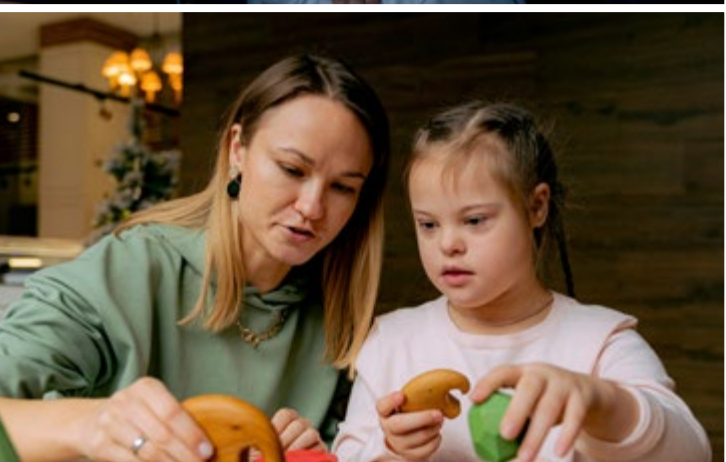
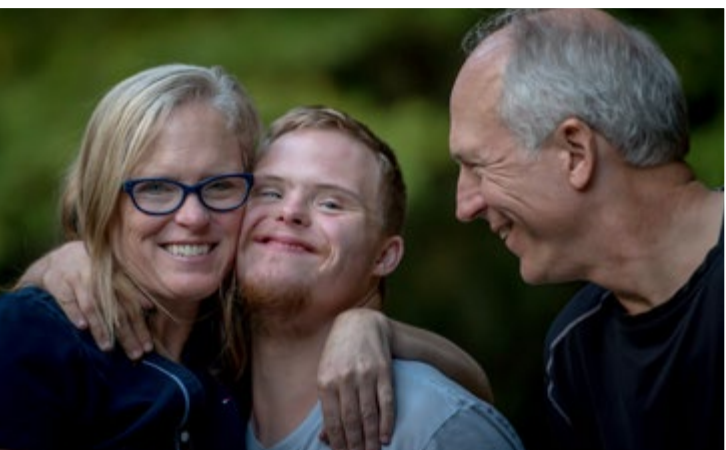


Gwasanaethau Cymdeithasol Cyngor Caerdydd

Adroddiad Blynyddol Cwynion, Canmoliaeth ac Ymholiadau Aelodau

EBRILL 2022 – MAWRTH 2023



Mae'r ddogfen hon ar gael yn Saesneg/
This document is available in English



**STRONGER
FAIRER
GREENER**





CYNNWYS

Tudalen

1. CYFLWYNIAD A CHEFNDIR	3
2. Y TÎM	4
3. Y BROSES	5
4. PROSES YMHOLIADAU AELODAU	6
5. YSTADEGAU GWASANAETHAU CYMDEITHASOL	7
6. TROSOLWG O'R GWASANAETHAU OEDOLION	9
7. TROSOLWG O'R GWASANAETHAU PLANT	22
8. CRYNODEB A CHANFYDDIADAU	28
9. DATBLYGIADAU YN Y DYFODOL	29



1 CYFLWYNIAD A CHEFNDIR

Mae'n ofyniad statudol ar bob Awdurdod Lleol yng Nghymru i gael gweithdrefn ar gyfer cwynion a chynrychiolaeth ar gyfer Gwasanaethau Cymdeithasol o dan Reoliadau Gweithdrefn Gwyno y Gwasanaethau Cymdeithasol (Cymru) 2014.

Yn ogystal â hyn, mae'n ofynnol ar bob Awdurdod Lleol i gynhyrchu a chyhoeddi adroddiad blynyddol ynghylch gweithredu Gweithdrefnau Cwyno eu Gwasanaethau Cymdeithasol. Mae'r adroddiad hwn yn cynnwys gwybodaeth ystadegol a dadansoddiad yn ymwneud â chwynion a sylwadau yr ymdriniwyd â hwy yn ystod y cyfnod rhwng Ebrill 2022 a Mawrth 2023.

Mae'r Gwasanaethau Oedolion a Phlant yn cymryd agwedd gadarnhaol tuag at yr holl gwynion, pryderon a materion a godwyd. Gwneir gwaith gydag unigolion a thimau i nodi a rhoi canlyniadau addas ar waith i unigolion yn ogystal â manteisio ar y cyfle i ddysgu gwersi o gwynion a godwyd lle nad yw'r safonau disgwylidig wedi eu cyrraedd.

Mae'r Gwasanaethau Cymdeithasol wedi ymrwmo i sicrhau bod pryderon a godir yn cael eu clywed a'u datrys mor gyflym ac effeithlon â phosibl. Mae'r wybodaeth a gesglir gan y timau cwynion yn ffynhonnell allweddol o wybodaeth sy'n galluogi dealltwriaeth, dysgu a myfyrio mewn perthynas â phrofiad pobl o'r Gwasanaethau Cymdeithasol.

Er ein bod nawr mewn cyfnod ôl-bandemig, mae COVID-19 wedi parhau i gael effaith ar draws y Gwasanaethau Cymdeithasol a'r Cyngor yn ei gyfanrwydd. Mae'r pwysau a'r galw sylweddol am ein gwasanaethau wedi arwain at rywfaif o oedi wrth dderbyn gwasanaethau ac mae hyn wedi effeithio ar y cwynion ar draws y Gwasanaethau Oedolion a Phlant.

Er na fu unrhyw newidiadau i'r ffordd y mae cwynion yn cael eu cofnodi gan y Gwasanaethau Plant, mae cofnodi cwynion wedi parhau i gael ei wella yn y Gwasanaethau Oedolion. Adlewyrchir hyn yn yr adroddiad gyda gwelliant yn y ffordd y mae'r Gwasanaethau Oedolion wedi gallu dangos rhai o'r themâu a'r categorïau cwynion a sut yr ymdrinnir â hwy.

Dros y 12 mis nesaf, bydd system gwynion newydd, HALO, yn cael ei chyflwyno ar draws y cyngor. Bydd hyn yn rheoli'r holl gwynion a gohebiaeth cynghorwyr sy'n cael eu derbyn i'r holl wasanaethau a bydd yn cynnig offeryn adrodd mwy cyson. Mae'r Gwasanaethau Oedolion wedi bod yn ganolog i brofi a threalu'r system hon.

2 Y TÎM: RHEOLI CWYNIION

Ym mis Tachwedd 2021, gwahanodd y Gwasanaethau Cymdeithasol y Timau Cwynion ar draws Gwasanaethau Oedolion a Gwasanaethau Plant i gryfhau capasiti rheoli a goruchwylio cwynion a dderbynnir gan y meysydd gwasanaeth unigol ar ôl creu Cyfarwyddiaeth Gwasanaethau Plant a Chyfarwyddiaeth Oedolion, Tai a Chymunedau. Mae'r ddwy Gyfarwyddiaeth wedi'u lleoli o dan arweinyddiaeth gyffredinol Cyfarwyddwr Corfforaethol Pobl a Chymunedau sydd hefyd yn cynnal cyfrifoldebau statudol y Cyfarwyddwr Gwasanaethau Cymdeithasol.

Mae'r Timau Cwynion yn cael eu cefnogi gan Uwch Reolwyr ym mhob un o feysydd gwasanaeth Gwasanaethau Oedolion a Gwasanaethau Plant a chan y Tîm Cwynion Corfforaethol.

Yn ystod 2022/23, recriwtiodd y Gwasanaethau Oedolion ddau Swyddog Cwynion ac Ymgysylltu i weithio o dan gyfarwyddyd y Rheolwr Cwynioni gryfhau'r swyddogaethau ymgysylltu o ran cwynion a defnyddwyr gwasanaeth. Mae'r cynnydd hwn mewn adnoddau wedi gweld amseroedd ymateb gwell i gwynion ac ymholiadau er bod y niferoedd wedi cynyddu. Er mai dim ond un Swyddog Cwynion ac Ymgysylltu sydd yn y swydd ar hyn o bryd, mae ymrwymiad i recriwtio'r ail un ar ddechrau 2023/24.

Yn y Gwasanaethau Oedolion, cynhyrchir adroddiad misol ar gwynion a chanmoliaeth yn ogystal ag ystadegau a dadansoddiad chwarterol a gyflwynir i uwch dîm rheoli'r Gwasanaethau Oedolion yn eu cyfarfodydd rheolaidd.

Yn y Gwasanaethau Plant, mae dau swyddog yn rhannu rôl y Rheolwr Cwynion, gyda chymorth dau Gynorthwydd Cwynion a Gohebiaeth llawn amser ar gyfer cyfathrebu effeithlon ag achwynwyr a datrys cwynion mewn ffordd symlach.

Mae cyfarfodydd wythnosol gyda Rheolwyr Gweithredol yn arwain ymchwiliadau parhaus a drafftio ymateb, tra bod diweddariadau wythnosol yn amlygu cwynion agored a materion heb eu datrys. Mae dadansoddiad chwarterol o gwynion yn cael ei gwblhau i fonitro ystadegau ac ysgogi gwella gwasanaethau.



3 Y BROSES

Mae gan Gyngor Caerdydd Bolisiau Cwynion Gwasanaethau Oedolion a Phlant ar wahân sy'n seiliedig ar egwyddorion deddfwriaeth Llywodraeth Cymru: Rheoliadau Gweithdrefn Gwyno Gwasanaethau Cymdeithasol (Cymru) 2014.

Mae'n ofynnol cydnabod pob cwyn a dderbynnir gan y Gwasanaethau Oedolion a Phlant o fewn yr amserlen statudol o ddau ddiwrnod gwaith. Mewn rhai achosion, pan fydd rhai o'r pryderon a godwyd yn disgyn y tu allan i gyfrifoldeb y Gwasanaethau Cymdeithasol, mae'r Swyddog Cwynion yn cysylltu â'r Gwasanaeth neu Asiantaeth briodol i ddarparu ymateb cydgysylltiedig.

Mae dau gam i broses gwyno'r Gwasanaethau Cymdeithasol i Oedolion a Phlant:

Cam Un: Datrysiad Lleol – Y pwyslais ar y cam hwn o'r broses yw datrys y gŵyn drwy drafodaeth a datrys problemau. Bydd yr achwynydd yn cael cynnig trafodaeth am y materion y maent wedi eu codi, a gall hyn naill ai gael ei wneud dros y ffôn, neu wyneb yn wyneb mewn ymgais i ddatrys y problemau. Rhaid gwneud hyn o fewn 10 diwrnod gwaith ar ôl derbyn y gŵyn. Yn dilyn y drafodaeth gychwynnol hon ac unrhyw ymchwiliad pellach sydd ei angen, darperir ymateb ysgrifenedig o fewn 5 diwrnod gwaith.

Cam Dau: Ystyriaeth Ffurfiol – Os yw'r achwynydd yn parhau'n anfodlon ar ôl cwblhau Cam 1 o'r broses gwyno, gallant ofyn i'r gŵyn fynd ymlaen i Gam 2 o'r broses. Mae hyn yn cynnwys ymchwiliad annibynnol ffurfiol i'r gŵyn gydag adroddiad yn cael ei lunio gan y swyddog ymchwilio a gafodd ei benodi i'r achos. Yr amserlen ar gyfer delio â'r cam hwn yw 25 diwrnod gwaith o'r adeg y cytunwyd ar ba faterion i'w hadolygu.

Os yw'r achwynydd yn parhau i fod yn anfodlon gyda chanlyniad ymchwiliad Cam 2, gallant fynd â'u cwyn i Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru. Mae pob unigolyn sy'n defnyddio gwasanaethau yn derbyn gwybodaeth ynglŷn â sut i wneud cwyn, y 2 gam ar gyfer ymdrin â chwynion o fewn y Gwasanaethau Cymdeithasol a sut i gysylltu â'r Ombwdsmon. Nodir hyn yn nogfennau 'Sut i gael eich Clywed' gan y Gwasanaethau Oedolion a Phlant.



4 PROSES YMHOLIADAU AELODAU

Mae Trefniadau Gweithredu Safonol Cwynion Gwasanaethau Oedolion a Phlant yn gwneud darpariaeth i unigolyn fynd at ei Gyngorydd Lleol, Aelod o'r Senedd neu Aelod Seneddol. Mae Aelodau Etholedig yn cyflawni rôl bwysig yn ymdrin â phryderon ac ymholiadau y gallai fod gan etholwr unigol. Gyda'i gilydd, gelwir y rhain yn Ymholiadau Aelodau a gallant amrywio o geisiadau am wasanaethau, sylwadau ac ymholiadau i gwynion.








Mae'r Gwasanaethau Cymdeithasol yn derbyn pryderon gan Aelodau Etholedig drwy 3 llwybr:

- yn uniongyrchol drwy Swyddfa'r Cabinet,
- trwy borth HALO,
- trwy e-bost uniongyrchol.

Mae pob dull cyswllt yn cael ei reoli yn yr un ffordd ar draws y Gwasanaethau Cymdeithasol. Er nad ydynt yn rhan o'r data cwynion ffurfiol a gofnodir, mae nifer ac ystod y cwynion a dderbynnir drwy'r llwybr hwn yn cael eu casglu a'u dadansoddi er mwyn i wasanaethau allu nodi themâu a phatrymau pryderon sy'n cael eu codi yn ogystal â chynorthwyo i nodi meysydd allweddol o bwysau ar y system gwyno.

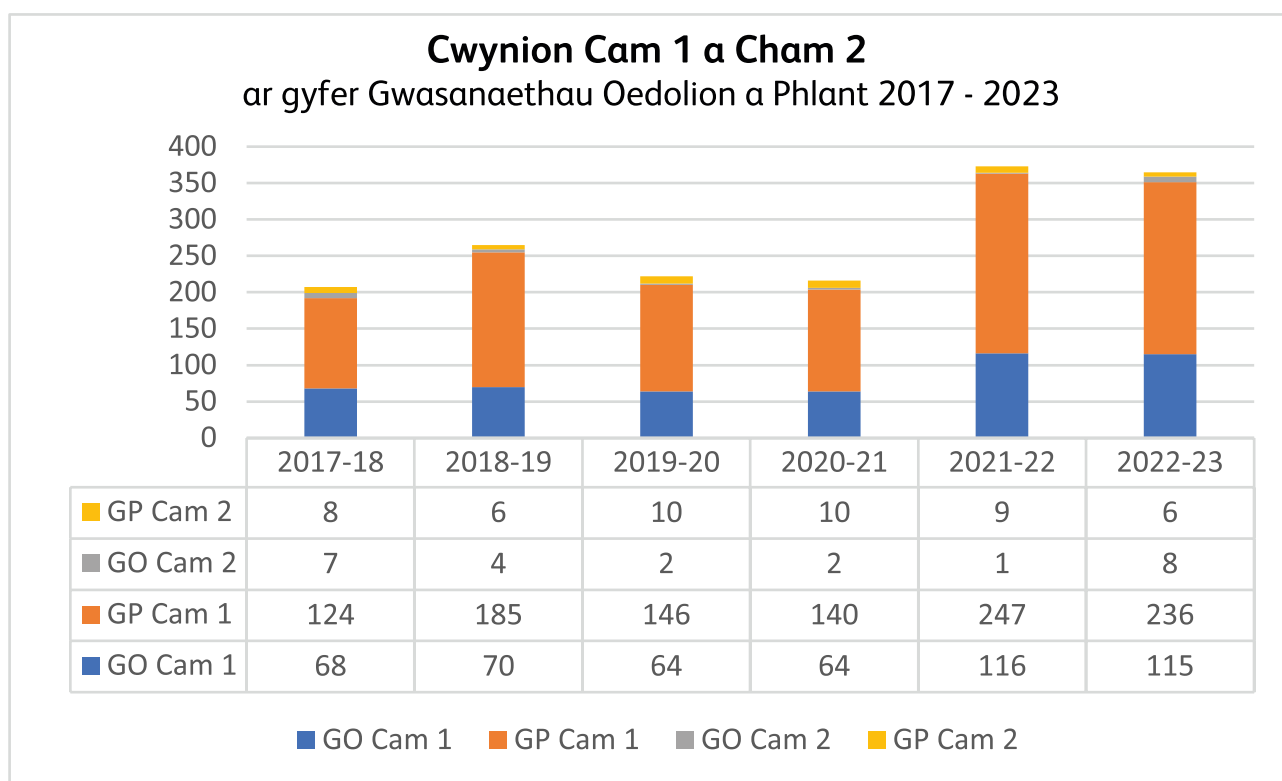


5 YSTADEGAU GWASANAETHAU CYMDEITHASOL

	 Cwynion	 Cwynion Cam 1	 Cwynion Cam 2	 Diwrnodau i'w datrys (cyf.)	 Ymholiadau gan Aelodau	 Diwrnodau i ymateb (cyf.)	 Canmoliaeth
2022/2023	365	351	14	32	323	25	334
%	▼ 2%	▼ 3%	▲ 40%	▼ 31%	▲ 85%	▼ 1%	▲ 0%
2021/2022	373	363	10	47	175	26	334








Yn ystod 2022/23, cofnodwyd 699 achos o adborth ar gyfer y Gwasanaethau Cymdeithasol. O'r rhain, roedd 365 yn gwynion ac roedd 334 yn ganmoliaethau. Yn ogystal, derbyniwyd cyfanswm o 323 o Ymholiadau Aelodau ar gyfer Gwasanaethau Oedolion a Phlant.

Ar y cyfan, roedd y ffigurau ar gyfer cwynion Cam 1 ychydig yn is o'i gymharu â'r llynedd, tra bod cwynion Cam 2 wedi cynyddu. Er bod cwynion yn ymwneud â'r Gwasanaethau Plant wedi gostwng, roedd y rhai sy'n ymwneud â'r Gwasanaethau Oedolion wedi cynyddu. Roedd cynnydd o 60% yn Ymholiadau Aelodau yn y Gwasanaethau Plant a chynnydd yn 94% o Ymholiadau Aelodau ar gyfer Gwasanaethau Oedolion. Darperir dadansoddiad o'r ffigurau hyn yn adran 6 yr adroddiad hwn.





6 TROSOLWG O'R GWASANAETHAU OEDOLION

	 Cwynion	 Cwynion Cam 1	 Cwynion Cam 2	 Diwrnodau i'w datrys (cyf.)	 Ymholiadau gan Aelodau	 Diwrnodau i ymateb (cyf.)	 Canmoliaeth
2022/2023	123	115	8	28	227	21	158
%	▲ 5%	▼ 1%	▲ 700%	▼ 40%	▲ 94%	▼ 0%	▼ 13%
2021/2022	117	116	1	47	117	21	182

Fel y nodir uchod, mae'r cwynion cyffredinol a dderbyniwyd gan y Gwasanaethau Oedolion wedi cynyddu ychydig yn ystod 2022/23, o'u cymharu â'r flwyddyn flaenorol. Er bod gostyngiad bach yng nghwynion Cam 1, roedd cynnydd yn nifer y cwynion oedd yn mynd ymlaen i Gam 2. Mae'r cynnydd yn gyson â phrofiad Awdurdodau Lleol eraill ledled Cymru sydd hefyd wedi adrodd cynnydd yn nifer y ceisiadau sy'n cael eu gwneud am ymchwiliadau Cam 2. Fodd bynnag, dylid nodi hefyd bod canlyniadau cwynion Cam 2 wedi adlewyrchu penderfyniadau Cam 1 yn sylweddol, gan nodi, er nad yw achwynwyr wedi bod yn fodlon ar y canfyddiadau yng Ngham 1, bod yr ymchwiliadau gwreiddiol wedi cael eu cynnal mewn modd oedd yn nodi'r canlyniad mwyaf priodol.

Deallir bod y rhesymau canlynol yn sail i'r cynnydd yng nghwynion Cam 2:

Cynnydd yn y galw a'r pwysau ar wasanaethau a'r oedi o ganlyniad o ran darparu gwasanaethau – Yn 2022, cefnogodd y Gwasanaethau Oedolion 4675 o unigolion gyda chynlluniau gofal a chymorth oedd yn gynydd o 6% ers y flwyddyn flaenorol.

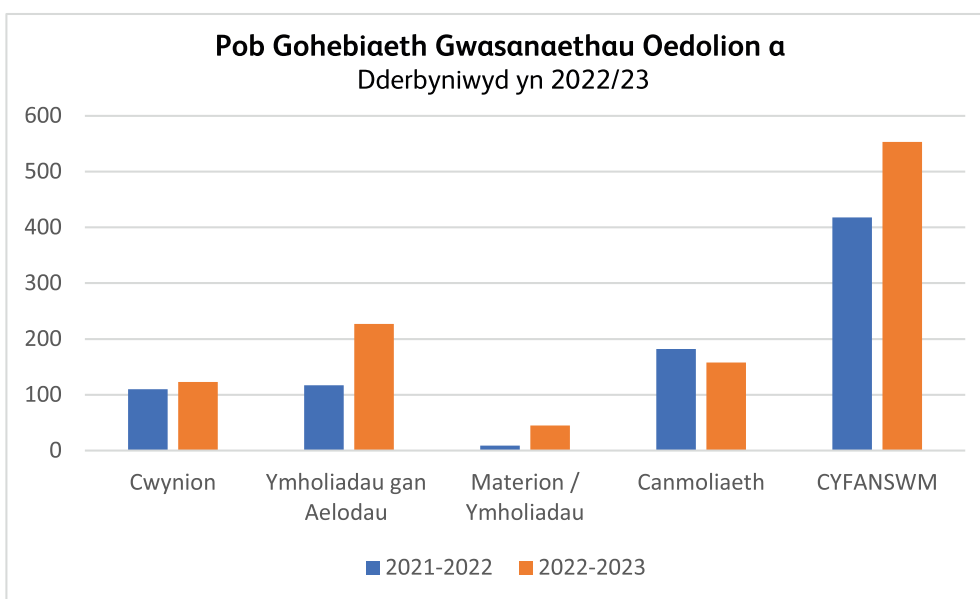
Mwy o ymwybyddiaeth – Mae'r gwasanaeth wedi diwygio ei ganllawiau, y dogfennau a'r cymorth sydd ar gael, gan olygu bod dinasyddion yn dod yn fwy gwybodys ynghylch sut i wneud cwyn, yn benodol gallai hyn esbonio'r cynnydd yng nghwynion Cam 2.

6.1 POB GOHEBIAETH

Gohebiaeth yw unrhyw gyswllt ysgrifenedig neu lafar a dderbynnir gam y timau Canmoliaeth a Chwynion gan aelodau'r cyhoedd, gweithwyr proffesiynol neu Gynghorwyr ac Aelodau Etholedig. Efallai na fydd y rhain bob amser yn gwynion, ac maent yn cynnwys ceisiadau am wybodaeth, ymholiadau, canmoliaeth, a gohebiaeth gyffredinol arall yn ogystal â chwynion. Cofnodir y rhain gan fod pob eitem o ohebiaeth yn gofyn am gamau gweithredu ac mae monitro'r rhain yn sicrhau bod y Cyngor yn gallu deall llwyth gwaith pob tîm. Weithiau gall yr ohebiaeth gyffredinol a dderbynnir olygu gwaith sylweddol i fynd i'r afael â hi, gan gynnwys cefnogi rheolwyr i ymateb yn briodol ac atal gohebiaeth gyffredinol rhag troi'n gŵyn.

Yn ystod 2022/23, derbyniodd y Gwasanaethau Oedolion gyfanswm o 553 darn o ohebiaeth. Mae hyn yn gynydd o 32% ers 2021/22 pan derbyniwyd 418 eitem o ohebiaeth. Mae'r prif gynydd mewn Ymholiadau Aelodau, sydd wedi cynyddu o 117 yn 2021/22 i 227 yn 2022/23. Daeth cynghorwyr ac Aelodau'r Senedd yn fwy hygyrch i ddinasyddion yn ystod y flwyddyn, wrth gael gwared ar gyfyngiadau'r pandemig, gan gynnig cyfleoedd i ddinasyddion siarad â nhw'n bersonol trwy eu cymorthfeydd yn ogystal â'r cyfleoedd ar gyfer cyswllt digidol.

Mae nifer y materion a'r ymholiadau anffurfiol sy'n cael eu codi gyda Thîm Canmoliaeth a Chwynion y Gwasanaethau Oedolion sydd y tu allan i'r weithdrefn gwyno arferol yn parhau i gynyddu. Cydnabyddir, os gellir sicrhau canlyniad boddhaol yn ystod y cam anffurfiol, ei fod yn gwella boddhad cyffredinol cwsmeriaid trwy sicrhau datrysiad cynnar. Fodd bynnag, mae'r cwynion ffurfiol a dderbynnir yn aml yn fwy cymhleth ac yn cynnwys materion sy'n ymwneud â sawl maes gwasanaeth o fewn y Cyngor ac sydd â themâu lluosog yn gyson. O ganlyniad, maent yn aml yn cymryd mwy o amser i ymchwilio iddynt a'u datrys.



227

Ymholiadau gan Aelodau



123

o Gwynion



158

Canmoliaeth



45

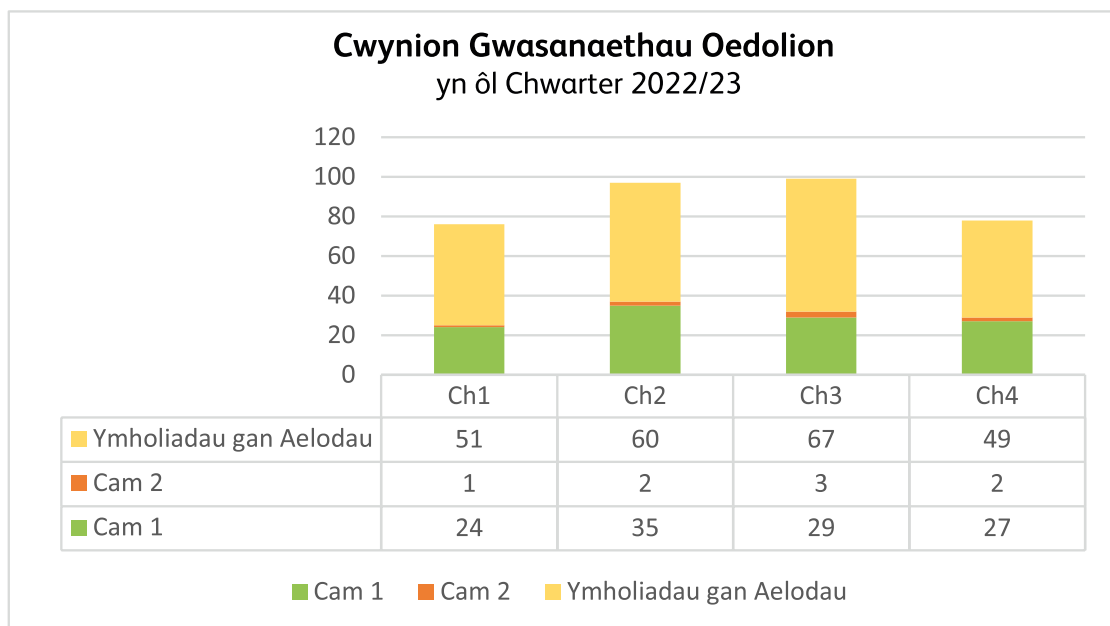
o Faterion/Ymholiadau
(ymdrinnir â hwy y tu allan i'r weithdrefn gwyno)

Tynnwyd 5 cwyn yn ôl yn ystod y flwyddyn. Wrth eu hadolygu, tynnwyd y rhain yn ôl yn ystod y broses gwyno, lle'r oedd ymyrraeth gynnar gan wasanaethau wedi datrys y gŵyn gychwynol a godwyd ac roedd yr achwynwyr yn fodlon bod materion wedi cael eu trin. Mae unrhyw achwynydd sy'n hysbysu'r Tîm Canmoliaeth a Chwynion ei fod yn dymuno tynnu cwyn yn ôl yn cael cadarnhad ysgrifenedig o hyn ac yn derbyn gwahoddiad i gyfeirio at y tîm os bydd yn anfodlon ar unrhyw adeg yn nes ymlaen ar ei daith. Nid yw'r tîm yn cysylltu ag achwynwyr i ofyn a ydynt am dynnu cwynion yn ôl, a lle caiff materion eu datrys yn ystod y broses gwyno ac nad oes cais i dynnu'r gŵyn yn ôl, darperir ymateb llawn yn unol â'r gofynion rheoleiddio.

Mae enghreifftiau o'r materion a'r ymholiadau y mae'r tîm yn ymdrin â hwy y tu allan i'r broses gwyno yn cynnwys, ond heb fod yn gyfyngedig i:

- Gais am wasanaethau, gan gynnwys gwybodaeth ynghylch sut i gael mynediad at wasanaethau.
- Ceisiadau i adolygu penderfyniad a wneir gan dimau o fewn y Gwasanaethau Oedolion (mae'r rhain yn cael eu rheoli drwy broses apelio ffurfiol ac yn cael eu goruchwyllo gan y Tîm Canmoliaeth a Chwynion).
- Ceisiadau am wybodaeth nad oes angen mewnbwn arnynt drwy brosesau ffurfiol eraill.
- Ymholiadau ynghylch gwasanaethau a gynigir drwy'r Cyngor, megis mathau o wasanaethau dydd sydd ar gael, a sefydliadau eraill y bydd gwasanaethau yn cyfeirio atynt er mwyn cefnogi dinasyddion.
- Pryderon y cyhoedd ynghylch lles neu ymddygiad unigolion lle nad oes perthynas ffurfiol, megis pryderon ynghylch cymydog.

Chwarter 2 a 3 oedd y misoedd prysuraf i'r Tîm Canmoliaeth a Chwynion Gwasanaethau Oedolion sy'n gyson â blynyddoedd blaenorol. Y mis uchaf ar gyfer cwynion ac ymholiadau oedd mis Hydref, lle derbyniwyd 40 o achosion. Derbyniwyd 3 cwyn Cam 2 ym mis Tachwedd a fyddai'n cysylltu â'r cynnydd yn y cwynion a dderbyniwyd yn Chwarteri 2 a 3.

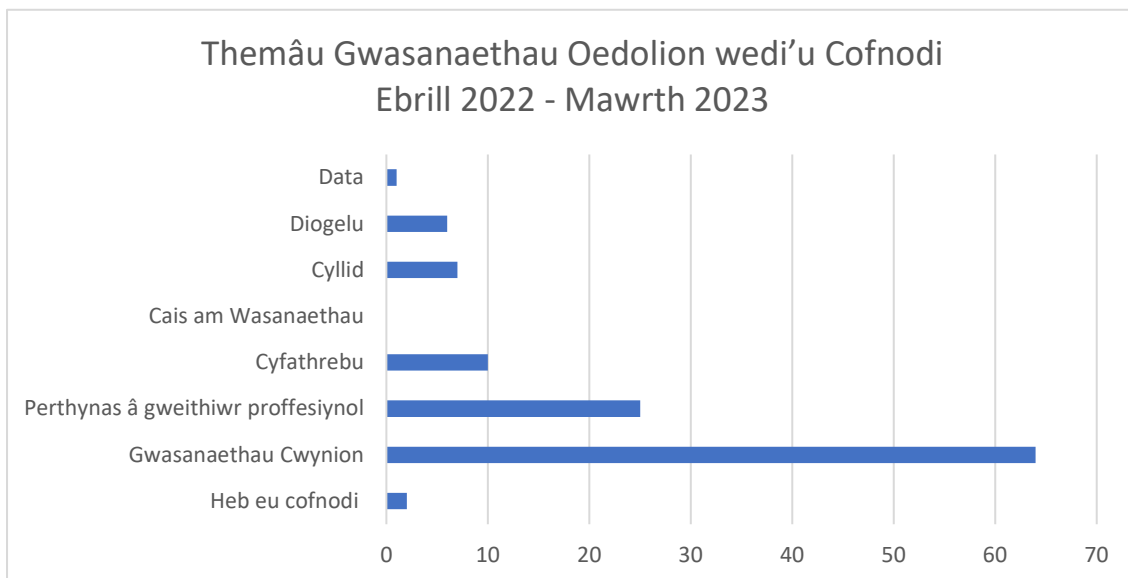


6.2 DADANSODDIAD THEMATIG O GWYNIION GWASANAETHAU OEDOLION, GWERSI A DDYSGWYD A SUT RYDYM YN MYND I'R AFAEL Â'R RHAIN.

Mae'r Gwasanaethau Oedolion wedi gweld cynnydd mewn achosion cymhleth eleni. O ganlyniad i'r pandemig, ni dderbyniodd nifer o ddinasyddion wasanaethau oherwydd cyfyngiadau ar ymwelwyr â'u cartrefi neu am fod llai o gymorth cymunedol ar gael ac mae hyn wedi arwain at y lefel gynyddol o angen y mae dinasyddion yn ei amlygu erbyn hyn. Mae cynnydd yn y galw am wasanaethau ar ôl y pandemig ac oedi wrth gynnal asesiadau oherwydd diffyg capacity gwaith cymdeithasol a gwasanaethau wedi effeithio ar gymhlethdod rhai o'r cwynion a dderbyniwyd. Mae'r gwasanaeth wedi cymryd camau i fynd i'r afael â meysydd sylweddol o oedi wrth gael asesiadau drwy gyflwyno capasiti ychwanegol gan wasanaeth pwrpasol wedi ei gomisiynu, gwella ein trefniadau recriwtio, ac adolygu'r cysylltiadau rhwng timau ysbyty a thimau cymunedol i leihau oedi. Mae'r llwybrau Rhyddhau i Asesu a Rhyddhau i Adfer ac Asesu yn cael eu defnyddio i atal oedi wrth ryddhau o'r ysbyty ac i roi cyfle i unigolion gael eu hasesu mewn amgylchedd mwy priodol.

Roedd 56% o'r cwynion a dderbyniwyd yn 2022/2023 yn ymwneud â gwasanaethau a dderbyniwyd, ac roedd bron i chwarter y cwynion a dderbyniwyd yn ymwneud â pherthynas â gweithiwr proffesiynol.

Mae'r themâu allweddol sy'n sail i lawer o gwynion a dderbyniwyd fel a ganlyn.



Cyfathrebu: roedd cwynion yn aml yn ymwneud â dinasyddion yn methu cysylltu â'r person cywir ar yr adeg gywir, ac oedi gydag asesiadau neu geisiadau heb unrhyw gyfathrebu clir yn cael ei ddarparu.

Perthynas â gweithiwr proffesiynol: mae cwynion yn gyffredinol yn ymwneud ag aelodau penodol o staff lle mae'r unigolyn yn anhapus â'u dull, eu cefnogaeth a'u cyngor. Gall hyn fod mewn perthynas â staff y Cyngor ond hefyd darparwyr wedi eu comisiynu sy'n darparu gofal ar ran Gwasanaethau Oedolion.

Gwasanaethau a ddarperir: yn aml, roedd cwynion yn ymwneud â gwasanaethau wedi eu comisiynu a ddarperir ar ran y Gwasanaethau Oedolion a/neu oedi wrth gynnal asesiadau.

Pan nodir canlyniad ar gyfer cwyn, mae ystyriaeth ynghylch gwersi a ddysgwyd yn dilyn hyn a chatau y gellir eu cymryd i leihau'r tebygolrwydd y bydd yr un sefyllfa'n digwydd yn y dyfodol.

Mae rhai o'r gwersi a ddysgwyd a'r camau a gymerwyd o 2022-23 wedi cynnwys:

- Adolygiad o bolisi yn ymwneud â Rhyddhau unigolion o'r Ysbyty i'r gymuned i sicrhau bod y lefel gywir o gymorth yn cael ei roi ar waith i gefnogi unigolyn wrth iddynt ymgartrefu'n ôl i fywyd annibynnol.
- Cofnodi gwell yn ymwneud â phwy sy'n bwysig i unigolyn, a'r rhai y maent eisiau iddynt fod yn rhan o'u gofal a'u cymorth.
- Mynediad gwell i hyfforddiant ar gyfer staff, yn enwedig mewn perthynas â sgysiau heriol i sicrhau bod cyfathrebu ar gyfer unigolion mor gadarnhaol a chynhwysol â phosibl.
- Cyfathrebu ffurfiol/ysgrifenedig gwell gydag achwynwyr yn dilyn sgysiau ffôn i sicrhau eu bod yn parhau i fod â'r wybodaeth ddiweddaraf am unrhyw oedi.
- Lle mae perthynas â gweithiwr proffesiynol wedi chwalu, sicrhau bod yr unigolyn yn cael ei gefnogi i ddeall unrhyw effaith y gallai newid mewn gweithiwr proffesiynol ei chael a'i gefnogi i ymdrin â hyn, naill ai trwy gymorth i ailadeiladu perthnasoedd neu i ddatblygu perthynas gadarnhaol gyda gweithiwr proffesiynol newydd.
- Mae cysylltiadau agosach gyda'r Uned Hyfforddi a'r Rheolwr Sicrwydd Ansawdd wedi cael eu datblygu i gefnogi mynd i'r afael yn well â'r pryderon sy'n cael eu codi, ac i sicrhau bod y dysgu o gwynion yn cael ei fwydo i'r asesiad o anghenion hyfforddi ar gyfer staff, gan lywio polisi a datblygu gwasanaethau.
- Disgwylir hefyd i'r dull gwasanaeth cyfan o ymgorffori hyfforddiant Cyfathrebu Cydweithredol yn ymarferol a gefnogir gan fentora a chyfleoedd ar gyfer ymarfer myfyriol gael effaith gadarnhaol ar y ffordd y cynhelir asesiadau a'r berthynas sydd gan Weithwyr Cymdeithasol ag unigolion sy'n derbyn gwasanaethau.
- Yn ogystal, mae gwaith wedi'i wneud i gryfhau'r gwaith o reoli materion perfformiad darparwyr ar gyfer gwasanaethau a gomisiynir ac i wella prosesau Sicrwydd Ansawdd fel bod strwythurau ffurfiol ar waith i fynd i'r afael â'r rhain mewn modd amserol lle mae materion yn ymwneud ag ansawdd gofal wedi ei gomisiynu yn cael eu codi.

Mae'r gwersi sy'n cael eu dysgu yn sicrhau y gall Gwasanaethau Oedolion barhau i ddatblygu eu gwasanaethau i ddiwallu anghenion dinasyddion mewn ffordd sy'n cael effaith gadarnhaol ar eu bywydau. Mae cyfleoedd adborth pellach yn cael eu cyflwyno yn 2023-24 nid yn unig i ystyried gwersi a ddysgwyd yn dilyn cwyn, ond hefyd i gynnig cyfle i ddinasyddion roi adborth yn fwy rheolaidd drwy eu taith gyda'r gwasanaethau cymdeithasol a chaniatáu i dimau fod yn fwy rhagweithiol yn eu dull o gefnogi pobl. Mae arolwg boddhad byr i geisio barn yn dilyn cwynion Cam 1 a Cham 2 wedi cael ei ddatblygu, gan ddarparu cyfleoedd gwell i asesu llwyddiant y broses gwyno gryfach ac i nodi meysydd datblygu eraill trwy adborth gan unigolion.

6.3 AMSERLENNI AR GYFER YMATEBION

Mae'r perfformiad ar gydnabod cwynion wedi gwella yn 2022/23. Mae'r mecanweithiau adrodd ar gyfer cofnodi'r dyddiad cydnabod wedi gwella a bydd ffigurau mwy cyflawn ar gael ar gyfer 2023/24. Mae gwaith pellach yn cael ei gwblhau i sicrhau bod pob cyn yn derbyn cydnabyddiaeth ffurfiol o fewn 2 ddiwrnod.

Mae'r tabl isod yn darparu ac yn dadansoddi faint o amser y mae wedi'i gymryd i anfon llythyrau cydnabyddiaeth, wedi'u mesur yn erbyn yr amserlenni targed.

Cydnabyddiaeth ar gyfer Cam 1 (Targed - 2 ddiwrnod gwaith)	2021/2022			2022/2023		O fewn y terfyn amser
	llythyrau a anfonwyd	%	O fewn y terfyn amser			
Yr Un Diwrnod	22	19%	24%	76	69%	95%
1-2 diwrnod gwaith	6	5%		28	26%	
3+ diwrnod gwaith	3	3%		5	5%	
heb ei gofnodi	86	74%		1	1%	
Cyfartaledd	2 Ddiwrnod			1 Diwrnod		

Mae dadansoddiad o amseroedd ymateb wedi nodi bod pob un o'r 6 chwyn a godwyd na chawsant eu cydnabod o fewn yr amserlen darged wedi cael eu derbyn yn uniongyrchol gan Dimau Gwaith Cymdeithasol nad oeddent wedi hysbysu'r Tîm Canmoliaeth a Chwynion tan yn ddiweddarach yn y broses. Mae gwaith wedi cael ei wneud gyda thimau i fynd i'r afael â'r mater hwn, gan gynnwys codi ymwybyddiaeth o'r broses gwyno.

Mae'r tabl isod yn crynhoi amseroedd ymateb ar gyfer cwynion cam 1 wedi eu mesur yn erbyn yr amserlen darged.

Ymatebion Cam 1 (Targed - 15 diwrnod gwaith)	2021/2022			2022/2023		
	Ymatebion	%	O fewn y terfyn amser	Ymatebion	%	O fewn y terfyn amser
0-7 Diwrnod	12	10%	16%	21	19%	38%
7-14 diwrnod	7	6%		21	19%	
14+ diwrnod gwaith	82	71%		68	62%	
heb ei gofnodi	15	13%		0	0%	
Cyfartaledd	50 Diwrnod			28 Diwrnod		

Er nad ymatebwyd i nifer uchel o gwynion o fewn y terfyn amser yn ystod 2022/3, mae'r ffigurau'n dangos tuedd sy'n gwella ac mae'r nifer cyfartalog o ddiwrnodau i ddarparu ymateb llawn i achwynwyr wedi gostwng o 50 diwrnod i 28 diwrnod, gan sicrhau bod yr achwynwyr yn cael ymateb yn fwy prydlon nag y profwyd o'r blaen. Cyflawnwyd y gwelliant hwn er gwaethaf y nifer uwch o gwynion a'u cymhlethdod cynyddol.

Mae gweithdrefn uwchgyfeirio bellach ar waith, gydag achosion hwyr yn cael eu cyfeirio at y Rheolwr Gweithredol perthnasol ac mae'r Cyfarwyddwr hefyd yn cael gwybod os nad yw'r rheolwyr gwasanaeth yn darparu ymatebion prydlon.

Bu cynnydd sylweddol yn y ceisiadau am ymchwiliadau Cam 2 eleni. Wrth adolygu, mae 2 brif reswm wedi'u nodi ar gyfer hyn:

- Mae cymhlethdod yr achosion wedi cynyddu.
- Roedd achwynwyr yn teimlo nad yw'r gŵyn wedi cael ei hymchwilio'n llawn neu heb gael ei hymchwilio mewn ffordd gytbwys.

Mae'r tabl isod yn crynhoi amseroedd ymateb ar gyfer cwynion Cam 2.

Ymatebion Cam 2 (Targed - 25 diwrnod gwaith)	2021/2022		2022/2023	
0-25 Diwrnod	0	0%	0	0%
25+ diwrnod gwaith	1	100%	8	100%
heb ei gofnodi	0	0%	0	0%
Cyfartaledd	85.5 Diwrnod		53 Diwrnod	

Er bod yr amserlenni ar gyfer ymateb i gwynion Cam 2 wedi gwella yn 2022/3, o 85.5 diwrnod i 53 diwrnod, mae'r rhain yn dal uwchlaw'r targed o 25 diwrnod gwaith. Ymdrinnir â chwynion Cam 2 gan ymchwilydd annibynnol allanol. Mae angen cyfnod i benodi'r ymchwilydd ac fel arfer bydd yn cymryd o leiaf 20-25 diwrnod i'r ymchwilydd gynnal yr adolygiad, gan gynnwys siarad â'r achwynydd a chyfweld ag unrhyw swyddogion dan sylw, ac i adroddiad gael ei ddrafftio. Ar ôl i'r adroddiad gael ei gyflwyno, caiff ei adolygu'n fewnol, ac mae llythyr yn cael ei ddrafftio i gyd-fynd â'r adroddiad yn nodi ymateb y Cyngor, yna caiff hwn ei anfon at yr achwynydd. Felly, gall proses gwyno Cam 2 gymryd llawer o amser, ac mae'r amserlenni cyfartalog yn adlewyrchu hyn.

Fel y nodwyd uchod, mae Awdurdodau Lleol ledled Cymru wedi adrodd bod cynnydd wedi bod yn nifer y ceisiadau sy'n cael eu gwneud ar gyfer ymchwiliadau Cam 2 sydd wedi effeithio ar argaeledd yr ymchwilydd. Mae hyn, ynghyd â chymhlethdod y cwynion, hefyd wedi effeithio ar raddfeydd amser. Mae'r gwasanaeth yn parhau i weithio i wella amseroedd ymateb, tra'n sicrhau bod ymchwiliad trylwyr yn cael ei gynnal.

O'r 8 cwyn Cam 2 i'r Gwasanaethau Oedolion yn 2022/23, ni aeth 2 drwy Gam 1 am na wnaeth yr achwynydd ymgysylltu â'r broses. Yn y 6 achos lle cafwyd ymateb Cam 1, roedd canlyniad Cam 2 yn cefnogi'r canfyddiadau gwreiddiol.



6.4 CANLYNIADAU

Mae cwynion yn rhoi cyfle i'r gwasanaeth adolygu eu harferion, a lle derbynnir cwyn, efallai mai canlyniad y gŵyn honno fydd ei chadarnhau. Hyd yn oed mewn achosion lle nad yw cwyn yn cael ei chadarnhau, mae'n aml yn gyfle i'r tîm adolygu pam mae unigolyn wedi mynegi pryder ac i newid y dull gweithredu gan y tîm wrth gefnogi'r unigolyn hwnnw.

Cafodd 23% o'r cwynion a dderbyniwyd yn ystod 2022/23 eu cadarnhau ac ni chafodd 61% eu cadarnhau. Mae nifer y cwynion a gefnogwyd eleni yn gynydd oddi ar 2021/22 (10% o achosion). Fodd bynnag, yn ystod y flwyddyn flaenorol, cofnodwyd rhai a gadarnhawyd yn rhannol (17%) a rhai nas cofnodwyd (33%). Ar y sail hon, mae'n annhebygol bod y cynnydd a welwyd eleni yn adlewyrchiad mwy cywir o'r canfyddiadau.

Mae enghreifftiau o gadarnhau cwyn yn cynnwys:

- Tystiolaeth o oedi a brofwyd wrth aros am asesiad.
- Cwynion am y berthynas â gweithwyr proffesiynol lle mae'r berthynas wedi chwalu.
- Materion gyda darparwyr gofal wedi eu comisiynu lle nodir bod yr asiantaeth ofal ar fai.

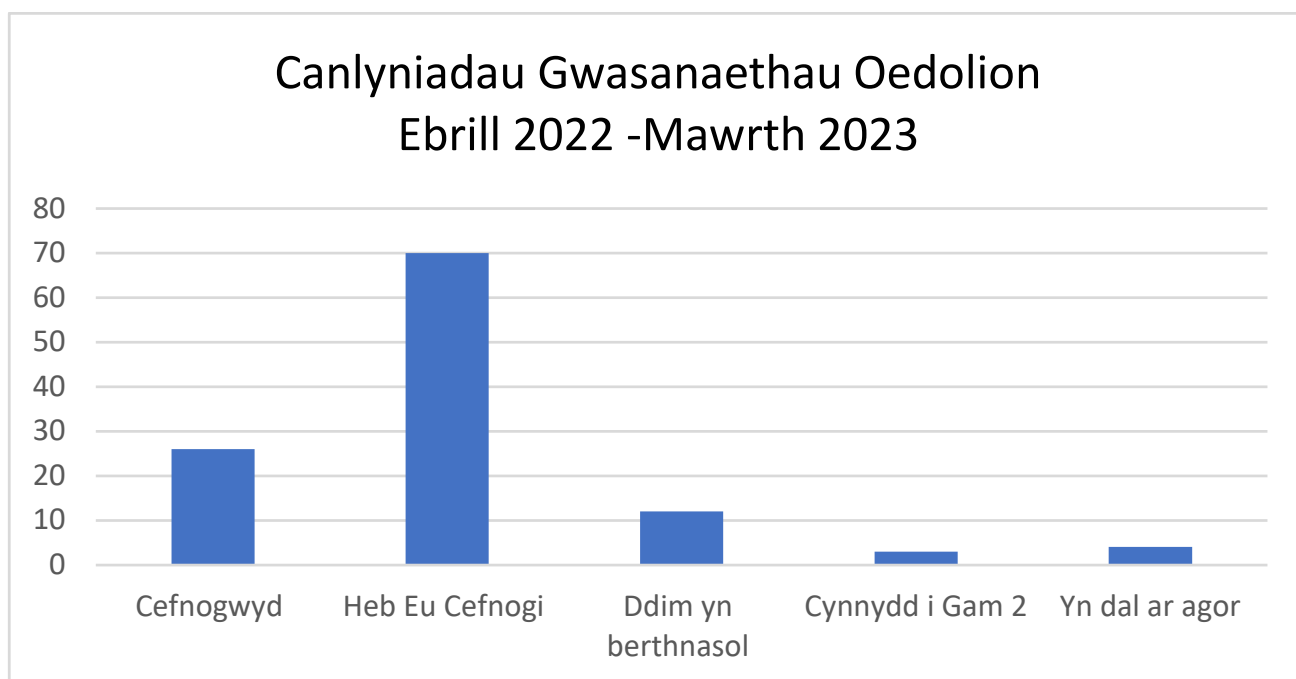
O fis Ebrill 2022, cofnodwyd canlyniadau cliriach ar gyfer cwynion unigol. Mae hyn yn unol â cheisiadau dychwelyd yr Ombwdsmon.

Cadarnhau – lle mae prif bwynt y gŵyn yn cael ei gadarnhau, hyd yn oed os nad yw meysydd llai yn cael eu cadarnhau

Heb ei chadarnhau – lle nad yw cwyn yn cael ei chadarnhau o gwbl, neu mae rhan fach o'r gŵyn yn cael ei chadarnhau

Amherthnasol – pan fo ymateb yn ymwneud ag ymholiad cynghorydd neu fod cwyn wedi'i thynnu'n ôl neu ei gadael, megis pan fydd unigolyn yn ymwneud â phroses Llys Gwarchod.

Cynnydd i Gam 2 – lle mae achwynydd yn anhapus gyda'r canlyniad cychwynnol ac mae ymchwiliad Cam 2 yn cael ei sbarduno.



6.5 CWYNIION OMBWDSMON AM WASANAETHAU OEDOLION

Aeth 3 achwynydd at yr Ombwdsmon yn 2022/2023 yn ymwneud â Gwasanaethau Oedolion. O'r rhain:

- Cafodd 1 ei gau ar ôl ystyriaeth gychwynnol.
- Cafodd 1 setliad datrysiad cynnar.
- Cafodd 1 ei gau oherwydd cyswllt cynamserol.

Yn ystod 2022/23 nid oedd angen ymchwilio i unrhyw achosion Ombwdsmon yn ymwneud â Gwasanaethau Oedolion a arweiniodd at adroddiadau.

6.6 YMHOLIADAU GAN AELODAU

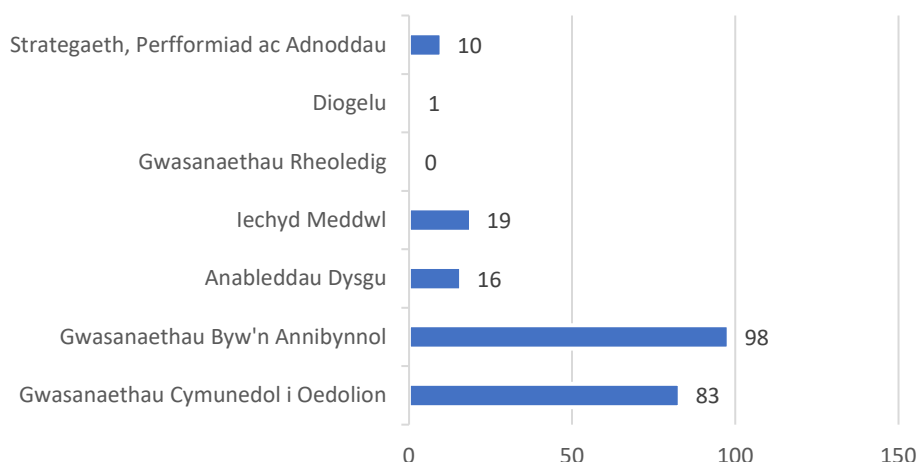
Bu cynnydd sylweddol mewn Gohebiaeth gan Aelodau ar gyfer 2022/2023. Mae hyn wedi cael ei adolygu ac, wedi ystyried, mae nifer o resymau pam y gallai hyn fod wedi digwydd:

- Cyn y pandemig, byddai dinasyddion yn mynychu cymorthfeydd ward wythnosol lle byddent yn codi ymholiadau a phryderon. Mae Cynghorwyr ac Aelodau'r Senedd bellach yn fwy hygyrch, gyda phresenoldeb ar y cyfryngau cymdeithasol a thrwy fformatau digidol eraill, yn ogystal â chymorthfeydd lleol.
- Cynhaliwyd etholiad ym mis Mai 2022, a gwnaed llawer o ganfasio bryd hynny. Yn dilyn hyn, derbyniwyd nifer o Gynghorwyr newydd.
- Bu cynnydd yn nifer yr Ymholiadau gan Aelodau yn gofyn am wybodaeth ynghylch sut i gael gafael ar wasanaethau, yn hytrach na chwynion neu bryderon, ac ymholiadau o'r math yma oedd prif thema Gohebiaeth gan Gynghorwyr.

In total, Adult Services received 227 member enquiries broken down by the following service areas:

Ymholiadau Aelodau yn ôl Gwasanaeth

Ebrill 2022 - Mawrth 2023



Mae'r Tabl isod yn crynhoi amseroedd ymateb ar gyfer Ymholiadau gan Aelodau wedi eu mesur yn erbyn yr amserlen darged.

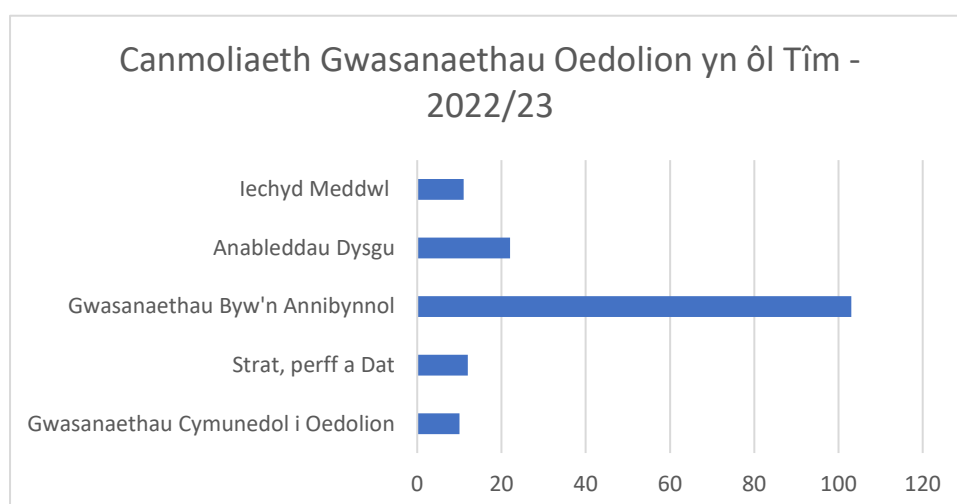
Ymatebion Aelodau (Targed - 10 diwrnod)	2021/2022		2022/2023	
0-10 Diwrnod	36	30 %	113	50 %
11+ diwrnod gwaith	62	26 %	114	50 %
heb ei gofnodi	23	19 %	0	0 %
Cyfartaledd	21 Diwrnod		21 Diwrnod	

O'r Ymholiadau gan Aelodau a dderbyniwyd, roedd 132 (58%) yn gais am wasanaethau neu wybodaeth yn ymwneud â'r gwasanaethau sydd ar gael, gan amlygu'r cynnydd yn yr unigolion sydd angen cymorth a chefnogaeth i fyw yn y gymuned. Mae'r ceisiadau hyn am wasanaeth yn cael eu hatgyfeirio'n bennaf at y Gwasanaethau Byw'n Annibynnol (GBA) i gynnal sgwrs gychwynol 'Beth sy'n Bwysig' i gefnogi nodi gwasanaethau pellach a allai fod yn addas i'w cefnogi. Roedd 28 (12%) achos arall o ohebiaeth yn geisiadau am wybodaeth, gan gynnwys gwybodaeth y gofynnwyd amdani am gau cyfleusterau gofal a gwybodaeth am gyllid i gefnogi cludiant i grwpiau cymunedol. Roedd gweddill y 30% o'r ohebiaeth a dderbyniwyd yn ymwneud â phryderon yn ymwneud â gwasanaethau gofal, gan gynnwys materion gyda gwasanaethau gofal wedi eu comisiynu, oedi wrth gynnal asesiadau, materion cyllid a pherthynas â gweithwyr proffesiynol.

Nod y Gwasanaethau Oedolion yw darparu ymateb llawn i aelodau etholedig, yn aml ni fodlonir yr amser targed oherwydd yr amser a gymerir i sicrhau bod adolygiad trylwyr yn digwydd. Fodd bynnag, mae'r dull o ddatrys pryder i sicrhau'r canlyniad gorau i unigolyn yn cael ei gefnogi gan Aelodau, ac fe'u hysbysir ynghylch cynnydd yr holl ymholiadau a godir.

6.7 CANMOLIAETH

Mae Gwasanaethau Oedolion yn derbyn canmoliaeth gan bobl sy'n defnyddio gwasanaethau a'u teuluoedd yn ogystal â chan weithwyr proffesiynol eraill. Pan dderbynnir canmoliaeth mae'n cael ei rhannu gyda'r Cyfarwyddwr ac mae adborth yn cael ei ddarparu'n uniongyrchol i'r unigolyn neu'r tîm sy'n derbyn y ganmoliaeth a'u Rheolwr Gweithredol. Mae Gwasanaethau Cymdeithasol Caerdydd yn credu ei bod yn bwysig iawn tynnu sylw staff at adborth cadarnhaol, a rhannu hyn gyda thimau staff.



Mae canmoliaeth yn cael ei chasglu ynghylch y cymorth a dderbyniwyd gan weithwyr proffesiynol ac unigolion a'u teuluoedd. Mae'r Gwasanaethau Byw'n Annibynnol yn mynd ati i ofyn am adborth gan unigolion ynghylch y cymorth a dderbyniwyd, a welir yn y nifer fawr o ganmoliaethau a dderbyniwyd ar gyfer y tîm hwn. Mae'r ganmoliaeth i'r tîm hwn yn ymwneud â'r cymorth a dderbyniwyd i gael gafael ar wasanaethau ac fel adlewyrchiad o'r gofal a dderbyniwyd gan y Tîm Adnoddau Cymunedol (TAC). Er nad yw meysydd eraill yn y Gwasanaethau Oedolion yn mynd ati ar hyn o bryd i ofyn am adborth yn dilyn ymyrraeth, cafwyd adborth rhagorol yn dangos y gwaith cadarnhaol y mae gweithwyr cymdeithasol a gweithwyr proffesiynol eraill wedi'i wneud i gefnogi unigolion.

Cafwyd tystiolaeth o gydweithio rhagorol rhwng staff Gofal Cymdeithasol a chydweithwyr ym maes Iechyd yn dangos y berthynas gref rhwng y timau. Mae adborth gan aelodau'r teulu ynghylch y cymorth a dderbyniwyd gan staff Gwaith Cymdeithasol wedi parhau'n gadarnhaol iawn gyda thystiolaeth o wasanaethau yn gwneud gwahaniaeth ystyrlon i fywydau unigolion ac aelodau o'u teuluoedd a'r rhai sy'n bwysig iddynt.

Crynodeb o rywfaint o'r adborth cadarnhaol a dderbyniwyd ynghylch timau Gwasanaethau Oedolion.

Hoffwn ddweud diolch yn fawr iawn am y cymorth a'r ddealltwriaeth rydych chi wedi eu dangos i O a fi yn ystod ein cyfnod o angen. Rydych wedi gwrandao, deall ein hanghenion ac wedi ymladd drosom, mae'r canlyniad wedi cael effaith wirioneddol gadarnhaol ar ein teulu ac ni allaf ddiolch digon i chi am hyn. Bydd y ddau ohonom yn drist i adael eich gofal a dymunwn y gorau i chi ar gyfer y dyfodol. Rydych wedi bod yn eiriolwr gwych i ni i gyd

- Aelod o'r teulu ar gyfer gweithiwr cymdeithasol yn y Tîm Anableddau Dysgu

Roeddech yn dosturiol ac yn ofalgar. Er bod y cyfathrebu'n fylchog/anodd ar adegau, oherwydd cyfyngiadau amrywiol, doeddwn i byth yn teimlo fy mod wedi fy ngadael a phan wnaeth y contractwr ymgymryd â'r gwaith o'r diwedd, mae wedi bod yn wych hyd yn hyn ac mor fuddiol

-Defnyddiwr y gwasanaeth ar gyfer Gwasanaethau

Rwy'n mwynhau'r amser rwy'n ei dreulio yn y ganolfan ddydd yn fawr iawn a gallwn wneud hynny fwy na dwywaith yr wythnos. Mae'r staff i gyd yn gymwynasgar ac yn gyfeillgar iawn.

-Defnyddiwr gwasanaethau dydd

Dylwn i ychwanegu cymaint rydw i wedi mwynhau gweithio gyda chi a chydweithwyr yng Nghaerdydd ar yr achos hwn. Rwyf wedi dysgu llawer iawn am eich dull o ymdrin â lles a'r ymarfer gofal lleiaf cyfyngol sydd wedi bod yn hynod werthfawr.

-Gweithiwr proffesiynol allanol ar gyfer Tîm Anableddau Dysgu

Diolch i'r fîm yn Nhŷ Canua am yr holl help dros y 3+ blynedd diwethaf. Roeddwn i wnewu lle gwael iawn pan ddechreuoch chi weithio gyda mi am y tro cyntaf ac mae A wedi bod yn gyworth mawr i mi yn y cyfnod hwnnw. Mae wedi fy helpu i fynd allan uwy, fy helpu pan fyddaf yn isel ac i gyundeithasu uwy trwy fy ngwahodd i'r grwpiau yr wyf wedi dechrau wyud iddynt a uwyuhau'r Hilton. Rwy'n gwybod bod fy nghetnogaeth 1 i 1 wedi dod i ben ond mae A yn dal i fy ffonio yn ei amser hauddeu ac rwy'n gwybod ei fod ond galwad ffôn i ffwrdd os bydd rhywbeth yn codi. Nid wyf yn credu y byddwn wedi gwneud unrhyw gyunydd heb A a Thŷ Canua. Byddaf bob amser yn ddiolchgar am Tŷ Canua, chi ac A.

-Defnyddiwr gwasanaeth ar gyfer gweithiwr allgymorth ac uned cymorth Iechyd Meddwl Tŷ Canua

Ardderchog, gofalgwr a chefnogol iawn, merched mor neis. Ni allwn fod yn hapusach gyda'r gofal a gefais. Mae'r gofalwyr yn wych.

-Defnyddiwr gwasanaeth ar gyfer staff Gofal TAC

Hoffwn ddiolch i chi a'r tîm am y newid gwych yr ydym wedi ei weld brysbennu a phroses CRI, rwy'n gwahaniaeth yn rhyfeddol. Mae eich dyddiad a'ch arweiniad yn amlwg yn gwneud gwahaniaeth mawr








- Gweithiwr proffesiynol allanol ar gyfer tîm rhyddhau

Rwy'n ysgrifennu i fynegi fy ngwerthfawrogiad dwfn o'r gofal a'r cymorth rhagorol a ddarparwyd gan weithiwr cymdeithasol, R. Cafodd fy nhad, sydd wedi bod yn anabl oherwydd strôc, ei weld yn ddiweddar gan R am werthusiad o'i anghenion gofal. Cafodd ei thosturi, ei hempathi a thrylwyredd ei gwerthusiad argraff fawr arnaf. Roedd proffesiynoldeb, natur garedig a chydymdeimladol R wedi helpu i wneud amser anodd yn haws i fy nhad a'n teulu. Aeth ymhell y tu hwnt i'w dyletswyddau ac roedd hi'n cadw mewn cysylltiad â ni yn aml ar e-bost a thros y ffôn i roi'r newyddion diweddaraf i ni am y cynnydd.

-Aelod o'r teulu ar gyfer gweithiwr cymdeithasol yn y tîm cymunedol



7 TROSOLWG O'R GWASANAETHAU PLANT

	 Cwynion	 Cwynion Cam 1	 Cwynion Cam 2	 Diwrnodau i'w datrys (cyf.)	 Ymholiadau gan Aelodau	 Diwrnodau i ymateb (cyf.)	 Canmoliaeth
2022/2023	242	236	6	36	93	29	180
%	▼ 5%	▼ 4%	▼ 33%	▼ 21%	▲ 60%	▼ 6%	▲ 18%
2021/2022	256	247	9	46	58	31	152

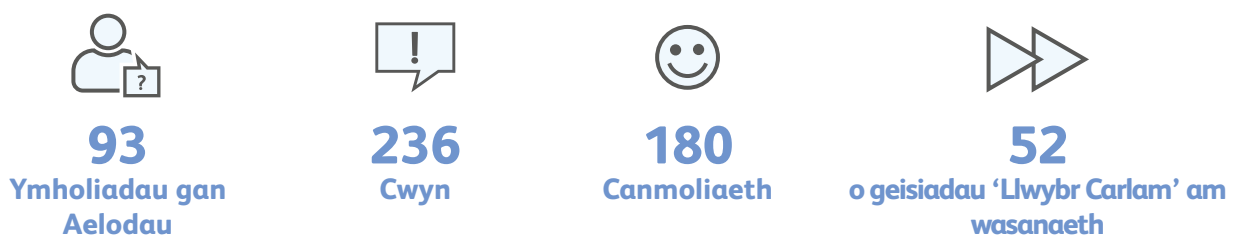
Mae'r 236 o gwynion a dderbyniwyd yn 2022/23 yn cynrychioli 6.5% o gyfanswm y plant, pobl ifanc a theuluoedd (3635) a gefnogwyd, a dim ond 0.5% o gyfanswm y cysylltiadau a dderbyniwyd ar draws y Gwasanaethau Plant (45,264)

Yn 2021/2022 gwelwyd cynnydd yn nifer y cwynion a gofnodwyd ar gyfer y Gwasanaethau Plant, o'i gymharu â'r 247 yn 2021-2022.

Mae'r Gwasanaethau Plant yn parhau i wella'r cymorth i bobl ifanc gael mynediad at eiriolwyr, gan eu galluogi i fynegi cwynion a phryderon a'u hannog i rannu eu safbwyntiau.

7.1 POB GOHEBIAETH

Mae Gwasanaethau Plant wedi derbyn cyfanswm o 561 o achos o adborth yn 2022/23:

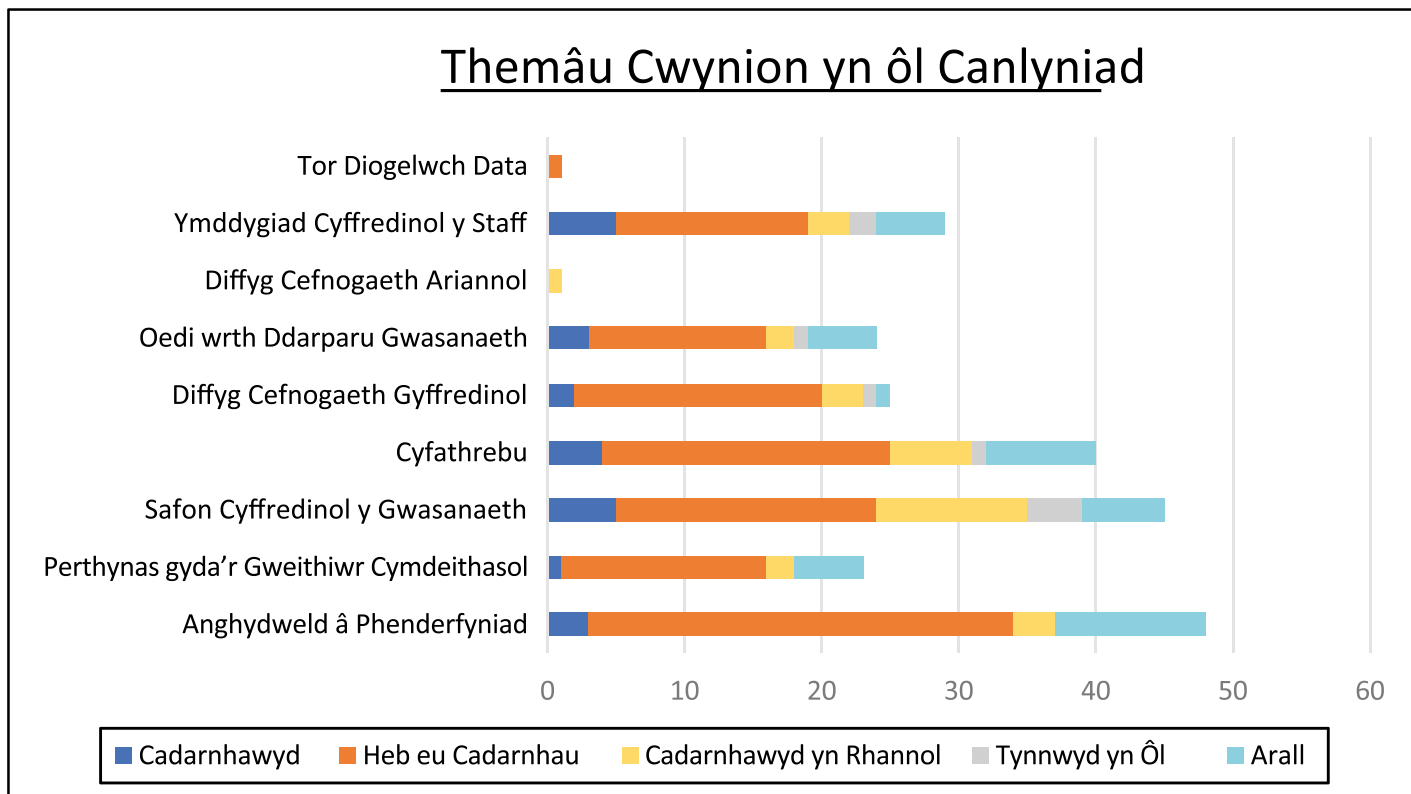


Er bod gostyngiad wedi bod yn nifer y cwynion Cam 1 a 2 a dderbyniwyd, cafwyd cynnydd mawr yn nifer yr ymholiadau gan Aelodau, sef 60% o'i gymharu â'r flwyddyn flaenorol.

Gellir priodoli'r gostyngiad mewn cwynion yn rhannol i gyflwyno'r ceisiadau 'llwybr carlam' am wasanaeth; er mwyn gwella boddhad cwsmeriaid a lleihau cwynion, mae tîm cwynion y Gwasanaethau Plant wedi cyflwyno cais 'galw'n ôl o fewn 48 awr' yn ystod y cyfnod 2022/23. Mae'r opsiwn 'llwybr carlam' hwn yn galluogi Rheolwr Tîm i gysylltu â defnyddiwr y gwasanaeth o fewn 48 awr i fynd i'r afael â phryderon a datrys materion ar y pwynt cyswllt cyntaf, gan atal materion rhag symud ymlaen i gam cwyno ffurfiol. Mae hyn yn gwella ansawdd y gwasanaeth ac yn gwella profiad cyffredinol y cwsmer.

Derbyniodd y Gwasanaethau Plant **52** o geisiadau 'llwybr carlam' yn 2022/23

7.2 DADANSODDIAD THEMATIG O GWYNIION GWASANAETHAU PLANT



'Herio Penderfyniad' oedd y thema fwyaf amlwg yn y cwynion i'r Gwasanaethau Plant drwy gydol 2022/23, gan roi cyfrif am 20% o'r cwynion a wnaed. Oherwydd natur y gwaith yn y Gwasanaethau Plant, mae'n rhaid gwneud penderfyniadau er lles y person ifanc. Ymhlith y cwynion roedd herio'r penderfyniad i dynnu plentyn o ofal ei riant, neu symud plentyn oedd yn derbyn gofal o'i leoliad.

'Safon Gyffredinol y Gwasanaeth' oedd yr ail thema fwyaf cyffredin, gan roi cyfrif am 19% o'r cwynion a wnaed. Mae'r thema hon yn ymdrin yn fras ag anfodlonrwydd gyda'r gwasanaeth a dderbyniwyd gan y Gwasanaethau Plant, gan gynnwys cwynion oedd yn cynnwys nifer o honiadau'n ymwneud â'r themâu eraill a amlinellwyd, oedd yn cynrychioli amgyffrediad o wasanaeth cyffredinol wael.

Roedd 'Cyfathrebu' yn rhoi cyfrif am 17% o'r cwynion a wnaed. Mae'r thema hon yn rhoi cyfrif am gwynion ynghylch y cyfathrebu gan yr Awdurdod Lleol, ac yn fwyaf cyffredin mae'n cyfeirio at amgyffrediad o gyfathrebu gwael gan weithiwr cymdeithasol, er enghraifft yr amser a gymerwyd i ddychwelyd galwadau neu negeseuon testun. O'r 39 cwyn a dderbyniwyd am gyfathrebu, dim ond 4 gafodd eu cefnogi.

7.3 GWERSI A DDYSGWYD O GWYNIION GWASANAETHAU PLANT

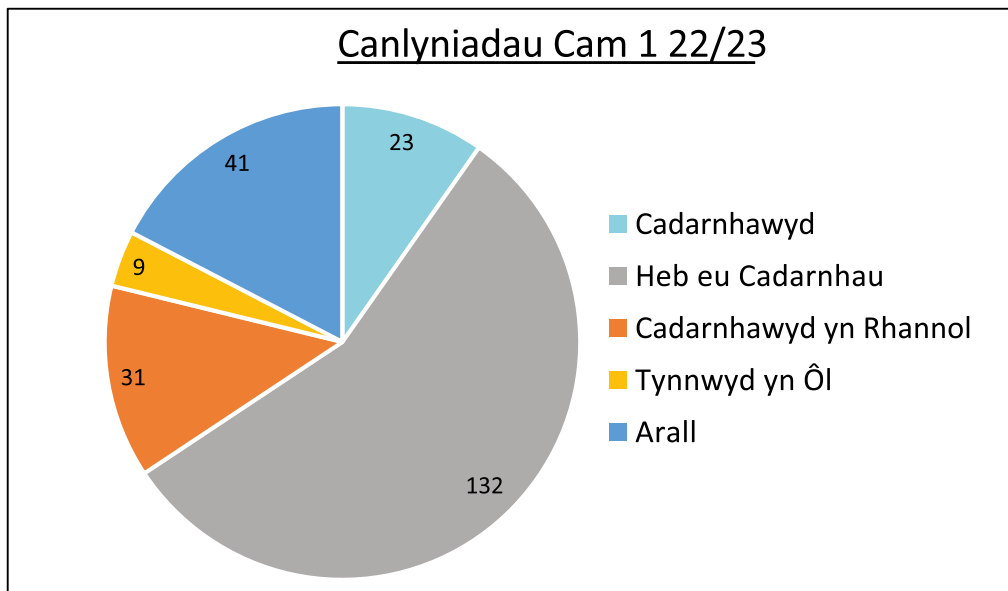
Mae'r Gwasanaethau Plant wedi ymrwymo i adolygu arferion pan fydd cwynion yn cael eu nodi. Mae'r ymrwymiad hwn yn sicrhau bod y gwasanaeth yn ystyried adborth ac yn cymryd camau priodol i atal effeithiau tebyg ar deuluoedd eraill.

Yn ystod 2022/23, cyflwynodd aelod o'r cyhoedd gŵyn ynghylch ei ryngweithio blaenorol â'r Gwasanaethau Plant. I ddechrau, roedd yr achwynydd wedi cysylltu â'r gwasanaeth i fynegi pryderon am ddiogelu ond yn teimlo bod gan y person wnaeth gymryd yr alwad ddiffyg proffesiynoldeb ac empathi.

Er mwyn dysgu o'r gŵyn hon ac atal camgymeriadau tebyg rhag digwydd eto, atgoffwyd aelodau'r staff pa mor anodd y gall fod i benderfynu estyn allan i'r Gwasanaethau Plant, a phwysigwyd rhoi cymorth i unigolion sy'n mynegi pryderon. Roedd y galwr wedi bod yn ansicr o enwau neu gyfeiriadau'r plant ond roedd ganddynt wybodaeth werthfawr i ddechrau'r broses o ddarganfod y rhain, ac felly atgoffwyd staff ymhellach o'u dyletswydd i wneud ymdrechion i gasglu gwybodaeth a llenwi unrhyw fylchau gan ddefnyddio'r cysylltiadau a'r adnoddau sydd ar gael ar eu cyfer.

Defnyddiwyd y mesurau hyn i wella ymatebolrwydd cyffredinol ac ansawdd y cymorth a ddarperir gan y Gwasanaethau Plant, gan feithrin amgylchedd lle mae pobl yn cael eu hannog a'u grymuso i rannu eu pryderon diogelu.

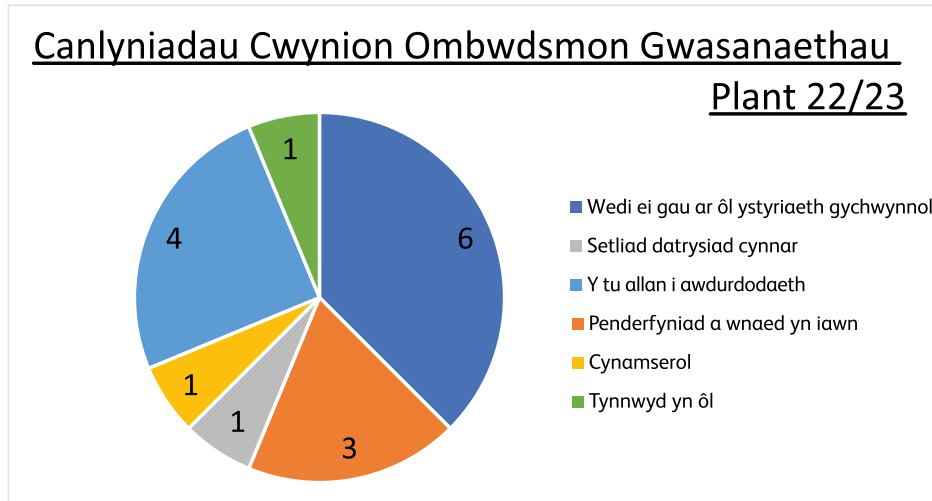
7.4 CANLYNIADAU



Dim ond 10% o gwynion Cam 1 a dderbyniwyd gan y Gwasanaethau Plant yn 2022-2023 gafodd eu cadarnhau. Cafodd 13% eu cadarnhau'n rhannol, gyda'r mwyafrif (56%) ddim yn cael eu cadarnhau. Tynnwyd 4% yn ôl a chafodd y 17% oedd yn weddill eu categoreiddio fel rhai 'arall'; mae'r categori hwn yn cynnwys cwynion a oedd, er enghraifft, yn y llys, neu a oedd heb gydsyniad.

O'r 6 chwyn Cam 2 a dderbyniwyd, cafodd 3 eu cadarnhau'n rhannol, ac mae'r 3 oedd yn weddill yn parhau.

7.5 CWYNIION OMBWDSMON AM WASANAETHAU PLANT

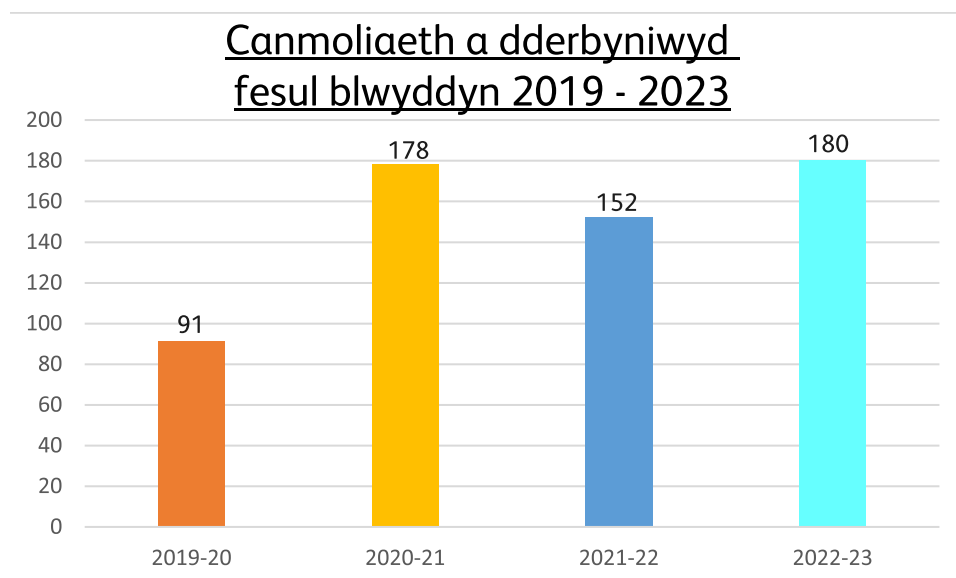


Dim ond 16 achwynydd wnaeth gysylltu â'r Ombwdsmon yn 2022-23 ynglŷn â Gwasanaethau Plant. O'r cwynion hyn;

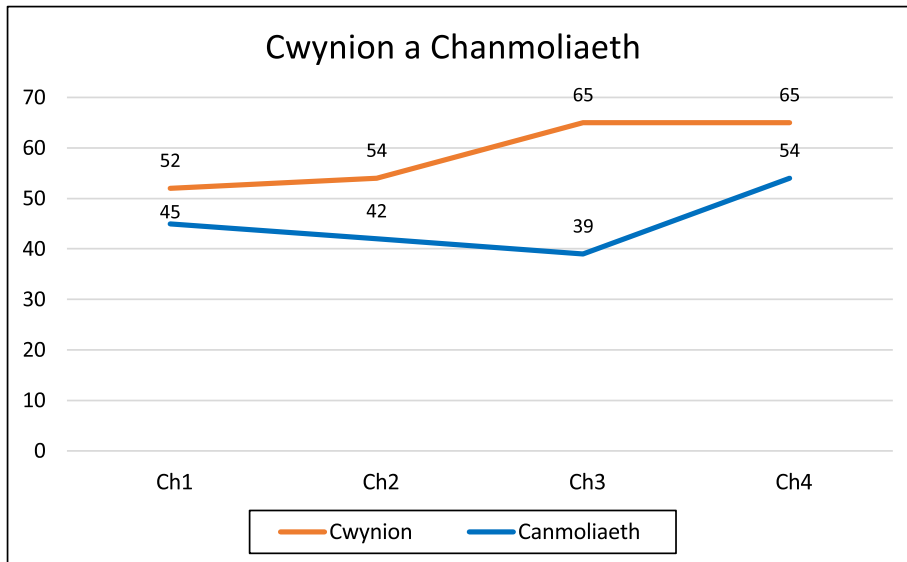
- Cafodd 6 eu cau ar ôl ystyriaeth gychwynnol
- Roedd 4 yn gynamserol
- Roedd 1 y tu allan i awdurdodaeth
- Tynnwyd 1 yn ôl
- Cyrhaeddodd 3 setliad datrysiad cynnar trwy gwblhau argymhellion yr Ombwdsmon
- Penderfynwyd gan yr Ombwdsmon bod 1 wedi cael penderfyniad cywir yn flaenorol gan yr Awdurdod.

Ni chyrrhaeddodd unrhyw un ymchwiliad ffurfiol a arweiniodd at adroddiadau.

7.6 CANMOLIAETH



Adlewyrchir yr ymrwymiad a'r gwaith caled a ddangoswyd ar draws y gwasanaeth hwn yn y 180 o ganmoliaethau a dderbyniwyd yn 2022/23, cynnydd o 18% o'i gymharu â'r flwyddyn flaenorol (152). Bydd y tîm cwynion yn parhau i chwilio am ddulliau gwell o gasglu adborth cadarnhaol.



Pan dderbynnir canmoliaeth, caiff ei rannu gyda'r unigolyn dan sylw yn ogystal â'r Cyfarwyddwr a'r Rheolwr Gweithredol perthnasol.

Derbyniodd y Gwasanaethau Plant 180 canmoliaeth yn 2022-2023 gan amrywiaeth o unigolion, gan gynnwys pobl ifanc, teuluoedd, gofalwyr maeth a gweithwyr proffesiynol eraill.

Rhywfaint o adborth gan y bobl rydyn ni'n eu cefnogi yn y Gwasanaethau Plant:

“Roedd y rhiant eisiau i mi drosglwyddo i chi pa mor ddiolchgar yw'r teulu am eich holl gefnogaeth. Dywedodd fod eich cefnogaeth wedi eu helpu i aeddfedu fel rhieni ac fel cwpl.”

“Roeddwn jyst eisiau dweud diolch. Mae'r cyfryngau yn portreadu gweithwyr cymdeithasol i fod yn erchyll ac yn frawychus, fe wnaethoch y sefyllfa ofidus hon mor hamddenol ag y gallech, ac fe wnaethoch ein sicrhau ni bob cam o'r ffordd, diolch eto.”

“Mae'r gweithgareddau mor bwysig i fi pan does gen i ddim ysgol a dwi ddim yn gwneud dim byd, dwi'n hoffi gwneud y gweithgareddau achos dwi ddim eisiau aros gartref ar ben fy hun, a dwi'n hoffi cwrdd â phobl newydd a gweld pethau newydd yn fy mywyd. Rwyf wedi gwneud gymaint o ffrindiau newydd. Mae cael PA i fynd â fi i'r llefydd braf a gwrando arna i mor bwysig i fi.”

Adborth gan weithwyr proffesiynol eraill yn y Gwasanaethau Plant:

“Mae tîm Plant Digwmni sy’n Ceisio Lloches yn gweithio’n ddiflino i gefnogi anghenion ein poblogaeth Plant Digwmni sy’n Ceisio Lloches sy’n tyfu’n barhaus ond hefyd i ddatrys problemau a sicrhau eu bod i gyd yn derbyn gofal da ac yn cael eu cefnogi yn eu lleoliadau - maent yn cael eu lleoli yn bennaf mewn llety lled-annibynnol felly mae angen mwy o oruchwyliaeth o ddydd i ddydd na lleoliad maeth traddodiadol ac maent yn parhau i ddarparu hyn ar gyfer ein poblogaeth Plant Digwmni sy’n Ceisio Lloches o 45 (50+ cyn bo hir) yn ogystal â chwblhau Asesiadau Oedran a chynghori nid yn unig staff Caerdydd ond pobl o Awdurdodau Lleol eraill sy’n llai cyfarwydd â pholisi a deddfwriaeth Plant Digwmni sy’n Ceisio Lloches...”

“Yn ddiweddar, bûm yn ymweld â’r Hyb Diogelu Amlasiantaethol (MASH) i siarad â staff am eu gwaith yn cefnogi rhai o blant mwyaf agored i niwed ein dinas, yn aml mewn sefyllfaoedd o argyfwng; a chwrdd â Phenaethiaid mewn nifer o ysgolion yn arc ddeheuol y ddinas. Mae’r gwaith sy’n cael ei wneud yn rhagorol. Ar y cyd, mae’n cynrychioli cyfraniad enfawr i roi’r cymorth sydd ei angen ar blant a phobl ifanc ar adegau tyngedfennol yn eu bywydau. Roedd yr un mor glir bod pwysau galw ar raddfa a chymhlethdod digynsail yn parhau i dyfu – gan bwysleisio’r angen i ni ddiogelu gwasanaethau hanfodol.”

“Dim ond eisiau dweud diolch am eich holl gymorth dros y misoedd diwethaf, rwyf wedi gweld gwelliant enfawr yn y teulu a’u lles. Rydych chi wedi gwneud gwaith anhygoel yn cefnogi’r teulu hwn ac mae’n gymaint o drueni na allwch chi aros o gwmpas am byth!!

Mae’r eiddo wedi cael ei droi’n gartref ers i chi ddod i mewn, mae’r teulu’n ymddangos yn fwy cyfforddus a hapus ac mae’n amlwg iawn eu bod yn eithriadol o hapus gyda’r cymorth y maent wedi ei gael.

Dylech gael eich cydnabod am yr holl waith gwych rydych chi’n ei wneud a’r gwahaniaeth rydych chi’n ei wneud i fywydau pobl.”



8 CRYNODEB A CHANFYDDIADAU

Yn gyffredinol, mae'r Gwasanaethau Cymdeithasol wedi dangos gwelliannau clir o ran ymateb i gwynion a gohebiaeth drwy gydol 2022/23. Bu tuedd gyffredinol o gydnabyddiaeth ac amseroedd ymateb gwell, yn ogystal ag adrodd cryfach sydd yn rhoi cyfleoedd i wasanaethau fyfyrio ar ymarfer a gwneud penderfyniadau.

Mae'r Gwasanaethau Oedolion wedi gweld gwelliant i amserlenni cydnabod i 95% o'r holl gwynion Cam 1 yn cael eu cydnabod yn ffurfiol o fewn yr amserlen o 2 diwrnod. Bu cynnydd hefyd yn nifer y cwynion ag amser ymateb o 15 diwrnod, o 16% i 38%.

Mae'r Gwasanaethau Oedolion wedi nodi, er bod cyflwyno'r themâu a'r categorïau a adlewyrchir yn yr adroddiad hwn wedi bod yn ddefnyddiol, mae angen rhywfaint o ddatblygiad pellach ar hyn i mewn i strwythur adrodd 2023/24. Mae hyn yn cynnwys gwahanu'r gwasanaethau wedi eu comisiynu a chryfhau'r thema 'gwasanaethau' i nodi'r timau'n fwy effeithiol.

Mae'r Gwasanaethau Plant wedi gweld gostyngiad yn nifer gyffredinol y cwynion a dderbyniwyd yn 2022/23 o'i gymharu â'r flwyddyn flaenorol. Yn ogystal, gwelwyd gwelliannau mewn amseroedd ymateb i gwynion ac ymholiadau, er gwaethaf cynnydd mawr yn nifer yr ymholiadau gan Aelodau a dderbyniwyd yn 2022/23 o'i gymharu â 2021/22.



9 DATBLYGIADAU YN Y DYFODOL

Yn adroddiad y flwyddyn flaenorol, roedd cyfeiriad at gyflwyno'r system Halo newydd, sy'n cael ei chyflwyno i reoli a goruchwyllo'r holl Gwynion a Gohebiaeth a dderbynnir ar draws y Cyngor. Bu sawl oedi wrth gyflwyno'r system hon, a'r gobaith nawr yw y bydd hyn yn cael ei chflwyno ar gyfer y Gwasanaethau Cymdeithasol mewn 2 Gam, drwy gydol y flwyddyn nesaf. Y bwriad yw y bydd holl ohebiaeth Cyngorwyr ac Aelodau yn mynd yn fyw ar Halo erbyn chwarter 2 a bydd y cwynion sy'n weddill yn mynd yn fyw erbyn diwedd chwarter 3.

Mae'r Gwasanaethau Oedolion yn datblygu system gryfach ar gyfer goruchwyllo ymchwilwyr Cam 2, gan gynnwys llythyr clir o fwiad i'w gyhoeddi law yn llaw â phob cwyn Cam 2 i'r ymchwilwyr. Mae hyn er mwyn sicrhau bod y safonau a ddisgwylir a'r cymorth y mae'r ymchwilydd annibynnol yn ei dderbyn gan y tîm wedi'i nodi'n glir a'i fod wedi'i gynllunio i wella'r cyfathrebu rhwng yr ymchwilydd a'r tîm, a'r tîm a'r achwynydd.

Mae'r Gwasanaethau Plant yn flaenorol wedi dod ar draws oedi wrth gychwyn a chwblhau ymchwiliadau Cam 2 oherwydd prinder ymchwilwyr annibynnol sydd ar gael. Ar ben hynny, codwyd pryderon ynghylch ansawdd yr adroddiadau a gynhyrchwyd gan rai ymchwilwyr, gan arwain at oedi ychwanegol wrth ddod â chwynion Cam 2 i ben.

Er mwyn mynd i'r afael â'r materion hyn, yn 2023/24 mae'r tîm wedi cynnal adolygiad trylwyr ac ehangu ein rhestr o ymchwilwyr cymeradwy. Wrth symud ymlaen, bydd y cam hwn yn sicrhau grŵp mwy ac amrywiol o weithwyr proffesiynol sydd ar gael i gynnal ymchwiliadau yn brydlon a chynnal safon ansawdd yr adroddiad.

Trwy gynyddu'r gronfa o ymchwilwyr cymeradwy, nod y Gwasanaethau Plant yw gwella effeithlonrwydd ac effeithiolrwydd ein prosesau, lleihau oedi a sicrhau bod ymchwiliadau'n dod i ben yn brydlon.