

TEITL	Adroddiad Blynyddol ar y Weithdrefn Cwynion, Ymholiadau a Diolchiadau'r Adran Plant a Chefnogi Teuluoedd ac Adran Oedolion, lechyd a Llesiant ar gyfer 2024-25
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	Sharron Williams Carter – Pennaeth Adran Plant Gweithredol Dros Dro Aled Gibbard – Pennaeth Adran Plant Adnoddau Dros Dro Mari Wynne Jones – Pennaeth Oedolion, lechyd a Llesiant
AELODAU CABINET	Cynghorydd Dilwyn Morgan Cynghorydd Menna Trenholme
DYDDIAD Y PWYLLGOR CRAFFU	25/09/2025

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, lechyd 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, 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

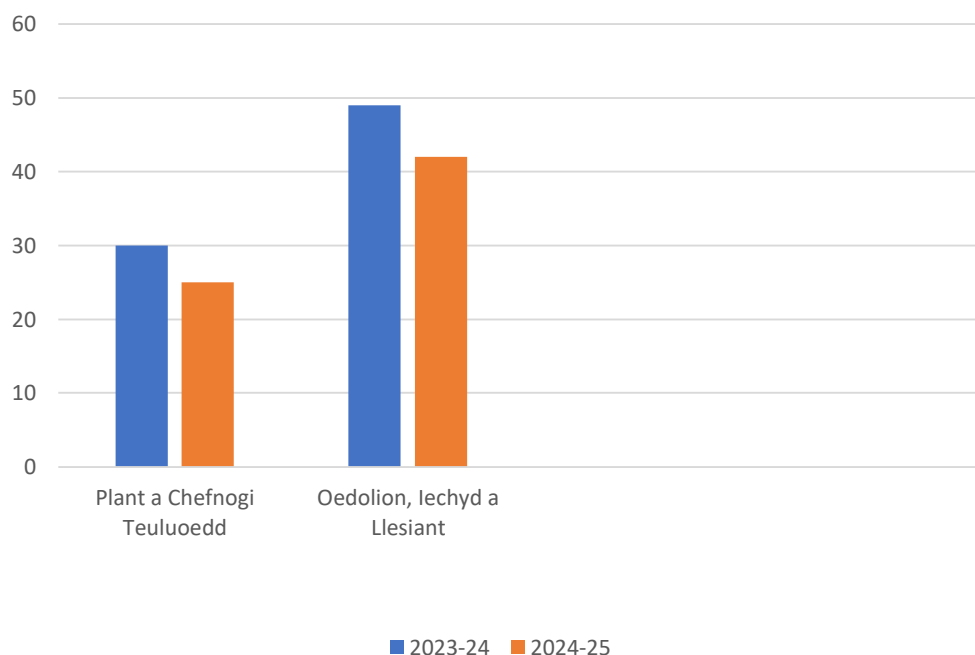
ymholiad neu gŵyn anffurfiol. Enghraifft arall o hyn fyddai llythyr gan Aelod Seneddol neu Gyngorydd lleol sy'n dymuno mynegi anfonlonrwydd neu sydd angen ateb i gwestiwn penodol.

- 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.

TABL 1(a) - Ymholiadau a Chwynion Anffurfiol a dderbyniwyd gan yr Adran Plant a Chefnogi Teuluoedd		
	2023/24	2024/25
Cyfreithwyr	2	1
Ymholiad Ombwdsmon	3	3
Aelodau lleol		1
Aelodau Seneddol neu Aelodau Cynulliad	5	13
Defnyddwyr Gwasanaeth	1	
Perthynas	15	6
Y Cyhoedd	1	4
Gofalwr Maeth	1	
Asiant Arall e.e. gwasanaeth eiriolwr	2	
Cyfanswm	30	28

TABL 1(b) - Ymholiadau a Chwynion Anffurfiol a dderbyniwyd gan yr Adran Oedolion, Iechyd a Llesiant		
	2023/24	2024/25
Cyfreithwyr	1	
Ymholiad Ombwdsmon		
Aelodau lleol	3	1
Aelodau Seneddol neu Aelodau Cynulliad	16	12
Defnyddwyr Gwasanaeth		1
Perthynas a/neu Ofalwr	14	13
Y Cyhoedd	10	9
Eiriolwr		1
Materion Mannau Parcio Anabl	2	
Asiantaeth arall	1	4
Siroedd Eraill	1	
Yr Heddlu		1
Comisiynydd Pobl Hyn		
Cwmnïau Darparu Gofal Allanol	1	
Staff Cyngor Gwynedd (Adran arall)		
Staff Bwrdd Iechyd		
Cyfanswm	49	42

Ymholiadau a Chwynion Anffurfiol - 2023/24 a 2024/25



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

5.1 Gwneir pob ymdrech i ddatrys y gŵyn fel bod yr achwynydd a'r Adran yn fodlon. Yn amlwg, datrasiad 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

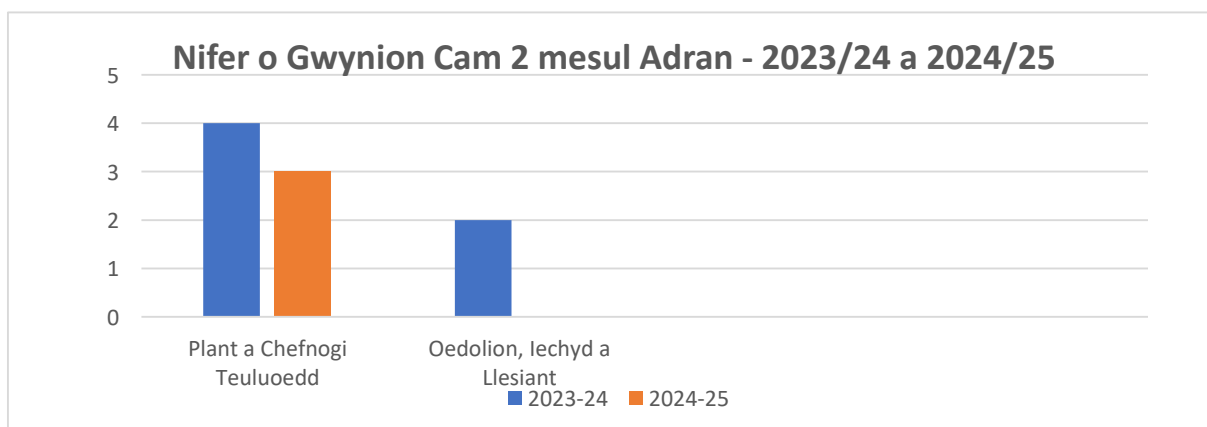
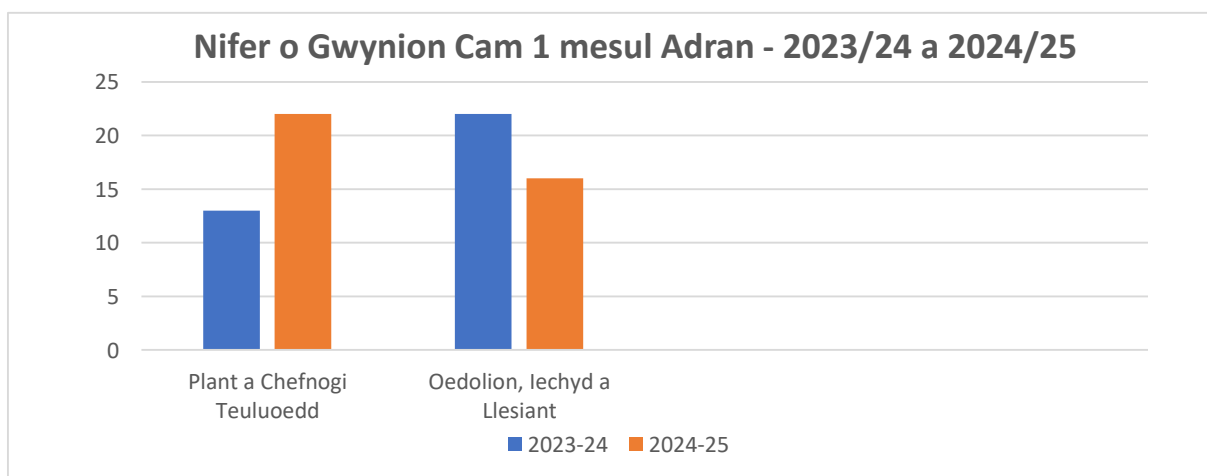
achwynydd fod hawl ganddynt i ailgyflwyno'r cwyn ar ôl i'r achos cyfredol ddod i ben os ydynt yn dymuno.

- 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 ddatrasiad. 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 01/04/24 a 31/03/25, gyda ffigyrau y blwyddyn canlynol wedi eu cynnwys er mwyn cymhariaeth. Gweler hefyd **Tabl 2(a) a Thabl 2(b) isod** am gymhariaeth o'r niferoedd o cwynion a dderbyniwyd gan y ddwy Adran rhwng Ebrill 2020 a Mawrth 2025.

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

TABL 2 Trefn Gwyno Statudol y Gwasanaethau Cymdeithasol		
ADRAN PLANT A THEULUOEDD	2023/24	2024/25
<i>Cam 1</i>	13	22
<i>Cam 2</i>	4	3
<i>Ombwdsmon</i>	0	0
Cyfanswm	17	25
ADRAN OEDOLION, IECHYD A LLESIANT	2023/24	2024/25
<i>Cam 1</i>	22	16
<i>Cam 2</i>	2	0
<i>Trefn Gwyno Corfforaethol</i>	2	7
<i>Ombwdsmon</i>	0	0
Cyfanswm	26	23

TABL 2(a) Trefn Gwyno Statudol y Gwasanaethau Cymdeithasol - Plant					
	2020/21	2021/22	2022/23	2023/24	2024/25
Cam 1	21	26	16	13	22
Cam 2	1	3	1	4	3
Ymchwiliad Ombwdsmon	0	0	0	0	0
Cyfanswm	22	29	17	17	25
TABL 2(b) Trefn Gwyno Statudol y Gwasanaethau Cymdeithasol - Oedolion					
	2020/21	2021/22	2022/23	2023/24	2024/25
Cam 1	15	29	22	22	16
Cam 2	0	1	1	2	0
Ymchwiliad Ombwdsmon	0	0	0	0	0
Cyfanswm	15	30	23	24	16



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 noll 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 2024/25, derbyniwyd yr Adran Plant a Theuluoedd tri cais i uchafu cwyn i Gam 2 o'r Drefn Gwynion Statudol Gwasanaethau Cymdeithasol. Ceir ddadansoddiad o'r tri Ymchwiliad Cam 2 yn **Atodiad 1(a)**.

Ni symudodd unrhyw gwyn i'r Adran Oedolion, lechyd a Llesiant ymlaen o Gam 1 i Gam 2 yn ystod 2024/25. 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 Ni dderbyniwyd unrhyw ymchwiliad newydd gan swyddfa'r Ombwdsman yn 2024/25 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 datrysiad y cwyn.

9.2 Llwyddodd yr Adran Oedolion, Iechyd a Llesiant i ymateb i 94% o gwynion Cam 1 o fewn yr amserlen yma yn ystod 2024/25. Llwyddodd yr Adran Plant a Chefnogi Teuluoedd i ymateb i 95% o gwynion o fewn yr un amserlen yn ystod 2024/25.

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 2024/25

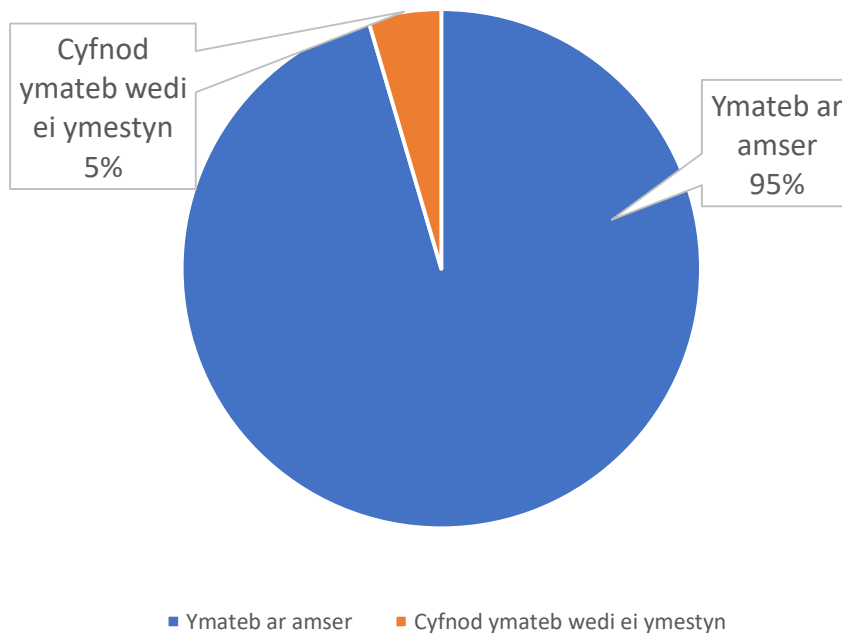
Cam 1 (cyfanswm – 13)

<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>
21	1	22	21	21	1	10

Cam 2 (cyfanswm – 2)

<i>Nifer a gydnabuwyd mewn 5 diwrnod</i>	<i>Nifer o ymatebion a dderbyniwyd mewn 25 diwrnod gwaith</i>	<i>Nifer wedi'u gohirio dan amgylchiadau eithriadol</i>	<i>Nifer a gyflawnwyd mewn 6 mis</i>
	1	2	2

**Perfformiad ymateb i Cwynion Cam 1 a Cham 2
Plant a Chefnogi Teuluoedd - 2024/25**



Trefn Gwyno Statudol y Gwasanaethau Cymdeithasol – Adran Oedolion, Iechyd a Llesiant - Perfformiad Ymateb 2024/25

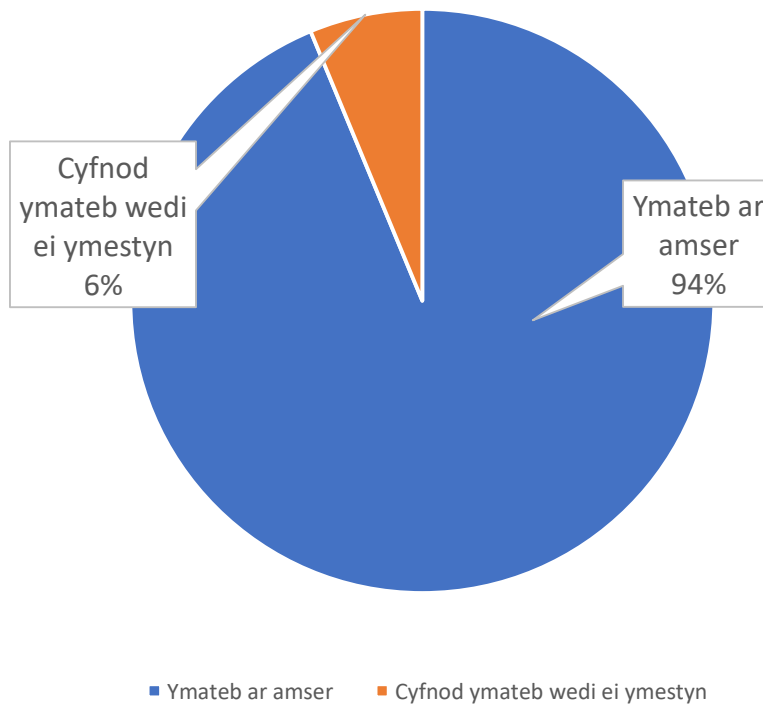
Cam 1 (cyfanswm – 16)

<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 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>
16	0	16	15	15	1	15

Cam 2 (cyfanswm – 0)

<i>Nifer a gydnabuwyd mewn 5 diwrnod</i>	<i>Nifer o ymatebion a dderbyniwyd mewn 25 diwrnod gwaith</i>	<i>Nifer wedi'u gohirio dan amgylchiadau eithriadol</i>	<i>Nifer a gyflawnwyd mewn 6 mis</i>
0		0	0

**Perfformiad ymateb i Cwynion Cam 1 a Cham 2
Oedolion, Iechyd a Llesiant - 2024/25**



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 saith cwyn 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 gynnal 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 ddosbarthu'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 Plant 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 2024/25, 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 mwyafrif yn 2024/25 ac sydd i weld yn parhau i mewn i 2025/26 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 polisïau 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 parhad yn y nifer is o gwynion/ymholiadau a dderbyniwyd ar y thema fwyaf amlwg a ddaeth i'n sylw yn ystod y dair blynedd 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 2024/25.

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 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 gydlynw'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 yn cynnwys staff o'r Adran Amgylchedd er mwyn asesu pob cais. Yn bresennol, mae'r Adran Oedolion yn ariannu 11 o fannau parcio bob blwyddyn sydd yn costio tua £4000 ym mhob achos. Mae'r galw am y cyfleuster yma wedi codi'n aruthrol yn ystod y misoedd diwethaf ac wedi golygu bod rhestr aros yn bodoli oherwydd y nifer fechan o fannau parcio anabl sydd ar gael bob blwyddyn. Mae adolygiad Ffordd Gwynedd o'r broses wedi cychwyn, ac rydym yn gobeithio derbyn y canlyniad yn fuan.

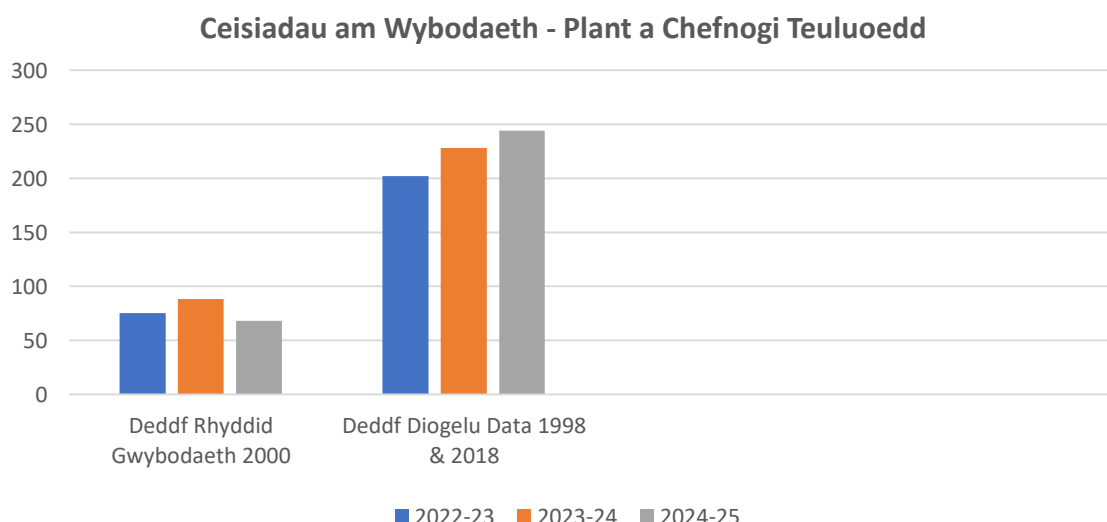
Mae'r Swyddog Gofal Cwsmer Oedolion yn gyfrifol am sicrhau fod y ffurflenni cais yn gyfredol a chywir, ac yn gyfrifol am dderbyn ymholiadau dros y ffon, trwy lythyr ac e-bost. Mae'r Swyddog Gofal Cwsmer yn gyfrifol am yr holl broses o gofnodi derbyn ceisiadau a'u canlyniadau, cydlynw'r cyfarfodydd Panel, a chyfathrebu canlyniadau ceisiadau trwy lythyr ar ôl bob cyfarfod.

- 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.

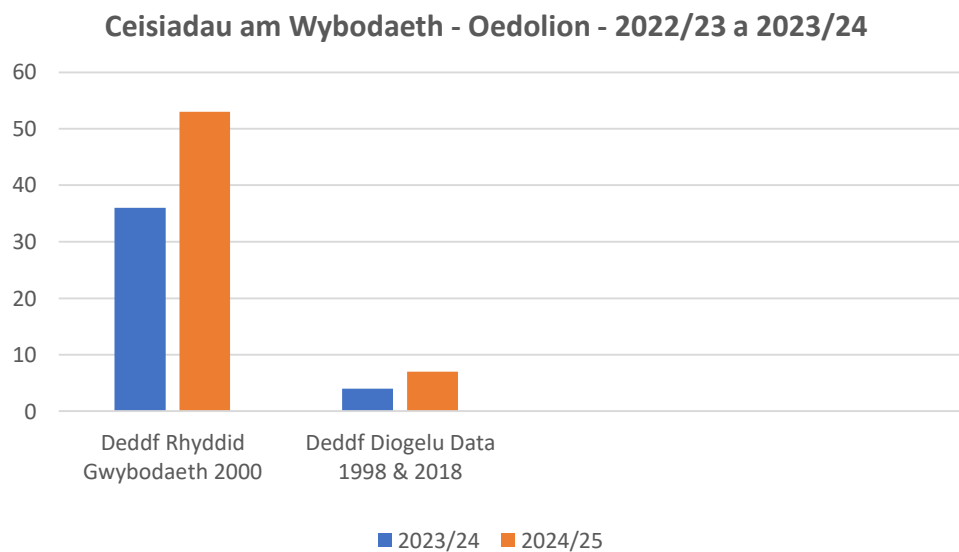
- 13.4 Mae penderfynu pa wybodaeth sy'n briodol i gael ei ryddhau yn waith sy'n gofyn am fedrusrwydd a gall fod yn her emosiynol ar brydiau. Mae'r Swyddogion sydd yn ymdrin â'r ceisiadau am wybodaeth yn treulio oriau maith ar rai o'r ceisiadau mwy cymhleth y mae'r Adrannau yn eu derbyn. Mae hyn yn golygu 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.

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

TABL 5(a) - Ceisiadau am wybodaeth - Plant a Chefnogi Teuluoedd			
	2022/23	2023/24	2024/25
Ceisiadau Deddf Rhyddid Gwybodaeth 2000	75	88	68
Ceisiadau Deddf Diogelu Data 1998 / Deddf Diogelu Data 2018	202	228	244
Cyfanswm	236	316	312



TABL 5(b) – Ceisiadau am wybodaeth - Oedolion, lechyd a Llesiant		
	2023/24	2024/25
Ceisiadau Deddf Rhyddid Gwybodaeth 2000	36	53
Ceisiadau Deddf Diogelu Data 1998 / Deddf Diogelu Data 2018	4	7
Cyfanswm	40	60



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 canmolïaethau 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 eisïau dangos eu gwerthfawrogiad i staff am ofalu mor ofalus am eu perthnasau.

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

NIFER Y DIOLCHIADAU YN YSTOD 2024-2025 – 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
51	54			1	106

NIFER Y DIOLCHIADAU YN YSTOD 2024-2025 – PLANT A CHEFNOGI TEULUOEDD	
CYFANSWM	
95	

15. Cynlluniau Gwaith ar gyfer 2025/26

- 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 Oedolion yn parhau i gadeirio Grŵp Swyddogion Gofal Cwsmer Gogledd Cymru (NWCOG) am y flwyddyn i ddod. Mae bwriad i gynnal 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 canmolïaethus 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 Yn unol â Chynllun Gwaith 2023/24, dechreuwyd y broses o godi ymwybyddiaeth bellach o'r broses cwynion a chanmolïaethau yn ystod y flwyddyn aeth heibio. Fel cam cyntaf, dyluniwyd poster newydd ar gyfer cartrefi preswyl y Cyngor er mwyn hyrwyddo sut y gall defnyddwyr gwasanaeth, neu eu teuluoedd, un ai codi cwyn ffurfiol neu fynegi canmolïaeth am y gwasanaeth. Mae bwriad yn ystod y flwyddyn yma i edrych ar y posibilrwydd o ehangu darpariaeth y poster i'w arddangos mewn llyfrgelloedd, meddygon teulu, ac adeiladau cyhoeddus eraill.

16. Ystadegau defnydd y Gymraeg a'r Saesneg wrth ymateb i gwynion ac ymholiadau

- 16.1 Mae'r Swyddogion Gofal Cwsmer yn ymateb i ymholiadau a chwynion yn yr iaith a ddymunir ei ddefnyddio gan yr ymholwr neu'r achwynnydd. Gweler y ffigyrau perthnasol ar y defnydd o'r ddwy iaith yn y tablau isod.

Iaith ddethol yr Achwynnydd i wneud ymholiad/cwyn yn ystod 2024/2025 – Adran Oedolion, Iechyd a Llesiant			
	Cymraeg	Saesneg	Cyfanswm
<i>Ymholiadau a Chwynion Anffurfiol</i>	20	22	42
<i>Cam 1</i>	7	9	16
<i>Cam 2</i>	0	0	0
<i>Corfforaethol</i>	3	4	7
<i>Ombwdsmon</i>	0	0	0

Iaith ddethol yr Achwynnydd i wneud ymholiad/cwyn yn ystod 2024/2025 – Adran Plant a Chefnogi Teuluoedd			
	Cymraeg	Saesneg	Cyfanswm
<i>Cam 1</i>	4	18	22
<i>Cam 2</i>	1	2	3
<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 YN YSTOD 2024/25

Cyfeirnod	Disgrifiad byr	Cam	Tîm	Ymateb	Gwersi i'w dysgu	Sail i'r gŵyn?
GC15745-24	Cwyn wedi ei dderbyn ynglŷn ag aelod staff o fewn y Tîm Tu Allan i Oriau. Bu iddynt deimlo nad oedd yr aelod staff yn eu cymryd o ddifri ac wedi bod yn anghwrtais ar y ffon.	Cam 1	Tîm Tu Allan i Oriau	Bu i'r Rheolwr Tîm gysylltu gyda'r unigolyn i drafod y gwyn. Esboniwyd iddynt fod y pryderon a godwyd wedi ei dderbyn yn llawn ac wedi ei basio ymlaen i'r Tîm Cyfeiriadau Plant yn unol â'r proses. Nid oedd y rhain yn bryderon a oedd angen sylw brys gan y Tîm Tu Allan i Oriau ar y pryd. Bu i'r Rheolwr Tîm ymddiheuro ar ran y Gwasanaeth eu bod yn teimlo nad oedd yr aelod staff yn eu cymryd o ddifri ac y bydd y mater yn cael ei drafod yn llawn. Bu i'r Rheolwr sicrhau fod y pryderon wedi ei nodi yn llawn ac wedi ei rannu gyda'r Tîm perthnasol. Bu i'r Rheolwr Tîm gadarnhau'r hyn a drafodwyd gyda'r achwynydd drwy lythyr.	Bu i'r Rheolwr drafod y mater gyda'r Swyddog er mwyn sicrhau cyfathrebu clir i'r dyfodol.	Roedd sail rannol gan i'r achwynydd fod o dan deimlad am y ffordd bu i'r swyddog ddelio a hwy. Serch hynny bu i'r Swyddog sicrhau fod y broses gywir wedi ei ddilyn yn unol â chanllawiau amddiffyn plant.
GC15766-24	Bu i ni dderbyn cwyn gan riant a oedd yn ymwneud a Thîm Plant Arfon a'r Swyddogion Adolygu Annibynnol. Bu i'r achwynydd nodi ei bod wedi teimlo yn anghyfforddus mewn cyfarfod adolygiad ac yn teimlo nad oedd y cyfarfod yn broffesiynol. Roedd yr achwynydd hefyd yn codi materion yn ymwneud a Chynllun Gofal ei phlentyn a materion cyswllt yn benodol.	Cam 1	Tîm Plant Arfon a'r Swyddog Adolygu Annibynnol	Fel ymateb bu i ni dderbyn sylwadau gan y ddau Wasanaeth, sef Tîm Plant a'r Swyddogion Adolygu Annibynnol er mwyn llunio ymateb llawn i'r achwynydd. Bu i'r Gwasanaeth ymddiheuro os nad yn gyfforddus yn ystod y cyfarfod ac nid dyma'r bwriad o gwbl. Roedd cynnig wedi ei wneud am adfocad a bu i ni ategu fod y cynnig hwn yn dal ar gael	Dim gwers i'w dysgu	Nid oedd sail i'r gwyn. Roedd y Gwasanaeth wedi cymryd camau i geisio cefnogi'r unigolyn drwy gynnig adfocad. Bu iddynt wrthod. Roedd penderfyniadau yr achos hwn yn rhai aml-asantiaethol.

				iddynt ar unrhyw bwynt i'w cefnogi. Bu i'r Gwasanaeth ddarparu esboniad llawn i bob pwynt o'r gwyn gan nodi fod cyfarfod aml-asiantaethol wedi ei drefnu er mwyn sicrhau eu bod yn deall yr adborth a oedd yn ymwneud a'r Cynllun Gofal.		
GC16005-24	Bu i riant gysylltu eisiau cyflwyno cwyn, roedd yn nodi nad oedd yn ymwybodol pwy oedd yn gweithio gyda'r achos ac nad oedd gweithiwr cymdeithasol mewn lle. Roedd hefyd yn ansicr beth oedd sefyllfa bresennol yr achos ac yn pryderu am ofal y plant gyda'i pherthynas.	Cam 1	Tîm Trothwy Gofal	Bu i ni ymateb wrth nodi fod Gweithiwr Cymdeithasol ac Myfyriwr Gwaith Cymdeithasol wedi ei adnabod i'r achos, ei fod wedi cwrdd a siarad gyda'r ddwy swyddog ar sawl achlysur ac felly ni ydym yn derbyn ei safbwynt nad oedd yn ymwybodol o pwy oedd yn gweithio gyda'r achos. Esboniwyd yn llawn beth oedd sefyllfa bresennol y plant, roedd yr achwynydd yn llawn ymwybodol gan iddo fod yn rhan lawn o'r broses Llys gyda chynrychiolaeth gyfreithiol llawn yn ystod y broses hon. O ran gofal y plant, maent yn cael eu gweld yn rheolaidd yn unol â'r gofynion statudol, does dim tystiolaeth o gamdriniaeth na phryder am eu gofal.	Dim gwers i'w dysgu.	O edrych drwy'r ffeil yn ystod ymchwiliad i'r gwyn roedd yn glir fod y Gwasanaeth wedi bod mewn cyswllt ar sawl achlysur gyda'r rhiant. Roedd y rhiant yn llawn ymwybodol o'r sefyllfa ac wedi ei gynrychioli yn llawn drwy'r broses.
GC16766-24	Bu i riant gysylltu eisiau cyflwyno cwyn ynglŷn a diffyg cyfathrebu, anghytuno gyda penderfyniad i gynnal ymchwiliad amddiffyn plant ac yn anghytuno gyda cynnwys adroddiad y Gweithiwr Cymdeithasol i'r Gynhadledd Achos.	Cam 1	Tîm Plant Arfon	Bu i ni ymateb yn llawn i'r achwynydd gan esbonio fod cyswllt rheolaidd wedi cymryd lle gyda hyn wedi ei gofnodi yn llawn ar y system electroneg. O ran ymateb i'r penderfyniad am ymchwiliad amddiffyn plant, bu i ni atgoffa'r achwynydd o'r rhesymau dros wneud hyn a'r pwysigrwydd o adnabod beth	Dim gwers i'w dysgu.	Roedd penderfyniad clir wedi ei wneud ynglŷn â'r angen i gymryd camau amddiffyn plant. Felly nid oedd sail i'r gwyn.

				oedd wedi digwydd. Bu i'r llythyr nodi ein bod yn deall fod ymyrraeth fel hyn yn amser anodd iawn iddynt fel teulu ac yn peri pryder ond roedd yn ofynnol yn yr achos hwn i sicrhau fod camau cywir yn eu cymryd yn unol â phrosesu amddiffyn plant.		
GC17157-25	Cwyn wedi ei dderbyn am ddarpariaeth Therapydd Galwedigaethol o fewn y Gwasanaeth Derwen. Roedd y gwyn yn ymwneud ac amserlenni ar gyfer gwneud addasiadau o fewn y tŷ.	Cam 1	Gwasanaeth Derwen	Bu i ni baratoi ymateb llawn i'r achwynydd gan nodi amserlen o'r hyn sydd wedi cymryd lle hyd yma a'r cynllun wrth symud ymlaen. Esboniwyd fod y mater nawr yn nwylo'r Bwrdd Dwr a'r Adran Gynllunio. Bu i'r Gwasanaeth addo cadw mewn cyswllt rheolaidd a diweddarau'r teulu gydag unrhyw ddatblygiad ar yr addasiadau. Bu i'r Gwasanaeth ymddiheuro i'r achwynydd am orfod cyflwyno cwyn a sicrhau fod pethau yn symud yn ei flaen.	Sicrhau cyfathrebu clir yn ystod proses addasiadau.	Roedd sail rannol i'r gwyn. Er bod camau clir wedi ei gymryd wrth symud y mater o addasiadau yn ei flaen, efallai nad oedd hyn yn hollol glir yn yr achos hwn i'r achwynydd.
ENGHREIFFTIAU O GWYNION CAM 2 YN YSTOD 2024/25						
GC14171-23	Bu i ni dderbyn cwyn gan riant, roedd y pwyntiau penodol isod gan yr Ymchwilydd Annibynnol yn ystod yr ymchwiliad Cam 2. - Dwy enghraifft benodol ble roedd y rhiant yn teimlo fod ymddygiad ymarferwyr penodol yn amhroffesiynol yn ystod ymweliad cartref ac yn ystod Cynhadledd Achos. - Nid oedd y rhiant yn cytuno gyda'r penderfyniad i'r achos fynd	Cam 2	Tîm Plant Dwyfor a Meirionnydd	Bu i'r achwynydd dderbyn ymchwiliad annibynnol i mewn i'r gwyn gydag Ymchwilydd Annibynnol a Pherson Annibynnol wedi eu hapwyntio. Bu iddynt gwrdd gyda'r achwynydd i roi cyfle iddynt adrodd eu cwyn wyneb yn wyneb. Fel rhan o'r ymchwiliad bu i'r Ymchwilydd dderbyn mynediad llawn i holl wybodaeth oddi ar y ffeil gwyn a ffeil gofal cymdeithasol i'w cynorthwyo gyda'r ymchwiliad. Bu iddynt gyfnewid aelodau staff perthnasol fel rhan o'r ymchwiliad hefyd cyn ysgrifennu adroddiad a dod i ganlyniad.	Er nad oedd argymhellion wedi ei nodi, maen pwysig nodi yn yr achos hwn fod newid wedi digwydd o ran prosesau rhannu adroddiadau cyn Cynhadledd Achos. Yn hanesyddol nid oedd yn arferol i adael copi o'r	Mae canlyniad yr adroddiad yn nodi nad oedd sail i'r gwyn.

	i Gynhadledd achos a'r diffyg paratoad ar ei gyfer. - Diffyg amser i ystyried adroddiad y Gweithiwr Cymdeithasol cyn y Gynhadledd Achos. - Diffyg cyfle i fynegi barn yn y Gynhadledd Achos ac anghytundeb gyda'r cofrestriad a'r categori cofrestru. - Y rhiant yn teimlo bod diffyg empathi atynt fel rhieni. Nid oedd y rhiant yn credu fod adroddiad y Gweithiwr Cymdeithasol yn gyflawn am nad oedd wedi gwyllo recordiad/fideo.			Yn yr achos hwn, allan o'r 6 pwynt a nodwyd ni wnaeth yr Ymchwilydd Annibynnol gadarnhau unrhyw bwynt o blaid yr achwynydd. Bu i'r Pennaeth ysgrifennu at yr achwynydd yn cadarnhau fod yr Adran yn derbyn yr adroddiad ac yn eu hannog i geisio cymorth i'w cynorthwyo i brosesu profiadau anodd fel teulu. Nodyn bod modd cysylltu ar unrhyw bwynt er mwyn eu cynorthwyo gyda hyn.	adroddiad gyda'r teulu cyn y Gynhadledd Achos. Bu i'r Gweithiwr Cymdeithasol ofyn i weld newid ac yn dilyn ei chyswllt gyda'r Rheolwyr perthnasol bu i'r weithdrefn newid.	
GC15325-24	Bu i ni dderbyn cwyn gan riant, roedd 43 o bwyntiau wedi ei godi gan y rhiant yn ystod yr ymchwiliad Cam 2. Roedd y rhain yn amrywio, er enghraifft nad oedd wedi derbyn cyswllt fod adolygiad yn cymryd lle, teimlo bod pryderon amddiffyn plant, adroddiadau iechyd heb eu gorffen, credu fod tor mewn cyfrinachedd wedi digwydd, anhapus gyda threfniadau cyswllt.	Cam 2	Tîm Plant Arfon	Bu i'r Adran adnabod Ymchwilydd Annibynnol a Pherson Annibynnol i gynnal ymchwiliad i mewn i gwynion yr achwynydd. Bu i'r Ymchwilydd gyfarfod gyda'r achwynydd i roi cyfle iddynt drafod y materion wyneb yn wyneb. Bu i'r Ymchwilydd dderbyn mynediad llawn i holl wybodaeth a oedd yn ymwneud a'r achos a chyfweld y staff perthnasol. Allan o'r 43 pwynt bu i'r Ymchwilydd dderbyn un pwynt yn rhannol. Ni wnaethant dderbyn y 42 o'r pwyntiau eraill. O ran y pwynt a dderbyniwyd yn rhannol nid oedd argymhelliad, gyda'r	Nid oedd unrhyw argymhelliad yn yr achos hwn. Bu i'r ymchwiliad gadarnhau fod yr Adran yn cynnal ymchwiliadau amddiffyn plant priodol gyda dim tystiolaeth fod y plant mewn risg. Nodwyd fod tystiolaeth yn cefnogi bod staff yn gweithio gyda budd-ddeiliaid ac	Nid oedd sail i'r gwyn.

				Ymchwilydd yn nodi y byddai ei adroddiad yn ateb cwestiwn yr achwynydd ar y mater hwn.	yn rhoi cyfleoedd i'r achwynydd rhoi ei barn. Nid oedd unrhyw dystiolaeth fod yr Adran ddim yn hollol dryloyw gyda'r achwynydd.	
GC17525-25	Mae cwyn pellach wedi ei dderbyn gan yr un achwynydd a'r achos uchod (GC15325-24). Bu i ni dderbyn cais i'w uchafu i Gam 2 diwedd Mawrth 2025, mae'r brosesu yn parhau i fynd rhagddo. Mi fydd gwybodaeth lawn yn yr adroddiad blynyddol nesaf 2025-26.	Cam 2	Tîm Plant Arfon.			

ATODIAD 1(b) – ENGHREIFFTIAU O GWYNION A SYLWADAU ADRAN OEDOLION, IECHYD A LLESIANT YN YSTOD 2024/25

Cyfeirnod	Disgrifiad byr	Cam	Tîm	Ymateb	Gwersi i'w dysgu	Sail i'r gŵyn?
GC/15885-24	Perthynas person oedrannus yn pryderu am gyflwr addurniadol a glanweithdra ystafell eu perthynas mewn cartref preswyl o eiddo'r Cyngor. Yn gofyn i'r Gwasanaeth weithredu i'w wella.	Cam 1	Gofal Preswyl a Dydd (Darparu Mewnol)	Gwasanaeth yn cytuno fod sail i'r pryderon. Ymddiheuriad llawn wedi ei ddarparu gydag addewid i wella cyflwr yr ystafell cyn gynted â phosib	Sicrhau bod diffygion mewn cyflwr ystafelloedd preswylwyr yn derbyn sylw buan ac yn cael eu hadnewyddu'n barhaol	Cadarnhau bod sail i'r cwyn Ymddiheuriad llawn wedi ei ddarparu gydag addewid i wella cyflwr yr ystafell cyn gynted â phosib
GC/16236-24	Defnyddiwr Gwasanaeth yn adrodd fod aelod o staff wedi siarad efo hi mewn ffordd amharchus ac eisiau ymddiheuriad	Cam 1	Gofal Cartref (Darparu Mewnol)	Ymchwiliad wedi ei gynnal ac ymddiheuriad llawn wedi ei ddarparu.	Dim gwers newydd wedi ei adnabod	Cadarnhau bod sail i'r cwyn
GC/16355-24	Perthynas defnyddiwr gwasanaeth yn codi pryderon am ansawdd y gofal i'w aelod teulu mewn cartref preswyl y Cyngor.	Cam 1	Gofal Preswyl a Dydd (Darparu Mewnol)	Ymchwiliad trylwyr ac ymateb llawn wedi ei ddarparu	Dim gwers penodol wedi ei adnabod.	Cadarnhau bod sail i'r cwyn
GC/16697-24	Gofalwr defnyddiwr gwasanaeth yn mynegi pryderon am y cyfnod o hir o aros cyn i becyn o ofal cartref gallu cychwyn. Eisiau cychwyn y pecyn gofal ar fyrder	Cam 1	Gwasanaeth Oedolion (Tim Adnoddau Cymunedol)	Ymddiheuriad llawn wedi ei ddarparu gydag addewid i geisio darparu'r gwasanaeth ar frys	Dim gwers newydd wedi ei adnabod	Cadarnhau bod sail i'r cwyn
GC/16905-24	Perthynas i ddefnyddiwr gwasanaeth yn datgan ei barn fod y teulu ddim wedi derbyn digon o gefnogaeth gan sawl asiantaeth	Cam 1	Gwasanaeth Oedolion (Tim Adnoddau Cymunedol)	Ymchwiliad llawn wedi ei gynnal ac ymateb llawn wedi ei roi i'r agweddau o'r cwyn sydd yn cwmpasu rôl Cyngor Gwynedd.	Dim gwers newydd wedi ei adnabod	Cadarnhau bod sail i'r cwyn

	wahanol i alluogi ei pherthynas i dderbyn gofal yn ei chartref yn hytrach na symud i ofal nyrsio			Cwynion ar wahân wedi eu cyflwyno i'r asiantaethau eraill perthnasol		
GC/17216-24	Perthynas yn codi pryderon am yr oedi a fu cyn gallu dyrannu Gweithiwr Cymdeithasol i'w aelod teuluol. Hefyd yn anfodlon gyda'r lefel o gyfathrebu ar ôl gwneud cais am ofal ysbaid ac am yr amserlen i gynnal asesiad ariannol o gyfraniad y defnyddiwr gwasanaeth at costau'r gofal..	Cam 1	Gwasanaeth Oedolion (Tim Adnoddau Cymunedol)	Ymchwiliad llawn wedi ei gynnal. Ymateb ac ymddiheuriad cynhwysfawr wedi ei ddarparu o ganlyniad.	Dim gwers newydd wedi ei adnabod	Cadarnhau bod sail i'r cwyn
GC/17318-24	Defnyddiwr gwasanaeth yn codi pryderon am yr amser hir y mae wedi bod yn disgwyl am ofal cartref er mwyn iddo allu symud yn ôl adref o gartref nyrsio lleol.	Cam 1	Gwasanaeth Oedolion (Tim Adnoddau Cymunedol) Gofal Cartref (Darparu Mewnol)	Ymateb ac ymddiheuriad llawn wedi ei ddarparu am yr oedi. Wedi ymrwymo i ddarparu'r gofal cartref cyn gynted â phosib	Dim gwers newydd wedi ei adnabod	Cadarnhau bod sail i'r cwyn
GC/17435-24	Perthynas defnyddiwr gwasanaeth yn gofyn am ddileu anfonebau am gostau gofal cartref gan honni nad oedd y teulu wedi cael ei hysbysu'n glir fod cyfnod o ofal Galluogi (am ddim) wedi dod i ben ar ddyddiad penodol. Uwch Reolwr i ymchwilio a gwneud penderfyniad.	Cam 1	Gwasanaeth Oedolion (Tim Adnoddau Cymunedol) Gwasanaeth Busnes (Uned Incwm a Lles)	Ymddiheuriad wedi ei ddarparu yn dilyn ymchwiliad llawn i'r honiadau a gyflwynwyd. Gwersi i ddysgu wedi cael eu hychwanegu i'r Log Gwersi	Nodi pwysigrwydd cofnodi cynnwys pob trafodaeth am ddiwedd cyfnodau gofal Galluogi er mwyn gallu tystiolaethu fod dealltwriaeth fod angen cyfrannu'n ariannol at y gofal o'r dyddiad hwnnw.	Cadarnhau fod sail i'r cwyn

ENGHREIFFTIAU O GWYNION CAM 2 YN YSTOD 2024/25 – ADRAN OEDOLION, IECHYD A LLESIANT						
DIM CWYNION CAM 2 WEDI EU DERBYN						

ATODIAD 2 - Enghreifftiau o Gwynion Corfforaethol - 2024/2025 – ADRAN OEDOLION, IECHYD A LLESIANT					
Cyf.	Disgrifiad byr	Categori	Cam	Uned / Tîm	Deilliannau
GC/16397-24	Perthynas defnyddiwr gwasanaeth yn anfodlon ei fod wedi derbyn dogfen ynglŷn ag asesiad ariannol ar gyfer eu cyfraniad at gostau gofal preswyl yn uniaith Saesneg. Ymddiheuriad llawn wedi ei ddarparu	Corfforaethol	Cwyn ffurfiol	Uned Incwm a Lles (Busnes)	Derbyn bod sail i'r cwyn. Ymateb llawn wedi ei ddarparu a'r mater wedi cael ei ddatrys. Cwyn yn ymwneud a pholisi iaith gorfforaethol y Cyngor
GC/16196-24	Aelod o'r cyhoedd yn mynegi pryderon am ddiffyg gweithredu er lles ei gymydog gan staff Tîm Adnoddau Cymunedol gan ei fod yn cadw sŵn annioddefol ac yn amharu ac ef ac eraill. Ymateb llawn wedi ei ddarparu.	Corfforaethol	Cwyn ffurfiol	Gwasanaeth Oedolion (Tîm Adnoddau Cymunedol)	Ymchwiliad llawn o'r honiadau wedi ei gynnal. Ymateb wedi ei ddarparu ond yn ni chaniateir datgelu'r camau roedd mewn lle i wella'r sefyllfa oherwydd rheolau diogelu data

ATODIAD 3 - DIOLCHIADAU A CHANMOLIAETH - ENGHREIFFTIAU O 2024/2025

"Chrissy: Ble ydw i'n dechrau... Ar fy rhan i, diolch o waelod fy nghalon am bob dim: A gaf i fynegi fy ngwerthfawrogiad diffuant o'ch cefnogaeth ragorol, ymroddiad, gofal ac ymrwymiad yr ydych wedi'i roi i XXXX dros y blynyddoedd diwethaf. Mae wedi bod yn daith hir ers i chi ddod yn weithiwr cymdeithasol ymroddedig iddo, mae'n rhaid ei bod wedi bod yn dorcalonnus iawn i chi a XXXX ar adegau ac hefyd rai sefyllfaoedd hynod o anodd. Rydych chi hefyd wedi rhoi ymdeimlad gwych o ymddiriedaeth a sicrwydd iddo trwy gydol dechrau ei daith gyda chi. O'm safbwynt i, roedd yr holl rinweddau hyn yn hollbwysig er mwyn i XXXX ddatblygu perthynas ymddiriedus a datblygu bond arbennig yna gyda chi. Fel y gwyddoch yn ôl pob tebyg erbyn hyn, gallaf hefyd eich sicrhau bod XXXX hefyd yn hynod ddiolchgar am eich cefnogaeth anhygoel barhaus yr ydych wedi'i rhoi iddo. (Mae eisiau diolch i ti ei hun yr wythnos nesaf). Gallaf ddychmygu eich bod hefyd wedi goresgyn cymaint o rwystrau a rhwystrau yn eich taith i roi yn y diwedd y dymuniadau yr oeddech wedi rhoi ar eu cyfer i XXXX. Mae'n rhaid ei bod yn broses emosiynol hir iawn, gyda chymaint o hwyliau a anfanteision ar hyd y ffordd o'r gofal yma. Gallaf hefyd ddychmygu ei bod wedi bod yn daith emosiynol iawn i chi gadw'n gryf a chredu am y bywyd gorau yn y dyfodol i XXXX. Yn bennaf oll, Chrissy, diolch yn fawr iawn am eich holl ddealltwriaeth, empathi ac yn bennaf yn credu gyda XXXX yn eich gofal, y byddai yn y pen draw yn goresgyn y torcalonnus a'r cyfnod hynod anodd y mae wedi bod yn dyst neu brofiad yn y gorffennol. Rwyf hefyd wir yn credu'n gryf y gallwn barhau gyda'n gilydd ar ein taith yn gadarnhaol gyda'ch cefnogaeth ymroddedig a pharhaus ymhellach gyda XXXX. Gallaf eich sicrhau i gyd yn awr, o'r diwrnod hwn ymlaen y byddaf yn gwneud fy ngorau glas i roi fy holl gefnogaeth, cariad a gofal ymroddedig i XXXX. Bellach gallwn ddechrau pennod newydd gyda'n gilydd, dechrau newydd a thaith gadarnhaol ar gyfer magwraeth feithrin gariadus a thu hwnt. Cofion cynnes XXXX"	Diolch	Tim Plant Arfon 1
"Family Support Worker (FSW) has given us our lives back - our family was at crisis point - my husband not wanting outside help due to his mental health, but the support has been groundbreaking and so has the advice and guidance we have been given - following different strategies week by week we were able to work together to improve our situation - some weeks were	Diolch	Tîm o Amgylch y Teulu

very difficult but we were able to keep in touch with FSW if we were really strugglingwhich did happen - FSW listened to both of us including the children too - so she gave us all a voice with no judgements and we felt that it was a safe space at home to talk about our differences and struggles as a family - we were able to open up in a way we had never done before which was much needed and this service has really saved us as a family and for that we will be forever grateful. A brilliant service which we will be forever grateful for - I don't know what would have happened if FSW did not come into our life- we as a family will be recommending this service to any family in crisis or are really struggling - there is a lot of stigma attached to these sort of outside agencies and my husband was one who didn't want any help - but now he is an advocate for this service as is the whole family - it's a wonderful service which is accessible to everyone and as we have said before are forever grateful. You will never know to the extent that you made a difference and we honestly say this we can never repay you for everything you have done for us, as a family ... thanks for all the laughter, tears and everything in between you are truly one in a million. Take care you fabulous woman!!!!"		
"Dwi wedi mwynhau Nurturing Links parenting a dwi yn teimlo bod fi wedi elwa wrth ddysgu llawer o technegau newydd i medru delio efo sefyllfaoedd ac wedi gweld gwahaniaeth mawr adra, mae'r cefnogaeth dwi wedi derbyn gan Maria wedi bod yn ardderchog, doedd dimbud oni yn ofyn yn ormod iddi. Os oeddo yn phonecall neu visit heb ei ddrefnu. Diolch."	Diolch	Tim Trobwynt
"Derwen do a fantastic job, and the trips give us a much appreciated break whilst helping towards developing some really useful life skills"	Diolch	Gwasanaeth Derwen
"To all the staff at Hafan y Sêr, thank you for all you have done when looking after XXXX. He has loved his breaks with you and we have felt he got a lot from them including independence and lots of fun! He always talks about 'Sêr' when he gets home. I'm sure I can speak for XXXX in saying he will really miss his visits there. Best of wishes for the future, and a huge thank from both of us."	Diolch	Uned Egwyl Fer, Hafan y Ser
"Thank you so much for sending us gorgeous photographs and for arranging telephone contact. It's really hard to not see them, but we know that they are being well looked after and are happy and safe within the foster homes. Stay safe."	Diolch	Tim Plant Dwyfor

“Dymunwn ddiolch yn ddiffuant i chi am yr hyn a gafwyd Mam yn ystod y cyfnod ers dechrau'r flwyddyn. Bu'n gyfnod anodd gyda Mam wedi colli ei hyder yn dilyn torn ei braich and ers yr alwad ffon cyntaf atoch rydym wedi derbyn cefnogaeth ac ymateb sydyn a chadarn. Mae'r trefniadau a roddwyd mewn lie gennyhch wedi bod yn hynod o gyflym a defnyddiol. Rydym yn gwerthfawrogi yr adnoddau i'r cartref, gofal Sea Shells a'r cyfnod ysbaidd yn y Bae, Tywyn. Hoffem ddiolch yn arbennig i chi Kevin ac i Branwen Non am y dull meddylgar, sensitif a chalonogol y buoch yn trafod camau a threfniadau gyda Mam. Mae henoed yr ardal yn ffodus o gael tim o weithwyr ymroddgar fel chi yn gweithio er eu lles.”	Diolch	Gwasanaeth Oedolion (Tim Adnoddau Cymunedol De Meirionydd)
“I just wanted to let you know I've received a letter form the council saying I've been successful in the first stage of the disability parking application so I'm now being hopeful it will go through the next stage & that also no one here will oppose it. No matter what the outcome I'd like to thank you sincerely for your help & understanding & your honesty which as well as appreciating in this situation. It's helped me knowing there are still good kind honest folk out there after having these awful neighbours move in who have been anything but & I'm still struggling as to why folk can behave so badly towards others especially folk that are vulnerable who have left me with trust issues. Your help has been greatly received & appreciated & I can't tell you how much it's meant at this time”	Diolch	Gofal Cwsmer a Diogelu (Oedolion)
“My mother died of complications arising from Motor Neuron Disease, peacefully, at home surrounded by her close friends and family. The fact that she did so is in part to her own tenacity and determination but also due in large part to the help and support she received from your Health and Well-being team. During their working day, I guess your team must strike a balance. On one side demonstrate their professionalism without becoming too personally involved and at the time deal with an apparent contradiction, display their natural humanity. I assume the ability to juggle these two qualities is what makes members of your team suitable for the job and how well they achieve this, what makes them very good at it. Mr Ed Owen, my mother's Occupational therapist and Mrs Alwena Rayner, her Social Worker are two such members of your team. I make no apology for naming individuals although I appreciate and have already mentioned it is a team effort, however in this case I believe it is justified. My mother absolutely adored these two members of your team. From	Diolch	Gwasanaeth Oedolion (Tim Adnoddau Cymunedol Llyn)

the beginning of her diagnosis, they treated my mother as an individual. They demonstrated professionalism as well as compassion and treated my mother with respect and dignity right to the end of her life. They are a credit to your department and Gwynedd County Council as a whole".		
"Dear Staff of Plas Maesincla – on behalf of our family we wish to extend our heartfelt thanks for the exceptional care, compassion and professionalism you showed to our mum during her three years as a resident. Your unwavering dedication to her Wellbeing and the genuine warmth with which you cared for her made an immeasurable difference in her life and brought us comfort as a family. Knowing she was in such capable and loving hands gave us peace of mind, even during the most difficult times and up to her passing. While words alone cannot express our gratitude, please know you will always have a special place in our hearts for everything you have done. With our deepest thanks, love and best wishes for the future".	Diolch	Darparu Mewnol (Gofal Preswyl a Dydd)
"I'm afraid I must give you the sad news that mam passed away yesterday morning, following a cardiac arrest. Despite everything, it was rather unexpected, but she'd been in a lot of pain the last couple of days so in that sense it's a relief that she didn't have to suffer for an extended period. Please could you pass on my immense gratitude to the whole team for all the care they gave to mam, always cheerful, respectful, and unflappable regardless of what they had to deal with. She wouldn't have been able to continue to live in her own home without such excellent support, and I certainly couldn't have coped either."	Diolch	Darparu Mewnol (Gofal Cartref)
"Fel teulu, hoffem ddiolch o waelod calon i'r tîm gwyh yng Nghartref Gofal Plas y Don am y gofal eithriadol a ddarparwyd ganddynt i'n mam, nain, a hen nain annwyl. O'r cychwyn cyntaf, roedd yn amlwg nad preswlydd arall yn unig oedd nain - roedd yn rhan o deulu estynedig. Gwnaeth caredigrwydd a hoffter y staff wahaniaeth mawr, gan roi tawelwch meddwl i ni o wybod ei bod yn ddiogel. Roedd y cartref bob amser yn groesawus, a'r bwyd yn ardderchog. Trefnwyd gweithgareddau, o gael gwneud ei gwallt a phaentio ewinedd, i'r dathliadau niferus trwy'r flwyddyn. Roedd digwyddiadau fel y Nadolig a gemau rygbi cenedlaethol bob amser yn cael eu nodi â brwdfrydedd, gan greu naws gymunedol a cynnes. Roedd yr awyrgylch hamddenol yn golygu nad oedd trefn gaeth yno, gan roi rhyddid iddi ddewis pryd i fynd i'r gwely - yn union fel bod adref. Roeddem yn caru'r dyddiau y gallem fynd â hi allan	Diolch	Darparu Mewnol (Gofal Preswyl a Dydd)

yn ei chadair olwyn am dro, neu i Gaffi Largo, gan wneud atgofion gwerthfawr gyda'n gilydd. Diolch o galon i'r staff presennol, a'r gofalwyr cartref blaenorol a'i cefnogodd cyn iddi symud i mewn. Mae eich ymroddiad a'ch tosturi wedi golygu'r byd i ni. Ni allem fod wedi dymuno gwell gofal. Bu farw Mrs R yn dawel ym Mhlas y Don, ble yn ei dyddiau olaf, dangosodd y staff dosturi aruthrol, gan gynnig nid yn unig gofal iddi ond cefnogaeth i'n teulu hefyd. Rydym yn hynod ddiolchgar am y caredigrwydd a ddangoswyd ac am y rhyddid i fynd a dod ar unrhyw awr, gan ganiatáu inni fod wrth ei hochr yn ystod y cyfnodau gwerthfawr hynny."		
"Ar ran y teulu oll dymunwn ddiolch yn fawr i chi Deulu Plas Pengwaith am eich gofal arbennig o Mam dros y pedair blynedd diwethaf. Cafodd Mam y gofal Cynnes, caredig, Cymreig gorau posib. Roedd weithiau'n meddwl fod hi mewn 'hotel' a dwi'n synnu dim! Hefyd roedd wastad yn canmol y 'genod' a'r bwyd a doedd dim llawer ar ôl ar ei phlât fel arfer dwi'n siŵr. Dwi'n cofio rhywun yn ffonio rhyw fid Tachwedd i ofyn am fwy o sgertiau iddi. Roedd rhaid prynu rhai newydd a gofynnais pa seis oedd ei angen? "Un deg dau" meddai rhywun cyn newid ei meddwl yn syth a dweud "Na, sa'n well ei gwneud nhw'n 14 o gofio bod 'Dolig yn nesáu!" Brilliant - roedd Mam yn hoffi hwyl ac roedd yr hiwmor a'r herian a fu'n rhan ohono yn ei siwtio i'r dim. Felly wrth gau'r dudalen ar bennod arall yn hanes Plas Pengwaith, gallwch i gyd ddal eich pennau'n uchel a bod yn falch o'r Gwasanaeth arbennig rydych yn ei ddarparu i'r henoed fel Mam".	Diolch	Darparu Mewnol (Gofal Preswyl a Dydd)



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



gcgc@gwynedd.llyw.cymru



www.gwynedd.llyw.cymu

Ask for the 'Listening, Responding, Improving' booklet