

Arolygiad o Wasanaethau Oedolion Cyngor Sir Powys

Cynnwys

Cyflwyniad	4
Trosolwg	5
Argymhellion	8
Mynediad	10
Asesiad	15
Gofal a chymorth	19
Diogelu	23
Arweinyddiaeth, rheolaeth a llywodraethu	26
Methodoleg	33
Cydnabyddiaethau	35

Cyflwyniad

Mae dull Arolygiaeth Gofal Cymru (AGC) o arolygu, ymgysylltu ac adolygu perfformiad gwasanaethau gofal cymdeithasol awdurdodau lleol yn adlewyrchu gofynion Deddf Gwasanaethau Cymdeithasol a Llesiant (Cymru) 2014, sy'n gysylltiedig â chanlyniadau llesiant cenedlaethol a safonau ansawdd a gyhoeddir mewn codau ymarfer gan Lywodraeth Cymru. Mae ein methodoleg arolygu yn pwysleisio ymgysylltu â phobl,¹ gan gynnwys ffocws cryf ar y graddau mae'r gwasanaethau yn parchu urddas pobl, yn hybu eu hannibyniaeth, ac yn cael eu darparu i bobl Cymru yn yr iaith o'u dewis.

Cynhaliodd AGC arolygiad o wasanaethau cymdeithasol i oedolion yng Nghyngor Sir Powys yn ystod mis Ionawr 2018. Cafodd yr arolygiad hwn ei sbarduno gan bryderon a godwyd gan ddefnyddwyr gwasanaeth, aelodau o'r cyhoedd ac Aelodau Cynulliad, ac yn sgil problemau y gwnaethom eu nodi wrth arolygu gwasanaethau plant Powys yn ystod mis Gorffennaf 2017.

Gwnaeth yr arolygiad hwn edrych ar sut y mae oedolion, eu teuluoedd a'u gofalwyr yn cael mynediad at wybodaeth, cyngor a gwasanaethau cymorth ac yn cael eu cefnogi gan wasanaethau gofal a chymorth. Gwnaethom ganolbwyntio ar y graddau y mae pobl yn cael eu cyfeirio neu eu dargyfeirio i gymorth cynnar neu ddarpariaeth ataliol ac yn cael eu cefnogi i aros yn ddiogel a chynnal eu lles a'u hannibyniaeth. Gwnaethom hefyd ganolbwyntio ar lwybrau pobl i wasanaethau gofal a chymorth, gan ganolbwyntio'n benodol ar drefniadau ar gyfer oedolion sy'n agored i niwed neu gamdriniaeth.

Gwnaeth yr arolygwyr ganolbwyntio ar ansawdd arferion, gwneud penderfyniadau a gwaith amlasiantaeth o ran y cyfraniad a wneir i ansawdd y canlyniadau a geir i bobl sydd angen cefnogaeth, gofal a chymorth, a/neu ddiogelwch.

Gwnaeth yr arolygiad hwn hefyd ganolbwyntio ar benderfynu a oedd y trefniadau ar gyfer arweinyddiaeth, rheolaeth a llywodraethu yn darparu fframwaith clir ar gyfer diogelu a chyflenwi gwasanaeth effeithiol o ran pobl sydd angen help, gofal, cymorth a/neu ddiogelwch.

Roedd y fethodoleg (gweler Atodiad 1) a ddefnyddiwyd i gynnal yr arolygiad yn cynnwys adolygiad o bolisiau, gweithdrefnau a gwybodaeth perfformiad berthnasol, gan gynnwys adolygiadau ffeiliau achos, a chyfweiliadau a grwpiau ffocws gyda staff, rheolwyr, gweithwyr proffesiynol o asiantaethau partner ac aelodau etholedig. Pan oedd yn bosib, gwnaeth yr arolygwyr siarad â defnyddwyr gwasanaeth, eu teuluoedd a'u gofalwyr.

Roedd yr arolygwyr yn falch i nodi bod yr uwch-reolwyr yn derbyn ein canfyddiadau a'u bod wedi ymrwymo eu hunain i weithredu'r gwelliannau angenrheidiol.

¹ Mae'r defnydd o'r gair pobl drwy gydol yr adroddiad hwn yn dynodi defnyddwyr gwasanaethau i oedolion amrywiol a chynhwysol (gan gynnwys defnyddwyr gwasanaeth posib a chyn-ddefnyddwyr gwasanaeth) a'u teuluoedd a/neu ofalwyr.

Trosolwg

Gwelsom dystiolaeth fod rhai pobl yn derbyn gofal a chymorth da gan Gyngor Sir Powys, fod gan staff forâl uchel, ac o ymrwymiad i wella gwasanaethau ynghyd â chynnydd mewn adnoddau. Cafodd atgyfeiriadau diogelu brys eu trin yn gyflym ac yn effeithiol. Gwelsom hefyd anghysondebau annerbyniol o ran arferion diogelu ac oedi o ran llwybrau pobl o gysylltu yn gyntaf â Chyngor Sir Powys am gymorth i dderbyn gofal, cymorth neu ddiogelwch. Mae'r oedi a'r anghysondebau hyn wedi arwain at bryderon sylweddol gan AGC ynglŷn â gallu'r awdurdod lleol i sicrhau bod pobl sy'n byw ym Mhowys yn derbyn y gofal, cymorth neu ddiogelwch sydd eu hangen arnynt er mwyn gwneud y gorau o'u llesiant a chyflawni canlyniadau da. Mae angen gwelliannau sylweddol.

Gwnaeth adroddiad beirniadol AGC o wasanaethau plant yr awdurdod lleol ym mis Gorffennaf 2017 godi nifer o faterion ehangach ynglŷn â threfniadau arweinyddiaeth, rheolaeth a llywodraethu Cyngor Sir Powys. Sefydlwyd Bwrdd Gwella gyda chymorth gan Lywodraeth Cymru a Chymdeithas Llywodraeth Leol Cymru er mwyn cefnogi a monitro cynnydd y gwelliant. Cyn ein gwaith maes arolygu, roedd Cyngor Sir Powys wedi ceisio yn rhagweithiol i gynnwys ei gynllun gwella gwasanaethau i oedolion o fewn cylch gwaith y Bwrdd Gwella ac roedd wedi symbylu newidiadau i aelodaeth a chylch gwaith y bwrdd hwn. Wedi hynny, sefydlwyd Bwrdd Gwella a Sicrwydd a gadeiriwyd yn annibynnol gyda chylch gorchwyl diwygiedig i oruchwylio a chydlynu cyflenwi gwelliant ar lefel gorfforaethol ac ar draws y gwasanaethau cymdeithasol.

Dylai datblygiadau diweddar (Ebrill 2018) megis cylch gwaith a ehangwyd ar gyfer y Bwrdd Gwella a Sicrwydd, ynghyd â phenodiad cyfarwyddwr statudol a pharhaol i'r gwasanaethau cymdeithasol, liniaru'r peryglon sy'n gynhenid i'r problemau y tynnir sylw atynt yn yr adroddiad arolygu hwn, a llywio'r gwelliannau angenrheidiol er mwyn sicrhau canlyniadau cadarnhaol ar gyfer oedolion sydd angen gofal neu gymorth a'u gofalwyr ym Mhowys.

Mynediad

Roedd y nifer uchel o alwadau a adawyd gan bobl yn ceisio cysylltu â Llinell Uniongyrchol Pobl Powys yn golygu nad oes nifer sylweddol o bobl yn cael mynediad cyson at wybodaeth, cyngor a chymorth amserol. Collir cyfleoedd i bobl gael eu lleisiau wedi'u clywed, yn ogystal â chyfleoedd i atal yr angen am ofal a chymorth pellach.

Nid yw goruchwyliaeth a'r rheolaeth o brosesau a gweithdrefnau yn ddigon cadarn i gefnogi llif gwaith effeithlon. Mae galwadau a ailadroddir oddi wrth y cyhoedd a phartneriaid ac amseroedd aros hir i gael ateb i alwadau yn creu rhwystredigaeth ar gyfer nifer o bobl. Mae atgyfeiriadau anghyflawn ac amhriodol gan weithwyr proffesiynol yn creu gwaith ychwanegol ar gyfer staff Llinell Uniongyrchol Pobl Powys. Mae hyn yn dreth gyson ar yr adnoddau y gellid ei hosgoi ac yn atal y gwasanaeth rhag cyrraedd ei botensial llawn.

Bu Llinell Uniongyrchol Pobl Powys heb adnoddau digonol am gyfnod hir. Er bod swyddi gwag wedi'u llenwi'n ddiweddar, gan gynnwys y swydd gweithiwr cymdeithasol arbenigol allweddol, mae lefel y profiad a sefydlogrwydd y tîm yn

parhau'n fregus. Fel gwasanaeth, mae Llinell Uniongyrchol Pobl Powys heb ei ddeall, ei ystyried a'i ymgorffori'n ddigonol i'r system iechyd a gofal cymdeithasol ehangach.

Asesiad

Nid oes gan bob ardal ddaearyddol o Bowys drefniadau addas ar waith ar gyfer asesu angen a phenderfynu ar gymhwysedd pobl ar gyfer gofal a chymorth neu ar gyfer asesu gofynion cymorth gofalwyr. Mae hyn yn golygu bod pobl yn aros yn rhy hir ar gyfer asesiad a chymorth. Mae rhai o'r oediadau hyn yn sylweddol iawn. Maent yn cael effaith negyddol ar bobl, eu gofalwyr a'u teuluoedd ac maent yn achosi baich ar rannau eraill o'r system iechyd a gofal cymdeithasol.

Mae rhai pobl ym Mhowys yn elwa ar asesiadau cymesur sy'n seiliedig ar gryfderau o'u hanghenion gofal a chymorth. Roedd tystiolaeth hefyd o bobl a'u gofalwyr a'u teuluoedd yn cymryd rhan wrth gyd-gynhyrchu rhai asesiadau.

Ar y cyfan, canfuom gydnabyddiaeth annigonol o'r rolau y mae angen i reolwyr eu perfformio wrth reoli ansawdd a llif gwaith. Roedd hyn yn arwain at oediadau annerbyniol o ran dyrannu gwaith a rhwng y gwaith yn cael ei ddyrannu a'i ddechrau. Mae hyn yn golygu bod cyfleoedd i atal anghenion rhag gwaethygu yn cael eu colli a bod rhai pobl yn cael eu gadael yn fwy bregus nag y mae angen iddynt fod.

Gofal a chymorth

Mae nifer o gynlluniau gofal a chymorth da ym Mhowys; mae'r rhan fwyaf yn dangos ymgysylltiad cadarnhaol â phobl. Gellid gwella ar rai gan adnewyddu'r ffocws ar gryfderau fel yr amlinellwyd yn y Ddeddf Gwasanaethau Cymdeithasol a Llesiant.

Canfuom fod y gofyniad i gynnal adolygiadau yn aml yn cael ei golli ac mae hyn yn cael effaith uniongyrchol ar allu pobl i gael eu lleisiau wedi'u clywed a sicrhau bod y gwasanaethau a gynigir yn ddefnydd da o adnoddau.

Roedd gormod o bobl yn aros am ormod o amser cyn i ofal a chymorth ddechrau. Roedd oediadau yn cael effaith negyddol ar bobl ac nid oedd y gofynion o dan y Ddeddf Gwasanaethau Cymdeithasol a Llesiant i hybu annibyniaeth, dewis a llesiant yn cael eu diwallu. Roedd yr oediadau hefyd yn cael effaith negyddol ar wasanaethau eraill yn y system iechyd a gofal cymdeithasol. Nid oedd cyfleoedd amserol bob amser yn cael eu cymryd i helpu pobl i adeiladu ar eu cryfderau a'u galluoedd eu hunain a datblygu eu gallu i oresgyn rhwystrau.

Roedd peth cydweithredu nodedig rhwng y staff iechyd a gofal cymdeithasol rheng flaen ac amrediad o'r sector gwirfoddol a grwpiau cymunedol ym Mhowys a oedd yn gwneud cyfraniad da at iechyd a llesiant preswylwyr y sir. Fodd bynnag, nid yw'n glir eto sut y mae rhaglen trawsnewid yr awdurdod lleol yn bwriadu mynd i'r afael â bylchau cyfredol yn y gwasanaethau gofal a chymorth, neu ba gynlluniau a oedd ar waith i sicrhau bod y sector gwirfoddol a chymunedol yn gallu datblygu'n fwy cynaliadwy.

Diogelu

Roedd atgyfeiriadau diogelu a oedd yn mynegi'n benodol ac yn nodi'r risgiau'n glir yn derbyn ymateb cadarn ac amserol. Yn yr achosion hyn, roedd tystiolaeth o weithio'n ddeallus a chadw cofnodion cynhwysfawr wedi'u hysgrifennu'n dda.

Fodd bynnag, nid oedd yr holl atgyfeiriadau diogelu yn derbyn ymateb amserol, cymesur ac amlasiantaethol a gydlynwyd yn dda lle yr oedd hynny'n briodol. Roedd ôl-groniad o waith diogelu ar y camau sgrinio ac ymholiad a ffocws annigonol ar drafodaethau a chyfarfodydd diogelu amlasiantaeth.

Nid oedd gweithdrefnau diogelu oedolion wedi'u hymwreiddio'n ddigon da ym Mhowys. Roedd hyn yn golygu nad oedd rhai pobl bob amser yn derbyn cymorth amserol neu'n elwa ar brofiad proffesiynol amlasiantaeth ehangach oddi wrth y rheini a oedd yn y safle gorau i'w cefnogi a sicrhau bod eu lleisiau'n cael eu clywed.

Nid oedd goruchwyliaeth gan reolwyr o ansawdd ac amseroldeb diogelu yn ddigon cadarn. Roedd y data a gyflwynwyd gan reolwyr yn gymysglyd ac anghyflawn ac nid oedd yn dangos sut roedd y gwasanaeth yn diwallu gofynion y Ddeddf Gwasanaethau Cymdeithasol a Llesiant.

Arweinyddiaeth, rheolaeth a llywodraethu

Mae gan yr uwch-reolwyr ac aelodau etholedig weledigaeth a rennir ar gyfer gwella diogelu a hybu gwasanaethau sy'n cefnogi pobl i arwain ffyrdd o fyw annibynnol. Roeddent hefyd wedi ceisio cryfhau'r ymrwymiad i hybu diogelwch a llesiant pobl yn effeithiol drwy gynyddu'r buddsoddiad mewn gwasanaethau i oedolion. Bydd angen cefnogaeth gorfforaethol a gwleidyddol gyson er mwyn sicrhau'r gwelliannau sy'n ofynnol er mwyn cyflawni'r weledigaeth hon.

Nid oedd trefniadau rheoli perfformiad na dulliau sicrhau ansawdd wedi'u mewnosod yn ddigon da i ddarparu dealltwriaeth drylwyr o'r gwahaniaeth mae help, gofal a chymorth, a/neu ddiogelwch yn ei wneud i bobl. Mae angen i uwch-arweinwyr wella eu gwybodaeth am berfformiad er mwyn eu galluogi i gyflawni eu cyfrifoldebau yn fwy effeithiol.

Mae angen i gynlluniau lefel uchel, gan gynnwys cynlluniau ar y cyd, gael eu trosi'n gynlluniau gweithredu diriaethol ar gyfer cyflenwi gwasanaethau o ansawdd da wedi'u hintegreiddio'n dda. Dylid lleadaenu strategaethau yn well ledled y gweithlu a'u gweithredu'n fwy effeithiol ochr yn ochr â phartneriaid. Mae angen i'r awdurdod adeiladu ar y perthnasau sydd ganddo â'r asiantaethau partner er mwyn sicrhau perchnogaeth a rennir o'r cyfeiriad ar gyfer gwasanaethau i oedolion, a hefyd y llywio gweithredol angenrheidiol er mwyn gwella gwasanaethau a chanlyniadau i bobl.

Mae recriwtio a chadw gweithlu gwasanaethau cymdeithasol i oedolion yn cyflwyno rhai heriau sylweddol. Fodd bynnag, nododd yr arolygwyr fod hysbysebion ar gyfer llenwi swyddi gweithredol wedi'u gosod ac ymrwymiad y staff, sydd wedi dangos gwydnwch a phroffesiynoldeb wrth ymdopi â nifer o newidiadau. Gwelwyd bod rheolwyr, gan gynnwys uwch-reolwyr, yn hygyrch ond mae angen goruchwyliaeth gryfach o arferion, a goruchwyliaeth staff amlach ac o ansawdd gwell.

Argymhellion

Mae'r argymhellion isod yn nodi'r prif feysydd y dylai'r gwaith gwella a datblygu ôl-arolygiad ganolbwyntio arnynt. Bwriedir iddynt gynorthwyo Cyngor Sir Powys a'i bartneriaid o ran eu gwelliant parhaus.

Fel blaenoriaeth:

1. Mae'n rhaid i uwch-arweinwyr o fewn yr awdurdod lleol barhau i ddarparu cymorth gwleidyddol a chorfforaethol cryf ar gyfer gwasanaethau i oedolion i sicrhau bod gwelliannau i'r gwasanaeth yn cael eu blaenoriaethu a'u cynnal yn gyflym.
2. Mae'n rhaid i'r awdurdod lleol sicrhau bod yr holl ymholiadau diogelu yn cael eu gwneud o fewn amserlenni statudol er mwyn sicrhau bod yr holl oedolion sydd mewn perygl o niwed neu gamdriniaeth yn cael eu diogelu'n ddigonol.
3. Dylid gweithredu dulliau sicrwydd ar unwaith er mwyn sicrhau goruchwyliaeth glir gan reolwyr a dealltwriaeth o'r galw, capasiti a blaenoriaethu llif gwaith o fewn y system diogelu oedolion.
4. Dylai'r awdurdod lleol gryfhau ei gynllun gwella gwasanaethau i oedolion presennol er mwyn sicrhau bod camau gweithredu penodol a chllir sydd ynghlwm wrth amserlen i wella trefniadau mynediad. Dylai hyn gynnwys amcanion i sicrhau rheoli a chapasiti staff digonol, a sicrhau bod cynllun wrth gefn ac arbenigedd ar gael er mwyn rheoli galw a chefnogi gwneud penderfyniadau amserol o ansawdd da.
5. Dylai'r awdurdod lleol wella systemau ar frys i sicrhau bod rheoli a blaenoriaethu dyrannu, asesu a chyflenwi gwasanaeth er mwyn atal oedi i bobl sy'n derbyn gwasanaethau.
6. Dylid llunio strategaeth gweithlu gadarn er mwyn cynnwys cynlluniau tymor byr, tymor canolig a hirdymor ar gyfer recriwtio a chadw gweithlu gwasanaethau i oedolion. Mae angen penodiadau parhaol ar gyfer swyddi allweddol er mwyn darparu gwydnwch a sefydlogrwydd o fewn y gwasanaeth.

Dros y 12 mis nesaf:

7. Dylai uwch-reolwr adnewyddu ac ailfywiogi eu hymrwymiad i drefniadau diogelu rhanbarthol a lleol.
8. Dylid sefydlu systemau sicrhau ansawdd a threfniadau addysg a hyfforddiant effeithiol amlasiantaeth er mwyn sicrhau bod ansawdd yr atgyfeiriadau i Linell Uniongyrchol Pobl Powys wedi'i alinio'n gyson â gofynion y Ddeddf Gwasanaethau Cymdeithasol a Llesiant.
9. Mae'n rhaid gwella ansawdd yr asesiadau a chynlluniau gofal er mwyn sicrhau eu bod o ansawdd da yn gyson, gyda chanolbwynt cryf ar

ganlyniadau llesiant, risgiau a lliniaru risgiau, gan sicrhau amserlenni clir ac atebolrwydd ar gyfer camau gweithredu.

10. Dylai'r awdurdod lleol wella trefniadau ar gyfer gwella perfformiad a/neu reoli contractau er mwyn hysbysu eu gwerthusiad o effeithiolrwydd y gwasanaethau a gomisiynwyd i sicrhau nad yw'r bobl a gyfeiriwyd at wasanaethau cymorth cymunedol yn profi llithriadau ac oedi.
11. Mae'n rhaid gwella ansawdd, cysondeb ac amseroldeb y gwaith o gadw cofnodion; mae'n rhaid i'r holl staff a rheolwyr sicrhau bod cofnodion o ansawdd da, yn gyfredol ac wedi'u storio'n systematig.
12. Mae angen mewnosod trefniadau rheoli perfformiad a sicrhau ansawdd, gan gynnwys craffu ar alwadau ar y gwasanaeth ac archwilio ansawdd arferion, yn rheolaidd er mwyn sicrhau bod gan aelodau etholedig a rheolwyr ar bob lefel wybodaeth amserol, briodol a chywir am berfformiad ac ansawdd.
13. Dylai uwch-reolwyr ac aelodau etholedig gynnal dealltwriaeth gyfredol o'r cymhlethdodau a'r risgiau sydd ynghlwm wrth gyflenwi gwasanaethau i oedolion, wedi'i thanategu gan wybodaeth rheoli perfformiad gywir ac amserol, i sicrhau eu hunain, eu partneriaid, eu staff a'u cymunedau fod eu cyfrifoldebau'n cael eu cyflawni i'r eithaf.
14. Dylai'r awdurdod lleol, ar y cyd â phartneriaid, gymryd camau i sicrhau bod y trawsffurfiad yn cael ei gyflymu a'i gynnal mewn ffordd sy'n ymgysylltu'n llawn â staff ac yn cefnogi cyfranogiad ystyrlon defnyddwyr gwasanaeth a gofalwyr.
15. Mae'n rhaid i'r awdurdod lleol gryfhau goruchwyliaeth o'u hymateb i gwynion i wella adrodd a dadansoddi a sicrhau bod dull o gasglu'r gwersi a ddysgwyd.
16. Dylai uwch-reolwyr gymryd camau i wella amllder a chysondeb goruchwyliaeth ar gyfer staff rheng flaen.

Y camau nesaf

Bydd AGC yn disgwyl i Gyngor Sir Powys adolygu a diwygio'r cynllun gwella ar gyfer gwasanaethau i oedolion mewn ymateb i argymhellion yr adroddiad hwn o fewn 20 diwrnod o'i gyhoeddi. Bydd y cynllun gwella yn cael ei fonitro yn ystod ein rhaglen o arolygiadau, ymgysylltiad ac adolygiad perfformiad drwy gydol 2018/19.

Yn sgil y pryderon sylweddol a nodwyd yn ystod yr arolygiad hwn, rhoddir ystyriaeth i gynnal arolygiad arall o wasanaethau i oedolion Powys o fewn 12–18 mis o ddyddiad cyhoeddi'r adroddiad hwn

1. Trefniadau mynediad

Yr hyn rydym yn disgwyl ei weld

Mae'r awdurdod lleol yn gweithio gyda sefydliadau partner i ddarparu mynediad amserol i wybodaeth, cyngor a chymorth sy'n galluogi pobl a'u gofawyr i benderfynu ar y canlyniadau yr hoffent eu cyflawni ac ystyried sut fyddai orau i reoli eu llesiant. Mae arwyddbostio ac atgyfeirio pobl yn effeithiol yn cynnig dewis i bobl ynglŷn â'r cymorth a'r gwasanaethau sydd ar gael yn eu hardal, yn enwedig gwasanaethau ataliol. Mae gwybodaeth am gymhwysedd ar gyfer gwasanaethau gofal a chymorth ar gael. Mae trefniadau'n effeithiol er mwyn gohirio ac atal yr angen am ofal a chymorth. Mae'r gwasanaeth yn gwrando ar bobl, ac mae'n dechrau gyda ffocws ar yr hyn sy'n bwysig iddynt ac yn cynnal hynny. Mae partneriaid a'r bobl sy'n ymgysylltu â'r gwasanaeth yn deall trefniadau mynediad at ddarpariaeth gwasanaethau cymdeithasol statudol ac mae'r rhain yn gweithredu'n effeithiol.

Cyd-destun

Bu Llinell Uniongyrchol Pobl Powys yn bwynt mynediad sengl ar gyfer gwasanaethau i oedolion ers mis Ebrill 2015. Mae'r tîm wedi'i leoli'n ddaearyddol ganolog yn Llandrindod. Mae Llinell Uniongyrchol Pobl Powys yn cyflawni nifer o swyddogaethau allweddol, gan gynnwys derbyn ymholiadau ac atgyfeiriadau cychwynnol, darparu amrediad o wybodaeth leol a chynghor i bobl sy'n ffonio, a chysylltu pobl sy'n ffonio gyda thimau ar draws y gwasanaeth.

Caiff Llinell Uniongyrchol Pobl Powys ei rheoli gan uwch-reolwr sydd hefyd â'r cyfrifoldeb dros drefniadau diogelu ar draws y sir. Mae'r tîm yn cynnwys 12 swyddog cyswllt sydd â phrofiad perthnasol ym maes tai, gwasanaethau cyngor a chymorth cymunedol. Caiff y swyddogion cyswllt eu cefnogi gan arweinydd tîm, swydd newydd a grëwyd ym mis Hydref 2017. Mae swydd gweithiwr cymdeithasol arbenigol yn y tîm wedi bod yn wag ers sawl mis. Mae tri rheolwr arweiniol penodedig ar gyfer diogelu (sy'n cyfateb i 2.5 llawn amser) wedi'u lleoli yn yr un ystafell â'r swyddogion cyswllt.

Crynodeb o'r canfyddiadau

- 1.1. Gall pobl sydd angen gwybodaeth, cyngor neu gymorth gysylltu â Llinell Uniongyrchol Pobl Powys dros y ffôn, drwy e-bost neu drwy'r post. Mae gwefan yr awdurdod lleol hefyd yn darparu'r un wybodaeth am wasanaethau i oedolion yn ogystal â chyfeirio pobl i wybodaeth, cyngor a chymorth gan asiantaethau eraill, gan gynnwys y trydydd sector. Mae'r holl wybodaeth ar gael yn ddwyieithog ac mae pobl sy'n galw dros y ffôn yn cael cynnig gwasanaeth yn y Gymraeg neu'r Saesneg cyn cael eu cysylltu. Nid oes unrhyw drefniadau penodol ar waith i gefnogi pobl sy'n holi/atgyfeirio gyda nam ar y synhwyrau.
- 1.2. Rhwng mis Hydref a Rhagfyr 2017, roedd yr amser aros cyfartalog ar gyfer galwadau i Llinell Uniongyrchol Pobl Powys gael eu hateb yn amrywio rhwng 3.33 a 4.45 munud. Roedd nifer o bobl a oedd yn galw yn aros dipyn yn fwy. Yn ystod ein cyfnod o arsylwi ar Llinell Uniongyrchol Pobl Powys, gwelodd yr

arolygwyr fod galwadau yn gallu aros heb eu hateb am gyfnod mor hir â 20–25 munud. Dywedodd gofawyr a phartneriaid wrthym hefyd fod yn rhaid iddynt aros 20 munud i gael ateb i'w galwadau o dro i dro. Gwnaeth nifer o bartneriaid fynegi rhwystredigaeth ynglŷn â'r anawsterau a'r oedi o ran amser roeddent yn eu profi wrth geisio trafod atgyfeiriadau gyda Llinell Uniongyrchol Pobl Powys. Mae data a geir gan yr awdurdod yn awgrymu bod cyfran uchel o alwadau yn cael eu gadael.

Tabl 1: Cyfran o alwadau ffôn i Linell Uniongyrchol Pobl Powys a adawyd rhwng Hydref a Rhagfyr 2017

	Galwadau ffôn i mewn	Galwadau ffôn a adawyd	% o alwadau ffôn a adawyd
Hydref 2017	3422	943	27.6
Tachwedd 2017	3496	1314	37.6
Rhagfyr 2017	2411	1053	43.8

- 1.3. Mae'r diffyg capasiti o fewn y gwasanaeth i drin galwadau newydd a chymryd atgyfeiriadau yn dangos nad yw pobl bob amser yn cael mynediad amserol i'r wybodaeth, cyngor a chymorth sydd eu hangen arnynt. Er na chanfuom unrhyw dystiolaeth i awgrymu fel arall, ni allwn ddiystyru bod cyfleoedd i ddiogelu unigolion sy'n agored i niwed hefyd yn cael eu colli.
- 1.4. Dywedodd staff Llinell Uniongyrchol Pobl Powys wrthym eu bod yn derbyn cyfran uchel o alwadau gan bobl sy'n galw eto am nad oedd yr ymholwr/atgyfeiriwr wedi derbyn ymateb gan y tîm neu wasanaeth y cyfeiriwyd ef/hi ato. Roedd hyn yn cael ei gadarnhau gan asiantaethau partner, a wnaeth fynegi rhwystredigaeth hefyd nad oeddent yn derbyn adborth ar yr atgyfeiriadau roeddent wedi'u gwneud, ac, yn aml, nid oeddent yn ymwybodol o sut roedd y rhain wedi symud yn eu blaen, os o gwbl.
- 1.5. Mae dyblygu gwaith yn defnyddio adnoddau sydd ar gael yn y tîm ac yn lleihau'r capasiti i gymryd galwadau, cynnal sgysiau ystyrion, a chadw cofnodion achos angenrheidiol. Roedd oediadau hir wrth ymateb i alwadau hefyd yn creu straen a dicter ar gyfer pobl a phartneriaid sy'n ceisio cael mynediad i wybodaeth neu wasanaethau, ac yn cynyddu eu rhwystredigaeth gyda'r staff pan oeddent yn gwneud cyswllt yn y pen draw.
- 1.6. Mae'r ffurflen atgyfeirio generig ar y wefan yn hir ac yn feichus ac yn anodd ei llywio; mae'n arbennig o anaddas ar gyfer gweithwyr proffesiynol, sydd, o ganlyniad, yn dweud wrthym eu bod yn gwneud mwy o atgyfeiriadau ffôn nag y mae angen iddynt eu gwneud. Gwnaeth yr awdurdod gydnabod yr angen i ail-ddylunio fersiwn o'r ffurflen atgyfeirio sy'n fwy hygyrch ac yn addas at y diben ar gyfer yr holl ddefnyddwyr.

- 1.7. Mae effaith lawn y cyfraddau ymateb dros y ffôn gwael a'r ffurflen ar-lein drwsgl ar bobl sy'n ceisio cael mynediad i wybodaeth a/neu wasanaethau yn amhosibl ei meintioli yn wrthrychol. Ar y gorau, mae cryn dipyn o amser pobl yn cael ei wastraffu; ar y gwaethaf, mae'n bosib nad oes pryderon diogelu posibl yn derbyn ymateb.
- 1.8. Er bod swyddi gwag ar gyfer swyddogion cyswllt wedi'u llenwi'n ddiweddar, mae'r gyfran o staff amhrofiadol ymysg y garfan hon yn parhau'n uchel. Hefyd, ar adeg ein gwaith maes, roedd prinder sylweddol o gapasiti gwaith cymdeithasol profiadol o fewn Llinell Uniongyrchol Pobl Powys. Roedd y swydd gweithiwr cymdeithasol arbenigol yn parhau yn wag. Roedd ychydig o gynlluniau wrth gefn ar gyfer swydd wag y gweithiwr cymdeithasol arbenigol, ond roedd y trefniadau hyn wedi bod yn anfoddfaol ac anghyson.
- 1.9. Gwelsom fod arbenigedd gwaith cymdeithasol annigonol ar gael o fewn y tîm i sicrhau bod swyddogion cyswllt yn derbyn cymorth i wneud gwerthusiadau cyflym o atgyfeiriadau cymhleth, neu roi ymatebion amserol i atgyfeirwyr. Roedd y cymorth a'r cyfeiriad cyfyngedig ar gyfer swyddogion cyswllt hefyd wedi arwain at wybodaeth atgyfeirio yn cael ei throsglwyddo i dimau gweithredol a oedd yn brin o ran manylder ac yn amrywiol o ran ei safon.
- 1.10. Er gwaethaf pwysau gwaith parhaus, dywedodd y swyddogion cyswllt wrthym fod eu morâl yn uchel. Mae swyddogion cyswllt wedi derbyn hyfforddiant cyson i'w cefnogi i ymgymryd â'u rôl. Mae swyddogion cyswllt wedi derbyn hyfforddiant diogelu ac mae'r uwch-reolwr yn hyderus o'u gallu i adnabod atgyfeiriadau diogelu ac ymateb yn briodol drwy drosglwyddo'r rhain i'r rheolwyr arweiniol penodedig ar gyfer ymholiadau sy'n parhau.
- 1.11. Roedd rhai swyddogion cyswllt wedi derbyn hyfforddiant "sgyrsiau beth sy'n bwysig" a gallai rai o staff Llinell Uniongyrchol Pobl Powys fynegi dealltwriaeth dda o'r gofyniad i ennyn y canlyniadau a oedd yn ddymunol gan bobl. Fodd bynnag, gwnaethant ddweud wrthym hefyd fod pwysau'r galwadau sy'n aros yn aml yn eu hatal rhag treulio amser digonol yn cynnal "sgyrsiau beth sy'n bwysig". Hyd yn hyn, nid yw'r arfer hwn wedi'i ymwreiddio'n ddigonol yn Llinell Uniongyrchol Pobl Powys.
- 1.12. Yn sgil y pwysau ar y gwasanaeth, mae'r uwch-reolwr yn cydnabod nad yw'r swyddogion cyswllt bob amser wedi derbyn goruchwyliaeth i safon gyson uchel. Serch hynny, dywed y swyddogion cyswllt wrthym eu bod yn cael eu cefnogi'n dda gan eu harweinydd tîm, sy'n cydnabod y diffygion o fewn y gwasanaeth ac yn awyddus i wneud gwelliannau.
- 1.13. Dywedodd staff a rheolwyr Llinell Uniongyrchol Pobl Powys wrthym fod ansawdd nifer o'r atgyfeiriadau a dderbynnir gan bartneriaid eraill yn wael. Maent yn nodi prinder gwerthfawrogiad a dealltwriaeth gan bartneriaid o'r Ddeddf Gwasanaethau Cymdeithasol a Llesiant. O ganlyniad, mae swyddogion cyswllt yn treulio gormod o amser yn dilysu a gloywi gwybodaeth, sy'n lleihau eu capasiti i ymgymryd â gweithgareddau allweddol sydd wedi'u hanelu'n fwy uniongyrchol at gefnogi pobl.

- 1.14. Mae swyddogion cyswllt yn defnyddio cyfeirlyfrau ac adnoddau ar-lein yn hyderus i gefnogi rhannu gwybodaeth a chyfeirio pobl at wasanaethau perthnasol. Fodd bynnag, clywsom oddi wrth staff yn y timau ardal, oherwydd natur ganolog Llinell Uniongyrchol Pobl Powys, fod y swyddogion cyswllt yn llai cyfarwydd yn aml â darpariaeth leol a gall hyn fod yn niweidiol i'r cyngor maent yn gallu ei gynnig i bobl a allai elwa ar fynediad i ddarpariaeth berthnasol o fewn eu cymunedau eu hunain. Er mwyn mynd i'r afael â hyn, mae cysylltwyr cymunedol wedi'u comisiynu gan Gyngor Sir Powys a Bwrdd Iechyd Addysgu Powys ar y cyd ac yn cael eu cyflogi gan Gymdeithas Mudiadau Gwirfoddol Powys er mwyn gweithio ar draws y sir i gynorthwyo pobl i gael mynediad at gyfleusterau lleol o fewn eu cymunedau eu hunain. Wrth i'r gwasanaeth hwn fynd o nerth i nerth, rhagwelir y bydd mwy o bobl yn elwa ar eu gwybodaeth ac arbenigedd lleol.
- 1.15. Roedd yn gadarnhaol fod yr awdurdod yn darparu ac yn comisiynu amrediad o wasanaethau ataliol, gan gynnwys gwasanaethau ail-alluogi, cyfeillio, trafnidiaeth, seibiant a hunangymorth. Fodd bynnag, roedd yr arolygwyr yn pryderu am gapasiti anghyson a chynllunio wrth gefn er mwyn sicrhau bod gwasanaethau sydd wedi'u lleoli yn y gymuned yn gallu diwallu galw a chymhlethdod angen yn gyson. Nid oedd pobl yn cael cynnig cymorth dibynadwy ac amserol ac, o ganlyniad, roedd cyfloed i gefnogi ail-alluogi a chynnal annibyniaeth yn cael eu colli yn rhy aml.
- 1.16. Roedd tystiolaeth oddi wrth gwynion a phartneriaid, defnyddwyr gwasanaeth a gofalwyr yn dangos bod oediadau o ran trefniadau mynediad yn cyfrannu at y trallod a deimlwyd gan bobl ar yr adegau pan fyddant ar eu mwyaaf bregus. Mae'r oediadau hyn hefyd yn cynrychioli cyfle a gollwyd gan y sector iechyd a gofal cymdeithasol i oedolion i leihau galwadau pellach ar wasanaethau.
- 1.17. Ar y cyfan, canfuom nad oedd yr oruchwyliaeth gan reolwyr o ansawdd ac amseroldeb y trefniadau mynediad yn ddigon cadarn o ran herio a rheoli ansawdd. Ni welsom dystiolaeth o uwchgyfeirio'r problemau i uwch-reolwyr ac ni welsom geisiadau rhagweithiol gan uwch-reolwyr i gyflwyno cynlluniau wrth gefn effeithiol er mwyn lliniaru'r pwysau o fewn Llinell Uniongyrchol Pobl Powys.
- 1.18. Gwnaethom ganfod cryfderau yn Llinell Uniongyrchol Pobl Powys fel ymroddiad a brwdfrydedd y gweithlu, a oedd yn parhau i ddarparu hyd eithaf eu gallu er gwaethaf y pwysau parhaus. Fodd bynnag, gan fod Llinell Uniongyrchol Pobl Powys yn "ddrws ffrynt" i wasanaethau i oedolion Powys, mae'n destun pryder i arolygwyr ei fod wedi bod yn gweithredu gyda diffygion sylweddol am gyfnod maith. Gwnaethom gydnabod bod Llinell Uniongyrchol Pobl Powys wedi comisiynu adolygiad mewnol yn ddiweddar (Ionawr 2018) o wasanaeth Llinell Uniongyrchol Pobl Powys ac roedd yr uwch-reolwyr yn cydnabod ymwybyddiaeth o nifer o'n canfyddiadau. Rydym yn pryderu ynglŷn â'r prinder argymhellion penodol a chilir sydd ynghlwm wrth amserlen o fewn y cynllun gwella gwasanaethau i oedolion o ran trefniadau mynediad a

phrinder brys ymddangosiadol oddi wrth yr uwch-reolwyr i fynd i'r afael â'r problemau.

2. Asesiad

Yr hyn rydym yn disgwyl ei weld

Mae'r holl bobl sydd â hawl i gael asesiad o'u hanghenion gofal a chymorth yn derbyn un yn eu dewis iaith. Cynigir asesiad anghenion gofalwyr i'r holl ofalwyr sy'n ymddangos fel pe bai ganddynt anghenion cymorth, heb ystyried y math o ofal a ddarperir, eu hadnoddau ariannol, neu lefel y cymorth y gallai fod ei hangen. Mae pobl yn derbyn asesiad amserol o'u hanghenion sy'n hybu eu hannibyniaeth a'u gallu i wneud dewisiadau. Mae asesiadau yn ystyried canlyniadau personol, safbwyntiau, dymuniadau a theimladau'r unigolyn sy'n destun yr asesiad ac eraill sy'n berthnasol. Mae hyn cyn belled â'i bod yn rhesymol ymarferol ac yn gyson â hybu eu llesiant a'u diogelwch yn ogystal â llesiant a diogelwch pobl eraill. Mae asesiadau yn darparu dealltwriaeth glir o beth fydd yn digwydd nesaf ac yn arwain at gynllun sy'n berthnasol i'r anghenion a nodwyd. Mae camau gweithredu a argymhellir, sydd â'r bwriad o gyflawni canlyniadau sydd o bwys i bobl, yn cael eu nodi ac yn cynnwys yr holl rai y gellir eu bodloni trwy wasanaethau ataliol neu gymunedol yn ogystal â darpariaeth arbenigol.

Cyd-destun

Mae'r asesiadau o anghenion gofal a chymorth a chymorth ar gyfer gofalwyr yn cael eu cynnal gan staff o fewn y timau gweithredol (pobl hŷn, anabledd ac iechyd meddwl) sydd wedi'u lleoli mewn pum prif leoliad ar draws y sir. Caiff ceisiadau am asesiad eu trosglwyddo i'r timau gan Linell Uniongyrchol Pobl Powys ac mae'r gwaith yn cael ei ddyrannu oddi mewn i'r timau gweithredol. Mae mwyafrif yr asesiadau anghenion gofal a chymorth a chymorth i ofalwyr yn cael eu cynnal gan weithwyr cymdeithasol, er bod y gwaith hwn yn cael ei ategu a'i gefnogi gan weithwyr arbenigol fel therapyddion galwedigaethol a gweithwyr proffesiynol iechyd meddwl a gymeradwywyd.

Crynodeb o'r canfyddiadau

- 2.1. Gwnaethom ganfod darlun cymysg o ran ansawdd y wybodaeth atgyfeirio a dderbynnir gan Linell Uniongyrchol Pobl Powys. Roedd rhai atgyfeiriadau yn cynorthwyo blaenoriaethu a dyrannu gwaith asesu, ond nid oedd eraill yn gwneud hynny. Dywedodd swyddogion cyswllt Llinell Uniongyrchol Pobl Powys wrthym nad oedd amser ganddynt bob amser i gysylltu â phartneriaid i wella gwybodaeth atgyfeirio a ddarparwyd ar y dechrau. Nododd yr arolygwyr fod y wybodaeth bersonol sy'n ofynnol gan y set ddata graidd sylfaenol genedlaethol² wedi cael ei darparu yn y mwyafrif o ffeiliau achos a archwiliwyd.
- 2.2. Er gwaethaf argaeledd y canllaw proses glir, canfuom fod yr arfer ar gyfer trosglwyddo gwaith rhwng Llinell Uniongyrchol Pobl Powys a'r timau gweithredol yn amrywio. Dywedwyd wrthym am gyfathrebu gwael rhwng

² Gwaelodlin gyffredin i gasglu gwybodaeth ar gyfer yr holl asesiadau ar draws Cymru: *Cod ymarfer ar asesu anghenion unigolion*, a gyhoeddwyd o dan Adran 145 Deddf Gwasanaethau Cymdeithasol a Llesiant (Cymru) 2014.

timau gyda pheth gwybodaeth o ymholiadau'n cael eu derbyn yn dameidiog gan reolwyr tîm yn hytrach na fel atgyfeiriadau cyfunol.

- 2.3. Ymysg ffactorau eraill, fel problemau galw a chapasiti yn Llinell Uniongyrchol Pobl Powys, roedd ymyrru ar lif gwaith yn aml yn cael ei briodoli i ddealltwriaeth gwahanol staff a rheolwyr o ddulliau ar gyfer rhoi atgyfeiriadau/dyraniadau ar System Wybodaeth Gofal Cymunedol Cymru (WCCIS) a'u hadalw oddi yno. Dywedodd y staff wrthym fod yr hyfforddiant ar gyfer defnyddio System Wybodaeth Gofal Cymunedol Cymru wedi bod yn anghyflawn ac roedd llawer o'r hyn roeddent wedi'i ddysgu drwy brofi a methu. Nid oedd rhai aelodau newydd o staff wedi derbyn hyfforddiant ar System Wybodaeth Gofal Cymunedol Cymru o gwbl. Gwnaeth ein hadolygiad o ffeiliau achos ddangos nifer o anghysondebau o ran y defnydd o System Wybodaeth Gofal Cymunedol Cymru.
- 2.4. Canfuom oediadau annerbyniol wrth ddyrannu gwaith a hefyd rhwng dyrannu a dechrau asesiadau. Roedd hyd yr oediadau yn amrywio'n sylweddol ar draws Powys. Er bod rhai timau yn dyrannu ac asesu'n amserol, nid oedd rhai eraill yn gwneud hynny.
- 2.5. Gwelsom nifer o achosion lle roedd pobl yn aros dros fis am asesiad ac roedd lleiafrif sylweddol o bobl yn aros llawer yn hirach na hynny. Mae gennym bryderon penodol am oediadau o ran dyrannu gwasanaethau iechyd meddwl a cholli synhwyrâu yn ogystal ag oediadau wrth ddechrau asesiadau mewn gwasanaethau ar gyfer pobl hŷn a therapi galwedigaethol yn ne'r sir. Gallai oediadau fel y rhain gael effaith ddifrifol ar lesiant, annibyniaeth a/neu ddiogelwch pobl.
- 2.6. Ni welsom unrhyw dystiolaeth o fewn ffeiliau achos fod pobl yn cael eu cefnogi neu eu cyfeirio at wasanaethau eraill yn ystod yr oediadau hyn. Ni chawsom sicrwydd fod yr amseroedd aros hyn bob amser yn cael eu llywio gan ddull blaenoriaethu systematig. Prin oedd y dystiolaeth a welsom o ddefnydd adeiladol o wybodaeth perfformiad a oedd ar gael er mwyn cefnogi goruchwyliaeth gan reolwyr a blaenoriaethu amseroedd aros.
- 2.7. Roedd oediadau o ran dyrannu gwaith mewn timau gweithredol hefyd yn creu pwysau ychwanegol ar Llinell Uniongyrchol Pobl Powys wrth i bobl a gweithwyr proffesiynol gwrso/ailgyfeirio. Dywedodd staff o dimau gweithredol wrthym eu bod yn ceisio hysbysu pobl am oediadau drwy lythyr a galwadau ffôn pan fydd y dyrannu wedi digwydd, ond yn sgil pwysau gwaith nid yw hynny yn bosibl bob amser.
- 2.8. Y llynedd, gan eu bod yn ymwybodol o ôl-groniad o asesiadau, gwnaeth yr uwch-reolwyr gomisiynu asiantaeth breifat i gynnal rhai asesiadau. Er bod hyn wedi cael effaith gyfyngedig ar fynd i'r afael ag angen pobl am ofal a chymorth, gwnaeth y rheolwyr dynnu ar yr hyn a ddysgwyd a chomisiynwyd gwaith pellach gyda disgwyliaid cliriach, gan arwain at wella effeithiolrwydd. Er hynny, nid oedd rhai o'r asesiadau a gomisiynwyd yn seiliedig ar gryfderau ac roedd angen mwy o waith er mwyn cydymffurfio â'r Ddeddf Gwasanaethau Cymdeithasol a Llesiant.

- 2.9. Nododd yr arolygwyr newidiadau arfaethedig i strwythur y gwasanaeth, gan gynnwys cyflwyno rheolwyr tîm cynorthwyol a chynigion ar gyfer cynyddu nifer y staff gwaith cymdeithasol mewn timau pobl hŷn, gyda'r nod o adeiladu gwydnwch a darparu cymorth ychwanegol. Fodd bynnag, mae arolygwyr yn cwestiynu'r diffyg brys y mae'r newidiadau hyn yn cael eu gwneud ac maent yn mynnu bod y broses recriwtio'n cael ei chwblhau'n gyflym er mwyn llenwi swyddi gwag ar draws y sir.
- 2.10. Yn gyffredinol, canfuom fod y staff sy'n cynnal y gwaith asesu wedi cael eu hyfforddi'n briodol ac roeddent yn hyderus o ran eu gallu i adnabod a chymryd camau gweithredu priodol o ran materion diogelu. Roedd y rhan fwyaf o'r staff wedi derbyn cyflwyniad i'r Ddeddf Gwasanaethau Cymdeithasol a Llesiant ac roedd carfan sylweddol wedi derbyn hyfforddiant "sgyrsiau beth sy'n bwysig" neu "fodel cynnydd". Roedd rhai staff hefyd wedi cwblhau cwrs "beth sy'n bwysig – hyfforddi'r hyfforddwr" ac mae cynllun i ddefnyddio'r aelodau hyn o staff i raedru'r hyfforddiant hwn yn ehangach.
- 2.11. Roedd mwyafrif yr aelodau o staff y gwnaethom siarad â nhw yn gallu mynegi'n glir y gwahaniaethau yn y ffyrdd roeddent yn mynd ati i asesu nawr o'i gymharu â chyn gweithredu'r Ddeddf Gwasanaethau Cymdeithasol a Llesiant. Dywedodd y rheolwyr tîm wrthym eu bod wedi arsylwi ar welliant cyffredinol o ran ansawdd yr asesiadau ers i'r hyfforddiant hwn gael ei roi ar waith.
- 2.12. Canfuom fod safon yr asesiadau yn amrywiol. Gwelsom rai asesiadau da a oedd yn gymesurol, yn seiliedig ar gryfderau, ac yn dangos ymgysylltiad â phobl. Gwelsom hefyd dystiolaeth o "sgyrsiau beth sy'n bwysig" yn digwydd gyda ffocws ar bobl yn cael eu cefnogi i nodi eu canlyniadau llesiant eu hunain. Yn gyffredinol, dywedodd y defnyddwyr gwasanaeth y gwnaethom siarad â nhw eu bod yn teimlo iddynt gymryd rhan yn y broses asesu.
- 2.13. Nid yw'r dogfennau asesu a gwblhawyd yn cael eu rhannu gyda phobl yn rheolaidd. Nododd yr arolygwyr fod hyn yn fwy tebygol o ddigwydd mewn timau lle y mae cymorth busnes effeithiol ar waith ar gyfer gweithwyr cymdeithasol.
- 2.14. Gwelsom dystiolaeth hefyd o rywfaint o weithio cadarnhaol ar y cyd rhwng y staff iechyd a gofal cymdeithasol er mwyn cefnogi asesiadau – er enghraifft, timau ailalluogi, datblygiad y cynllun wardiau rhithwir, a gwaith amlasiantaeth mewn ysbytai yn y Trallwng ac Amwythig.
- 2.15. Canfuom y byddai rhai asesiadau wedi elwa ar ddadansoddiad risg mwy penodol, cynllunio wrth gefn cliriach, ac eglurhad amlycach o benderfyniadau cymhwysedd. Mae tystiolaeth o'n hadolygiad ffeiliau achos hefyd yn awgrymu nad oedd asesiadau ariannol o ddefnyddwyr gwasanaeth ynghyd ag eglurhad o ffioedd gwasanaeth perthnasol bob amser yn cael eu gwneud pan ddylent fod wedi cael eu gwneud.

- 2.16. Canfuom hefyd fod dulliau amrywiol o gynnal asesiadau gofalwyr. Gwnaeth rai aseswyr golli'r cyfle i nodi aelodau teulu fel gofalwyr ac ni wnaethant gynnig asesiadau. Gwelsom un enghraifft o fethiant i nodi gofalwr ifanc. Dywedodd rhai gofalwyr wrthym mai eu canfyddiad oedd bod gweithwyr cymdeithasol yn rhy brysur ac nid oedd ganddynt y capasiti i gynnal asesiad o'u hanghenion. Dywedodd eraill eu bod yn teimlo'r angen i gwrso ac ymladd yn ffyrnig er mwyn i'w hanghenion cymorth eu hunain gael eu cydnabod.
- 2.17. Pan oedd asesiadau o'r unigolyn a oedd yn derbyn gofal yn ystyried y gofalwyr, nid oeddent yn arwain at gymorth i ofalwyr yn ddigon aml. Effaith hyn oedd bod rhai gofalwyr yn mynd yn anhwylyus eu hunain ac roedd galwadau ychwanegol yn cael eu gwneud ar wasanaethau o ganlyniad i hynny.
- 2.18. Roedd ansawdd cofnodi achosion drwy gydol y broses asesu yn annigonol er mwyn nodi sut roedd yr achos yn mynd yn ei flaen. Mewn nifer llai o ffeiliau achos, roedd asesiadau yn cael eu storio'n anghywir ar System Wybodaeth Gofal Cymunedol Cymru. O ganlyniad, roedd staff ar ddyletswydd neu aelodau newydd o staff a oedd yn cymryd drosodd ar achos yn cael eu rhwystro rhag deall yr anghenion a'r risgiau yn gyflym. Roedd hyn o arwyddocâd arbennig ar gyfer rhai timau o ystyried y lefel uchel o newidiadau o fewn eu gweithlu.
- 2.19. Yn gyffredinol, canfuom nad oedd goruchwyliaeth gan reolwyr o ansawdd ac amseroldeb asesiadau yn ddigon cadarn. Er i ni weld peth tystiolaeth o oruchwyliaeth dros nodiadau achos unigol, roedd hyn yn gyfyngedig ac nid oedd yn fanwl gywir o ran herio a rheoli ansawdd.

3. Gofal a Chymorth

Yr hyn rydym yn disgwyl ei weld

Mae pobl yn profi gofal, cymorth, help a diogelwch amlasiantaeth amserol ac effeithiol er mwyn diwallu eu hanghenion asesedig. Mae pobl sy'n defnyddio'r gwasanaethau yn cael eu cefnogi drwy gynlluniau gofal a chymorth a gynhrychir ar y cyd sy'n hybu eu hannibyniaeth, dewisiadau a llesiant, yn eu cadw'n ddiogel, ac yn adlewyrchu'r canlyniadau sy'n bwysig iddynt. Mae pobl yn cael eu helpu i adeiladu ar eu cryfderau a galluoedd a datblygu eu gallu i oresgyn rhwystrau i lesiant.

Cyd-destun

Darperir gofal a chymorth i oedolion a chymorth i ofalwyr gan staff o fewn timau gweithredol (pobl hŷn, anabledd ac iechyd meddwl) sydd wedi'u lleoli mewn pum prif safle ar draws y sir. Caiff y gwasanaeth ailalluogi ei reoli fel darpariaeth ledled y sir gyda chyflenwi gwasanaeth yn cael ei drefnu o bedwar lleoliad ar draws y sir.

Mae'r awdurdod lleol yn comisiynu gwasanaethau gofal cartref gan ddarparwyr amrywiol ar draws y sir gydag oddeutu 9% yn cael ei ddarparu gan wasanaeth mewnol yr awdurdod lleol. Mae grwpiau a gwasanaethau gwirfoddol niferus ar draws y sir, sy'n aml yn rhai lleol iawn, yn darparu cymorth i bobl.

Crynodeb o'r canfyddiadau

- 3.1. Yn y mwyafrif o achosion y gwnaethom eu hadolygu, pan oedd cynlluniau gofal a chymorth ar waith, roedd y cynlluniau o ansawdd da. Roedd y rhan fwyaf o gynlluniau yn adlewyrchu dewisiadau pobl ac yn dangos iddynt chwarae rhan wrth lunio'r cynllun. Dywedodd y rhan fwyaf o'r defnyddwyr gwasanaeth a'r gofalwyr y gwnaethom siarad â nhw wrthym eu bod yn teimlo eu bod yn rhan o'r cynllunio, ac roedd y gwasanaethau roeddent yn eu derbyn yn briodol ac yn hybu eu diogelwch a'u llesiant.
- 3.2. I'r gwrthwyneb i amcanion y Ddeddf Gwasanaethau Cymdeithasol a Llesiant, nid oedd yr holl gynlluniau yn canolbwyntio'n ddigonol ar gryfderau, ac roedd nifer yn canolbwyntio'n anghymesur ar anghenion defnyddwyr gwasanaeth ar draul y canlyniadau llesiant i'w cyflawni. Rydym yn cydnabod bod hwn yn gydbwysedd anodd ei gael a gwelodd yr arolygwyr rai enghreifftiau o wasanaethau gofal a chymorth yn cael eu cyflenwi'n effeithiol gyda chanlyniadau a nodwyd o fewn y cynlluniau'n cael eu diwallu.
- 3.3. Nid oedd defnyddwyr gwasanaeth bob amser yn derbyn copïau o'u cynlluniau gofal ac nid oedd eu cytundeb ar eu cynlluniau yn cael ei gofnodi'n gyffredinol.
- 3.4. Canfuom hefyd fod ardaloedd o'r sir lle y mae sawl wythnos o oedi cyn bod asesiadau'n troi'n gyflenwi gofal a chymorth. Ar un dyddiad ym mis Ionawr 2018, roedd 46 o bobl yn y gymuned a oedd wedi cael eu hasesu fel rhai a oedd angen naill ai wasanaeth ailalluogi neu wasanaeth gofal cartref, ac roeddent i gyd yn aros i'w gwasanaeth ddechrau. Roedd 12 o bobl eraill yn

cael eu cadw yn yr ysbyty yn aros i becyn gofal cartref ddechrau. Yn aml, mae effaith yr oediadau hyn yn cael effaith negyddol sylweddol ar ddefnyddwyr gwasanaeth, y gallai eu hiechyd a'u llesiant ddirywio, ac ar eu teuluoedd, sy'n cael eu rhoi o dan ormod o straen a allai effeithio ar eu llesiant eu hunain.

- 3.5. Er i ni weld peth tystiolaeth dda o ailasesiadau ymatebol neu adolygiadau o gynlluniau gofal yn sgil newid mewn amgylchiadau, ni welsom dystiolaeth o adolygiadau amserol a rheolaidd. Ni welsom dystiolaeth fod canlyniadau bob amser yn cael eu diweddarau pan oedd adolygiad wedi digwydd. Dywedodd y staff wrthym fod eu llwythi achosion yn heriol ond eu bod yn gallu ymdopi â hwy yn gyffredinol, er nad oedd hyn yn cynnwys digon o gapasiti yn aml i adolygu a diweddarau cynlluniau gofal mor rheolaidd ag y bo'n ofynnol. .
- 3.6. Gwnaethom ganfod mai cyfyngedig yn unig oedd y gwaith goruchwyliaeth systematig gan reolwyr a'r gwaith o flaenoriaethu rhestrau aros a llwythi gwaith. Er bod gan reolwyr tîm ddangosfyrddau bwrdd gwaith i'w galluogi i adolygu'r nifer o bobl sy'n aros am becynnau gofal, nid oedd y cyfrifoldeb rheoli hwn yn cael ei weld fel blaenoriaeth. Y rheswm a roddwyd oedd prinder amser a phrinder staff i ddyrannu gwaith iddynt.
- 3.7. Ni welsom unrhyw dystiolaeth o reolwyr tîm yn uwchgyfeirio pryderon am brinder capasiti, nac uwch-reolwyr yn gofyn yn rhagweithiol am adroddiadau am bwyntiau pwysau o fewn y system. Roedd y prinder cyfnewid gwybodaeth hwn yn cyfyngu ar y capasiti i liniaru anawsterau ar unwaith, ac mae'n effeithio'n negyddol ar y gwaith o gynllunio a chomisiynu darpariaeth gwasanaethau yn y dyfodol.
- 3.8. Gwnaeth nifer o bartneriaid a darparwyr gwasanaeth ddisgrifio anawsterau o ran cysylltu a chyfathrebu â gweithwyr cymdeithasol a staff eraill naill ai'n uniongyrchol neu drwy Linell Uniongyrchol Pobl Powys. Dywedwyd nad oedd rhai staff yn ymateb o ran cadarnhau trefniadau gofal a chymorth ar gyfer pobl. Roedd y diffyg ymateb yn aml yn cael ei briodoli i alwadau'r llwythi gwaith uchel a thechnoleg yn hytrach na diffyg ymroddiad, ond, serch hynny, roedd cyfathrebu gwael rhwng partneriaid yn rhy aml yn arwain at oedi pellach i bobl cyn iddynt dderbyn gofal a chymorth.
- 3.9. Ar yr un pryd, canfuom dystiolaeth o gyfathrebu da a chydweithredu rhwng staff iechyd a gofal cymdeithasol. Rhoddwyd enghreifftiau o weithio ar y cyd a oedd yn gwella cyfathrebu rhwng gweithwyr proffesiynol a chanlyniadau ar gyfer pobl, megis ymgynghoriadau ffôn uniongyrchol rhwng nyrsys arweiniol clinigol a rheolwyr gwasanaethau, telegynadledau a gynhaliwyd deirgwaith yr wythnos er mwyn rhannu gwybodaeth iechyd a gofal cymdeithasol yn ymwneud â dyraniadau ailalluogi, a chynllun peilot integredig ar gyfer y tîm iechyd a gofal cymdeithasol a gynhaliwyd yn ne'r sir. Mae angen rhannu'r dysgu o'r enghreifftiau da hyn yn fwy helaeth ar draws y gwasanaethau iechyd a gofal cymdeithasol yn y sir.
- 3.10. Er bod staff penodedig yn hyrwyddwyr gofalwyr o fewn y timau gweithredol, prin oedd y dystiolaeth a welsom o gefnogaeth gyson ar gyfer gofalwyr.

Awgrymodd adborth gan ofalwyr fod mynediad i gymorth ac amllder y cymorth yn ddibynnol iawn ar wybodaeth, ymroddiad a phrofiad y gweithwyr unigol, ac, o ganlyniad, roedd yn anghyson.

- 3.11. Roedd rhai gofalwyr yn elwa ar gymorth a gynigiwyd gan Credu, y prif sefydliad a gomisiynwyd gan yr awdurdod i roi cymorth i ofalwyr. Cafodd y gwasanaeth Credu ei ddisgrifio yn dda iawn gan nifer o ofalwyr y gwnaethom siarad â nhw. Gwnaethom hefyd arsylwi ar weithiwr Credu yn gwneud defnydd da o "sgwrs beth sy'n bwysig" er mwyn helpu i ddatrys sefyllfa heriol a gododd yn ystod yr arolygiad.
- 3.12. Gwelsom nifer sylweddol yn derbyn taliadau uniongyrchol gyda rhai enghreifftiau cadarnhaol o bobl yn defnyddio'r cyfle i deilwra gofal a chymorth er mwyn bodloni eu hamgylchiadau penodol. Dywedwyd wrthym y bu gwelliant o ran cyflenwi taliadau uniongyrchol.
- 3.13. Gwelsom beth tystiolaeth o wasanaethau cymorth cymunedol ehangach, a ddarperir yn aml gan y trydydd sector, gan wneud gwahaniaeth cadarnhaol iawn i fywydau pobl. Fodd bynnag, roedd y gwasanaethau hyn, er eu bod yn gadarn mewn rhai rhannau o'r sir, yn fwy tameidiog mewn rhannau eraill. Dywedodd pobl wrthym nad yw'r gwasanaethau cymunedol ar gael mewn rhai ardaloedd o gwbl neu nid ydynt yn weithredol pan fo'u hangen. Gwnaeth y cysylltwyr cymunedol gydnabod, gan fod eu gwasanaeth wedi'i sefydlu bellach, fod lle ar gyfer gwaith pellach er mwyn mynd i'r afael â bylchau mewn gwasanaethau. Mae angen cymorth mwy cyson ac wedi'i deilwra er mwyn galluogi'r gwasanaethau gwirfoddol a chymunedol i gyrraedd pwynt lle y maent yn gynhwysfawr ac yn gynaliadwy.
- 3.14. Byddai'r awdurdod yn elwa ar ddull mwy systematig o fynd i'r afael â threfniadau sicrhau ansawdd a monitro gwasanaethau cymunedol sy'n cynnwys ansawdd y broses gwneud penderfyniadau ac adborth oddi wrth bobl sy'n defnyddio'r gwasanaethau. Roedd absenoldeb gwybodaeth perfformiad o ansawdd da er mwyn cynorthwyo'r awdurdod i wneud dyfarniadau gwybodus am effeithiolrwydd y gwasanaethau a gomisiynwyd a'r gwasanaethau "mewnol", neu i werthuso'r gwerth am arian a ddarparwyd gan bob un.
- 3.15. Yn gyffredinol, roedd darparwyr trydydd sector yn gadarnhaol ynglŷn â'r cymorth roeddent yn ei dderbyn gan uwch-reolwyr. Fodd bynnag, gwnaethant sylwadau ar eu rhwystredigaeth gyda'r prinder cyfathrebu amserol am drefniadau cyllido yn y dyfodol i'w galluogi nhw i reoli eu hymrwymiaadau staffio a'u cyllidebau yn effeithiol.
- 3.16. Ar y cyfan, canfuom nad oedd yr oruchwyliaeth gan reolwyr o ansawdd ac amseroldeb y cynllunio gofal yn ddigon cadarn o ran herio a rheoli ansawdd. Er i ni weld peth tystiolaeth gyfyngedig mewn nodiadau achos o drafodaethau rhwng rheolwyr ac ymarferwyr, nid oedd y rhain yn darparu sicrwydd o oruchwyliaeth ddigonol ar draws llwythi achosion.

- 3.17. Ynghyd â materion gweithlu, yn arbennig yn ne'r sir, gwnaeth nifer o staff a rheolwyr ddweud bod amgylchedd gwledig y sir yn brif reswm dros gapasiti cyfyngedig rhai gwasanaethau; roedd agweddau yn aml yn stoicaidd ac yn derbyn y cyfyngiadau hyn. Er bod y rhain yn ffactorau sy'n amlwg yn heriol ac yn bwysig, a gallent rwystro'r gwaith o gyflenwi gwasanaethau, nid ydynt yn unigryw i Bowys. Mae angen mwy o ddatrysiadau arloesol, cynllunio wrth gefn a gwydnwch gweithlu er mwyn lliniaru'r pwysau ar wasanaethau.

4. Diogelu

Yr hyn rydym yn disgwyl ei weld

Mae strategaethau diogelu lleol effeithiol yn cyfuno elfennau ataliol ac amddiffynnol. Pan mae pobl yn cael eu cam-drin neu mewn perygl o gael eu cam-drin, eu hesgeuluso neu eu niweidio, maent yn derbyn ymatebion amlasiantaeth amserol a chymesurool a gydlynir yn dda. Mae camau gweithredu sy'n deillio o gynlluniau rheoli risg neu gynlluniau diogelu yn llwyddiannus wrth leihau risg wirioneddol neu risg bosibl. Nid yw pobl yn cael eu gadael heb gefnogaeth mewn amgylcheddau anniogel neu beryglus. Mae polisiâu a gweithdrefnau mewn perthynas â diogelu ac amddiffyn yn cael eu deall a'u hymgorffori'n dda ac yn cyfrannu at ymateb amserol a chymesur i bryderon sy'n codi. Mae'r awdurdod lleol a'i bartneriaid yn noddï diwylliant dysgu lle gellir archwilio mewn modd agored ac adeiladol newidiadau a gwelliannau yn ymddygiad asiantaethau a pherfformiad proffesiynol.

Cyd-destun

Mae tîm diogelu oedolion Powys yn cynnwys 2.5 rheolwr arweiniol penodedig sydd wedi'u lleoli yn Llinell Uniongyrchol Pobl Powys ochr yn ochr â swyddogion cyswllt, gweithiwr cymdeithasol arbenigol a swyddog penodedig/dirprwyol, a chydlynidd diogelu rhag colli rhyddid. Mae'r holl staff yn adrodd i'r uwch-reolwr cyswllt a diogelu. Mae'r rheolwyr tîm a'r uwch-ymarferwyr mewn timau gweithredol hefyd yn ymgymryd â'r rôl rheolwr arweiniol penodedig ar delerau "yn ôl yr angen". Rôl y tîm diogelu oedolion yw rheoli a goruchwylïo'r rhan fwyaf o atgyfeiriadau diogelu.

Mae Cyngor Sir Powys yn aelod o CWMPAS (Cydweithio a Chynnal Partneriaeth wrth Ddiogelu Oedolion), sef Bwrdd Diogelu Oedolion Rhanbarthol Canolbarth a Gorllewin Cymru.

Crynodeb o'r canfyddiadau

- 4.1. Caiff yr holl atgyfeiriadau diogelu eu hanfon drwy Llinell Uniongyrchol Pobl Powys. Roedd y mwyafrif o'r atgyfeiriadau yn dod oddi wrth weithwyr proffesiynol a/neu ddarparwyr, gan ddefnyddio fformat a benodwyd yn flaenorol (VA1); derbynnir y rhain gan y swyddogion cyswllt ac maent yn cael eu trosglwyddo yn syth i'r tîm amddiffyn oedolion. Caiff pryderon hefyd eu hadrodd gan y cyhoedd.
- 4.2. Pan oedd dangosyddion risg amlwg, roedd y swyddogion cyswllt yn trosglwyddo'r rhain ar unwaith i'r tîm amddiffyn oedolion ar gyfer ymateb. Fodd bynnag, pan oedd y risgiau yn llai amlwg, roedd y swyddogion cyswllt yn llai hyderus ac roedd angen fwy o gymorth arnynt. Er bod y swyddogion cyswllt yn adrodd yn gyffredinol fod y rheolwyr arweiniol penodedig ar gael yn hawdd i ddarparu cymorth o'r fath, yn eu habsenoldeb nid oedd y cymorth hwn wedi bod ar gael yn gyson iddynt. Cafodd hyn ei waethygu gan y swydd wag ar gyfer gweithiwr cymdeithasol arbenigol.
- 4.3. Cawsom ein sicrhau bod atgyfeiriadau brys ac amlwg yn derbyn ymateb amserol a chadarn ond nid oes rhai penderfyniadau diogelu yn cael eu

gwneud yn amserol. Ni welsom dystiolaeth o broses systematig ar gyfer dyrannu gwaith diogelu, naill ai o fewn y tîm amddiffyn oedolion neu drwy'r garfan wasgaredig o reolwyr arweiniol penodedig. Canfuom oediadau o hyd at fis rhwng atgyfeirio a chymryd camau gweithredu. Mae angen gwneud mwy o waith cyn y byddwn yn hyderus fod yr holl oedolion sydd mewn perygl yn cael eu diogelu rhwng derbyn yr atgyfeiriad a'r ymateb priodol.

- 4.4. Dywedwyd wrthym fod y cynnydd o ran y nifer o atgyfeiriadau anaddas/anghyflawn a phrinder eglurder yn y broses yn rhwystro'r gwaith o reoli atgyfeiriadau diogelu yn amserol. Canfuom fod y prinder eglurder ynglŷn â sgrinio atgyfeiriadau yn Llinell Uniongyrchol Pobl Powys a phrinder capasiti o fewn timau gofal cymdeithasol eraill i ymgymryd â'r rôl rheolwr arweiniol penodedig hefyd yn cyfrannu at yr oediadau.
- 4.5. Ni roddwyd adborth rheolaidd i bartneriaid a oedd yn gwneud atgyfeiriadau diogelu. Roedd partneriaid yn cwrso atgyfeiriadau diogelu yn rhoi pwysau pellach ar Llinell Uniongyrchol Pobl Powys.
- 4.6. Nid oeddem yn hyderus fod y trafodaethau a'r cyfarfodydd strategaeth bob amser yn amserol nac ychwaith bod yr holl bartneriaid perthnasol yn rhan ohonynt. Fodd bynnag, o'r sampl fach o gyfarfodydd y gwnaethom ei hadolygu, canfuom fod safon y cofnodion yn dda ac roedd camau gweithredu perthnasol yn cael eu rhannu gyda'r rheini a oedd ynghlwm wrthynt. Gwelsom enghreifftiau o waith da ac amserol hefyd gan reolwr arweiniol penodedig, a aeth i'r afael yn llwyddiannus ag episodau ailadroddus o ofal gwael a oedd yn rhoi defnyddiwr gwasanaeth mewn perygl.
- 4.7. Mae'r tîm amddiffyn oedolion yn elwa ar brofiad amrywiaeth o weithwyr proffesiynol. Fodd bynnag, mae prinder persbectif gwaith cymdeithasol proffesiynol a phrofiad gweithredol o waith cymdeithasol yn y tîm. Mae hyn yn golygu bod yr ymatebion yn gallu bod yn rhy gul o ran eu ffocws ac mae cyfleoedd i wella sefyllfaoedd pobl yn cael eu colli.
- 4.8. Nid oedd dealltwriaeth o'r gwahaniaeth rhwng digwyddiadau o ofal gwael a niwed neu gamdriniaeth wirioneddol (neu risg bosibl o hyn) wedi'i ddatblygu ddigon ymhlith y partneriaid na'r darparwyr nac yn gyson o fewn y tîm amddiffyn oedolion. O ganlyniad, roedd atgyfeiriadau amhriodol yn rhoi pwysau ychwanegol ar y gwasanaeth. Gwnaeth yr arolygwyr gydnabod y cyfraniad y dylai gwaith presennol i ddatblygu dogfen "Trothwy Oedolion Mewn Perygl", a arweiniwyd gan y bwrdd diogelu rhanbarthol, ei wneud i liniaru'r problemau hyn. Er hynny, byddai mwy o waith i addysgu partneriaid a darparwyr i wella eu dealltwriaeth o drothwyon diogelu yn cael effaith gadarnhaol ar y galw.
- 4.9. Canfuwyd gennym fod y tîm amddiffyn oedolion rywfaint ar wahân i'r timau eraill. Mae'r prinder proses gadarn ar gyfer hysbysu a chynnwys deiliaid achosion mewn atgyfeiriadau diogelu yn niweidio uniondeb y broses ddiogelu ac yn niweidio'r defnyddwyr gwasanaeth, a ddylai fod yn derbyn cymorth amserol gan gydlynnydd gofal sy'n eu hadnabod orau.

- 4.10. Pan oedd pryderon diogelu am unigolyn heb gydlynnydd gofal presennol wedi'i ddyrannu iddo (adolygiad yn unig), nid oedd y ffordd roedd System Wybodaeth Gofal Cymunedol Cymru yn rhoi rhybuddion electronig yn effeithiol ac felly roedd yn gyfle a gollwyd i gyflawni'r ddyletswydd i gynnig adolygiad neu ailasesiad i rywun a oedd yn ymddangos fel pe bai mewn angen. Mae'r diffyg cysylltiad rhwng timau diogelu a gweithredol yn awgrymu bod y gofyniad i gynnwys camau gweithredu diogelu o fewn cynlluniau gofal a chymorth hefyd yn cael ei golli.
- 4.11. Nid yw goruchwyliaeth gan reolwyr o ansawdd ac amseroldeb diogelu yn ddigon cadarn. Er gwaethaf bod llwyth achos y tîm ar gael o fewn dangosfwrdd rheoli System Wybodaeth Gofal Cymunedol Cymru, ni welsom ddefnydd cadarn o'r cyfleuster hwn (neu unrhyw gyfleuster arall) gan uwch-reolwyr er mwyn sicrhau llwythi gwaith teg, sicrwydd ansawdd neu reoli llif gwaith.
- 4.12. Roedd data perfformiad yn anghyflawn ac yn ddiffygiol o ran cyd-destun. Nid oedd y rheolwyr yn gallu rheoli'r cryfderau a'r gwendidau o fewn y broses na sut roedd achosion yn mynd rhagddynt drwy'r gwasanaeth. Mae angen gwaith er mwyn sicrhau bod rheolwyr yn deall yn llawn y camau o fewn y broses ddiogelu ac i nodi'n fwy effeithiol lle mae'r manau pwysau yn effeithio ar ansawdd canlyniadau diogelu ar gyfer pobl.
- 4.13. Mae ymrwymiad Cyngor Sir Powys i'r bwrdd diogelu oedolion rhanbarthol wedi bod yn amrywiol. Ar lefel weithredol, bu cyfranogiad cadarnhaol gan staff Powys wrth ddatblygu polisiau a dogfennau canllaw perthnasol. Fodd bynnag, mae presenoldeb yr uwch-reolwyr yn y bwrdd wedi bod yn anghyson ac ni chydymffurfiwyd â'r gofyniad i gyflwyno data perthnasol i'r bwrdd dros y ddau chwarter diwethaf. Nodwyd diffyg presenoldeb tebyg yn y grŵp diogelu gweithredol lleol hefyd gan bartneriaid ac arolygwyr a chafodd hyn ei gydnabod gan reolwyr.
- 4.14. Mae diffyg ymrwymiad ar y lefel uchaf i drefniadau diogelu rhanbarthol wedi effeithio'n negyddol ar y ffocws a'r blaenoriaethu a roddir i ddiogelu pobl sydd mewn perygl ar draws y sir ar lefel gorfforaethol. Ynghyd â'r methiant i gyflwyno data gofynnol, mae presenoldeb gwael wedi lleihau'r cymorth a'r ddealltwriaeth o arferion gorau mae'r trefniant rhanbarthol yn eu cynnig.

5. Arweinyddiaeth, rheolaeth a llywodraethu

Cyfeiriad gwasanaethau

Yr hyn rydym yn disgwyl ei weld

Mae trefniadau arweinyddiaeth, rheolaeth a llywodraethu yn cydymffurfio â chanllawiau statudol a chyda'i gilydd maent yn sefydlu strategaeth effeithiol ar gyfer cyflenwi gwasanaethau o ansawdd da sy'n hybu llesiant yn effeithiol ac yn cefnogi pobl i dderbyn y canlyniadau sy'n bwysig iddynt. Mae diwallu anghenion pobl a chyflenwi gwasanaethau o ansawdd yn ffocws clir ar gyfer cynghorwyr, rheolwyr a staff. Mae gwasanaethau'n cael eu harwain yn dda, mae'r rheolaeth yn glir, ac mae arweinyddiaeth newid yn gryf. Mae swyddogaethau a chyfrifoldebau drwy gydol y sefydliad yn glir. Mae'r awdurdod yn gweithio gyda phartneriaid i gyflenwi cymorth, gofal a chefnogaeth i bobl ac yn cyflawni ei gyfrifoldebau rianta corfforaethol. Mae cysylltiad pobl leol yn effeithiol. Mae gan arweinwyr, rheolwyr ac aelodau etholedig ddigonedd o wybodaeth a dealltwriaeth o arfer a pherfformiad i'w galluogi i gyflawni eu dyletswyddau'n effeithiol.

Cyd-destun

Mae gwasanaethau i oedolion wedi'u lleoli o fewn cyfarwyddiaeth gwasanaethau cymdeithasol Cyngor Sir Powys. Arweinir y gwasanaeth gan ddau bennaeth gwasanaeth: arweinydd gweithredol gyda chyfrifoldeb dros reoli'r gwasanaeth ac arweinydd trawsnewid gyda chyfrifoldeb dros gomisiynu a newid. Mae'r ddau bennaeth gwasanaeth yn adrodd yn uniongyrchol i gyfarwyddwr y gwasanaethau cymdeithasol. Ar adeg yr arolygiad, roedd rolau arweinyddiaeth allweddol yr awdurdod lleol yn cael eu cyflawni naill ai drwy drefniadau dros dro neu drefniadau gweithredol. Roedd y prif swyddog gweithredol a phennaeth y gwasanaethau i oedolion (gweithredol) wedi bod mewn swyddi gweithredol ers mis Hydref 2017. Roedd cyfarwyddwr y gwasanaethau cymdeithasol wedi bod mewn rôl dros dro am gyfnod tebyg. Roedd swydd pennaeth gwasanaethau i oedolion (trawsnewid) yn cael ei chyflawni gan ddeiliad parhaol y swydd.

Crynodeb o'r canfyddiadau

- 5.1. Bu newidiadau aml i reolwyr a dibyniaeth ar swyddi dros dro am nifer o flynyddoedd yng ngwasanaethau i oedolion Powys. Mae'r diffyg sefydlogrwydd hwn mewn rolau arweinyddiaeth allweddol wedi cael effaith ar allu'r awdurdod i rannu gweledigaeth glir a chyson ar gyfer gwasanaethau cymdeithasol i oedolion i staff a phartneriaid, ac i ddarparu gwasanaethau diogel, dibynadwy ac o ansawdd da i ddinasyddion.
- 5.2. Clywsom yn gyson oddi wrth uwch-reolwyr ac aelodau etholedig fod canfyddiadau'r adroddiad AGC diweddar ynglŷn â gwasanaethau plant wedi bod yn destun pryder i'r awdurdod lleol ac roedd yr effaith ar yr awdurdod wedi bod yn sylweddol.

- 5.3. Roedd uwch-reolwyr ar draws yr awdurdod a'r aelodau etholedig o'r farn gydsyniol fod gwelliannau i'r gwasanaethau cymdeithasol bellach yn fater i'r cyngor cyfan. Roedd yn gadarnhaol fod polisi diogelu corfforaethol wedi cael ei gyflwyno a bod grŵp diogelu corfforaethol wedi'i sefydlu.
- 5.4. Roedd uwch-reolwyr ac aelodau etholedig yn cyfarfod bob wythnos i adolygu unrhyw rwystrau i welliant ac i ystyried y cynnydd. Cawsom ein hysbysu o well cyfathrebu rhwng adrannau. Roedd enghreifftiau yn cynnwys cymorth i wasanaethau i oedolion oddi wrth yr adran dai i gynnal adolygiad o adeiladwaith rhai cyfleusterau gofal preswyl, y tîm gweithlu a datblygu i ddatblygu a chyflenwi hyfforddiant staff, a gwasanaethau busnes i wella dadansoddi data. Rhagwelwyd y byddai hyn yn arwain at wasanaethau i oedolion yn derbyn cefnogaeth fwy effeithiol i gyflawni ei swyddogaethau.
- 5.5. Gwnaethom nodi parodrwydd ac ymrwymiad i wella gwasanaethau i oedolion. Dangoswyd hyn gan gymeradwyaeth y cabinet o gynllun gwella gwasanaethau i oedolion a chodiad cyfatebol yn y gyllideb.
- 5.6. Fodd bynnag, ni allai'r holl uwch-reolwyr neu aelodau etholedig fynegi yn glir y newidiadau sy'n ofynnol er mwyn trawsnewid gwasanaethau yn unol â gofynion y Ddeddf Gwasanaethau Cymdeithasol a Llesiant. Ni welsom ychwaith strategaethau ar gyfer newid yn cael eu rhannu'n effeithiol gyda staff neu'n cael eu gweithredu'n effeithiol ochr yn ochr â phartneriaid.
- 5.7. Clywsom am rai newidiadau – er enghraifft, gweithredu'r gwasanaeth cyfeillio a chyflwyno cysylltwyr cymunedol – a hefyd newidiadau arfaethedig megis cynnydd mewn darpariaeth gofal ychwanegol a gwasanaethau cam-i-fyny/cam-i-lawr, yn ogystal â syniadau arloesol am ddefnydd mwy effeithiol o ddarpariaeth llety a thai i gryfhau annibyniaeth unigol a chefnogi gwydnwch cymunedol lleol. Gwelsom hefyd dystiolaeth o ddefnydd dynamig o ddata demograffig i fodelu gofynion ar gyfer gwasanaethau preswyl yn y dyfodol. Canfuom ei fod yn rhy gynnar i ddangos unrhyw welliannau uniongyrchol i gyflenwi gwasanaeth o ganlyniad.
- 5.8. Canfuom nad oedd gan yr uwch-reolwyr na'r aelodau etholedig wybodaeth gynhwysfawr o'r hyn a oedd yn digwydd yn y “rheng flaen” ac felly nid oedd ganddynt drosolwg da ar sut roedd pobl yn cael eu helpu, eu cefnogi a/neu eu diogelu. O ganlyniad, roedd yr uwch-reolwyr yn aml yn rhy araf yn ymateb i feysydd o ansefydlogrwydd y gwasanaeth. Mae angen i aelodau etholedig a rheolwyr wella eu gwybodaeth am arferion a pherfformiad i'w galluogi i gyflawni eu dyletswyddau yn fwy effeithiol.
- 5.9. Roedd aelodau o'r pwyllgor craffu y gwnaethom siarad â nhw yn deall eu rôl herio ac roeddent yn amgyffred rhai problemau perthnasol mewn gofal cymdeithasol. Fodd bynnag, canfuom fod angen i aelodau etholedig ddatblygu dulliau gwell er mwyn deall beth sy'n digwydd mewn gwasanaethau a dwyn uwch-reolwyr i gyfrif. Dylai'r fframwaith rheoli perfformiad ar gyfer Cyngor Sir Powys a gyhoeddwyd yn ddiweddar (Ionawr 2018) gynorthwyo gyda goruchwyliaeth.

- 5.10. Nid oedd trefniadau sicrhau ansawdd a rheoli perfformiad mewn gwasanaethau i oedolion yn gadarn. Canfuom nad oedd y wybodaeth reoli yn ddigon systematig i ddarparu safbwynt cyfredol ar berfformiad. Nid oedd gwybodaeth perfformiad yn cael ei defnyddio'n rheolaidd gan reolwyr ychwaith i herio perfformiad, i flaenoriaethu darpariaeth gwasanaethau i reoli oediadau, neu i lywio gwelliant o ran ansawdd y gwasanaethau mae pobl yn eu derbyn.
- 5.11. Nid oedd archwilio ffeiliau achos gan reolwyr ar draws gwasanaethau i oedolion yn cydymffurfio â pholisi sicrhau ansawdd yr awdurdod ei hun. Canfuom nad oedd archwilio rheolaidd wedi'i fewnosod i fusnes craidd ac nid oedd canlyniadau archwiliadau'n cael eu defnyddio i nodi themâu a llywio gwelliant. O ganlyniad, nid oedd y defnydd o wybodaeth perfformiad na gwaith monitro sicrhau ansawdd yn cyfrannu'n effeithiol at welliant parhaus.
- 5.12. Roedd yr awdurdod wedi cydnabod diffyg yn y maes hwn ac wedi cymryd camau gweithredu yn ddiweddar i gryfhau capasiti staff i fynd i'r afael â hyn. Mae'n rhy gynnar i wybod a fydd capasiti ychwanegol a gweithredu'r fframwaith rheoli perfformiad newydd yn arwain at brosesau mwy cadarn i nodi ac archwilio problemau perfformiad.
- 5.13. Canfuom fod y cofnodion a gadwyd ar gwynion yn dangos nad oedd y mwyafrif o ymatebion roedd yr achwynwyr yn eu derbyn yn cydymffurfio â'r canllawiau perthnasol. Er ei bod yn glir mewn nifer o achosion fod ymdrechion wedi'u gwneud i ddatrys problemau, canfuom nad oedd y broses o ymchwilio i gwynion yn gadarn.
- 5.14. Gwnaethom nodi bod ystadegau cwynion yn cael eu rhannu a'u trafod â'r uwch-reolwyr ond nid oedd unrhyw ddulliau cyson ar gyfer tynnu sylw at bwyntiau i'w dysgu neu ledaenu'r rhain yn effeithiol i lywio gwelliant i'r gwasanaeth.

Siapio a chomisiynu gwasanaethau

Yr hyn rydym yn disgwyl ei weld

Mae gwasanaethau yn cael eu cynllunio a'u comisiynu i wella canlyniadau a llesiant pobl, yn ogystal â gwella effeithiolrwydd ac effeithlonrwydd darparu gwasanaethau. Dylai cyflenwi gwasanaethau ganolbwyntio ar y canlynol:

- gwella gofal a chymorth, gan sicrhau bod gan bobl fwy o lais a rheolaeth
- gwella canlyniadau ac iechyd a llesiant
- darparu gofal a chymorth cydlynus sy'n canolbwyntio ar yr unigolyn
- gwneud defnydd mwy effeithiol o adnoddau, sgiliau ac arbenigedd

Mae gweithio gyda phartneriaid wrth lunio patrwm a chyflenwi gwasanaethau yn cael ei lywio gan safbwyntiau a phrofiadau pobl sy'n defnyddio'r gwasanaethau neu o bosibl bydd angen iddynt ddefnyddio'r gwasanaethau. Dylai'r awdurdod lleol wneud cyfraniad llawn at sefydlu, rheoli a datblygu'r bwrdd partneriaeth rhanbarthol gyda'r bwrdd iechyd lleol. Mae cynlluniau strategol yn cael eu llywio gan asesiad rhanbarthol o anghenion llesiant y boblogaeth leol ac maent yn cael eu troi'n drefniadau comisiynu sy'n darparu gwasanaethau diogel o ansawdd ac yn darparu'r gwerth gorau am arian. Dylai fod dull cyfannol o ddatblygu gwasanaethau gofal a chymorth sy'n canolbwyntio ar gyfleoedd i atal ac ymyrraeth gynnar, rhwng yr awdurdod lleol, y bwrdd iechyd lleol a phartneriaid ehangach, gan gynnwys datblygu modelau cyflenwi newydd megis mentrau cymdeithasol a chwmnïau cydweithredol. Mae pobl yn elwa ar wasanaethau sydd:

- yn diwallu eu hanghenion asesedig
- o ansawdd sydd wedi'i sicrhau yn erbyn safonau clir
- yn cael eu datblygu mewn partneriaeth
- yn darparu dewis

Crynodeb o'r canfyddiadau

- 5.15. Er gwaethaf trefniadau effeithiol ar gyfer datblygu cynlluniau lefel uchel ar y cyd, mae angen i'r awdurdod adeiladu ar y perthnasau sydd ganddo gyda'r bwrdd iechyd ac asiantaethau partner eraill er mwyn sicrhau perchenogaeth wirioneddol a rennir o'r cyfeiriad strategol ar gyfer gwasanaethau i oedolion, ac i gefnogi'r ymgyrch weithredol sydd ei hangen i wella gwasanaethau a chanlyniadau i bobl.
- 5.16. Gwelwyd y bwrdd partneriaeth rhanbarthol fel ffordd o lywio gweithio mewn partneriaeth yn well, gyda nod o fwy o weithio integredig. Fodd bynnag, canfuom nad oedd gwaith y bwrdd wedi datblygu ddigon ac nid oedd lefel yr ymddiriedaeth a oedd yn angenrheidiol rhwng partneriaid wedi'i sefydlu ddigon eto i gyflawni canlyniadau effeithiol.
- 5.17. Roedd gwaith a gwblhawyd gyda phartneriaid ar asesu poblogaeth yn gadarn ac, ynghyd â'r Strategaeth Iechyd, Gofal Cymdeithasol a Llesiant, roedd yn darparu llwyfan ar gyfer datblygu gwasanaethau i oedolion yn y dyfodol. Roedd peth gwaith eisoes wedi'i ddechrau gan bartneriaid er mwyn datblygu mentrau ar y cyd, megis treialu timau integredig a wardiau rhithwir a defnyddio cysylltwyr cymunedol. Hefyd, roedd prosiectau a gyllidwyd gan y

Gronfa Gofal Canolraddol wedi cael eu sefydlu er mwyn mynd i'r afael â chymorth brys yn y cartref a chwympiadau.

- 5.18. Tystiolaeth gyfyngedig yn unig a ganfuom fod gofynion y Ddeddf Gwasanaethau Cymdeithasol a Llesiant yn cael eu deall yn dda gan bartneriaid. Gwelwyd bod gwybodaeth, cyngor a gwasanaethau cymorth yn cael eu gweld yn rhy gul fel cyfrifoldeb ar gyfer y gwasanaethau cymdeithasol. Mae angen gwneud gwaith pellach er mwyn goresgyn rhwystrau i wella gweithio ar y cyd.
- 5.19. Roedd uwch-reolwyr a phartneriaid yn cydnabod bod ganddynt lawer o waith i'w wneud o hyd er mwyn siapio eu dyheadau ar gyfer trawsnewid gwasanaethau i oedolion yn wasanaeth modern ac integredig. Gwnaethom ganfod bod y ffocws hyd yn hyn wedi bod ormod ar ddatblygu cynlluniau lefel uchel yn hytrach na ffocysu ddigon ar gamau gweithredu.
- 5.20. Ni welsom dystiolaeth o ddull clir a chyson o gynnwys y cyhoedd, partneriaid a gomisiynwyd a phartneriaid trydydd sector wrth gynllunio ac adolygu gwasanaethau. Fodd bynnag, gallai rheolwyr comisiynu a chyfathrebu ddisgrifio rhai ymarferion ymgynghori a oedd wedi'u cynnal gyda'r cyhoedd o ran y Strategaeth Iechyd a Gofal ac yn ymwneud â dyfodol canolfannau dydd a gwasanaethau llefy, yn ogystal â gyda darparwyr, megis o ran datblygu system brynu ddeinamig ar gyfer gwasanaethau gofal cartref.
- 5.21. Roedd yn gadarnhaol fod fforwm gwerthoedd cymdeithasol wedi ymgynnull yn ddiweddar, sef grŵp a dynnwyd ynghyd ar y cyd gan wasanaethau i oedolion a Chymdeithas Mudiadau Gwirfoddol Powys i archwilio'r defnydd o wasanaethau sy'n seiliedig ar werthoedd cymunedol fel cwmnïau cydweithredol a mentrau cymdeithasol. Er hynny, mae angen mwy o waith i gyflawni dull hollol gydlynol o wneud y gorau o gyfraniad y trydydd sector i siapio gwasanaethau.
- 5.22. Ni welsom dystiolaeth o ddull clir a chyson i gynnwys defnyddwyr gwasanaeth a gofalwyr wrth gynllunio ac adolygu gwasanaethau. Gwnaethom arsylwi bod y fforwm pobl hŷn yn bennaf yn sianel ar gyfer cyfathrebu allan o wasanaethau i oedolion a bod ganddo agenda ad hoc a heb raglen fusnes. Er hynny, adroddwyd i'r grŵp fwydo i mewn i brosiect ar ailfodelu gwasanaethau preswyl.
- 5.23. Er bod yr awdurdod lleol yn comisiynu cymorth i ofalwyr oddi wrth Credu, nid oes unrhyw fforwm gweithredol i ymgysylltu â gofalwyr wrth gynllunio neu adolygu gwasanaethau i ofalwyr.
- 5.24. Disgrifiodd swyddogion cyfathrebu'r gwaith a oedd yn mynd rhagddo i ddatblygu strategaeth ymgysylltiad gofal cymdeithasol i oedolion. Gwnaethant hefyd adrodd am bresenoldeb cynrychiolwyr dinasyddion yn y bwrdd partneriaeth rhanbarthol a gwnaethant gyhoeddi arolwg bodlonrwydd cwsmeriaid parhaus ar gyfer gwasanaethau gofal cartref. Fodd bynnag, roedd angen llawer mwy o waith rhagweithiol er mwyn sicrhau ymgysylltiad

trawsbynciol ystyrion gyda phobl o ran y cyfraniadau y gallent eu gwneud i siapia gwasanaethau i oedolion ym Mhowys.

Gweithlu

Yr hyn rydym yn disgwyl ei weld

Darperir gwasanaethau gan weithlu profiadol a medrus â chymwysterau addas sy'n gallu nodi a diwallu anghenion mewn modd amserol ac effeithiol. Mae'r cyngor yn gallu sicrhau bod staff a gwasanaethau'n cyrraedd y safonau a bennwyd ar eu cyfer. Mae gwasanaethu a chymorth yn gwella canlyniadau ar gyfer pobl.

Crynodeb o'r canfyddiadau

- 5.25. Er gwaethaf y sawl her a wynebwyd gan y gwasanaeth, dylid rhoi clod i'r mwyafrif helaeth o'r gweithlu a gafodd eu cyfweld yn ystod yr arolygiad, sydd yn staff brwdfrydig, ymroddedig ac uchel eu morâl sy'n mwynhau gweithio i Bowys. Cafodd hyn ei gefnogi gan yr ymatebion i'r arolwg staff a gyhoeddwyd gan AGC.
- 5.26. Mae recriwtio a rheoli'r gweithlu gofal cymdeithasol i oedolion yn cyflwyno darlun cymysg; mae'r gweithlu yng ngogledd y sir yn eithaf sefydlog, ond yn y de mae ansefydlogrwydd sylweddol, yn arbennig ar draws gwasanaethau gwaith cymdeithasol, therapi galwedigaethol ac ailalluogi.
- 5.27. Gwnaethom nodi gwendid sylweddol ar haenau rheolwyr canol ac uwch y gweithlu. Roedd hyn yn effeithio nid yn unig ar gysondeb yr oruchwyliaeth gan reolwyr a phrosesau gwneud penderfyniadau, ond roedd hefyd yn creu ansicrwydd i'r staff ynglŷn â'r cyfeiriad ar gyfer y gwasanaeth.
- 5.28. Roedd cyfraddau salwch/absenoldeb uchel o fewn gwasanaethau i oedolion wedi gwaethgu'r pwysau o fewn y gweithlu. Er ei bod yn ffordd adeiladol o liniaru absenoldebau staff, roedd dibyniaeth ar gontractau tymor byr ar gyfer staff asiantaeth wedi cymhlethu anghysondebau o ran arferion a gwneud penderfyniadau ac roedd y bobl sy'n derbyn gwasanaethau ar eu colled. Roedd nifer o'r cwynion a welwyd gan arolygwyr yn adleisio pryderon o ran newidiadau cyson mewn gweithwyr cymdeithasol a chyfathrebu gwael.
- 5.29. Canfuom fod goruchwyliaeth ffurfiol ar gyfer staff yn anghyson ar draws y sir a rhwng timoedd. Mae llai na hanner o'r gweithlu gofal cymdeithasol yn derbyn goruchwyliaeth fisol reolaidd. Er bod rhai aelodau o'r staff yn adrodd am oruchwyliaeth reolaidd o ansawdd da, gwelsom dystiolaeth hefyd o fylchau mawr rhwng sesiynau goruchwyliaeth ffurfiol ar gyfer nifer o staff.
- 5.30. Roedd cymorth da gan gymheiriaid yn amlwg ac roedd nifer o staff yn adrodd eu bod yn gweld eu rheolwyr yn hygyrch ac yn gefnogol er gwaethaf y llwythi gwaith heriol.
- 5.31. Mae nifer o gyfleoedd hyfforddiant mewn gwasanaethau i oedolion, er bod staff sy'n gweithio mewn rhannau llai sefydlog o'r gwasanaeth yn mynegi barn ei bod yn anodd dod o hyd i'r amser i fynychu hyfforddiant pan fo'r gwasanaeth o dan gymaint o bwysau.

- 5.32. Er bod gwaith yn mynd rhagddo i ddatblygu strategaeth ar gyfer y gweithlu, ar adeg yr arolygiad mae'r awdurdod yn dal wedi'i rwystro o ran ei allu i fapio cryfderau ei weithlu ac felly i adeiladu gwasanaeth sy'n diwallu'r galw. Mae strategaethau ar gyfer recriwtio, cadw a chynllunio dilyniant yn flaenoriaeth er mwyn sicrhau sefydlogrwydd y gwasanaeth yn y dyfodol a chapasiti i gyflenwi'r newidiadau angenrheidiol i wella canlyniadau i bobl.

Methodoleg

Hunanasesu

Cynhaliodd yr awdurdod lleol hunanasesiad cyn cyfnod gwaith maes yr arolygiad. Gofynnwyd i'r awdurdod ddarparu tystiolaeth yn erbyn “*yr hyn rydym yn disgwyl ei weld*” o dan bob dimensiwn allweddol a arolygwyd. Defnyddiwyd yr wybodaeth i lunio manylion y meysydd manwl i'w harchwilio yn ystod yr arolygiad.

Arolwg staff

Dosbarthwyd arolwg electronig i holl aelodau staff gwasanaethau i oedolion ym Mhowys yn holi eu safbwyntiau ar amrediad o faterion o ran y gwasanaeth a'u profiadau o weithio iddo. Cyflwynodd 115 aelod o staff eu hymatebion.

Dethol sampl

Gwnaethom ddethol sampl o ffeiliau achos ar gyfer adolygu ac olrhain achosion o fanyleb o'r holl atgyfeiriadau/ymholiadau, gan gynnwys atgyfeiriadau diogelu a gwaith asesu a wnaed rhwng 1 Medi 2017 a 30 Tachwedd 2017, a'r holl achosion a oedd yn cynnwys cynllun gofal a chymorth parhaus a oedd wedi dechrau rhwng 1 Hydref 2016 a 31 Rhagfyr 2016.

Gwaith maes

Roeddem ar y safle yn ystod yr wythnosau'n dechrau 15 a 29 Ionawr 2018.³

Gwnaethom adolygu 57 o achosion ac, o'r rheini, gwnaethom olrhain 30 yn fanylach. Gwnaethom gyfweld 28 o reolwyr achos penodedig (neu ddirprwy [pedwar]), 11 defnyddiwr gwasanaeth a'u gofawyr, a phum gweithiwr proffesiynol arall a oedd yn cymryd rhan yn y gwaith. Gwnaethom arsylwi ar waith Llinell Uniongyrchol Pobl Powys.

Gwnaethom gyfweld amrywiaeth o staff a rheolwyr yr awdurdod lleol, gan gynnwys uwch-swyddogion a'r prif weithredwr. Gwnaethom hefyd gyfweld aelodau etholedig, gan gynnwys arweinydd y cyngor, y cadeirydd craffu, ac arweinydd y portffolio ar gyfer gwasanaethau i oedolion. Gwnaeth archwilydwr o Swyddfa Archwilio Cymru gynorthwyo AGC wrth hwyluso detholiad bach o'r cyfarfodydd hyn.

Gwnaethom gyfweld amrywiaeth eang o sefydliadau partner, gan gynrychioli asiantaethau statudol a thrydydd sector, a gwnaethom fynyachu nifer o grwpiau ffocws gofawyr/defnyddwyr gwasanaeth.

Gwnaethom edrych ar yr holl gwynion a sylwadau canmoliaethus a wnaed am y gwasanaethau i oedolion rhwng 1 Mehefin 2017 a 30 Tachwedd 2017.

Gwnaethom arolygu sampl fach o nodiadau goruchwyllo staff lle'r oedd goruchwyliaeth wedi'i gwneud rhwng 1 Mehefin 2017 a 30 Tachwedd 2017.

³ Roedd aelodau unigol o'r tîm ar y safle am ddiwrnodau ychwanegol yn ystod yr wythnosau yn dechrau 22 Ionawr 2018 a 5 Chwefror 2018.

Y Tîm Arolygu: Arolygydd Arweiniol: Bobbie Jones. Arolygwyr Cefnogol (AGC): Christine Jones, Denise Moultrie, Richard Leggett a Catherine Poulter. Arolygwyr Cefnogol (Swyddfa Archwilio Cymru): Justine Morgan, Colin Davies.

Cydnabyddiaethau

Dymuna AGC ddiolch i'r bobl a gyfrannodd at yr arolygiad – defnyddwyr gwasanaeth, teuluoedd a gofalwyr, staff a rheolwyr Cyngor Sir Powys, a darparwyr gwasanaeth a sefydliadau partner (gan gynnwys y sector annibynnol a'r trydydd sector) – am eu hamser, cydweithrediad a chyfraniadau at yr arolygiad hwn.