

<b>TEITL</b>	<b>Adroddiad Blynyddol ar ymdrin â chwynion gan yr Adran Oedolion, Iechyd a Llesiant ar gyfer 2017-2018</b>
<b>PWRPAS</b>	<b>Cyflwyno trosolwg o'r cwynion a dderbyniwyd yn ystod 2017-18</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 2018</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 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 nghanam 1 o'r Drefn Gwynion.

Mae Tabl 3 a 4 ar ddiwedd yr adroddiad yn dangos cymhariaeth o'r nifer o gwynion a ddilynodd y Drefn Gwynion yn ystod 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, lechyd 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 gydlynw'r broses o asesu ceisiadau gan y cyhoedd am fannau parcio penodol i'r anabl tu allan i'w eiddo. Cynhelir cyfarfod Panel bob tri mis. Mae'r Swyddog yn gyfrifol am sicrhau fod y ffurflenni cais yn gyfredol a chywir, ac yn gyfrifol am dderbyn ymholiadau dros y ffon, trwy lythyr ac e-bost. Mae'r Swyddog yn cynorthwyo'r Cynhorthydd 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 sefyldu 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 sefyldu 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

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 phe cyn 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			



<b>19/10/17</b>	<b>GC/4235-17</b>	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
<b>23/10/17</b>	<b>GC/4246-17</b>	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 Cynghori ac Asesu i ateb y ffon. Wedi disgwyl am bron i awr.	Gwella trefniadau cysylltu efo Tim Cynghori ac Asesu Oedolion. Gwaith eisioes yn cael ei wneud yn y maes yma.	Rheolwr Tim Cynghori 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 lle i ehangu darpariaeth Tim Cynghori 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			

<b>29/01/18</b>	<b>GC/4460-17</b>	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
<b>CYFANSWM</b>	<b>62</b>	<b>12</b>	<b>10</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>6</b>	<b>93</b>

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

	<b>Disgrifiad byr</b>	<b>Categori</b>	<b>Cam</b>	<b>Uned / Tim</b>	<b>Deilliannau</b>
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 cyfweiliad 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</u> <u>pan ddaeth i</u> <u>Ysbyty Alltwen</u> <u>i'w gweld.</u> <u>Cwyno am y</u> <u>diffyg</u> <u>ystafelloedd</u> <u>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							
<b>Cyfanswm</b>	<b>22</b>	<b>7</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>5</b>		<b>37</b>

**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							
<b>Cyfanswm</b>	<b>28</b>	<b>5</b>	<b>3</b>		<b>3</b>		<b>39</b>

**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	<b>95</b>



**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)**

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