

Y Gwasanaethau Cymdeithasol

Adroddiad Adborth Blynyddol

2020/21



Adroddiad Adborth Blynyddol y Gwasanaethau Cymdeithasol

1. Cyflwyniad

Mae'r adroddiad hwn yn ymdrin â chwynion a chanmoliaeth i'r Gwasanaethau ar gyfer y cyfnod 1 Ebrill 2020 i 31 Rhagfyr 2021.

Mae'n ddyletswydd statudol dan y ddeddfwriaeth ganlynol i Awdurdodau Lleol gael Gweithdrefn Gwyno a Sylwadau ar gyfer y Gwasanaethau Cymdeithasol.

- ✓ Rheoliadau Gweithdrefn Sylwadau (Plant) (Cymru) 2014
- ✓ Rheoliadau Gweithdrefn Gwyno Gwasanaethau Cymdeithasol (Cymru) 2014

Mae hyn yn unol â Chanllawiau a Pholisi Cwynion a Phryderon Enghreifftiol, a Gweithdrefn Gwyno'r GIG 'Unioni Pethau'.

Mae cwynion statudol yn ymwneud â darparu gofal cymdeithasol ac ymdrinnir â hwy yn unol â'r rheoliadau cenedlaethol y cyfeirir atynt uchod. Mae'r cwynion statudol hyn yn dilyn Gweithdrefn Gwyno Statudol y Cyngor ar gyfer Gwasanaethau Cymdeithasol, y nodir eu cyfnodau allweddol yn adran 2 o'r adroddiad hwn: cam 1 - datrysiaid lleol; cam 2 – ymchwiliad ffurfiol; cam 3 - cyfeirio at Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru. Ychydig iawn o gwynion sy'n mynd drwy bob cam o'r weithdrefn, a nod Cyngor Caerdydd yw darparu ymchwiliadau ac ymatebion trylwyr yng ngham 1.

Cwyn

Mae cwyn yn fynegiant ysgrifenedig neu lafar o anfodlonrwydd ynglŷn â'r gwasanaeth a ddarperir gan y cyngor. Gall unrhyw un gwyno am y gwasanaeth y maent wedi'i dderbyn. Ein nod yw ei gwneud mor hawdd â phosibl i wneud cwyn.

Canmol

Mae llawer o bobl yn cysylltu â chanmoliaeth pan fo'r wybodaeth neu'r cymorth a gawsant wedi rhagori ar eu disgwyliadau. Rydym yn hoffi cydnabod canmoliaethau ochr yn ochr ag unrhyw gwynion. Mae'n braf gallu dweud 'diolch' wrth ein timau a'n staff hefyd.



2. Crynodeb Gweithredol a Chymhariaeth Flynyddol – Gwasanaethau i Oedolion

Mae cymhariaeth â data 2019/20 yn amlygu bod perfformiad y Gwasanaethau Oedolion, at ei gilydd, wedi parhau'n gymharol sefydlog.

Nifer y cwynion – arhosodd yr un peth

Cofnodwyd 64 o gwynion yn ystod 2020/21, yn union yr un fath â nifer y cwynion a gofnodwyd yn ystod 2019/20.

Er nad oes unrhyw newid yn nifer y cwynion, mae rhywfaint o dystiolaeth i awgrymu y gallai fod cynnydd o bosibl yng nghymhlethdod cwynion. O'r 64 cwyn a gofnodwyd yn ystod 2020/21, roedd 13 (20.3%) yn ymwneud â materion 'lluosog'. Mae hyn yn gynydd oddi ar y flwyddyn flaenorol pan mai dim ond 8 (12.5%) o gwynion a oedd yn ymwneud â materion 'lluosog'.

Nifer y canmoliaethau – gostyngiad bach

Cofnodwyd 44 o ganmoliaethau yn ystod 2020/21. Mae hyn yn ostyngiad bach o gymharu â'r 48 canmoliaeth a gofnodwyd yn ystod 2019/20.

Mae'r gostyngiad hwn yn awgrymu nad yw'r gwasanaeth da a ddarperir bob dydd gan y Gwasanaethau Oedolion yn cael ei gynrychioli'n llawn. Bydd y tîm cwynion yn parhau i edrych ar ffyrdd o ddiweddarau ein gweithdrefn gofnodi er mwyn sicrhau bod ein canmoliaeth yn cael ei chofnodi a'n bod yn parhau i ystyried yr hyn y dymuna ein cwsmeriaid.

Natur cwynion – heriau tebyg

Wrth gymharu'r math o gwynion a wnaed yn ystod y ddwy flynedd ddiwethaf, mae'n bosibl gweld newid o ran rhai cwynion ond bu heriau tebyg.

Yn yr un modd â 2019/20, 'oedi wrth ddarparu gwasanaeth', 'anfodlonrwydd ar y gofal a ddarperir', a 'pherthynas â gweithiwr cymdeithasol' oedd prif themâu cwynion yn ystod 2020/21 ac mae cwynion ar gyfer pob categori wedi aros yn gymharol sefydlog.

Yn nodedig, cofnodwyd 3 chwyn yn ystod 2019/20 yn ymwneud â 'diogelu data / rhannu gwybodaeth' tra bod 0 wedi'u cofnodi yn ystod 2020/21. Mae gweithredu GDPR yn y DU drwy Ddeddf Diogelu Data 2018 wedi cael llawer o gyhoeddusrwydd ar draws y Cyngor ac mae'n braf gweld bod gwersi wedi'u dysgu yn y Gwasanaethau Oedolion.

Canlyniad cwynion – Cadarnhawyd mwy o gwynion

Yn 2019/20, canran y cwynion a gadarnhawyd oedd 21.9%; mae hyn wedi cynyddu i 30.6% yn ystod 2020/21. Mae nifer y cwynion a gadarnhawyd yn rhannol hefyd wedi cynyddu (20.3% yn 2019/20 o'i gymharu â 27.4% yn 2020/21). Yn olaf, ni





chadarnhawyd 32.3% o gwynion y Gwasanaethau Oedolion yn 2020/21. Mae hyn yn ostyngiad ers 2019/20 pan na chadarnhawyd 45.3% o gwynion.

Cwynion sy'n Symud y Tu Hwnt i Gam 1 – yn aros yr un fath

Mae nifer y cwynion sydd wedi symud ymlaen y tu hwnt i Gam 1 wedi aros yr un fath am ddwy flynedd yn olynol gyda dim ond 2 ymchwiliad Cam 2 yn cael eu cynnal yn ystod 2019/20 a 2020/21.



3. Adborth Cwsmeriaid – Gwasanaethau Oedolion 2020/21

Yn ystod 2020/21, cofnodwyd 108 o achosion o adborth ar gyfer Gwasanaethau Oedolion

Mae hyn yn cynnwys:

- ✓ **64 cwyn**
- ✓ **44 canmoliaeth**

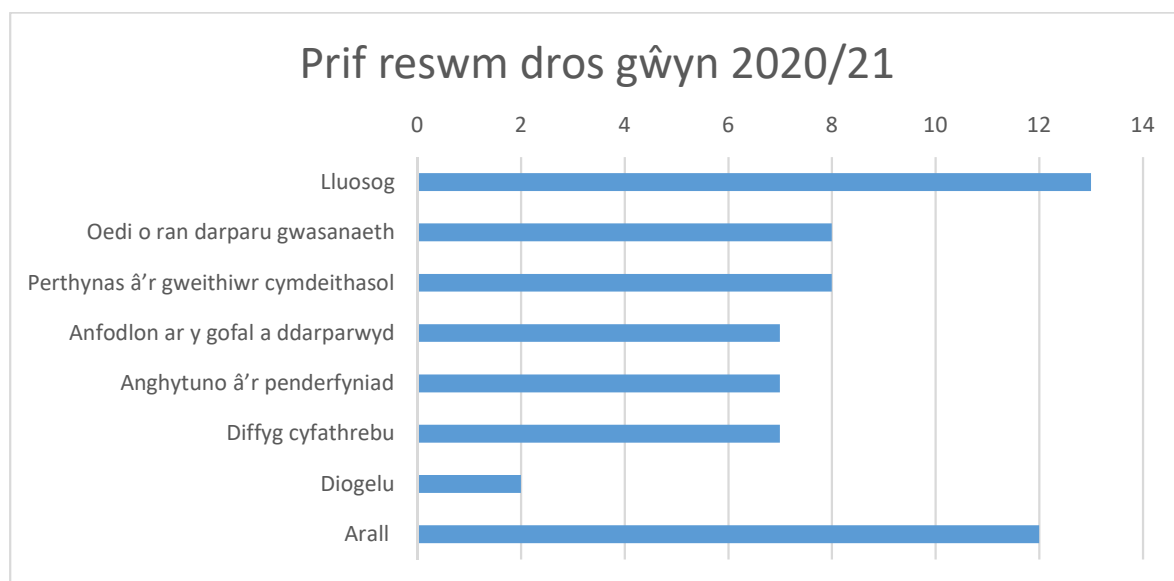
Mae ychydig dros hanner yr adborth gan gwsmeriaid a gofnodwyd ar gyfer y Gwasanaethau i Oedolion yn ystod 2020/21 ar ffurf cwynion yn hytrach na chanmoliaeth. O'r holl adborth gan gwsmeriaid a gofnodwyd, roedd 59.2% o achosion yn gwynion.

Themâu cwynion

Wrth ystyried themâu cwynion a wnaed yn erbyn y Gwasanaethau Oedolion, mae rhywfaint o dystiolaeth i awgrymu y gallai fod cynnydd o bosibl yng nghymhlethdod cwynion yn ystod 2020/21. O'r 64 cwyn a gofnodwyd yn ystod 2020/21, roedd 13 (20.3%) yn ymwneud â materion 'lluosog'. Mae hyn yn gynnydd oddi ar y flwyddyn flaenorol pan mai dim ond 8 (12.5%) o gwynion a oedd yn ymwneud â materion 'lluosog'.

Achwynydd yn mynegi pryder am oedi wrth ddarparu gwasanaeth (8 cwyn) neu eu perthynas â gweithiwr cymdeithasol (8) oedd y themâu mwyaf blaenllaw o fewn cwynion a wnaed yn erbyn y Gwasanaethau i Oedolion eleni, a'r ddau yn cyfrif am 12.5% o'r cwynion a dderbyniwyd.

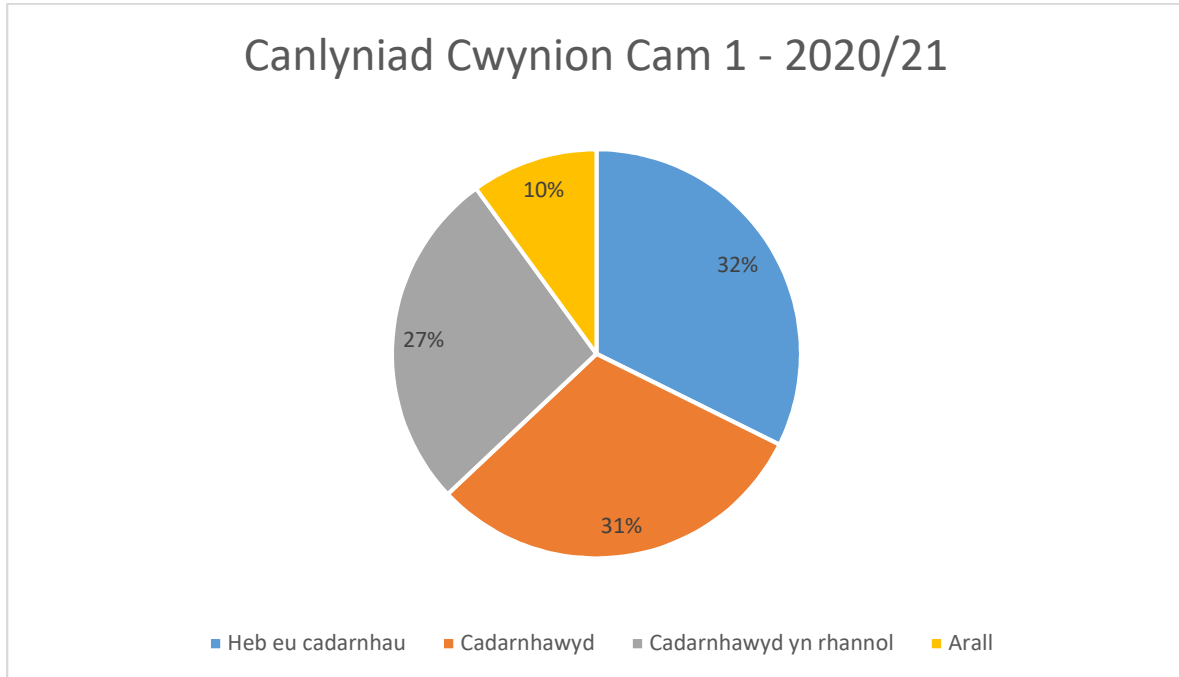
Achwynwyr yn mynegi anfodlonrwydd â phhecyn gofal a ddarparwyd, yn anghytuno â phenderfyniad a wnaed gan yr Awdurdod Lleol neu'n honni diffyg cyfathrebu oedd y themâu amlycaf eraill o fewn y cwynion a wnaed (7 cwyn yr un, 10.9%)



Canlyniadau Cwynion

O'r 64 o gwynion a dderbyniwyd ar gyfer Gwasanaethau Oedolion, dim ond 30.6% a gadarnhawyd a chadarnhawyd 27.4% yn rhannol.

Ni chadarnhawyd 32.3% o gwynion y Gwasanaethau Oedolion. Caewyd nifer fach o gwynion ar ôl cael eu tynnu'n ôl gan yr achwynydd.



Cwynion Cam 2

Yn ogystal â deall canlyniad cwynion cam 1, mae'n bwysig ystyried faint o gwynion sy'n mynd y tu hwnt i gam 1. Yn ystod 2020/21, dim ond 2 achos sydd wedi symud y tu hwnt i gam 1 ac roedd hyn hefyd yn wir yn ystod 2019/20. Mae hyn yn awgrymu ein bod yn trin ein cwynion yn effeithiol yng nghanam 1.



4. Enghreifftiau o ganmoliaeth – Gwasanaethau Oedolion

Derbyniodd Gwasanaethau Oedolion 44 achos o ganmoliaeth yn ystod 2020/21. Dangosir enghreifftiau o'r ganmoliaeth a gofnodwyd isod.

Gan sefydliad partner: Roeddwn i eisiau tynnu eich sylw at y gefnogaeth ragorol a gawsom gan y tîm byw â chymorth dros yr wythnosau diwethaf. Maent wedi ein cefnogi'n dda gyda rhai sefyllfaoedd anodd sydd wedi arwain at waith partneriaeth gwych yn datblygu a chanlyniadau cadarnhaol i bobl a gefnogir. Rydym wedi cael chwerthin a rhwystredigaethau ar hyd y daith ond yr hyn sy'n amlwg yw'r dull partneriaeth cefnogol. Ar hyn o bryd rwy'n credu ei bod yn bwysig iawn ein bod yn rhannu ein meddyliau a'n cydnabyddiaeth i'r rhai sydd wedi ymdrechu i'r eithaf ac rwyf wir yn teimlo bod (y tîm) wedi gwneud hyn drwy gyfnod anodd iawn.

"Dwedodd mab y wraig hon... ei fod ef a'i bartner yn fythol ddiolchgar am y cymorth yr ydym wedi'i roi iddo ef a'i fam. Dwedodd fod y ffaith ein bod wedi cadw mewn cysylltiad rheolaidd â nhw wedi helpu'n aruthrol. Dwedodd ei fod yn teimlo ein bod wedi ymdrechu i'r eithaf i'w helpu ac na all ddiolch yn ddigonol i ni. Dwedodd fod y ddau ohonoch yn hollol wych, ni all ddiolch yn ddigonol i ni am yr amser a'r ymroddiad rydym wedi'u dangos."

Oddi wrth ddefnyddiwr gwasanaeth – 'Haia, Bydd X a finnau wir yn gweld eisiau gweithio gyda chi! Ni fyddaf byth yn anghofio'r diwrnod y dywedais wrthyhch nad oes gennyf lawer o ffydd mewn gweithwyr cymdeithasol a dwedoch eich bod am brofi fy mod yn anghywir ac fe wnaethoch chi hynny, rydych chi wedi cyflawni popeth a ofynnem i chi a mwy. Ni fyddwn byth yn anghofio'r safiad a wnaethoch i gael y cyllid ar gyfer synnwyr allwn ni ddim diolch yn ddigonol i chi! Ewch i wneud gwahaniaeth i'r plant gwych eraill, dydyn nhw ddim yn gwybod eto ond byddant yn lwcus i weithio gyda chi. Diolch yn fawr unwaith eto!! am y cyfan a wnaethoch i ni. Parhewch i wneud gwahaniaeth :-)'

Roeddem am ddweud diolch yn fawr am yr holl waith a wnaethoch i helpu i ryddhau ein mam o'r ysbyty dros y Nadolig a'r Flwyddyn Newydd. Diolch i'ch ymdrechion ni threuliodd ei dyddiau olaf yn yr ysbyty. Roedd hi'n gyfforddus ac yn derbyn gofal da iawn. Roeddech yn ymddwyn yn broffesiynol drwy gydol eich cyfranogiad. Roesoch y wybodaeth ddiweddaraf i ni ac roeddech yn dal eich gafael wrth sicrhau eich bod yn dod o hyd i'r lleoliad a allai ddiwallu anghenion mam orau mewn amgylchiadau anodd iawn – ac fe lwyddoch chi. Da iawn. Byddwn yn eich dyled am byth – dymunwn yn dda i chi ar gyfer eich gyrfa mewn gwaith cymdeithasol yn y dyfodol – byddwch yn mynd yn bell Diolch



5. Crynodeb Gweithredol a Chymhariaeth Flynyddol – Gwasanaethau Plant

Mae cymhariaeth â data 2019/20 yn amlygu bod perfformiad Gwasanaethau Plant, at ei gilydd, wedi gwella.

Nifer y canmoliaethau – cynnydd mawr

Cofnodwyd 178 o ganmoliaethau ar gyfer y Gwasanaethau Plant yn 2020/21 o'i gymharu â 91 o ganmoliaethau yn 2019/20.

Mae hwn yn ganlyniad cadarnhaol iawn a bydd y tîm cwynion yn parhau i edrych ar ffyrdd o ddiweddarau ein gweithdrefn cofnodi er mwyn sicrhau bod ein canmoliaethau yn cael eu cofnodi a bod y gwasanaeth da a ddarperir bob dydd gan Wasanaethau Plant yn cael ei gynrychioli.

Nifer y cwynion - gostyngiad bach

Cofnodwyd 140 o gwynion yn ystod 2020/21 o'i gymharu â 146 yn 2019/20.

Mae cwynion am Wasanaethau Plant wedi gostwng am ddwy flynedd yn olynol (185 yn 2018/19, 146 yn 2019/20 i 140 yn 2020/21). Mae'r gostyngiad parhaus hwn yn adlewyrchiad cadarnhaol o'r gwasanaeth, yn enwedig wrth ystyried yr heriau parhaus a wynebir yn ystod pandemig COVID-19.

Natur cwynion – heriau tebyg

Achwynydd sy'n honni perthynas wael â'i weithiwr cymdeithasol fu'r thema amlycaf o fewn cwynion ac mae i gyfrif am ychydig o dan chwarter (21.1%) y cwynion a wnaed yn ystod 2020/21.

Achwynwyr yn 'anghytuno â phenderfyniad' a wnaed gan yr Awdurdod Lleol ac yn honni diffyg cyfathrebu oedd y themâu amlycaf eraill.

Canlyniad cwynion – Cadarnhawyd llai o gwynion

Yn 2019/20, canran y cwynion a gadarnhawyd oedd 17.8%; mae hyn wedi gostwng ychydig i 11.8% yn ystod 2020/21. Mae nifer y cwynion a gadarnhawyd yn rhannol wedi aros yn gymharol sefydlog (27.6% yn 2020/21 o'i gymharu â 23.3% yn 2019/20). Yn olaf, ni chadarnhawyd dros hanner (55.9%) cwynion Gwasanaethau Plant yn 2019/20. Mae hyn yn cymharu'n ffafriol â 2019/20 pan na chadarnhawyd 46.6% o gwynion.

Cwynion sy'n Symud y Tu Hwnt i Gam 1 – yn aros yr un fath

Mae nifer y cwynion sydd wedi mynd ymlaen i Gam 2 wedi aros yn sefydlog wrth gymharu 2019/20 â 2020/21 gan mai dim ond 10 cwyn sydd wedi mynd ymlaen i Gam 2 yn y ddwy flynedd ariannol. Mae'r ffaith mai dim ond 10 cwyn sydd wedi mynd ymlaen i Gam 2 yn awgrymu ein bod yn ymdrin yn dda â chwynion yng Ngham 1



6. Adborth Cwsmeriaid – Gwasanaethau Plant 2019/20

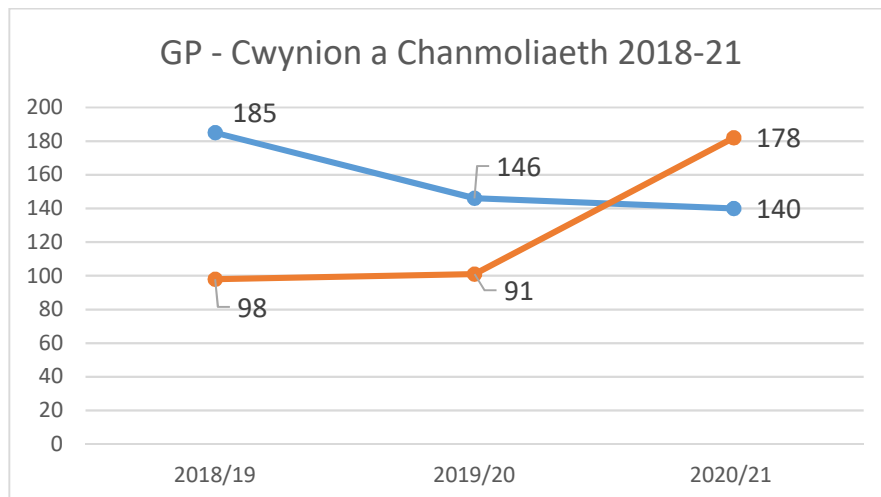
Yn ystod 2020/2021, cofnodwyd 318 achos o adborth ar gyfer Gwasanaethau Plant. Mae'r 318 achos hyn yn cynnwys:

- ✓ **140 o gwynion**
- ✓ **178 canmoliaeth**

Mae'r rhan fwyaf o adborth cwsmeriaid a gofnodwyd ar ffurf canmoliaeth yn hytrach na chwynion. O'r holl adborth gan gwsmeriaid a gofnodwyd, roedd 55.9% o achosion yn ganmoliaeth.

Mae'r Gwasanaethau Plant wedi derbyn llai o gwynion ar gyfer 2020/21 (140) o'i gymharu â 2019/20 pan dderbyniwyd 146 o gwynion.

Mae canmoliaeth hefyd wedi cynyddu gyda 178 o ganmoliaethau wedi dod i law yn ystod 2020/21, cynnydd o 95.6% o'i gymharu â 2019/20 pan dderbyniwyd 91 o ganmoliaethau.



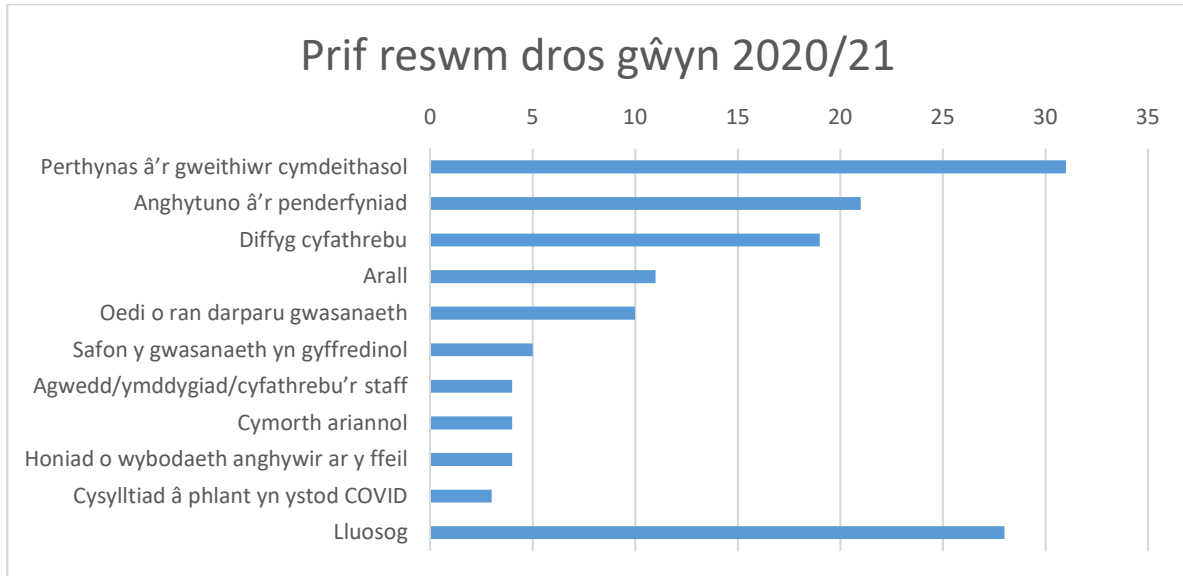
Themâu cwynion

Achwynydd sy'n honni perthynas wael â'i weithiwr cymdeithasol fu'r thema amlycaf o fewn cwynion ac mae i gyfrif am ychydig o dan chwarter (21.1%) y cwynion a wnaed yn ystod 2020/21.

Mae achwynydd sy'n 'anghytuno â phenderfyniad' a wnaed gan yr Awdurdod Lleol (er enghraifft, canlyniad asesiad neu leoliad plant) i gyfrif am 15.0% o gwynion.

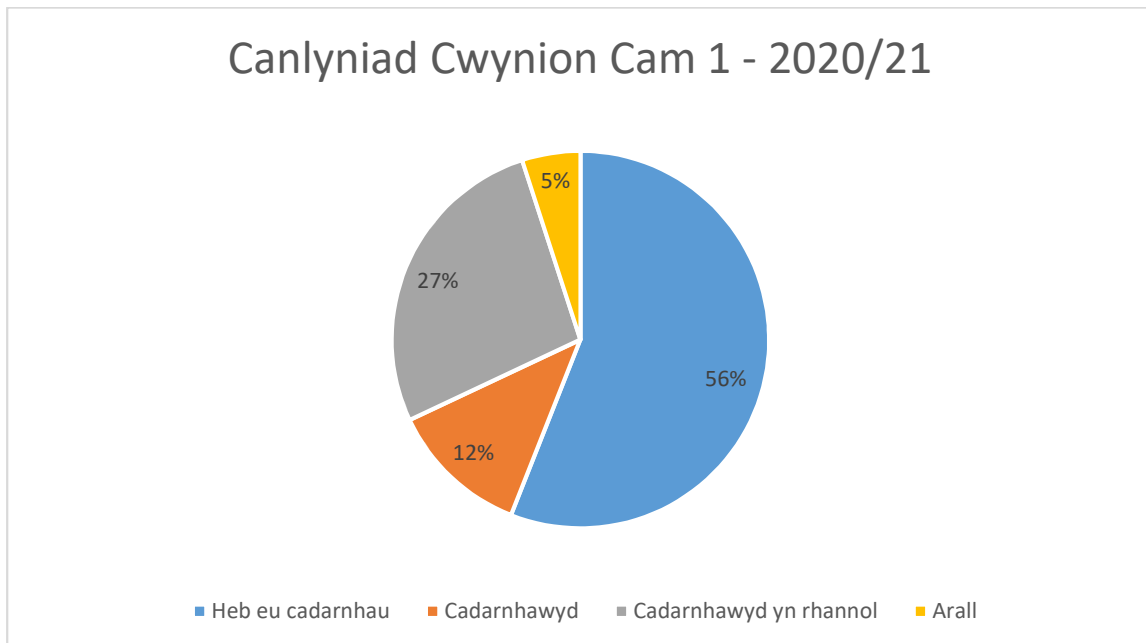
Achwynwyr yn honni diffyg cyfathrebu (13.6%) ac oedi wrth ddarparu gwasanaeth (7.1%) oedd y themâu amlycaf eraill o fewn y cwynion a wnaed.





Canlyniadau cwynion

O'r 140 o gwynion, dim ond 11.8% a gadarnhawyd a chadarnhawyd 27.6% yn rhannol. **Ni chadarnhawyd dros hanner (55.9%) o'r cwynion Gwasanaethau Plant.** Caewyd nifer fach o gwynion ar ôl canfod eu bod yn ymwneud â materion a oedd eisoes wedi'u hystyried yn arena'r llys neu a oedd yn fuan yn mynd i gael eu clywed yn y llys.



Cwynion Cam 2

Yn ogystal â deall canlyniad cwynion cam 1, mae'n bwysig ystyried faint o gwynion sy'n mynd y tu hwnt i gam 1. Mae nifer y cwynion sydd wedi mynd ymlaen i Gam 2 wedi aros yn sefydlog wrth gymharu 2019/20 â 2020/21 gan mai dim ond 10 cwyn sydd wedi mynd ymlaen i Gam 2 yn y ddwy flynedd ariannol. Mae'r ffaith mai dim ond 10 cwyn sydd wedi mynd ymlaen i Gam 2 yn awgrymu ein bod yn ymdrin yn dda â chwynion yng Ngham 1.



7. Enghreifftiau o ganmoliaeth – Gwasanaethau Plant

Derbyniodd Gwasanaethau Plant Cyngor Caerdydd 178 o ganmoliaethau yn 2020/21. Dangosir enghreifftiau o'r ganmoliaeth a gofnodwyd isod.

Oddi wrth berson ifanc 'Newyddion gwych o'r Brifysgol, cefais fy nghanlyniadau o'r diwedd ar gyfer fy ngradd Meistr mewn Seiberddiogelwch. Felly ar ôl blwyddyn anodd arall, rwyf bellach yn feistr mewn Seiberddiogelwch. Cefais 4 TEILYNGDOD a 3 LLWYDDO, 2:1 yn gyffredinol dwi'n meddwl, yn dal i aros am y dystysgrif gyffredinol. Ni fyddaf byth yn anghofio'r hyn a wnaethoch i mi. Ni fyddaf byth yn anghofio. Diolch yn fawr iawn iawn iawn am bopeth dro ar ôl tro.'

Oddi wrth berson ifanc a theulu 'allwn i ddim eich canmol yn ddigonol am y gwaith a wnaethoch chi gyda nhw. Dwedodd wrthyf nad yw'n credu y byddai'n ymdopi nawr gyda'r 4 plentyn oni bai am y cymorth a roesoch iddi. Disgrifiodd sut roeddech yn dda iawn am wrando ac roedd yn ymddangos eich bod yn deall ei safbwynt yn union a oedd yn ei gwneud yn hawdd iddi dderbyn y cyngor a roddwyd gennych. Dwedodd hefyd fod y newidiadau y gwnaethoch chi helpu i'w gwireddu yn rhai hirhoedlog a disgrifiodd mam yn llythrennol y gwaith a wnaethoch fel newid eu bywydau er gwell.

I weithiwr cymdeithasol gan fam i dri o blant yr oedd y gweithiwr cymdeithasol wedi gweithio gyda nhw...

"Diolch am bopeth rydych chi wedi'i wneud i mi a'r plant. Byddai'n gas gen i feddwl lle fydden ni pe na baech chi fyth wedi'n helpu ni a gwneud i mi sylweddoli a newid ein bywydau. Rwyf mor ddiolchgar i chi am gredu ynof i gan beidio â rhoi'r gorau pan oeddwn ar fy adegau isaf."

Oddi wrth riant 'mae X yn ein cynorthwyo gyda'n mab i'n helpu i wella ei ymddygiad. Mae hi'n rhagorol, yn deall, yn sylwgar, yn garedig, yn gwrando'n astud, yn cymryd cyfrifoldeb ac yn cofio pethau y byddai rhai pobl yn eu hanwybyddu. Rydym yn hynod ddiolchgar am ei chymorth parhaus.

Oddi wrth rywun sy'n gadael gofal 'Dim ond nodyn cyflym, dim ond eisiau dweud cymaint yr oeddwn yn gwerthfawrogi eich bod yn siarad drosod yn y cyfarfod, gwnaethoch fy helpu i gyfleu fy mhwynt ac i fod yn onest rwy'n ddiolchgar iawn'

