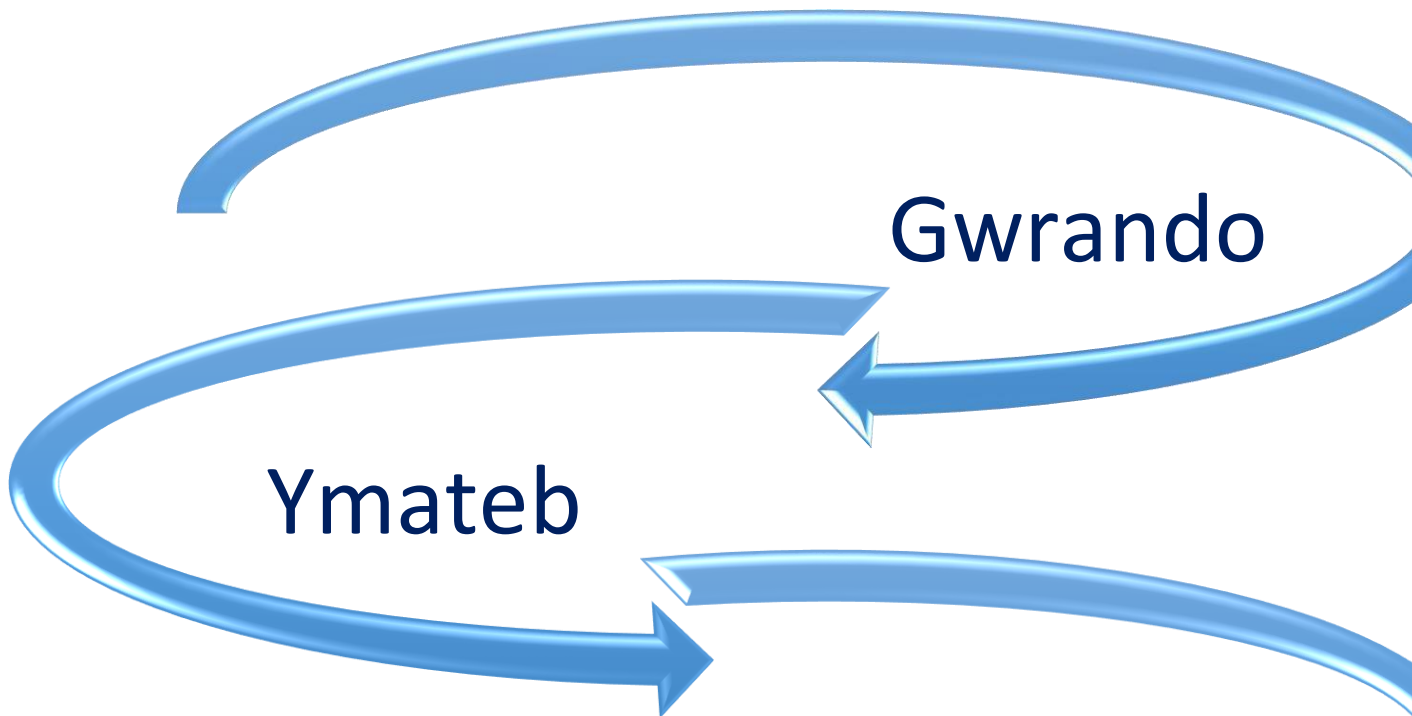


Adroddiad Blynyddol y Gwasanaethau Cymdeithasol ar Ganmoliaethau a Chwynion 2018-19



1.0 Cyflwyniad

1.1 Mae Rheolwr Gweithdrefn Gwynion y Gwasanaethau Cymdeithasol (Cymru) 2014 yn ei gwneud yn ddwybl i bob awdurdod lleol baratoi adroddiad blynyddol, y mae'n rhaid iddo gynnwys manylion am y gwasanaethau a roddir yn unol â rheoliad 2014 a'i berfformiad wrth ddelio â chwynion ac ymmonitro'r gwasanaethau hynny canlynol:

- Monitro cydymffurfedd â'r Rheoliadau; a
- Gwella'r broses o ddelio â chwynion a rhoi ystyriaeth iddynt.

1.2 Mae Adroddiad Blynyddol y Gwasanaethau Cymdeithasol ar Ganmoliaethau a Chwynion 2018-19 yn rhoi crynodeb o nifer y cwynion a oedd wedi dod i law mewn perthynas â'r Gwasanaethau Cymdeithasol yn ystod y cyfnod rhwng 1 Ebrill 2018 a 31 Mawrth 2019. Mae'n cynnwys gwybodaeth am y weithdrefn gwynion, crynodeb

o'r cwynion a'r canmoliaethau, cydymffurfedd ag amserlenni statudol y gwaith o ddelio â chŵynion, a chrynodeb o'r gwelliant a'r camau gweithredu a gynlluniwyd ar gyfer 2019-20.

2.0 Y Weithdrefn Gŵynion

2.1 Mae yna ddau Swyddog Cwynion y Gwasanaethau Cymdeithasol (1.8 cyfwerth â llawn-amser) wedi'u lleoli yn y Gwasanaeth Archwilio, Risgiau a Gwybodaeth. Caiff cwynion a chanmoliaethau eu cofnodi'n ganolog ar System MKinsight, a hynny trwy'r Gwasanaeth Archwilio, Risgiau a Gwybodaeth.

2.2 Mae yna ddau gam i Weithdrefn Gŵynion y Cyngor:

- Datrysiaid ar lefel Leol: mae yna fframiau amser statudol y dylid cydymffurfio â nhw, ond y nod yw datrys cwyn mewn modd prydlon ac anffurfiol trwy drafod â'r rheolwr gwasanaeth priodol.
- Ymchwiliad Ffurfiol: os bydd cwyn wedi cael ei hystyried yn rhan o Ddatrysiaid ar lefel Leol a bod yr achwynydd yn parhau'n anfodlon, gall yr achwynydd ofyn am gynnal ymchwiliad ffurfiol. Bydd y Cyngor yn penodi ymchwilydd annibynnol i gynnal yr ymchwiliad hwnnw.

2.3 Mewn rhai achosion, efallai y bydd yn ofynnol cael cymorth eiriolaeth. Mae'r Cyngor yn comisiynu gwasanaethau Tros Gynnal Plant Cymru i roi cymorth eiriolaeth i blant a phobl ifanc. Nid oedd galw am unrhyw wasanaethau yn ystod 2018-19. Mae'r Cyngor yn cyfeirio cwsmeriaid y mae arnynt angen cymorth eiriolaeth ar gyfer cwynion sy'n ymwneud â gwasanaethau Gofal Oedolion. Yn ystod 2018-19, cefnogwyd pum achwynydd gan eiriolwyr, a hynny mewn perthynas â chŵynion yn ymwneud â gwasanaethau Gofal Oedolion.

2.4 Os na fydd cwynion yn cael eu datrys mewn modd llwyddiannus yn dilyn Gweithdrefn Gŵynion y Cyngor, gall yr achwynydd wneud cwyn i Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru (PSOW), ac fe'i hysbysir am y broses i'w dilyn.

3.0 Crynodeb Gweithredol

3.1 Roedd nifer y cwynion a oedd wedi dod i law mewn perthynas â'r Gwasanaethau Cymdeithasol wedi cynyddu o 58 yn 2017-18 i 90 yn 2018-19, tra bo nifer y canmoliaethau a oedd wedi dod i law wedi gostwng. Mae nifer y cwynion wedi cynyddu mewn perthynas â'r Gwasanaethau Gofal Oedolion a'r Gwasanaethau Gofal Plant, fel ei gilydd. Mae capasiti is y darparwyr gwasanaeth wedi cyfrannu at y lefel uwch o gŵynion sy'n ymwneud â'r gwasanaethau Gofal Oedolion.

3.2 Fodd bynnag, bu gostyngiad yn nifer y cwynion a oedd yn datblygu i fod yn ymchwiliadau ffurfiol, a hynny o naw yn 2017-18 i dri yn 2018-19. Yn yr un modd, roedd nifer y cwynion a oedd wedi dod i law gan Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru wedi gostwng o 13 yn 2017-18 i saith yn 2018-19. Er bod lefel y

cwynion wedi cynyddu yn gyffredinol, ni chynhaliwyd yr un ymchwiliad gan Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru yn ystod 2018-19.

4.0 Gwranddo

4.1 Roedd y Gwasanaethau Cymdeithasol wedi cael 81 o ganmoliaethau a 90 o gŵynion yn ystod 2018-19. Mae'r tabl isod yn rhoi dadansoddiad o'r canmoliaethau a'r cwynion a oedd wedi dod i law yn ystod 2018-19 (yn rhan o ddatrysiad ar lefel leol ac ymchwiliad ffurfiol), a hynny fesul is-adran a thîm yn y Gwasanaethau Cymdeithasol:

Is-adran	Maes Gwasanaeth	Datrysiad ar lefel Leol	Ymchwiliad Ffurfiol	Canmoliaethau
Y Gwasanaethau Plant	Y Tîm Asesu	8	0	3
	Y Tîm Plant Mewn Angen	11	0	8
	Plant ag Anableddau	3	0	0
	Y Tîm o Amgylch y Teulu	1	0	10
	Y Tîm Rhianta Corfforaethol	5	0	3
	Y Tîm Ymyrraeth Teuluol a'r Tîm Cymorth Integredig i Deuluoedd	1	0	8
	Y Tîm Lleoli Teuluoedd	2	1	2
	Y Gwasanaeth Mabwysiadu	0	0	1
	Y Tîm Troseddau Ieuencid	0	0	1
	Tŷ Holly	0	0	1
	Y Gynhadledd Amddiffyn Plant a Rheoli Honiadau	0	0	4
	Tîm y Swyddog Adolygu Annibynnol	0	0	1
	Cyfanswm y Gwasanaethau Plant	31	1	42
Y Gwasanaethau Gofal Oedolion	Y Tîm Adolygu	3	0	1
	Y Tîm Diogelu Oedolion	5	0	3
	Timau Gofal a Reolir y Gogledd a'r De	16	2	3
	Y Tîm Rhyddhau o Ysbyty	5	0	8
	Anableddau Dysgu a Phontio	5	0	0
	Y Tîm Cyswllt Cyntaf	5	0	4
	Y Tîm Iechyd Meddwl a Chamddefnyddio Sylweddau	2	0	1
	Y Tîm Therapi Galwedigaethol	2	0	1
	Y Tîm Perfformiad a Chymorth Busnes	4	0	1
	Darparwyr Gwasanaeth	9	0	1
	Siopau Offer SHAPES	1	0	2

	Y Gwasanaeth Teleofal/Larymau Cymunedol	1	0	0
	Canolfan Ddydd Wintern – Hillside	0	0	3
	Gwasanaethau Dydd Havenhurst	1	0	0
	Cartref Gofal Havenhurst	0	0	7
	Y Tîm Synhwyrdd	0	0	3
	Cyfanswm y Gwasanaethau Gofal Oedolion	59	2	38
	Tîm Rheoli'r Gyfarwyddiaeth	0	0	1
	CYFANSWM Y GYFARWYDDIAETH	90	3	81

4.2 Roedd saith cwyn wedi dod i law Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru mewn perthynas â Chyfarwyddiaeth Gwasanaethau Cymdeithasol Cyngor Sir Penfro yn ystod 2018-19. Roedd hyn yn ostyngiad o gymharu ag 13 yn ystod 2017-18. Roedd yna ostyngiad sylweddol yn nifer y cwynion a oedd wedi dod i law Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru mewn perthynas â'r gwasanaethau Gofal Oedolion, a hynny o 11 yn 2017-18 i ddau yn 2018-19; fodd bynnag, roedd yna gynydd bach yn nifer y cwynion a oedd yn ymwneud â'r gwasanaethau Gofal Plant, a hynny o dri yn 2017-18 i bump yn 2018-19. Arweiniodd y chwe chŵyn a oedd wedi dod i law Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru at y canlyniadau canlynol:

- Gwrthodwyd dwy gŵyn gan eu bod yn rhai cynamserol, a chynghorwyd y cleient i ddilyn Proses Gŵynion y Cyngor;
- Roedd un gŵyn yn cynnwys argymhelliad i ymddiheuro i gleient;
- Ymdriniwyd â dwy gŵyn yn rhan o gam datrys cynnar;
- Gwrthodwyd un gŵyn gan nad oedd yn ofynnol cymryd unrhyw gamau gweithredu; roedd un gŵyn yn parhau.

Roedd llythyr blynyddol Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru wedi dod i law ar 7 Awst 2019, gweler Atodiad B. Roedd adroddiad Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru yn nodi bod wyth cwyn wedi dod i law mewn perthynas â'r Gwasanaethau Cymdeithasol; fodd bynnag, ystyriwyd un gŵyn ddwywaith a rhoddwyd cyfeirnod gwahanol iddi. Roedd llythyr blynyddol Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru yn nodi bod cynnydd wedi bod, yn gyffredinol, yn nifer y cwynion a oedd yn ymwneud ag Awdurdodau Lleol; fodd bynnag, roedd y rhan fwyaf ohonynt wedi cael eu datrys yn gynnar, a hynny heb alw am gynnal ymchwiliad.

4.3 Yn ystod 2018-19, roedd y Gwasanaethau Cymdeithasol wedi cael 81 o ganmoliaethau, oedd yn ostyngiad o gymharu â 107 yn ystod 2017-18. Mae'r

canlynol yn enghreifftiau o'r canmoliaethau y mae'r gwasanaethau wedi'u cael yn ystod 2018-19:

Enghraifft o Ganmoliaeth i'r Gwasanaeth Gofal Plant:

“Ysgrifennaf atoch i roi gwybod pa mor ddiolchgar oeddem o gael ein tywys trwy ein lleoliad mabwysiadu cyntaf gan SW! Roedd ein hemosiynau dros bob man, ac roeddem yn teimlo ein bod yn cael ein cefnogi'n fawr gan SW. Rydym wedi gweithio gyda hi yn ystod dau leoliad mabwysiadu baban, ac roedd hi bob amser wrth law i ateb unrhyw ymholiadau a oedd gennym a neilltuo'r amser i eistedd yn ein cwmni ac egluro'r prosesau i ni. Mae'n unigolyn gwirioneddol ddiffuant, gofalgarn a hyfryd, sydd â'i thraed ar y ddaear. Nid oes dim yn ormod o drafferth iddi. Rydym wedi diolch iddi yn bersonol, ond ei hymateb bob tro yw: "Dim ond gwneud fy ngwaith ydw i." Ond, mae'n gwneud llawer mwy na hynny, felly roeddem am gyfleu ein diolch yn uwch i fyny'r system! Rydym yn edrych ymlaen at weithio gyda hi eto. Diolch.”

Enghraifft o Ganmoliaeth i'r Gwasanaeth Gofal Oedolion:

“Dim ond nodyn byr i ddymuno'n dda i chi dros yr ŵyl ac i roi gwybod bod mam yn dda iawn. Hoffwn ddiolch unwaith eto am eich meddylgarwch sydd wedi trawsnewid fy mywyd a galluogi mam i barhau yn ei chartref ei hun. Dymuniadau gorau ar gyfer 2019”.

5.0 Ymateb

5.1 Mae Rheoliadau Gweithdrefn Gŵynion y Gwasanaethau Cymdeithasol (Cymru) 2014 yn nodi'r amserlenni statudol ar gyfer rheoli ac ymchwilio i gŵynion. Yn unol â'r Rheoliadau, rhaid gwneud y canlynol:

- Cydnabod cwynion cyn pen dau ddiwrnod gwaith;
- Cynnig trafod y gŵyn â'r achwynydd mewn ymgais i'w datrys mewn modd anffurfiol, a hynny cyn pen deg diwrnod gwaith o ddyddiad cydnabod y gŵyn (gellir ymestyn hyn mewn amgylchiadau eithriadol trwy gytuno ar y trefniant â'r achwynydd).
- Cyflwyno ymateb ysgrifenedig i'r achwynydd, yn achos Datrysiad ar lefel Leol, a hynny cyn pen pum niwrnod gwaith o'r dyddiad y datryswyd y gŵyn;
- Anfon ymateb ysgrifenedig i'r achwynydd mewn perthynas â'r ymchwiliad ffurfiol, a hynny cyn pen 25 niwrnod gwaith o'r dyddiad dechrau (sef y dyddiad y mae'r Awdurdod Lleol yn llunio cofnod ysgrifenedig terfynol ar gyfer y gŵyn). Mewn amgylchiadau eithriadol, gellir ymestyn hyn i chwe mis, ond rhaid rhoi esboniad i'r achwynydd cyn gynted ag sy'n ymarferol bosibl, er mwyn nodi'r rhesymau dros yr oedi.

5.2 Mae'r tabl isod yn rhoi crynodeb o berfformiad yn unol â'r amserlenni statudol:

Is-adran	Cwynion sy'n dod i law		Datrysiaid ar lefel Leol		Ymchwiliad Ffurfiol	
	Cydnabyddiaeth	Trafodaeth	Ymateb	Estyniad	Ymateb	Estyniad
Y Gwasanaethau Plant	91%	83%	84%	75%	0%	100%
Y Gwasanaethau Gofal Oedolion	84%	100%	92%	100%	0%	100%

5.3 O blith y 90 o gwynion a oedd wedi dod i law yn ystod 2018-19, ni chydnabuwyd 11 ohonynt yn rhan o'r terfyn statudol o ddau ddiwrnod, a hynny o ganlyniad i oedi o ran cyfeirio'r gwyn at Swyddogion Cwynion y Gwasanaethau Cymdeithasol.

Gwella

6.1 Er mwyn gwella'r broses gwynion, rheoli cwynion mewn modd prydlon yn unol ag amserlenni statudol, a sicrhau bod cwynion cwsmeriaid yn cael eu datrys yn fuan, rhoddwyd y canlynol ar waith yn ystod 2018-19:

- Cynnal cyfarfodydd monitro misol â'r Cyfarwyddwr a'r Penaethiaid Gwasanaeth i drafod achosion, rhoi gwybod am unrhyw atgyfeiriadau gan yr Ombwdsmon, a monitro cynnydd yn unol â'r camau gweithredu y cytunwyd arnynt;
- Parhau i gynnal presenoldeb yng nghyfarfodydd y Grŵp Sicrhau Ansawdd er mwyn rhannu gwybodaeth am ymarfer sy'n berthnasol i ddarparwyr;
- Cofnodi a monitro cwynion a chanmoliaethau yn ganolog trwy'r system MKinsight;
- Rhoi rhagor o bwyslais ar ddatrys cwynion yn gynnar a chydweithio'n agos â rheolwyr gwasanaeth i fynd i'r afael â materion; datblygu taflen gwynion mewn fformat hawdd ei ddeall.
- Parhau i rwydweithio â'r Gweithgor Cwynion Lleol (Sir Benfro, Sir Gaerfyrddin a Cheredigion) i rannu arferion gorau, syniadau a chyfleoedd hyfforddi;
- Bod yn bresennol yng nghyfarfodydd y Grŵp Swyddogion Cwynion Cymru Gyfan;
- Bod yn bresennol yn nigwyddiad Gofal Cymdeithasol y gwasanaeth cyfan;
- Gweithio gydag isadrannau i gyflwyno gwelliannau gwasanaeth sy'n deillio o'r cynllun gweithredu er mwyn sicrhau perchnogaeth ac arferion monitro effeithiol.

6.2 Y ffocws ar gyfer 2019-20 yw parhau i ddatblygu'r gwelliannau trwy wneud y canlynol:

- Parhau i feithrin perthnasoedd gwaith agos â thimau'r Gwasanaethau Cymdeithasol;
- Deall y bydd galw cynyddol am wasanaethau sy'n cynnwys llai o adnoddau yn arwain at ragor o gwynion, ond datblygu gwybodaeth reoli i gynorthwyo gwasanaethau i gynllunio a gwerthuso'r effeithiau hynny;
- Parhau i gydgyssylltu cynlluniau gweithredu ar sail adroddiadau ymchwil i gynorthwyo'r gwaith o wella'r gwasanaeth; gwella amserau ymateb;
- Parhau i gymryd rhan yn y Grŵp Swyddogion Cwynion Cymru Gyfan a'r Gweithgor Cwynion Lleol;

- Gwella'r adborth ar gyfer staff trwy gyfrannu at y cylchlythyr Gofal Cymdeithasol misol;
- Darparu sesiynau hyfforddi ar y broses gŵynion ac ymchwiliadau;
- Adolygu polisiau a gweithdrefnau a ffeilio trefniadau rheoli;
- Datblygu pecyn gwybodaeth am gŵynion y gall rheolwyr mewnol ac ymchwilwyr annibynnol allanol ei ddefnyddio.