
PWYLLGOR CRAFFU GOFAL

07.06.18

Yn bresennol:

Y Cynghorwyr: Alan Jones Evans, Elin Walker Jones, Eryl Jones-Williams, Beth Lawton, Dafydd Owen, Dewi Wyn Roberts, Angela Russell a Cemlyn Williams.

Swyddogion: Aled Davies (Pennaeth Adran Oedolion, Iechyd a Llesiant), Mannon Trappe (Uwch Reolwr Diogelu, Sicrwydd Ansawdd a Iechyd Meddwl), Geraint W. Jones (Swyddog Gofal Cwsmer), , Gareth James (Rheolwr Cefnogi Aelodau a Chraffu) a Glynda O'Brien (Swyddog Cefnogi Aelodau).

Aelod Cabinet: Y Cynghorydd W. Gareth Roberts

Ymddiheuriadau: Y Cynghorwyr Annwen Daniels, Anwen Jane Davies, Sian Wyn Hughes, Cai Larsen, Rheinallt Puw a Peter Read.

1. ETHOL CADEIRYDD

Penderfynwyd: Ail-ethol y Cynghorydd Eryl Jones-Williams yn Gadeirydd i'r Pwyllgor hwn am y flwyddyn 2018/19.

2. ETHOL IS-GADEIRYDD

Penderfynwyd: Ethol y Cynghorydd Dewi Wyn Roberts yn Is-gadeirydd i'r pwyllgor hwn am y flwyddyn 2018/19.

3. DATGAN BUDDIANT PERSONOL

Datganodd y Cynghorydd Eryl Jones-Williams fuddiant personol yn Eitem 6 – Trefniadau Cwynion Gwasanaethau Cymdeithasol oherwydd bod ei wraig yn derbyn gofal ac y byddai'n gadael y Siambr pe byddai trafodaeth benodol ynghylch materion gofal cartref.

4. MATERION BRYD

Ni dderbyniwyd unrhyw faterion brys.

5. COFNODION

Llofnododd y Cadeirydd gofnodion cyfarfod o'r Pwyllgor hwn a gynhaliwyd ar 20 Ebrill 2018, fel rhai cywir.

6. TREFNIADAU CWYNIION GWASANAETHAU CYMDEITHASOL

Cyflwynwyd adroddiad gan yr Aelod Cabinet Oedolion, Iechyd a Llesiant yn amlinellu'r drefn o ymdrin â chwynion gan yr Adran Oedolion, Iechyd a Llesiant yn ystod 2017-18, gan nodi bod y Cyngor hwn gyda'r gorau yng Ngogledd Cymru o ran datrys ac ymdrin â chwynion.

Rhodddwyd cyfle i Aelodau graffu cynnwys yr adroddiad ac fe amlygwyd y pwyntiau canlynol:

- (i) Croesawyd yr enghreifftiau o lythyrau o ddiolch o fewn cynnwys yr adroddiad a oedd yn galonogol dros ben, a gofynnwyd beth yn nhyb yr Aelod Cabinet ydoedd rôl y craffwyr?

Mewn ymateb, eglurwyd bod cyflwyno'r adroddiad i'r Pwyllgor Craffu yn drefn tryloyw a bod modd i'r Aelodau gynnig sylwadau ar y cynnwys a fyddai'n cael ei gyflwyno fel rhan o'r adroddiad i'r Cabinet. 'Roedd yr Aelod Cabinet Oedolion, Iechyd a Llesiant yn eithaf hyderus bod y Cabinet yn heriol. Ychwanegodd y Pennaeth Adran Oedolion, Iechyd a Llesiant bod rôl craffu yn allweddol gyda phwyslais yn hyn o beth gan asiantaethau cenedlaethol i sicrhau bod Aelodau yn ymwybodol o'r hyn sy'n digwydd o fewn y drefn a'r math o gwynion a dderbynnir.

- (ii) Gofynnwyd a oedd tueddiadau / patrwm i'r cwynion a dderbynnir?

Mewn ymateb, eglurwyd pe byddai'r swyddog perthnasol yn gweld tueddiadau, byddai yn y lle cyntaf yn codi ymwybyddiaeth o'r mater i'r Tim Rheoli Adran, ac i'r Cyfarwyddwr Corfforaethol. Darparir adroddiadau chwarterol a bod tueddiad i'r cwynion fod yn ymwneud a prinder gofalwyr cartref a materion cenedlaethol megis trothwyon ariannol.

Ychwanegodd yr Aelod Cabinet Oedolion, Iechyd a Llesiant nad oedd y niferoedd o gwynion yn bwysig ond yn hytrach beth ydoedd union natur y gwyn a'r hyn a wneir i oresgyn unrhyw broblemau. Sicrhawyd bod yr Adran yn cymryd pob cwyn o ddifrif ac yn ceisio datrys unrhyw broblemau yn fuan.

- (iii) Gofynnwyd a oedd rôl i Aelodau Etholedig fod yn fwy ymarferol ar lawr gwlad?

Mewn ymateb, eglurwyd y byddai modd iddynt adrodd ar gwynion yn uniongyrchol i'r Adran yn dilyn cynnal cymorthfeydd yn eu wardiau ac y gellir ychwanegu hyn i'r trefniant. Ond rhaid ystyried bod trefniadau a phrosesau penodol i'w dilyn.

- (iv) Gofynnwyd sut y diffinir cwyn / ymholiad?

Mewn ymateb, tynnwyd sylw at enghreifftiau yn Nhabl 2 i'r adroddiad ac fe nodwyd y ceir nifer yn cysylltu trwy Aelodau Cynulliad / Seneddol sydd yn bennaf yn ymwneud â diffyg gofal cartref ar gael. Ychwanegodd yr Aelod Cabinet Oedolion, Iechyd a Llesiant bod yr Adran yn rhagweithiol ac yn derbyn unrhyw her gan geisio datrys problemau y gorau gallent. 'Roedd hyn yn cael ei adlewyrchu yn y niferoedd o gwynion sydd yn mynd yn ei blaenau i cam 2 neu ymlaen i'r Ombwdsmon.

- (v) Cyfeiriwyd at y log gwersi i ddysgu o gwynion a dderbyniwyd gan yr Adran, ac yn benodol gofynnwyd pam bod dau uwch swyddog yn ymdrin â chwyn?

Eglurwyd mai'r rheswm ydoedd bod y gwyn dan sylw yn ymwneud ag mwy nag un maes a sicrhawyd bod y wybodaeth yn derbyn trafodaeth yn y Tim Rheoli.

- (vi) O safbwynt y log gwersi i ddysgu, awgrymwyd y byddai'n fuddiol nodi targed benodol yn y golofn "dyddiad targed gweithredu" yn hytrach na nodi "mor fuan ag sy'n bosib" a nodi rheswm os oes unrhyw fethiant o weithredu.

(vii) Eglurwyd ei bod yn anodd casglu ystadegau / data, oherwydd bod llawer iawn o'r cwynion yn cael eu cyflwyno yn anffurfiol ac yn cael eu datrys yn syth gan y timau perthnasol.

(viii) Gofynnwyd pam bod bwriad i sefydlu trefn gwynion newydd?

Mewn ymateb, eglurwyd bod hyn yn deillio gan Lywodraeth Cymru yn sgil adolygiad o'r Ddeddf Gwasanaethau Cymdeithasol a Llesiant (Cymru) 2014, gyda chais am awgrymiadau gan Grŵp Swyddogion Cwynion Gogledd Cymru ynghyd ag ymgynghoriad gyda defnyddwyr er mwyn canfod effaith y ddeddf. Eglurwyd bod swyddogion Gogledd Cymru yn cyfarfod yn rheolaidd lle ceir cyfle i drafod a'u gilydd. Ychwanegwyd y byddir yn ystyried ymarferion da ac fe fydd swyddogion Llywodraeth Cymru yn cyfarfod gyda swyddogion cwynion pob chwe mis.

(ix) O safbwynt faint o gwynion sydd yn cael eu cyflwyno gan ofalwyr, esboniwyd y derbynir cryn dipyn gan berthnasau sydd yn ofalwyr a chydabuwyd y byddai'n syniad i ychwanegu colofn i'r dyfodol ar gyfer ymholiadau / cwynion "staff".

(x) Nodwyd bod pryder ar lawr gwlad ar y broses o ymdrin â phennu manau parcio anabl tu allan i dai unigolion ac ymdrin â bathodynnau glas.

Mewn ymateb, eglurodd y Swyddog Cwynion mai Siop Gwynedd sy'n gyfrifol am brosesu ceisiadau bathodynnau glas. Eglurwyd bod Panel yn cyfarfod pob 3 mis i drafod ceisiadau manau parcio anabl o flaen tai, ac fe ymdrinnir ag oddeutu 20 ymhob cyfarfod. Esboniwyd ymhellach y gwelwyd cynnydd yn y ceisiadau a rhaid cofio mai oddeutu 10 man parcio sydd ar gael i'w dynodi pob blwyddyn dros Wynedd gyfan ar gost o £4,000 yr un. Cadarnhawyd yr ymdrinnir â phob cais ar ei haeddiant yn unol â'r meini prawf perthnasol ac fe fyddir yn egluro'r rhesymau pam bo ceisiadau yn aflwyddiannus wrth unigolion. Yn hyn o beth, nodwyd bod cyfyngiadau megis ffyrdd heb eu mabwysyadau, llinellau melyn, lle cyfyng a diogelwch ffyrdd i'w cymryd i ystyriaeth pan yn ymdrin â cheisiadau.

Ychwanegwyd yn unol â'r drefn mai'r unigolyn sydd yn gyrru cerbyd anabl sydd â hawl i fan parcio ac nid aelodau o'r teulu.

(xi) Nodwyd pryder ynghylch prinder gofalwyr yn enwedig yn Nwyfor a Meirionnydd, eglurwyd bod y mater yn derbyn sylw drwy'r gwaith cychwynnol a wneir i faterion recriwtio staff. Esboniwyd bod y sefyllfa yn newid o fis i fis gyda oddeutu 150 o oriau yr wythnos yn fyr o ran darpariaeth mewnol ac allanol yn ardal Meirionnydd sydd gyfystyr â thua 4 / 5 swydd llawn-amser. Pe gellir datrys y broblem byddai'n ysgafnhau'r cwynion. Mewn ymateb i ymholiad ynglyn â chyflogi gofalwyr rhan-amser, nododd y Pennaeth Adran Oedolion, Iechyd a Llesiant y byddai modd ystyried hyn ar bob cyfiri'.

Penderfynwyd: Derbyn, nodi a diolch am yr adroddiad a'r ymatebion cadarnhaol uchod a'u cyflwyno i'r Aelod Cabinet fel rhan o'i adroddid i'r Cabinet.

Dechreuodd y cyfarfod am 10.30 a.m. a daeth i ben am 12.05 p.m.

CADEIRYDD