

TEITL	Adroddiad Blynyddol ar y Weithdrefn Cwynion, Ymholiadau a Diolchiadau'r Adran Plant a Chefnogi Teuluoedd ac Adran Oedolion, Iechyd a Llesiant ar gyfer 2022-23
PWRPAS	Paratoi Adroddiad Blynyddol ar weithrediad y Weithdrefn Sylwadau a Chwynion a'i gyflwyno i'r Cabinet a'r Pwyllgor Craffu er mwyn craffu a monitro'r trefniadau ar gyfer delio'n effeithiol â chwynion a dderbyniwyd gan ddefnyddwyr gwasanaeth a'u cynrychiolwyr
AWDUR	Marian Parry Hughes – Pennaeth Adran Plant a Chefnogi Teuluoedd Aled Davies – Pennaeth Oedolion, Iechyd a Llesiant
AELODAU CABINET	Cynghorydd Dilwyn Morgan Cynghorydd Elin Walker Jones
DYDDIAD Y CYFARFOD CABINET CYNGOR GWYNEDD	11/04/2024

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 ymchwilir ac ymdrinnir â chwynion o fewn yr Adran Plant a Chefnogi Teuluoedd a'r Adran Oedolion, Iechyd a Llesiant. Caiff yr adroddiad ei gynhyrchu gan Swyddogion Gofal Cwsmer y ddwy Adran, ar ran Cyfarwyddwr y Gwasanaethau Cymdeithasol.
1.2	Diben yr adroddiad hwn yw darparu gwybodaeth ar niferoedd y cwynion a dderbyniwyd gan yr Adran Plant a Chefnogi Teuluoedd a'r Adran Oedolion, Iechyd a Llesiant yn ystod y flwyddyn, a'r rhesymau drostynt ynghyd â datrysiadau. Mae'r adroddiad hefyd yn cynnwys crynodeb o'r gwersi a ddysgwyd a'r camau a gymerwyd o ran y cwynion a dderbyniwyd. Ceir hefyd fanylion am y niferoedd o geisiadau mynediad at wybodaeth gwybodaeth a cheisiadau rhyddid gwybodaeth a dderbyniwyd yn ystod y cyfnod hwn.
2.	CYD-DESTUN
2.1	Mae'n ofynnol i'r ddwy Adran roi Gweithdrefn Sylwadau a Chwynion statudol ar waith, yn unol â Rheoliadau Gweithdrefn Gwynion y Gwasanaethau Cymdeithasol (Cymru) 2014 a Rheoliadau Gweithdrefn Sylwadau (Cymru) 2014. Mae ymrwymiad i lunio Adroddiad Blynyddol ar weithrediad y Weithdrefn Sylwadau a Chwynion a'i gyflwyno i Bwyllgor Craffu perthnasol y Cyngor er mwyn iddo fedru

	<p>craftu a monitro'r trefniadau ar gyfer delio'n effeithiol â chwynion a dderbyniwyd gan ddefnyddwyr gwasanaeth a'u cynrychiolwyr. Mae'n bwysig bod cofnod yn cael ei gadw o sylwadau a chwynion er mwyn i'r Adran allu dysgu gwersi oddi wrthynt, a hynny fel rhan o'r broses o wella'r gwasanaethau a ddarperir. Mae'n ymarfer da i rannu'r adroddiad cwynion blynyddol ag aelodau'r Cyngor er mwyn sicrhau tryloywder. Mae ystadegau ar gyfer cwynion o dan Weithdrefn Sylwadau a Chwynion yr Adran yn cael eu hadrodd ar wahân i'r rhai ar gyfer cwynion a dderbyniodd ymateb o dan Bolisi Pryderon a Chwynion corfforaethol y Cyngor. Mae hyn yn galluogi'r Pwyllgor Craffu a'r Pwyllgor Gwaith i graffu'n rheolaidd ar ystadegau am gwynion.</p>
2.2	<p>Mae Swyddog Gofal Cwsmer yr Adran Plant a Chefnogi Teuluoedd wedi ei lleoli o dan reolaeth yr Uwch Reolwr Diogelu ac Ansawdd yn yr Adran Plant a Chefnogi Teuluoedd.</p> <p>Lleolwyd Swyddog Gofal Cwsmer yr Adran Oedolion, Iechyd a Llesiant o dan reolaeth Uwch Reolwr Diogelu a Sicrwydd Ansawdd yr Adran.</p> <p>Er i'r Swyddogion gael eu lleoli oddi fewn i'w Adrannau, mae'n bwysig nodi fod y Swyddogion yn annibynnol er mwyn sicrhau yr ymdrinnir â chwynion yn unol â Rheoliadau Gweithdrefn Cwynion y Gwasanaethau Cymdeithasol (Cymru) 2014. Mae'r Drefn Gwynion Gwasanaethau Cymdeithasol yn benodol yn ymwneud ag unigolion sydd yn derbyn gwasanaeth gan un o'r ddwy Adran, neu sydd â hawl i gynrychioli'r defnyddiwr gwasanaeth.</p> <p>Mae'r Swyddogion Gofal Cwsmer yn gyfrifol am:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Cydlynu trefniadau'r gwasanaeth er mwyn cydymffurfio â'r Weithdrefn Sylwadau a Chwynion; • Cofnodi cwynion a sylwadau cadarnhaol a negyddol gan ddefnyddwyr gwasanaeth a'u cynrychiolwyr; • Monitro'r ymateb i gwynion o fewn yr amserlenni a bennir yn y rheoliadau ar gyfer ymdrin â chwynion o dan Gam 1 y weithdrefn; • Cydlynu ymchwiliadau gan ymchwilwyr annibynnol i gwynion ffurfiol o dan Gam 2 y weithdrefn; • Sicrhau yr anfonir ymateb ysgrifenedig ffurfiol a chopi o adroddiad yr ymchwiliad annibynnol (neu grynodedb o'r canlyniad) at yr achwynydd o fewn 25 diwrnod gwaith o dan Gam 2 y weithdrefn, a hysbysu'r achwynydd os rhagwelir y bydd oedi; • Cydlynu ymatebion gan y Gwasanaethau Cymdeithasol i ymholiadau gan Swyddfa Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru ynghylch cwynion am faterion yn ymwneud â'r Adran Oedolion, Iechyd a Llesiant; • Monitro Cynlluniau Gweithredu i sicrhau y dysgir gwersi o gwynion er mwyn gwella ansawdd gwasanaethau; • Datblygu'r Weithdrefn Sylwadau a Chwynion mewnol; • Sicrhau bod gwybodaeth ar gael er mwyn hwyluso mynediad i'r Weithdrefn Sylwadau a Chwynion i ddefnyddwyr gwasanaeth a'u cynrychiolwyr.

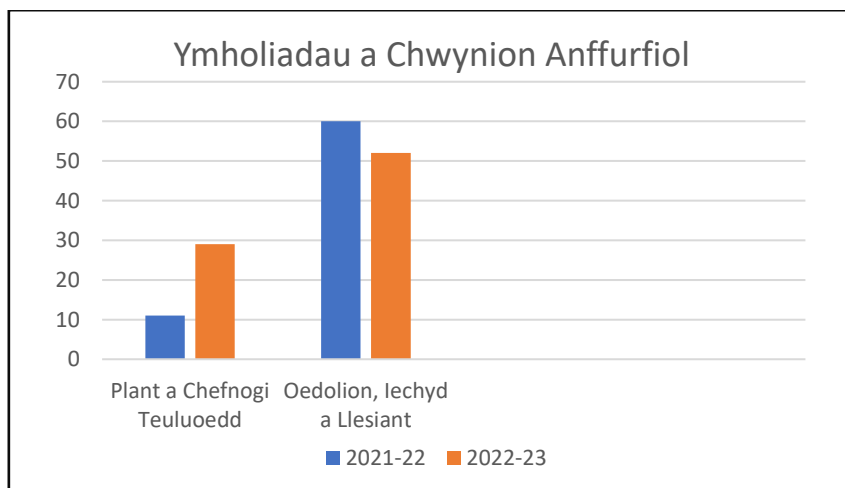
	<ul style="list-style-type: none"> • Darparu hyfforddiant a chefnogaeth i hyrwyddo dealltwriaeth o'r Weithdrefn Sylwadau a Chwynion ymysg staff Adran Oedolion, lechyd a Llesiant. • Mae'r Swyddog Gofal Cwsmer ar gyfer Oedolion yn aelod o Banel Mannau Parcio i'r Anabl, sydd yn gyfrifol am gydlynu'r broses o asesu ceisiadau gan y cyhoedd am fannau parcio penodol i drigolion anabl tu allan i'w eiddo.
3.	Hwylustod y Drefn Cwyno
3.1	Pan mae person yn cysylltu â'r Swyddogion Gofal Cwsmer mae'n ymwneud ag anfodlonrwydd â gwasanaeth yr Adrannau ac mae'r dewis i wneud cwyn yn ddewis olaf gan amlaf ganddynt. Mae'r Swyddogion Gofal Cwsmer yn canolbwyntio ar sicrhau hwylustod i'r Drefn Gwyno fel bod pobl yn ymwybodol o'u hawl i gael gwrandawriad ac ymchwiliad llawn o'u cwyn.
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 ar ofyn. Mae eiriolaeth neu gefnogaeth arall ar gael i'r achwynydd yn ei h/iaith ddethol er mwyn cynorthwyo wrth i'r Drefn Gwynion fynd rhagddi. Mae taflenni gwybodaeth yn cael eu diwygio a'u diweddarau'n barhaus.
3.3	Yn unol â threfniadau'r drefn gwynion, mewn rhai achlysuron nid oes modd derbyn cwyn ar y pryd hynny. Os oes ymchwiliad Heddlu cyfredol, ymchwiliad o dan y drefn Diogelu, ymchwiliad Amddiffyn Plant cyfredol, neu mae'r mater yn derbyn sylw gerbron y Llys, ni allwn dderbyn y gwyn. Gall derbyn cwyn amharu ar unrhyw ymchwiliad cyfredol sydd yn cymryd lle ar y pryd. Mi fyddwn mewn achos fel hyn yn cyngori'r achwynydd o'r rhesymau, unwaith mae'r ymchwiliad wedi dod i ben yna mi allwn ddechrau'r broses gwynion.
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 gwyn 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 I(a) ac I(b) isod am ddadansoddiad o darddiad pob ymholiad a'r uned/gwasanaeth sy'n gyfrifol am ymateb i'r ymholiad arbennig hwnnw.

TABL I(a) - Ymholiadau a Chwynion Anffurfiol a dderbyniwyd gan yr Adran Plant a Chefnogi Teuluoedd

	2021/22	2022/23
Cyfreithwyr		1
Ymholiad Ombwdsmon		2
Aelodau lleol		1
Aelodau Seneddol neu Aelodau Cynulliad	11	7
Defnyddwyr Gwasanaeth		
Perthynas		18
Y Cyhoedd		
Gofalwr Maeth		
Asiant Arall e.e. gwasanaeth eiriolwr		
Cyfanswm	11	29

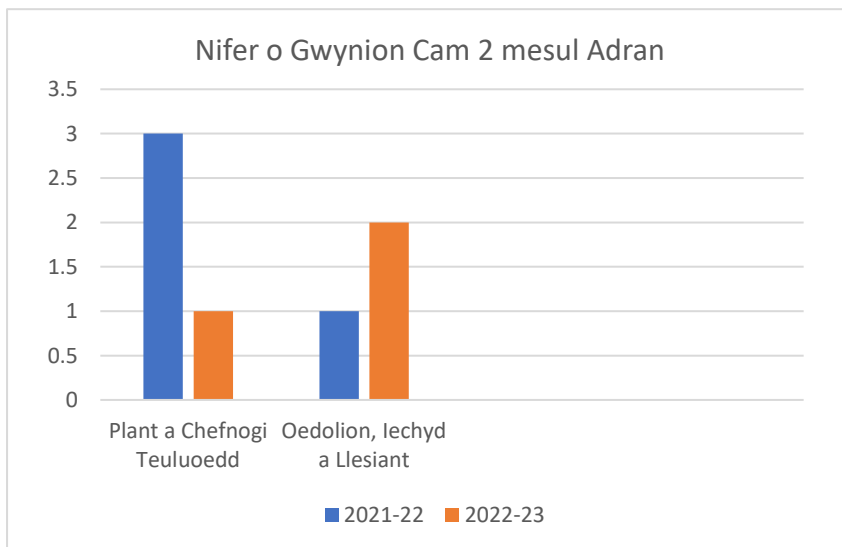
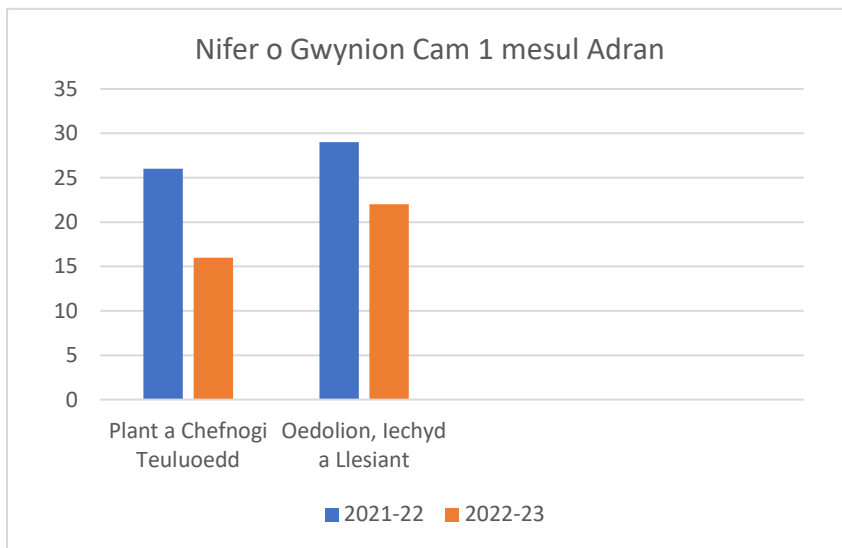
TABL I(b) - Ymholiadau a Chwynion Anffurfiol a dderbyniwyd gan yr Adran Oedolion, Iechyd a Llesiant

	2021/22	2022/23
Cyfreithwyr	1	
Ymholiad Ombwdsmon		
Aelodau lleol	5	4
Aelodau Seneddol neu Aelodau Cynulliad	25	25
Defnyddwyr Gwasanaeth	1	2
Perthynas	12	9
Y Cyhoedd	10	9
Materion Mannau Parcio Anabl	1	
Siroedd eraill	1	
Yr Heddlu	2	
Comisiynydd Pobl Hyn	1	
Cwmnïau Darparu Gofal Allanol		1
Staff Cyngor Gwynedd (Adran arall)	1	1
Staff Bwrdd Iechyd		1
Cyfanswm	60	52



5.	Trefn Gwyno Statudol Gwasanaethau Cymdeithasol – Datrysiaid Lleol
5.1	<p>Gwneir pob ymdrech i ddatrys y gŵyn fel bod yr achwynydd a'r Adran 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 Cwynion.</p>
5.2	<p>Weithiau, mae modd datrys pryder erbyn diwedd y diwrnod gwaith canlynol, ac yn yr achos hwnnw, nid oes angen ei gofnodi fel cwyn dan Gam 1 o'r Drefn Cwynion a byddant yn cael eu cofnodi fel Ymholiadau a Chwynion Anffurfiol. Yn ogystal, efallai y bydd y defnyddiwr gwasanaeth yn datgan nad ydynt yn dymuno gwneud cwyn swyddogol o dan Gam 1 neu Gam 2 yr un Drefn.</p> <p>Ar adegau eraill, mae'r pryderon a dderbynnir yn ymwneud â materion hanesyddol ac, o'r herwydd, nid ydynt yn gymwys ar gyfer ymchwiliad o dan y Drefn Cwynion, er y bydd rhyw fath o ymateb yn cael ei roi pan yn briodol. Yn achos rhai pryderon, nid yw'n bosib ymateb iddynt o dan y Drefn Cwynion pe byddai gwneud hynny'n niweidio achosion cyfreithiol neu ymchwiliadau amddiffyn oedolion sy'n mynd rhagddynt. Hysbysir yr achwynydd fod hawl ganddynt i ailgyflwyno'r cwyn ar ôl i'r achos cyfredol ddod i ben os ydynt yn dymuno.</p>
5.3	<p>Mae cwyn ffurfiol yn cael ei hadnabod fel Cwyn Cam 1 o dan drefniadau cwynion Gwasanaethau Cymdeithasol. Yn dilyn derbyn y gwyn mae yn cael ei anfon ymlaen i sylw'r Uwch Reolwr perthnasol. Mi fyddai'r Uwch Reolwr yn cysylltu gyda'r achwynydd dros y ffon i drafod eu cwyn a cheisio dod i ddatrysiaid. Yn dilyn y sgwrs hon mae'r Uwch Reolwr yn anfon llythyr yn cadarnhau'r sgwrs ymlaen at yr achwynydd. Os nad yw'r achwynydd eisiau sgwrs ffôn yna mae posib anfon ymateb ysgrifenedig yn unig. Yn unol â'r canllawiau mae gan yr Adran 10 diwrnod gwaith i gysylltu gyda'r achwynydd i drafod eu cwyn, ac yna 5 diwrnod gwaith i gadarnhau'r sgwrs drwy lythyr.</p>
5.4	<p>Os yw'r achwynydd yn anfodlon gyda'r ymateb o dan Gam 1 o'r broses gwynion yna mae posib iddynt ofyn i'r mater gael ei uchafu i Gam 2 o'r trefniadau Cwynion Gwasanaethau Cymdeithasol. Yn unol â'r canllawiau mae gan yr Adran perthnasol 25 diwrnod gwaith i gwblhau ymchwiliad Cam 2. Mewn achosion eithriadol mae posib ehangu'r amserlen os oes angen.</p>
5.5	<p>Fe weler enghreifftiau o'r cwynion a dderbyniwyd gan y ddwy Adran yn Atodiad I(a) ac I(b).</p>

TABL 2 Trefn Gwyno Statudol y Gwasanaethau Cymdeithasol		
ADRAN PLANT A THEULUOEDD	2021/22	2022/23
<i>Cam 1</i>	26	16
<i>Cam 2</i>	3	1
<i>Ombwdsmon</i>	0	0
Cyfanswm	29	17
ADRAN OEDOLION, IECHYD A LLESIANT		
<i>Cam 1</i>	29	22
<i>Cam 2</i>	1	2
<i>Trefn Gwyno Corfforaethol</i>	3	0
<i>Ombwdsmon</i>	0	0
Cyfanswm	33	24



6.	Cam 2 - Trefn Gwyno Statudol Gwasanaethau Cymdeithasol - Ymchwiliad Ffurfiol
6.1	<p>Pe byddai achwynydd eisiau uchafu eu cwyn i Gam 2, byddai'n rhaid iddynt ddarparu cofnod llawn o'u cwyn ynghyd ag unrhyw ddeilliannau cyraeddadwy; dyma fydd yn ffurfio'r sylfaen ar gyfer beth rydym yn ei alw'n Ymchwiliad Cam 2. Ar gyfer y ddwy Adran, mae'r ymchwiliad yn cael ei gynnal gan berson annibynnol i'r Cyngor sydd yn cael eu hadnabod fel Ymchwilydd Annibynnol. Yn ogystal, mewn achos o gwyn yn ymwneud a'r Adran Plant a Chefnogi Teuluoedd, mae angen apwyntio Person Annibynnol. Eu rôl ydy cyfarfod gyda'r achwynydd, cyfweld staff perthnasol a darllen y ffeil gofal cymdeithasol. Yn dilyn hyn maent yn creu adroddiad o'u darganfyddiadau ynghyd â unrhyw argymhellion i'r Adrannau perthnasol. Bydd yr Adrannau yn paratoi ymateb i'r argymhellion hyn i'w rannu gyda'r achwynydd.</p> <p>Mae'r ddwy Adran yn gyfrifol am ariannu ymchwiliadau ei hunain trwy gomisiynu ymchwilydd annibynnol, a'r person annibynnol pan yn berthnasol, fel unigolion hunangyflogedig. Mae costau ymchwiliad yn amrywio yn nol cymhlethdod y mater a'r amser sydd ei angen i gasglu'r dystiolaeth i greu'r adroddiad.</p> <p>Os bydd yr achwynydd yn parhau i fod yn anhapus ar ôl dilyn y broses Gam 2, yna mae modd iddynt ofyn i'r Ombwdsmon ymchwilio ymhellach.</p> <p>Trwy ddilyn yr egwyddor o ganolbwyntio ar ddatrysiad buan a lleol yn llwyddiannus, ac ymdrin â materion yn gyflym ac effeithiol, mae'r angen i symud cwynion ymlaen i Gam 2, yn anghyffredin yng Ngwynedd. Deallir fod Gwynedd yn ennill y blaen ar hyn ledled gogledd Cymru. Mae'n dystiolaeth bendant o ymroddiad y Swyddogion Gofal Cwsmer, trwy dderbyn cydweithrediad parod y staff perthnasol ymhob achos unigol, i ddatrys pob cwyn mewn modd effeithiol ac amserol.</p>
6.2	<p>Yn ystod 2022/23, derbyniwyd yr Adran Plant a Theuluoedd un cais i uchafu cwyn i Gam 2 o'r Drefn Gwynion Statudol Gwasanaethau Cymdeithasol. Bu i'r Ymchwilydd Annibynnol yn yr achos hwn dderbyn y gwyn yn rhannol.</p> <p>Symudodd dau gwyn i'r Adran Oedolion, lechyd a Llesiant ymlaen o Gam 1 i Gam 2 yn ystod 2022/23. Nid oedd yr Ymchwilydd Annibynnol wedi adnabod unrhyw argymhellion am welliannau i waith yr Adran o ganlyniad i'w ymchwiliad i'r materion dan sylw.</p>
7.	Ymchwiliadau i gwynion a dderbyniwyd gan Ombwdsmon y Gwasanaethau Cyhoeddus
7.1	<p>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 gwyn.</p>
7.2	<p>Yn arferol, os na ymdriniwyd â'r gwyn o dan Gam 1 o'r Drefn Gwynion Statudol y Gwasanaethau Cymdeithasol eisoes, caiff y gwyn ei chyfeirio yn ôl i'r Adran gan yr</p>

	Ombwdsmon i geisio datrys y gŵyn yn lleol. Os yw'r unigolyn yn parhau yn anafdlon wedi hynny, mae ganddynt hawl i ddwysáu eu cwyn i Gam 2 o'r Drefn Gwynion Statudol y Gwasanaethau Cymdeithasol neu fynd yn ôl at Ombwdsmon y Gwasanaethau Cyhoeddus dros Gymru, Comisiynydd yr Iaith Gymraeg, neu Gomisiynydd Cydraddoldeb a Hawliau Dynol (yn dibynnu ar natur y gŵyn) i gynnal ymchwiliad.
7.2	Mae pob mater hanesyddol a oedd yn agored o dan yr Ombwdsmon bellach wedi ei ddatrys ac wedi ei gau i'r Adran Plant a Chefnogi Teuluoedd. Ni dderbyniwyd unrhyw ymchwiliad newydd gan swyddfa'r Ombwdsman yn 2022/23 gan yr un o'r ddwy Adran yn ystod cyfnod yr adroddiad hwn.
8.	Cwynion am wasanaethau a ddarparwyd ar y cyd efo'r Bwrdd Iechyd
8.1	Mae protocol cwynion ar y cyd yn bodoli ar gyfer Bwrdd Iechyd Prifysgol Betsi Cadwaladr a'r Chwe Awdurdod Lleol yng Ngogledd Cymru. Ni chyflwynwyd unrhyw ymatebion ar y cyd i gwynion o dan y protocol hwn yn ystod 2022/23.
9.	Ymlyniad at Amserlen Ymateb y Drefn Gwyno Statudol
9.1	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. Unwaith y byddwn wedi derbyn cwyn, bydd y rheolwr perthnasol neu uwch ymarferydd yn cynnig cysylltu gyda'r achwynydd i gynnig cyfarfod/galwad ffôn o fewn 10 diwrnod gwaith er mwyn trafod y cwyn ac i geisio ei ddatrys. Byddwn wedyn yn ysgrifennu at yr achwynydd o fewn 5 diwrnod gwaith i'r drafodaeth i gadarnhau telerau datrysiad y cwyn.
9.2	Llwyddodd yr Adran Oedolion, Iechyd a Llesiant i ymateb i 73% o gwynion Cam 1 o fewn yr amserlen yma yn ystod 2022/23. Llwyddodd yr Adran Plant a Chefnogi Teuluoedd i ymateb i 82% o gwynion o fewn yr un amserlen yn ystod 2022/23.
9.3	Mae'r rhesymau dros unrhyw ymatebion hwyr yn bennaf yn gysylltiedig â chymhlethdod y cwyn dan sylw, a'r gwaith ymchwil sydd angen ei wneud i allu darparu ymateb llawn. Mae absenoldebau oherwydd salwch, gwyliau blynyddol, ayyb, y Swyddog Gofal Cwsmer a'r staff sydd yn gysylltiedig â'r cwyn hefyd yn cael effaith arwyddocaol ar allu/methu cadw at yr amserlen ymateb. Mae'r amserlen ar gyfer darparu ymateb ysgrifenedig, sy'n cadarnhau deilliant y drafodaeth, yn dynn iawn, sef 5 diwrnod gwaith. Serch hynny mae'r rhan fwyaf o achwynwyr yn derbyn ymateb o fewn yr amserlen neu wedi cytuno i ymestyn yr amserlen.

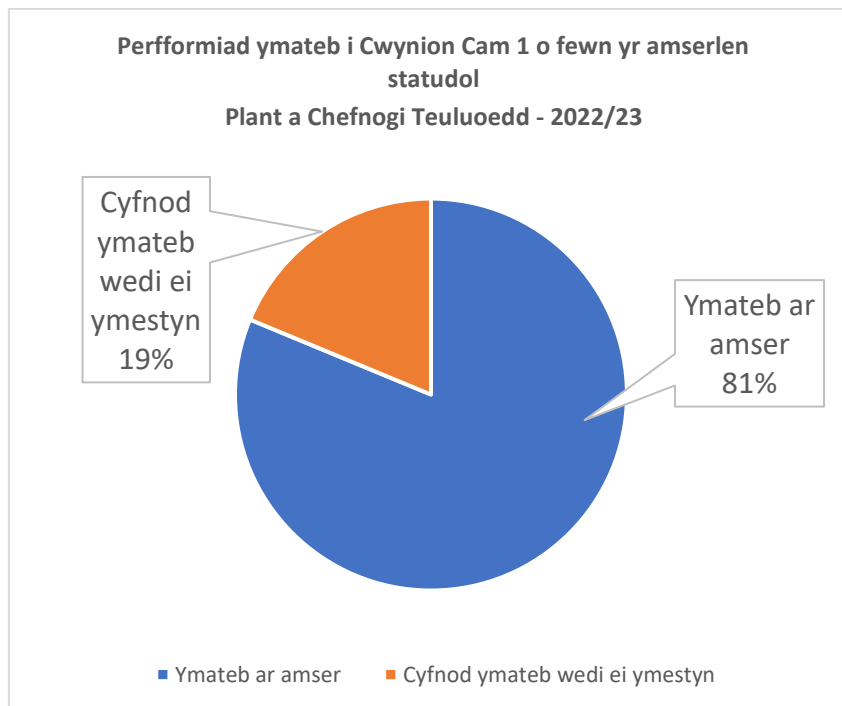
Trefn Gwyno Statudol y Gwasanaethau Cymdeithasol – Adran Plant a Chefnogi Teuluoedd - Perfformiad Ymateb 2022/23

Cam 1 (cyfanswm – 16)

<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 eu cydnabod o fewn 2 diwrnod</i>	<i>Trafodaeth i gael ei ddatrys cyn pen 10 diwrnod</i>	<i>Penderfyniad wedi ei gyhoeddi cyn pen 5 diwrnod</i>	<i>Amser ymateb wedi'i ymestyn</i>	<i>Cyfartaledd dyddiau wedi eu hymestyn</i>
14	2	16	13	13	3	5

Cam 2 (cyfanswm – 1)

Nifer a gydnabuwyd mewn 5 diwrnod	<i>Nifer o ymatebion a dderbyniwyd mewn 25 diwrnod gwaith</i>	<i>Nifer wedi'u gohirio dan amgylchiadau eithriadol</i>	<i>Nifer a gyflawnwyd mewn 6 mis</i>
1		1	1



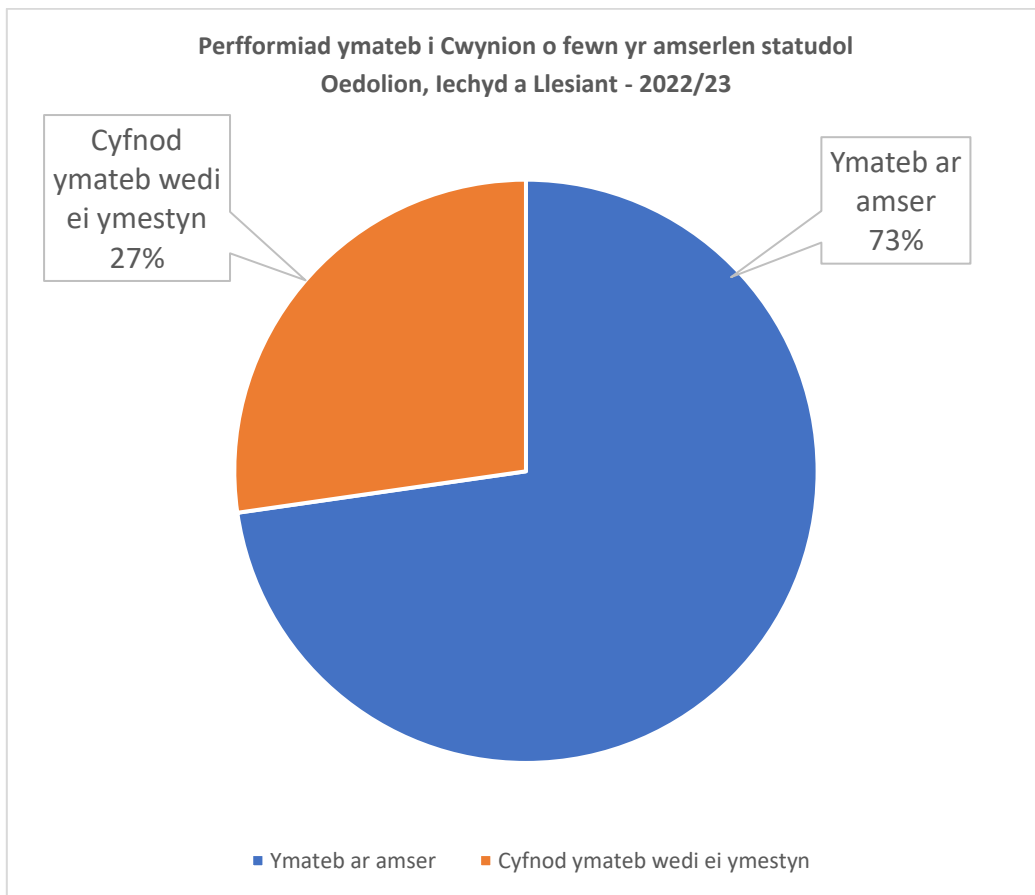
Trefn Gwyno Statudol y Gwasanaethau Cymdeithasol – Adran Oedolion, Iechyd a Llesiant - Perfformiad Ymateb 2022/23

Cam 1 (cyfanswm – 22)

<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 eu cydnabod o fewn 2 diwrnod</i>	<i>Trafodaeth i gael ei ddatrys cyn pen 10 diwrnod</i>	<i>Penderfyniad wedi ei gyhoeddi cyn pen 5 diwrnod</i>	<i>Amser ymateb wedi'i ymestyn</i>	<i>Cyfartaledd dyddiau wedi eu hymestyn</i>
22	0	22	19	16	6	8

Cam 2 (cyfanswm – 2)

Nifer a gydnabuwyd mewn 5 diwrnod	<i>Nifer o ymatebion a dderbyniwyd mewn 25 diwrnod gwaith</i>	<i>Nifer wedi'u gohirio dan amgylchiadau eithriadol</i>	<i>Nifer a gyflawnwyd mewn 6 mis</i>
2		2	2



10.	Trefn Gwyno Corfforaethol Cyngor Gwynedd
10.1	Ymdrinnir â rhai materion sydd y tu hwnt i orchwyl Trefn Gwyno'r Gwasanaethau Cymdeithasol o dan Bolisi Cwynion Corfforaethol Gwynedd. Mae cwynion sydd yn cael eu trafod o dan y Drefn Cwyno Gorfforaethol yn bennaf yn ymwneud a materion sydd ddim yn gysylltiedig yn uniongyrchol gyda'r gwasanaethau gofal mae'r Adran yn eu cynnig o dan y Ddeddf Gofal Cymdeithasol a Llesiant (Cymru) 2014.
10.2	Ni dderbyniwyd unrhyw gwyn yn ystod 2022/23 a gafodd sylw o dan Drefn Cwynion Corfforaethol y Cyngor.

11.	Dysgu Gwersi ac Adnabod Tueddiadau
	Dysgu Gwersi
11.1	Cyflwynir adroddiadau chwarterol i gyflwyno'r modd yr ymdrinnir â chwynion i Dîmau Rheoli'r Adran Plant a Chefnogi Teuluoedd a'r Adran Oedolion, lechyd a Llesiant. Mae hwn yn gyfle i Uwch Reolwyr i ddadansoddi pob cynw ac i drafod a dysgu er mwyn gwella'r gwasanaeth sy'n cael ei gynnig i Ddefnyddwyr Gwasanaeth.
11.2	Mae'r Tîmau 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 Swyddogion Gofal Cwsmer. Mae'r log yn cael ei ddisbarthu'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.
	Tueddiadau Cwynion – Adran Plant a Chefnogi Teuluoedd
11.3	Mae'r Adran Blant a Chefnogi Teuluoedd yn gweithio yn ddyddiol gydag amrediad eang o deuluoedd gwahanol. Mae rhai teuluoedd yn dod i sylw'r Adran drwy ofyn yn uniongyrchol am gymorth, er enghraifft, os oes anabledd gan eu plentyn. Mae'r mwyafrif o deuluoedd yn dod i sylw'r Adran oherwydd pryderon dros les a diogelwch plentyn neu berson ifanc.
11.4	Oherwydd natur gwaith yr Adran, ac yn bennaf Gweithwyr Cymdeithasol, yn anffodus mae tensiwn neu wrthdaro gyda theuluoedd yn anochel ar adegau. Mae rhaid i Weithwyr Cymdeithasol wneud penderfyniadau anodd iawn, ac nid yw teuluoedd yn hapus bob amser. Mae'r Adran yn deall ac yn derbyn y gall teuluoedd fod yn anfodlon sydd yn arwain atynt i wneud cwyn ffurfiol yn erbyn yr Adran.

11.5	Mae'n deg i nodi ei bod yn anodd gweld a oes yno dueddiadau pendant neu themâu clir yn y cwynion a dderbyniwyd yn ystod 2022/23, gan fod pob cwyn yn dueddol o fod yn unigryw i bob achos. Yn unol â'r Drefn Gwynion, bydd y Rheolwr Tîm neu'r Uwch Reolwr yn trafod y gwyn gyda'r achwynydd. Drwy gynnal trafodaeth, mae'r Rheolwr Tîm yn gallu ymateb i faterion yn uniongyrchol ac mae'r mwyafrif o achosion yn cael eu datrys dros y ffôn; mae'n glir fod y ffordd yma o ddelio â chwynion yn gweithio. Yn y mwyafrif o achosion, mae'r gwyn yn deillio o gamddealltwriaeth a cham-gyfathrebu. Unwaith caiff y materion eu hesbonio'n llawn, rhan fwyaf o'r amser, bydd yr achwynydd yn hapus.
11.6	Mae'n bwysig iawn nodi hefyd, ar sawl achlysur pan fydd achwynwyr yn cysylltu gyda'r Swyddog Gofal Cwsmer yn gyntaf maent o dan deimlad – boed hynny yn flin neu'n ofidus am benderfyniad neu gamddealltwriaeth. Yn y mwyafrif o achosion, bydd yr achwynydd yn fodlon wedi iddynt gael y cyfle i drafod eu pryder gyda'r Swyddog Gofal Cwsmer yn gyntaf ac yna gyda'r Rheolwr Tîm perthnasol, a byddent yn hapus gyda chanlyniad y trafodaethau hyn.
	Cyfathrebu
11.7	Yn ystod 2022/23 bu tuedd unwaith eto mewn cwynion oherwydd diffyg cyfathrebu clir neu gyson gyda theuluoedd. Mae cyfathrebu clir a chyson yn hynod bwysig ac mae'r ffordd mae pethau yn cael eu hesbonio i deuluoedd o'r cychwyn yn hanfodol i sicrhau eu bod yn deall pam mae'r Adran yn gwneud yr hyn maent yn ei wneud, beth mae'r Adran yn gallu ei gynnig a, pham mewn rhai achosion, nad oes modd cynnig unrhyw wasanaeth o gwbl. Mae hefyd yn bwysig nodi bod disgwyliadau teuluoedd i dderbyn diweddariadau ac ymatebion i'w ymholiadau gan Weithwyr Cymdeithasol yn hynod o uchel, ac yn anghyraeddadwy mewn sawl achos. Hynny ydy, bydd teuluoedd yn disgwyl ymateb ar unwaith os byddent yn cysylltu gyda'r Adran, a byddent yn anniddig os na fyddai modd i'r Gweithiwr Cymdeithasol perthnasol gysylltu yn ôl gyda hwy o fewn ychydig oriau'r diwrnod hwnnw, hyd yn oed pan nad yw'n fater brys
	Disgwyliadau Teuluoedd
11.8	Mae'r tuedd hwn i'w weld yn flynyddol yn y cwynion a gaiff eu gwneud yn erbyn yr Adran, ac mae'n anodd ymateb i gwynion gan deuluoedd sydd yn teimlo y dylai'r Adran wneud mwy i'w cefnogi, yn credu y dylent dderbyn mwy o wasanaeth/cyswllt/ymyrraeth ac yn credu y dylid dychwelyd eu plant yn ôl i'w gofal. Mae disgwyliadau rhieni o beth mae'r Adran yn gallu ei gynnig yn uchel, os ydynt yn teimlo eu bod wedi cael eu methu mewn unrhyw ffordd gan yr Adran maent yn gwneud cwyn. Pan fydd cwynion o'r fath yn cael eu gwneud, bydd ymchwiliadau llawn yn cael eu cynnal ac yn y mwyafrif o achosion bydd tystiolaeth glir yn nodi fod yr Adran wedi gweithredu yn briodol ac yn unol â phrotocol.

	Cwynion Hanesyddol
11.9	<p>Themâu newydd sydd wedi dod i'r fei dros y flwyddyn ddiwethaf ydi cwynion hanesyddol. Mae unigolion yn cyflwyno cwyn am ddigwyddiad/profiad sydd wedi digwydd iddynt rhai blynyddoedd yn ôl. Mae'r drefn gwynion statudol gwasanaethau cymdeithasol yn nodi nad oes rhaid i'r Adran ymchwilio i gwyn dros flwyddyn oed. Yn amlwg mae edrych i mewn i gwynion hanesyddol yn sialens gan fod mwyafrif o staff oedd yn ymwneud a'r achos ar y pryd bellach wedi gadael cyflogaeth y Cyngor neu wedi ymddeol. Yn absenoldeb yr unigolyn hynny, mae yn anodd eu holi neu fynd i wraidd rhyw ddigwyddiad neu benderfyniad. Fel Adran nid ydym yn hoff o wrthod cwyn, ac os oes modd i'r Adran gynnal ymchwiliad teg a chyflawn yna mi fyddwn yn gwneud hynny. Mewn rhai achosion nid yw hyn yn bosib gan fod cymaint o amser wedi pasio heibio. Serch hynny mae'r unigolion yma wedi derbyn gwasanaeth gennym ac mae posib defnyddio eu profiadau i wella gwasanaethau ar gyfer plant a phobl ifanc Gwynedd i'r dyfodol. Mewn ymateb i sefyllfaoedd o'r fath rydym wedi cytuno i drefn amgen, gan wahodd yr unigolyn i drafod gyda Pherson Annibynnol i rannu eu profiadau a sicrhau eu bod yn derbyn gwrandawriad llawn. Mi fydd y Person Annibynnol yn ysgrifennu adroddiad byr i sylw'r Pennaeth er mwyn dysgu a gwella gwasanaethau i'r dyfodol. Efallai nad dyma oedd yr ymateb yr oedd yr achwynydd yn ei obeithio ei dderbyn, ond fel Adran rydym yn ceisio sicrhau eu bod yn derbyn gwrandawriad llawn a theg bob amser.</p>
	Tueddiadau Cwynion ac Ymholiadau - Adran Oedolion, Iechyd a Llesiant
11.10	<p>Mae'r Swyddog Gofal Cwsmer yn rhan o Uned Diogelu a Sicrwydd Ansawdd (Oedolion) hefo perthynas agos a Swyddogion Monitro Gofal a'r Swyddogion Diogelu. Mae hyn yn hanfodol er mwyn rhannu gwybodaeth er mwyn adnabod achosion o Ddiogelu. Mae rhannu gwybodaeth am unrhyw gwynion a dderbyniwyd am ofal unigolion mewn cartrefi preswyl yn ddefnyddiol er mwyn adnabod problemau gofal ehangach yn y sefydliadau hynny fydd angen ymchwil pellach gan y Swyddogion Monitro.</p>
11.11	<p>Derbyniwyd amrywiaeth o gwynion ac ymholiadau ar themâu gwahanol yn ystod y flwyddyn. Yn debyg iawn i llynedd, y thema fwyaf amlwg a ddaeth i'n sylw yn ystod y flwyddyn oedd cwynion ac ymholiadau am effaith y trafferthion rydym wedi ei gael fel Adran i allu trefnu pecynnau gofal cartref ac i drefnu lleoliadau gofal preswyl/nyrsio mewn da bryd.</p> <p>Yn ystod chwarter y flwyddyn yma, derbyniwyd 3 o ymholiadau gan Aelodau Seneddol ac Aelodau Cynulliad ar y thema yma, gan gynnwys pynciau megis:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Holi am esboniad o pam bu i gwmni gofal allanol dynnu allan o becyn gofal ar fyr rybudd; • Holi ar ran teulu defnyddiwr gwasanaeth am y rhesymau pam nad oeddwn yn gallu darparu oriau gofal cartref digonol; • Holi ar ran teulu defnyddiwr gwasanaeth pam na allwn drefnu gofal dydd EMI yn lleol

Daeth problem benodol i'r amlwg yn ystod wythnosau olaf y chwarter wrth i gwmni gofal allanol roi 5 diwrnod gwaith o rybudd i'r Adran cyn tynnu nôl o becynnau gofal sawl defnyddiwr gwasanaeth yn ardal Porthmadog. Yn ystod chwarter cyntaf y flwyddyn derbyniwyd dau gŵyn gan deuluoedd defnyddwyr gwasanaeth am y mater hwn gan nad oeddem wedi llwyddo ar y pryd i drefnu gofal cartref hir dymor yn ei le.

Yn ystod ail chwarter eleni, parhaodd y mater yma i achosi i'r Adran derbyn mwy o gwynion ac ymholiadau. Yr oedd 4 allan o'r 7 cwyn a dderbyniwyd yn ystod Chwarter 2 wedi eu cyflwyno gan deuluoedd defnyddwyr gwasanaeth am yr effaith roedd newid darparwr gofal yn ei gael arnynt. Trwy waith caled staff yr Adran yn cynnal trafodaethau pellach, llwyddwyd i gynnal y gwasanaeth gofal cartref yn y rhan fwyaf o'r achosion yma yn y tymor byr, a pharhaodd yr Adran i weithio'n galed i allu darparu gofal i'r tymor hir.

Roedd 3 allan o 4 cwyn a dderbyniwyd yn ystod y trydydd chwarter, yn ymwneud a'r trafferthion roedd yr Adran yn ei gael i ddarparu rhai agweddau o ofal cartref a phreswyl. Roedd y cwynion a dderbyniwyd yn ymwneud a phryderon gan deuluoedd/gofalwyr am berthnasau yn methu dod adref o'r ysbyty a/neu gartref gofal oherwydd diffyg gofalwyr cartref, ac ymatebwyd i'r cwynion yma o dan Gam 1 y Broses Cwynion. Derbyniwyd hefyd 4 ymholiad ychwanegol gan Aelodau Lleol a/neu Seneddol ar ran teuluoedd ar yr un thema.

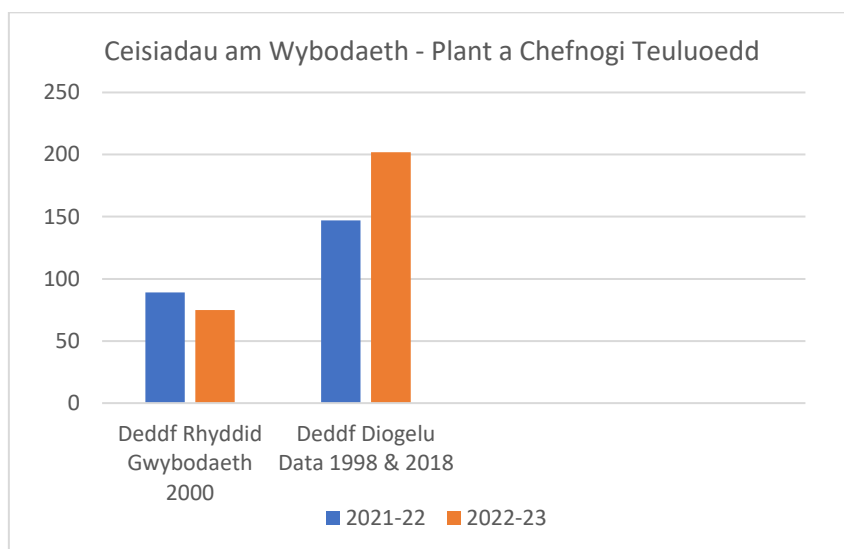
Derbyniwyd 3 o gwynion am ansawdd gwaith un o'r darparwyr allanol sydd wedi eu comisiynu i ddarparu gwasanaethau Taliadau Uniongyrchol i ddefnyddwyr gwasanaeth. Gan fod y cwmni yn un allanol i'r Cyngor, fe weithredwyd ein polisi delio a chwynion am ddarparwyr allanol. O dan y polisi yma, mae dyletswydd arnom i gynorthwyo'r defnyddiwr gwasanaeth i gyflwyno cwyn yn uniongyrchol i'r cwmni allanol. Fe ddilynir y drefn yma er mwyn i'r cwmni allanol gael cyfle i ymateb o dan eu trefn cwynion mewnol yn lle cyntaf. Mae dal modd i'r achwynwyr i ddefnyddio trefn cwynion yr Adran os nad ydynt yn fodlon gyda'r ymateb. Mae'r Uned Busnes yn ymwybodol o'r cwynion ac yn gweithio yn agos gyda'r cwmni i sicrhau gwelliannau yn y gwasanaeth.

Yn ystod y trydydd a phedwerydd chwarter eleni, gwelwyd gostyngiad yn y nifer o ymholiadau/cwynion am y trafferthion mae'r Adran yn ei gael ar hyn o bryd i ddarparu rhai agweddau o ofal cartref/preswyl gan i ni dderbyn dim ond un cwyn ar y thema benodol yn ystod y cyfnod yma.

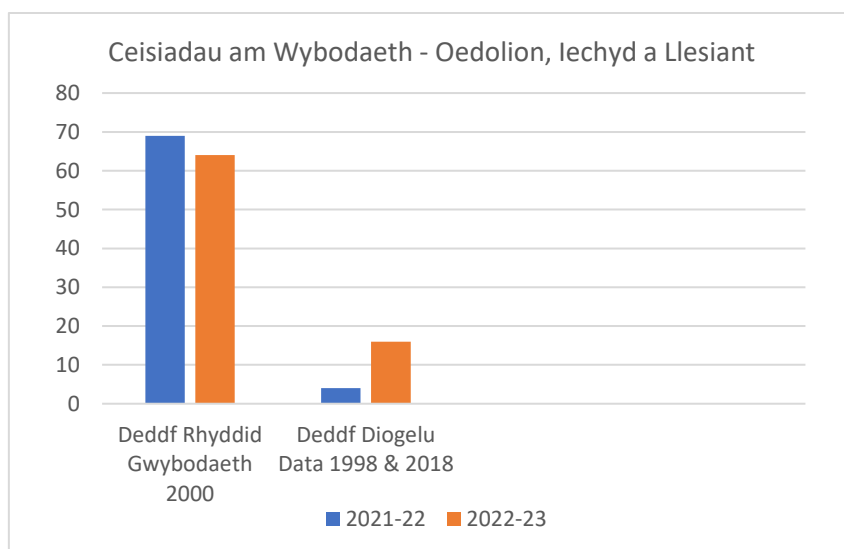
Er mwyn gwella'r sefyllfa, mae gwaith sylweddol yn parhau o fewn yr Adran i recriwtio staff er mwyn cynyddu'r ddarpariaeth gofal dydd ac ysbaid, ac i sicrhau fod y galw cynyddol am ein gwasanaethau gofal cartref yn gallu cael ei ddiwallu. Yn ogystal, mae'r Prosiect Gofal Cartref i ad-drefnu a gwella'r ddarpariaeth sydd ar gael yn parhau.

12.	Hyfforddiant ac Ymwybyddiaeth Staff o'r Drefn Cwynion
12.1	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. Mae'r Swyddogion Gofal Cwsmer bob amser ar gael i drafod unrhyw achosion penodol gydag aelodau o staff yr Adrannau ac i gynnig cyngor ar y ffordd orau i ymdrin ac ymholiadau neu gwynion yn erbyn yr Adran. Mae sesiwn e-ddysgu ar gyfer holl staff yn ddwy Adran wedi cael ei ddatblygu er mwyn sicrhau bod staff yn llawn ymwybodol o'r drefn gwynion a'r disgwyliau ar staff yn ystod y broses. Mi fyddwn yn monitro'r niferoedd sydd yn ymgymryd â'r hyfforddiant a thargedu'r aelodau staff sydd heb ei gwblhau.
13.	Dyletswyddau Eraill
13.1	Mae Swyddog Gofal Cwsmer Adran Oedolion, Iechyd a Llesiant yn aelod o Banel Mannau Parcio i'r Anabl, sydd yn gyfrifol am gydlynu'r broses o dderbyn ac 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 Gofal Cwsmer yn gyfrifol am yr holl broses o gofnodi derbyn ceisiadau a'u canlyniadau, cydlynu'r cyfarfodydd Panel, a chyfathrebu canlyniadau ceisiadau trwy lythyr ar ôl bob cyfarfod Panel.
13.2	Mae'r Swyddog Gofal Cwsmer Plant a Chefnogi Teuluoedd hefyd yn ymdrin â gyda cheisiadau mynediad at wybodaeth yn unol â Deddf Diogelu Data 1998 / Deddf Diogelu Data 2018. Cyflwynwyd y Rheoliad Diogelu Data Cyffredinol (GDPR) a Deddf Diogelu Data 2018 ar 25 Mai 2018, ac o ganlyniad bu rhai newidiadau yn y drefn a ymdrinnir â cheisiadau mynediad at wybodaeth. Mae gan yr Adran Oedolion, Iechyd a Llesiant Swyddog Gweinyddol a Gwybodaeth sydd yn gyfrifol am dderbyn ac ymateb i'r ceisiadau yma.
13.3	Caiff y ceisiadau mynediad at wybodaeth o dan y Ddeddf Diogelu Data 1998 / Deddf Diogelu Data 2018 eu gwneud gan unigolion, yr Heddlu, Cyfreithwyr, y Bwrdd Iechyd a hefyd Awdurdodau Lleol eraill. Yn unol â'r Ddeddf, mae amserlenni penodol i lynu atynt, ac mae'r amserlen ymateb wedi mynd yn llawer mwy heriol ers cyflwyniad y Ddeddf newydd.
13.4	Mae penderfynu pa wybodaeth sy'n briodol i gael ei ryddhau yn waith sy'n gofyn am fedrusrwydd a gall fod yn her emosiynol ar brydiau. Mae'r Swyddogion sydd yn ymdrin â'r ceisiadau am wybodaeth yn treulio oriau maith ar rai o'r ceisiadau mwy cymhleth y mae'r Adrannau yn eu derbyn. Mae hyn yn golygu bod swmp sylweddol o oriau yn cael eu defnyddio i sicrhau bod y ceisiadau am wybodaeth yn cael eu hateb ymhen yr amser penodedig.
13.5	Mae hefyd yn ddyletswydd ar Swyddog Gofal Cwsmer Adran Plant a Chefnogi Teuluoedd i gydlynu ymatebion i geisiadau rhyddid gwybodaeth o dan Ddeddf Rhyddid Gwybodaeth 2000 (Freedom of Information Act 2000). Mae'r niferoedd o geisiadau o dan y Ddeddf Diogelu Data 1998 wedi cynyddu dros y flwyddyn ddiwethaf. Rydym yn gweld cynnydd yn y ceisiadau gan yr Heddlu, Asiantaethau eraill a 'subject access requests' nid yw'r rheswm yn glir dros y cynnydd hwn.

TABL 5. Cais am wybodaeth - Plant a Chefnogi Teuluoedd		
	2021/22	2022/23
Ceisiadau Deddf Rhyddid Gwybodaeth 2000	89	75
Ceisiadau Deddf Diogelu Data 1998 / Deddf Diogelu Data 2018	147	202
Cyfanswm	236	277



TABL 5. Cais am wybodaeth - Oedolion, Iechyd a Llesiant		
	2021/22	2022/23
Ceisiadau Deddf Rhyddid Gwybodaeth 2000	69	64
Ceisiadau Deddf Diogelu Data 1998 / Deddf Diogelu Data 2018	4	16
Cyfanswm	73	80



14.	Mynegi Diolch
14.1	<p>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.</p> <p>Yn ychwanegol i'r diolchiadau a'r canmoliaethau a gofnodwyd gan y Swyddog Gofal Cwsmer ar sustem cofnodi RESPOND, rydym yn ymwybodol fod nifer fawr o ddiolchiadau, anrhegion ayyb wedi cael eu cyflwyno i gartrefi preswyl y Cyngor. Daw'r rhain yn bennaf gan deuluoedd defnyddwyr gwasanaeth roedd eisiau dangos eu gwerthfawrogiad i staff am ofalu mor ofalus am eu perthnasau.</p>

NIFER Y DIOLCHIADAU YN YSTOD 2022-2023 – OEDOLION, IECHYD A LLESIANT

Gwasanaeth Oedolion (yn cynnwys Timau Ardal, Tîm Anabledd Dysgu, Tîm Iechyd Meddwl a Therapi Galwedigaethol)	Darparwr Mewnol (Gofal cartref a phreswyl)	Busnes a Chyllid	Teleofal	Gofal Cwsmer a Diogelu	CYFANSWM
34	38	1		1	74

NIFER Y DIOLCHIADAU YN YSTOD 2022-2023 – PLANT A CHEFNOGI TEULUOEDD

CYFANSWM
85

DIOLCHIADAU A CHANMOLIAETH - ENGHREIFFTIAU O 2022/2023

<p>“Bore da Sue, I am writing to thank you and all your colleagues for the welcome you gave to the Deputy Minister for Social Services, and the officials accompanying her, on her visit to Plas Pawb last Friday. I received feedback that the Deputy Minister enjoyed the visit very much, speaking to those who provide parenting and family support in Gwynedd, including the work on out of court parenting support and with the Ukrainian families settled in your area. We really appreciate the effort you put into this. It was invaluable for the Deputy Minister to get insight into the important work you all do to support parents and families. Diolch yn fawr i chi gyd”</p>	<p>Diolch</p>	<p>Tim Plant Meirionnydd a Dwyfor</p>
<p>“Rwyf yn anfon yr ychydig eiriau hwn fel gwerthfawrogiad liwyr o ran staff eich adran a fu mor hynod garedig a gweithgar tuag atom wrth drefnu cael cadair risiau (<i>stairlift</i>) yn ein cartref ar gyfer fy ngwraig, XX yn ddiweddar. Hoffwn ddiolch yn arbennig i Edward Owen, eich therapydd galwedigaethol, am ei gwrteisi bob amser wrth drefnu i gael y gadair yn ei lle. Rhaid hefyd canmol Colin, y gŵr ifanc o gwmni DSL Mobility am ei waith taclus yma. Mae fy ngwraig yn gwerthfawrogi'r cyfan yn fawr iawn, ac wedi ei phlesio to hwnt gyda'r peiriant newydd. Mae ei bywyd yn dipyn brafiach ar hyn o bryd, a'r daith i fyny'r grisiau erbyn hyn yn llawer caredicach ar ei symudiadau! Diolch o galon i Gyngor Gwynedd a'i staff rhadlon unwaith eto, ar ran fy mhriod a minnau”</p>	<p>Diolch</p>	<p>Gwasanaeth Therapi Galwedigaethol Oedolion (Darparu Mewnol)</p>
<p>“Hello just a email to highlight the support I have had from Maria since XXXXXXXX. My first thought was that it was going be a nightmare and all negative support and I was dreading it ... but to my surprise I have had 100% brilliant support and advice from the service... the help has got me on track and taught me different ways of being a parent not just this it has mentally helped me. Finance advice which I had very good support from Maria with I cannot praise enough she pointed me in the right direction, and I could message or call her any time for any advice which helped me a lot when you sit there over thinking things. Thank you for this support”</p>	<p>Diolch</p>	<p>Tim Trothwy Gofal</p>
<p>“Yn ddiweddar bu i ni gollu Mam oedd yn breswlydd yng nghartref Plas Hafan yn Nefyn. Bu'n byw yn hapus iawn yno am dair blynedd ac mae ein dyled fel teulu yn fawr iawn i'r holl staff a fu'n gofalu amdani mor annwyl ac am yr holl dynnu coes a chwerthin a gafodd hi ar hyd yr amser. Er y rhwystrau a wynebwyd ganddynt yn ystod y pandemic, roedd gwybod fod Mam yn derbyn y gofal gorau un yn gysur mawr i'r teulu a</p>	<p>Diolch</p>	<p>Gwasanaeth Preswyl a Dydd (Darparu Mewnol)</p>

<p>chafwyd cyfle yn aml i sgwrsio a hi drwy gyfrwng 'facetime' neu allan yn yr ardd yn ddiogel. Doedd dim byd yn ormod o drafferth. Byddaf yn fythol ddiolchgar iddynt am eu hymroddiad diflino i sicrhau fod lles y preswylwyr yn flaenoriaeth bob amser.</p> <p>Ni ddywedodd Mam unrhyw air croes am Blas Hafan ac roedd hi'n ddynes a oedd yn barod iawn ei barn ar amryw o faterion!</p> <p>Yn ystod ei wythnosau olaf aeth pob aelod o'r staff oedd yn gofalu amdani'r filltir ychwanegol er mwyn sicrhau bod Mam yn gyfforddus ac yn cael popeth yr oedd hi ei angen yn gyfleus ac o fewn ei chyrraedd. Edrychwyd ar ein holau fel teulu wrth ymweld a doedd paned a thamaid o gacen byth yn bell i ffwrdd. Byddem yn fythol ddiolchgar i Blas Hafan am wneud blynyddoedd olaf fy Mam yn rai hapus iawn yn llawn ddiddan a chwerthin.</p> <p>Dyw geiriau fel hyn ddim yn ddigon i gyfleu ein diolchgarwch am y gofal a gafwyd a bydd pasio Plas Hafan yn Nefyn yn dod a lluo o atgofion melys iawn yn ôl i ni.</p> <p>Carem i chi gyfleu ein diolch iddynt - pob un aelod o staff yno am eu gwaith caled a'u hanwyldeb wrth ofalu am fy Mam. Bydd eu caredigrwydd yn aros gyda ni am byth"</p>		
<p>"I would just like to compliment one of your social workers Dylan Wyn Owen in relation to the child XXXX. Dylan has been fantastic in his correspondence with Conwy Social Worker, ensuring that XXXX has had the best transfer from Gwynedd SSD to Conwy SSD. Dylan definitely at all times has had XXXX best interest at heart and has worked to ensure that his transition to Conwy LA has been as smooth as possible. I have just chaired a meeting that Dylan attended which was so positive and demonstrated such good practice from Dylan that I felt the need to email you and let you know. This is a great example of how social workers and neighbouring LA's should definitely work and all credit to Dylan who has demonstrated 'good practice'."</p>	Diolch	Tim 16+
<p>"We laid A to rest last Thursday, in her garden with her beloved dog. We had a very quiet ceremony with just immediate family, a very simple but loving service - followed by tea with neighbours and friends looking at photos and remembering A. A walk on the beach plus ice cream from T on Friday followed, all in the beautiful Welsh sunshine. It was a joyful couple of days with everyone staying at the cottage, not empty after all but filled with love and laughter, and some tears!!</p> <p>Thank you for everything you did for A, to enable her to stay in her cottage. I know this was not always easy, and that she provided some challenges along the way, but you were crucial in her being allowed to see out her days in her own home by ensuring she was provided with all the equipment and supplies</p>	Diolch	Gofal Cartref (Darparu Mewnol)

<p>she needed, especially in the final few months when A was so dependant on the help of others.</p> <p>You always treated A with such respect and kindness, nothing seemed too hard or complicated for you and your team. You gave her dignity when she deserved it, and I think that given the constraints that I know you have to deal with, financial and time being two of them, this was such an achievement. You were always there to listen to us, reassure us, and explain to us what was needed, you always organised things so quickly, you always returned our calls and messages, you understood how difficult it is as worried family wanting the best for their loved one, basically you were AMAZING.</p> <p>I am sure that there are many other families benefitting from your expertise and support, you do such brilliant work, thank you again. Take care of yourself too though.”</p>		
<p>“Since suffering a stroke some years ago Mum was housebound at home and was lucky enough to receive regular domestic visits from the beautiful people formerly working with Abercare, and more recently for the Gwynedd Care Service. Words cannot express enough our thanks for all the love and hard work provided. Mum was always a staunch proponent of workers rights and would certainly agree that our beloved care workers deserve better pay and conditions. We thank the care workers for respecting the wishes of elderly and vulnerable care recipients, and getting things done often under difficult circumstances.”</p>	Diolch	Gofal Cartref (Darparu Mewnol)
<p>“Ag isho gyrru negas i chdi (Haf Owen), Ann Taylor, Stephanie a Tîm Drws y Nant os tin gweld nw i ddeud diolch hiwj am y dau flwyddun dwytha ma a isho deu sori i bawb am sud oni oblaen ond dwi di newid a falch iawn bod fi wedi a ma huna drw help Ann Taylor a Tara hefo therepy ag roid y chance i fi a isho diolch i chdi am bob dim hefor XXXX ag hefo XXXX ti di bod yn ffêr hefo fi drwdda fo a dwin deud hun mewn ffor mwua neis erioed wan dwin gobeithio dwim n mund i weld social buth eto ond diolchi chi mor gymaimt x”</p>	Diolch	Tîm Trothwy Gofal, Tîm Plant Arfon 2, Gwasanaeth Cefnogol a Thîm Adolygiadau
<p>“Yng nghanol byd o gwyno, mae’n bleser gennyf anfon neges o ddiolch, gwerthfawrogiad a chanmoliaeth. Mae mam yn dirywio a bore ddoe cefais neges gan gymydog iddi yn mynegi pryderon. Yn fuan wedyn, aeth gofalwraig i weld mam gan ei bod yn ei hadnabod ac fe wnaeth ganfod fy rhif a fy ffonio fi i adrodd ei phryderon. Doedd dim rhaid iddi wneud ac rwyf yn gwerthfawrogi yn fawr. Yn ystod pawns, bu i weithiwr/rheolwr arall o dy wasanaeth ymweld â mam ar ymweliad arferol oedd wedi ei drefnu ac fe gysylltodd gyda mi trwy ffon symudol a gadael neges destun pan nad oedd ateb. Diolchais iddi a chefais neges annwyl a chwrtais yn llawn gofal a chonsyrn y tu allan i</p>	Diolch	Gwasanaeth Gofal Cartref (Darparu Mewnol)

<p>amser gwaith. Hoffwn ddiolch yn fawr i Hayley a Rowenna am bopeth ac yn anffodus, mae'n debygol y bydd angen cysylltiad â threfniadau pellach gyda hwy a'u cyd-weithwyr yn y dyfodol wrth i gyflwr mam ddirywio - henaint ni ddaw ei hunain. Rwyf yn disgwyl adroddiad ar y ffordd ymlaen ond pwrpas y neges yma yw cydnabod ymroddiad a diolch”</p>		
<p>“After the recent passing of my sister, I would like to thank all the staff at Plas Pengwaith for the care and devotion demonstrated towards my sister during the last 5 years whilst she was a resident there. Whenever I visited I always felt that she was in a warm, friendly, caring environment and she only had words of praise for all the staff who looked after her.</p> <p>Diolch o galon am eich caredigrwydd tuag ati a hefyd eich defosiwn, ymroddiad a'ch caredigrwydd. Fel teulu rydym wedi gwerthfawrogi eich gofal tyner tuag ati. Mae hi'n gorffwys nawr ac yn canu gyda'r angylion”</p>	<p>Diolch</p>	<p>Gwasanaeth Preswyl a Dydd (Darparu Mewnol)</p>

<p>15.</p>	<p>Cynllun Gwaith ar gyfer 2023/24</p>
<p>15.1</p>	<p>Bydd y Swyddogion Gofal Cwsmer yn 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.</p>
<p>15.2</p>	<p>Bydd y Swyddog Gofal Cwsmer yn parhau i gadeirio Grŵp Swyddogion Gofal Cwsmer Gogledd Cymru (NWCOG) am y flwyddyn i ddod. Cynhelir cyfarfodydd bob tri mis.</p>
<p>15.3</p>	<p>Bydd gwaith pellach hefyd yn cael ei gwblhau i geisio annog gweithwyr ar draws y ddwy Adran i gysylltu gyda'r Swyddogion Gofal Cwsmer i rannu unrhyw ddiolchiadau neu sylwadau canmoliaethus maent yn eu derbyn. Mae ymdeimlad ar hyn o bryd fod aelodau o staff yn teimlo nad yw'n briodol i rannu rhai sylwadau, ond mae'r Swyddogion Gofal Cwsmer yn awyddus i newid hyn.</p>
<p>15.4</p>	<p>Hybu'r staff i gwblhau'r sesiwn hyfforddiant e-ddysgu er mwyn sicrhau eu bod yn llawn ymwybodol o'r broses ac yn gyfarwydd gyda'r camau sydd angen eu cymryd yn ystod y broses.</p>
<p>15.3</p>	<p>Bydd y Swyddogion Gofal Cwsmer yn gweithio ar y cyd gyda'r Rheolwr Cysylltiadau Cyhoeddus a Chyfathrebu i ddiweddarau ac ail-ddylunio'r tudalennau ar wefan y Cyngor ar weithdrefnau'r Broses Cwynion. Mae'r gwaith uchod yn hanfodol bwysig er mwyn sicrhau fod y wybodaeth am sut i gyflwyno cyn yn glir ac yn gyfredol gywir, gan hefyd sicrhau fod y broses yn agored i bawb sydd ei angen. Rhagwelir bydd y gwaith yma wedi cael ei gwblhau cyn diwedd Haf 2023.</p>

16.	Ystadegau defnydd y Gymraeg a'r Saesneg wrth ymateb i gwynion ac ymholiadau
16.1	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 ffigyrau perthnasol ar y defnydd o'r ddwy iaith isod.

Iaith ddethol yr Achwynydd i wneud ymholiad/cwyn yn ystod 2022/2023 – Adran Oedolion, Iechyd a Llesiant

	Cymraeg	Saesneg	Cyfanswm
<i>Ymholiadau a Chwynion Anffurfiol</i>	23	29	52
<i>Cam 1</i>	7	15	22
<i>Cam 2</i>	1	1	2
<i>Corfforaethol</i>	0	0	0
<i>Ombwdsmon</i>	0	0	0

Iaith ddethol yr Achwynydd i wneud ymholiad/cwyn yn ystod 2022/2023 – Adran Plant a Chefnogi Teuluoedd

	Cymraeg	Saesneg	Cyfanswm
<i>Cam 1</i>	2	14	16
<i>Cam 2</i>	0	1	1
<i>Corfforaethol</i>	0	0	0
<i>Ombwdsmon</i>	0	0	0

ATODIAD 1(a) – ENGHREIFFTIAU O GWYNION A SYLWADAU ADRAN PLANT A CHEFNOGI TEULUOEDD YNYSTOD 2022/23						
Cyfeirnod	Disgrifiad byr	Cam	Tîm	Ymateb	Gwersi i'w dysgu	Sail i'r gwyn
GC/11975-22	Cwyn wedi ei dderbyn gan riant ynglŷn â'r Gwasanaeth. Y tad riant ddim yn teimlo fod y Gwasanaeth yn cymryd ei gonsyrn o ddifri. Roedd eisiau ymchwiliad i mewn i'r hyn yr oedd wedi ei godi a chael Gweithiwr Cymdeithasol newydd ar yr achos.	Cam 1	Tîm Plant Meirionnydd a Dwyfor	Bu i'r Rheolwr Tîm perthnasol gysylltu gyda'r riant dros y ffôn i drafod y gwyn ymhellach. Bu iddo dderbyn cadarnhad fod pob consyrn wedi derbyn sylw llawn. Yn dilyn yr esboniad llawn bu i'r achwynydd deimlo yn well a bu iddynt barhau i weithio gyda'r Gwasanaeth er lles y plant.	Dim gwers wedi ei adnabod.	Nid oedd sail i'r gwyn.
GC/12605-22	Cwyn wedi ei dderbyn gan riant am aelod o staff. Roedd y riant yn teimlo fod yr aelod staff wedi torri cyfrinachedd.	Cam 1	Tîm Maethu	Bu i'r mater dderbyn sylw gan Helen Parry, Uwch Swyddog Statudol Diogelu Data'r Cyngor. Bu iddi adnabod nad oedd unrhyw dystiolaeth o dorri cyfrinachedd wedi digwydd. Bu i'r Uwch Reolwr Gweithredol – Adnoddau ysgrifennu at yr achwynydd gyda'r canlyniad. Mae'r Adran yn deall er nad oedd dystiolaeth fod torri cyfrinachedd wedi digwydd roedd yr achwynydd o dan deimlad am y sefyllfa. Bu i'r aelod staff ysgrifennu yn bersonol i'r achwynydd i ymddiheuro.	Dim gwers wedi ei adnabod.	Nid oedd sail i'r gwyn.
GC/13021-22	Cwyn gan riant am Weithiwr Cymdeithasol. Teimlo nad yw'r Gweithiwr Cymdeithasol yn cysylltu gydag ef a bod perthynas gyda'r Gweithiwr Cymdeithasol wedi torri lawr. Eisiau Gweithiwr Cymdeithasol newydd.	Cam 1	Tîm Plant Meirionnydd a Dwyfor	Bu i'r Rheolwr Tîm perthnasol gysylltu gyda'r achwynydd i drafod. Daeth yn amlwg fod disgwyliadau mawr gan y riant o ran gyswllt gyda'r Gweithiwr Cymdeithasol. Trafodwyd rôl y Gweithiwr Cymdeithasol gydag ef, roedd yn fodlon parhau i weithio gyda'r Gweithiwr Cymdeithasol er lles y plant.	Dim gwers wedi ei adnabod.	Nid oedd sail i'r gwyn.

GC/13065-22	Cwyn wedi cyrraedd ynglŷn â'r ffordd bu i'r Tîm Tu Allan i Oriau ddelio gydag achos o argyfwng yn ymwneud ag asesu unigolyn i'r Uned Hergest.	Cam 1	Tîm Tu Allan i Oriau	<p>Bu i'r Rheolwr Tîm perthnasol ymchwilio i mewn i'r gwyn ac ysgrifennu ymateb llawn i'r achwynydd. Roedd yn bwysig nodi fod y Tîm Tu Allan i Oriau yn ymateb ar y cyd gyda'r Seicolegydd ar alwad y noson honno.</p> <p>Roedd unrhyw benderfyniadau yn ymwneud a gofal brys yr unigolyn wedi ei wneud gan staff y Bwrdd Iechyd. Bu i'r Rheolwr ymddiheuro ar ran y Tîm am unrhyw ddrwg deimlad ar y noson honno.</p>	Dim gwers wedi ei adnabod.	Dim sail i'r gwyn.
GC/13488-23	Cwyn wedi cyrraedd gan berthynas i blentyn. Maent yn anhapus gyda chanlyniad asesiad ac eisiau'r mater dderbyn sylw gan Uwch Reolwr.	Cam 1	Tîm Maethu	Gan fod y mater hwn yn y Llys, ni allwn brosesu'r gwyn ar y pwynt yma. Unwaith mae'r gwrandauiad olaf wedi bod mi fyddwn yn prosesu'r gwyn yn unol â threfniadau proses cwynion gwasanaethau cymdeithasol.	Mi wnawn edrych ar hyn unwaith mae'r gwyn wedi ei ymchwilio.	Mi wnawn edrych ar hyn unwaith mae'r gwyn wedi ei ymchwilio.
GC/13706-23	Cwyn hanesyddol gan unigolyn. Roedd yr unigolyn eisiau gwneud cynnau nad oedd y Gweithiwr Cymdeithasol wedi gwrandao ac wedi ymateb iddi yn dilyn digwyddiad 10 mlynedd nol. Roedd eisiau ymchwiliad llawn i mewn i'w chwyn.	Cam 1	Tîm Plant Arfon	<p>Bu i'r Uwch Reolwr drafod yn llawn gyda'r Uwch Swyddog Cwynion gan fod 10 mlynedd wedi pasio heibio. Nid oedd y Gweithiwr Cymdeithasol yn gweithio yma ymhellach, ac felly mi fyddai rhaid dibynnu ar gofnodion yn unig i ymchwilio i'r gwyn.</p> <p>Gan fod cymaint o amser wedi pasio heibio ni fyddai wedi bod yn bosib cynnal ymchwiliad teg i mewn i'r gwyn. Serch hynny, er mwyn sicrhau fod yr unigolyn yn cael cyfle i gael gwrandawriad bu i'r Adran apwyntio Person Annibynnol i gwrdd â'r achwynydd i wrando ar ei phrofiadau ac ysgrifennu adroddiad byr. Mi fydd yr Adran</p>	Nid yw'r Adroddiad wedi ein cyrraedd eto.	Yn unol â'r canllawiau cwynion, gan fod y mater yn un hanesyddol ac ar ôl trafodaeth llawn penderfynwyd nad oedd posib ymchwilio i mewn i'r gwyn yn llawn.

				yn defnyddio'r sylwadau i ddysgu a gwella gwasanaeth i'r dyfodol.		
GC/13022-22	Cwyn hanesyddol arall, dyddio nôl eto tua 10 mlynedd.Yr unigolyn yn teimlo fod yr Adran wedi ei gadael i lawr, ddim wedi ei chadw yn saff ac eisiau ceisio am iawndal.	Cam 1	Tîm Plant Arfon	Gan i'r unigolyn ddatgan ei bod am ddod a chais iawndal yn erbyn yr Adran ni fyddai'n addas i'r Adran ymateb i'r gwyn ar y pwynt yma. Gall ddarparu ymateb amharu ar unrhyw brosesu Llys.	Dim gwers i'w nodi.	Ni allwn edrych ymhellach ar y gwyn gan iddi ddatgan eu bwriad o geisio iawndal.
GC/13656-23	Cwyn gan riant am Swyddog Adolygu Annibynnol. Roedd y rhiant wedi cael gwybodaeth fod y Swyddog wedi defnyddio iaith anaddas wrth ei ddisgrifio mewn sgwrs gyda'i chyn-partner.	Cam 1	Uned Diogelu ac Ansawdd	Bu i'r Uwch Reolwr Diogelu ac Ansawdd ymchwilio i mewn i'r gwyn. Bu i'r achwynydd dderbyn llythyr yn esbonio yn llawn y camau a gymerwyd a beth oedd canlyniad i'r ymchwiliad. Nid oedd unrhyw dystiolaeth i gyd fynd a'r hyn a nodwyd o fewn llythyr cwyn yr unigolyn.	Dim gwers wedi ei adnabod.	Nid oedd sail i'r gwyn.

ATODIAD I(b) – ENGHREIFFTIAU O GWYNIION A SYLWADAU ADРАН OEDOLION, IECHYD A LLESIANT YN YSTOD 2022/23

Cyfeirnod	Disgrifiad byr	Cam	Tîm	Ymateb	Gwersi i'w dysgu	Sail i'r gwyn
GC/12025-22	Perthynas yn pryderu am yr oedi hir cyn gallu trefnu darpariaeth gofal cartref i ddefnyddiwr gwasanaeth sydd yn aros dros dro mewn cartref preswyl	Cam 1	Gwasanaeth Oedolion	Ymddiheuriad ac esboniad am y rhesymau am y diffyg argaeledd oriau gofal cartref wedi ei ddarparu. Adran yn ymrwymo i geisio trefnu gofal cartref cyn gynted â phosib	Dim gwers wedi ei adnabod.	Cadarnhau bod sail i'r cwyn
GC/12085-22	Defnyddiwr gwasanaeth yn anfodlon fod aelod o staff wedi cysylltu efo hi dros y ffon yn lle anfon e-bost	Cam 1	Gwasanaeth Oedolion	Ymddiheuriad wedi ei ddarparu a nodyn wedi ei adio i'r ffeil i sicrhau bydd staff yn anfon e-byst yn unig o hyn ymlaen	Pwysigrwydd gwirio pa fodd o gysylltu sydd orau gan defnyddwyr gwasanaethau	Cadarnhau bod sail i'r cwyn
GC/12806-22	Teulu defnyddiwr gwasanaeth yn mynegi pryderon am wasanaeth gofal cartref yn dod i ben gan fod cwmni gofal allanol yn tynnu allan o'r ardal, a bod dim gwasanaeth ar gael yn ei le. Teulu yn gofyn am esboniad a datrysiaid ar frys	Cam 1	Gwasanaeth Oedolion	Ymddiheuriad ac esboniad llawn wedi ei ddarparu am yr amgylchiadau sydd wedi codi oherwydd i gwmni gofal cartref allanol dynnu allan o ardal benodol. Sawl pecyn gofal wedi dod i ben a bod gwaith caled yn cael ei wneud i geisio darparwr arall i gymryd drosodd	Dim gwers wedi ei adnabod.	Cadarnhau bod sail i'r cwyn
GC/12860-22	Cymydog i ddefnyddiwr gwasanaeth yn adrodd fod staff gofal cartref yn gadael giatiaau fferm yn agored wrth fynd a dod i ofalu amdano.	Cam 1	Gofal Cartref (Darparu Mewnol)	Ymddiheuriad llawn wedi ei ddarparu, yn ogystal â dosbarthu cyfarwyddiadau clir i'r holl staff gofal cartref am y pwysigrwydd o gadw giatiaau ynghau am resymau diogelwch	Atgoffa staff o'r Cod Cefn Gwlad a'r pwysigrwydd o gau giatiaau fferm bob amser	Cadarnhau bod sail i'r cwyn

GC/12979-23	Teulu defnyddiwr gwasanaeth yn mynegi pryder am y diffyg darpariaeth gofal cartref sydd ar gael er mwyn galluogi eu perthynas i ddod adref o'r ysbyty	Cam 1	Gwasanaeth Oedolion	Gwybodaeth wedi ei ddarparu am y rhesymau am yr oedi cyn gallu trefnu'r gofal cartref yn yr achos yma. Ymrwymiad wedi ei roi i geisio datrys y broblem cyn gynted â phosib	Dim gwers newydd wedi ei adnabod	Cadarnhau bod sail i'r cwyn
GC/13605-23	Defnyddiwr gwasanaeth eisiau cyflwyno cwyn am ddiffyg cefnogaeth gan y gwasanaeth i ddiwallu ei anghenion.	Cam 1	Gwasanaeth Oedolion	Rheolwr Ardal wedi cynnal ymweliad cartref i drafod ei phryderon ac wedi dod i ddatrys y materion dan sylw	Dim gwers newydd wedi ei adnabod	Dim sail i'r cwyn
GC/13765-22	Perthynas defnyddiwr gwasanaeth yn mynegi pryder am yr amser hir sydd wedi pasio ers i'w pherthynas ymuno a'r rhestr aros am ofal cartref.	Cam 1	Gwasanaeth Oedolion	Ymddiheuriad wedi ei ddarparu ynghyd a gwybodaeth lawn am y rhesymau pam fod sawl person yn profi oedi hir cyn gallu cychwyn pecynnau gofal cartref	Dim gwers newydd wedi ei adnabod	Cadarnhau bod sail i'r cwyn
GC/13825-23	Eiriolwr ar ran teulu defnyddiwr gwasanaeth yn mynegi honiadau gan y teulu fod gwybodaeth bersonol amdano wedi cael ei rannu ag aelod arall o'r teulu heb ei ganiatâd	Cam 1	Gwasanaeth Oedolion	Ymchwiliad llawn wedi ei gynnal. Dim tystiolaeth fod gwybodaeth wedi cael ei rannu gydag unrhyw berson na ddylai fod wedi ei dderbyn. Ymateb llawn wedi ei ddarparu	Dim gwers newydd wedi ei adnabod.	Dim sail i'r cwyn