

Adroddiad Gwerthuso Perfformiad 2013–14

Gwasanaethau Cymdeithasol
Cyngor Sir y Fflint

Mae'r adroddiad hwn yn nodi'r prif feysydd lle bu cynnydd a'r
meysydd lle mae angen gwella yng Gwasanaethau Cymdeithasol
Nghyngor Sir y Fflint ar gyfer y flwyddyn 2013–14

Adolygiad Blynyddol a Gwerthusiad o Berfformiad 2013 - 2014

Awdurdod Lleol: Cyngor Sir y Fflint

Mae'r adroddiad hwn yn nodi'r prif feysydd lle gwelwyd cynnydd yng Ngwasanaethau Cymdeithasol Sir y Fflint yn 2013-14 a'r meysydd y mae angen eu gwella yn y dyfodol

Crynodeb

Mae'r cyngor yn fwyfwy realistig ynglŷn â'r heriau sy'n codi o ganlyniad i'r angen i ddarparu gwell gwasanaethau er bod llai o adnoddau ariannol ar gael. Mae hyn wedi sbarduno'r ymdrech i sicrhau mwy o effeithlonrwydd, gwella trefniadau gweithio mewn partneriaeth, cael mwy o wasanaethau integredig a mwy o ymrwymiad i gomisiynu rhanbarthol.

Mae'r cyngor wedi ymateb mewn cyd-destun rhanbarthol gan amlinellu ei gynlluniau ar gyfer integreiddio gwasanaethau iechyd a gofal cymdeithasol i bobl hŷn sydd ag anghenion cymhleth.

Mae'n cydnabod nad oes un system integreiddio gydlynol ar gyfer Gogledd Cymru, ond bod pob un o'r systemau presennol yn bodloni'r prif ofynion, sef fframwaith llywodraethu cyffredin â phwyslais ar atal ac ymyrryd yn gynnar.

Mae tystiolaeth o gynnydd i'w weld mewn llawer o feysydd allweddol sy'n rhan o'r gwasanaethau ar gyfer oedolion, gyda mwy o bobl yn gallu adfer a chynnal eu hannibyniaeth, a nifer cymharol fach yn canfod fod arnynt angen gofal preswyl.

Nid yw'r perfformiad mor gyson ar gyfer gwasanaethau plant, ac er bod tystiolaeth o waith da, mae angen cryfhau rhai trefniadau cynllunio ac adolygu er mwyn cael trefniadau sicrhau ansawdd cryfach a chael gwell canlyniadau mewn meysydd allweddol megis gofal iechyd a chyrhaeddiad addysgol. Gwelwyd cynnydd sylweddol yn nifer y rhai sy'n cael eu cyfeirio at wasanaethau plant ac yn nifer y rhai sydd ar y gofrestr amddiffyn plant, a gostyngiad sylweddol yn nifer y plant mewn angen.

Mae'r cyngor yn ymateb i ofynion Deddf Gwasanaethau Cymdeithasol a Llesiant (Cymru) 2014 drwy ei raglen trawsnewid gwasanaethau, ac er y gallai'r trefniadau a gyflwynwyd yn ddiweddar i ailstrwythuro uwch reolwyr ar lefel gorfforaethol effeithio ar fomentwm, mae'n hyderus y bydd yn dal i allu cyflawni ei brif amcanion yn unol â'r disgwyl.

Gallai'r cynllun gweithredu Mwy Na Geiriau ddarparu fframwaith cryfach er mwyn sicrhau statws cyfartal i'r Gymraeg a'r Saesneg.

Ymateb i'r meysydd i'w gwella yn adroddiad y llynedd

Meysydd i'w gwella a nodwyd y llynedd	Cynnydd yn 2013-14
Y gallu i ddylanwadu ar gynllunio strategol wedi ei ganolbwyntio ar yr ardal leol gyda Bwrdd Iechyd Prifysgol Betsi Cadwaladr (BIPBC)	Rhywfaint o gynnydd mewn gwasanaethau oedolion, ond mae angen gwneud mwy er mwyn sicrhau bod plant a phobl ifanc yn cael gofal iechyd priodol.
Holl ddefnyddwyr y gwasanaethau i oedolion yn derbyn adolygiad prydlon	Mae cynlluniau gofal y rhan fwyaf ohonynt yn cael eu hadolygu'n brydlon – y perfformiad gorau yng Nghymru.
Casglu data am oedolion sy'n ofalwyr	Mae angen gwelliant pellach gan fod nifer y gofalwyr y gwyddys amdanynt wedi gostwng bron i 50%.
Adolygiadau prydlon i blant mewn angen	Mae hyn yn wannach eto a dim ond ychydig dros 50% o'r plant mewn angen sy'n cael adolygiad prydlon.
Sefydlogrwydd lleoliadau i blant sy'n derbyn gofal	Mae'r lleoliadau'n gadarnach ac mae'r perfformiad yn un o'r rhai gorau yng Nghymru.
Sicrhau canlyniadau cyson gadarn ym maes diogelu oedolion.	Mae rhywfaint o dystiolaeth bod datblygiadau ym maes diogelu yn arwain at fwy o gysondeb wrth leihau risg.
Swyddogaeth rheoli gofal gryfach ym maes diogelu oedolion	Mae ymwybyddiaeth o ddiogelu'n cynyddu ac mae mwy o sylwadau rheoli gofal.
Asesiadau iechyd ar gyfer plant sy'n derbyn gofal	Mae angen gwneud rhagor o waith gyda chydweithwyr ym maes iechyd er mwyn sicrhau bod y rhain yn cael eu gwneud.
Archwiliadau deintyddol i blant sy'n derbyn gofal	Mae angen gwneud rhagor o waith gyda chydweithwyr ym maes iechyd er mwyn sicrhau bod y rhain yn cael eu gwneud.
Cyrhaeddiad addysgol i blant sy'n derbyn gofal yn 16 oed	Gwelwyd rhywfaint o welliant, ond mae angen cynnal hyn er mwyn bod cystal â'r goreuon yng Nghymru.

Mae canlyniadau rheoli absenoldebau yn dal i fod yn faes i'w wella o'r flwyddyn flaenorol	Ychydig iawn o gynnydd sydd wedi'i wneud er mwyn mynd i'r afael â hyn a'i effaith ar y gallu i ddarparu gwasanaethau.
---	---

Ymweliadau ac arolygiadau a gynhaliwyd yn ystod y flwyddyn

Cynhaliodd AGGCC ddau arolygiad thematig yn ystod y flwyddyn. Cynhaliwyd y cyntaf mewn partneriaeth ag Arolygiaeth Gofal Iechyd Cymru (AGIC) ac Archwilydd Cyffredinol Cymru ac roedd yn canolbwyntio ar gomisiynu gofal a chefnogaeth i bobl â dementia a'u gofalwyr. Roedd yr ail yn adolygu trefniadau diogelu a chynllunio gofal ar gyfer plant sy'n derbyn gofal ac unigolion sy'n gadael gofal, sy'n ymddwyn mewn ffordd sy'n eu gwneud yn agored i niwed neu a allai beri risg.

Roedd arolygiad AGGCC o Wasanaethau Maethu Sir y Fflint yn gadarnhaol ar y cyfan a chanfu fod cefnogaeth effeithiol yn cael ei darparu gan dîm sefydlog a chyson, a bod yno banel maethu sydd wedi'i drefnu'n dda.

Llwyddodd AGGCC i gwblhau'r rhaglen arolygu a oedd wedi'i threfnu ar gyfer y gwasanaethau sy'n cael eu rheoleiddio yn Sir y Fflint.

Cynhaliwyd cyfarfodydd ymgysylltu chwarterol gydag uwch swyddogion y cyngor. Defnyddiwyd y rhain i adolygu perfformiad y gwasanaethau cymdeithasol a thrafod cynnydd â'r meysydd i'w gwella a nodwyd yn adroddiad y llynedd.

Meysydd i AGGCC wneud gwaith dilynol ynddynt y flwyddyn nesaf

Nodwyd meysydd blaenoriaeth ar gyfer gwelliant yn yr adroddiad hwn a bydd cynnydd mewn perthynas â'r rhain yn cael ei fonitro drwy gyfarfodydd ymgysylltu a gynhelir yn ystod y flwyddyn. Bydd AGGCC yn edrych ar y canlynol:

- Gweithgaredd cynllunio strategol gyda BIPBC
- Trefniadau asesu a rheoli gofal ar gyfer plant sy'n derbyn gofal
- Trefniadau asesu a rheoli gofal ar gyfer plant mewn angen
- Cefnogaeth i ofalwyr mewn gwasanaethau oedolion a phlant
- Effaith y strwythur newydd ar gyfer uwch reolwyr
- Rheoli absenoldeb a'i effaith
- Bydd AGGCC yn cyfrannu tuag at adolygiad gyda Swyddfa Archwilio Cymru gan edrych a yw cynghorau'n rhoi cefnogaeth effeithiol i alluogi pobl hŷn i fyw'n annibynnol, gan gynnwys drwy waith cydgysylltiedig ym meysydd iechyd a gofal cymdeithasol

Perfformiad

Llunio gwasanaethau

Oedolion

Mae'r cyngor yn dal i ail-lunio ac ailfuddsoddi drwy ddull comisiynu doethach sydd wedi'i gynllunio er mwyn lleihau dibyniaeth a hybu annibyniaeth. Gwelodd yr adolygiad cenedlaethol o gomisiynu mewn gwasanaethau oedolion a gwblhawyd gan AGGCC yn ddiweddar dystiolaeth o ddull gweithredu sy'n aeddfedu, ac sy'n ystyried y galw presennol a'r galw yn y dyfodol ochr yn ochr â data ariannol a data rhagamcanol am y farchnad. Daeth i'r casgliad fod y broses gomisiynu'n gwneud defnydd cynyddol effeithiol o wybodaeth am y farchnad fel sail ar gyfer gwaith cynllunio a gwneud penderfyniadau, gan adael y cyngor mewn gwell sefyllfa i gyflawni amcanion hirdymor. O ganlyniad, ychydig o bobl sydd angen gofal preswyl gan fod mwy o bwyslais yn cael ei roi ar gefnogi'r rhai sy'n byw yn eu cartrefi eu hunain.

Fodd bynnag, nid yw trefniadau partneriaeth gyda BIPBC ar gyfer pobl sydd â dementia mor ddatblygedig nac effeithiol ag y dylent fod. Mae'r cyngor wedi ymrwymo i adeiladu ar y cynlluniau presennol ac mae'n gobeithio y bydd cyfnod pontio'r uwch reolwyr yn BIPBC yn ddirwysr ac y bydd cyfleoedd newydd i edrych ar ddulliau cynllunio strategol mwy integredig.

Mae gwaith sy'n cael ei wneud mewn partneriaeth â chynghorau eraill yng Ngogledd Cymru'n cael mwy a mwy o ddylanwad ar y broses gynllunio ac mae'r cyngor yn chwarae rhan weithredol yng Nghanolfan Comisiynu Gogledd Cymru. Mae hyn wedi arwain at resymoli costau'n well, gwell defnydd o gapasiti rhanbarthol a dulliau cysonach o fonitro ansawdd.

Erbyn hyn mae'r adnoddau'n canolbwyntio mwy ar gefnogi blaenoriaethau strategol ac mae mwy o gysondeb rhwng comisiynu a chanlyniadau gwell i ddefnyddwyr gwasanaethau. Er enghraifft, mae ymweliadau gofal cartref yn para o leiaf 30 munud ac mae'r cyngor wedi ymrwymo yn ddiweddar i beidio â chomisiynu ystafelloedd â mwy nag un gwely mewn cartref gofal, oni bai bod defnyddiwr gwasanaeth yn dewis hynny. Mae nifer cynyddol o faterion monitro contractau a chanlyniadau arolygiadau AGGCC wedi nodi bod angen mwy o ofal cartref nyrsio o safon uchel yn yr ardal leol. Yn ychwanegol at hyn, dim ond un cartref nyrsio ar gyfer pobl â dementia sydd gan y cyngor o fewn ei ffiniau ac mae 69 o bobl sydd angen y math hwn o ddarpariaeth yn cael eu lleoli y tu allan i'r sir.

Plant

Mae'r cyngor yn defnyddio grantiau e.e. Dechrau'n Deg ac yn buddsoddi mwy mewn dull sy'n seiliedig ar ymyriadau cynnar gan weithio mewn partneriaeth â rhanddeiliaid allweddol er mwyn gwella canlyniadau i blant, pobl ifanc a theuluoedd. Mae hyn yn golygu bod angen canolbwyntio ar yr hyn sy'n achosi problemau yn hytrach na'r symptomau, a bwriedir i fuddsoddiad er mwyn atal problemau leihau'r galw am wasanaethau arbenigol hirdymor. O ganlyniad, mae'r cyngor yn adeiladu'r model ymyriadau cynnar o fewn ei fframwaith o wasanaethau craidd. Erbyn hyn mae'r Rhaglen Teuluoedd yn Gyntaf yn darparu dull cysonach o gyflawni ei nod o leihau tlodi mewn teuluoedd. Mae datblygu'r defnydd a wneir o raglen y Blynnyddoedd Heriol, sy'n cynnig cefnogaeth i rieni pobl ifanc yn eu harddegau, yn enghraifft o'r modd y mae'r Rhaglen Teuluoedd yn Gyntaf yn darparu ymyriad cynnar ar gyfer problem.

Mae sefydlu'r Gwasanaeth Integredig Cymorth i Deuluoedd yn dangos ymgais i sicrhau partneriaeth waith agosach wrth ddarparu gwasanaethau. Mae'r gwasanaeth, sy'n cael ei weithredu ar y cyd â Chyngor Bwrdeistref Sirol Wrecsam a BIPBC, yn cynnig dull amlasiantaeth o weithio gyda theuluoedd lle mae gan rieni anghenion yn ymwneud â chamddefnyddio sylweddau sy'n effeithio ar les eu plant.

Erbyn hyn mae'r lleoliadau preswyl y tu allan i'r ardal ar gyfer plant sy'n derbyn gofal yn cael eu rhoi ar gontract drwy Ganolfan Comisiynu Gogledd Cymru er mwyn sicrhau mwy o gysondeb o ran ansawdd a gwerth am arian.

Meysydd lle gwelwyd cynnydd

- Comisiynu ar sail anghenion mewn gwasanaethau i oedolion.
- Gwasanaeth Integredig Cymorth i Deuluoedd yw'r trefniant cydweithredol cyntaf o'i fath i gael ei roi ar waith yng Ngogledd Cymru.

Meysydd i'w gwella

- Cynllunio strategol gyda BIPBC.
- Llunio a chomisiynu gofal cartref nyrsio o ansawdd gwell yn yr ardal leol.

Cael help

Oedolion

Mae llawer iawn o wybodaeth ar gael ar-lein, a hynny mewn fformatau ymatebol sy'n addas ar gyfer maint sgrin y gwahanol ddyfeisiau sy'n cael eu defnyddio. Mae'r wybodaeth yn hygyrch iawn, ond cafwyd canlyniadau cymysg i arolwg a gynhaliodd y cyngor o'i wefan yn ddiweddar, ac mae hyn wedi galw am adolygiad o lywio a chyfeirio at wasanaethau ar-lein.

Y cyngor yw'r sefydliad noddi ar gyfer rhaglen ranbarthol sy'n ceisio datblygu gwell mynediad at iechyd a gofal cymdeithasol drwy greu Un Pwynt Mynediad ar gyfer pawb yng Ngogledd Cymru. Y nod yw darparu gwasanaeth mwy modern a fydd yn darparu mynediad cyfartal at gyngor, asesiadau, gwasanaethau iechyd cymunedol a gwasanaethau gofal cymdeithasol. Disgwylir y bydd hyn yn dechrau yn 2016.

Mae pobl sy'n cysylltu â'r cyngor yn cael ymateb buan, ac er bod rhywfaint o oedi wrth gynorthwyo pobl i adael yr ysbyty pan maent yn barod i wneud hynny, mae'r perfformiad yn dal yn well na chyfartaledd Cymru.

Mae bron bob defnyddiwr gwasanaeth yn cael adolygiad prydlon o'i gynllun gofal – y perfformiad gorau yng Nghymru. Mae hyn yn bwysig gan ei fod yn galluogi'r cyngor i fonitro ac adolygu anghenion gofal yn rheolaidd a thrwy hynny ymateb yn fwy effeithiol i ofynion sy'n newid.

Mae Gwasanaeth Gwybodaeth i Ofalwyr Gogledd-ddwyrain Cymru wedi cael ei gomisiynu i helpu i adnabod a chefnogi oedolion sy'n ofalwyr. Y llynedd, cydnabu'r cyngor fod angen gwneud mwy er mwyn cofnodi data'n well, gan fod y wybodaeth a roddwyd yn awgrymu gostyngiad yn nifer y gofalwyr y gwyddid amdanynt. Nid yw hyn wedi dwyn ffrwyth eto a gwelwyd gostyngiad pellach yn y niferoedd oherwydd problemau parhaus â data – gostyngiad o bron i 50%. Mae angen i'r cyngor fynd i'r afael â hyn er mwyn sicrhau ei hun bod modd mesur ei waith gyda gofalwyr ac y gall ddarparu gwell gwybodaeth i brosesau comisiynu.

Plant

Mae llawer o wybodaeth ar gael ac mae'n hygyrch ac yn gynhwysfawr. Mae'r cyngor yn cydnabod bod mwy a mwy o blant a phobl ifanc yn defnyddio'r wybodaeth ar-lein drwy ddyfeisiau symudol a bod angen i wefannau ymatebol ddarparu gwybodaeth mewn fformatau sy'n addas i faint y sgrin yr edrychir arni. Mae ap ffôn clyfar ar gael hefyd – y cyntaf yng Ngogledd Cymru.

Mae'r galw wedi cynyddu'n sylweddol yn ystod y flwyddyn ddiwethaf a chynyddodd nifer y ceisiadau am asesiad o angen dros 70% yn ystod y flwyddyn. Mae ail atgyfeiriadau wedi gostwng i 13% ac mae'r ymateb cychwynnol yn brydlon, gyda phenderfyniad yn cael ei wneud o fewn un diwrnod gwaith ar gyfer 99% o'r atgyfeiriadau.

Gwnaethpwyd mwy o asesiadau cychwynnol, cynnydd o bron i 18% ers y flwyddyn flaenorol, er bod y gyfran o'r holl asesiadau a gwblhawyd o fewn y graddfeydd amser wedi lleihau ychydig. Cafodd mwy o blant eu gweld ar eu pen eu hunain gan weithwyr cymdeithasol ac mae hyn yn golygu bod mwy o gyfleoedd i blentyn neu berson ifanc fynegi ei farn a'i ddymuniadau. Cynyddodd nifer yr asesiadau craidd a wnaethpwyd 40%, er bod y gyfran a gwblhawyd o fewn 35 diwrnod gwaith wedi

gostwng 9%. Canfu gwaith arolygu ar safle nad oedd rhai asesiadau'n cael eu diweddarau'n rheolaidd a bod nifer o asesiadau risg cysylltiedig yn anghyflawn. Mae'r cyngor wedi dweud bod cynnydd yn nifer yr atgyfeiriadau wedi effeithio ar ei allu i ymateb o fewn y graddfeydd amser.

Canfu'r cyngor fod oedi'n digwydd cyn cael gwasanaethau iechyd meddwl arbenigol felly mae wedi cymryd camau i fynd i'r afael â hyn drwy ddarparu cyllid uniongyrchol ar gyfer swydd Gwasanaethau Iechyd Meddwl Plant a'r Glasoed (CAMHS) – bydd angen monitro hyn yn ofalus er mwyn asesu ei effaith.

Cynhaliwyd llai o adolygiadau o anghenion plant sy'n derbyn gofal o fewn y graddfeydd amser gofynnol, er gwaethaf gostyngiad bychan yng nghyfanswm yr adolygiadau y mae angen eu gwneud. Gwelwyd hyn hefyd yn achos plant mewn angen lle'r oedd gostyngiad mwy fyth yn y gyfran a adolygwyd mewn pryd, a dim llawer mwy na 50% yn cydymffurfio â'r safon hon – y gyfran isaf yng Nghymru. Mae hwn yn un o'r meysydd a oedd wedi'i nodi fel maes i'w wella y llynedd nad yw wedi cael y sylw cyson y mae ei angen. Mae'r cyngor hefyd wedi dweud bod cynnydd yn nifer yr atgyfeiriadau wedi effeithio ar ei allu i gynnal adolygiadau mewn pryd ac, o ganlyniad, bydd angen iddo fonitro'n ofalus pa effaith y mae hyn yn ei gael ar gapasiti yn gyffredinol a beth yw'r ffordd orau o fynd i'r afael â hyn.

Mae cyrraedd gofalwyr ifanc wedi bod yn flaenoriaeth ac mae'r niferoedd wedi bod yn cynyddu yn ddiweddar. Erbyn hyn mae asesiadau'n cael eu comisiynu drwy brosiect Gofalwyr Ifanc Sir y Fflint Barnardo's. Mae angen cryfhau'r trefniadau hyn er mwyn sicrhau targedau mwy ymestynnol ar gyfer cytundebau lefel gwasanaeth – ar hyn o bryd, mae data a gafwyd yn ddiweddar yn awgrymu bod gostyngiad yn nifer y gofalwyr ifanc y gwyddys amdanynt, sy'n cael eu hasesu ac y darperir gwasanaeth iddynt gan y gwasanaethau cymdeithasol.

Meysydd lle gwelwyd cynnydd

- Cynlluniau gofal ar gyfer oedolion yn cael eu hadolygu mewn pryd.
- Plant yn cael eu gweld ar eu pen eu hunain gan weithiwr cymdeithasol.

Meysydd i'w gwella

- Adolygiadau mewn pryd ar gyfer plant mewn angen – mae hyn wedi dirywio er ei fod yn un o'r meysydd i'w gwella y llynedd.
- Mynd i'r afael â'r gostyngiad yn nifer y gofalwyr ifanc, a'r oedolion sy'n ofalwyr, y gwyddys amdanynt.

Y gwasanaethau a ddarperir

Oedolion

Mae pwyslais parhaus ar wella gwaith ataliol a chyfleoedd ar gyfer ymyriadau cynnar dwys er mwyn sicrhau cymaint ag sy'n bosibl o annibyniaeth, hybu lles a galluogi pobl i wneud penderfyniadau drostynt eu hunain – gwelwyd tystiolaeth o hyn mewn cynlluniau fel 'Well Check' a Byw'n Dda. Mae mwy o fuddsoddiad mewn gweithio mewn partneriaeth yn arwain at ddatblygu casgliadau o wasanaethau sy'n cefnogi rhagor o bobl yn y gymuned a llai mewn gofal preswyl.

Mae'r cyngor yn ceisio cynyddu ei ddarpariaeth gofal ychwanegol drwy ddatblygu dau safle ychwanegol, ynghyd â sefydlu caffï dementia yn Llys Jasmine.

Mae'r cynllun Pontio'r Bwlch ar gyfer gofalwyr, a lansiwyd mewn partneriaeth â NEWCIS, yn cynnig rhagor o gyfleoedd i gael trefniadau seibiant hyblyg a gofal amgen, a hynny'n aml ar fyr rybudd.

Mae gwasanaethau monitro contractau yn dal yn effeithiol iawn wrth iddynt ddefnyddio dulliau rhagweithiol i nodi diffygion yn ansawdd y gofal a chwilio am gamau unioni ar unwaith. Mae hyn yn cael dylanwad cynyddol ar adolygiadau comisiynu er mwyn gwella ansawdd gofal mewn partneriaeth â sefydliadu comisiynu eraill. Gwelwyd cynnydd sylweddol mewn camau i fynd i'r afael â pherfformiad gwael mewn gwasanaethau gofal sy'n cael eu comisiynu gan y cyngor.

Mae'r cyngor yn ymwneud mwy â gofyn am adborth am ansawdd gwasanaethau sy'n cael eu comisiynu, ar ôl datblygu cyfres o safonau cynnwys sy'n gynyddol ystyrlon ac yn canolbwyntio ar ganlyniadau. Cefnogir hyn drwy holiaduron a thrwy ddadansoddi gwaith sy'n cael ei wneud gan sefydliadau annibynnol, fel Care Checkers, sy'n darparu gwybodaeth bwysig gan ddefnyddwyr gwasanaethau sy'n nodi eu barn am ofal a chefnogaeth. Defnyddiwyd y wybodaeth hon gan y cyngor i'w helpu i ddatblygu'r Strategaeth i Gomisiynu Gofal i Bobl Hŷn a roddwyd ar waith yn ddiweddar.

Cofnododd y cyngor bod nifer y cwynion wedi cynyddu o 51 i 62, a bod pedair o'r cwynion hyn wedi mynd ymlaen i Gam Dau y broses sy'n hwyluso ymchwiliad annibynnol. Cafodd dros 90% o'r cwynion Cam Un eu rheoli o fewn yr amserlen ofynnol o ddeng niwrnod gwaith. Mae hyn yn welliant pellach ers y llynedd, ac mae'r rhan fwyaf o'r cwynion yn deillio o faterion yn ymwneud â'r amserlen.

Mae tystiolaeth bod datrys cwynion yn arwain at fwy o werthuso ac adolygu polisiâu ac ymarfer, a bod hynny'n arwain at welliannau. Enghraifft o hyn yw'r newidiadau a wnaethpwyd yn ddiweddar yng nghyswllt cymhwyster ar gyfer cludiant, trefniadau rhyddhau o'r ysbyty a chyhoeddi gwybodaeth ynglŷn â sut y cyfrifir taliadau.

Derbyniodd y cyngor 169 o ganmoliaethau, o'i gymharu â 140 yn y flwyddyn flaenorol. Roedd bron i hanner y rhain yn ymwneud â gwasanaethau ailalluogi ar gyfer pobl hŷn ac mae'n dangos ymateb cadarnhaol iawn i waith staff yn y maes hwn.

Mae gwaith yn dal i gael ei wneud er mwyn ymateb yn well i anghenion siaradwyr Cymraeg a'u teuluoedd neu ofalwyr. Mae'r cynllun gweithredu Mwy Na Geiriau'n darparu fframwaith cryfach i roi manylion am y camau ymarferol sy'n cael eu cymryd er mwyn sicrhau statws cyfartal i'r Gymraeg a'r Saesneg. O ganlyniad i'r cynllun hwn, a nifer o rai eraill, mae gofynion sy'n ymwneud â'r iaith Gymraeg yn cael eu cynnwys mewn systemau comisiynu a chynllunio.

Plant

Er bod nifer y plant a'r bobl ifanc sy'n derbyn gofal wedi cynyddu, mae cyfanswm y rhai sy'n cael nifer o leoliadau wedi lleihau ac mae'r perfformiad erbyn hyn ymhlith y goreuon yng Nghymru.

Mae nifer y plant mewn angen wedi gostwng mwy na thraean mewn blwyddyn a bydd angen i'r cyngor adolygu'r rhesymau dros hyn a'i effaith bosibl.

Cynyddodd nifer y cwynion yn sylweddol, o 57 i 87. Aeth saith o'r cwynion hyn ymlaen i Gam Dau y broses ac aeth tair ymlaen i Gam Tri.

Cafodd llai o gwynion Cam Un eu prosesu o fewn y graddfeydd amser gofynnol a methodd 25% â chydymffurfio â'r safon deng niwrnod gwaith.

Mae'r cyngor wedi ystyried y gwersi a ddysgwyd yn dilyn y cwynion a dderbyniwyd yn ddiweddar ac, o ganlyniad, mae wedi gwella prosesau sy'n ymwneud â llety gwirfoddol, taliadau uniongyrchol a diogelu. Mae hefyd yn datblygu proses panel apelio ar gyfer ceisiadau am leoliadau preswyl sy'n cael eu gwrthod.

Cynyddodd nifer y canmoliaethau o 67 i 74. Roedd y rhan fwyaf o'r rhain wedi'u gwneud gan deuluoedd ac roedd rhai'n ymwneud â gwaith yn ystod achosion llys.

Meysydd lle gwelwyd cynnydd

- Cynyddu ystod y cynlluniau sy'n hybu annibyniaeth a chefnogaeth i bobl hŷn a gofalwyr.
- Sefydlogrwydd lleoliadau ar gyfer plant sy'n derbyn gofal.

Meysydd i'w gwella

- Graddfeydd amser ar gyfer prosesu cwynion, yn enwedig yng nghyswllt gwasanaethau plant.

Yr effaith ar fywydau pobl

Oedolion

Mae mwy o bobl yn defnyddio gwasanaethau sy'n canolbwyntio ar atal, adsefydlu ac ailalluogi o ganlyniad i ddulliau gweithio integredig cynyddol effeithiol sydd wedi cefnogi bron i 1,400 o bobl yn ystod y flwyddyn flaenorol – cynnydd o 46%. Mae'r cyngor yn dweud bod 55% o'r bobl a fu'n defnyddio gwasanaethau ailalluogi wedi cael annibyniaeth lawn, ac nad oes arnynt angen rhagor o wasanaethau.

Mae darparu cymhorthion ac addasiadau mewn pryd yn ffactor pwysig er mwyn adfer a chynnal annibyniaeth. Er mwyn gwella rhagor ar ei ymateb, mae'r cyngor wedi cyflwyno prosiect hunanasesu gyda'r bwriad o gyflymu'r broses o gael cyfarpar bach, fel canllawiau cydio a chanllawiau grisiau. Mae gwerthusiad amodol ac adborth cadarnhaol gan gwsmeriaid yn dangos bod gan y dull gweithredu hwn gryn botensial, gyda bron i 100 o atgyfeiriadau wedi'u derbyn yn ystod y chwe mis cyntaf ers iddo gael ei gyflwyno, a 72% o'r bobl y darparwyd cyfarpar iddynt heb fod angen ymweliad cartref.

Mae'r cyngor yn dal i adolygu a chryfhau ei drefniadau diogelu er mwyn darparu gwasanaeth mwy ymatebol a chyson. Mae ymchwiliadau cefnogol yn dod yn fwy prydlon a thrylwyr ers penodi gweithiwr cymdeithasol i ganolbwyntio'n benodol ar ymholiadau diogelu.

Mae'r cyngor wedi bod yn fwy effeithiol wrth gynyddu ymwybyddiaeth o faterion diogelu ac mae'r ffaith fod nifer yr atgyfeiriadau wedi cynyddu o 96 i 184 yn ystod y flwyddyn ddiwethaf yn dangos hyn.

Mae staff monitro contractau'n dal i chwarae rhan allweddol a rhagweithiol wrth adnabod materion diogelu posibl yn gynnar ac maent yn gweithio mewn cysylltiad agos â staff comisiynu er mwyn gwella ansawdd gofal.

Gwelwyd cynnydd yn ddiweddar mewn gwaith i gefnogi'r trefniadau Diogelu rhag Colli Rhyddid sy'n darparu fframwaith cyfreithiol i amddiffyn pobl sy'n byw mewn cartrefi gofal ac ysbytai ac sy'n agored i niwed oherwydd anhwylder meddyliol a diffyg galluedd meddyliol. Mae cyfraith achos yn ddiweddar wedi ehangu'r posibiliadau ar gyfer cyflwyno'r mesurau diogelu ac mae hyn eisoes yn cael effaith fawr ar y galw a'r angen i'r cyngor ymateb yn briodol. Awgryma dadansoddiad amodol y gallai hyn fod â goblygiadau sylweddol i'r cyngor o ran adnoddau, a bydd

angen iddo weithio mewn cysylltiad agos â phartneriaid yn rhanbarthol er mwyn cwrdd â'r cynnydd yn y galw.

Plant

Mae nifer y plant sydd ar y gofrestr amddiffyn plant wedi cynyddu'n sylweddol; o 58 i 133 o gymharu 31 Mawrth 2014 â'r un adeg yn y flwyddyn flaenorol. Er bod gweithiwr cymdeithasol wedi'i neilltuo ar gyfer pob un, mae'r cynnydd yn nifer y plant yn siŵr o fod wedi effeithio ar allu'r cyngor i ddarparu'r un lefel o gefnogaeth ag o'r blaen.

Mae llai o gynadleddau amddiffyn plant cychwynnol yn cael eu cynnal o fewn y graddfeydd amser gofynnol – i lawr o 97% i 89% - ac mae angen i'r cyngor fonitro ei berfformiad yn ofalus er mwyn lleihau unrhyw newid posibl a sicrhau ymateb prydlon yn y cyfnod hollbwysig hwn.

Mae ymweliadau statudol â phlant sy'n derbyn gofal yn rhan bwysig o'r broses o ddiogelu a hybu lles – maent yn gyfleoedd pwysig i blentyn neu berson ifanc leisio pryder neu dynnu sylw at faterion. Er bod pob ymweliad statudol wedi'i gynnal, ychydig ohonynt a gynhaliwyd o fewn y graddfeydd amser. Roedd y perfformiad hwn ymhlith yr isaf yng Nghymru, ac yn effeithio ar dros 300 o blant a phobl ifanc. Mae angen i'r cyngor ddeall ac ymateb yn fuan i'r dirywiad cyflym hwn yn ei berfformiad.

Cafodd pwysigrwydd sicrhau bod plant sy'n derbyn gofal yn cael mynediad cyfartal at wasanaethau gofal iechyd ei nodi fel maes i'w wella y llynedd, ac er bod rhywfaint o gynnydd wedi'i wneud, mae angen gwneud llawer mwy. Mae asesiadau iechyd yn dal yn elfen allweddol o hyn, ond mae cyfran yr asesiadau sy'n cael eu gwneud, sef 57%, yn dal yn un o'r rhai isaf yng Nghymru. Er bod y cyfrifoldeb yn un sy'n cael ei rannu gyda BIPBC, mae angen trefniadau gweithio mewn partneriaeth effeithiol er mwyn sicrhau gwelliant buan a rhaid i'r cyngor roi blaenoriaeth i hyn.

Mae Cynlluniau Addysg Personol cyfredol o safon uchel yn chwarae rhan allweddol wrth gefnogi canlyniadau addysgol cadarnhaol i blant sy'n derbyn gofal. Maent yn ddulliau trosfwaol o sicrhau bod anghenion yn cael eu diwallu, dyheadau'n cael eu cofnodi a chynnydd yn parhau. Ar sail hynny, mae angen gwneud mwy i fynd i'r afael â'r gostyngiad yn nifer y rhai sy'n cael eu gwneud, pan fo angen, o fewn y cyfnod cychwynnol o 20 diwrnod ysgol – ychydig dros hanner yr achosion sy'n cydymffurfio â'r safon hon, sy'n golygu bod y perfformiad yn un o'r rhai isaf yng Nghymru.

Mae cynlluniau llwybrau yn hollbwysig er mwyn rhoi cyfle i bobl ifanc fynegi eu dymuniadau a'u dyheadau ar gyfer y dyfodol – a sut y gellir eu helpu i'w cyflawni. Mae'r cyngor yn gwneud yn dda i ddal i gyrraedd safon lle mae pob plentyn sy'n

derbyn gofal yn cael cynllun llwybr fel sy'n ofynnol – mae hyn yn ei osod ymhlith nifer fach yng Nghymru sy'n cyrraedd y lefel hon.

Mae cyrhaeddiad addysgol plant 16 oed sy'n derbyn gofal yn dal i gynyddu, ond mae angen gwneud mwy i wella cyfleoedd bywyd yn y maes pwysig hwn os yw'r cyngor am fod yn un o'r goreuon yng Nghymru.

Mae'r canlyniadau ar gyfer oedolion ifanc 19 oed a oedd yn arfer bod yn derbyn gofal yn gymysg, a dim ond saith o'r deuddeg sydd yn bendant mewn addysg, hyfforddiant neu gyflogaeth.

Meysydd lle gwelwyd cynnydd

- Canlyniadau ailalluogi.
- Cynllun ailasesu ar gyfer eitemau bach o gyfarpar.
- Rôl gwaith cymdeithasol benodol ar gyfer ymchwiliadau diogelu mewn gwasanaethau oedolion.
- Cynlluniau llwybrau ar gyfer plant sy'n derbyn gofal.

Meysydd i'w gwella

- Graddfeydd amser cynadledau amddiffyn plant cychwynnol.
- Ymweliadau statudol ar gyfer plant sy'n derbyn gofal.
- Asesiad iechyd ar gyfer plant sy'n derbyn gofal.
- Cynlluniau Addysg Personol prydlon ar gyfer plant sy'n derbyn gofal.
- Canlyniadau ar gyfer oedolion ifanc a oedd yn arfer derbyn gofal.

Capasiti

Darparu Gwasanaethau Cymdeithasol:

Mae'r cyngor yn hyrwyddo dull 'un sector, un gweithlu' er mwyn sicrhau'r canlyniadau gorau i bobl a'u helpu i fyw'n annibynnol. Mae ymdeimlad clir bod cynllunio ar gyfer datblygu'r gweithlu yn y dyfodol yn galw am fewnbwn gan bob rhanddeiliad a chytundebau partneriaeth cryf. O ganlyniad i hyn mae nifer cynyddol o staff o'r sectorau annibynnol a gwirfoddol wedi cael hyfforddiant ochr yn ochr â gweithlu'r cyngor.

Mae'r dewisiadau ar gyfer hyfforddiant wedi cael eu hehangu mewn meysydd sy'n cefnogi gweledigaeth y cyngor o hybu dull mwy integredig o weithio sy'n darparu gwasanaethau o ansawdd gwell – mae hyn yn cynnwys cynlluniau gweithredu adfer iechyd, ailalluogi, dementia, Taliadau Uniongyrchol, plant sy'n derbyn gofal a diogelu.

Mae trosiant staff yn dal yn isel - 6% mewn gwasanaethau oedolion ac 8% mewn gwasanaethau plant. Mae hyn yn cael ei ystyried ochr yn ochr â chyfraddau absenoldeb oherwydd salwch sy'n gymharol uchel, ag 16 diwrnod yn cael ei golli ar gyfer pob gweithiwr amser llawn mewn gwasanaethau oedolion ac 13 mewn gwasanaethau plant. Mae hyn yn cymharu â chyfartaledd ar gyfer holl sectorau'r Deyrnas Unedig yn 2013 o ychydig dros bedwar diwrnod yn cael eu colli ar gyfer pob gweithiwr amser llawn. Mae'r cyngor wedi gwneud rhywfaint o gynnydd wrth fynd i'r afael ag absenoldeb hirdymor, ond mae hwn yn dal yn faes y mae angen rhoi sylw iddo.

Mae'r trefniadau rheoli perfformiad yn dda ar y cyfan, ond nid ydynt bob amser yn cael eu defnyddio'n gyson i helpu i ddatblygu a gwella gwasanaethau. Er enghraifft, mae'n bosibl y gellid cryfhau prosesau coladu data a gweithgaredd dadansoddi comisiynu, ynghyd â chael gwell systemau i brofi effaith buddsoddiad, o safbwynt ansawdd a gwerth am arian. Mae'n anodd i reolwyr farnu pa mor effeithiol yw cynlluniau comisiynu newydd mewn rhai meysydd.

Dengys y data canlyniadau refeniw cymharol diweddaraf sydd wedi cael eu cyhoeddi bod y gwariant ar wasanaethau cymdeithasol ymhlith yr isaf yng Nghymru. Cyfeirir at danwariant amodol o £1.4m ar gyfer gwasanaethau oedolion a gorwariant o £1.1m ar gyfer gwasanaethau plant yn 2013-14.

Meysydd lle gwelwyd cynnydd

- Dull hyfforddi un sector, un gweithlu.
- Cyfradd trosiant staff isel.

Meysydd i'w gwella

- Coladu data sy'n gysylltiedig â chomisiynu er mwyn profi effaith a gwerth am arian.
- Lefelau absenoldeb oherwydd salwch.

Darparu cyfeiriad

Mae'r cyngor yn sicr wedi elwa yn ystod y blynyddoedd diwethaf o arweiniad cryf ac ymdeimlad clir o gyfeiriad a phwrpas. Gwelwyd cynnydd, sy'n amlwg yn y ffordd y mae llawer o wasanaethau wedi cael eu trawsnewid gan roi mwy o bwyslais ar ddiogelu, ailalluogi a chadw annibyniaeth.

Mae trefniadau arwain wedi cael eu hadolygu yn ddiweddar gyda'r bwriad o ddarparu strwythur uwch reolwyr mwy effeithiol ac effeithlon. Mae hyn wedi arwain at ostyngiad sylweddol yn nifer yr uwch swyddi rheoli drwy'r cyngor, gydag un haen yn cael ei chyflwyno yn lle cyfarwyddwyr a phenaethiaid gwasanaethau. Mae ymadawiad y ddau bennaeth gwasanaethau gweithredol yn ddiweddar wedi arwain

at gyfnod o ansicrwydd ac mae hyn yn golygu bod rhywfaint o risgiau yn gysylltiedig â chadw momentwm wrth drawsnewid gwasanaethau.

Mae AGGCC wedi atgoffa'r cyngor bod angen darparu sicrwydd bod ganddo ddigon o gapasiti a gallu o hyd i gyflawni ei gyfrifoldebau statudol am wasanaethau cymdeithasol yn effeithiol. O ganlyniad, mae'r cynigion cychwynnol wedi cael eu diwygio ac mae asesiad risg yn ymwneud â thrawsnewid uwch reolwyr ym maes gwasanaethau cymdeithasol wedi cael ei ddatblygu; mae'r asesiad risg hwn yn ategu'r fersiwn corfforaethol. Mae hyn yn rhoi mwy o eglurder ynglŷn ag atebolrwydd am wasanaethau a llinellau adrodd, ond ychydig iawn o risgiau a chamau rheoli er mwyn lleihau'r risgiau hyn sydd wedi cael eu nodi.

Mae hwn yn gyfnod anodd i'r cyngor wrth iddo geisio sicrhau nad yw ei ymrwymiad i leihau costau gweithredu a gorbenion, ynghyd â'r pwysau ariannol parhaus, yn amharu ar ei allu i arloesi a dal i wella ansawdd gofal cymdeithasol. Mae ei strategaeth gyllidebol uniongyrchol yn seiliedig i raddau helaeth ar gynhyrchu digon o arbedion sefydliadol, gan roi blaenoriaeth i amddiffyn gwasanaethau lleol. Mae'n cydnabod bod risgiau'n gysylltiedig â'r model gweithredu newydd, ond mae'n hyderus y bydd gan y gwasanaethau well siawns o gwrdd â'r cynnydd yn y galw a'r newid yn y disgwyliadau.

Mae'r gefnogaeth wleidyddol yn dal yn effeithiol, ag ymrwymiad cryf i'r rhaglen foderneiddio sy'n ceisio ailgynllunio'r ffordd y mae gwasanaethau'n cael eu darparu'n gyflym. Mae buddsoddiad sylweddol wedi'i wneud er mwyn sicrhau bod y gweithlu'n chwarae rhan weithredol yn y broses newid.

Meysydd lle gwelwyd cynnydd

- Cefnogaeth wleidyddol gref i drawsnewid gwasanaethau.

Meysydd i'w gwella

- Adolygu effaith newidiadau i strwythur yr uwch reolwyr yn ddiweddar.