****



**Comisiynydd Heddlu a Throseddu Dyfed-Powys**

**Ymarfer Hap Samplu gan y Panel Craffu – Trin Galwadau yng Nghanolfan Gyfathrebu’r Heddlu**

**Canfyddiadau ac Adborth Aelodau’r Panel**

**Ionawr 2023**

## Cynnwys

[Cynnwys 1](#_Toc102479580)

[1.0 Trosolwg 2](#_Toc102479581)

[2.0 Cefndir, Diben a Methodoleg 2](#_Toc102479582)

[3.0 Adolygiadau o Alwadau Canolfan Gyfathrebu’r Heddlu 3](#_Toc102479583)

[4.0 Galwadau 4](#_Toc102479584)

[5.0 Arsylwadau 7](#_Toc102479585)

# **1.0 Trosolwg**

Yng nghyfarfod Panel Sicrhau Ansawdd y Comisiynydd a gynhaliwyd ar 26 Ionawr 2023, ystyriodd yr Aelodau hapsampl o saith recordiad 999 Canolfan Gyfathrebu’r Heddlu. Gwrandawodd yr Aelodau ar y recordiadau sain ac adolygu’r cofnod STORM (system Gorchymyn a Rheoli’r Heddlu) cyfatebol.

Cynhaliwyd y cyfarfod wyneb yn wyneb ym Mhencadlys Heddlu Dyfed-Powys ac o bell drwy’r rhaglen *Microsoft Teams*. Roedd yr 14 Aelod Panel yn bresennol.

Yn y bore, rhoddodd hyfforddwr o Ganolfan Gyfathrebu’r Heddlu gyflwyniad i’r Panel. Rhoddodd y cyflwyniad drosolwg o’r adran ac esboniodd y newidiadau sydd wedi’u gwneud ers y tro diwethaf i’r Panel adolygu galwadau. Rhoddwyd taith o gwmpas Canolfan Gyfathrebu’r Heddlu i holl aelodau newydd y Panel hefyd.

# **Cefndir, Diben a Methodoleg**

Mae’r llawlyfr Sicrhau Ansawdd, sydd ar gael ar [wefan CHTh](http://www.dyfedpowys-pcc.org.uk/media/6081/002qualityassurancepanelhandbookjune18.pdf), yn nodi cefndir a diben y Panel, ynghyd â sut y cynhelir hapsamplu a’r hyn y gofynnir i’r Panel ystyried.

# **Trin Galwadau Canolfan Gyfathrebu’r Heddlu**

Gofynnwyd i aelodau'r Panel Sicrhau Ansawdd adolygu'r sampl o alwadau gan ystyried y meini prawf isod:

* Agoriad yr alwad
* Sefydlu anghenion y galwr
  + Dilyniant rhesymegol o gwestiynau i benderfynu'n gyflym ar ddiben yr alwad
  + Y triniwr galwadau yn esbonio i'r galwr pa gamau y mae’n eu cymryd
  + Nodi anghenion y galwr ar unwaith
* Ymchwiliad a chofnodi data
  + Mae cwestiynu clir, rhesymegol yn sicrhau bod y wybodaeth yn cael ei chofnodi'n gyflym ac yn rhesymegol
  + Cofnodir manylion y galwr yn gywir (Dyddiad Geni, cyfeiriad llawn a rhifau ffôn)
  + Mae'r triniwr galwadau yn cadarnhau gwybodaeth a'r holl bwyntiau allweddol yn ôl yr angen
  + Os cynigir gwybodaeth berthnasol fe'i cofnodir ar STORM
  + Ni fyddai angen unrhyw alwad yn ôl gan fod yr holl wybodaeth berthnasol wedi'i chasglu
* Dioddefwr / bregusrwydd wedi'i sefydlu a'i gofnodi
  + Mae cwestiynu trylwyr yn sefydlu'n gyflym bod y galwr yn ddioddefwr, boed hynny yn ddioddefwr trosedd neu fel arall
  + Mae cwestiynu rhesymegol a sensitif trylwyr yn sefydlu a yw'r galwr yn fregus
* Perthynas / dull proffesiynol
  + Mae'r triniwr galwadau o ddechrau'r alwad yn dangos cwrteisi ac empathi i'r galwr
  + Yn dechrau adeiladu perthynas o'r cychwyn cyntaf
  + Mae'n amlwg bod y galwr yn gyfforddus yn siarad â'r triniwr galwadau
* Gwasanaeth cadarnhaol yn cael ei gynnig
  + Mae'r triniwr galwadau yn cyfeirio'r galwr at wybodaeth / gwasanaethau, yn trosglwyddo'r alwad i'r Ganolfan Troseddau a Digwyddiadau neu'n gofyn i swyddog fynychu
* Bygythiad, Niwed, Perygl, Cyfleoedd Ymchwilio, Bregusrwydd, Ymgysylltu a Diogelu (THRIVES)
  + Gwybodaeth yn cael ei chofnodi mewn perthynas ag asesiad THRIVES
  + Mae'r triniwr galwadau yn nodi a yw'r galwr yn fregus/wedi cynhyrfu gan raddio'r ymateb sydd ei angen yn unol â hynny
* Ailadrodd
  + Mae'r triniwr galwadau yn crynhoi pwyntiau perthnasol naill ai drwy gydol yr alwad neu fel crynodeb ar ddiwedd yr alwad
* Cyngor cau / rheoli disgwyliadau
  + Mae’r triniwr galwadau yn rhoi cyngor perthnasol i'r galwr
  + Mae'r galwr yn gwbl ymwybodol o'r hyn fydd yn digwydd nesaf
  + Darperir cyfeirnod STORM (mae'r galwr yn gwybod yn glir beth yw’r cyfeirnod STORM) a neges destun i unrhyw ffôn symudol a ddarperir gan y galwr
  + Mae'n amlwg bod y sawl sy'n ffonio yn dawel ei feddwl / yn hapus gyda'r gwasanaeth a ddarparwyd

# **Adolygiad o Alwadau**

**Galwad 1**

* Cydnabu’r Aelodau bod y galwr ar yr alwad hon mewn trallod, fodd bynnag, teimlai’r Aelodau y gallai’r triniwr galwadau fod wedi cymryd gwell rheolaeth o’r alwad drwy esbonio pethau’n gliriach. Teimlwyd bod y triniwr galwadau’n swnio’n nerfus. Ni ofynnwyd am enw’r galwr tan fod cryn dipyn o amser wedi mynd heibio.
* Nodwyd nad oedd cyngor diogelu wedi’i roi i’r galwr.
* Teimlwyd y gellid fod wedi gorffen yr alwad yn well. Ni roddwyd rhif cyfeirnod nac esboniad o’r camau nesaf i’r galwr.
* Nododd yr Aelodau hefyd bod cod post a rhif tŷ ar goll ar y cofnod STORM ar gyfer yr alwad.

**Galwad 2**

* Nododd yr Aelodau bod y triniwr galwadau’n ddigynnwrf ac yn drylwyr iawn. Roedd cwestiynu’r triniwr galwadau’n dda a magodd berthynas dda.
* Teimlwyd bod ambell saib hir tra bod y triniwr galwadau’n cofnodi gwybodaeth. Gellid fod wedi rhoi esboniad byr o’r seibiannau hyn wrth y galwr.
* Teimlai’r Aelodau bod cyngor diogelu priodol wedi’i roi. Byddai cwestiynu pellach a holi pa un ai a oedd unrhyw un arall yn yr eiddo wedi bod yn fuddiol, ond ceisiodd y triniwr galwadau asesu bregusrwydd y galwr. Adroddodd y galwr hefyd bod rhywbeth anhysbys wedi’i wthio drwy ei ddrws gan ei gymydog. Teimlai’r Aelodau y gellid fod wedi gwirio hyn tra bod y galwr ar y ffôn er mwyn ei ddiogelu ymhellach.
* Nodwyd yn gadarnhaol bod y triniwr galwadau wedi gwirio ddwywaith bod y galwr yn hapus i swyddog alw heibio i’w gyfeiriad.
* Rhoddwyd rhif cyfeirnod STORM i’r galwr ar ddiwedd yr alwad.

**Galwad 3**

* Arhosodd y triniwr galwadau ar y llinell tan bod yr heddlu wedi cyrraedd y galwr.
* Holodd y Panel pa un ai a yw trinwyr galwadau’n medru rhoi syniad pryd y byddai’r heddlu’n cyrraedd. Teimlwyd y byddai hyn wedi helpu i dawelu a sicrhau’r galwr.
* Teimlwyd bod y galwr yn ofidus iawn ar ddechrau’r alwad, a theimlwyd y gellid fod wedi rhoi mwy o sicrwydd o’r cychwyn cyntaf. Fodd bynnag, ceisiodd y triniwr galwadau ddiogelu’r galwr wrth i’r alwad fynd yn ei blaen.
* Cydnabu bod y llinell yn wael ar ddechrau’r alwad, fodd bynnag, nododd yr aelodau bod y triniwr galwadau wedi colli rhai manylion, a olygodd fod yn rhaid i’r galwr ailadrodd manylion ychydig o weithiau, a achosodd rwystredigaeth iddi.
* Nodwyd bod y galwr wedi dweud ei bod yn awtistig. Holodd yr aelodau pa un ai a yw trinwyr galwadau’n derbyn hyfforddiant penodol o ran sut i addasu i anghenion galwr.
* Yn ystod yr alwad, soniodd y galwr y gallai hyn wneud iddi gael meddyliau am gyflawni hunanladdiad. Cydnabu’r Aelodau bod datgeliadau yna’n siŵr o fod yn anodd iawn i drinwyr galwadau a holasant pa un ai a oes hyfforddiant penodol yn cael ei roi er mwyn cynghori trinwyr galwadau am y ffordd orau i ymateb.

**Galwad 4**

* Nododd yr Aelodau nad oedd y triniwr galwadau wedi gofyn am enw’r galwr, a allai fod wedi bod yn ddefnyddiol cyn colli cysylltiad.
* Teimlai’r Aelodau bod y triniwr galwadau wedi gofyn cwestiynau priodol fel arall ac wedi ceisio sefydlu anghenion y galwr.

**Galwad 5**

* Teimlai’r Panel bod y triniwr galwadau wedi adeiladu perthynas ardderchog gyda’r galwr a bod tôn digynnwrf i’w lais.
* Nododd yr Aelodau bod yr hyn a fyddai'n digwydd nesaf wedi’i esbonio’n dda iawn wrth y galwr.
* Ni roddwyd rhif cyfeirnod STORM i’r galwr.

**Galwad 6**

* Teimlwyd bod y triniwr galwadau wedi adeiladu perthynas dda gyda’r galwr ac wedi cyfathrebu’n dda gydag ef.
* Rhoddodd y triniwr galwadau syniad o ba mor hir y byddai’n rhaid i’r galwr aros tan y byddai’r heddlu’n cyrraedd, a rhoi sicrwydd da.

**Galwad 7**

* Nodwyd bod y triniwr galwadau wedi holi cwestiynau priodol ac wedi adeiladu perthynas dda gyda’r galwr.
* Nodwyd y gofynnwyd i’r galwr alw eto os oedd ganddo unrhyw wybodaeth bellach, fodd bynnag, ni roddwyd rhif cyfeirnod STORM iddo.

# **Sylwadau Cyffredinol**

* Cafwyd trafodaeth mewn perthynas â’r cynnydd o ran y cyswllt digidol o fewn Canolfan Gyfathrebu’r Heddlu. Nodwyd y byddai’n fuddiol i’r Panel gynnal adolygiad penodol o gyswllt digidol Canolfan Gyfathrebu’r Heddlu yn y dyfodol.
* Dymunodd y Panel drosglwyddo eu diolch i’r trinwyr galwadau yng Nghanolfan Gyfathrebu’r Heddlu, gan gydnabod y gwaith anodd maen nhw’n ei wneud.

# **Arsylwadau**

Nododd yr Aelodau Panel yr arsylwadau canlynol:

|  |  |
| --- | --- |
| **Arsylwadau** | **Ymateb yr Heddlu** |
| Holodd yr Aelodau pa un ai a oes unrhyw ganllawiau’n cael eu rhoi mewn perthynas â thrinwyr galwadau’n rhannu eu henwau eu hunain â’r galwyr. | Cynghorir hyn yn yr hyfforddiant cychwynnol, ond gan fod y cyfarchiad 101 yn cynnwys yr enw’n awtomatig ac nid yw’r cyfarchiad brys yn ei gynnwys, mae hwn yn arfer sy’n medru cael ei esgeuluso. Bydd hyn yn cael ei fwydo’n ôl i’r timoedd. |
| Holodd yr Aelodau pa un ai a oedd trinwyr galwadau’n derbyn hyfforddiant penodol o ran sut i addasu i anghenion galwr, megis hyfforddiant ymwybyddiaeth o awtistiaeth ac ati. | Mae pob aelod staff wedi derbyn hyfforddiant ymwybyddiaeth o awtistiaeth yn ystod eu hyfforddiant cychwynnol, a derbynion nhw hyfforddiant wedi’i ddiweddaru llynedd er mwyn cipio aelodau staff presennol. Derbynnir diweddariadau’n rheolaidd, sy’n cael eu rhannu gyda phob swyddog ac aelod staff. |
| Holodd yr Aelodau pa un ai a oes hyfforddiant penodol yn cael ei roi i gynghori trinwyr galwadau am y ffordd orau o ymateb i ddatgeliadau am feddyliau am gyflawni hunanladdiad neu hunan-niweidio yn ystod galwad. | Derbyniodd pob aelod staff hyfforddiant ‘Trafodwr Hunanladdiad’ gan ein timoedd Trafodwyr Heddlu llynedd, sy’n cynnwys hyfforddwr trafod cenedlaethol. Yr ydym yn bwriadu cyflwyno’r hyfforddiant hwn yn flynyddol wrth symud ymlaen. |
| Nododd yr Aelodau nad oedd seibiannau hir a gwneud i alwyr aros bob amser yn cael eu hesbonio wrth y galwyr, h.y. wrth deipio manylion i mewn i’r systemau. Gall nifer o seibiannau a chyfnodau o dawelwch fod yn ofidus ar gyfer unrhyw alwr. (Gweler yr argymhelliad blaenorol o fis Mawrth 2022). | Bydd hyn yn cael ei rannu eto gyda’r timoedd. Maent yn cael eu cynghori i esbonio unrhyw gyfnodau o dawelwch. Dydw i ddim yn credu eu bod nhw’n sylweddoli ar y pryd pa mor hir yw’r cyfnodau hynny gan eu bod nhw wrthi’n gwneud rhywbeth. Gallwn ailadrodd hyn wrth y timoedd. |
| Nodwyd nad oedd rhif cyfeirnod STORM wedi’i roi i’r galwr yn y rhan fwyaf o’r galwadau. | Dylid gwneud hyn. Mae nifer yn gwneud hyn drwy neges destun, sy’n cael ei stampio ar yr adroddiad. Edrychir ar hyn yn ddyddiol mewn prosesau archwilio. |
| Gofynnwyd pa un ai a ddylai’r cwestiwn “Ydych chi’n iawn/mewn perygl?” fod yn gwestiwn safonol ar gyfer galwadau 999 er mwyn ceisio sicrhau rheolaeth o’r alwad o’r cychwyn. Defnyddiwyd rheolaeth ambiwlansiau fel enghraifft ar gychwyn galwadau 999 “A yw’r claf yn anadlu?” (Gweler argymhelliad blaenorol o fis Mawrth 2022). | Mae galwadau ambiwlans wedi’u sgriptio’n drwm oherwydd y peryglon meddygol a gyflwynir. Nid yw’r rhan fwyaf o’n galwadau ni wedi’u sgriptio gan fod gormod o amrywiadau ar gyfer yr hyn y gallai’r galwr fod yn ei adrodd, fodd bynnag, cynghorir trinwyr galwadau i ofyn beth sy’n digwydd wrth ateb yr alwad fel ‘argyfwng heddlu’. Gellir rhannu hyn gyda thimoedd eto. |
| Teimlai’r Aelodau y byddai’n fuddiol hyrwyddo’r ap What3words a’r llinell fyw Iaith Arwyddion Prydain ymysg y cyhoedd. (Gweler argymhelliad blaenorol o fis Mawrth 2022). | Rwy’n cytuno 100%. Ceisiwyd ‘lansio’ BSL999 a SignLive UK (yr ap difrys) ag ymgyrch yn y cyfryngau, fodd bynnag, nid oes gan yr adran Cyfathrebu Corfforaethol lawer o gapasiti i wneud hynny ar hyn o bryd. Bydd yr adran yn hapus iawn i ailymweld â hyn, ynghyd â W3W. |

# **Arsylwadau blaenorol a wnaed gan y Panel**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Dyddiad** | **Arsylwadau** | **Ymateb yr Heddlu** |
| Mawrth 2022 | Roedd y Panel am dynnu sylw at alwad 3 fel arfer da a theimlwyd y gellid defnyddio'r alwad hon at ddibenion hyfforddi yn y dyfodol. | Byddaf yn sicrhau bod y triniwr galwadau yn derbyn canmoliaeth a byddaf yn gofyn am ddefnyddio ei galwad ar gyfer hyfforddiant fel enghraifft o'r hyn yr ydym yn anelu ato ar gyfer bob galwad. |
| Mawrth 2022 | Nododd Aelodau'r Panel ar 2 drosglwyddiad llwyddiannus i'r Ganolfan Troseddau a Digwyddiadau, gan ddarparu lefel dda o wasanaeth i'r cyhoedd. Sylwyd ar un trosglwyddiad aflwyddiannus. | Yr wyf yn falch ein bod wedi gallu cynnig y gwasanaeth hwnnw. Y gobaith yw y bydd y Ganolfan Troseddau a Digwyddiadau yn parhau i esblygu ac yn helpu i wneud HDP mor hygyrch â phosibl gan ganolbwyntio ar y dioddefwr. |
| Mawrth 2022 | O fewn rhai o’r samplau galwadau roedd Aelodau’r Panel yn anghytuno ag asesiad THRIVES, yn ymwneud yn benodol â natur fregus y galwr. | Mae bregusrwydd yn brif flaenoriaeth i'r heddlu. Mae sgriptio THRIVES wedi newid yn llwyr yn ddiweddar gan ein bod yn sylwi ar faterion tebyg. Mae Bregusrwydd nawr yn gofyn a oes unrhyw un sy'n cael ei effeithio gan yr alwad yn fregus ac mae'n rhaid i'r triniwr galwadau nodi pa gymorth ychwanegol sydd ei angen ar y galwr gan yr heddlu. |
| Mawrth 2022 | Nododd yr aelodau nad oedd yr amser oedi a'r cyfnodau o aros yn cael eu hesbonio i'r galwyr bob tro. | Byddaf yn adrodd yn ôl i'r timau gan ein bod yn cynghori’r trinwyr galwadau i roi’r wybodaeth ddiweddaraf i’r galwr am yr hyn sy'n digwydd pan fyddwn yn tawelu / pan fydd cyfnod o aros. |
| Mawrth 2022 | Nododd yr aelodau fod tôn gychwynnol ateb galwadau yn bwysig. Roedd hi’n hanfodol bod triniwr galwadau yn sicrhau bod y galwr yn teimlo'n bwysig drwy feithrin perthynas o'r dechrau gan greu argraff gyntaf dda. Teimlwyd y gellid bod wedi gwella hyn yng ngalwadau 1 a 5. | Cytunwyd bod argraffiadau cyntaf yn bwysig iawn. Byddaf yn adrodd yn ôl i'r timau er mwyn tynnu sylw at bwysigrwydd hyn. |
| Mawrth 2022 | Gofynnodd Aelodau'r Panel a fyddai'r galwadau hyn wedi cael eu hadolygu gan Oruchwyliwr a gofynnwyd i Oruchwyliwr adolygu galwad 1 i weld a oedd angen adborth ar y Triniwr Galwadau. | Ni chafodd y galwadau penodol hyn eu hadolygu gan oruchwyliwr. Mae ein goruchwylwyr yn adolygu 2 alwad ar hap y person, y mis gan roi adborth. Byddaf yn trosglwyddo’r wybodaeth i'w oruchwyliwr i adolygu er mwyn sicrhau y gellir mynd i'r afael ag unrhyw batrymau. |
| Mawrth 2022 | Teimlai'r Aelodau y byddai'n fuddiol i'r Heddlu hyrwyddo rhifau argyfwng eraill a'r alwad frys dawel 55 i'r cyhoedd er mwyn codi ymwybyddiaeth.  Byddai hefyd yn ddefnyddiol i'r ap What3words gael ei hyrwyddo er mwyn cynorthwyo gwaith Canolfan Gyfathrebu’r Heddlu i nodi lleoliad galwadau a galwyr bregus. | Mae argaeledd y gwasanaethau hyn yn cael llawer o gyhoeddusrwydd yn y cyfryngau, ond efallai y bydd Cyfathrebu Corfforaethol yn gallu rhannu rhywbeth amdanynt ar dudalennau cyfryngau cymdeithasol yr heddlu. |
| Mawrth 2022 | Roedd y Panel yn cydnabod y gallai staff fod o dan bwysau ychwanegol yn ystod gwyliau cyhoeddus ac adegau prysur gan gydnabod y gallai’r galw fod yn fwy na'r adnoddau oedd ar gael a bod hyn yn effeithio ar staff. Roedd yr Aelodau'n meddwl tybed a fyddai hyn yn effeithio ar ba mor aml y byddai’r staff yn gallu cael egwyl. | Mae goruchwylwyr (yn gywir) yn eithaf llym ynghylch sicrhau bod staff yn mynd am bob un egwyl a drefnwyd (maen nhw'n cael 3 y shifft).  Rydyn ni'n ceisio trefnu egwyl bob 2 i 2 ½ awr, ond pan fydd hi'n brysur gall yr amserlen hon ymestyn allan yn hirach, ac weithiau mae'n rhaid iddynt aros yn hirach nag yr hoffem cyn cymryd egwyl.  Wrth gwrs, gall staff fynd i'r toiled pryd bynnag y bydd angen, yn ychwanegol at eu cyfnodau egwyl. Gall goruchwylwyr hefyd roi cyfnodau egwyl lles ychwanegol os yw rhywun wedi cymryd galwad trallodus ac angen cymorth. |