

Cyngor Caerdydd

Adroddiad Adborth Blynyddol 2019/20



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 2019 i 31 Rhagfyr 2020.

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. Proses Gwyno'r Gwasanaethau Cymdeithasol

Mae Cyngor Caerdydd yn annog plant, rhieni, gofawyr ac eraill i roi adborth ac yn awgrymu bod unrhyw bryderon yn cael eu codi gyda gweithwyr cymdeithasol, aelodau eraill o staff y cyngor, athrawon neu oedolyn dibynadwy. Ein nod yw mynd i'r afael ag unrhyw bryderon cyn gynted â phosibl a rhoi cymorth os yw plentyn neu oedolyn yn dymuno gwneud cwyn fwy ffurfiol. Gellir gwneud cwynion, sylwadau a chanmoliaeth dros y ffôn, drwy e-bost, llythyr neu drwy ddefnyddio ein ffurflen ar-lein.



Bydd cwynion yn cael eu cydnabod o fewn 2 ddiwrnod gwaith i'w derbyn ac rydym yn rhoi gwybod i'r achwynydd sut yr ymdrinnir â'i gŵyn.

CAM 1 - Bydd y Swyddog Cwynion Statudol yn cysylltu â'r rheolwr tîm priodol yn y Gwasanaethau Cymdeithasol ac yn gofyn iddynt ymchwilio i'r gŵyn. Nod pob ymchwiliad ffurfiol ddylai fod i "ymchwilio unwaith, ymchwilio'n dda". Bydd yr achwynydd yn cael ymateb ysgrifenedig o fewn 15 diwrnod gwaith (ar gyfer cwynion statudol). Mewn rhai achosion gall gymryd hyn yn hirach. Ar yr achlysuron hyn, bydd y Swyddog Cwynion yn rhoi gwybod i'r cwsmer a oes angen yr amser ychwanegol hwn a pham. Os yw cwsmer yn anhapus gyda'r ymateb yng Ngham 1 gall ofyn am gael mynd i Gam 2.



CAM 2 - Os na chaiff cwyn ei datrys yng Ngham 1, a bod yr achwynydd yn parhau i fod yn anfodlon ar yr ymchwiliad neu'r ymateb, Bydd Swyddog Ymchwilio (a Pherson Annibynnol allanol os yw'n gŵyn gan y Gwasanaethau Plant) yn cael ei gomisiynu gan y Gwasanaethau Cymdeithasol i ymchwilio ymhellach i'r gŵyn. Bydd y Swyddog Ymchwilio a'r Person Annibynnol yn anelu at lunio adroddiad o fewn 25 diwrnod gwaith. Unwaith y bydd yr adroddiadau wedi'u cwblhau, cânt eu hanfon at Gyfarwyddwr y Gwasanaethau Cymdeithasol a fydd, ar ôl ystyried yr adroddiadau'n ofalus, yn rhoi ymateb



Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru - Bydd cwynion sy'n symud ymlaen i gam yr Ombwdsmon wedi'u harchwilio'n drylwyr gan y gwasanaeth. Os yw achwynwr yn dal i fod yn anfodlon, dylai'r Ombwdsmon asesu a oes tystiolaeth o'r gwasanaeth wedi methu neu gamweinyddiaeth na wnaeth y Cyngor neu'r ymchwiliad Cam 2 ei adnabod.



Sut rydym yn Derbyn Cwynion

Rhoddir gwybodaeth glir, sy'n cynghori defnyddwyr gwasanaeth ar sut y gallant wneud cwynion, ar wefan Cyngor Caerdydd [yma](#). Ceir manylion sy'n amlinellu ystod o ffyrdd y gall defnyddwyr gwasanaeth godi eu pryderon neu wneud cais i godi cwyn ffurfiol. Am gopi o'r taflenni a ddefnyddiwn, gweler [yma](#)

Sut alla i roi adborth ar fy mhrofiad o ddefnyddio gwasanaeth a ddarperir gan Wasanaethau Cymdeithasol Cyngor Caerdydd?



Gallwch roi eich barn i ni mewn nifer o ffyrdd; defnyddiwch yr un sy'n gweddu orau i chi.

Gallwch:

- Siarad ag aelod o staff.
- Ein ffonio: 02920 873663
- E-bostio ni yn cwyniongwasanaethaucymdeithasol@caerdydd.gov.uk
- Llenwi'r ffurflen adborth ar-lein ar wefan y cyngor. Defnyddio'r botwm "gwneud cwyn" [yma](#)



Yn ystod 2019/20, y pum dull o dderbyn cwynion gan y Gwasanaethau Cymdeithasol oedd: e-bost 16.7%, ffôn 37.1%, llythyr / ffurflen gwyno 26.2% ac 20% ar gyfer y ffurflen gwyno ar-lein.

Dull Cysylltu	Gwasanaethau Oedolion	Gwasanaethau Plant
E-bost	9 (14.1%)	26 (17.8%)
Llythyr / Ffurflen Gwyno	23 (35.9%)	32 (21.9%)
Ffurflen Ar-lein	8 (12.5%)	34 (23.3%)
Ffôn	24 (37.5%)	54 (37.0%)
Cyfanswm	64 (100.0%)	146 (100.0%)



3. Adborth Cwsmeriaid – Gwasanaethau Oedolion 2019/20

Yn ystod 2019/20, cofnodwyd 111 o achosion o adborth ar gyfer y Gwasanaethau Oedolion

Mae hyn yn cynnwys:

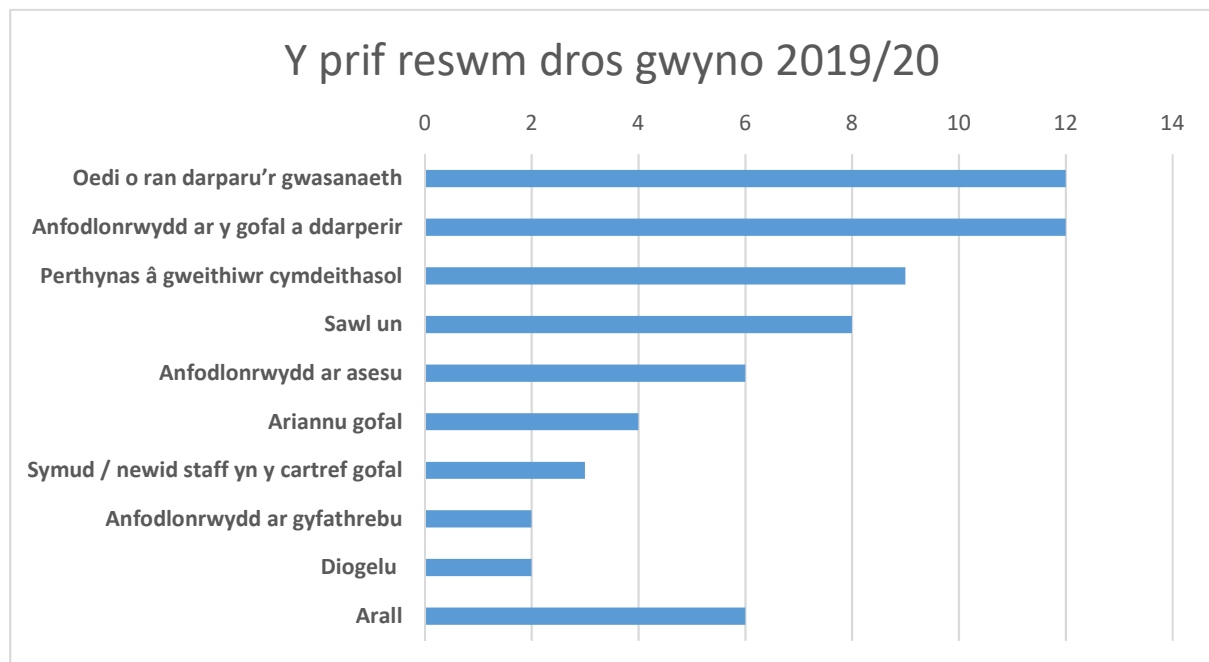
- ✓ **64 cwyn**
- ✓ **47 canmoliaeth**

Mae ychydig dros hanner yr adborth gan gwsmeriaid a gofnodwyd yn ystod 2019/20 wedi bod ar ffurf cwynion yn hytrach na chanmoliaeth. O'r holl adborth gan gwsmeriaid a gofnodwyd, cwynion oedd 57.7% o'r achosion.

Themâu cwynion

Achwynydd yn mynegi anfodlonrwydd ar y gofal a ddarperir (12) ac yn honni oedi wrth ddarparu gwasanaeth (12) oedd y themâu amlycaf mewn cwynion a wnaed yn erbyn y Gwasanaethau Oedolion eleni, gan gyfrif am ychydig o dan un rhan o bump (18.8%) o gwynion a dderbyniwyd.

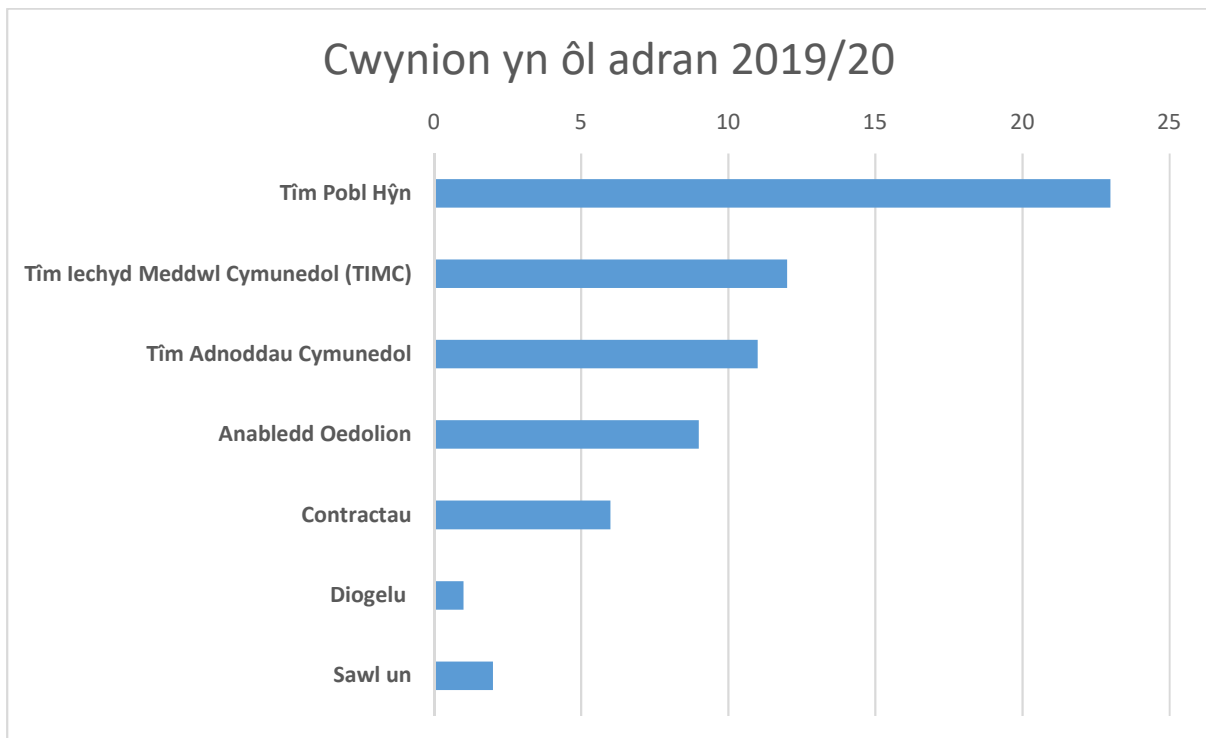
Achwynwyr yn mynegi perthynas wael gyda'u gweithiwr cymdeithasol (9.4%) ac anfodlonrwydd ag asesu (9.4%) oedd y themâu amlycaf eraill yn y cwynion a wnaed.



Cwynion fesul adran

Mae dadansoddiad cwynion yn amlygu bod cwynion yn cael eu lledaenu ar draws adrannau o fewn y Gwasanaethau Oedolion, er bod rhai mathau o wasanaeth yn fwy tebygol o arwain at adborth nag eraill.

Yn ystod 2019/20, y Tîm Pobl Hŷn a gafodd y nifer fwyaf o gwynion, gan gyfrif am ychydig dros draean (35.9%) o'r cwynion a dderbyniwyd yn ystod y flwyddyn. Roedd timau eraill a oedd yn gyfrifol am gwynion yn cynnwys y Tîm Iechyd Meddwl Cymunedol (18.8%), y Tîm Adnoddau Cymunedol (17.2%) a'r Tîm Anabledd Oedolion (14.1%)



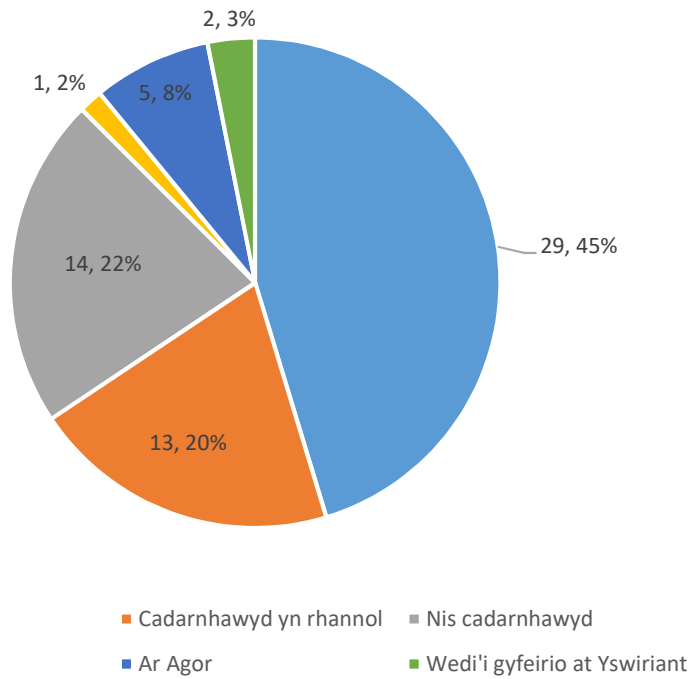
Canlyniadau Cwynion

Ar adeg cyhoeddi'r adroddiad hwn, caewyd 59 o'r 64 cwyn a dderbyniwyd ar gyfer y Gwasanaethau Oedolion. O fis Mawrth 2020 ymlaen, mae pandemig COVID-19 yn anffodus wedi cael effaith ar allu'r gwasanaeth i ymateb i gwynion o fewn amserlenni statudol gan fod holl swyddogion y Cyngor wedi bod yn canolbwyntio ar sicrhau bod gwasanaethau hanfodol ar gael i'r trigolion hynny sydd eu hangen fwyaf. Fodd bynnag, mae achwynwyr yn cael y wybodaeth ddiweddaraf yn rheolaidd am statws eu cwyn os na allwn, am unrhyw reswm, ymateb i gŵyn o fewn ein hamserlenni statudol.

O'r cwynion hynny a gwblhawyd, dim ond 21.9% a gadarnhawyd ac roedd 20.3% wedi'u cadarnhau'n rhannol. **Ni chadarnhawyd bron i hanner (45.3%) o'r cwynion Gwasanaethau Oedolion.** Caewyd nifer fach o gwynion ar ôl cael eu tynnu'n ôl gan yr achwynydd.



Canlyniad Cwynion Cam



Yn ogystal â deall canlyniad cwynion cam 1, mae'n bwysig ystyried faint o gwynion sy'n mynd ymlaen y tu hwnt i gam 1. Yn ystod 2019/20, dim ond 2 achos cwyn sydd wedi symud ymlaen y tu hwnt i gam 1. Mae hyn yn awgrymu ymdriniaeth cam 1 effeithiol.



4. Enghreifftiau o ganmoliaeth – Gwasanaethau Oedolion

Derbyniodd y Gwasanaethau i Oedolion 47 achos o ganmoliaeth yn ystod 2019/20. Dangosir enghreifftiau o'r ganmoliaeth a gofnodwyd isod.

Oddi wrth oedolyn ifanc mewn perthynas â Gwasanaethau Iechyd Meddwl: "Rydw i mor ffodus i gael fy ngweithiwr cymdeithasol. Y cyfan y gallaf ei ddweud yw diolch byth. Diolch Tŷ Canna am

Gan Weithiwr Cymdeithasol dan hyfforddiant: "Roedd Megan yn rhagweithiol wrth gydnabod ymddygiad camdriniol, nodi materion yn ymwneud â straen gofalwyr a cheisio cefnogaeth i'r cwpl dan sylw. Roedd y wybodaeth atgyfeirio a roddodd, gan gynnwys hanes byr o gamau gweithredu gydag amserlen, yn drylwyr ond yn gryno ac yn briodol, a oedd yn ein galluogi i ymgysylltu'n gyflym â'r cwpl. Roedd hefyd yn amlwg bod Megan wedi meithrin perthynas dda gyda'r cwpl a'u

Mewn perthynas â'n Tîm Adnoddau Cymunedol: "Roeddwn i eisïau rhoi gwybod i chi am gwaith gwych rwy'n teimlo bod eich tîm yn ei wneud. Rwyf wedi bod allan i arsylwi cryn dipyn o asesiadau wedi'u cwblhau a gallaf ddweud wrthy'ch fod dull gweithredu yn broffesiynol ac yn gyson bob cyfarfod.

Hefyd, mae gan y staff yr wyf wedi'u harsylwi yn y swyddfa lefel uchel o wybodaeth am eu rôl. Mae'r proffesiynoldeb cyffredinol a'r ymrwymiad i'r gwasanaeth ac mae'r staff yr wyf wedi gweithio gyda hwy wedi creu argraff fawr arnaf.
Maen nhw'n glod i'r tîm"

Gan deulu: "Gan gyfeirio at ein gweithiwr cymdeithasol Daniel Williams, roedden ni eisïau dangos ein diolch am y ffordd ragorol y mae wedi bod yn gofalu am les fy nhad a'r gefnogaeth y mae wedi'i roi i fy mam. Gallaf ddweud yn onest fod Dan wedi trawsnewid ein teulu a hebdo dydw i ddim yn gwybod ble fydden ni? Mae cwrdd â dyn sydd â gwir ots yn arbennig, yn unigryw ac yn wir mae'n ased ac yn glod gwirioneddol i'ch

Gan y GIG: "Roeddwn i eisïau mynegi fy nioch a throsglwyddo gwerthfawrogiad o ba mor gefnogol y mae David Murray-Dickson wedi bod gyda chleient heddiw. Mae Dave wedi ei weld ar fyr rybudd heddiw; mynd y tu hwnt i hynny a glanhau eiddo'r cleient yn yr amser cyflymaf erioed i ganiatáu i ofalwyr TAC ddechrau.

Yr wyf yn deall yn iawn y pwysau ar yr holl wasanaethau a'r ymchwydd o atgyfeiriadau a bu'n sicrwydd gwirioneddol gweld rhywun yn ymateb mor gyflym a chadarnhaol yn dilyn rhai pryderon a godwyd a chais anghonfensiynol. Dwi'n meddwl y dylai Dave gael medal!"



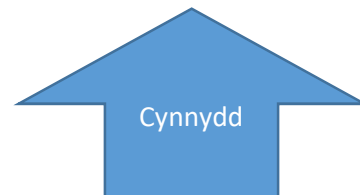
5. Cymhariaeth Flynyddol – Gwasanaethau Oedolion

Mae cymhariaeth â data 2018/19 yn amlygu bod perfformiad y Gwasanaethau Oedolion, at ei gilydd, wedi gwella.

Nifer y canmoliaethau – cynnydd mawr

Cofnodwyd 47 o ganmoliaethau yn ystod 2019/20. Mae hyn yn gynnydd mawr (123.8%) o gymharu â'r 21 canmoliaeth a gofnodwyd yn ystod 2018/19.

Er bod y cynnydd hwn yn gadarnhaol dros ben, mae'n debygol 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 chipio a'n bod yn parhau i ystyried yr hyn y mae ein cwsmeriaid ei eisiau.



Nifer y cwynion – gostyngiad

Cofnodwyd 64 o gwynion yn ystod 2019/20 o gymharu â 70 yn ystod 2018/19.

Er gwaethaf y newid cymharol fach yn nifer y cwynion, mae rhywfaint o dystiolaeth sy'n awgrymu y gallai cymhlethdod cwynion fod wedi cynyddu. O'r 64 cwyn a gofnodwyd yn ystod 2019/20, roedd 8 (12.5%) a oedd yn ymwneud â materion 'lluosog'. Mae hyn yn gynnydd oddi ar y flwyddyn flaenorol pan mai dim ond 4 (5.7%) o gwynion a oedd yn ymwneud â materion 'lluosog'.



Natur cwynion – heriau tebyg

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

Yn yr un modd â 2018/19, 'oedi wrth ddarparu gwasanaeth', 'anfodlonrwydd ar y gofal a ddarperir', a 'phertynas â gweithiwr cymdeithasol' oedd prif themâu cwynion yn ystod 2019/20 ac mae cwynion ar gyfer pob categori wedi aros yn gymharol sefydlog. Roedd cwynion yn ymwneud ag asesu yn gyffredin (12) yn 2018/19 ac mae'r rhain wedi gostwng yn sylweddol i ddim ond 6 yn 2019/20.

Yn nodedig, cofnodwyd 3 cwyn yn ystod 2018/19 yn ymwneud â 'diogelu data / rhannu gwybodaeth' tra bod 0 wedi'u cofnodi yn ystod 2019/20. 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 llai o gwynion

Yn 2018/19, canran y cwynion a gadarnhawyd oedd 34.3%; mae hyn wedi gostwng i 21.9% yn ystod 2019/20. Mae nifer y cwynion a gadarnhawyd yn rhannol wedi aros



yn gymharol sefydlog (20.0% yn 2018/19 o'i gymharu ag 20.3% yn 2019/20). Yn olaf, ni chadarnhawyd 45.3% o gwynion y Gwasanaethau Oedolion yn 2019/20. Mae hyn yn cymharu'n ffafriol â 2018/19 pan na chadarnhawyd 42.9% o gwynion.

Cwynion yn Symud Ymlaen Y Tu Hwnt i Gam 1 - gostyngiad

Mae nifer y cwynion sydd wedi symud ymlaen y tu hwnt i Gam 1 wedi gostwng am y drydedd flwyddyn yn olynol sy'n awgrymu ymdrin â chwynion yn dda yng Nghyfnod 1. Dim ond 2 ymchwiliad Cam 2 a gafwyd yn ystod 2019/20 o gymharu â 4 yn 2018/19 a 7 yn 2017/18.



6. Adborth Cwsmeriaid – Gwasanaethau Plant 2019/20

Yn ystod 2019/20, cofnodwyd 237 o achosion o adborth ar gyfer y Gwasanaethau Plant. Mae'r 237 achos hyn yn cynnwys:

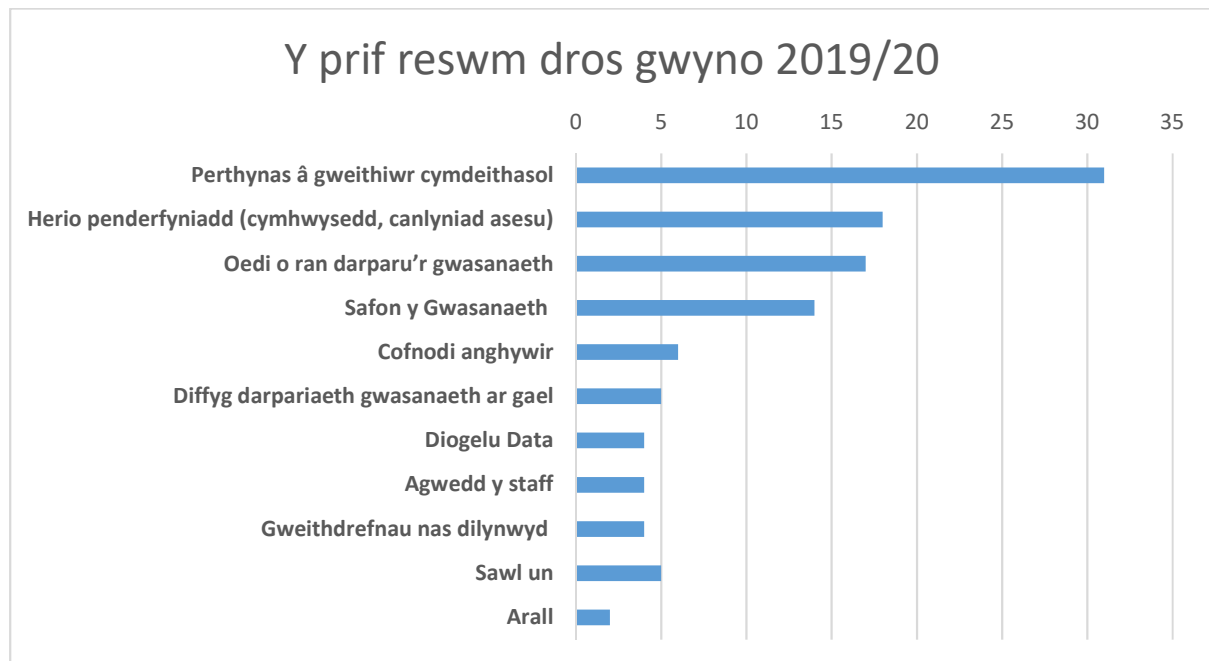
- ✓ **146 o gwynion**
- ✓ **91 canmoliaeth**

Mae'r rhan fwyaf o'r adborth gan gwsmeriaid a gofnodir ar ffurf cwynion yn hytrach nag ymholiadau neu ganmoliaeth. O'r holl adborth gan gwsmeriaid a gofnodwyd, cwynion oedd 61.6% o'r achosion.

Themâu cwynion

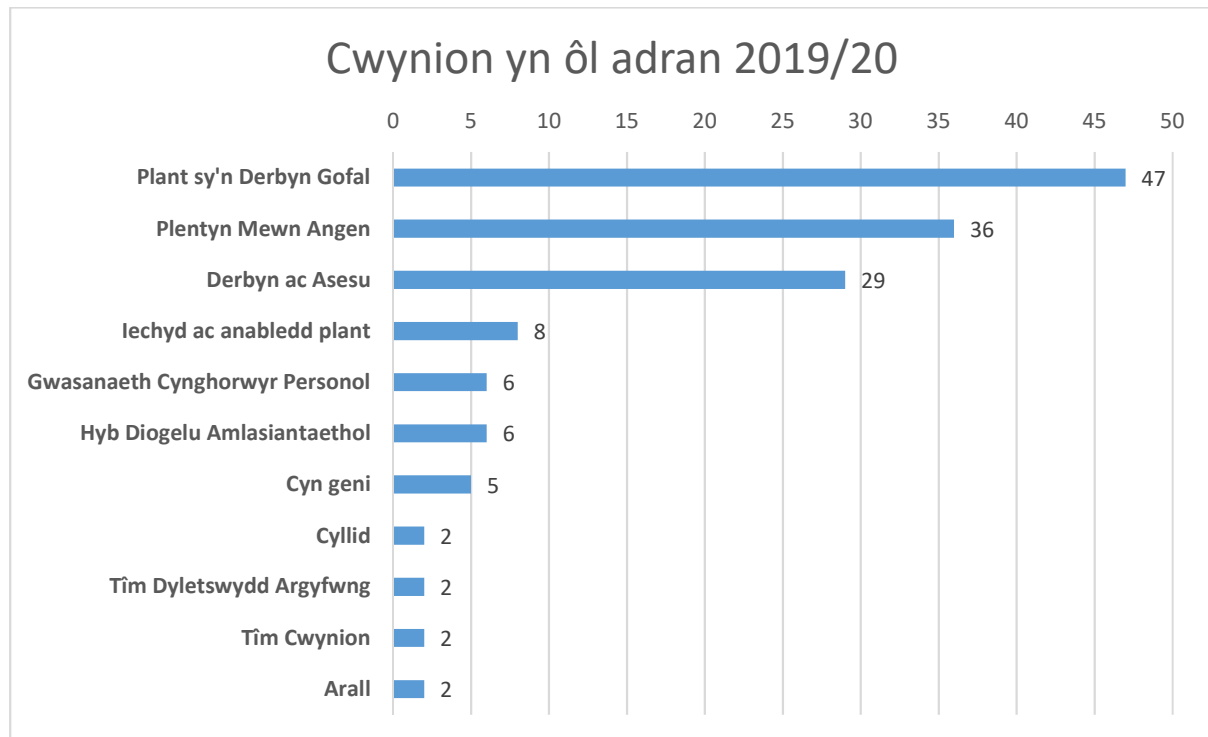
Achwynydd sy'n honni perthynas wael â'i weithiwr cymdeithasol fu'r thema amlycaf o fewn cwynion ac mae wedi cyfrif am dros chwarter (28.1%) y cwynion a wnaed hyd yn hyn eleni. Mae achwynydd sy'n 'anghytuno â phenderfyniad' a wnaed gan yr Awdurdod Lleol (er enghraifft, canlyniad asesiad neu leoliad plentyn) wedi cyfrif am 15.6% o gwynion.

Achwynwyr yn honni oedi wrth ddarparu gwasanaeth (15.1%) a gwasanaeth gwael cyffredinol (13.7%) oedd y themâu amlycaf eraill yn y cwynion a wnaed.



Cwynion fesul adran

Wrth gymharu cwynion fesul adran, gwelwn fod ein Timau Plant sy'n Derbyn Gofal wedi derbyn 32.2% o gwynion a wnaed yn ystod 2019/20. Fe'u dilynwyd yn agos gan ein timau Plant mewn Angen (24.7% o gwynion) a'r Tîm Derbyn ac Asesu (19.9% o gwynion).



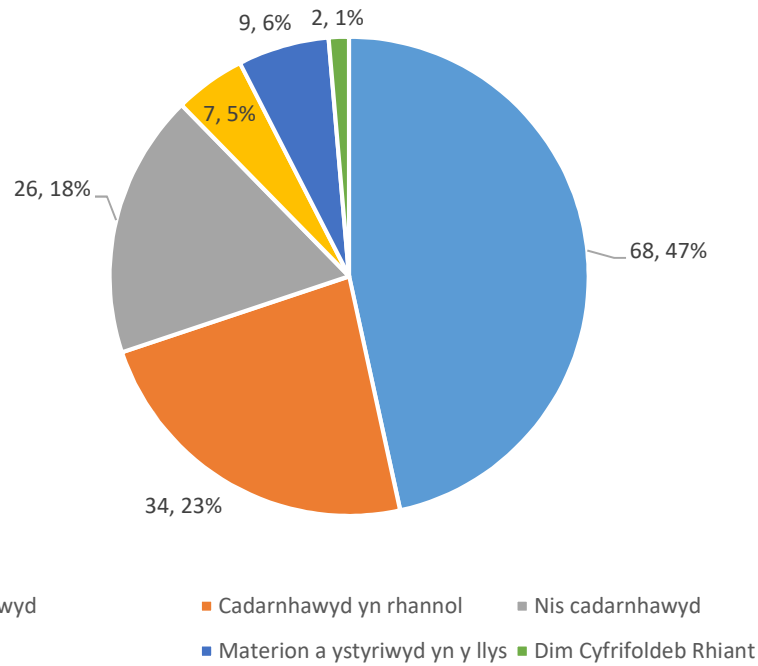
Canlyniadau cwynion

Ar adeg cyhoeddi'r adroddiad hwn, caewyd 137 o'r 146 cwyn a dderbyniwyd ar gyfer y Gwasanaethau Plant. O fis Mawrth ymlaen, mae pandemig COVID-19 yn anffodus wedi cael effaith ar allu'r gwasanaeth i ymateb i gwynion o fewn amserlenni statudol gan fod holl swyddogion y Cyngor wedi bod yn canolbwyntio ar sicrhau bod gwasanaethau hanfodol ar gael i'r trigolion hynny sydd eu hangen fwyaf. Mae achwynwyr yn cael y wybodaeth ddiweddaraf yn rheolaidd am statws eu cwyn os na allwn, am unrhyw reswm, ymateb i gŵyn o fewn ein hamserlenni statudol.

O'r cwynion hynny a gwblhawyd, dim ond 17.8% a gadarnhawyd a chadarnhawyd 23.3% yn rhannol. **Ni chadarnhawyd bron i hanner (46.6%) 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 y llys.



Canlyniad Cwynion Cam 1



Yn ogystal â deall canlyniad cwynion cam 1, mae'n bwysig ystyried faint o gwynion sy'n mynd ymlaen y tu hwnt i gam 1. Yn ystod 2019/20, nifer cymharol fach (10) o achosion cwynion sydd wedi datblygu y tu hwnt i gam 1. Mae hyn yn awgrymu ymdrin yn effeithiol â chwynion yng nghanam 1.



7. Enghreifftiau o ganmoliaeth – Gwasanaethau Plant

Derbyniodd Gwasanaethau Plant Cyngor Caerdydd 91 o ganmoliaethau yn 2019/20. Dangosir enghreifftiau o'r ganmoliaeth a gofnodwyd isod.

Oddi wrth berson ifanc: "Roedd person ifanc am ddiolch i Gwilym Edwards, gan ddweud ei fod wedi mynd yr ail filltir iddo."

Gan SAA: "Unwaith eto mae Helen (Braidwood) wedi cefnogi X yn ddfiflino. Mae wedi gweithio gyda X ac eraill i sicrhau bod ei gynllun symud ymlaen o ofal i ailuno i ofal llawn amser ei fam wedi bod yn ddi-dor, yn drefnus ac yn dilyn y gweithdrefnau a'r gofynion cyfreithiol cywir. Cwblhawyd hyn i gyd o fewn amserlen dynn iawn, sy'n dangos ei hymrwymiad fel gweithiwr cymdeithasol effeithiol."

Gan ysgol mewn perthynas â gweithiwr cymdeithasol: "O'r eiliad y pennwyd Mark (Bennett) fel y gweithiwr cymdeithasol i un o'm myfyrwyr mwyaf agored i niwed mae wedi mynd yr ail filltir. Mae Mark wedi bod yn broffesiynol ond yn hawdd mynd ato, yn onest ac yn ddigon caredig i roi gwybodhaet i mi lle bo hynny'n briodol. Mae'n cymryd ei waith o ddifrif ond mae'n dal i fod yn agos atoch, sydd yn fy marn i, yn hanfodol ym mhob cyfathrebu da."

Oddi wrth riant mewn perthynas â'r Gwasanaethau Plant: "Aeth X i'r ysgol heddiw! Gwnaeth yn dda gan nad oedd yn awyddus a chafodd ddadl fawr gyda'i thad cyn mynd, ond roedd yn dal wedi mynd yno ac arhosodd tan ddiwedd y dydd."

Dywedodd wrthyf ei bod yn gwybod mai'r peth pwysicaf oedd 'troi i fyny' gan mai dyna ddywedoch chi wrthi

Oddi wrth ofalwr maeth mewn perthynas â gweithiwr cymdeithasol: "Rwy'n gwybod bod gweithwyr cymdeithasol yn aml yn brysur iawn a bod llawer o alwadau wedi'u gosod arnynt. Fodd bynnag, mae Aled (Evans) bob amser yn ymateb i'm galwadau, negeseuon e-bost a negeseuon testun yn brydlon iawn, fel arfer o fewn hanner awr. Nid yw erioed wedi bod yn hwyr ar gyfer cyfarfod, sydd yn fy mhrofiad i'n gwbl newydd!

Bob tro y mae'n ymweld, mae'n siarad â phawb yn ein teulu, gan

Oddi wrth awdurdod lleol arall mewn perthynas â gweithiwr cymdeithasol:

"Rwy'n ysgrifennu atoch i roi gwybod i chi am weithiwr cymdeithasol anhygoel sydd gennych, sef Lindsey Anderson. Mae'r gwaith y mae wedi'i wneud gyda X a'i pharatoi ar gyfer symud i'w lleoliad mabwysiadol wedi creu argraff fawr arnaf. Rwy'n teimlo y dylid ei chanmol am y gwaith caled y mae wedi'i wneud i gefnogi X a'i helpu i addasu. Fel cyn-reolwr timau amddiffyn plant a CIC yn y gorffennol gallaf weld ei bod wedi mynd y tu hwnt i'w rôl ac yn gallu gweld bod yn rhaid ei bod yn hanfodol i chi a'ch tîm ac rwy'n siŵr eich bod



8. Cymhariaeth Flynyddol – Gwasanaethau Plant

Mae cymhariaeth â data 2018/19 yn amlygu bod perfformiad y Gwasanaethau Plant, at ei gilydd, wedi gwella.

Nifer y canmoliaethau – gostyngiad bach

Cofnodwyd 91 o ganmoliaethau ar gyfer y Gwasanaethau Plant yn 2019/20 o'i gymharu â 98 o ganmoliaethau yn 2018/19.

Yn amlwg, mae pryder nad yw'r gwasanaeth da a ddarperir bob dydd gan y Gwasanaethau Plant yn cael ei gynrychioli. Bydd y tîm cwynion yn edrych ar ffyrdd o ddiweddarau ein gweithdrefn gofnodi er mwyn sicrhau bod ein canmoliaeth yn cael ei chipio a'n bod yn parhau i ystyried yr hyn y mae ein cwsmeriaid ei eisiau.



Nifer y cwynion – gostyngiad

Cofnodwyd 146 o gwynion yn ystod 2019/20 o'i gymharu â 185 yn 2018/19.

Mae'r gostyngiad sylweddol hwn yn adlewyrchiad cadarnhaol o'r gwasanaeth, yn enwedig wrth ystyried yr heriau parhaus a wynebir.



Natur cwynion – heriau tebyg

'Perthynas â gweithiwr cymdeithasol' yw'r thema amlycaf o hyd gyda chwynion y Gwasanaethau Plant am yr ail flwyddyn yn olynol er ein bod wedi gweld gostyngiad clir o 36.8% yn nifer y cwynion a dderbyniwyd yn 2018/19 i 32.2% yn 2019/20.

Mae'r themâu amlycaf eraill yn cwynion y Gwasanaethau Plant hefyd wedi aros yn debyg o gymharu â 2018/19. Roedd 'anghytuno â phenderfyniad' yn cyfrif am 17.8% o gwynion yn 2018/19 o'i gymharu â 15.6% yn 2019/20. Roedd 'oedi wrth ddarparu gwasanaeth' yn cyfrif am 18.9% o gwynion yn 2018/19 o'i gymharu â 15.1% yn 2019/20.

Roedd y gostyngiad mwyaf nodedig ar gyfer y categori cwynion 'Diffyg darpariaeth neu gymorth sydd ar gael' a oedd yn cyfrif am 10.3% o gwynion yn 2018/19 a gostyngodd i ddim ond 5.5% o gwynion yn 2019/20

Canlyniad cwynion – Cadarnhawyd llai o gwynion

Yn 2018/19, canran y cwynion a gadarnhawyd oedd 22.1%, mae hyn wedi gostwng ychydig i 17.8% yn 2019/20. Mae nifer y cwynion a gadarnhawyd yn rhannol wedi aros yn gymharol sefydlog (25.9% yn 2018/19 o'i gymharu â 23.3% yn 2019/20). Yn olaf, ni chadarnhawyd 46.6% o gwynion y Gwasanaethau Plant yn 2019/20. Mae hyn yn cymharu'n ffafriol â 2018/19 pan na chadarnhawyd 41.6% o gwynion.



Cwynion yn Symud Ymlaen Y Tu Hwnt i Gam 1 – cynnydd bach

Yn ystod 2019/20 cafwyd 10 cais i symud ymlaen i gam 2 proses gwyno'r Gwasanaethau Cymdeithasol. Mae hyn ychydig yn uwch na 2018/19 pan gychwynnwyd 6 ymchwiliad Cam 2.



9. Blaenoriaethau ar gyfer 2020/21

Yn ddiweddar, mae Cyngor Caerdydd wedi cyflogi Rheolwr Cwynion a Gohebiaeth i oruchwylio swyddogaethau Cwynion Corfforaethol a Chwynion Gwasanaethau Cymdeithasol. Bydd y gwasanaeth cwynion ar draws y cyngor yn cael ei adolygu yn ystod y flwyddyn a byddwn yn gwneud unrhyw newidiadau angenrheidiol i sicrhau bod ein proses gwyno yn parhau i ganolbwyntio ar y cwsmer a bod y Cyngor yn darparu'r gwasanaeth gorau posibl. Isod ceir rhai o'n blaenoriaethau yn ystod y flwyddyn i ddod fel y gallwn gyflawni'r nodau hyn.

- ✓ Adrodd am gwynion yn well – Mae cwynion sy'n cael eu hadrodd ar draws y cyngor yn ysbeidiol ar hyn o bryd. Bydd y bwriad i weithredu adroddiad chwarterol yn helpu i nodi unrhyw dueddiadau'n brydlon ond hefyd yn rhoi mwy o bwyslais ar yr hyn y mae'r Cyngor yn ei ddysgu o gwynion. Ar hyn o bryd, adroddir ar berfformiad cwynion i'r Cabinet unwaith y flwyddyn gyda'r Adroddiad Cwynion Blynyddol ac mae ystyriaeth yn cael ei rhoi i ail adroddiad i'r Cabinet er ystyriaeth yn ystod y cyfnod o chwe mis.
- ✓ Datrys cwynion yn well - Mae adegau lle gellir datrys problem heb fod angen mynd i mewn i'r broses gwyno. Mae tystiolaeth anecdotaidd, ochr yn ochr â'r amser a gymerir i gwblhau ymchwiliadau i gwynion, yn awgrymu bod rhai cwynion yn arwain at ohebiaeth bellach. Lle mae aelodau staff yn cydnabod nad yw cynnydd yn cael ei wneud, argymhellir trefnu cyfarfodydd datrys lleol. Yn aml, mae cyfathrebu wyneb yn wyneb yn caniatáu gwell dealltwriaeth ar y ddwy ochr a datrysiaid mwy uniongyrchol.
- ✓ Gwell ymatebion i gwynion – Cymharol ychydig o gwynion sy'n mynd ymlaen i Gam 2 proses gwyno Gwasanaethau Cymdeithasol y Cyngor ac mae hyn yn adlewyrchu'n dda ar sut rydym yn rheoli cwynion yng Ngham 1. Gobeithiwn weld cynnydd parhaus yn hyn o beth a bydd y tîm cwynion yn gweithio gyda swyddogion i wella ansawdd cyffredinol ein hymatebion i gwynion.
- ✓ Gwell boddhad cwsmeriaid – Er bod canmoliaeth wedi cynyddu, mae pryder nad yw'r gwasanaeth da a ddarperir bob dydd gan swyddogion o fewn y Gwasanaethau Cymdeithasol yn cael ei gynrychioli. Bydd y tîm cwynion yn edrych ar ffyrdd o ddiweddarau ein gweithdrefn gofnodi er mwyn sicrhau bod ein canmoliaeth yn cael ei chipio a'n bod yn parhau i ystyried yr hyn y mae ein cwsmeriaid ei eisiau. Dylid atgoffa'r staff ei bod yn bwysig rhoi gwybod am ganmoliaeth yn ogystal â chwynion. Mae canmoliaeth hefyd yn rhoi adborth defnyddiol iawn ac yn rhoi blas gwirioneddol o'r hyn sy'n gweithio'n dda a'r hyn y mae pobl sy'n defnyddio Gwasanaethau Cymdeithasol yn ei werthfawrogi'n fawr. Gall tîm sy'n derbyn niferoedd mwy o gwynion ymddangos yn bryder nes bod ystyriaeth o ganmoliaeth yn amlygu bod barn fwy cytbwys am y gwasanaeth yn gyffredinol.

