Adroddiad i'r:	CCSLT/CFMT
Awdur yr Adroddiad:	Ben Chandler, Swyddog Cwynion
Dyddiad yr Adroddiad:	22/05/2017
Teitl:	Adroddiad Blynyddol ar Adborth Cwsmeriaid 2016/2017

1. Cyflwyniad

Bob blwyddyn, mae'n ofynnol i Adrannau Gwasanaethau Cymdeithasol lunio adroddiad blynyddol sy'n rhoi trosolwg o adborth cwsmeriaid ochr yn ochr ag adolygiad o effeithiolrwydd ein proses gwyno.

Lansiwyd y drefn gwyno bresennol ei lansio gan Lywodraeth Cymru ar 1 Awst 2014. Mae'r ffigurau a gyflwynir yn yr adroddiad hwn yn dangos ein perfformiad yn ystod y flwyddyn ariannol 2016/17 o fewn y drefn gwyno.

Mae Tîm Cysylltiadau Cwsmeriaid y Gwasanaethau Cymdeithasol yn gyfrifol am ddelio ag adborth cwsmeriaid hy, Cwynion, ceisiadau hepgor a chanmoliaeth ar draws y Gwasanaethau Cefnogaeth Gymunedol ac Addysg a Gwasanaethau Plant (plant).

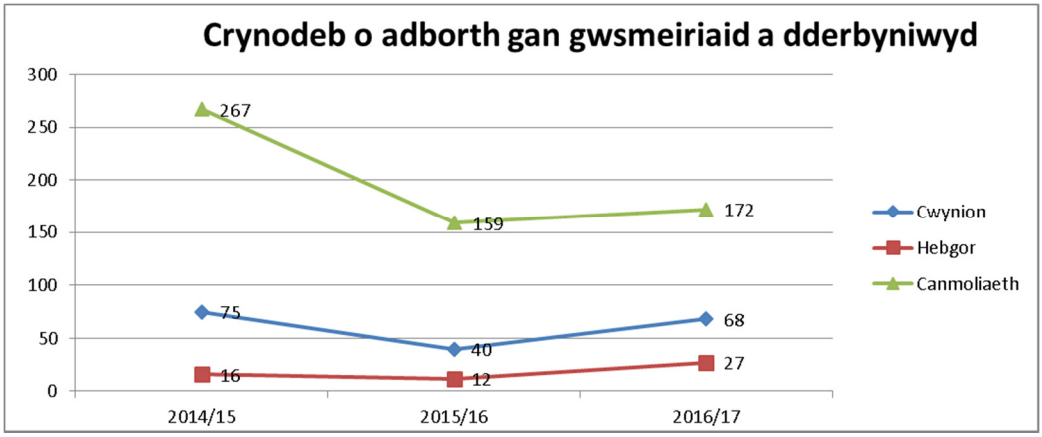
Mae'r adroddiad blynyddol hwn wedi'i rannu yn adrannau. Bydd pob adran yn rhoi trosolwg fel a ganlyn:

- Adran 2 - crynodeb o weithgarwch a safonau craidd
- Adran 3 - cwynion
- Adran 4 - hepgor
- Adran 5 - Gweithgaredd canmoliaeth
- Adran 6 - Pryderon
- Adran 7 - Cwyn wedi'i datrys o fewn 24 awr
- Adran 8 - Gwersi a ddysgwyd a'r camau a gymerwyd
- Adran 9 - Gwerthusiad o'r weithdrefn
- Adran 10 - Estyniadau oherwydd amgylchiadau eithriadol

Mae'r data a ddarperir yn yr adroddiad blynyddol yn cwmpasu tair blynedd; bydd hyn yn darparu rhywfaint o gyd-destun o ran gweithgaredd a thueddiadau.

2. Crynodeb o weithgarwch a safonau craidd

Mae Siart 1 yn crynhoi'r gweithgaredd dros y tair blynedd diwethaf ar gyfer cwynion, ceisiadau hepgora chanmoliaeth. Mae canmoliaeth wedi cynyddu eleni ychydig, ac mae nifer y cwynion a cheisiadau hepgor wedi cynyddu'n sylweddol ers y llynedd.



Siart 1: Crynodeb o adborth gan gwsmeriaid a dderbyniwyd dros dair blynedd

Mae pob cwyn a chanmoliaeth yn cael eu cofnodi yn erbyn un o saith safon craidd yr Adran a restrir yn nhabl 1.

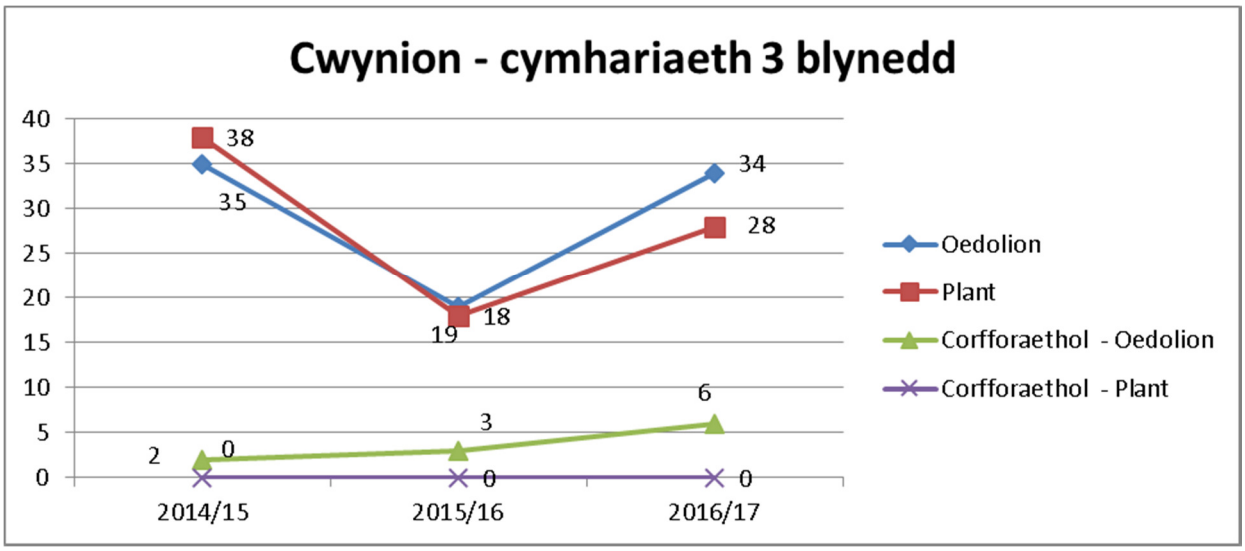
Safon	Golyga hyn bod:
Cwrteisi a Pharch	Gallwch ddisgwyl cael eich trin â chwrteisi a pharch. Er enghraifft, dylech gael enw'r person rydych yn siarad â nhw, a dylech gael eich galw yn ôl eich teitl oni bai eich bod yn gofyn i ni beidio â gwneud hynny.
Cyfrinachedd a Phreifatrwydd	Bydd gwybodaeth amdanoch yn cael ei thrin yn gyfrinachol. Er enghraifft, bydd staff yn trafod eich anghenion gyda phobl sydd angen gwybod yn unig, os ydych yn gwneud cwyn dim ond y staff sy'n ymwneud yn uniongyrchol fydd yn gwybod y manylion.
Gwybodaeth	Dylech ddisgwyl derbyn taflenni sy'n egluro y gwasanaethau rydych yn eu derbyn, neu y gallech eu cael. Er enghraifft, "Eich Llais" a "Symud i Gartref Gofal - Arweiniad i bobl yn Sir Ddinbych".
Cyfathrebu	Dylech ddisgwyl cyfathrebu llawn gyda staff yn yr Adran Gwasanaethau Cymdeithasol. Er enghraifft, siarad â'r person sy'n gyfrifol am eich achos.
Cysylltiad a Chyfranogiad	Dylech ddisgwyl cymryd rhan lawn mewn trafod y gwasanaethau yr ydych yn eu derbyn. Os oes gennych ofalwr, bydd ef / hi yn cael ei holi am eu barn ac yn cynnig asesiad ar wahân.
Staff	Bydd staff sy’n asesu anghenion yn dangos cerdyn adnabod, yn meddu ar gymhwyster a / neu brofiad perthnasol, ac yn cael cefnogaeth a hyfforddiant rheolaidd
Amseroedd Ymateb	Dyma’r amseroedd o fewn pryd y dylid rhoi ymateb. Er enghraifft, dylai gwasanaethau gychwyn ar yr amser y cytunwyd arno, dylech dderbyn copi o'r Cynllun Gofal.

Tabl 1: Gawasanaethau Cymdeithasol - Safon Craidd

Mae'r rhan fwyaf o gwynion a chanmoliaeth yn disgyn i'r safonau craidd 'cysylltiad a chyfranogiad' a 'staff' ac mewn gwirionedd ychydig iawn o gwynion neu ganmoliaeth yn cael eu derbyn am ‘amseroedd ymateb’. Byddai hyn yn awgrymu bod y rhain yn safonau pwysig i ddefnyddwyr gwasanaeth a gofalwyr.

3. Cwynion

Yn gyffredinol, mae nifer y cwynion a dderbyniwyd yn ystod 2016/17 wedi cynyddu 70%. Mae Siart 2 yn dangos nifer y cwynion a dderbyniwyd gan bob gwasanaeth:



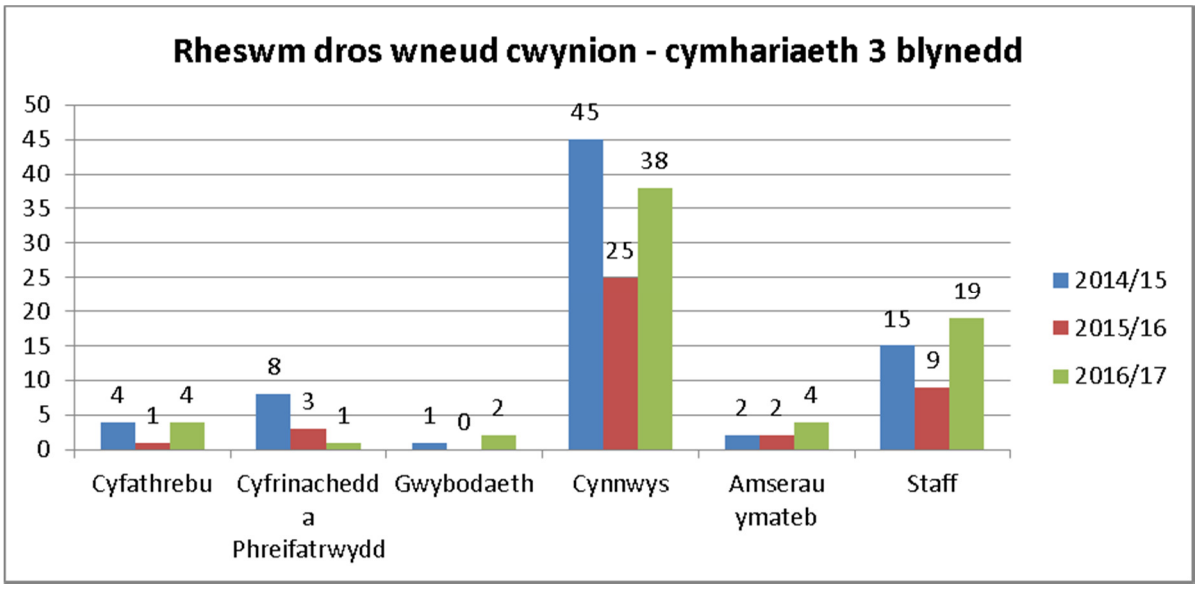
Siart 2: Cwynion - cymhariaeth 3 blynedd

Mae cwynion corfforaethol yn gwynion a fynegir am y Gwasanaethau Cymdeithasol sy'n disgyn tu allan i'r canllawiau statudol, ond sydd wedi eu trin fel cwyn.

Mae nifer y cwynion corfforaethol wedi aros yn isel yn ystod y 3 blynedd diwethaf. Mae nifer y cwynion a wnaed yn erbyn y Gwasanaethau Cefnogaeth Gymunedol a'r Gwasanaethau Plant wedi cynyddu eleni yn ôl i lefelau a welsom dros y blynyddoedd blaenorol.

3.1 Ynghylch beth oedd y cwynion?

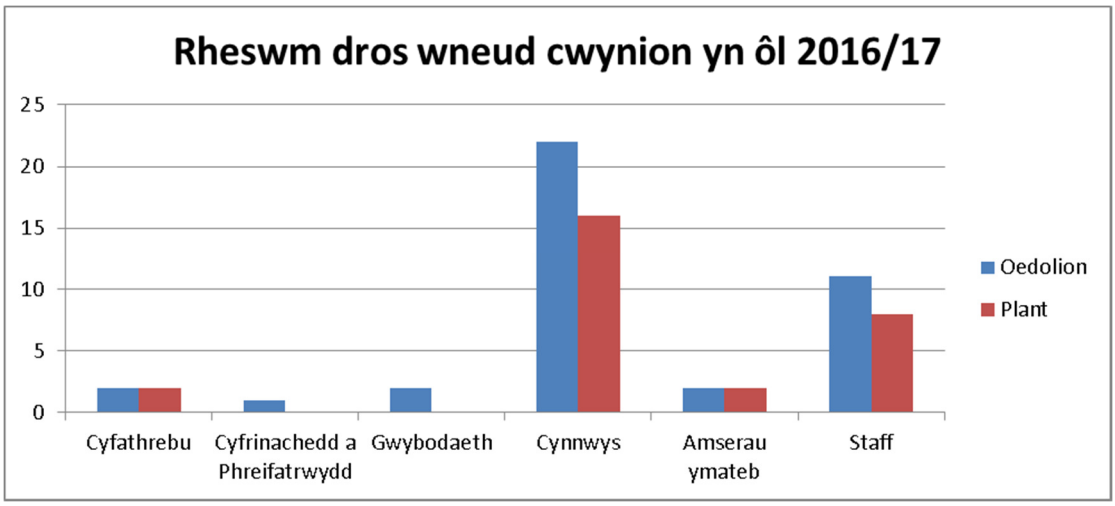
Mae'r rheswm dros wneud cwynion (wedi'i fesur yn erbyn y safon craidd - gweler tabl 1) ar gyfer pob blwyddyn yn cael ei ddangos yn siart 3.



Siart 3: Rheswm dros wneud cwynion - cymhariaeth 3 blynedd

Mae cysylltiad, staff a chyfathrebu yn parhau i fod y 3 phrif faes ar gyfer cwynion; mae hyn yn gyson â blynyddoedd blaenorol.

Wrth edrych ar natur y cwynion yn ôl gwasanaeth, mae siart 4 yn dangos bod y Gwasanaethau Cefnogaeth Gymunedol a Gwasanaethau Plant yn derbyn cwynion yn yr un meysydd, gyda chysylltiaid y mwyafrif. Mae hyn yn bosibl oherwydd ein hymarfer newidiol parhaus. Mae ymarferwyr yn awr yn llwyr fabwysiadu ymarfer yn unol â'r ddeddf gwasanaethau cymdeithasol a lles (Cymru), fodd bynnag, byddai'r cwynion a dderbyniwyd yn awgrymu bod ein dinasyddion yn dal i ddod i arfer â sut mae'r gwasanaethau'n cael eu darparu yn awr mewn partneriaeth. Roedd hefyd un tor cyfrinachedd eleni yn y gwasanaethau iechyd meddwl cymunedol y gellid bod wedi ei osgoi.



Siart 4: Rheswm dros wneud cwynion yn ôl gwasanaeth 2016/17

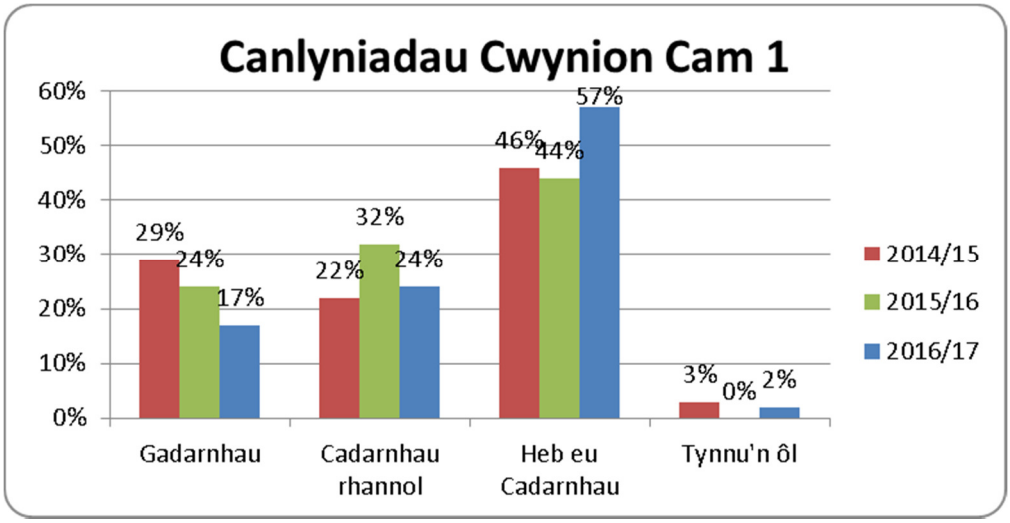
3.2 Cydnabod cwynion

Cydnabyddir pob cwyn o fewn yr amserlen statudol o 2 ddiwrnod gwaith, oni bai fod y gŵyn wedi ei datrys cyn cael ei chydnabod.

3.3 Cwynion Cam 1

3.3.1 Canlyniadau

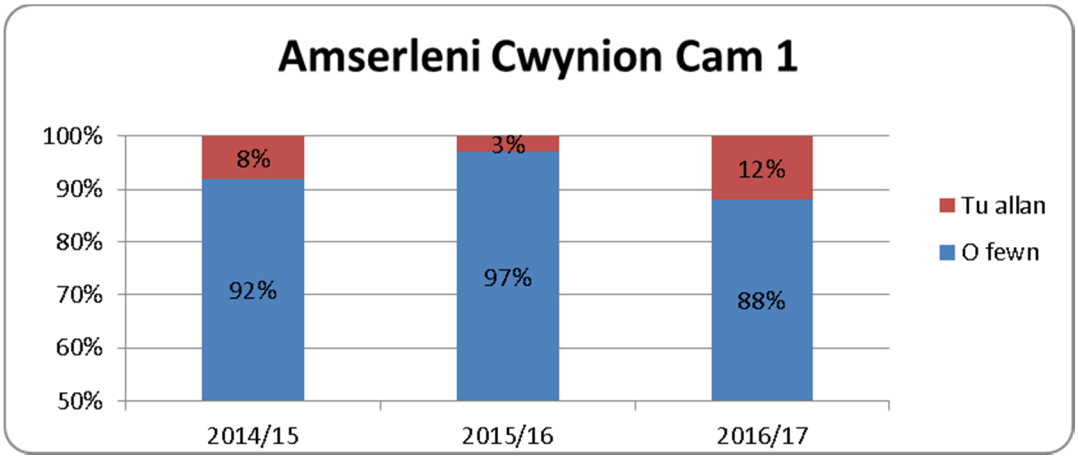
Mae Siart 5 yn dangos canlyniad cwynion. Dros y tair blynedd diwethaf, mae canlyniadau cwynion wedi amrywio. Eleni gwelwyd nifer y cwynion a gadarnhawyd ac a gadarnhawyd yn rhannol yn gostwng i 41% o gwynion (56% y llynedd). Mae hyn o bosibl oherwydd bod ein dinasyddion yn ei chael yn anodd addasu i'n ffyrdd newydd o weithio o dan y ddeddf gwasanaethau cymdeithasol a lles a chadw disgwyliadau afrealistig o wasanaethau.



Siart 5- Canlyniad cwynion cam 1

3.3.2 Amserleni

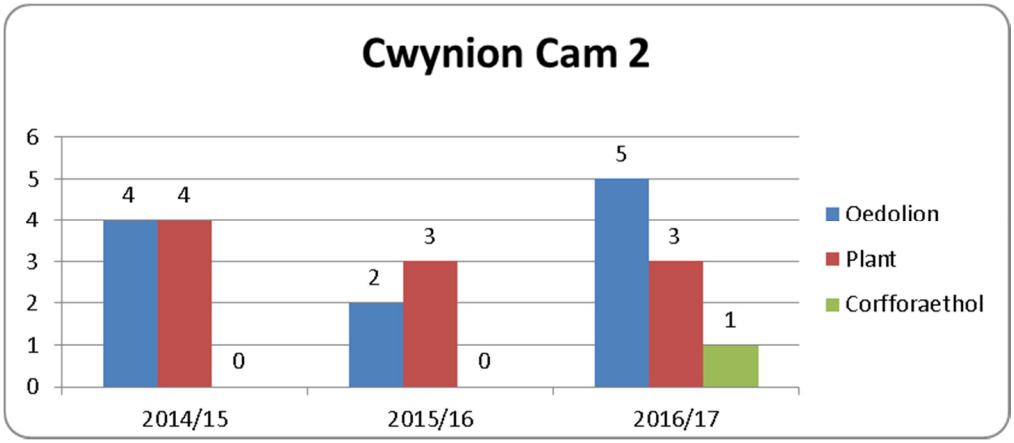
Rydym wedi gweld perfformiad o ran ymdrin â chwynion o fewn y terfynau amser yn gwaethygu dros y flwyddyn ddiwethaf i 88%; gyda'r Gwasanaethau Cefnogaeth Gymunedol yn cyflawni 100% o fewn yr amserlen a'r Gwasanaethau Plant â 7 o gwynion y tu hwnt i'r terfynau amser. Yr anhawster yr oedd y Gwasanaethau Plant yn cael wrth ddelio â'r cwynion hyn oedd i ryw raddau o ganlyniad i natur anodd iawn yr achwynwyr, a dinasyddion yn defnyddio'r weithdrefn gwynion i geisio gwyro / rhwystro ein dyletswyddau diogelu.



Siart 6- Amserlen cwynion cam 1

3.4 Cwynion Cam 2

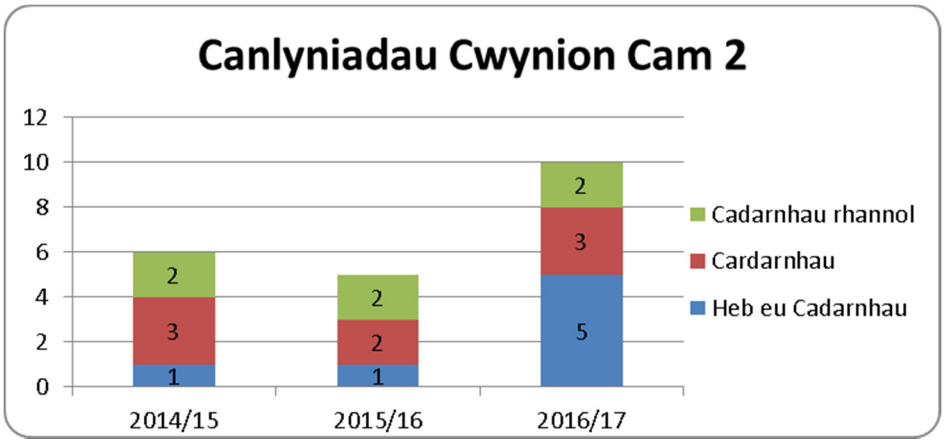
Mae Siart 7 yn dangos dadansoddiad o gwynion cam 2 yn ôl gwasanaeth am y tair blynedd diwethaf. Eleni rydym hefyd wedi gweld cynnydd bychan mewn cwynion cam 2. Gallai hyn fod oherwydd bod y rheolwyr cyfrifol yn cael trafferth canfod digon o amser i drafod a chytuno ar ddatrysiadau yng ngham 1, mae hyn yn arbennig o anodd gydag achosion mwy cymhleth.



Siart 7 Cwynion sy'n symud ymlaen i gam 2

3.4.1 Canlyniadau

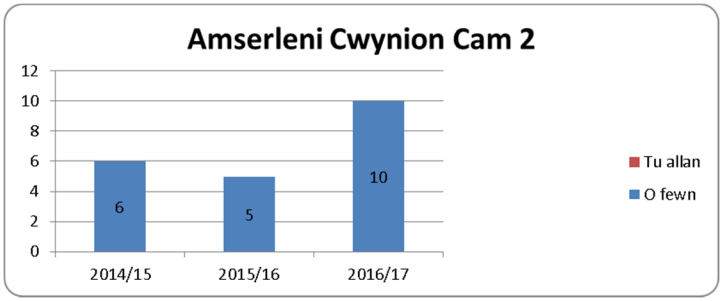
Mae Siart 8 yn rhoi manylion am gwynion cam 2 yn ôl canlyniad. Dim ond 50% o'r Cwynion cam 2 sydd wedi cael eu cadarnhau neu eu cadarnhau yn rhannol. Mae hyn oherwydd bod ein dinasyddion yn dal i ddod i arfer â sut mae gwasanaethau'n cael eu darparu yn awr mewn partneriaeth ac nid ydynt yn cytuno â'r newidiadau mewn arferion.



Siart 8 - Cwynion cam 2 yn ôl canlyniad

3.4.2 Terfynau Amser

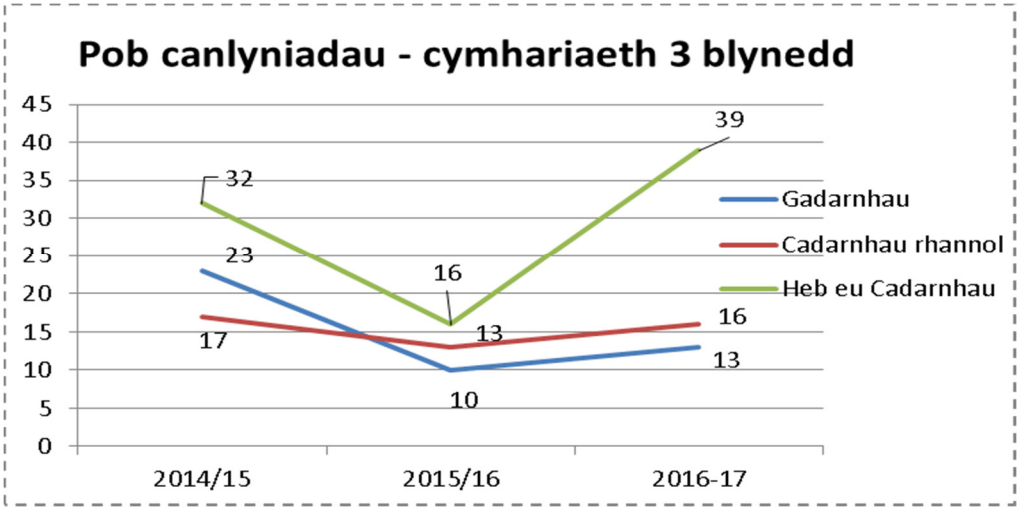
Eleni, cafodd 100% o gwynion cam 2 a wnaed eu trin o fewn y terfynau amser y cytunwyd arnynt. Cafodd un ymchwiliad cam 2 ei ymestyn oherwydd amgylchiadau y tu hwnt i'n rheolaeth (gweler adran 10 am ragor o fanylion).



Siart 9 – Amserleni cwynion cam 2

3.4.3 canlyniadau cam 1 a cham 2

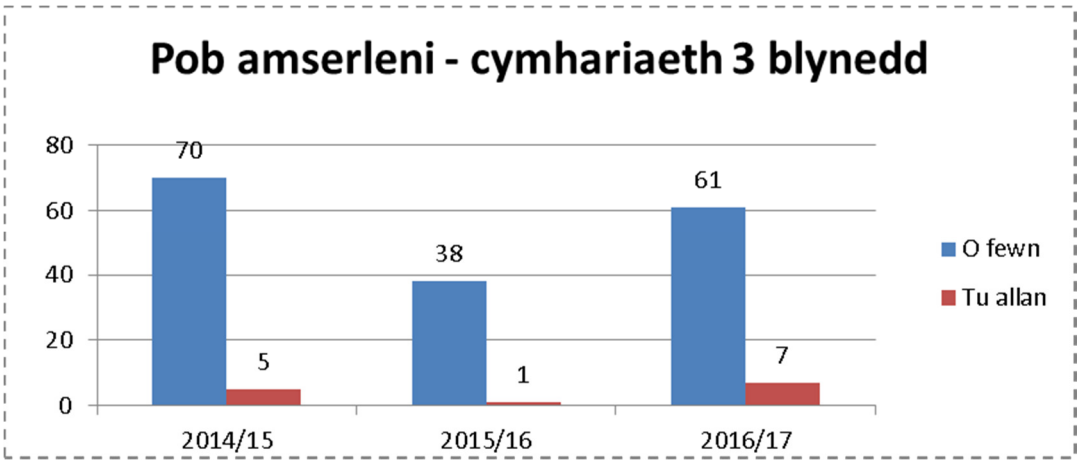
Mae Siart 10 isod yn dangos y gwahaniaeth mewn canlyniadau rhwng y 3 blynedd diwethaf. Mae'n amlwg bod llawer mwy o gwynion yn mynd drwy'r weithdrefn ac yn arwain at gael beidio cael eu cadarnhau. Mae hyn yn awgrymu ymhellach bod dinasyddion yn cael trafferth dod i arfer â'n harferion newidiol yn unol â'r ddeddf gwasanaethau cymdeithasol a lles (Cymru).



Siart 10 – Yr holl ganlyniadau: cymhariaeth 3 blynedd

3.4.4 Yr Holl Amserleni

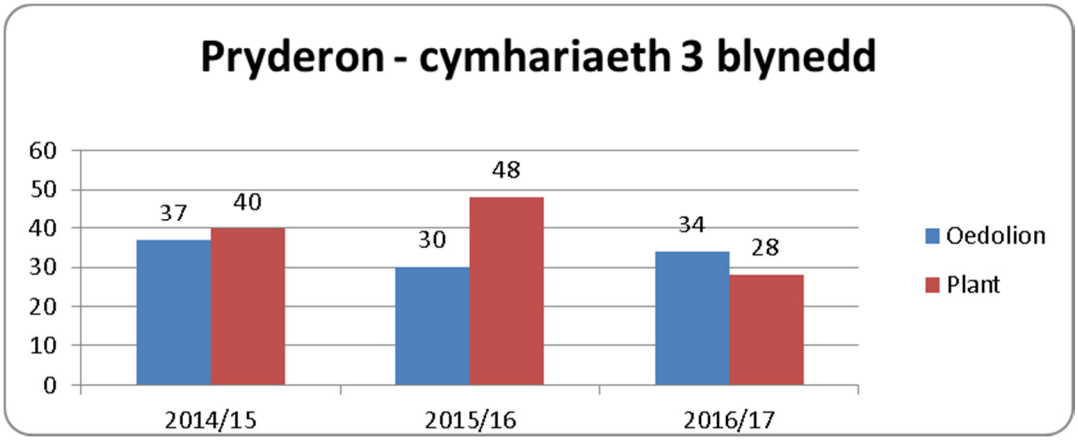
Fel y dangosir yn y siart 11 isod, bu cynnydd yn y cwynion a gafodd eu trin tu hwnt i'r amserlen statudol. Mae'r swyddog cwynion a rheolwyr cyfrifol wedi gweithio'n galed i sicrhau bod cwynion yn cael eu trin cyn gynted ag y bo modd, fodd bynnag, mae'n frwydr i reolwyr ddod o hyd i ddigon o amser i drafod a chytuno ar ddatrysiadau, yn enwedig pan fydd yr achwynydd yn anodd ac nid yw'n ymgysylltu â'r broses gwyno.



Siart 11 – Yr holl amserleni - cymhariaeth 3 blynedd

4. Pryderon

Mae pryderon yn faterion a godir nad oeddent yn bodloni'r meini prawf ar gyfer y weithdrefn gwyno statudol neu gwynion llafar dilys a gafodd eu trin o fewn 24 awr. Datryswyd y materion hyn yn anffurfiol yn gyffredinol.



Siart 7 Pryderon 2016/17

5. Cwynion wedi'u datrys o fewn 24 awr

O fewn y ddeddfwriaeth gwynion, ni ddylid cofnodi fel cwyn unrhyw gwynion llafar sy'n cael eu datrys erbyn diwedd y diwrnod gwaith nesaf, er boddhad yr achwynydd. Dylai cwynion o'r fath gael eu cofnodi fel pryderon.

	2014/15	2015/16	2016/17
Oedolion	6	9	7
Plant	6	18	6

Deliodd y Gwasanaethau Cefnogaeth Gymunedol â 7 allan o 41 o gwynion dilys o fewn 24 awr = gostyngiad yn nifer y cwynion o 17%.

Deliodd y Gwasanaethau Plant â 6 allan o 34 o gwynion dilys o fewn 24 awr = gostyngiad yn nifer y cwynion o 18%.

6. Ceisiadau hepgor

Mae'r tabl isod yn dangos bod nifer y ceisiadau hepgor a dderbyniwyd dros y flwyddyn ddiwethaf wedi cynyddu'n sylweddol.

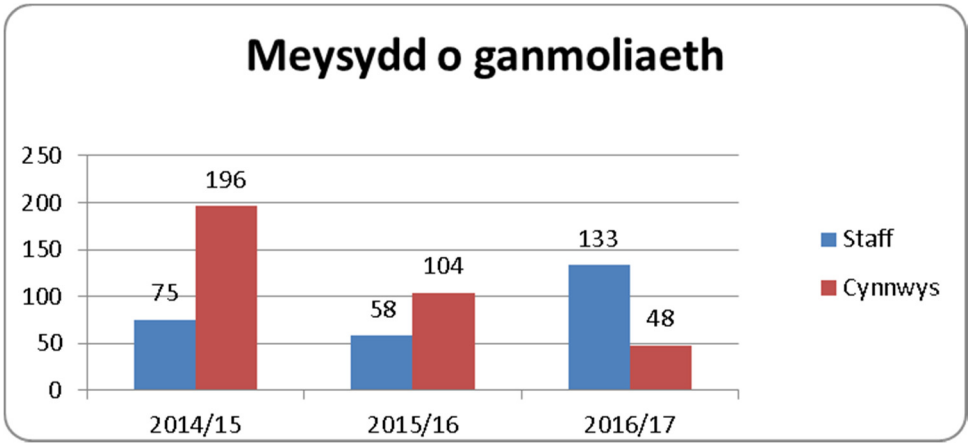
Blwyddyn	Hepgor
2014/15	16
2015/16	12
2016/17	27

7. Canmoliaeth

Mae'r tabl isod yn dangos nifer y ganmoliaeth a gafwyd dros y tair blynedd diwethaf Mae'r ganmoliaeth wedi cynyddu ychydig eleni.

Blwyddyn	Canmoliaeth a gafwyd
2014/15	267
2015/16	159
2016/17	172

Fel cwynion, caiff canmoliaeth ei mesur yn erbyn y safonau craidd (gweler tabl 1). Mae'r ganmoliaeth a dderbyniwyd wedi cynyddu ychydig eleni, gyda nifer sylweddol o staff yn cael eu canmol yn unigol. Mae Siart 12 yn dangos y ganmoliaeth a dderbyniwyd.



Siart 12 – Y ganmoliaeth a dderbyniwyd

8. Gwersi a ddysgwyd a'r camau a gymerwyd

Pan fydd cwynion yn cael eu cadarnhau, eu cadarnhau yn rhannol neu pan fo gwelliannau posibl yn cael eu nodi, caiff cynlluniau gweithredu eu llunio o'r newidiadau y mae angen eu gwneud. Mae'r cynlluniau hyn yn cael eu monitro nes bydd yr holl gamau wedi eu cymryd.

8.1 Meysydd o welliant

Ar gyfer y rhan fwyaf o gwynion, gall y gwelliannau a wneir fod yn benodol iawn i'r defnyddwyr y gwasanaeth dan sylw. Fodd bynnag, ceir rhai enghreifftiau o newidiadau a weithredwyd a fydd yn gwella ymarferion neu brosesau ar draws y gwasanaeth cyfan, gan gynnwys:

• Yn dilyn cwyn, gwnaed gwelliannau o fewn ein gwasanaeth Ailalluogi. Mae gweithwyr allweddol yn awr yn cael eu dyrannu i ddinasyddion unigol, mae'r gweithwyr allweddol yn gweithio ar shifftiau gyferbyn â'i gilydd [yn amodol ar sawl galwad sydd ganddynt yn ystod y dydd], ac mae hyn wedi caniatáu i ni gyfyngu ar faint o staff gwahanol sy'n ymweld â dinasyddion a sicrhau cysondeb o ran gofal.

• Mae gweithdrefn cofnodi achosion newydd y Gwasanaethau Cefnogaeth Gymunedol bellach ar waith, bu cwynion ynghylch cofnodi achosion yn llawer o gymorth i ni o ran siapio a gwella ein polisi yn y maes hwn.

• Lluniwyd protocol newydd ar gyfer y bwrdd offer pediatrig yn dilyn cwyn ynghylch oedi wrth archebu offer arbenigol.

• Mae cyfres lawn o lenyddiaeth addysgiadol wedi cael ei gynhyrchu i roi cyngor ac arweiniad i rieni, gofalwyr a phobl ifanc am y Gwasanaethau Plant. Cyflawnwyd hyn mewn ymateb i adborth gan rieni am beidio deall yn llawn y gwasanaethau a'r prosesau cysylltiedig.

8.2 Meysydd o wendid

• **Agwedd Staff:** Maes anodd o ran cwynion, oherwydd natur cysylltiad y Gwasanaeth Plant, mae rhieni yn aml yn defnyddio'r weithdrefn i geisio gwyro ymchwiliadau diogelu. Mae galwadau ffôn ac esboniadau gan arweinwyr ymarfer wedi datrys nifer o'r materion hyn.

• **Cyfathrebu:** Mae cyfathrebu yn parhau i fod y ffactor cyffredin mwyaf mewn cwynion, mae rhai materion cyfathrebu wedi codi mewn llawer o'r cwynion a dderbyniwyd eleni.

• **Newid arferion:** Mae nifer o'r cwynion a dderbyniwyd eleni ynghylch ein cysylltiad/ asesiad, oherwydd ein hymarferion newidiol parhaus. Mae ymarferwyr yn awr yn llwyr fabwysiadu ymarfer yn unol â'r ddeddf gwasanaethau cymdeithasol a lles (Cymru), fodd bynnag, byddai'r cwynion a dderbyniwyd yn awgrymu bod ein dinasyddion yn dal i ddod i arfer â sut mae'r gwasanaethau'n cael eu darparu yn awr mewn partneriaeth.

• **Diffyg darpariaeth gofal cartref:** Mae hyn wedi cael ei gydnabod fel problem genedlaethol, mae hyn wedi bod y prif fater o fewn nifer o gwynion i ni eleni.

9. Gwerthuso'r weithdrefn

Mae'r adborth a dderbyniwyd wedi nodi bod y staff yn falch iawn gyda'r elfen trafodaeth yng ngham 1 o'r weithdrefn; mae pobl yn teimlo bod hyn wedi helpu i ddatrys materion yn gynt.

Mae adborth wedi dangos bod y staff dan sylw wedi ei chael yn anodd delio ag achwynwyr afresymol neu rwystrol o fewn y weithdrefn. Os nad yw achwynwyr yn gwneud eu hunain ar gael ar gyfer trafodaethau, mae symud y gŵyn ymlaen wedi bod yn anodd. Mae'r staff hefyd wedi codi pryderon bod achwynwyr bob amser â hawl i ymchwiliad cam 2. Mae hyn yn achosi pryder mewn amgylchiadau pan fo gan achwynydd ddisgwyliadau afrealistig o'r gwasanaeth. Mae hyn yn arwain at gostio arian i'r gwasanaeth a'r adnoddau prin drwy orfod trefnu ymchwiliad annibynnol ar gyfer cwyn, hyd yn oed os nad oed gan ymchwiliad pellach unrhyw siawns o ddatrys y mater.

Mae'r adborth cyffredinol wedi dangos bod rheolwyr cyfrifol yn cael trafferth dod o hyd i ddigon o amser i drafod a chytuno ar ddatrysiadau yng ngham 1, ac yna hefyd llunio ymateb ysgrifenedig.

10. Estyniadau oherwydd amgylchiadau eithriadol

Roedd 1 estyniad yn ofynnol oherwydd amgylchiadau eithriadol. Mae'r estyniad wedi'i gytuno gan y Cyfarwyddwr Gwasanaethau Cymdeithasol a chafodd yr achwynydd hefyd eu hysbysu'n llawn ac roedd yn cytuno i'r estyniad.

1. Nid oeddem yn gallu penodi ymchwilydd addas ar unwaith, nid oedd y pedwar dewis cyntaf mwyaf addas ar gael. Gwnaed y penderfyniad i benodi'r ymchwilydd a oedd ar gael gynharaf, a achosodd oedi o 2 wythnos, yn hytrach na defnyddio ymchwilydd llai addas.