

Adroddiad Blynyddol  
Canmoliaethau a  
Chwynion y Gwasanaethau  
Cymdeithasol 2017-18



**Gwranddo**

**Ymateb**

**Gwella**



## CYNNWYS

<a href="#">1.0 Diben yr adroddiad...</a>	<a href="#">2</a>
<a href="#">2.0 Cyflwyniad</a>	<a href="#">2</a>
<a href="#">3.0 Crynodeb gweithredol</a>	<a href="#">2</a>
<a href="#">4.0 Gweithdrefn</a>	<a href="#">3</a>
<a href="#">5.0 Eiriolaeth ac ymgysylltu</a>	<a href="#">4</a>
<a href="#">6.0 Cwynion a dderbyniwyd</a>	<a href="#">4</a>
<a href="#">7.0 Perfformiad o ran trafod ac ymchwilio i gŵynion</a>	<a href="#">6</a>
<a href="#">8.0 Canmoliaethau</a>	<a href="#">8</a>
<a href="#">9.0 Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru</a>	<a href="#">9</a>
<a href="#">10.0 Myfyrdodau o'r flwyddyn ddiwethaf</a>	<a href="#">9</a>
<a href="#">11.0 Dysgu gwersi</a>	<a href="#">10</a>
<a href="#">12.0 Ffocws ar gyfer y flwyddyn nesaf</a>	<a href="#">10</a>

## 1.0 Diben yr adroddiad

**1.1** Mae Rheoliadau Gweithdrefn Gŵynion y Gwasanaethau Cymdeithasol (Cymru) 2014 yn gofyn i bob awdurdod lleol baratoi adroddiad blynyddol, ac mae'n rhaid iddo gynnwys manylion y cofnodion a gedwir yn unol â rheoliad 20, am ei berfformiad o ran trafod ac ymchwilio cwynion, at ddibenion:-

(a) monitro cydymffurfio â'r rheoliadau hyn; a

(b) gwella trafod ac ystyried cwynion.

**1.2** Mae'r adroddiad hwn yn ymwneud â'r cyfnod rhwng 1 Ebrill 2017 a 31 Mawrth 2018.

Mae'n cynnwys gwybodaeth am:

1. Y weithdrefn gŵynion

2. Cwynion, canmoliaethau a chynrychiolaethau eraill a dderbyniwyd, a'r amserlen ar gyfer trafod cwynion

3. Cyflawniadau, gwersi a ddysgwyd, a datblygiadau arfaethedig ar gyfer y dyfodol.

## 2.0 Cyflwyniad

**2.1** Mae Adroddiad Blynyddol Canmoliaethau a Chwynion y Gwasanaethau Cymdeithasol ar gyfer 2017-18 yn darparu crynodeb o'r cyfaint o gwynion a dderbyniwyd mewn perthynas â'r Gwasanaethau Cymdeithasol, a chydymffurfiaid â'r amserlenni statudol.

**2.2** Rydym ni'n cydnabod fod gan ein cwsmeriaid amrywiaeth o brofiadau o ran rhyngweithio a derbyn gwasanaethau gennym. Bydd rhai o'r profiadau hyn yn gadarnhaol, ac rydym ni eisiau cydnabod ble mae arfer da yn amlwg. Os yw'r gwasanaethau'n methu cyrraedd y safon, mae'n hanfodol ein bod ni'n dysgu ac yn bwydo i mewn i wella gwasanaethau. Rydym ni'n rhoi cyfle i ddefnyddwyr gwasanaeth roi adborth i ni am brofiadau cadarnhaol a negyddol, i annog diwylliant o wrando a dysgu, lle mae ffocws ar ddatrys a gwella parhaus. Os yw'n bosibl, rydym ni'n gweithredu ar unwaith i ddatrys pethau yn gynnar, fodd bynnag, os nad yw hyn yn bosibl, rydym ni'n gweithredu gweithdrefnau gwynion grymus.

## 3.0 Crynodeb gweithredol

**3.1** Yn ystod 2017-18, derbyniodd y Gwasanaethau Cymdeithasol 107 o ganmoliaethau a 58 o gŵynion wedi'u cofnodi. O'r 58 o gŵynion a dderbyniwyd, roedd 24 ohonynt yn ymwneud â Gwasanaethau Plant, a 34 ohonynt yn ymwneud â Gofal Oedolion. Naw cwyn yn unig a gyrhaeddodd y cam cwynion ffurfiol, a'r angen am ymchwiliad annibynnol.

**3.2** Derbyniodd Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru (PSOW) 13 o gŵynion mewn perthynas â Chyfarwyddiaeth Gwasanaethau Cymdeithasol Cyngor Sir Penfro. O'r rhain, ni ymchwiliwyd i 6 ohonynt, roedd 2 ohonynt y tu allan i'r cwmpas, ac aed i'r afael â'r 5 arall yn ystod cam datrys cynnar. Canlyniad yr asesiadau datrys cynnar oedd argymhellion i ymddiheuro, cynnal cyfarfodydd i ddatrys problemau ac, mewn un achos, talu iawndal am gollu eitemau personol cleient yn ddamweiniol. Er bod nifer yr atgyfeiriadau at PSOW wedi cynyddu yn ystod 2017-18, mae'r canlyniadau'n dangos bod PSOW yn fodlon yn bennaf â'r broses trafod cwynion.

**3.3** Mae amserlenni statudol ar gyfer ymateb i gŵynion am y Gwasanaethau Cymdeithasol, a gall fod yn anodd cydymffurfio â nhw gan ystyried cymhlethdod nifer o'r cwynion a dderbyniwyd. Yn ystod 2017- 18, cydnabuwyd 88% o'r cwynion yn ystod y cam datrys lleol, a 78% o'r cwynion yn ystod y cam ffurfiol, o fewn yr amserlenni statudol. Roedd cydymffurfio ag amserau ymateb i gŵynion yn ystod y cam datrys lleol yn 78%. Mae angen cyflawni mwy o waith yn ystod 2018-19 i sicrhau bod yr holl gŵynion yn cael eu cydnabod o fewn yr amserlen statudol o ddau ddiwrnod gwaith.

## 4.0 Gweithdrefn

### 4.1 Rheolwr cwynion

Mae dau Swyddog Cwynion y Gwasanaethau Cymdeithasol, un amser llawn ac un rhan-amser, sy'n rhan o'r Gwasanaeth Archwilio, Risg a Gwybodaeth. Rôl y swyddogion hyn yw sicrhau bod y cwynion yn cael eu cydnabod a'u datrys yn brydlon, a'u bod nhw'n cydymffurfio â'r rheoliadau a'r weithdrefn gŵynion. Mae rôl Swyddogion Cwynion y Gwasanaethau Cymdeithasol yn cynnwys:

- Rhoi cyngor ac arweiniad i gydweithwyr a chwsmeriaid
- Rhoi cymorth diduedd i gwsmeriaid a staff
- Amlygu anghenion eiriolaeth
- Recriwtio ymchwilwyr annibynnol a phobl annibynnol
- Rheoli'r gronfa o ymchwilwyr annibynnol
- Sicrhau y cyflawnir ymchwiliadau ffurfiol o ansawdd uchel
- Amlygu anghenion hyfforddi a darparu hyfforddiant
- Darparu dadansoddiad data ac ystadegau
- Sicrhau y cedwir at amserlenni statudol
- Cofnodi dysgu a rheoli cynlluniau gweithredu
- Rheoli disgwyliadau cwsmeriaid

### 4.2 Camau:

#### 4.2.1 Cam 1: Datrys lleol

Caiff y cwynion a dderbynnir yn ystod yn y cam datrys lleol eu cofnodi gan y Swyddog Cwynion a'u hanfon at y rheolwr perthnasol i'w hymchwilio. Bydd yr achwynydd yn derbyn ymateb ysgrifenedig o fewn 15 diwrnod gwaith. Caiff y mwyafrif helaeth o gwynion eu datrys yn ystod y cam hwn.

#### 4.2.2 Cam 2: Ymchwiliad ffurfiol

Os yw achwynydd yn anhapus â chanlyniad y cam datrys lleol, gallant wneud cais am ymchwiliad annibynnol i'w cwyn. Mae Sir Benfro, ynghyd â Sir Gâr a Cheredigion, yn galw ar gronfa o ymchwilwyr, pob un ohonynt â chefnidir arbenigol mewn gofal cymdeithasol. Bydd yr ymchwilydd yn llunio adroddiad ynghylch ag a yw'r pryderon wedi cael eu cynnal ai peidio, ac

unrhyw argymhellion i'r gwasanaeth eu hystyried. Mae Cyngor Sir Penfro wedi llwyddo i sicrhau pedwar ymchwilydd ychwanegol yn ystod y flwyddyn ddiwethaf ar gyfer y gronfa.

Os bydd yr achwynydd yn parhau'n anfodlon â chanlyniad eu cwyn, bydd yn cael cyfle i gysylltu ag Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru.

## 5.0 Eiriolaeth ac ymgysylltu

### 5.1 Plant

Mae'r awdurdod lleol yn comisiynu gwasanaethau Tros Gynnal Plant Cymru i ddarparu cymorth eiriolaeth i blant a phobl ifanc.

Mae'r eiriolwr yn gweithio 21 awr yr wythnos, ac mae'n chwarae rôl weithredol o ran datrys cwynion yn gynnar. Newidiodd y meini prawf cymhwys ym mis Hydref 2016, a thrwy hyn, darperir cymorth ar gyfer plant sy'n derbyn gofal, y rheiny sy'n gadael gofal, plant a phobl ifanc sy'n derbyn cynlluniau gofal a chymorth, ac amddiffyn plant.

### 5.2 Oedolion

Mae'r awdurdod lleol yn comisiynu gwasanaethau Canolfan Byw Annibynnol Dewis i ddarparu cymorth eiriolaeth. Mae'r cwsmeriaid a all gyrchu'r gwasanaethau'n cynnwys:

- pobl dros 18 oed, sy'n gymwys i dderbyn gwasanaeth o dan feini prawf Mynediad Teg at Ofal, a gofalwr;
- pobl ag anabledd corfforol
- pobl â nam dysgu
- pobl â nam ar eu synhwyrau
- pobl agored i niwed
- pobl â phroblem iechyd meddwl

## 6.0 Cwynion a dderbyniwyd

### 6.1 Cwynion a dderbyniwyd gan yr adrannau yn y cam datrys lleol a'r cam ymchwiliad ffurfiol cam 17-18

Adran	Maes gwasanaeth	Datrys lleol	Ymchwiliad ffurfiol
Gwasanaethau Plant	Tîm asesu	2	2
	Plant mewn angen	3	0
	Plant ag anableddau	5	0
	Sicrhau ansawdd	1	0
	Tîm rhyanta corfforaethol	6	1
	Tîm ymyriadau teuluol	0	1
	Tîm lleoli teuluoedd	2	1
	Cyfanswm gwasanaethau plant	19	5
Gofal	Iechyd meddwl cymunedol	3	0
	Diogelu oedolion	2	0
	Gofal a reolir	7	0
	Tîm rhyddhau o'r ysbyty	1	0
	Anableddau dysgu	9	3

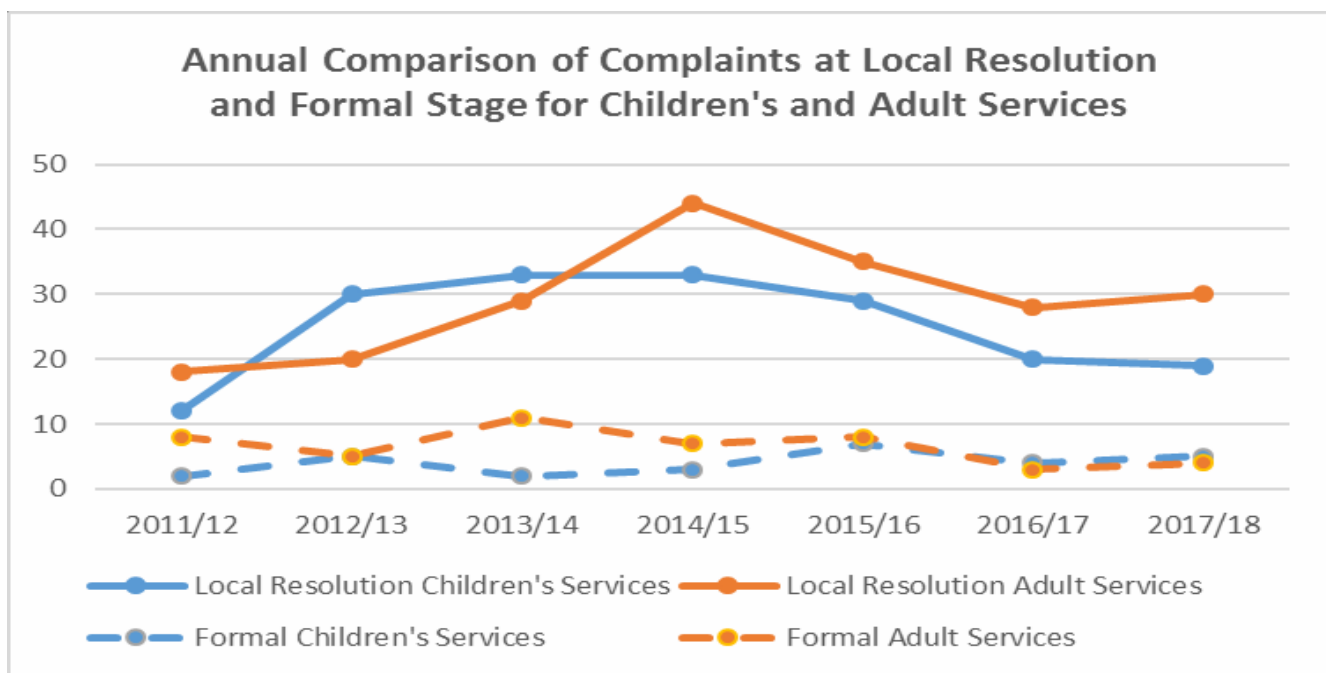
Oedolion	Darparwyr gwasanaeth	7	1
	Cyllid	1	0
	Cyfanswm gofal oedolion	30	4
	<b>CYFANSWM</b>	<b>49</b>	<b>9</b>

Cyfanswm nifer y cwynion a reolwyd yn ystod y cam datrys lleol yn ystod 2017-18 oedd 49. Mae hyn o'i gymharu â 48 o gwynion yn 2016-17, sy'n dangos lefelau cyson. Cyfanswm nifer y cwynion a symudodd ymlaen i ymchwiliadau ffurfiol yn ystod 2017-18 oedd 9, sy'n gynnydd o 2 ar 2016-17.

Fel yr amlygir yn y tabl uchod, derbyniwyd 7 o gwynion am ddarparwyr gwasanaeth yn ystod 2017-18, o'i gymharu ag 8 yn 2016-17. Mae tuedd i lawr wedi bod dros y pum mlynedd diwethaf mewn cwynion am ddarparwyr gwasanaeth.

Nid ydym ni wedi derbyn unrhyw gwynion Cymraeg mewn perthynas â'r Gwasanaethau Cymdeithasol.

**6.2** Mae'r siart isod yn dangos dadansoddiad o duedd ar gyfer cwynion yn ystod y cam datrys lleol a'r camymchwiliad ffurfiol ar gyfer gwasanaethau oedolion a gwasanaethau plant.



Yn unol â'r hyn a ddangosir yn y siart uchod, mae'r cwynion a reolir yn y cam datrys lleol a'r cam ffurfiol yn gyson â 2016-17, gyda mân amrywiadau'n unig.

## 7.0 Perfformiad o ran trafod ac ymchwilio i gŵynion

7.1 Mae Rheoliadau Gweithdrefn Gŵynion y Gwasanaethau Cymdeithasol (Cymru) 2014 yn diffinio'r amserlenni statudol ar gyfer trafod ac ymchwilio i gŵynion.

7.2 Mae'r tabl isod yn darparu dadansoddiad o gydymffurfio â'r following amserlenni statudol canlynol:

- Rhaid cydnabod cwynion o fewn 2 ddiwrnod gwaith;
- Cynnig cyfarfod datrys lleol o fewn 10 niwrnod gwaith ar ôl cydnabod y gŵyn (gellir ymestyn hyn, mewn amgylchiadau eithriadol, os yw'r achwynydd yn cytuno). Ymateb ysgrifenedig o fewn 5 diwrnod i'r datrys lleol;
- Rhaid i'r achwynydd dderbyn ymateb ysgrifenedig i ymchwiliadau ffurfiol o fewn 25 diwrnod o'r dyddiad dechrau (fe'i diffinnir fel y dyddiad y cytunwyd ar gynnwys y gŵyn ffurfiol, mewn cofnod ysgrifenedig). Mewn amgylchiadau eithriadol, gellir ymestyn yr amserlen, fodd bynnag, rhaid iddo fod o fewn 6 mis o'r dyddiad y derbyniwyd y gŵyn.

### Cydymffurfio â'r amserlenni statudol yn ystod 2017-18:

Adran	Cydnabyddiaeth		Datrys lleol		Ymchwiliad ffurfiol	
	Lleol	Ffurfiol	Ymateb	Estyniad	Ymateb	Estyniad
Gwasanaethau Plant	89%	80%	66%	0	0	100%
Gofal Oedolion	86%	75%	89%	100%	0	100%

Mae cydnabod cwynion am Wasanaethau Plant o fewn yr amserlen statudol wedi gostwng ychydig, o 90% i 89% ar gyfer y flwyddyn 2017-18, o'i gymharu â'r flwyddyn flaenorol. Ond mae cydnabod cwynion am Ofal Oedolion wedi parhau'n 86%, o'i gymharu â'r flwyddyn flaenorol.

Mae canran y cwynion a ddatryswyd yn ystod y cam datrys lleol, o fewn yr amserlen statudol ar gyfer Gwasanaethau Plant, wedi cynyddu o 85% yn 2016-17 i 89% yn 2017-18. Ond mae gostyngiad wedi bod mewn cydymffurfio â'r amserlen statudol ar gyfer ymatebion datrys lleol, o 71% yn 2016-17 i 66% yn 2017-18, ar gyfer cwynion am Ofal Oedolion.

7.3 Roedd y 9 ymchwiliad ffurfiol a gyflawnwyd yn 2017-18 yn gŵynion cymhleth a/neu'n gŵynion aml-asiantaeth, ac felly, nid oedd yn bosibl cyflawni'r ymchwiliad a chytuno ar ymateb ysgrifenedig o fewn yr amserlen 25 niwrnod statudol. Ym mhob achos, fodd bynnag, cytunwyd ar estyniad gyda'r achwynydd, a chyflwynwyd ymateb ysgrifenedig o fewn yr amserlen gytûn. Mae hyn yn welliant ar 2016-17, pan na fodlonwyd un achos o fewn yr amserlen estynedig gytûn.

Mae ymchwilio i'r gŵyn a llunio adroddiad o fewn 25 niwrnod gwaith yn heriol iawn, fodd bynnag, rydym ni'n ymdrechu i sicrhau bod cwynion ffurfiol yn rymus, yn drylwyr ac yn gynhwysfawr. Rydym ni wedi cyflwyno cynrychiolaethau i Lywodraeth Cymru trwy gynrychiolydd Grŵp Swyddogion Cwynion Cymru Gyfan (AWCOG), o ran yr adolygiad o'r Canllaw Cwynion y Gwasanaethau Cymdeithasol. Mae'r cynrychiolaethau hyn wedi cynnwys diwygio'r canllaw i roi mwy o reolaeth i awdurdodau lleol dros dderbyn neu wrthod cwyn ffurfiol mewn amgylchiadau penodol, a'r her barhaus i geisio bodloni'r amserlen 25 niwrnod.

**7.4** Mae'r tabl isod yn dangos yr amrywiaeth o ran cyfaint y pryderon sydd angen ymchwilio iddynt, y gellir eu codi mewn cwyn ffurfiol.

**Enghraifft o ganlyniadau cwynion ar gyfer y cam ffurfiol:**

	Meysydd pryder	Cynhaliwyd	Cynhaliwyd yn rhannol	Ni chynhaliwyd	Methu gwneud canfyddiad
Cwyn 1	22	1	3	17	1
Cwyn 2	5	1	1	2	1

**7.5** Gostyngwyd y tîm i un aelod o staff rhan-amser am gyfnod o chwe mis yn ystod 2017-18, gydag ychydig o gymorth ychwanegol oddi wrth y rheolwyr. Mae'n destament i'r aelod hwnnw o staff fod cydnabyddiaethau, cyfarfodydd ac ymatebion wedi bod, ar y cyfan, yn gyfwerth â'r flwyddyn flaenorol, neu ond wedi gweld gostyngiad bach iawn. O ran Gwasanaethau Plant, roedd cynnydd yn yr amser ymateb o 2016-17, ac rydym ni eisiau adeiladu ar hyn wrth fynd ymlaen. Gan fod y tîm yn ôl i'w lawn gapasiti, dylai fod gwelliannau parhaus o ran amserau cydnabod ac ymateb, yn ogystal â datrys cwynion o fewn cyfnod estyniad cytûn.

Yn dilyn cyfnod o brofi llwyddiannus, mae'r system archwilio mewnol (MKInsight) wedi cael ei haddasu i gofnodi a monitro cwynion am y Gwasanaethau Cymdeithasol. Mae'r system hon yn darparu ymarferoldeb wedi'i wella o ran cofnodi a monitro trafod cwynion, gan gynnwys cydymffurfio ag amserlenni statudol, yn ogystal â chofnodi a chanlyn cynlluniau gweithredu. Mae'r system hon yn galluogi tynnu gwybodaeth am reoli yn hawdd, i fonitro perfformiad trwy gydol y flwyddyn.

Rydym ni wedi llwyddo i sicrhau pedwar ymchwilydd ychwanegol ar gyfer y grofna o ymchwilyddyr annibynnol, sy'n cynnwys ychwanegu ymchwilyddyr â chefnodiroedd mewn iechyd meddwl a chomisiynu. Mae cynyddu'r nifer yn y gronfa yn hanfodol i sicrhau na chaiff ymchwiliadau eu hoedi yn aros am ymchwilydd i fod ar gael a hefyd lledu ehangder y wybodaeth a'r profiad yn y gronfa.

**7.4 Cwynion am ddarparwyr gwasanaeth:**

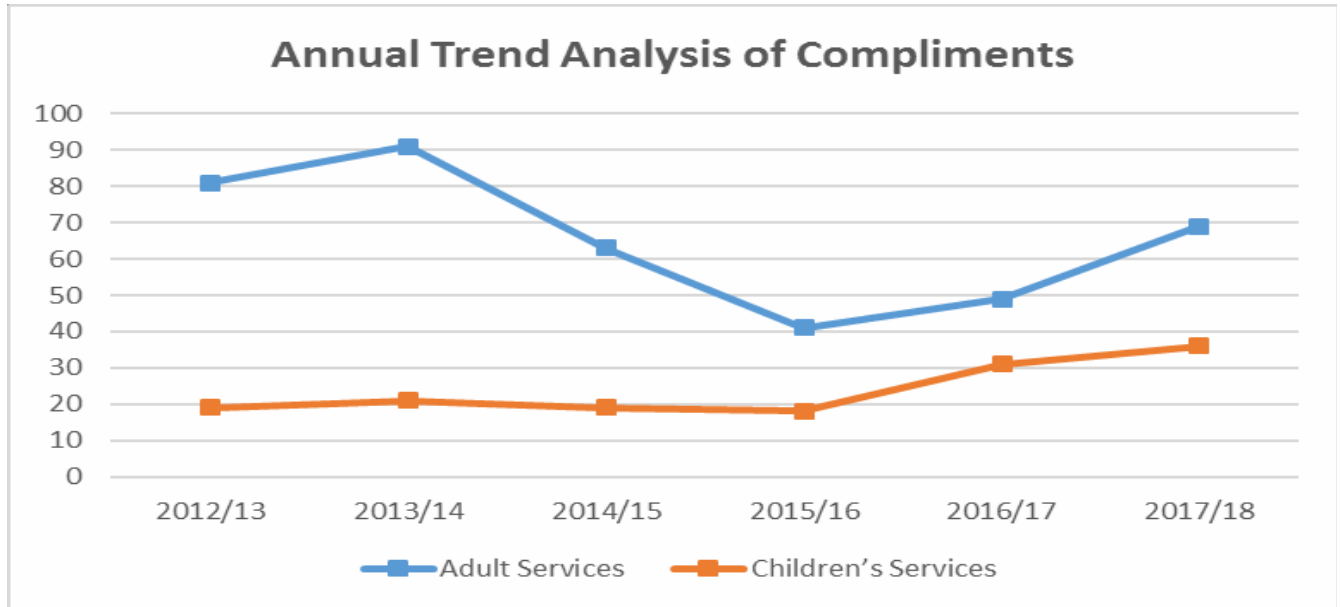
Mae'r awdurdod lleol yn comisiynu gofal preswyl a chartref ar gyfer defnyddwyr gwasanaeth. Mae defnyddwyr gwasanaeth yn gallu gwneud cwyn am y gwasanaeth a ddarperir iddynt yn uniongyrchol i'r darparwr neu drwy'r awdurdod lleol. Derbyniwyd 7 cwyn yn uniongyrchol am ddarparwyr gwasanaeth yn ystod 2017-18, gostyngiad o 1 o'i gymharu â'r flwyddyn flaenorol, 2016-2017. Mae'r cwynion hyn yn ymwneud â ddarparwyr unigol, a datryswyd 6 ohonynt yn anffurfiol. Symudwyd un cwyn ymlaen i'r cam ffurfiol, ac fe ymchwiliwyd iddi yn 2018-19.

Mae'r Tîm Cwynion yn parhau i weithio'n agos â'r Timau Sicrhau Ansawdd a Chomisiynu i sicrhau yr eir i'r afael â'r cwynion a godir yn briodol. Mae hyn yn sicrhau y gellir mynd i'r afael ag unrhyw dueddiadau neu bryderon yn sgil cwynion am ddarparwyr gwasanaeth yn gyflym ac yn rhagweithiol. Mae cynrychiolydd o'r Tîm Cwynion yn mynychu'r Grŵp Sicrhau Ansawdd i gynorthwyo i fonitro perfformiad y darparwr, yn ogystal â phryderon am ansawdd a diogelu. Caiff cwynion mewn perthynas â ddarparwyr gwasanaeth eu hadrodd i'r grŵp i fonitro unrhyw broblemau a rhannu arfer gorau.



## 8.0 Canmoliaethau

**8.1** Yn ystod 2017-18, derbyniodd y Gwasanaethau Cymdeithasol 107 o gwynion (105 ar gyfer y Gwasanaethau Oedolion a'r Gwasanaethau Plant ar y cyd, a 2 ar gyfer Cyfarwyddwr y Gwasanaethau Cymdeithasol). Mae hyn wedi cynyddu o 80 a dderbyniwyd yn ystod 2016-17. Mae'r siart isod yn dangos y dadansoddiad o'r duedd dros y 6 blynedd diwethaf:



Fel y dangosir yn y siart, mae cynnydd cyson wedi bod dros y ddwy flynedd diwethaf mewn canmoliaethau a dderbyniwyd ar gyfer Gwasanaethau Plant a Gofal Oedolion. Dylid nodi bod y gostyngiad mewn canmoliaethau ar gyfer Gofal Oedolion yn 2014-15 yn adlewyrchu'r cynnydd mewn cwynion a dderbyniwyd ar gyfer Gofal Oedolion ar gyfer y flwyddyn honno (gweler y graff yn 6.2 uchod). Gallai ailstrwythuro'r gwasanaeth yn y Gyfarwyddiaeth yn ystod 2015-16 adlewyrchu'r cynnydd mewn perfformiad o ran gostyngiad mewn cwynion a chynnydd mewn canmoliaethau.

### 8.2 Enghraifft o ganmoliaeth am Ofal Oedolion:

“Fe wnes i gyfarfod â chleient ddoe ar y ward yn Ysbyty De Sir Benfro - roedd Mrs X yn awyddus iawn i ganmol y gweithiwr cymdeithasol am ei chefnogaeth wrth weithio gyda Mrs X yn y gorffennol. Roedd Mrs X yn teimlo bod y gweithiwr cymdeithasol wedi bod yn gynorthwyol iawn a chyfeillgar iawn bob amser wrth siarad â hi, ac roedd yn gwerthfawrogi hyn yn fawr.”

### 8.3 Enghraifft o ganmoloaeth am Wasanaethau Plant:

“Roedd rhaid i mi ddweud diolch am yr holl gefnogaeth a dderbyniais dros y misoedd diwethaf. Rwyf wedi cael help gan gymaint o bobl, ac mae pob un ohonynt wedi rhoi amser i mi riddfan ac, os oedd ar gael, help corfforol. Rwy'n teimlo na chaiff hyn ei gydnabod yn aml,

pan mae staff y tîm Gofal Maethu yn ymdrechu i helpu plant a'r gofalwyr. Roedd gen i dîm cefnogol iawn yn gweithio gyda mi a'm plentyn.”

## 9.0 Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru

**9.1** Yn ystod 2017-18, cyfeiriwyd 13 o gwynion am y Gwasanaethau Cymdeithasol at Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru, sy'n gynydd o 8 ar gyfer y flwyddyn 2016-2017. O'r cwynion hyn, roedd 11 ohonynt yn ymwneud â Gofal Oedolion a 2 ohonynt yn ymwneud â Gwasanaethau Plant.

O ran canlyniadau'r cwynion hyn, cafodd 5 ohonynt eu datrys yn gynnar/setlo'n wirfoddol, ni ymchwiliwyd i 6 ohonynt, ac roedd 2 ohonynt y tu allan i'r cwmpas. Mae'r canlyniadau wedi cynnwys cynnig ymddiheuriad i'r parti yr effeithiwyd arno, a threfnu cyfarfod i ddatrys problemau. Mewn un achos, derbyniwyd argymhelliad i gynnig iawndal ariannol ar gyfer colli eitemau personol cwsmeriaid yn ddamweiniol.

Yn ystod y cyfnod pan ysgrifennwyd yr adroddiad hwn, nid oeddem ni wedi derbyn y llythyr blynyddol terfynol gan Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru. Bydd y llythyr hwn, pan gaiff ei ryddhau, yn dangos data cymharol ledled Cymru.

## 10.0 Myfyrdodau o'r flwyddyn ddiwethaf

**10.1** Crynodeb o ddigwyddiadau yn ystod 2017-18:

- Cynhelir cyfarfodydd misol gyda'r Cyfarwyddwr a Phenaethiaid Gwasanaethau i roi cyngor ar gwynion sy'n weddill, unrhyw achosion yr Ombwdsman a chynlluniau gweithredu parhaus.
- Ymglymiad parhaus yn y Grŵp Sicrhau Ansawdd, a rhannu gwybodaeth ymarfer ynghylch darparwyr.
- Mae'r tîm wedi cwblhau profi system newydd i gofnodi cwynion ac wedi symud i ddefnyddio'r system hon o fis Ebrill.
- Mae hyfforddiant cwynion ar gyfer darparwyr wedi dod i ben.
- Recriwtiwyd 4 ymchwilydd annibynnol newydd.
- Rhoddir mwy o bwyslais ar ddatrys yn gynnar a gweithio'n agos â rheolwyr i fynd i'r afael â phroblemau. Mae hyn wedi bod o ran cwynion posibl, yn ogystal â'r cam datrys lleol.
- Mae fersiwn hawdd i'w darllen o'r daflen wedi cael ei chynhyrchu.
- Ailsefydlwyd y Gweithgor Cwynion Lleol, sy'n cynnwys Sir Benfro, Sir Gâr a Cheredigion, i rannu arfer gorau a syniadau a chyfleoedd hyfforddi.
- Mynychu cyfarfod Grŵp Swyddogion Cwynion Cymru Gyfan penodol, ac Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru a'i dîm i gwestiynu ei wasanaeth, a meithrin perthnasoedd gyda swyddogion yr Ombwdsmon.
- Mynychu Diwrnod i Ffwrdd yr Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus, a oedd yn canolbwyntio ar Fil newydd yr Ombwdsmon a'r papur thematig, 'Ending Groundhog Day: Lessons in Poor Complaint Handling'.
- Ymgysylltu â Phlant sy'n Derbyn Gofal ynghylch y broses gwynion.
- Mynychu digwyddiad ymgysylltu darparwyr gwasanaeth gyda'r Gwasanaethau â Chomisiwn.

- Mynychu digwyddiad gwasanaeth cyfan Gofal Cymdeithasol.
- Cyflwyno sylwadau i Lywodraeth Cymru ynghylch deddfwriaeth bresennol a sut gellir ei chryfhau a'i gwella.

## 11.0 Dysgu Gwersi

- 11.1** Caiff argymhellion o ymchwiliadau eu cofnodi mewn cynllun gweithredu at ddibenion monitro i sicrhau y cymerir camau gweithredu'n brydlon. Roedd y mwyafrif o weithrediadau yn ystod 2017- 18 yn ymwneud â naill ai ymddiheuro neu anfon negeseuon atgoffa at staff ynghylch polisi neu brosesau.
- 11.2** Yn ystod y flwyddyn ddiwethaf, mae nifer o newidiadau i'r gwasanaeth wedi cael eu gweithredu o ganlyniad i argymhellion o ymchwiliadau i gŵynion. Dyma rai enghreifftiau:-
- Gweithio gyda Phobl yn Gyntaf Sir Benfro i ddatblygu fersiwn hawdd i'w darllen o'n taflen cyngor ar ddyledion, yn sgil cynllun gweithredu ar gŵynion.
  - Adolygu'r protocol rhannu gwybodaeth gyda'r Gwasanaeth Mabwysiadu.
  - Datblygu taflen ffeithiau hawdd i'w darllen am gŵynion ar gyfer y cyhoedd.

## 12.0 Ffocws ar gyfer y flwyddyn nesaf

- 12.1** Y ffocws ar gyfer 2018-19 yw adeiladu ar y gwelliannau, a;
- Pharhau i ddatblygu perthnasoedd gweithio agos â thimau Gwasanaethau Cymdeithasol
  - Gwella ymhellach amserau ymateb i gŵynion, yn ystod y cam datrys lleol a'r cam ymchwiliad ffurfiol
  - Bydd cwynion am y Gwasanaethau Cymdeithasol yn cael eu cofnodi ar MKI o hyn ymlaen. Bydd hyn yn gwella rheoli cwynion yn gyffredinol, gyda mecanweithiau i fonitro cydymffurfio ag amserlenni, argymhellion a chynlluniau gweithredu, yn fwy effeithiol
  - Parhau i gymryd rhan yng Ngrŵp Swyddogion Cwynion Cymru Gyfan a'r grŵp cwynion lleol sy'n cynnwys Sir Benfro, Sir Gâr a Cheredigion, i rannu arfer gorau a chyfleoedd hyfforddi.