

Gwasanaethau Cymdeithasol Cyngor Caerdydd

Adroddiad Cwynion Blynyddol



Ebrill 2021 – Mawrth 2022



Cynnwys

1. Cyflwyniad a Chefndir
2. Y Broses
3. Atgyfeirio Aelodau
4. Adborth gan gwsmeriaid
 - a. Gwasanaethau Oedolion
 - b. Gwasanaethau Plant
5. Gwersi a ddysgwyd
6. Canmoliaeth
7. Datblygiadau yn y Dyfodol
8. Cydraddoldeb



1. Cyflwyniad a Chefndir

Bob blwyddyn mae gan Gyngor Caerdydd ddyletswydd o dan Reoliadau Gweithdrefn Gwyno Gwasanaethau Cymdeithasol (Cymru) 2014 i lunio a chyhoeddi Adroddiad Blynyddol ynghylch gweithredu eu gweithdrefnau Cwynion Gwasanaethau Cymdeithasol. Mae'r adroddiad hwn yn rhoi crynodeb o wybodaeth ystadegol yn ymwneud â chwynion a sylwadau yr ymdrinnir â hwy yn ystod y cyfnod rhwng Ebrill 2021 a Mawrth 2022.

Mae Gwasanaethau Cymdeithasol Cyngor Caerdydd yn cymryd agwedd gadarnhaol at bob cwyn, pryder a mater sy'n cael eu codi ac yn gweithio 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.

Yn 2021 gwelwyd pob tîm Gwasanaethau Cymdeithasol yn parhau i weithio o dan reoliadau Covid, gan reoli effeithiau'r Pandemig ac effeithiodd hyn ar sut y cafodd pobl eu cefnogi gan wasanaethau. Trwy gyfathrebu'n rhagweithiol â'r unigolion hynny sy'n defnyddio gwasanaethau mae wedi bod yn bosibl rheoli materion yn well cyn iddynt ddod yn gwynion a bu ymateb cadarnhaol i'r dull hwn.

Mae cwynion yn ffynhonnell allweddol o wybodaeth sy'n galluogi dealltwriaeth, dysgu a myfyrio mewn perthynas â phrofiad pobl o'r Gwasanaethau Cymdeithasol. Mae newid wedi bod yn y ffordd mae cwynion yn cael eu rheoli ar draws y Gwasanaethau Cymdeithasol yn Chwarter 3 2021/22. Mae timau cwynion penodol newydd wedi cael eu sefydlu'n unigol o dan Wasanaethau Oedolion a Gwasanaethau Plant. Gwnaed hyn er mwyn sicrhau:

- Mwy o arbenigedd gan y timau cwynion yn cefnogi rheolaeth cwynion.
- Arweinyddiaeth bositif i reoli cwynion unigol.
- Mwy o gynlluniau gweithredu â ffocws yn deillio o gwynion yn y gwahanol gyfarwyddiaethau.
- Mwy o fonitro, gwerthuso a dadansoddi cwynion a dderbyniwyd.

Ar ddiwedd mis Mawrth 2022 roedd recriwtio ar y gweill i lenwi dwy swydd barhaol i gefnogi cwynion a chyfleoedd ymgysylltu o fewn y Gwasanaethau Oedolion. Bydd y swyddi hyn yn dod o dan y Rheolwr Cwynion presennol. Mae Gwasanaethau Plant wedi llwyddo i recriwtio i 4 swydd i gefnogi cwynion. Mae'r timau Cwynion yn cael eu cefnogi gan Uwch Reolwyr ym mhob Gwasanaeth a gan y Tîm Cwynion Corfforaethol.

2. Y Broses

Mae gan Gyngor Caerdydd bolisi Cwynion Gwasanaethau Cymdeithasol sydd wedi ei seilio ar egwyddorion Deddfwriaeth Llywodraeth Cymru; Rheoliadau Gweithdrefn Gwynion y Gwasanaethau Cymdeithasol (Cymru) 2014

Mae'n ofynnol cydnabod derbyn yr holl gwynion o fewn amserlen statudol o ddau ddiwrnod gwaith. Mewn rhai achosion, mae materion a godwyd yn disgyn y tu allan i gyfrifoldeb y Gwasanaethau Cymdeithasol ac yn yr achosion hyn, mae'r Swyddog Cwynion yn cysylltu â'r Ardal Gwasanaeth neu Asiantaeth briodol.

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



Cam un: Datrysiaeth 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 i drafod y materion maen nhw wedi'u 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 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 un, gallant ofyn i'r gŵyn fynd ymlaen i gam dau 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 yr ymchwiliad cam dau, fe allan nhw fwrw ymlaen â'u cwyn i Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru. Mae pob unigolyn sy'n defnyddio gwasanaethau yn derbyn gwybodaeth ynglŷn â sut i godi cwyn, y 2 gam ar gyfer ymdrin â chwynion o fewn y gwasanaethau cymdeithasol a sut i gysylltu â'r Ombwdsmon.

3. Ymholiadau gan Aelodau

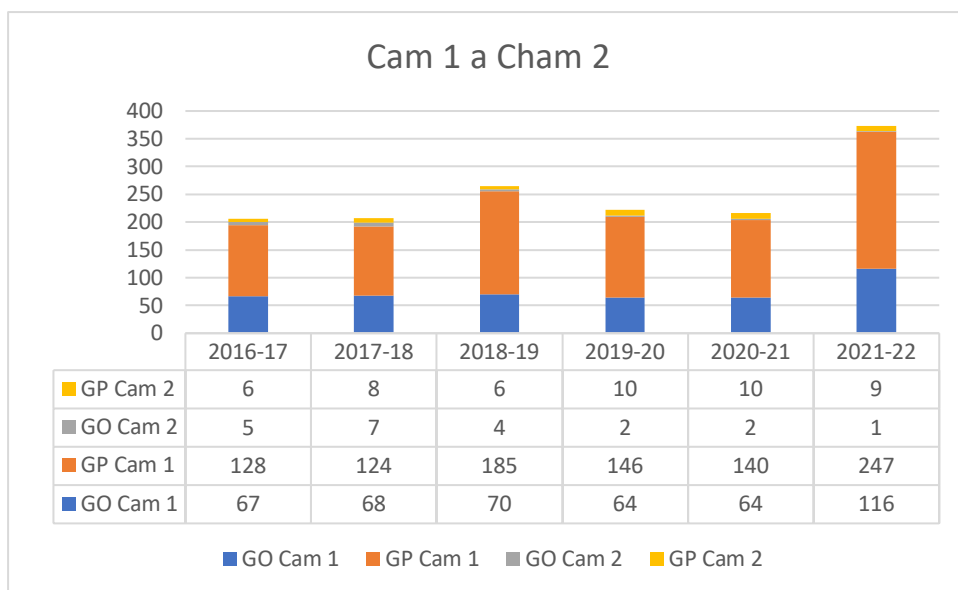
Nid yw'r Sylwadau a'r Weithdrefn Gwynion yn atal hawl unigolyn i fynd at eu Cynghorydd Lleol, eu Haelod o'r Senedd na'u Haelod Seneddol. Maen nhw'n ymgymryd â rôl bwysig wrth ymdrin â phryderon ac ymholiadau y gallai fod gan etholwr unigol. Gyda'i gilydd, gelwir y rhain yn Ymholiadau Aelodau a gallant amrywio o geisiadau am wasanaethau, sylwadau ac ymholiadau i gwynion.

Mae'r Gwasanaethau Cymdeithasol yn derbyn pryderon gan aelodau etholedig trwy 3 modd: 1) yn uniongyrchol trwy Swyddfa'r Cabinet, neu 2) trwy borth HALO, neu 3) drwy e-bost uniongyrchol. Mae pob dull o gyswllt yn cael ei reoli yn yr un ffordd gan y Gwasanaethau Cymdeithasol. Er nad ydyn nhw'n rhan o'r data cwynion ffurfiol sydd wedi eu cofnodi, mae'r nifer yn cael eu casglu er mwyn gallu deall ymhellach batrymau o bryderon sy'n cael eu codi yn ogystal ag i nodi'r pwysau ar y system gwynion.

Rhwng Ebrill 2021 a Mawrth 2022 derbyniwyd 124 Ymholiad gan Aelodau yn y Gwasanaethau Oedolion a 58 yn y Gwasanaethau Plant.



4. Adborth gan gwsmeriaid



Trosolwg o'r Gwasanaethau Oedolion

Mae'r Gwasanaethau Oedolion wedi gweld cynnydd yn nifer y cwynion sy'n dod i'r gwasanaeth rhwng 2020-2021 pan gafwyd 64 o gwynion, a 2021-2022 pan fu cynnydd sylweddol i 116. Mae'r rhesymau am y cynnydd sylweddol hwn yn cynnwys:

- Rydym ni'n cefnogi mwy o bobl - o flwyddyn i flwyddyn mae 'na gynnydd yn y nifer o bobl sy'n cael eu cefnogi gan y gwasanaethau oedolion.
- Mae Gwasanaethau Byw'n Annibynnol bellach yn rhan o Wasanaethau Oedolion, gan ddarparu cymorth drwy ein 'drws ffrynt', gan gynnwys gwasanaethau therapi galwedigaethol a'n Timau Pwynt Cyswllt Cyntaf.
- Rydym yn gwrandao ar ein dinasyddion; gan eu cefnogi i godi pryderon a chwynion mewn ffordd fwy cydgynhyrchiol, gwrandao ar beth mae pobl yn ei ddweud a chynnig cyfle i unigolion drafod cwynion yn gynt.
- Rydym yn cofnodi'n well; mae'r ffordd yr ydym yn cofnodi cwynion yn y gwasanaethau oedolion wedi cael ei newid er mwyn cyd-fynd yn well â strwythur adrodd yr Ombwdsmon. Rydym yn deall y prif resymau dros bryderon sy'n cael eu codi ac yn cofnodi'r rhain drwy nifer o Themâu a chategorïau a nodwyd. Bydd hyn yn sicrhau y gellir gwireddu deilliannau dysgu yn y dyfodol yn well a bydd yn cefnogi adroddiadau chwarterol a blynyddol gwell ar gwynion.

Trosolwg o'r Gwasanaethau Plant

Mae Gwasanaethau Plant wedi gweld cynnydd yn nifer y cwynion a dderbyniwyd - yn 2021-2022 derbyniwyd 247 o'i gymharu â 140 yn 2020-2021. Ymhlith y rhesymau am y cynnydd mae:



- Mae Gwasanaethau Plant yn cefnogi mwy o bobl ifanc, gyda chynnydd o'i gymharu â'r blynyddoedd blaenorol yn nifer y bobl ifanc sy'n agored i Wasanaethau Plant.
- Mae pobl ifanc yn cael eu hannog i leisio eu barn a'u pryderon, gyda mwy o gefnogaeth o ran defnyddio gwasanaethau eiriolaeth neu godi cwynion yn uniongyrchol

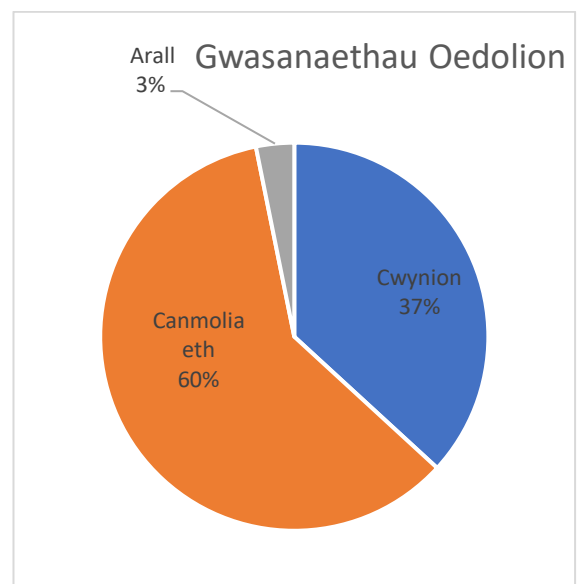
Cymhariaeth Flynyddol Gwasanaethau Oedolion

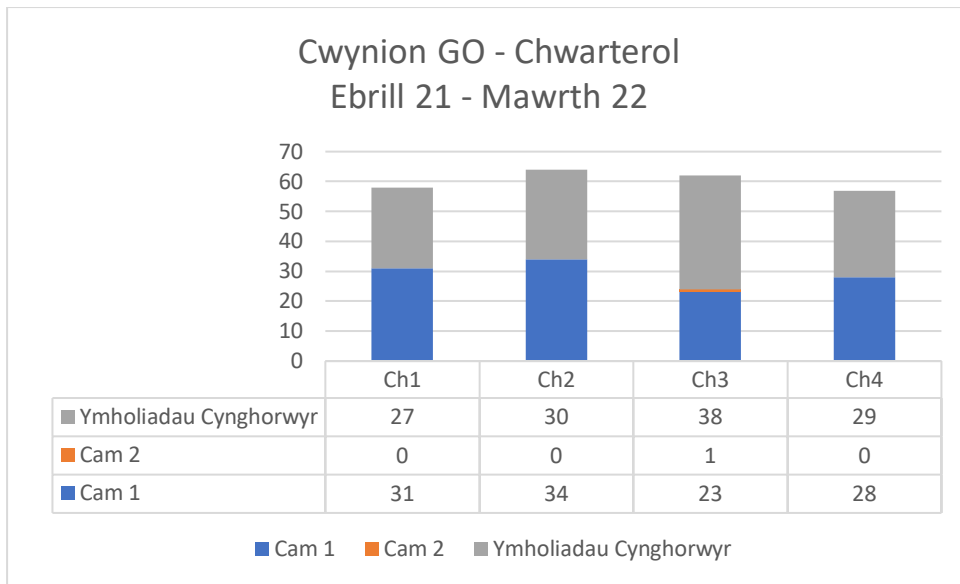
Mae adolygiad wedi cael ei gynnal i ystyried data o ffigyrau'r 2 flynedd flaenorol. Fel y nodwyd uchod mae'r Gwasanaethau Oedolion wedi gweld cynnydd yn nifer y canmoliaethau a'r cwynion a dderbyniwyd, yn rhannol oherwydd bod Gwasanaethau Byw'n Annibynnol (GBA) wedi'i gynnwys ym mis Hydref 2021, a oedd yn arfer bod o fewn y gyfarwyddiaeth Tai a Chymunedau.

Mae llacio pandemig Covid hefyd wedi arwain at gynnydd yn nifer y cwynion sy'n cael eu derbyn. Yn ystod y pandemig bu dinasyddion a theuluoedd yn rhoi mwy o gymorth i anwyliaid eu hunain, i leihau cyfraddau traws-heintio Covid ymhlith pobl hŷn a phobl glinigol fregus. Fodd bynnag, wrth i bobl fynd yn ôl i weithio mewn swyddfeydd ac oddi cartref, a threfniadau ffyrlo wedi dod i ben, mae teuluoedd wedi bod yn llai abl i fedru parhau i ddarparu'r cymorth hwn. Arweiniodd hyn at gynnydd mawr yn y galw am asesiad gwaith cymdeithasol a darpariaeth gofal, a oedd, ynghyd â diffyg cyflenwad yn y farchnad gofal, a brofwyd yn genedlaethol, wedi rhoi pwysau eithriadol ar wasanaethau. O ganlyniad, mae dinasyddion yn aros yn hirach am atgyfeiriadau i wasanaethau ac i asesiadau gael eu cwblhau, ac mae hyn yn arwain at fwy o gwynion i'r gwasanaeth.

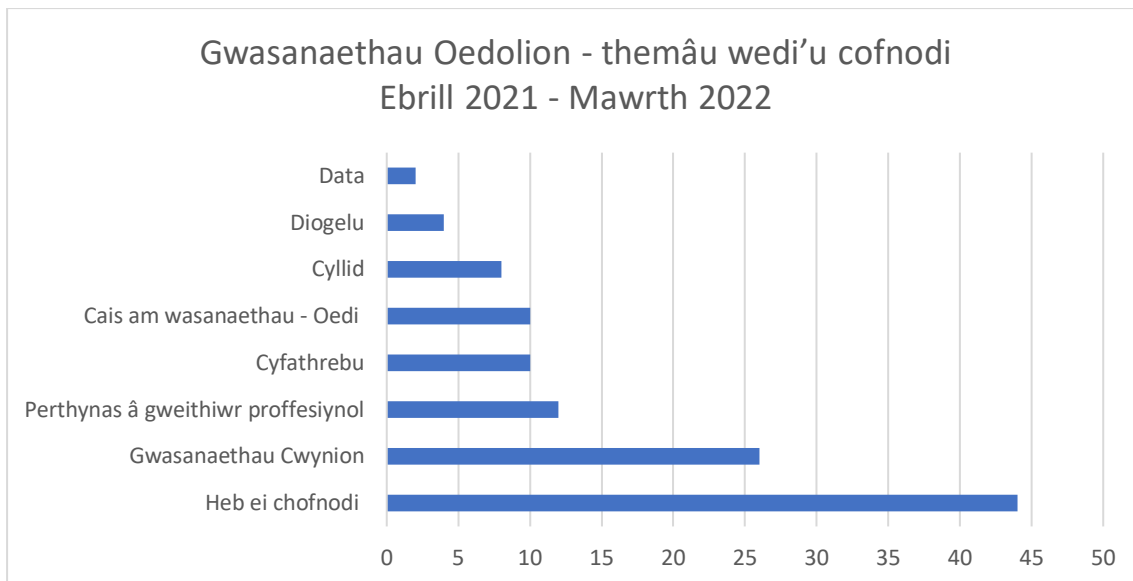
At ei gilydd, derbyniwyd 315 achos o adborth gan ddinasyddion ac mae hyn yn cynnwys:

- **116 Cwyn**
- **189 Canmoliaeth**
- **10 Apêl, ymholiad neu fater (nad ydynt yn gwynion)**

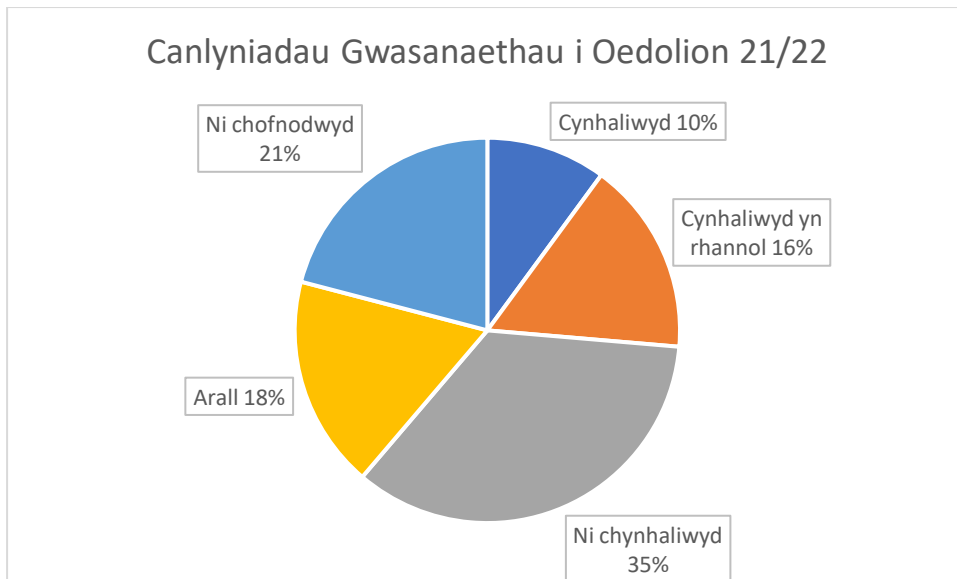




Ym mis Tachwedd 2021 cyflwynodd y tîm gwasanaethau oedolion ddull thematig o gofnodi cwynion oedd yn adlewyrchu'n agosach y rhesymau yr oedd pobl yn cysylltu â'r gwasanaeth. Bydd hyn yn cael ei ddatblygu ymhellach yn y flwyddyn ganlynol i gefnogi'n well ein dealltwriaeth o pam mae pobl yn cwyno, a bydd yn ffurfio sylfeini gwaith pellach sydd i'w wneud ochr yn ochr â'r Rheolwr Sicrhau Ansawdd, Timau Gwaith Cymdeithasol a Rheolwyr Gweithredol.



Wrth adolygu, dim ond 10% o'r holl gwynion a dderbyniwyd i'r gwasanaeth yn 2021-22 gafodd eu cynnal, ac ni gynhaliwyd 35%. Fodd bynnag, roedd y system flaenorol yn caniatáu cynnwys sawl opsiwn arall a oedd yn golygu nad oedd yr adroddiadau'n cyd-fynd â blaenoriaethau adrodd corfforaethol, ac roedd hi'n anoddach adnabod y gwersi oedd angen eu dysgu.



Bydd Gwasanaethau Oedolion yn cyflwyno adroddiadau cliriach o ganlyniadau cwynion unigol yn unol â cheisiadau dychwelyd yr Ombwdsmon o fis Ebrill 2022. Bydd 4 opsiwn canlyniad:

Cynhaliwyd - lle mae prif bwyt y gŵyn yn cael ei gynnal, hyd yn oed os nad yw meysydd llai yn cael eu cynnal

Heb gynnal - lle nad yw cwyn yn cael ei chynnal o gwbl, neu mae rhan fach o'r gŵyn yn cael ei chynnal

Amherthnasol - pan fo ymateb yn ymwneud ag ymholiad cynghorydd neu fod cwyn wedi'i dynnu'n ôl neu ei adael, megis pan fydd unigolyn yn ymwneud â phroses Llys Gwarchod

Cynnydd i Gam 2 - lle mae achwynydd yn anhapus gyda'r canlyniad cychwynnol a sbardunir ymchwiliad Cam 2.

Bydd y tîm hefyd yn datblygu cysylltiadau gyda'r tîm Sicrhau Ansawdd i ddatblygu deilliannau dysgu i dimau o'r cam pan fydd cwyn yn cael ei chynnal, a lle bo'n briodol, gwynion heb eu cynnal a fydd yn cael eu cefnogi gyda mentrau ymarfer gorau.

Cymhariaeth Flynyddol Gwasanaethau Plant

Mae Gwasanaethau Plant wedi derbyn cyfanswm o 399 achos o adborth sy'n cynnwys:

- **247 Cwyn**
- **152 Canmoliaeth**

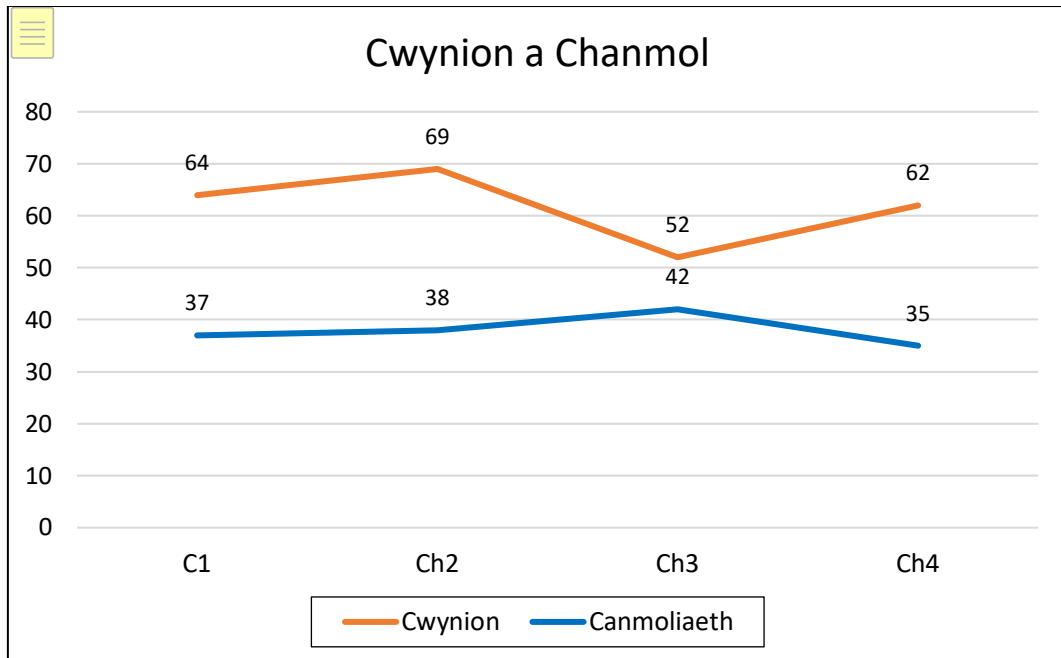
Mae'r 247 cwyn gafodd eu derbyn yn 2021/22 yn cynrychioli 6% o gyfanswm y plant, pobl ifanc a theuluoedd (4119) a gafodd gefnogaeth.

Yn 2021/2022 gwelwyd cynnydd yn nifer y cwynion a gofnodwyd yn y Gwasanaethau Plant - derbyniwyd 247 o'i gymharu â 140 yn 2020-2021.

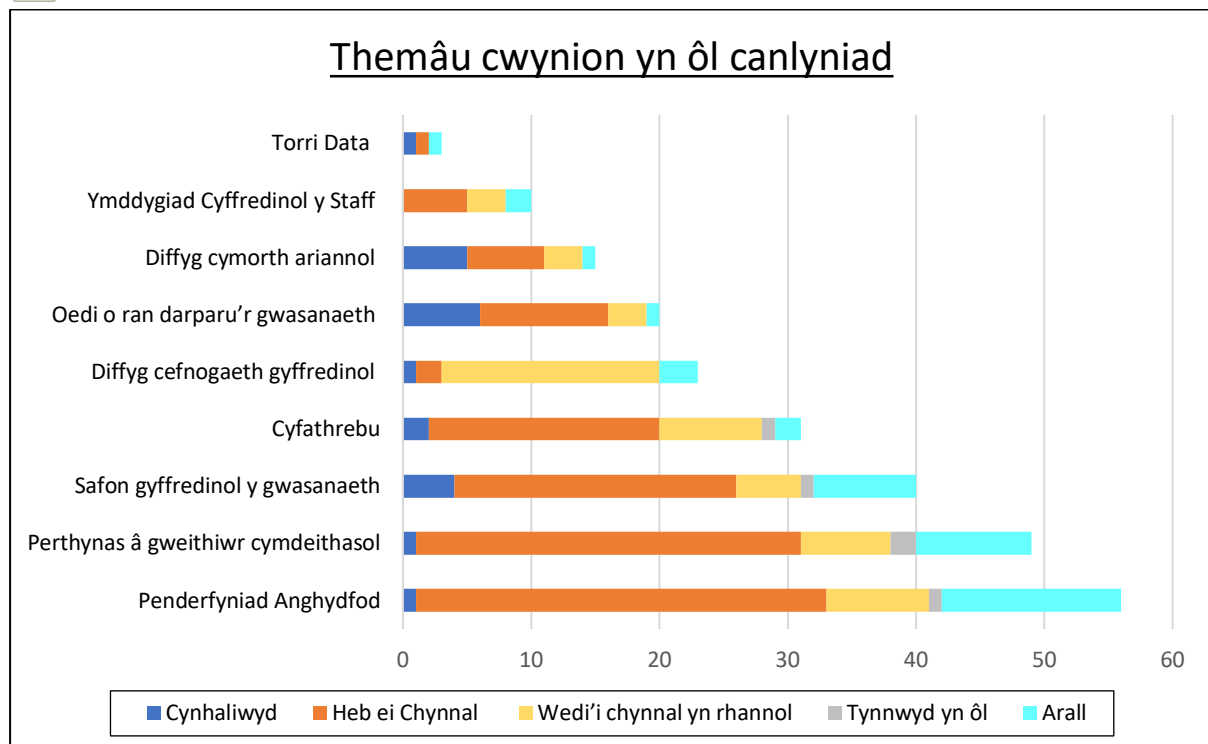


Tra bod Covid-19 wedi parhau i gael effaith ar draws y Gwasanaethau Plant, yn ychwanegol at hyn, mae pobl ifanc yn cael gwell cefnogaeth gan eiriolwyr i godi cwynion a phryderon ac maen nhw'n cael eu hannog i rannu eu barn.

Derbyniwyd 152 yn canmol yn 2021/22. Mae hyn yn ostyngiad o'i gymharu â'r flwyddyn flaenorol (178), ond yn gynnydd sylweddol ar 2019/20, pan ddaeth 91 i law.



Themâu cwynion

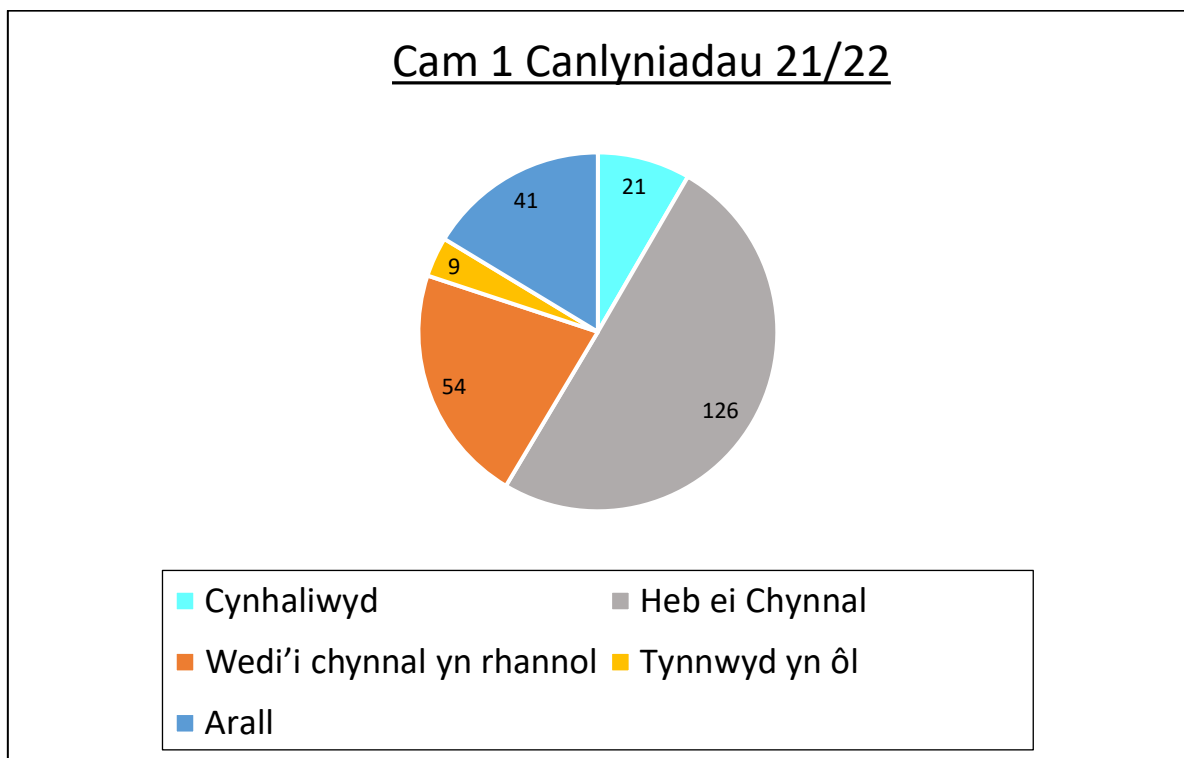


'Penderfyniad yn codi o Anghydfod' oedd y thema fwyaf amlwg yn y cwynion i'r Gwasanaethau Plant drwy gydol 2021/22, gan gyfrif am 23% o'r cwynion a wnaed. Oherwydd natur y gwaith yn y Gwasanaethau Plant, mae'n rhaid gwneud penderfyniadau er lles y person ifanc. Ymhlith y cwynion roedd anghytuno â'r penderfyniad i dynnu plentyn o ofal eu rhiant, neu symud plentyn oedd yn derbyn gofal o'i leoliad.

'Perthynas â Gweithiwr Cymdeithasol' oedd yr ail thema fwyaf cyffredin, gan gyfrif am 20% o'r cwynion a wnaed. Eto, oherwydd natur y gwaith yn y Gwasanaethau Plant, rhaid i weithwyr cymdeithasol wneud penderfyniadau anodd er budd y person ifanc, a gall hyn arwain at berthnasoedd heriol rhwng gweithwyr cymdeithasol a'r rhai sy'n gwneud cwyn.

Roedd 'Safon Gyffredinol y Gwasanaeth' yn cyfrif am 16% 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 a oedd yn cynnwys nifer o honiadau'n ymwneud â'r themâu eraill a amlinellir, a oedd yn cynrychioli gwasanaeth cyffredinol wael tybiedig.

Canlyniadau cwynion



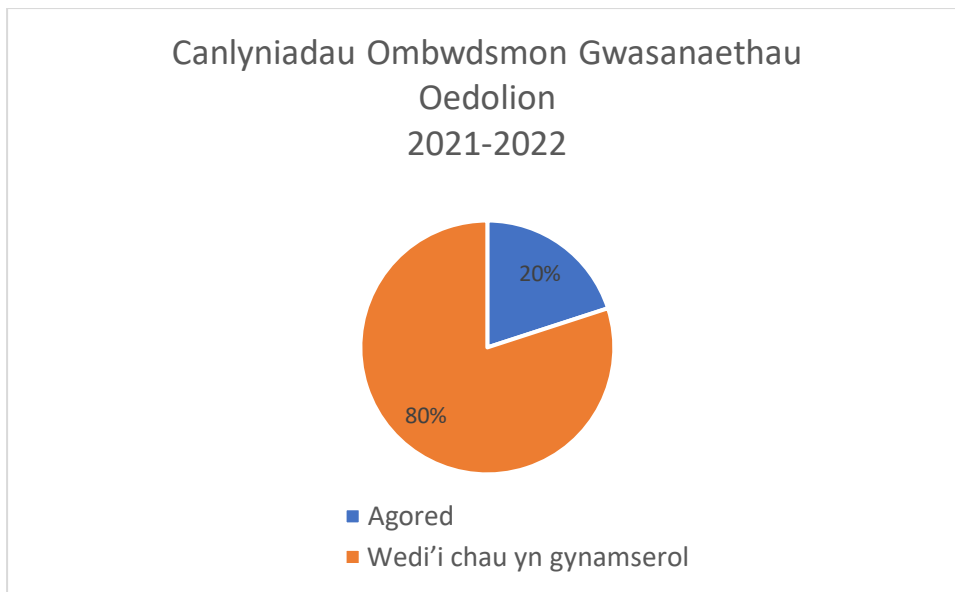
Dim ond 9% o gwynion cam 1 a dderbyniwyd gan y Gwasanaethau Plant yn 2021-2022 gafodd eu cynnal. Cafodd 22% eu cynnal yn rhannol, a gwrthodwyd y mwyafrif (51%). Tynnwyd 2% yn ôl a chafodd y 16% oedd yn weddill eu categorio'n 'arall'. Mae'r categori hwn yn cynnwys cwynion a oedd, er enghraifft, yn y llys, neu a oedd heb gydsyniad.

Wrth symud ymlaen, mae categorio cliriach wedi'i weithredu. Bydd hyn yn adlewyrchu'n well nifer y cwynion a gafwyd a'u canlyniadau, yn ogystal â'i gwneud yn haws i ddysgu o gwynion.

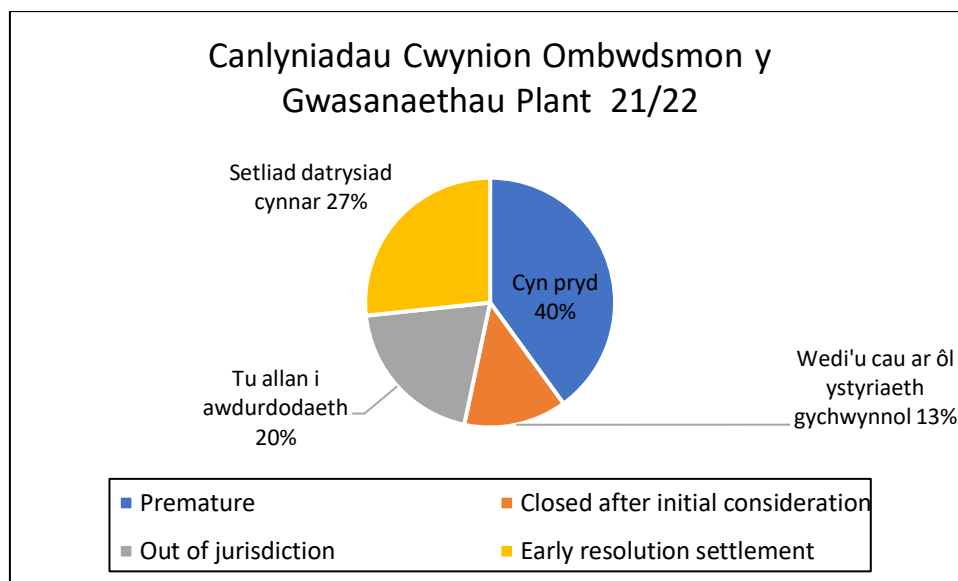
O'r 9 cwyn cam 2 a dderbyniwyd, cafodd 2 eu cynnal, 4 eu cynnal yn rhannol, ac mae 3 yn parhau.



Cwynion i'r Ombwdsmon



Aeth 5 achwynydd i'r Ombwdsmon y llynedd yn ymwneud â Gwasanaethau Oedolion. Mae un o'r achosion hyn yn dal ar agor a'r 4 arall ar gau oherwydd cyswllt cynamserol



Dim ond 15 achwynydd wnaeth gysylltu â'r Ombwdsmon yn 2021-22 ynglŷn â Gwasanaethau Plant. O'r cwynion, roedd 6 yn gynamserol, cafodd 2 eu cau ar ôl ystyriaeth gychwynnol, roedd 3 allan o awdurdodaeth ac yn achos 4 cafwyd setliad cynnar, drwy gwblhau argymhelliad yr Ombwdsmon. Ni chyrrhaeddodd yr un ymchwiliad ffurfiol a arweiniodd at adroddiad.



5. Gwersi a ddysgwyd

Drwy gydol y broses ymchwilio i gwynion, mae barn yr achwynwyr a'r canlyniadau dymunol yn cael eu casglu fel rhan o'r broses ddysgu a'u bwydo'n ôl i'r timau perthnasol yn ôl y gofyn. Mae hyn yn sicrhau bod gwasanaethau'n cael eu llunio gan y rhai sy'n eu defnyddio, a bod Gwasanaethau Oedolion a Phlant yn gallu dysgu o gwynion sy'n dod i law.

Mae Gwasanaethau Oedolion wedi nodi mai'r prif resymau cofnodedig dros bobl yn cwyno yw problem gyda'u gwasanaeth, perthynas wael gyda gweithwyr proffesiynol a chwynion am gyfathrebu. Mae'r maes gwasanaeth yn cydnabod bod angen newidiadau yn y ffordd mae gwasanaethau'n cael eu darparu ac yn y modd y mae'r tîm yn cyfathrebu gyda defnyddwyr y gwasanaeth a'u hanwyliaid.

Bydd Gwasanaethau Oedolion yn cyflwyno dau Swyddog Cwynion ac Ymgysylltu newydd i gefnogi datblygiad llwybrau adborth gwell i ddinasyddion.

Mae adolygiad o strwythurau staffio o fewn y Gwasanaethau Oedolion ar y gweill i sicrhau bod y timau yn gallu cynnig gwasanaethau effeithiol ac i helpu i gynorthwyo recriwtio a chadw staff.

Astudiaeth Achos – Gwasanaethau Oedolion; Gwersi a Ddysgwyd

Cysylltodd perthynas pryderus i unigolyn a oedd yn byw mewn cartref preswyl yng Nghaerdydd, â'r Tîm Cwynion. Oherwydd y cyfyngiadau yn sgil Covid nid oedd ymweliadau monitro wedi cael eu cynnal yn yr un modd ag yr oeddent cyn hynny, a oedd wedi cyfyngu ar rai o'r ymyriadau cynnar y byddai'r tîm wedi eu nodi drwy ymweliadau rheolaidd blaenorol.

Cafodd y pryderon a godwyd eu huwchgyfeirio i'r tîm Rheoli Gweithredol a rannodd hyn gyda chydweithwyr ym Mwrdd Iechyd y Brifysgol a oedd yn dal i ymweld â'r cartref i ymgymryd â gofal meddygol trigolion. Fe wnaeth y tîm Iechyd ymholiadau ar eu hymweliad nesaf ac fe nodwyd bod nifer o faterion o bryder angen mynd i'r afael â nhw. Fe wnaeth Gwasanaethau Oedolion ddatblygu cynllun gyda'r cartref preswyl i sicrhau eu bod yn gallu cyrraedd y safonau disgwylidig a gwella'r gofal i bobl oedd yn byw yno.

Yn dilyn y pryderon hyn datblygwyd cynllun uwchgyfeirio a pennwyd tîm bach a allai symud yn gyflym i gefnogi cartrefi a oedd yn achosi pryder gan gynnwys rheolwyr cofrestredig, staff gofal, staff cymorth diogelu a chefnogaeth gan feysydd eraill yn y Cyngor gan gynnwys cynnal a chadw adeiladau, i allu camu i'r adwy ar fyr rybudd pan gododd materion mewn lleoliadau preswyl. Datblygwyd matrices hefyd i adnabod y lleoliadau gofal yr ystyriwyd eu bod mewn perygl oherwydd gwybodaeth a ddarparwyd gan Atgyfeiriadau Diogelu, atgyfeiriadau Arolygiaeth Gofal Cymru (AGC), gwybodaeth gan staff yn y cartref a gwybodaeth am achosion o Covid. Roedd y matrices yn caniatáu i'r Tîm Contractau Gwasanaethau Oedolion allu camu i'r adwy yn gynharach, adnabod a lliniaru risgiau a sicrhau bod cydweithio yn cael ei gyflawni rhwng sawl asiantaeth i sicrhau diogelwch pawb sy'n byw ac yn gweithio yn y cartref preswyl.



Mae gwasanaethau plant wedi ymrwymo i adolygu ymarfer pan nodir cwynion i sicrhau bod y gwasanaeth yn gweithredu ar adborth er mwyn sicrhau nad yw teuluoedd eraill yn cael eu heffeithio yn yr un modd.

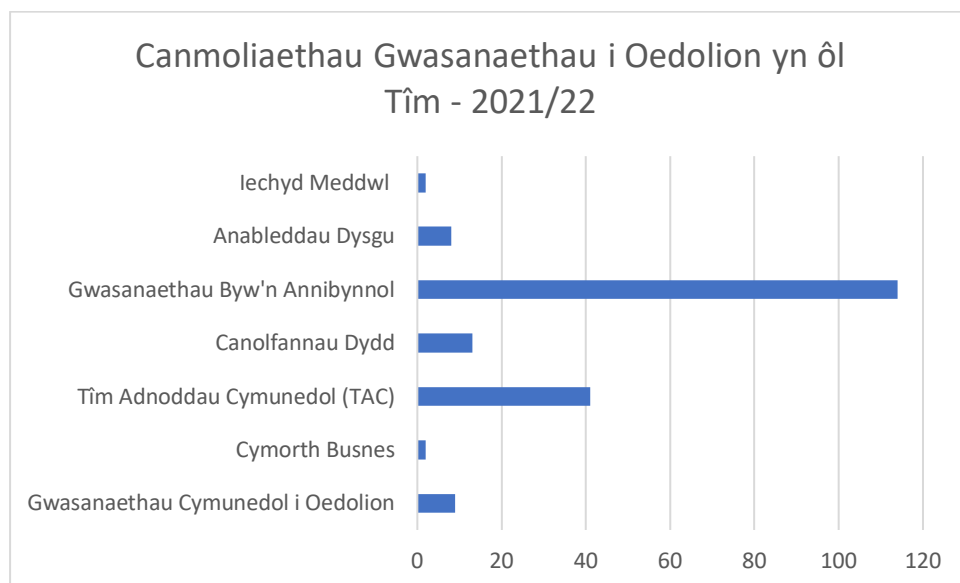
Er enghraifft, derbyniwyd cwyn yn 2021-2022 gan riant ynglŷn â chysylltiad â Gwasanaethau Plant yn dilyn digwyddiad yng nghartref y teulu. Roedd y gŵyn yn tynnu sylw at y ffaith, ar ôl dod i gysylltiad cychwynnol gyda Gwasanaethau Plant, bod llythyr wedi ei dderbyn yn cyfeirio at gefnogaeth i rieni mewn achos o wrthdaro. Roedd yr achwynydd yn teimlo nad oedd hyn yn adlewyrchu eu sefyllfa'n gywir, gan fod y digwyddiad yn ymwneud ag aelod arall o'r teulu estynedig, ac nid y ddau riant. Doedd yr achwynydd ddim am weld camgymeriadau o'r fath yn cael eu hailadrodd ar gyfer teuluoedd eraill, ac fe drefnwyd cyfarfod rhyngddynt nhw a'r Rheolwr Gweithredol i drafod eu pryderon ymhellach.

Cynhaliwyd y gŵyn hon, ac fel rhan o'r broses ddysgu trafododd y Rheolwr Gweithredol y canlyniad gyda'r tîm dan sylw i sicrhau bod risgiau'n cael eu hystyried yn fwy eglur a rhesymegol cyn bod llythyrau o'r fath yn cael eu hanfon.

6. Canmoliaeth

Data Canmoliaeth i Wasanaethau Oedolion

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 rannu 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.



Peth o'r adborth gan y bobl rydyn ni'n eu cefnogi yn y Gwasanaethau Oedolion

"Mae K wedi bod yn wych - alla i ddim ei beio hi. Mae hi wedi rhoi'r help oedd ei angen arnom. Roeddwn i a fy mrawd yn cael trafferth gofalu am mam, gan ddarparu gofal 24/7 am 3 wythnos, a gofynnwn ni iddi am help. Rhoddodd K y gefnogaeth oedd ei hangen arnom yn gyflym. Mae hi wastad wedi dweud wrthon ni beth oedd hi'n ei wneud a pham roedd ei angen".

Roedd un defnyddiwr gwasanaethau yn ganmoliaethus iawn am y gwasanaeth gwaith cymdeithasol y mae wedi'i dderbyn gan y Gweithiwr Cymdeithasol penodedig. Roedd yn fodlon iawn gyda'r Gweithiwr Cymdeithasol unigol - dywedodd ei bod hi bob amser yn broffesiynol ac o gymorth mawr. Mae ganddo barch tuag ati. Mae hi wedi ei helpu gyda materion o ddydd i ddydd ac yn gweithredu'n gyflym pan mae'n gofyn am help gyda phroblem.

"Mae wedi bod yn anhygoel gweithio gyda rhywun sydd wedi dangos y fath empathi".

Adborth gan Ddefnyddiwr Gwasanaethau ynghylch Gweithiwr Cymdeithasol y Gwasanaethau Iechyd Meddwl Pobl Hŷn

Wrth siarad â Mr R heddiw roedd am i mi drosglwyddo ei ddiolch i'r gofalywyr eithriadol oedd yn ymweld ag ef.

Adborth gan Ddefnyddiwr Gwasanaethau ynghylch Staff Gofal y Tîm Adnoddau Cymunedol.

Adborth gan weithwyr proffesiynol eraill yn y Gwasanaethau Oedolion

Rwy'n falch iawn o'r canlyniad ar gyfer Mrs C ac roeddwn i eisiau diolch yn fawr am eich holl ymdrech a'ch ymrwymiad sylweddol i gyrraedd y pwynt hwn - mae'n teimlo'n gadarnhaol iawn i OC ac i'w theulu, ac rwy'n gwerthfawrogi'ch gwaith caled yn fawr.

Adborth gan Gynrychiolydd Llys ynghylch Gweithiwr Cymdeithasol Anableddau Dysgu

Dim ond i ddweud eich bod chi'n gwneud gwaith graenus, mae'n gwneud sefyllfa anodd i ymddangos yn hawdd. Mae nifer o bobl yn y Tîm Iechyd wedi sôn yn ddiweddar am ba mor effeithlon ydych chi a pha mor hawdd yw gweithio gyda chi.

Adborth gan Gydweithiwr Iechyd ynghylch Gweithiwr Cymdeithasol Anableddau Dysgu



Data Canmoliaeth y Gwasanaethau Plant

Pan dderbynnir canmoliaeth, maent yn cael eu rhannu gyda'r unigolyn dan sylw yn ogystal â'r Cyfarwyddwr a'r Rheolwr Gweithredol perthnasol.

Derbyniodd Gwasanaethau Plant 152 canmoliaeth yn 2021-2022; cafwyd y rhain gan amrywiaeth o unigolion, gan gynnwys pobl ifanc, teuluoedd, gofalmwr maeth a gweithwyr proffesiynol eraill.

Mae hyn yn ganlyniad cadarnhaol iawn, a bydd y tîm yn parhau i chwilio am ffyrdd o gasglu adborth cadarnhaol i sicrhau bod y gwasanaeth gwych a ddarperir gan y Gwasanaethau Plant yn cael ei gofnodi a'i amlygu.

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

Ni allai (Mam) fod wedi siarad yn fwy uchel am (SW), a dywedodd ei bod wedi crio pan wnaethoch chi roi'r gorau i weithio gyda hi ac roedd hi'n teimlo eich bod wedi gwneud gwahaniaeth mor fawr i'w bywyd hi a bywyd Mason. Dywedodd hefyd nad yw bellach yn ofni Gwasanaethau Plant oherwydd y profiad cadarnhaol a gafodd gyda chi, ac y byddai bob amser yn hapus i weithio gyda ni pe bai ei angen yn y dyfodol. Roedd hi'n hapus i mi ddweud hyn wrthyf chi a dywedodd ei bod hi mor ddiolchgar ei bod wedi eich cael chi'n

Er syndod i mi, gofynnodd JW i'r Tîm Cymorth Mechnïaeth barhau i gael cysylltiad dyddiol ag ef a'i deulu gan ei fod wedi ei chael hi'n fuddiol i'n gweld ni a siarad gyda ni bob dydd. Dywedodd y Barnwr F sut yr oedd yn teimlo bod y GCI ac yn enwedig y Tîm Cymorth Mechnïaeth wedi helpu JW yn amlwg i gydymffurfio â'i holl amodau mechnïaeth ac roedd yn dymuno i ni barhau i weithio gyda JW.

Annwyl X, lle dwi'n dechrau? Rydych chi wedi bod yn fy nghefnogi i yn ystod amseroedd mwyaf prysur fy mywyd mae'n debyg. Alla i ddim diolch digon i chi. Rydych yn fy annog i geisio cydnabod fy ngwerth a gosod ffiniau. Er gwaethaf fy mhetruster, roeddech chi'n amyneddgar gyda mi bob amser. Dydw i erioed wedi cwrdd â rhywun mor benderfynol, dibynadwy a gofalgwr â chi (mae'n debyg mai dyma pam eich bod chi mor dda yn eich swydd). Pryd bynnag roeddwn i'n cyrraedd man isel eleni byddwn yn atgoffa fy hun sut na fyddwn am wastraffu eich ymdrechion yn ogystal ag ystyried pa mor bell yr oeddwn wedi dod. Diolch i chi

Adborth gan weithwyr proffesiynol eraill yn y Gwasanaethau Plant

Roeddwn i eisiau anfon e-bost i gadarnhau ein sgwrs flaenorol ynglŷn â'r gefnogaeth a roddwyd gan y ddau weithiwr cymdeithasol pobl ifanc, S ac H. Mae'r ddau yn cyd-dynnu'n dda gyda nid yn unig y bobl ifanc, ond gyda fi a'r tîm hefyd. Mae'r cyfathrebu bob amser yn effeithiol, ac rydym yn siarad yn wythnosol i sicrhau ein bod yn gadarn o ran y gefnogaeth ac ansawdd y gofal yr ydym yn ei ddarparu i'n holl bobl ifanc.

Hoffwn gydnabod a diolch i K am ei chefnogaeth ragorol yn ymwneud â'n person ifanc L. Mae K wedi rhoi cyngor a chefnogaeth amserol a defnyddiol ac mae'n amlwg ei bod wedi ymrwymo i gefnogi pobl ifanc. Rhaid canmol y modd proffesiynol y deliodd K â'n hymhodiadau. Edrychaf ymlaen at gael gweithio gyda K yn y dyfodol.



Mae'r gwaith caled a manwl a wnaed gan y gweithiwr cymdeithasol wedi gwneud argraff dda ar y llys a dylid ei chanmol am ei hymdrechion ar ran y plant. Nid yw hyn yn achos lle mae'r ALL wedi bod yn hwyrffrydig yn eu hasesiadau neu gefnogaeth i'r teulu hwn na lle mae angen gorchymyn gofal i wneud i'r ALL gymryd y

7. Datblygiadau yn y Dyfodol

Cyflwyniad i HALO

Er mai'r darlun ar hyn o bryd yw gwasanaethau unigol yn cofnodi a rheoli cwynion drwy nifer o systemau etifeddol, mae gwaith ar y gweill i gaffael un system RhCC sy'n eiddo corfforaethol a fydd yn dwyn ynghyd yr holl Ganmoliaethau, Cwynion ac Ymholiadau Aelodau mewn un lleoliad canolog.

Dylai hyn helpu i wneud gohebiaeth yn fwy effeithlon gan y bydd modd gweld y cynnydd a wnaed o ran yr ymateb ar bob cam, gan gynnwys ei gymeradwyo.

Rhagwelir y bydd y gwaith yn cael ei gyflwyno yn ystod haf 2022 a bydd yn cynnig adroddiadau symlach drwy gyfres o adroddiadau mewnol a bydd yn sicrhau cysondeb o ran cipio data.

Adolygiad Gwasanaethau Oedolion a Newidiadau i'r ffordd yr ydym yn monitro cwynion

Yn dilyn adolygiad ym mis Hydref 2021 o'r ffordd yr oeddem yn cofnodi cwynion, mae categorïau wedi eu nodi fel bod modd adnabod patrymau problemau, canmoliaeth a chwynion yn well ac i gefnogi'r gwaith o ddatblygu adrodd yn fanylach. Oherwydd bod hwn yn cael ei gyflwyno yn chwarter 3 mae'r rheolwr cwynion wedi defnyddio rhan olaf y flwyddyn i sicrhau bod hyn yn adlewyrchu themâu'r ohebiaeth sy'n cael eu derbyn a bydd hyn yn cael ei gyflwyno'n ffurfiol o fis Ebrill 2022. Dyma'r themâu a'r categorïau a nodwyd:

Cam 1/Cam 2	
Themâu	Categoriâu
Canmoliaeth	Gwasanaeth
	Tîm
	Unigolyn
Cwyn - Gwasanaethau	Oedi - pob un
	Taliadau Uniongyrchol a sefydlwyd
	Therapydd Galwedigaethol (ThG)/Ffysio
	Tîm Adnoddau Cymunedol
	Gwasanaethau IM
	Gwasanaethau LD
	Gwasanaethau dydd
	Penderfyniad Anghydfod
	Gwasanaethau Gofal Preswyl
	Gwasanaethau Gofal Cartref
	Arall
Cwyn - Perthnasoedd â gweithwyr proffesiynol gan gynnwys ymddygiad	Perthynas â gweithiwr cymdeithasol / SWA
	Perthynas ag Asiantaeth
	Perthynas â ThG
	Perthynas ARALL
Cwyn - Methiant i gyfathrebu	Cyfathrebu (nad yw'n perthyn i gategori arall)
Cwyn - Damwain neu anaf	UNRHYW
Cwyn - Diogelu	UNRHYW
Cwyn - Cyllid	UNRHYW
Cwyn - Data	Torri cyfrinachedd
Mater - Data	Gwybodaeth anghywir



Mater (heb gŵyn)	UNRHYW
Cais	Cais am Wasanaethau

Newidiadau i brosesu a chofnodi cwynion y Gwasanaethau Plant

Mae newidiadau wedi'u gwneud i'r ffordd y mae cwynion yn cael eu cofnodi a'u prosesu, er mwyn sicrhau datrysiad cyflymach, ac adlewyrchu'n well nifer y cwynion a dderbyniwyd a'u canlyniadau.

O fis Mai 2022, rydym wedi cyflwyno 'cais llwybr cyflym am wasanaeth'. Wrth gysylltu â'r Tîm Cwynion Gwasanaethau Plant, gofynnir i achwynwyr a ydynt am ofyn am alwad yn ôl gan weithiwr cymdeithasol neu reolwr tîm i ddatrys eu pryderon yn anffurfiol cyn symud ymlaen at ymchwiliad ffurfiol i gŵyn. Mae hyn wedi arwain at ostyngiad yn nifer y cwynion a dderbyniwyd ac at ddatrys cwynion yn gynt.

Yn ogystal, cyflwynwyd categoraiddio cliriach o ran themâu cwynion a chanlyniadau i leihau'r nifer a gofnodwyd fel 'arall', gan adlewyrchu natur a chanlyniad cwynion yn well.

8. Cydraddoldeb

Mae Cyngor Caerdydd wedi ymrwymo i sicrhau bod pob person yr ydym yn dod i gysylltiad â nhw, yn gwsmeriaid ac yn weithwyr, yn cael eu trin yn gyfartal ac yn deg, o ran pobl sy'n rhannu nodwedd warchodedig berthnasol a phobl nad ydynt yn ei rhannu. Mae'n ofynnol yn ôl y gyfraith yng Nghymru i lynu wrth Ddeddf Cydraddoldeb 2010, ac mae Cyngor Caerdydd yn parhau i fod yn ymrwymedig i gwblhau'r tasgau a nodwyd yn Strategaeth Cynnwys Cydraddoldeb y Cyngor 2020-2024.

Nod yr amcanion hyn a nodwyd o fewn y strategaeth yw cael gwared ar rwystrau, hyrwyddo cyfle cyfartal, hyrwyddo cysylltiadau da a gwella ein perfformiad wrth gyflawni ein dyletswyddau. Ein hamcanion yw:

- Amcan 1 - Datblygu a darparu gwasanaethau sy'n ymateb i fwlch anghydraddoldeb Caerdydd.
- Amcan 2 - Arwain y ffordd ar gydraddoldeb a chynhwysiant yng Nghymru a thu hwnt
- Amcan 3 - Gwneud Caerdydd yn hygyrch i bawb sy'n byw ac yn gweithio yn y ddinas ac yn ymweld â hi
- Amcan 4 - Adeiladu sefydliad cynhwysol a chynrychioliadol

Mae Cyngor Caerdydd hefyd wedi ymrwymo i barhau i wella a monitro cydraddoldeb ac amrywiaeth ar draws yr holl wasanaethau drwy:

- Gyflawni ein rhaglen Uchelgais Prifddinas
- Addunedu i Waredu Hiliaeth yng Nghymru
- Datblygu Tasglu Cydraddoldeb Hiliol Caerdydd
- Dod yn Ddinas sy'n Dda i Blant UNICEF
- Datblygu strategaeth ymgysylltu Dinasyddion
- Ymrwymiad i Gaerdydd ddod yn Ddinas Cyflog Byw
- Ymwreiddio ein statws fel Dinas sy'n Deall Dementia
- Parhau i ddatblygu ein pum Rhwydwaith Cydraddoldeb i Weithwyr



- Darparu pecynnau hyfforddiant cydraddoldeb trwy Academi Cyngor Caerdydd ar gyfer yr holl staff

Drwy gydol y flwyddyn nesaf bydd monitro cydraddoldeb yn cael ei gyflwyno yn y gwasanaethau cwynion ar draws y Cyngor. Bydd hyn yn sicrhau bod gennym gofnod dibynadwy o bobl sy'n cwyno sy'n dymuno rhannu unrhyw nodweddion gwarchoddedig a bydd yn ein cynorthwyo i fonitro yn erbyn ein hamcanion corfforaethol.

