

Adroddiad Blynyddol Canmoliaethau a Chwynion y Gwasanaethau Cymdeithasol 2016/2017



Gwranddo

Ymateb

Ymateb

1. Diben yr adroddiad

Mae Rheoliadau Gweithdrefn Gŵynion y Gwasanaethau Cymdeithasol (Cymru) 2014 yn datgan bod yn rhaid i bob Awdurdod Lleol baratoi adroddiad blynyddol, y mae'n rhaid iddo gynnwys manylion y cofnodion a gedwir yn unol â rheoliad 20, am ei berfformiad o ran ymdrin â chŵynion, ac ymchwilio iddynt, i ddibenion:-

- (a) monitro cydymffurfiaeth â'r Rheoliadau hyn; a
- (b) gwella'r broses o ystyried ac ymdrin â chŵynion.

Mae'r adroddiad hwn yn cwmpasu'r cyfnod rhwng 1 Ebrill 2016 a 31 Mawrth 2017. Mae'n cynnwys gwybodaeth ynghylch:

- Y weithdrefn gwyno
- Cwynion, canmoliaeth a sylwadau eraill a ddaeth i law, a'r amserlenni o ran ymdrin â chŵynion
- Cyflawniadau, gwersi a ddysgwyd a gwaith datblygu arfaethedig ar gyfer y dyfodol.

2. Cyflwyniad

Mae'r Adroddiad Blynyddol hwn ar Ganmoliaeth a Chŵynion y Gwasanaethau Cymdeithasol ar gyfer 2016-17 yn crynhoi'r adborth a'r cwynion gan gwsmeriaid a gafwyd o ran Gwasanaethau Cymdeithasol.

Rydym yn cydnabod bod ein cwsmeriaid yn cael amrywiaeth o brofiadau pan fyddant yn cysylltu â ni. Mae rhai o'r profiadau yn gadarnhaol, ac rydym am gydnabod lle y mae arfer da yn amlwg, ond nid yw rhai eraill yn cyrraedd ein safonau. Mae'n hanfodol ein bod yn dysgu o hyn, ac yn mynd ati i wella gwasanaethau. Rydym yn rhoi'r cyfle i ddefnyddwyr gwasanaethau roi adborth i ni ar brofiadau cadarnhaol a negyddol, er mwyn annog diwylliant o wrando a dysgu, lle y canolbwyntir ar ddatrys problemau a gwella'n barhaus. Lle bo hynny'n bosibl, rydym yn cymryd camau ar unwaith i unioni pethau'n gynnar; fodd bynnag, lle nad yw hyn yn bosibl, rydym yn dilyn gweithdrefn gwyno gadarn.

Diben y tîm cwynion yw:

- Rhoi cyngor ac arweiniad i gydweithwyr a chwsmeriaid
- Darparu cymorth diduedd i gwsmeriaid a staff
- Nodi'r angen am eiriolaeth
- Recriwtio unigolion ac ymchwilwyr annibynnol
- Rheoli'r gronfa o ymchwilwyr annibynnol
- Sicrhau y cynhelir ymchwiliadau ffurfiol o ansawdd
- Nodi anghenion hyfforddi a darparu hyfforddiant
- Darparu dadansoddiad o'r data
- Sicrhau y glynir wrth amserlenni statudol

- Cofnodi'r dysgu a rheoli cynlluniau gweithredu
- Rheoli disgwyliadau cwsmeriaid

3. Gweithdrefn

Rheoli cwynion

Mae Swyddogion Cwynion y Gwasanaethau Cymdeithasol yn gweithredu'n annibynnol yn rhan o'r Gwasanaeth Archwilio, Risg a Gwybodaeth. Mae yna ddau swyddog rhan-amser yn rheoli'r broses. Rôl y swyddogion yw sicrhau yr ymatebir i gŵynion mewn modd amserol, a hynny'n unol â'r weithdrefn gŵynion. Mae'r swyddogion yn cyfathrebu â'r achwynydd ac yn egluro'r broses iddo, yn ogystal â chysylltu â'r rheolwyr gwasanaeth a'r uwch-reolwyr.

Cam 1: Datrys yn lleol

Caiff cwynion sy'n dod i law ar y cam datrys yn lleol eu cofnodi gan y Swyddog Cwynion a'u cyfeirio at y rheolwr perthnasol, er mwyn ymchwilio iddynt. Caiff yr achwynydd ymateb ysgrifenedig cyn pen 10 diwrnod gwaith. Caiff mwyafrif helaeth y cwynion eu datrys ar y cam hwn.

Cam 2: Ymchwiliad annibynnol

Os yw achwynydd yn anfodlon ar ganlyniad y cam datrys yn lleol, gall wneud cais am ymchwiliad annibynnol i'r gŵyn. Mae Cyngor Sir Penfro, ynghyd â Chyngor Sir Ceredigion a Chyngor Sir Caerfyrddin, yn defnyddio cronfa o ymchwilyddyr annibynnol profiadol sy'n cynnal ymchwiliad ffurfiol i'r gŵyn. Mae'r ymchwilydd yn llunio adroddiad sy'n rhoi manylion ynghylch pa un a yw'r cwynion wedi'u cynnal ai peidio, ynghyd ag unrhyw argymhellion i'r adran eu hystyried. Bydd y tri Awdurdod Lleol yn cynnal ymarfer recriwtio yn ddiweddarach yn y flwyddyn, er mwyn sicrhau bod nifer digonol o ymchwilyddyr profiadol ar gael.

Os yw'r achwynydd yn dal i fod yn anfodlon, caiff gyfle i gysylltu ag Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru.

4. Eirioli ac ymgysylltu

Plant

Mae'r Awdurdod Lleol yn comisiynu gwasanaethau Tros Gynnal Plant Cymru i ddarparu cymorth eirioli ar gyfer plant a phobl ifanc.

Mae'r eiriolwr yn gweithio 21 awr yr wythnos ac yn chwarae rhan weithredol yn y gwaith o ddatrys cwynion ar gam cynnar. Ym mis Hydref 2016, newidiodd y meini prawf cymhwysedd i ddarparu cymorth ar gyfer plant sy'n derbyn gofal, ymadawyr gofal, plant a phobl ifanc sy'n destun cynlluniau gofal a chymorth a threfniadau amddiffyn plant.

Oedolion

Mae'r Awdurdod Lleol yn comisiynu gwasanaethau Canolfan Byw'n Annibynnol Dewis i ddarparu cymorth eirioli.

Mae'r gwasanaethau ar gael i gwsmeriaid sydd:

- dros 18 oed, yn gymwys i gael gwasanaeth o dan y meini prawf Mynediad Teg at Wasanaethau Gofal, ac yn ofalwyr;
- ag anabledd corfforol

- ag anhawster dysgu
- â nam ar y synhwyrâu
- yn agored i niwed
- â phroblem iechyd meddwl

5. Data gweithgarwch cwynion

Dadansoddiad llawn o'r cwynion a gafwyd fesul is-adran ar y cam Datrys yn Lleol (1 Ebrill 2016-31 Mawrth 2017):

Is-adran	Maes gwasanaeth	Cyfanswm ar gyfer y flwyddyn
Gwasanaethau Plant	Y Tîm Asesu	2
	Plant Mewn Angen	8
	Y Tîm Rhianta Corfforaethol	7
	Y Tîm Lleoli Teuluoedd	3
	Cyfanswm ar gyfer Gwasanaethau Plant	20
Gwasanaethau Oedolion	Therapi Galwedigaethol	2
	Y Ddesg Gymorth Broffesiynol i Oedolion	2
	Y Tîm Amddiffyn Oedolion	0
	Iechyd Meddwl Cymunedol	1
	Gofal a Reolir	7
	Y Tîm Rhyddhau o'r Ysbyty	1
	Anableddau Dysgu	6
	Darparwr	8
	Gwasanaethau Synhwyradd	1
	Cyfanswm ar gyfer Gwasanaethau Oedolion	28
	CYFANSWM	48

Cyfanswm nifer y cwynion a gafwyd ar y cam datrys yn lleol rhwng 1 Ebrill 2016 a 31 Mawrth 2017 yw 48, a chafodd dwy gŵyn gan oedolyn eu tynnu'n ôl heb fynd ar eu trywydd. Mae hyn yn cymharu â 64 o gŵynion a gafwyd y llynedd, sef gostyngiad o 16 cwyn ar gyfer y ddau faes.

Fel y nodwyd uchod, cawsom 8 cwyn am ddarparwyr eleni, o gymharu â 15 y llynedd. Bu gostyngiad sylweddol yn nifer y cwynion am ddarparwyr. Rydym wedi bod yn gweithio'n agos gyda darparwyr ac wedi darparu hyfforddiant ar gŵynion, er mwyn helpu i sicrhau ymatebion cadarn.

Nid ydym wedi cael yr un gŵyn o ran y Gymraeg mewn perthynas â'r Gwasanaethau Cymdeithasol.

Dadansoddiad llawn o'r cwynion a gafwyd fesul is-adran ar y cam Ffurfiol (1 Ebrill 2016-31 Mawrth 2017):

Is-adran	Maes gwasanaeth	Cyfanswm ar gyfer y flwyddyn
Gwasanaethau Plant	Lleoli Teuluoedd	0
	Plant Mewn Angen	0
	Asesu Gofal Plant	2
	Rhianta Corfforaethol	2
	Cyfanswm ar gyfer Gwasanaethau Plant	4
Gwasanaethau Oedolion	Anabledau Dysgu	1
	Diogelu	2
	Cyfanswm ar gyfer Gwasanaethau Oedolion	3

Cyfanswm nifer y cwynion ffurfiol a gafwyd ar gyfer y cyfnod 1 Ebrill 2016-31 Mawrth 2017 yw 7, a chafodd 10 cwyn eu tynnu'n ôl heb fynd ar eu trywydd. Roedd pum cwyn yn annilys (mae yna wahanol resymau am hyn, er enghraifft nid yw'r gŵyn yn bodloni'r meini prawf ar gyfer gwneud cwyn), ac mae un wedi'i gohirio ar hyn o bryd. Mae hyn yn cymharu â 15 o gŵynion y llynedd, sy'n dangos gostyngiad o 8 yn gyffredinol ar gyfer y ddau faes..

Dadansoddi tueddiadau:

Gwasanaethau Oedolion	2010-11	2011-12	2012-13	2013-14	2014-15	2015-16	2016-17
Y Cam Datrys yn Lleol	17	18	20	29	44	35	28
Y Cam Ffurfiol	5	8	5	11	7	8	3
CYFANSWM	22	26	25	40	51	43	31

Gwasanaethau Plant	2010-11	2011-12	2012-13	2013-14	2014-15	2015-16	2016-17
Y Cam Datrys yn Lleol	23	12	30	33	33	29	20
Y Cam Ffurfiol	4	2	5	2	3	7	4
CYFANSWM	27	14	35	35	35	36	24

6. Perfformiad Cwynion

Amserlenni ar gyfer Cydnabod Cwynion ar y Cam Datrys yn Lleol:

Is-adran	Cydnabyddiaeth	Cyfarfod Trafod	Llythyr Ymateb
Gwasanaethau Oedolion	86%	36%	71%
Gwasanaethau Plant	90%	61%	85%

Mae'n ofynnol i gŵynion a geir ar y cam datrys yn lleol gael eu cydnabod cyn pen dau ddiwrnod gwaith, a rhaid i gyfarfod i drafod â'r rheolwr gael ei gynnig cyn pen 10 diwrnod gwaith. Yna, yn dilyn y cyfarfod hwn, rhaid anfon llythyr sy'n amlinellu'r datrysiad y cytunwyd arno cyn pen pum niwrnod gwaith pellach. Yn 2016-17, bu cynnydd bach yng nghanran y cwynion a gydnabuwyd o fewn yr amserlen statudol, a hynny o 87% i 88%.

Mae canran y cyfarfodydd trafod a gynhaliwyd o fewn yr amserlen statudol wedi aros yr un fath, sef 60%. Cynhaliwyd cyfarfodydd trafod ar gyfer 36% o'r cwynion ar gyfer Gwasanaethau Oedolion. Mae'n bwysig nodi nad yw cyfarfodydd trafod bob amser yn ofynnol oherwydd weithiau rhoddir ymateb ar unwaith, neu, yn dilyn sgwrs, nid oes angen cyfarfod ar yr achwynydd.

Gwelwyd cynnydd sylweddol yn nifer y llythyrau ymateb sy'n cael eu hanfon o fewn yr amserlenni statudol ar gyfer cwynion sy'n cael eu Datrys yn Lleol, a hynny o 35.5% yn 2015-16 i 78% yn 2016-17. Mae hyn i'w briodoli'n bennaf i'r perthnasoedd gwaith agos rhwng y tîm cwynion, y rheolwyr a'r rheolwyr gwasanaeth, ynghyd â phenderfyniad i ddatrys pryderon cyn gynted â phosibl.

Amserlenni ymateb ar gyfer cwynion ar y cam Datrys yn Lleol:

Is-adran	O fewn yr Amserlen Statudol	Y Tu Allan i'r Amserlen Statudol, ond Cytunwyd ar Estyniad
Gwasanaethau Oedolion	71%	50%
Gwasanaethau Plant	85%	0%

Mae canran y cwynion sy'n cael eu datrys o fewn y terfyn amser statudol wedi gwella er 2015-16, gyda chynnydd o 53% i 71% yn 2016-17 ar gyfer Gwasanaethau Oedolion, a chynnydd o 24% i 85% yn 2016-17 ar gyfer Gwasanaethau Plant.

Bydd yna achlysuron pan fydd angen i ni ymestyn y terfyn amser hwn os bydd yr achos yn gymhleth neu'n un aml-asiantaeth. Lle'r ydym wedi cytuno ar estyniad ag achwynydd, rydym wedi cadw at yr amserlen ddiwygiedig ar gyfer 50% o'r cwynion ar gyfer Gwasanaethau Oedolion. Fodd bynnag, ni chafodd y tair cwyn o ran Gwasanaethau Plant eu datrys o fewn yr estyniad y cytunwyd arno. Ymatebwyd i'r holl gŵynion a oedd yn weddill y tu allan i'r estyniad y cytunwyd arno, neu maent wedi'u gohirio/tynnu'n ôl.

Roedd gwella ar yr amserlenni ar gyfer ymateb i gŵynion ar y cam datrys yn lleol yn flaenoriaeth ar gyfer y tîm yn y flwyddyn 2016-17. Mae'r ffaith bod hyn wedi gwella'n sylweddol yn adlewyrchu ymdrechion y tîm, yn ogystal â chefnogaeth staff a rheolwyr y Gwasanaethau Cymdeithasol.

Amserlenni ar gyfer Cydnabod Cwynion ar y Cam Ffurfiol:

Is-adran	Cydnabyddiaeth	Cyfarfod Trafod
Gwasanaethau Oedolion	50%	100%
Gwasanaethau Plant	100%	66%

Amserlenni Ymateb ar gyfer Cwynion Cam Ffurfiol:

Is-adran	O fewn yr Amserlen Statudol	Y Tu Allan i'r Amserlen Statudol, ond Cytunwyd ar Estyniad
Gwasanaethau Oedolion	0%	100%
Gwasanaethau Plant	0%	75%

Mae'r weithdrefn gwyno yn datgan y caiff cwynion yr ymchwiliir iddynt ar y cam ffurfiol eu datrys cyn pen 25 diwrnod ar ôl y dyddiad y cytunir ar gwmpas y gŵyn â'r achwynydd. Caiff pob ymchwiliad ffurfiol ei gynnal gan ymchwilydd annibynnol o'r tu allan i'r Awdurdod Lleol, ac mae'r amserlen yn cynnwys ymateb y Cyfarwyddwr i'r adroddiad ffurfiol ar yr ymchwiliad.

Yn y flwyddyn 2016-17, ni chafodd yr un gŵyn ffurfiol ei datrys o fewn yr amserlen statudol. Fodd bynnag, cafodd pob un o'r tair cwyn o ran Gwasanaethau Oedolion ei datrys lle y cytunwyd ar estyniad â'r achwynydd. Ar gyfer cwynion o ran Gwasanaethau Plant, cafodd tair eu datrys o fewn cyfnod yr estyniad y cytunwyd arno â'r achwynydd, ac ymatebwyd i un y tu allan i gyfnod yr estyniad.

Mae ymchwilio i'r gŵyn a chwblhau'r adroddiad cyn pen 25 diwrnod gwaith yn gryn her; fodd bynnag, rydym yn ymdrechu i sicrhau bod cwynion ffurfiol yn gadarn, yn drylwyr ac yn gynhwysfawr. Rydym yn parhau i fynegi hyn fel pryder trwy Grŵp Swyddogion Cwynion Cymru Gyfan, a thrafodwyd hyn â chynrychiolwyr Llywodraeth Cymru yng nghyfarfod diweddaraf y Grŵp ym mis Gorffennaf 2017. Bydd Awdurdodau Lleol yn cael cyfle i gyflwyno sylwadau i Lywodraeth Cymru wrth adolygu'r ddogfen, 'Canllawiau ar ddelio â chwynion a sylwadau mewn gwasanaethau cymdeithasol awdurdodau lleol'.

Rydym wedi llwyddo i gyflogi rhai ymchwiliwyr ychwanegol, sydd wedi ein helpu i sicrhau bod ymchwiliadau'n cael eu cwblhau o fewn yr amserlen sy'n ofynnol lle bynnag y bo'n bosibl, a bod adroddiadau o safon yn cael eu llunio.

Mae'r tabl isod yn dangos nifer y pryderon y mae angen ymchwilio iddynt, y gellir eu codi mewn cwyn ffurfiol. Mae hefyd yn dangos nas cynhelir mwyafrif y pryderon, sy'n adlewyrchu'r ffaith bod y gwasanaeth, yn y rhan fwyaf o achosion, yn glynu wrth y polisiau a'r gweithdrefnau priodol.

Enghraifft o Ganlyniadau Cwynion ar gyfer Gwasanaethau Ffurfiol:

	Meysydd sy'n peri pryder	Wedi'i Chynnal	Wedi'i Chynnal yn Rhannol	Heb ei Chynnal
Cwyn 1	22	11	7	4
Cwyn 2	5	5	0	0
Cwyn 3	32	0	0	32
Cwyn 4	2	0	0	2

7. Cofnodi a Monitro Cwynion am Ddarparwyr

Gostyngodd nifer y cwynion a gafwyd am ddarparwyr a gafwyd o 15 yn 2015-16 i 8 yn 2016-17.

Rydym yn parhau i weithio'n agos gyda'r timau sicrhau ansawdd a diogelu i sicrhau yr ymdrinnir â phryderon yn briodol. Mae hyn yn sicrhau y gellir nodi ac ymdrin ag unrhyw dueddiadau neu bryderon sy'n deillio o gŵynion am ddarparwyr yn gyflym ac yn rhagweithiol. Mae'r Rheolwr Llywodraethu Gwybodaeth a Chŵynion yn mynychu cyfarfodydd y Grŵp Sicrwydd Ansawdd, sy'n monitro pryderon am drefniadau diogelu a pherfformiad ac ansawdd darparwyr gwasanaethau.

8. Canmoliaeth

Yn ystod 2016-17, mae'r Gwasanaethau Cymdeithasol wedi cael 80 neges o ganmoliaeth. Mae hyn yn gynnydd sylweddol o gymharu â'r llynedd, pan gafwyd 59 neges o ganmoliaeth.

Mae sawl neges o ganmoliaeth yn ymwneud â'r Tîm Ymyriadau Teuluol (11%) a'r Tîm Plant Mewn Angen (7%).

Dadansoddi tueddiadau:

Is-adran	2012-13	2013-14	2014-15	2015-16	2016-17
Gwasanaethau Oedolion	81	91	63	41	49
Gwasanaethau Plant	19	21	19	18	31

Enghraifft o Ganmoliaeth i'r Gwasanaethau Oedolion:

“Roedd X, yn garedig ac yn ofalgar iawn, wedi trefnu cymorth ardderchog ar ein cyfer ar fyr rybudd. Nid yn unig yr oeddwn yn ddiolchgar iddo am hynny, ond teimlais ganddo y tosturi a'r gofal

yr oedd arnaf eu hangen ar y pryd, ac roedd y gofal a drefnodd yn ardderchog. Anfonodd yr Asiantaeth ofalwyr gwirioneddol arbennig i ofalu am fy ngŵr yn ystod saith diwrnod olaf ei fywyd. Gwn fod hynny'n gyfnod byr, ond roedd yn gymaint o fendith i mi, a minnau ag arthritis yn fy nghorff a'm dwylo blinedig. Roeddwn yn credu y gallwn ymdopi hyd y diwedd, ond roedd arnaf angen help yn gyflym, a rhoddodd xxxxx yr union beth hwnnw i mi. Ni allaf ddiolch i chi ddigon am y gwasanaeth arbennig hwn."

Enghraifft o Ganmoliaeth i'r Gwasanaethau Plant:

"Roedd yn rhaid i mi ddiolch i chi am yr holl gymorth a roddwyd i mi dros yr ychydig fisoedd diwethaf. Rwyf wedi cael cymorth gan gynifer o bobl, y mae pob un ohonynt wedi neilltuo amser i wrando arnaf yn cwyno ac i roi cymorth corfforol i mi, lle bo hynny ar gael. Rwy'n teimlo nad yw'r staff yn y tîm gofal Maeth yn aml yn cael eu cydnabod am fynd gam ymhellach i helpu'r plant a'r gofalwyr. Yn bersonol, roedd gennyf fi a'm plentyn dîm cefnogol iawn o'n cwnmpas. Dyma ddiolch i bawb yr wyf wedi cwyno wrthynt, xx, xx, sydd wedi bod yn fwyaf ymarferol, ac i bawb arall sydd wedi bod yn ddigon anffodus i ateb y ffôn yn y ddau dîm. Mae pob un ohonoch wedi bod yn gefn mawr i mi. Byddwch cystal â diolch i bawb ar fy rhan."

9. Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru

Yn y flwyddyn adrodd, cafwyd wyth cwyn a gyfeiriwyd at Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru. Mae hyn yn gynydd o bump y llynedd; fodd bynnag, ni chafodd yr un gŵyn ei chynnal. O blith yr wyth cwyn a gyfeiriwyd at yr Ombwdsmon, roedd chwech yn ymwneud â Gwasanaethau Oedolion, a dwy yn ymwneud â Gwasanaethau Plant. Cyfartaledd Awdurdodau Lleol Cymru ar gyfer pob gwasanaeth yw pedair.

Ar adeg ysgrifennu'r adroddiad hwn, nid oeddem wedi cael y Llythyr Blyneddol terfynol gan Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru, ac, felly, gallai hyn newid. Fodd bynnag, bydd y llythyr hwn yn dangos data cymharol ledled Cymru pan fydd yn derfynol ac wedi'i ryddhau.

10. Myfyrdodau y llynedd

- Er mis Medi 2016, mae cwynion yn rhan o'r Gwasanaeth Archwilio, Risg a Gwybodaeth, a hynny gyda'r nod o ddarparu gwasanaeth sicrwydd annibynnol gwell a mwy cadarn i'r Cyngor.
- Newidiadau o ran Cyfarwyddwyr a Phenaethiaid Gwasanaeth yn y Gyfarwyddiaeth Gwasanaethau Cymdeithasol a Hamdden.
- Mae'r Rheolwr Llywodraethu Gwybodaeth a Chwynion yn adrodd i Benaethiaid Gwasanaeth y Gwasanaethau Oedolion a Phlant a'r Cyfarwyddwr Gwasanaethau Cymdeithasol a Hamdden yn fisol, er mwyn cynghori ynghylch cwynion heb eu datrys, unrhyw achosion a gyfeiriwyd at yr Ombwdsmon, a chynlluniau gweithredu.
- Cynhaliwyd adolygiad o bolisiau a gweithdrefnau er mwyn sicrhau bod ein gwybodaeth yn gyfredol a bod y fersiynau cywir yn cael eu harddangos ar ein gwefan a'n mewnwyd.

- Mae system gofnodi newydd ar gyfer cwynion yn cael ei threialu er mwyn gwella'r broses o reoli cwynion, dadansoddi tueddiadau, ac uwchgyfeirio camau sydd heb eu cymryd mewn cynlluniau gweithredu.
- Cyfranogiad parhaus yn y Grŵp Sicrwydd Ansawdd, gan rannu gwybodaeth ymarferol am ddarparwyr.
- Cynhaliwyd hyfforddiant ar ymdrin â chwynion ar gyfer darparwyr.
- Llwyddwyd i recriwtio dau ymchwilydd annibynnol newydd.
- Cynhaliwyd y digwyddiad dysgu cyntaf ar gyfer gwasanaethau anabledau dysgu.
- Mwy o bwyslais ar ddatrys cwynion yn gynnar a gweithio'n agos gyda rheolwyr i fynd i'r afael â materion.
- Cyfarfuwyd â grŵp o ymadawyr gofal ifanc er mwyn siarad â nhw am y broses gwyno.

11. Dysgu Gwersi

Cynllun Gweithredu ar gyfer Cwynion

Rydym yn trosglwyddo'r holl argymhellion sy'n deillio o ymchwiliadau i gynllun gweithredu, er mwyn sicrhau bod y camau'n cael eu monitro a'u cwblhau mewn modd amserol.

Yn ystod y flwyddyn ddiwethaf, rydym wedi gwneud nifer mawr o newidiadau i wasanaethau, sef newidiadau a argymhellwyd o ganlyniad i ymchwiliadau i gwynion. Dyma rai enghreifftiau:

- Datblygwyd taflen ar Drefniadau Diogelu Rhag Colli Rhyddid.
- Datblygwyd taflenni ar bontio, symud o blentyndod i fywyd fel oedolyn a symud o wasanaethau plant i wasanaethau oedolion; diogelu oedolion sydd mewn perygl o gael eu cam-drin.
- Cynhaliwyd Fforwm Proffesiynol Amlasiantaethol ynghylch Diogelu (MAPF) ar 4.8.16 ynghylch cwsmer a gafodd ei anafu mewn cartref preswyl.
- Diwygiwyd polisiau a gweithdrefnau ynghylch rhannu cynllun gofal ac asesiad cwsmer â darparwr y cartref ar ddechrau'r lleoliad (Tachwedd 2016).
- Datblygwyd polisi ar gyfer costau teithio gofalwyr (Ionawr 2017).
- Darparwyd taflen wedi'i lamineiddio mewn cyfarfodydd cynadledau, a oedd yn nodi agenda benodol ar gyfer rhieni a theuluoedd.
- Cynyddwyd y gronfa o ymchwilydd annibynnol er mwyn ceisio lleihau oedi.

Oherwydd natur y cwynion yr ymdrinnir â nhw yn y broses hon, weithiau mae sefyllfaoedd yn gymhleth iawn, ac mae mwy nag un tîm yn ymwneud â nhw. Yn rhan o'r broses o ddatrys cwyn, mae'n hanfodol bod y tîm cwynion a'r Gwasanaethau Cymdeithasol yn cydweithio, er mwyn dysgu o gwynion a rhannu arfer gorau.

Digwyddiadau Dysgu am Gwynion:

Dros y flwyddyn ddiwethaf, rydym wedi datblygu prosesau ar gyfer nodi a chynnal digwyddiadau dysgu, ac wedi datblygu siart llif i ddangos y broses.

Cynhaliwyd y digwyddiad cyntaf i ddysgu am gŵynion ym mis Ionawr 2017, a bu'n llwyddiant ysgubol. Roedd yr holl weithwyr proffesiynol dan sylw wedi rhannu eu profiadau, yn rhai cadarnhaol a negyddol, ac wedi cytuno ar gamau dysgu. Dymuna'r tîm cwynion gynnal o leiaf ddau ddigwyddiad dysgu y flwyddyn.

Mae swyddogion cwynion hefyd wedi cymryd rhan mewn digwyddiadau dysgu a gynhelir o dan yr agenda diogelu, sef MAPF (Y Fforwm Proffesiynol Amlasiantaethol ynghylch Diogelu. Mae'r broses MAPF yn seiliedig ar y Model Arwyddion Diogelwch, ac rydym yn defnyddio'r dull gweithredu hwn, sydd wedi ennill ei blwyf, mewn digwyddiadau dysgu am gŵynion.

12. Ffocws ar gyfer y flwyddyn gyfredol

Ffocws y timau ar gyfer y flwyddyn gyfredol yw adeiladu ar y gwelliannau a welwyd eisoes, yn ogystal â:

- Cynnal a gwella Arferion Gwasanaethau Cymdeithasol a Safonau Gwasanaeth Cwsmeriaid
- Gwella ymhellach amseroedd ymateb i gŵynion, a hynny ar y cam datrys yn lleol a'r cam ffurfiol
- Gwella ein diwylliant dysgu trwy weithredu rhaglen o ddigwyddiadau dysgu
- Datblygu ein systemau cofnodi trwy symud i system gŵynion newydd, gan sicrhau proses gofnodi reolaidd, yn adrannol ac yn gorfforaethol
- Datblygu system cronfa ddata MKI i wella'r broses gyffredinol o reoli cwynion
- Darparu hyfforddiant ar ymchwilio ar gyfer swyddogion cyswllt mewnol
- Trefnu digwyddiad 'Croesawu a Chyfarch' i siarad â darpar ymchwilwyr annibynnol
- Parhau i gymryd rhan yn Grŵp Swyddogion Cwynion Cymru, ac ailsefydlu'r grŵp cwynion lleol, sy'n cynnwys Sir Benfro, Sir Gaerfyrddin a Cheredigion, er mwyn rhannu arferion gorau a chyfleoedd hyfforddi.