

Arolygiad Gwerthuso Perfformiad ar Cyngor Gwynedd

This document is also available in English.
Mae'r ddogfen hon hefyd ar gael yn Saesneg.

Cyflwyniad

Cynhaliodd Arolygiaeth Gofal Cymru (AGC) arolygiad gwerthuso perfformiad gwasanaethau oedolion yng Nghyngor Gwynedd ('CG' / 'yr awdurdod lleol') ym mis Medi 2022. Diben yr arolygiad hwn oedd adolygu perfformiad yr awdurdod lleol wrth iddo ymarfer ei ddyletswyddau a swyddogaethau gwasanaethau cymdeithasol yn unol â deddfwriaeth, ar ran Gweinidogion Cymru.

Ceisiwn ateb y cwestiynau canlynol sy'n cyd-fynd ag egwyddorion Deddf Gwasanaethau Cymdeithasol a Llesiant (Cymru) 2014 (Deddf 2014).

1. Pobl – llais a rheolaeth

Pa mor dda mae'r awdurdod lleol yn sicrhau bod pawb yn bartneriaid cyfartal sydd â llais, dewis a rheolaeth dros eu bywydau ac yn gallu cyflawni'r hyn sy'n bwysig iddynt?

2. Atal

I ba raddau y mae'r awdurdod lleol yn sicrhau bod yr angen am ofal a chymorth yn lleihau, ac yn atal cynnydd yn yr angen, wrth sicrhau bod y canlyniadau gorau posibl i bobl yn cael eu cyflawni?

3. Llesiant

I ba raddau y mae'r awdurdod lleol yn sicrhau bod pobl yn cael eu hamddiffyn a'u diogelu rhag camdriniaeth ac esgeulustod ac unrhyw fathau eraill o niwed?

4. Partneriaethau

I ba raddau y gall yr awdurdod lleol sicrhau ei hun bod partneriaethau effeithiol ar waith i gomisiynu a chyflawni canlyniadau cwbl integredig, cynaliadwy o safon i bobl?

Bu'r arolygiad hwn yn canolbwyntio ar effeithiolrwydd gwasanaethau a threfniadau'r awdurdod lleol ar gyfer helpu ac amddiffyn pobl. Rydym yn cydnabod bod gofal cymdeithasol i oedolion yn cwmpasu amrywiaeth eang o weithgareddau er mwyn helpu pobl sy'n hŷn neu sy'n byw ag anabledd neu salwch corfforol neu salwch meddwl. Roedd cwmpas yr arolygiad yn cynnwys y canlynol:

- gwerthusiad o brofiad pobl a'r canlyniadau y maent yn eu cael wrth ymwneud â gwasanaethau.
- tystiolaeth bod yr awdurdod lleol a phartneriaid wedi dysgu gwersi o'u profiadau diweddar a bod ganddynt gynlluniau ar gyfer datblygu a gwella gwasanaethau.
- ystyried sut y mae'r awdurdod lleol yn rheoli cyfleoedd a risg wrth gynllunio a darparu gofal cymdeithasol ar lefelau unigol, gweithredol a strategol.

1. Crynodeb

- 1.1. Yn yr un modd â llawer o awdurdodau lleol eraill yng Nghymru, mae Cyngor Gwynedd (CG) yn profi cyfnod heriol o ran darparu gofal cymdeithasol. Mae llawer o'r pwysau a brofir ar hyn o bryd gan wasanaethau oedolion yr awdurdod lleol yn adlewyrchu'r cyd-destun cenedlaethol o adfer ar ôl pandemig, gan gynnwys lefelau uchel o alw a chymhlethdod cynyddol anghenion pobl.
- 1.2. Mae'n amlwg bod yr heriau yn sgil prinder gwasanaethau gofal cartref yn cael effaith ar ddarparu gofal a chymorth. Er bod y pandemig wedi gwaethygu'r sefyllfa, mae'r broblem o sicrhau darpariaeth gofal cartref ddigonol yn fater sydd wedi parhau yn yr awdurdod lleol ers cyn y pandemig. Dyma'r maes a oedd yn peri'r pryder mwyaf i ymarferwyr a rheolwyr ym maes gwasanaethau i oedolion. Dywedodd y staff wrthym am yr heriau a wynebier o ran cefnogi pobl i gyflawni eu canlyniadau personol, a hynny oherwydd diffyg adnoddau, a chanfuom fod capasiti annigonol i ateb y galw. Ceir enghreifftiau lle nad oes gwasanaethau gofal cartref ar gael, ac nid oes gan bobl ddewis ond symud i gartref gofal am gyfnodau yn y cyfamser, er efallai y byddai'n well ganddynt dderbyn gofal a chymorth yn y cartref.
- 1.3. Ni all yr awdurdod lleol fanteisio'n effeithiol ar gyfleoedd i gefnogi'r agenda ataliol mewn ffordd sy'n amlwg yn lleihau'r galw ar wasanaethau gofal a chymorth. Er gwaethaf hyn, mae gweledigaeth glir ar gyfer gwasanaethau cymunedol lleol sy'n seiliedig ar le, a chymorth sy'n fuddiol i bobl ar hyn o bryd, gan gynnwys adnoddau ar gyfer grwpiau gofalwyr a hybiau i gefnogi llesiant emosiynol pobl ifanc.
- 1.4. Ceir enghreifftiau gweithredol rhagorol o weithwyr proffesiynol yn cydweithio i gefnogi pobl, yn enwedig mewn rhai o'r timau lle mae ymarferwyr o ddisgyblaethau amrywiol, er enghraifft y tîm anableded dysgu. Mae rhyddhau o'r ysbyty yn faes sydd o dan bwysau, yn enwedig yn yr ysbytai aciwt mwy o faint. Mae angen i'r awdurdod lleol barhau i weithio'n strategol ac yn weithredol gyda'i bartneriaid yn y byrddau iechyd lleol i chwilio am atebion i liniaru'r sefyllfa.
- 1.5. Mae'r awdurdod lleol yn ymateb yn dda i bryderon diogelu. Gwelsom dystiolaeth o weithwyr proffesiynol yn y tîm diogelu yn gweithio'n effeithiol gyda phartneriaid o'r bwrdd iechyd lleol a'r heddlu, yn ogystal â thimau ehangach yr awdurdod lleol, i amddiffyn oedolion a phlant sydd mewn perygl. Mae fforymau ehangach ar waith hefyd ar gyfer ystyried risgiau mewn achosion lle nad yw'r trothwy ar gyfer diogelu wedi'i gyrraedd.
- 1.6. Canfuom fod lleisiau'r rhan fwyaf o bobl yn cael eu clywed a'u hadlewyrchu'n dda wrth gynllunio gofal. Rydym o'r farn y gellid ystyried pellach gallu person i ddiwallu ei ganlyniadau personol gan ddefnyddio ei gryfderau a'i adnoddau ei hun. Canfuom hefyd, er bod ymarferwyr yn cydnabod yr effaith y mae gofalu yn ei chael, nid arweiniodd hyn at dystiolaeth o gynig clir o asesiad gofalwyr fel y nodir mewn deddfwriaeth.

- 1.7. Clywsom gan reolwyr nad yw'r twf o ran timau staff wedi cyd-fynd â'r twf yn y galw. Rhaid i'r awdurdod lleol, fel y corff cyfrifol, barhau i weithredu i gynnal gweithlu digonol sydd â'r cymwysterau addas i ateb y galw cynyddol. Yn amlwg, mae hyn yn cael effaith ar allu'r awdurdod i gynnal adolygiadau statudol mewn modd amserol. Mae'r awdurdod lleol yn colli cyfleoedd i ganfod a yw pobl wedi cyflawni eu canlyniadau neu'n parhau i fod angen cymorth.
- 1.8. Canfuom y gwnaed cynnydd mewn sawl maes, a hynny yn erbyn cefndir y pwysau a'r heriau ychwanegol yn sgil pandemig COVID-19. Mae hyn wedi arwain at ddatblygu'r ymarfer a sicrhau canlyniadau gwell i bobl.

Canfyddiadau allweddol a thystiolaeth

Rydym yn cyflwyno rhai o'r prif ganfyddiadau a thystiolaeth isod yn unol â phedair egwyddor y Ddeddf.

2. Pobl – llais a dewis

Cryfderau:

- 2.1. Yn achos y rhan fwyaf o bobl, mae eu lleisiau'n cael eu clywed, ac mae eu canlyniadau personol yn cael eu nodi. Gwelsom fywgraffiadau manwl a chynhwysfawr, gan gynnwys hanes ac amgylchiadau, yn dangos yr hyn sy'n bwysig i'r person yng ngeiriau ei hun. Dywedodd y rhan fwyaf o'r bobl fod y gwasanaethau cymdeithasol yn ddefnyddiol a'u bod yn cael eu trin ag urddas a pharch. Roedd llawer o enghreifftiau o ymarferwyr yn gweithio'n gyson ac yn cydweithio â phobl. Un o'r cryfderau a nodwyd yn ein hadolygiad perfformiad blaenorol, ym mis Ionawr 2021, oedd pa mor dda y mae ymarferwyr yn adnabod y bobl y maent yn gweithio gyda nhw, a'r cymunedau y maent yn gweithio ynddynt, ac mae hyn yn parhau i fod yn wir. Mae ymarferwyr yn gwrando ar y bobl, ac mae hynny'n arddangos agwedd ofalgar a phroffesiynol.
- 2.2. Gall y bobl deimlo'n hyderus y byddant yn derbyn gwasanaeth yn eu dewis iaith oherwydd bod gan yr awdurdod lleol nifer uchel o staff dwyieithog a'i fod yn rhagweithiol yn ei gynnig Cymraeg. Mae'r gwaith cofnodi rhagorol o'r cynnig hwn yn parhau i fod yn gryfder ers ein hadolygiad o berfformiad diwethaf. Dywedodd y bobl wrthym eu bod yn gwerthfawrogi'r gallu i ddewis yr iaith, yn enwedig ar adegau anodd yn eu bywydau. Gwelsom hefyd fod dehonglwyr ar gyfer ieithoedd eraill yn cael eu defnyddio mewn modd rhagweithiol er mwyn galluogi pobl i gyfrannu.
- 2.3. Yn gyffredinol, roedd ansawdd yr asesiadau a'r cynlluniau gofal a chymorth a welwyd yn dda. Cofnodir barn broffesiynol, ac fel arfer ceir dadansoddiad o'r risgiau. Mae rhai asesiadau yn canolbwyntio'n ormodol ar yr angen yn hytrach na chryfderau. Dylai'r awdurdod lleol barhau i wella'r ffordd y mae'n adlewyrchu cryfderau pobl, fel ei bod yn glir sut y maent yn cyfrannu at sicrhau bod pobl yn cyflawni eu canlyniadau personol. Gwelsom rai

enghreifftiau cadarnhaol lle roedd oedolion yn elwa ar gymorth eiriolaeth, ond gellir gwella'r cysondeb wrth gofnodir cynnig yn well.

- 2.4. Wrth drafod ag uwch-reolwyr, clywsom fod llesiant y staff yn cael sylw arbennig. Mae adborth o'n harolwg staff dienw yn adlewyrchu'r ffaith bod ymarferwyr yn cael eu cefnogi'n dda gan gydweithwyr a rheolwyr (87%). Roedd yr ymarferwyr y gwnaethom siarad â nhw hefyd yn gadarnhaol ynghylch hygyrchedd y rheolwyr a chymorth cymheiriaid gan aelodau'r tîm. Dywedodd y rheolwyr fod ganddynt weithlu ymroddedig, ac mai dyma yw ased gorau'r awdurdod lleol. Roedd y rhan fwyaf o'r ymatebwyr i'n harolwg staff yn teimlo bod eu llwyth gwaith yn hawdd ei drin (67%), gan olygu bod mwy na thraean ohonynt yn teimlo nad yw hyn yn wir. Dylai'r awdurdod lleol ystyried y canlyniad hwn ac adolygu nifer a natur y llwythi gwaith a ddyrennir ganddo oherwydd bod hyn hefyd yn thema a nodwyd yn ystod ein trafodaethau ag ymarferwyr. Rydym yn cydnabod bod yr awdurdod lleol wedi rhoi mesurau ar waith i reoli llwythi gwaith fel trefniadau ar gyfer blaenoriaethu rhestrau aros sy'n rhoi blaenoriaeth i asesiadau. Dywedodd yr uwch-reolwyr wrthym eu bod, ar hyn o bryd, yn modelu'r gweithlu gyda'r nod o sicrhau bod yr adnoddau priodol yn cyd-fynd â chymhlethdod yr anghenion.

Beth sydd angen ei wella:

- 2.5. Cynhaliwyd yr arolygiad hwn ar adeg o drawsnewid yng ngwasanaethau i oedolion CG. Yn dilyn cynllun peilot mewn pedwar ardal, mae'r awdurdod lleol yn symud tuag at ddefnyddio un darparwr lleol i ddarparu gofal cartref ym mhob ardal, a hynny er mwyn symleiddio'r gwasanaeth. Hyd yma, nid yw hyn wedi gwella'r sefyllfa o ran rhestrau aros am ofal, y maent wedi bod yn tyfu, ac a oedd eisoes yn uchel, hyd yn oed cyn y pandemig. Yr hyn sy'n peri pryder penodol ar hyn o bryd yw gallu'r awdurdod lleol i gyflawni canlyniadau'r bobl os oes angen gofal yn eu cartrefi arnynt. Clywsom am ganlyniadau'r ffaith bod y galw yn fwy na'r cyflenwad, gan gynnwys pobl sy'n cael eu gadael heb ofal yn gyfan gwbl tra bod eraill yn aros yn yr ysbyty'n hirach. Mae hyn yn golygu bod pwysau cynyddol ar ofalwyr di-dâl, pobl sy'n cael eu rhoi ar restrau aros hir neu bobl sy'n symud i gartrefi gofal yn ddiangen oherwydd bod diffyg gofal iddynt yn eu cartrefi. Mae diffyg cymorth cartref yn thema a nodwyd yn yr wybodaeth am gwynion a ddarparwyd gan yr awdurdod lleol cyn yr arolygiad. Er ein bod yn deall gweledigaeth hir dymor yr awdurdod i drawsnewid y gwasanaeth, ni all y sefyllfa bresennol barhau a rhaid iddi wella.
- 2.6. Mae uwch-reolwyr yn ymwybodol o'r heriau mae gwasanaethau rheng flaen yn eu hwynebu, er bod eu gallu i ymateb ar draws holl feysydd y sefydliad yn cael ei herio oherwydd bod cynifer o bwysau. O ganlyniadau ein harolwg staff, teimlai ymarferwyr y gellid gwella'r cyfathrebu gan uwch-reolwyr, yn enwedig yng nghyd-destun trawsnewid gwasanaethau mawr. Yn gadarnhaol, dywedodd y bobl eu bod wedi cael hyfforddiant a chymorth priodol i'w galluogi i gyflawni eu rolau, er y nododd rhai ohonynt y gall amser cyfyngedig fod yn rhwystr i gael mynediad at hyn.

- 2.7. Mewn rhai meysydd o'r gwasanaethau i oedolion, mae recriwtio a chadw'r gweithlu mewn argyfwng difrifol, ac mae risg na fydd yr awdurdod lleol yn cyflawni nifer o ddyletswyddau statudol. Effaith hyn ar fywydau'r bobl sy'n defnyddio'r gwasanaethau yw'r ffaith nad yw anghenion cymwys yn cael eu diwallu oherwydd cymorth cyfyngedig a diffyg dewis. Mae hyn yn cynnwys nid yn unig gofal yn y cartref ond gwelyau mewn cartrefi gofal hefyd. Mynegodd ymarferwyr bryderon am yr effaith ar lesiant pobl ar adeg pan fo'r system wedi 'bod ar stop' a bod 'tagfa' o ran cefnogi pobl yn llwyddiannus i aros gartref. Clywsom eu rhwystredigaeth wrth asesu pobl gan eu bod yn gwybod nad oes gofal a chymorth ar gael mewn rhai ardaloedd. Ceir effaith sylweddol hefyd ar yr amser a'r adnoddau sy'n cael eu cyfeirio tuag at reoli'r risgiau parhaus yn sgil y ffaith bod pobl yn byw heb y gofal sydd ei angen arnynt. Mae'r awdurdod lleol yn ymdrechu i wella'r sefyllfa hon yn lleol ac mae uwch-reolwyr yn glir y byddent yn croesawu ymateb cenedlaethol i rai o'r anawsterau hyn. Mae meysydd eraill y mae recriwtio'n heriol ynddynt yn cynnwys therapyddion galwedigaethol a nifer o rolau gweithwyr cymdeithasol arbenigol fel Gweithwyr Proffesiynol Iechyd Meddwl Cymeradwy, y mae dyletswydd ar yr awdurdod lleol i'w darparu. Disgwyliwn i'r awdurdod lleol barhau i fonitro ac adolygu ei gynllun gweithlu er mwyn cyflawni ei ddyletswydd statudol i sicrhau gweithlu digonol sydd â chymwysterau addas.
- 2.8. Mae angen i'r awdurdod lleol roi blaenoriaeth i gynyddu faint mae'n hyrwyddo taliadau uniongyrchol er mwyn sicrhau bod y rhain ar gael yn hawdd i bobl. Mae taliadau uniongyrchol yn rhoi'r cyfle i bobl deilwra a rheoli eu gofal a'u cymorth eu hunain yn ogystal â darparu dewis amgen posibl i ddarpariaeth gofal cartref i rai pobl. Ar adegau, gwelsom y methwyd cyfleoedd i gynnig y rhain i aelodau'r teulu. Rhaid i'r awdurdod lleol sicrhau eu hunain bod taliadau uniongyrchol yn cael eu cynnig yn gyson, yn ogystal â sicrhau bod y rheswm dros wrthod unrhyw daliadau yn cael ei gofnodi. Clywsom adborth cadarnhaol dros ben gan nifer bach o ofalwyr pobl ag anableddau dysgu sy'n defnyddio taliadau uniongyrchol yn effeithiol. Clywsom enghraifft gadarnhaol hefyd lle mae pobl mewn ardal benodol yn defnyddio taliadau uniongyrchol i ariannu cymorth i gymdeithasu, gan helpu i fynd i'r afael â phroblemau unigrwydd ac ynysu.
- 2.9. Rhaid i CG sicrhau bod gofalwyr yn cael gwybod fel mater o drefn am eu hawliau i gael asesiad a bod hyn yn cael ei ddeall, ei gofnodi, a'i hyrwyddo gan yr holl staff. Bydd asesiadau gofalwyr, pan fyddant yn cael eu cymhwyso'n gyson, yn sicrhau y caiff cyfleoedd i gefnogi gofalwyr a hyrwyddo eu llesiant eu nodi mewn ffordd fwy effeithiol. Yn aml, roedd yr effaith gorfforol, emosiynol a seicolegol o fod yn ofalwr yn cael ei hystyried a'i hadlewyrchu'n dda yn ein trafodaethau gyda staff ac yn y cofnod gofal cymdeithasol, ond roedd yn anodd nodi adeg pan gynigiwyd cynnal asesiad yn ddiamwys. Yn gyffredinol, roedd y gofalwyr y gwnaethom siarad â nhw yn hapus â'r cymorth roeddent yn ei gael. Rhaid i'r awdurdod lleol gryfhau ei gynnig o ran cynnal asesiadau ffurfiol ar gyfer gofalwyr i sicrhau bod hawliau a llais pob gofalwr yn cael eu hyrwyddo'n llawn. Roedd yn gadarnhaol inni glywed bod rhaglen waith ar y gweill i gryfhau'r gwaith o gasglu gwybodaeth a

data ynghylch gofaluwr di-dâl er mwyn nodi pobl yn haws a gwella hyfforddiant ar y pwnc hwn ar gyfer y gweithlu.

- 2.10. Nododd y rhan fwyaf o ymarferwyr eu bod yn cael sesiynau goruchwyllo rheolaidd gan eu rheolwyr. Roedd y ffeiliau goruchwyllo a welwyd yn amrywio o ran cynnwys ac ansawdd. I raddau helaeth, roedd y trafodaethau yn adlewyrchu'r heriau o ddarparu gwasanaethau cymorth uniongyrchol i bobl yn hytrach na chanolbwyntio ar y canlyniadau i'w cyflawni. Yn yr un modd â llawer o wasanaethau oedolion eraill ledled Cymru, nid yw trafodaethau goruchwyllo yn cael eu cofnodi fel rhan o gofnodion gofal cymdeithasol, sy'n ei gwneud yn anodd deall lefel yr oruchwyliaeth gan reolwyr wrth ddarllen y cofnod. Mae sesiynau goruchwyllo yn darparu cyfle i fyfyrwyr, herio'n adeiladol i greu newid, nodi cyfleoedd a fethwyd o bosibl a magu hyder. Rydym ar ddeall bod yr awdurdod lleol wedi ailystyried y polisi goruchwyllo staff yn ddiweddar ac mae angen rhoi'r polisi hwnnw ar waith yn llawn nawr.
- 2.11. Rhaid i uwch-reolwyr ddatblygu systemau sicrhau ansawdd a gwybodaeth am berfformiad ymhellach. Dylai'r awdurdod lleol ganolbwyntio ar ailfywiogi ei broses sicrhau ansawdd gan nad ydym wedi cael sicrwydd bod y prosesau dan sylw yn effeithiol. Nodwyd hwn fel maes yr oedd angen ei wella yn ein harolygiad diwethaf, ac yn dilyn yr arolygiad hwn, mae hyn yn parhau i fod yn wir. Byddai gweithdrefnau sicrhau ansawdd cadarn yn golygu y gallai rheolwyr yr awdurdod lleol fod yn sicr bod ymarfer y rheng flaen a'r broses o wneud penderfyniadau yn cael eu goruchwyllo'n well fel y gallent fod yn siŵr bod cyflawni canlyniadau i bobl yn ganolog i'r ymarfer.

3. Atal

Cryfderau:

- 3.1. Gwelsom enghreifftiau clir lle mae'r awdurdod lleol yn anelu at leihau'r angen am ofal a chymorth ffurfiol yn uniongyrchol. Er enghraifft, mae prosiect yn Nyffryn Nantlle rhwng Age Cymru a'r Tîm Adnoddau Cymunedol (TAC), yn canolbwyntio ar ddefnyddio opsiynau cymorth cymunedol lleol i hyrwyddo annibyniaeth pobl, yn hytrach na gwasanaethau statudol, pan fo hyn yn briodol i'r person. Mae ffocws ataliol cryf wrth wraidd y prosiect lle mae atebion yn cael eu harwain gan yr hyn sy'n bwysig i'r person, ei gryfderau, ei rwydwaith cymorth anffurfiol a'i ddewisiadau personol. Gwnaethom nodi enghreifftiau o ganlyniadau cadarnhaol yr oedd pobl wedi'u cyflawni, megis cynyddu hyder, lleihau'r pwysau ar ofalwyr a lleihau'r angen am becyn gofal ffurfiol. Enghraifft arall yw'r prosiect gofal cymdeithasol ym Mhenyberth rhwng CG, Bwrdd Iechyd Prifysgol Betsi Cadwaladr (BIPBC) a thai ClwydAlyn, o dan yr un rhaglen o drawsnewid. Mae'r cynllun hwn yn cefnogi pobl yn yr ysbyty i ddychwelyd i fyw yn eu cartrefi eu hunain tra hefyd yn lleihau derbyniadau i'r ysbyty. Bydd yr awdurdod lleol yn gwerthuso'r prosiectau hyn yn drylwyr ac yn rhannu'r hyn a ddysgwyd.
- 3.2. Mae'r awdurdod lleol yn gweithio'n galed i ail-lunio ac ailgynllunio ei wasanaeth, ac mae ganddo weledigaeth lle mae pobl yn cael cymorth lleol sy'n seiliedig ar ganlyniadau pan fo'i angen arnynt. Mae comisiynywyr a

phartneriaid CG wedi hyrwyddo gwasanaethau llesiant cyffredinol megis yr hybiau llesiant i bobl hyd at 25 oed yng Nghaernarfon a Blaenau Ffestiniog, cyllid ar gyfer gofalwyr a gweithwyr allgymorth, a gwasanaeth gwarchod. Ers dechrau 2022, mae Gwynedd Oed Gyfeillgar wedi ariannu 55 o brosiectau ar draws y sir, i gynyddu hyder pobl hŷn i ddechrau cymdeithasu eto yn dilyn y pandemig. Mae CG yn dangos ymrwymiad i ailgynllunio gofal i fodloni gofynion. Er enghraifft, mae'r Hwb Iechyd Meddwl ym Mhwlheli, sef gwasanaeth a ddarperir gan Canolfan Felin Fach, wedi ailagor i gynnig cymorth emosiynol ac ymarferol i bobl.

- 3.3. Yn ein hadolygiad perfformiad diwethaf, gwnaethom nodi bod y gwasanaethau i oedolion wedi sefydlu pum pwynt gwybodaeth, cyngor a chymorth ledled y sir i wella mynediad i bobl. Mae'r awdurdod lleol wedi bod yn gweithio gyda Dewis Cymru i symleiddio gwybodaeth a chyngor llesiant. O ganlyniadau ein harolwg, mae 87% o bobl yn ystyried bod yr awdurdod lleol yn hawdd cysylltu ag ef, ac roedd y rhan fwyaf yn meddwl bod yr opsiynau cymorth a drafodwyd â nhw yn ddefnyddiol. Yn y rhan fwyaf o gofnodion gofal cymdeithasol a adolygwyd, roedd pobl wedi cael ymateb amserol ar ôl iddynt gysylltu, a chmau rhagweithiol yn dilyn atgyfeiriadau. Er gwaethaf y pwysau amlwg, gall ymarferwyr flaenoriaethu a chynnal ymweliadau gyda'r brys priodol. Ceir enghreifftiau gweithredol rhagorol o gydweithio mewn timau amlddisgyblaethol eraill megis anabledd dysgu. Gwelsom gyfathrebu a chysylltiadau amserol â gwasanaethau cymorth eraill megis gofal sylfaenol, neu drafodaethau â chydweithwyr gan gynnwys therapyddion galwedigaethol, ffisiotherapyddion, nyrsys cymunedol ac, mewn rhai achosion, meddygon teulu.
- 3.4. Fel rhan o'i ffocws ar hyrwyddo llesiant, ceir ymrwymiad strategol i gyfuno gwasanaethau ar gyfer gofalwyr di-dâl, gan gynnwys cymunedau cyfeillgar a Dementia Actif Gwynedd er mwyn symleiddio cymorth cymunedol. Mae Rhwydwaith Gofalwyr Gwynedd yn darparu fforwm i asiantaethau a gofalwyr di-dâl ddod at ei gilydd i rannu gwybodaeth a syniadau. Er enghraifft, cyllid i gefnogi seibiannau byr i ofalwyr a gwasanaeth gwarchod yr oedd y gofalwyr y gwnaethom siarad â nhw yn eu gwerthfawrogi. Mae Dementia Actif Gwynedd wedi canolbwyntio ar lesiant pobl â dementia a'u gofalwyr drwy ddarparu gwybodaeth a gweithgareddau, gan gynnwys gweithgareddau ar-lein. Dywedodd unigolion o'r grŵp hwnnw wrthym ei bod yn glir pwy y gallant gysylltu â nhw, a'u bod yn cael eu cyfeirio at gymorth perthnasol, gan gynnwys gwasanaethau'r trydydd sector. Gwelsom fesurau cadarnhaol o lwyddiant y gwasanaethau hyn, sy'n casglu straeon pobl ac yn amlygu sut maent yn cyflawni'r pethau sy'n bwysig iddynt.
- 3.5. Bu buddsoddiad sylweddol yn y gwasanaeth therapi galwedigaethol symud a thrin sy'n cynorthwyo hwyluso. Roedd yn gadarnhaol gweld bod gwybodaeth am berfformiad a ddarparwyd gan yr awdurdod lleol yn dangos bod rhestrau aros ar gyfer asesiad therapi galwedigaethol wedi gwella'n sylweddol ers ein hadolygiad perfformiad diwethaf ym mis Ionawr 2021. Er gwaethaf hyn, ceir heriau o ran recriwtio yn y maes hwn ac ar gyfer rhai mathau o ymyrraeth megis asesiadau ymolchi. Mae pobl yn parhau i aros am gyfnod annerbyniol o

amser tra bod ymyriadau eraill yn cael blaenoriaeth. Clywsom adborth cadarnhaol gan un gofalwr am addasiadau yn y cartref, yn enwedig gosod ramp a oedd wedi galluogi ei bartner i gael mynediad i'r ardd; roedd hynny wedi gwella ansawdd ei fywyd yn sylweddol. Er gwaethaf y pwysau, roedd tystiolaeth o ymyriadau amserol lle roedd y tîm symud a thrin yn hyrwyddo annibyniaeth yn llwyddiannus, gan gynnwys defnyddio technoleg yn well er mwyn cefnogi diogelwch pobl.

Beth sydd angen ei wella:

- 3.6. Yn y cyd-destun presennol, mae'n her aruthrol i flaenoriaethu cymorth a gwasanaethau ataliol mewn ffordd effeithiol. Mae'r awdurdod lleol yn monitro ac yn ymwybodol o restrau aros ar draws meysydd gwasanaeth, ac mae hyn yn cael effaith amlwg ar ddarparu ymyriadau yn gynnar. Mae'r model o dimau adnoddau cymunedol (TAC), lle mae gweithwyr proffesiynol amrywiol yn gweithio gyda'i gilydd, yn ddigon hyblyg fel y gellir teilwra a chyfeirio'r cymorth. Deallir pwysigrwydd rhyddhau cleifion yn amserol o'r ysbyty ac mae'n parhau i fod yn flaenoriaeth, ond mae darparu gofal cartref er mwyn hwyluso'r broses o ryddhau pobl yn ddiogel yn her i'r awdurdod lleol.
- 3.7. Mae pwysau yn yr awdurdod lleol wedi golygu nad yw wedi gallu adolygu'n ffurfiol holl gynlluniau gofal a chymorth pobl o fewn yr amserlenni statudol gofynnol. Yn yr un modd, canfuom fod newidiadau yn amgylchiadau pobl weithiau'n cael eu cofnodi o fewn asesiadau presennol, yn hytrach na bod asesiad o amgylchiadau'n cael ei gynnal o'r newydd. Roedd yr ymarferwyr y gwnaethom siarad â nhw yn agored ynghylch y ffaith nad oedd adolygiadau statudol yn cael eu blaenoriaethu oherwydd gwaith mwy brys. Pan nad yw adolygiadau'n cael eu cynnal mewn modd amserol, mae risg na chaiff anghenion newidiol pobl eu monitro, gan arwain at ddarpariaeth amhriodol o ofal a chymorth. Rhaid i'r awdurdod lleol sicrhau bod adolygiadau'n cael eu cynnal mewn modd amserol i fonitro newidiadau a lliniaru'r risg hon.
- 3.8. Gwnaethom nodi prosiect gyda 'Catalydd Cymunedol' annog pobl i sefydlu cwmnïau bach i ddarparu gofal. Mae hwn yn brosiect dwy flynedd i ddatblygu mentrau micro i dargedu'r gwaith o recriwtio pobl sydd efallai am weithio yn fwy hyblyg ym maes gofal cymdeithasol. Mae hyn yn dechrau yn Llŷn ac Eifionnydd gan fod y ddwy ardal yn wynebu anawsterau wrth ddarparu gofal cartref. Mae cysylltwyr cymunedol wedi'u penodi i bob ardal hefyd drwy'r gwaith ar gadernid cymunedol. Mae hyn yn rhan o'r agenda ataliol ac yn manteisio'n gadarnhaol ar gyfleoedd i gefnogi pobl i fyw bywydau llawnach a hapusach yn eu cymunedau. Megis cychwyn y mae'r prosiectau hyn a bydd angen eu gwerthuso, ond mae'r buddsoddiad yn gydnabyddiaeth gan yr awdurdod lleol o'u dyletswyddau o dan Ddeddf Gwasanaethau Cymdeithasol a Llesiant (Cymru) (2014) i hyrwyddo gwahanol fodolau gofal a fydd yn bodloni anghenion llesiant unigolion.

4. Llesiant

Cryfderau:

- 4.1. Gan amlaf, mae sgyrsiau am yr hyn sy'n bwysig yn cael eu cofnodi mewn iaith glir gan arwain at gynlluniau sy'n cefnogi pobl i reoli eu llesiant. Clywsom enghreifftiau o ymarferwyr yn gweithio gyda phobl ers blynnyddoedd lawer ar draws gwahanol dimau o fewn gwasanaethau oedolion ac yn datblygu perthnasoedd proffesiynol da. Mewn un enghraifft, mynegodd person iau ddymuniad i aros gartref yn hytrach na symud i gartref gofal ac ymdrechodd ymarferwyr i gynnal annibyniaeth y person. Pan fo pobl yn cael mynediad at ofal clywsom ganmoliaeth am y gweithwyr gofal, a dywedodd un person wrthym '*mae'r gofawyr yn wych a bob amser yn gwenu*'. Yn ystod trafodaethau, dywedodd rhai o'r bobl wrthym nad oeddent yn ymwybodol eu bod wedi cael asesiad neu fod ganddynt gynllun gofal, felly rhaid i'r awdurdod lleol fod yn fwy eglur ynglŷn â hyn. Mae hyn yn bwysig er mwyn sicrhau bod dealltwriaeth gytunedig o sut y caiff anghenion eu diwallu, a sut y cyflawnir canlyniadau personol.
- 4.2. Gwelsom dystiolaeth dda o arferion diogelu a ddilynwyd yn unol â gofynion statudol. Mynegodd aelodau'r tîm diogelu oedolion hyder yn eu gallu i ymateb i bryderon diogelu a gweithredu pan fo angen. Y mesur perfformiad ar gyfer ymdrin ag ymholiadau adran 126 o fewn saith diwrnod yw tua 88% yn 2022, ac mae oedi'n ymwneud yn bennaf â chael gwybodaeth amserol yn ôl mewn ysbytai aciwt. Mae asiantaethau partner a gweithwyr proffesiynol o'r tîm adnoddau cymunedol yn mynegi bod ganddynt hyder ym mhrosesau a gweithdrefnau diogelu'r awdurdod lleol. Nododd yr arolwg staff gryfderau allweddol o ran diogelu a hyrwyddo llesiant pobl. Er gwaethaf y pwysau ychwanegol y mae hyn yn ei greu, clywsom fod timau eraill yn barod i ymdrin ag ymholiadau diogelu, ac o'r cofnodion gofal cymdeithasol a adolygwyd, gwelsom sut mae hyder wedi cynyddu mewn perthynas â'r arferion hyn.
- 4.3. O'n hadolygiad o gofnodion gofal cymdeithasol, mae pobl yn cael eu hamddiffyn ac mae'r penderfyniadau a wneir yn briodol mewn perthynas ag arferion diogelu. Yn aml, o ran cynllunio gofal ar lefel fwy cyffredinol, ceir tystiolaeth o feirniadaeth broffesiynol a dadansoddi, gan fod adran benodol o'r ddogfennaeth asesu yn ei hysgogi. Gellid gwella'r ystyriaeth hon mewn cynlluniau gofal a chymorth gan ei gwneud yn ofynnol dangos sut y gwneir penderfyniadau clir ynghylch sut yr eir i'r afael â risgiau yn gydweithredol â'r person. Gwnaethom nodi bod fforwm aml-asiantaeth, *Rheoli Risg Oedolion Agored i Niwed*, wedi'i greu, o dan arweiniad yr heddlu, ar gyfer pobl yr ystyrir eu bod mewn perygl ond nad ydynt yn bodloni'r trothwy diogelu oedolion. Mae hyn yn cadarnhau adborth gan bartneriaid diogelu allweddol ynglŷn â'r ffaith eu bod yn gallu mynegi pryderon am ddiogelwch pobl yn hawdd a'u huwchgyfeirio pan fo angen. Dylai'r awdurdod lleol sicrhau bod canlyniadau materion diogelu yn cael eu rhannu â'r person ei hun, mewn ffordd gyson, a bod hyn yn cael ei gofnodi'n glir, hyd yn oed pan nad yw'r trothwy ar gyfer camau diogelu pellach wedi'i fodloni.

Beth sydd angen ei wella:

- 4.4. Mae angen gwelliannau i sicrhau bod llais y bobl yn cael ei glywed yn ystod y broses ddiogelu. Rhaid i'r person barhau i fod yn ganolog, a dylai unrhyw waith cofnodi adlewyrchu hyn. Ar hyn o bryd ni allwn fod yn sicr bod pobl yn cael eu cynnwys i'r graddau a bennir gan Weithdrefnau Diogelu Cymru. Mewn rhai achosion, roedd diffyg tystiolaeth i ddangos bod pobl yn cymryd rhan mewn asesiadau a / neu'r broses o wneud penderfyniadau. Gwelsom lawer o enghreifftiau lle y gellid bod wedi gwneud mwy o ymdrech i ymarfer yn unol ag egwyddorion y Ddeddf Galluedd Meddyliol (2005). Mae hyn yn arbennig o wir pan fo gan bobl ddementia a'u bod mewn lleoliadau gofal neu'n gadael yr ysbyty. Er enghraifft, ni chwblhawyd asesiad galluedd meddyliol ar gyfer un person tan ar ôl iddo gael ei ryddhau o'r ysbyty i gartref gofal, yn hytrach na chyn hynny. Gwnaethom nodi enghreifftiau eraill pan oedd asesiadau pobl yn nodi nad oedd ganddynt y galluedd meddyliol i wneud penderfyniadau am eu gofal, ond nid oedd tystiolaeth bod unrhyw asesiad ffurfiol o alluedd meddyliol wedi cael ei gynnal er mwyn cefnogi hyn. Rydym yn deall y bydd ymarferwyr yn cael rhagor o hyfforddiant ar alluedd meddyliol fel rhan o gyflwyno Diogeliadau Amddiffyn Rhyddid, ond mae angen atgyfnerthu'r maes ymarfer hwn.

5. Partneriaethau

Cryfderau:

- 5.1. Mae'r rhan fwyaf o bartneriaethau yn gweithio'n dda ar lefel weithredol. Gwelsom gydweithio cryf rhwng y gwasanaethau iechyd a gwasanaethau gofal cymdeithasol, megis o fewn timau anabledd dysgu, ac un pwynt mynediad yn y timau adnoddau cymunedol yr awdurdod er mwyn sicrhau bod mynediad amserol at ymyriadau priodol. Mae llawer o enghreifftiau unigol o arferion da ac o ymarferwyr o ddisgyblaethau amrywiol yn cydweithio i nodi atebion er mwyn galluogi pobl i barhau â'u harferion dyddiol a chynnal lefel o annibyniaeth yn eu cartrefi. Clywsom am brosiect lle roedd technegydd fferyllool yn hyfforddi gweithwyr gofal i roi meddyginiaethau'n ddiogel i bobl, gyda'r nod o gynorthwyo pobl i barhau i fyw adref yn ddiogel. Roedd y cofnodion gofal cymdeithasol a adolygwyd yn dangos sut mae'r partneriaethau hyn yn hwyluso cydweithio agos er budd y person sy'n cael cymorth. Ar lefel strategol gwelsom fod y cyngor yn mynd ar drywydd cyfleoedd ehangach ar gyfer gweithio mewn partneriaeth. Er enghraifft, mae gwaith ar y cyd yn mynd rhagddo gyda thai – fel rhan o gynlluniau i fynd i'r afael â'r anghenion y bydd gan boblogaeth yn y dyfodol – gan amrywio o 'bentref gofal' i gyfleusterau gofal ychwanegol yn ôl yr angen.
- 5.2. Mae'r awdurdod lleol yn dangos ymrwymiad i ymgysylltu ac ymgynghori â phobl ynghylch materion sy'n effeithio arnynt. Er enghraifft, nodwyd gennym fod panel dinasyddion yn bodoli i annog trawstoriad cynrychioladol o drigolion yng Ngwynedd i lywio cynllunio gwasanaethau yn y dyfodol. Ceir llawer o enghreifftiau o weithio mewn partneriaeth â phobl i ddylunio cymorth, er enghraifft gofalmwr yn dylunio taflenni i hysbysu pobl am eu hawliau, a phobl hŷn yn argymhell bod holiaduron ar gael i'w dosbarthu ar ffurf copi caled er mwyn ennyn mwy o gyfranogiad. Ffocws gwaith Oed Gyfeillgar Gwynedd i raddau helaeth iawn yw ymgasglu gweithgareddau'r dyfodol ar sail yr hyn sy'n

bwysig i'r boblogaeth hŷn. Mae'r awdurdod lleol yn casglu adborth yn rheolaidd ar brofiadau pobl o gael cymorth. Mae adborth diweddar a gasglwyd yn dangos bod 83% o bobl wedi dweud bod yr hyn a oedd yn bwysig wedi cael sylw llawn o ganlyniad i'w cysylltiad â'r gwasanaethau i oedolion yn 2022. Dywedodd y bobl y gwnaethom siarad â nhw fod eu profiad o ofal a chymorth yn gadarnhaol.

Beth sydd angen ei wella: -

- 5.3. Cawsom ein hysbysu am heriau o ran gweithio mewn partneriaeth ar lefel strategol gyda Bwrdd Iechyd Prifysgol Betsi Cadwaladr (BIPBC). Disgrifiwyd bod cyfathrebu medru bod yn anodd, gydag anghysondeb yn ansawdd y trefniadau ar gyfer rhyddhau o'r ysbyty. Ymhlith yr heriau mae methiannau i gyfathrebu â theuluoedd a gofalwyr, neu'r timau cymunedol sy'n aros i bobl symud neu gael eu rhyddhau. Mae pobl hŷn yn profi oedi yn yr ysbyty tra'u bod yn aros am ddarpariaeth gofal cartref, gan gynnwys ail-alluogi neu aros nes bod cartref gofal addas ar gael. Mae'r oedi hwn yn effeithio ar lesiant pobl hŷn, yn cynyddu straen i ofalwyr, ac yn defnyddio gwasanaethau ysbyty aciwt y gellid eu defnyddio at ddiben eu bwriad. Rydym yn cydnabod bod yr awdurdod lleol yn gweithio'n galed i wella cyfathrebu a rhannu gwybodaeth. Clywsom hefyd sut mae trosiant uchel o staff a heriau biwrocraidaidd o fewn BIPBC yn atal cynnydd mewn perthynas â datblygu gwasanaethau arloesol yn ogystal â materion mwy cyffredinol, megis trefniadau cytundebol gyda darparwyr gofal nyrsio, er enghraifft. Rhaid i bartneriaid gydweithio'n well er mwyn darparu dull mwy integredig a chynaliadwy o hyrwyddo annibyniaeth a llesiant pobl.
- 5.4. Mewn perthynas â thrawsnewid gwasanaethau gofal cartref, clywsom fod yr awdurdod lleol wedi ymgynghori â phobl yn ystod gweithdai a chyfarfodydd uniongyrchol, mewn llythyrau, a thrwy weithredu llinell gymorth. Er gwaethaf hyn, nododd rhai pobl a gofalwyr nad ymgynghorwyd ddigon â nhw neu eu perthnasau ac y gallai CG fod wedi gwneud mwy i baratoi pobl ar gyfer y newidiadau. Lleisiodd rhai aelodau o staff hefyd y farn nad yw'r bobl y maent yn gweithio gyda nhw wedi cael eu paratoi'n ddigonol, ond bod darparwyr yn disgrifio'u bod yn rhoi sicrwydd i bobl. Yn amlwg, mae risg fawr o hyd o ran gweithredu'r model newydd yn llawn, a dywedodd un darparwr *'rhaid i'r cyfan fynd yn iawn er mwyn iddo fynd yn iawn'*. Rhaid i'r awdurdod lleol barhau i adolygu ei strategaeth gyfathrebu, oherwydd gallai pobl elwa ar gael sicrwydd pellach ynghylch y gwaith sylweddol sy'n parhau.

Y camau nesaf

Mae AGC yn disgwyl i Gyngor Gwynedd (CG) ystyried y meysydd a nodwyd i'w gwella a chymryd camau gweithredu priodol i fynd i'r afael â'r meysydd hyn a'u gwella. Bydd AGC yn monitro cynnydd drwy ei gweithgarwch adolygu perfformiad parhaus gyda'r awdurdod lleol.

Methodoleg

Gwaith maes

Casglwyd y rhan fwyaf o'r dystiolaeth arolygu drwy adolygu profiadau pobl drwy adolygu ac olrhain eu cofnodion gofal cymdeithasol. Gwnaethom adolygu 39 o gofnodion gofal cymdeithasol ac olrhain wyth.

Mae'r gwaith o olrhain cofnod gofal cymdeithasol person yn cynnwys sgwrsio â'r person sy'n defnyddio gwasanaethau gofal cymdeithasol, ei deulu neu ofalwyr, ei weithiwr allweddol, rheolwr y gweithiwr allweddol, a gweithwyr proffesiynol eraill.

Gwnaethom y canlynol hefyd;-

- cyfweld ag amrywiaeth o weithwyr awdurdod lleol
- cyfweld ag amrywiaeth o sefydliadau partner, sy'n cynrychioli'r sector statudol a'r trydydd sector
- adolygu sampl o ffeiliau goruchwyllo staff
- adolygu dogfennau ategol a anfonwyd at AGC at ddiben yr arolygiad
- cynnal arolygon i staff, sefydliadau partner a phobl

Cydnabyddiaethau

Dymuna AGC ddiolch i'r staff, partneriaid, a'r pobl a roddodd o'u hamser ac a gyfrannodd at yr arolygiad hwn.