

<b>TEITL</b>	<b>Adroddiad Blynyddol ar y Weithdrefn Cwynion, Ymholiadau a Diolchiadau'r Adran Plant a Chefnogi Teuluoedd ac Adran Oedolion, lechyd a Llesiant ar gyfer 2023-24</b>
<b>PWRPAS</b>	<b>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</b>
<b>AWDUR</b>	<b>Marian Parry Hughes – Pennaeth Adran Plant a Chefnogi Teuluoedd</b> <b>Aled Davies – Pennaeth Oedolion, lechyd a Llesiant</b>
<b>AELODAU CABINET</b>	<b>Cynghorydd Dilwyn Morgan</b> <b>Cynghorydd Elin Walker Jones</b>
<b>DYDDIAD Y PWYLLGOR CRAFFU</b>	<b>26/09/24</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 ymchwilir ac ymdrinnir â chwynion o fewn yr Adran Plant a Chefnogi Teuluoedd a'r Adran Oedolion, lechyd 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, lechyd 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 craffu 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.

2.2 Mae Swyddog Gofal Cwsmer yr Adran Plant a Chefnogi Teuluoedd wedi ei lleoli o dan reolaeth yr Pennaeth Cynorthwyol Diogelu ac Ansawdd yn yr Adran Plant a Chefnogi Teuluoedd.

Lleolwyd Swyddog Gofal Cwsmer yr Adran Oedolion, Iechyd a Llesiant o dan reolaeth Pennaeth Cynorthwyol Diogelu a Sicrwydd Ansawdd yr Adran.

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.

Mae'r Swyddogion Gofal Cwsmer yn gyfrifol am:

- 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 grynoded 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.
- Darparu hyfforddiant a chefnogaeth i hyrwyddo dealltwriaeth o'r Weithdrefn Sylwadau a Chwynion ymysg staff Adran Oedolion, Iechyd 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 cynghori'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**

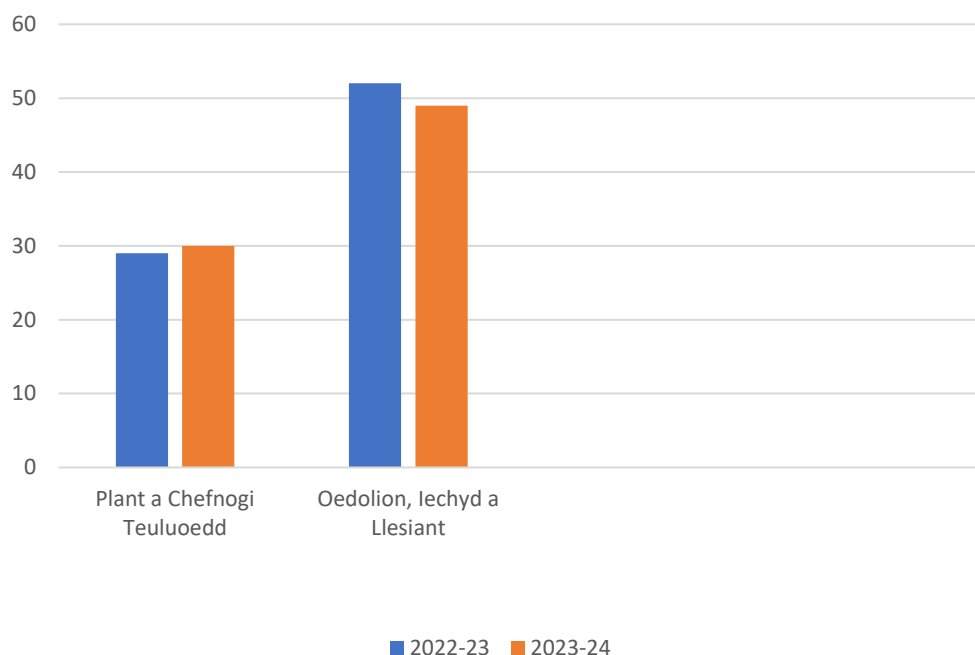
- 4.1 Y nod yw ymateb i bob cwyn gyda thegwch, didueddrwydd a pharch fel bod yr unigolyn yn hyderus fod ei gwyn yn derbyn ymdriniaeth broffesiynol a hynny mewn modd positif yn hytrach na negyddol. Yn aml, pan mae'r unigolyn yn dewis peidio â dilyn y Drefn Gwyno, fe ymdrinnir â'r mater fel ymholiad neu 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(a) ac 1(b) isod am ddadansoddiad o darddiad pob ymholiad a'r uned/gwasanaeth sy'n gyfrifol am ymateb i'r ymholiad arbennig hwnnw.

<b>TABL I(a) - Ymholiadau a Chwynion Anffurfiol a dderbyniwyd gan yr Adran Plant a Chefnogi Teuluoedd</b>		
	<b>2022/23</b>	<b>2023/24</b>
Cyfreithwyr	1	2
Ymholiad Ombwdsmon	2	3
Aelodau lleol	1	
Aelodau Seneddol neu Aelodau Cynulliad	7	5
Defnyddwyr Gwasanaeth		1
Perthynas	18	15
Y Cyhoedd		1
Gofalwr Maeth		1
Asiant Arall e.e. gwasanaeth eiriolwr		2
<b>Cyfanswm</b>	<b>29</b>	<b>30</b>

<b>TABL I(b) - Ymholiadau a Chwynion Anffurfiol a dderbyniwyd gan yr Adran Oedolion, Iechyd a Llesiant</b>		
	<b>2022/23</b>	<b>2023/24</b>
Cyfreithwyr		1
Ymholiad Ombwdsmon		
Aelodau lleol	4	3
Aelodau Seneddol neu Aelodau Cynulliad	25	16
Defnyddwyr Gwasanaeth	2	
Perthynas a/neu Ofalwr	9	14
Y Cyhoedd	9	10
Materion Mannau Parcio Anabl		2
Asiantaeth arall		1
Siroedd Eraill		1
Yr Heddlu		
Comisiynydd Pobl Hyn		
Cwmnïau Darparu Gofal Allanol	1	1
Staff Cyngor Gwynedd (Adran arall)	1	
Staff Bwrdd Iechyd	1	
<b>Cyfanswm</b>	<b>52</b>	<b>49</b>

## Ymholiadau a Chwynion Anffurfiol - 2022/23 a 2023/24



### 5. Cam 1 - Trefn Gwyno Statudol Gwasanaethau Cymdeithasol – Datrysiaid Lleol

5.1 Gwneir pob ymdrech i ddatrys y gŵyn fel bod yr achwynydd a'r Adran yn fodlon. Yn amlwg, datrysiaid lleol a buan 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 o dan Cam 1 o'r Trefn Gwynion, y drefn arferol yw cysylltu dros y ffôn, trwy e-bostio, 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.

5.2 Weithiau, mae modd datrys pryder erbyn diwedd y diwrnod gwaith canlynol, ac yn yr achosion hynny, nid oes angen eu cofnodi fel cwyn ffurfiol o dan Gam 1 o'r Drefn Cwynion. Yn hytrach, byddant yn cael eu cofnodi fel Ymholiadau a Chwynion Anffurfiol. Yn ogystal, ar rhai achlysuron bydd yr achwynydd yn datgan nad ydynt yn dymuno gwneud cwyn ffurfiol o dan Gam 1 na Cham 2 o'r Drefn Cwynion.

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

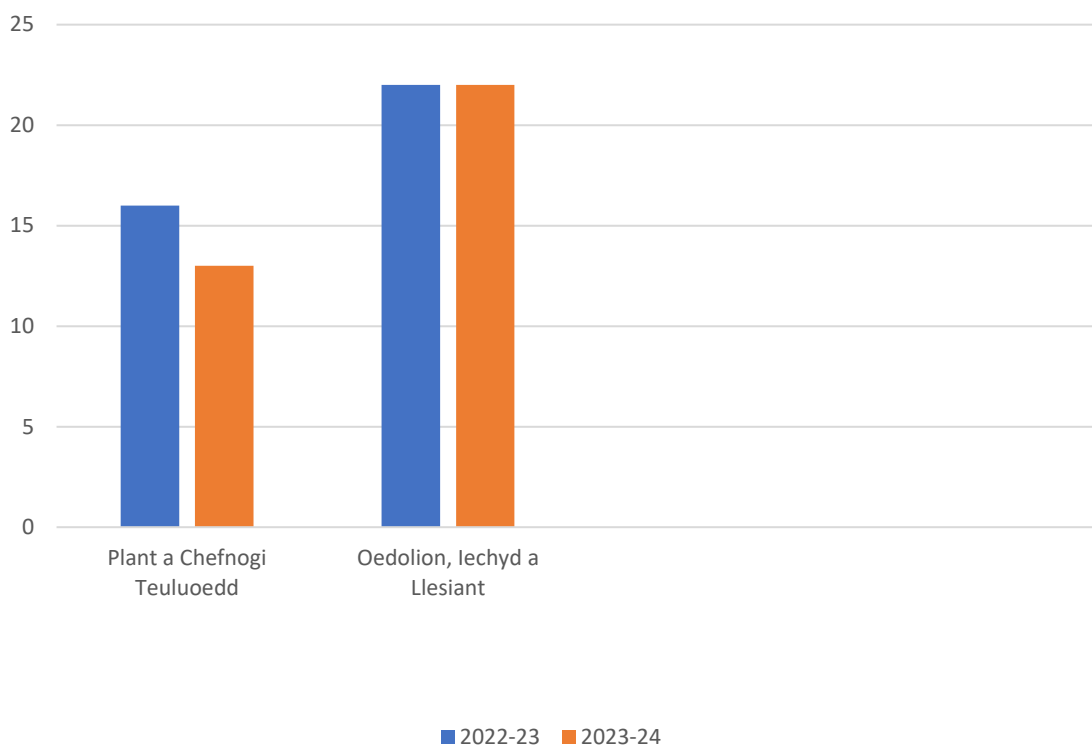
achwynydd fod hawl ganddynt i ailgyflwyno'r cwyn ar ôl i'r achos cyfredol ddod i ben os ydynt yn dymuno.

- 5.3 Ymdriniwyd a chwynion ffurfiol o dan drefniadau cwynion statudol Gwasanaethau Cymdeithasol. Yn dilyn derbyn y gwyn mae yn cael ei anfon ymlaen i sylw'r Rheolwr Tim a'r Pennaeth Cynorthwyol perthnasol. Mi fyddai'r Rheolwr Tim neu'r Pennaeth Cynorthwyol perthnasol yn cysylltu gyda'r achwynydd dros y ffon i drafod eu cwyn a cheisio dod i ddatrysiaid. Yn dilyn y sgwrs hon mae'r Pennaeth Cynorthwyol 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.
- 5.4 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. Mae'n bwysig hefyd i nodi fod y Drefn Cwynion yn caniatáu i achwynydd ofyn i'r Adran perthnasol uwchraddio eu cwyn yn syth i Gam 2 o'r Trefn Cwynion a dewis peidio derbyn ymateb ffurfiol o dan Cam 1.
- 5.5 Mae **Tabl 2** isod yn dangos y nifer o gwynion ffurfiol a dderbyniwyd gan y ddwy Adran rhwng 01/04/23 a 31/03/24, gyda ffigyrau y blwyddyn canlynol wedi eu cynnwys er mwyn cymhariaeth.

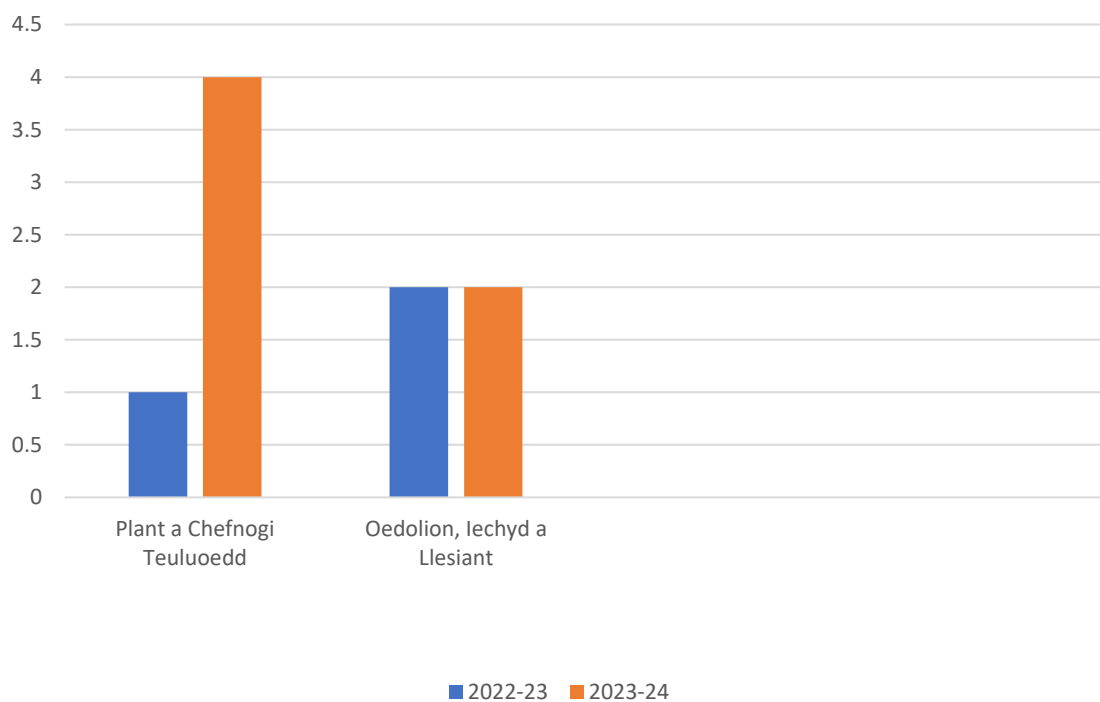
Fe weler enghreifftiau o'r cwynion a dderbyniwyd gan y ddwy Adran yn **Atodiad 1(a) ac 1(b)**.

<b>TABL 2 Trefn Gwyno Statudol y Gwasanaethau Cymdeithasol</b>		
<b>ADRAN PLANT A THEULUOEDD</b>	<b>2022/23</b>	<b>2023/24</b>
<i>Cam 1</i>	16	13
<i>Cam 2</i>	1	4
<i>Ombwdsmon</i>	0	0
<b>Cyfanswm</b>	<b>17</b>	<b>17</b>
<b>ADRAN OEDOLION, IECHYD A LLESIANT</b>		
<b>ADRAN OEDOLION, IECHYD A LLESIANT</b>	<b>2022/23</b>	<b>2023/24</b>
<i>Cam 1</i>	<b>22</b>	<b>22</b>
<i>Cam 2</i>	<b>2</b>	<b>2</b>
<i>Trefn Gwyno Corfforaethol</i>	<b>0</b>	<b>2</b>
<i>Ombwdsmon</i>	<b>0</b>	<b>0</b>
<b>Cyfanswm</b>	<b>24</b>	<b>26</b>

### Nifer o Gwynion Cam 1 mesul Adran - 2022/23 a 2023/24



### Nifer o Gwynion Cam 2 mesul Adran - 2022/23 a 2023/24



## 6. Cam 2 - Trefn Gwyno Statudol Gwasanaethau Cymdeithasol - Ymchwiliad Ffurfiol

6.1 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.

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.

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.

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.

6.2 Yn ystod 2023/24, derbyniwyd yr Adran Plant a Theuluoedd bedwar cais i uchafu cwyn i Gam 2 o'r Drefn Gwynion Statudol Gwasanaethau Cymdeithasol. Bu i'r 4 cwyn gael ei uchafu yn syth i Gam 2 yn dilyn cais uniongyrchol yr achwynwyr yn unol â'r canllawiau cwynion gwasanaethau cymdeithasol. Felly nid oedd Cam 1 wedi cymryd lle yn yr achosion hyn. Mae hyn yn dueddiad anarferol. O ystyried amgylchiadau'r 4 achos mae y rhesymau dros hyn yn ddealladwy. Ceir ddadansoddiad o'r 4 Ymchwiliad Cam 2 yn **Atodiad 1(a)**.

Symudodd dau gwyn i'r Adran Oedolion, Iechyd a Llesiant ymlaen o Gam 1 i Gam 2 yn ystod 2023/24. Bu i'r 2 gwyn yma gael eu uchafu i Gam 2 o'r broses cwynion yn dilyn cais ac yr achwynwyr ar ôl iddynt dderbyn ymateb ffurfiol o dan Cam 1. Gweler **Atodiad 1(b)** am fanylion pellach.



## **7. Ymchwiliadau i gwynion a dderbyniwyd gan 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 Mae gan achwynydd yr hawl i gysylltu gyda'r Ombwdsmon ar unrhyw bwynt, ond yn arferol mae'r Ombwdsmon yn disgwyl i'r achwynydd fynd drwy'r broses gwynion yn ei gyfanrwydd cyn y byddent yn edrych ar y mater. Felly mi fyddai'r Ombwdsmon yn cyfeirio'r achwynydd yn ôl i'r Adran i geisio datrys y gwyn yn lleol.
- 7.3 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 2023/24 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 2023/24.

## **9. Ymlyniad at Amserlen Ymateb y Drefn Gwyno Statudol**

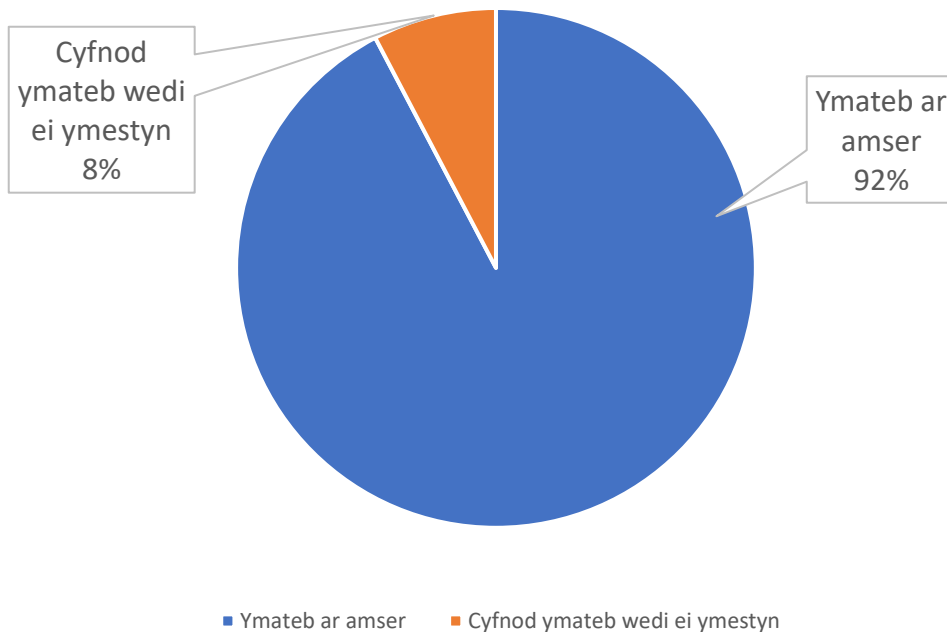
- 9.1 Mae gan yr Awdurdod Lleol ddyletswydd i ddarparu gwybodaeth ar y modd y mae'n archwilio ac ymdrin â chwynion o fewn yr amserlen a nodwyd yn y Canllawiau a'r Rheoliadau. Unwaith y byddwn wedi derbyn cwyn, bydd y rheolwr perthnasol neu uwch ymarferydd yn cynnig cysylltu gyda'r achwynydd i gynnig 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 datrysiaid y cwyn.
- 9.2 Llwyddodd yr Adran Oedolion, Iechyd a Llesiant i ymateb i 82% o gwynion Cam 1 o fewn yr amserlen yma yn ystod 2023/24. Llwyddodd yr Adran Plant a Chefnogi Teuluoedd i ymateb i 92% o gwynion o fewn yr un amserlen yn ystod 2023/24.
- 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 2023/24**

<b>Cam 1</b> (cyfanswm – 13)						
<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 ddiwrnod</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>
13	0	13	12	12	1	5
<b>Cam 2</b> (cyfanswm – 4)						
<i><b>Nifer a gydnabuwyd mewn 5 diwrnod</b></i>	<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>	
4	3		1 (5 diwrnod ychwanegol)		1	

**Perfformiad ymateb i Cwynion Cam 1 a Cham 2  
Plant a Chefnogi Teuluoedd - 2023/24**



**Trefn Gwyno Statudol y Gwasanaethau Cymdeithasol – Adran Oedolion, Iechyd a Llesiant - Perfformiad Ymateb 2023/24**

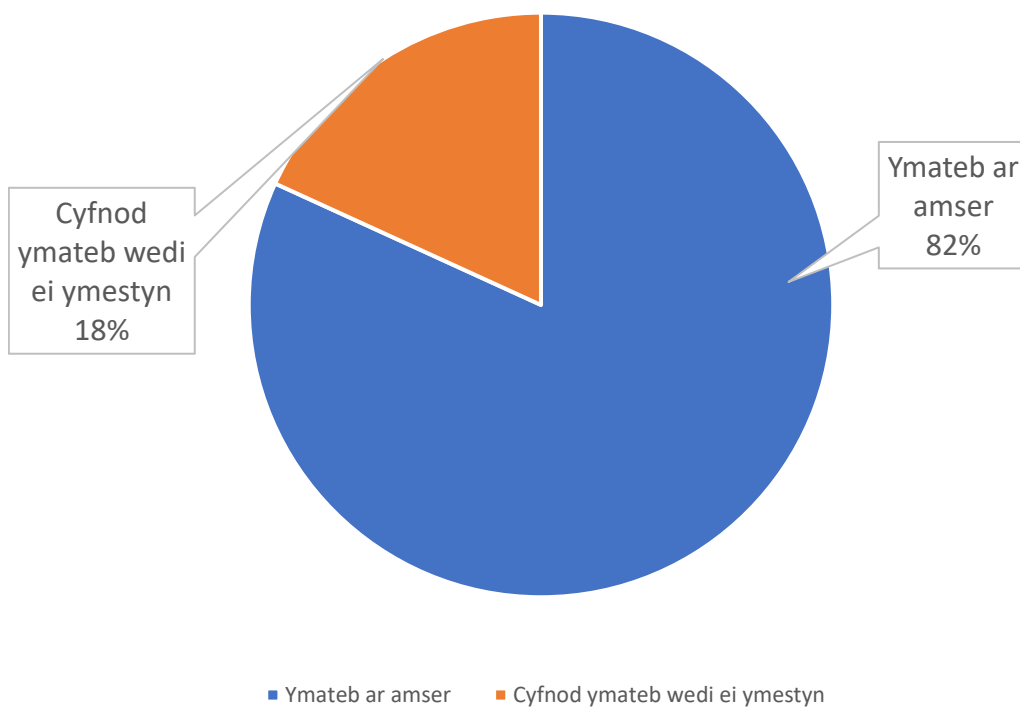
**Cam 1 (cyfanswm – 22)**

<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 ddiwrnod</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	18	4	10

**Cam 2 (cyfanswm – 2)**

<b><i>Nifer a gydnabuwyd mewn 5 diwrnod</i></b>	<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

**Perfformiad ymateb i Cwynion Cam 1 a Cham 2  
Oedolion, Iechyd a Llesiant - 2023/24**



## **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 Adrannau yn eu cynnig o dan y Ddeddf Gofal Cymdeithasol a Llesiant (Cymru) 2014.
- 10.2 Derbyniwyd dau gwyn eleni gan yr Adran Oedolion, Iechyd a Llesiant a gafodd sylw o dan Drefn Cwynion Corfforaethol y Cyngor. Mae mwy o wybodaeth am y cwynion yma ar gael yn **Atodiad 2**.

## **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, Iechyd a Llesiant. Mae hwn yn gyfle i'r Penaethiaid Cynorthwyol i ddadansoddi pob cwyn ac i drafod a dysgu er mwyn wella'r gwasanaeth sy'n cael ei gynnis 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 y Penaethiaid Cynorthwyol 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 2023/24, 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 Pennaeth Cynorthwyol yn trafod y gŵyn 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 gŵyn yn deillio o gamddealltwriaeth a chamgyfathrebu. 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.

### **Achwynwyr Blinderus / Unigolion Anodd**

- 11.7 Rydym yn gweithio mewn maes arbennig, gyda'r angen i ymateb i achosion bregus er mwyn sicrhau llesiant plant a phobl ifanc Gwynedd. Mae hyn yn gallu arwain at wrthdaro gyda teuluoedd; rhwng yr angen i ddiogelu plentyn a hynny yn groes i ddymuniadau eu rhieni. Mae hyn yn golygu felly ein bod yn dod ar draws rhai unigolion anodd a pheryglus ar adegau.

Y tuedd mwyaf yn 2023/24 ac sydd i weld yn parhau i mewn i 2024/25 ydi unigolion y gellir eu disgrifio fel rhai anodd neu fel achwynwyr blinderus. Mae achwynwyr anodd yn unigolion lle mae ymdrech i ymateb i'w cwyn ond eu bod yn parhau yn anfodlon ac yn aml yn ymddwyn mewn ffordd gynyddol ymosodol neu fygythiol. Er cyflwyno esboniadau trwy broses Cam 1 neu weithiau ganlyniadau ymchwiliadau annibynnol Cam 2 maent yn parhau'n anfodlon ac nid oes modd eu darbwyllo na'u bodloni. Maent yn mynd yn gynyddol rhwystredig ac mae yn heriol ceisio cadw eu sylwadau'n gyfrinachol. Er enghraifft, achwynwyr sydd yn dewis rhannu gwybodaeth sensitif yn gyhoeddus am eu hamgylchiadau gan wneud ensyniadau am lygredd sefydliadol ac yn bygwth aelodau staff unigol. Mae polisiau corfforaethol ar gyfer ymdrin ac achwynyddion blinderus. Mae hyn yn ein galluogi i reoli sut rydym yn ymateb iddynt. Mae y trothwy ar gyfer hyn yn uchel ac mae staff yn gallu profi cyfnodau hir o gyswllt anodd ac yn wynebu bygythiadau cyn gallu rhoi hyn ar waith. Golygai hyn nid yn unig delio gyda chyfathrebiad parhaus gan unigolion am faterion ond bod yr unigolion rhain ar adegau yn fygythiol i'r staff sydd yn ceisio cynnal eu dyletswyddau statudol. Ar sawl achlysur mae'r angen i uchafu materion i sylw lechyd a Diogelwch wedi codi, ac mae'r angen i ysgrifennu llythyrau rhybudd at yr unigolion hynny i esbonio nad yw ymddygiad o'r fath yn cael ei dderbyn gan y Cyngor. Mae'r balans o sicrhau hawl yr unigolyn i gwyno a derbyn sylw llawn yn unol â'r trefniadau cwynion a sicrhau diogelwch staff yn anodd iawn ar brydau. Hefyd, wrth ddelio gydag unigolion anodd fel hyn, mae angen sicrhau nad yw'r broses gwynion yn amharu ar allu'r Gwasanaeth i ddiogelu'r plentyn/person ifanc.

Mae'n bwysig nodi hefyd, fel Adran rydym yn croesawu cwynion mae yn ffordd o ddeall beth sydd yn digwydd o fewn ein hadran a dysgu a datblygu yn unol â'r angen. Mae'r unigolion sydd yn cael eu hadnabod fel achwynwyr blinderus yn defnyddio'r broses gwynion er mwyn ceisio rhoi pwysau ar staff i newid penderfyniadau, mewn rhai adegau maent yn defnyddio'r broses i gael eu ffordd eu hunain er nad dyma'r weithred gorau er lles y plant a phobl ifanc mewn cwestiwn. Yn amlwg nid dyma bwrpas y drefn gwynion, mae'r broses yma i roi llais i unigolion sydd yn teimlo eu bod wedi eu methu gan yr Adran, ac nid i roi pwysau a bygwth staff y Cyngor.

### **Tueddiadau Cwynion ac Ymholiadau - Adran Oedolion, Iechyd a Llesiant**

11.10 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.

11.11 Derbyniwyd amrywiaeth o gwynion ac ymholiadau ar themâu gwahanol yn ystod y flwyddyn ac ni ddaeth unrhyw thema penodol i'r amlwg.

Fe fu gostyngiad sylweddol yn nifer o gwynion/ymholiadau a dderbyniwyd ar y thema fwyaf amlwg a ddaeth i'n sylw yn ystod y ddwy flynedd diwethaf, sef cwynion ac ymholiadau am effaith y trafferthion rydym wedi ei gael fel Adran i ddarparu oriau gofal cartref digonol pan fo'r angen yn codi. Derbyniwyd dau gwyn ar y thema yma eleni.

Ni adnabuwyd unrhyw dueddiadau eraill penodol ymysg yr amrywiaeth eang o faterion a dderbyniwyd yn ystod blwyddyn 2023/24.

## **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 disgwyliadau ar staff yn ystod y broses. Mi fyddwn yn monitro'r niferoedd sydd yn ymgymryd â'r hyfforddiant a thargeddu'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.

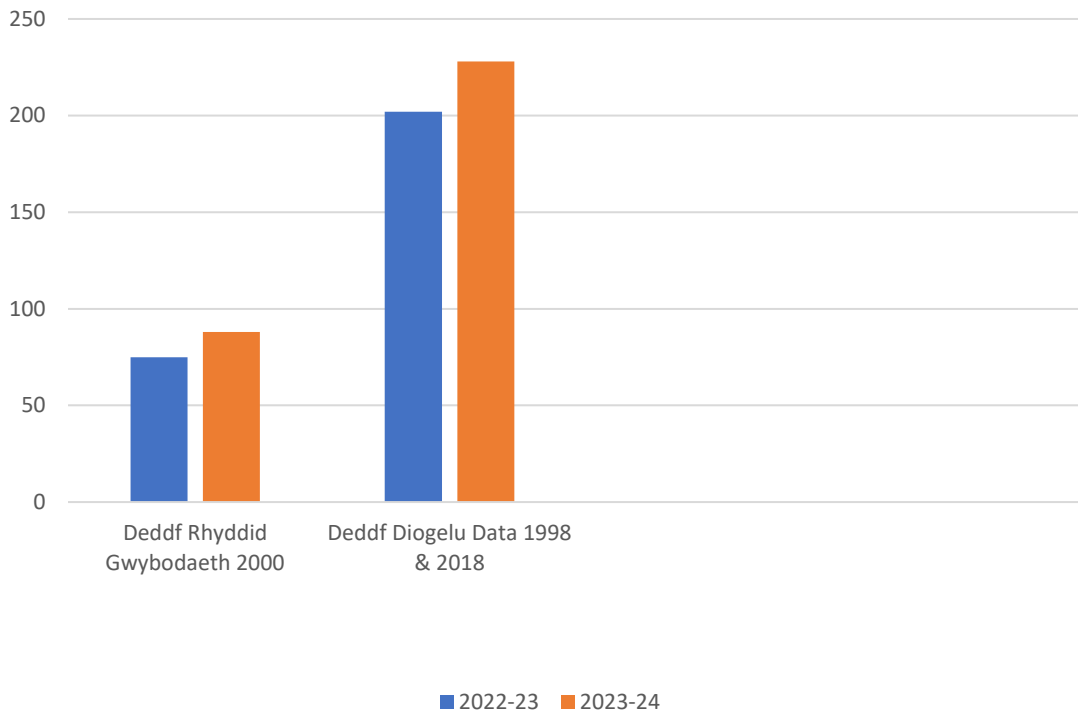
13.4 Mae penderfynu pa wybodaeth sy'n briodol i gael ei ryddhau yn waith sy'n gofyn am fedrusrwydd a gall fod yn her emosiynol ar brydiau. Mae'r Swyddogion sydd yn ymdrin â'r ceisiadau am wybodaeth yn treulio oriau maith ar rai o'r ceisiadau mwy cymhleth y mae'r Adrannau yn eu derbyn. Mae hyn yn golygu 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 geisiadau gan yr Heddlu, Asiantaethau eraill a 'subject access requests' nid yw'r rheswm yn glir dros y cynnydd hwn.

Mae'r niferoedd o geisiadau gwybodaeth a dderbyniwyd gan y ddwy Adran i'w gweld yn **Tabl 5(a) a 5(b)** isod

<b>TABL 5(a) - Ceisiadau am wybodaeth - Plant a Chefnogi Teuluoedd</b>		
	2022/23	2023/24
Ceisiadau Deddf Rhyddid Gwybodaeth 2000	<b>75</b>	<b>88</b>
Ceisiadau Deddf Diogelu Data 1998 / Deddf Diogelu Data 2018	<b>202</b>	<b>228</b>
Cyfanswm	<b>236</b>	<b>316</b>

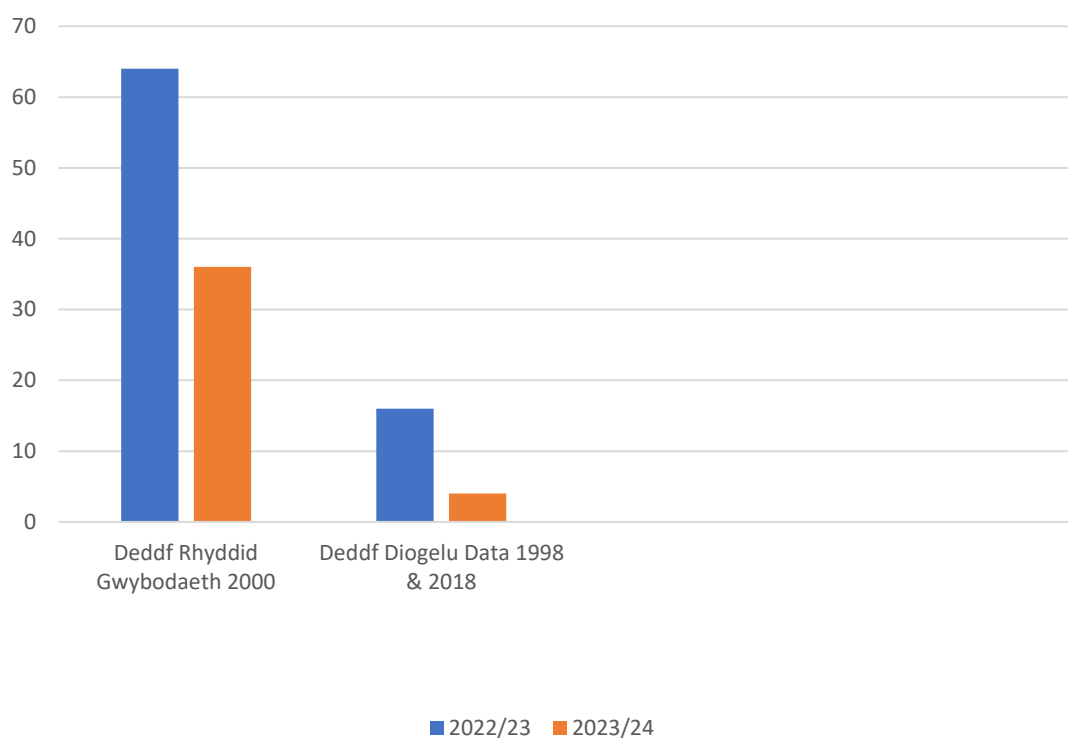
**Ceisiadau am Wybodaeth - Plant a Chefnogi Teuluoedd**





<b>TABL 5(b) – Ceisiadau am wybodaeth - Oedolion, lechyd a Llesiant</b>		
	2022/23	2023/24
Ceisiadau Deddf Rhyddid Gwybodaeth 2000	<b>64</b>	<b>36</b>
Ceisiadau Deddf Diogelu Data 1998 / Deddf Diogelu Data 2018	<b>16</b>	<b>4</b>
<b>Cyfanswm</b>	<b>80</b>	<b>40</b>

**Ceisiadau am Wybodaeth - Oedolion - 2022/23 a 2023/24**



## 14. Mynegi Diolch

- 14.1 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.

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, ac yn y blaen, wedi cael eu cyflwyno i staff cartrefi 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.

Mae enghreifftiau o'r canmoliaethau a diolchiadau yma i'w gweld yn **Atodiad 3**.

<b>NIFER Y DIOLCHIADAU YN YSTOD 2023-2024 – OEDOLION, IECHYD A LLESIANT</b>					
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	<b>CYFANSWM</b>
<b>39</b>	<b>73</b>			<b>2</b>	<b>114</b>

<b>NIFER Y DIOLCHIADAU YN YSTOD 2023-2024 – PLANT A CHEFNOGI TEULUOEDD</b>	
	<b>CYFANSWM</b>
	<b>25</b>

## **15. Cynlluniau Gwaith ar gyfer 2024/25**

- 15.1 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.
- 15.2 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.
- 15.3 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.
- 15.4 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.
- 15.3 Ymhellach i'r Cynllun Gwaith a amlinellwyd yn fersiwn 2022/23 o'r adroddiad hwn, llwyddwyd i ail-ddylunio tudalen we gwybodaeth cwynion a chanmoliaethau Gwasanaethau Cymdeithasol ar wefan corfforaethol Cyngor Gwynedd. Yn ogystal, yn unol â'r drefn cwynion statudol, mae copi o adroddiad blynyddol 2022/23 yn awr ar gael i'w ddarllen ar y tudalen we yma.
- 15.4 Mae bwriad eleni i gynnal rhaglen o godi ymwybyddiaeth pellach o'r broses cwynion a chanmoliaethau yn ystod y flwyddyn i ddod. Fel cam cyntaf, yr ydym wedi dylunio poster newydd ar gyfer cartrefi preswyl y Cyngor. Pwrpas y poster yw i hyrwyddo sut y gall defnyddwyr gwasanaeth, a/neu eu teuluoedd, godi cwyn ffurfiol a/neu mynegi canmoliaeth am y gwasanaeth. Mae'r gwaith o ddylunio'r posteri wedi ei gwblhau ym mis Awst 2024 ac maent wedi eu dosbarthu i bob cartref preswyl o eiddo'r Cyngor. Byddwn yn monitro'r effaith fydd hyn yn ei gael ar y nifer o gwynion a/neu sylwadau positif byddwn yn eu derbyn o'r cyfeiriad yma. Fe welir copïau o'r posteri yma ar ddiwedd yr adroddiad hwn.

**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 ffigurau perthnasol ar y defnydd o'r ddwy iaith yn y tablau isod.

**laith ddethol yr Achwynydd i wneud ymholiad/cwyn yn ystod 2023/2024 – Adran Oedolion, Iechyd a Llesiant**

	<b>Cymraeg</b>	<b>Saesneg</b>	<b>Cyfanswm</b>
<i>Ymholiadau a Chwynion Anffurfiol</i>	25	24	<b>49</b>
<i>Cam 1</i>	7	15	<b>22</b>
<i>Cam 2</i>	0	2	<b>2</b>
<i>Corfforaethol</i>	1	1	<b>2</b>
<i>Ombwdsmon</i>	0	0	<b>0</b>

**laith ddethol yr Achwynydd i wneud ymholiad/cwyn yn ystod 2023/2024 – Adran Plant a Chefnogi Teuluoedd**

	<b>Cymraeg</b>	<b>Saesneg</b>	<b>Cyfanswm</b>
<i>Cam 1</i>	2	11	<b>13</b>
<i>Cam 2</i>	1	3	<b>4</b>
<i>Corfforaethol</i>	0	0	<b>0</b>
<i>Ombwdsmon</i>	0	0	<b>0</b>

**ATODIAD 1(a) – ENGHREIFFTIAU O GWYNION A SYLWADAU ADRAN PLANT A CHEFNOGI TEULUOEDD YN YSTOD 2023/24**

<b>Cyfeirnod</b>	<b>Disgrifiad byr</b>	<b>Cam</b>	<b>Tîm</b>	<b>Ymateb</b>	<b>Gwersi i'w dysgu</b>	<b>Sail i'r gwyn?</b>
GC/14096-23	Cwyn wedi ei dderbyn gan riant, roedd yn pryderu nad oedd yr Adran yn cymryd ei bryderon am lesiant ei blentyn o ddifri. Roedd wedi anfon tystiolaeth i mewn ac nid oedd yn credu fod neb wedi edrych drwyddo yn fanwl, ac felly yn pryderu dros les ei blentyn yng ngofal y rhiant arall.	Cam 1	Cyfeiriadau Plant	Bu i'r Adran ysgrifennu i'r rhiant yn cadarnhau fod y Pennaeth Cynorthwyol Cefnogi Teuluoedd a'r Rheolwr Tîm wedi edrych drwy'r dystiolaeth yn ei gyfanrwydd. Roedd y Tîm wedi gwirio gyda'r asiantaethau perthnasol ac nid oedd unrhyw bryderon amddiffyn wedi ei adnabod. Roedd y Pennaeth Cynorthwyol Cefnogi Teuluoedd yn hapus fod y Tîm wedi cysidro pob consyrn yn llawn. Esboniwyd i'r rhiant os oes pryderon newydd yn codi, yna iddo gysylltu nôl yn syth.	Dim gwers wedi ei adnabod.	Nid oedd sail i'r gwyn.
GC/14198-23	Cwyn gan riant am Weithiwr Cymdeithasol. Roedd y rhiant yn teimlo fod y Gweithiwr Cymdeithasol yn dweud celwydd, ddim yn cysylltu gyda hi ac wedi torri cyfrinachedd.	Cam 1	Tîm Plant Arfon 1	Bu i'r Arweinydd Ymarfer perthnasol gysylltu gyda'r achwynydd i drafod ei chwyn dros y ffon, gyda llythyr gan yr Pennaeth Cynorthwyol Cefnogi Teuluoedd yn cadarnhau'r sgwrs hwnnw. Bu i'r achwynydd dderbyn esboniad llawn i bob pwynt, gyda'r Pennaeth Cynorthwyol Cefnogi Teuluoedd yn nodi ei bod yn hapus fod y Gweithiwr Cymdeithasol wedi ymddwyn yn broffesiynol. Bu i'r plentyn drosglwyddo drosodd i Dîm 16+ yn ystod y gwyn, gyda Gweithiwr Cymdeithasol newydd wedi ei adnabod	Dim gwers wedi ei adnabod.	Nid oedd sail i'r gwyn.

GC/14309-23	Cwyn gan rieni yn teimlo nad oeddent yn derbyn cefnogaeth gan y Gwasanaeth, nad oedd gwasanaethau mewn lle iddynt fel teulu.	Cam 1	Gwasanaeth Derwen	Bu i'r Rheolwr Gwasanaeth ysgrifennu i'r teulu yn ymddiheuro eu bod yn teimlo nad yw'r Gwasanaeth yn eu cefnogi, ac nid dyma'r bwriad o gwbl. Gofynnwyd iddynt sut yr hoffent symud ymlaen i gydweithio gyda'r Gwasanaeth er mwyn eu cefnogi fel teulu a chyrraedd anghenion y plentyn.	Dim gwera wedi ei adnabod.	Dim sail i'r gwyn, ond pwyntiau gweithredu wedi ei nodi er mwyn trafod o fewn cyfarfod gyda'r teulu
GC/14341-23	Cwyn gan riant bod gofalwr maeth wedi bod yn fyrbwyll wrth drosglwyddo plentyn yn dilyn sesiwn cyswllt. Roedd yn pryderu nad oedd wedi cymryd gofal wrth afael ym mhen y babi, a gall hyn wedi achosi i'r babi frifo.	Cam 1	Gwasanaeth Maethu	Bu i'r Rheolwr Gwasanaeth Maethu gysylltu gyda'r rhiant dros y ffôn i drafod y gŵyn ymhellach. Esboniwyd fod y Gweithiwr Cymdeithasol perthnasol wedi trafod y digwyddiad yn llawn gyda'r Gofalwr Maeth. Daeth i'r golwg fod gan y Gofalwr Maeth anaf i'w ysgwydd ac felly wrth drosglwyddo'r babi bu i'r Gofalwr Maeth gael poen i fyny ei fraich. Bu i'r babi barhau i gysgu a ni ddangosodd unrhyw anghysur. Roedd y Gwasanaeth yn hapus nad oedd y Gofalwr Maeth wedi bod yn fyrbwyll, a rhoddwyd cyngor ar sut i ymateb mewn sefyllfaoedd tebyg i'r dyfodol.	Cyngor wedi ei roi ar y pryd	Sail rhannol, gydag esboniad clir a chyngor pwrpasol wedi ei nodi
GC/14525-24	Cwyn wedi cyrraedd gan berthynas i blant mewn gofal. Roeddent yn anhapus fod cyswllt wedi symud o'u cartref (tu allan i Wynedd) yn agosach i'r cartref maeth yng Ngwynedd. Roeddent hefyd yn anhapus fod sawl sesiwn cyswllt wedi ei ganslo.	Cam 1	Tim Plant Dwyfor a Meirionnydd	Bu i'r Pennaeth Cynorthwyol Cefnogi Teuluoedd ysgrifennu i'r achwynwyr yn esbonio'r sefyllfa yn llawn. Roedd penderfyniad o symud sesiynau cyswllt wedi ei wneud yn ystod Adolygiad y plant. Roedd wedi dod i'r amlwg fod y plant yn pryderu am gyswllt, ac roedd hyn yn amharu ar eu hymddygiad cyn ac ar ôl i'r sesiynau gymryd lle.	Dim gwera i'w dysgu	Dim sail i'r cwyn

				<p>Penderfynwyd felly bod angen sefydlogrwydd iddynt am gyfnod i geisio lleddfu eu pryderon. Gyda'r gobaith o ail edrych ar gyswllt yn y dyfodol pan roedd yn briodol i'r plant.</p> <p>Bu i'r Adran sicrhau eu bod am wneud popeth posib i gynorthwyo gyda'r cyswllt, a sicrhau eu bod yn briodol er lles y plant.</p>		
<b>ENGHREIFFTIAU O GWYNION CAM 2 YN YSTOD 2023/24</b>						
GC14985-23	<p>Bu i'r achwynydd gyflwyno cwyn am sawl aelod o staff o fewn yr Adran. Roedd sawl pwynt i'r gwyn, gan gynnwys un yn ymwneud a rhannu derbynneb am ffôn symudol, sylwadau wedi ei wneud yn ystod Cynhadledd Achos a bod Gweithiwr Cymdeithasol wedi gwrthod sicrhau bod ei gwaith ar gael i'w archwilio gan y rhiant gan mai dyma oedd yn ei gredu roedd y 'Cod Ymddygiad' yn ei nodi.</p>	Cam 2	Gwasanaeth Derwen	<p>Yn dilyn ymchwiliad llawn bu i'r Ymchwilydd Annibynnol ddod i ganlyniad nad oedd sail i'r gwyn.</p> <p>Bu i'r Adran dderbyn yr adroddiad yn ei gyfanrwydd, nid oedd argymhellion wedi ei nodi.</p> <p>Bu i'r achwynydd dderbyn copi o'r adroddiad yn dilyn canlyniad yr ymchwiliad.</p>	Dim gwersi wedi ei nodi gan yr Ymchwilydd Annibynnol.	Dim sail i'r gwyn.
GC15036-23	<p>Bu i'r achwynydd gyflwyno cwyn fod penderfyniad i fynd a'r achos ymlaen i Gynhadledd Achos wedi cael ei wneud yn gynamserol yn unol â phrosesu amddiffyn plant. A bod gwneud y penderfyniad yma felly wedi arwain at ragfarn a</p>	Cam 2	Tîm Plant Arfon 1	<p>Yn dilyn ymchwiliad llawn bu i'r Ymchwilydd Annibynnol ddod i ganlyniad nad oedd sail i'r gwyn. Bu i'r Ymchwilydd nodi 3 argymhelliad.</p> <p>Bu i'r Adran dderbyn yr adroddiad yn llawn, gyda copi o'r adroddiad wedi ei</p>	Er nad oedd sail i'r gwyn, bu i'r Ymchwilydd Annibynnol nodi 3 argymhelliad o fewn ei adroddiad. Mi fydd Tîm	Dim sail i'r gwyn

	diffyg meddwl agored with ymgymryd â'r ymchwiliad Rhan 47. Roedd yr achwynydd hefyd yn teimlo nad oedd yr ymchwiliad Rhan 47 wedi cwrdd â'r anghenion a nodwyd o fewn y canllawiau (WSP).			rannu gyda'r achwynydd yn dilyn yr ymchwiliad.	Rheoli Adran Blant yn trafod yr argymhellion hyn fel rhan o Gynllun Gweithredu, a phenderfynu priodoldeb eu gweithredu.	
GC15325-24	Bu i'r achwynydd gysylltu i gyflwyno cwyn am Tîm Plant Arfon 1 a'r Swyddogion Adolygu Annibynnol. Roedd 43 pwynt i'r gwyn, enghreifftiau oedd; teimlo nad oedd y Gweithiwr Cymdeithasol yn ymchwilio i mewn i'w phryderon yn llawn, teimlo nad oedd neb yn gwrandao, plant ddim yn cael eu gweld yn unol â'r canllawiau statudol, ddim yn derbyn gwadd i adolygiadau.	Cam 2	Tîm Plant Arfon 1 a Swyddogion Adolygu Annibynnol	Yn dilyn ymchwiliad llawn, bu i ni dderbyn adroddiad cynhwysfawr iawn gan yr Ymchwilydd Annibynnol. Bu iddo nodi fod sail rannol i ddau bwynt, roedd y rhain yn faterion gweithredol ac wedi eu datrys cyn i'r Ymchwilydd Annibynnol gwrdd â'r staff priodol, ac felly roedd modd i'r Adran esbonio hyn i'r Ymchwilydd Annibynnol yn ystod yr ymchwiliad. Nid oedd sail i'r 41 pwynt arall a nodwyd o fewn y gwyn.  Bu i'r Adran dderbyn yr adroddiad yn llawn, nid oedd argymhellion wedi ei nodi. Bu i'r achwynydd dderbyn copi o'r adroddiad yn dilyn canlyniad yr Ymchwiliad.	Dim gwersi wedi ei nodi gan yr Ymchwilydd Annibynnol.	Dim sail i'r gwyn
GC15576-24	Roedd yr achwynydd yn anhapus fod y Gweithiwr Cymdeithasol wedi cynnwys cronoleg o fewn adroddiad i Gynhadledd Achos. Teimlai'r achwynydd ei bod wedi dod yn ei blaen ac felly roedd yn annheg cynnwys gwybodaeth hanesyddol o fewn yr adroddiad.	Cam 2	Tîm Plant Dwyfor a Meirionnydd	Yn dilyn ymchwiliad, bu i'r Ymchwilydd Annibynnol ddod i ganlyniad nad oedd sail i'r gwyn. Roedd o'r farn fod yr Adran wedi dilyn y trefniadau cywir oedd wedi eu hamlinellu yng Ngweithdrefnau Diogelu Cymru a'i bod yn briodol i gynnwys y gronoleg o fewn yr adroddiad.	Dim gwersi wedi ei nodi gan yr Ymchwilydd Annibynnol.	Dim sail i'r gwyn



	<p>Bu i ni ddarparu copi o'r canllawiau amddiffyn plant i'r achwynydd, ynddo mae yn esbonio'r angen am Gronoleg mewn asesiad o'r fath. Serch hynny, nid oedd yr achwynydd yn derbyn hyn ac yn gofyn i ni uchafu'r mater yn syth i Gam 2 o'r canllawiau cwynion gwasanaethau cymdeithasol yn unol â'i hawliau.</p>			<p>Bu i'r Adran dderbyn yr adroddiad yn llawn, gyda chopi wedi ei rannu gyda'r achwynydd.</p>		
--	---	--	--	---	--	--

**ATODIAD 1(b) – ENGHREIFFTIAU O GWYNIION A SYLWADAU ADRAN OEDOLION, IECHYD A LLESIANT YN YSTOD 2023/24**

<b>Cyfeirnod</b>	<b>Disgrifiad byr</b>	<b>Cam</b>	<b>Tîm</b>	<b>Ymateb</b>	<b>Gwersi i'w dysgu</b>	<b>Sail i'r gŵyn?</b>
GC/13855-23	Perthynas yn pryderu am y berthynas rhwng y defnyddiwr gwasanaeth a'i Gweithiwr Cefnogol o'r Tim Anabledd Dysgu	Cam 1	Gwasanaeth Oedolion (Tim Anabledd Dysgu)	Pryderon wedi cael eu pasio ymlaen i'r tîm perthnasol. Y mater wedi cael ei ddatrys trwy gynnal trafodaeth rhwng pawb er mwyn gallu penderfynu ar ddatrysiad.	Dim gwers wedi ei adnabod.	Cadarnhau bod sail i'r cwyn
GC/13898-23	Perthynas defnyddiwr Gwasanaeth yn mynegi pryderon am ddiffyg oriau gofal cartref sydd ar gael yn ardal Llyn er mwyn cynyddu'r nifer o oriau a ddarparwyd.	Cam 1	Gwasanaeth Oedolion	Ymddiheuriad ac esboniad llawn wedi ei ddarparu. Addewid wedi ei roi i fonitro'r sefyllfa yn agos ac i ddatrys y mater cyn gynted â phosib.	Dim gwers newydd wedi adnabod	Cadarnhau bod sail i'r cwyn
GC/14235-23	Perthynas defnyddiwr gwasanaeth yn mynegi pryder fod bws mini'r Cyngor ddim yn gallu aros tu allan i'w gartref bellach i'w gasglu i fynychu gofal dydd gan fod y ffordd yn rhy gul. Yn gofyn i'r Cyngor dalu am dacsio iddo yn ei le.	Cam 1	Gwasanaeth Oedolion	Datrysiad boddhaol wedi ei gytuno ar ol trafodaethau rhwng yr Adran a'r teulu.	Dim gwers wedi ei adnabod.	Cadarnhau bod sail i'r cwyn
GC/14315-23	Perthynas defnyddiwr gwasanaeth yn mynegi pryderon fod ei mam wedi cael ei hanfon adref o ofal ysbaidd mewn dillad nad oedd yn eiddo iddi a ddim yn gwisgo padiau ymataledd.	Cam 1	Darparu Mewnol (Gofal Preswyl a Dydd)	Ymchwiliad llawn wedi ei gynnal gan Reolwr y Cartref ac ymddiheuriad llawn wedi ei ddarparu.	Dim gwers newydd wedi ei adnabod	Cadarnhau bod sail i'r cwyn

GC/14765-23	Perthynas i ddefnyddiwr gwasanaeth yn pryderu fod ganddi ddyled yn casglu gan nad oedd yr Adran wedi anfon anfonebau am ei chyfraniad tuag at costau ei gofal am beth amser.	Cam 1	Uned Incwm a Lles (Busnes)	Ymddiheuriad llawn wedi ei ddarparu, gydag ymrwymiad i sicrhau fod anfonebau yn cael eu hanfon yn amserol o hyn ymlaen.	Dim gwerau newydd wedi ei adnabod	Cadarnhau bod sail i'r cwyn
GC/15155-23	Perthynas defnyddiwr gwasanaeth gofal cartref yn mynegi pryderon am ansawdd y gofal gan ddwy aelod o staff gofal cartref.	Cam 1	Darparu Mewnol (Gofal Cartref)	Ymchwiliad llawn wedi ei gynnal, ac ymateb/ymddiheuriad cynhwysfawr wedi ei ddarparu o ganlyniad.	Dim gwerau newydd wedi ei adnabod	Dim sail i'r cwyn
GC/15435-24	Defnyddiwr gwasanaeth yn mynegi pryderon am gyn gallu derbyn asesiad o'i anghenion gofal cartref. Yn gofyn am asesiad cyn gynted â phosib	Cam 1	Gwasanaeth Oedolion (Tim Adnoddau Cymunedol)	Ymateb ac ymddiheuriad llawn wedi ei ddarparu am yr oedi. Wedi ymrwymo i ddarparu asesiad cyn gynted â phosib	Dim gwerau newydd wedi ei adnabod	Cadarnhau bod sail i'r cwyn
GC/15645-24	Perthynas defnyddiwr gwasanaeth yn mynegi pryder am ddiffygion cyfathrebu gan staff cartref preswyl. Y teulu yn anfodlon nad oedd y staff wedi gadael iddynt wybod fod eu perthynas wedi codymu ac eisiau sicrwydd na fydd hyn yn digwydd eto	Cam 1	Darparu Mewnol (Preswyl a Dydd)	Ymddiheuriad wedi ei ddarparu yn dilyn ymchwiliad llawn i'r honiadau a gyflwynwyd.	Pwysigrwydd cyfathrebu effeithiol gyda teuluoedd yn dilyn digwyddiadau tebyg	Cadarnhau fod sail i'r cwyn

ENGHREIFFTIAU O GWYNION CAM 2 YN YSTOD 2023/24						
GC/09696-21	Perthynas defnyddiwr gwasanaeth yn mynegi pryderon am ansawdd gofal cartref gan gwmni allanol, oedi cyn cynnal adolygiad o'r pecyn gofal a'r oedi hir cyn darparu ymateb i'w chwyn gwreiddiol.	Cam 2	Gwasanaeth Oedolion  Tim Diogelu a Sicrwydd Ansawdd (Gofal Cwsmer)	Ymchwiliad llawn wedi ei gynnal o dan Gam 2 y Trefn Gwynion.	Yr ymchwiliad wedi adnabod yr angen i fonitro gwaith cwmnïau gofal allanol yn agosach, adolygu pecynnau gofal cartref yn amserol, ac i sicrhau fod pob chwyn yn cael sylw o fewn yr amserlen statudol. Cynllun gweithredu wedi cael ei ddrafftio ac wedi ei gwblhau.	Cytunwyd fod sail i'r chwyn. Argymhellion yr Ymchwilydd Annibynnol wedi eu crynhoi mewn cynllun gweithredu
GC/13616-24	Perthynas defnyddiwr gwasanaeth yn mynegi pryder am drefniadau rheoli heintiau mewn cartref preswyl y Cyngor. Yn gwneud honiadau fod y defnyddiwr gwasanaeth wedi dioddef oherwydd ei fod wedi cael eu cadw ar wahân i breswylwyr eraill oherwydd haint peryglus.	Cam 2	Darparu Mewnol (Preswyl a Dydd)	Ymchwiliad llawn wedi ei gynnal o dan Gam 2 y Trefn Gwynion.	Ymchwiliad wedi adnabod yr angen i wella cyfathrebu rhwng staff y cartref a theuluoedd. Dim modd profi fod y defnyddiwr gwasanaeth wedi cael cam. Adroddiad llawn wedi ei ddarparu	Dim sail i'r chwyn ond yr ymchwiliad wedi adnabod rhai manau i wella

**ATODIAD 2 - Enghreifftiau o Gwynion Corfforaethol - 2023/2024 – ADRAN OEDOLION, IECHYD A LLESIANT**

<b>Cyf.</b>	<b>Disgrifiad byr</b>	<b>Categori</b>	<b>Cam</b>	<b>Uned / Tîm</b>	<b>Deilliannau</b>
GC/14979-23	Aelod o staff y Bwrdd Iechyd yn mynegi pryderon am broblemau cyfathrebu rhwng staff Gwasanaeth Oedolion a'r Bwrdd Iechyd.	Corfforaethol	Cwyn ffurfiol	Gwasanaeth Oedolion	Ymateb llawn wedi ei ddarparu a'r mater wedi cael ei ddatrys
GC/15575-24	Aelod o'r cyhoedd yn mynegi pryderon am rai agweddau o ymddygiad staff gofal cartref y Cyngor. Cwyn wedi ei weithredu o dan y drefn Corfforaethol gan nad oedd yw'r Adran yn darparu gwasanaeth yn uniongyrchol i'r achwynydd	Corfforaethol	Cwyn ffurfiol	Darparu Mewnol (Gofal Cartref)	Ymchwiliad llawn o'r honiadau wedi ei gynnal. Dim tystiolaeth i gyfiawnhau yr honiadau a gyflwynwyd. Ymateb llawn wedi ei ddarparu

**ATODIAD 3 - DIOLCHIADAU A CHANMOLIAETH - ENGHREIFFTIAU O 2023/2024**

<p>“Dwi wedi mwynhau Nurturing Links parenting a dwi yn teimlo bod fi wedi elwa wrth ddysgu llawer o dechnegau newydd i fedru delio efo sefyllfaoedd ac wedi gweld gwahaniaeth mawr adra, mae'r gefnogaeth dwi wedi derbyn gan Maria wedi bod yn ardderchog, doedd dimbud oni yn ofyn yn ormod iddi. Os oedd yn phonecall neu visit heb ei drefnu. Diolch.”</p>	<p>Diolch</p>	<p>Tîm Trobwynt</p>
<p>“This case was initially allocated to the Team Manager, Heidi Rylance and then re-allocated to Ceri Aspden co working with Olivia Chick. There was excellent communication throughout my involvement, which was important as one of the parents was particularly skilled at playing agencies off one another. I felt this Local Authority worked tirelessly and robustly with the parents. The Local Authority recognised the strong sibling bond and the balance of harm as removal would have also caused emotional harm. They gave parents every opportunity to change. Very grateful if this can be cascaded to the key social workers involved as recognition of their work in this case acknowledged by the appointed Guardian Fiona Bevan.”</p>	<p>Diolch</p>	<p>Tîm Plant Meirionnydd</p>
<p>“Diolch o galon am fod mor annwyl â hawdd siarad gyda rwyf yn gwerthfawrogi yn fawr. Mi wnaf yn sicr gymryd eich cynnig i fynychu'r cwrs understanding the teenage brain. Llauer o ddiolch”</p>	<p>Diolch</p>	<p>Tîm o Amgylch y Teulu</p>
<p>“I Staff Hafan y Sêr, Diolch am bob dim ydach wedi gwneud i XXXX a ni. Mae o wedi bod hefo chi ers 6 blynedd ac mae o wedi mwynhau bob tro. Mae o am fethu chi a dani am fethu chi hefyd ydach chi wedi bod yn fantastic. Neith gymryd amser i XXXX i arfer i XXXX bydd Hafan y Sêr yn lle spisial iddo fo. Mae'n amser trist ond dwi'n siŵr neith XXXX cael arfer i'r sefyllfa newydd. Diolch eto”</p>	<p>Diolch</p>	<p>Uned Egwyl Fer, Hafan y Sêr</p>
<p>“Hello Gwenan, My name is XXXX, I just want to pass on a huge appreciation to your project and how it really helped me and my family when we needed it the most. Maria has been a breath of fresh air and a very warm, efficient and brilliant worker of this project. She is so amazing that I didn't want her to leave us. She has really made a mark on me and she is so part of my journey. A lot has happened to me over the course of 8 months which I am very sure Maria would have filled you in on it. She's with me every step of the way. Days of medical appointments, filling forms, emotional support and guidance, encouraging me on my goals, helping me to</p>	<p>Diolch</p>	<p><u>Tîm Trobwynt</u></p>

<p>look for what's out there as in job wise which I never thought in a million years I will achieve because of my caring role. I have met few amazing people through her because of her drive and determination. Holding my hands on my worst days taping my family back together giving me courage to connect with the community. Giving us food when we ran out she made it so easy to open up to her. She went over and beyond for me and my family. She even wanted to take on the case of my son regarding school but because she wasn't allowed to do so she decided to join in school meetings instead for support.</p> <p>I really want to go on and on but I hope all these heart felt words do tell you how amazing and incredible work this project has offered me and the family and I hope this project gets an excellent recognition for what it stands for. We will miss Maria and her laughs and the smiles that brightens up any cloud. Thank you so much for your Help! We are lucky to find you and the project. Many thanks, XXXXX."</p>		
<p>"Eleri was highly praised today by XXXX who thanked her for all the support she has provided XXXX, going "above and beyond" in supporting her through two placement moves and getting her to a place where she is engaging in her education. The praise is well deserved, and I am sure that without Eleri's involvement, we would be looking at a very different situation."</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>	Diolch	Tim Plant Arfon 2
<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>"I just wanted to say thank you for the help and support you've shown me over our time together. Without you, in what's been the lowest point in my life, I wouldn't be here and I realise life can be better. I feel hounored and privileged to have had you as my Support Worker but</p>	Diolch	Gwasanaeth Iechyd Meddwl (Oedolion)

<p>also sad that people need to be referred to the Mental Health Service to be able to work with such an amazing person. Diolch am pob dim” [Tim Iechyd Meddwl]</p>		
<p>“Years ago when X got his PDA diagnosis we were told that the people who worked with him would need to be charismatic and confident. To our great joy, you all turned out to be not only that but also fun, compassionate, imaginative, thoughtful, cheerful, wonderful people. Because of this he not only listened to you but was happy to spend his days with you and I believe that he thought of you all as his friends. Not just anyone could do what you do. You are very special people and we are privileged to have had you in our lives.” [Tim Anableddau Dysgu]</p>	<p>Diolch</p>	<p>Gwasanaeth Anabledd Dysgu (Oedolion)</p>
<p>“Fysa Mam ddim wedi cael gofal a chariad gwell gan unrhyw le. Doedd dim lle gwell na Bryn Blodau. Does gen i ddim byd ond diolch mawr i chi oll am eich caredigrwydd am yr holl amser a bu Mam efo chi. Diolch am bopeth xx”</p>	<p>Diolch</p>	<p>Darparu Mewnol (Gofal Preswyl a Dydd)</p>
<p>“Hoffwn gysylltu i ganmol y gofal a’r gefnogaeth gafodd Nain y gŵr gan Ofalwyr Cymunedol dalgylch Botwnnog. Roedd hi wedi bod yn derbyn gofal yn ei chartref ers rhai blynnyddoedd bellach. Yn anffodus, derbyniodd ddiagnosis terfynol ym Mis Hydref yn dilyn cancr yn ymledu. Ei dymuniad oedd bod adref yn y diwedd a gyda ni fel teulu’n aros gyda hi a’r gofalwyr yn cynorthwyo, bu posib i ni wneud hynny. Wrth reswm, roedd hi’n gyfnod anodd a bu iddi ddirywio yn gyflym iawn. Yn anffodus, bu farw ddiwedd Mis Tachwedd.</p> <p>Rwy’n ffyddiog y byddai’r profiad wedi bod yn dra gwahanol heb gefnogaeth y gofalwyr ag Ann Owena Jones. Roeddent i gyd yn amlwg yn brofiadol ac yn hyderus yn eu gwaith. Roedd y gofal yn ofalus a charedig, wrth sicrhau cynnal urddas Nain hyd y diwedd. Roeddent yn siarad gyda hi drwy’r holl gamau gofal, hyd yn oed pan oedd hi’n ymddangos yn anymwybodol ac roedd hynny’n hynod o ffeind. Rydw i hefyd eisiau ategu iddyn nhw fod yn gefn o ddifri i mi. Roedd gen i wir ofn methu gofalu’n ddigonol amdani yn y diwedd, ac roedd cael y gofalwyr yno i gynorthwyo mewn ffordd ymarferol yn help mawr. Ond yn fwy pwysig ‘na hynny ar amser mor emosïynol a heriol, roedd pob un ohonynt mor barod i roi clust i wrando, cynnig cysur pan oeddwn i’n gofidio a cheisio gwneud yn siŵr mod i’n hymdopi. Mawr yw fy niolch iddynt am hynny!</p> <p>Roedd Ann yn enwedig yn help mawr wrth geisio cefnogaeth a chyfarpar gan wahanol wasanaethau’r GIG, a fu’n brofiad hynod rwystredig ar adegau.</p>	<p>Diolch</p>	<p>Darparu Mewnol (Gofal Cartref)</p>



<p>Felly, gyda hyn oll hoffwn ddiolch o galon i'r Tim gwych yma ac rydym yn awyddus i ddangos ein gwerthfawrogiad ymhellach drwy drefnu casgliad yn ei henw hi ar gyfer Gofalwyr Cymunedol dalgylch Botwnnog. Angladd fechan iawn gafwyd ond casglwyd dros £300. Hoffwn wneud trefniadau i'w drosglwyddo drosodd a gwneud cais iddo gael ei gadw o fewn y Tim yma os gwelwch yn dda.”</p>		
<p>“Ar ôl cyfnod hir iawn o salwch bu i fy nhad basio ffwrdd ar yr *** eleni. Rwyf yn awyddus iawn i gofnodi'n swyddogol ein bodlonrwydd fel teulu am y gofal arbennig ddarparwyd gan bawb fu ynghlwm i'w ofal.</p> <p>Yn gyntaf, hoffwn nodi ein diolchiadau i Ann Wyn Pritchard a Siân Ceri Le Bon a fu am ymweliadau gartref i weld fy nhad. Roedd eu gofal yn urddasol, trylwyr a pharchus pob amser a'i gwybodaeth arbenigol mor werthfawr i helpu cadw fy nhad gartref gyda'i deulu. Yn ail, diolch i Deian Llŷr Owain am wneud trefniadau prydlon i sicrhau bod pecyn gofal yn cael ei ddarparu i dad pan ddaeth adref o'r ysbyty ym mis Mawrth. Mi oedd Deian mewn cysylltiad cyson i adrodd ar gynnydd y trefniadau, a hynny'n cael ei werthfawrogi wrth i ni roi popeth mewn lle i gael dad allan o'r ysbyty.</p> <p>Yn ogystal, bu'r gofalwyr cartref nid yn unig yn gymorth ymarferol i fy nhad, ond hefyd gymorth emosiynol i mam a gweddill o'r teulu wrth i ni ofalu am dad yn ei fisoedd olaf. Nid yw'n bosib darganfod geiriau sy'n cyfleu ein diolch a gwerthfawrogiad i bob un ohonynt am eu gofal urddasol. Roedd yn bleser mwyaf ddod i 'nabod pobl mor arbennig, yn gwneud gwaith anodd a chaled iawn, gan ddangos caredigrwydd ac empathi i ni fel teulu mewn sefyllfa drist. Mae pob un ohonynt wedi mynd y filltir ychwanegol i wneud popeth o fewn eu gallu i'n cynorthwyo i ofalu am fy nhad. Fel teulu, ni allwn ganmol digon y gofal arbennig bu i fy nhad dderbyn gan yr unigolion anhygoel yma. Heb yr holl gymorth, ni fyddai wedi bod yn bosib i ni fel teulu ofalu am fy nhad yn ei gartref ei hun, yn unol â'i ddymuniad olaf. Yn olaf, roedd y gwasanaeth eistedd a ddarparwyd gan gwmni Eryri Cydweithredol y amhrisiadwy i roi seibiant i mam gael amser iddi hi ei hun. Diolch yn arbennig i Gwenda a Nia am eu caredigrwydd a gwasanaeth cyfeillgar a phroffesiynol.</p> <p>Hyderaf y bydd modd rhannu'r neges yma gyda phawb a fu ynghlwm i ofal fy nhad, gan basio ein diolchiadau diffuant a chofion gorau iddynt.”</p>	<p>Diolch</p>	<p>Darparu Mewnol (Gofal Cartref)</p> <p>Gwasanaeth Oedolion (Tim Adnoddau Cymunedol)</p>
<p>“Ysgrifennaf i ddatgan ein diolch fel teulu yn ddiffuant iawn am y gwasanaeth a'r gefnogaeth gwerth chweil gafodd mam dros gyfnod o flynyddoedd gan y Gwasanaethau Cefnogol.</p>	<p>Diolch</p>	<p>Darparu Mewnol (Gofal Cartref)</p>

Tra'n dyst i'r dycnwch a thynerwch y gofal ac ymroddiad di flino'r gofalwyr i gefnogi a gofalu am mam roeddem fel teulu yn dweud yn aml iawn y byddai wedi bod yn amhosib cael gwell gwasanaeth yn unlle.

Er bod 'na chyfnodau heriol ar brydiau roeddem ni'n gwerthfawrogi'ch cefnogaeth ac ymroddiad chi'ch dau i ddarparu'r gwasanaeth allweddol yma. Rhwng pob un ohonoch rydych yn cynnig gwasanaeth 5 seren ac mi fyddwn fel teulu yn fythol ddiolchgar am yr holl garedigrwydd. Trwy'r cyfnod clo, trwy bob tywydd a sawl her roedd penderfyniad ag ymroddiad y gweithwyr cefnogol i ofalu am mam yn anhygoel. Fedrwn ni ddim diolch digon i'r tîm triw a gwych yma sef Carys Jones, Carys Richards, Linda Roberts a Nichola Jane Roberts. Roedd bob un ohonynt yn mynd y filltir ychwanegol bob tro.

Er i'r gwasanaeth iechyd rannu na fuasai modd cefnogi mam yn ei chartref oherwydd natur cymhleth ei anghenion, fe lwyddodd y Gwasanaethau Cefnogol i'n cefnogi ni fel teulu i barchu dymuniad mam i gael aros adra. Ni fuasai wedi bod yn bosib i mam barhau yn ei chartref heb y gwasanaeth allweddol yma. Mae ein gwerthfawrogiad yn fawr iawn."



Adran Oedolion, Iechyd a Llesiant

# GWRANDO, YMATEB, GWELLA!



Mae eich sylwadau'n bwysig i ni, gan ei fod yn ein helpu i wella ein Gwasanaethau.



Mae croeso i chi anfon:

- canmoliaeth
- sylwadau positif
- sylwadau negyddol
- cwyn ffurfiol



Os oes gennych gwyn, fe wnawn:

- gasglu gwybodaeth yn llawn
- gwneud trefniadau i drafod y gwyn ac ymateb yn effeithiol
- adnabod ffyrdd o wella i'r dyfodol



**CYSYLLTU Â'R SWYDDOG  
GOFAL CWSMER**



**01286 679549**



**gcgc@gwynedd.llyw.cymru**



**www.gwynedd.llyw.cymu**

**Gofynnwch am ein llyfryn 'Gwranddo, Ymateb, Gwella'**



Adults, Health and Wellbeing Department

# LISTENING, RESPONDING, IMPROVING



Your comments are important to us, as they help us improve our Services.



You are welcome to send us:

- praise
- positive comments
- negative comments
- a formal complaint



If you have a complaint, we will:

- collect information fully
- make arrangements to discuss and respond effectively to your complaint
- identify ways to improve for the future



**CONTACT THE CUSTOMER  
CARE OFFICER**



**01286 679549**



**gcbc@gwynedd.llyw.cymru**



**www.gwynedd.llyw.cymu**

**Ask for the 'Listening, Responding, Improving' booklet**