant am y gefnogaeth a bod hyn yn cyfrannu at fesur llwyddiant unrhyw Dîm.

(dd) O ystyried y ffigyrau yn nhabl 6 o'r adroddiad, ymddengys mai Gwynedd sydd â'r cynnydd mwyaf gyda Sir Ddinbych wedi gostwng. Tybed felly a ydoedd trefniadau gwahanol yng Ngwynedd o'i gymharu ag awdurdodau eraill?

Nodwyd bod y sylw uchod yn anodd i'w ateb, ond o safbwynt Gwynedd, gwelir cymhlethdodau yn dwysau ond 'roedd y Pennaeth Gwasanaeth yn hollol hyderus ei bod yn ymateb yn amserol. Daeth cyfarwyddyd a grantiau o'r Llywodraeth i ddatblygu Timau Trothwy a gwelwyd manteision o gael Tim Trothwy ers 3 blynedd bellach, e.e. adnabod problemau ynghynt. 'Roedd yn anodd gwneud cymhariaeth â siroedd eraill onibai y gwneir arolwg o'u trefniadau, ond nodwyd bod pob awdurdod yn cydymffurfio â chanllawiau cenedlaethol ar gyfer diogelu plant, ynghyd a'r prosesau Llys. Sicrhaodd y Pennaeth Gwasanaeth nad oedd yn or-bryderus am y ffigyrau oherwydd gwyddai bod pob plentyn yn derbyn y gwasanaeth angenrheidiol.

(e) A oedd yn bosibl bod y cynnydd yn dangos llwyddiant a / neu ddiffyg? A oedd ymarferion da yn cael eu rhannu o fewn awdurdodau?

Nododd y Pennaeth Gwasanaeth nad oedd yn ystyried y ffigyrau yn fethiant oherwydd sicrhaodd bod y Gwasanaeth yn ymateb i anghenion plant ac ddim yn diystyru beth ydoedd risgiau. O safbwynt rhannu ymarfer da, sicrhaodd bod hyn yn digwydd yn rheolaidd mewn cyfarfodydd Pennaethiaid Plant ar draws y Gogledd. Yn ogystal, roedd gwaith cenedlaethol yn mynd rhagddo drwy'r "Ministerial Advisory Group" gyda'r Pennaeth Gwasanaeth yn cynrychioli Pennaethiad y Gogledd ar y grwp hwn. 'Roedd yn edrych ar 4 ffrwd gwaith ac un o'r rheiny ydoedd rhesymau pam bod cynnydd yn y niferoedd. Hefyd, nodwyd ar hyn o bryd, bod chwe awdurdod wedi eu dewis fel rhan o broses archwiliad gan y "Care Inspectorate Wales". Golygai hyn adroddiad ar gyfer pob sir ac un cyfansawdd cenedlaethol a fydd yn gwneud argymhellion er symud ymlaen. Sicrhawyd felly bod gwaith datblygu yn mynd rhagddo yn rhanbarthol, is-rhanbarthol a chenedlaethol.

(f) O safbwynt faint mor hir oedd plant yn destun Gorchymyn Gofal, esboniwyd bod hyn yn amrywio ond fe fyddir yn craffu lleoliadau pob deufis. Fe fyddir yn gwneud darn o waith gyda'r Tim Trothwy ac fel Gwasanaeth yn craffu o fewn prosesau gwaith y timau.

(ff) Faint o gefnogaeth gaiff plentyn mewn achosion Llys a beth ydoedd trefniadau o ran cyfrinachedd?

Eglurwyd bod pob plentyn yn agored i Weithiwr Cymdeithasol a gwaith trylwyr yn cael ei wneud gyda'r plentyn. Yn ogystal, nodwyd bod plentyn yn cael gwarcheidwad sef person annibynnol yn gweithio i'r Llys ar ran y plentyn. Fe fydd y gwarcheidwad yn aros hefo'r plentyn tan fydd penderfyniad y gorchymyn yn ei wneud. O safbwynt plant dros 8 oed, maent yn cael cynnig eiriolaeth gan eirolwyr annibynnol sydd yn gweithio i fudiad cenedlaethol.

O ran cyfrinachedd, sicrhawyd bod trefniadau yn hynod o gadarn. Fel Pennaeth Gwasanaeth sicrhaodd ei bod yn adnabod pob un o'r plant sydd mewn gofal. Yn ogystal ceir trefniadau o Uwch Reolwyr yn gorchuwyllo, cynhelir paneli craffu lleoliadau, ac edrychir ar wahanol cohort o'r plant ymhob cyfarfod. Roedd y Pennaeth yn gyfrifol ar ran yr awdurdod fel penderfynydd yr Asiantaeth er mwyn gwneud penderfyniadau terfynol mewn materion mabwysladau, triniaeth feddygol, gwyliau, maethu, a.y.b.

(g) Ar lawr gwlad, faint o wasanaeth da mae'r plentyn yn gael? A yw'r ffigyrau yn cynnwys plant gydag anabledd? Beth ydoedd oedran y plant?

Cadarnhawyd nad oedd 'run plentyn anabl mewn lleoliad preswyl, 'roedd 5 mewn lleoliad maethu oherwydd ffactorau diogelu. Ychwanegwyd bod proffil o ran pobl ifanc wedi newid oherwydd cefnogaeth y ddarpariaeth sydd yn cefnogi teuluoedd adref a chyfle i deuluoedd allu derbyn egwyl fer yn Hafan y Ser.

O safbwynt oedran y plant, nodwyd bod y ffigyrau yn cynnwys plant hyd at 18 oed, yna ceir trefniadau ar gyfer unigolion o 18 - 25 oed. O'r 220, nodwyd bod patrwm gyda mwyafrif y plant yn yr oedran ifanc dan 5 oed a'r gweddill yn eithaf gwasgaredig ar draws yr oedran ond addawyd i anfon y proffil ffigyrau i'r Cyngorydd Elin Walker Jones yn unol â'i dymuniad.

(h) Pa gamau a wneir i sicrhau diogelwch i'r plant sydd dan risg, a pham bod cost trefniant preswyl tu allan i Wynedd yn uchel?

Esboniwyd, mewn rhai amgylchiadau, mai'r plant mewn gofal gyda rhieni sydd yn achosion gyda mwy o risg ond sicrhawyd bod yr achosion yn cael eu craffu yn rheolaidd. Ychwanegwyd bod y cyfrifoldebau yn union 'run fath gyda mynediad i Weithiwr Cymdeithasol ond hefyd yn derbyn adolygiadau statudol.

Eglurwyd bod y lleoliadau preswyl arbenigol ar gyfer pobl ifanc sydd a phroblemau dwys yn ddrud ac nad oedd darpariaeth o'r fath ar gael yng Ngogledd Cymru. Fodd bynnag, nodwyd bod gwaith rhanbarthol yn mynd rhagddo i weld os ydoedd yn bosib i gael darpariaeth o'r fath. Nodwyd bod y costau yn uchel oherwydd staffio a'r lleoliadau yn gallu codi pris gan bo cymaint o alw am ddarpariaeth penodol.

(i) Pa drefniadau sydd ar gael i faethwyr / mabwysiadwyr er mwyn eu cefnogi yn enwedig gyda phobl ifanc gyda phroblemau emosiynol?

Eglurwyd bod y drefn mabwysiadu yn wasanaeth rhanbarthol a gwaith trylwyr yn cael ei wneud o ran asesiadau, adnabod cynllun ar gyfer y plentyn.

Esboniwyd y gwneir y canlynol:

- Darparu hyfforddiant
- Prynu rhaglenni arbenigol gan fudiadau eraill
- Hyfforddi gweithwyr
- Cryfhau sgiliau

(j) Faint o niferoedd o geisiadau sydd gan Weithwyr Cymdeithasol yn agored ar un adeg? Sut ydoedd moral staff?

Nodwyd nad oedd gan Weithwyr Cymdeithasol ddim mwy na 22 achos ar unrhyw adeg sydd yn gymharol isel o'i gymharu â rhai siroedd cyfagos.

Eglurodd yr Aelod Cabinet Plant a Phobl Ifanc bod moral y staff yn uchel o ystyried eu bod dan bwysau ac yn gorfod ymdrin a darparu adroddiadau cymhleth. I brofi hyn nodwyd bod trosiant staff yn nemor ddim gyda phawb yn aros i weithio i Wynedd. O'i brofiad yn mynd o amgylch y timau gyda'r Pennaeth Gwasanaeth, gwelwyd dimau hynod ymroddgar.

(k) Pa gefnogaeth a roddir i deuluoedd pan yn adnabod diffyg?

Esboniwyd y ceisir cydweithio gyda rhieni sydd yn disgwyl am wasanaeth ond o bryd i'w gilydd ei bod yn anodd cael cyfeiriadau sydd angen sylw brys oherwydd pwysau yn y gwasanaeth CAHMS.

(l) Er gwybodaeth, nodwyd bod rhaid dilyn mesurydd sef 28 diwrnod o ran asesiad ar gyfer iechyd meddwl.

(m) Atgoffwyd yr Aelodau o'u cyfrifoldeb fel rhiant corfforaethol ac anogwyd hwy i fynychu'r hyfforddiant.

Penderfynwyd: Derbyn, nodi a diolch am yr adroddiad a'r ymatebion cadarnhaol uchod.

5. STRATEGAETH CEFNOGI TEULUOEDD YNG NGWYNEDD

Cyflwynwyd adroddiad yr Aelod Cabinet Plant a Phobl Ifanc ar yr uchod gan nodi ei fod yn strategaeth gyffrous tu hwnt. Roedd gwaith hanesyddol o waith ataliol llwyddiannus ond rhaid addysgu o weithio'n integredig a phwysigrwyd i'r unigolyn gyda esiampl perffaith o hyn yn weithrediad Cynllun Ysbyty Alltwen. Nodwyd bod Adolygiad Seneddol i lechyd a Gofal yng Nghymru yn cyfeirio i ddatblygu gwasanaethau gofal sydd yn ddi-dor ac yn gyfleus ac agos i adref. Y bwriad ydoedd gwneud y gwasanaethau yn llawer mwy integredig o fewn y Cyngor, partneriaethau eraill a gobeithio canolbwyntio pawb ar ymyrraeth gynnar, gan dargedu teuluoedd yn y ffordd gywir a chynnig gwasanaethau fydd yn lleihau'r angen nes ymlaen am ymyrraeth llawer mwy dwys. Cydnabuwyd bod dyletswydd ar bawb i ddiogelu plant a phobl ifanc ond rhaid rhoi ffocws ar ymdrin â'r materion yn gynnar a hyderir y byddir yn brysur ddatblygu'r meddylfryd o fewn y Cyngor a phartneriaethau allanol. Cam positif a wnaed ydoedd trosglwyddo swyddog o'r Adran Economi i Adran Plant a Theuluoedd sydd yn rhoi capasiti ychwanegol o fewn yr Adran.

Rhodddwyd cyfle i Aelodau ofyn cwestiynau ac amlygwyd y canlynol:

(a) Cyfeiriwyd at raglen Teuluoedd yn Gyntaf a'r gydnabyddiaeth bod y rhaglen wedi bod yn llwyddiannus gyda mewnbwn y trydydd sector yn allweddol e.e. Cyngor ar Bopeth. Os oedd y rhaglenni yn llwyddiannus, gofynnwyd pam sydd raid newid y model?

Eglurodd y Pennaeth Gwasanaeth, mai penderfyniad gan y Llywodraeth ydoedd dileu y grantiau i'r trydydd sector a gyfer datblygu llythrennedd ariannol. Yn ystod y flwyddyn drosiannol, Gwynedd oedd yr unig awdurdod ddaru ariannu y llynedd ond tra'n derbyn eu bod wedi bod yn llwyddiannus, nid oedd yn bosib i ymestyn y ddarpariaeth oherwydd diffyg adnoddau ariannol a'r canllawiau cenedlaethol. Ychwanegwyd, nad oedd hyn yn golygu na ellir cyfeirio teuluoedd i Cyngor ar Bopeth ond 'roedd yr arian yn arfer sicrhau eu bod yn cael blaenoriaeth.

O ran y model arfaethedig, dysgwyl llawer o'r manteision a'r budd dros y 5 mlynedd diwethaf, nad oedd anghenion yn cael eu cyfarch, yn benodol teuluoedd lle roedd plant yn

eu harddegau, iechyd meddwl ar lefel isel, oediad iaith a llefaredd a materion digartrefedd. Y bwriad ydoedd i gael gwasanaethau yn eu lle, gan dargedu teuluoedd fel y gellir adnabod plant sydd yn dod i ofal a rhoi tîm o'u hamgylch h.y. asesiadau o anghenion a sylweddoli bod angen ail-gomisynu a thargedu gwahanol garfan o deuluoedd.

(b) A oedd mewnbwn gan yr Adran Addysg yn sgil problemau gyda diffyg sgiliau plant?

Mewn ymateb, cadarnhaodd yr Aelod Cabinet Plant a Phobl Ifanc bod Addysg yn un o'r partneriaid hanfodol ac eisoes wedi cael cefnogaeth gan yr Adran. Yn ffodus hefyd, nodwyd bod y gwasanaeth iechyd yn bartner cryf iawn yng Ngwynedd ac sydd yn hwb enfawr i'r Gwasanaeth Plant a Theuluoedd.

Ychwanegodd y Pennaeth Gwasanaeth bod iaith a llefaredd yn un o'r prif flaenoriaeth. Cafodd ei adnabod ar draws yr ystod oedran gan gynnwys plant yn eu harddegau sydd yn effeithio ar eu hyder, ymddygiad a'u gallu i gyrraedd potensial. Y bwriad ydoedd ymestyn y ddarpariaeth ar draws y Sir gan gydweithio gyda'r Bwrdd Iechyd, y trydydd sector, yn ogystal â'r Adran Addysg er mwyn adnabod teuluoedd yn well.

(c) Croesawir y strategaeth a gofynnwyd a oedd bwriad i gydweithio gyda Chymdeithasau Tai?

Cadarnhaodd y Pennaeth Gwasanaeth bod angen rhoi mwy o sylw i'r uchod yn ei gyfanrwydd a chyfeirwyd at engraifft peilot o weithio gyda Wardeiniaid Tai ym Maesgeirchen, Bangor, sydd gyda chyfoeth o wybodaeth allweddol.

(ch) Tra'n croesawu'r adroddiad, bod angen mwy o wybodaeth ac atgoffwyd o'r angen i gyfarch anghenion plant gydag anabledau.

Nododd y Pennaeth Gwasanaeth mai'r weledigaeth oedd gerbron a'i bod yn hynod o ddiolchgar i'r Tim Arweinyddiaeth am y gefnogaeth i symud ymlaen. Tasg y swyddog newydd fyddai mireinio'r cynllun a chydweithio gyda phartneriaeth ac fe ellir cyflwyno diweddariad o'r datblygiadau ymhen blwyddyn.

(d) Nodwyd bwysigrwydd y cydweithio traws-asiantaethol a faint mor llwyddiannus ydoedd y model hwnnw. Hyderir y bydd y gweithwyr ieuenctid newydd yn gallu rhoi cyfraniad i'r strategaeth uchod.

Esboniodd yr Aelod Cabinet Plant a Phobl Ifanc bod y Gwasanaeth Ieuenctid ddim ond yn cyrraedd 25% o ieuenctid, gan nodi bod pobl ifanc colledig allan yn y Sir. Hyderir y bydd y model newydd yng ngwaith yr ieuenctid yn ymestyn allan i gyrraedd fwy o bobl ifanc ond o safbwynt y Gwasanaeth Plant a Theuluoedd croesawir unrhyw bartneriaeth ychwanegol.

Dechreuodd y cyfarfod am 10.30 a.m. a daeth i ben am 12.05 p.m.

CADEIRYDD

Eitem 7

TEITL	Adroddiad Blynyddol ar ymdrin â chwynion gan yr Adran Oedolion, Iechyd a Llesiant ar gyfer 2017-2018
PWRPAS	Cyflwyno trosolwg o'r cwynion a dderbyniwyd yn ystod 2017-18
AWDUR	Geraint Wyn Jones Swyddog Gofal Cwsmer (Oedolion) Uned Diogelu ac Ansawdd (Oedolion)
AELOD CABINET	Cynghorydd W Gareth Roberts
DYDDIAD	Mai 2018

1. 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 1af o Awst, 2014, mae'n ofynnol i Gyfarwyddwr y Gwasanaethau Cymdeithasol gynhyrchu adroddiad blynyddol ar y modd ymchwili 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 Uned Diogelu ac 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 2016/17 a 2017/18.

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 - Ymchwiliad Ffurfiol o'r Drefn Gwyno er mwyn datrys anghydfod/anawsterau/materion 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 2017/2018, derbyniwyd dau gais i symud cwynion ymlaen o gam 1 i gam 2 o'r broses Cwynion Gwasanaethau Cymdeithasol. Mae'r ddau ymchwiliad 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 2017/18.

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 83% o gwynion Cam 1 o fewn yr amserlen yma yn ystod 2017/18. Gweler Tabl 5 ar ddiwedd yr adroddiad yma am fwy o fanylion.
- 8.2 Roedd y rhesymau dros ymatebion hwyr yn amrywio ond yn bennaf yn ymwneud a phwysau gwaith ar y Rheolwr Gwasanaeth ac absenoldebau oherwydd gwyliau neu salwch. Mae'r amserlen ar gyfer darparu ymateb ysgrifenedig syn cadarnhau deilliant y 'drafodaeth' yn dynn iawn, sef 5 diwrnod gwaith. Bu dau o'r achosion, a oedd yn hwyr yn derbyn ymateb o dan gam 1 o'r broses cwynion, angen ymchwiliad iddynt o dan y drefn Diogelu Oedolion Bregus (POVA). Mae ymchwiliad POVA cymryd blaenoriaeth i unrhyw ymateb byddwn yn ei ddarparu drwy'r Drefn Gwynion, felly mae angen i'r proses POVA ddod i ben cyn gallu parhau i ymateb o dan gam 1. 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 gynnal 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 6 i 9 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 Ymhell ar y blaen o ran niferoedd y cwynion yn ystod 2017-18 roedd pryderon am drafferthion trefnu gofal cartref mewn ardaloedd gwledig o Wynedd. Derbyniwyd 10 o gwynion a ymatebwyd iddynt o dan Cam 1 o'r Drefn Cwynion yn ystod 2017-18. Mae hyn yn cyfateb i bron o draean o'r holl gwynion cam 1 a dderbyniwyd yn ystod y flwyddyn. Yn ogystal, cafwyd sawl ymholiad gan Aelodau Seneddol ac Aelodau Lleol yn datgan pryderon ar ran etholwyr am yr oedi cyn gallu darparu gofal cartref i Ddefnyddwyr Gwasanaeth allu dod adref o'r ysbyty a'r methiant, mewn rhai achosion, i ddarparu'r oriau angenrheidiol o ofal a oedd eu hangen ar rai unigolion yn eu cartrefi.

10.3c Mae'r tuedd yma yn ddilyniant o'r prif duedd o 2016-17 pan dderbyniwyd 9 o gwynion am yr un pwnc. Mae gwaith yn parhau gan yr Adran i ddatrys y problemau cyflenwad yma, a gweler crynodeb o'r mesurau gweithredu ymhellach ymlaen yn yr adroddiad yma.

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 gydlynu'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 2018/19

- 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.
- 14.3 Cynorthwyo Swyddog Gofal Cwsmer (Plant) a'r Swyddog Gwybodaeth i sicrhau gweithredu effeithiol system RESPOND newydd o fis Mehefin 2018 ymlaen. Mae'r system yma yn cael ei ddefnyddio i gofrestru pob achos ac yn cael ei uwchraddio o hen fersiwn eleni. Y nod yw datblygu'r system newydd yma i wella'r modd caiff y gwersi a ddysgwyd eu monitro a'u rhoi ar waith yn dilyn cwyn.

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 ffigurau 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) 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 llynedd. 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 Sefydlu trefn newydd er mwyn diwallu'r angen i ddarparu 'Gwybodaeth, Cyngor a Chymorth'

Mewn ymateb i ofynion y Ddeddf Gwasanaethau Cymdeithasol (Cymru) a ddaeth i rym yn 2014, mae'r Adran wedi datblygu modd o allu darparu 'Gwybodaeth, Cyngor a Chymorth' i drigolion Gwynedd mewn modd mwy effeithiol. Mae'r weithred yma yn fodd hefyd o gyfarch y cwynion a dderbyniwyd gan ddefnyddwyr oedd yn disgwyl am amser hir cyn gallu cysylltu â'r Tîm Cynghori ac Asesu canolog.

16.6 O'r 5ed o Chwefror 2018, bu'r Adran ail-drefnu ei strwythur wrth gychwyn gweithio fel pum ardal newydd gyda Thimau Adnoddau Cymunedol (timau amlddisgyblaethol ac integredig ar draws Gofal ac Iechyd Cymunedol) yn gyfrifol am bob ardal unigol. Diddymwyd y Tîm Cynghori ac Asesu canolog, gan rannu'r adnoddau o amgylch y pum ardal, gan greu pwyntiau cyswllt lleol ymhob ardal i staff proffesiynol a'r cyhoedd.

16.7 Deallir fod yr ystadegau cychwynnol o ran amseroedd ymateb i alwadau ffôn yn dilyn y newidiadau yn addawol iawn ac nid oes unrhyw gwyn wedi cael ei dderbyn am amseroedd aros i aelod o staff godi'r ffon ers i'r newidiadau uchod ddod i rym.

16.8 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 i ddysgu o gwynion a dderbyniwyd gan Adran Oedolion, Iechyd a Llesiant 2017/18

ALLWEDD: DG - Defnyddiwr Gwasanaeth; GC - Gweithiwr Cymdeithasol

Dyddiad Derbyn Cwyn	Cyfeirnod	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
08/05/17	GC/3879-17	DG yn cwyno am ddiffyg oriau gofal cartref ar gael yn Ne Meirionnydd	Angen ehangu opsiynau darpariaeth gofal cartref yn Ne Meirionnydd mewn ymateb i'r lefel o alw am y gwasanaeth	Staff Uned Busnes	Mari Wynne Jones (Uwch Reolwr Galluogi); Rhion Glyn (Uwch Reolwr Busnes)	Mor fuan a phosib	Awst 2017	Gwynedd a BCUHB yn cymryd rhan mewn Prosiect Gofal Cartref i sefydlu sustem lle fydd gan ddarparwyr unigol gyfrifioledeb am ddarparu gofal mewn ardaloedd penodol. Bwriad hefyd i gynyddu cyd-weithio rhwng Gweithwyr Cymdeithasol, Nyrsus Cymunedol a Therapyddion Galwedigaethol. Prosiect peilot yn cael ei redeg mewn un ardal ar hyn o bryd.	Gwaith yn parhau i wella darpariaeth oriau gofal cartref ar draws Gwynedd
25/05/17	GC/3927-17	DG yn cwyno am ddiffyg oriau gofal cartref ar gael yn Ne Meirionnydd	Angen ehangu opsiynau darpariaeth gofal cartref yn Ne Meirionnydd mewn ymateb i'r lefel o alw am y gwasanaeth	Staff Uned Busnes	Mari Wynne Jones (Uwch Reolwr Galluogi); Rhion Glyn (Uwch Reolwr Busnes)	Mor fuan a phosib	Awst 2017	Gwynedd a BCUHB yn cymryd rhan mewn Prosiect Gofal Cartref i sefydlu sustem lle fydd gan ddarparwyr unigol gyfrifioledeb am ddarparu gofal mewn ardaloedd penodol. Bwriad hefyd i gynyddu cyd-weithio rhwng Gweithwyr Cymdeithasol, Nyrsus Cymunedol a Therapyddion Galwedigaethol. Prosiect peilot yn cael ei redeg mewn un ardal ar hyn o bryd.	Gwaith yn parhau i wella darpariaeth oriau gofal cartref ar draws Gwynedd

Tud. 16

19/07/17	GC/4023-17	DG (oedd o dan ganllawiau DoLS ar y pryd) wedi gadael Cartref Gofal y Cyngor ar ol i'r larwm tan agor y drysau yn awtomatig. Staff heb sylweddoli hyn am awr wedi'r larwm ganu. DG wedi cerdded i dy tafarn yng Nghaernarfon	Sicrhau fod cofrestr trigolion cartrefi yn cael ei wirio yn syth ac yn drylwyr ar ol i larwm tan ganu. Hyn i ddigwydd er mwyn sicrhau fod pob DG yn ddiogel ac heb adael yr adeilad heb oruchwyliaeth	Rheolwyr a Staff Gofal Cartrefi'r Cyngor	Mari Wynne Jones (Uwch Reolwr Galluogi); Cath Ellis a Gwen Hughes (Uwch Reolwr Gofal Preswyl)	Mor fuan a phosib	Awst 2017	Wedi darparu hyfforddiant mewn cyfarfodydd staff er mwyn sicrhau fod y trefniadau larwm tan yn glir ar gyfer y dyfodol. Wedi pwysleisio'r angen i gadw llyfr presenoldeb y cartref yn gyfredol er mwyn gallu cadarnhau pwy sydd yn y cartref pan bydd y larwm yn canu	Staff wedi derbyn hyfforddiant ar beth sydd angen ei wneud pan fydd larwm tan yn canu mewn cartref preswyl
02/10/17	GC/4182-17	Merch DG wedi ffonio i gwyno am y diffyg darpariaeth gofal cartref ar gael i'w mam ar ol i Abacare dynnu allan o'i phecyn gofal ar fyr rybudd iawn. Dim cwmni arall ar gael i gymryd y pecyn ymlaen ac yn bryderus am ddiogelwch ei mam. Eisiau gwybod pam mae'r Cyngor yn caniatáu i gwmniau dynnu allan o becynnau gofal ar mor bur rybudd a pham nad oes 'contingency' mewn lle ar gyfer darparu gofal i bobl bregus pan mae hyn yn digwydd	Cwmni gofal wedi tynnu allan o ddarparu gofal cartref i client ar fyr rybudd iawn (diwrnod o rybudd). Posib angen edrych ar dermau contractau darparwyr preifat yn y sefyllfa yma	Staff Uned Busnes	Mari Wynne Jones (Uwch Reolwr Galluogi); Rhion Glyn (Uwch Reolwr Busnes)	Mor fuan a phosib			

19/10/17	GC/4235-17	DG wedi ysgrifennu atom i ddatgan siom nad oedd unrhyw ystafell preifat ar gael iddi gael gair efo Mel Brookes pan ddaeth i Alltwn i'w gweld. Cwyno am y diffyg ystafelloedd cyfweld yn Alltwn.	Angen adolygu trefniadau darpariaeth ystafelloedd cyfweld y cyhoedd yn Alltwn	Tim Iechyd a Gofal Integredig (Cyngor Gwynedd a Bwrdd Iechyd BC)	Mari Wynne Jones (Uwch Reolwr Galluogi); Rhion Glyn (Uwch Reolwr Busnes)	Mor fuan a phosib	Ionawr 2018	Gwaith wedi cychwyn i adolygu'r lle sydd ar gael i Tim Gogledd Meirionnydd yn Ysbyty Alltwn ar gyfer cynnal cyfweiliadau preifat. Angen cyd-weithio a'r Bwrdd Iechyd i ryddhau mwy o lefydd preifat	Gwaith yn parhau i wella'r darpariaeth yma
23/10/17	GC/4246-17	Perthynas DG wedi ffonio yn dweud fod ei dad yng nghyfraith wedi cael damwain ym Mhlas Pengwaith yn ddiweddar a bod neb wedi cysylltu a'r teulu i esbonio beth oedd wedi digwydd	Angen sicrhau fod teuluoedd yn cael gwybodaeth am unrhyw ddigwyddiad pwysig yn y cartref lle mae defnyddiwr wedi cael anaf.	Rheolwyr a Staff Gofal Cartrefi'r Cyngor	Gwen Hughes (Rheolwr Ardal Preswyl a Dydd [Gogledd]); Cath Ellis (Rheolwr Ardal Preswyl a Dydd [De])	Mor fuan a phosib	Ionawr 2018	Atgoffa staff fod angen recordio pob damwain ar ffeil y DG unigol a cysylltu efo'r teulu i adrodd am unrhyw ddigwyddiad, lle mae anaf wedi digwydd, cyn gynted a phosib	Gwell cyfathrebu rhwng staff ac aelodau o deuluoedd defnyddiwr cartrefi preswyl y Cyngor

14/11/17	GC/4280-17	Perthynas i DG yn pryderu am lefelau staffio ym Mhlas Heddd sydd yn cael effaith drwg ar ansawdd y gofal. Poeni fod trigolion ddim yn cael eu hannog i fwyta a bod y staff yn trio gwneud gormod.	Adroddiad CSSIW wedi adnabod gwendidau o ran lefelau staffio ym Mhlas Heddd. Ystyried adolygu lefelau staffio?	Rheolwyr a Staff Gofal Cartrefi'r Cyngor	Mari Wynne Jones (Uwch Reolwr Galluogi); Rhion Glyn (Uwch Reolwr Busnes)	Mor fuan a phosib	Ionawr 2018	Yn parhau i geisio recriwtio staff gofal yn ein cartrefi preswyl, ond yn dalcen caled ar hyn o bryd gan nad oes llawer o bobl yn rhoi ceisiadau i mewn.	Gwaith yn parhau i geisio recriwtio mwy o staff gofal i weithio yn ein cartrefi ar draws Gwynedd
28/12/17	GC/4399-17	Aelod or cyhoedd yn cwyno am yr amser aros hir i rywun o Tim Cyngori ac Asesu i ateb y ffon. Wedi disgwyl am bron i awr.	Gwella trefniadau cysylltu efo Tim Cyngori ac Asesu Oedolion. Gwaith eisioes yn cael ei wneud yn y maes yma.	Rheolwr Tim Cyngori Ac Asesu	Mari Wynne Jones (Uwch Reolwr Galluogi); Rhion Glyn (Uwch Reolwr Busnes)	Mor fuan a phosib	Ionawr 2018	Sustem newydd wedi cael ei roi yn ei le i ehangu darpariaeth Tim Cyngori ac Asesu trwy gynnig rhif ffon cyswllt mewn 5 ardal gwahanol o Wynedd. Y rhif cywir yn ddibynnol ar lle mae'r person yn byw. Yn gobeithio fydd hyn yn golygu fod llai o alwadau yn cael eu methu/hir cyn ymateb	Sustem newydd mewn lle ac arwyddion cynnar yn dangos lleihad sylweddol yn y nifer o alwadau sydd ddim yn cael eu hateb.
09/01/18	GC/4411-17	Cwyn gan mam DG am reolwyr Manton. Eisiau cwyno am ddiffyg cyfathrebu am y gostyngiad yn y lefel o daliadau bonws Nadolig eleni.	Gwella cyfathrebu rhwng staff a DG yn Manton wrth wneud penderfyniadau am y gwasanaeth. Penderfyniad am gwtogi'r bonws heb gael ei gyfathrebu'n effeithiol	Rheolwyr a Staff Anableddau Dysgu	Ceryl Teleri Davies (Uwch Reolwr Anghenion Dwys)	Mor fuan a phosib			

29/01/18	GC/4460-17	Galwad ffon gan perthynas DG o Dde Meirionnydd. DG yn byw efo hi yn Lloegr ers 2 fis i gael llawdriniaeth ac yn barod i fynd adref i Dywyn. Dim darpariaeth i gael bellach yn yr ardal gan fod y darparwr wedi cau y pecyn - nid oedd neb wedi gadael iddyn nhw wybod am hyn	Creu trefniant i sicrhau fod penderfyniadau i gau pecynnau gofal gan ddarparwyr yn cael ei gyfathrebu i'r teulu ac i bawb arall sydd angen gwybod er mwyn gallu gwneud trefniadau eraill	Staff Uned Busnes	Rhion Glyn (Uwch Reolwr Busnes)	Mor fuan a phosib				
----------	------------	--	--	-------------------	---------------------------------	-------------------	--	--	--	--

TABLAU AC YSTADEGAU CWYNIION AC YMHOLIADAU 2017-18

TABL 1: Ymholiadau a Chwynion Anffurfiol a dderbyniwyd 2017-2018							
	Oedolion	Darparu Mewnol	Busnes	Tai	Darparwr Allanol	Traws wasanaeth	Cyfanswm
Cyfreithwyr	6	1					7
Ombwdsmon							
Aelodau lleol	3			1			4
Aelodau Seneddol neu Aelodau Cynulliad	24		1	1		1	27
Defnyddwyr	2		1		1	1	5
Perthynas	17	9	6				32
Y Cyhoedd	3	2	1			2	8
Eiriolwr	3						3
Asiant Arall	3						3
Ymgeiswyr Mannau Parcio Anabl						1	1
Siroedd eraill							
Gweithiwr Cymdeithasol						1	1
Comisiynydd Pobl Hŷn							
Comisiynydd yr Iaith Gymraeg							
Comisiynydd Gwybodaeth							
Darparwr			1				1
CSSIW/CIW							
Staff Bwrdd Iechyd	1						1
CYFANSWM	62	12	10	2	1	6	93

TABL 2: Enghreifftiau o Gwynion ac Ymholiadau 2017/2018 - OEDOLION

	Disgrifiad byr	Categori	Cam	Uned / Tim	Deilliannau
GC/3927-17	Mrs R yn cwyno fod Mr G wedi bod adref o'r ysbyty am dros bythefnos ac wedi methu cael gofalwyr i ddod ato eto. Y teulu yn cael trafferth ymdopi gyda gofalu am Mr G.	Cwyn	Cam I	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/3995-17	Llythyr gan Aelod Seneddol ar ran tad Mr L. Yn poeni bydd yn gorfod symud allan o'i gynefin i dderbyn gofal pan fydd ei o ddim yn ddigon da i ofalu amdano. Aelod yn awgrymu datrysiadau ac yn gofyn am ein sylwadau ar yr achos a beth allai fod yn digwydd o hyn ymlaen.	Ymholiad Aelod	Ymholiad	Gwasanaeth Anabledd Dysgu (Oedolion)	Ymateb llawn wedi ei ddarparu i'r Aelod am y sefyllfa a'r cynlluniau ar gyfer y dyfodol.
GC/4021-17	Llythyr wedi ei dderbyn gan gyfreithiwr ar ran teulu DG. Teulu ddim yn hapus am y lefel o ofal mae hi'n derbyn ac yn gofyn am adolygiad llawn a mwy o oriau.	Ymholiad Cyfreithiwr	Ymholiad	Gwasanaeth Oedolion (Oedolion)	Gwasanaeth wedi ymateb yn llawn ac wedi cytuno i ail-asesu anghenion y defnyddiwr gwasanaeth
GC/4028-17	Mrs J yn ysgrifennu ar ran ei mam i anghytuno gyda chanlyniad asesiad OT.	Cwyn	Cam I	Gwasanaeth Oedolion (Therapi Galwedigaethol)	<u>Gwasanaeth wedi cytuno i gynnal ailasesiad gan Therapydd Galwedigaethol gwahanol cyn gwneud penderfyniad terfynol ar osod lifft grisiau</u>

	<u>Ddim yn hapus nad yw ei mam yn gymwys am lifft grisiau ac yn gofyn i ni ail-ystyried.</u>				
GC/4058-17	Ombwdsman wedi derbyn cwyn gan C am ddilysrwydd talu costau gofal ei ferch yng ngofal preswyl. Eisiau i ni ystyried y cwyn o dan y Drefn Gwynion cyn gallent ymchwilio ei hunain	Cwyn	Cam 2	Gwasanaeth Anabledd Dysgu (Oedolion)	<u>Cynhaliwyd ymchwiliad gan ymchwilydd annibynnol o dan ganllawiau cam 2 Proses Cwynion Gwasanaethau Cymdeithasol. Darparwyd ymateb llawn i'r achwynydd a diwedd y broses ymchwilio</u>
GC/4124-17	<u>Aelod Cynulliad yn holi ar ran mab wedi datgan pryder am symudedd ei fam yn y tŷ a bod hi mewn peryg o ddisgyn i lawr y grisiau eto. Aelod yn gofyn i ni ystyried asesiad llawn o anghenion gofal Mrs J, cyfeiriad at OT ac asesiad gofalwr i'r mab.</u>	Ymholiad Aelod	Ymholiad	Gwasanaeth Oedolion (Oedolion)	<u>Gwasanaeth wedi ymateb yn llawn i'r Aelod Cynulliad gan esbonio fod cyfeiriad wedi cael ei wneud i gael asesiad gan Therapydd Galwedigaethol cyn gynted â phosib. Hefyd wedi cynnig asesiad gofalwr i'r mab</u>
GC/4239-17	<u>Mr S wedi cael ei anfonebu am wasanaethau nad oedd wedi ei dderbyn. Ei wraig yn cael gofal cartref. Yn poeni fod pobl yn talu gormod am ofal nad ydynt wedi ei dderbyn gan fod cwmniau gofal ddim yn</u>	Ymholiad (Defnyddiwr Gwasanaeth)	Ymholiad	Uned Incwm a Lles (Gwasanaeth Busnes)	Esboniad llawn am pam nad oedd ei anfonebau wedi cael eu cywiro i adlewyrchu'r oriau cywir. Wedi ymddiheuro i Mr S am ein camgymeriad ac wedi ei sicrhau bydd yr Adran yn edrych ar wella'r cyfathrebu gyda darparwyr allanol

	<u>anfon eu horiau i mewn ar amser.</u>				
GC/4280-17	<u>Mrs G yn pryderu am lefelau staffio ym Mhlas Hedd sydd yn golygu effaith drwg ar ansawdd y gofal. Poeni fod trigolion ddim yn cael eu hannog i fwyta a bod y staff yn trio gwneud gormod.</u>	Ymholiad/Pryder	Ymholiad	Gofal Preswyl a Dydd (Oedolion, Darparu Mewnol)	Esboniad llawn wedi ei ddarparu trwy lythyr. Bwriedir cydweithio gyda'r staff yn y cartref preswyl i adolygu'r lefelau staffio ac i ymgynghori a'r staff i adnabod unrhyw bryderon
GC/4179-17	<u>Mrs W wedi ysgrifennu atom yn bryderus am sefyllfa ei mam MG. Mae hi yn bryderus nad all ei mam ddod adref o'r ysbyty oherwydd diffyg gofalwyr ar gael i weithredu'r pecyn gofal. Hefyd yn bryderus am y sefyllfa yn gyffredinol o ran diffyg gofal cartref ac eisiau ein sylwadau ar beth rydym yn ei wneud i wella'r ddarpariaeth.</u>	Cwyn	Cam I	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/4235-17	<u>Ms G wedi ysgrifennu atom i ddatgan siom nad oedd unrhyw ystafell breifat ar gael iddi gael gair preifat efo Gweithiwr</u>	Cwyn	Cam I	Gwasanaeth Oedolion (Oedolion)	Wedi ymddiheuro fod yna ddim lle i gynnal cyfweliad preifat yn Alltwn pan alwodd heibio. Wedi esbonio fod adolygiad wedi cychwyn o'r cyfleusterau yn Alltwn ac yn gobeithio bydd datrysiaid yn cael ei ddarganfod yn fuan

<u>Cymdeithasol pan ddaeth i Ysbyty Alltwen i'w gweld. Cwyno am y diffyg ystafelloedd preifat</u>					
---	--	--	--	--	--

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

	Oedolion	Darparu Mewnol	Busnes	Tai	Darparwr Allanol	Traws wasanaeth	Cyfanswm
Cam 1	20	7	2	1	5		35
Cam 2	2						2
Ombwdsmon							
Cyfanswm	22	7	2	1	5		37

TABL 4: 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 5: YMLYNIAD AT AMSERLEN Y DREFN CWYNIION CAM 1 - OEDOLION

Cwynion a dderbyniwyd 12 mis ar ôl y digwyddiad	Wedi'i gydnabod o fewn 2 ddiwrnod	Trafodaeth i gael ei ddatrys cyn pen 10 diwrnod	Ymateb wedi ei gyhoeddi cyn pen 5 diwrnod ar ôl y drafodaeth	Amser ymateb wedi'i ymestyn	Cyfartaledd dyddiau wedi eu hymestyn
0	36	36	30	7	7

TABL 6: NIFER Y DIOLCHIADAU YN YSTOD 2017-2018 - OEDOLION

Oedolion	Darparwr Mewnol (Gofal cartref a phreswyl)	Busnes	Tai	Darparwr Allanol	Traws wasanaeth	Cyfanswm
28	66	1	0	0	0	95

**TABL 7: DIOLCHIADAU A GWERTHFAWROGI (OEDOLION)
ENGHREIFFTIAU O 2017/2018**

GC/3846-17	<p>“I felt I had to email you to tell how impressed I am at the change in Dolfeurig. I haven't been there for some time but popped in today to see Olwen. I always used to find it quite 'scary' going in there but the atmosphere has completely changed. It's now friendly and inviting. The crafts they are making are fantastic and the whole place just feels transformed.”</p>	Diolch	Gwasanaeth Anabledd Dysgu (Oedolion)
GC/3869-17	<p>“Diolch yn Fawr iawn i chi gyd am edrych ar ôl mam ym Mhlas Gwilym. Roeddwn yn aros hefo hi neithiwr a gwahaniaeth mawr arni yn mynd i gwely hefyd bore ma yn llawn bywyd. Dywedais wrthi neithiwr bod gwahaniaeth mawr yn ei cherdded a mynd i'r gwely, edrychodd arnaf a dywedodd bod Anwen wedi dweud yr un peth wrthi diwrnod cynt. Wnes i ddeud bod Plas Gwilym wedi gwneud gwahaniaeth mawr iddi a dywedodd yn ôl wrthai fydd yn rhaid i mi gael holidays yno eto bydd!! Diolch am y croeso ac roedd Anwen yn dweud pan oedd yn mynd adra dydd Sul cafodd ei thrin fatha Royalty gan</p>	Diolch	Gwasanaeth Preswyl a Dydd (Darparu Mewnol/Oedolion)

	y staff. Diolch o galon i chi”		
GC/4193-17	<p>“Thank you for your phone call and your kind words after the death of my Aunt. Getting her out of hospital when I did so she could be at home was one of the best things we ever did. Thank you for all you did to help me over the years. I consider myself very lucky to have had you as a social worker”</p>	Diolch	Gwasanaeth Oedolion (Oedolion)
GC/4258-17	<p>“We are writing to thank you and the team for the services that you provided our mother, for the last 18 months. Your team really went the extra mile to support us, and we wanted you to know that this support for her and for us was invaluable. The team's efforts and dedication to support her made our mother's last few months comfortable and happy in her own home, which is what she wanted. Please can you pass our thanks and gratitude to everyone who helped her and us.”</p>	Diolch	Gofal Cartref (Oedolion, Darparu Mewnol)
GC/4272-17	<p>“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</p>	Diolch	Gofal Cartref (Oedolion, Darparu Mewnol)

	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."		
GC/4388-17	"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"	Diolch	Gofal Preswyl a Dydd (Oedolion, Darparu Mewnol)
GC/4480-17	"S extended a thank you to the whole team for supporting her over the years, especially Dr B and Karen Lloyd Roberts (Social Worker) who has worked with her most recently. S 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. S 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	Diolch	Gwasanaeth Iechyd Meddwl (Oedolion)

	there for her over the last few years. She is grateful to the CMHT and CAEDS for supporting her and sends best wishes.”		
GC/4545-17	“Rwyf ar ddeallt 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 gymeryd y cyfle yma i ddiolch i bob un ohonoch am eich ymdrechion ac i'ch sicrhau ei fod yn cael ei werthfawrogi. Diolch yn fawr iawn. Cyng W G Roberts”	Diolch	Gofal Cartref (Oedolion, Darparu Mewnol)

TABL 8: Iaith ddethol yr Achwynydd i wneud ymholiad/cwyn yn ystod 2017/2018 (OEDOLION)

	Cymraeg	Saesneg	Cyfanswm
<i>Ymholiadau a Chwynion Anffurfiol</i>	31	60	91
<i>Cam 1</i>	18	19	37
<i>Cam 2</i>	1	2	3
<i>Ombwdsmon</i>	0	0	0