

<b>TEITL</b>	<b>Adroddiad Blynyddol ar ymdrin â chwynion gan yr Adran Oedolion, Iechyd a Llesiant ar gyfer 2016-2017</b>
<b>PWRPAS</b>	<b>Cyflwyno trosolwg o'r cwynion a dderbyniwyd yn ystod 2016-17</b>
<b>AWDUR</b>	<b>Geraint Wyn Jones Swyddog Gofal Cwsmer (Oedolion) Uned Diogelu ac Ansawdd (Oedolion)</b>
<b>AELOD CABINET</b>	<b>Cynghorydd W Gareth Roberts</b>
<b>DYDDIAD</b>	<b>Mai 2017</b>

## **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 1 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 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) yn yr Uned Gofal Cwsmer a Gwybodaeth sy'n ymdrin â chwynion. Yn ystod chwarter olaf y flwyddyn, ymunodd y Swyddog Gofal Cwsmer (Oedolion) ag Uned Diogelu ac Ansawdd (Oedolion) newydd.

## **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. 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 a 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.

<b>laith ddethol yr Achwynydd i wneud ymholiad/cwyn yn ystod 2016/2017</b>			
	<b>Cymraeg</b>	<b>Saesneg</b>	<b>Cyfanswm Cwynion</b>
Ymholiadau a Chwyn Anffurfiol	41	79	<b>120</b>
Cam 1	9	26	<b>35</b>
Cam 2	0	2	<b>2</b>
Ombwdsmon	0	0	<b>0</b>
Cwyn Corfforaethol	1	2	<b>3</b>

#### **4. Materion a gofnodwyd fel Ymholiadau**

- 4.1 Y nod yw ymateb i bob cwyn gyda thegwch, didueddrwydd a pharch fel bod yr unigolyn yn hyderus y bydd 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 gwyn anffurfiol. Enghraifft arall o hyn fyddai llythyr gan Aelod Seneddol neu Gynghorydd lleol sy'n dymuno mynegi anfodlonrwydd neu sydd angen ateb penodol i gwestiwn.
- 4.2 Trwy ymateb yn bositif yn ystod y camau cynnar hyn gall rhai materion gael eu datrys yn effeithiol heb fod angen y Drefn Gwyno am fod dewis i ymdrin ag unrhyw gamddealltwriaeth neu ymateb i ymholiadau. Heb os, dyma'r canlyniad gorau i bawb.

<b>TABL 1. Ymholiadau a Chwynion Anffurfiol a dderbyniwyd 2016-2017</b>							
	<i>Oedolion</i>	<i>Darparu Mewnol</i>	<i>Busnes</i>	<i>Tai</i>	<i>Darparwr Allanol</i>	<i>Traws wasanaeth</i>	<b>Cyfanswm</b>
<i>Cyfreithwyr</i>	3		1				4
<i>Ombwdsmon</i>							
<i>Aelodau lleol</i>	4	2	1				7
<i>Aelodau Seneddol neu Aelodau Cynulliad</i>	12	1		1	1		15
<i>Defnyddwyr</i>	8	1		1	2	1	13
<i>Perthynas</i>	19	22	14		2	2	59
<i>Y Cyhoedd</i>	5	1		1			7
<i>Eiriolwr</i>	3						3

<i>Asiant Arall</i>	4	2	2				8
<i>Ymgeiswyr Mannau Parcio Anabl</i>				2			2
<i>Siroedd eraill</i>							
<i>Gweithiwr Cymdeithasol</i>	2						2
<i>Comisiynydd Pobl Hŷn</i>							
<i>Comisiynydd yr Iaith Gymraeg</i>							
<i>Comisiynydd Gwybodaeth</i>							
<i>Darparwr</i>							
<b>CYFANSWM</b>	<b>60</b>	<b>29</b>	<b>18</b>	<b>5</b>	<b>5</b>	<b>3</b>	<b>120</b>

## 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 ebyst, 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 Gwyno.

## 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 gyrraedd 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 sy'n adlewyrchiad o ymroddiad y Swyddogion Gofal Cwsmer i'r mater hwn.

Yn ystod 2016/2017, derbyniwyd dau gais i symud cwynion ymlaen o gam 1 i gam 2 o'r broses Cwynion Gwasanaethau Cymdeithasol. Llwyddwyd i ddatrys un ohonynt cyn i'r broses cam 2 gychwyn, felly gallwn ystyried fod y cwyn yma wedi cael ei ddatrys yng ngham 1. Mae'r ail gŵyn wedi cael ei gyfeirio at

Ymchwilydd Annibynnol er mwyn cynnal ymchwiliad, ac mae disgwyl y canlyniad yn fuan yn ystod chwarter 1 o flwyddyn 2017/2018.

## 7. Cwyn wedi ei throsglwyddo i Ombwdsmon y Gwasanaethau Cyhoeddus

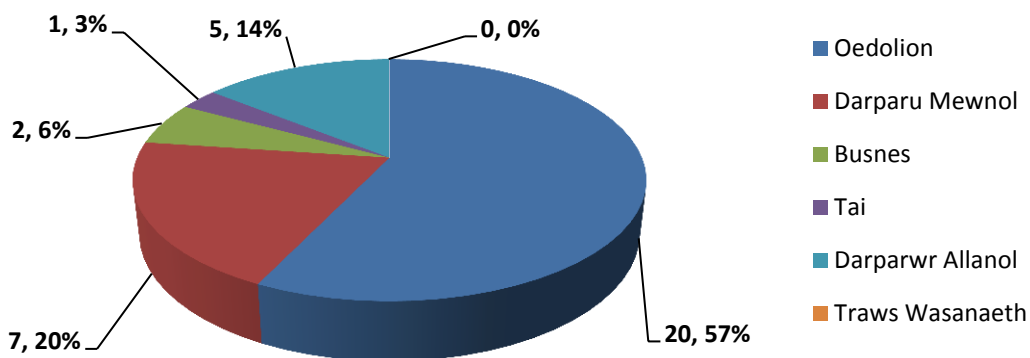
- 7.1 Os nad yw cwyn yn cael ei datrys yng Ngham 2 yna mae gan yr achwynydd hawl i gwyno i Ombwdsmon y Gwasanaethau Cyhoeddus dros Gymru neu Gomisiynydd yr Iaith Gymraeg neu'r Comisiynydd Cydraddoldeb a Hawliau Dynol yn dibynnu ar natur y gŵyn.
- 7.2 Ni chafwyd unrhyw gwynion cam 2 eu cyfeirio at yr Ombwdsmon yn ystod y flwyddyn aeth heibio.
- 7.3 Gweler cymhariaeth yn y tabl isod o'r nifer o gwynion a ddilynodd y Drefn Gwyno Gwasanaethau Cymdeithasol yn ystod 2015/2016 a'r nifer o gwynion yn 2016/2017.

TABL 2 Trefn Gwyno Statudol y Gwasanaethau Cymdeithasol 2015-2016							
	Oedolion	Darparu Mewnol	Busnes	Tai	Darparwr Allanol	Traws wasanaeth	Cyfanswm
Cam 1	18	9	4		1	3	34
Cam 2							
Ombwdsmon	1						1
<b>Cyfanswm</b>							<b>35</b>

TABL 2 Trefn Gwyno Statudol y Gwasanaethau Cymdeithasol 2016-2017							
	Oedolion	Darparu Mewnol	Busnes	Tai	Darparwr Allanol	Traws wasanaeth	Cyfanswm
Cam 1	20	7	2	1	5		35
Cam 2	2						2
Ombwdsmon							
<b>Cyfanswm</b>							<b>37</b>

### Cwynion Cam 1 - 2016/2017



## 8. Ymlyniad at Amserlen Ymateb y Drefn Gwyno Statudol

- 8.1 Mae gan yr Awdurdod Lleol ddyletswydd i ddarparu gwybodaeth ar y modd y mae'n archwilio ac ymdrin â chwynion o fewn yr amserlen a nodwyd yn y Canllaw a'r Rheoliadau.

<b>TABL 3 Trefn Gwyno Statudol y Gwasanaethau Cymdeithasol Perfformiad Ymateb 2016-2017</b>						
<b>Cam 1</b>						
<i>Cwynion a dderbyniwyd cyn pen 12 mis i'r digwyddiad</i>	<i>Cwynion a dderbyniwyd 12 mis ar ôl y digwyddiad</i>	<i>Wedi'i gydnabod o fewn 2 ddiwrnod</i>	<i>Trafodaeth i gael ei ddatrys cyn pen 10 diwrnod</i>	<i>Penderfyniad wedi ei gyhoeddi pen 5 diwrnod ar ôl y drafodaeth</i>	<i>Amser ymateb wedi'i ymestyn</i>	<i>Cyfartaledd dyddiau wedi eu hymestyn</i>
35	0	35	30	30	5	7
<b>Cam 2</b>						
<i>Nifer a gydnabuwyd mewn 5 diwrnod</i>	<i>Nifer o ymatebion a dderbyniwyd mewn 25 diwrnod gwaith</i>		<i>Nifer wedi'u gohirio dan amgylchiadau eithriadol</i>		<input type="checkbox"/> <i>Nifer a gyflawnwyd mewn 6 mis</i>	
1	1		1		1	

## 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.

<b>TABL 4 Trefn Gwyno Gorfforaethol - Cwynion a dderbyniwyd 2016-2017</b>							
	<i>Oedolion</i>	<i>Darparwr</i>	<i>Busnes</i>	<i>Tai</i>	<i>Darparwr Allanol</i>	<i>Traws wasanaeth</i>	<b>Cyfanswm</b>
<i>Cam 1</i>	2			1			<b>3</b>
<i>Cam 2</i>							
<i>Ombwdsmon</i>							
<b>Cyfanswm</b>	<b>2</b>			<b>1</b>			<b>3</b>

## 10. Dysgu Gwersi ac Adnabod Tueddiadau

- 10.1 Cyflwynir adroddiad chwarterol i gyflwyno'r modd yr ymdrinnir â chwynion i Dîm Rheoli'r Adran Oedolion, Iechyd a Llesiant. Mae hwn yn gyfle i ddadansoddi pob cwyn ac i drafod a dysgu er mwyn gwella'r gwasanaeth sy'n cael ei gynnig ganddynt.
- 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. Fel rhan o'r cynllun gweithredu sy'n deillio o'r Archwiliad Mewnol i drefn cwynion yr Adran, mae log gwersi wedi cael ei baratoi. Bydd y Swyddog Gofal Cwsmer yn dosbarthu'r log ymysg yr Uwch Reolwyr ar ddiwedd bob chwarter 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 Log Gwersi am fwy o wybodaeth (tudalen 9 a 10).

### 10.3 Tuedd Cwynion ac Ymholiadau - Adran Oedolion, Iechyd a Llesiant

- 10.3a **Pryderon am drafferthion trefnu gofal cartref mewn ardaloedd gwledig o Wynedd** - Yn ystod hanner cyntaf 2016/2017 roedd yr Uned yn dal i dderbyn sawl pryder ac ymholiad am y diffyg yn y lefel o wasanaethau gofal cartref sydd ar gael i drigolion ardaloedd gwledig Gwynedd. Yr ardaloedd dan sylw yn bennaf oedd De Meirionnydd ond roedd hefyd pryderon wedi eu mynegi i'r Uned am wasanaethau gofal yn prinhaus yn Nwyfor. Derbyniwyd 5 o achosion yn gysylltiedig â'r pwnc yma yn ystod chwarter 1 a chwarter 2. Yn galonogol, ni dderbyniwyd yr un pryder na chwyn ar y thema yma yn ystod chwarter 3 a chwarter 4 o 2016/2017.
- 10.3b **Cwynion ac ymholiadau am faterion yn ymwneud a thaliadau gan ddefnyddiwr gwasanaeth tuag at costau gofal cartref/preswyl** - Derbyniwyd amrywiaeth o ymholiadau a chwynion am anfonebau a anfonwyd i ddefnyddwyr gwasanaeth am eu cyfraniad ariannol tuag at costau gofal cartref/preswyl. Roedd sawl defnyddiwr gwasanaeth wedi cwyno nad oedd y Gwasanaeth wedi esbonio'n glir iddynt fod angen talu am y gwasanaeth yr oeddynt yn ei dderbyn. Yr oedd eraill yn honni fod lefel y costau heb gael ei hysbysu iddynt cyn i'r gwasanaeth gychwyn. Cofnodwyd yr achosion a'u hadnabod fel gwersi i'w ddysgu o ran cyfathrebu effeithiol rhwng defnyddwyr gwasanaeth a staff yr Adran.
- Enghraifft: Perthynas yn cwyno ar ran defnyddiwr gwasanaeth fod y defnyddiwr ddim wedi cael ei hysbysu fod angen talu am ofal cartref pellach ar ôl i'r cyfnod o ofal o dan y cynllun Galluogi ddod i ben. Defnyddiwr gwasanaeth ddim eisiau talu'r anfoneb oherwydd y rheswm yma.

## 11. Hyfforddiant ac Ymwybyddiaeth i Staff

- 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 bydd darpariaeth yn 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. Y gobaith yw cyflwyno hyn yn ystod y misoedd nesaf.

## 12. Dyletswyddau Eraill

- 12.1 Mae'r Swyddog Gofal Cwsmer (Oedolion) yn aelod o Banel Mannau Parcio i'r Anabl, sydd yn gyfrifol am gydlynw ac asesu ceisiadau gan y cyhoedd am fan parcio arbennig 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 Mae hefyd yn bwysig cydnabod a chofnodi'r diolchiadau sydd wedi eu derbyn gan ein defnyddwyr gwasanaeth a'u teuluoedd. Gweler esiamplau o ddiolch ar dudalen 16 ac 17.

<i>Oedolion</i>	<i>Darparwr</i>	<i>Busnes</i>	<i>Tai</i>	<i>Darparwr Allanol</i>	<i>Traws wasanaeth</i>	<b>Cyfanswm</b>
19	55	3	0	1	0	<b>78</b>

## 14. Cynllun Gwaith ar gyfer 2017-2018

- 14.1 Creu a chyflwyno cwrs rhagarweiniol ar y Drefn Gwyno ar gyfer staff ar bob lefel gan ddefnyddio'r Modiwl e-ddysgu a pharhau i gynnig hyfforddiant trwy ddulliau arferol i'r sawl sydd heb D.G.
- 14.2 Gweithredu cynnwys y Cynllun Gweithredu Cytunedig a luniwyd fel rhan o Archwiliad Mewnol i mewn i'r Drefn Gwynion ym mis Chwefror 2017. I'w gwblhau erbyn diwedd Awst 2017.

- 14.3 Datblygu'r system TG RESPOND i wella'r modd caiff y gwersi a ddysgwyd eu monitro a'u rhoi ar waith yn dilyn cwyn.



## Log Gwersi i ddysgu o gwynion a dderbyniwyd gan Adran Oedolion, Iechyd a Llesiant 2016/17

ALLWEDD: DG - Defnyddiwr Gwasanaeth; GC - Gweithiwr Cymdeithasol

Dyddiad Derbyd Cwyn	Cyfeirnod	Disgrifiad Byr o'r Gwyn	Gwers wedi ei adnabod	Rheolwr/Staf Perthasol	Uwch Reolwr Cyfrifol	Dyddiad Targed Gweithredu	Dyddiad Trafod Tim Rheoli Oedolion	Sylwadau Tim Rheoli	Canlyniad y Weithred
03/05/2016	GC/3106-15	DG ( <i>Defnyddiwr Gwasanaeth</i> ) ddim yn gallu cysylltu allan o oriau gyda Tim Teleofal er mwyn adrodd ar nam systemau diffygiol gyda larwm tan swllyd	Edrych ar ymestyn oriau cysylltu gyda'r gwasanaeth Teleofal er mwyn adrodd ar systemau diffygiol	Kim Warrington (Rheolwr Teleofal)	Rhion Glyn (Uwch Reolwr Busnes)	Mor fuan a phosib			
10/06/2016	GC/3206-15	DG yn cwyno nad oedd GC ( <i>Gweithiwr Cymdeithasol</i> ) wedi esbonio fod hi'n ofynnol iddi talu cyfraniad at gostau ei gofal ysbaid	GC i esbonio'r drefn cyfrannu at gostau gofal yn drwyadl tra'n trafod gyda DG	Rheolwyr Tim Ardal / Uwch Ymarferwyr	Mari Wynne Jones (Uwch Reolwr Galluog)	Mor fuan a phosib		Taflen wedi cael ei lunio (fel rhan o'r dalien gwybodaeth am y gwasanaeth) er mwyn i'r unigolyn ei arwyddo i ddweud fod nhw'n deall bydd thaid cyfrannu'n arfannol at y costau	Derbyn prawf fod yr angen i gyfrannu at costau gofal wedi cael ei drafod gyda'r DG a bod hyn wedi cael ei gyflunio
13/06/2016	GC/3246-15	DG angen mwyn o oriau gofal cartref ond dim modd cynyddu'r pecyn gan nad oes gofalwyr ychwanegol ar gael yn yr ardal (De Meirionnydd)	Angen mwyn o gapasiïd gofalwyr cartref ym Meirionnydd	Tim Cornislynnu / Uned Busnes	Rhion Glyn (Uwch Reolwr Busnes)	Mor fuan a phosib			
21/06/2016	GC/3263-15	Perthynas ddim yn sicr pwy i gysylltu efo pan bydd nam ar system Teleofal. Dim manylion gan y DG	Sicrhau fod gwybodaeth cyswilt llawn yn cael ei roi i DG sydd yn derbyn Teleofal	Kim Warrington (Rheolwr Teleofal)	Rhion Glyn (Uwch Reolwr Busnes)	Mor fuan a phosib	Ddim yn berthnasol	Rheolwr i sicrhau fod taflen yn cael ei gwblhau a'i adael ymhob tŷ pan fydd Teleofal yn cael ei roi mewn	Cyfrathrebu manylion cysylltu efo'r gwasanaeth Teleofal yn fwy effeithiol
28/06/2016	GC/3271-15	DG wedi aros mewn cartref preswyl y Cyngor am fwy o amser nad oedd raid gan nad oedd GC ar gael i'w asesu cyn cael ei anfon adref.	Sicrhau fod asesiadau yn cael eu cwblhau mewn da bryd i arbed ymarferwyr	Rheolwyr Tim pob Ardal / Uwch Ymarferwyr	Mari Wynne Jones (Uwch Reolwr Galluog)	Mor fuan a phosib		Sicrhau cyfrathrebu clir rhwng staff cartrefi preswyl a Bwrdd Iechyd er mwyn adnabod y DG sydd yn barod i adael y cartrefi/ysbytŷ. Hyn wedyn yn hwyluso blaenoriaethu asesiadau o'r fath	

23/08/2016	GC/3369-15	Aelod o staff Bwrdd Iechyd wedi ymweld a Phas Gwilym. Wedi defnyddio'r toiled ac wedi darganfod nad oedd sinc i olchi dwylo yno na 'hand sanitizers'	Cyfleusterau golchi dwylo i fod ar gael ymhob toiled o hyn ymlaen	Mari Ellis Parker (Rheolwr Plas Gwilym)	Mari Wynne Jones (Uwch Reolwr Galluogi)	Mor fuan a phosib	Ddim yn berthnasol	Neges i'w lledaennu ymysg rheolwyr cartrefi y Cyngor gan yr Uwch Reolwr	Rheolwr yn adrodd fod cyfleusterau golchi dwylo ymhob toiled bellach. Mae 'hand sanitizer' wedi ei ddarparu yn y toiled lle nad oes sinc
01/09/2016	GC/3386-15	Meddyg Teulu yn pryderu fod hi'n cynrydd amser hir cyn gallu mynd trwydd ar aelod staff Tim Cynghori ac Aseu	DG yn cael trafferth i gysylltu gyda Thim Cynghori ac Aseu ac yn gorfod disgwyl am amser math cyn i'w galwad gael ei ateb	Mel Clarke (Rheolwr Tim Cynghori ac Aseu)	Mari Wynne Jones (Uwch Reolwr Galluogi)	Mor fuan a phosib		Uwch Reolwr i gynnal trafodaeth gyda'r Rheolwr Busnes a Rheolwr y Tim i ddarganfod a oes problemau staffio llinellau ffon	Cefnogaeth weinyddol wedi cael ei ddarparu ar gyfer y Tim Cynghori ac Aseu. Bwrriad i ad-drefnu trefnadau cysylltu efo'r Gwasanaeth Trwy ddefnyddio'r 5 hwb cymunedol newydd
14/09/2016	GC/3422-15	Teulu yn cwyno fod DG wedi symud ystafell mewn cartref preswyl ac heb drafod y mater gyda'r teulu yn gyntaf	Angen cyfathrebu yn well gyda teuluoedd pan mae penderfyniadau sydd yn gallu cael effaith mawr ar DdG yn cael eu gwneud	Helen Jones (Rheolwr Llys Cadfan)	Gwenno Williams (Uwch Reolwr Gweithredol Darparu Mewnol)	Mor fuan a phosib		Gwenno Williams i atgoffa Rheolwyr a staff am yr angen i gyfathrebu'n agosach gyda teuluoedd pan fydd amgylchiadau yn golygu fyddai hyn yn berthnasol	GW wedi atgoffa staff i gyfathrebu gyda theuluoedd mewn materion sydd yn cael effaith mawr ar DdG. Staff i aseu pan fydd angen gwneud hyn gan fod bob sefydffa yn wahanol.
27/09/2016	GC/3450-15	Aelod o deulu yn cwyno nad oedd y drefn o godi llog ar daliadau gohiriedig yn erbyn eiddo ei Fam yn cael ei gyfathrebu'n glir. O ganlyniad, roedd wedi gorfod talu llog pan na fyddai wedi petai esboniad llawn o'r rheolau wedi cael ei roi iddo.	Angen sicrhau fod gan deuluoedd a DG gwybodaeth llawn am y drefn o sut mae'r Cyngor yn gweithredu polisi taliadau gohiriedig mewn cysylltiad a thalu am ofal mewn cartrefi preswyl. Bydd hyn yn osgoi camddealltwaeth yn y dyfodol.	Nia Davies (Rheolwr Uned Incwm a Lles)	Dafydd Tudur Jones (Uwch Reolwr Adnoddau Ariannol)	Mor fuan a phosib		Ystyriaeth lawr i gael ei roi i'r gwybodaeth sydd yn cael ei gyflwyno mewn llythyr gan yr Uned Incwm ynghyd â'r drefn taliadau gohiriedig a'r polisi o godi llog arnynt	

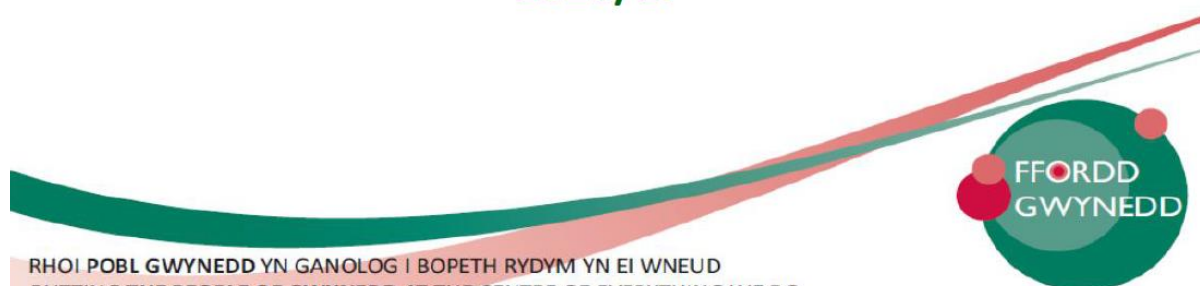
**ADRODDIAD  
ARCHWILIAD  
MEWNOL**



# **TREFN GWYNION GWASANAETHAU CYMDEITHASOL**

## **OEDOLION, IECHYD A LLESIANT**

**2016/17**



**RHOI POBL GWYNEDD YN GANOLOG | BOPETH RYDYM YN EI WNEUD  
PUTTING THE PEOPLE OF GWYNEDD AT THE CENTRE OF EVERYTHING WE DO**

## TREFN GWYNION GWASANAETHAU CYMDEITHASOL OEDOLION, IECHYD A LLESIANT

### 1. Cefndir

1.1 Yn dilyn argymhelliad i'r Cabinet gan Bennaeth Adran Oedolion, Iechyd a Llesiant, mae trefniadau cwynion y Gwasanaethau Cymdeithasol wedi eu rhannu i gyd-fynd â'r strwythur Plant ac Oedolion; er bod nifer o ddarganfyddiadau'r archwiliad yn berthnasol i'r ddwy adran. Mae rheoliadau Gwasanaethau Cymdeithasol yn gosod trefn gadarn ar gyfer delio gyda chwynion mewn ffordd effeithiol ond sydd hefyd yn galluogi i ddefnyddwyr gwasanaeth gael hawl i'w llais cael ei glywed a pharhau gyda'u cwyn os nad ydynt yn teimlo fod hyn yn digwydd. Er mwyn grymuso Cyngorau Cymru i allu ymateb i'r cwynion yma, cyhoeddwyd canllawiau cynhwysfawr gan Lywodraeth Cymru. Yn ogystal, adnabuwyd bod gwrando ar gwynion defnyddwyr yn cyd-fynd ag egwyddorion Ffordd Gwynedd sef adnabod anghenion defnyddwyr er mwyn siapia a gwella trefniadau gwaith a'r gwasanaeth a roddir i bobl Gwynedd.

### 2. Bwriad a Chwmpas yr Archwiliad

2.1 Bwriad yr archwiliad oedd sicrhau bod trefniadau priodol mewn lle i'r Cyngor allu ymdrin â chwynion mewn ffordd effeithiol sy'n cydymffurfio â'r rheoliadau gan hefyd ystyried goblygiadau'r drefn o ran penodi ymchwilwyr annibynnol a chynnal system gyfrifiadurol yn ddiogel. Er mwyn gwneud hyn edrychwyd ar ohebiaeth sampl o gwynion o'r cychwyn i'r diwedd gan gynnwys cwynion fu i gyrraedd ymchwiliad ffurfiol yn ogystal â datrysiaid lleol. Rhoddwyd hefyd sylw i gytundebau gydag ymchwilwyr, adroddiadau a deunyddiau cyfarfodydd ble trafodwyd cwynion, a dogfennau cefnogol y system TG.

### 3. Prif Ddarganfyddiadau

3.1 Mae'r Adran yn llwyddo i ymchwilio i fewn i gwynion yn effeithiol ac yn osgoi'r angen i fwyafrif helaeth o ymchwiliadau oresgyn i ymchwiliadau 'cam 2'. Er hyn, ymddengys na ddilynir cyfarwyddiadau Llywodraeth Cymru, ac o ganlyniad ddim yn manteisio ar gyfleoedd i wella. Drwy wrando ar bobl Gwynedd, gellir gwneud newid sylfaenol i'r ffordd y mae'r Adran yn gweithredu a gwella gwasanaeth drwy ddysgu gwersi ohonynt.

3.1.1 Ymddengys fod nifer helaeth o ymholiadau yn dod i'r gwasanaeth all wedi eu trafod yn uniongyrchol gyda rheolwr yr Unedau gan roi cyfle iddynt ddelio hefo materion a dysgu ohonynt eu hunain. Nid yw hyn yn golygu troi cwynion i ffwrdd, ond newid arferion a diwylliant rhwng y gwasanaethau a'r defnyddwyr.

3.1.2 Er bod rhywfaint o wybodaeth ar gael ar wefan y Cyngor ynglŷn a gwneud cwyn a'r drefn, mae lle yn fan hyn i hybu'r diwylliant newydd o Unedau yn defnyddio cwynion i wella eu gwasanaeth. Roedd rhywfaint o'r wybodaeth hefyd wedi dyddio.

3.1.3 Yn groes i ganllawiau Llywodraeth Cymru, ni welir tystiolaeth fod cwynion yn cael eu trafod gyda'r defnyddwyr mewn cyfarfod nac mewn sgwrs ffôn ffurfiol cyn cau y cwyn. Yn dilyn ymchwiliadau, mae cyfarfodydd yn cael eu trefnu er mwyn trafod y ffordd ymlaen ar ôl cau cwyn. Gwelwyd fod cynnwys sgysiau ffôn yn cael eu cadarnhau yn y llythyr ffurfiol sy'n cau cwynion.

3.1.4 Mae llythyrau ffurfiol yn cael eu defnyddio i esbonio pam nad yw'r Cyngor ar fai yn hytrach na chydabod ac ymddiheuro am gamweithredu neu gamgymeriad. Gyda'r un ystum nid oes datrysiaid yn cael ei gynnig i anhapusrwydd defnyddwyr gyda'r gwasanaeth. Pan fydd cwyn yn cael ei wneud am weithrediad sy'n cyd-fynd â pholisïau, ni welwyd ystyriaeth yn cael ei roi i ymchwilio i mewn i addasrwydd polisïau, er pwrpas gwella gwasanaeth i'r defnyddiwr.

3.1.5 Gan mai trosolwg o gwynion gaiff eu trafod yn y tîm rheoli, golyga hyn fod rhai cwynion yn cael eu methu a dim ond materion sy'n codi mwy nac unwaith sy'n cael sylw. Yn dilyn trafod y materion sy'n codi, nid oes dilyniant ar gynnydd yn y cyfarfod nesaf, ac felly nid oes sicrwydd llawn fod yr hyn a gytunwyd yn cael eu gweithredu.

#### 4. Barn yr Archwiliad

(B) Gellir datgan sicrwydd rhannol o briodoldeb yn Trefn Gwynion Gwasanaethau Cymdeithasol gan fod rheolaethau mewn lle, ond bod agweddau lle gellir tynhau ar y trefniadau. Mae'r Uned Gofal Cwsmer wedi ymrwymo i weithredu'r camau canlynol i liniaru'r risgiau a amlygwyd:

- Cyfarfod pryd bo'n briodol yn seiliedig ar bob achos.
- Edrych ar eiriad llythyrau gan ystyried y darlennydd.
- Creu Log Gwersi a'i weinyddu yn barhaus.
- Cynnig awgrymiadau yn y ffurflen gwynion i reolwyr, ac hefyd sôn amdanynt yn yr ebost a anfonir.
- Cynnwys pob cwyn yn yr adroddiad chwarterol i'r Tîm Rheoli Adran.
- Darparu crynodeb o ymholiadau i reolwyr ac uwch-reolwyr perthnasol yn reolaidd.
- Cynnwys dilyniant i log gwersi yng nghyfarfodydd Tîm Rheoli'r Adran i gadarnhau fod gweithredu yn digwydd.
- Annog rheolwyr i ddod i fyny hefo opsiynau gwahanol gyda chefnogaeth Tîm Rheoli'r Adran.

## CYDNABYDDIAETH

Yr archwiliwr ac awdur yr adroddiad hwn yw:

Iolo Lewis Edwards  
Uwch Archwiliwr  
IoloLewisEdwards@gwynedd.llyw.cymru  
Est. 32440

Adolygwyd yr adroddiad gan:

Luned Fôn Jones  
Rheolwr Archwilio  
LunedFonJones@gwynedd.llyw.cymru  
Est. 34687

Hoffai'r archwiliwr ddiolch i'r swyddogion perthnasol am eu cydweithrediad wrth baratoi'r adroddiad archwilio hwn.

**LUNED FÔN JONES**  
Rheolwr Archwilio  
Chwefror 2017

**Dosbarthiad:**  
**Drafft a Therfynol**  
Cyfarwyddwr Corfforaethol  
Pennaeth Adran Oedolion, Iechyd a Llesiant  
Uwch Reolwr Diogelu, Sicrwydd Ansawdd a Iechyd Meddwl  
Swyddog Gofal Cwsmer  
Uwch Reolwr - Refeniw a Risg

**Terfynol yn unig**  
Pennaeth Cyllid

**CYNLLUN GWEITHREDU CYTUNEDIG  
TREFN GWYNION**

<b>Rhif</b>	<b>Risg i'w Liniaru</b>	<b>Gweithrediad a Gytunwyd</b>	<b>Cyfrifoleb Gweithredu</b>	<b>Amserlen Gweithredu</b>
<b>R01</b>	Cyfarfodydd ddim yn cael eu defnyddio i drafod cwynion a dod i gytundeb ynglŷn â ffordd ymlaen.	Cyfarfod pryd bo'n briodol yn seiliedig ar bob achos.	Uwch Reolwr Diogelu, Sicrwydd Ansawdd a lechyd Meddwl a Swyddog Gofal Cwsmer	31/08/2017
<b>R02</b>	Llythyrau ffurfiol ddim yn rhoi boddhad i ddefnyddwyr fod cwyno yn cael effaith.	Edrych ar eiriad llythyrau gan ystyried y darlennydd.  Creu Log Gwersi a'i weinyddu yn barhaus.	Uwch Reolwr Diogelu, Sicrwydd Ansawdd a lechyd Meddwl a Swyddog Gofal Cwsmer	31/08/2017
<b>R03</b>	Polisiau ddim yn cael eu cwestiynu pryd fydd cwyn yn eu herbyn.	Cynnig awgrymiadau yn y ffurflen gwynion i reolwyr, ac hefyd sôn amdanynt yn yr ebost a anfonir.  Cynnwys pob cwyn yn yr adroddiad chwarterol i'r Tîm Rheoli Adran.	Uwch Reolwr Diogelu, Sicrwydd Ansawdd a lechyd Meddwl a Swyddog Gofal Cwsmer	31/08/2017
<b>R04</b>	Gweithrediadau sy'n cael eu cytuno yng nghyfarfodydd tîm rheoli Oedolion, lechyd a Llesiant sy'n ymwneud a cwynion ddim yn cael dilyniant.	Darparu crynodeb o ymholiadau i reolwyr ac uwch-reolwyr perthnasol yn reolaidd.  Cynnwys dilyniant i log gwersi yng nghyfarfodydd Tîm Rheoli'r Adran i gadarnhau fod gweithredu yn digwydd.	Swyddog Gofal Cwsmer  Swyddog Gofal Cwsmer	31/08/2017  31/08/2017
<b>R05</b>	Diffyg ystyriaeth i opsiynau/datrysiadau eraill.	Annog rheolwyr i ddod i fyny hefo opsiynau gwahanol gyda chefnogaeth Tîm Rheoli'r Adran.	Uwch Reolwr Diogelu, Sicrwydd Ansawdd a lechyd Meddwl a Swyddog Gofal Cwsmer	31/08/2017

<b>DIOLCHIADAU A GWERTHFAWROGI (OEDOLION)</b>			
<b>ESIAMPLAU O 2016/2017</b>			
GC/3142-15	"As a professional it give me reassurance that I can rely on your team to always provide the highest standard of service, therefore I would like to thank you all for your dedication and wonderful care you provide."	Diolch	Tim Anabledl Dysgu (Oedolion)
GC/3231-15	"I would just like to thank the Dolgellau Adult Social Services team who provided supportive, friendly and professional service/advice to both me and my father over the final few years of his life. In particular Tesni Rowlands and Nia Owen were outstanding in the way they helped maintain and support my father's home care and in tackling the very difficult interaction with NHS Continuing Care. Please could this thanks be passed on to them and acknowledged by their managers as I know the department has been operating under very difficult financial conditions and they did an outstanding job for my father. I was most impressed with all they did and all interactions I had with them"	Diolch	Tim Oedolion (Meirionnydd)
GC/3245-15	Rwyf wedi derbyn galwad ffon gan Mrs XX yn dweud ei bod yn annibynnol erbyn hyn ac yn hapus i'r pecyn ddod i ben. Roedd yn diolch yn fawr iawn am y gofal ac yn brolio'r gofalywr gan ddweud fod bob un wedi bod yn ardderchog gyda hi	Diolch	Darparu Mewnol
GC/3266-15	I wanted to thank you for your help with the changes to my bathroom and for the handrail and lever taps. The changes to the bathroom especially have made such a difference for me. It is wonderful to be able to shower whenever I want to, no matter how I am feeling or how much pain I am in. There is also more room in there now which also makes it much easier when I am in more pain. The handrail being on the right hand side of the stairs now makes it much easier for me to get up and down. Being able to use both handrails when I am having a particulary bad day really helps	Diolch	Gwasanaeth Therapi Galwedigaethol
GC/3390-15	Hyn sydd i gadarnhau fod gwasanaeth Galluogi Mrs XX wedi dod i ben yn dilyn ymweliad diwethaf. Roedd Mrs XX am i mi gyfleu ei diolchgarwch am y gwasanaeth yr oedd wedi derbyn ac roedd yn adrodd fod y gofalywr i gyd wedi bod yn ffeind iawn gyda hi.	Diolch	Darparu Mewnol
GC/3458-15	"He has phoned up to thank you for all the hard work and support you have provided for his family and especially his father. He wanted you to be recognised for the "good work" that you do and wanted me to highlight how pleased he is with the care his dad is receiving. He wanted me to pass this on to you and your managers"	Diolch	Darparu Mewnol
GC/3519-16	"Wnâi byth anghofio'r gofal eithriadol a gafodd fy modryb gen eich tîm o ofalwyr. Diolch yn fawr iawn"	Diolch	Darparu Mewnol
GC/3529-16	"...diolch yn fawr iawn i ti am yr holl gefnogaeth yr ydwyf wedi ei dderbyn. Mae'r holl gymorth yr wyf wedi ei gael gennyf tu hwnt. Rydych bob amser yn barod i fy helpu. Mi ydi chi yn bobl meddylgar, caredig ac yn gweithio yn galed iawn. Diolch i ti, mi	Diolch	Teleofal



	ydw i wedi gallu trio gweithio ar fagu hyder efo'r system buddi, sydd wedi fy helpu yn fawr iawn iawn. Beth oedd yn arbennig hefyd oedd y ffaith bod eich gweithwyr yn mynd trwy'r broses o sut i'w ddefnyddio gyd-af heb owns o gwyno pan roeddwn yn gofyn y cwestiynau amdan y buddi, sydd yn mynd yn bell ac yn eich helpu i deimlo yn fwy cyffyrddus.		
--	---	--	--

### **Adran Oedolion, Iechyd a Llesiant - Engreifftiau o Gwynion a Sylwadau 2016/2017**

<b>Cyf</b>	<b>Disgrifiad byr</b>	<b>Categori</b>	<b>Cam</b>	<b>Uned / Tîm</b>	<b>Deilliannau</b>
GC/3106-15	Perthynas defnyddiwr gwasanaeth yn cwyno nad oes gwasanaeth argyfwng ar gael allan o oriau er mwyn datrys problemau gyda systemau Teleofal. Larwm tan wedi bod yn canu yn ddi-baid trwy'r penwythnos a dim modd ei ddiffodd.	Ansawdd	Cam 1	Teleofal (Gofal a Thrwsio)	Wedi esbonio fod oriau agor penodol ar gyfer y gwasanaeth Teleofal ar hyn o bryd ond bod adolygiad o'r sefyllfa yn mynd i gael ei gynnal yn fuan. Wedi pasio'r cwyn ymlaen i'r Rheolwr priodol.
GC/3119-15	Defnyddiwr Gwasanaeth eisiau cwyno ei fod heb dderbyn Gweithiwr Cymdeithasol arall ar ôl iddo ofyn am ei newid.	Perfformiad Staff	Cam 1	Tim Iechyd Meddwl	Cadarnhau i'r Defnyddiwr Gwasanaeth ei fod yn mynd i dderbyn Gweithiwr Cymdeithasol newydd cyn diwedd yr wythnos honno.
GC/3150-15	Merch Defnyddiwr Gwasanaeth yn cwyno nad oedd neb wedi gadael iddi wybod fod cyfarfod a oedd wedi ei gynllunio o flaen llaw gyda'r Gweithiwr Cymdeithasol wedi cael ei ganslo gan nad oedd hi yn y gwaith oherwydd salwch. Cwyno am ddiffyg cyfathrebu.	Diffyg Cyfathrebu Perfformiad Staff	Cam 1	Tim Oedolion	Uwch Ymarferydd wedi ffonio'r Defnyddiwr Gwasanaeth ei hunan i ganslo'r cyfarfod ac wedi cael ymateb positif. Defnyddiwr Gwasanaeth wedi anghofio'r galwad ffôn a ddim wedi dweud wrth ei merch. Gwers i'w ddysgu - cysylltu gyda'r perthynas i ganslo hefyd os oes problemau cof gan y Defnyddiwr Gwasanaeth.
GC/3156-15	Perthynas i Ddefnyddiwr Gwasanaeth yn cwyno am y nifer fechan o lefydd Gofal Dydd sydd	Mynediad at Wasanaeth	Ymholiad	Tim Oedolion	Ymddiheuro nad oedd mwy o lefydd Gofal Dydd ar gael ar y pryd. Yn parhau i chwilio a chynnig cefnogaeth.

	ar gael yn ardal Bangor. Wedi methu trefnu gofal dydd rheolaidd i'w mam.				
GC/3178-15	Merch Defnyddiwr Gwasanaeth yn anfonlon fod Cartref Preswyl yn bwriadu symud ei mam oddi yno gan fod hi'n aflonyddu ar drigolion eraill yn y cartref. Tystiolaeth o ymddygiad gwrthgymdeithasol gan y Defnyddiwr Gwasanaeth.	Darpariaeth Gwasanaeth	Cam 1	Darparu Mewnol Tîm Oedolion	Cynhaliwyd sawl cyfarfod gyda'r teulu dros gyfnod o tua 3 mis i geisio datrys y sefyllfa. Roedd yr achos yma yn un arbennig o anodd gan fod y Defnyddiwr Gwasanaeth yn berson bregus iawn ac yr oedd teuluoedd trigolion eraill hefyd wedi cwyno am ei ymddygiad. Llwyddwyd i roi mesurau i mewn oedd yn gostegu'r sefyllfa ac yn bodloni'r achwynydd.
GC/3181-1	Perthynas Defnyddiwr Gwasanaeth yn gofyn am beidio talu anfoneb ddyledus am ei gyfraniad at gostau gofal mewn cartref nyrsio oherwydd honiadau o gamdriniaeth. Ymchwiliad POVA yn cael ei gynnal yn yr achos yma.	Rheolaeth Adnoddau Ariannol	Ymholiad	Uned Incwm a Lles	Penderfyniad wedi cael ei wneud ar ôl ymchwiliad POVA nad oedd tystiolaeth o gamdriniaeth gan staff y cartref. Penderfynwyd fod yr anfoneb am y costau gofal yn sefyll.
GC/3204-15	Gofalwr yn cwyno fod diffyg darpariaeth gofal gan yr Adran i'w llysfab yn arwain at effaith negyddol ar ei fywyd yntau.	Darpariaeth Gwasanaeth	Cam 1	Tîm Anabledd Dysgu	Ymatebwyd i'r gwyn trwy gynnig llunio cynllun gofalwyr a chynnig gwasanaeth i'r llys-mab. Gwrthodwyd y cynnig ar ôl trafodaeth hir a manwl. Achos yn parhau i gael ei weithredu gan Dîm Anabledd Dysgu.
GC/3206-15	Defnyddiwr Gwasanaeth yn holi am anfoneb roedd wedi ei dderbyn am gostau gofal ysbaid. Yn honni fod hi wedi derbyn y gofal oherwydd roedd y Gweithiwr Cymdeithasol wedi sicrhau iddi na fyddai'n gorfod cyfrannu.	Diffyg Cyfathrebu	Ymholiad	Tîm Oedolion	Ar ôl ymchwiliad manwl, penderfynwyd nad oedd y wybodaeth gywir wedi cael ei roi am gostau'r gofal ysbaid. O ganlyniad, penderfynwyd dileu'r anfoneb am £1994.18. Gwers i'w ddysgu - cyfathrebu costau sy'n gysylltiedig â'r gwasanaethau yn glir a sicrhau fod y Defnyddiwr Gwasanaeth yn deall y drefn codi tal cyn i'r gofal gychwyn.
GC/3213-15	Defnyddiwr Gwasanaeth yn cwyno nad oedd gofal cartref ar	Mynediad at Wasanaeth	Cam 1	Tîm Oedolion	Egluro fod pob ymdrech yn cael ei wneud i ddarganfod cwmni gofal fyddai'n gallu darparu'r gwasanaeth. Egluro hefyd fod prinder gofalwyr yn yr

	gael o gwbl iddo i roi cymorth iddo yn y boreau				ardal yn gyffredinol.
GC/3215-15	Perthynas yn honni nad oedd ei fam wedi cael gwybod bod rhaid talu am wasanaeth gofal cartref ar ôl i'r cyfnod o ofal Galluogi ddod i ben. Ddim yn fodlon talu am y gwasanaeth.	Diffyg Cyfathrebu	Cam 1	Tîm Oedolion Uned Incwm a Lles	Tystiolaeth fod y Gweithiwr Cymdeithasol a'r Uned Incwm a Lles wedi cyfathrebu mewn da bryd fod angen talu am y gwasanaeth unwaith bydd yn trosglwyddo o Alluogi i Gynhالياeth. Gwrthod y cais i ddileu'r anfoneb ac esbonio'r sefyllfa i'r achwynydd trwy lythyr.
GC/3246-15	Person Hŷn o Dde Meirionnydd eisiau cwyno fod y cynnydd yn yr oriau o ddarpariaeth gofal yn y cartref heb eu gweithredu oherwydd diffyg slotiau amser o ganlyniad i brinder staff.	Darpariaeth Gwasanaeth	Cam 1	Tîm Pobl Hŷn / Comisiynydd	Llythyr wedi ei anfon gan Uwch Reolwr Busnes i egluro fod darpariaeth gofal yn y cartref yn ardal ddaearyddol y Person Hŷn yn brin ac i sicrhau bod ei achos wedi'i flaenoriaethu. Ers i'r cwyn ddod i mewn, cadarnhau fod yr oriau ar gael iddo o ddyddiad yn y dyfodol agos.