

Adroddiad Arolygu Gwasanaethau *Plant*

yng Nghynor
Dinas Caerdydd

Cynnwys

Cyflwyniad 2

Crynodeb 3

Argymhellion 7

Canfyddiadau

Thema 1: Rhoi Cyfeiriad 9

Thema 2: Cyflenwi Gwasanaethau Cymdeithasol 12

Thema 3: Llunio Gwasanaethau 17

Thema 4: Trefniadau Mynediad 19

Thema 5: Asesu a Rheoli Gofal 22

Atodiad 26

Cyflwyniad

Cynhaliodd Arolygiaeth Gofal a Gwasanaethau Cymdeithasol Cymru (AGGCC) arolygiad o wasanaethau plant Cyngor Dinas Caerdydd ym mis Ionawr 2016. Ystyriodd yr arolygwyr y trefniadau mynediad ar gyfer plant a phobl ifanc a'u teuluoedd a oedd naill ai wedi'u cyfeirio ar gyfer derbyn gofal a chymorth, neu pan dderbyniwyd gwybodaeth am les plant. Roedd yr arolygiad hwn yn cynnwys adolygu effeithiolrwydd y rhyng-gysylltiad rhwng darpariaeth ataliol a statudol; ni wnaethom ganolbwyntio ar wasanaethau ar gyfer plant anabl. Gwnaethom ystyried ansawdd y canlyniadau a gyflawnwyd ar gyfer plant a'u teuluoedd a oedd yn derbyn gwasanaeth. Darllenodd yr arolygwyr ffeiliau achos, a chyfweld staff, rheolwyr a phobl broffesiynol o asiantaethau partner. Cynhaliwyd arolwg staff electronig ym mhob gwasanaeth plant. Lle'r oedd modd, gwnaethant siarad â phlant, pobl ifanc a'u teuluoedd. Yn ogystal, gwnaeth yr arolygwyr bwyso a mesur faint roedd yr awdurdod lleol yn ei wybod ynglŷn â pha mor dda yr oedd y gwasanaeth yn ei wneud, a pha wahaniaeth roedd yn ei wneud i'r bobl yr oedd yn ceisio'u helpu, eu hamddiffyn, a gofalu amdanynt. Gwnaethom hefyd ystyried sut roedd y cyngor wedi paratoi ar gyfer rhoi **Deddf Gwasanaethau Cymdeithasol a Llesiant (Cymru) 2014** ar waith.

Yn ôl amcangyfrifon canol blwyddyn 2014, roedd poblogaeth o **354,000 yng Nghaerdydd**. Mae hyn yn cymharu â phoblogaeth gyfartalog o **150,000** yn rhanbarth y De-ddwyrain. Poblogaeth plant oedran 0-17 oedd **73,087** yn 2014. Y boblogaeth uchaf nesaf mewn awdurdod lleol yng Nghymru ar gyfer y grŵp oedran hwn am yr un cyfnod oedd **49,977**.

Fel dinas fwyaf Cymru, mae ganddi hefyd y boblogaeth fwyaf amrywiol, ac er ei bod yn cynnwys ardaloedd o gyfoeth sylweddol, mae yna hefyd ardaloedd sydd â chryn anfanteision economaidd-gymdeithasol. Mae'r ddemograffeg yn cael ei hadlewyrchu yn y galw am wasanaethau statudol, a chafodd 4,195 o atgyfeiriadau eu sgrinio o 28,354 o gysylltiadau a dderbyniwyd yn ystod 2014/15. Mae'r awdurdod wedi datblygu strategaeth er mwyn cynorthwyo gyda rheoli nifer uchel yr anghenion a roddir gerbron gwasanaethau plant, ac roedd ar fin ailfodelu'r 'trefniadau mynediad' ar adeg yr arolygiad.

Hoffai'r tîm arolygu ddiolch i aelodau etholedig Dinas Caerdydd, y staff, yr asiantaethau partner, a'r plant, pobl ifanc a theuluoedd a gyfrannodd at yr arolygiad hwn.

Crynodeb

Thema 1: Rhoi Cyfeiriad

Roedd y cyngor yn ymroddedig i flaenoriaethu gwasanaethau sy'n cynorthwyo'r rhai sydd fwyaf agored i niwed, ond mae'n rhaid iddo wneud hyn yn erbyn cefndir o gyllideb ostyngol a galw cynyddol. Roedd cefnogaeth gorfforaethol gref i wasanaethau plant, ac roedd hynny'n amlwg iawn yn y cyngor drwyddo draw. Dangosodd yr aelodau etholedig a'r tîm rheoli corfforaethol ddealltwriaeth gyffredin o'r cyfeiriad a'r egni sydd eu hangen i sicrhau bod y gwasanaeth yn cefnogi canlyniadau gwell ar gyfer plant a phobl ifanc yng Nghaerdydd mewn modd effeithiol.

Roedd y trefniadau archwilio wedi'u cryfhau. Roedd yr asiantaethau partner yn ymgysylltu'n dda yn strategol, a gwnaethant ddangos dealltwriaeth o'r problemau cymhleth oedd yn wynebu'r awdurdod. Roedd rhai anghysonderau o ran effeithiolrwydd y trefniadau strategol a gweithredol, ond, ar y cyfan, roedd y gwaith rhyngasiantaethol yn effeithiol.

Mynegwyd cyfeiriad strategol clir ar gyfer gwasanaethau plant dan arweiniad effeithiol cyfarwyddwr y gwasanaethau cymdeithasol. Mynegwyd lefel uchel o hyder yn y trefniadau arweinyddiaeth, yn enwedig o ystyried yr amser cymharol fyr roeddent wedi bod ar waith. Er bod gan yr uwch dîm rheoli ddealltwriaeth gyffredin o'r dull gweithredu oedd yn cael ei gynllunio er mwyn ailfodelu'r gwasanaeth, nid oedd y gweithwyr ar y cyfan yn llwyr ddeall sut y byddai'r trefniadau gweithredol yn cael eu rhoi ar waith.

Thema 2: Cyflenwi Gwasanaethau Cymdeithasol

Bu nifer uchel o swyddi gwag staff yn ystod 2014/15 (31%), ond ar ôl buddsoddi mewn cynllunio'r gweithlu, bu gwelliant o ran gallu recriwtio staff cymwys a phrofiadol. Bydd angen cynnal y gwaith hwn er mwyn cynyddu'r posibilrwydd o gadw staff, cynnal y cynnydd a wnaed, a lleihau'r angen i gyflogi gweithwyr asiantaeth ymhellach. Bydd y gwaith arfaethedig o ailfodelu'r gwasanaeth yn gofym am weithlu sydd â phrofiad addas os yw am fod yn llwyddiannus o ran lleihau'r galw am wasanaethau statudol a chefnogi canlyniadau gwell ar gyfer plant a phobl ifanc sy'n byw yn y gymuned.

Roedd morâl y staff yn gadarnhaol ar y cyfan, ac roedd y staff yn parchu'r uwch dîm rheoli. Roedd rhywfaint o bryder ynglŷn â'r trefniadau 'gweithio ystwyth' ac adleoli gwasanaethau a oedd ar fin cael eu rhoi ar waith. Roedd y gweithwyr yn gwerthfawrogi bod y rheolwyr ar gael, yn ogystal â'r gefnogaeth cymheiriaid oddi wrth aelodau'r tîm i'w cynorthwyo i reoli'r llwyth gwaith trwm. Ar adeg yr arolygiad, nid oedd yn glir sut y byddai'r newid o ran trefniadau yn effeithio ar eu heffeithiolrwydd. Hefyd, roedd newidiadau posibl ar y gweill i strwythur yr uwch dîm rheoli, a allai achosi bygythiad i'r tîm a oedd wedi sefydlogi'n ddiweddar.

Roedd y gwaith o reoli perfformiad wedi'i ymgorffori'n dda ar draws y gwasanaeth, ac roedd yr angen i adolygu'r polisi goruchwyllo a sicrhau ei fod

yn cael ei weithredu'n fwy cyson yn y gwasanaeth drwyddo draw wedi cael ei nodi. Roedd y gwaith o sicrhau ansawdd yn anghyson ac yn ddibynnol ar reolwyr unigol. Roedd fframwaith sicrhau ansawdd manwl wedi'i lunio, ond nid oedd wedi cael ei sefydlu.

Thema 3: Llunio Gwasanaethau

Dangosodd swyddogion corfforaethol ac uwch swyddogion dystiolaeth o baratoi strategol da ar gyfer y gwaith sydd ar ddod o roi Deddf Gwasanaethau Cymdeithasol a Llesiant (Cymru) 2014 ar waith. Roedd yr uwch reolwyr yn gallu mynegi sut y byddai'r gwasanaethau wedi'u hailfodelu a'r strategaeth cymorth yn gynnar yn cyflawni'r canlyniadau a fwriadwyd. Nid oedd y cynlluniau ar gyfer cydlynu'r gwasanaethau'n gyffredinol wedi'u datblygu'n llawn ar adeg yr arolygiad. Roedd hyn yn cael ei adlewyrchu yn niffyg hyder y staff o ran eu parodrwydd i'r newidiadau gweithredol.

Cafodd y galw mawr am wasanaethau cymorth i deuluoedd a nifer y cysylltiadau â gwasanaethau i blant, yn enwedig o ran trais domestig, eu nodi. Roedd y rheolwyr a'r gweithwyr cymdeithasol yn optimistaidd ynglŷn â'r cynlluniau i wella gwasanaethau atal yn gynnar, ond roedd ganddynt bryderon o ran p'un a fyddai capasiti'r gwasanaethau a'r amrywiaeth o wasanaethau'n cael eu cynyddu er mwyn bodloni'r lefel uchel o anghenion fyddai'n dod gerbron.

Roedd tystiolaeth o gyfathrebu gyda'r staff, a oedd yn cael eu hysbysu o ddatblygiadau allweddol yn y gwaith o ailfodelu 'gwasanaethau cymorth yn gynnar a gwasanaethau a dargedir'. Roedd ychydig o gyfleoedd i'r gweithlu rannu eu gwybodaeth ac arbenigedd, a chymryd rhan yn y broses o ailfodelu'r gwasanaeth. Roedd yn ymddangos bod cyfranogiad plant a phobl ifanc wedi'i gyfyngu i'r boblogaeth sy'n derbyn gofal, ac er ei fod yn werthfawr ynddo'i hun, nid oedd yn effeithio ar y gwaith o ail-lunio'r 'trefniadau mynediad'.

Thema 4: Trefniadau Mynediad

Roedd y trefniadau ar gyfer rheoli cysylltiadau ac atgyfeiriadau yn drefnus ac yn effeithiol gan mwyaf. Roedd maint y gwaith a oedd yn dod i'r gwasanaeth yn uchel iawn, ac roedd nifer y cysylltiadau wedi cynyddu'n sylweddol ers 2014.

Roedd yr amseroldeb ar gyfer rheoli cysylltiadau ac atgyfeiriadau wedi gwella yn ystod dau chwarter cyntaf 2015/16, ond roedd yn parhau i fod yn faes i'w ddatblygu. Roedd y gwaith o gofnodi hanes blaenorol cysylltiadau lluosog yn anghyson ac nid oedd yn cefnogi asesiad risg effeithiol.

Roedd y trothwyon rhwng 'cymorth cynnar' ac ymyriadau gwasanaethau cymdeithasol statudol yn briodol ar y cyfan, ond hysbyswyd yr arolygwyr bod diffyg capasiti o fewn gwasanaethau cymorth yn y gymuned.

Nid oedd y gweithwyr yn ffyddiog bod asiantaethau partner yn deall y trothwy ar gyfer gwasanaethau statudol bob amser. Tra bod y staff yn adrodd

perthnasau gwaith cadarnhaol gan mwyaf, bu adegau pan oedd yn ymddangos bod partneriaid yn dylanwadu er mwyn sicrhau bod gweithdrefnau amddiffyn plant yn cael eu rhoi ar waith heb fod angen.

Roedd amseroldeb asesiadau cychwynnol wedi gwella hefyd yn ystod dau chwarter 2015/16 cyn bod yr arolygiad yn cael ei gynnal. Roedd ansawdd y gwaith asesu cychwynnol a adolygwyd yn dda gan mwyaf, ond nid oedd bob amser yn amlwg p'un a oedd plant wedi cael eu gweld ai peidio.

Roedd plant a phobl ifanc a oedd mewn perygl o niwed, neu a oedd yn debygol o fod mewn perygl o niwed, yn cael eu canfod, a gwnaed gwaith priodol er mwyn helpu i'w cadw'n ddiogel. Roedd y trefniadau ar gyfer ymholiadau ynglŷn ag amddiffyn plant ac ymchwiliadau, yn cynnwys y rhai y tu allan i oriau gwaith, yn amserol ac yn effeithiol.

Thema 5: Asesu a Rheoli Gofal

Roedd anghenion y plentyn yn flaenoriaeth i'r asesiadau, ond roedd y gwaith o gofnodi safbwyntiau'r plant a'r teuluoedd yn y ffeiliau achos a adolygwyd yn anghyson.

Roedd yr asesiadau craidd a welwyd yn gynhwysfawr ac o ansawdd da. Nid oedd yr ansawdd hwn yn cael ei adlewyrchu yn y cynlluniau gofal a chymorth a adolygwyd. Roedd y cynlluniau'n fformiwlâig ac nid oeddent yn nodi'r canlyniadau a'r mesurau a fyddai'n dangos lle'r oedd cynnydd pan fyddent yn cael eu hadolygu.

Roedd y trefniadau trosglwyddo rhwng timau yn gweithio'n dda ar gyfer cefnogi'r llif gwaith, ac roedd cyfarfodydd wythnosol wedi cychwyn cael eu cynnal er mwyn gwella'r broses. Roedd y gweithwyr yn deall y broses, a mynegodd y mwyafrif ohonynt eu bod yn fodlon ar dryloywder a thegwch y broses o ddyrannu achosion.

Hysbyswyd bod y baich gwaith yn hylaw a'i fod yn cael ei adolygu'n rhagweithiol, ond roedd hyn yn dibynnu ar weithwyr yn dwyn achosion i ben yn hytrach na bod gan reolwyr system ar waith. Mewn rhai achosion a adolygwyd, nid oedd teuluoedd yn cael eu cynnwys yn y gwasanaethau cam-i-lawr cyn cau'r achos. Bydd angen rhoi sylw i hyn os yw teuluoedd am gynnal y datblygiad a wnaed wrth dderbyn cymorth gan y gwasanaeth gwaith cymdeithasol. Dywedodd gweithwyr fod sesiynau goruchwyllo'n cael eu cwblhau'n rheolaidd, ond nid oedd system rheoli perfformiad ar waith i nodi pa mor aml yr oeddent yn cael eu cynnal. Roedd ansawdd y gefnogaeth a'r oruchwyliaeth gan reolwyr yn gadarnhaol ar y cyfan, ond mae colli'r swydd rheolwr tîm wedi cynyddu llwyth gwaith y tîm yn sylweddol ar gyfer rhai rheolwyr. Roedd cefnogaeth anffurfiol gan reolwyr ar gael yn rhwydd, ac roedd y staff yn gwerthfawrogi cael hyn.

Roedd y staff yn deall y gweithdrefnau amddiffyn plant yn dda, ac er gwaethaf ansawdd amrywiol y cynlluniau amddiffyn plant a adolygwyd, roedd teuluoedd yn cael cymorth i gadw plant yn ddiogel.

Nodwyd bod nifer o wahanol 'gytundebau teulu' yn cael eu defnyddio, ond roedd rhai ohonynt y tu allan i'r trefniadau diogelu a'r Amlinelliad Cyfraith Gyhoeddus. Mae angen adolygu'r arfer hwn fel bod gweithwyr cymdeithasol a rheolwyr yn glir ynghylch pa rai i'w defnyddio a'u heffeithiolrwydd.

Roedd y trothwy ar gyfer cychwyn yr Amlinelliad Cyfraith Gyhoeddus ar gyfer yr achosion a adolygwyd yn briodol, ac roedd y trefniadau ar gyfer ceisio cyngor cyfreithiol yn effeithiol. Nid oedd y system ar gyfer nodi achosion i'w hystyried ar gyfer yr Amlinelliad Cyfraith Gyhoeddus wedi'i diffinio cystal, ac roedd nifer o blant wedi bod ar y gofrestr amddiffyn plant ers dros ddwy flynedd.

Argymhellion

Rhoi Cyfeiriad

1. Dylid parhau i ddarparu cefnogaeth wleidyddol a chorfforaethol gref i wasanaethau plant er mwyn cyflawni gweledigaeth y cyngor ar gyfer plant a phobl ifanc yng Nghaerdydd, wrth barhau i reoli'r galw am wasanaethau statudol, sy'n gyson uchel.
2. Rhaid i'r cyngor gryfhau'r cynlluniau gweithredol i gefnogi'r gwaith cydlynu ar gyfer ailfodelu gwasanaethau plant yn effeithiol a'i ryng-gysylltiad â'r Strategaeth Cymorth Cynnar.
3. Dylai'r cyngor sicrhau y bydd y trefniadau llety a 'gweithio ystwyth' yr oedd yn bwriadu eu rhoi ar waith yn cefnogi gwaith cymdeithasol yn effeithiol.

Cyflenwi Gwasanaethau Cymdeithasol

4. Dylid gweithredu strategaeth y gweithlu i'r eithaf er mwyn cadw staff cymaint â phosib a chymryd camau i hybu recriwtio staff yn fwy amserol.
5. Dylai'r cyngor ystyried sut y gall gynyddu'r cyfleoedd i staff gymryd rhan yn y broses o ddatblygu a thrawsnewid gwasanaethau, ac i leisiau'r plant a'u teuluoedd gael eu cynnwys wrth gynllunio'r gwasanaeth.
6. Mae'n rhaid i'r staff allu cwblhau'r hyfforddiant a nodwyd i gefnogi eu datblygiad proffesiynol.
7. Dylid gweithredu'r fframwaith sicrhau ansawdd yn systematig ym mhob gwasanaeth plant. Dylai hwn gynnwys darparu goruchwyliaeth gan reolwyr o ran ansawdd y sesiynau goruchwyllo a pha mor aml y cânt eu cynnal.

Llunio Gwasanaethau

8. Rhaid i'r cyngor adolygu ei drefniadau i sicrhau bod gwasanaethau yn gallu diwallu anghenion plant a phobl ifanc, yn enwedig ar gyfer y rhai sy'n dioddef trais yn y cartref.
9. Dylid cynnwys adolygiad amserol o effeithiolrwydd ac effaith ar ganlyniadau i bobl y gwaith o ailfodelu gwasanaethau plant, a'i ryng-gysylltiad â'r Strategaeth Cymorth Cynnar, yn y trefniadau cynllunio.

Trefniadau Mynediad

10. Dylid llunio ystod o wybodaeth sy'n hawdd ei darllen a sicrhau ei bod yn hygyrch i deuluoedd, plant a phobl ifanc, gan gyfeirio nid yn unig at wasanaethau ataliol, ond hefyd at sut mae gwasanaethau plant yn cyflawni eu gwaith.
11. Mae'n rhaid i'r cyngor ddatblygu trefniadau mwy effeithiol er mwyn sicrhau bod anghenion plant a phobl ifanc yn cael eu hasesu os yw cysylltiadau ac atgyfeiriadau ynghylch eu lles yn cael eu hailadrodd.
12. Mae'n rhaid i'r cyngor weithio gyda phartneriaid i gytuno ar yr un ddealltwriaeth o'r trothwy ar gyfer gwasanaethau statudol.
13. Dylid ystyried yn ofalus sut y bydd effaith y rhyng-gysylltiad presennol rhwng y tîm pwynt cyswllt plant a'r tîm derbyn ac asesu'r plant yn cael ei gynnal pan fydd y gwaith o ailfodelu'r gwasanaeth yn cael ei roi ar waith.
14. Dylid adolygu'r trefniadau ar gyfer staff gwasanaethau plant yn cael y wybodaeth a gedwir ynghylch rhieni sy'n defnyddio gwasanaethau i oedolion.
15. Dylid cytuno ar y trefniadau 'y tu allan i oriau' ar gyfer cwblhau 'archwiliadau lles' ar blant a phobl ifanc gydag asiantaethau partner.

Asesu a Rheoli Gofal

16. Dylid gwella ansawdd y cynlluniau i ganolbwyntio mwy ar ganlyniadau ac adlewyrchu'r anghenion a nodir yn yr asesiadau.
17. Dylid cwblhau'r gwaith o gytuno ar fodel asesu risg, gyda phwyslais cryf ar gysondeb o ran rheoli risg.
18. Dylid rhoi mwy o bwyslais ar gofnodi safbwyntiau plant, pobl ifanc a'u teuluoedd.
19. Dylai'r cyngor adolygu'r defnydd o gytundebau ysgrifenedig gyda theuluoedd, a dim ond o fewn y trefniadau diogelu neu'r Amlinellad Cyfraith Gyhoeddus y dylid eu defnyddio. Dylid llunio canllawiau ar gyfer gweithwyr cymdeithasol a rheolwyr ar gyfer sut i'w defnyddio.

Y Prif Ganfyddiadau

Thema 1:Rhoi Cyfeiriad

Yr hyn rydym yn disgwyl ei weld

Mae trefniadau arwain, rheoli a llywodraethu yn cydymffurfio â chanllawiau statudol, a gyda'i gilydd maent yn amlinellu strategaeth effeithiol ar gyfer darparu gwasanaethau a chanlyniadau o ansawdd da i blant, pobl ifanc a'u teuluoedd. Mae'r awdurdod yn cydweithio â phartneriaid i ddarparu cymorth, gofal ac amddiffyniad i blant a phobl ifanc, ac yn cyflawni ei ddyletswyddau rhianta corfforaethol ar gyfer plant sy'n derbyn gofal. Mae gan arweinwyr, rheolwyr ac aelodau etholedig wybodaeth a dealltwriaeth gynhwysfawr o arfer a pherfformiad sy'n eu galluogi i gyflawni eu dyletswyddau'n effeithiol.

1. Roedd trefniadau arwain, rheoli a llywodraethu yn cydymffurfio â chanllawiau statudol.
2. Roedd gan yr aelodau etholedig a gafodd eu cyfweld ddealltwriaeth dda o sut i gwestiynu perfformiad, ac roeddent yn wybodus iawn ynghylch cyfeiriad strategol y gwasanaethau plant.
3. Roedd dyheadau uchel i ddatblygu dull o wella canlyniadau i blant a phobl ifanc yng Nghaerdydd ar gyfer yr awdurdod cyfan.
4. Mynegwyd cyfeiriad strategol clir ar gyfer gwasanaethau plant dan arweiniad effeithiol cyfarwyddwr y gwasanaethau cymdeithasol.
5. Gallai newidiadau corfforaethol o ran amodau gwaith effeithio ar y trefniadau gwaith sy'n cefnogi gwaith cymdeithasol yn effeithiol.
6. Roedd gan y trefniadau diogelu a'r trefniadau datblygu a gwella gwasanaethau plant broffil corfforaethol uchel.
7. Ni chafodd barn plant a phobl ifanc ei chasglu'n ddigonol na'i defnyddio i ddarparu sicrwydd bod gwasanaethau'n effeithiol.
8. Roedd yr uwch staff a'r partneriaid yn amlwg yn ymroddedig i wthio'r agenda gwasanaeth ataliol a chymorth cynnar. Fodd bynnag, nid oedd y staff wedi cymryd digon o ran yn y datblygiadau hyn.
9. Rhoddodd staff a phartneriaid sylwadau ffafriol ynglŷn â'r cynnydd o ran gweledigaeth yr uwch dîm rheoli a'i well arweinyddiaeth.

Esboniad o'r canfyddiadau

- 1.1. Gwelwyd tystiolaeth o gefnogaeth gorfforaethol ar gyfer gwella effeithiolrwydd y gwaith o gefnogi plant a phobl ifanc er mwyn cael canlyniadau gwell trwy:
 - Fuddsoddi'n sylweddol mewn hybu gwelliant ar gyfer gwasanaethau plant – defnyddio cyngor arbenigol i gefnogi arfer gwell a chryfhau trefniadau archwilio;
 - Mae Bwrdd Partneriaeth Caerdydd, sy'n cael ei gadeirio gan brif swyddog gweithredol, wedi cytuno ar flaenoriaethau ar gyfer y camau gweithredu sydd eu hangen i wella canlyniadau;
 - Mae swyddogion corfforaethol, aelodau etholedig, ac uwch reolwyr yn rhannu dealltwriaeth o'r gwaith a'r adnoddau sydd eu hangen i weithredu'r cynlluniau strategol er mwyn trawsnewid gwasanaethau plant yn llwyddiannus;
 - Cefnogaeth gorfforaethol gref i ddatblygu strategaeth Cymorth Cynnar Caerdydd.
- 1.2. Roedd lefel uchel o hyder yn arweinyddiaeth a gallu cyfarwyddwr y gwasanaethau cymdeithasol i eirioli dros wasanaethau plant mewn agendâu corfforaethol a phartneriaeth. Mynegwyd bod y cyfathrebu a chydweithredu rhyng-gyfarwyddiaeth wedi gwella'n sylweddol ers i'r cyfarwyddwr gwasanaethau cymdeithasol ddechrau yn ei swydd.
- 1.3. Roedd y mecanweithiau cryf ar gyfer rheoli perfformiad ac adrodd, a oedd yn cynnwys cyfleoedd i herio, yn hysbysu'r aelodau etholedig yn dda. Nid oedd unrhyw fecanweithiau ar waith ar gyfer aelodau etholedig a swyddogion corfforaethol er mwyn clywed safbwyntiau plant, pobl ifanc a'u teuluoedd oedd yn defnyddio'r gwasanaeth derbyn ac asesu.
- 1.4. Roedd y cyfeiriad strategol a luniwyd ar gyfer y gwasanaeth yn dangos tystiolaeth o baratoi'n dda ar gyfer rhoi Deddf Gwasanaethau Cymdeithasol a Llesiant (Cymru) 2014 ar waith. Fodd bynnag, roedd y gweithwyr yn llai hyderus eu bod wedi'u hyfforddi a'u paratoi'n llawn.
- 1.5. Roedd tystiolaeth o gyfathrebu a chydweithio da rhwng partneriaid ar lefel strategol. Roedd hyn yn cynnwys cynlluniau ar gyfer datblygu Canolfan Ddiogelu Aml-asiantaeth, a oedd yn cael ei hystyried yn optimistaidd fel y ffordd ymlaen ar gyfer rheoli'r galw am wasanaethau statudol yn well. Roedd yr uwch reolwyr yn fwy gwyliadwrus ynghylch hyn, ond roeddent yn credu y gallai'r trothwyon fod yn fwy cyson o bosibl ac y byddai ymchwiliadau ar y cyd yn fwy effeithiol. O ran y trefniadau gweithredol, mynegodd gweithwyr bryder nad oeddent wedi paratoi digon ar gyfer y newidiadau yn y trefniadau derbyn, ac nad oedd cynlluniau manwl gweithredol wedi'u datblygu'n ddigonol.

- 1.6. Roedd yr uwch dîm rheoli'n frwdfrydig iawn i weithredu'r cynigion ar gyfer trawsnewid gwasanaethau plant. Roedd ymagwedd gydweithredol adeiladol tuag at reoli'r newid, er gwaethaf y posibilrwydd y gallai effeithio arnynt yn unigol. Roedd posibilrwydd y byddai'r newid ar ddod o ran y swydd cyfarwyddwr cynorthwyol a'r gofyniad i bob rheolwr gweithredol ymgeisio am ei swydd ei hun yn effeithio ar effeithiolrwydd y tîm.

Y Prif Ganfyddiadau

Thema 2: Cyflenwi Gwasanaethau Cymdeithasol

Yr hyn rydym yn disgwyl ei weld

Darperir gwasanaethau gan weithlu profiadol a medrus â chymwysterau addas sy'n gallu diwallu anghenion plant a phobl ifanc a'u teuluoedd. Mae'r cyngor yn gallu sicrhau bod staff a gwasanaethau'n cyrraedd y safonau a bennwyd ar eu cyfer.

Y prif ganfyddiadau

1. Mae'r gallu i recriwtio staff cymwys wedi gwella trwy fuddsoddi yn y strategaeth recriwtio, ond dywedodd rhai o'r rheolwyr y bu oedi yn y broses recriwtio.
2. Roedd diwylliant o reoli mewn modd cefnogol a oedd yn rhoi blaenoriaeth i les staff ac yn hybu eu datblygiad proffesiynol, ac roedd y staff yn gwerthfawrogi hyn.
3. Roedd ystod dda o gyfleoedd hyfforddiant ar gael, ond dywedodd y staff nad oeddent yn gallu dilyn yr hyfforddiant bob amser.
4. Roedd y gweithwyr a gafodd eu cyfweld yn gwerthfawrogi'r gefnogaeth oedd ar gael iddynt gwblhau'r rhaglen 'blwyddyn gyntaf o ymarfer'.
5. Roedd y gwaith o gofnodi ansawdd y gwaith goruchwylio'n anghyson yn y ffeiliau achos a ffeiliau staff drwyddynt draw.
6. Roedd morâl y staff yn gadarnhaol, er gwaethaf peth pryder ynghylch eu gallu i reoli'r lefel uchel o alw yn y 'drws ffrynt'.
7. Roedd gweithwyr yn bryderus y gallai'r newid ar ddod o ran 'gweithio ystwyth' a symud y gwasanaeth effeithio ar y cyfle i gael eu goruchwylio gan reolwyr ac i gael cymorth effeithiol gan gymheiriaid, yn ogystal â'r ethos o gyd-ddysgu o fewn timau.
8. Roedd rheoli perfformiad wedi'i fewnblannu a'i ddeall ar draws y gwasanaeth.
9. Roedd fframwaith sicrhau ansawdd drafft wedi'i lunio, ond nid oedd wedi cael ei weithredu. Dim ond ychydig o adborth a gafwyd gan ddefnyddwyr gwasanaeth neu ddysgu sefydliadol yn dilyn cwynion.

Canfyddiadau

Esboniad o'r canfyddiadau

- 2.1. Hysbyswyd uwch reolwyr yn dda ynghylch y problemau o ran capasiti'r gweithlu, ac roedd strategaeth gweithlu ddrafft wedi'i llunio. Roedd staff asiantaeth yn ymgymryd â swyddi gwag ar adeg yr arolygiad, ond y staff presennol oedd yn gwneud y gwaith yn ystod salwch ac absenoldebau staff eraill. Er bod canran y swyddi gwag yn yr holl wasanaethau plant wedi gostwng ar y cyfan, roedd 33 o swyddi gwag (23%) yn parhau i fod ar ddiwedd mis Rhagfyr 2015, ac roedd proses o benodi ar waith ar gyfer 11 o'r swyddi hyn.
- 2.2. Profodd y gwasanaeth derbyn ac asesu nifer uchel o swyddi gwag yn ystod y 12 mis blaenorol. Dywedwyd y bu'n rhaid i'r staff weithio oriau hir ym mis Rhagfyr 2015 er mwyn sicrhau bod y gwasanaeth yn effeithiol, ond cawsant gefnogaeth dda gan y rheolwyr yn ystod y cyfnod hwn. Roedd yr uwch reolwyr yn ymwybodol iawn o'r angen i feithrin mwy o gydnerthedd yn y gweithlu. Roedd tystiolaeth bod y gyfradd uchel o swyddi gwag a salwch, wedi'i gyfuno â throsiant gweithwyr cymdeithasol, yn effeithio ar ddilyniant a datblygiad gwaith ar gyfer rhai teuluoedd. Roedd y rheolwyr a'r gweithwyr yn ymwybodol iawn o hyn, a gwnaed ymdrechion i leihau'r effaith pa bryd bynnag yr oedd yn bosibl.
- 2.3. Mae'r gwaith o ailfodelu'r gwasanaeth wedi'i gynllunio i gefnogi'r broses o gadw staff yn well. Roedd pob gweithiwr a gafodd ei gyfweld yn gadarnhaol ynghylch gweithio yng Nghaerdydd, a chytunodd rhai staff asiantaeth i ddod yn weithwyr parhaol.
- 2.4. Roedd y morâl ymysg y gweithwyr a gafodd eu cyfweld yn dda, ond roedd yr arolwg staff yn dangos nad oedd hyn yn gyson ar gyfer y gwasanaeth drwyddo draw. Roedd y rhan fwyaf o'r pryderon a fynegwyd yn yr arolwg ynghylch maint y gwaith, cadw staff, a'r newidiadau o ran trefniadau gwaith. Roeddent yn obeithiol ynglŷn â'r cynlluniau i gynyddu'r dull ataliol o weithredu a chyflwyno'r modelau ymyrryd newydd. Roedd yr awdurdod wedi ceisio ymgysylltu â'r gweithlu trwy gynnal arolwg staff yn 2015, ac roedd wedi llunio nifer o strategaethau cyfathrebu ac ymgysylltu. O ystyried y risg o ran morâl y staff oherwydd amryfal newidiadau i fodel y gwasanaeth ac amodau gwaith, roedd yn amlwg bod angen canolbwyntio mwy ar gynnwys cynrychiolwyr o bob tîm a gwahanol swyddogaethau yn y broses gynllunio.
- 2.5. Roedd profiad a gwybodaeth leol hirdymor y gwasanaeth, a oedd yn reddfodol yn y grŵp rheoli gweithredol, wedi rhoi sefydlogrwydd a dilyniant i'r gwasanaeth. Er nad oeddent yn yr un lleoliad, roedd gweithwyr yn ffyddiog y byddent yn gallu cael gafael ar yr uwch reolwyr. Roedd y rheolwyr tîm ar y cyfan yn grŵp sefydlog a phrofiadol a oedd yn cael eu gwerthfawrogi am eu cefnogaeth a'u hagosatrwydd. Roedd yn amlwg bod y gweithwyr cymdeithasol a'r rheolwyr, yn enwedig yn y gwasanaeth derbyn ac asesu, wedi datblygu perthnasau gwaith effeithiol.

Dyfyniad gan reolwr tîm

"Mae'r staff yn gwneud y gwaith bob dydd yn dda, ac yn rhoi pwyslais cryf ar wella canlyniadau i blant a phobl ifanc, gan sicrhau bod diogelwch a rheoli risg yn effeithiol yn ganolog i bopeth a wnânt."

Dyfyniad gan reolwr gweithredol

"Byddai gweithwyr cymdeithasol yn y tîm Pwynt Cyswllt Plant yn aros wrth eu desgiau hyd y byddai eu gwaith i gyd wedi'i gwblhau, ni waeth pa mor hwyr fyddai hi."

- 2.6. Roedd y trefniadau hyn yn gefnogol i'w gilydd ac roeddent wedi gwella'r capasiti yn y gwasanaeth, yn enwedig ar gyfer rheoli'r galw uchel a'r risgiau. Roedd pryder ymhlith y grŵp staff hwn y byddai'r trefniadau gweithio ystwyth oedd ar fin cael eu cyflwyno, yr adleoli timau, a symud y tîm Pwynt Cyswllt Plant i'r Ganolfan Ddiogelu Aml-asiantaeth yn effeithio ar eu hamgylchedd gwaith cadarnhaol. Er bod y staff yn derbyn bod y newidiadau sylweddol hyn yn cael eu cyflwyno er mwyn gwella gallu'r gwasanaeth i ymateb i anghenion pobl, gwnaethant fynegi eu pryder ynghylch diffyg cynllunio manwl. Nid oedd yn ymddangos bod yr uwch reolwyr wedi mynegi'r cynlluniau ar gyfer cyflwyno'r Ganolfan Ddiogelu Aml-asiantaeth fesul cam yn glir, nac addewid y prif swyddog gweithredol y byddai adnoddau corfforaethol ar gael. Mae'n hanfodol bod y gweithwyr yn cael eu cynnwys yn well yn y broses o newid er mwyn lleihau'r posibilrwydd o ansefydlogi'r gweithlu ac amharu ar y gwaith o ddarparu'r gwasanaeth.
- 2.7. Roedd y gweithwyr a gafodd eu cyfweld yn gadarnhaol ynghylch y cymorth a dderbyniwyd ar gyfer y rhaglen blwyddyn gyntaf o ymarfer, ond dywedwyd bod y gwaith cydlynu wedi cael ei effeithio oherwydd yr amrywiad o ran nifer y staff oedd yn cymryd rhan yn y rhaglen. Yn unigol, roedd y gweithwyr cymdeithasol yn gadarnhaol ynghylch cefnogaeth y rheolwyr ar gyfer eu datblygiad personol ac roeddent yn gallu rhoi enghreifftiau o sut roeddent wedi elwa ar hynny. Hefyd, roedd rhaglen gynhwysfawr o hyfforddiant perthnasol ar gael, a system effeithiol ar waith i hwyluso'r gwaith o'i darparu. Dywedwyd bod y galw cyson ar gapasiti'r gweithwyr wedi effeithio ar eu gallu i fynychu hyfforddiant a oedd wedi'i drefnu.
- 2.8. Roedd rheoli perfformiad wedi'i fewnblannu ar draws y gwasanaeth, ac roedd mecanweithiau effeithiol ar waith i gasglu a dosbarthu gwybodaeth. Roedd gwybodaeth yn cael ei thrafod yn systematig yn ystod cyfarfodydd rheoli, a chytunwyd ar gamau cydbwysu er mwyn mynd i'r afael ag unrhyw wendid o ran perfformiad. Roedd yr holl weithwyr a gafodd eu cyfweld yn ymwybodol o'r safonau a ddisgwyliwyd gan y gwasanaeth, a bod y rheolwyr yn defnyddio'r System Gofal yn Gyntaf i greu adroddiadau ynghylch p'un a oedd amserlenni'n cael eu

dilyn ai peidio. Roedd amseroldeb o ran gwneud penderfyniadau ar atgyfeiriadau a chwblhau asesiadau wedi gwella dros y chwe mis blaenorol, ond roedd hwn yn dal i fod yn fan gwan o ran cynnydd yn y galw a swyddi gwag anfwriadol. Mae'r gwaith o ailfodelu'r gwasanaethau 'drws ffrynt' yn peri risg posibl o ran y perfformiad, a bydd angen monitro hyn yn agos yn ystod y cyfnod pontio hwn.

- 2.9. Roedd copi drafft o fframwaith sicrhau ansawdd wedi'i lunio, ond nid oedd wedi'i roi ar waith ar y pryd. Roedd archwiliadau'r arolygwyr o'r ffeiliau achos yn dangos bod y gwaith o sicrhau ansawdd asesu, yn ogystal â chynllunio gwaith a rhoi adborth i staff, yn anghyson yn y gwasanaeth drwyddo draw, ac yn ddibynnol ar reolwyr unigol. Roedd y nodiadau a adolygwyd o'r sesiynau goruchwyllo yn cadarnhau'r safbwynt hwn. Roedd rhai enghreifftiau o reolwyr yn cadw ffeiliau o arferion da y gellid eu rhannu'n fwy cyson yn y gwasanaeth drwyddo draw. Er bod sesiynau goruchwyllo gan gymheiriaid wedi cael eu cyflwyno'n ddiweddar, roedd cyfleoedd i rannu arferion da a phrofiad mewn modd ffurfiol ac anffurfiol yn gyfyngedig oherwydd y galw uchel o ran capasiti.
- 2.10. Nid oedd gwybodaeth ynghylch gwneud cwyn yn cael ei darparu'n rheolaidd i blant, pobl ifanc, na'u teuluoedd, a gwelwyd tystiolaeth o hyn yn y ffeiliau a adolygwyd.
- 2.11. Roedd systemau ar waith ac roedd gan y swyddog cwynion swyddogaeth bendant (a fodlonwyd), ond ni chaiff cwynion eu hymchwilio'n rheolaidd o fewn y terfynau amser ac ni roddir rhesymau pendant dros oediad. Nid oedd yr ymchwiliadau i gwynion yng Ngham 1, na'r ymatebion ysgrifenedig, bob amser yn mynd i'r afael â'r holl broblemau a nodwyd, gan arwain at drosglwyddo problemau i lefel uwch. Roedd fformat a thôn y llythyrau a welodd yr arolygwyr yn ymosodol ar adegau, a dylid adolygu hyn.

Arferion da

Roedd un rheolwr tîm wedi cyflwyno system gyfeillio ar gyfer gweithwyr cymdeithasol, ac roedd hon nid yn unig yn cefnogi gweithwyr llai profiadol, ond hefyd yn gwella'r dilyniant ar gyfer teuluoedd.

Dyfyniad o'r arolwg staff:

"Mae'r anawsterau o ran recriwtio a chadw staff yn effeithio ar fy ngwaith o ddydd i ddydd, ac yn bwysicach, ar y teuluoedd a'r plant sydd angen cymorth gan yr awdurdod lleol."

Dyfyniad o gyfweiliadau olrhain achos – 'gweithiwr asiantaeth':

Rhoddodd y gweithiwr asiantaeth ganmoliaeth uchel o ran y sesiynau goruchwyllo mae hi'n eu cael a chefnogaeth ei thîm. Disgrifiodd ei Phrif Weithiwr Cymdeithasol fel 'rhyfeddol'. Mae hi'n mwynhau'r her o weithio

mewn awdurdod mor ethnig amrywiol. Gwnaeth hefyd roi sylwadau ar argaeledd y Rheolwr Gweithredol. Dywedodd ei bod wedi ei ffonio o'r llys, gan gael gafael arni'n syth, cael penderfyniad oddi wrthi, a'i bod yn gallu hysbysu'r llys yn syth.

Thema 3: Llunio Gwasanaethau

Yr hyn rydym yn disgwyl ei weld

Mae'r gwasanaethau a chymorth i blant, pobl ifanc a'u teuluoedd yn gwella eu canlyniadau. Mae gwaith â phartneriaid o ran llunio patrwm gwasanaethau a'r broses o'u darparu wedi'i lywio gan asesiad dadansoddi anghenion lleol, ac yn cynnwys safbwyntiau a phrofiadau plant a phobl ifanc. Caiff cynlluniau strategol eu trosi'n drefniadau comisiynu sy'n darparu gwasanaethau diogel o ansawdd da ac yn darparu'r gwerth gorau.

Y prif ganfyddiadau

1. Gwelwyd bod paratodau cadarn wedi'u gwneud yn y cyfeiriad strategol a amlinellwyd gan yr awdurdod ar gyfer y gwaith o roi Deddf Gwasanaethau Cymdeithasol a Llesiant (Cymru) ar waith.
2. Roedd y strategaeth ar gyfer ailfodelu gwasanaethau ataliol cynnar yn uchelgeisiol, wedi'i datblygu'n dda, ac wedi cael ei chyd-ddatblygu gydag asiantaethau partner.
3. Roedd diffyg ymgysylltu ac ymgynghori â'r staff ynghylch rhoi'r cynlluniau ar waith ar gyfer cefnogi'r strategaeth atal yn gynnar ac ailfodelu'r gwasanaeth.
4. Nid oedd yr angen am y galw mawr am wasanaethau cymorth i ddioddefwyr a phobl oedd yn cyflawni trais yn y cartref yn cael ei ddiwallu, a dywedodd gweithwyr hefyd fod diffyg capasiti o fewn y gwasanaethau cefnogi cymunedol, a oedd yn effeithio ar deuluoedd a oedd yn symud i ymyriadau anstatudol.
5. Nid oedd llais y plentyn yn amlwg o ran llywio'r gwaith o gynllunio gwasanaethau.
6. Roedd uwch reolwyr yn gallu mynegi sut y byddai teuluoedd yn elwa ar y strategaeth i ddatblygu ymagwedd integredig at ddarpariaeth gwasanaeth ataliol ac wedi'i dargedu, ond nid oedd y cynlluniau gweithredol i gydlynw'r model cyfan wedi'u datblygu'n ddigonol.

Canfyddiadau

Esboniad o'r canfyddiadau

- 3.1. Roedd nifer o'r datblygiadau'n dangos bod yr awdurdod wedi paratoi'n dda yn strategol ar gyfer rhoi Deddf Gwasanaethau Cymdeithasol a Llesiant (Cymru) 2014 ar waith:
- Roedd strategaeth 'Cymorth Cynnar', a oedd wedi'i chynllunio i sicrhau bod atal yn fusnes i bawb, ar waith, gyda dull partneriaeth cryf.
 - Ailfodelu'r ddarpariaeth 'cyswllt cyntaf' i wasanaethau, sy'n helpu i roi gwybodaeth, cyngor a chymorth.
 - Datblygu amrywiaeth o wasanaethau er mwyn helpu o ran atal plant a phobl ifanc rhag bod angen derbyn gofal.
- 3.2. Mae angen gwneud mwy o waith i gynllunio ar gyfer y gwaith o gydlynw a rhyng-gysylltu rhwng y datblygiadau hyn a'r gwasanaethau statudol. Mynegodd gweithwyr bryder nad oeddent wedi cael eu cynnwys ddigon wrth gwmpasu a chynllunio'r gwasanaeth wedi'i ailfodelu. Nid oedd yn amlwg bod pobl wedi ymgynghori â phlant, pobl ifanc a theuluoedd ynghylch y datblygiadau newydd.
- 3.3. Roedd gan y staff bryderon ynghylch y diffyg capasiti ar hyn o bryd mewn rhai gwasanaethau cymorth hanfodol, yn enwedig y gwasanaethau ar gyfer teuluoedd sy'n profi trais yn y cartref a gofal iechyd meddwl sylfaenol. Nid oedd yn amlwg sut y byddai'r galw am y gwasanaethau hyn yn cael ei fodloni, a sut y gellid cael cymaint â phosibl o gyfleoedd i leihau cysylltiadau ac atgyfeiriadau dro ar ôl tro, a hybu lles emosiynol gwell ar gyfer y rhai hynny sy'n cael eu heffeithio.
- 3.4. Er y ceisiwyd barn teuluoedd ynglŷn â datblygiad y strategaeth 'Cymorth Cynnar', ni fu unrhyw ymgynghori o ran y gwaith o ailfodelu'r gwasanaethau plant.

Dyfyniadau o arolwg staff:

- "Bu ymrwymiad pwysig o ran adnoddau i ddatblygu'r trefniadau ar gyfer ymyrraeth ac ataliaeth gynnar. Yr uchelgais tymor hwy yw lleihau nifer y bobl sydd angen ymyrraeth haen uwch.
- "Dangosodd yr uwch reolwyr weledigaeth ac arweinyddiaeth dda wrth ddatblygu'r Strategaeth Cymorth Cynnar. Mae ymrwymiad hefyd i gael gwelliant parhaus, er enghraifft, datblygu arfer adferol, cyflwyno 'arwyddion o ddiogelwch', ac ailfodelu'r gwasanaethau plant."

Thema 4: Trefniadau Mynediad

Yr hyn rydym yn disgwyl ei weld

Mae gwasanaethau cyswllt cyntaf ar gael yn rhwydd ac yn ymateb yn ddi-oed. Mae plant, pobl ifanc, a theuluoedd yn cael cynnig cymorth mewn modd priodol sy'n gyfatebol i'r risgiau pan nodir anghenion a/neu bryderon. Mae trothwyon rhwng 'cymorth cynnar' (darparu gwybodaeth, cyngor a gwasanaethau cyfeirio) ac ymyriadau statudol gan wasanaethau cymdeithasol wedi cael eu deall yn briodol ac yn gweithredu'n effeithiol.

Y prif ganfyddiadau

1. Roedd plant a phobl ifanc oedd angen eu diogelu yn derbyn gwasanaeth amserol ac effeithiol, gan gynnwys gwasanaeth 'y tu allan i oriau' er mwyn helpu i'w cadw'n ddiogel.
2. Roedd y trefniadau mynediad wedi'u trefnu'n dda, ond nid oedd system ar waith i fonitro cysylltiadau dro ar ôl tro; gwnaeth hyn arwain at ddiffyg cymorth ataliol amserol ar gyfer rhai plant.
3. Roedd diffyg eglurder ynghylch y system i gael gafael ar wybodaeth gan wasanaethau i oedolion wrth sgrinio cysylltiadau ac atgyfeiriadau.
4. Nid oedd digon o ddadansoddiad o'r nifer uchel iawn o gysylltiadau oddi wrth asiantaethau partner yn y gwasanaeth derbyn.
5. Nid oedd asiantaethau partner wedi deall bob amser y trothwyon priodol ar gyfer cael mynediad i wasanaethau statudol.
6. Nid oedd gweithwyr yn teimlo eu bod yn wybodus ynghylch yr amrywiaeth o wasanaethau ataliol oedd ar gael yn y gymuned.
7. Roedd yr ystod o wybodaeth ac ansawdd y wybodaeth i blant, pobl ifanc a theuluoedd yn gyfyngedig ac yn ddibynnol ar weithwyr unigol yn hytrach na safon y gwasanaeth.
8. Roedd tystiolaeth bod teuluoedd a oedd yn cael eu cyfeirio at wasanaethau cymorth, gan eu bod wedi'u hasesu fel rhai nad oeddent yn cwrdd â'r trothwy ar gyfer derbyn gwasanaeth statudol, yn aml yn cael eu hailgyfeirio at wasanaethau plant.

Adborth o gyfweliad gyda theulu:

Roedd tad S yn fodlon iawn ar y gwasanaeth a dderbyniodd. Roedd o'r farn ei fod wedi cael ei drin yn deg a gyda pharch. Cafodd ei hysbysu'n dda ynghylch y penderfyniadau a'r cynlluniau a wnaed ar gyfer ei fab. Roedd y cynllun adsefydlu yn cael ei weithredu'n dda, ac roedd hyn yn amlwg o weld ffyniant y plentyn ifanc.

Canfyddiadau

Esboniad o'r canfyddiadau

- 4.1. Roedd y trefniadau ar gyfer mynediad i wasanaethau plant wedi'u trefnu'n dda ac yn effeithiol ar y cyfan. Yr amseroldeb o ran gwneud penderfyniadau ynghylch atgyfeiriadau o fewn un diwrnod gwaith oedd 83% ar gyfer 2014/15, ac roedd y 28,354 o gysylltiadau a sgriniwyd yn ystod y flwyddyn wedi arwain at 4,195 o atgyfeiriadau. Parhaodd y nifer uchel cyson o waith trwy ddau chwarter cyntaf 2015/16, a derbyniwyd 7,280 o gysylltiadau yn yr ail chwarter, ond roedd gwelliant o ran amseroldeb i 94%. Mae'r gwaith o wella a chynnal amseroldeb yn dibynnu ar gapasiti sefydlog yn y tîm Pwynt Cyswllt Plant, ac yn gallu cael ei effeithio gan absenoldeb annisgwyl staff neu unrhyw oedi o ran recriwtio ar gyfer swyddi gwag. Arhosodd canran yr ailatgyfeiriadau o fewn blwyddyn yr un fath ar 25%. O ystyried nifer yr atgyfeiriadau, mae hyn yn cyfateb i 968. Mae hyn yn dangos ei bod yn bosibl bod llawer o waith wedi'i ddyblygu a bod diffyg cymorth amserol i rai teuluoedd.
- 4.2. Roedd y trothwy ar gyfer gwasanaethau statudol yn gymharol uchel, ond roedd ymateb priodol ac amserol i bryderon ynghylch plant neu bobl ifanc a allai fod mewn perygl. O ystyried nifer uchel y cysylltiadau dro ar ôl tro a welodd yr arolygwyr, ymddengys mai dim ond os bydd digon o wasanaethau ataliol ar gael i gefnogi teuluoedd yn effeithiol ac ynghynt y bydd y galw'n lleihau. Roedd cysylltiadau lluosog yn golygu bod yr un achos yn cael ei sgrinio sawl gwaith, ond er bod y rhan fwyaf o deuluoedd yn cael eu cyfeirio at wasanaethau cymorth, nid oedd hyn yn effeithiol o ran diwallu'r anghenion ar y pryd. Roedd y systemau ar gyfer cofnodi cysylltiadau lluosog wedi'u hanalluogi yn dilyn adolygiad o'r systemau, ac arweiniodd hynny at anhawster i'r staff o ran gallu ystyried effaith gynyddol digwyddiadau lluosog yn gynnar, a allai fod wedi arwain at benderfyniad i wneud asesiad cychwynnol. Yn dilyn hyn, cafodd hyn ei nodi'n broblem, a chafodd y broses ei newid ar adeg yr arolygiad. Hysbyswyd yr arolygwyr na chysylltwyd ag asiantaethau eraill yn yr achosion hyn oherwydd os na cheisiwyd caniatâd y rhieni ar y pwynt cyswllt, roedd hyn yn rhwystro cael rhagor o wybodaeth. Bwriad y datblygiad 'gwasanaeth gwybodaeth, cyngor a chymorth' a'r Ganolfan Ddiogelu Aml-asiantaeth yw helpu i sicrhau bod cysylltiadau ac atgyfeiriadau yn cael mwy o flaenoriaeth. Dylai hyn arwain at alluogi teuluoedd i gael cymorth yn gynharach gan leihau'r angen am

wasanaethau statudol a gwella canlyniadau. Roedd yr uwch reolwyr yn ymwybodol bod cefnogi teuluoedd i arfer cael cymorth yn allweddol i lwyddiant y dull hwn.

- 4.3. Roedd diffyg gwybodaeth hawdd ei darllen ar gyfer plant, pobl ifanc a theuluoedd er mwyn eu hysbysu ynglŷn â'u hawl i wneud cwyn neu fod gwasanaethau eiriolaeth ar gael. Roedd nifer dda o wasanaethau cyfieithu ar gael ac roedd galw cyson amdanynt o ystyried proffil amrywiol y boblogaeth yng Nghaerdydd. Roedd y teuluoedd a gafodd eu cyfweld yn gadarnhaol iawn ynghylch y cyfleuster hwn a rhoddwyd canmoliaeth i'r staff am eu hymdrechion i sicrhau bod y cyfathrebu'n dda.
- 4.4. Er bod 'perthynas waith' dda gydag asiantaethau partner, dywedodd gweithwyr nad oedd ganddynt yr un ddealltwriaeth o'r trothwy ar gyfer gwasanaethau statudol. Roedd yn amlwg nad oedd teuluoedd yn gwbl ymwybodol eu bod wedi'u cyfeirio at wasanaethau plant, na'r hyn y gallai ei olygu. Roedd angen mwy o waith aml-asiantaeth er mwyn gwella'r cyfathrebu a chytuno sut y byddai'r gwasanaeth wedi'i ailfodelu'n cael ei roi ar waith. Dylai partneriaid fod yn rhan o'r broses sicrhau ansawdd, yn enwedig o ran gwneud penderfyniadau ynglŷn â throthwyon.

Adborth o gyfweliad gyda theulu:

Ni hysbyswyd y teulu o'r broses gwyno, hyd yr oedd y gweithiwr cymdeithasol wedi gohirio nifer o sesiynau asesu rhianta ar gyfer y fam. Roedd y cwynion yn ymwneud â diffyg cyfathrebu a diffyg empathi, e.e. gofynnwyd i'r fam os oedd hi eisiau 'cwnsela ar fabwysiadu'. Gwrthododd hi, ond yna derbyniodd daflen yn ymwneud â rhoi'r plentyn i gael ei fabwysiadu, a galwad ffôn ynglŷn ag apwyntiad, er nad hyn a fwriadwyd ar gyfer ei phlentyn.

Dyfyniad o'r arolwg staff:

"Mae hon yn swydd anodd, a gall y morâl fod yn isel iawn ar adegau. Mae'r gwaith sydd angen ei wneud y tu allan i oriau gwaith arferol yn helaeth, i'r pwynt o effeithio ar fy mywyd cartref. Ar hyn o bryd, mae fy morâl yn uchel gan fod fy llwyth achosion yn fwy hylaw."

Thema 5: Asesu a Rheoli Gofal

Yr hyn rydym yn disgwyl ei weld

Mae plant a phobl ifanc y nodwyd bod angen cymorth neu amddiffyniad arnynt, gan gynnwys plant sy'n derbyn gofal, yn cael cymorth ac amddiffyniad aml-asiantaeth amserol ac effeithiol drwy gynllunio ar sail risg, arfer awdurdodol, a gwaith adolygu sy'n dwyn canlyniadau cadarnhaol.

Prif Ganfyddiadau

1. Roedd tystiolaeth bod y canlyniadau i blant a phobl ifanc wedi gwella o ganlyniad i ymyrraeth gan wasanaeth gwaith cymdeithasol.
2. Roedd amseroldeb yr asesiadau'n amrywio, ond roedd ansawdd y rhai a welwyd mewn ffeiliau achos yn dda.
3. Roedd gweithwyr yn defnyddio nifer o fodelau asesu risg, ac roedd ansawdd y dadansoddiad risg o fewn asesiadau a'r gwaith o gynllunio gofal yn amrywiol.
4. Nid oedd y cynlluniau gofal a chymorth yn adlewyrchu'r asesiadau ac nid oeddent yn canolbwyntio ar y canlyniadau. Roedd yr amserlenni ar gyfer gweithredu, a'r swyddogaethau a'r cyfrifoldebau, yn aml yn aneglur.
5. Roedd gwaith achos yn canolbwyntio ar blant, ond nid oedd yn mynegi dymuniadau a theimladau plant yn ddigon aml.
6. Roedd ymholiadau amddiffyn plant yn drwyadl ac yn amserol, ac yn seiliedig ar benderfyniadau a wnaed mewn trafodaeth strategaeth.
7. Nid oedd camau gweithredu'r asiantaethau partner bob amser yn rhoi blaenoriaeth i fudd pennaf y plentyn.
8. Roedd diffyg cysondeb yn y canllawiau o ran defnyddio 'cytundebau ysgrifenedig' gyda theuluoedd, ac roedd diffyg eglurder ynghylch eu pwrpas a'u heffeithiolrwydd.
9. Roedd y trothwyon ar gyfer cychwyn yr Amlinelliad Cyfraith Gyhoeddus yn briodol, ond roedd y trothwyon ar gyfer derbyn gofal yn dilyn pwerau'r heddlu i amddiffyn yn anghyson.
10. Gwnaed ymdrech i wella'r rhyng-gysylltiad gyda'r gwasanaeth 'Tîm o Amgylch y Teulu', a gafodd dderbyniad cadarnhaol gan weithwyr yn y ddau wasanaeth.

Canfyddiadau

Esboniad o'r canfyddiadau

- 5.1. Roedd yr amseroldeb ar gyfer cwblhau asesiadau cychwynnol wedi gwella'n sylweddol yn ail chwarter 2015/16 i dros 91%, ac arhosodd nifer yr asesiadau a gwblhawyd yn uchel ar 841. Roedd hyn yn gynydd da gan fod yr amseroldeb wedi amrywio rhwng 46.5% ar ei isaf a 67% yn ei uchaf yn ystod y 12 mis blaenorol. Nid oedd golwg y byddai maint y galw yn gostwng, a bydd cynnal y gwelliant hwn yn her oni bai bod y gwaith o ailfodelu'r gwasanaeth a ddisgrifiwyd yn gynharach yn yr adroddiad hwn yn llwyddo i gyfeirio teuluoedd at gael gwasanaethau priodol yn y gymuned.
- 5.2. Roedd ansawdd yr asesiadau cychwynnol a welwyd yn dda. Gwnaed penderfyniadau priodol, ac roedd y cofnodion yn glir a chyfredol. Roedd ystod dda o wybodaeth wedi'i defnyddio er mwyn llunio dadansoddiad o anghenion, ond nid oedd bob amser yn amlwg a oedd y plentyn wedi cael ei weld. Cafodd yr holl asesiadau eu llofnodi gan reolwyr mewn ffordd amserol, ac roeddent yn cynnwys sylwadau ganddynt. Mae angen mynd i'r afael â'r anghysondeb o ran bod rheolwyr yn sicrhau ansawdd elfennau o'r gwaith.
- 5.3. Roedd amseroldeb asesiadau craidd wedi gwella hefyd yn ystod yr un cyfnod, ac roedd 75% o'r 555 o asesiadau wedi'u cwblhau o fewn 35 niwrnod. Roedd y perfformiad yn ystod y 12 mis blaenorol yn amrywio rhwng 55% a 71%. Roedd ansawdd yr asesiadau craidd a adolygwyd yn dda, ac roedd dadansoddiadau o'r anghenion wedi'u cofnodi'n dda. Roedd y gwaith o gofnodi asesiadau risg yn anghyson, ond roedd rheoli risg i'w weld yn y rhan fwyaf o'r asesiadau a adolygwyd. Roedd yr asesiadau craidd a adolygwyd gan yr arolygwyr wedi'u hymgorffori yn ymchwiliadau Adran 47. Roedd hyn yn caniatáu mynediad rhwydd i wybodaeth hanfodol ac yn cefnogi'r gwaith o ddiweddarau'r cofnodion mewn modd amserol. Roedd yn llai defnyddiol pan ddaethpwyd ag ymchwiliadau Adran 47 i ben oherwydd bod y risgiau wedi'u hasesu'n fach iawn, ond roedd anghenion yn parhau i fod.
- 5.4. Mae ansawdd y cynllunio gofal yn anghyson ac roedd nifer y canlyniadau dymunol a nodwyd yn gyfyngedig. Nid oedd amseroldeb, pwy oedd yn gyfrifol am weithredu, a pha wasanaethau oedd i'w darparu wedi'u hamlinellu'n rheolaidd. Nid oedd yn amlwg sut roedd teuluoedd yn cael eu cynnwys yn y broses gynllunio neu os oeddent wedi derbyn copïau o'r cynlluniau. Roedd gweithwyr yn defnyddio'r model 'arwyddion o ddiogelwch' i fynd i'r afael â risgiau, ac i nodi ac adeiladu ar gryfderau'r teulu. Roedd ansawdd y cynlluniau hyn a welwyd eto yn anghyson, a gwelwyd nad oedd y risgiau a nodwyd mewn cofnodion yn y ffeil achos bob amser yn ymddangos yn y cynlluniau. Roedd rhai o'r ffeiliau hefyd yn cynnwys cynllun amddiffyn plant, ac nid oedd bob amser yn glir pa gynllun oedd yn cael ei weithredu gyda'r teulu. Mae angen mwy o

arweiniad er mwyn i'r staff gynyddu'r lefel o gysondeb o ran rheoli risg a chytuno ar flaenoriaethau cynllunio.

- 5.5. Er ei bod yn amlwg bod lles y plant a'r bobl ifanc yn hollbwysig i'r gweithwyr cymdeithasol, gwelwyd enghreifftiau lle nad oedd hyn yn wir i'r asiantaethau partner bob amser. Nid oedd yn glir pam nad oedd gweithwyr cymdeithasol yn gallu gwrthwynebu'r camau gweithredu hyn yn llwyddiannus. Roedd rheolwyr wedi canfod y problemau hyn ac wedi adrodd bod y gwaith yn barhaus o ran mynd i'r afael â'r pryderon.
- 5.6. Bu nifer cymharol uchel o achlysuron yn ystod y 12 mis cyn mis Medi 2015 pan oedd yr heddlu wedi defnyddio'u pwerau i amddiffyn (41). Parhaodd traean o'r plant a'r bobl ifanc, a fu'n destun y trefniadau hyn, i dderbyn gofal am gyfnod byr iawn. Cytunodd uwch reolwyr i weithio gyda phartneriaid i ddadansoddi'r arfer hwn er mwyn sicrhau cael canlyniadau gorau i blant a phobl ifanc.
- 5.7. Nododd yr arolygwyr fod gweithwyr cymdeithasol yn defnyddio cytundebau ysgrifenedig gyda theuluoedd y tu allan i'r trefniadau diogelu plant a'r Amlinelliad Cyfraith Gyhoeddus. Ni ellir monitro'r cytundebau hyn yn effeithiol oni bai eu bod yn rhan o waith aml-asiantaeth, felly mae posibilrwydd eu bod yn rhoi sicrwydd ffug bod plant yn cael eu gwarchod. Dylid llunio canllawiau ar gyfer defnyddio'r cytundebau hyn a dylid adolygu'r achosion lle maent ar waith er mwyn sicrhau eu bod yn cael eu defnyddio'n briodol.
- 5.8. Roedd y trefniadau llif gwaith yn y gwasanaeth mynediad yn amserol ar adeg yr arolygiad. Roedd y system wedi'i hen sefydlu, ac roedd y broses drosglwyddo o'r tîm Pwynt Cyswllt Plant i'r tîm Derbyn ac Asesu yn gweithio'n dda, gan sicrhau bod dim oedi o ran cwblhau ymchwiliadau Adran 47 pan oedd angen y rhain. Gwelodd yr arolygwyr fod ansawdd y gwaith hwn yn dda, ac roedd rhai enghreifftiau o gael canlyniadau da iawn i blant a phobl ifanc.
- 5.9. Cafodd camau eu cymryd er mwyn gwella'r trefniadau cydweithio rhwng y gwasanaethau plant a'r gwasanaeth 'Tîm o Amgylch y Teulu'. Dywedwyd bod hyn wedi gweithio'n dda, ac roedd aelod o'r Tîm o Amgylch y Teulu yn treulio amser gyda'r tîm derbyn ac asesu yn rheolaidd. Roedd gweithwyr cymdeithasol yn bryderus bod y meini prawf ar gyfer atgyfeirio i'r gwasanaeth yn rhy benodol, gan eu bod yn gysylltiedig â nifer y gwasanaethau roedd y plentyn eu hangen (4) yn hytrach na lefel yr angen.
- 5.10. Roedd oedi o ran teuluoedd yn cael y gwasanaethau cymorth a nodwyd yn rhan o'u cynlluniau. Hysbyswyd yr arolygwyr y bu gostyngiad ar y cyfan o ran ystod y gwasanaethau oedd ar gael, a gallai fod rhestr aros o hyd at chwe mis i eraill. Roedd galw mawr am rai gwasanaethau allweddol i rieni i helpu i leihau trais yn y cartref, a gwelwyd enghreifftiau lle'r oedd teuluoedd yn parhau i fod ar wahân, neu lle'r oedd yn rhaid i

enw'r plentyn aros ar y gofrestr amddiffyn plant, oherwydd nad oedd y gwaith hwn wedi'i gwblhau.

- 5.11. Lle'r oedd achosion o blant mewn angen, roedd yr oediadau hyn yn effeithio ar weithwyr yn cyfeirio teuluoedd at y gwasanaethau hyn, gan y byddai cyfnod hir cyn y byddai teuluoedd yn gallu cael mynediad at y cymorth roedd ei angen arnynt.
- 5.12. Yn ystod y deuddeg mis blaenorol, gwnaed buddsoddiad sylweddol mewn ailasesu nifer uchel yr achosion o 'blant mewn angen', a oedd wedi cronni oherwydd y diffyg capasiti. Roedd hyn wedi arwain at gynyddu'r gallu i ganolbwyntio ar y teuluoedd hynny oedd â'r anghenion mwyaf. Gwelodd yr arolygwyr rai achosion lle'r oedd yn ymddangos bod gwaith heb ei fodloni, ac er nad oedd hyn yn peri pryder o ran risg, roedd posibilrwydd y byddai'n arwain at deuluoedd yn cael eu hatgyfeirio gan nad oedd gwasanaethau cam-i-lawr wedi'u sefydlu i helpu i gynnal y cynnydd a wnaed. Roedd proses fonitro ar waith i nodi'r teuluoedd oedd wedi'u hailgyfeirio, ond roedd angen trefniadau mwy effeithiol er mwyn helpu i leihau'r tebygolrwydd y byddai hyn yn digwydd.

Dyfyniad gan weithiwr cymdeithasol:

"Mae wedi bod yn brofiad cadarnhaol iawn fel gweithiwr cymdeithasol newydd gymhwyso yng Nghaerdydd. Rwy'n teimlo mod i'n cael digon o gefnogaeth ac rwyf am aros yma hyd y gellir ei ragweld."

Atodiad

Gwybodaeth ynghylch yr arolygiad

Methodoleg

Cynhaliwyd gwaith maes ar gyfer yr arolygiad hwn yn ystod yr wythnosau'n dechrau ar 11 Ionawr 2016 a 28 Ionawr 2016.

Casglwyd y rhan fwyaf o'r dystiolaeth arolygu drwy edrych ar brofiadau plant a phobl ifanc unigol. Gwnaed hyn drwy gyfuniad o olrhain achosion ac adolygu ffeiliau achos.

Casglwyd dystiolaeth ychwanegol drwy adolygu dogfennau, gan gynnwys arolwg staff, cofnodion goruchwyllo a dogfennau cwyno. Hefyd, cynhaliwyd amrywiaeth o gyfweiliadau unigol a grwpiau ffocws gydag uwch reolwyr a rheolwyr gweithredol, aelodau etholedig, asiantaethau partner, uwch ymarferwyr, gweithwyr cymdeithasol, a staff cymorth.

Gwnaethom adolygu/olrhain 64 o ffeiliau achos. Roedd hyn yn cynnwys 27 cyfweiliad unigol â staff,

chwe chyfweiliad gyda theuluoedd, a saith arsylwad uniongyrchol ar arferion. Arolwg staff – cawsom 100 ymateb.

Y Tîm Arolygu

Roedd y tîm arolygu yn cynnwys:
2 arolygwr a gyflogir gan AGGCC
2 arolygwr y telir ffi iddynt
Rheolwr Ardal dros Gaerdydd

Prif arolygydd: Pam Clutton
Rheolwr Ardal: Bernard Mc Donald
Arolygydd tîm: Bobbie Jones
Arolygwyr y telir ffi iddynt: Sheila Booth a Norman Host