

Adolygiad cenedlaethol o *ofal cartref* yng Nghymru

Cyngor a
Dinas Abertawe

1. Cefndir i arolygiad yr awdurdod lleol o ofal cartref

- 1.1. Cynhaliwyd yr arolygiad hwn dros bum niwrnod ym mis Tachwedd 2015 fel rhan o adolygiad cenedlaethol mwy o ofal cartref.
- 1.2. Diben yr arolygiad yw asesu effeithlonrwydd ac ansawdd y gofal cartref a gomisiynwyd gan Gyngor Dinas a Sir Abertawe. Roedd y methodolegau a ddefnyddiwyd yn ystod yr arolygiad yn cynnwys rhoi ystyriaeth i wybodaeth a dderbyniwyd gan yr awdurdod lleol, trafodaeth â chomisiynwyr, grŵp ffocws gyda darparwyr gofal ac archwiliad o chwe achos unigolion a oedd yn defnyddio gofal cartref gan gynnwys trafodaethau â'r bobl a oedd yn derbyn gofal cartref.
- 1.3. Bydd yr adolygiad cenedlaethol ehangach o ofal cartref yng Nghymru yn tynnu ar ystod eang o wybodaeth, gan gynnwys trafodaethau â chomisiynwyr, darparwyr, staff, a phobl sy'n defnyddio gwasanaethau a'u gofalwyr, a gesglir yn ystod gwaith maes manwl mewn chwe awdurdod lleol, ac arolygiadau manylach o chwe asiantaeth gofal cartref a gaiff eu dewis. Cynhaliwyd arolwg cenedlaethol o'r holl awdurdodau lleol ynghyd â holiaduron ar gyfer asiantaethau darparwyr sy'n trefnu gofal cartref, holiaduron ar gyfer gweithwyr cymorth sy'n darparu cymorth uniongyrchol, a holiaduron ar gyfer pobl sy'n derbyn gofal a'u gofalwyr. Cynhaliwyd trafodaethau â darparwyr gofal a chomisiynwyr yn ystod tri gweithdy rhanbarthol ac yn ystod cyfarfodydd â grwpiau cynrychiolwyr gan gynnwys Senedd Pobl Hŷn Cymru, Age Connects, a Chynghrair Henoed Cymru.

2. Cyflwyniad: Y dull o gomisiynu, caffael a broceriaeth a gymerir gan yr awdurdod

- 2.1. Yng Nghyngor Dinas a Sir Abertawe mae'r diffiniad o ofal cartref fel arfer yn disgrifio'r gwasanaethau a ddarperir gan ddarparwyr/asiantaethau allanol. Gofal cartref yw'r term hanesyddol a ddefnyddir i ddisgrifio gwasanaethau mewnol (a adweinir erbyn hyn fel gwasanaethau integredig). Mae'r sefyllfa bresennol yn defnyddio model cyflenwi cymysg er mwyn darparu'r gofal a'r cymorth hwn ar gyfer pobl sy'n byw yn eu cartrefi eu hunain sydd angen cymorth ychwanegol gyda thasgau cadw tŷ, gofal personol, rheoli meddyginiaeth ac unrhyw weithgarwch arall sy'n hybu eu hannibyniaeth a'u lles.
- 2.2. Cyflenwir gwasanaethu mewnol neu integredig o dri chanolfan lleol a leolir ar draws y ddinas a chânt eu staffio gan wasanaethau cymdeithasol a staff Bwrdd Iechyd Prifysgol Abertawe Bro Morgannwg. Dim ond yn ddiweddar mae'r model canolfan lleol amlasiantaethol wedi cael ei ddatblygu (Ebrill 2015) ac mae arwyddion cynnar yn awgrymu bod y gwasanaeth yn ymatebol ac yn cyflenwi gwasanaeth o ansawdd da ar gyfer pobl sydd mewn argyfwng neu sydd ag anghenion cymhleth iawn sy'n cynnwys gofal diwedd oes. Ar gyfer pobl sydd angen cymorth parhaus, llai cymhleth fe gyflenwir hyn fel arfer gan ddarparwyr gofal cartref annibynnol ac mae 22 ohonynt yn cael eu comisiynu ar hyn o bryd. Mae cost unedol y gwasanaeth integredig 80% yn uwch na'r gwasanaeth cartref allanol. Mae'r awdurdod lleol yn gweithio i werthuso cost y gwasanaethau yn erbyn y manteision er mwyn datblygu'r model gwasanaeth gorau ar gyfer y dyfodol.
- 2.3. Mae'r awdurdod lleol yn deall bod angen gwasanaeth gofal cartref cartref hyblyg, ymatebol a chynaliadwy arno sy'n diwallu anghenion presennol ac yn y dyfodol a bydd angen i'r gwasanaeth gydymffurfio'n llwyr â Deddf Gwasanaethau Cymdeithasol a Llesiant (Cymru) 2014 a Deddf Llesiant Cenedlaethau'r Dyfodol 2015. Maent yn cydnabod effaith y ffactorau sy'n ysgogi newid megis demograffig pobl hŷn, sy'n byw'n hirach ac sy'n aros gartref yn wan eu hiechyd ac yn fregus. Mae disgwyliadau pobl wedi newid dros y cenedlaethau wrth i lawer o bobl ddewis annibyniaeth yn hytrach na chymorth preswyl sy'n cael ei gefnogi gan ddeddfwriaeth a rheoliadau newydd.
- 2.4. Er mwyn cyflawni hyn, mae'r awdurdod lleol wrthi'n defnyddio dull system gyfan wrth adolygu ei drefniadau comisiynu. Mae'r adolygiad hwn yn cynnwys llawer o feysydd ar draws yr awdurdod lleol ac mae gofal cartref yn un maes o wasanaeth yn unig sy'n cael ei graffu a'i werthuso. Mae'r awdurdod lleol am i wasanaethau fod yn effeithiol wrth gyflenwi'r canlyniadau gorau ar gyfer dinasyddion mwyaf bregus a mwyaf agored i niwed y ddinas. Mae'r awdurdod lleol wedi comisiynu cymorth Athrofa Gofal Cyhoeddus (IPC) Prifysgol Oxford Brookes i gynnal yr adolygiad.
- 2.5. Ar hyn o bryd mae gan yr awdurdod lleol gontractau gyda 22 o ddarparwyr gofal cartref annibynnol. Mae mwyafrif y contractau yn gweithredu o dan gytundeb cyn-lleoli, ac yn ôl y contract mae'r pecynnau unigol o ofal yn cael eu prynu yn ôl y galw. Yr her fwyaf a nodwyd hyd yma yw'r gwaith sy'n ymwneud â rheoli'r galw ac mae'r awdurdod lleol yn cydnabod na all y model presennol gynnal y galw yn yr hir dymor.
- 2.6. Mae'r awdurdod lleol wedi nodi'r prif faterion sy'n effeithio ar y farchnad.
 - Recriwtio a chadw gweithwyr gofal

- Capasiti cyfyngedig yn y farchnad er mwyn dechrau pecynnau newydd o ofal sy'n arwain at amseroedd aros hwy a mwy o oedi o ran rhyddhau cleifion o'r ysbyty
- Pwysau ariannol a thoriadau mewn cyllidebau gofal iechyd i oedolion
- Cap taliadau teg Cyfarwydddeb Llywodraeth Cymru wedi'i bennu ar £60 a dim taliadau ar gael ar gyfer gwasanaeth ailalluogi
- Cyflwyniad yr isafswm cyflog cenedlaethol a'r posibiliad o weithredu'r cyflog byw yn y dyfodol.
- Her ddaearyddol mewn ardaloedd gwledig.

2.7. Bu newidiadau sylweddol o fewn tîm yr uwch reolwyr ac mae hyn wedi rhoi'r cyfle i adolygu cynnydd yn y rhaglen o drawsnewid gofal cymdeithasol i oedolion. Ymddengys fod arweinyddiaeth a llywodraethiant cryf ar waith a chanddynt amcanion clir ar gyfer y dyfodol. Mae swyddogion yn dweud eu bod yn cael eu cefnogi a'u hannog yn eu dyletswyddau gan yr uwch swyddogion. Mae cynlluniau cadarn ar waith sy'n gosod pethau ar y trywydd iawn ac mae'r gwaith gofal cymdeithasol i oedolion yn cael ei gefnogi gan y ganolfan gorfforaethol, y Cabinet a'r Bwrdd Gweithredol.

2.8. Mae aelodau wedi bod yn gweithio'n agos ar bob cam o'r adolygiad comisiynu, sydd wedi sefydlu ac atgyfnerthu cefnogaeth a goruchwyliaeth gorfforaethol. Ymddengys fod awch i gynnal rhywfaint o ddarpariaeth gan yr awdurdod lleol yn y dyfodol. Mae'n amlwg bydd angen cadw cydbwysedd rhwng hyn a'r gost o gynnal gwasanaeth integredig â digonedd o adnoddau. Mae angen cynnal gwerthusiad parhaus trylwyr o'r gwasanaeth presennol er mwyn sicrhau bod y gwaith o gyflenwi'r gwasanaeth yn effeithiol o ran costau.

3. Yr hyn a ddywedodd y comisiynwyr wrthym

3.1. Mae mwyafrif y contractau gofal cartref yn gweithredu fel trefniant fframwaith gyda chytundeb cyn-lleoli cyffredinol. O dan y telerau hyn, nid yw pecynnau gofal unigol yn cael eu prynu yn ôl y glaw oddi wrth y darparwyr unigol. Mae'r awdurdod lleol wedi nodi bod ganddo hen contractau ar waith gyda'r darparwyr ac mae gwaith yn cael ei wneud er mwyn deall yn well gwir gost darpariaeth fewnol ac allanol. Mae proses i gael cyflenwyr addas newydd wedi cael ei datblygu er mwyn sicrhau bod systemau cadarn ar waith pan fydd ymarfer tendro yn cael ei lansio yn ystod 2016.

3.2. Mae'r awdurdod lleol wedi adolygu'r gwasanaeth broceriaeth ac wedi nodi bod anghysondeb ar draws grwpiau o gleientiaid a materion ynglŷn â'r manylion a'r amser a gymerir i gyfnewid gwybodaeth a all effeithio ar drosglwyddo pecynnau gofal i ddarparwyr yn ddiogel. Mae rheolaeth llinell y swyddog broceriaeth bellach wedi cael ei symud i'r tîm contractio sydd â chyfrifoldeb am ofal cartref. Bydd y swyddog hefyd yn treulio amser o fewn y canolfannau lleoliad a thimau'r ysbyty. Bydd hyn yn sicrhau rhagor o gydnerthedd i'r broses ac yn cefnogi dulliau cyfathrebu a chyfnewid gwybodaeth effeithiol.

3.3. Roedd yr awdurdod lleol, ar ôl cynnal adolygiad o'r rôl broceriaeth, yn cydnabod bod agen i'r systemau broceriaeth presennol weithio'n fwy effeithiol gyda'r sector er mwyn lleihau'r lefel cynyddol o oedi mewn trosglwyddiadau gofal gohiriedig a rhestrau aros ar gyfer pecynnau gofal yn gyffredinol.

3.4. Mae'r adolygiad broceriaeth hefyd wedi nodi gwendidau gyda'r wybodaeth a dderbynnir gan ddarparwyr, ac ystyriwyd nad oedd hyn yn gywir nac yn amserol. Cafodd hyn ei atgyfnerthu gan ddarparwyr gan nad oeddent yn gallu nodi a oedd ganddynt y capasiti

neu'r gallu i fodloni anghenion pobl os nad oedd ganddynt ddigon o fanylion. Er ei bod yn cael ei gydnabod mai bwriad y broses hon yw cyflymu'r broses ddsbarthu gallai wir effeithio'n negyddol ar yr angen am ddull sy'n canolbwyntio ar yr unigolyn.

- 3.5. Mae'r Tîm Incwm a Chyllid Gwasanaethau Oedolion wedi symud yn ddiweddar i'r Ganolfan Cyllid Corfforaethol. Mae ffocws ar gynhyrchu'r incwm mwyaf posibl ac adennill dyledion bellach ar waith. Mae'r prosiect Abacus wedi cael ei ddatblygu er mwyn adolygu a gwella'r materion ynglŷn â methodoleg talu, gwirio ac ailgodi taliadau ar gleientiaid.
- 3.6. O safbwynt ariannol, y materion allweddol ar gyfer yr awdurdod lleol fydd na all godi unrhyw daliadau ar gyfer gweithgarwch ailalluogi, yr effaith ar gyfarwydddeb Llywodraeth Cymru o ran y cap taliadau sydd wedi'i bennu ar £60 yr wythnos, y pwysau ariannol cynyddol sy'n deillio o'r gorwario yn y gyllideb bresennol a'r angen i sicrhau arbedion effeithlonrwydd pellach o 20% ar draws yr holl wasanaethau oedolion, yn ystod y tair blynedd nesaf.
- 3.7. Mae'r awdurdod lleol wedi ymgymryd â darn penodol o waith i ddeall yn well costau uned darpariaeth gofal cartref allanol a darpariaeth fewnol. Cost uned o ddarpariaeth gofal cartref allanol ar hyn o bryd yw £14.61 ac mae'r ddarpariaeth gofal cartref mewnol yn £26.06. Mae'r taliadau'n amrywio gan ddibynnu ar y math o gontract. Mae fframwaith cyffredinol sengl ar waith fel cytundeb cyn-lleoli, ac mae modd prynu yn ôl y galw ar raddfa sengl ragnodedig fesul darparwr. Mae'r awdurdod lleol yn priodoli'r gwahaniaeth i'r ffaith bod gan staff mewnol delerau ac amodau gwell o fewn y sector cyhoeddus, cymarebau uwch o ran niferoedd staff i ddefnyddwyr gwasanaeth a'r ffaith eu bod yn cyflenwi llai o oriau o ofal wedi'i gynllunio.
- 3.8. Mae dull o anfonebu bob pedair wythnos ar waith ac mae darparwyr yn dweud eu bod yn cael eu talu'n brydlon ar sail "oriau wedi'u cynllunio" yn hytrach na'r "oriau gwirioneddol". Ni fu unrhyw gynnydd unochrog mewn ffioedd ers 2009. Mae darparwyr yn crybwyll pwysau cyllidol cynyddol oherwydd deddfwriaeth sy'n newid a disgwyliadau contract ynghylch taliadau i staff o ran teithio a hyfforddiant, cynnydd yn yr isafswm cyflog cenedlaethol a chyflwyno gofynion cynllun pensiwn.
- 3.9. Pennodd yr awdurdod lleol gyllideb o £7.5 miliwn ar gyfer darparu gofal iechyd yn 2015-2016, ac roedd hyn ymgorffori gorwariant yn ystod 2013-2014. Fodd bynnag, y gwariant presennol ar gyfer gofal cartref yw £9.5 miliwn, sy'n orwariant o £2 miliwn ar ddiwedd mis Hydref. Er eu bod yn cydnabod y sefyllfa hon, gwnaed fwy o waith i fonitro'r gyllideb a bu uwch swyddogion yn fwy atebol ym mhob maes o wasanaeth. Erbyn hyn, mae'r awdurdod lleol yn gallu monitro gwariant cyllideb pob canolfan cost mewn modd effeithlon ac amserol.
- 3.10. Mae adolygiad diweddar o brosesau diogelu oedolion wedi rhoi ar waith proses well ar gyfer casglu data sy'n llywio penderfyniadau i gynnal asesiadau risg ac atgyfeirio. Mae'r gwasanaeth yn monitro ac yn casglu gwybodaeth am ddarparwyr gofal iechyd er mwyn casglu, dadansoddi a gwerthuso tueddiadau er mwyn gwella arferion. Mae cyfarfodydd misol i fonitro perfformiad darparwyr wedi'u cysylltu â'r gwaith hwn, ac mae swyddogion gwybodaeth perfformiad wedi cael eu pennu i dimoedd unigol er mwyn cefnogi'r broses hon o gasglu gwybodaeth a'i dadansoddi. Mae Rheolwyr Arwain dynodedig bellach ar waith ym mhob canolfan, sy'n gwella cysondeb ac atebolrwydd y broses ddiogelu yn ei chrynswth.

- 3.11. Fodd bynnag, wrth drafod y mater roedd darparwyr yn teimlo nad oeddent yn bartneriaid cyfartal yn y broses diogelu oedolion. Crybwyllwyd enghreifftiau lle roedd rhai cyfarfodydd strategaeth wedi cael eu cynnal heb fod darparwyr yn cael eu hysbysu amdanynt na'r honiadau a wnaed. Roedd pryderon eraill yn ymwneud â diogelu camau gweithredu a oedd yn cael eu pennu iddynt yn ddarwybod iddynt, a gyda gwybodaeth annigonol yn cael ei rhoi iddynt cyn cyfarfodydd er mwyn iddynt allu paratoi a bod yn fwy effeithiol mewn cyfarfodydd strategaeth.

4. Yr hyn a ddywedodd pobl sy'n darparu gofal cartref wrthym

- 4.1. Mae gwaith wedi cael ei wneud gan yr awdurdod lleol i ymgynghori â gweithwyr gofal cartref allanol er mwyn cymharu telerau ac amodau ac archwilio a deall y cymhelliad i fod yn awyddus cael gyrfa ym maes gofal. Roedd heriau i'r gweithlu gan gynnwys materion yn gysylltiedig â'r amser byr a dreulir mewn ymweliadau, tâl isel ac amodau contract, stigma'r rôl a risgiau o weithio ar eich pen eich hunan ymhlith prif feysydd y drafodaeth.
- 4.2. Mae darparwyr wedi awgrymu y gellid gwella dulliau recriwtio a chadw staff gofal gyda chefnogaeth yr awdurdod lleol. Gallai digwyddiad recriwtio cydweithredol godi proffil gofal fel dewis o yrfa a denu gweithwyr newydd i'r farchnad gofal cartref yn ogystal â rhoi cynnig parhaus o gyfleoedd hyfforddiant a datblygiad.
- 4.3. Mae siarter gofal moesegol Unison wedi cael ei defnyddio o fewn y fforwm gofal cartref i hyrwyddo trafodaeth ynghylch egwyddorion safonau ac arferion da. Mae'r comisiynwyr yn teimlo bod y grŵp darparwyr yn ymroddedig i ddatblygu a gwella'r telerau ac amodau ar gyfer gweithwyr gofal a fydd yn eu tro yn gwella safonau gofal. Roedd brwdfrydedd i ddatblygu fersiwn Abertawe o'r siarter fel ffordd o osod safonau gofynnol ac egwyddorion sy'n cefnogi diogelwch, ansawdd ac urddas mewn gofal. Mae Bwrdd Gweithredol yr awdurdod lleol wedi cytuno y dylid gwneud gwaith ymchwil pellach fel rhan o'r adolygiad comisiynu ar gyfer datblygu a gweithredu Siarter Gofal Abertawe.
- 4.4. Mae'r asiantaethau darparwyr sydd â chontractau gyda'r awdurdod lleol yn crybwyll bod ganddynt berthynas gadarnhaol gyda'r awdurdod lleol. Gwelir hyn yn lefel yr ymgysylltu sydd rhyngddynt yn enwedig ynghylch yr adolygiad cyfredol o'r model gwasanaeth ar gyfer y dyfodol. Mae cyfathrebu rheolaidd ac mae grŵp fforwm darparwyr cryf sy'n cyfarfod bob tri mis. Er y cydnabyddir y bu dialog gyda nifer fach o ddarparwyr achrededig o ran diffinio ymweliadau hwyr ac ymweliadau a gollwyd, mae angen cynnal y ddialog hon gyda'r sector gofal cartref ehangach.
- 4.5. Mae staff comisiynu a staff y canolfannau lleol o'r farn mai'r ffordd ymlaen yw rhannu pecynnau gofal yn ddaearyddol, a chlustnodi darparwyr i bob canolfan er mwyn sicrhau y gellir cyflenwi gwasanaeth cyson a chynaliadwy. Pan wnaethom ofyn am hyn gwnaeth y grŵp darparwyr ddatgan mai dyma'r ffordd maent eisoes yn tueddu i weithredu, felly ni allent weld unrhyw fudd sylweddol. Lleisiwyd pryderon ynglŷn â gorfodi'r fath fodel a allai gyfyngu ar allu'r darparwyr i dyfu a datblygu busnes cynaliadwy.
- 4.6. Tynnwyd sylw at hyfforddiant y gweithlu fel problem gan y darparwyr. Roeddent yn pryderu bod tynnu'r cyllid gofal cymdeithasol yn ôl er mwyn darparu hyfforddiant arbenigol yn effeithio ar sgiliau'r gweithlu. Mae'r awdurdod lleol ei hun wedi cydnabod bod angen gwneud rhagor o waith gyda'r sector yn enwedig mewn meysydd arbenigol megis ymwybyddiaeth o fannau pwysu, diwedd oes a gofal dementia. Adroddodd y

comisiynwyr fod staff y sector annibynnol yn gallu mynychu eu rhaglen hyfforddiant er bod y cyfraddau mynychu'n isel yn gyffredinol.

- 4.7. Mae'r pwysau gan yr awdurdod lleol a'r rheoleiddiwr i sicrhau bod gan staff y sgiliau a'r gallu i gyflawni eu swyddogaethau yn golygu bod angen i ddarparwyr sicrhau bod hyfforddiant priodol yn cael ei gynnal. Gall hyn arwain at sefyllfa lle bydd staff profiadol a hyfforddedig iawn yn gadael y sector preifat pan fydd cylch recriwtio yn y sector cyhoeddus.
- 4.8. Er bod darparwyr yn adrodd eu bod yn gwerthfawrogi bod eu hanfonebau yn cael eu talu'n brydlon, mynegwyd pryder ei bod yn gallu cymryd rhai misoedd i'r awdurdod lleol holi am yr anfonebau ac mewn rai achosion ofyn am ad-daliad. Gwnaeth darparwyr godi'r pwynt y gallai'r ad-daliad ei hunan, fel sy'n digwydd yn aml yn ôl natur llif arian, achosi ansefydlogrwydd ariannol diangen yn y farchnad yn enwedig ar gyfer darparwyr llai o faint.

5. Yr hyn a ddywedodd pobl sy'n defnyddio'r gofal cartref wrthym

- 5.1. Cyn derbyn gwasanaethau mae mwyafrif y bobl yn derbyn asesiad trosolwg sy'n eu helpu i nodi'r hyn sydd yn fwyaf pwysig iddynt a'r hyn maent am iddo ddigwydd o ganlyniad i dderbyn y gwasanaeth. Ar gyfer pobl na allant roi eu barn yn hawdd anogir gofalcwyr a'r teulu i gymryd rhan yn y broses asesu. Er bod y broses o reoli gofal yn gofyn a yw'r gofalcwr wedi cael asesiad gofalcwr nid yw'n glir oddi wrth y wybodaeth a gofnodwyd yn y ffeiliau a welwyd bod hyn wedi cael ei gynnig mewn gwirionedd ac wedi'i wrthod wedyn gan gynnwys y rhesymau dros hynny. Nid ymddengys fod technoleg gynorthwyol yn cael ei hystyried yn llawn fel opsiwn cymorth amgen neu ychwanegol. Dylid archwilio'r ddau faes hyn yn llawn er mwyn ymchwilio i gyflenwi gofal a disgwylir i hyn ddigwydd wrth weithredu'r Ddeddf Gwasanaethau Cymdeithasol a Llesiant (Cymru).
- 5.2. Gwnaeth mwyafrif y bobl y buom yn siarad â nhw ddweud eu bod yn fodlon ar y gwasanaethau a dderbynnir, er nad oedd rhai aelodau teuluol y buom yn siarad â nhw wedi cymryd gymaint o ran yn y broses adolygu statudol ag yr hoffent. Nodwyd y broblem nad oedd adolygiadau yn cael eu cydlynu'n effeithiol rhwng y timoedd gwaith cymdeithasol a'r darparwyr. Effaith hyn oedd y gellid cynnal adolygiadau heb fod y darparwr na'r gweithiwr cymdeithasol bob amser yn bresennol. Roedd problem hefyd ynglŷn â pherchenogaeth y trefniadau adolygu lle roedd darparwr yn ansicr am bwy a oedd yn gyfrifol am eu trefnu. Lleisiwyd y pryderon hyn gyda'r awdurdod lleol a byddant yn derbyn sylw.
- 5.3. Roedd cysondeb gwaith gweithwyr gofal yn achos pryder yn aml i bobl sy'n defnyddio'r gwasanaethau a'u teuluoedd. Er enghraifft, roedd pryderon ynglŷn â pha weithiwr gofal fyddai'n mynychu cartref ar unrhyw adeg benodol, a hyd yn oed pan drefnir rotâu staff, nid ydynt yn cael eu dilyn o reidrwydd. Mae effaith hyn yn peri gofid ac embaras yn enwedig pan fo unigolyn yn ddibynnol iawn ar weithwyr gofal ar gyfer anghenion gofal personol agos. Mae hyn yn cael hyd yn oed mwy o effaith pan mae gweithwyr gofal newydd ddechrau eu swyddi ac yn amhrofiadol ynglŷn â'r tasgau gofal ac mae'n rhaid eu hegluro'n fanwl ym mhob ymweliad. Mynegwyd pryder hefyd ynglŷn ag effaith ymweliadau 20 munud ar gyfer rhai tasgau gofal. Gallai hyn olygu na fydd tasgau yn cael eu cyflawni'n llawn o fewn yr amser a ganiateir yn y cynllun gofal neu fod gweithwyr gofal

yn gorfod brysio pobl yn eu harferion gofal personol er mwyn mynd ymlaen i'r ymweliad nesaf yn brydlon.

- 5.4. Roedd tystiolaeth yn awgrymu bod y broses o newid y darparwr/ddarpariaeth wedi'i threfnu 'n eithaf cyflym er boddhad y defnyddiwr gwasanaeth pan roedd angen gwneud hynny.
- 5.5. Roedd yn ymddangos bod unrhyw bryderon neu gwynion wedi cael sylw dilynol a'u datrys gan y rheolwr gofal, y gweithiwr cymdeithasol neu'r darparwr fel bo'n briodol. Er hynny, roedd rhai defnyddwyr gwasanaeth ac aelodau teuluol wedi crybwyll eu bod yn ansicr a oedd ganddynt weithiwr cymdeithasol penodedig, ac roedd rhai'n ansicr ynghylch gyda phwy y dylent gysylltu os oedd problem ganddynt.
- 5.6. Roedd defnyddwyr gwasanaeth a'u teuluoedd hefyd wedi gwneud sylwadau am y berthynas gadarnhaol a ddatblygwyd gyda staff gofal cymdeithasol a gweithwyr gofal yr asiantaethau gofal cartref.

6. Dadansoddiad

- 6.1. Rydym yn cydnabod bod gan yr awdurdod lleol ddealltwriaeth gadarnhaol o ran yr hyn sydd angen ei newid a'i fod wedi ystyried gofal cymdeithasol oedolion a'i gyd-ddibyniaethau yn ei grynswth. Roedd y broses o gyfnewid gwybodaeth yn ystod yr adolygiad a'r gwaith maes yn agored ac yn dryloyw iawn, ac wedi'i gwerthfawrogi'n fawr. Cydnabyddir gan yr awdurdod lleol fod elfen fregus yn y farchnad gofal cartref a bod angen gwerthfawrogi a chefnogi asiantaethau darparwyr yn ogystal â gweithio mewn modd cydweithredol gyda nhw fel partneriaid cyfartal.
- 6.2. Mae'r systemau caffael yn destun adolygiad: mae contractau yn cael eu hailddrafftio, eu hadolygu a'u diwygio, gan arwain at ymarfer aildendro ar ôl derbyn casgliad yr adolygiadau comisiynu. Mae cysylltiadau da rhwng y ganolfan gorfforaethol a'r gwasanaethau cymdeithasol, a gwaith effeithiol wrth fonitro perfformiad y darparwyr, a 'u methiannau lle bo angen. Mae'r gwaith o ddatblygu 'siarter foesegol Abertawe' yn gadarnhaol.
- 6.3. Mae'r trefniadau comisiynu'n dda, mae'r adolygiad yn cyflwyno gwerthusiad gonest o gyflwr y gwaith comisiynu o fewn gwasanaethau oedolion. Mae e hefyd yn rhoi sicrwydd i aelodau'r awdurdod lleol a'r arolygiaeth fod gwasanaethau oedolion wedi ymrwymo i sicrhau gwelliannau a chynaliadwyedd gwasanaethau.
- 6.4. Mae gan yr awdurdod lleol berthynas adeiladol gyda darparwyr, ac mae hyn wedi cael ei gadarnhau gan y grŵp darparwyr. Er eu bod hwythau'n teimlo eu bod wedi cymryd rhan bwysig yn y broses o wella a datblygu'r gwasanaeth, maent wedi tynnu sylw at faterion ynghylch rhannu gwybodaeth, cydlynw adolygiadau, ac ymrwymiad gan yr awdurdod lleol i gefnogi hyfforddiant. Byddai'r her barhaus o recriwtio a chadw staff yn y sector hwn yn elwa ar ddarn o waith ar y cyd i ddatblygu strategaeth gweithlu er mwyn cefnogi'r sector.
- 6.5. Er mwyn sicrhau effeithiolrwydd a gwerth am arian y canolfannau lleoliad, mae'r gwaith o oruchwylio'r sector darparwyr yn fwy datblygedig ac yn cael ei gefnogi gan y gronfa ddata asesiadau risg a reolir drwy fonitro contractau. Mae'r gronfa ddata hon yn effeithiol ac fe'i

gwelir gan AGGCC fel arfer dda. Felly, dylid defnyddio'r dull hwn ym mhob un o'r prosesau monitro contractau ym mhob un o'r gwasanaethau gofal cymdeithasol oedolion.

- 6.6. Roedd yn ymddangos bod y broses asesu o fewn y system rheoli gofal yn un effeithiol yn gyffredinol er bod rhai enghreifftiau lle yr amharwyd ar gynllunio gofal a oedd yn canolbwyntio ar yr unigolyn gan amserlen ddyddiol o ofal a oedd yn rhoi gormod o bwyslais ar gyflawni tasgau. Er y cydnabyddir oherwydd bod amseroedd ymweliad yn gyfyngedig iawn ac mae angen i'r amserlen gofal gyflawni'r tasgau'n ddigon manwl er mwyn sicrhau bod popeth yn cael ei gwblhau'n llawn, mae angen o hyd i gynnwys rhagor o wybodaeth fanwl am ddewisiadau a dymuniadau'r person.

7. Meysydd i'w hystyried

- 7.1. Dylai'r awdurdod lleol ystyried cynnal gwerthusiad trwyadl o'r gwasanaeth mewnol er mwyn sicrhau bod y gwaith cyflenwi'n effeithlon o ran cost. Dylai gynnwys asesiad effaith er mwyn mesur effaith y gwasanaeth hwn ar y gwaith cyflenwi'r gwaith gofal cartref, recriwtio a chadw staff gofal yn y sector a thwf a datblygiad parhaus yn y sector ar gyfer y dyfodol.
- 7.2. Drwy gynnig pecynnau gofal i ddarparwyr, mae'n rhaid i'r awdurdod lleol sicrhau bod gwybodaeth yn cael ei darparu'n ddigon manwl er mwyn galluogi gofal cyfannol a gofal sy'n canolbwyntio ar yr unigolyn i gael ei gyflenwi.
- 7.3. Bydd angen i'r awdurdod lleol ystyried yn bellach effaith gosod model daearyddol o gomisiynu mewn perthynas â dewisiadau defnyddwyr a gallu'r darparwr i ddatblygu busnes cynaliadwy.
- 7.4. Mae'n rhaid i brosesau diogelu oedolion ystyried sefyllfa'r darparwr o fewn y fframwaith. Dylai darparwyr gymryd rhan yn y gwaith o nodi arferion gwael ac achosion honedig o gamdrin defnyddwyr gwasanaeth sy'n agored i niwed, ac ymchwilio iddynt lle bo hyn yn briodol.
- 7.5. Mae'n bosibl y bydd yr awdurdod lleol am ystyried datblygu strategaeth gweithlu ar y cyd gyda'r sector darparwyr annibynnol a fyddai'n cynnwys recriwtio a chadw, a hyfforddiant a datblygiad y gweithlu.
- 7.6. Mae angen cynnal trafodaethau gyda'r sector annibynnol yn ei grynsyth er mwyn cytuno ar ddiffiniad o ymweliadau hwyr ac ymweliadau a gollwyd. Gallai dull rhanbarthol sicrhau dealltwriaeth gyson mewn perthynas â gweithio ar draws ffiniau.

7.7. Dylai'r awdurdod lleol ystyried effaith ac effeithiolrwydd ymweliadau 20 munud wrth gyflenwi gofal sy'n canolbwyntio ar yr unigolyn.