

ATODIAD 1 – ENGHREIFFTIAU O GWYNION A SYLWADAU YN YSTOD 2015/16

Cyf	Disgrifiad byr	Categori	Cam	Uned / Tîm	Deilliannau
Adran Plant a Chefnogi Teuluoedd					
GC/2975-15	Rhiant eisiau cwyno am nad oedd y Gwasanaeth wedi cysylltu â hi fel addawyd. Hefyd eisiau achwyn nad oedd yn mynd i dderbyn gwasanaeth am nad oedd ei mab yn bodloni'r meini prawf.	Darpariaeth Gwasanaeth Perfformiad Staff	Cwyn Cam 1	Gwasanaeth Derwen	Cynhaliwyd cyfarfod rhwng y Gwasanaeth, y Bwrdd Iechyd, a'r achwynydd i drafod yr holl faterion. Olynwyd hyn gan lythyr i gadarnhau'r hyn a drafodwyd ac mae'r Rheolwr Gwasanaeth yn cadw llygad ar y sefyllfa. Y gŵyn wedi ei chau. Barn y Tîm Rheoli yw bod gan rieni yn aml farn gref o ran hawl i wasanaeth ac felly bod ganddynt ddisgwyliadau mawr. Mae'n ddealladwy eu bod efallai eisiau cwyno pan nad yw eu disgwyliad yn cael ei fodloni.
GC/2587-15	Rhiant eisiau gwneud cwyn swyddogol ynglŷn ag ymddygiad ac agwedd y Gweithiwr Cymdeithasol. Teimlo bod y Gweithiwr Cymdeithasol yn codi ei llais yn ddianghenraid.	Perfformiad Staff	Cwyn Cam 1	Tîm Plant	Ceisiodd yr Arweinydd Tîm gysylltu â'r rhiant ar sawl achlysur i geisio trafod ei chŵyn. Yn anffodus, nid oedd wedi llwyddo i gysylltu â hi dros y ffôn; felly anfonodd yr Uwch Reolwr lythyr yn llwyr egluro'r sefyllfa. Mae'r Rheolwr Tîm wedi mynd ar ôl hyn ac yn deall fod y rhiant yn gweithio'n dda gyda'r Gweithiwr Cymdeithasol erbyn hyn. Barn y Tîm Rheoli yw ei bod yn medru bod yn anodd ymateb i'r mathau hyn o gwynion am fod gwahaniaeth rhwng yr hyn y mae'r rhiant yn credu sydd wedi digwydd ac adroddiadau'r gweithiwr cymdeithasol.
GC/2640-15	Tad wedi cysylltu i wneud cwyn yn erbyn Gweithiwr Cymdeithasol. Ddim yn teimlo ei fod ef yn cael yr holl wybodaeth a bod y fam yn derbyn yr holl wybodaeth. Hefyd yn teimlo nad yw'r Gweithiwr Cymdeithasol yn gweld pethau o'i safbwynt o ac yn teimlo bod ei blant yn dioddef o'r herwydd.	Perfformiad Staff	Cwyn Cam 1	Tîm Derbyn	Cysylltodd y Rheolwr Tîm â'r tad ar y ffôn, gwrandawodd ar ei bryderon a chafwyd trafodaeth hir. Deallodd y tad fod y Gwasanaeth yn ystyried ei safbwynt o ac roedd yn fodlon ar ôl cael y sgwrs. Nid oedd yn dymuno mynd â'i gŵyn ymhellach. Anfonodd y Gwasanaeth lythyr ato'n cadarnhau'r drafodaeth ar y ffôn er mwyn cau'r gŵyn. Gallai'r Tîm Rheoli weld bod y gŵyn hon yn pwysleisio'r pwysigrwydd o rannu gwybodaeth gyda'r ddau riant a'r anawsterau a'r heriau sy'n wynebu gweithwyr cymdeithasol wrth reoli rhieni pan fônt wedi gwahanu a'r modd y mae hyn yn effeithio eu plant.
GC/3027-15	Rhiant eisiau gwneud cwyn swyddogol yn erbyn Gweithiwr Cymdeithasol. Ddim yn teimlo fod y Gweithiwr Cymdeithasol yn gwneud ei gwaith; teimlo bod ei	Perfformiad Staff	Cam 1	Tîm 16+	Trafododd y Gweithiwr Cymdeithasol y mater gyda'r teulu. Eglurodd ei bod yn drwm ei chlyw mewn un glust, canlyniad hyn yw ei bod yn codi ei llais ar brydiau heb sylweddoli. Roedd y teulu'n fodlon yn dilyn yr eglurhad hwn ac fe ddatryswyd y gŵyn. Gallai'r Tîm Rheoli weld fod cyfathrebu'n elfen annatod o'r gwaith.

ATODIAD 1 – ENGHREIFFTIAU O GWYNION A SYLWADAU YN YSTOD 2015/16

	llais yn ymosodol iawn a'i bod yn codi ei llais.				Yn arbennig mewn achosion cymhleth ble mae unigolion yn bryderus ac yn anghytuno, o bosib, gyda'r ymyriadau.
GC/2917-15	Gwnaed y gŵyn hon trwy eiriolwr; unigolyn ifanc ar fin geni babi oedd yr achwynydd. Roedd eisiau cwyno ynglŷn â chynhadledd achos diweddar; nid oedd y Gweithiwr Cymdeithasol wedi rhoi gwybod iddi am ddyddiad ac amser y gynhadledd mewn da bryd. Hefyd, dim ond awr cyn y cyfarfod oedd yr adroddiad ar gael i'w ddarllen.	Perfformiad Staff Darpariaeth Gwasanaeth	Cwyn Cam 1	Tîm Plant	<p>Gan fod yr achwynydd yn dynesu at ddiwedd ei beichiogrwydd, dywedodd y Rheolwr Tîm y byddai'n ymweld â hi unwaith oedd y babi wedi ei eni i drafod ei chwyn. Sgwrsiodd y Rheolwr Tîm â'r achwynydd a chanfod ei bod yn fodlon ac nad oedd eisiau mynd ati gyda'i chŵyn o gwbl.</p> <p>Anfonodd y Rheolwr Tîm llythyr at yr achwynydd trwy'r gwasanaeth eirioli yn cadarnhau y byddem yn cau'r gŵyn ond, gan nodi, pe byddai'n dymuno ail-agor ei chŵyn yn y dyfodol y byddai'r Rheolwr Tîm yn fwy na bodlon ymweld â hi i drafod y materion gyda hi'n uniongyrchol.</p> <p>Gallai'r Tîm Rheoli weld pwysigrwydd sicrhau bod gweithwyr cymdeithasol yn gyfarwydd â'r AWCPP (Gweithdrefnau Amddiffyn Plant Cymru Gyfan) o ran cynadledda achos, disgwyliadau ac amserlenni a bod yn ymwybodol o ardrawiad penderfyniadau ar unigolion.</p>
GC/2741-15	Person Ifanc eisiau gwneud cŵyn. Teimlai fod celwyddau'n cael ei ddweud wrtho o hyd o ran pa mor hir fyddai'n rhaid iddo aros cyn symud lleoliad. Roedd am i'r Gweithwyr Cymdeithasol ddweud y gwir wrtho o'r cychwyn.	Perfformiad Staff	Cam 1	Tîm Plant	<p>Anfonwyd llythyr ar ei union i'r person ifanc gan yr Uwch Reolwr Gweithredol yn egluro'r sefyllfa'n llwyr iddo. Yn y llythyr, nodwyd fod croeso iddo gysylltu â'i Weithiwr Cymdeithasol unrhyw bryd os oedd cwestiynau ganddo.</p> <p>Gallai'r Tîm Rheoli weld budd sicrhau bod y Plant a Phobl Ifanc yn teimlo fod llwybr iddynt i fynegi eu pryderon a sicrhau bod y Plant a Phobl Ifanc yn rhan weithredol o bob agwedd o gynllunio eu gofal, a'u bod, ar yr un pryd, yn realistig ynglŷn â beth sy'n bosib.</p>
GC/2297-15	Gwnaeth y Person Ifanc mewn gofal gŵyn trwy ei eiriolwr. Roedd eisiau parhau i fyw yng Ngwynedd fel bod modd iddo annog cyswllt gyda'i deulu a'i gyfeillion yn yr ardal.	Darpariaeth Gwasanaeth	Cam 1	Tîm Plant	<p>Anfonwyd llythyr at y person ifanc trwy'r eiriolwr yn egluro'r sefyllfa gyfredol. Roedd yn sefyllfa anodd iawn ac roedd gan yr Adran ddyletswydd i wneud penderfyniad er pennaf les yr unigolyn. Roedd yr Adran yn mynd i drefnu i'r Rheolwr Tîm ymweld â'r unigolyn yn ei leoliad; fodd bynnag, cysylltodd yr eiriolwr â'r Adran yn datgan bod y person ifanc yn fodlon yn y lleoliad ac nad oedd yn dymuno cwyno ymhellach. Felly, caewyd y gŵyn.</p> <p>Teimlai'r Tîm Rheoli fod rôl y Swyddog Adolygu Annibynnol yn allweddol i sicrhau fod pawb yn gweithio tuag at yr un amcanion a</p>

ATODIAD 1 – ENGHREIFFTIAU O GWYNION A SYLWADAU YN YSTOD 2015/16

					gellid gweld hyn yn yr achos hwn.
Adran Oedolion, Iechyd a Llesiant					
GC/2531-15	Person Hŷn am fynegi ei farn nad oedd y gwasanaeth gofal yn y cartref yr oedd wedi ei dderbyn gan ein Darparwr Mewnol yn cyrraedd y safonau disgwylidig. O ganlyniad, gwnaed cais i ddiddymu'r ffioedd am y gwasanaeth.	Perfformiad Staff / Arianol	Cam 1	Darparwr Uned / Uned Incwm a Llesiant	Anfonwyd llythyr at yr achwynydd gan y Rheolwr Gwasanaeth yn egluro safbwynt yr Adran nad oedd y gwasanaeth a dderbyniodd islaw'r safonau a bod tâl yn ddyledus. Ymwelodd y Swyddog Gofal Cwsmer ac Uwch Weithiwr Cymdeithasol â'r achwynydd ar ei gais ef er mwyn trafod y mater ymhellach. Derbyniwyd tâl cyflawn yn dilyn yr eglurhad a roddwyd yn y cyfarfod.
GC/2734-15	Teulu Person Hŷn wedi gwneud cwyn am ddamwain honedig a ddigwyddodd yng nghartref y Person Hŷn pan oedd gofalwr y Darparwr Mewnol yn bresennol. O ganlyniad i'r digwyddiad, anfonwyd y Person Hŷn i'r ysbyty am gyfnod estynedig ac mae bellach yn byw mewn cartref nyrsio. Y teulu'n gofyn i'r Person Hŷn beidio â chyfrannu'n ariannol tuag at gostau ei ofal yn y cartref nyrsio am eu bod hwy o'r farn fod bai ar y Cyngor ac y byddai'n dal gartref petai'r digwyddiad heb ddigwydd.	Perfformiad Staff	Cam 1	Uned Ddarparu	Cafwyd ymchwiliad i'r mater gan Dîm Iechyd a Diogelwch y Cyngor ac maent hwy wedi casglu na ellir pennu union amgylchiadau'r digwyddiad. Felly, ni all y Cyngor dderbyn unrhyw gyfrifoldeb am y digwyddiad. Llythyr wedi ei anfon at yr achwynydd i egluro safbwynt y Cyngor.
GC/2939-15	Achwynodd teulu'r Defnyddiwr Gwasanaeth sy'n mynychu Gweithdy Manton yng Nghaernarfon, am y modd y dewisodd yr Adran gyfleu'r penderfyniad i gau'r adeilad presennol wrth y teuluoedd	Cyfathrebu	Cam 1	Tîm Anableddau Dysgu (Oedolion)	Llythyr wedi ei anfon gan Bennaeth y Gwasanaeth i egluro'r amgylchiadau a arweiniodd at ddod â defnydd yr adeilad Manton i ben ac i ymddiheuro am y modd y cafodd y penderfyniad ei gyfathrebu. Mae adolygiad pwysig, a gweithredu canlynol, am y modd y mae'r Adran yn cysylltu â rhanddeiliaid am newidiadau sylweddol yn

ATODIAD 1 – ENGHREIFFTIAU O GWYNION A SYLWADAU YN YSTOD 2015/16

	perthnasol.				narpariaeth y gwasanaeth ar droed ac yn mynd rhagddo ar hyn o bryd.
GC/2656-15	Person Hŷn o Dde Meirionnydd eisiau cwyno fod y cynnydd yn yr oriau o ddarpariaeth gofal yn y cartref heb eu gweithredu oherwydd diffyg slotiau amser o ganlyniad i brinder staff.	Darpariaeth Gwasanaeth	Cam 1	Tîm Pobl Hŷn / Comisiynu	Llythyr wedi ei anfon gan Uwch Reolwr Busnes i egluro fod darpariaeth gofal yn y cartref yn ardal ddaearyddol y Person Hŷn yn brin ac i sicrhau bod ei hachos hi wedi'i flaenoriaethu.
GC/2977-15	Aelod o'r teulu eisiau cwyno ar ran ei rhiant am asesiad anghenion a wnaeth y Swyddog Galluogi. O ganlyniad i'r asesiad, penderfynwyd nad oedd y rhiant yn cwrdd â'r meini prawf ar gyfer gosod lifft gadair a bod gwybodaeth anghywir wedi ei rhoi ynglŷn ag amodau cymhwysio Lwfans Gweini.	Mynediad at wasanaethau	Cam 1	Tîm Pobl Hŷn	Llythyr gan y Rheolwr Ardal i egluro sut daeth y Swyddog Galluogi i'r casgliad am yr anghenion cyfredol yn ei hasesiad. Hefyd, ymddiheurodd am y wybodaeth anghywir a roddwyd ynglŷn â'r amodau cymhwysio am Lwfans Gweini.
GC/2984-15	Cwynodd gofalwr teuluol ar ran Person Hŷn oedd wedi derbyn gofal ysbaid yn ddiweddar ym Mhlas Pengwaith. Canfu'r gofalwr pan ddychwelodd y Person Hŷn adref nad oedd ei holl feddyginiaeth wedi ei roi iddi pan oedd yn derbyn y gofal ysbaid.	Ansawdd y Gwasanaeth	Cam 1	Gwasanaethau Gofal Preswyl a Dydd (Oedolion)	Am fod y digwyddiad yn ymwneud â gweithdrefnau rhoi meddyginiaeth, cychwynwyd ymchwiliad POVA. Argymhellodd yr ymchwiliad bod y gweithdrefnau sy'n ymwneud â rhoi meddyginiaeth i breswylwyr parhaol a defnyddwyr gofal ysbaid yn cael eu hadolygu a'u cryfhau fel bod tebygolrwydd o ddigwyddiadau tebyg yn gostwng. Anfonwyd llythyr gan yr Uwch Weithiwr i ymddiheuro am y digwyddiad ac i egluro bod y gweithdrefnau meddyginiaeth wedi eu hadolygu a'u diwygio.