

'Uwchben a Thu Hwnt'

Adolygiad cenedlaethol o ofal cartref yng Nghymru

Cynnwys

1	Cyflwyniad.....	3
2	Crynodeb gweithredol.....	5
3	Cefndir	15
4	Yr hyn a ddywedodd pobl sy'n defnyddio gofal cartref wrthym	20
5	Yr hyn a ddywedodd gweithwyr gofal wrthym	49
6.	Yr hyn a ddywedodd pobl sy'n darparu gofal cartref wrthym	73
7.	Yr hyn a ddywedodd pobl sy'n comisiynu gofal cartref wrthym	137
8	Dadansoddiad ac awgrymiadau	190
9	Cydnabyddiaethau.....	232
10	Cyfeiriadau.....	233
11	Atodiadau.....	236

1 Cyflwyniad

Mae'r adroddiad hwn yn amlinellu canlyniadau'r adolygiad cenedlaethol o ofal a ddarperir i oedolion yn eu cartrefi (gofal cartref) a gynhaliwyd gan Arolygiaeth Gofal a Gwasanaethau Cymdeithasol Cymru (AGGCC) rhwng mis Awst 2015 a mis Mawrth 2016.

Nod ein hadolygiad oedd:

- asesu math a maint y gofal cartref a ddarperir yng Nghymru
- nodi'r hyn sy'n gweithio a'r hyn nad yw'n gweithio.

Nod ein hadolygiad oedd deall y berthynas rhwng y bobl a'r sefydliadau canlynol, a sut maent yn dibynnu ac yn effeithio ar ei gilydd:

- pobl sy'n derbyn gofal yn eu cartrefi
- gweithwyr gofal sy'n darparu gofal ar gyfer pobl yn eu cartrefi (yn yr adroddiad hwn, ystyr 'gweithwyr gofal' yw gofalmwyr sy'n cael eu talu i ddarparu gofal, nid aelodau teulu sy'n darparu gofal yn ddi-dâl)
- darparwyr gofal sy'n trefnu gofal
- awdurdodau lleol sy'n comisiynu gofal cartref.

Gwnaethom ystyried y gwahanol ddulliau ar gyfer comisiynu a chaffael gofal yng Nghymru, a manteision a heriau'r dulliau hyn. Mae'r adroddiad yn gwneud argymhellion ar gyfer gwella arferion a ffurfio'r rheoliadau a'r canllawiau sy'n cael eu datblygu i gefnogi deddf newydd Deddf Rheoleiddio ac Arolygu Gofal Cymdeithasol (Cymru) 2016.¹

Gofynnodd ein hadolygiad y prif gwestiynau canlynol:

- Sut mae cynghorau lleol a byrddau iechyd yn comisiynu gwasanaethau gofal cartref?
- Beth sy'n gweithio'n dda a ble y gellid gwella trefniadau?

¹ Llywodraeth Cymru (2016a) *Deddf Rheoleiddio ac Arolygu Gofal Cymdeithasol (Cymru) 2016*. Cymru: Llywodraeth Cymru.

- Sut mae gwasanaethau gofal cartref yn trefnu'r gofal y maent yn ei ddarparu?
- Beth yw ansawdd y gofal mae pobl yn ei dderbyn?
- Pa fath o dâl ac amodau sydd gan weithwyr gofal a pha heriau maent yn eu hwynebu?
- Pa systemau sicrhau ansawdd sydd ar waith?

Gwnaethom archwilio gofal cartref o safbwynt pedwar prif grŵp:

- pobl a'u teuluoedd
- gweithwyr gofal
- darparwyr gofal
- comisiynwyr gofal.

2 Crynodeb gweithredol

Aeth yr adolygiad cenedlaethol hwn ati i brofi hypothesis syml: ffordd y mae gwasanaethau gofal cartref yn cael eu comisiynu a'u caffael yn cael effaith uniongyrchol ar brofiadau pobl sy'n derbyn gofal. Y rhesymu yw bod comisiynu'n dylanwadu ar y ffordd mae asiantaethau gofal cartref yn ymateb pan fyddant yn trefnu darparu gofal, sy'n effeithio ar y ffordd mae gweithwyr gofal yn ymgysylltu â'r gwaith a sut y disgwylir iddynt ddarparu gofal.

I raddau helaeth, mae'r hypothesis wedi caei ei brofi. Mae cysylltiadau amlwg.

Mae gofal a chymorth a drefnir am gyfnod penodol gyda thasgau gosod (sail 'amser a thasg') yn fwy tebygol o arwain at ofal anhyblyg a ddarperir ar frys, yn enwedig pan fydd yr amser ar gyfer ymweliadau'n fyr. Trwy arolygu cynghorau a chynnal grwpiau ffocws, canfuom fod gofal a brynir am brisiau isel yn tueddu i arwain at ragor o broblemau wrth recriwtio a chadw gweithwyr. Mae hyn oherwydd nad yw darparwyr gofal yn gallu cynnig tâl ac amodau deniadol. Yn ei dro, mae hyn yn lleihau capasiti, sy'n golygu llai o weithwyr i ddarparu'r gofal a rhagor o bwysau i wasgu galwadau i mewn. Mae hyn yn gwneud yr anawsterau'n waeth, oherwydd bod gweithwyr gofal a roddir o dan straen yn fwy tebygol o adael. Yna mae darparwyr yn fwy tebygol o roi contractau a pheccynau gofal yn ôl oherwydd nad oes ganddynt ddigon o weithwyr gofal i fodloni'r galw.

Ar y llaw arall, pan fydd cydweithredu da a dealltwriaeth gilyddol rhwng comisiynwyr a darparwyr, mae trefniadau ar gyfer darparu gofal yn fwy sicr. Mae gofal yn fwy tebygol o fod yn ddibynadwy ac yn canolbwyntio ar yr unigolyn pan fydd yn cael ei drefnu ar sail hyblyg, pan delir ffi deg amdano, a phan fydd gan bobl sy'n ei dderbyn lefel uchel o reolaeth.

Canfuom hefyd fod lefel y sgiliau o fewn asiantaethau gofal cartref unigol yn effeithio ar ansawdd y gofal mae pobl yn ei dderbyn, ni waeth pa gyfraddau a delir. Gwelsom hyn yn ystod ein harolygiadau, yn yr adborth gan weithwyr gofal a oedd wedi symud rhwng asiantaethau, a chan bobl a oedd wedi derbyn gofal a chymorth gan fwy nag un asiantaeth. Ni waeth sut mae'r gofal yn cael ei gomisiynu, mae cyfran fach o asiantaethau gofal cartref sy'n cael eu rheoli a'u trefnu mewn modd gwael. Mae hyn

yn arwain at ofal annibynadwy, dilyniant gofal gwael (pan na fydd pobl yn gweld yr un gweithwyr gofal), a chyfathrebu gwael.

Fodd bynnag, mae'r dadansoddi yn yr adroddiad hwn yn mynd yn bellach o lawer.

Mae'r adolygiad yn pwysleisio pa mor bwysig yw cydberthnasau i bobl sy'n derbyn gofal a'u gweithwyr gofal. Ar ei orau, mae gofal cartref yn canolbwyntio ar gydberthnasau. Dywedodd pobl wrthym nad tasgau neu amseroedd sy'n bwysig – mae llesiant cymdeithasol ac emosiynol mor bwysig â llesiant corfforol. Gall pobl sydd ag anghenion gofal a chymorth fod yn unig, ar eu pennau eu hunain, neu'n agored iawn i niwed. Mae angen iddynt ymddiried a hyderu yn eu gweithwyr gofal. Mae'r un peth yn wir am eu teuluoedd, sydd yn aml yn hanfodol i'r trefniadau cymorth cyffredinol mae pobl yn dibynnu arnynt.

Canfu'r adolygiad fod y rhan fwyaf o bobl, y rhan fwyaf o'r amser, yn hapus ac yn gwerthfawrogi'r gofal maent yn ei dderbyn. Mae hyn yn syndod o ystyried sut mae systemau ar gyfer gofal cartref traddodiadol yn cael eu dylunio. Mae'r canfyddiad hwn yn cael ei ddyblygu mewn astudiaethau ac arolygon eraill mewn mannau eraill. Mae'n adlewyrchu ymroddiad gweithwyr gofal rheng flaen a'r rhai sydd yn ôl yn y swyddfa sydd, yn wyneb gofynion sy'n newid bob awr, yn brysur wrthi'n ceisio sicrhau bod pobl yn derbyn yr ymweliadau sydd eu hangen arnynt.

Fodd bynnag, canfu'r adroddiad hwn hefyd fod canran fach o bobl yn profi gofal gwael. Yn benodol, mae hyn yn ymwneud â dilyniant gwael o ran gweithwyr gofal ac ymweliadau annibynadwy.

Er gwaethaf tâl isel ac amodau gweithio gwael, canfu ein hadolygiad fod y rhan fwyaf o weithwyr gofal yn ysgogedig iawn. Mae ganddynt natur ofalgar ac maent yn pryderu am y bobl maent yn rhoi cymorth iddynt. Yn aml, maent yn mynd 'uwchben a thu hwnt' gan wneud pethau nad ydynt 'ar y rhestr' neu aros yn hwyr a rhoi gofal yn eu hamser eu hunain.

Canfu'r adolygiad hwn fod darparu gofal cartref yn weithrediad cymhleth iawn. Mae ar raddfa enfawr: mae rhyw 14 miliwn awr o ofal yn cael eu comisiynu bob blwyddyn yng Nghymru, sy'n costio bron i chwarter biliwn o bunnoedd. Nid yw'r ffigurau hyn yn cynnwys y llwyth mawr o ofal y telir amdano'n breifat, sy'n cael ei ddarparu'n

uniongyrchol gan gynghorau, neu'n cael ei brynu trwy ddefnyddio taliadau uniongyrchol. Mae llawer o fathau gwahanol o ddarparwyr gofal cartref, rhwng microfusnesau bach iawn² a chwmnïoedd rhyngwladol, ac elusennau a chynghorau lleol.

Canfu'r adolygiad fod trefniadau ar gyfer prynu gofal o fewn cynghorau a byrddau iechyd yn amrywiol iawn. Telir cost uchel am hyn o ran y capasiti posibl ar gyfer darparu gofal a chymorth, dyblygu, a gweinyddu aneffeithlon. Canfu'r adroddiad hefyd fod gweithwyr gofal sy'n cael eu cyflogi gan gynghorau'n cael telerau mwy ffafriol. Cydnabyddir bod gwasanaethau sy'n cael eu rhedeg gan gynghorau cryn dipyn yn ddrutach na'r rhai sy'n cael eu rhedeg gan y sector annibynnol.

Canfu'r adolygiad fod diffyg capasiti difrifol ar gyfer darparu gofal a chymorth, a bod y farchnad yn fregus iawn. Mae cost y diffyg capasiti hwn yn uchel iawn ar gyfer unigolion, eu teuluoedd ac awdurdodau cyhoeddus, gyda phwysau cynyddol ynglŷn â throsglwyddo gofal o ysbytai mewn rhai ardaloedd awdurdod lleol. Nid yw'r dulliau cyfredol yn gynaliadwy.

Mae'r adolygiad yn amlygu dau ffactor sy'n gyrru rhai o'r ymddygiadau yn y system.

- Diffygion cyffredinol yn y gweithlu. Mae hyn yn arwain at ymweliadau'n cael eu 'gwasgu i mewn', yn enwedig yn ystod adegau prysur y dydd. Yn eu tro, mae amseroedd ymweliadau'n cael eu byrhau neu eu 'cwtoegi'.
- Gweithredu rheolau caffael ac ariannu'n rhy gaeth. Gall hyn arwain at dueddiad i yrru prisiau i lawr yn y tymor byr, telerau contract cosbol, a'r angen i roi cyfrif am bob ceiniog a warir.

Dengys yr adolygiad hefyd fod rhywbeth sydd yn ei hanfod yn gais syml fel 'Gaf i rywfaint o gymorth gartref? yn troi yn gymhleth pan fydd mwy a mwy o bobl yn cael eu cynnwys yng nghadwyn gwneud penderfyniadau a darparu gofal. Rhaid bod costau trafod y farchnad brysur, gynhyrchiol, ddynamig hon yn uchel iawn ar gyfer awdurdodau lleol sy'n prynu gofal a'r rhai sy'n ei ddarparu. Mae comisiynwyr yn

² Mewn ardaloedd yn y DU lle mae'r syniad o microfusnesau yn cael ei ddatblygu, mae hyn yn cyfeirio at gyflogwyr sy'n cyflogi llai nag wyth o bobl, sydd yn aml yn un person neu'n un fasnachwr.

gwneud yr holl fusnes o drefnu gofal cartref yn fwy cymhleth a didraidd trwy ddefnyddio amrywiaeth eang o gontractau, trefniadau ffi, systemau talu a systemau monitro. Nid yw hyn o gymorth ac mae'n rhaid iddo ddod i ben. Fodd bynnag, mae'r adborth a dderbyniwyd gennym yn awgrymu bod pesimistiaeth ynglŷn â chyflawni cysondeb, a gwrthwynebiad i resymoli a safoni yn bodoli. Bydd rhaid wrth arweinyddiaeth gref, benderfynol i roi trefn ar yr helbul hwn.

Mae'r adolygiad hefyd yn tynnu sylw at y ffaith bod gan Gymru, y Deyrnas Unedig (DU) a'r Undeb Ewropeaidd (UE) i gyd rôl ddylanwadol iawn wrth bennu'r cyd-destun mae gofal cartref yn cael ei ddarparu ynddo trwy'r canlynol:

- rhagor o bolisiâu uniongyrchol a newidiadau deddfwriaethol (e.e. rheoleiddio iechyd a gofal cymdeithasol, taliadau uniongyrchol)
- newidiadau anuniongyrchol (megis y cyflog byw cenedlaethol, cyllid ar gyfer hyfforddiant, a rheoliadau caffael a chyflogaeth yr UE).

Mae rhai o'r penderfyniadau diweddar yn cael effaith enfawr ar y sector. Er enghraifft, cyfeiriwyd at y penderfyniad i atal cyllid ar gyfer hyfforddiant galwedigaethol (a gynhelir yn y gweithle) yn 2014 ar gyfer pobl dros 25 oed yng Nghymru tro ar ôl tro gan bobl y gwnaethom siarad â nhw, oherwydd bod y sector gofal yn dibynnu ar ddenu gweithwyr canol oed.

Felly mae'n bwysig bod canlyniadau unrhyw newidiadau'n cael eu hystyried yn drwyadl mewn perthynas â'r sector gofal cymdeithasol, ac y gwneir y cysylltiadau gan bawb sy'n cyfrannu at y penderfyniadau.

Wrth inni weithredu Deddf Gwasanaethau Cymdeithasol a Llesiant (Cymru) 2014,³ mae cyfleoedd i symud tuag at ddull sy'n canolbwyntio mwy ar ganlyniadau ar gyfer pobl. Fodd bynnag, y cwestiwn yw a fydd gweithredu rheolau caffael ac ariannu cyfredol yn caniatáu i ddulliau newydd ffynnu. Nid yw'n bosib cael ffordd newydd o feddwl yn un rhan yn unig o'r system.

Mae gan bawb sy'n cymryd rhan yn y gwaith o ddarparu gofal cartref ran i'w chwarae. Canfuom fod y canlyniadau'n fwy tebygol o fod yn realistig ac yn

³ Llywodraeth Cymru (2014a) *Deddf Gwasanaethau Cymdeithasol a Llesiant (Cymru)*. Cymru: Llywodraeth Cymru.

gyflawnadwy pan fydd pobl yn gweithio gyda'i gilydd i ddod o hyd i atebion sy'n seiliedig ar fudd cilyddol a dealltwriaeth, yn enwedig comisiynwyr a darparwyr. Rhaid mai dyma'r man cychwyn. Ar ôl dweud hynny, rydym yn cynnig y meysydd canlynol i'w hystyried.

Y dasg o flaen Llywodraeth Cymru yw creu amodau lle:

- gall gweithlu iechyd a gofal cymdeithasol o ansawdd uchel dyfu a chael ei gynnal
- gall y busnes o ddarparu gofal cartref ffynnu.

Gall y llywodraeth wneud hyn yn y ffyrdd canlynol:

- Trwy gefnogi'r Bwrdd Comisiynu Cenedlaethol yn y gwaith o yrru alinio rhwng byrddau partneriaeth rhanbarthol a chyrff comisiynu ymlaen, trwy ddefnyddio trefniadau tendro a contractio wedi eu symleiddio a'u safoni, a datblygu dull safonol ar gyfer monitro contractau a threfniadau sicrhau ansawdd. Dylai'r trefniadau hyn gynnwys egwyddorion comisiynu moesegol ar gyfer y gweithlu, a chefnogi'r gwaith o ddatblygu systemau contractio sy'n seiliedig ar ganlyniadau ac sy'n rhoi cymhellion er mwyn annog hunanddibyniaeth a darparu dilyniant gofal.
- Trwy gefnogi Gofal Cymdeithasol Cymru yn y gwaith o gyflawni strategaeth gweithlu iechyd a gofal cymdeithasol sy'n canolbwyntio ar recriwtio, hyfforddi a datblygu strategol. Rhaid i hyn gynnwys adolygiad o gyllid ar gyfer hyfforddi'r sector hwn, a chyfleoedd ar gyfer creu prentisiaethau ym maes iechyd a gofal cymdeithasol. Heb strategaeth eglur, mae risg sylweddol y bydd y gofynion ar gyfer cofrestru gweithwyr iechyd yn y dyfodol yn lleihau nifer y bobl sy'n gweithio yn y sector ac yn gwaethygu'r problemau cyfredol.
- Trwy ddefnyddio Deddf Rheoleiddio ac Arolygu Gofal Cymdeithasol (Cymru) 2016 yn sail i gyfrifoldebau darparwyr am eu staff.
- Trwy adolygu'r cap ar ffioedd i wneud cyllid ar gael i dalu am ofal ar gyfraddau rhesymol.

- Trwy gefnogi'r gwaith o ddatblygu systemau technoleg a chyfathrebu yng Nghymru sy'n effeithlon ac yn gytûn.
- Trwy annog y gwaith o ddatblygu etholfraint gofal cartref â brand Cymru arno i gefnogi busnesau gofal cartref bach a newydd.

Bydd hyn yn her yn y cyfnod presennol o lymder. Fodd bynnag, mae perygl gwirioneddol os nad ydym yn buddsoddi amser ac adnoddau i roi trefn ar y system nawr, bydd costau ar draws y system iechyd a gofal cymdeithasol yn codi'n sylweddol yn y dyfodol. Rydym yn gweld hyn yn digwydd eisoes. Bydd symleiddio a safoni prosesau'n gwneud rhai rhannau o'r system yn fwy effeithlon, a gallai arbed arian, ond ni fydd yn gwneud hyn yn ddigon ynddo ei hun. Mae angen gwneud rhagor o arian ar gael yn y system er mwyn sicrhau bod gweithlu cydnerth a chymwys ar gyfer blynyddoedd y dyfodol.

'Mae'r ffaith bod y llywodraeth yn cynyddu'r isafswm cyflog/cyflog byw ond peidio â chynyddu cyllid ar gyfer gofal cartref yn peri her. Credaf y bydd yn peri llawer o broblemau yn y diwydiant, a dw i'n pryderu y bydd problem fawr ym maes iechyd a gofal cymdeithasol yn gyffredinol. Mae llawer o becynnau gofal yn cael eu cynnig i asiantaethau ar hyn o bryd, ond nid oes neb yn gallu ymgymryd â'r pecynnau hyn oherwydd yr un problemau. Mae broceriaid yn ffonio tro ar ôl tro i geisio rhoi'r pecynnau hyn ar waith ond yn methu gwneud.'

(Darparwr)

Mae'r tasgau ar gyfer byrddau partneriaeth rhanbarthol, llywodraeth leol a byrddau iechyd lleol fel a ganlyn:

- Rhoi egwyddorion Deddf Gwasanaethau Cymdeithasol a Llesiant (Cymru) 2014 ar waith, yn enwedig ar gyfer canlyniadau llesiant a gofal integredig (cydgysylltiedig)
- Sicrhau bod gweithlu lleol sy'n ddibynadwy ac o ansawdd uchel
- Datblygu dulliau mwy cyson ac effeithlon ar gyfer comisiynu, caffael a sicrhau ansawdd ar draws cynghorau a byrddau iechyd.

Gellir gwneud hyn yn y ffyrdd canlynol:

- Trwy hyrwyddo'r defnydd o wasanaethau hyblyg sy'n seiliedig ar ganlyniadau, a symud i ffwrdd o system sy'n seiliedig ar 'amser a thasgau'. Rhaid datrys y tyndra mewnol rhwng gofynion tendro ac anfonebu, a darpariaeth gofal a chymorth sy'n hyblyg ac yn canolbwyntio ar yr unigolyn. Dylai pob awdurdod comisiynu benodi swyddog sy'n gyfrifol am gomisiynu gofal a chymorth, ac sydd â'r awdurdod i fod â'r cyfrifoldeb cyffredinol ar draws gwasanaethau cymdeithasol, adrannau caffael ac adrannau cyllid.
- Trwy ddefnyddio ffyrdd mwy effeithlon o weithio, wedi eu safoni, yn unol â chanllawiau gan y Bwrdd Comisiynu Cenedlaethol.
- Trwy annog mwy o bobl i ddefnyddio taliadau uniongyrchol trwy dalu cyfradd resymol, darparu cymorth effeithiol, a negodi telerau ffafriol gan y sector ar gyfer pobl sy'n defnyddio taliadau uniongyrchol.
- Trwy wneud y gadwyn ar gyfer gwneud penderfyniadau a darparu gwasanaeth yn symlach o lawer, er mwyn ymgysylltu â darparwyr posibl wrth lunio pecynnau gofal ar yr adeg gynharaf posibl, yn unol â dymuniadau pobl ac mewn unrhyw adolygiadau. Yn benodol, dylent roi sylw i'r broses drosglwyddo ar ôl chwe wythnos o ailalluogi wedi'i ddarparu gan wasanaethau mewnol cynghorau eu hunain.
- Trwy sicrhau bod pecynnau gofal a chymorth yn cael eu hadolygu mewn modd amserol ac yn canolbwyntio ar yr unigolyn, a bod pecynnau gofal a chymorth yn cael eu cynyddu neu eu lleihau'n brydlon pan fydd angen.
- Trwy sicrhau bod gwasanaethau'n cael eu comisiynu ar sail cynaliadwyedd tymor hir y gwasanaethau, nid y pris.
- Trwy wneud trefniadau lleol i gysylltu asiantaethau gofal cartref â gwasanaethau iechyd a gofal cymdeithasol lleol a rhwydweithiau cymunedol.

Mae'r Bwrdd Comisiynu Cenedlaethol eisoes yn gweithredu rhai mentrau i gyflwyno ffyrdd gwell o gomisiynu ar draws Cymru. Mae gofal cartref yn fusnes mawr ac mae'n cynnwys lefelau uchel o wariant cyhoeddus. Bydd rhoi ffyrdd mwy effeithlon,

cynaliadwy o ddarparu gofal, sydd wedi eu safoni a'u symleiddio, yn gofyn am arweinyddiaeth a chefnogaeth gref gan brif swyddogion, aelodau etholedig ac aelodau o fyrddau iechyd.

Mae'r tasgau ar gyfer darparwyr gofal cartref annibynnol fel a ganlyn:

- sicrhau bod gofal yn seiliedig ar gydberthnasau o ansawdd uchel
- dilyn egwyddorion Deddf Gwasanaethau Cymdeithasol a Llesiant (Cymru) 2014, yn enwedig i gefnogi pobl i ddod yn fwy hunandibynadwy
- dod o hyd i ffyrdd o feithrin cydberthnasau ar sail hyder ac ymddiriedaeth â phobl sy'n defnyddio gwasanaethau ac, yn bwysig, y rhai sy'n eu comisiynu
- gwneud eu prosesau mewnol mor effeithlon ag y bo modd.

Gellir gwneud hyn yn y ffyrdd canlynol:

- Trwy ganolbwyntio yn ddi-baid ar wneud trefniadau a strwythuro timau, er mwyn sicrhau dilyniant o ran gweithwyr gofal, a gwneud yn siŵr bod digon o amser teithio'n cael ei gynnwys mewn amserlenni
- Trwy wneud yn siŵr bod cyfathrebu da pan fydd ymweliadau'n cael eu hoedi, yn enwedig â phobl sy'n debygol o fod yn bryderus
- Trwy fanteisio i'r eithaf ar systemau technoleg gwybodaeth a chyfathrebu
- Trwy ddatblygu systemau sicrwydd sy'n ddibynadwy ac yn ystyrlon y mae pobl sy'n defnyddio a chomisiynu gwasanaethau'n hyderu ynddynt
- Trwy ddatblygu trefniadau arloesol newydd i ddilyn egwyddorion Deddf Gwasanaethau Cymdeithasol a Llesiant (Cymru) 2014, annog hunandibynadwyedd, a chynnwys gwasanaethau cymunedol lleol
- Trwy ddarparu amodau gwaith moesegol a chymorth effeithiol ar gyfer staff.

Mae'r meysydd hyn i'w hystyried yn eang ac ar lefel uchel. Dylent gael eu hystyried wrth ochr rhai o'r argymhellion mwy manwl a amlinellir yn yr adolygiad.

Golwg ar y dyfodol

Mae'r adolygiad hwn yn ystyried sut roedd trefniadau'n gweithio yn 2015-2016. Fodd bynnag, mae'r byd yn newid yn barhaus, ac mae newidiadau yn yr arfaeth ar gyfer y gwaith o ddarparu gwasanaethau iechyd a gofal cymdeithasol yn sylweddol yn ystod y blynyddoedd nesaf. Pan fyddwn yn datblygu unrhyw strategaeth, fe ddylem ddisgwyl cynnwys y newidiadau canlynol.

- Bydd newidiadau sylweddol i'r galw am ofal. Mae hyn yn cynnwys newidiadau i gymhlethdod a maint y gofal sydd ei angen ar bobl, ac i ddisgwyliadau pobl ynglŷn â'r gofal maent yn ei dderbyn.
- Bydd newidiadau sylweddol i'r gweithlu sydd ar gael. Mae hyn yn cynnwys newidiadau i ddemograffeg y gweithlu, ei ddisgwyliadau, a dylanwad yr economi ehangach. Gallai gadael yr UE fod yn arwyddocaol iawn, yn enwedig mewn perthynas â chynorthwyr personol a gofalwyr preifat – y gweithlu gofal cartref 'cudd'. Gallai hyn godi'r galw ar y sector traddodiadol.
- Bydd Deddf Gwasanaethau Cymdeithasol a Llesiant (Cymru) 2014 yn newid diwylliant gofal a chymorth yng Nghymru, ac yn newid disgwyliadau pobl ac yn rhoi'r potensial ar gyfer rhagor o integreiddio rhwng iechyd a gofal cymdeithasol.
- Bydd lefelau uwch o ymyrraeth 'feddygol' yn cael eu cynnal gan weithwyr gofal cartref, a bydd gwasanaethau nyrsio a leolir yn y gymuned yn dod i'r amlwg.
- Bydd rhagor o gyfleoedd i ddefnyddio teleofal, teleiechyd a thelegyfathrebu. Gallai hyn leihau'r angen am ymweliadau i fonitro gweithwyr gofal a darparwyr gofal yn eu gwaith.
- Bydd rhagor o dechnoleg ddigidol yn cael ei defnyddio nid yn unig i leihau costau swyddfa gefn, ond hefyd i alluogi pobl i gaffael gofal. Bellach mae apiau'n cael eu defnyddio yn y DU er mwyn i bobl gaffael gofalwyr yn uniongyrchol, ac mae'r defnydd ohonynt yn debygol o gynyddu yn esbonyddol fel sydd wedi digwydd mewn meysydd eraill (e.e. tacsis).

- Mae'n debygol y bydd trefniadau comisiynu rhanbarthol yn newid.
- Mae'n debygol y bydd y trefniadau cyllid ar gyfer gofal cymdeithasol a'r GIG yn newid. Mae'n bosibl y bydd cyllidebau cydgyfranedig ar gyfer gofal preswyl (o 2018) yn cael eu hystyried ar gyfer ffurfiau eraill o ofal.

Mae angen archwilio'r ffactorau hyn yn ofalus a'u deall. Dylai'r strategaeth ar gyfer gofal cartref fanteisio i'r eithaf ar y cyfleoedd a nodi unrhyw fygythiadau. Yn wir, fe ddylai ddylanwadu ar newid trwy helpu i ffurfio'r dyfodol a chreu'r amgylchiadau y gall gofal cartref a chymorth o ansawdd uchel ffynnu ynddynt.

3 Cefndir

3.1 Y sector gofal cartref

Mae'r sector sy'n darparu gofal cartref wedi'i hen sefydlu. Fodd bynnag, mae pryderon sylweddol wedi bod ynglŷn â'i allu i dyfu a goroesi yn y tymor hir, ei ansawdd, tâl ac amodau gweithwyr, a'r systemau ar gyfer comisiynu a darparu gofal cartref.

Canfuom i gynghorau yng Nghymru gomisiynu 13,266,981 awr o ofal cartref ar gyfer 2014-2015. Mae hyn yn cyd-fynd â'r 13,185,254 awr o ofal cartref yr adroddwyd amdanynt i Lywodraeth Cymru⁴ ar gyfer gofal cartref a ddarparwyd gan gynghorau ac asiantaethau annibynnol. Yn seiliedig ar wybodaeth gan ddau fwrdd iechyd, mae'n debygol bod 20 y cant ychwanegol o ofal cartref yn cael ei gomisiynu gan y GIG. Mewn wythnos saith diwrnod arferol, gwnaeth cynghorau gomisiynu cyfanswm o 214,317 awr – cyfartaledd o 9,742 awr yr un. Ar gyfartaledd, mae pob cyngor yng Nghymru yn comisiynu gofal ar gyfer dros 900 o bobl bob wythnos. Mae gwybodaeth gan ddarparwyr yn awgrymu bod tua 15 y cant o ofal cartref yn cael ei brynu'n breifat. Mae rhai darparwyr yn dibynnu'n llwyr naill ai ar ofal wedi'i gomisiynu neu ofal a ariennir yn breifat, tra bo darparwyr eraill yn defnyddio cyfuniad o'r ddau.

Ar 31 Mawrth 2016, roedd 426 asiantaeth wedi eu cofrestru gydag Arolygiaeth Gofal a Gwasanaethau Cymdeithasol Cymru i ddarparu gofal cartref yng Nghymru. Mae'r nifer hwn wedi cynyddu ychydig o'r 422 asiantaeth wedi eu cofrestru yn ystod y ddwy flynedd flaenorol. Roedd 618 rheolwr gofal cartref wedi eu cofrestru gyda Chyngor Gofal Cymru.⁵ Mae hyn yn gynydd bach ers y flwyddyn flaenorol, er bod llai o reolwyr yn gysylltiedig â gwasanaeth cofrestredig. O'r rheolwyr hyn, roedd gan 596 ohonynt gyflogaeth gyfredol ym maes gofal cartref. Gwyddid bod naw rheolwr yn rheoli mwy nag un gwasanaeth gofal cartref.

⁴StatsCymru (2015) *Gofal yn y cartref yn ôl awdurdod lleol*. Ar gael yn www.cymru.gov.uk

⁵Cyngor Gofal Cymru (2016a) *Proffil rheolwyr gofal cartref yng Nghymru 2016: adroddiad ar Gofrestr Gweithwyr Gofal Cymdeithasol Cyngor Gofal Cymru*. Caerdydd: Cyngor Gofal Cymru.

Gwnaethom gofnodi 673 pryder ynglŷn ag asiantaethau gofal cartref yn 2015-2016. Roedd hyn ychydig yn uwch na'r 638 pryder yn y flwyddyn flaenorol. Er nad ydynt yn cymharu â gwasanaethau gofal cartref mewn gwirionedd, mae'r gyfradd pryderon (1.6 ar gyfer pob asiantaeth) yn debyg iawn i gartrefi gofal. Ar y cyfan, mae gwasanaethau'n cydymffurfio â'r rheoliadau yn gyffredinol. Yn 2015-2016 gwnaethom gyflwyno 124 hysbysiad o ddiffyg cydymffurfio (0.3 hysbysiad i bob asiantaeth), sydd ychydig yn llai na'r nifer y gwnaethom eu cyflwyno'r flwyddyn flaenorol. Yn 2015-2016, roedd lefel y camau gweithredu mwy ffurfiol yn erbyn asiantaethau'n isel o gymharu â'r lefel ar gyfer cartrefi gofal preswyl.

3.2 Pam y gwnaethom gynnal yr adolygiad hwn

Cafodd yr adolygiad hwn ei sbarduno gan y pryderon canlynol:

- Rhaglenni dogfen ar y teledu am ansawdd y gofal mae pobl sy'n defnyddio gwasanaethau gofal cartref yn ei brofi
- Pryderon am dâl ac amodau gweithwyr gofal ac ymchwiliadau gan Gyllid a Thollau Ei Mawrhydi i weithwyr gofal nad oeddent yn derbyn yr isafswm cyflog cenedlaethol
- Pryderon am y dulliau newydd ar gyfer caffael a oedd yn cael eu cyflwyno lle roedd pecynnau gofal unigol yn cael eu tendro ar-lein ('rhoi fy nain ar eBay').

Roedd y Gweinidog Iechyd a Gwasanaethau Cymdeithasol ar y pryd yn awyddus i weld tystiolaeth o fynychder amseroedd ymweliad byr a'r defnydd o gontractau dim oriau yng Nghymru. Daeth y rhain yn feysydd penodol i'r adroddiad hwn ganolbwyntio arnynt.

Yn sgil rhai problemau mawr mewn rhai ardaloedd, Powys yn benodol, roedd gan gomisiynwyr lawer o ddiddordeb mewn gwella cynaliadwyedd ac ansawdd gofal cartref.

3.3 Sut y gwnaethom gynnal ein harolygiad

Mae eisoes rhai papurau ymchwil a chyhoeddiadau gwych am ofal cartref, ond yn aml mae'r rhain yn edrych ar un agwedd ar ofal cartref yn unig. Roeddem am i'n hadolygiad ni edrych ar yr holl system trwy lygaid ffres o'r pedwar safbwynt canlynol:

- 1) Pobl sy'n defnyddio gofal a chymorth yn eu cartrefi
- 2) Gweithwyr gofal sy'n rhoi gofal a chymorth
- 3) Pobl mewn sefydliadau sy'n darparu gofal a chymorth
- 4) Pobl mewn sefydliadau sy'n comisiynu gofal a chymorth.

Roeddem am ddysgu o'r pethau a oedd yn gweithio'n dda a nodi atebion sy'n cydnabod y berthynas ddibynnol ymhlith y prif bartneriaid sy'n cyfrannu.

Roeddem yn teimlo ei bod yn bwysig deall rolau a chyfrifoldebau'r partneriaid, eu llwyddiannau a'u hanawsterau, a'u rhyngddibyniaeth a'u heffaith ar ei gilydd. Er mwyn cael y mewnwleidiad dyfnach hwn, roeddem am glywed gan bobl a oedd yn defnyddio gofal cartref. Ar ôl trafod y mater hwn â darparwyr ac arolygwyr, gwnaethom lunio arolwg y gellid ei gwblhau ar ein gwefan. Gwnaeth arolygwyr hefyd ddosbarthu copiâu o'r arolygon pan oeddent yn arolygu asiantaethau gofal cartref a phan oeddent yn siarad â phobl a'u teuluoedd.

Roedd gennym ddiddordeb yn ansawdd y gofal roedd pobl yn ei dderbyn, a chanlyniadau'r gofal a oedd yn cael ei drefnu ar eu cyfer gan yr asiantaeth ddarparu a'r gweithwyr gofal. Gwnaethom siarad â thri 'grŵp ffocws' o bobl hŷn a'u teuluoedd i brofi'r themâu a oedd yn dod i'r amlwg o'r ymatebion i'r arolwg.

Roeddem hefyd am wybod sut roedd trefniadau ar gyfer gofal yn effeithio ar weithwyr gofal a'u tâl a'u hamodau, a'r heriau maent yn eu hwynebu. Gwnaethom lunio arolwg i weithwyr gofal ei gwblhau ar ein gwefan. Gwnaethom hefyd ddosbarthu holiaduron a chyfweld â staff pan oeddem yn arolygu asiantaethau darparu.

Roeddem am edrych ar y gwaith o recriwtio, cadw a rheoli gweithlu er mwyn cynnal busnes fel rhan o weithrediadau busnes ac arferion rheoli darparwyr. Roeddem am glywed am y systemau sicrhau ansawdd a oedd ar waith ganddynt, eu heriau busnes, a'u perthynas a'u cysylltiadau â chomisiynwyr. Roeddem hefyd am archwilio'r dulliau mae darparwyr yn eu defnyddio ar gyfer ansawdd gofal. Er mwyn gwneud hynny, gwnaethom ddefnyddio methodoleg fwy datblygedig ar gyfer ein harolygiadau, a oedd yn ein caniatáu i ganolbwyntio ar agweddau gwahanol ar ansawdd - er enghraifft, canolbwyntio ar yr unigolyn, parchu dymuniadau pobl, a dilyniant o ran gweithwyr gofal. Gwnaethom ofyn i ddarparwyr gofal cartref gwblhau arolwg, a gofyn iddynt am eu safbwyntiau pan oeddem yn cynnal arolygiadau uwch ar adeg yr adolygiad. Gwnaeth y darparwyr a ymatebodd i'r arolwg, a chanddynt ddiddordeb mewn cyfrannu at yr adolygiad ymhellach, ymuno â ni mewn un o dri gweithdy rhanbarthol. Roedd y gweithdai hyn yn caniatáu i ddarparwyr a

chomisiynwyr gwrdd er mwyn nodi heriau penodol a rhannu syniadau a ffyrdd llwyddiannus o weithio.

Gwnaeth pob un o'r 22 cyngor yng Nghymru ymateb i'n harolwg ni, a chymerodd llawer ohonynt ran yn ein gweithdai rhanbarthol. Gwnaethom hefyd gynnal chwe arolygiad: gwnaethom ddewis dau gyngor o bob ardal AGGCC a siarad â chomisiynwyr a staff. Yn ystod yr arolygiadau hyn o gynghorau, gwnaethom gwrdd ag aelodau o fforymau darparwyr gofal cartref lleol. Fel rhan o bob arolygiad, gwnaethom edrych ar ffeiliau a phrofiadau chwech o bobl a oedd yn derbyn gofal. Pan oedd hynny'n bosibl, gwnaethom ymweld â phobl yn eu cartrefi i ddwysáu ein dealltwriaeth o'r sefyllfa ym mhob ardal cyngor.

Gwnaethom ddefnyddio grwpiau ffocws, ein grŵp cyfeirio rhanddeiliaid, a rhai cyfarfodydd ag unigolion i archwilio materion penodol mewn mwy o ddyfnder.

3.4 Dyfodol y sector

Mae nifer o gyfleoedd i wneud gwelliannau yn y dyfodol. Rydym wedi gweithio'n agos gyda Chyngor Gofal Cymru, sydd wedi cael ei gomisiynu gan Lywodraeth Cymru i baratoi strategaeth bum mlynedd ar gyfer gofal cartref yng Nghymru. Rydym hefyd wedi bod yn gweithio'n agos gyda'r Bwrdd Comisiynu Cenedlaethol, sy'n ystyried comisiynu cenedlaethol a fframweithiau sy'n seiliedig ar ganlyniadau. Rydym hefyd yn edrych am gyfleoedd i ail-lunio'r ffordd mae gofal cartref yn cael ei reoleiddio, trwy ddatblygu rheoliadau a chodau ymarfer i gyd-fynd â Deddf Rheoleiddio ac Arolygu Gofal Cymdeithasol (Cymru) 2016.

O dan y ddeddfwriaeth sydd wedi'i chyflwyno'n ddiweddar (Deddf Gwasanaethau Cymdeithasol a Llesiant (Cymru) 2014 a Deddf Llesiant Cenedlaethau'r Dyfodol (Cymru) 2015),⁶ bydd angen i bob sector gweithio gyda'i gilydd i wella lesiant pobl yng Nghymru. Maent yn rhagweld atebion tymor hwy, gan gynnwys ymyrryd yn gynnar ac ataliaeth, i sicrhau bod gwasanaethau iechyd a gofal cymdeithasol yn gynaliadwy. Bydd rôl gofal cartref yn hanfodol wrth wireddu'r uchelgeisiau hyn.

⁶ Llywodraeth Cymru (2015) *Deddf Llesiant Cenedlaethau'r Dyfodol (Cymru) 2015*. Cymru: Llywodraeth Cymru.

Mae penodau canlynol ein hadroddiad yn rhoi tystiolaeth ac adborth a gafwyd trwy ofyn am safbwyntiau pobl a sefydliadau sy'n ymwneud â maes gofal cartref. Wedyn, rydym yn dadansoddi rhai o'r cydberthnasau, gosod heriau, a gwneud awgrymiadau.

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

4.1 Ein dull

Rydym yn dechrau ein taith gyda'r hyn a ddywedodd pobl sy'n defnyddio gwasanaethau a'u teuluoedd wrthym. Gwnaethom dderbyn 283 arolwg gan ddefnyddwyr gwasanaethau a'u teuluoedd, a gwnaethom siarad â 224 o bobl pan oeddem yn arolygu cynghorau a gwasanaethau a reolir.⁷ Gwnaethom hefyd siarad â phobl hŷn mewn tri grŵp ffocws, lle y cawsom drafodaethau agored o gwmpas pedair thema:

- 1) yr hyn sy'n bwysig i bobl hŷn sy'n derbyn gofal cartref
- 2) yr hyn sy'n gweithio
- 3) yr hyn nad yw'n gweithio
- 4) awgrymiadau ar gyfer gwella.

Mae'n ddiddorol nodi i 56 y cant o'r bobl a gwblhaodd yr arolwg ddweud eu bod yn byw ar eu pennau eu hunain, ac i 14 y cant ddweud nad oes ganddynt ffrindiau neu deulu i'w helpu neu roi cymorth iddynt.

O'r bobl a ddywedodd eu bod yn derbyn gofal a chymorth:

- roedd 17% rhwng 18 a 64 mlwydd oed
- roedd 83% yn 65 mlwydd oed neu'n hŷn.

O'r cyfanswm, roedd 43 y cant o'r bobl hyn dros 85 mlwydd oed.

Pan wnaethom ofyn iddynt am ariannu eu gofal:

- dywedodd 42% o bobl eu bod yn talu am rywfaent o'u gofal
- dywedodd 30% o bobl eu bod yn talu am eu gofal i gyd
- dywedodd 28% nad oeddent yn talu unrhyw beth am eu gofal.

⁷Roedd rhagor o ymatebion i'r arolwg yn yr ardaloedd cyngor a chan yr asiantaethau a oedd yn annog pobl i ymateb. Fodd bynnag, roedd y negeseuon yn cael eu hailadrodd ac yn gyson â'r pwyntiau a wnaed yn y grwpiau ffocws.

4.2 Y prif negeseuon

- Ar y cyfan, mae pobl yn hapus iawn gyda'r gofal maent yn ei dderbyn ac maent yn ddiolchgar iawn.
- Maent wir yn gwerthfawrogi'r berthynas sydd ganddynt â'u gweithwyr gofal.
- Mae pobl yn sylweddoli bod gweithwyr gofal o dan bwysau ac yn gorfod rhuthro, ac maent yn pryderu amdanynt.
- Ar y cyfan, mae pobl yn derbyn y gofal sydd ei angen arnynt ac yn hyderu yn sgiliau eu gweithwyr gofal.
- Mae pobl yn sylweddoli nad yw'n bosibl darparu ymweliadau gofal ar amser bob tro, ond maent yn dweud bod cyfathrebu da yn hanfodol os oes oedi neu os oes newid i'w gweithiwr gofal.
- Gweld yr un gweithwyr gofal (dilyniant o ran gweithwyr gofal) yw'r peth pwysicaf i bobl sy'n defnyddio gwasanaethau gofal.

Fodd bynnag, roedd nifer o enghreifftiau lle roedd y gofal a ddarperid yn wael a lle roedd pobl yn anhapus yn gyffredinol. O'r arolygon a'n harolygiadau ni, gwnaethom amcangyfrif bod rhwng 5 a 10 y cant o bobl yn derbyn gwasanaeth nad yw'n dderbyniol. Dyma'r prif bethau mae pobl yn anhapus yn eu cylch:

- diffyg dibynadwyedd
- cadw amser gwael
- cyfathrebu gwael
- anghysondeb o ran gweithwyr gofal.

Cawsom hefyd adborth ansoddol manwl o'n trafodaeth grŵp ffocws ni, sydd wedi ein helpu i ddeall pryderon, profiadau a dymuniadau pobl sy'n defnyddio gwasanaethau a'u teuluoedd.

4.3 Yr hyn sy'n bwysicaf i bobl hŷn sy'n derbyn gofal cartref

- Cysondeb o ran gweithwyr gofal

- Rhyngweithio cymdeithasol
- Y gallu i ddewis eu trefn feunyddiol (amser gwely, er enghraifft) a'r 'bobl sy'n gofalu amdanom ni'
- Cyfathrebu – 'gwybod beth sy'n digwydd' (grŵp ffocws)
- Y gallu i gyfathrebu â gweithwyr gofal yn hawdd
- Derbyn gwybodaeth am y gwasanaethau sydd ar gael a'r costau a'r ffioedd – 'mae i gyd yn ddryslyd iawn ac mae pobl yn cael eu gadael yn ddiymadferth' (grŵp ffocws).

4.4 Yr hyn sy'n gweithio

- Y mae gweithwyr gofal yn pryderu am y bobl maent yn eu helpu.
- Mae rhai gweithwyr gofal yn ymroddedig iawn. Mae *'ymroddiad y staff yn creu argraff ar bobl ... maent yn dod yn yr eira hyd yn oed!'* (grŵp ffocws).
- Mae iechyd a gofal cymdeithasol yn gydgysylltiedig mewn rhai ardaloedd.

4.5 Yr hyn nad yw'n gweithio

- Mae ansawdd gofal yn amrywio o un asiantaeth i'r llall.
- Nid yw ymweliadau yn y gyda'r nos ac ar y penwythnos yn ddibynadwy.
- Mae gweithwyr gofal yn gorfod rhuthro am nad yw eu hamser teithio'n cael ei ystyried.
- Nid yw trefniadau gofal yn cael eu cydgysylltu rhwng asiantaethau: 'dyw gweithwyr gofal cartref ddim yn y cylch gwybodaeth' (grŵp ffocws), 'dyw'r llaw chwith ddim yn gwybod beth yw'r llaw dde'n ei wneud' (grŵp ffocws).
- Ystyried anghenion pobl sydd â dementia a nam ar y synhwyrau: 'mae nifer uchel o weithwyr gofal yn peri dryswch' (grŵp ffocws).
- Sicrhau dilyniant – nid yw pobl bob amser yn cael gweld yr un gweithwyr gofal.

- Ymweliadau 15 munud.
- Nid yw pobl ar gael pan fydd pobl eu hangen nhw: 'mae pobl yn cael eu rhoi yn y gwely'n gynnar pan fyddan nhw am fynd i'r gwely'n hwyrach' (grŵp ffocws).
- 'Mae pobl yn profi cyfnodau hir ar eu pennau eu hunain' (grŵp ffocws).

4.6 Awgrymiadau a wnaed gan y bobl y gwnaethom siarad â nhw

- Dyrannu gweithwyr gofal penodol i bobl benodol
- Asiantaethau'n rhannu systemau gwybodaeth
- Cynnal rhywfaint o broses adrodd yn ôl er mwyn i dimau rannu gwybodaeth ag asiantaethau allweddol, gan gynnwys gweithwyr gofal
- Dylai cyngorau gyflogi staff os ydynt am ddarparu gofal cartref
- Dylid cydnabod pwysigrwydd rhyngweithio cymdeithasol: 'rhaid i ofal fynd y tu hwnt i sylw corfforol' (grŵp ffocws).

4.7 Themâu sy'n dod i'r amlwg – yr hyn a ganfuom

Gwnaethom nodi nifer o ffactorau sy'n effeithio ar ansawdd y gofal a'r cymorth mae pobl yn ei dderbyn:

- 1) Derbyn gofal a chymorth
- 2) Cydberthnasau
- 3) Cyfathrebu
- 4) Amseriad ymweliadau
- 5) Prydlondeb
- 6) Dewis a rheolaeth
- 7) Cysondeb gofal

- 8) Derbyn cymorth i fod yn annibynnol
- 9) Cymorth dementia
- 10) Cymraeg ac ieithoedd eraill
- 11) Gweithwyr gofal
- 12) Sicrhau ansawdd.

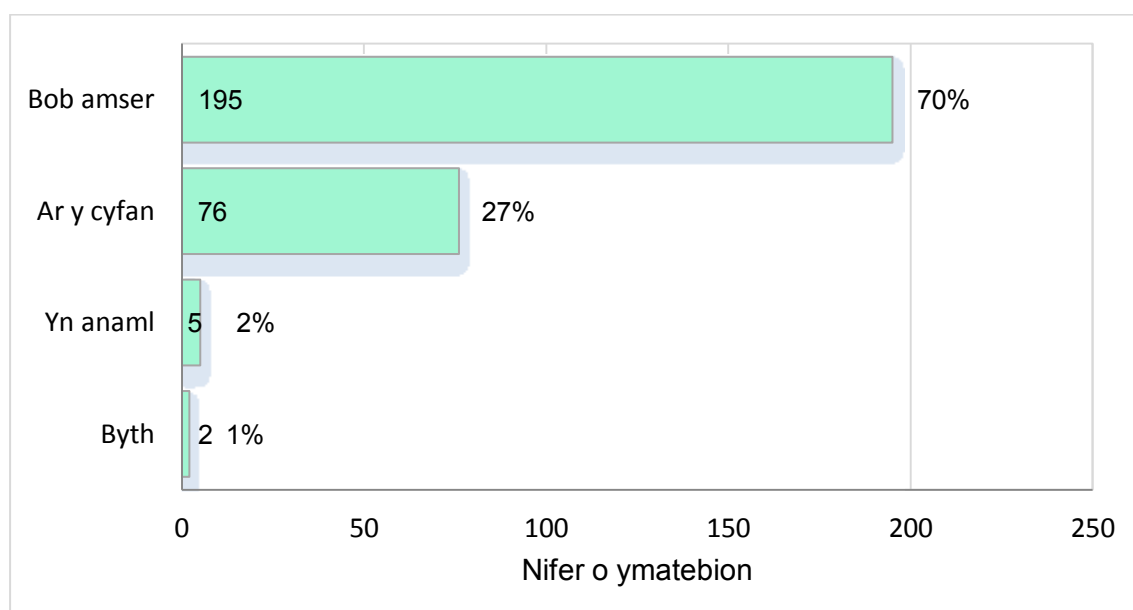
Mae'r adrannau canlynol yn amlinellu rhagor o fanylion ynglŷn â'r prif ganlyniadau hyn.

4.7.1 Derbyn gofal a chymorth

Mae'r arolygon a llawer o'r pecynnau gofal y gwnaethom edrych arnynt yn ystod ein harolygiadau'n dangos yn glir bod gofal cartref yn gweithio'n dda ar gyfer y rhan fwyaf o bobl. Wrth ymateb i'r datganiad 'Dw i'n derbyn gofal a chymorth o ansawdd uchel', dywedodd 70 y cant o bobl 'bob amser' a dywedodd 27 y cant o bobl 'y rhan fwyaf o'r amser' ('yn wir ar y cyfan')⁸.

⁸Yn yr adroddiad hwn, mae'r siartiau'n rhoi dadansoddiad o'r categorïau fel canran o gyfanswm yr ymatebion. Maent hefyd yn dangos nifer y bobl a atebodd bob cwestiwn. Nid ydym wedi cynnwys unrhyw ymatebion a adawyd yn wag. Mae gwerthoedd canrannol y siart wedi cael eu talgrynnu ac efallai y bydd y cyfanswm yn fwy na gwerth a ddisgwyllir.

Ffigur 1 – Dw i'n derbyn gofal a chymorth o ansawdd uchel



Yn ystod arolygiadau, dywedodd pobl wrthym:

'Rydyn ni'n ein hystyried ein hunain yn wynfydedig; mae'n gweithio'n dda inni, mae'r gweithwyr gofal yn arbennig o garedig'

'Dw i'n derbyn gofal da, mae'r asiantaeth yn mynd y tu hwnt i'r disgwyl'

4.7.2 Cydberthnasau

Mae cydberthnasau pobl â'u gweithwyr gofal yn thema bwysig iawn yn yr ymatebion arolwg ac yn ein harolygiadau. Yn nhyb y bobl sy'n derbyn gofal a chymorth, gall y gydberthynas â'u gweithiwr gofal fod yn llawer mwy pwysig na chwblhau'r tasgau gofal. Mae llawer o bobl sy'n derbyn gofal a chymorth yn eu cartrefi eu hunain yn unig, ac mae cysylltiadau cryf yn datblygu rhwng y gweithwyr gofal a'r bobl maent yn gofalu amdanynt:

'Dw i'n clywed clebran a chwerthin gan y gweithwyr gofal pan fyddan nhw'n rhoi cymorth i Mam' (arolygiad)

'Mae gennyf rywun i siarad ag ef yn ystod y dydd' (arolwg pobl)

Mae'n debyg ar gyfer teuluoedd, yn enwedig merched a meibion, lle mae teimlad cryf o ymddiried mewn rhywun arall i ofalu am anwylyd.

'Mae ein gweithwyr gofal yn gyfeillgar ac yn gysurus; mae'n dda gennym wybod bod rhywun yn gofalu' (arolwg pobl)

'Mae gweithwyr gofal yn rhan o'n teulu ni' (arolwg pobl)

'Rydyn ni wedi cymryd at y rhan fwyaf o staff ond wedi methu cymryd at ddau ohonynt' (arolygiad)

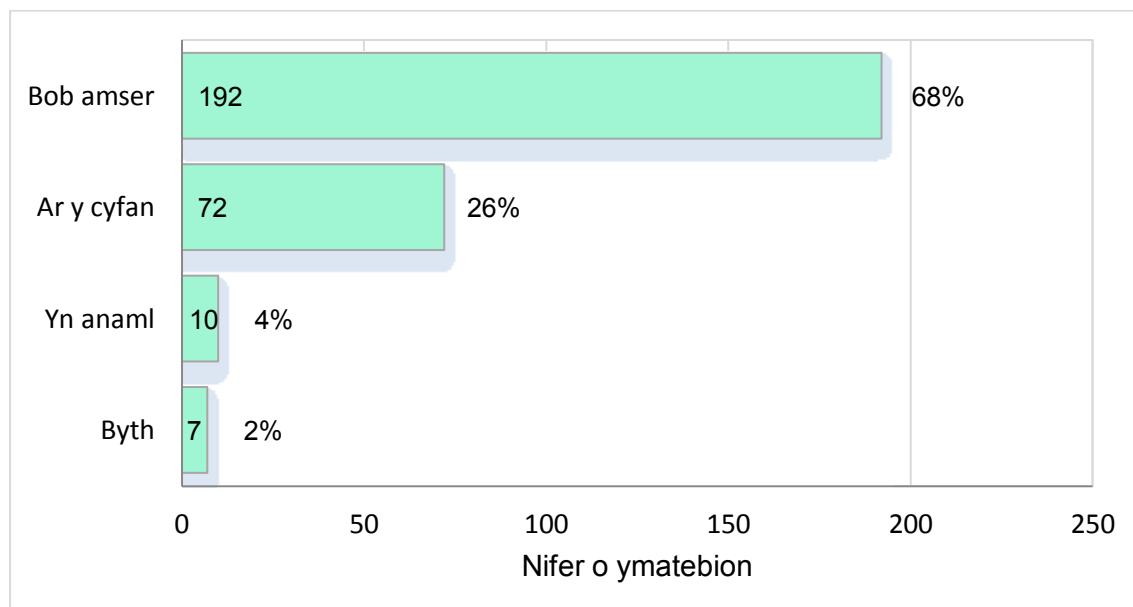
'Maen nhw'n griw da' (arolygiad)

Dwy thema bwysig arall yw:

- Yr angen i baru gweithwyr gofal â phobl sydd angen gofal a chymorth a'u teuluoedd
- Cael yr amser i ddatblygu cydberthnasau yn ystod ymweliadau.

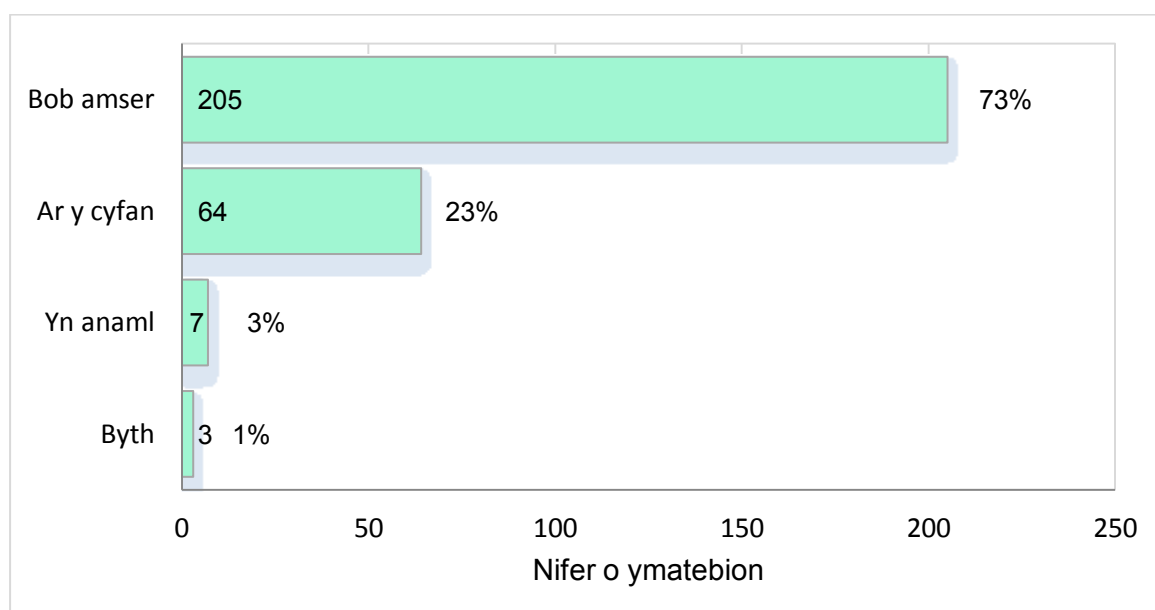
Wrth ymateb i'r datganiad 'Mae gan bobl sy'n gofalu amdanaf amser i siarad â fi yn ystod yr ymweliad', dywedodd 68 y cant 'bob amser' a 26 y cant 'y rhan fwyaf o'r amser'.

Ffigur 2 – Mae gan bobl sy'n gofalu amdanaf amser i siarad â fi yn ystod yr ymweliad



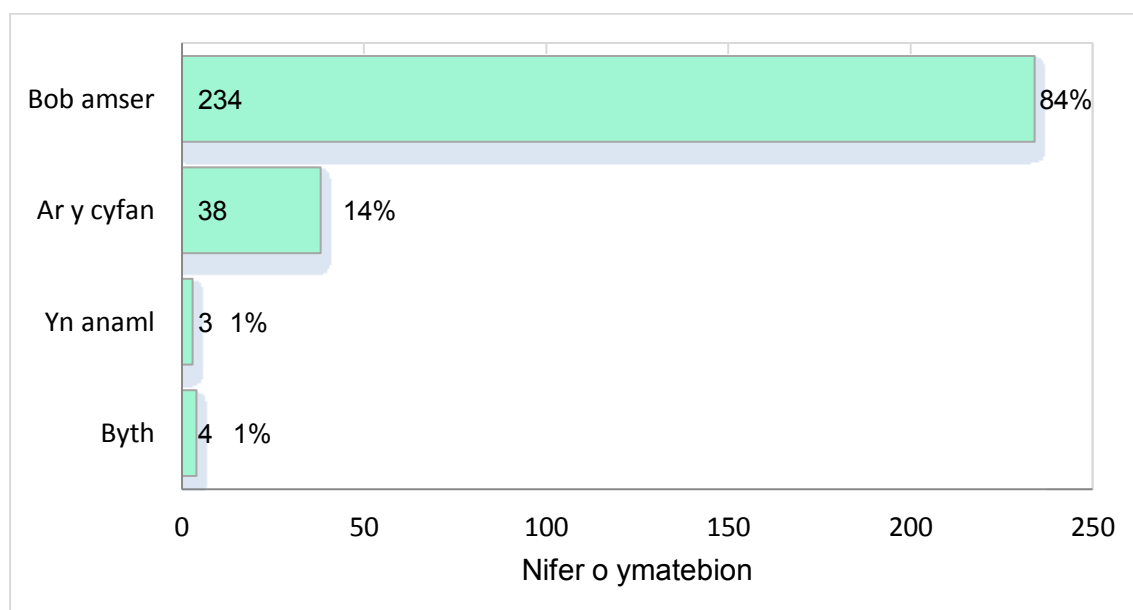
Wrth ymateb i'r datganiad 'Mae pobl sy'n gofalu amdanaf yn gwrando arnaf', dywedodd 73 y cant 'bob amser' a 23 y cant 'y rhan fwyaf o'r amser' ('yn wir ar y cyfan').

Ffigur 3 – Mae pobl sy'n gofalu amdanaf yn gwrando arnaf



Dywedodd pobl hefyd fod gweithwyr gofal yn eu parchu ac yn eu trin ag urddas.

Ffigur 3 – Mae pobl sy'n gofalu amdanaf yn fy mharchu ac yn fy nhrin ag urddas



4.7.3 Cyfathrebu

Fodd bynnag, nid yw popeth yn gadarnhaol. Mae pobl sy'n defnyddio gwasanaethau ac aelodau o'u teuluoedd wedi lleisio pryderon difrifol ynglŷn â sut mae'r gofal a ddarperir gan asiantaethau gwahanol yn amrywio. Y mater o dan sylw yw pa mor

ddibynadwy yw ymweliadau a chyfathrebu, sydd, yn ôl pob golwg, yn adlewyrchu'r system ar gyfer trefnu a chynllunio yn y swyddfa.

'Mae fy mherthynas wedi bod â phecyn gofal newydd ers y chwe mis diwethaf, wedi ei rannu rhwng dau ddarparwr. Mae'r pecyn Alzheimer y peth cyntaf yn y bore'n wych, ac wedi'i deilwra i'w hunion anghenion. Mae'r ymweliadau eraill yn ymweliadau pryd bwyd, ac weithiau dyw hyn ddim yn gweithio cystal. Weithiau mae popeth yn cael ei wneud ar frys ac mae hyn yn anodd. Cyn hyn, roedd y pecyn gofal yn warthus, yn annibynadwy gyda diffyg gofal a diffyg ymddiriedaeth. Cymerodd lawer o fisoedd i wasanaethau cymdeithasol unioni'r broblem. Rydyn ni wedi symud i gyfuniad o daliadau uniongyrchol a gofal y telir amdano gan yr awdurdod lleol, sydd wedi gweithio'n well o lawer hyd yn hyn' (arolwg pobl)

'Dw i'n defnyddio dau gwmni; mae'r cyntaf yn enghraifft ardderchog o arfer da, gyda staff dymunol, wedi eu hyfforddi'n dda, sy'n cyrraedd ar amser. Mae'r swyddfa'n cyfathrebu'n dda os oes unrhyw newidiadau, ac yn ceisio fy nghymhwyso os oes rhaid imi newid fy amser, sy'n gadael imi fyw bywyd annibynnol. Yn anffodus, mae'r ail gwmni'n dangos arfer gwael, sy'n fy ngwneud yn bryderus ac yn fy amddifadu o'm hannibyniaeth' (arolwg pobl)

'Dyw gweithwyr gofal, sydd yn hwyr yn aml, ddim yn cyfathrebu; yn aml dydyn nhw ddim yn dod o gwbl. Bob amser mae'n rhaid rhoi cyfarwyddiadau iddynt; dydyn nhw byth yn dilyn y cynllun gofal wedi'i fapio. Dydyn nhw byth yn defnyddio synnwyr cyffredin, e.e. os dw i wedi colli rhywbeth ar y llawr, dydyn nhw ddim yn ei godi heb gael eu gofyn; dydyn nhw ddim yn glanhau ar fy ôl i, e.e. ar ôl mynd i'r toiled; maen nhw bob amser yn cwyno am amseroedd teithio ac yn dweud pa mor anodd yw pethau iddyn nhw – dydyn nhw byth yn aros am yr amser llawn. Dw i'n teimlo fel pe bawn i wedi colli fy urddas, e.e. trwy gael fy nadwisgo a'm golchi'n ddiseremoni'(arolwg pobl)

Dangosodd astudiaethau blaenorol gan Sefydliad Cymru ar gyfer lechyd a Gofal Cymdeithasol⁹ fod 96 y cant o ofal yn cael ei ddarparu gan ofalwyr anffurfiol (perthnasau a

⁹Sefydliad Cymru ar gyfer lechyd a Gofal Cymdeithasol (Gorffennaf 2012) *Home care in Wales: views and experiences of older people, report of findings for the Older People's Commissioner for Wales*. Cymru: Sefydliad Cymru ar gyfer lechyd a Gofal Cymdeithasol; Prifysgol Morgannwg.

ffrindiau) a 4 y cant o ofal yn cael ei ddarparu gan asiantaethau gofal cartref. Yn fwy pwysig, daeth yr astudiaeth i'r casgliad bod gallu gofalwyr anffurfiol i ddarparu gofal yn aml yn ddibynnol iawn ar ddibynadwyedd ac ansawdd gofal asiantaethau. Roedd hyn hefyd yn glir iawn yn ein canfyddiadau.

Dywedodd un unigolyn wrth ein harolygwyr sut yr effeithiwyd arni pan aeth y gofal roedd asiantaeth yn ei roi i'w mam yn fympwyol iawn, a sut mae hi wedi cael ei bywyd yn ôl yn sgil penodi asiantaeth newydd, fwy dibynadwy. Dywedodd hi fod y patrwm o ymweliadau hwyr ac ymweliadau a gollwyd wedi'i gadael mewn cyflwr pryderus iawn. Roedd hi'n ofni pob diwrnod ac yn pryderu am ddiogelwch ei mam. Roedd yr ansicrwydd wedi'i gadael â theimlad cynhyrfus trwy'r amser; dywedodd hi ei bod yn 'hunllef fyw'. Dywedodd wrthym ei bod wedi cael diagnosis o orbryder ac iselder, a arweiniodd at gyffuriau gwrth-iselder yn cael eu rhagnodi iddi, a bu hi'n gorfod cymryd amser i ffwrdd o'r gwaith. Effeithiodd hyn ar ei hincwm. Roedd ei sylw'n cael ei wrthdynnu ac roedd hi'n methu â diwallu anghenion ei phlant yn eu harddegau, a arweiniodd at ddadleuon a thyndra yn y teulu. Roedd y gofal gwael a ddarperid gan yr asiantaeth yn effeithio ar yr holl deulu. Dywedodd hi fod penodi asiantaeth newydd, fwy dibynadwy wedi rhoi ei bywyd yn ôl iddi. Mae hi'n gallu ymddiried yn yr asiantaeth ac yn gwybod y byddant yn dweud wrthi os oes unrhyw broblemau.

Dywedodd gofalwr teulu arall wrthym am stori debyg. Mae gan ei mam ddementia ac nid yw hi'n ymateb yn dda i bobl ddiarth. Mae'r darparwr gofal yn parhau i anfon pobl wahanol i roi gofal. Gwnaethant anfon rhyw 30 o weithwyr gofal gwahanol o fewn pythefnos, er cytundeb blaenorol y byddai gofal yn cael ei ddarparu gan dîm o bedwar. O ganlyniad, mae ei mam yn aflonyddu ac mae pethau anffodus yn parhau i ddigwydd. Wedyn mae'r asiantaeth yn ei ffonio hi yn y gwaith i ddatrys y problemau a thawelu ei mam. Mae hi'n dweud bod hyn yn 'annheg iawn' ac mae'n ei gofidio i weld ei mam mor aflonydd. Mae'r problemau wedi parhau ers cryn amser ac wedi effeithio ar ei pherthynas a'i gŵr a'i chyflogwr. Cynigiwyd taliadau uniongyrchol iddi, ond esboniodd ei bod eisoes yn treulio llawer o amser yn rhoi cymorth i'w mam ac nid oes ganddi'r amser i wneud y trefniadau i ddefnyddio taliadau uniongyrchol. Mae'r teulu eisoes yn ychwanegu at y pecyn a ariennir gan y cyngor trwy brynu gofal

ychwanegol eu hunain (dywed hi fod hyn yn gweithio'n dda). Dywedodd hi y rhoddir yr argraff iddi mai hi yw'r broblem am gwyno - ond yr asiantaeth sydd wedi methu rhoi'r gofal mae wedi'i chontractio i'w ddarparu. Mae'r straen wedi bod yn llethol ac yn effeithio ar ei hiechyd ei hun.

Mae ymweliadau dibynadwy'n arbennig o bwysig pan fydd gan bobl ddementia. Dywedodd gofalwr arall y canlynol wrth arolygydd:

'Mae wedi bod yn ofnadwy. Dw i'n gweithio weddill yr wythnos. Dw i wedi gofyn a allaf gwtogi fy oriau i ofalu amdano ... dywedwyd wrthyf nad ydw i wedi cael yr hyfforddiant priodol oherwydd bod gwasanaethau ieuchyd yn ariannu ei ofal. Does gennyf gefndir nyrsio ond nid yw'r gweithwyr gofal chwaith. Gwnaeth e fy mhwnio yn yr wyneb - does dim casineb yn y peth. Gwnaeth gweithwyr gofal geisio mynd ag ef allan, ond does gan yr un ohonynt y nerth na'r awydd oherwydd ei bod yn anodd iawn' (arolygiad)

Mae ein tystiolaeth yn awgrymu bod dau ben i'r sbectrwm. Pan fydd pecynnau'n cael eu sefydlu ac mae cyfathrebu da, mae cydberthnasau'n datblygu ac mae ymddiriedaeth yn cynyddu. Fodd bynnag, pan fydd y gofal yn annibynadwy ac yn fympwyol, mae hyder ac ymddiriedaeth yn torri i lawr a gall effaith ar y person sy'n derbyn gofal a chymorth fod yn ddifrodus.

4.7.4 Amseriad ymweliadau

Mae amseriad ymweliadau'n thema bwysig iawn y gwnaethom geisio ei deall yn ystod yr adolygiad. Y teimlad cyffredinol mewn arolygon defnyddwyr a grwpiau ffocws oedd y byddai pobl yn gwerthfawrogi ymweliadau hwy, er eu bod yn derbyn bod amser yn adnodd prin.

Cadarnhaodd trafodaethau yn ein grwpiau ffocws fod pobl sy'n defnyddio gwasanaethau yn ystyried ymweliadau 15 munud yn annymunol. Ystyrir eu bod yn gyrru dull ar sail tasgau lle mae'r gofal yn seiliedig ar yr agwedd 'mynd i mewn, gwneud y tasgau, a gadael'. Nododd pobl hefyd pe bai 'y gweithwyr gofal yn anghyfarwydd, maen nhw'n gorfod treulio'r holl 15 munud yn dysgu am yr hyn sydd ei angen, ac ni roddir gofal'. Gwnaethant ddweud hefyd 'dyw 15 munud ddim yn ddigon' ac 'dyw pobl ddim yn cael 15 munud hyd yn oed'.

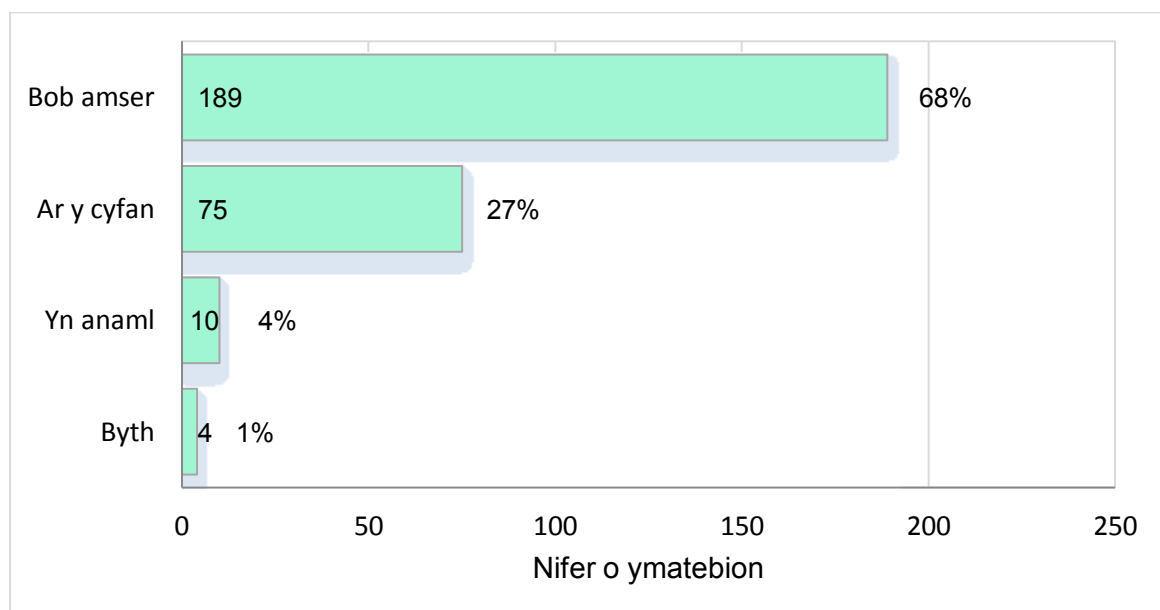
Wrth ymateb i'r datganiad 'Mae pobl sy'n gofalu amdanaf yn aros am yr amser disgwylledig', dywedodd 68 y cant 'bob amser' a 27 y cant 'y rhan fwyaf o'r amser'. Ond yn ddiddorol, yn ein harolygiadau, canfuom fod rhai pobl yn eithaf hapus gyda hyd ymweliadau er bod y cofnodion yn dangos eu bod wedi cael eu 'cwtogi' (gan fwy na deg munud ar gyfer pob ymweliad).

Cododd y mater o fonitro hyd ymweliadau yn un o'r trafodaethau grŵp ffocws. Gofynnwyd i bobl pa mor dda mae'r rhain yn cael eu monitro:

'Mae ein cyngor yn talu am 30 munud ond dyw pobl ddim yn gwneud 30 munud'

'Pwy sy'n monitro hyd ymweliadau? Neb yn ôl pob golwg.'

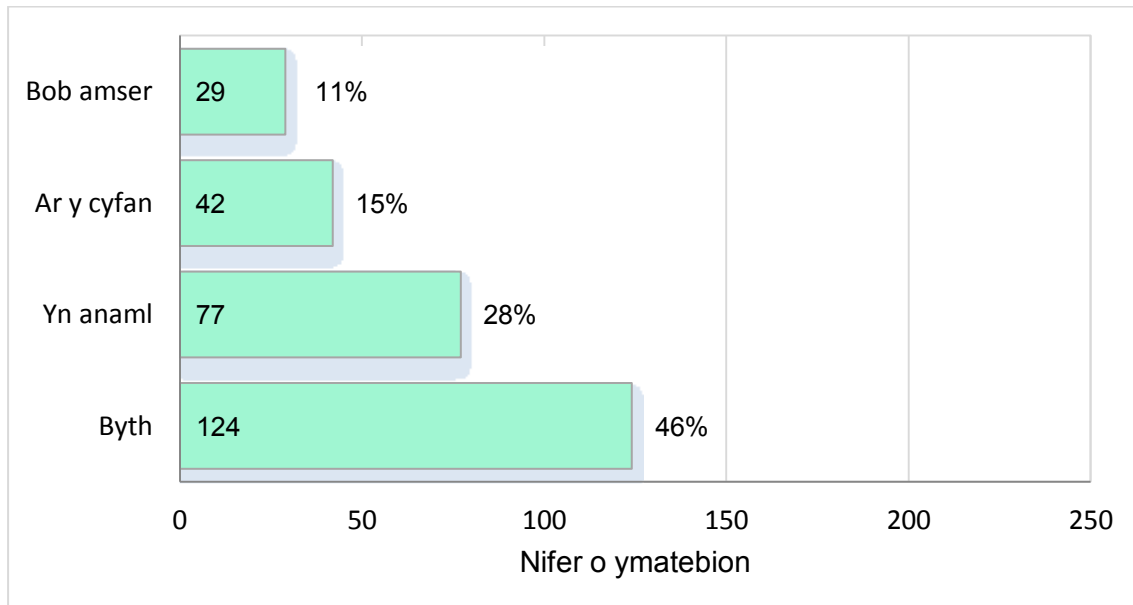
Ffigur 5 – Mae pobl sy'n gofalu amdanaf yn aros am yr amser disgwylledig



Gwnaeth pobl lawer o sylwadau am weithwyr gofal yn gorfod rhuthro. Roedd gan bobl empathi dros sefyllfa eu gweithwyr gofal, ac roeddent yn dangos rhywfaint o gydnabyddiaeth gadarnhaol a goddefgarwch ynglŷn â chadw amser gwael. Clywsom hyd yn oed am sefyllfa lle roedd aelodau teulu wedi gofyn i'w rhieni hŷn pam nad oedd y gweithwyr gofal wedi paratoi eu pryd bwyd na golchi'r llestri. Dywedodd eu rhieni fod y gweithwyr gofal mor lluddedig pan wnaethant gyrraedd, nes eu bod yn hapus gadael iddynt gael seibiant a phaned o dde yn lle gwneud y tasgau roedd angen i'w gwneud.

Wrth ymateb i'r datganiad 'Mae pobl sy'n gofalu amdanaf ar frys ac yn gorfod gadael yn gynnar', dywedodd 11 y cant 'bob amser' a 15 y cant 'y rhan fwyaf o'r amser'.

Ffigur 6 – Mae pobl sy'n gofalu amdanaf ar frys ac yn gorfod gadael yn gynnar

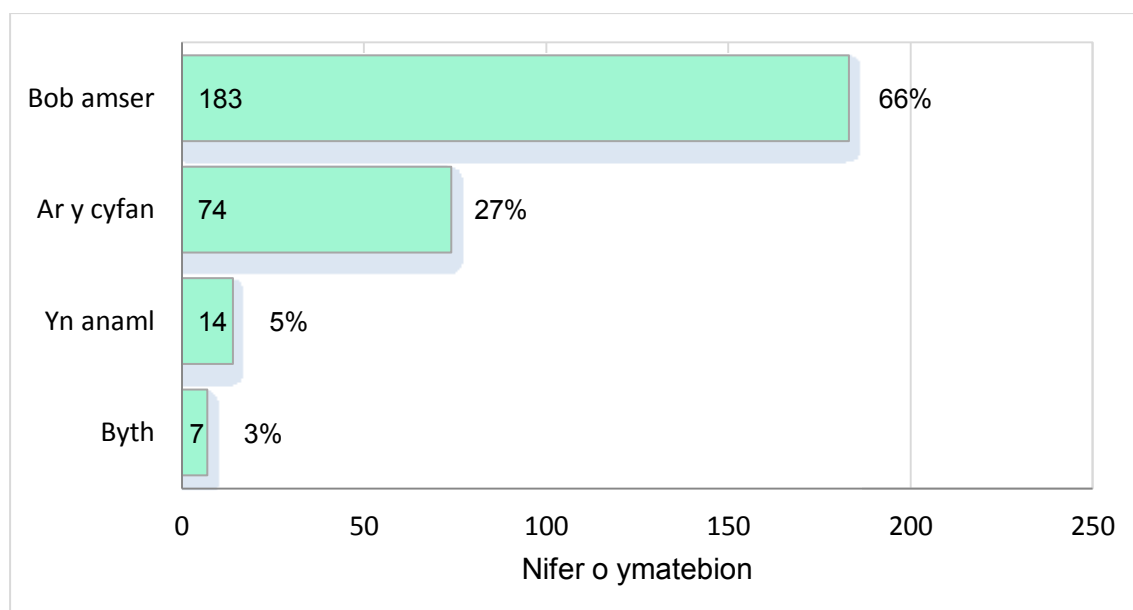


'Dywedodd fy modryb a'm hewythr eu bod yn hapus iawn gyda'r gofal. Roedd dilyniant da, pobl dda, ond wastad ar frys' (grŵp ffocws)

Dywedodd pobl wrthym yn y rhan fwyaf o achosion roedd digon o amser i'r gofalwyr iechyd roi'r cymorth a oedd ei angen. Fodd bynnag, cawsom adborth mewn rhai achosion bod cynghorau wedi lleihau hyd a nifer yr ymweliadau.

'Gwnaethon nhw leihau ymweliadau yn y nos heb fewnbwn gan y teulu' (arolygiad)

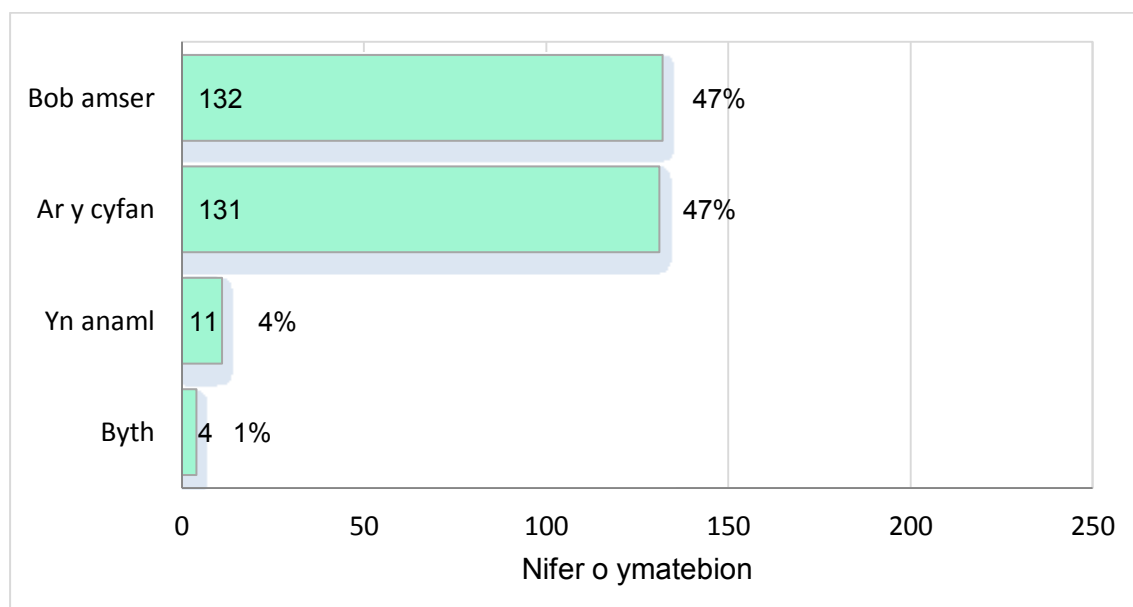
Ffigur 7 - Mae pobl sy'n gofalu amdanaf yn cael digon o amser i helpu fi



4.7.5 Prydlondeb

Gwnaethom ystyried hefyd prydlondeb ymweliadau. Ar y cyfan, dywedodd pobl wrthym fod gweithwyr gofal yn cyrraedd ar amser ar gyfer y rhan fwyaf o ymweliadau.

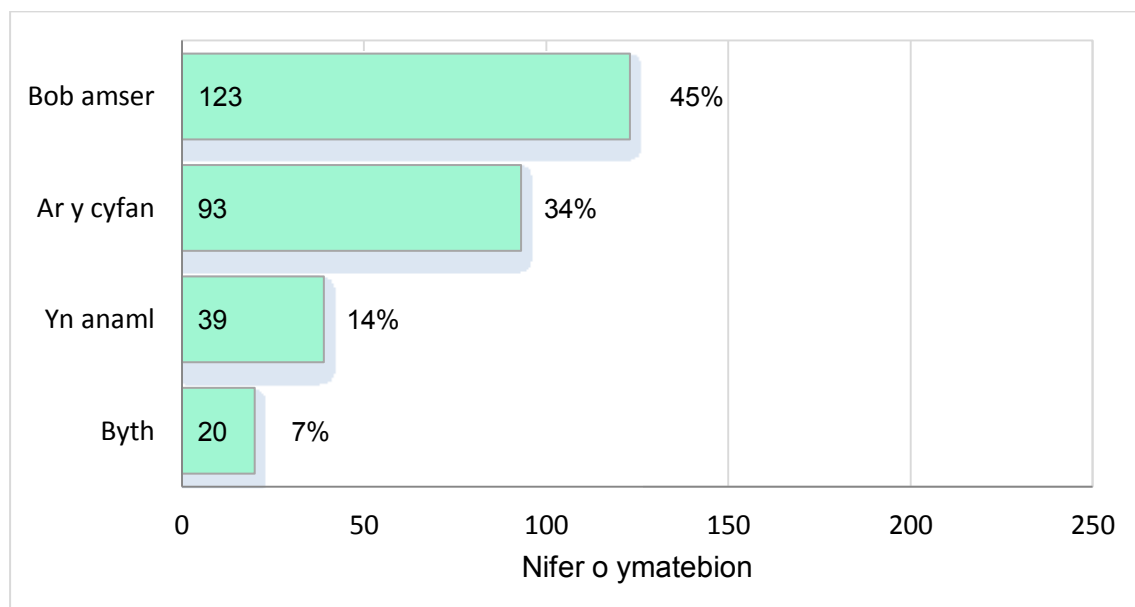
Ffigur 8 - Mae pobl sy'n gofalu amdanaf yn cyrraedd ar amser



Nid oedd pobl sy'n derbyn gofal nac aelodau o'u teuluoedd yn disgwyl i'w gweithwyr gofal gyrraedd yn union ar yr amser disgwyliedig. Roeddent yn llawn werthfawrogi bod rhaid i weithwyr gofal fod yn hyblyg er mwyn diwallu anghenion pobl mewn

ymweliadau blaenorol, ac y gall traffig a phroblemau eraill eu gwneud yn hwyr. Fodd bynnag, mae gan rai pobl anghenion penodol y mae'n rhaid eu diwallu ar amser penodol. Gall yr ymweliadau hyn lle mae amser yn hanfodol fod ar gyfer gweinyddu mathau penodol o feddyginiaeth neu roi cymorth i fynychu apwyntiadau ysbyty. Ar gyfer pobl sydd â dementia ac sy'n tueddu at orbryder, mae gweithwyr gofal yn cyrraedd yn hwyr yn peri trallod difrifol iddynt. Mae ein canlyniadau arolwg ac adborth yn ystod ein harolygiadau'n awgrymu bod cyfathrebu da'n hanfodol os oes newidiadau neu oediadau. Dywedodd tua 20 y cant o bobl fod rhai darparwyr yn perfformio'n dda yn hyn o beth.

Ffigur 9 – Mae'r asiantaeth yn fy hysbysu am unrhyw newidiadau i amser yr ymweliad neu weithwyr gofal



'Dim galwadau a gollwyd; wedi bod yn hwyr unwaith neu ddwywaith; maen nhw'n fy ffonio i os ydyn nhw'n mynd i fod yn hwyr' (arolygiad)

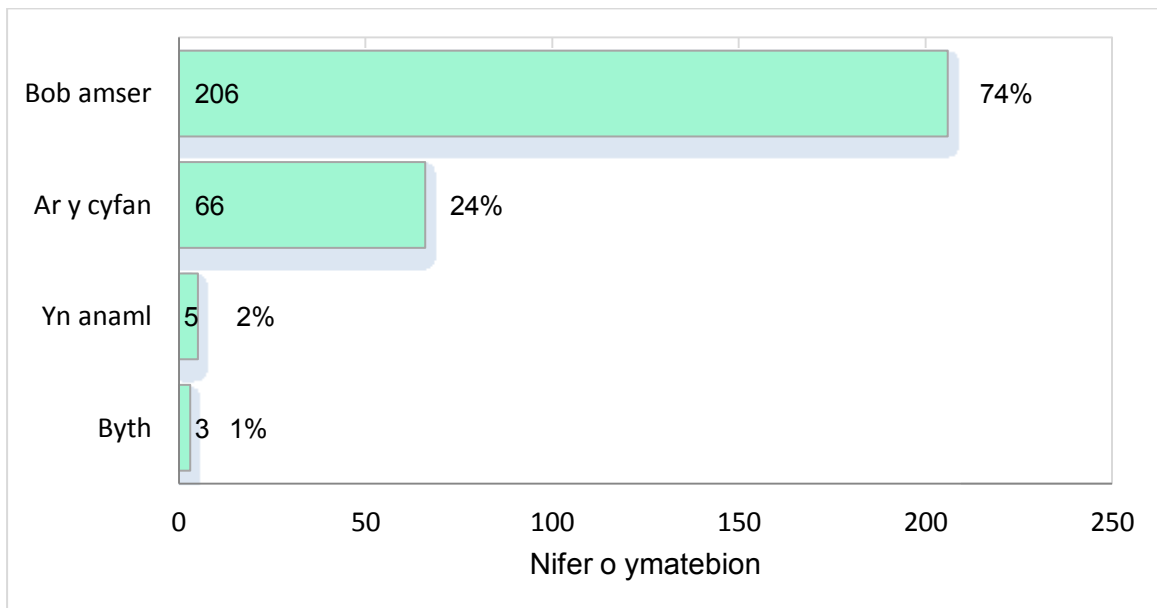
'Mae'r gofal yn fympwyol pan nad yw'r gweithiwr gofal rheolaidd ar gael. Mae cyfathrebu ac arferion cofnodi'n ofnadwy. Mae'r swyddfa i'w gweld yn afreolus. Diffyg unplygrwydd gan staff y swyddfa a rheolwyr' (arolygiad)

'Mae ymweliadau'n hwyr neu'n cael eu newid yn rheolaidd heb unrhyw gyfathrebu. Dw i wedi aros hyd at ddwy awr i gael cymorth i godi o'r gwely a dw i wedi colli apwyntiadau. Weithiau dw i ddim yn cael mynd i'r gwely tan hanner nos gan fod cyn lleied o staff yn gweithio' (arolwg pobl)

4.7.6 Dewis a rheolaeth

Ar y cyfan, canfuom fod y rhan fwyaf o'r bobl, y rhan fwyaf o'r amser, yn teimlo bod ganddynt ddewis a rheolaeth dros y gofal a oedd yn cael ei ddarparu. Gwnaeth pobl grybwyll ei bod yn bwysig cynorthwyo pobl i gynnal eu trefn feunyddiol arferol, megis mynd i'r gwely: 'Mae dewis trefn ofal, amser gwely er enghraifft, yn bwysig iawn' (grŵp ffocws).

Ffigur 10 – Mae fy ngofal yn cael ei ddarparu yn y ffordd dw i'n dymuno



Rhoddodd pobl eu safbwyntiau yn ystod ein harolygiadau:

'Gwnaeth yr asiantaeth ei gorau i fodloni'r amseroedd y gofynnwyd amdany'n nhw'

'Mae gennyf deimladau cymysg; dw i ddim yn teimlo pe bai mai fi sy'n rheoli pethau bob amser'

'Ydyn, gallaf ddweud yn onest eu bod wedi ystyried ein dymuniadau. Mae unrhyw beth nad yw'n hollol iawn yn cael ei gywiro'n gyflym'

'Mae'r asiantaeth wir yn gwrando arnaf; mae'r rheolwr a'r staff yn fy adnabod yn dda ac yn darparu gwasanaeth hyblyg iawn imi'

Gwelwyd hefyd fod hyblygrwydd yn bwysig gan ei bod yn bosibl y bydd anghenion pobl yn newid ar y dydd. Yn yr un modd, gwelwyd ei bod yn bwysig gwneud pethau nad ydynt 'ar y rhestr' pe baent yn bwysig i'r unigolyn sy'n derbyn gofal a chymorth.

'Mae pecynnau gofal yn rhy gyffredinol a dydyn nhw ddim yn cynnig dull sy'n canolbwyntio ar yr unigolyn. Maen nhw'n rhy gaeth a heb unrhyw hyblygrwydd. Weithiau na allwch chi ragweld faint o amser y bydd ymweliad yn ei gymryd. Un diwrnod gall gymryd 15 munud, y diwrnod wedyn awr' (arolwg pobl)

'Dw i'n teimlo pe baen nhw'n gofalu amdanaf, ac yn gofalu am fy nghi' (arolwg pobl)

'Dyw gweithwyr gofal ddim yn gwneud mwy nag mae'r cynllun yn ei nodi' (arolygiad)

'Mae un asiantaeth ym Margod yn cynnig dewis go iawn o ran oedran a rhyw gweithwyr gofal; byddan nhw'n mynd â chi i'r sinema hyd yn oed' (grŵp ffocws)

Trafodwyd y cysyniad o ddewis a rheolaeth yn y grwpiau ffocws. Mae hyn yn fwy cymhleth nag y mae i'w weld ar y golwg gyntaf. Gwnaeth pobl nodi bod darganfod beth yw dymuniadau ac anghenion pobl yn golygu llawer mwy na derbyn yr hyn maent yn ei ddweud ar yr wyneb. Mae'n broses o archwilio a thrafod.

'Bydd pobl hŷn yn tueddu i fod yn ddiolchgar bob amser. Dydyn nhw ddim yn hoffi cwyno. Maent yn poeni y byddan nhw'n colli'r gwasanaeth neu'n cael eu rhoi mewn cartref; dydyn nhw ddim am i'w perthnasau wybod rhag ofn iddyn nhw godi stŵr. Dydyn nhw ddim yn hoffi hawlio pethau a byddan nhw'n dweud yn gynnil ynglŷn â'u hanghenion. O'r herwydd, mae'n rhaid i weithwyr gofal fod yn rhagweithiol a rhagweld dymuniadau ac anghenion pobl' (grŵp ffocws)

Ar gyfer rhai pobl, mae eu gallu i fynegi eu hunain yn gyfyngedig iawn, ac mae rhai pobl yn agored iawn i niwed. Mae'n bwysig iawn y gall gweithwyr gofal ymateb i bobl 'ar y pryd', gan ystyried ciwiau nad ydynt yn llafar yn ogystal â chiwiau llafar.

'Maen nhw'n gofalu am fy ngŵr, sydd â sgiliau cyfathrebu cyfyngedig, ac maen nhw'n ymateb i'w giwiau corfforol hefyd' (arolygiad)

Gall rhoi dewis a rheolaeth i bobl pan fyddant yn gwrthsefyll y gofal a roddir iddynt, er y'i rhoddir er eu budd gorau, fod yn heriol iawn. Un enghraifft oedd dyn â dementia a oedd wedi llawn ddrysu ac yn ymosodol, a byddai'n gorwedd mewn wrin ac ysgarthion a chadw gweithwyr gofal draw â'i ffon. Enghraifft arall oedd merch roedd angen ei golchi ond a oedd yn gwrthod cymorth.

'Mae pobl hŷn yn agored iawn i niwed; dychmygwch fod mewn gŵn nos ac yn cael eich dadwisgo i gael eich golchi' (grŵp ffocws)

'Gall pobl sy'n derbyn gofal fod yn anghydweithredol ac yn ymosodol' (grŵp ffocws)

Roedd perthnasau'n cydnabod y problemau hyn ac yn dweud nad yw darparu gofal a chymorth yn syml a bod rhaid iddo fod yn hyblyg. Mae'n hanfodol bod cynlluniau gofal yn cael eu llunio ar y cyd.

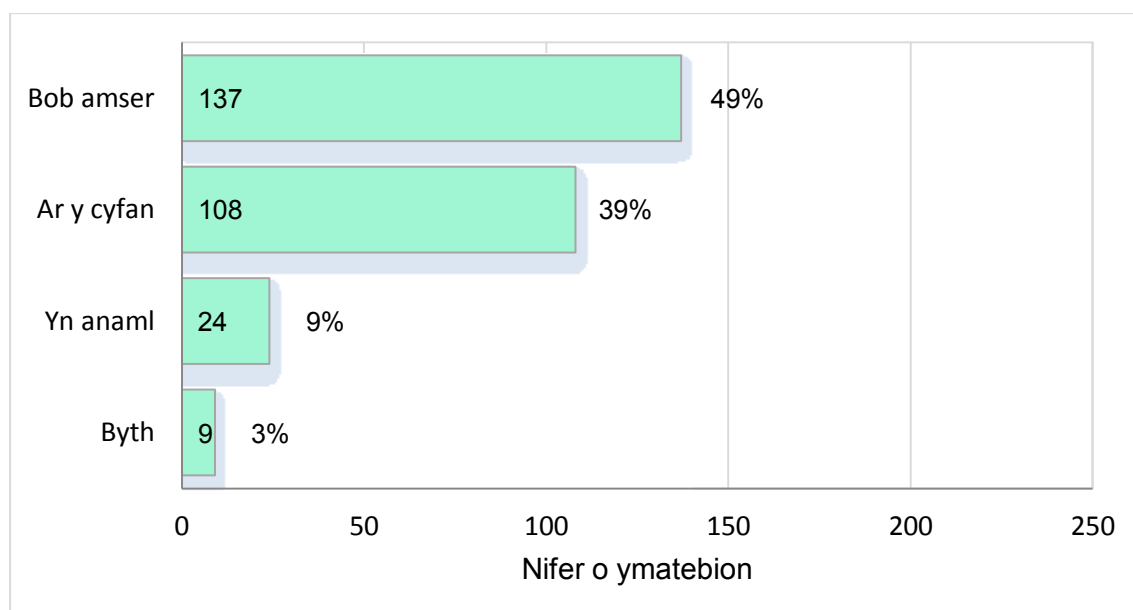
'Roedd pobl broffesiynol yn cyrraedd ac yn cymryd drosodd; ches i mo'r cyfle i roi mewnbwn gwerth chweil. Gwnaeth rhywun gyrraedd a dweud wrthyf am yr hyn roedd am ei wneud' (arolygiad)

4.7.7 Dilyniant gofal

Fel rydym wedi dweud eisoes, mae cydberthnasau'n bwysig iawn i bobl sy'n derbyn gofal a chymorth a'u teuluoedd. Mae dilyniant gofal (gwneud yn siŵr bod pobl yn gweld gweithiwr gofal maent yn ei adnabod) yn hanfodol i unrhyw wasanaeth gofal cartref. Mae hyn yn llai o broblem mewn trefniadau llety â chymorth, lle mae timau gofal yn rhoi cymorth sefydlog wedi'i gynllunio ymlaen llaw i grwpiau o bobl.

O'r bobl a gwblhaodd yr arolwg, dywedodd 12 y cant wrthym nad oeddent yn derbyn gofal gan rywun roeddent yn eu hadnabod ond yn anaml, neu byth.

Ffigur 11 – Dw i'n derbyn gofal gan staff dw i'n eu hadnabod yn barod



Pan fydd asiantaethau'n cael hyn yn iawn, mae'r gofal a roddir yn dda:

'Rydyn ni'n gweld yr un gweithwyr gofal trwy gydol yr wythnos. Mae'r gweithwyr gofal yn wych' (arolygiad)

'Mae fy mam yn bles iawn gyda'i gweithwyr gofal. Maen nhw'n ei thrin â pharch, caredigrwydd a gofal. Credaf ei bod yn bwysig iawn bod fy mam yn gweld yr un gweithwyr gofal bob wythnos. Mae'n meithrin ymddiriedaeth a chyfeillgarwch!' (arolwg pobl)

Roedd pobl yn y grwpiau ffocws yn nodi pa mor ofnus a phryderus all bobl fod pan fydd dieithriaid pur yn cyrraedd i ddarparu gofal personol iawn, megis golchi. Ystyrid bod gorfod derbyn gofal o'r fath gan ddieithriaid yn bradychu urddas yr unigolyn.

Wrth siarad am berthynas a oedd yn gaeth i'w wely, dywedodd un aelod o'r grŵp ffocws 'eu bod yn newid y gweithwyr gofal yn barhaus - a phobl ddiarth yn dod trwy'r drws heb gyflwyniad'.

Roedd sylwadau eraill yn cynnwys y canlynol:

'Dw i ddim yn gwybod pwy sy'n dod trwy'r drws' (arolygiad)

'Aeth un unigolyn yn drallodus pan wynebwyd hi gan weithwyr gofal gwrywaidd nad oedd yn eu hadnabod. Roedd i fod i gael dau weithiwr gofal benywaidd' (grŵp ffocws)

'Mae pobl hŷn yn hoffi gwybod yn union beth fydd yn digwydd a dydyn nhw ddim yn hoffi newidiadau. Byddai'n well ganddyn nhw grŵp bach o weithwyr gofal maen nhw'n eu hadnabod' (grŵp ffocws)

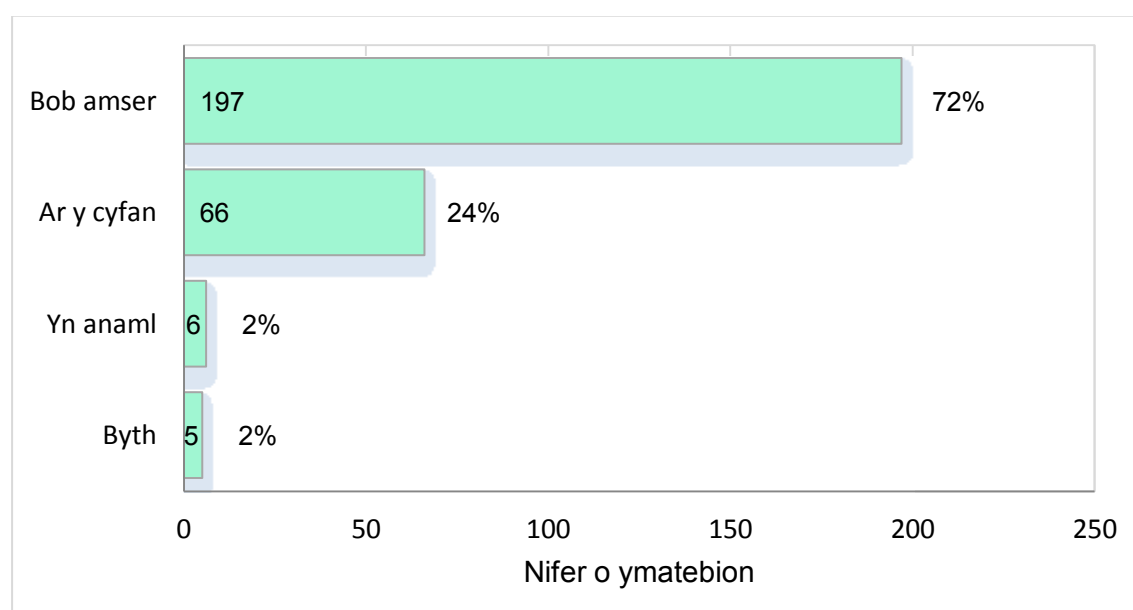
'Dw i wedi cael 30 gweithiwr gofal mewn un mis, nad yw'r rhan fwyaf ohonynt wedi edrych ar y cynllun gofal' (arolwg pobl)

Dywedodd un unigolyn fod dilyniant gofal yn faes pwysig iawn ac y dylai rhywun dderbyn y cyfrifoldeb amdano. Awgrymodd y dylid rhoi cymhellion i asiantaethau darparu i wobrwyo dilyniant.

4.7.8 1.1.5 Derbyn cymorth i fod yn annibynnol

Mae cynorthwyo pobl i wneud pethau drostynt eu hunain yn cymryd amynedd. Yn yr arolwg, dywedodd pobl wrthym fod gofaluwr gofal yn eu cynorthwyo i wneud pethau drostynt eu hunain.

Ffigur 12 – Mae pobl sy'n gofalu amdanaf yn fy nghynorthwyo i wneud pethau dros fy hun



Yn ystod ein harolygiadau, dywedodd un unigolyn wrthym sut roedd gweithwyr gofal wedi'i chynorthwyo i gael cawod yn annibynnol, gydag amser. Yn ogystal:

'Mae'r gweithwyr gofal yn siarad â hi a'i chynnwys yn y gegin pan fyddan nhw'n paratoi ei phrydau bwyd, cymaint ag y bo modd gwneud hynny.'

'All hi ddim gwneud cymaint ag o'r blaen, ond maen nhw'n ei hannog i fod yn annibynnol a gwneud yr hyn y gall hi ei wneud'

Fodd bynnag, o ystyried y pwysau amser sydd ar rai ymweliadau, rydyn ni'n amau nad dyna yw'r hyn sy'n digwydd mewn gwirionedd. Yn un o'r grwpiau ffocws, nododd pobl pa mor anodd yw cael cydbwysedd rhwng cynorthwyo pobl i wneud pethau drostynt eu hunain a'r angen i sicrhau bod pobl yn ddiogel. Mae hyn yn benodol o bwysig ar gyfer pobl hŷn a llesg, pobl sydd â phroblemau anabledd ac sydd mewn perygl cwmpo, a phobl sydd â dementia.

'Weithiau rydyn ni'n gwneud gormod dros bobl. Dyw hynny ddim yn fywyd. Mae angen i bobl wneud pethau drostyn nhw eu hunain a chymryd risgiau' (grŵp ffocws)

Nid yw'r materion hyn yn hawdd eu datrys.

4.7.9 Dementia

Yn ein harolygiadau a'n grwpiau ffocws ni, tynnodd pobl sylw at yr heriau a'r risgiau penodol ynghlwm wrth ddarparu gofal a chymorth ar gyfer pobl sydd â dementia. O safbwynt y teuluoedd, mae bod â pherthnasau sydd â dementia yn cynyddu pryder oherwydd bod risgiau uwch a rhagor o ansicrwydd. Mae bod â gofal cartref dibynadwy yn dod â rhywfaint o drefn a sicrwydd i sefyllfa a all beri llawer o straen. Mae gofal annibynadwy yn gwneud y sefyllfa a'r straen yn waeth o lawer ar gyfer teuluoedd.

'Mae wedi bod yn hunllef bur' (grŵp ffocws)

Mae cynefindra'n hanfodol wrth ofalu am rywun sydd â dementia. Hebdo, mae pobl sydd â dementia'n profi rhagor o ddryswch a gorbryder, a all arwain at rwystredigaeth a chamddeall. Gall gofalu am rywun sydd â dementia heb werthfawrogi persbectif yr unigolyn hwnna a sut y gall dementia effeithio ar ei

ddealltwriaeth a'i gyflwr emosiynol arwain at ddigwyddiadau difrifol. Mae'n rhaid i weithwyr gofal meddu ar ddealltwriaeth dda o gefndir y bobl maent yn gofalu amdanynt a'r dulliau a fydd yn gweithio.

Ar gyfer rhai pobl sydd â dementia, canfuom fod cael ymweliadau dibynadwy a threfn feunyddiol gaeth (i'r manylyn lleiaf) yn hanfodol ar gyfer lleihau dryswch a chreu teimlad o drefn yn yr hyn a welir yn fyd anhrefnus. Un enghraifft y clywsom amdani oedd pwysigrwydd cael '*cappuccino* mewn cwpan arbennig' i unigolyn â dementia - nid coffi powdwr mewn unrhyw gwpan, na fyddai wedi golygu dim iddo.

Gall teuluoedd deimlo llawer o embaras ynglŷn â dementia. Nid ydynt bob amser am rannu eu problemau â gwasanaethau. Mae'n bosibl eu bod yn teimlo'n gyfrifol am ymddygiad eu perthynas tuag at bobl eraill, gan gynnwys gweithwyr gofal. Mewn un disgrifiad emosiynol, dywedodd gofalwr sy'n profi lefelau uchel o drais gan ei gŵr na fyddai hi byth yn defnyddio asiantaeth gan nad oedd yn teimlo ei bod yn deg disgwyl i ofalwyr gofal ymdopi ag ymddygiad ei gŵr. Roedd hi'n teimlo mai hi ddylai gario'r baich. Gall cynorthwyo a gweithio gyda theuluoedd fod yr un mor bwysig â gofalu am y person sydd â dementia.

4.7.10 Cymraeg ac ieithoedd eraill

Nododd ein harolygon 30 o bobl (11 y cant) a ddywedodd, neu y dywedwyd amdanynt, eu bod yn siarad Cymraeg. Roedd wyth ohonynt yn gallu derbyn eu gofal trwy gyfrwng y Gymraeg. Yn ôl pob golwg, nid oedd gwahaniaeth gan y rhan fwyaf o bobl p'un a oedd eu gofalwyr yn siarad Cymraeg neu beidio, a gwnaethant ddweud eu bod yn hapus i gyfathrebu yn Gymraeg neu Saesneg.

'Mae rhai o'm gweithwyr gofal yn siarad Cymraeg' Does gwahaniaeth gennyf p'un a yw gweithwyr gofal yn siarad Cymraeg neu beidio' (arolwg pobl)

'Dyw [cael staff sy'n siarad Cymraeg] ddim yn broblem. Mae rhai gweithwyr gofal yn gofyn i Mam eu dysgu nhw, sy'n hyfryd' (arolwg pobl)

Fodd bynnag, yn ein grwpiau ffocws rhoddodd perthnasau enghreifftiau lle roedd siarad Cymraeg wedi gwneud gwir wahaniaeth i ansawdd y gofal ac i berthynas pobl â'u gweithwyr gofal. Mewn un enghraifft, cafodd perthnasau'r gweithwyr gofal yn

'siarad [â'u mam] yn garedig ac yn canu yn Gymraeg. Roedd yn hyfryd ei weld ac yn gwneud fy mam mor hapus'.

'Mae [siarad yn Gymraeg] yn agor drysau' (grŵp ffocws)

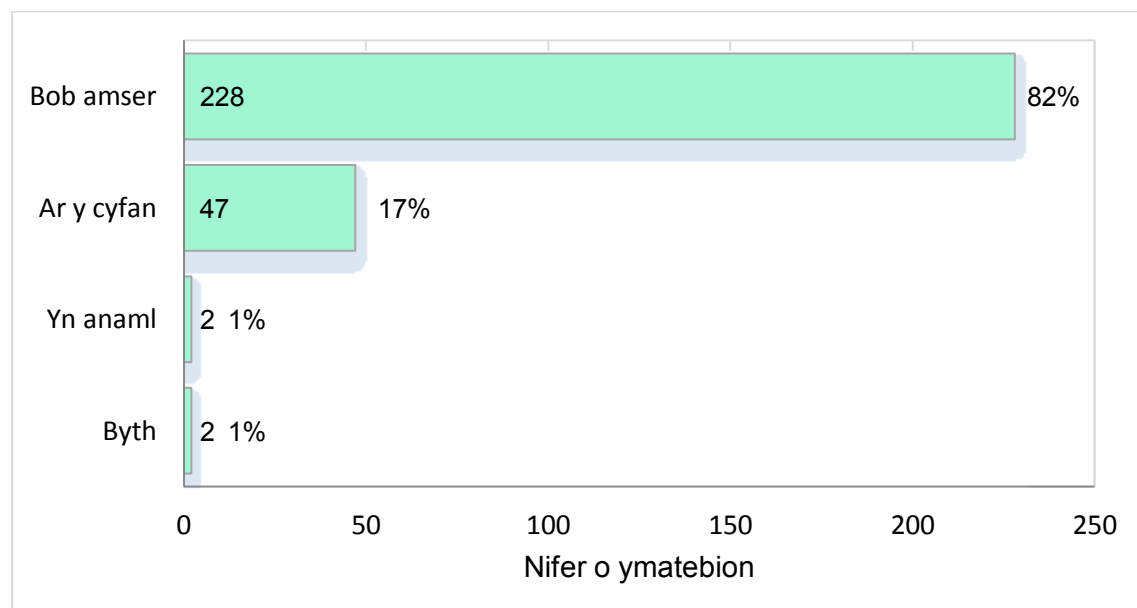
Mewn un grŵp ffocws, mynegodd pobl bryderon ynglŷn â gallu rhai o'r staff o dramor wrth gyfathrebu yn Gymraeg na Saesneg.

4.7.11 Gweithwyr gofal

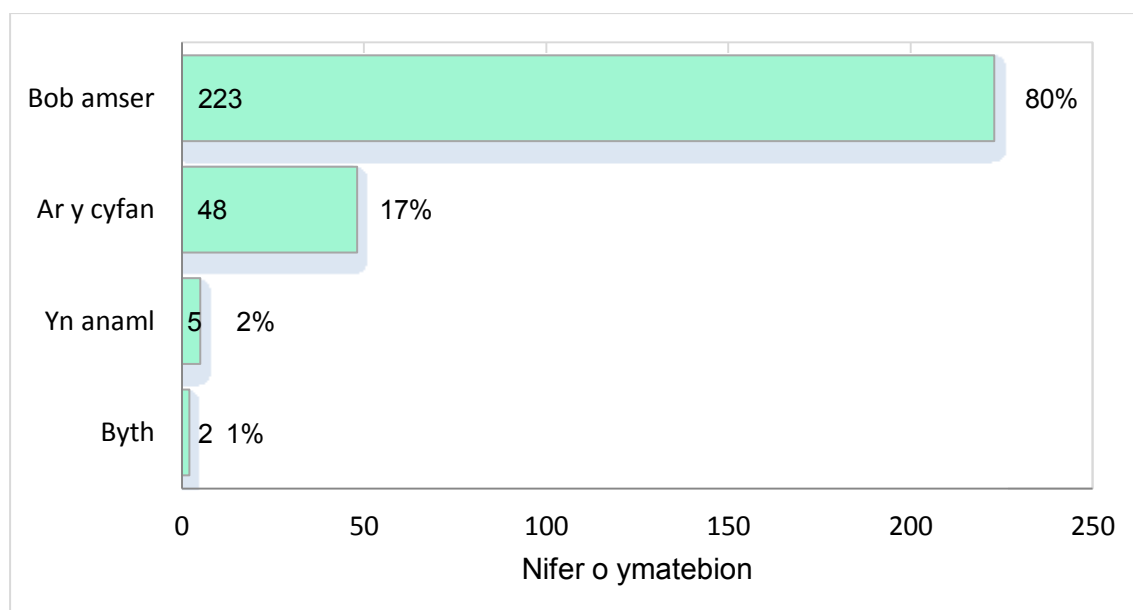
Roedd pobl a oedd yn derbyn gofal a chymorth a'u perthnasau'n gadarnhaol iawn ynglŷn â gweithwyr gofal a'r cyfraniad maent yn ei wneud. Yn yr arolwg, dywedodd 99 y cant o bobl fod staff yn garedig bob amser neu y rhan fwyaf o'r amser.

Dywedodd cyfran debyg eu bod yn ymddiried yn eu gweithwyr gofal.

Ffigur 13 – Mae pobl sy'n gofalu amdanaf yn garedig



Ffigur 14 – Dw i'n ymddiried yn y bobl sy'n gofalu amdanaf



'Mae'r holl weithwyr gofal yn hyfryd; rydyn ni'n ffodus iawn' (arolygiad)

'Gall gweithwyr gofal droi sefyllfa ddiflas yn un hapus' (arolygiad)

Canfuom fod gan bobl lawer o empathi a goddefgarwch tuag at weithwyr gofal. Roeddent yn ymwybodol o'r pwysau maent danynt a'r tâl a'r amodau gwael.

'Mae eu dwylo'n llawn' (grŵp ffocws)

Mae'r cyflogau'n isel' (grŵp ffocws)

'Yn aml, mae staff o dan straen ac yn crio pan fyddan nhw'n cyrraedd yn hwyr yn y nos, a dw i'n teimlo fy mod mewn perygl pan dw i'n cael fy symud â'r offer codi oherwydd eu bod yn rhy flinedig' (arolwg pobl)

Fel y disgwyliid, gyda gweithlu mor fawr ac amrywiol, ni chafwyd yr un sylwadau cadarnhaol ynglŷn â'r holl weithwyr gofal:

'Mae tua chwech o'r gweithwyr gofal yn braf. Mae'r gweddill braidd yn aflêr a chanddyn nhw agwedd ffwrdd â chi, "cael yr ymweliad drosodd a gadael"' (arolygiad)

'Mae'r rhan fwyaf o'r gweithwyr gofal yn dda, ond dw i wedi cwyno am dri' (arolwg pobl)

Ystyrid bod y gallu i ddewis neu baru gweithwyr gofal yn bwysig iawn. Roedd yn enwedig o bwysig i fenywod gael dewis rhyw eu gweithwyr gofal: 'anfonon nhw ddyn, dyn hyfryd iawn, ond roedd hi mewn arswyd' (grŵp ffocws). Mewn enghraifft arall, gwnaeth darparwr gynnig dyn ifanc o ofalwr i gynorthwyo menyw hŷn wrth gael cawod. Ar y dechrau roedd hi'n anfodlon, ond gydag amser roedd hi'n eithaf hapus gyda'r trefniad. Yn ein trafodaethau, yn ôl pob golwg roedd dynion yn hapus i dderbyn gofal gan fenywod.

Gwnaethom hefyd dderbyn llawer o sylwadau ynglŷn ag oedran ac aeddfedrwydd rhai gweithwyr gofal. Un broblem oedd nad oedd gweithwyr gofal iau yn gallu coginio prydau bwyd mae pobl hŷn yn gyfarwydd â nhw. Problem arall oedd eu gallu i wneud tasgau cadw tŷ. Dywedodd un unigolyn mewn grŵp ffocws am fenyw hŷn mewn cadair olwyn a oedd yn ceisio dweud wrth ofalwr ifanc sut i osod a chynnu tân: 'roedd y gofalwr yn anobeithiol a chafodd y tân mo'i gynnu!' (grŵp ffocws).

Codwyd y mater o gydb berthnasau personol a ffiniau proffesiynol yn ein trafodaethau. Roedd y bobl y gwnaethom siarad â nhw'n cydnabod y gall pobl sy'n derbyn gofal a'u gweithwyr gofal fynd yn agos iawn. Gwelsom fod agosatrwydd yn anochel ac yn bwysig ar gyfer rhai pobl sy'n unig.

'Ar gyfer llawer, y gweithwyr gofal yw'r unig bobl maen nhw'n eu gweld trwy'r dydd; o'r herwydd, rhaid rhoi gofal mewn modd trugarog' (grŵp ffocws)

Fodd bynnag, cododd pobl y broblem o bobl yn mynd yn rhy agos - a pha mor agored y mae pobl sy'n derbyn gofal a chymorth.

'Gall gweithwyr gofal fanteisio ar y sefyllfa. Maen nhw'n cynnig gwneud y siopa a methu rhoi'r newid i gyd iddyn nhw; ac ychwanegu eu heitemau eu hunain i'r rhestr siopa' (grŵp ffocws)

Tynnwyd sylw at y mater o ffiniau personol yn ystod ein harolygiad o un asiantaeth. Rhoddodd cwpl hŷn diolchgar gardiau Nadolig i ddau weithiwr gofal. Pan gyrhaeddodd y gweithwyr gofal gartref, gwelsant fod y cwpl wedi rhoi £20 yn yr amlenni ac wedi ysgrifennu neges yn dweud faint roeddent yn gwerthfawrogi'r gofal. Methodd y gweithwyr gofal â dweud wrth yr asiantaeth na dychwelyd yr arian. Pan gafodd y rheolwr wybod bythefnos wedyn, cafodd y digwyddiad ei adrodd fel achos o

gamdriniaeth ariannol. Cynhaliodd yr asiantaeth ymchwiliad a chafodd y ddau weithiwr ofal eu diswyddo. Trwy fod yn hael, roedd y cwpl hŷn wedi colli'r ddau weithiwr gofal yr oeddent yn eu gwerthfawrogi. Oherwydd i'r gweithwyr gofal dderbyn yr anrheg a methu ag adrodd amdano, gwnaethant golli eu swyddi ac fe fyddant yn ei chael yn anodd cael gwaith ym maes gofal cartref eto.

Dywedodd pobl eu bod yn teimlo bod cofrestru gweithwyr gofal ar restr gofal cymdeithasol broffesiynol Cyngor Gofal Cymru yn beth da. Gwnaethant gydnabod pwysigrwydd codau ymddygiad ar gyfer gweithwyr gofal. Roeddent hefyd yn teimlo y gallai tâl ac amodau teg lleihau'r risg y byddai pobl sy'n derbyn gofal yn cael eu hecsbloetio. Byddai gan asiantaethau ragor o ddewis pan fyddant yn recriwtio a byddai llai o demtasiwn gan weithwyr gofal i ecsbloetio'r bobl maent yn gofalu amdanynt. Un enghraifft oedd talu am amser teithio. Roedd pobl hefyd yn teimlo bod diwylliant y sefydliadau sy'n cyflogi gweithwyr gofal yn bwysig wrth annog cydberthnasau cadarnhaol:

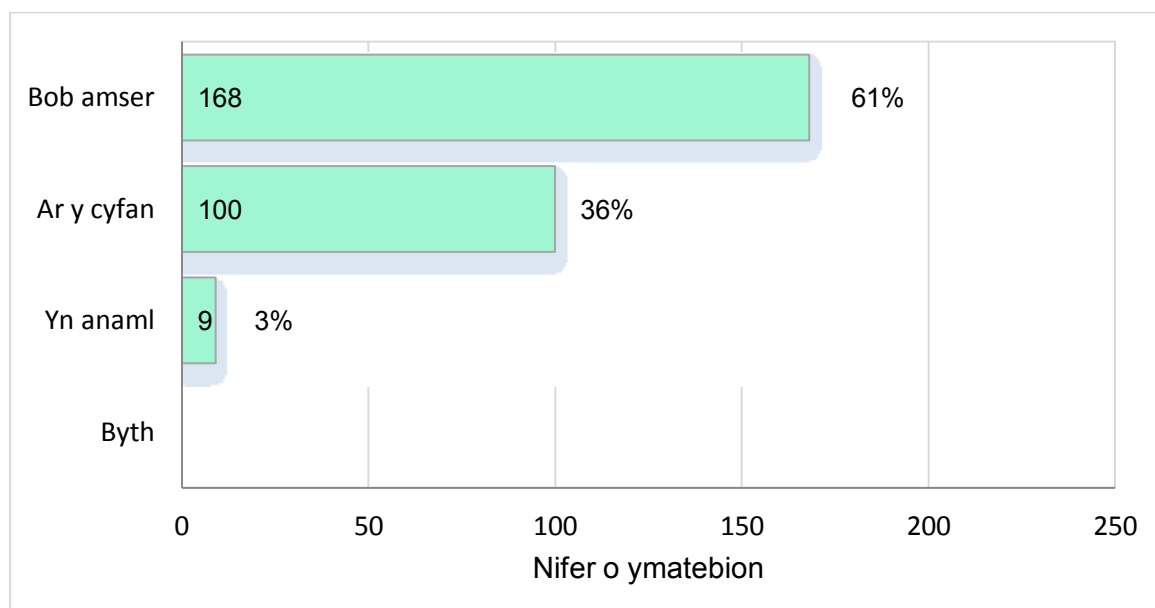
'Rhaid i weithwyr gofal gael eu trin yn drugarog gan eu cyflogwyr, fel y gallan nhw yn eu tro fod yn drugarog wrth y bobl maen nhw'n gofalu amdanynt'
(grŵp ffocws)

Roedd pobl yn pryderu am y dyfodol a chadw staff yn eu swyddi. Unwaith eto, roeddent yn teimlo bod tâl ac amodau da'n hanfodol er mwyn gwneud hyn. Roedd nifer o bobl yn gwerthfawrogi gweithwyr gofal o dramor yn fawr iawn - cyfeiriwyd at weithwyr gofal o ddwyrain Ewrop ac Affrica yn benodol. Fodd bynnag, gwnaed y pwynt canlynol hefyd:

'Os yw economïau tramor yn gwella, bydd pobl o dramor yn dychwelyd. Wedyn o ble byddwn yn cael ein gweithwyr gofal?' (grŵp ffocws)

Roedd pobl yn teimlo bod y bobl a oedd yn darparu gofal wedi eu hyfforddi'n dda. Roedd ganddynt hyder yn eu sgiliau. Fodd bynnag, dywedodd pobl fod angen cryfhau hyfforddiant ar ddementia a salwch meddwl. Dywedodd pobl wrthym hefyd bod staff swyddfa nad ydynt wedi cael eu hyfforddi'n cynnal ymweliadau ar adegau.

Ffigur 15 – Mae pobl sy'n gofalu amdanaf wedi eu hyfforddi'n dda ac yn gwybod yr hyn mae angen ei wneud



Yn un o'r grwpiau ffocws, pwysleisiodd pobl fod hyfforddiant yn ffordd ardderchog o werthfawrogi staff, 'yn enwedig os nad ydych chi'n gallu rhoi arian iddyn nhw. Mae'n rhoi teimlad o werth a hunan-fri iddyn nhw'.

Roedd pobl yn y grwpiau ffocws yn ymwybodol pa mor anodd yw gwaith gofal. Roeddent yn gwybod pa mor gorfforol ymdrechgar mae'n gallu bod ac y gall godi a chario fod yn her wirioneddol: 'Mae rhai pobl yn rhy fawr i'w symud yn ddiogel.' Gwnaethant ddweud y gall gwaith gofal fod yn annifyr ac yn fudr (*'glanhau pennau ôl'*). Gwnaethant ddweud wrthym fod pobl yn tueddu i anwybyddu'r agweddau hyn ar waith gofal a realitis eraill, ond y dylid siarad amdanynt.

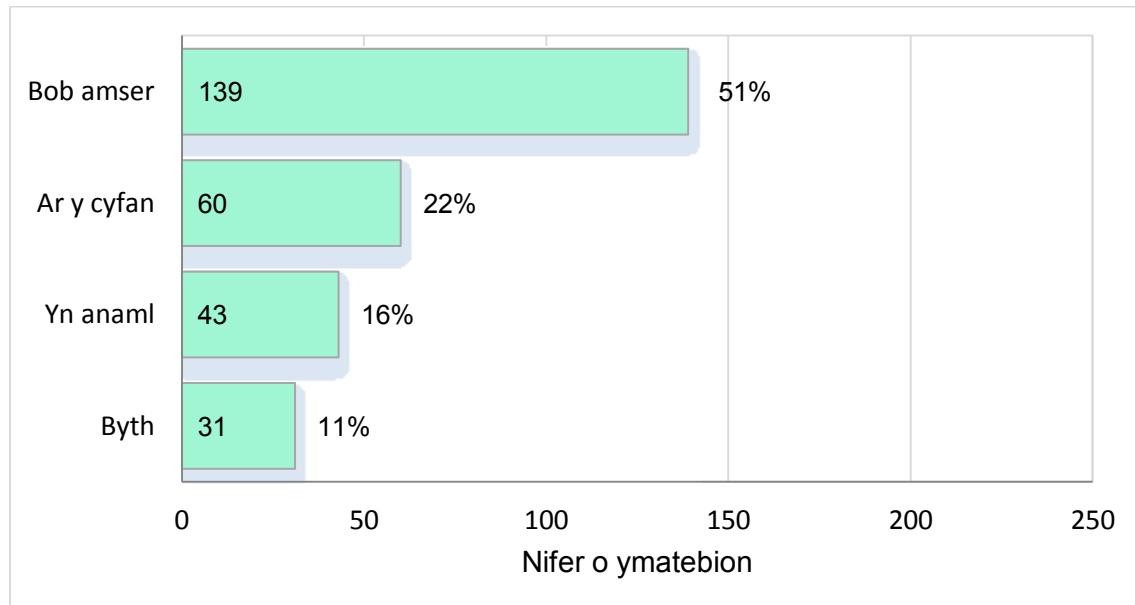
Gwnaethant bwysleisio pa mor bwysig yw dewis y staff iawn: 'Mae hyn yn alwedigaeth.'

4.7.12 Sicrhau ansawdd

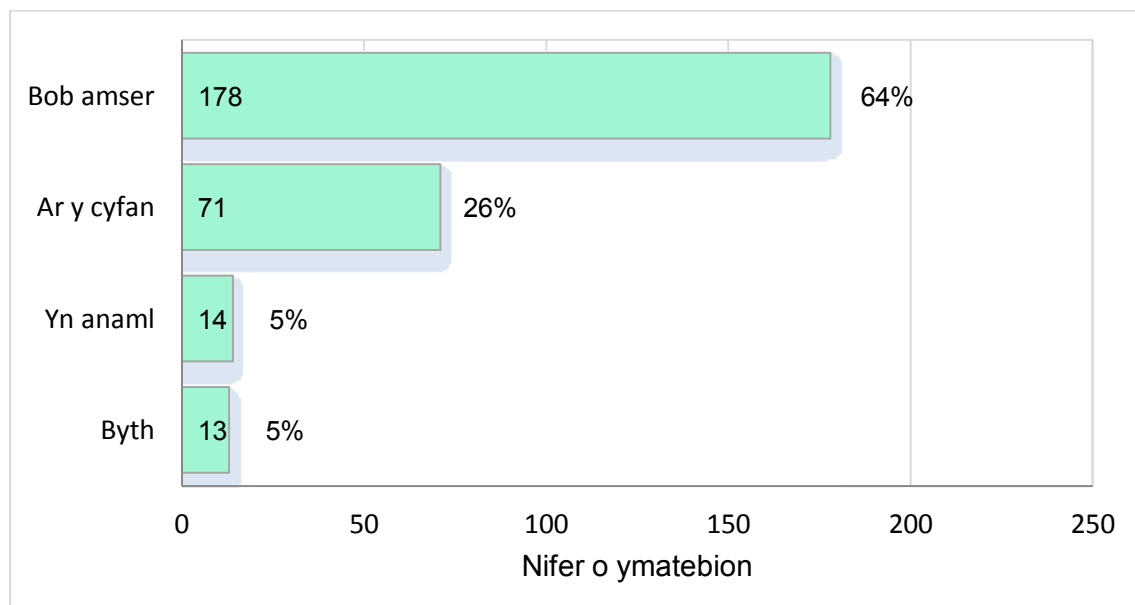
Roeddem am ddysgu faint roedd pobl a'u teuluoedd yn cymryd rhan yn y trefniadau sicrhau ansawdd ar gyfer gofal cartref, a pha mor dda roedd asiantaethau yn ymateb i'w pryderon a'u cwynion. Dangosodd yr adborth a dderbyniwyd gennym y gallai asiantaethau wneud yn well yn y maes hwn. Dywedodd dros 25 y cant o bobl na

ofynnir iddynt byth am sylwadau am eu gofal, neu ond yn anaml, ac nid oedd 10 y cant yn hyderus y byddai pethau'n cael eu hunioni pe baent yn cwyno.

Ffigur 16 – Gofynnodd yr asiantaeth am sylwadau am y gofal dw i'n ei dderbyn



Ffigur 17 – Os dw i'n lleisio pryder neu wneud cwyn, dw i'n gwybod y bydd pethau'n cael eu hunioni



Dangosodd y sylwadau a dderbyniwyd gennym fod rhai asiantaethau i'w gweld yn well na'r lleill wrth ymateb i bryderon a chwynion. Yn ystod ein harolygiadau, canfuom fod rhai pobl yn adnabod staff swyddfa wrth eu henw ac yn teimlo'n

gyfforddus i gysylltu â nhw a thrafod problemau. Fodd bynnag, gwnaeth un grŵp ffocws ein hatgoffa ni o bwysigrwydd gwybod â phwy y dylid siarad a sut i gael adborth gan 'y swyddfa'.

'Gwneir llai o gwynion nag a wneir ar gyfer cartrefi gofal. Mae hyn oherwydd nad yw pobl yn gwybod wrth bwy y dylen nhw wneud cwyn, neu nad oes ganddyn nhw'r gallu i siarad â'r rhai mae angen siarad â nhw' (grŵp ffocws)

5 Yr hyn a ddywedodd gweithwyr gofal wrthym

5.1 Ein dull

Gwnaethom dderbyn ymatebion i'r holiadur gan 213 o weithwyr gofal, a siarad â 196 o staff yn ystod ein harolygiadau. Ni wnaethom drefnu grwpiau ffocws ar gyfer staff. Mae hyn oherwydd bod y Ganolfan ar gyfer Pobl a Pherfformiad yn Ysgol Fusnes Prifysgol Fetropolitan Manceinion (wedi'i chomisiynu gan Lywodraeth Cymru) eisoes yn cynnal grwpiau ffocws gyda gweithwyr gofal a rheolwyr, er mwyn darganfod yr hyn sy'n effeithio ar y gwaith o recriwtio a chadw gweithwyr gofal. Gwnaeth eu hymchwylwyr nhw ymuno â'n tri grŵp ffocws ar gyfer darparwyr a chomisiynwyr a rhannu'r canfyddiadau o'u grwpiau ffocws nhw. Mae eu hadroddiad, *Y ffactorau sy'n effeithio ar y gwaith o recriwtio a chadw gweithwyr gofal cartref ac i ba raddau mae'r ffactorau hyn yn effeithio ar ansawdd gofal cartref* (Llywodraeth Cymru 2016b),¹⁰ yn cynnwys disgrifiadau pwerus a manwl o'r problemau sy'n wynebu gweithwyr gofal cartref a rheolwyr yng Nghymru. Dylid darllen yr adroddiad wrth ochr ein hadolygiad.

Roedd bron 75 y cant o weithwyr gofal a ymatebodd i'n hadolygiad ni wedi bod yn gweithio i'w hasiantaeth ddarparu am dros flwyddyn. Yn ogystal, roedd 82 y cant yn bwriadu aros ym maes gofal cartref am fwy na thair blynedd. Dywedodd 26 gweithiwr (12 y cant) eu bod yn siarad Cymraeg yn hyderus.

Dywedodd nifer sylweddol o weithwyr gofal eu bod yn darparu gofal mewn mwy nag un ardal cyngor, a dywedodd un gweithiwr ei fod yn gweithio ar draws chwe ardal. O'r staff a ymatebodd i'n harolwg ni, roedd 84 y cant yn gweithio i ddarparwyr yn y sector annibynnol neu wirfoddol, ac 16 y cant yn gweithio i gynghorau.

Gwnaethom ganolbwyntio ar dair thema:

- 1) yr hyn mae gweithwyr gofal yn ei hoffi am y swydd
- 2) yr hyn nad ydynt yn ei hoffi am y swydd
- 3) pa newidiadau y byddai gweithwyr gofal yn eu hargymell.

¹⁰ Llywodraeth Cymru (2016b), *Y ffactorau sy'n effeithio ar y gwaith o recriwtio a chadw gweithwyr gofal cartref ac i ba raddau mae'r ffactorau hyn yn effeithio ar ansawdd gofal cartref*. Ysgol Fusnes Prifysgol Fetropolitan Manceinion. Cymru: Llywodraeth Cymru.

5.2 Y prif negeseuon

Mae ein canfyddiadau'n alinio'n gryf iawn â chanfyddiadau Ysgol Fusnes Prifysgol Fetropolitan Manceinion, Comisiynydd Burstow, yn *Key to care*¹¹ ac UNISON yn *Time to care*.¹²

- Y neges gryfaf a phwysicaf yw bod gweithwyr gofal yn teimlo boddhad a balchder dwfn trwy wella ansawdd bywyd pobl. Maent yn mwynhau meithrin perthynas â'r bobl maent yn gofalu amdanynt.
- Gall y gwaith fod yn emosiynol drwm a pheri straen, yn enwedig o ran rheoli pwysau amser a bodloni disgwyliadau rheolwyr a theuluoedd.
- Mae gweithwyr gofal yn teimlo bod y tâl a'r amodau'n wael ac nad ydynt yn adlewyrchu gofynion a chymhlethdod y gwaith maent yn ei wneud.

5.3 Yr hyn mae gweithwyr gofal yn ei hoffi am y swydd

- Gwneud gwahaniaeth trwy wella ansawdd bywyd pobl a'u cynorthwyo i fod yn annibynnol
- Cael eu gwerthfawrogi
- Bod mewn cydberthynas Mae gweithwyr gofal yn mwynhau cwrdd â phobl newydd a siarad a gwrando ar y bobl maent yn gofalu amdanynt
- Cyflawni amcanion
- Amrywiaeth: mynd allan yn y gymuned
- Bod yn rhan o dîm
- Hyblygrwydd a'r gallu i weithio o gwmpas ymrwymadau teuluol
- Cefnogi gofalwyr teuluol.

¹¹ Koehler, I (2014), *Key to care: report of the Burstow Commission on the future of the home care workforce*. London: LGIU.

¹² UNISON (2013a) *Time to care: a UNISON report into homecare*. London: UNISON, Undeb Gwasanaethau Cyhoeddus.

5.4 Yr hyn nad yw gweithwyr gofal yn ei hoffi am y swydd

- Cael eu cymryd yn ganiataol
- Pwysau amser pan fyddant yn gwneud y gwaith: gwneud ymweliadau ar frys a dim digon o amser teithio
- Gorfod cyflenwi ymweliadau eraill (er enghraifft, pan fydd pobl yn sâl)
- Diffyg dilyniant o ran y bobl maent yn gofalu amdanynt: methu â bod gyda nhw o ddechrau i ddiwedd gwasanaeth
- Yr amodau gwaith: tâl gwael, amser segur di-dâl rhwng ymweliadau, diffyg sicrwydd swydd, oriau hir, cydbwysedd gwael rhwng y gwaith a bywyd, a phatrymau gwaith na ellir eu rhagweld
- Y straen o orfod gwneud newidiadau munud olaf gartref (er enghraifft, trefnu gwarchodwyr plant)
- Diffyg trefnu a rheoli, a chyfathrebu gwael gan y swyddfa
- Pwysau a disgwyliadau afrealistig gan y rheolwyr
- Methu â chael cyfarfodydd staff
- Diffyg strwythur gyrfa
- Gofynion emosiynol bod yn weithiwr gofal: gweld pobl sydd wedi aflonyddu ac ymdrin â'r rhwystredigaeth a achosir gan bethau y tu hwnt i'w rheolaeth, megis newidiadau i gynlluniau gofal.

5.5 Y newidiadau y dywedodd gweithwyr gofal wrthym y byddent yn eu gwneud

- Tâl ac amodau gwell
- Rhagor o ddisgresiwn ar gyfer gweithwyr gofal ynglŷn ag amser ymweliadau, yn enwedig ar gyfer pobl mae eu hanghenion yn gymhleth a phobl sy'n fwy agored i niwed

- Cael gwared ar ymweliadau 15 munud
- Rhagor o ddilyniant a chysondeb wrth weithio gyda phobl sy'n defnyddio gwasanaethau
- Rheolaeth fusnes well, gan gynnwys goruchwyliaeth a chymorth gan reolwyr a chyfathrebu o ddydd i ddydd
- Hyfforddiant gwell.

5.6 Themâu sy'n dod i'r amlwg – yr hyn a ganfuom

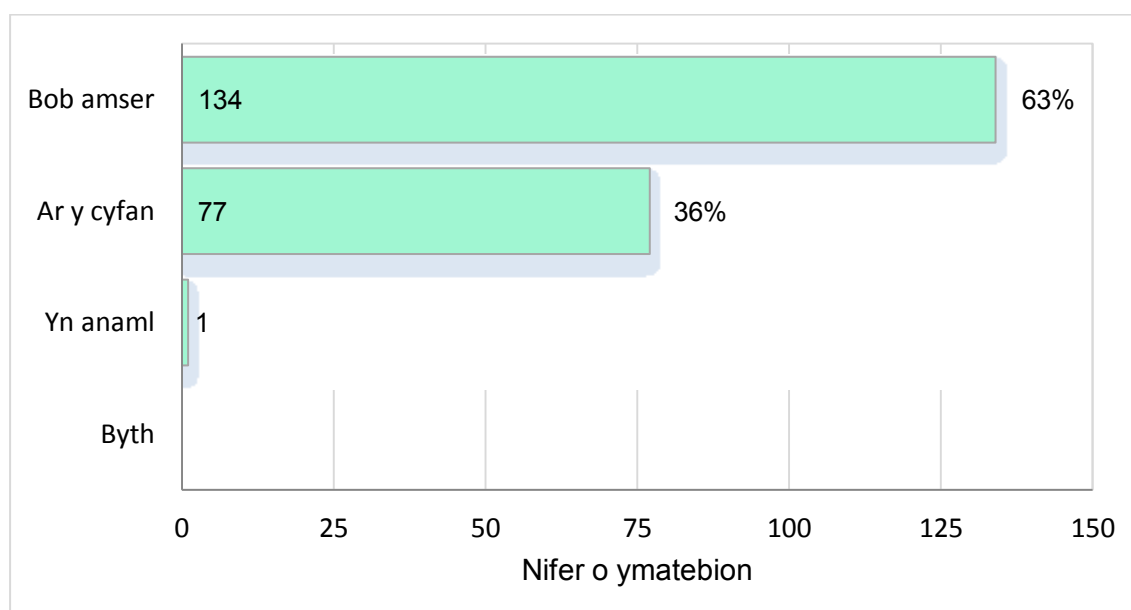
Dywedodd gweithwyr gofal fod y ffactorau canlynol yn bwysig wrth ddarparu gofal a chymorth:

- 1) Boddhad swydd
- 2) Diwallu anghenion pobl
- 3) Amseriad ymweliadau
- 4) Dilyniant o ran gweithwyr gofal.

5.6.1 Boddhad swydd

Gwnaethom gwrdd a chlywed gan lawer o weithwyr gofal sy'n ymroddedig iawn i'w gwaith. Maent yn cael llawer o foddhad trwy'r hyn maent yn ei wneud ac yn mwynhau'r cydberthnasau sydd ganddynt a'r bobl y maent yn rhoi gofal a chymorth iddynt.

Ffigur 4 – Dw i'n mwynhau fy ngwaith



Rhoddwyd nifer o enghreifftiau inni o weithwyr gofal yn aros dros yr amser i helpu ac i dreulio amser gyda phobl er nad oeddent yn cael eu talu. Mewn un enghraifft, dywedodd dyn hŷn wrth un o'n harolygwyr fod ei weithwyr gofal wedi aros ar ôl i amser yr ymweliadau ddod i ben i'w helpu i ddefnyddio'r iPad roedd ei ferch wedi'i roi iddo. Roedd wrth ei fodd a rhoddodd yr iPad lawer o bleser iddo; roedd ef bellach yn treulio amser yn edrych ar hen ddelweddau o bethau roedd yn eu cofio, ac yn ymweld â hen gyrchfannau gwyliau'r teulu ar Google Earth.

Yn ein harolwg staff, dywedodd gweithwyr gofal wrthym am yr hyn roeddent yn hoffi am eu swydd:

'Dw i'n hoffi ymweld â defnyddwyr gwasanaeth, sgwrsio â nhw, a'u cynorthwyo gyda'u hanghenion beunyddiol, gan geisio gwneud gwahaniaeth cadarnhaol i'w diwrnod'

'Dw i'n dwlu ar gwrdd â phobl newydd a dysgu amdanynt – mae ganddyn nhw i gyd hanes i'w adrodd; cael pobl sy'n defnyddio gwasanaethau i'n derbyn ni wrth inni roi cymorth iddyn nhw'

'Rhannu eu hamcanion a'u cyflawniadau â nhw, adeiladu cydberthnasau, a gwyllo eu sgiliau a'u hyder yn datblygu'

'Rydyn ni'n darparu gwasanaeth sy'n caniatáu i bobl aros yn eu cartrefi eu hunain a bod â rhagor o ryddid nag y byddai ganddyn nhw mewn cartref gofal'

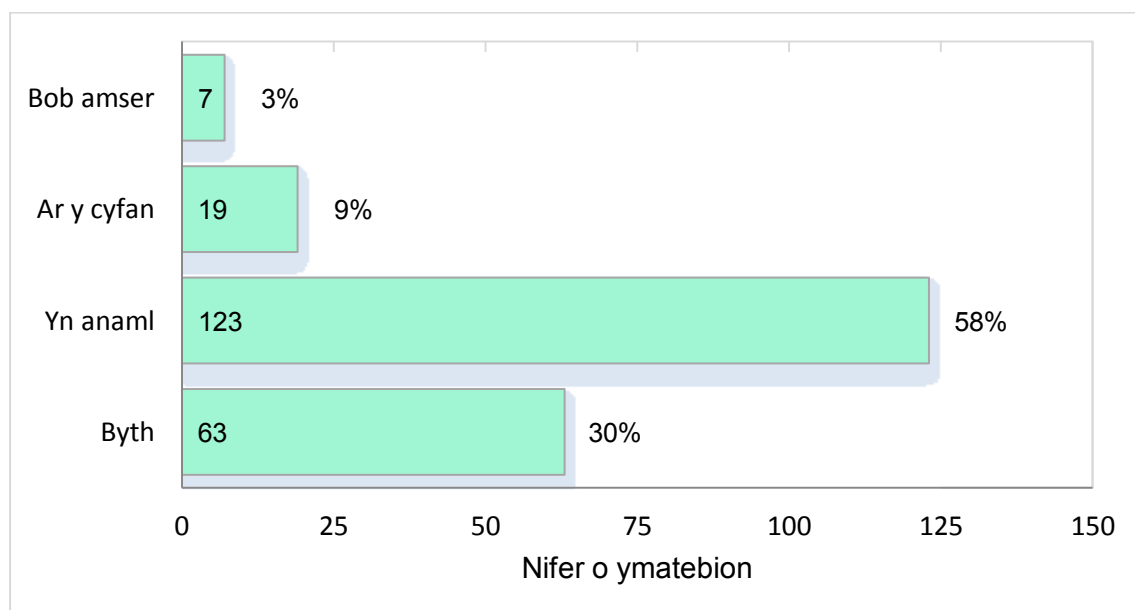
'Helpu yn y gwaith o gynorthwyo gofalwyr teulu yn y rolau heriol hyn; gwybod bod y gofalwyr a'r rhai sy'n derbyn gofal yn edrych ymlaen at fy ymweliadau, dilyniant a dibynadwyedd y gwasanaeth, rhoi amser rhydd i ofalwyr'

Yn ystod ein harolygiad, ychwanegodd un gweithiwr gofal y canlynol:

'Rydyn ni'n gofalu am amrywiaeth o bobl, sy'n ddiddorol iawn'

Dywedodd tua 12 y cant o weithwyr gofal eu bod yn cael y gwaith yn anodd yr holl amser neu'r rhan fwyaf o'r amser.

Ffigur 5 – Dw i'n cael fy swydd yn anodd



Dangosodd ein hadolygiad yn eglur fod llawer o'r tasgau mae gweithwyr gofal yn eu gwneud yn gorfforol ymdrechgar – er enghraifft, symud pobl. Mae rhai tasgau hefyd yn cynnwys gofal personol, megis helpu i lanhau pobl sy'n anymataliol, helpu pobl sydd â phroblemau iechyd meddwl, a helpu pobl a all wrthod gofal neu ymddwyn mewn modd ymosodol tuag at weithwyr gofal. Fodd bynnag, ni chyfeiriwyd at yr agweddau negyddol hyn ar waith gofal yn unrhyw rai o'r ymatebion arolwg. Yn ôl pob golwg, mae gweithwyr gofal yn eu derbyn yn rhan o'r swydd.

Yn ein harolwg, gwnaethom ofyn hefyd i weithwyr gofal beth nad oeddent yn ei hoffi am eu swydd. Dywedodd cyfran fawr o'r 213 a ymatebodd 'dim byd' neu 'dw i'n dwlu ar fy swydd'.

Gwnaeth 55 y cant o'r gweithwyr gofal a nododd rywbeth sôn am bwysau'r gwaith a gorfod rhuthro rhwng ymweliadau. Gwnaeth llawer o'u sylwadau am effaith emosiynol y gwaith ddangos pa mor ofidus all y gwaith fod.

Tabl 1 – Yr hyn nad yw gweithwyr gofal yn ei hoffi am eu swydd

Problem	Nifer y gweithiau y nodwyd y broblem	Sylwad
Rhuthro; pwysau	28	Y straen o fod y tu ôl i'r amserlen; dim digon o amser ar gyfer ymweliadau; ymweliadau byr (15 munud)
Effaith emosiynol	25	Yn enwedig pobl yn marw neu'n teimlo'n unig
Amser teithio	18	Methu cael eu talu; yr amser a dreulir yn teithio
Gwaith trefnu'r swyddfa	17	Gwaith papur, cyfathrebu, newidiadau munud olaf
Tâl	14	Isel; dim tâl ychwanegol ar y penwythnos Sifftiau hir
Diwrnodau hir	8	Sifftiau 12/15 awr. Gorludded
Nosweithiau hwyr/boreau cynnar	4	Cyfeiriwyd at ddiogelwch
Contractau dim oriau	1	Oherwydd ni allaf gael morgais

Dyweddodd un gweithiwr gofal y gwnaethom siarad â hi y bu'n gweithio ym maes gofal cartref am flwyddyn a'i bod yn bwriadu rhoi'r gorau iddo. Roedd hi wedi symud o swydd cynorthwyydd dysgu ar gyfer plant ag anghenion arbennig, ac wedi bod yn edrych ymlaen at weithio gyda phobl hŷn yn y gymuned. Dywedodd hi wrthym mai ei rhesymau dros adael oedd bod hanner y bobl roedd hi'n darparu gofal ar eu cyfer yn hyfryd iawn, ac yn ei gwerthfawrogi, ond nid oedd yr hanner eraill. Roedd hi'n ofni gwneud rhai o'r ymweliadau. Siaradodd hi am un cleient yn benodol a oedd yn sbeitlyd iawn, yn feirniadol, ac yn gofyn llawer, ac yn edrych am feiau ym mhopeth roedd hi'n ceisio ei wneud. Dywedodd y gweithwyr gofal hefyd ei bod yn ei chael yn anodd rheoli ffiniau personol. Meddai:

'Maen nhw'n meddwl eich bod yn ffrind iddyn nhw ac yn ceisio manteisio ar y berthynas er mwyn eich cael i wneud pethau nad ydyn nhw'n rhan o'r cynllun gofal.'

Gwnaeth gweithwyr gofal hefyd sôn am broblemau wrth reoli'r berthynas ag aelodau teulu a'r anawsterau wrth geisio bodloni eu disgwyliadau.

'Gall aelodau teulu, rhai penodol, fod yn heriol iawn ar adegau ond dw i'n tueddu i ddod ymlaen gyda phawb' (arolygiad)

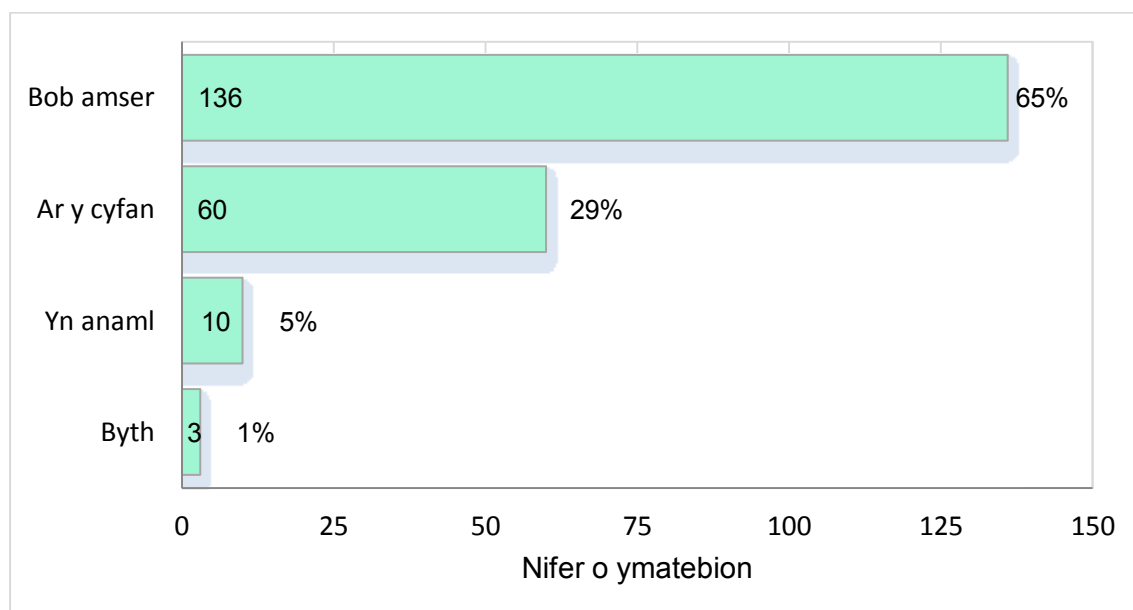
Mae gweithwyr gofal yn ystyried gofal cartref yn fwy na swydd, ac mae eu gwaith yn cael effaith emosiynol arnynt. Dywedodd rhai eu bod yn teimlo'n bryderus wrth adael pobl a all fod yn unig neu'n agored i niwed ar eu pennau eu hunain. Gwnaethant siarad hefyd am effaith emosiynol gweld aelodau teulu'n rhoi gofal gwael, a gweld rhywun maent wedi bod yn gofalu amdano yn dirywio neu'n marw. Weithiau mae pecyn gofal yn dod i ben yn sydyn a gadawir gweithwyr gofal â theimlad o golled neu dristwch.

'Mae'n un o'r swyddi mwyaf anodd, mi gredaf, a dyw bobl ddim yn sylweddoli hynny (Ysgol Fusnes Prifysgol Fetropolitan Manceinion 2016, tudalen 82)

'Weithiau mae'n anodd iawn ymdrin â'r straen a'r emosiynau' (arolwg staff)

5.6.2 Diwallu anghenion pobl

Ffigur 6 – Dw i'n derbyn gwybodaeth gyfredol am anghenion y bobl dw i'n gofalu amdanynt



Roedd y rhan fwyaf o weithwyr gofal yn teimlo eu bod wedi eu paratoi ac yn gallu diwallu anghenion y bobl maent yn gofalu amdanynt. Mae gweithwyr gofal yn cydnabod pwysigrwydd cynlluniau gofal ond gwnaethant ddweud nad oeddent yn gyfredol bob amser. Gwnaethant ddweud nad oedd cofnodion gofal dyddiol yn cynnwys ymweliadau gan weithwyr proffesiynol eraill (megis nyrsys ardal) a all effeithio ar anghenion y person sy'n derbyn gofal a chymorth. Dywedodd rhai fod ganddynt berthynas dda â gweithwyr gofal iechyd sylfaenol, a'u bod yn gallu ffonio'r feddygfa.

Canfuom hefyd fod cyflwyno pobl yn bwysig. Roedd y rhan fwyaf o weithwyr gofal yn sylweddoli bod mwy i'r swydd na gwneud y tasgau: mae deall sut mae unigolyn am dderbyn gofal yr un mor bwysig â'r math o ofal sydd ei angen arno. Gwnaeth gweithwyr gofal y sylwadau canlynol yn ystod ein harolygiadau:

'Bob amser mae angen ymgyswrtu â'r ddogfennaeth gofal cyn ymweld â defnyddwyr gwasanaeth newydd'

'Rydyn ni'n adnabod pobl ac yn gallu eu helpu mewn ffyrdd maen nhw'n eu hoffi'

'Yn aml, mae'n rhaid inni ffonio'r meddyg teulu ar ran defnyddwyr gwasanaeth ac mae gennym berthynas dda â nhw'

'Gall ceisio cwrdd â nyrsys ardal ar yr un pryd fod yn anodd'

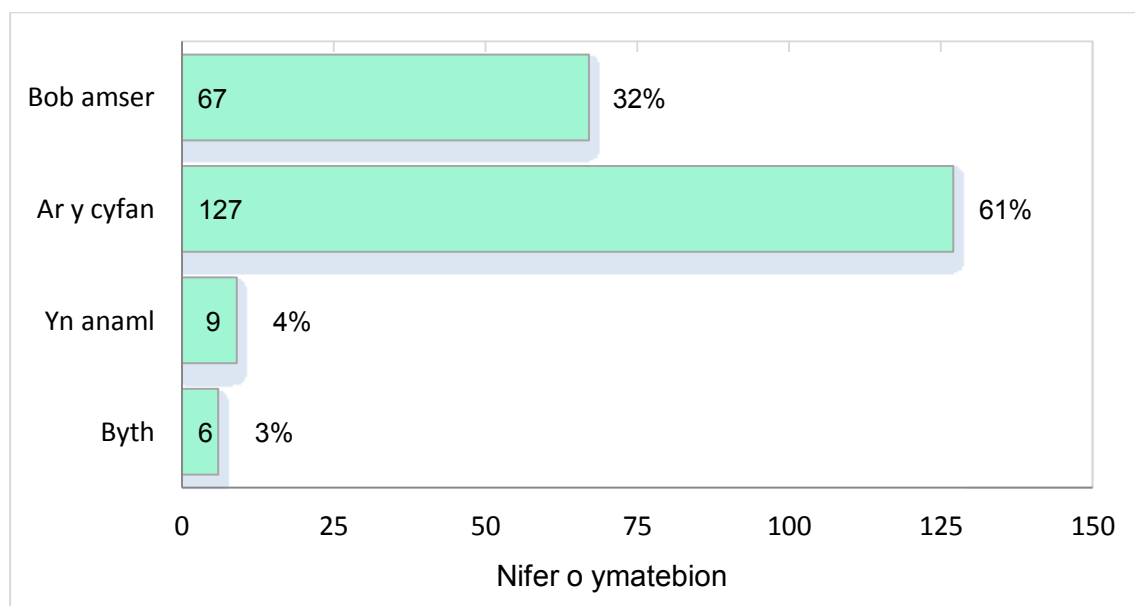
Canfu ein harolygiadau fod cynlluniau gofal a dderbyniwyd gan weithwyr cymdeithasol wedi eu rhannu yn dasgau. Nid ydynt yn adlewyrchu canlyniadau ac nid ydynt yn cael eu hadolygu'n rheolaidd. Mae hyn yn golygu bod cynlluniau gofal yn aml wedi dyddio ac yn methu diwallu anghenion pobl. Gwnaeth gweithwyr gofal fynegi rhywfaint o anfodlonrwydd ar y cynlluniau gofal a ddarperid gan wasanaethau cymdeithasol, oherwydd eu bod wedi eu seilio gormod ar dasgau, yn afrealistig, neu wedi dyddio.

'Dylai gweithwyr cymdeithasol ein cysgodi ni: dydyn nhw ddim yn gweld yr hyn rydyn ni'n ei wneud yn yr amser maen nhw'n rhoi inni; mae gweithwyr gofal yn gorfod gwneud pethau eraill – megis tacluso cartref yr unigolyn, gadael y ci allan i'r ardd. Fel gweithwyr gofal dych chi'n methu â gadael pethau fel hyn' (arolygiad)

5.6.3 Amseriad ymweliadau

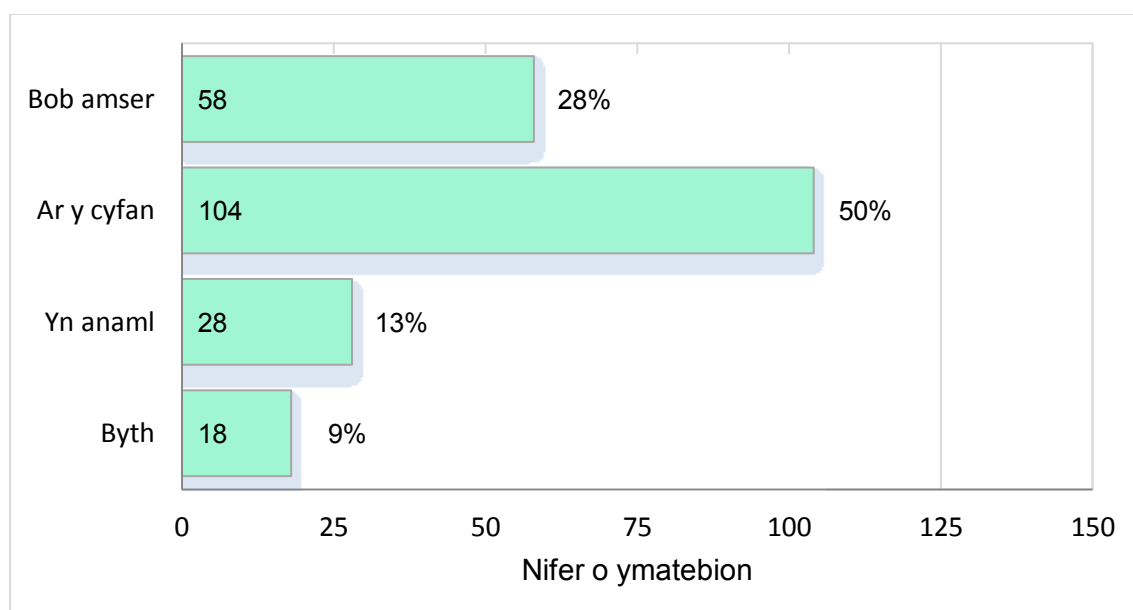
Wrth ymateb i'r arolwg, dywedodd gweithwyr gofal eu bod yn cyrraedd y rhan fwyaf o'u hymweliadau ar amser.

Ffigur 7 – Dw i'n cyrraedd fy ymweliadau ar amser

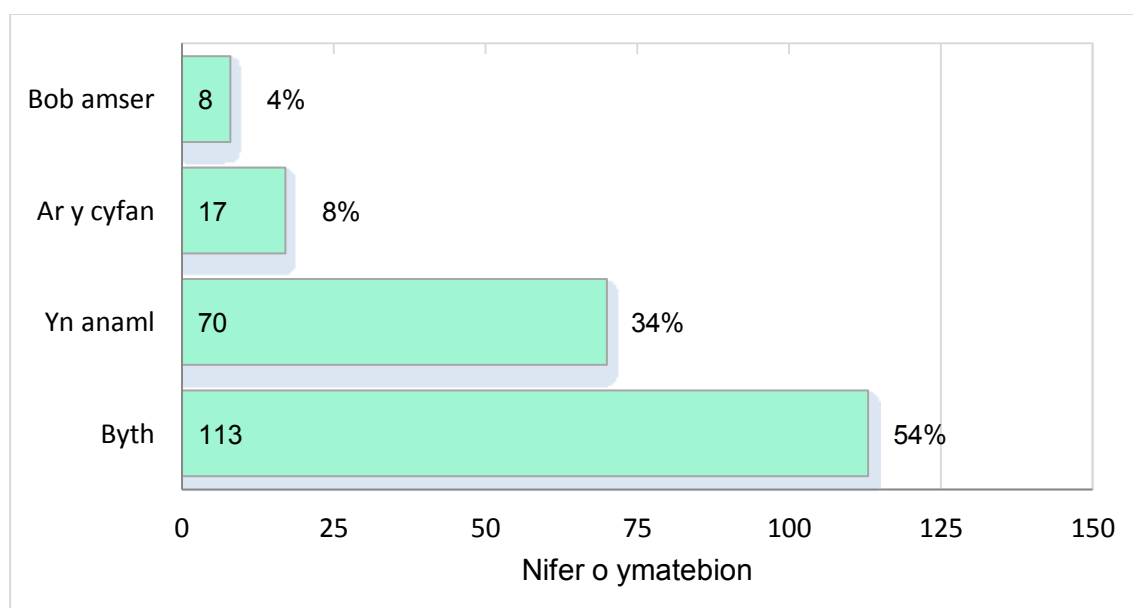


Fodd bynnag, cwyn gyffredin oedd bod diffyg amser teithio, neu ddim amser, yn cael ei ganiatáu, ac o ganlyniad roedd ymweliadau'n hwyr neu roedd angen eu cwtdgi er mwyn cwblhau'r ymweliadau ar yr amserlen. Mewn astudiaeth gan Ysgol Fusnes Prifysgol Fetropolitan Manceinion, disgrifiodd gweithwyr gofal y straen roeddent dani o ganlyniad i orfod cwblhau amrediad eang o dasgau gofal o fewn ymweliad byr, pan oeddent yn hwyr eisoes. Gwnaeth gweithwyr gofal sylwadau tebyg yn ein harolwg.

Ffigur 8 – Mae gennyf ddigon o amser i deithio rhwng ymweliadau



Ffigur 9 – Dw i'n gorfod cwtdgi fy ymweliadau



Mae ein canfyddiadau a'r adborth a gawsom yn gyson â'r rhai yn adroddiad UNISON (2013, tudalen 6), a ganfu fod 46 y cant o weithwyr gofal yn dweud bod ymweliadau'n aml yn cael eu trefnu mewn modd sy'n golygu bod angen iddynt ruthro a gadael yn gynnar.

'Dw i ddim yn mwynhau'r ffaith nad oes digon o amser i deithio rhwng pob ymweliad – mae hyn yn peri imi deimlo o dan bwysau a phe bai angen rhuthro. Hefyd, ar adegau dw i'n teimlo nad ydw i'n cael digon o amser i gwblhau'r tasgau sydd eu hangen yn ystod yr ymweliad' (arolwg staff)

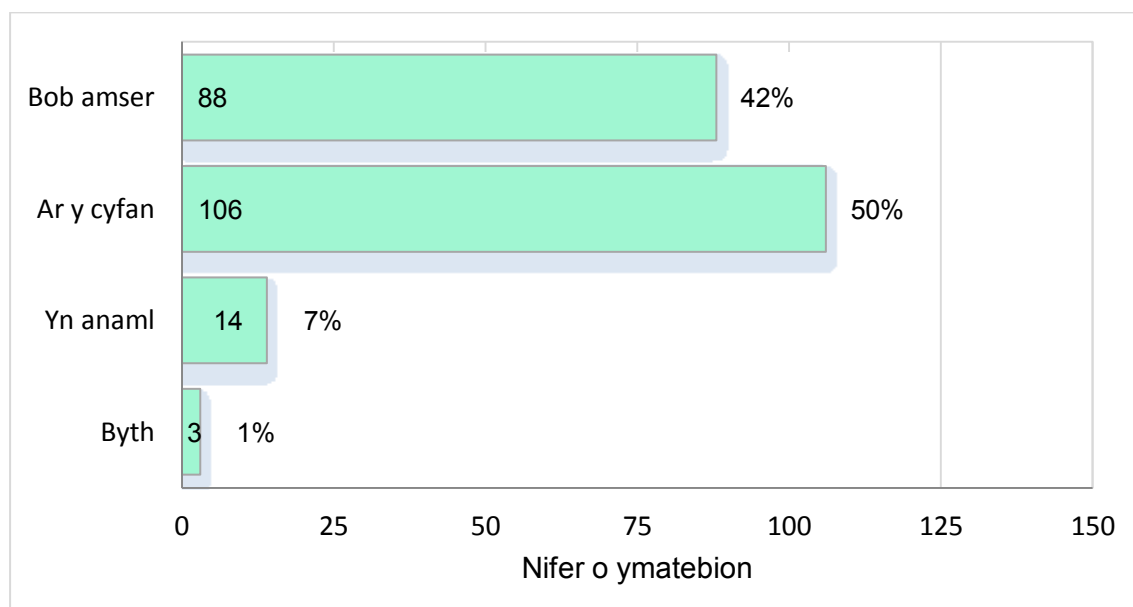
'Dim digon o amser. Dim digon o amser – mae'n rhaid imi ruthro a chwtdgi ymweliadau' (arolygiad)

'Mae ein milltiroedd yn cael eu pennu fel yr hed y frân trwy ddefnyddio pecyn rhaglen gyfrifiadurol, yn hytrach na gwybodaeth ffeithiol am yr ardal, gan gynnwys pa ffyrdd a fydd yn orlawn ar adegau penodol, e.e. ysgolion' (arolygiad)

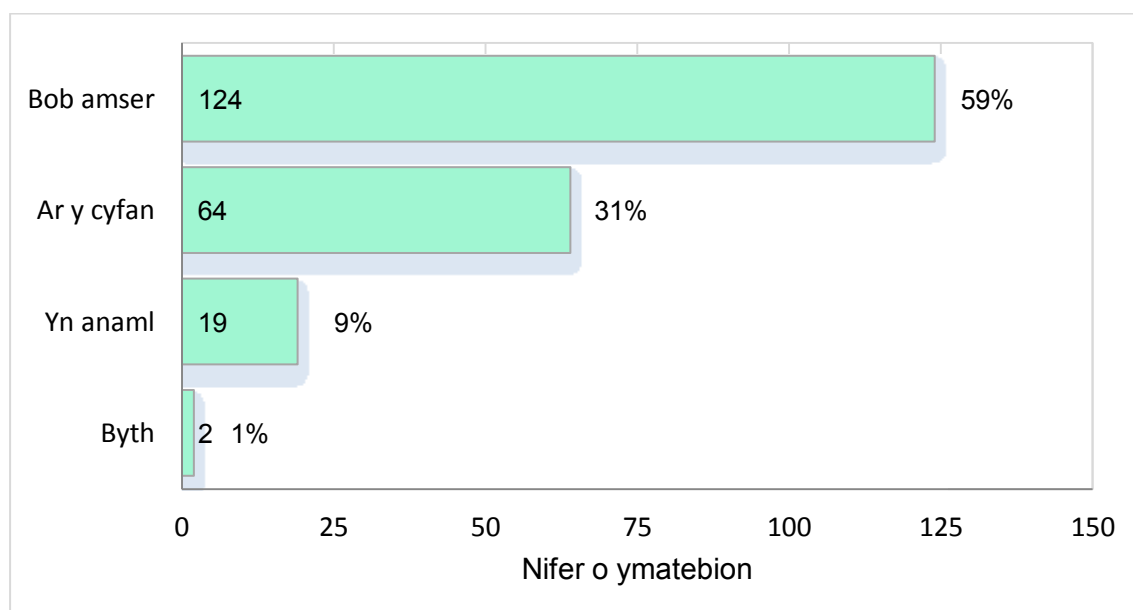
'Nid yw amseroedd yn caniatáu am draffig ar adegau prysur (arolygiad)

Dyweddodd gweithwyr gofal wrthym eu bod yn teimlo bod yr amser a ddyrennir iddynt ar gyfer ymweliadau'n aml yn annigonol, ac roedd hyn yn effeithio ar faint o amser y gallai gweithwyr gofal ei dreulio'n siarad â phobl yn ystod eu hymweliadau.

Ffigur 10 – Dw i'n cael digon o amser i gwblhau'r tasgau mae angen imi eu gwneud



Ffigur 11 – Mae gennyf amser i siarad â'r bobl dw i'n ymweld â nhw



'Pwysau amser a'r ymweliad nesaf ac wedyn yr un nesaf! Dyw hi byth yn canolbwyntio cymaint ar yr unigolyn ag y mae'r cwmni'n awgrymu' (arolwg staff)

Nid oedd gweithwyr gofal o blaid ymweliadau 15 munud, a gwnaethant siarad am y pwysau mae ymweliadau byr yn eu creu. Mae'r adborth canlynol a gafwyd yn ystod ein harolygiadau'n dangos yn eglur bod ymweliadau 15 munud yn cael eu defnyddio

yn aml ar gyfer gofal personol, yn hytrach na dim ond i annog pobl i gymryd eu meddyginiaeth neu wirio sut maent yn gwneud.

'Cryn nifer o ymweliadau 15 munud; dw i i fod i helpu pobl i wisgo eu pyjamas amdanynt a gwneud paned o de mewn 15 munud – dw i'n cael ei wneud yn anodd iawn'

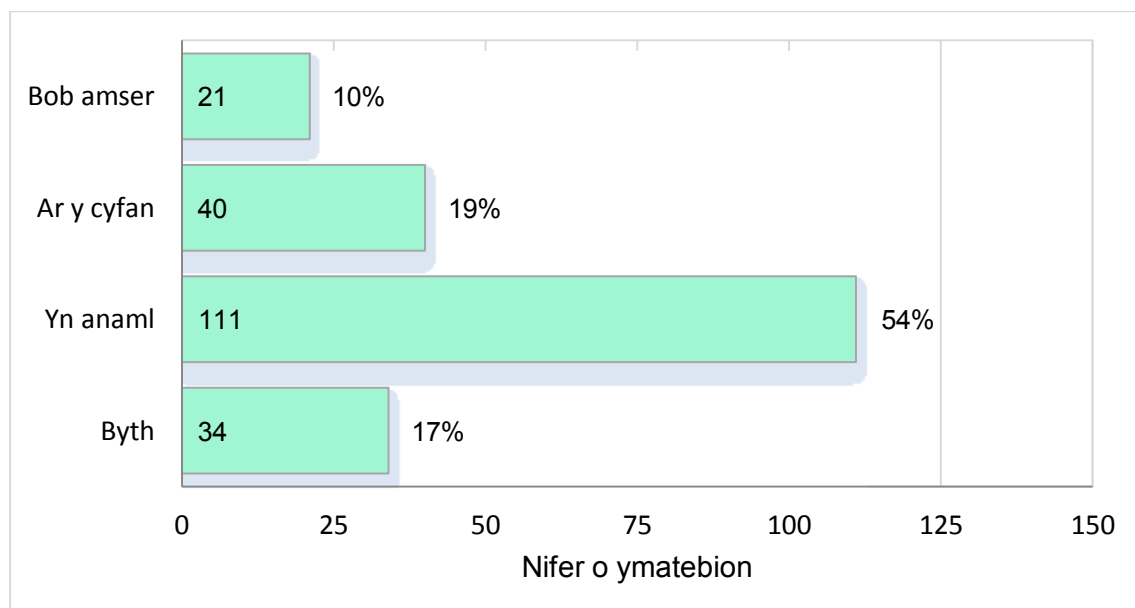
'Cinio – brechdanau a diod oherwydd dyna'r cyfan mae amser yn ei ganiatáu!'

'Mae gennyf rai ymweliadau 15 munud, fel arfer i helpu rhywun i wisgo amdano neu wiriad llesiant, neu i wneud yn siŵr bod rhywun wedi cymryd ei feddyginiaeth'

5.6.4 Dilyniant o ran gweithwyr gofal

O'r gweithwyr gofal a gwblhaodd yr arolwg, dywedodd ychydig o dan 30 y cant y gofynnid iddynt ymweld â phobl nad oeddent yn eu hadnabod.

Ffigur 12 – Gofynnir imi ymweld â phobl nad ydw i'n eu hadnabod



Mae ein canfyddiadau'n debyg i'r rhai yn astudiaeth UNISON *Time to Care*, a ganfu fod 37 y cant o weithwyr gofal yn dweud bod eu cleientiaid yn aml yn cael gweithwyr gofal gwahanol. Mae gweithwyr gofal yn gwerthfawrogi cael perthynas gyson â'r bobl maent yn gofalu amdanynt. Dywedodd un gweithiwr gofal ei bod yn werthfawr gallu monitro pobl dros amser, rhwng un ymweliad a'r llall, i nodi unrhyw newidiadau. Yn

eu hatebion arolwg, gwnaeth gweithwyr gofal hefyd gydnabod y gall pobl ddiarth yn dod i'r tŷ gael effaith negyddol ar bobl, a bod cysondeb yn bwysig wrth ofalu am bobl sydd â dementia:

'Fel arfer rydyn ni'n gweithio gyda'r un cleientiaid; mae ganddyn nhw ddementia, mae lawer o waith, ac mae darparu cysondeb yn bwysig'

'Mae pobl sydd angen dau weithiwr gofal yn cael dilyniant gofal gwell'

Yn ystod ein harolygiadau, dywedodd gweithwyr gofal nad oedd rhai o'u cydweithwyr yn gweld yr un bobl yn ddigon aml i farnu sut roeddent:

'Dywedodd y cofnodion gofal "yn dda yn ôl pob golwg" – doedden nhw ddim yn gallu dweud hynny'n hyderus ... doedden nhw ddim yn ei adnabod yn ddigon da'

Roedd diogelwch hefyd yn peri pryder:

'Mae defnyddwyr gwasanaeth yn gadael y drws ar agor, ac oherwydd diffyg dilyniant doedden nhw ddim yn gwybod pwy sy'n cerdded trwy eu drws; rhaid ei bod yn ofnus iawn iddyn nhw' (grŵp ffocws)

5.7 Gweithrediadau busnes a rheolaeth

Gwnaethom ystyried sut mae'r agweddau canlynol ar weithrediadau busnes a rheolaeth yn effeithiol ar rôl gweithwyr gofal:

- 1) Arweinyddiaeth
- 2) Amserlennu ymweliadau
- 3) Cefnogaeth a goruchwyliaeth
- 4) Hyfforddiant.

5.7.1 Arweinyddiaeth

Roedd yn amlwg iawn bod cwmnïau gwahanol yn cynnig profiadau cyflogaeth gwahanol i'w gweithwyr gofal, a bod effeithlonrwydd cyfundrefnol yn y swyddfa'n

bwysig iawn. Mae angen i weithwyr gofal deimlo eu bod yn cael eu gwerthfawrogi a'u cefnogi. Rhaid iddynt hefyd wybod yr hyn maent yn ei wneud er mwyn iddynt gynllunio ymlaen llaw a gwneud trefniadau teuluol. Oherwydd pwysau yn y system, nid yw'n anghyffredin i weithwyr gofal iechyd weithio sifftiau 12 awr o hyd neu'n hwy. Maent yn aml yn cael cyfnodau segur rhwng ymweliadau yn ystod y dydd nad ydynt yn cael eu talu amdanynt. Ond ni allant ddefnyddio'r amser hwn at ddibenion personol oherwydd bod y bylchau'n rhy fyr i fynd adref neu fynd i siopa.

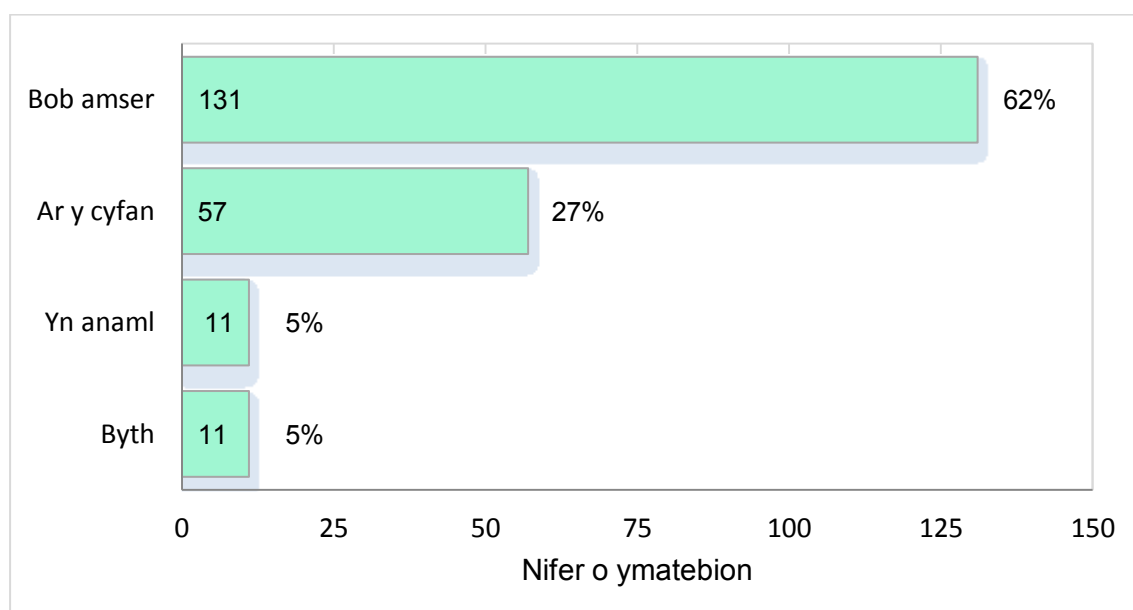
'Bylchau ar rai amserlenni ymweliadau; rhaid i'r gweithiwr gofal eistedd y tu allan ac aros nes ei bod yn amser rhoi gofal oherwydd nad oes digon o amser i deithio'n ôl i'r swyddfa. Mae gweithwyr gofal yn teimlo y gallai amserlenni ymweld gael eu trefnu'n well, ac y gallen nhw fewnbynnu i'r broses gynllunio' (arolygiad)

'Mae sifftiau rhanedig yn wael gan nad oes neb yn meddwl wrth lunio'r rotâu; mae hyn yn arwain at weithwyr gofal yn gadael' (arolygiad)

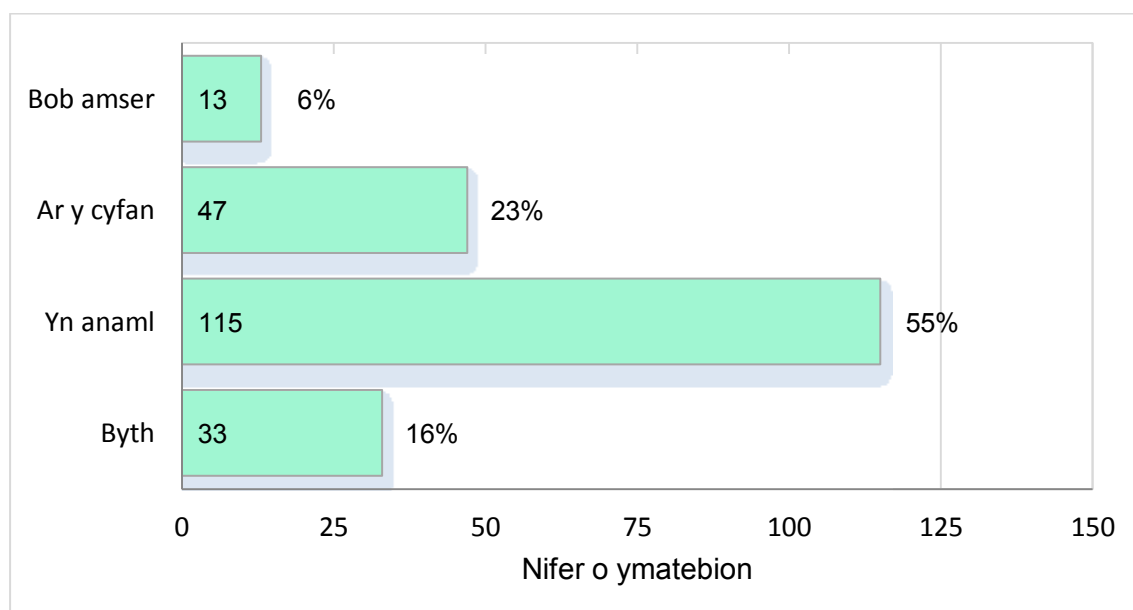
5.7.2 Trefnu

Mae'n bwysig iawn i weithwyr gofal fod eu hamser yn cael ei drefnu'n effeithlon a'u bod yn cael eu hysbysu am unrhyw newidiadau cyn gynted ag y bo modd. Mae ein canlyniadau arolwg ac adborth yn ystod ein hymweliadau'n awgrymu bod newidiadau munud olaf i'r rota (hynny yw, ar y diwrnod neu'r noson flaenorol) yn eithaf cyffredin, a bod rhai asiantaethau'n fwy trefnus na'r lleill.

Ffigur 13 – Dw i'n gwybod fy amserlen ar gyfer yr wythnos nesaf



Ffigur 14 – Gofynnir imi newid fy rota ar y funud olaf (ar y diwrnod/noson flaenorol)



Yn ystod ein harolygiadau o asiantaethau gofal cartref, dywedodd gweithwyr gofal wrthym am y materion canlynol:

'Mae un cydlynnydd gofal yn gwneud newidiadau munud olaf heb ymgynghori ymlaen llaw; mae pwysau i wneud ymweliadau ychwanegol'

'Gofynnir inni wneud ymweliadau ychwanegol yn rheolaidd – byddai'n gwell pe rhoddid ymweliadau cyson inni mewn ardal ddaearyddol benodol'

'Rhoddir ffonau symudol inni er mwyn inni gael mynediad at rotâu; gallwn ni weithio gormod o oriau gan y gofynnir inni wneud sifftiau ychwanegol yn rheolaidd. Dyw negeseuon ddim yn cyrraedd bob amser; pan fydd ail weithiwr gofal yn dod dyw hi ddim yn glir bob amser pwy fydd yn dod i roi cymorth ichi'

Fodd bynnag, gwnaethom hefyd dderbyn rhai sylwadau cadarnhaol:

'Rydyn ni'n cael ein hysbysu am newidiadau, mae'r swyddfa'n cael ei rhedeg yn dda, llawer o rybudd am newidiadau, swyddfa flaenorol yn fwy anhrefnus'

'Mae'r rota fisol yn cael ei hadolygu o leiaf wythnos cyn diwedd y mis. Pe bai cleient newydd, bydden ni'n cael ein galw i'r swyddfa i ddarllen y gwaith papur, a byddai unigolyn enwebedig yn mynd â ni ar yr ymweliad cyntaf. Mae cleientiaid yn derbyn copïau o'r rotâu ar yr un pryd.'

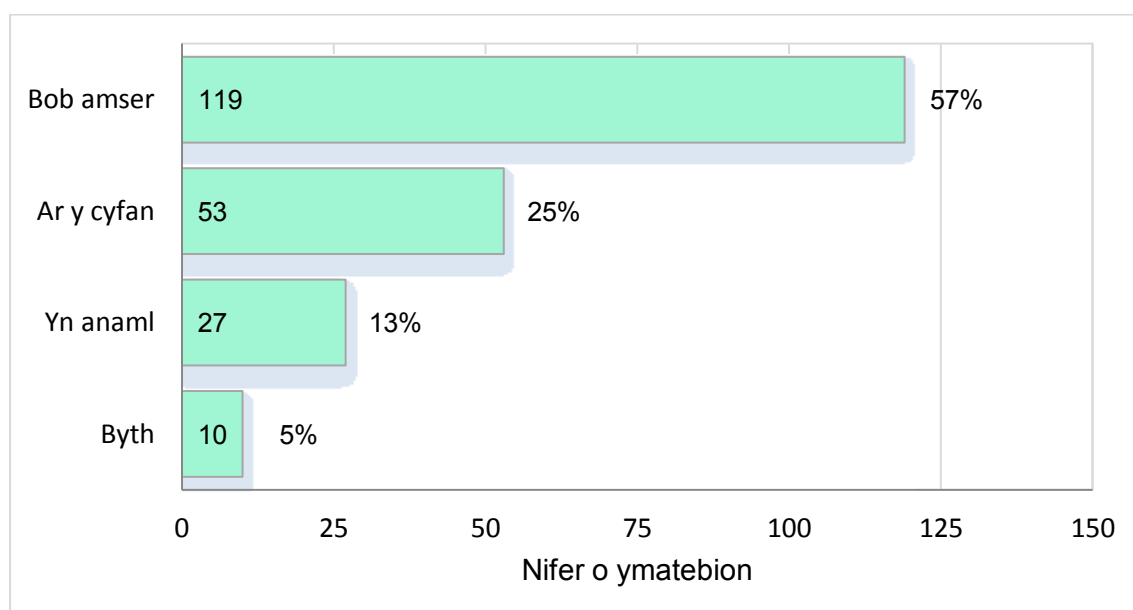
Dyweddodd un gweithiwr gofal mewn trafodaeth yn ystod arolygiad fod cysondeb yn haws ei gynnal pan fyddant yn gweithio oriau cyson ac yn cael amserlenni gofal wedi eu cynllunio'n dda.

'Dw i'n gweithio nifer cyson o oriau gydag ymweliadau mewn trefn ddaearyddol dda, sy'n rhoi dilyniant da ar gyfer staff a'r bobl sy'n defnyddio ein gwasanaeth'

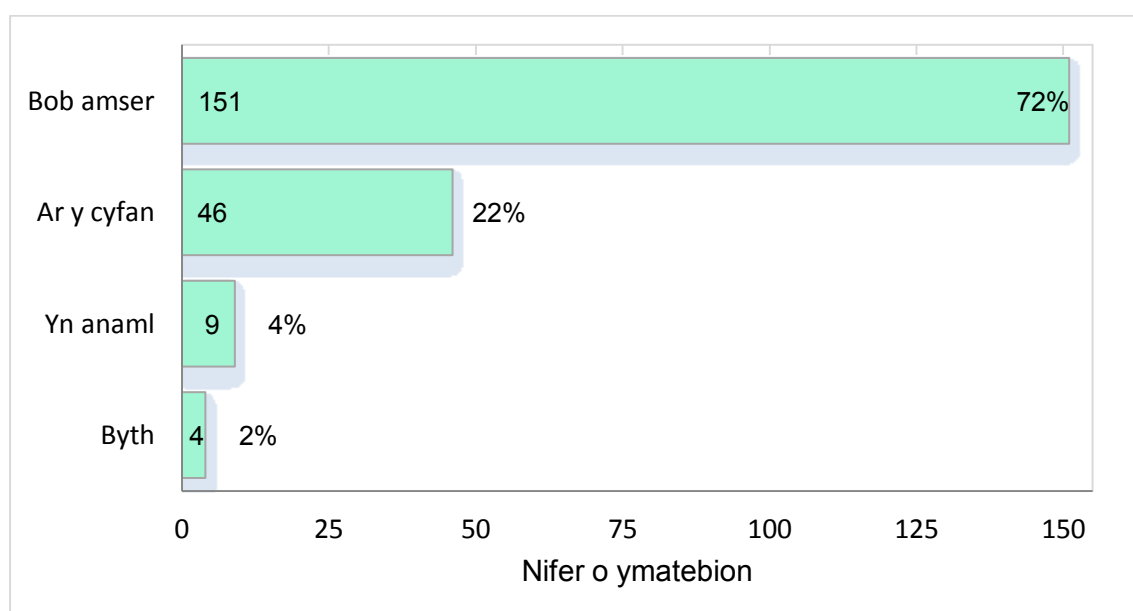
5.7.3 Cefnogaeth a goruchwyliaeth

Dyweddodd tua 18 y cant o weithwyr gofal nad oeddent yn cael cyfarfodydd rheolaidd gyda'u rheolwyr. Fodd bynnag, dywedodd dros 90 y cant eu bod yn cael cymorth da pan oeddent yn ffonio'r swydd am gyngor.

Ffigur 15 – Dw i'n cael cyfarfodydd rheolaidd gyda fy rheolwr



Ffigur 16 – Dw i'n cael cymorth da gan y swyddfa pan dw i'n ffonio am gyngor



Yn ôl pob golwg, mae gweithwyr gofal yn cydnabod dau fath ar gymorth a goruchwyliaeth. Mae un ar gyfer ymdopi a rheoli o ddydd i ddydd, a'r llall ar gyfer arfarnu mwy cyffredinol. Canfuom fod gweithwyr gofal yn credu ei bod yn bwysig cael cefnogaeth dda a mynediad at gyngor gan staff y swyddfa, ac mae hyn yn adlewyrchu ar eu penderfyniad i aros gydag asiantaeth ddarparu benodol. Yn ystod ein harolygiadau, clywsom y canlynol:

'Mae hwn yn gwmni da; dw i wedi gweithio iddyn nhw ers dros 22 mlynedd'

'Mae ein rheolwr gweithrediadau'n ymatebol os oes gennym broblemau gyda rotâu ac oriau gwaith'

'Rydyn ni'n cael cymorth da gan y swyddfa; os oes ymholiadau, y cyfan sydd ei angen yw ffonio'r rheolwyr'

'Mae cymorth ar alwad/allanol o'r swyddfa o ansawdd uchel'

'Dywedwyd wrthym yn y cyfweiliad y dylwn i rannu unrhyw bryderon ac na ddylwn i fynd adref yn poeni am rywbeth. Dw i wedi gwneud hyn a dw i'n teimlo fy mod i'n cael fy ngwerthfawrogi; mae'r asiantaeth yn gefnogol iawn'

'Dw i'n gallu dod i'r swyddfa ar unrhyw adeg, yn enwedig ar y penwythnos. Mae rhywun ar gael bob amser'

Mae goruchwyliaeth staff yn tueddu i fod yn anffurfiol ac yn digwydd mewn modd dynamig: 'wrth redeg' ac 'yn y maes'. Yn benodol, mae gweithwyr gofal yn gwerthfawrogi goruchwyliaeth gan bobl 'ymarferol' sy'n gyfarwydd â'r swydd. Gwnaethant ddweud y canlynol wrthym yn ystod ein harolygiadau:

'Mae'n braf cael adborth, yn enwedig gan fy ngoruchwyliwr, gan ei bod hi'n gweithio yn y maes ac yn adnabod y defnyddwyr gwasanaeth'

'Rydyn ni'n cael goruchwyliaeth reolaidd yn y maes, nid yn y swyddfa'

'Rydyn ni'n cael hapwiriadau i wneud yn siŵr ein bod ar amser ac yn gwneud yr hyn rydym i fod i'w wneud'

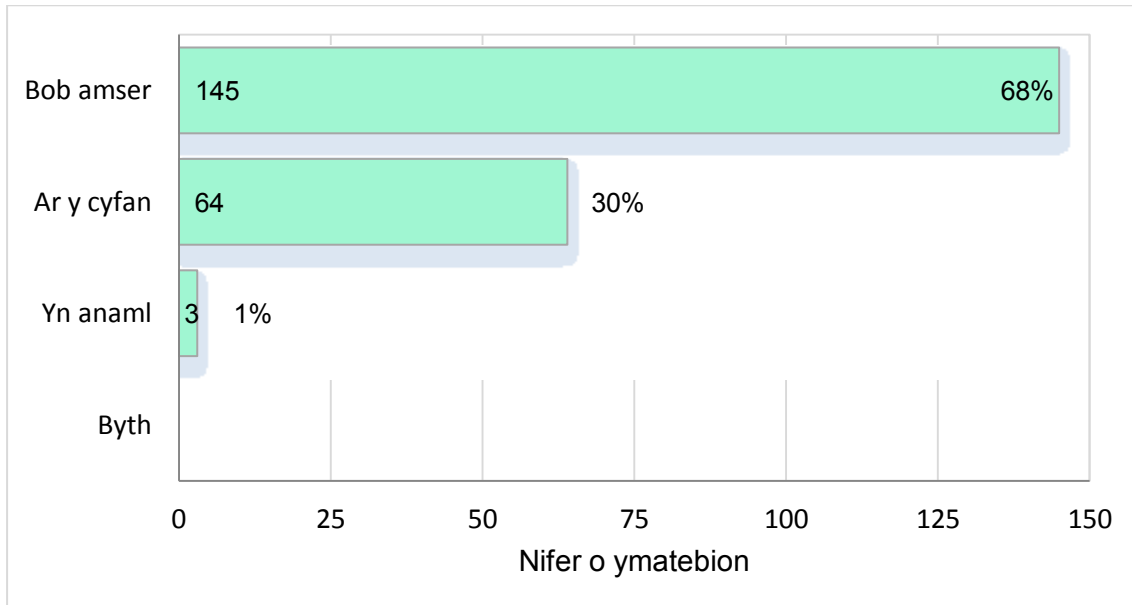
'Hapwiriadau a goruchwyliaeth reolaidd. Mae gweithwyr gofal yn teimlo bod hyn yn gwneud trafodaethau mewn sesiynau goruchwyllo'n fwy ystyrlon, gan eu bod yn ymwneud â gwaith pob dydd'

'Mae'r oruchwyliaeth yn wych. Dw i'n edrych ymlaen at fy sesiynau goruchwyllo; dw i erioed wedi bod mewn sefyllfa lle dw i wedi teimlo o dan bwysau'

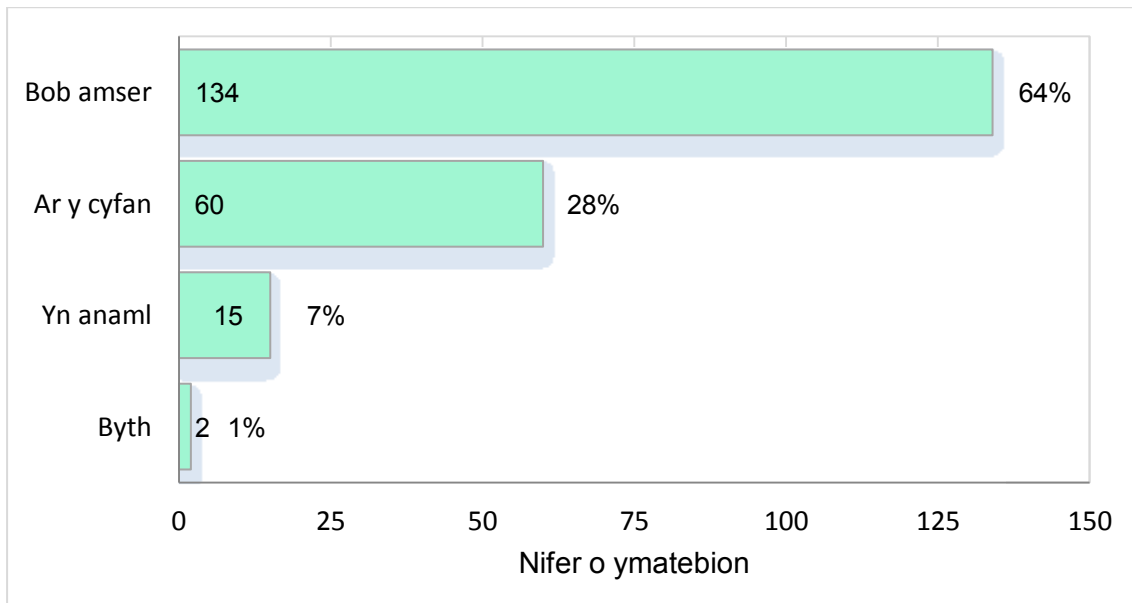
5.7.4 Hyfforddiant

Dywedodd cyfran uchel o weithwyr gofal eu bod yn teimlo eu bod wedi eu hyfforddi'n dda. Dywedodd nifer uchel hefyd fod gweithwyr gofal newydd yn cael eu hyfforddi cyn iddynt ddechrau gwneud gwaith gofal.

Ffigur 17 – Dw i'n teimlo fy mod wedi cael fy hyfforddi'n dda a dw i'n hyderus wrth wneud y tasgau y gofynnir imi eu gwneud



Ffigur 18 – Mae staff newydd sy'n ymuno â'r asiantaeth yn cael eu hyfforddi'n dda cyn cynnal eu hymweliadau



Dywedodd nifer fawr o staff a ymatebodd i'n harolwg eu bod yn cael eu hyfforddi'n dda cyn cynnal ymweliadau. Mae hyn yn adlewyrchu astudiaeth UNISON *Time to Care*, a ganfu i 72 y cant o staff ddweud eu bod yn derbyn hyfforddiant rheolaidd yn barhaus, ac i 59 y cant ddweud eu bod yn derbyn hyfforddiant arbenigol ar anghenion mwy cymhleth.

O'r 207 o ymatebion i'n cwestiwn ni am gymwysterau proffesiynol, dywedodd mwy na dwy ran o dair (68 y cant) o weithwyr gofal fod ganddynt gymhwyster proffesiynol. O'r rhain, aeth 134 o bobl ymlaen i ddisgrifio eu cymhwyster, gyda bron naw o bob deg yn dweud bod ganddynt Gymhwyster Galwedigaethol Cenedlaethol Lefel 2, Fframwaith Cymwysterau a Chredydau Lefel 2, neu'n uwch. Yn ystod ein harolygiadau, dywedodd gweithwyr gofal y canlynol wrthym:

'Llawer o hyfforddiant – dw i'n ei fwynhau'

'Hyfforddiant ymsefydlu da, cysgodi, gwaith tîm a chymorth da'

'Rhaid imi dalu am yr hyfforddiant os dw i'n gadael o fewn 12 mis'

'Anogir inni ofyn am unrhyw hyfforddiant'

'Mae cwrs hyfforddi gofal wedi'i drefnu, i'm hyfforddi i gefnogi ac arwain gweithwyr gofal newydd'

5.8 Tâl ac amodau

Rhoddodd gweithwyr gofal eu safbwyntiau inni ar y canlynol:

- eu contractau
- amser a chostau ar gyfer teithio.

5.8.1 Contractau

Ar y cyfan, mae tâl ac amodau ar gyfer gweithwyr gofal yn wael o gymharu â swyddi eraill, o ystyried disgwyliadau eu gwaith, yr oriau hir, anghymdeithasol, a'r lefel o gyfrifoldeb sydd ynghlwm. Mae gweithwyr gofal yn teimlo nad yw gwerth yr hyn maent yn ei wneud yn cael ei adlewyrchu yn eu tâl.

'Dw i'n teimlo nad yw'r arian yn adlewyrchu'r hyn rydyn ni'n ei wneud' (arolwg staff)

O'r ymatebwyr a gymerodd ran yn ein harolwg, dywedodd 45 y cant eu bod yn cael eu talu ar sail contractau dim oriau. Mae hyn yn unol â'r 42 y cant a gafwyd gan UNISON. Canfuom fod gan weithwyr gofal ddau safbwynt ynglŷn â'r mater hwn. Mae rhai'n hoffi'r hyblygrwydd llwyr mae contractau dim oriau'n ei roi iddyn nhw, oherwydd ei fod yn eu helpu i drefnu eu gwaith o gwmpas ymrwymadau teuluol a gwylliau ysgol. Byddai'n well gan eraill gael rhagor o sefydlogrwydd a manteision contract ffurfiol am nifer penodol o oriau. Dywedodd un person y byddai hyn yn ei alluogi i wneud cais am fenthyciad neu forgais. Yn ystod arolygiadau, dywedodd gweithwyr gofal y canlynol wrthym:

'Mae contract dim oriau'n addas imi'

'Heb gael diwrnod bant am dair wythnos; contract dim oriau'

'Dw i ar gontract dim oriau ond dw i'n cael gwaith cyson'

Ar y llaw arall, ystyrid bod cyfyngiadau i gontractau am oriau penodol hefyd, er eu bod yn cael eu gweithredu'n wahanol gan asiantaethau gwahanol.

'Dw i am weithio rhagor o oriau ond methu mynd dros oriau'r contract'

'Mae gennyf gontract am oriau penodol ond dw i'n mynd drostyn nhw'n rheolaidd' (arolwg)

Dywedodd un person nad oedd yn cael ei dalu am oramser a'i fod yn teimlo y dylai gael ei dalu am hyn.

5.8.2 Amser a chostau ar gyfer teithio

O'r gweithwyr gofal a ymatebodd i'n harolwg ni, nid oedd 54 y cant yn cael eu talu am deithio. Unwaith eto, mae hyn yn cyd-fynd yn agos â chanfyddiadau UNISON (58 y cant). Mae hyn yn peri goblygiadau sylweddol i bobl sy'n derbyn yr isafswm cyflog cenedlaethol neu'r cyflog byw cenedlaethol, gan ei bod yn bosibl y byddant yn eu cael eu hunain o dan y trothwy cyfreithiol.

'Llawer o amser yn teithio – weithiau'n hongian o gwmpas yn y gyda'r nos'
(arolygiad)

Nid yw staff yn cael eu talu am amser teithio oni bai ei fod dros dair milltir rhwng ymweliadau, sy'n brin; dydyn nhw ddim yn cael arian am danwydd; dydyn nhw ddim yn cael eu talu os ydyn nhw'n aros pan fydd ymweliad yn mynd dros yr amser neilltuedig' (arolygiad)

Dywedodd y rhan fwyaf o'r gweithwyr gofal yn yr arolwg (88 y cant) eu bod yn defnyddio eu ceir eu hunain i deithio i ymweliadau, er bod 12 y cant yn dweud bod yr asiantaeth yn darparu car ar eu cyfer. Dywedodd chwarter o weithwyr gofal nad oeddent yn cael unrhyw gyfradd am filltiroedd. O'r staff a oedd yn cael eu talu ac a roddodd ffigur, y gyfradd ar gyfartaledd oedd 26c y filltir.

'Nid yw hyn yn talu am draul a gwisgo ar y car, ond mae'n well na dim. Mae'n bosibl imi wneud 20,000 milltir y flwyddyn dim ond ar gyfer y gwaith' (arolwg staff)

6. Yr hyn a ddywedodd pobl sy'n darparu gofal cartref wrthym a'r hyn a welsom wrth arolygu

6.1 Ein dull gweithredu

Gwnaethom ddechrau trwy gynnal nifer o gyfarfodydd gyda dwy gymdeithas ddarparu (Cymdeithas Gofal Cartref y DU a Fforwm Gofal Cymru) i ddeall y farchnad ddarparu a chyd-ddylunio arolwg cenedlaethol cynhwysfawr. Gwellodd hyn ein gwybodaeth am sut mae asiantaethau'n gweithio a'u pryderon a phwysau penodol. Cafwyd ymateb nodedig i'r arolwg gan 215 o ddarparwyr: 83 y cant o'r rhai y gwnaethom siarad â nhw fel rhan o'n hadolygiad a 50 y cant o'r holl ddarparwyr cofrestredig yng Nghymru.

Cawsom drafodaethau agored a strwythuredig â darparwyr mewn tri chyfarfod rhanddeiliaid prosiect a thri gweithdy rhanbarthol gyda darparwyr a chomisiynwyr. Gwnaethom gynnal cyfarfodydd unigol â rhai darparwyr er mwyn dilyn rhai pwyntiau penodol. Cynhaliwyd mwy o gyfarfodydd â darparwyr a rheolwyr gennym i ganolbwyntio ar reolaeth o ddydd i ddydd.

Cynhaliwyd grwpiau ffocws â darparwyr hefyd fel rhan o'n harolygiad o chwe chyngor. Gwnaethom siarad â darparwyr a rheolwyr yn ystod ein 70 arolygiad rheoleiddiol manylach o asiantaethau darparu ledled Cymru. Gwnaethom gasglu'r data a'r canfyddiadau naratif o gofnodion yr arolygwyr at ei gilydd.

Er mwyn casglu tystiolaeth y gallem ei chymharu o arolygiadau, gwnaethom ddefnyddio 'disgrifyddion graddio' (rhagorol, da, digonol a gwael) i raddio naw agwedd ar berfformiad asiantaethau darparu gofal cartref. Roedd y rhain yn cynnwys:

- 1) i ba raddau mae dymuniadau pobl yn cael eu hystyried a faint o reolaeth sydd ganddynt dros y gofal y maent yn ei dderbyn;
- 2) i ba raddau mae cynllunio a darparu gofal yn canolbwyntio ar yr unigolyn;

- 3) a yw galwadau'n digwydd ar yr adeg gywir ac am y cyfnod cywir o amser;
- 4) trefnu;
- 5) cysondeb o ran gweithwyr gofal;
- 6) cymorth a goruchwyliaeth;
- 7) hyfforddiant staff;
- 8) tâl ac amodau staff; a
- 9) sicrwydd ansawdd.

Gwnaethom ddatblygu'r disgrifyddion a diffiniadau graddio gyda chyingor gan Gymdeithas Gofal Cartref y Deyrnas Unedig, Fforwm Gofal Cymru a'n harolygwyr ein hunain. Roedd yr arolygwyr yn gwneud pob dyfarniad trwy ystyried ystod o ffynonellau data caled (hyfforddiant neu gofnodion staff) ochr yn ochr ag adborth gan ddefnyddwyr, staff a rheolwyr. O'r 70 o arolygiadau a gynhaliwyd gennym fel rhan o'r adolygiad hwn, roeddem yn gallu defnyddio disgrifyddion ar gyfer rhyw 62 ohonynt. Fodd bynnag, roedd hyn yn amrywio ychydig yn dibynnu ar y dystiolaeth a oedd ar gael (e.e. dim system monitro ymweliadau electronig ar gael).

6.2 Proffil darparwr

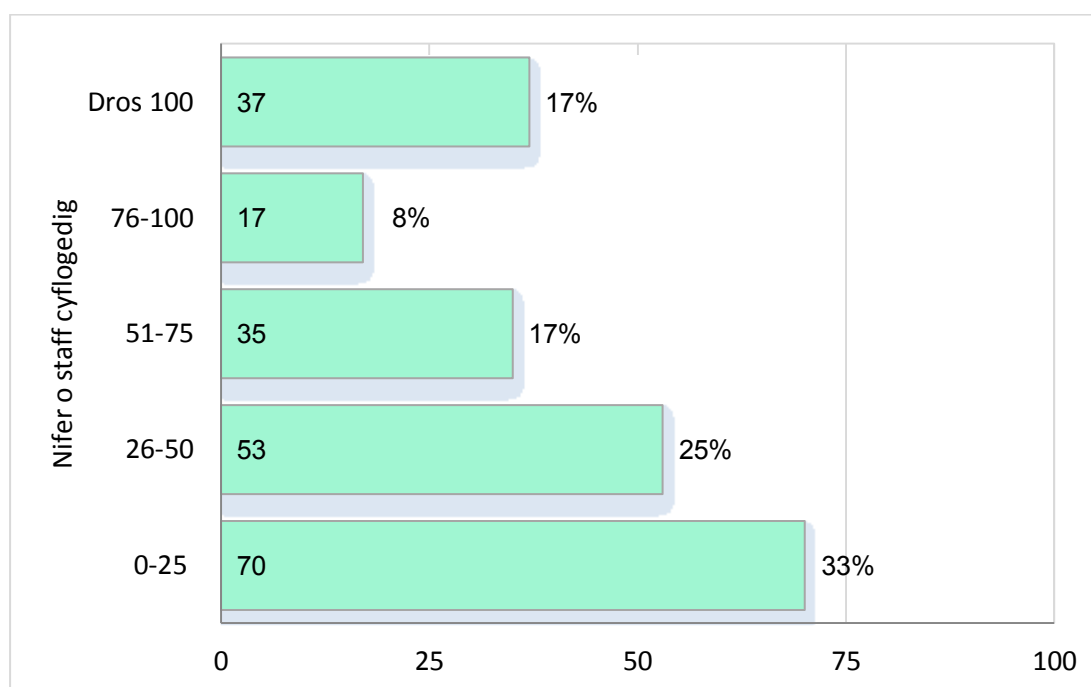
Cymerodd 215 o asiantaethau darparu ran yn ein harolwg. Gan fod rhai darparwyr wedi darparu atebion naratif i gwestiynau a oedd yn gofyn am rifau, y wybodaeth ganlynol yw ein dehongliad gorau o'r data a dderbyniwyd gennym.

6.2.1 Nifer y staff a gyflogir

O'r 215 o asiantaethau a ymatebodd i'r arolwg, darparwyd gwybodaeth am staffio gan 210 ohonynt. Cyfanswm nifer y staff a gyflogwyd gan yr asiantaethau hyn oedd 14,452. Ar gyfartaledd, roedd pob asiantaeth yn cyflogi 68.2 o staff. Y nifer isaf o staff a gyflogwyd gan asiantaeth oedd un a'r uchaf oedd 846.

O'r 14,452 o staff a gyflogwyd, roedd 12,575 (87 y cant) yn ymwneud â darparu gofal yn uniongyrchol. Ar gyfartaledd, roedd gan bob asiantaeth 59.6 o staff a oedd yn darparu gofal uniongyrchol.

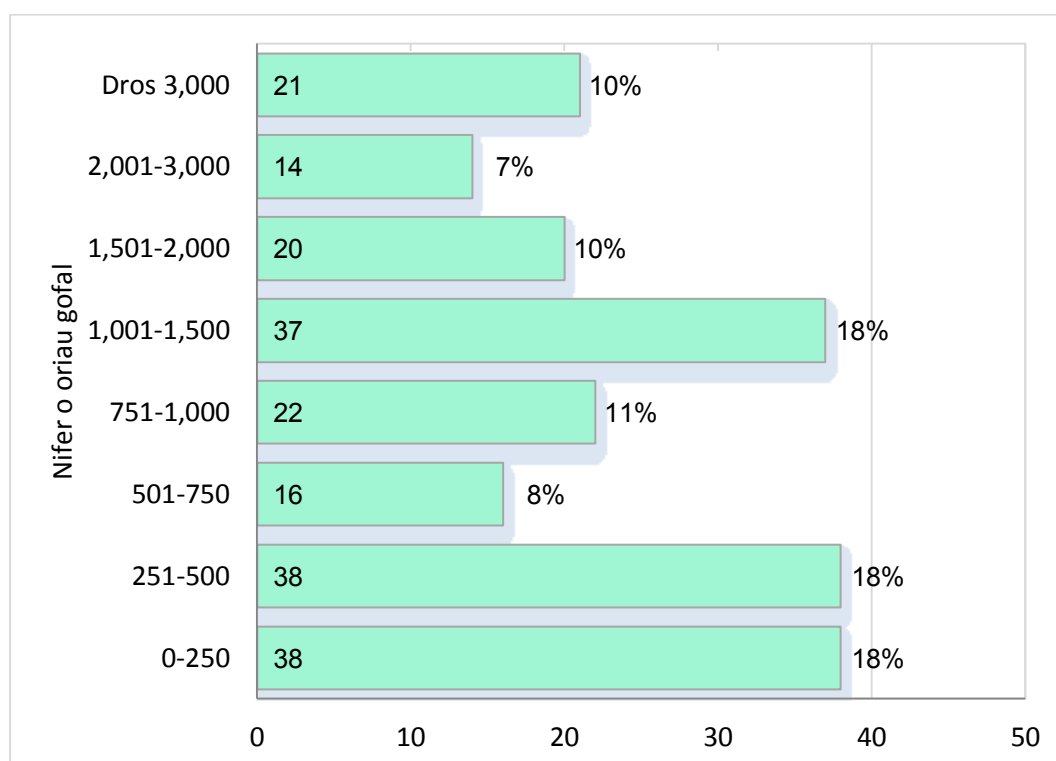
Ffigur 19 – Faint yw cyfanswm nifer y staff a gyflogir gan eich asiantaeth?



6.3 Faint o ofal a ddarperir

Gwnaethom holi darparwyr sawl awr o ofal maent yn ei ddarparu mewn wythnos saith diwrnod arferol, a chafwyd ymateb gan 206 o ddarparwyr. Dywedwyd wrthym eu bod yn darparu cyfanswm o 299,361 o oriau'r wythnos. Y cyfartaledd oedd 1,453 awr yr wythnos. Nifer isaf yr oriau a ddarparwyd gan asiantaeth mewn wythnos oedd naw a'r uchaf oedd 18,112.

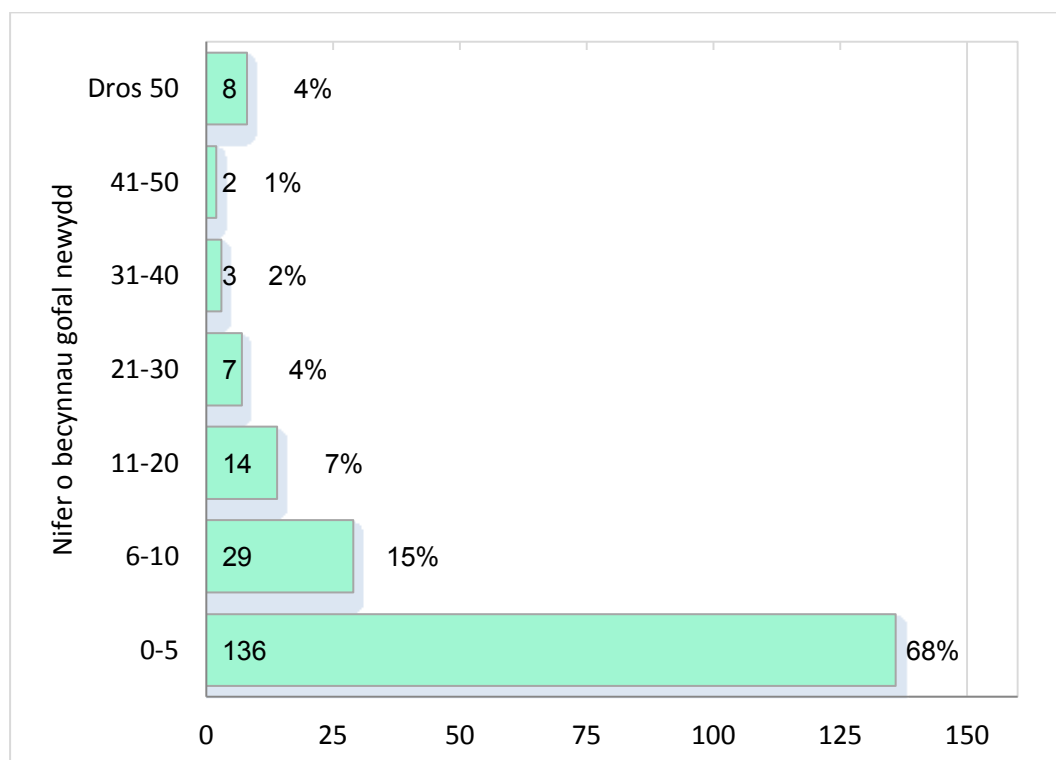
Ffigur 20 – Mewn wythnos arferol, sawl awr o ofal a ddarperir gennych?



Pan ofynnwyd iddynt faint o bobl roeddent yn gofalu amdanynt mewn wythnos arferol, dywedodd 208 o ddarparwyr eu bod yn gofalu am gyfanswm o 17,950 o bobl. Nifer cyfartalog y bobl a oedd yn derbyn gofal gan bob asiantaeth oedd 86, ac roedd hyn yn amrywio o un i 1,200 o bobl.

Gwnaethom holi asiantaethau hefyd faint o becynnau gofal newydd roeddent yn eu cymryd bob wythnos (fel ag yr oedd ym mis Mehefin 2015). Gyda'i gilydd, dywedodd y 199 o ddarparwyr a ymatebodd wrthym eu bod yn cymryd 1,572 o becynnau gofal newydd mewn wythnos arferol. Roedd hyn yn amrywio o 0 i 118 pecyn ar gyfer pob asiantaeth.

Ffigur 21 – Mewn wythnos sampl, faint o becynnau gofal newydd wnaethoch chi eu cymryd ym mis Mehefin 2015?



6.4 Amrywiaeth yr asiantaethau

Mae amrywiaeth eang iawn o asiantaethau gofal cartref yng Nghymru. Cawsom ein rhybuddio am hyn gan Gymdeithas Cymdeithas Gofal Cartref y Deyrnas Unedig pan oeddem yn llunio cwestiynau'r arolwg. Dywedasant wrthym am beidio rhagdybio bod asiantaethau cofrestredig yn gweithio'n unol ag unrhyw fodel gweithredu rhagdybiedig.

Roedd hyn yn amlwg iawn o'r atebion i'r cwestiynau yn ein harolwg am drefnu amserlenni. Dywedodd oddeutu chwarter o'r rhai a ymatebodd (51) nad oeddent yn 'trefnu amserlen', gan ddweud nad oeddent yn 'asiantaethau traddodiadol'. Mae'r ymatebwyr hyn yn cynnwys amrywiaeth eang o ddarparwyr gwasanaeth, fel mathau eraill o ofal ychwanegol, cymorth fel y bo'r angen, gwasanaethau nos, gofal hosbis arbenigol, microfusnesau ar gyfer niferoedd bach iawn o gleientiaid preifat, gwasanaethau nyrsio, gwasanaethau lleol arbenigol ar gyfer plant ag anableddau, a gwasanaethau preswyl 24/7. Roedd nifer o ddarparwyr mawr hefyd a oedd yn gweithredu asiantaethau 'hybrid' a oedd yn cynnig cymysgedd o wasanaethau tra

gwahanol, er enghraifft gofal cartref traddodiadol yn ogystal â gofal ychwanegol/cymorth tai.

Ymysg y 90 y cant o wasanaethau a ddywedodd eu bod yn annibynnol, roedd eu maint, perchnogaeth a strwythur yn amrywio'n sylweddol. Mae llawer ohonynt yn ddarparwyr preifat, gan gynnwys:

rhai a oedd yn eiddo i gwmnïau maint canolog a oedd yn gweithredu nifer o asiantaethau (rhai yn Lloegr);

- asiantaethau sy'n gwmnïau unigol sy'n rhan o gwmnïau daliannol mawr iawn; a
- chwmnïau preifat lleol llai, rhai ohonynt yn gweithredu'n annibynnol fel rhan o ryddfaint ehangach.

Roedd y sampl hefyd yn cynnwys cwmnïau bach iawn sy'n eiddo i un neu ddau o bobl sy'n darparu'r gofal uniongyrchol eu hunain.

Disgrifiodd y grŵp mwyaf o asiantaethau annibynnol yn ein sampl (40 y cant) eu hunain fel busnesau bach yn cael eu rhedeg gan deulu.

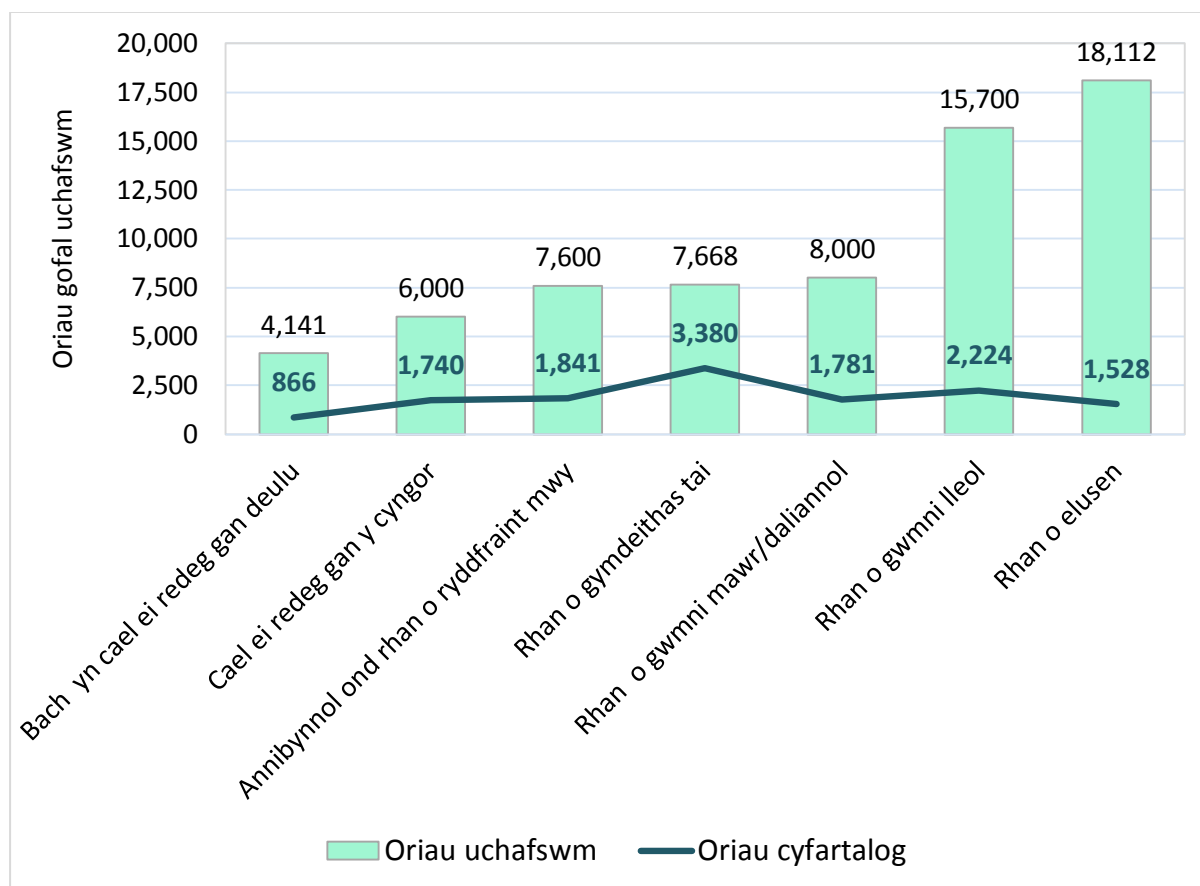
Tabl 2 – Gwahanol fathau o ddarparwyr

Disgrifiad	Canran y darparwyr
Bach yn cael eu rhedeg gan deulu	40%
Yn cael eu rhedeg gan elusennau, rhai yn fawr, ledled y DU (e.e. Crossroads), eraill yn fach ac yn lleol (e.e. Caerphilly Care for Carers)	19%
Rhan o gwmni lleol	11%
Rhan o gwmni mawr/daliannol	12%

Rhan o gymdeithas tai	2%
Rhan o ryddfrait	7%

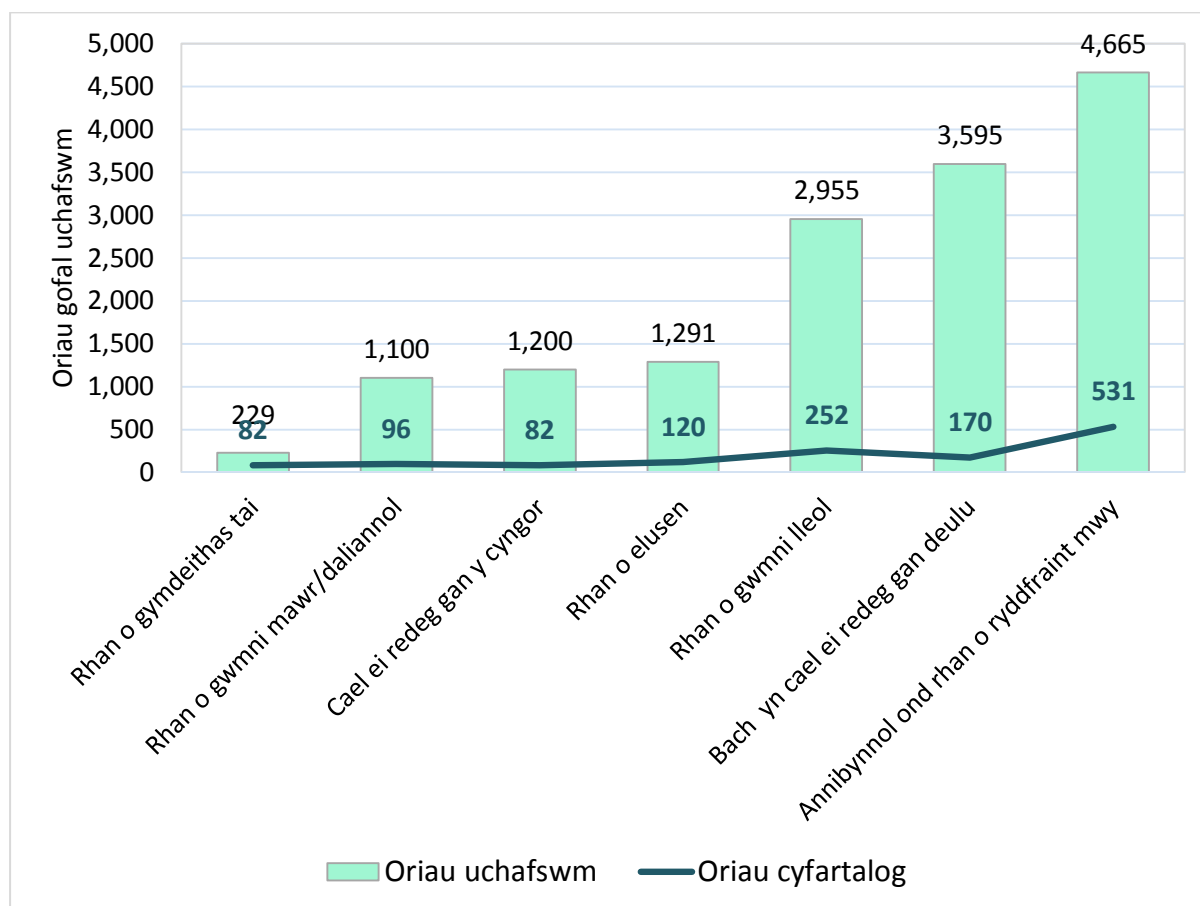
Roedd gweddill y darparwyr gwasanaeth (oddeutu 10 y cant) a ymatebodd yn asiantaethau a oedd yn cael eu rhedeg gan gynghorau lleol. Mae'r rhan fwyaf o'r rhain yn darparu gwasanaethau ail-alluogi, ond mae rhai'n darparu amrywiaeth o wasanaethau.

Ffigur 22 – Uchafswm oriau gofal arferol ac oriau gofal cyfartalog a ddarperir mewn wythnos saith diwrnod arferol



Roedd y modelau busnes a ffynonellau incwm yn amrywio'n sylweddol; mae rhai asiantaethau'n gwbl ddibynol ar gcontractau cyhoeddus, rhai'n gwbl ddibynol ar gcontractau preifat, ac roedd gan y rhai oedd â chymysgedd o waith wedi ei ariannu'n gyhoeddus a phreifat ystod o ddibyniaeth gymharol.

Ffigur 23 – Uchafswm oriau ac oriau cyfartalog arferol o ofal a ariennir yn breifat a ddarperir mewn wythnos saith diwrnod arferol



Y wers bwysig i gomisiynwyr ac i ninnau yw bod llawer o wahanol fodelau o wasanaeth a pherchnogaeth o fewn 'gofal cartref'. Rydym hefyd yn ymwybodol bod llawer o fathau eraill o wasanaethau nad ydynt wedi'u cofrestru'n ffurfiol. Mae'r rhain yn cynnwys y canlynol:

- sefydliadau sy'n rhoi cymorth i bobl sy'n derbyn taliadau uniongyrchol sy'n defnyddio cynorthwyyr personol;
- asiantaethau cyflogaeth sy'n recriwtio gofalwyr preswyl; a
- sefydliadau sy'n cynnig cymorth na ellir ei gofrestru, fel gwasanaethau eistedd gyda phobl.

Mae hyn yn cynrychioli cryn heriau i ddatblygiad y farchnad ac o ran adrodd am y farchnad, a chofrestru ac arolygu.

Nid yw ein strwythur cofrestru presennol yn adlewyrchu'r amrywiaeth eang hon o berchnogaeth a math o ddarparwr. Byddai'n anodd canfod telerau sy'n

gwahaniaethu'n gywir neu'n hawdd rhwng y gwahanol fathau o berchnogaeth a dulliau gweithredu. Mae hyn yn rhywbeth i'w ystyried yn ofalus dan y trefniadau ar gyfer y ddeddf newydd, sef Deddf Rheoleiddio ac Arolygu Gofal Cymdeithasol (Cymru) 2016, yn arbennig pan fydd rhaid i wasanaethau newydd gofrestru (fel gofal a chymorth a ddarperir mewn carchardai).

Llwyddodd yr amrywiaeth o weithgareddau a oedd yn cael eu cynnal i wyro rhai o'n canlyniadau hefyd. Nid oedd rhai o'r cwestiynau a ofynnwyd gennym (er enghraifft, ynglŷn â threfnu amserlenni neu weithio gyda chomisiynwyr) yn berthnasol i rai asiantaethau.

Er i ni ganolbwyntio ar wasanaethau sy'n cael eu comisiynu'n 'draddodiadol' i gynnig pecynnau gofal i bobl sy'n byw yn eu cartrefi eu hunain, gwnaethom nodi rhai nodweddion a phwyntiau i'w dysgu gan fathau eraill o asiantaethau hefyd.

Er enghraifft, o ran rhai asiantaethau cymorth tai:

- mae ganddynt gcontractau sefydlog, hirdymor a chronfa sefydlog o gleientiaid;
- nid ydynt yn cynllunio ar sail 'amser a thasgau' ond yn hytrach mae ganddynt dimau penodol o staff wedi eu dyrannu i nifer fechan o leoliadau a chleientiaid yn darparu gofal a chymorth yn unol â chynlluniau sy'n canolbwyntio ar yr unigolyn;
- mae ganddynt staff yn gweithio ar sail sifftiau ac nid ymweliadau ac sy'n treulio ychydig neu ddim amser yn teithio;
- mae ganddynt gysylltiadau cryfach â'r timau amlddisgyblaethol a'r GIG, gan gynnwys asesiad amlddisgyblaethol (yn arbennig i bobl ag anableddau dysgu neu broblemau iechyd meddwl);
- mae ganddynt lai o bobl sydd angen gofal a chymorth a llai o drosiant. Mae hyn yn arwain at lai o asesiadau a chyflwyniadau ar gyfartaledd gan y gwasanaeth;
- maent yn rhoi lefelau uwch o hyfforddiant i staff sy'n aml yn arbenigol (er enghraifft, cymorth ymddygiad cadarnhaol a chymorth gweithredol);

- mae ganddynt strwythurau rheoli mewnol, systemau dyrannu a systemau cysoni ariannol gwahanol, symlach; ac
- maent yn defnyddio systemau monitro a sicrhau ansawdd gwahanol (er enghraifft, dim methu ymweliadau neu ymweliadau hwyr).

Mae llawer o fanteision amlwg i'r dull gweithredu hwn. Gellid defnyddio modelau o'r fath i ddarparu gwasanaethau gofal cartref mwy hyblyg i bobl ar draws cymunedau, yn hytrach na chaffael gwasanaethau ar gyfer pob unigolyn yn unig.

6.5 Y prif negeseuon

- Mae ystod amrywiol iawn o asiantaethau cofrestredig.
- Mae darparwyr yn pryderu am ansawdd y gofal a roddir ganddynt. Maent yn aml yn teimlo bod ansawdd yn cael ei beryglu wrth fynd i gontract â chynghorau lleol.
- Mae darparwyr yn bryderus iawn am y dyfodol, yn arbennig ynglŷn â chostau cynyddol a'r cyflog byw cenedlaethol.
- Prif bryder darparwyr yw recriwtio a chadw gweithwyr cymwys y gellir dibynnu arnynt.
- Mae'r fiwrocratiaeth sy'n rhan o gomisiynu, monitro contractau, rheoleiddio a chysoni ariannol yn faich trwm ar ddarparwyr. Mae'r ffaith bod gwahanol gynghorau'n defnyddio gwahanol systemau'n gwneud y baich hwn yn drymach fyth.
- Nid yw darparwyr yn credu bod y lefelau ffioedd presennol a gynigir gan gynghorau'n caniatáu iddynt gynnig gwasanaethau y gellir eu cynnal a'u hehangu yn y tymor hir. Mae darparwyr yn dod yn fwy ac yn fwy gofalus ynglŷn â'r gwaith maent yn ei gymryd. Mae llawer ohonynt yn dewis cleientiaid penodol ac yn dewis peidio â chynnig am gontractau. Mae rhai darparwyr yn rhoi contractau'n ôl.

- Mae darparwyr yn teimlo eu bod yn cael eu herio wrth i bobl fynd yn gynyddol fwy dibynnol ac agored i niwed. At hyn, ceir disgwyliadau cynyddol comisiynwyr, pobl sy'n defnyddio gwasanaethau, a theuluoedd defnyddwyr gwasanaeth. Mae gofal cartref yn dod yn llawer mwy cymhleth ei natur nac yr oedd o'r blaen.

6.6 Yr hyn sydd yn fwyaf pwysig i ddarparwyr

- Lefelau uchel o fodlonrwydd cwsmeriaid.
- Cael busnes cynaliadwy gydag incwm realistig: derbyn cyfraddau teg.
- Cael digon o aelodau o staff a sicrhau eu bod yn dda, yn ddibynadwy ac yn hyblyg.
- Bod comisiynwyr yn gwrando arnynt ac yn gweithio gyda nhw.
- Meithrin cyfres o ymweliadau gofal effeithlon.
- Ceisio sicrhau bod staff ar gael ar adegau pan geir y mwyaf o alw a thros gyfnodau gwyliau.
- Cael eu talu ar amser.

6.7 Yr hyn sy'n gweithio

- Perthnasau â 'chomisiynwyr'. Ymddengys bod hyn yn seiliedig ar berthnasau personol â broceriaid (y bobl sy'n trafod telerau lleoliadau unigol).
- Gwaith a contractir yn breifat.
- Gofal cartref sy'n gysylltiedig â thai â chymorth (gofal a ddarperir gan dimau penodol).
- Amseroedd hyblyg.

6.8 Yr hyn nad yw'n gweithio

- Prosesau tendro am waith, yn arbennig pan fo'n 'ras i'r gwaelod'. Mae'r broses dendro'n feichus ac nid yw'n dryloyw.
- Asesiadau a throsglwyddo gwaith, yn arbennig pan fydd disgwyliadau pobl a'u teuluoedd wedi cael eu codi ac na ellir eu diwallu.
- Oedi wrth adolygu pecynnau gofal i gynyddu cyllid pan fydd anghenion yn dwysáu ac i leihau pecynnau gofal pan fydd anghenion pobl yn lleihau, a fyddai'n rhyddhau gweithwyr gofal.
- Ymweliadau 15 munud.
- Integreiddiad gwael asiantaethau iechyd a gofal cymdeithasol ac o ran tasgau iechyd a gofal cymdeithasol.
- Capasiti gweithwyr o ran cael digon o bobl ar gael a sicrhau bod gan y gweithwyr y sgiliau cywir i ddarparu'r gofal angenrheidiol.

6.9 Awgrymiadau a wnaed gan ddarparwyr

- Yr asiantaethau a ddylai wneud y gwaith cynllunio gofal a chymorth.
- Asesiadau ar y cyd gan gomisiynwyr a darparwyr.
- Defnyddio swyddogaeth 'asesydd dibynadwy'.
- Cael gweithiwr cymdeithasol cyswllt ar gyfer asiantaeth ddarparu.
- Gwahardd ymweliadau 15 munud.
- Darparu cyllid ar gyfer hyfforddiant y Fframwaith Cymwysterau a Chredydau i weithwyr gofal sydd dros 25 oed.
- Safoni a symleiddio gwaith monitro contractau ac arolygu – cael '*un system*'.
- Safoni gofynion gwybodaeth monitro perfformiad.
- Cyflwyno systemau unigol ar gyfer taliadau.

- Cyflwyno cyfnodau amser a hyd ymweliadau hyblyg.
- Tynnu'r uchafswm codi tâl ar gyfraniadau personol i gynyddu nifer y cwsmeriaid preifat.

6.10 Themâu sy'n dod i'r amlwg: yr hyn a ddywedodd darparwyr wrthym a'r hyn a welsom wrth arolygu

6.10.1 Darparu gofal a chymorth

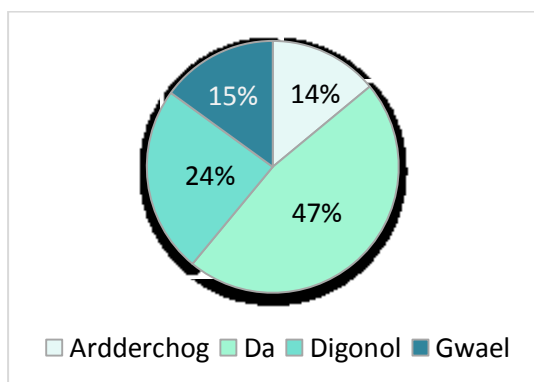
Er mwyn ymchwilio safbwyntiau asiantaethau darparu am ansawdd y gofal a chymorth a gynigir ganddynt, gwnaethom ystyried yr wyth maes canlynol:

- 1) Dewis, rheolaeth a chyflenwad gofal sy'n canolbwyntio ar yr unigolyn.
- 2) Perthnasau â gweithwyr proffesiynol.
- 3) Amser yr ymweliadau: ymweliadau hwyr, wedi eu methu ac wedi eu torri'n fyr.
- 4) Cysondeb gofal.
- 5) Yr iaith Gymraeg.
- 6) Nifer a mathau o gwynion ac atgyfeiriadau at wasanaethau amddiffyn oedolion.
- 7) Sicrhau ansawdd.
- 8) Monitro a rheoleiddio.

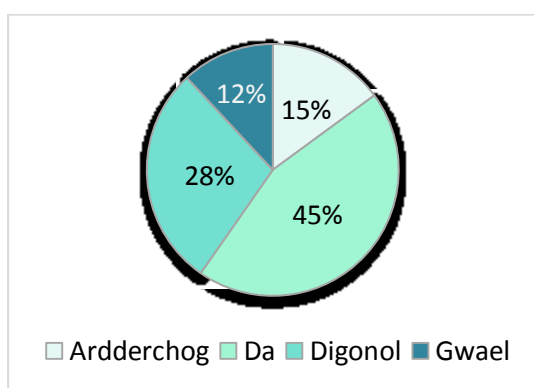
6.10.2 Dewis, rheolaeth a gofal sy'n canolbwyntio ar yr unigolyn

Barnodd ein harolygwyr fod 61 y cant o asiantaethau naill ai'n dda neu'n rhagorol am roi dewis i bobl dros y gofal a dderbynnir ganddynt a rheolaeth dros y gofal hwnnw. Roeddent yn barnu bod 15 y cant o ddarparwyr yn wael yn y maes hwn. Roedd y canfyddiadau ynghylch i ba raddau roedd asiantaethau'n darparu gofal sy'n canolbwyntio ar yr unigolyn yn debyg. Nid yw hyn yn syndod, gan fod y ddau beth yn mynd law yn llaw.

Ffigur 24 – Ystyried dymuniadau pobl (asesiad arolygydd)



Ffigur 25 – Canolbwyntio ar yr unigolyn (asesiad arolygydd)



Yn ein harolwg, gofynnwyd i ddarparwyr ddisgrifio'r canlynol:

- sut roeddent yn derbyn pecynnau gofal newydd;
- sut roeddent yn cynnal asesiadau;
- sut roeddent yn cynllunio a chynnig pecynnau gofal; a
- sut roeddent yn cadarnhau'r pecynnau gofal hynny.

Cawsom ymateb aruthrol i'r cwestiwn. Daeth yn amlwg yn gyflym, pan fydd gofal yn cael ei gomisiynu gan gynghorau lleol, bod y cynllun fel arfer wedi ei ragnodi'n fanwl yn barod. Mae'r darparwr yn derbyn y cynllun heb gwrdd â'r unigolyn sydd angen y pecyn gofal. Mae'r amseroedd ar gyfer darparu gofal eisoes wedi cael eu pennu a'u hychwanegu at yr amserlenni. Bydd gweithwyr gofal eisoes wedi cael eu dewis yn seiliedig ar bwy sydd ar gael a phwy arall sydd angen cymorth yn yr un ardal ddaearyddol (fel bod cyfresi o ymweliadau gofal mor effeithlon â phosibl).

Er bod y darparwr yn aml yn datblygu'r cynllun cyflenwi gwasanaeth mewn cyfarfod â'r defnyddiwr gwasanaeth, mae strwythur sylfaenol y pecyn gofal (fel y tasgau a'r

cyfnodau amser) eisoes wedi cael eu nodi ac mae contract ar waith ar ei gyfer. Nid oes fawr o le i newid pethau; mae disgwyliadau wedi cael eu sefydlu.

Dywedodd darparwyr wrthym fod rhaid i reolwyr gofal chwarae gemau er mwyn gweithio o amgylch anghenion defnyddwyr gwasanaeth wrth fodloni'r meini prawf a osodir gan gynghorau i gael cyllid ar gyfer y pecyn.

'Daeth y cyngor ag "ymweliadau siopa" ac ymweliadau "glanhau" i ben, ond mae pecynnau gofal yn awr yn cyfeirio at "fonitro bwyd" a "chadw'r tŷ yn lân."
(Arolygiad)

'Bydd rheolwyr gofal yn gorbwysleisio anghenion gofal personol er mwyn cynnwys tasgau cadw tŷ. Ni allwch baratoi pryd o fwyd os nad oes unrhyw un wedi prynu unrhyw fwyd ac ni allwch ddarparu gofal personol mewn tŷ sy'n fudr neu ddim yn ddiogel.' (Cyfweiliad â darparwr)

Fodd bynnag, mae cwmpas ar gyfer arfer gwell. Ymysg enghreifftiau mae achlysuron pan fydd yr asiantaeth a'r rheolwr gofal yn ymweld â'r unigolyn sy'n ceisio gofal gyda'i gilydd a, phan fydd cyfle, i gyflwyno gweithwyr gofal.

'Mae'n gweithio'n dda pan fydd cydlynnydd/rheolwr yn mynd allan ar ymweliad asesiad cyntaf gyda'r rheolwr gofal.' (Arolygiad)

'Mae'r rheolwr yn mynd â phob aelod newydd o staff i bob ymweliad i'w cyflwyno cyn iddynt ddechrau darparu gofal i'r asiantaeth.' (Arolygiad)

Roedd yn amlwg o'r ymatebion i'r arolwg bod rhai asiantaethau'n defnyddio dull gwahanol. Mae'r rhai sy'n darparu gofal sydd wedi ei ariannu'n breifat yn cymryd amser i baru gweithwyr gofal gyda'r bobl sy'n gofyn am ofal a chymorth. Canlyniad hyn yw y gall yr asiantaeth a'r unigolyn sy'n ceisio gofal a chymorth gynnal trafodaeth agored, ddiymatal ynghylch yr hyn mae'r unigolyn ei eisiau a'r hyn sydd angen arno a sut a phryd y caiff ei ddarparu.

Mae un asiantaeth yn darparu gofal a chymorth ar sail breifat yn unig, sy'n cynnwys pobl sy'n defnyddio taliadau uniongyrchol:

'Mae ein hymweliadau'n para am isafswm o un awr. Mae ein gwasanaethau'n cynnig pecynnau o ofal sydd wedi eu teilwra'n bwrpasol. Rydym yn canolbwyntio'n

bennaf ar ansawdd staff; os yw hwnnw'n iawn, bydd pobl yn derbyn gofal a chymorth da. Mae angen i chi allu ymddiried yn eich staff; y nhw sydd allan yn cyflenwi'r gwasanaeth. Rydym yn disgwyl iddynt wneud beth bynnag mae'r cleient ei eisiau – mynd â'r ci am dro os yw hynny'n bwysig ar y diwrnod. Ni fyddwn yn gwahaniaethu rhwng y gwahanol fathau o gymorth mae pobl ei angen; rydym yn gwneud beth bynnag sy'n bwysig iddyn nhw, boed hynny'n mynd i gasglu presgripsiwn, gwneud gwely, gofalu am anifail anwes neu ddarparu gofal personol. Rydym yn treulio llawer o amser yn cwrdd â'n cleientiaid, deall eu dymuniadau, a phenderfynu pa staff all fod yn y sefyllfa orau i roi cymorth iddynt. Rydym yn cymryd gofal manwl i baru ein gweithwyr gofal gyda chleientiaid newydd ac rydym yn cynnig cyflwyniad personol cyn i'r gwasanaeth ddechrau.'

(Darparwr)

Dywedodd un arall:

'Byddwn yn cyflwyno rhywun a fydd yn dod yn rhan arwyddocaol iawn o fywyd rhywun arall.'

(Darparwr)

6.10.3 Perthnasau â gweithwyr proffesiynol

Canfu ein harolygwyr fod perthnasau darparwyr â gwasanaethau'r GIG, nyrsys ardal yn benodol, yn gadarnhaol ar y cyfan a'u bod yn adlewyrchu'r hyn a ddywedodd pobl wrthym.

'Perthnasau da rhwng defnyddwyr, teuluoedd, gweithwyr proffesiynol yn y maes iechyd a gofal cymdeithasol – nyrsys ardal, nyrsys seiciatrïg cymunedol, meddygon teulu, therapyddion galwedigaethol, gwasanaethau dydd. Mae tystiolaeth mewn ffeiliau bod cyfathrebu'n dda ac yn llawn parch; mae cofnodion gofal yn dangos bod staff yn dilyn cynlluniau gofal gweithwyr proffesiynol eraill, e.e. mae therapyddion galwedigaethol/nyrsys ardal a gofalwyr yn cysylltu â gweithwyr proffesiynol eraill pan fydd angen.'

'Anfonwyd gwybodaeth dda gan y bwrdd iechyd gan gynnwys cynllun gofal nyrs ardal a chynllun gofal asiantaeth oedd yn darparu gofal yn flaenorol; anfonwyd cipolwg anhysbys o'r defnyddiwr gwasanaeth gan eraill.'

'Gwaith da rhwng asiantaethau (gweithwyr gofal, ffisiotherapyddion, darparwr ac awdurdod lleol) yn arwain at leihau'r pecyn gofal o weithwyr gofal dwbl i rai unigol.'

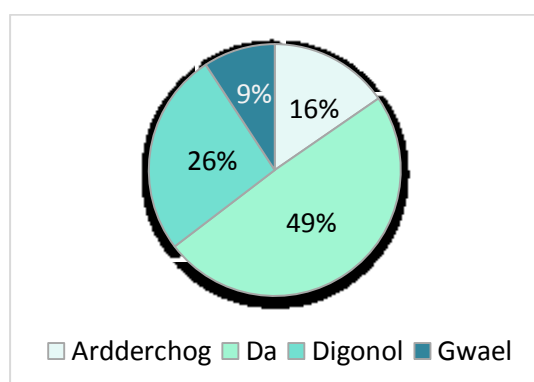
Cafwyd sylwadau cadarn gan ddarparwyr am eu perthnasau â staff brocera. Cafwyd llai o sylwadau am berthnasau â gweithwyr cymdeithasol, er i rai darparwyr ddweud wrthym ei bod yn anodd cysylltu â gweithwyr cymdeithasol: 'nid oedd gweithiwr cymdeithasol penodedig yn aml, hyd yn oed ar gyfer achosion cymhleth' (Arolygiad). Roedd yr adborth a dderbyniwyd gennym yn dangos bod trosiant gweithwyr cymdeithasol a swyddi gwag wedi amharu ar y gwaith o gydlyn pecynnau gofal.

6.10.4 Amseru ymweliadau

Mae derbyn gofal ar yr adeg iawn neu i gyd-fynd â threfn ddyddiol yn hollbwysig i bobl sy'n derbyn gofal a chymorth. Mae hefyd yn bwysig nad yw'r gofal yn cael ei frysio a bod amser am sgwrs. Gwelsom amrywiaeth enfawr yn agweddau'r darparwyr tuag at gofnodi a monitro ymweliadau. Roedd y ffordd roedd darparwyr yn diffinio, monitro a chofnodi ymweliadau a fethwyd ac ymweliadau hwyr hefyd yn amrywio'n eang. Dywedodd mwyafrif llethol yr asiantaethau nad oeddent wedi cofnodi unrhyw ymweliadau a fethwyd neu ymweliadau hwyr, neu ychydig yn unig.

Roedd ein dyfarniadau ar gyfer asiantaethau'n awgrymu bod dwy ran o dair yn perfformio'n dda (gradd 'da' neu 'ragorol') o ran amseroedd ymweliadau ond bod ymron i 10 y cant yn perfformio'n wael.

Ffigur 26 – Amseru (asesiad arolygydd)

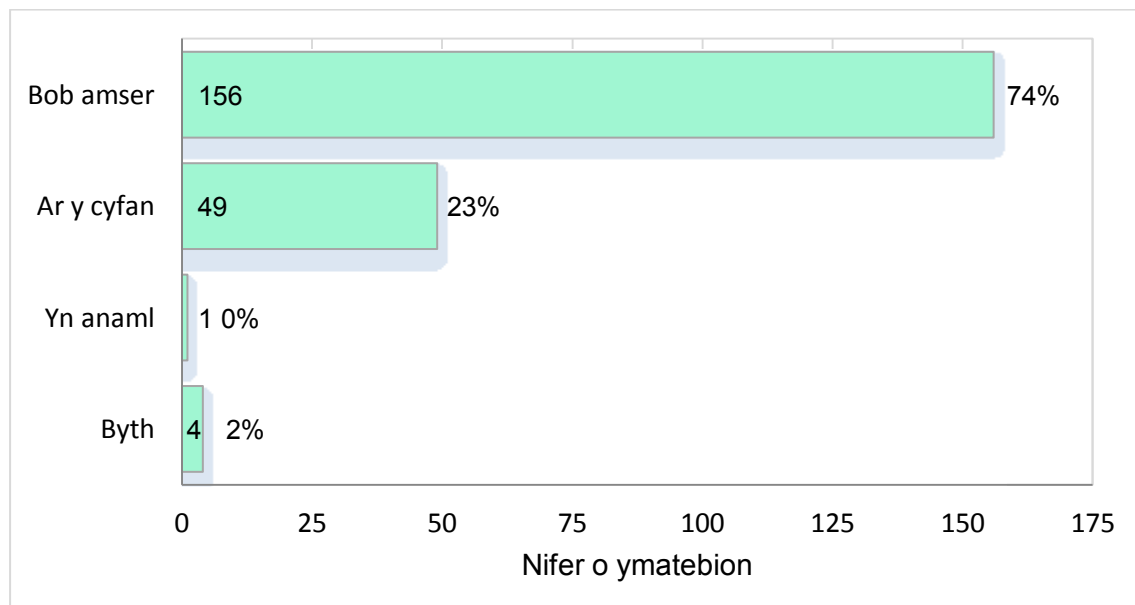


Yn ystod ein harolygiadau, gwnaethom archwilio'r cofnodion ymweliadau ar gyfer 2,884 o ymweliadau. Gwelsom fod:

- 7 y cant yn rhy gynnar, ac roedd gweithwyr gofal yn cyrraedd dros 30 munud cyn yr amser a drefnwyd ar gyfer yr ymweliad;
- 5 y cant yn hwyr (dros 30 munud ar ôl yr amser a drefnwyd);
- 3 y cant o ymweliadau wedi'u methu;
- 17 y cant wedi cael eu torri'n fyr (mwy na 10 munud yn fyrrach bob ymweliad); ac
- roedd 7 y cant wedi cael eu 'torri'n fyr iawn', ac roedd yr ymweliad yn para am lai na hanner yr amser a drefnwyd.

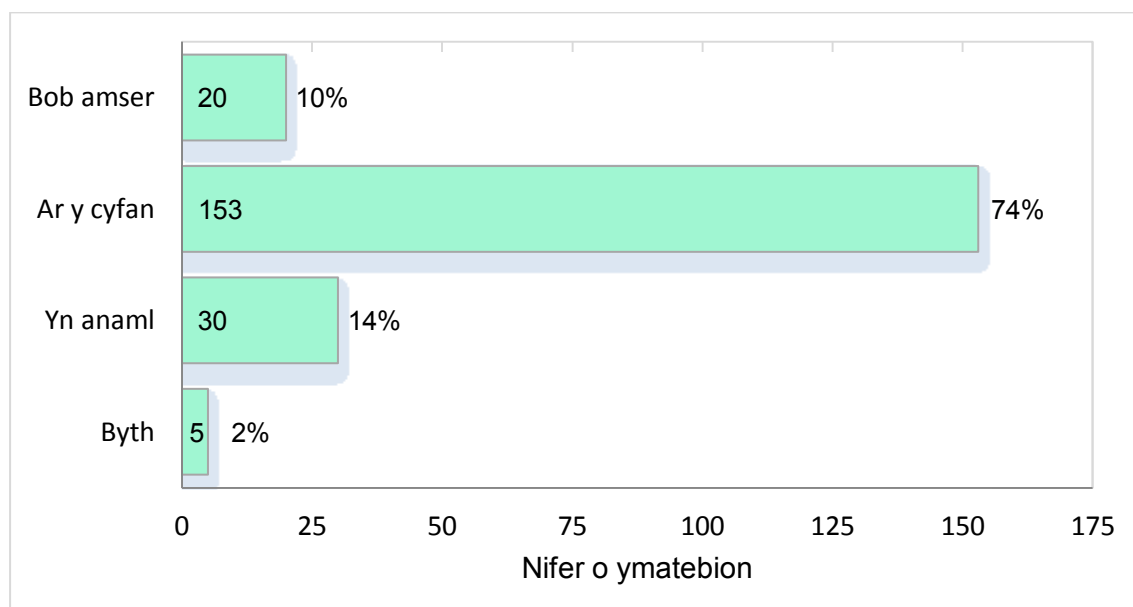
Yn ôl arolwg y darparwyr, mae 74 y cant o ddarparwyr yn credu bod staff bob amser yn aros am yr amser a drefnwyd ac mae 23 y cant yn credu bod staff yn aros am yr amser a drefnwyd y rhan fwyaf o'r amser.

Ffigur 27 – Mae ein staff yn aros am y cyfnod amser a drefnwyd pan fyddant yn ymweld



Fodd bynnag, dywedodd 17 y cant o ddarparwyr nad oedd yr amser mae cynghorau a byrddau iechyd yn ei ganiatáu ar gyfer ymweliadau yn ddigonol yn aml, neu fyth.

Ffigur 28 – Mae'r amseroedd a ddyrennir gan y cynghorau/bwrdd iechyd yn eithaf cywir

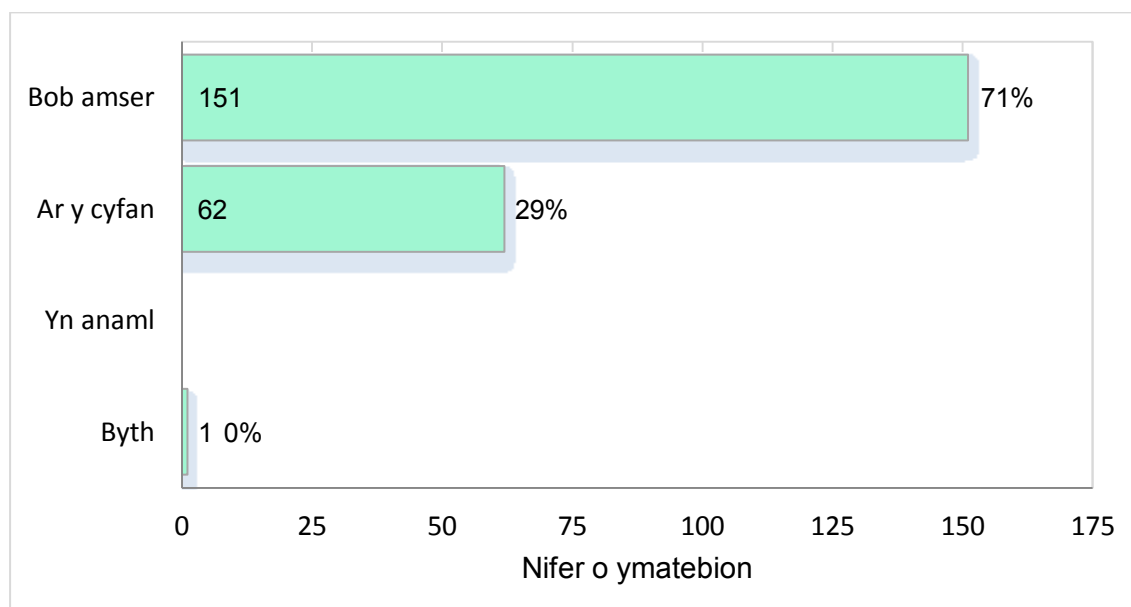


Siaradodd rhai rheolwyr am eu 'brwydro cyson' â chomisiynwyr am ragor o amser gyda defnyddwyr gwasanaeth.

6.10.5 Cysondeb gofal

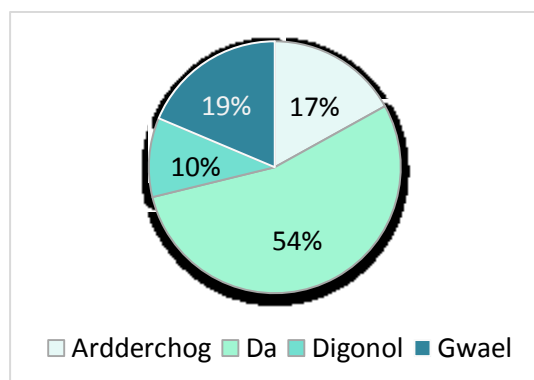
Mae cysondeb o ran gweithwyr gofal yn un o'r problemau ansawdd mwyaf pwysig i bobl sy'n derbyn gofal a chymorth. Yn ôl ymatebion darparwyr i'r arolwg, maent yn credu bod cysondeb yn dda.

Ffigur 29 – Mae pobl yn derbyn cysondeb gofal gan staff gofal maent yn gyfarwydd â nhw



Yn ystod ein harolygiadau, gwnaethom roi gradd dda neu ragorol am gysondeb gofal, ond gwelsom hefyd fod 19 y cant yn wael.

Ffigur 30 – Cysondeb gofal (asesiad arolygydd)



Mae'n bosibl bod yr anghysondeb hwn rhwng canfyddiadau'r darparwyr a'r hyn a ganfu AGGCC oherwydd samplu, ond mae'n fwy tebygol o fod oherwydd bod safonau gwahanol yn cael eu defnyddio. Wrth redeg gwasanaethau o ddydd i ddydd, gall llawer o asiantaethau darparu deimlo eu bod yn perfformio'n eithaf da o ystyried yr heriau sy'n eu hwynebu. Fodd bynnag, mewn gwirionedd nid yw cysondeb gofal cystal â hynny.

Mae darparwyr yn cydnabod bod cydberthnasau'n bwysig. Dywedodd y darparwyr ei bod yn gyffredin i bobl wrthod gweithiwr gofal arall pan oedd eu gweithiwr gofal

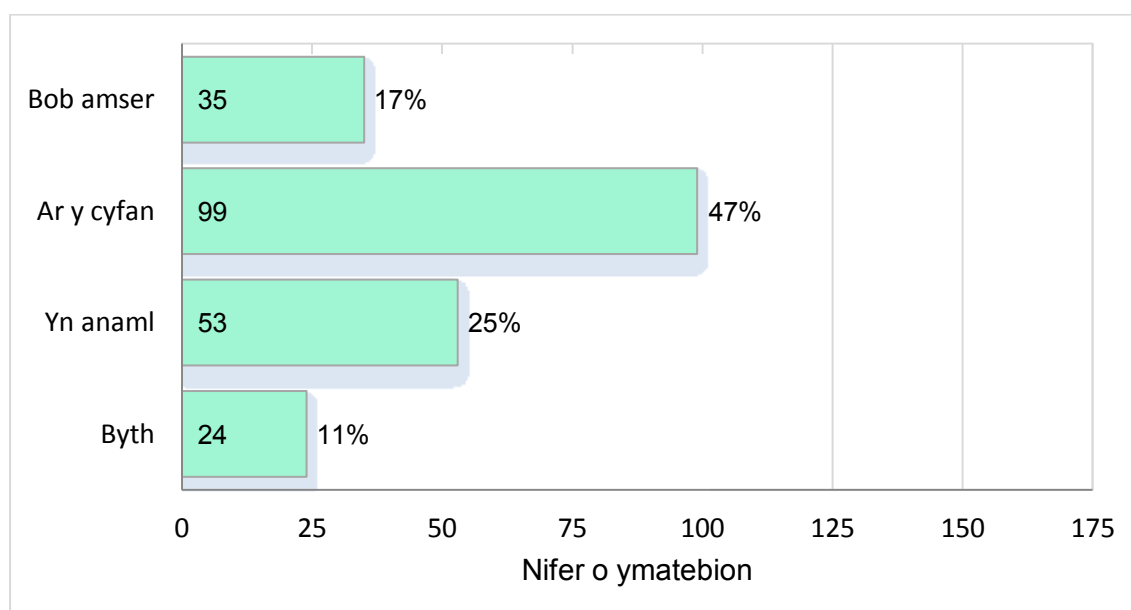
gwreiddiol ar wyliau neu'n methu mynychu am ryw reswm arall. Pwysleisiodd darparwr sy'n darparu nyrsys cymwys pa mor bwysig oedd cysondeb, gan nodi bod pobl sydd â dementia sy'n derbyn gofal gan staff maent yn gyfarwydd â nhw yn fwy tebygol o gymryd eu meddyginiaeth.

Yn ystod ein harolygiadau, gwelsom dystiolaeth y bydd rhai darparwyr yn rheolaidd yn cyflwyno gweithiwr gofal newydd i bobl sy'n derbyn gwasanaeth fel ffordd o sicrhau nad yw pobl yn dod yn rhy ddibynnol ar weithwyr gofal penodol. Dywedodd rhai darparwyr bod angen iddynt gyflwyno wynebau newydd yn rheolaidd mewn timau gofal er mwyn gallu rhoi cysondeb gofal i bobl pan fydd eu gweithiwr gofal arferol ar wyliau neu ar absenoldeb mamolaeth neu salwch. Gwnaethant sôn hefyd am yr angen i gynnal cydberthnasau proffesiynol. Soniodd rhai darparwyr am roi pwyslais ar gysondeb ansawdd a chynnal cysondeb wrth gyflenwi gofal yn hytrach nag adnabod gweithwyr gofal penodol i'w ddarparu. Fodd bynnag, pan wnaethom siarad â phobl oedd yn derbyn gofal a chymorth, roeddent yn aml yn cyfeirio'n bersonol at weithwyr gofal unigol a oedd wedi gwneud gwahaniaeth i'w bywydau.

6.10.6 Y Gymraeg

Gwnaethom ofyn i ddarparwyr a ydynt yn gallu darparu gofal yn Gymraeg. Mae canlyniadau'r arolwg yn awgrymu y byddai 36 y cant yn cael trafferthion mawr i wneud hynny ac mai dim ond 17 y cant oedd mewn sefyllfa i wneud hynny trwy'r amser.

Ffigur 31 – Rydym yn gallu darparu gofal yn Gymraeg



Yn ystod ein harolygiadau, gwelsom enghraifft o arfer da mewn un asiantaeth yn ne-orllewin Cymru. Yma, mae siaradwyr Cymraeg yn cael eu cysylltu â staff sy'n siarad Cymraeg, gan gynnwys pan fyddant yn cynnal yr asesiad cyntaf.

6.10.7 Cwynion ac amddiffyn oedolion

Er mwyn dangos ansawdd gwasanaeth, gwnaethom edrych ar faint o gwynion a wnaed ynghylch gofal a ddarperir gan asiantaethau darparu a faint o faterion amddiffyn oedolion oedd yn bodoli.

Dywedodd yr arolwg darparwyr wrthym mai nifer fechan o gwynion ffurfiol mae asiantaethau'n eu derbyn yn ôl pob golwg o ystyried cymhlethdod a maint y gwaith. Ymddengys bod llawer o broblemau'n cael eu datrys yn anffurfiol ac ar y ffôn.

- Dywedodd 108 o asiantaethau (51 y cant) na wnaethant dderbyn unrhyw gwynion ffurfiol yn ystod y flwyddyn ddiwethaf.
- Dywedodd 87 (41%) eu bod wedi derbyn pum cwyn neu lai.
- Nododd tair asiantaeth nifer uwch o gwynion (47, 62 a 86).

Roedd yn amlwg o rai o'r sylwadau a dderbyniwyd gennym na allem ddibynnu ar yr holl ymatebion gan asiantaethau. Gwelsom hefyd efallai nad yw systemau cofnodi

mewnol yn ddibynadwy. Er enghraifft, nododd rhai asiantaethau '*dim sy'n cael eu cofnodi*'. Dywedodd rhai nad oeddent yn gallu rhoi ffigwr am gwynion, sydd yn peri pryder.

Yr achosion pennaf dros gwyno oedd:

- gwrthdrawiad personoliaethau – ddim yn hoffi'r gweithwyr gofal;
- dadleuon ynghylch anfonebau;
- methu ymweliadau a phroblemau amseru;
- problemau o ran cysondeb gweithwyr gofal; a
- dryswch ynglŷn ag amseroedd ymweliadau (yn aml oherwydd cyfathrebu gwael gydag asiantaethau eraill).

Ar gyfer atgyfeiriadau amddiffyn oedolion, dywedodd 116 o asiantaethau (ychydig dros hanner) nad oeddent wedi ymwneud ag atgyfeiriadau amddiffyn oedolion yn ystod y flwyddyn flaenorol. O'r asiantaethau a oedd wedi ymwneud ag atgyfeiriadau amddiffyn oedolion, dywedodd 69 ohonynt eu bod wedi ymwneud â thri neu lai o atgyfeiriadau. Roedd y sylwadau a dderbyniwyd gennym yn nodi na chafodd nifer fawr o'r atgyfeiriadau eu cadarnhau a bod llawer o atgyfeiriadau'n cynnwys rhai a wnaed gan yr asiantaeth am faterion yn ymwneud â pheryglon gan eraill, er enghraifft aelodau o'r teulu, ac nid ymddygiad yr asiantaeth ei hun. Roedd y sylwadau'n nodi nifer lle nad oedd atgyfeiriadau mewn perthynas ag ymddygiad staff wedi symud ymlaen at gyfarfodydd strategaeth amddiffyn oedolion ond wedi cael eu cyfeirio'n ôl er mwyn i'r asiantaeth ddarparu ymdrin â nhw.

6.10.8 Sicrhau ansawdd

Roeddem yn awyddus i wybod pa mor dda roedd gwasanaethau gofal cartref yn sicrhau ansawdd eu gwasanaethau. Roedd yr ymatebion a dderbyniwyd gennym yn dangos yn glir nad oedd llawer o asiantaethau, hyd yn oed yr asiantaethau mwy, yn gallu darparu gwybodaeth sylfaenol am berfformiad eu gwasanaethau. Er enghraifft, nid oeddent yn gallu dweud wrthym faint o ymweliadau oedd yn hwyr neu a fethwyd neu faint o gwynion roeddent wedi eu derbyn. Mae hyn yn rhannol oherwydd bod

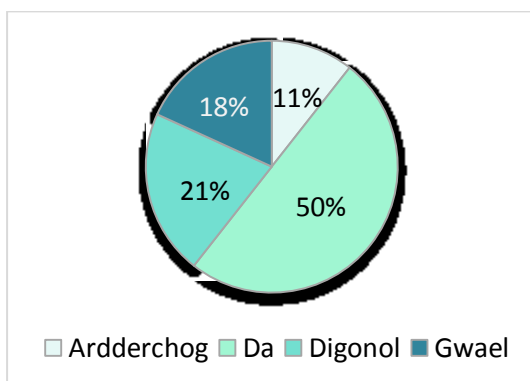
llawer o asiantaethau'n defnyddio dyddiaduron yn hytrach na system electronig ar gyfer monitro ymweliadau, sy'n golygu nad oes ffordd hawdd o gasglu a dadansoddi gwybodaeth. Fodd bynnag, mae terfynau ar allu systemau electronig ar gyfer monitro ymweliadau hefyd. Er enghraifft, gall systemau lle mae'n rhaid i'r gweithiwr gofal symud ei ffôn symudol dros y cynllun gofal neu ffonio'r asiantaeth i gofnodi dechrau a diwedd yr ymweliad arwain at achosion pan nad yw amseroedd cyrraedd yn cael eu cofnodi. Hefyd, nid ydynt yn ystyried yr amser a gymerir i gael mynediad i gartref unigolion a'u cyfarch. Mae hon yn fwy o broblem gydag ymweliadau byr.

Yn yr arolwg, dywedodd mwyafrif y darparwyr wrthym eu bod yn defnyddio arolygon cwsmeriaid unwaith neu ddwywaith y flwyddyn. Roedd rhai'n cynnal hapwiriadau ar ymweliadau, rhai'n archwilio gwaith papur, ac eraill yn cynnal adolygiadau er mwyn cael adborth gan bobl sy'n derbyn gofal a chymorth. Gwelsom enghreifftiau cadarnhaol o asiantaethau'n dadansoddi ymatebion i arolygon (a oedd hefyd yn cynnwys arolygon staff) yn ofalus ac yn defnyddio'r canlyniadau i ganfod meysydd i'w gwella. Fodd bynnag, ymddengys bod sicrwydd ansawdd yn faes y gellir ei ddatblygu a'i safoni'n well.

Yn ystod ein harolygiadau, gwelsom fod sicrwydd ansawdd yn wael yn un o bob pum asiantaeth.

'Nid yw pob asiantaeth yn cynnal yr adolygiad sicrwydd ansawdd blynyddol mewn modd a fyddai'n addysgiadol iddynt ac i'w gwelliant parhaus. Roedd diffyg eglurder ynglŷn â phwmpas a swyddogaeth y broses hon a sut y dylid ymgymryd â hi – hynny yw, i lywio eu busnes eu hunain.' (Arolygiad)

Ffigur 32 – Sicrwydd mewnol (asesiad arolygydd)



Gwelsom rai enghreifftiau o arfer da:

'Mae un gweithiwr cymorth penodedig yn arwain ar bob adborth gan ddefnyddwyr; mae'n cadw ffeil gyfredol ac yn sicrhau cysondeb.' (Arolygiad)

'Cynhelir adolygiadau rhagorol o ansawdd gofal gan y darparwr gyda chymysgedd o fethodolegau a chynhyrchir adroddiad trwyadl; caiff cofnodion gofal tair i bum tudalen o hyd eu harchwilio bob mis; caiff taflenni amser eu harchwilio bob wythnos; ac mae barn defnyddwyr, staff a rhanddeiliaid eraill yn cael ei chynnwys gyda dadansoddiad y darparwr o ansawdd gan gynnwys gwersi a ddysgwyd.' (Arolygiad)

'Mae'r darparwr yn cynhyrchu adroddiadau monitro ansawdd bob tri mis gan gynnwys dadansoddiad o ddogfennau gofal a thrafodaethau â defnyddwyr gwasanaeth a staff.' (Arolygiad)

Wrth reswm, mewn asiantaethau llai, lleol mae darparwyr cofrestredig a rheolwyr yn chwarae rhan uniongyrchol yn y gofal a ddarperir ac yn debygol o adnabod yr holl staff a llawer o'r defnyddwyr gwasanaeth, ac yn ymdrin â chomisiynwyr bob dydd. Mewn asiantaethau mwy mae'r pwyslais yn ehangach ac yn fwy strategol, yn arbennig gan unigolion cyfrifol. Mae hyn yn codi cwestiynau am y cymwysterau a'r hyfforddiant sydd eu hangen ar reolwyr cofrestredig mewn perthynas â sgiliau busnes a threfnu da, a'r gofynion 'cofrestru' ar gyfer unigolion cyfrifol dan Ddeddf Rheoleiddio ac Arolygu Gofal Cymdeithasol (Cymru) 2016, yn arbennig ar gyfer yr asiantaethau mwy.

'Mae ein busnes dan bwysau enfawr oherwydd faint o bobl sydd angen gofal a chymorth a staffio.' (Cyfweiliad darparwr – asiantaeth fawr gyda dros 200 o staff)

6.10.9 Monitro a rheoleiddio

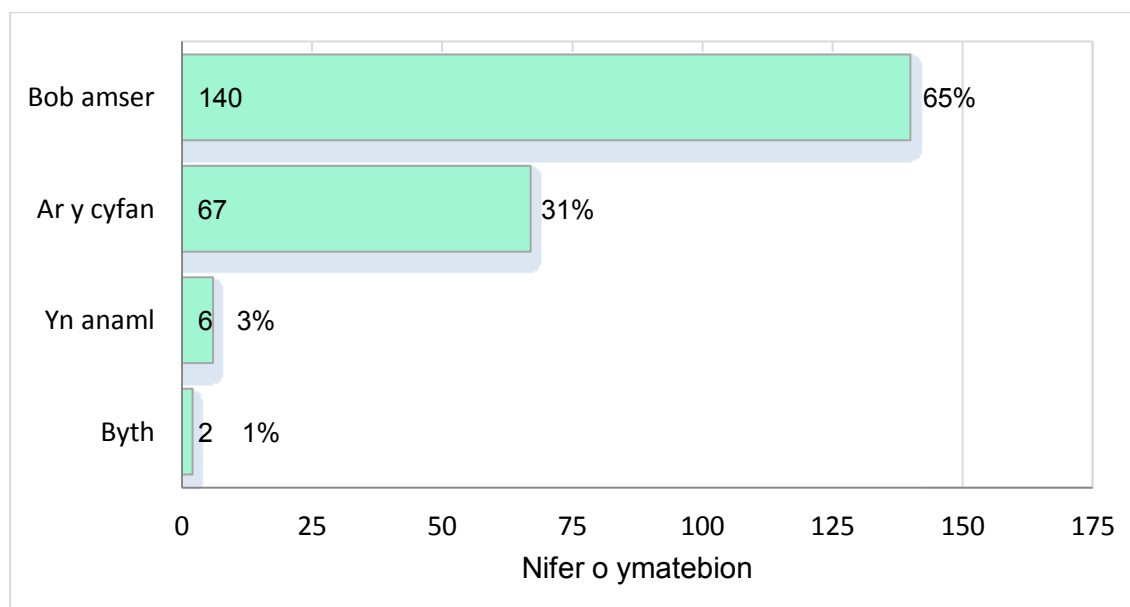
Dywedodd darparwyr wrthym fod baich mawr yn cael ei osod ar fusnesau gan:

- drefniadau gwahanol gan wahanol gynghorau ar gyfer monitro perfformiad;
- dyblygu mewn gwaith monitro perfformiad ar draws cynghorau; a
- gofynion ychwanegol gan AGGCC.

Dywedodd darparwyr y byddent yn croesawu dull mwy effeithlon o weithredu.

Nododd dwy ran o dair o ddarparwyr eu bod bob amser yn cael arolygiadau i fod yn ddefnyddiol.

Ffigur 33 – Rwy'n cael arolygiadau gan AGGCC i fod yn ddefnyddiol



Dywedodd darparwyr wrthym hefyd nad oedd yr arolygiadau'n ddigon trylwyr ac nad oeddent yn ymdrin â'r pethau mwyaf pwysig.

'Nid yw arolygwyr yn deall asiantaethau ac nid oes ganddynt unrhyw brofiad o redeg asiantaeth ac nid ydynt yn gwybod beth i chwilio amdano. Nid ydynt mewn sefyllfa i adnabod nodweddion rhagorol mewn asiantaethau da.'

(Darparwr)

Nododd nifer o asiantaethau yn yr arolwg eu bod yn croesawu adborth ar ôl ymweliadau monitro gan gynghorau. Dywedodd darparwyr wrthym fod pa mor aml a pha mor ddwys yw'r ymweliadau hyn yn amrywio'n eang. Nid oedd rhai darparwyr wedi cael ymweliad gan y cyngor am nifer o flynyddoedd, tra oedd eraill wedi cael ymweliadau bob tri mis.

'Monitro contractau – heb weld neb o'r adran monitro contractau mewn chwe blynedd.' (Darparwr)

'Mae gwaith monitro contractau rheolaidd yn ddefnyddiol.' (Darparwr)

'Rydym yn gwneud y newidiadau maent [yr awdurdod lleol] yn eu hargymell yn eu hadolygiadau monitro cyn gynted â phosibl.' (Darparwr)

Dywedodd darparwyr wrthym fod gwaith monitro gwasanaethau a gynhelir gan sefydliadau allanol yn faich, yn rhannol oherwydd y gwahaniaethau mewn disgwyliadau. Yn aml, mae'n rhaid i ddarparwyr sy'n gweithio gyda mwy nag un cyngor ddarparu data perfformiad gwahanol mewn fformatau gwahanol i wahanol gynghorau: mae rhai eisiau'r data bob mis, ac eraill bob tri mis. Mae safonau anghyson ymysg comisiynwyr yn creu mwy o achosion o ddyblygu.

'Mae dealltwriaeth wael gan gomisiynwyr o weithrediad asiantaeth gofal cartref o ddydd i ddydd yn arwain at arfer aneffeithlon a disgwyliadau afrealistig, e.e. bod gofyn i weithwyr gofal fynychu mwy nag un cwrs hyfforddiant meddyginiaeth er mwyn bodloni disgwyliadau awdurdodau lleol cyfagos.' (Arolygiad)

Argymhellodd darparwyr y dylai comisiynwyr a rheoleiddwyr rannu gwybodaeth yn amlach a chydweithio i leihau dyblygu.

6.11 Gweithredu a rheoli busnes

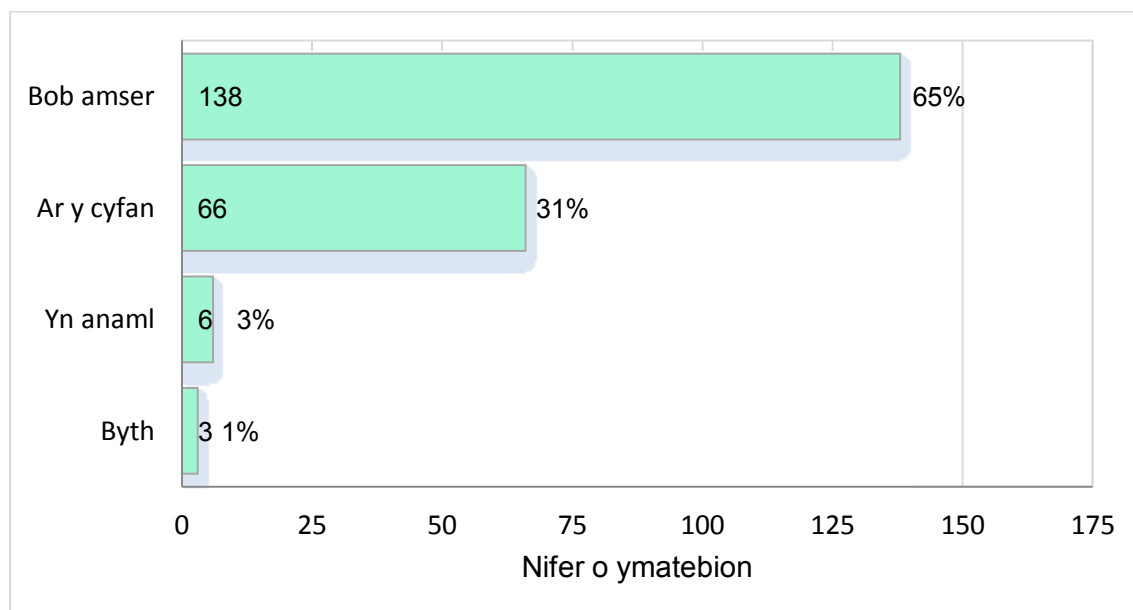
Er mwyn deall sut mae gweithrediadau busnes darparwyr yn dylanwadu ar ofal cartref, gwnaethom ystyried y canlynol:

- 1) recriwtio;
- 2) tâl;
- 3) amser teithio a threuliau teithio;
- 4) amodau eraill sy'n ymwneud â thâl;
- 5) trosiant staff;
- 6) contractau dim oriau;
- 7) anogaethau;
- 8) cefnogaeth a goruchwyliaeth;
- 9) hyfforddiant;
- 10) trefnu amserlenni;
- 11) ymweliadau 15 munud; a
- 12) rhyddfrenio.

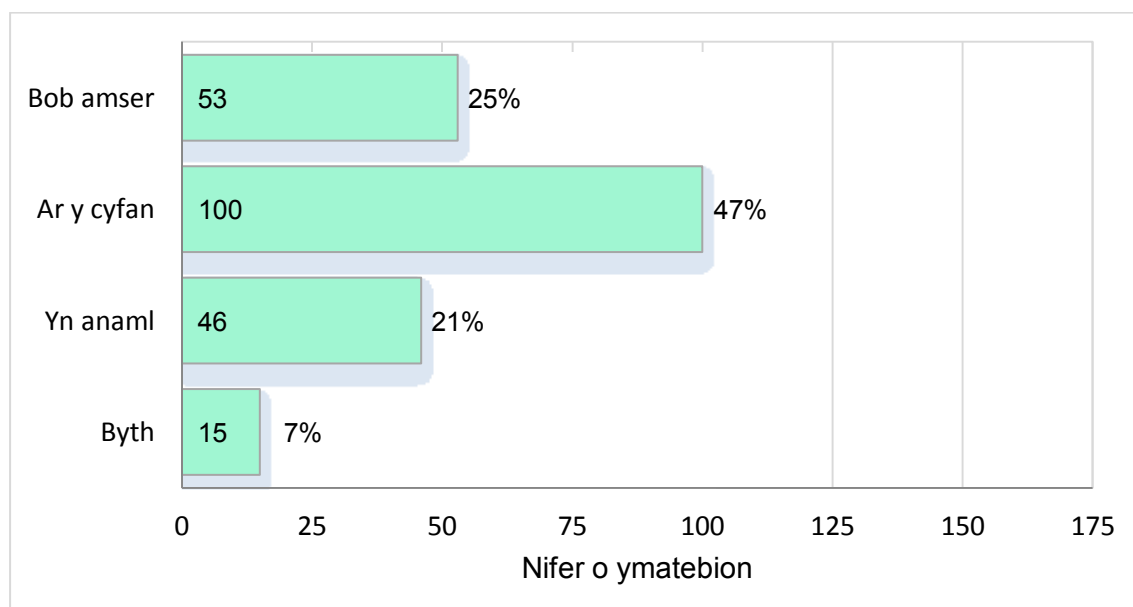
6.11.1 Recriwtio

Er syndod, dangosodd ymatebion darparwyr i'r arolwg eu bod yn hyderus ar y cyfan eu bod yn gallu recriwtio staff da. Y broblem oedd recriwtio digon o staff. Ymddengys bod digon o bobl ar gael a fyddai'n weithwyr gofal da, ond dim digon ohonynt.

Ffigur 34 – Gallaf benodi staff rwy'n credu y byddant yn gwneud staff gofal da



Ffigur 35 – Gallaf recriwtio digon o staff i fodloni'r galw



Ar hyn o bryd, mae lefel diweithdra yng Nghymru ar ei lefel isaf erioed ac yma ceir y gyfradd diweithdra isaf yn y DU. Soniodd ymron i bob darparwr y gwnaethom siarad

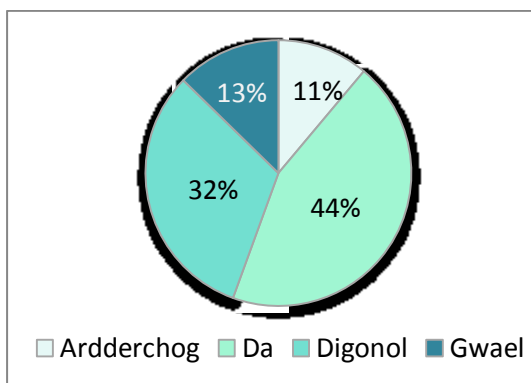
â nhw am y broblem o recriwtio staff: 'Mae pawb yn pysgota yn yr un pwll bach.' Roedd darparwyr yn ei chael yn anodd canfod dulliau recriwtio newydd, ac roedd gwobrwyo staff am recriwtio ffrindiau ac aelodau teulu'n arfer cyffredin.

Ar y llaw arall, dywedodd un darparwr wrthym nad oedd recriwtio'n broblem: 'rwy'n derbyn CV i'w ystyried bob dydd'. Nododd darparwr arall er bod yn well gan ei asiantaeth weithwyr gofal profiadol, nad yw'r cyflog byw cenedlaethol yn berthnasol i staff iau ac felly y byddai potensial ar gyfer gwahaniaethu ar sail oedran gan y byddent yn rhatach i'w cyflogi.

6.11.2 Tâl

Yn ystod ein harolygiadau, gwnaethom geisio asesu'r tâl ac amodau a roddir i weithwyr gofal gan ddarparwyr. Mae'n anodd rhoi gwerth ar dâl. Fodd bynnag, gwnaethom seilio ein hasesiadau ar yr hyn roeddem ar ddeall oedd yn gyfraddau cyfartalog ar y pryd yn hytrach na'r hyn y gellid ei ystyried i fod yn gyfraddau teg ar gyfer y math hwn o waith. O ystyried yr amod hwn, gwnaethom asesu 55 y cant o asiantaethau i fod yn dda neu'n rhagorol, ac 13 y cant i fod yn wael.

Ffigur 36 – Tâl ac amodau (asesiad arolygydd)



O'r 147 o ddarparwyr a atebodd ein cwestiwn arolwg ar gyfraddau fesul awr, gwelsom, ar y pryd:

- fod 68 (45 y cant) yn talu £6.50 i £7 yr awr (roedd £6.70 yn gyfradd gyffredin iawn, a'r isaf oedd £6.52);
- bod 67 (44 y cant) yn talu mwy na £7 a hyd at £7.50 yr awr (roedd £7.20 yn gyfradd gyffredin iawn);
- bod saith (6 y cant) yn talu mwy na £7.50 a hyd at £8; a

- bod pum darparwr (4 y cant) yn talu mwy nac £8.

Y gyfradd fesul awr uchaf a nodwyd oedd £10.50 neu fwy ar gyfer gweithwyr cymorth iechyd yn darparu gofal hosbis yn y cartref. (Rhaid i weithwyr gofal fod yn gwbl hyblyg ynglŷn â phryd maent ar gael.)

Gwelsom hefyd:

- fod rhai asiantaethau'n talu mwy ar benwythnosau ac ar wyliau banc – soniwyd am £1 i £1.18 ychwanegol;
- bod rhai asiantaethau'n talu cyfraddau gwahanol yn dibynnu ar hyd yr ymweliad (un enghraifft oedd £4.10 am hanner awr, £5.10 am 45 munud, a £6.70 am awr);
- bod goruchwylwyr gofal ac uwch weithwyr gofal yn dueddol o dderbyn 50c i £1.50 yr awr yn fwy na gweithwyr gofal;
- bod rhai darparwyr yn talu cyfraddau ychwanegol i staff â chymhwyster 2 neu 3 y Fframwaith Cymwysterau a Chredydau – fel arfer 10c a 25c yr awr, yn ôl eu trefn; a
- bod rhai darparwyr yn talu cyfraddau gwahanol ar gyfer amser cleientiaid ac amser teithio (un enghraifft oedd £8.08 ar gyfer amser cleient a £6.35 ar gyfer amser teithio).

Roedd saith asiantaeth (gan gynnwys pedwar cyngor) nad oeddent wedi'u cynnwys yn y ffigyrau uchod yn talu cyflogau, nid cyfraddau fesul yr awr. Roedd y rhain yn amrywio o £13,500 i £16,929 y flwyddyn.

Roedd cyfraddau fesul awr cyngorau yn dueddol o fod yn uwch: oddeutu £8.40 neu fwy.

6.11.3 Amser teithio a threuliau teithio

O'r 215 asiantaeth a atebodd y cwestiwn yn yr arolwg ar amser teithio a threuliau:

- nid oedd 105 (oddeutu 50 y cant) yn talu am amser teithio; ac

- nid oedd 32 (oddeutu 15 y cant) yn talu cyfradd fesul milltir. Roedd y rhai a oedd yn talu cyfradd fesul milltir fel arfer yn talu rhwng 35c a 45c y filltir; 12c y filltir oedd y gyfradd isaf.

Roedd pob cyngor yn talu am amser teithio, ac roedd pob un ond un yn talu cyfradd fesul milltir. 45c y filltir oedd y gyfradd fwyaf cyffredin.

Roedd 41 o asiantaethau yn yr arolwg (oddeutu 20 y cant) yn darparu ceir i'r staff eu defnyddio.

6.11.4 Amodau eraill yn ymwneud â thâl

Yn ystod ein harolygiadau, gwnaethom hefyd ganfod y canlynol:

- bod rhai asiantaethau'n rhoi tiwnig neu siaced i staff ond yn cymryd tâl amdano allan o'u cyflog bob mis;
- nad oedd rhai asiantaethau'n talu staff i fynychu cyfarfodydd tîm;
- bod rhai asiantaethau'n gwneud i staff ad-dalu cost gyflawn eu gwiriad Gwasanaeth Datgelu a Gwahardd os oeddent yn gadael o fewn chwe mis (roedd y cyfanswm roedd rhaid iddynt ei dalu'n lleihau'n raddol hyd at 12 mis); ac
- nad oedd rhai asiantaethau'n talu staff am bum diwrnod o hyfforddiant sefydlu ond roeddent yn gwneud i'r staff dalu £100 i'r asiantaeth pe byddent yn gadael o fewn tri mis.

6.11.5 Trosiant staff

O 209 arolwg, gwelsom:

- fod gan oddeutu hanner y darparwyr drosiant staff o lai na 10 y cant;
- bod gan 88 y cant ohonynt drosiant o lai na 30 y cant;
- bod gan 12 y cant drosiant o fwy na 30 y cant; a
- bod gan 9 y cant drosiant o fwy na 45 y cant.

Mae'r arolwg hwn yn awgrymu y gall trosiant fod yn is na'r cyfraddau a nodir yn aml mewn gwirionedd: 32 y cant (CGC 2015)¹³ a 30 y cant (Cymdeithas Gofal Cartref y Deyrnas Unedig 2015).¹⁴

Tabl 3 – Trosiant staff

Cyfradd trosiant staff	Nifer y darparwyr â'r gyfradd trosiant hon	Canran y darparwyr â'r gyfradd trosiant hon
0–5%	66	31%
6–10%	44	21%
11–20%	55	26%
21–30%	24	12%
31% a mwy	20	10%

Roedd cyfraddau trosiant yn yr 20 o wasanaethau sy'n cael eu rhedeg gan gynghorau yn sylweddol is, ac roedd 80 y cant yn dweud ei fod yn llai na 5 y cant.

Yn ein grwpiau ffocws, siaradodd darparwyr am eu profiadau a'u hofnau o gystadleuaeth yn y farchnad gweithlu: 'rydym yn colli llawer o staff i'r awdurdod lleol, y GIG a gofal preswyl'. Cafodd agor archfarchnad newydd Aldi effaith sylweddol yn Wrecsam, ac mae darparwyr yn awr yn pryderu am swyddi'n cael eu creu yn y carchar newydd. Mewn rhanbarth arall, arweiniodd recriwtio cynorthwyyr gofal iechyd gan fwrdd iechyd gyda gwell tâl ac amodau at golli nifer o staff yn y sector gofal cartref.

¹³Cyngor Gofal Cymru (2015), *Adroddiad datblygu'r gweithlu*. Caerdydd: Cyngor Gofal Cymru.

¹⁴Cymdeithas Gofal Cartref y Deyrnas Unedig (2015a), *An overview of the domiciliary care sector*. Llundain: Cymdeithas Gofal Cartref y DU.

Dywedodd darparwyr fod ganddynt rai gweithwyr gofal teyrngar a oedd wedi bod gyda nhw am amser hir, ond y byddai staff eraill yn neidio rhwng asiantaethau am gyn lleied â 5c yr awr yn fwy. Yn ein grwpiau ffocws, dywedodd darparwyr wrthym nad oedd gan weithwyr newydd ddiddordeb yn y gwaith yn aml nac mewn aros.

'Fel arfer, mae staff newydd yn aros am chwe mis. Ar ôl hynny, maent wedi cael digon o hyfforddiant i ymgymryd â thasgau mwy corfforol fel glanhau penolau. Yn wyneb hynny, maent yn gadael.'

'Mae pobl yn cael eu hanfon gan "Ceiswyr Gwaith" i dicio'r blwch; nid oes ganddynt unrhyw ddiddordeb go iawn mewn gwaith gofal cartref.'

'Nid yw pobl ifanc yn aros. Mae ymchwil yn dangos bod yn well gan bobl sy'n defnyddio'r GIG dderbyn gofal gan rywun sy'n agosach at eu hystod oedran eu hunain.'

'Mae trosiant a chadw staff yn her mewn maes nad yw'n draddodiadol yn cael ei weld fel dewis gyrfa tymor hir neu sy'n cael ei ddefnyddio fel cam i yrfa go iawn mewn nyrsio neu waith cymdeithasol. Mae gweithwyr yn cael eu gwobrwyo gan y system credydau treth am waith rhan amser ar yr isafswm cyflog cenedlaethol ac nid oes prin ddim cymhelliad ariannol tebyg i'r sawl sy'n gweithio llawn amser nac i ddilyn addysg bellach neu alwedigaethol.'

Nododd un darparwr fod trosiant staff yn digwydd fesul cyfnodau. Mae pobl sy'n arbed arian ac yn ennill profiad cyn dechrau cwrs prifysgol neu goleg yn gadael ym mis Medi. Mae cyfnodau gwyliau'n anodd pan fydd gan staff ymrwymadau teuluol pan fydd plant adref o'r ysgol. Gall hyn achosi i bobl adael.

Yn ystod un o'n harolygiadau, dywedwyd wrthym fod grŵp cyfan o weithwyr gofal wedi gadael ar yr un pryd ar ôl dadl bersonol rhwng rheolwyr a staff. Arweiniodd hyn at roi llawer o becynnau gofal yn ôl i'r cyngor.

Dangosodd arolygiad o wasanaeth arall gysylltiad rhwng trosiant staff uchel a chwynion. Roedd gan y gwasanaeth broses recriwtio wael, roedd wedi methu â chael geirdaon gan gyflogwyr blaenorol, ac roedd yn caniatáu i staff ddechrau gweithio heb dystysgrif gwiriad y Gwasanaeth Datgelu a Gwahardd. Arweiniodd y

methiant hwn i sicrhau ansawdd at ddiswyddo saith aelod o staff mewn pythefnos – dau ohonynt am fethu ymweliadau.

6.11.6 Contractau dim oriau

O'r asiantaethau darparu a atebodd y cwestiwn yn yr arolwg, roedd 109 (ychydig dros hanner) yn defnyddio contractau dim oriau. Mewn 52 o asiantaethau (25 y cant), roedd yr *holl* weithwyr gofal ar gontractau dim oriau.

Roedd pump (20 y cant) o'r 20 o gynghorau yn defnyddio contractau dim oriau.

Gwnaethom nodi hefyd brofiad dwy asiantaeth a oedd wedi ceisio trosglwyddo eu gweithwyr gofal i gontractau mwy sicr:

'Er bod ein gweithwyr gofal wedi cael cynnig oriau gwarantedig, maen nhw i gyd wedi dewis aros ar gontractau dim oriau.' (Arolwg)

'Anfonwyd mynegiad o ddiddordeb at yr holl staff mewn perthynas â gweithio oriau dan gontract, dim ond naw allan o'r 76 o staff a dderbyniodd, felly mae'r rhan fwyaf yn parhau ar gontractau dim oriau.' (Arolwg)

6.11.7 Cymelliadau

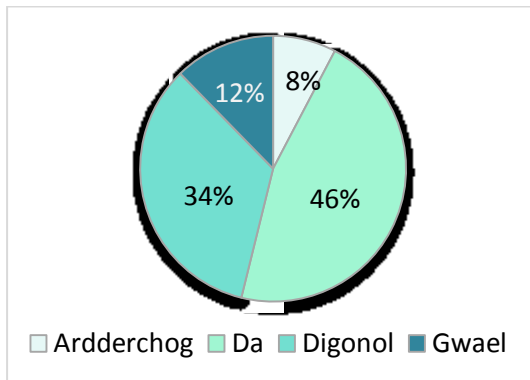
Gwelsom fod darparwyr yn rhoi prawf ar y syniadau canlynol er mwyn cynnig cymelliadau a gwella amodau gwaith.

- Gwobrau 'gofalwr y mis' a 'gofalwr newydd gorau'.
- Tîm gorau, pleidlais gan ddefnyddwyr gwasanaeth.
- Talu am ddioddydd yn y parti Nadolig.
- Tâl ychwanegol.
- Raffl fisol.
- Talu am yswiriant gan AA ar gyfer achosion o gerbydau'n torri i lawr.
- Patrymau gwaith o bedwar diwrnod gwaith a thri diwrnod rhydd (roedd hyn yn gweithio yn ôl pob golwg).

6.11.8 Cefnogaeth a goruchwyliaeth

Gwelsom fod cefnogaeth a goruchwyliaeth yn dda neu'n rhagorol yn ychydig dros hanner y gwasanaethau a gwnaethom ddyfarnu eu bod yn wael yn 12 y cant ohonynt.

Ffigur 37 – Cefnogaeth a goruchwyliaeth (asesiad arolygydd)



Mae cam-gymharu rhwng y disgwyliadau a nodir yn y safonau gofynnol cenedlaethol a rhai'r arolygwyr. Mae arolygwyr yn disgwyl gweld mwy o sesiynau 'un i un' a goruchwyllo mwy ffurfiol yn seiliedig yn y swyddfa ac a ddarperir o ddydd i ddydd. Awgrymodd darparwyr y dylid ystyried dull mwy hyblyg sy'n seiliedig ar ganlyniadau er mwyn adlewyrchu natur gyfnewidiol goruchwyllo mewn asiantaethau:

'Dylid cydnabod dulliau cyflenwol fel hyfforddi, mentora, gwiriadau sicrhau ansawdd, systemau cyfeillio ac ati.' (Arolygiad)

'Mae'r rheolwr cofrestredig yn gweithio'n uniongyrchol, yn goruchwyllo staff ac yn rhoi cyngor.' (Arolygiad)

'Nid yw AGGCC yn ystyried goruchwyliaeth seiliedig yn y gwaith, sy'n digwydd yn ystod ein hapwiriadau.' (Darparwr mewn grŵp ffocws)

'Mae gofyniad i gofnodi "goruchwyliaeth un i un" yn rhagdybio dull nad yw'n adlewyrchu realiti. Mae llawer o oruchwyliaeth yn digwydd mewn ffordd gyfnewidiol, darnau yma ac acw yn ôl yr angen wrth i amser fynd heibio.'
(Darparwr)

Dywedodd un darparwr fod goruchwyliaeth yn bwysig i helpu gweithwyr gofal i gynnal ffiniau proffesiynol yn eu cydberthnasau â phobl maent yn gofalu amdanynt.

Dywedodd rheolwyr wrthym y gall gweithwyr gofal fod angen cefnogaeth barhaus a bod rhaid i reolwyr ymyrryd pan fydd pecynnau gofal yn peri problemau. Yn ystod ein harolygiadau, nododd darparwyr hefyd yr angen i gefnogi gweithwyr gofal i reoli ymddygiad heriol.

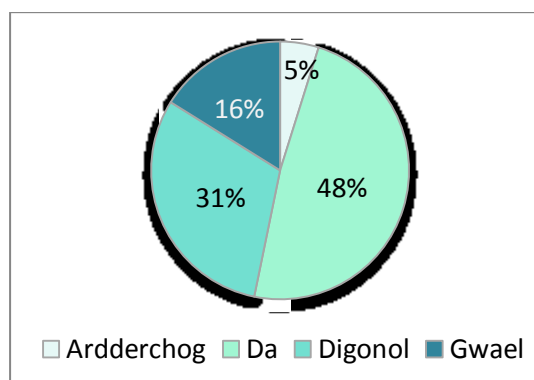
Soniodd darparwyr am bwysigrwydd cadw morâl yn iach. Mae rhai asiantaethau'n dangos cardiau diolch yn y swyddfa, ac mae eraill yn awyddus i gynnwys eu staff yn y gwaith o wella'r busnes.

Mae darparwyr yn cydnabod gwerth cyfarfodydd tîm. Fodd bynnag, yn aml nid oes llawer yn mynychu'r cyfarfodydd tîm gan nad yw gweithwyr gofal bob amser yn cael eu talu i fod yn bresennol.

6.11.9 Hyfforddiant

Gwelsom fod hyfforddiant yn dda neu'n rhagorol mewn ychydig dros hanner o'r asiantaethau a arolygwyd gennym, ond roedd yn wael mewn 16 y cant ohonynt. Mae'r rhan fwyaf o asiantaethau'n rhoi un wythnos o hyfforddiant sefydlu i staff ac yna 12 wythnos o gyfnod prawf a hyfforddi. Yn yr arolwg, nododd oddeutu un rhan o dair o ddarparwyr eu bod yn defnyddio fframwaith sefydlu Cyngor Gofal Cymru, ac mae'n debygol bod eraill wedi ei ddefnyddio hefyd. Roedd rhai asiantaethau'n darparu hyfforddiant arbenigol – er enghraifft, hyfforddiant epilepsi, gofal stoma, gofal cathetr ac ymwybyddiaeth o strôc. Roedd y rhan fwyaf o asiantaethau'n defnyddio rhyw fath o system matrices (yn aml yn seiliedig ar daenlen) i ddangos pwy sydd angen mynychu cyrsiau hyfforddi penodol yn ystod y flwyddyn.

Ffigur 38 – Hyfforddiant (asesiad arolygydd)



Un mater sy'n peri pryder parhaus i ddarparwyr yw tynnu cyllid hyfforddi yn ôl ar gyfer staff dros 25.

'Mae cael cyllid Fframwaith Cymwysterau a Chredydau ar gyfer rhai dros 25 yn flaenoriaeth. Mae £1,000 bob tro yn ddrud; mae deg gofalwr newydd yn £10,000. Nid oes gen i arian ar ei gyfer.' (Darparwr mewn grŵp ffocws)

Mae darparwyr yn cydnabod gwerth hyfforddiant. Mae'n helpu staff i 'deimlo eu bod yn cael eu gwerthfawrogi ac yn gadarnhaol am eu swyddogaeth'. Mae rhai asiantaethau'n rhoi cymelliadau i staff er mwyn iddynt dderbyn hyfforddiant. Er enghraifft, dywedodd un asiantaeth ei bod yn talu 25c yr awr yn fwy i staff am bob Cymhwyster Galwedigaethol Cenedlaethol maent yn ei ennill. Mae asiantaethau darparu eraill yn gwerthfawrogi'r dysgu y gall gweithwyr gofal ei rannu â'i gilydd.

'Mae ein cwmni'n hyrwyddo rhwydweithiau cymheiriaid rhwng gweithwyr gofal. Maen nhw'n hoffi rhannu eu hanesion. Mae hyn yn ffordd dda i atgyfnerthu hyfforddiant a chynnig cefnogaeth. Mae gweithwyr gofal wir yn ei werthfawrogi.' (Darparwr mewn grŵp ffocws)

Gwnaethom hefyd dderbyn yr adborth canlynol gan ddarparwyr (trwy'r arolwg ac yn ystod arolygiadau) ynglŷn â phroblemau hyfforddi staff:

'Mae cyrsiau Partneriaeth Datblygu'r Gweithlu Gofal Cymdeithasol yn cael eu cynnig ar lefel rhy uchel ac nid ar y lefel mae'r staff yn gweithio arni bob dydd. Mae angen iddynt fod yn ymarferol.'

'Mae'r system archebu ar gyfer hyfforddiant a ddarperir gan y cyngor yn warthus ac mae llawer o hyfforddiant yn cael ei ganslo.'

'Mae gennym ddiffyg cyfleoedd i gysgodi; defnyddir DVD neu e-ddysgu ar gyfer hyfforddiant, nad yw bob amser yn addas.'

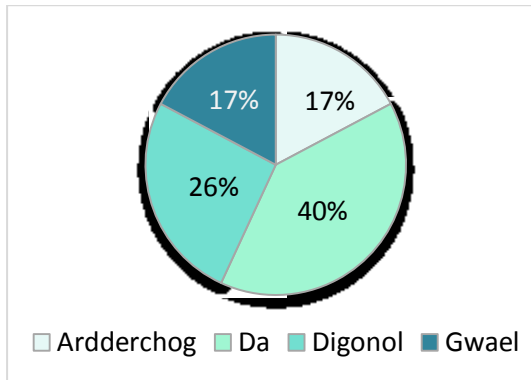
'Asiantaethau bach; llawer anoddach rhyddhau staff ar gyfer hyfforddiant.'

'Anodd iawn cael hyfforddiant ar anghenion mwy meddygol; nid yw nyrsys ardal na'r bwrdd iechyd yn ei ddarparu.'

6.11.10 Trefnu amserlenni

Gwelsom fod y trefniadau ar gyfer trefnu amserlenni staff yn dda neu'n rhagorol yn oddeutu 57 y cant o asiantaethau ac yn wael yn 17 y cant ohonynt.

Ffigur 39 – Trefnu amserlenni staff (asesiad arolygydd)



Mewn asiantaethau lle nad oedd trefnu amserlenni gofal yn gweithio, roedd aneffeithlonrwydd a phroblemau sylweddol o ran cynllunio, ansawdd a deall capasiti'r gweithlu. Wrth arolygu darparwyr, gwelsom y canlynol:

'Roedd gwaith gwael o ran trefnu amserlenni'n gysylltiedig â throsiant uchel iawn o staff a oedd yn gysylltiedig yn uniongyrchol â gwaith trefnu gwael yn yr asiantaeth, diffyg goruchwyllo gan y rheolwr.'

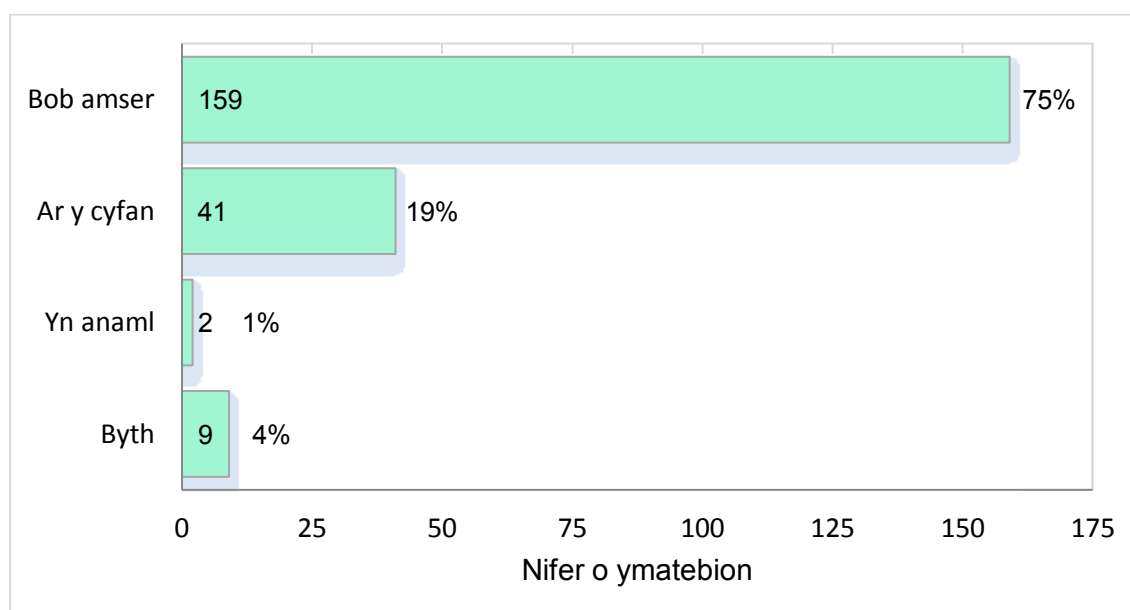
'Roedd yr asiantaeth yn parhau i dderbyn pecynnau gofal nad oedd yn gallu darparu ar eu cyfer gan arwain at broblemau diogelu.'

'Ni ellir cyflawni'r amserlenni heb gwtogi ar amseroedd ymweliadau; nid oedd amser teithio wedi ei ddyrannu ar gyfer 24 allan o 163 o ymweliadau a drefnwyd ar un diwrnod.'

'Mae'r amserlenni'n afrealistig neu nid oes unrhyw amser teithio – mewn gwirionedd mae ymweliadau'n cael eu cwtogi neu'n rhedeg yn hwyr iawn.'

Fodd bynnag, roedd ymatebion i'r arolwg yn awgrymu bod y rhan fwyaf o ddarparwyr yn cynnwys digon o amser yn yr amserlen ar gyfer teithio.

Ffigur 40 – Caniateir digon o amser i alluogi staff i deithio rhwng ymweliadau



Lle'r oedd gwaith trefnu amserlenni'n dda, roedd yn lleihau amser a chostau teithio:

'Caiff ymweliadau eu trefnu mewn clystyrau neu barthau er mwyn arbed amser, ac mewn rhai achosion mae hyn yn esbonio pam na thalwyd unrhyw dreuliau teithio.' (Arolygiad)

Yn ein grwpiau ffocws, dywedodd darparwyr wrthym fod gweithwyr cymdeithasol wedi gwneud addewidion i deuluoedd nad oedd gan yr un asiantaeth y capasiti i'w cyflawni, yn arbennig ar adegau mwyaf prysur y dydd. Roedd hyn yn rhoi pwysau ar ddarparwyr i wasgu mwy o ymweliadau ar yr amserlen a thorri amser teithio.

'Nid yw disgwyliadau'r defnyddiwr a'r teulu'n cael eu diwallu; mae'r amser a gytunwyd gan y gweithiwr cymdeithasol a gallu'r asiantaeth i gyflawni yn amrywio'n aml. Mae'r darparwr yn nodi bod y gweithiwr cymdeithasol yn dweud wrth ddefnyddwyr/teuluoedd y rhoddir trefn ar amseroedd ymweliadau mewn ychydig wythnosau pan nad yw hyn yn bosibl.' (Arolygiad)

Dywedodd darparwyr (a rhai aelodau staff) wrthym hefyd fod rhai pobl yn gofyn i'w gweithiwr gofal adael yn gynnar am ei bod yn well ganddynt gael y tŷ iddyn nhw eu hunain neu am nad ydynt yn hoffi ymyrryd diangen yn eu bywydau.

Dywedodd darparwyr wrthym hefyd fod yr amrywiaeth o amseroedd ymweld mae cynghorau'n ei defnyddio'n ddiangen ac yn ychwanegu cymhlethdodau diangen at y

gwaith cynllunio. Er enghraifft, mae un cyngor yn gofyn am ymweliadau o 15, 20, 30, 40, 50 a 60 munud.

Mae creu amserlen ar gyfer gofal a threfnu amserlenni staff yn hanfodol er mwyn sicrhau bod y gweithwyr gofal cywir, gyda'r sgiliau cywir, yn cyrraedd ar yr amser cywir i ddarparu'r gofal a chymorth y mae eu hangen ar bobl. Fodd bynnag, mae'n dasg anodd iawn oherwydd cymaint o amrywiaethau. Er enghraifft, efallai nad oes angen ymweliad ar bobl sy'n derbyn gofal a chymorth ar y diwrnod sydd wedi ei drefnu os ydynt yn yr ysbyty, os oes ganddynt ymwelwyr, neu os ydynt yn derbyn gofal gan berthnasau. Ar y llaw arall, fe all fod anghenion unigolyn wedi cynyddu a bod angen ymweliad ychwanegol arno neu ymweliad hwy.

Yn ogystal â hyn, mae'r nifer o broblemau a all godi yn ystod ymweliadau. Ymysg enghreifftiau, mae anawsterau i gael mynediad i gartref rhywun, rhywun yn sâl, rhywun yn cwmpo ac angen ambiwlans, neu rywun â dementia nad yw am dderbyn gofal ar y diwrnod.

Gall gweithwyr gofal fod yn sâl, gallant gael argyfwng teuluol a gofal plant i ymdrin ag ef, neu fe all eu car dorri i lawr. Ychwanegwch y tywydd (mae eira'n broblem fawr mewn sawl rhan o Gymru), ffyrdd ar gau, damweiniau a pharcio at y rhain a gallwch werthfawrogi'r heriau anferthol sy'n wynebu cydlynwyr gofal bob awr. Ar ben hyn, gall gweithwyr gofal sydd ar gontractau dim oriau benderfynu peidio â gweithio ar adegau penodol.

Dywedodd un arolygydd fod 'anghysondeb wrth gyflenwi yn ystod cyfnodau gwyliau, pan fydd pobl yn sâl neu'n absennol heb ganiatâd, neu pan fydd staff yn gadael yr asiantaeth heb ddim rhybudd'.

Mae sicrhau bod gan weithwyr gofal gyfresi o ymweliadau sy'n cadw amser teithio i isafswm yn hanfodol i'w tâl ac amodau ac i gadw'r asiantaeth yn hyfyw.

Rydym wedi cynnwys rhai sylwadau manwl gan ddarparwyr isod am eu bod yn rhoi cipolwg go iawn ar y gwahanol ddulliau a ffactorau y mae'n rhaid iddynt eu cydbwysu a'u hystyried.

'Fodd bynnag, bydd staff eisoes wedi darparu gwybodaeth ynglŷn â phryd maent ar gael. Rydym yn gweithredu system gronfa ddata ar gyfer trefnu amserlenni gwaith. Mae copi meistr o'r amserlen sy'n cynnwys ymweliadau rheolaidd y staff. Rydym yn ymdrechu i sicrhau nad oes mwy na phedwar gweithiwr gofal yn ymweld ag unrhyw gleient penodol, er gyda phecynnau gofal mwy, e.e. 28 awr yr wythnos, efallai y bydd angen mwy o weithwyr gofal. Os nad yw cleient neu ei weithiwr gofal yn ymateb yn dda i aelod o staff, rydym yn trafod y problemau ac yn cyflwyno gweithiwr gofal arall. Mae'r holl weithwyr gofal yn derbyn eu hamserlenni ac yn cysylltu â'r swyddfa a) os nad ydynt yn gallu cyflawni ymweliad penodol, b) os oes angen mwy o wybodaeth arnynt am gleient, neu c) os nad ydynt yn deall yr hyn sy'n ofynnol ganddynt. Mae amser teithio y tu allan i amser ymweliadau a chaiff hyn ei adlewyrchu ar yr amserlenni. Rydym yn amcangyfrif yr amser rhwng ymweliadau trwy ddefnyddio AA Route Planner. Os nad yw staff yn gallu cwblhau'r daith o fewn ein hamser amcangyfrifedig, rydym yn estyn yr amser teithio'n gyflym i adlewyrchu taith fwy realistig i sicrhau bod y cleient yn derbyn yr amser a'r gofal gwirioneddol a ddyrannwyd. Os yw staff yn debygol o fod 15 munud neu fwy yn hwyr, mae gofyn iddynt gysylltu â'r swyddfa a byddwn yn hysbysu'r gofalwr neu'r cleient fel y bo'n briodol ...'

'Rydym yn defnyddio system sy'n seiliedig ar y we i drefnu amserlenni ymweliadau. Mae mewnosod manylion defnyddiwr newydd ar y system am y tro cyntaf a sicrhau bod eu holl ymweliadau'n cael eu dyrannu'n gywir i'r gofalwr delfrydol yn cymryd amser. Rydym yn hapus iawn â'r system rydym yn ei defnyddio ac mae'n gweithio'n dda iawn at ein dibenion ni nawr ein bod wedi cynyddu i 30 defnyddiwr gwasanaeth. Mae ein contract yn caniatáu i'n gofalwyr gyrraedd pob ymweliad hyd at 15 munud yn gynnar neu hyd at 15 munud yn hwyr - felly mewn gwirionedd mae gennym gyfnod o 30 munud ar gyfer cyrraedd, sy'n helpu ein tîm gofal i reoli eu hamser a sicrhau bod y gyfres o ymweliadau'n rhedeg yn llyfn. Mae ein hamser teithio'n cael ei gadw i isafswm rhwng y rhan fwyaf o ymweliadau gan ein bod yn cyflenwi gofal i dri pharth bychan ac mae ymweliadau gofalwyr yn cael eu clystyru i'r un ardal - fel arfer yr ardal lle mae'r gofalwr ei hun yn byw. Mae hyn hefyd yn helpu i gadw ein staff yn hapus gan nad ydynt yn teithio'n bell iawn i'r gwaith.'

'Rydym yn defnyddio system electronig i ddyrannu staff i gleientiaid. Fel arfer, caiff y cleient ei osod ar y system yn syth, ond os yw amserlenni wedi cael eu cyhoeddi'n barod, caiff amserlen ysgrifenedig ei chreu ar gyfer yr wythnos gyntaf o ofal a hysbysir yr holl staff a ddyrannir gan reolwr neu gan staff gweinyddol. Mae rheolwyr yn datblygu trefn ymweld yn defnyddio gwybodaeth yr uwch ofalwyr sy'n gweithio yn yr ardaloedd er mwyn i gleientiaid sy'n agos at ei gilydd gael eu gosod ar yr un gyfres ymweld. Mae hyn yn golygu nad yw staff yn gwastraffu amser yn teithio pellteroedd rhwng cleientiaid. Pan fydd cleient yn newydd, rhaid iddo allu ffitio yn y drefn ymweld hon ac mae hyn yn un o'r meini prawf o gael gofal gan yr asiantaeth. Ble bynnag y bo'n bosibl, mae lleoliad cleient cyntaf y dydd a chleient olaf y dydd yn agos at gartref y gofalwr er mwyn cadw teithio i isafswm. Os oes pellter rhwng lleoliad cleientiaid, yna mae rheolwyr yn cynnwys hyn ar yr amserlen fel nad yw amser teithio'n cael ei gymryd oddi wrth y cleient nesaf.'

'Defnyddir systemau electronig i drefnu amserlenni a monitro lleoliad ein staff. Caiff amser teithio i staff ailalluogi ei gynnwys yn yr amserlenni, fel arfer deng munud i bob ymweliad, yn dibynnu ar yr ardal. Mae staff yn cael eu dyrannu'n gyffredinol i ardaloedd daearyddol bach, ond oherwydd natur tymor byr y gwasanaeth, newidiadau dyddiol i'r amserlenni a'r angen i ymateb yn gyflym i atgyfeiriadau, efallai y bydd gofyn i staff deithio ar draws ardal y cyngor ac yna fe ychwanegir amser teithio ychwanegol at yr amserlen i sicrhau nad yw staff yn rhuthro o un ymweliad i'r llall. Caiff amserlenni eu gosod i ddechrau ar gyfer ymweliadau sy'n para 15, 30, 45 neu 60 munud yn unol â'r wybodaeth a gyflwynwyd, ond mae staff yn darparu adborth ar gynnydd unigolion, neu ddiffyg cynnydd, ac mae amseroedd ymweld yr amserlen yn cael eu haddasu yn unol â'r adborth hwn. Mae staff yn treulio cymaint o amser ag sy'n angenrheidiol i gwblhau pob ymweliad. Mae staff gofal ychwanegol yn gweithio mewn adeilad, felly nid oes angen amser teithio arnynt gan y gallant symud o un fflat i un arall yn gyflym iawn.'

'Rydym yn y broses o gyflwyno amser teithio rhwng ymweliadau. Rydym yn trefnu amserlenni trwy edrych ar yr amseroedd dewisol a lleoliad y gwasanaeth. Rydym yn ceisio cynnwys hyn mewn cyfres o ymweliadau, er

mwyn cadw gorgyffwrdd i leiafswm ac er mwyn osgoi achosion pan fydd angen i staff fynd yn ôl i ardal maent eisoes wedi ymweld â hi er mwyn cyrraedd gwasanaethau.'

'Mae ymweliadau'n cael eu trefnu o fewn y cyfnodau amser gofynnol. Rydym wedi cytuno y gallai amseroedd fod 30 munud yn gynnar neu'n hwyr ond rydym yn ceisio trefnu â'r defnyddiwr gwasanaeth os caiff yr amseroedd eu newid/os oes oedi oherwydd newid yng nghyflwr defnyddiwr gwasanaeth. Caniateir amser teithio ar ôl pob tri ymweliad ar gyfartaledd er mwyn rhoi amser i ddal i fyny gan ddibynnu ar y pellter rhwng ymweliadau/traffig ysgol/gwaith ar y ffordd.'

Yn yr arolwg, cawsom gyfoeth o adborth manwl gan asiantaethau 'traddodiadol' am eu dull o drefnu amserlenni ymweliadau ac amserlenni staff. Mae mwy a mwy o asiantaethau'n defnyddio technoleg gwybodaeth a chyfathrebu, sy'n dod yn fwyfwy soffistigedig. Mae oddeutu hanner y darparwyr a ymatebodd i'r arolwg yn defnyddio amrywiaeth o feddalwedd.

Mae ambell i asiantaeth yn defnyddio systemau â llaw neu eu taenlenni eu hunain i gynllunio amserlenni. Mae'r rhan fwyaf o asiantaethau'n defnyddio offer sydd wedi cael eu datblygu'n fasnachol, ac mae nifer o ddarparwyr yn defnyddio'r un rhai. Mae'r offer mwyaf sylfaenol yn creu amserlenni gofal syml. Mae'r systemau mwy soffistigedig, y mae rhai darparwyr yn eu defnyddio, yn gallu gwneud y canlynol hefyd:

- Cynnwys amser teithio rhwng ymweliadau.
- Cysylltu â systemau llywio lloeren i roi cyfarwyddiadau teithio i weithwyr gofal a dangos lleoliad y gweithwyr gofal i'r asiantaeth mewn amser real. Mae hyn yn helpu darparwyr i amcangyfrif amseroedd ymweliadau, cysylltu â defnyddwyr gwasanaeth, a dod â mwy o weithwyr gofal i mewn os oes angen.
- Creu anfonebau.
- Cyfrifo cyflogau a chaniatáu amser gwyliau.
- Croeswrio sgiliau hyfforddi ac amlygu anghenion hyfforddiant.

- Rhagweld anghenion staffio'r dyfodol, gan gynnwys niferoedd a sgiliau.
- Cysylltu â systemau monitro ymweliadau a thasgau yn y cynllun gofal.
- Canfod gweithwyr gofal y mae'r unigolyn sy'n derbyn gofal yn eu hadnabod eisoes i gymryd lle gweithwyr eraill.
- Casglu adborth rheolaidd gan ddefnyddwyr gwasanaeth am gynnydd tuag at ganlyniadau ac ansawdd eu gofal.
- Rhagweld a chyfrifo cysondeb gweithwyr gofal.
- Darparu gwybodaeth perfformiad ar gyfer amseroedd ymweliadau, ymweliadau a fethwyd, ac ymweliadau hwyr.

Mae darparwyr yn defnyddio systemau cynllunio amrywiol iawn, ond maent yn rhoi'r pwyslais mwyaf ar gysylltu systemau cynllunio â dogfennau cynllunio gofal electronig. Roedd yr ymatebion a dderbyniwyd gennym yn dangos yn amlwg bod gwahanol ddarparwyr yn gweithredu ar lefelau gwahanol iawn o ran cymhlethdod.

Gall systemau electronig ar gyfer trefnu amserlenni greu arbedion, ond dywedodd rhai darparwyr wrthym eu bod wedi talu'n ddrud amdanynt. Dywedodd un darparwr wrthym fod un o'r cynghorau y mae ganddo gontract ag ef sydd dros y ffin yn Lloegr yn mynnu mai dim ond un system sy'n cael ei defnyddio gan asiantaethau er mwyn iddi allu cyd-fynd â system y cyngor ei hun. Y manteision posibl yw y gellir gwirio anfonebau a gwneud taliadau'n awtomatig a gall y cyngor fonitro perfformiad yr asiantaeth o ddydd i ddydd. Fodd bynnag, mae'r gost ychwanegol, sy'n seiliedig ar ffi flynyddol ar gyfer pob defnyddiwr gwasanaeth ac a delir gan y darparwr, cymaint nes bod y darparwr wedi tynnu yn ôl, yn anfodlon iawn, ar ôl 24 mlynedd o weithio gyda'r cyngor dan sylw.

Mae hyn yn her ledled Cymru os yw gwahanol gynghorau eisiau gwahanol systemau gan yr un darparwr, a all hefyd wynebu gofynion gwahanol ledled y DU. Fodd bynnag, mae gwerth i safoni – defnyddio systemau â swyddogaethau sylfaenol sy'n gallu siarad â'i gilydd.

6.11.11 Ymweliadau 15 munud

Dengys tystiolaeth ein harolygiadau o asiantaethau bod nifer o gynghorau'n comisiynu ymweliadau 15 munud a bod y rhain yn cael eu defnyddio nid yn unig ar gyfer ymweliadau monitro/meddyginiaeth ond hefyd ar gyfer gofal personol, y mae peth ohono'n eithaf dyrys. Roedd hefyd yn amlwg nad oedd nifer o ddarparwyr yn darparu ymweliadau 15 munud neu eu bod wedi penderfynu peidio â derbyn ymweliadau 15 munud ond yn cael eu rhoi dan bwysau enfawr i'w derbyn.

Esboniodd darparwyr, o'u safbwynt hwy, nad oedd ymweliadau 15 munud yn ddefnydd effeithlon o amser gweithiwr gofal. Mae hyn oherwydd eu bod yn lleihau'r amser sydd ar gael ar gyfer rhoi gofal – fel cyfran, mae gweithwyr gofal yn treulio mwy o amser yn mynd i mewn i gartref rhywun, teithio o un ymweliad i'r llall, a gwneud gwaith gweinyddol ar gyfer yr ymweliad. Mae ymweliadau 15 munud hefyd yn faich ariannol i'r asiantaeth: mae'n dal rhaid trefnu, cofnodi ac anfonebu am ymweliad, waeth pa mor hir y pery'r ymweliad. Hefyd, rhaid talu cyfradd pro rata uwch i staff er mwyn osgoi mynd o dan yr isafswm cyflog cenedlaethol oherwydd mwy o amser segur rhwng ymweliadau.

Dyma oedd gan ddarparwyr i'w ddweud am ymweliadau 15 munud:

'Yr unig broblem gyda'r comisiynydd yw, er gwaethaf dweud na, bydd yr ymweliadau 15 munud yn dal i gael eu cynnwys o achos mae bob amser yn bryder os caiff yr ymweliadau 15 munud eu gwrthod yna bydd y pecyn cyfan yn cael ei roi i rywun arall.'

'Mae'r ALI yn comisiynu ymweliadau 15 munud ond rydym ni'n anfodlon; fe wnawn hynny ar gyfer gwirio meddyginiaeth/paratoi pryd o fwyd ond byddwn yn codi tâl am 30 munud.'

'Gwnaethom roi'r gorau i ymweliadau 15 munud, a arweiniodd at un ALI yn rhoi'r gorau i'r contract gyda ni.'

'Rwy'n teimlo dan bwysau i dderbyn ymweliadau 15 munud.'

'Comisiynu ymweliadau 15 munud amhosibl fel mater o drefn. Peryglu gofal diogel gydag urddas.'

'Ymweliadau 15 munud; teimlo dan bwysau i'w derbyn, e.e. 15 munud i fynd â'r cleient i'r toiled, paratoi cinio a meddyginiaethau.'

'Mae'r cyngor yn mynnu gwrthio ymweliadau 15 munud ar gyfer tasgau gofal sy'n gymhleth, e.e. meddyginiaeth a rhwymau.

O ganlyniad i ymatebion darparwyr yn ein harolwg, canfuom y canlynol:

- ni ddywedodd unrhyw ddarparwyr nad oeddent yn darparu ymweliadau 15 munud, er i 80 y cant ddweud mai rhwng 0 a phump y cant o'u hymweliadau oedd yn rhai 15 munud;
- dywedodd chwech y cant o ddarparwyr fod rhwng 5 a 10 y cant yn ymweliadau 15 munud;
- dywedodd canrannau tebyg o ddarparwyr fod rhwng 10 a 20 y cant neu rhwng 20 a 30 y cant o'u hymweliadau'n rhai 15 munud; a
- dywedodd 2 y cant o ddarparwyr fod dros 45 y cant o'u hymweliadau'n rhai 15 munud.

6.11.12 Rhyddfrenio

O'r asiantaethau yn ein sampl, roedd 7 y cant yn cael eu rhedeg fel rhyddfreniau. Roeddem yn awyddus i ddeall buddiannau a heriau trefniadau rhyddfrenio.

Mae rhyddfrenio'n golygu bod busnes yn cael contract i weithredu asiantaeth dan frand, fel Care Watch neu Home Instead. Rhaid i'r asiantaeth dalu cost rheoli (oddeutu 5 i 7 y cant). Rhaid i'r asiantaeth hefyd dalu am wasanaethau eraill sydd dan y brand neu wedi eu haddasu ar gyfer y brand (er enghraifft, systemau monitro ymweliadau, pecynnau hyfforddiant, dogfennau cyflogaeth a systemau ariannol). Mae rhyddfreniau'n dueddol o amddiffyn eu henw da yn frwd. Maent yn dewis pwy sy'n cael defnyddio eu henw ac mae ganddynt systemau trwyadl ar gyfer rheoli ansawdd yn fewnol.

Dywedodd y bobl y gwnaethom siarad â nhw eu bod yn gwerthfawrogi'r gefnogaeth maent yn ei derbyn gan eu rhyddfrenwyr. Dywedwyd ei bod yn ffordd ddiogel a chefnogol o adeiladu asiantaeth newydd, yn arbennig i bobl sy'n newydd i'r busnes,

a'i fod yn lleihau'r siawns o wneud camgymeriadau. Maent yn teimlo bod costau bod yn rhan o ryddfaint fel arfer yn cael eu lleddfu gan y manteision marchnata o fod yn rhan o frand. Fodd bynnag, dywedodd darparwyr hefyd fod rhyddfreinwyr yn dueddol o ganolbwyntio ar Loegr ac nad yw'r canllawiau a gynigir ganddynt yn adlewyrchu'r cyd-destun o weithio yng Nghymru. Mae hyn yn arbennig o berthnasol o ran gofynion rheoleiddiol, sy'n dueddol o fod yn seiliedig yn gyfan gwbl ar ddisgwyliadau'r Comisiwn Ansawdd Gofal.

6.12 Gweithio gyda chomisiynwyr

Gwnaethom ymchwilio i'r agweddau canlynol ar berthnasau gweithio rhwng asiantaethau a chomisiynwyr:

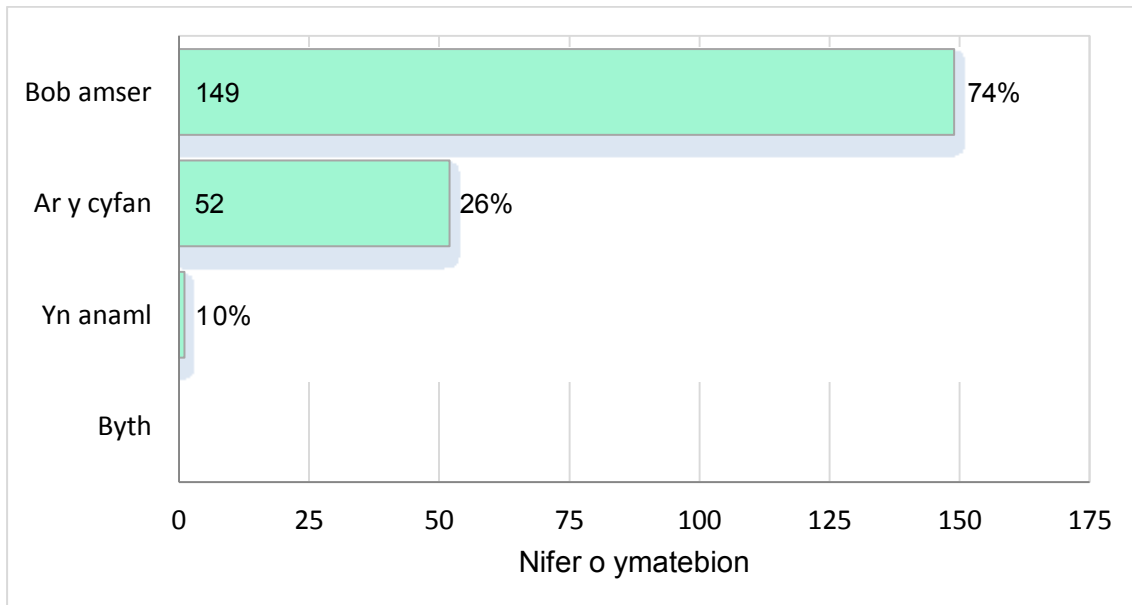
- 1) Y berthynas rhwng darparwyr a chomisiynwyr.
- 2) Gwybodaeth a ddarperir wrth ddyrannu pecynnau gofal.
- 3) Adolygu pecynnau gofal.
- 4) Ffioedd a thendrau.
- 5) Agweddau tuag at gontractio a chomisiynu.
- 6) Trefnu yn ôl parthau.
- 7) Taliadau uniongyrchol.
- 8) Comisiynu seiliedig ar 'amser a thasgau'.
- 9) Comisiynu seiliedig ar ganlyniadau.
- 10) Taliadau.

6.12.1 Y berthynas rhwng darparwyr a chomisiynwyr

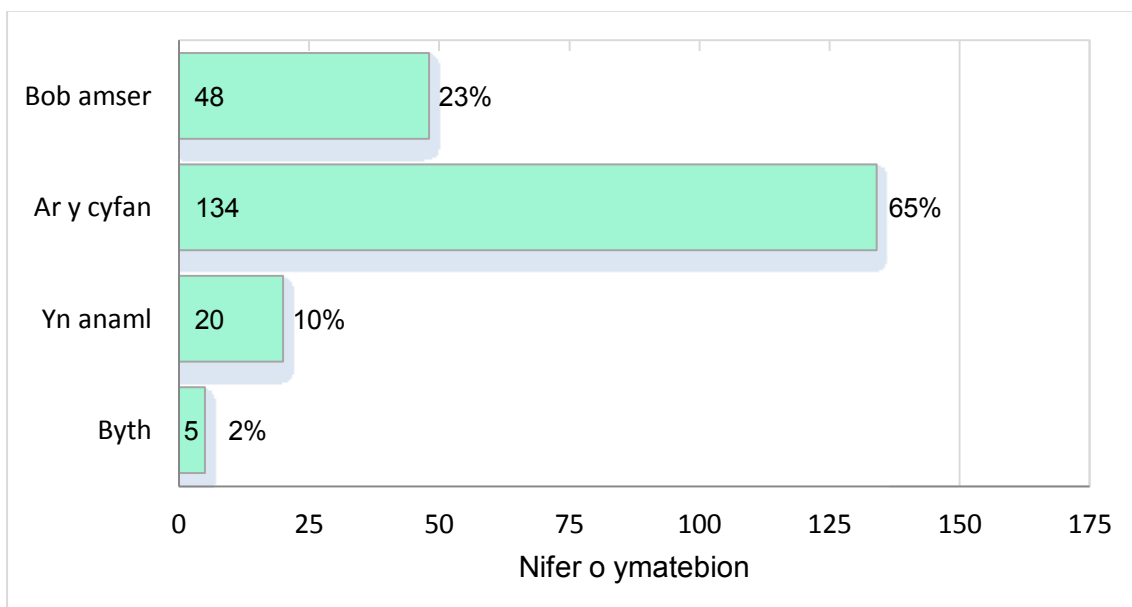
Roedd yn syndod canfod bod gan y rhan fwyaf o ddarparwyr gydberthnasau cadarnhaol iawn â 'chomisiynwyr', o ystyried y tensiynau dros setliadau ffioedd a'r pwysau ar ddarparwyr i dderbyn gwaith. Mae hyn yn amlwg yn sgoriau'r arolwg a'r

naratif manwl yn yr ymatebion, a oedd yn aml yn cyfeirio at gydberthnasau ardderchog neu gefnogol iawn â chomisiynwyr.

Ffigur 41 – Mae gen i gydberthynas dda gyda'r cynghorau/byrddau iechyd rwyf dan contract â nhw



Ffigur 42 – Mae cynghorau/byrddau iechyd yn dyrannu'r gwaith yn deg ymysg darparwyr



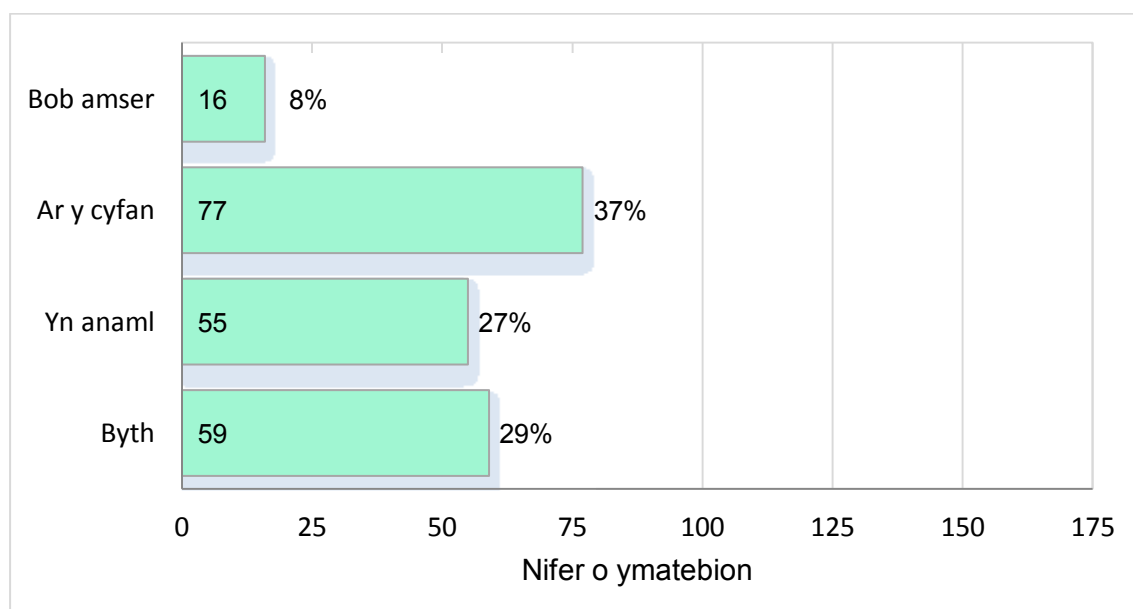
Soniodd nifer o ddarparwyr am eu cyfarfodydd â chomisiynwyr. Fodd bynnag, roedd rhai'n rhwystredig nad oedd rhai cynghorau'n cynnal cyfarfodydd rheolaidd neu fod cyfarfodydd yn cael eu canslo neu eu gohirio. Dywedodd darparwyr hefyd fod

ganddynt gydberthnasau da gyda thimau amddiffyn oedolion, yr oeddent yn teimlo y gallent gysylltu â nhw am gyngor a chymorth.

Wedi dweud hyn, mae'r sylwadau niferus yn dangos yn amlwg bod darparwyr yn dueddol o weld 'comisiynwyr' fel y bobl maent yn gwneud y mwyaf o waith â nhw o ddydd i ddydd (fel arfer pobl o'r adran frocera, gweithwyr cymdeithasol neu bobl sy'n monitro contractau) yn hytrach na'r rhai sy'n wirioneddol yn comisiynu gwasanaethau.

Roedd tystiolaeth o straen a phwysau mewn cydberthnasau. Dywedodd nifer o ddarparwyr eu bod yn teimlo bod pwysau'n cael eu rhoi arnynt a'u bod yn cael eu bwllo i dderbyn gwaith. Dywedodd un darparwr wrth arolygydd ei bod bron wedi colli ei busnes oherwydd iddi gael ei gorfodi i dderbyn gwaith roedd yn gwybod na allai ei gyflawni. Dywedodd nad oedd y straen roedd hyn yn ei achosi iddi hi a'i staff a'r niwed a wnaeth i'w henw da oherwydd ymweliadau hwyr ac ymweliadau a fethwyd werth y drafferth. Byddai'n well ganddi gymryd y risg yn awr a cholli'r contract â'r cyngor.

Ffigur 43 – Mae'r cyngor/bwrdd iechyd yn rhoi pwysau arnaf i dderbyn mwy o waith



Dywedodd darparwyr wrthym:

'Mae pwysau anferthol i dderbyn ymweliadau a phecynnau ychwanegol.'

'Gall comisiynwyr fod yn swta ar y ffôn – nid ydynt yn cydnabod bod asiantaethau'n wybodus – digon i'ch hurtio – cefais fy nysgu bob amser i weithio fel tîm – nid yw hynny'n digwydd.'

'Pan fyddwch yn cael eich herio gan y cyngor i dderbyn mwy o becynnau, rhaid i chi sefyll yn gadarn a chadw at eich penderfyniadau.'

'Rydym yn barod i fod yn hyblyg ond nid i orlenwi'r amserlen ymweliadau.'

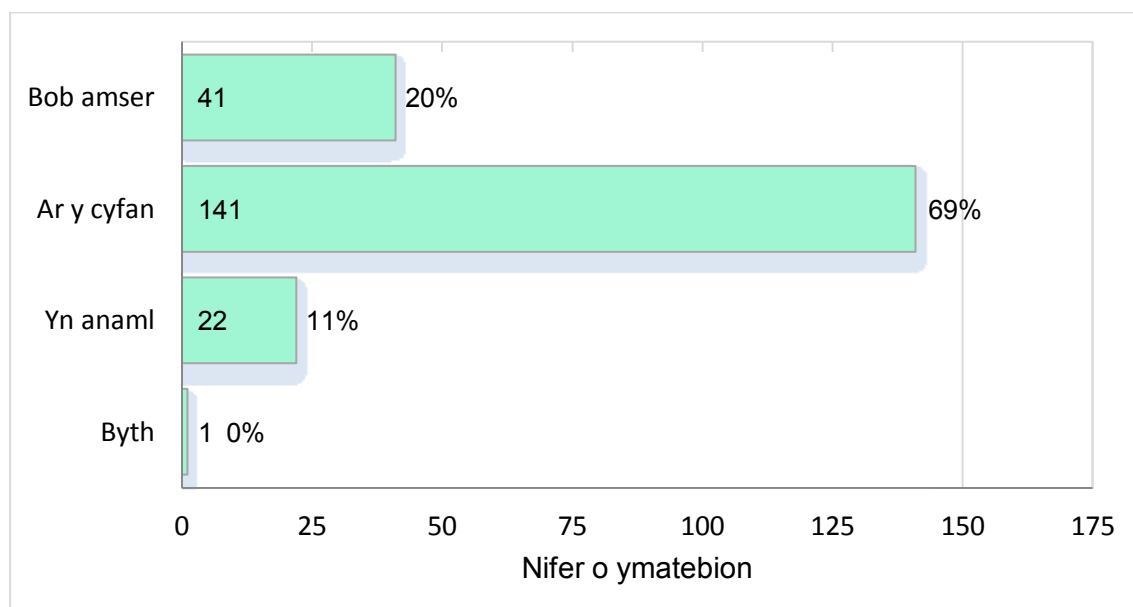
Cadarnhaodd ein harolygiadau fod asiantaethau'n aml yn cael eu rhoi 'mewn sefyllfa amhosibl, gyda gofyn iddynt gymryd arnynt eu bod yn gallu gwasanaethu ymweliadau pan na allant, dim ond er mwyn eu tynnu oddi ar lyfrau rheolwyr gofal' (arolygiad).

6.12.2 Gwybodaeth a ddarperir wrth ddyrannu pecynnau gofal

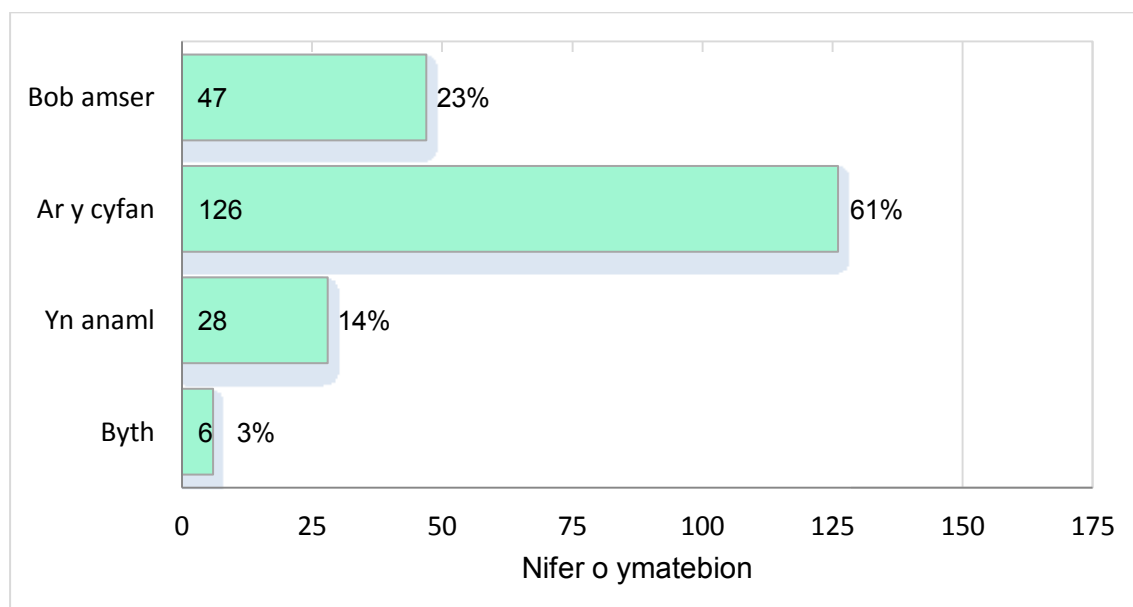
Fel rhan o'r adolygiad hwn, roeddem eisiau ymchwilio sut caiff pecynnau gofal eu trosglwyddo gan gomisiynwyr gofal i asiantaethau. Ein damcaniaeth oedd bod llawer o'r problemau sy'n ymwneud â darparu gofal yn codi o'r ffordd caiff pecynnau gofal eu llunio a'u brocera. Roeddem yn arbennig o awyddus i ddeall a oedd comisiynwyr yn rhoi gwybodaeth o ansawdd da i asiantaethau.

Mae'r canlyniadau a ddangosir yn y ffigurau isod yn awgrymu nad oes gan ddarparwyr bob amser hyder yn y wybodaeth a roddir iddynt neu y byddant yn cael y wybodaeth ddiweddaraf.

Ffigur 44 – Mae'r cynlluniau gofal rwy'n eu derbyn gan gynghorau/byrddau iechyd yn eithaf cywir



Ffigur 45 – Mae cynghorau/byrddau iechyd yn rhoi gwybod i mi am newidiadau i'r cynllun gofal



Cadarnhawyd y canfyddiadau hyn yn ein harolygiadau:

‘Mae rhai’n hysbysu am wybodaeth o ansawdd da gan gomisiynwyr a chymorth i ddatblygu cynllun gwasanaeth da. Nifer fawr yn hysbysu am wybodaeth gyfyngedig am ddefnyddwyr posibl, dim ond enw a chyfeiriad, methu asesu a all y darparwr fodloni angen ar y cam hwn. Arwain at wastraffu

amser y darparwr a'r defnyddiwr, yn arbennig os oes gan y defnyddiwr gyflwr nad yw staff yr asiantaeth wedi cael hyfforddiant i ymdrin ag ef.'

'Mae'r darparwr yn gofyn am amserlen gofal cyn cyfarfod defnyddiwr ond nid yw'r cyngor bob amser yn darparu hon, ceir rhywfaint o wybodaeth gan y cyngor am ddymuniadau'r defnyddiwr ond nid yw bob amser yn gywir, sy'n achosi gofid a gwastraff amser i bawb ac yn achosi oedi wrth gyflawni'r pecyn gofal os na all yr asiantaeth fodloni gofynion gwirioneddol y defnyddiwr.'

'Roedd ansawdd cynlluniau gofal awdurdodau lleol yn amrywio – rhai'n well nac eraill a chan rai wybodaeth gyfyngedig iawn sydd ond yn dweud "gofal personol" neu "angen ysgogiad", ond gall rhai fod yn drylwyr.'

6.12.3 Adolygu pecynnau gofal

Mae adolygiadau'n achosi gofid i ddarparwyr. Mae tri maes sy'n peri pryder.

Y cyntaf yw bod pecynnau'n cael eu torri heb unrhyw drafodaeth â'r darparwr. O ystyried faint o gyswllt sydd gan y darparwr â'r sawl sy'n derbyn gofal a chymorth, dylai'r darparwr fod mewn sefyllfa gref i ddarparu gwybodaeth ddefnyddiol. Nododd ein harolygwyr:

'Cyngor yn torri pecynnau pan fydd yn cynnal adolygiad ac nid yw'r darparwr bron byth yn rhan o'r adolygiadau.'

'Nid yw adolygiad awdurdod lleol byth yn gofyn am farn gweithwyr gofal; nid yw'r darparwr byth yn cael gwahoddiad i gymryd rhan; mae'r darparwr yn cynnal ei adolygiadau ei hun bob chwe mis.'

'Nid yw'r cyngor yn cynnwys y darparwr yn ei adolygiadau.'

Yr ail faes sy'n peri pryder yw'r broblem gyffredin o gael pecyn gofal wedi ei adolygu a'i ddiwygio pan fydd anghenion unigolyn yn newid ac mae angen llawer mwy o gymorth arnynt (ar ôl strôc er enghraifft). Yn ystod ein harolygiadau, dywedodd darparwyr wrthym:

'Mae anghenion yn cynyddu ond ni wnaiff y cyngor gynyddu'r oriau nes bydd adolygiad wedi cael ei gynnal. Mae hyn yn golygu naill ai nad yw pobl yn

derbyn y gofal neu eu bod mewn perygl neu mae'r asiantaeth yn colli arian sylweddol. Mae'r cyngor yn dal y taliadau nes bydd adolygiadau wedi cael eu cwblhau.'

'Ceisiadau am amrywiaeth i becyn gofal – gallant gymryd hyd at bedair wythnos, anodd iddynt fynd allan i adolygu.'

'Achos wedi ei gau i gyfraniad gan y gweithiwr cymdeithasol unwaith y dyrennir pecyn; mae'n cymryd llawer o amser i ailagor achos ac felly mae'n amhosibl gofyn am asesiad therapi galwedigaethol – mae bygwth tynnu allan yn arwain at ganlyniadau – amrywiaethau mewn pecynnau nad ydynt yn cael eu bodloni a rhaid brwydro drostynt – brwydro dros hyn drwy'r amser.'

Fodd bynnag, yn ystod ein harolygiadau o gynghorau, gwnaethom dderbyn sylwadau cadarnhaol hefyd:

'Mae nifer o ddarparwyr yn nodi bod yr awdurdod lleol yn ymateb os ceir ceisiadau am adolygiadau ac mae'r comisiynydd yn ymateb yn dda pan fydd anghenion defnyddiwr yn newid.'

'Mae'r rheolwyr yn gwneud y penderfyniad os na all y gweithwyr gofal gwblhau eu gwaith ac mae angen neilltuo rhagor o amser i'r ymweliad; mae rhai awdurdodau lleol yn awdurdodi'r amser ychwanegol – nid ydynt yn dod allan i wirio, gan eu bod yn ymddiried ynom.'

Y trydydd maes sy'n peri pryder yw diffyg cyffredinol yr adolygiadau a gwblheir gan gynghorau.

'Roedd y darparwr yn teimlo diffyg parch gan y gweithiwr cymdeithasol; mae angen i'r asiantaeth gynnal ei hadolygiadau ei hun oherwydd bod adolygiadau'r awdurdod lleol yn cael eu cynnal mor anaml.'

'Gwahoddiadau anghyson i adolygiadau, rhai darparwyr yn mynd ar ôl yr awdurdod lleol i gynnal adolygiadau.'

'Canfu ffeiliau gofal a archwiliwyd gan y darparwr fod 90 y cant o adolygiadau'r awdurdod lleol yn hen; ysgrifennodd y darparwr i hysbysu'r awdurdod lleol.' (Arolygiad)

6.12.4 Ffioedd a thendrau

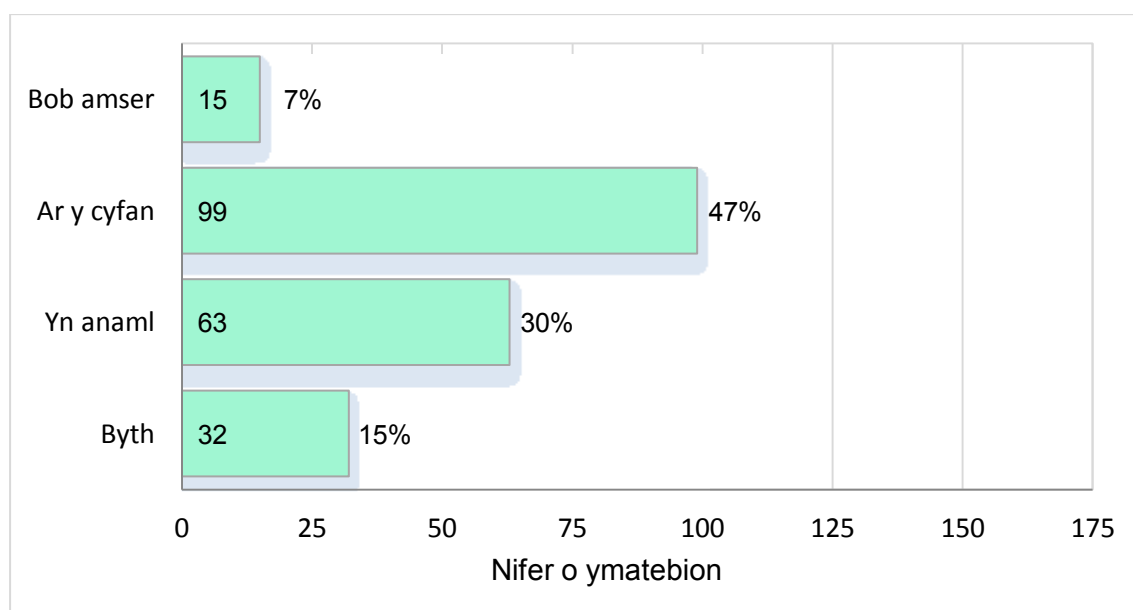
Mewn cyfweiliadau unigol, dywedodd darparwyr wrthym:

'Nid wyf yn ymdrin ag awdurdodau lleol. Gwaith y diafol yw hynny. Dyna'r llwybr sy'n arwain at wallgofrwydd a methdaliad.'

'Gall pawb sôn am ddyheadau ond rhaid talu amdanynt.'

Roedd darparwyr yn glir iawn nad yw'r cyfraddau cyfredol a delir gan rai cynghorau'n ddigon uchel i ddarparwyr oroesi yn y tymor canolig a'r tymor hirach. Dywedwyd wrthym nad yw'r ffioedd a dderbynnir ganddynt yn caniatáu iddynt dalu cyfradd deg i weithwyr gofal am y gwaith maent yn ei wneud na denu gweithwyr gofal i'r swydd. Dywedwyd wrthym hefyd fod y prosesau tendro'n amrywio'n eang ar draws cynghorau a'u bod yn gymhleth iawn, yn dechnegol ac yn drafferthus. Pan wnaethom ymchwilio manylion y contractau wrth drafod â darparwyr, roedd rhai contractau'n unochrog yn ôl pob golwg, yn cynnwys nifer o gymalau cosb a oedd yn gwneud y darparwr yn gyfrifol am yr holl risgiau a chostau.

Ffigur 46 – Mae'r gyfradd a delir gan gynghorau a byrddau iechyd am y gwaith sydd ei angen yn rhesymol



Dywedodd rhai darparwyr wrthym nad oeddent yn ceisio ennill rhai contractau am eu bod yn darllen y print mân a gweld bod y darparwr yn gyfrifol am yr holl risgiau. Er enghraifft, roedd prisiau wedi eu gosod am dair blynedd neu nid oedd unrhyw sicrwydd o unrhyw waith: 'Pwy maen nhw'n credu ydyn ni?'

Dywedodd darparwyr wrthym fod rhai contractau'n cael eu cynnig a'u cymeradwyo am brisiau anhygoel o isel nad oeddent yn gwneud synnwyr (£13 yr awr ac is). Dywedasant fod y costau'n anghynaliadwy. Clywsom fwy nag unwaith am gwmnïau a oedd yn cael eu hadnabod yn y diwydiant fel 'peiriannau pres' – darparwyr sy'n derbyn contractau er mwyn 'gwaedu'r elw' am ddwy flynedd ac yna'n tynnu allan a rhoi'r contractau'n ôl.

Dywedodd un darparwr wrthym fod rhai cwmnïau mwy yn cynnig yn isel er mwyn ennill y contract ond nad oes ganddynt unrhyw fwriad o gyflawni tymor cyfan y contract. Yn hytrach, maent yn tynnu allan cyn i'r costau gynyddu a lleihau eu helw.

'Nid oes ganddynt unrhyw barch at ddymuniad y cyngor i adeiladu marchnad gynaliadwy nag at hygredd eu sefydliad eu hunain wrth iddynt symud i ardal arall. Dylid mynd ar ôl y darparwyr hyn – dylid gofyn pam mae darparwyr yn tynnu allan o contractau ac yn rhoi pecynnau gofal yn ôl, er mwyn dysgu gwersi.'

Mewn trafodaethau cyfrinachol yn ystod yr adolygiad, dywedodd pobl wrthym am ddarparwyr maint canolig a oedd wedi ennill tendrau cymharol fawr ac wedyn wedi edrych eto ar y costau a sylweddoli nad oeddent yn gynaliadwy. Roedd y darparwyr hyn yn bwriadu ildio contractau mawr.

Dywedodd un darparwr wrthym fod newidiadau aml mewn arferion comisiynu'n gwneud y gwaith o gynllunio busnes yn anodd yn y tymor canolig a'r tymor hir. Esboniodd fod angen sefydlogrwydd, gweledigaeth glir a dealltwriaeth o alw posibl arno er mwyn gallu cynllunio ei fusnes.

Gwnaethom dderbyn y sylwadau canlynol gan ddarparwyr mewn ymatebion i'r arolwg:

'Nid yw'r broses dendro'n deg iawn. Rwy'n teimlo'n flin dros ddarparwyr bach nad oes ganddynt y sgiliau ariannol i ddarparu dadansoddiadau o'r holl gostau. Mae'r holl beth yn rhy gymhleth.'

'Rydym yn ceisio cynnig pris cynaliadwy a theg – ac yna'n colli allan. Mae un contract mawr pum mlynedd y gwnaethom wneud cais amdano newydd gael ei ennill am ychydig dros £13 yr awr. Nid yw'n gwneud synnwyr. Mae'r baich i yrru prisiau i lawr ar ysgwyddau'r darparwr, sy'n arwain yn syml iawn at gyflogau isel.'

'Mae un cyngor newydd godi ei brisiau 6 y cant i £12.54 yr awr ar gyfer 2016; dim ychwanegiadau am ymweliadau byr. Mae llai o amser i ysgwyddo'r costau ychwanegol sy'n gysylltiedig â'r ymweliad, e.e. teithio, swyddfa gefn ac ati.'

'Roeddem yn mynd i wneud cais i [hepgorwyd yr enw] ond wnaethom ni ddim. Dim gwarantiadau, nid oes pwynt cymryd y risg o sefydlu swyddfa. Mae angen isafswm absoliwt o 600-700 o oriau'r wythnos i sefydlu swyddfa.'

'Un enghraifft: mewn proses ymgeisio ddiweddar estynnwyd gwahoddiad i 12 o ddarparwyr i gynnig am dendr yn dilyn holiadur cyn cymhwyso. Roedd y contract i fod yn seiliedig 50 y cant ar bris a 50 y cant ar ansawdd, ond mewn gwirionedd mae'n dibynnu ar y pris. Mae'n gcontract chwe blynedd yna dwy flynedd arall a dwy flynedd arall. Mae'n anodd iawn pennu pris dros y cyfnodau amser hynny pan fo maint yr elw mor fach.'

'Cydberthnasau da gyda phobl yn yr adran gaffael ond gormod o systemau yng Nghymru – mae'n rhy aneglur.'

'Wnaethom ni ddim cynnig am y tendr, nid oeddem yn barod i gymryd pecynnau mor fawr, nid ydym yn gwmni anferth a byddai wedi bod yn straen anferthol ac ni fyddem wedi bod eisiau methu.'

'Derbyn cynnig gan y cyngor a rhaid ymateb o fewn 24 awr neu bydd y darparwr nesaf ar y rhestr yn cael cynnig y pecyn gofal. Ceir cosb ariannol os nad oes capasiti a rhaid i'r darparwr dalu'r gwahaniaeth mewn ffioedd. Mae

disgwyl i'r darparwr sy'n derbyn y pecyn wedyn ei gyflawni unwaith mae ganddo'r capasiti, sy'n arwain at ddiffyg cysondeb i'r defnyddiwr.'

Dywedodd darparwyr wrthym fod adborth yn bwysig yn y broses o gynnig am dendrau.

'Gallai cyfathrebu fod yn well – os yw ein cynnig yn aflwyddiannus nid ydym yn cael ein hysbysu; hoffem wybod pam na fuom yn llwyddiannus. Os ydym yn llwyddiannus, weithiau mae'n cymryd diwrnod ac weithiau wythnos i glywed gan y brocerwr.'

Yn yr un modd, awgrymodd un darparwr y byddai'n fuddiol iawn i gomisiynwyr ofyn pam y dewisodd darparwyr beidio â chynnig am dendr neu dynnu'n ôl o'r broses.

6.12.5 Dulliau o gontractio a chomisiynu

Caiff gwaith gofal cartref ei gontractio rhwng comisiynwyr a darparwyr mewn llawer o wahanol ffyrdd. Gwnaethom ymchwilio rhai o'r buddiannau a'r problemau a allant godi o safbwynt darparwr. Mae'n gymhleth, oherwydd mae llawer o amrywiaethau yn y ffordd y caiff rhai o'r dulliau hyn eu defnyddio ac, yn aml, mae comisiynwyr yn cyfuno gwahanol ddulliau, fel 'contractau bloc gyda chontractau atodol yn y fan a'r lle'. Rydym wedi esbonio'r dulliau hyn yn yr adrannau canlynol.

Fodd bynnag, dywedodd nifer o ddarparwyr wrthym nad yw'r systemau ffurfiol yn gweithio a'u bod yn cael eu hosgoi yn aml.

'Mae gan y cyngor system froceru ond nid yw'n gweithio mewn gwirionedd. Yn fwy aml, maent yn ein ffonio gyda phecynnau brys, y byddwn yn eu derbyn os oes gennym y capasiti.' (Arolwg)

a) Contractau yn y fan a'r lle

Yn draddodiadol, defnyddir 'contractau yn y fan a'r lle' i brynu contractau gofal unigol ar gyfer pob unigolyn. Mae'r pris naill ai'n cael ei drafod ar gyfer pob pecyn gofal neu'n cael ei gytuno ymlaen llaw fel rhan o gytundeb fframwaith. Nid oes sicrwydd o waith ar gyfer y darparwr, ond gan fod galw mor uchel a chyflenwad mor isel yn y system, mae hyn yn peri llai o bryder i ddarparwyr ar hyn o bryd. Gall darparwyr

ystyried pob pecyn gofal a phenderfynu a yw'n rhywbeth y gallant ei ysgwyddo ac a fydd y gwaith yn gost effeithiol.

'Mae contractau yn y fan a'r lle'n rhoi llai o bwysau ar ein hasiantaeth i dderbyn ymweliadau.'

'Mae'r holl beth yn dibynnu ar ansawdd y wybodaeth a roddir i'r darparwr am ba ofal a chymorth sydd eu hangen ar bob unigolyn a lle maen nhw'n byw.'

'Maent yn rhoi contractau yn ôl cod post. Mewn ardaloedd gwledig, gall hyn olygu wyth milltir yn ychwanegol neu wyth milltir yn llai. Rydych yn mynd i mewn yn ddall ac, ar ôl derbyn pecyn, rydych yn canfod bod yr unigolyn yn byw yng nghanol unlle ac ni allwch roi'r contract yn ôl nac ail-drafod y ffi.'

Cawsom adborth cadarnhaol gan ddarparwr a ddywedodd wrthym fod y bwrdd iechyd yn defnyddio contractau yn y fan a'r lle yn atodol at gontractau presennol pan fydd angen gofal neu ymweliadau ychwanegol.

b) Prynu deinamig

System yw 'prynu deinamig' lle caiff contractau yn y fan a'r lle eu gosod ar system gyfrifiadur a chaiff darparwyr cymeradwy gynnig am becynnau gofal penodol. Pan gyflwynwyd y system hon yng Nghaerdydd, roedd pobl yn llawn amheuan. Fodd bynnag, mae darparwyr yn gwerthfawrogi tryloywder a thegwch y system hon yn awr. Rydym hefyd wedi canfod, er hynny, bod llawer o gontractau'n cael eu rhoi y tu allan i'r system brynu ddeinamig ar sail contractau yn y fan a'r lle.

Dywedodd darparwyr wrthym am y system brynu ddeinamig 'Matrix' (bellach wedi ei hailfrandio fel 'Adam') yng Nghaerdydd:

'Yn gyffredinol, mae'n gweithio'n dda, ond dim cynnydd dros y cyfnod o bedair blynedd; rwy'n pryderu y gall cwmnïau wneud cynigion gostyngol i ennill y pecyn. Nid yw faint o wybodaeth y mae angen ei chynnwys yn y cynnig yn cyd-fynd â'r wybodaeth gyfyngedig a ddarperir gan yr awdurdod lleol. Enghraifft: lle na hysbyswyd darparwyr gan y cyngor fod y pecyn yn un dros dro; llawer o waith am becyn pedwar diwrnod.'

'Mae system Caerdydd yn creu rhyfel o ran cynigion, nid yw'n canolbwyntio ar ansawdd, ac mae'n creu gwaith sylweddol i asiantaethau o ystyried faint o wybodaeth mae'n rhaid iddynt ei darparu, yn arbennig gan nad yw'r cyngor bob amser yn disgrifio anghenion pobl yn glir. Dywedwyd wrthyf am is-gontractio gan fod Caerdydd yn ystyried bod asiantaethau'n torri contract os ydynt yn ceisio rhoi pecynnau yn ôl.'

'Rwyf wedi gweld fy mod yn derbyn mwy o waith ers i'm sgôr ansawdd wella.'

c) **Contractau bloc**

Mewn egwyddor, ystyr 'contract bloc' yw pan fydd comisiynwyr yn prynu nifer penodol o oriau bob wythnos, y gallant eu defnyddio wedyn fel y bo'r angen. Pan gânt eu defnyddio yn y ffordd hon, mae contractau bloc yn rhoi rhywfaint o sicrwydd i ddarparwyr ynghylch faint o waith fydd ganddynt ac yn caniatáu iddynt recriwtio a chadw gweithwyr gofal. Yn y gorffennol, roedd contractau bloc yn aml yn cael eu defnyddio i brynu gofal preswyl. Cânt eu defnyddio'n amlach mewn gofal cartref sy'n gysylltiedig â thai â chymorth.

Daeth yn amlwg yn ein harolygiadau o gynghorau a'n trafodaethau â ddarparwyr fod arferion yn amrywio'n eang ac na ellid galw rhai contractau'n gontractau bloc mewn gwirionedd. Mewn nifer o achosion, ymddengys eu bod yn cael eu defnyddio i geisio gwarantu cyflenwad i'r cyngor heb warantu unrhyw fusnes i ddarparwyr. Roeddent hefyd yn cynnwys cosbau llym.

Derbyniwyd y sylwadau canlynol gan ddarparwyr yn dilyn ein harolwg:

'Nawr mae gennym gontract ar gyfer 1,000 o oriau'r wythnos. Ond dim ond ar gyfer yr hyn maent yn ei brynu rydym yn cael ein talu – dim ond 600 o oriau efallai. Os gawn ni gynnig gwaith ac nad ydym wedi defnyddio'r 1,000 o oriau yn llawn, mae'n rhaid i ni ei gymryd, ni waeth pa mor anodd neu ddrud yw hi i ddarparu'r gwaith, ac os na wnawn ni ei gymryd rydym yn wynebu tâl cosb. Os bydd rhywun rydym yn darparu gofal iddynt yn mynd i mewn i'r ysbyty, nid ydym yn cael ein talu OND rhaid i ni gadw'r amseroedd sydd wedi'u trefnu ar eu cyfer yn rhydd rhag ofn iddynt gael eu rhyddhau o'r ysbyty. Gall hynny

olygu cadw staff nad ydynt yn cael eu talu wrth gefn. Os na wnawn ni hynny, rydym yn wynebu tâl cosb ...'

'Mae hen gontractau bloc yn bodoli ond nid oes dim sicrwydd. Dim ond ar gyfer yr hyn a ddefnyddir y cewch eich talu. Nid oes dim risg i'r comisiynydd; mae'r cyfan yn cael ei drosglwyddo i'r darparwyr.'

'Rydym dan bwysau i dderbyn pob pecyn a ddyrennir i ni ac rydym yn wynebu tâl cosb os na allwn eu cyflenwi.'

'Amrywiad enfawr rhwng cynghorau; nid ydynt yn cadw at y telerau, nid ydynt yn talu am oriau, maent yn defnyddio taliadau cosb. Mae hyd y contractau'n parhau am flynyddoedd i ddod heb unrhyw warant o godiad blynyddol yn ystod bywyd y contract.' (Canfyddiad arolygiad)

Roedd y broblem o beidio â derbyn cynnydd yn y ffioedd (codiadau) yn arbennig o gythraddol i ddarparwyr.

'Nid ydym wedi cael codiad gan ein cyngor ers pedair blynedd.'

'Mae adolygiad prisiau i fod i ddigwydd bob dwy flynedd; nid yw'n digwydd ac nid ydynt byth yn ateb hyd yn oed.'

d) **Trefniadau is-gontractio**

Dim ond saith darparwr yn ein sampl a ddywedodd eu bod yn is-gontractio gwaith i ddarparwyr eraill. Dim ond wyth oedd yn gwneud gwaith ar ran darparwyr eraill.

Mae is-gontractio'n gost ychwanegol i'r gadwyn ddarparu ac, yn gyffredinol, nid oes fawr o gymhelliad i ddarparwyr fod yn rhan ohono. Mae'r adborth a dderbyniwyd gennym yn awgrymu nad oes gan ddarparwyr ddiddordeb oherwydd bod y risgiau a'r cymhlethdodau cynhenid yn drech na'r enillion bach.

6.12.6 Trefnu yn ôl parthau

Mae mwyfwy o gynghorau'n symud at dendrau sy'n seiliedig ar 'barthau'. Mae hyn yn caniatáu i ddarparwyr ganolbwyntio ar un parth a llunio cyfresi mwy effeithlon o ymweliadau gofal. Un o beryglon y dull hwn yw bod y cyngor yn dod yn ddibynnol

iawn ar un grŵp neu grŵp bach o ddarparwyr, a allai achosi problemau os yw'r darparwyr hynny'n penderfynu tynnu yn ôl o'r contract neu os na allant ddarparu gwasanaeth dibynadwy. Mae problemau posibl i ddarparwyr hefyd. Gall canolbwyntio eu busnesau ar barthau gyfyngu ar eu lleoliad gweithredol a'u gallu i recriwtio staff. Esboniodd un darparwr fod problemau arbennig mewn ardaloedd gwledig yng Nghymru.

'Mae trefnu yn ôl parthau'n gallu bod yn heriol: mae angen cwilt clytwaith arnoch, cyfuniad o waith gwledig a threfol i gydbwysu'r risgiau a'r costau.'

Yn ystod un o'n harolygiadau, cwynodd darparwr fod bod yn gyfyngedig i barthau'n cyfyngu'n ddifrifol ar gyfleoedd i ehangu'r busnes. Roedd yn teimlo bod hyn yn gwneud ei busnes yn llai tebygol o fod yn gallu goroesi a thyfu yn y tymor hir.

Gwnaethom nodi bod gan un asiantaeth oedd yn gweithio mewn parthau weithiwr gofal ym mhob ardal leol, sy'n cael ei dalu i gyflenwi ar fyr rybudd. Mae swyddfeydd lleol yr asiantaeth ar agor ar ddydd Sadwrn ac mae rheolwr ar ddyletswydd ar alwad y tu allan i oriau swyddfa. Mae'r trefniant hwn yn caniatáu i'r asiantaeth roi trefniadau wrth gefn ar waith.

6.12.7 Taliadau uniongyrchol

Yn ystod ein hadolygiad, clywsom gan nifer o ddarparwyr sy'n gofalu am bobl sy'n defnyddio taliadau uniongyrchol. Weithiau roedd y trefniant hwn yn cael ei roi ar waith ar ôl problemau mynych gyda gofal a oedd yn cael ei frocera gan y cyngor.

'Rydym yn darparu gofal preifat. Mae llawer o bobl yn dod atom ni pan fydd y gofal a ddarperir gan y cyngor wedi methu ac maent wedi symud ymlaen at daliadau uniongyrchol. Dim ond £11.73 yr awr mae'r cyngor lleol yn talu am daliadau uniongyrchol, sy'n golygu efallai y bydd angen i deulu dalu swm atodol o £8 yr awr. Ond maent yn hapus i wneud hynny er mwyn sicrhau bod eu perthynas yn derbyn gwasanaeth o ansawdd, ac mae'n dal yn llawer rhatach na'r dewis arall, sef gofal preswyl. Mae'n golygu y gall pobl aros yn eu cartref a derbyn gofal da. Dyma lle maen nhw eisiau bod. Un ateb fyddai i gynghorau gynyddu'r cyfraddau am daliadau uniongyrchol ac annog mwy o bobl i wneud eu trefniadau eu hunain.' (Darparwr)

6.12.8 Comisiynu sy'n seiliedig ar amser a thasgau ac ar ganlyniadau

Caiff gofal cartref traddodiadol ei brynu ar sail 'amser a thasgau'. Mae hyn yn golygu bod y gofal yn rhagnodedig ac yn nodi'n fanwl beth sydd angen ei wneud yn ystod pob ymweliad o fewn cyfnod amser penodol.

Yn gyffredinol, mae darparwyr yn teimlo nad dyma'r ffordd orau i ddarparu gofal a chymorth. Mae'n anhyblyg a gall arwain at ddull nad yw'n bersonoledig. Fodd bynnag, fel y dywedodd un darparwr, 'o leiaf rydych yn gwybod beth sy'n ddisgwyliedig'.

Yn gynyddol, mae comisiynwyr yn ystyried dulliau sy'n seiliedig ar ganlyniadau. Dyma lle mae pecynnau gofal yn seiliedig ar ganlyniadau y mae pobl yn eu dymuno a blociau o oriau y gellir eu 'bancio' a'u defnyddio'n fwy hyblyg. Croesawyd y fenter hon gan un darparwr sydd wedi profi amrywiaeth o wahanol ddulliau, ond dywedodd fod comisiynwyr yn ei chael yn anodd symud oddi wrth 'amser a thasgau'.

Dywedodd darparwyr eraill:

'Mae comisiynu cwmpas costau¹⁵ yn dda, mae'n darparu hyblygrwydd, ond ni allwch redeg y ddwy system (h.y. amser a thasgau) yn gyfochrog.' (Darparwr)

'Mae comisiynu ar sail tasgau'n rhoi sicrwydd; mae'n anodd iawn canolbwyntio ar ganlyniadau pan nad ydynt yn cael eu comisiynu nac yn cael eu dyfarnu gan arolygwyr yn y modd hwnnw. Mae angen ymddiriedaeth; pwy sy'n gosod y canlyniad mewn gwirionedd? Beth yw canlyniad? Mae'n uchelgeisiol ar y gorau, ni ellir ei fodloni, nid yw'n realistig nac yn fesuradwy.' (Darparwr)

6.12.9 Taliadau

Mewn trafodaethau ac adborth, soniodd darparwyr am y broblem o oedi wrth dderbyn taliadau. Gall oedi wrth dalu osod busnesau mewn perygl difrifol. Dywedodd pobl wrthym am sefyllfaoedd pan fu'n rhaid i awdurdodau lleol roi benthyciad i asiantaethau gofal i'w cadw mewn busnes wrth i broblemau oedi o ran taliadau gael eu datrys. Gall y trefniadau anfonebu fod yn gymhleth iawn, yn arbennig o ystyried

¹⁵ Rhoddir amrediad o brisiau yn hytrach na phris penodol i'r darparwr.

maint y gofal dan sylw a phatrymau newidiol cyflenwi gofal i unigolion. Nid yw cynghorau a byrddau iechyd yn defnyddio'r un dull gweithredu, sy'n gwneud pethau'n waeth i ddarparwyr oherwydd rhaid iddynt ddefnyddio systemau gwahanol a darparu tystiolaeth wahanol ar gyfer gwahanol gomisiynwyr.

'Soniodd rhai darparwyr am brosesau anfonebu digonol ond soniodd eraill am oedi, yn arbennig lle'r oedd newidiadau. Unwaith eto mae amrywiadau'n cael effaith sylweddol. Llawer iawn o drafodion yn cael eu nodi gan rai darparwyr lle mae newidiadau a gwirio anfonebau'n cymryd amser.' (Arolygiad cyngor)

'Mae oedi o ran taliadau'n codi o gynnydd brys neu dros dro mewn oriau, er eu bod wedi cael eu cadarnhau gan y comisiynydd; weithiau mae ymholiad yn hwyrach am y taliadau, sy'n dal y taliad yn ôl, ac mae'n rhaid i'r asiantaeth fynd ar ôl y taliad.' (Arolygiad cyngor)

'Mae taliadau'n aml yn hwyr; rydym yn gorfod anfon nodau atgoffa.' (Darparwr)

'Mae anfonebau'n cael eu cyflwyno bob wythnos ond mae newidiadau'n dal popeth yn ôl.' Mae problemau'n cael eu pasio o bared i bostyn, nodau credyd yn cael eu cyhoeddi, ac anfonebau'n cael eu hailwneud.' (Darparwr)

'Mae'r angen i fynd ar ôl taliadau'n broblem i ni fel cwmni bach.' (Darparwr)

'Mae'r bwrdd iechyd lleol yn dda gyda thaliadau, mae un cyngor yn dda, mae un arall sydd â hanes trychinebus – dros 50 y cant o anfonebau heibio 50 diwrnod – roedd rhaid i ni gael gorddrafft mawr i dalu cyflogau gan nad ydym yn cael ein talu'n brydlon.' (Darparwr)

Dywedodd un darparwr wrthym fod rhai cynghorau'n cyflwyno ac yn mynnu defnyddio systemau talu a chysoni gan ddefnyddio cardiau prynu (a adwaenir fel 'cardiau-P'). Mae hyn yn darparu system bancio fwy awtomatig ar gyfer taliadau ond mae'n costio i'r darparwr: 4 y cant o log ar gyfer y cerdyn a ddarperir gan un banc, ac mae systemau eraill yn costio 1.85 y cant. Er eu bod yn isel, mae'r costau ychwanegol hyn i ddarparwyr yn lleihau beth sydd eisoes yn faint bach o elw.

6.13 Heriau

Yn ein harolwg a'n grwpiau ffocws, gwnaethom ofyn i ddarparwyr roi sylwadau am yr heriau roeddent yn eu hwynebu o ddydd i ddydd ac yn y tymor hirach. Roedd rhai themâu cyffredin.

a) Heriau o ddydd i ddydd i ddarparwyr

- Cadw'r busnes i fynd – sicrhau bod digon o weithwyr gofal ar gael i ymdrin â'r holl ymweliadau.
- Salwch staff.
- Recriwtio a chadw staff: 'nid yw pobl yn fodlon gweithio am gyflog mwnci'.
- Cadw gwaith papur yn gyfredol.
- Ymdrin â phwysau i dderbyn mwy o waith.
- Sicrhau bod y tendrau a phecynnau unigol maent yn ceisio amdanynt neu'n eu derbyn yn gynaliadwy yn wyneb costau posibl.
- Cael cynnydd mewn cyllid pan fydd anghenion unigolyn yn cynyddu.

b) Heriau hirdymor i ddarparwyr

- Cadw'r busnes yn hyfyw yn wyneb costau cynyddol.
- Effaith y cyflog byw cenedlaethol.
- Ansicrwydd am effaith rheoliadau newydd.
- Disgwyliadau uwch gan gomisiynwyr a theuluoedd.
- Sicrhau bod gweithwyr gofal yn meddu ar y sgiliau i ymdrin ag anghenion hyd yn oed yn fwy cymhleth.

7. Yr hyn a ddywedodd pobl sy'n comisiynu gofal cartref wrthym a'r hyn a welsom wrth arolygu

7.1 Ein dull

Dechreuasom trwy gynllunio arolwg cenedlaethol gyda chomisiynwyr cynghorau a chymdeithasau darparwyr. Rhoddodd pob un o'r 22 cyngor a dau o'r saith bwrdd iechyd (Bwrdd Iechyd Prifysgol Caerdydd a'r Fro a Bwrdd Iechyd Prifysgol Aneurin Bevan) dystiolaeth fanwl iawn i ni, ac yr ydym yn ddiolchgar iawn o'i derbyn.

Dewiswyd chwe chyngor gennym (dau ym mhob rhanbarth) ar gyfer arolygiad i'n helpu i ddeall sut y maent yn mynd i'r afael â chomisiynu a pha mor effeithiol yw'r dulliau hyn o ran darparu gofal cartref. Rydym wedi cyhoeddi adroddiadau unigol ar yr arolygiadau hyn.¹⁶ Adolygwyd dogfennau comisiynu, cyfwelwyd staff, ac olrheiniwyd pum pecyn gofal gennym o asesu i 'froceriaeth' i ddarpariaeth o ddydd i ddydd. Trwy wneud hynny, ystyriwyd safbwyntiau a chanlyniadau'r bobl sy'n derbyn gwasanaethau. Archwiliwyd profiadau darparwyr gennym mewn fforymau lleol hefyd. Gwnaethom ymdrech yn ein dadansoddiad i gysylltu'r canfyddiadau o'n arolygiadau rheoleiddio o ddarparwyr gofal cartref ag arfer comisiynu.

Cawsom sgysiau hefyd gydag amrywiaeth eang o gomisiynwyr yn ein tri chyfarfod grwpiau rhanddeiliaid ac mewn tri grŵp ffocws rhanbarthol. Cymerwyd ein harolygiad ein hunain ac arolygiad Swyddfa Archwilio Cymru o drefniadau comisiynu Cyngor Sir Powys i ystyriaeth, a'r gwersi defnyddiol y mae'r cyngor wedi eu dysgu. Dilynwyd llinellau ymholi penodol gennym trwy ymweld â chynghorau eto, mynychu gweithdai, a chyfweld ag aelodau staff â chyfrifoldeb am gomisiynu a rheoli gofal.

7.2 Y prif negeseuon

- Mae comisiynu gofal cartref yn dasg enfawr yng Nghymru. Anaml iawn y caiff cymhlethdod a maint y dasg hon eu gwerthfawrogi'n briodol. Mae'n golygu gwariant sylweddol, sy'n agos at chwarter biliwn o bunnoedd o arian cyhoeddus bob blwyddyn yng Nghymru. Mae'r sector yn cyflogi miloedd o staff ac yn cynorthwyo miloedd o bobl agored i niwed yn eu cartrefi eu hunain.

¹⁶ <http://cssiw.org.uk/our-reports/national-thematic-report/2016/160626-national-review-of-domiciliary-care/?lang=cy>

Pan fydd gofal cartref yn mynd o chwith, gall y peryglon i fywydau, iechyd a lles pobl sy'n defnyddio'r gwasanaethau a'u teuluoedd fod yn sylweddol, a gall y costau i rannau eraill o'r system ofal fod yn uchel.

- Ceir pwysau difrifol yn y system gan nad oes digon o gapasiti i fodloni'r galw. Mae hyn yn arbennig o wir o ran gofal a chymorth i bobl hŷn.
- Mae comisiynwyr yn cydnabod bod cyfyngiadau i fodelau comisiynu 'amser a thasg' ac nad ydynt yn gydnaws â'r diwylliant o ofal a chymorth a ddisgwylir yn Neddf Gwasanaethau Cymdeithasol a Llesiant (Cymru) 2014.
- Mae llawer o gomisiynwyr yn ystyried comisiynu seiliedig ar ganlyniadau ac yn chwilio am ffordd o'i ddefnyddio. Maent yn dra awyddus o'i wneud yn iawn ond yn pryderu am osgoi costau cynyddol neu wasanaethau'n methu. Mae nifer fach o gynghorau yn datblygu'r dull hwn.
- Mae perthynas wael a blaenoriaethau sy'n gwrthdaro rhwng gwasanaethau cymdeithasol a chaffael canolog (adran y cyngor sy'n ymdrin â chontractau cyngor ac nad yw'n rhan o wasanaethau cymdeithasol) yn aml yn rhwystri i ddarparu gofal mwy hyblyg sy'n canolbwyntio ar yr unigolyn.
- Mae amrywiaeth eang iawn o ddulliau o gomisiynu a chaffael yn cael eu defnyddio, gan gynnwys gwahanol strwythurau contract a gwahanol drefniadau pennu ffioedd a monitro. Mae hyn yn aneffeithlon ac yn gwneud comisiynu yn gymhleth heb fod angen.
- Ceir llawer o arloesedd a cheir rhai enghreifftiau da iawn o ofal a chymorth a ddarparwyd ar lefel leol. Fodd bynnag, ceir pryderon am gost rhai o'r cynlluniau hyn a ph'un a allant barhau yn y tymor hir. Ceir amheuan hefyd am sut y gellid cynyddu maint y modelau hyn neu eu cymhwyso yn fwy cyffredinol.

7.3 Yr hyn sy'n bwysicaf i gomisiynwyr

- Gwneud yn siŵr y gall pobl gael y gofal a'r cymorth sydd eu hangen arnynt: gallu bodloni galw.

- Cadw rheolaeth dros gostau a chadw o fewn cyllidebau.
- Peidio â mynd yn groes i reolau caffael.
- Ansawdd a dibynadwyedd y gwasanaeth.
- Gwneud yn siŵr bod gofal yn cael ei gyflenwi i osgoi oedi wrth drosglwyddo gofal o ysbytai.
- Osgoi sefyllfa lle mae pobl yn dod yn ddibynnol ar ofal a chymorth a ariennir yn y tymor hir, pan fo'n bosibl.

7.4 Yr hyn sy'n gweithio

- Caiff y rhan fwyaf o ofal a chymorth ei neilltuo i sicrhau y darperir gofal, y rhan fwyaf o'r amser.
- Mae llawer o bobl yn hapus gyda'r gofal a'r cymorth sy'n cael eu comisiynu.
- Yn gyffredinol, ceir perthynas waith dda rhwng 'comisiynwyr' rheng flaen a darparwyr. Mae'r ddwy garfan yn gwbl ymroddedig i gael pethau'n iawn i bobl.
- Mae llawer o bobl eiddil ac agored i niwed yn cael eu cynorthwyo i fyw gartref.

7.5 Yr hyn nad yw'n gweithio

- Nid oes digon o gapasiti yn y system i fodloni galw, yn enwedig ar adegau prysuraf y dydd.
- Mae sawl darparwr yn dychwelyd contractau a phecynnau gofal cyfan. Gall hyn ddigwydd heb rybudd ac mae'n ffynhonnell o bryder i gomisiynwyr. Pan fydd yn digwydd, mae'n achosi straen i bobl sy'n derbyn gofal a chymorth ac i'w teuluoedd.
- Cysylltiadau mewnol rhwng adrannau caffael canolog a swyddogion cyllid mewn rhai cynghorau.
- Mae rhai darparwyr yn darparu gofal o ansawdd gwael.

- Ceir diffyg ymddiriedaeth ymhlith rhai comisiynwyr, yn enwedig o ran rhai cwmnïau preifat.
- Nid yw comisiynwyr yn gallu lleoli rhai pecynnau gofal a chymorth, yn enwedig gofal mwy cymhleth, 'galwadau deublyg', a gofal mewn cymunedau cefn gwlad mwy anghysbell.

7.6 Awgrymiadau a wnaed gan gomisiynwyr

- Comisiynu gofal ar lefel ranbarthol drwy'r byrddau partneriaeth rhanbarth newydd.
- Diddymu neu newid y cap ffioedd presennol.
- Darparu cymorth a chyfarwyddyd i ddatblygu dulliau comisiynu seiliedig ar ganlyniadau.

7.7 Graddfa'r gofal cartref sy'n cael ei gomisiynu yng Nghymru

7.7.1 Cyfanswm y gofal a gomisiynir

O'r ymatebion i'n harolwg, rydym yn amcangyfrif bod awdurdodau lleol yn comisiynu dros 13 miliwn awr o ofal cartref bob blwyddyn. Yn seiliedig ar yr hyn a ddywedodd dau o'r saith bwrdd iechyd yng Nghymru wrthym, gall byrddau iechyd gomisiynu 20 y cant arall. Nid yw hyn yn cynnwys:

- Gofal cartref a brynir trwy daliadau uniongyrchol
- Gofal cartref a brynir yn breifat naill ai fel pecynnau cyfan neu ychwanegiadau at ofal a drefnir gan gomisiynwyr
- Gofal cartref a ddarperir gan gynghorau.

Mae'r tabl canlynol yn rhoi rhyw syniad o faint o ofal sy'n cael ei gomisiynu yng Nghymru.

Tabl 4 – Cyfanswm y gofal a gomisiynir gan gynghorau a byrddau iechyd

Nifer yr asiantaethau a gomisiynir ar unrhyw un adeg	
Cyfartaledd fesul corff comisiynu	21
Canolrif ¹⁷	17
Amrediad	3–56
Nifer yr oriau a gomisiynir yn ystod wythnos saith diwrnod nodweddiadol	
Cyfartaledd fesul corff comisiynu	9,742
Canolrif	10,326
Amrediad	4,832–29,691
Nifer y bobl sy'n derbyn gofal a gomisiynir yn ystod wythnos saith diwrnod nodweddiadol	
Cyfartaledd fesul corff comisiynu	909
Canolrif	933
Amrediad	325–4,886
Nifer y contractau newydd a ddyfernir yn ystod wythnos saith diwrnod nodweddiadol	
Cyfartaledd fesul corff comisiynu	16
Canolrif	13
Amrediad	3–52

¹⁷ Y rhif canol mewn rhestr o rifau.

Nifer yr oriau o ofal y mae pobl yn eu derbyn yn ystod wythnos saith diwrnod nodweddiadol	
Cyfartaledd fesul corff comisiynu	12.7
Canolrif	13
Amrediad	9.4–28

Tabl 5 – Gofal cartref a ddarperir yn uniongyrchol gan awdurdodau lleol (yn fewnol) (darperir 17% o ofal gan gynghorau yng Nghymru)

Nifer yr oriau a ddarperir o wasanaeth mewnol yn ystod wythnos saith diwrnod nodweddiadol	
Cyfartaledd fesul corff comisiynu	2,034
Canolrif	1,917
Amrediad	0–8,000
Nifer y bobl sy'n derbyn cymorth mewnol yn ystod wythnos saith diwrnod nodweddiadol	
Cyfartaledd fesul corff comisiynu	179
Canolrif	188
Amrediad	0–542

7.7.2 Comisiynu trefol a gwledig

Yn seiliedig ar y cymarebau a ddarparwyd gan bob cyngor unigol, fe'n hysbyswyd gan gynghorau, yn nodweddiadol, y darperir 80 y cant o'r gofal cartref y maent yn ei gomisiynu mewn ardaloedd trefol a darperir 20 y cant mewn ardaloedd gwledig.

Cyngor Sir Ceredigion oedd â'r gyfradd uchaf o gomisiynu gwledig (80 y cant). Mae Cyngor Bwrdeistref Sirol Pen-y-bont ar Ogwr, Cyngor Sir Caerfyrddin a Chyngor Gwynedd oll yn comisiynu tua 40 i 45 y cant mewn ardaloedd gwledig. Adroddodd Cyngor Sir Powys (er gwaethaf ei ardal ddaearyddol fawr) a Chyngor Sir Mynwy tua 15 y cant o gomisiynu gwledig yn unig. Mae'n debyg bod hyn oherwydd bod gan y siroedd hyn sawl canolfan boblogaeth fawr.

Adroddodd cynghorau dinasoedd cryno mawr a rhai hen ganolfannau diwydiannol ychydig neu ddim comisiynu gwledig (Cyngor Dinas Caerdydd, Cyngor Dinas Casnewydd, Cyngor Bwrdeistref Sirol Blaenau Gwent a Chyngor Bwrdeistref Sirol Torfaen).

7.8 Themâu sy'n dod i'r amlwg – yr hyn a ganfuom

Nodwyd y themâu canlynol gennym yng nghyswllt comisiynu.

1. Cyfrifoldeb a chysylltiadau mewnol
2. Arweinyddiaeth, newid, a phontio rhwng trefniadau contractio
3. Dulliau o gomisiynu a chaffael
4. Ffioedd a phennu ffioedd
5. Systemau taliadau
6. Gofynion cytundebol ar gyfer gweithwyr gofal ac is-gontractio
7. Trefniadau ar gyfer asesu, neilltuo a throsglwyddo pecynnau gofal
8. Trefniadau ar gyfer monitro darparwyr
9. Heriau

7.8.1 Cyfrifoldeb a chysylltiadau mewnol

Cymhellodd yr amrywiaeth o ymatebion i ni eu derbyn yn ystod yr adolygiad hwn i ni fyfyrion ar y cwestiynau canlynol o ran cynghorau. (Efallai y bydd yr un rhai yn berthnasol i fyrddau ieuchyd.)

- Beth ydym ni'n ei olygu trwy ddweud 'comisiynu'?
- Pwy yw'r comisiynwyr?
- Ble mewn sefydliad y mae comisiynu'n digwydd?
- Pwy sy'n gyfrifol yn y pen draw?

Canfuwyd gennym fod llawer o ddarparwyr yn tueddu i ystyried mai broceriaeth, gweithwyr cymdeithasol lleol a swyddogion monitro contractau yw'r 'comisiynwyr'. Y rhain yw'r bobl sydd y maent yn ymdrin â nhw o ddydd i ddydd.

Fodd bynnag, mae'r trefniadau ar gyfer comisiynu a chaffael gofal cartref yn gymhleth iawn. Maent yn amrywio o gyngor i gyngor yn dibynnu ar strwythur eu hadrannau gwasanaethau cymdeithasol a'u hadrannau caffael canolog.

Y dasg gomisiynu gyntaf yw dadansoddi a chynllunio er mwyn deall:

- anghenion y boblogaeth leol;
- sut y mae pobl eisiau i'w hanghenion gael eu diwallu; a'r
- ffordd orau y gall darparwyr a'r cyngor ddiwallu'r angen hwnnw.

Mae hyn yn galluogi i strategaeth gomisiynu gael ei datblygu sy'n cyflwyno dull eang o reoli cyflenwad a galw i'r dyfodol a'r sail y bydd gwasanaethau yn cael eu prynu arni. Mae'r lefel hon o feddwl yn digwydd mewn gwasanaethau cymdeithasol fel rheol. Pennaeth gwasanaeth neu 'gomisiynydd strategol' sy'n arwain y broses.

Cael gafael ar wasanaethau yw'r cam nesaf. Er mwyn gwneud hyn, mae comisiynwyr yn:

- datblygu manylebau gwasanaeth manwl yn seiliedig ar y strategaeth gomisiynu; ac

- yn cynnig y cyfle i ddarpar ddarparwyr wneud cais i gael eu hystyried.

Os byddant yn addas, gall darparwyr wneud tendr am y gwaith wedyn. Os byddant yn llwyddiannus, byddant yn ennill contract. Gwasanaethau caffael canolog sy'n gyfrifol am y rhan hon o'r broses fel rheol.

Ar ôl i contract gael ei ddyfarnu, gellir trefnu pecynnau gofal unigol yn seiliedig ar y contract hwnnw. Caiff hyn ei wneud gan dîm broceriaeth fel rheol, sy'n aml yn rhan o adran gwasanaethau cymdeithasol, ond a all fod yn rhan o wasanaethau caffael canolog.

Y cam olaf yw setlo anfonebau a gwneud taliadau am y gwaith a wnaed. Gall y systemau anfonebu a thaliadau gael eu rheoli gan wasanaethau cymdeithasol, adran gyllid ar wahân, neu adran gaffael ganolog. Mae angen gwirio a thalu anfonebau, ac mae angen anfonebu a chasglu cyfraniadau gan bobl sy'n derbyn gofal a chymorth. O ystyried cyfanswm y gofal cartref, ei natur ddynamig, a rheolau talu a throthwyon cyfrannu, gall y broses hon fod yn gymhleth iawn.

Prif bwyslais adrannau caffael canolog a chyllid yw gwneud yn siŵr bod y cyngor:

- yn cydymffurfio â rheolau caffael pan fydd yn dyfarnu contractau;
- yn sicrhau gwerth am arian; ac
- yn trin ei gyflenwyr yn deg.

Mae caffael canolog yn fwy blaenllaw mewn rhai cynghorau nag eraill. Gall gwtogi neu ail-lunio'r dull y mae gwasanaethau cymdeithasol wedi ei gyflwyno mewn cynllun comisiynu. Gall hon fod yn ffynhonnell o wrthdaro.

Yn ystod ein harolygiadau o gynghorau, dywedodd pobl wrthym:

'Mae comisiynwyr gwasanaethau cymdeithasol yn cael eu bwlio gan adrannau caffael canolog; mae angen i chi fod yn gryf i sefyll i fyny iddyn nhw.'

'Ceir sefyllfa o densiwn parhaus rhwng caffael canolog a gwasanaethau cymdeithasol.'

‘Sut ydych chi’n mynd ati i gytgordio anghenion pobl sydd angen gofal a chymorth gyda chyfarwydddebau caffael?’

‘Caiff adrannau caffael canolog eu gyrru gan fantra i sicrhau arbedion effeithlonrwydd a lleihau costau. Rydym wedi gostwng costau gymaint ym maes gofal cymdeithasol bod gwasanaethau yn methu a bod y costau i’r system ehangach ac i’r bobl sydd angen gofal a chymorth yn cynyddu. Nid yw caffael canolog yn gweld hynny. Mae eu hagwedd yn annoeth ac yn gul.’

Dyweddodd pobl mewn cyfweiliadau:

‘Fel uwch swyddog yn y gwasanaethau cymdeithasol, byddwn yn croesawu’r cyfle i egluro pwy sy’n gyfrifol am gomisiynu yn y pen draw.’

‘Bydd staff caffael yn cyfeirio at reoliadau’r UE ac yn aml yn dehongli’r rhain mewn ffordd ddu a gwyn iawn, gan arwain at brosesau tendro beichus, ffurfiol. Rwy’n meddwl ei bod yn deg dweud, ar ôl i’r prosesau hyn gael eu cyflawni, ei bod yn cael ei gadael wedyn i’r adrannau gwasanaethau cymdeithasol roi’r contractau newydd ar waith ac ymdrin ag unrhyw anawsterau sy’n dod i’r amlwg.’

Yn ystod ein harolygiadau a’n gweithdai ledled Cymru, canfuwyd amrywiad sylweddol gennym yn y berthynas rhwng caffael corfforaethol, adrannau cyllid a gwasanaethau cymdeithasol o gyngor i gyngor. Gwnaethpwyd yr arsylwadau canlynol gennym:

- Ceir perthynas gryfach rhwng gwasanaethau cymdeithasol a chaffael corfforaethol mewn rhai cynghorau. Mae hyn yn arwain at well dealltwriaeth o brynu gofal (‘yn hytrach na dodrefn’), y cyngor a chyfarwyddyd sy’n cael eu darparu, a mwy o hyblygrwydd wrth ddatblygu a dyfarnu contractau.
- Mae swyddogion caffael canolog mewn rhai cynghorau yn ymwybodol bod angen dull newydd oherwydd Deddf Gwasanaethau Cymdeithasol a Llesiant (Cymru) 2014.

- Ceisiodd yr adran caffael corfforaethol mewn un cyngor gynorthwyo comisiynwyr gwasanaethau cymdeithasol, ond roedd swyddogaethau a chyfrifoldebau yn aneglur. Nid oedd unrhyw gynllunio na chraffu manwl.
- Mewn sawl cyngor, roedd adrannau caffael yn gweithio'n gaeth i reolau caffael. Roeddent yn cyfrifo am bob ceiniog i'r cyngor trwy drafodion ariannol wedi'u cefnogi gan fodelau 'amser a thasg' a monitro galwadau electronig.
- Nid yw swyddogion caffael yn cael eu 'rheoli' gan Gyfarwyddwr y Gwasanaethau Cymdeithasol ac maent yn aml yn atebol i swyddog monitro Adran 151 cyngor (unigolyn sydd â chyfrifoldeb cyfreithiol am gyllid y cyngor). Mae hyn yn golygu bod lefel uchel o ganolbwynt ariannol. Mae rhai cynghorau yn disgwyl i'r holl arian sydd heb ei wario gael ei adennill – mae hwn yn rhwystr uniongyrchol i ddulliau comisiynu seiliedig ar ganlyniadau, fel 'bancio amser'.
- Ni fydd rhai cynghorau yn cymryd y risg o adael y darparwr i reoli'r arian gan eu bod yn ofni na fyddant yn atebol am arian y cyngor. Fodd bynnag, mae'r dull hwn yn mynd yn groes i wasanaethau eraill sy'n cael eu caffael. Er enghraifft, caiff grantiau eu talu i sefydliadau yn y trydydd sector, sy'n rheoli'r arian wedyn tan iddynt ddarparu eu hadroddiadau diwedd blwyddyn yn nodi eu gwariant. Un enghraifft o hyn yw contractau bloc ar gyfer gwasanaethau eistedd gyda phobl â dementia.
- Mae gan rai cynghorau dîm comisiynu canolog sy'n rhan o'r gwasanaethau corfforaethol ac nad oes ganddynt unrhyw swyddogion comisiynu gwasanaethau cymdeithasol. Mae hyn yn ei gwneud yn anoddach i Gyfarwyddwr y Gwasanaethau Cymdeithasol newid y diwylliant a'r dull comisiynu.

Mae'r trefniadau yng ngogledd Cymru yn enghraifft o'r amrywiad.

- Mae gan bob un o'r chwe chyngor yng ngogledd Cymru froceriaeth yn y gwasanaethau cymdeithasol. Fodd bynnag, mae eu swyddogaethau rheoli contractau yn amrywio – mae rhai mewn adrannau caffael corfforaethol neu ganolog a rhai yn y gwasanaethau cymdeithasol.

- Mae systemau anfonebu a thaliadau yn amrywio. Mae rhai yn y gwasanaethau cymdeithasol yn gyfan gwbl ac mae rhai yn cynnwys cyllid corfforaethol a gwasanaethau cymdeithasol. Mae rhai broceriaid yn gwirio anfonebau ac yn argymhell bod rheolwr contractau yn eu hawdurdodi. Nid yw broceriaid eraill yn rhan o'r broses, ac efallai mai swyddog asesu ariannol fydd yn gyfrifol am y dasg.
- Caiff manylebau tendro eu datblygu ar wahân yn y gwasanaethau cymdeithasol neu fel prosiect ar y cyd, dan arweiniad y gwasanaethau cymdeithasol yn gyffredinol, gyda chydweithwyr o'r adran gaffael fel aelodau arbenigol o'r tîm.
- Pan fydd swyddogaethau'n cael eu gwahanu ar draws 'comisiynu a chynllunio' a 'rheoli contractau', ceir dadl yn aml ynghylch pwy sy'n gyfrifol am baratoi'r fanyleb. Y swyddogion comisiynu a chynllunio sy'n gyfrifol am hyn yng ngogledd Cymru fel rheol, gyda mewnbwn gan staff rheoli contractau neu gydweithwyr yn yr adran gaffael. Caiff y fanyleb ei chadarnhau gan ddeiliad y gyllideb wedyn.
- Ceir rhai trefniadau cadarnhaol. Er enghraifft, mae gan y rheolwr caffael corfforaethol mewn un cyngor gefndir mewn gwasanaethau cymdeithasol a dealltwriaeth lawn o gomisiynu.

7.8.2 Arweinyddiaeth, newid a phontio

a) Arddulliau arweinyddiaeth

Canfuwyd gennym y defnyddir amrywiaeth o arddulliau arweinyddiaeth mewn gwasanaethau cymdeithasol wrth ddatblygu strategaethau ar gyfer comisiynu gofal cartref. Nodir y rhain isod.

Gweledyddion: Mae 'gweledyddion' wedi eu hysbrydoli gan y cyfleoedd a gynigiwyd gan Ddeddf Gwasanaethau Cymdeithasol a Llesiant (Cymru) 2014. Mae rhai wedi cael eu sbarduno gan ymgynghorwyr allanol, fel Vanguard, sydd wedi eu cymhell i fyfyrio ar werthoedd ac amcanion sylfaenol y gwasanaethau y maent yn ceisio eu rhedeg. Maent yn tueddu i ganolbwyntio ar brofiad pobl sy'n derbyn gofal a

chymorth, ac maent yn barod i herio pob tybiaeth a meddwl yn ddwys am yr hyn sy'n bwysig a'r hyn y mae gwerth iddo. Maent yn barod i gymryd risgiau a chamu y tu allan i'r norm. Mae'n rhaid iddynt ymdopi â chryn ddrwgdybiaeth a beirniadaeth gan eraill. Maent yn tueddu i feddwl yn fwy eang ac ar lefel gwydnwch cymunedol. Mae arweinwyr yng nghynghorau Sir Fynwy a Sir Gaerfyrddin yn enghreifftiau o weledyddion.

Siapwyr cryf / ymyraethwyr: Mae 'siapwyr cryf' neu 'ymyraethwyr' yn ddadansoddol. Maent yn barod i ailfeddwl a newid sut y caiff gwasanaethau eu darparu, ond maent yn gwneud hynny trwy symud rhwng agweddau mwy confensiynol at gontractau. Eu prif nod yw creu cadwyni cyflenwi effeithlon, o ansawdd da, cost-effeithiol. Byddant yn gwneud penderfyniadau mawr ac yn cymryd risgiau, ac maent yn barod i ailfodelu contractau a chyflwyno ffurfiau newydd o gontractio, fel prynu dynamig, contractio seiliedig ar ganlyniadau, parthu, a rhoi adnoddau mewnol ar gontractau allanol. Mae arweinwyr yng Nghyngor Dinas Caerdydd, Dinas a Sir Abertawe, Cyngor Bwrdeistref Sirol Castell-nedd Port Talbot a Chyngor Bwrdeistref Sirol Wrecsam yn enghreifftiau o siapwyr cryf.

Arsylwyr sefydlog neu barhaus: Mae'r bobl hyn yn tueddu i dderbyn y status quo. Efallai y byddant yn bryderus am gymryd risgiau a gwneud mân newidiadau yn unig i drefniadau presennol, fel telerau ac amodau neu gyflwyno trefniadau swyddfa gefn mwy effeithlon.

Nid yw'r un o'r arddulliau arweinyddiaeth a ddisgrifir uchod yn arbennig o gywir nac anghywir. Mae rhinwedd i bob un ohonynt, yn dibynnu ar amodau lleol, disgwyliadau gwleidyddol a phwysau. Fodd bynnag, mae'r egni a'r capasiti rheoli sydd eu hangen i wneud newidiadau mawr ac ymdrin â goblygiadau a chanlyniadau gwleidyddol yn enfawr ac mae angen eu hystyried wrth fwrw ymlaen â newid ar raddfa fawr. Gall gwneud newidiadau arwain at oblygiadau sylweddol iawn a thaer i bobl sy'n derbyn gofal a chymorth. Gall newid darparwr neu golled capasiti sydyn yn y farchnad roi pobl sy'n derbyn gofal a chymorth mewn perygl sylweddol pan na fydd ymweliadau'n cael eu cynnal.

b) Newid

Fe'i gwnaed yn eglur gan uwch swyddogion mewn trafodaethau eu bod yn aml yn cael eu cyfyngu gan safbwyntiau gwleidyddol aelodau etholedig, yn enwedig o ran y defnydd o setliadau ffioedd gyda darparwyr gofal preifat. Ceir llesgedd sylweddol yn aml a cheir rhwystrau anodd o fewn y system, fel:

- diffyg ewyllys gwleidyddol a chorfforaethol i gefnogi newid ar raddfa fawr;
- y diwylliant cyffredinol yng ngweithlu'r cyngor; a
- gwrthwynebiad i newid gan ddarparwyr.

Amlygwyd pwysigrwydd cynorthwyo newid ar bob lefel yn ystod ein harolygiadau:

'Bu'n rhaid i weithwyr cymdeithasol ymdopi â llawer o newidiadau heb yr hyfforddiant a'r cymorth angenrheidiol. Roedd angen gwneud mwy o waith iddynt ddeall beth yw'r canlyniadau ...' (Arolygiad)

c) Pontio

Rydym wedi bod yn ymwybodol yn ystod y blynyddoedd diwethaf o'r effaith sylweddol iawn y gall gwneud newidiadau ei chael ar bobl. Mae enghreifftiau yn cynnwys Cyngor Dinas Caerdydd yn aildendro yn 2014–15, a Chyngor Bwrdeistref Sirol Castell-nedd Port Talbot yn rhoi ei wasanaethau gofal cartref ar gontract allanol yn 2011–12. Mae rheoli unrhyw newid mawr a rheoli risg yn gymhleth. Mae angen rhoi sylw gofalus i fanylion er mwyn osgoi canlyniadau na fwriadwyd.

Dyma'r gwersi pwysig o'r achosion o bontio yr ydym wedi eu harsylwi:

- mae asiantaethau darparwyr y mae cyngor yn disgwyl iddynt ehangu'n gyflym i dderbyn niferoedd sylweddol uwch o oriau yn methu yn aml;
- peidiwch â chymryd darparwyr annibynnol yn ganiataol – byddant yn gadael y farchnad os na chânt eu trin yn deg; a

- pheidiwch â chymryd y gweithlu yn ganiataol a thybio y bydd gweithwyr gofal yn symud i ddarparwyr newydd o dan y Rheoliadau Trosglwyddo Ymgymeriadau (Diogelu Cyflogaeth). Nid yw'n digwydd yn ymarferol.

Mae darparwyr yn pryderu'n fawr am risg, yn enwedig pan fo modelau comisiynu yn trosglwyddo risg o gomisiynwyr iddyn nhw. Mae'n ymddangos bod hwn yn arfer cyffredin.

Mae darparwyr yn pryderu'n fawr am gostau ychwanegol hefyd. Gall yr hyn sy'n ymddangos fel mân-newid gweinyddol neu gost fesul 'pecyn gofal' i gomisiynydd gael goblygiadau sylweddol o ran cost i ddarparwyr pan gaiff ei gymhwyso i nifer fawr o ymweliadau neu bobl. Bydd darparwyr yn tynnu yn ôl o unrhyw contractau neu'n rhoi'r gorau i fasnachu os byddant yn teimlo bod y risgiau yn rhy fawr i gyfiawnhau unrhyw wobrau posibl.

Mae'r rhan fwyaf o weithwyr gofal yn gwneud y gwaith oherwydd eu bod yn mwynhau eu gwaith. Mae ganddynt berthynas gyda'r bobl y maent yn gofalu amdanynt ac, mewn asiantaethau darparwyr da, maent yn gwerthfawrogi bod yn rhan o dîm neu 'deulu' ehangach. Efallai y bydd gweithwyr gofal yn meddwl ddwywaith am barhau ym maes gofal cartref pan fo'n rhaid iddynt wynebu symud i sefydliadau newydd, sy'n aml yn fwy; ffarwelio â phobl y maent wedi gofalu amdanynt ers blynnyddoedd lawer; neu gael cyflog is pan fydd diogelwch cyflogaeth yn dod i ben.

Fodd bynnag, gyda chynllunio da – ac, yn bwysig, ymgysylltu cryf â darparwyr – mae'n bosibl gwneud newidiadau sylweddol:

'Roeddwn yn meddwl bod y trosglwyddiad i'r model comisiynu gofal cartref newydd yn mynd i fod yn llawer anoddach, ond er gwaethaf rhai problemau cychwynnol, rydym wedi dod drwyddi heb gymaint o "greithiau brwydr" ag y rhagwelwyd.' (Arolygiad)

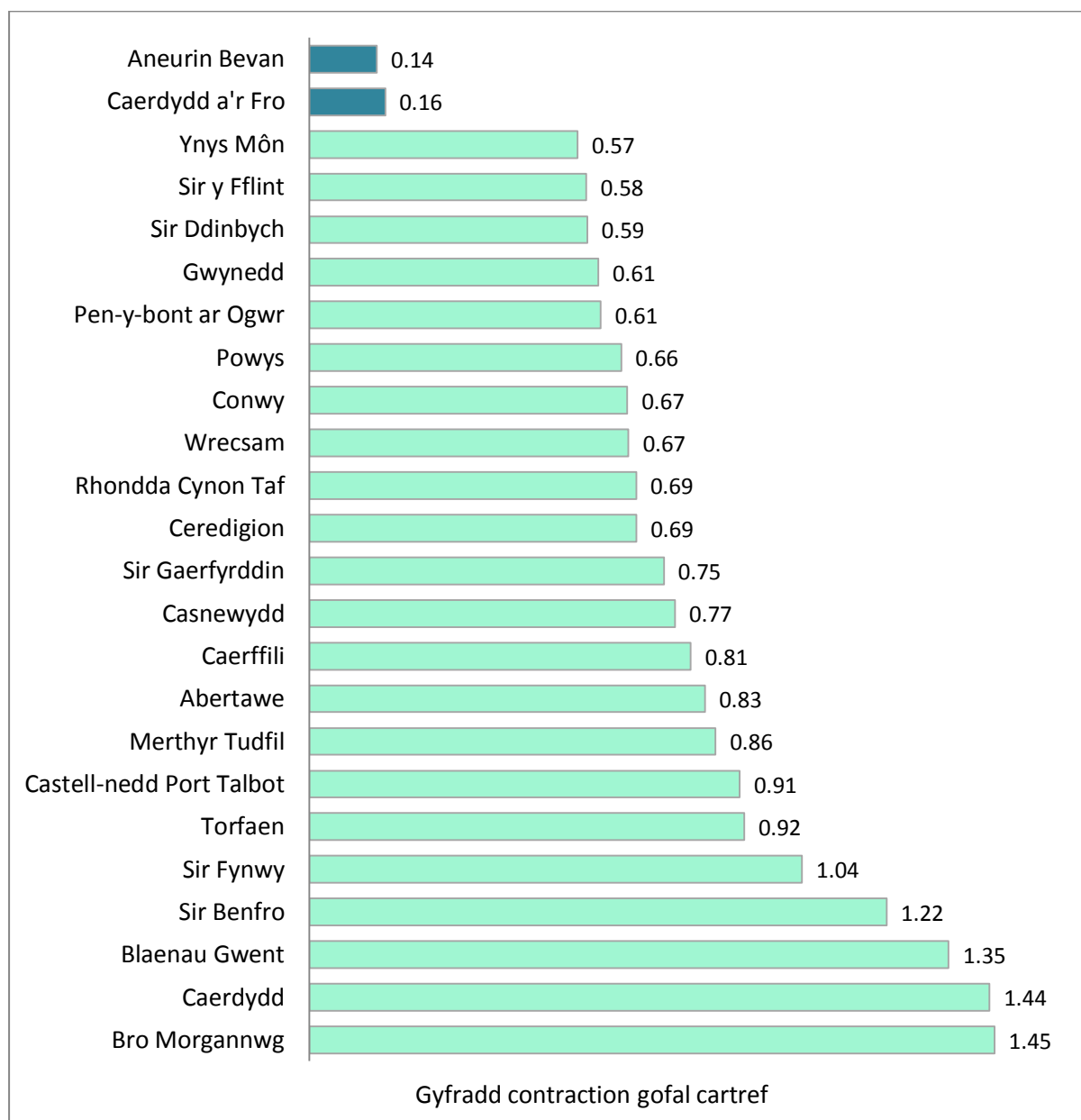
7.8.3 Dulliau o gomisiynu a chaffael

a) Cyfraddau comisiynu

Mae'n ddiddorol ystyried cyfradd yr oriau a gomisiynwyd y pen o'r boblogaeth ar draws ardaloedd cynghorau. Dadansoddwyd gwybodaeth a adroddwyd gan awdurdodau lleol am yr oriau yr oeddent yn ei gomisiynu (yr wythnos) yn erbyn ffigur cynrychiadol (procsi) ar gyfer nifer y bobl y mae'n debygol y bydd arnynt angen cymorth gan asiantaeth gofal cartref. Seiliwyd y ffigur cynrychiadol hwn ar gyfanswm y bobl 65 oed neu hŷn fesul cyngor a oedd angen help gydag o leiaf un dasg hunanofal, nifer y bobl â dementia, a nifer y bobl ag anabledd dysgu gymedrol neu ddifrifol.¹⁸ Dangosir ein canlyniadau yn y diagram isod.

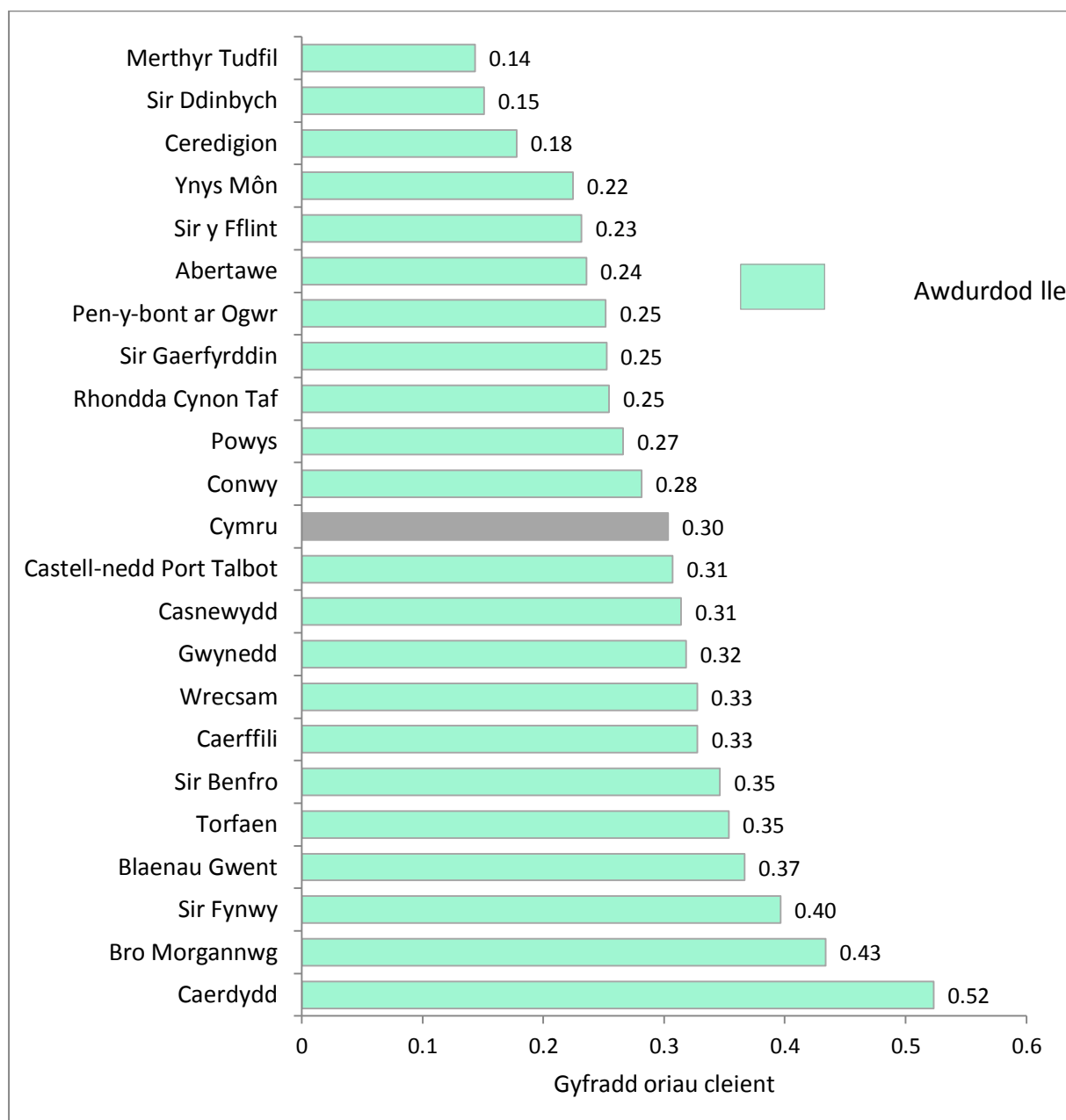
¹⁸ Daffodil (2016), *Projecting the need for care services in Wales: Self care, Dementia, LD – Moderate or severe*. Llywodraeth Cymru. Ar gael yn www.daffodilcymru.org.uk

Ffigur 47 – cyfradd y gofal cartref sy'n cael ei contractio bob wythnos ar gyfer pobl dros 65 oed y gallai fod angen gwasanaethau arnynt



Mae'r canlyniadau yn debyg wrth ddefnyddio data sampl ar gyfer cyfran yr oriau o ofal a ddarperir mewn wythnos sampl i bobl dros 65 oed (StatsCymru 2015). Fodd bynnag, mae'r cyfraddau'n amrywio'n sylweddol. Mae'r gyfradd uchaf (gan Gyngor Dinas Caerdydd) bron i bedair gwaith yn fwy na'r ddarpariaeth isaf (gan Gyngor Bwrdeistref Sirol Merthyr Tudful).

Ffigur 48 – Cyfran yr oriau cleientiaid a ddarparwyd mewn wythnos sampl yn 2015 i bobl dros 65 oed, gan awdurdod lleol (StatsCymru)



Mae angen i ni wneud mwy i ddeall yr amrywiad rhwng cynghorau. Fodd bynnag, gallai'r gwahaniaethau fod yn gysylltiedig â:

- chyfran y bobl ym mhob ardal cyngor sy'n talu am eu gofal eu hunain;
- y cydbwysedd cyffredinol rhwng gofal a ddarperir i bobl yn y gymuned a gofal a ddarperir mewn cartrefi gofal preswyl;
- maint y pecynnau gofal sy'n cael eu prynu; neu'r
- trothwyon sy'n cael eu defnyddio.

Fodd bynnag, wrth ddatblygu unrhyw strategaeth gomisiynu, mae'n hanfodol cynnal dadansoddiad rhesymegol, gan gynnwys data cymharol, i ragweld cyfraddau caffael posibl.

b) Modelau caffael

Gofynnwyd i gomisiynwyr sut y maent yn mynd ati i gomisiynu a chaffael. Ar adeg yr adolygiad, roedd llawer o gynghorau yn adolygu eu trefniadau presennol ac yn rhoi cynnig ar fodelau newydd neu'n bwriadu eu newid yn y dyfodol.

Mae caffael gofal cartref yn gymhleth. Defnyddir sawl gwahanol fodel ledled Cymru, ac mae gwahanol gynghorau yn defnyddio termau fel 'bloc' a 'sbot' yn gwbl wahanol. Yn ogystal â hyn, efallai y bydd comisiynwyr yn defnyddio gwahanol ddulliau ar gyfer gwahanol fathau o angen; er enghraifft, defnyddio un dull ar gyfer byw â chymorth ac un arall ar gyfer gofal cartref traddodiadol. Mae rhai hyd yn oed yn defnyddio gwahanol ddulliau ar y cyd i ychwanegu at becynnau gofal pobl unigol neu i ddarparu gofal y tu hwnt i gontract bloc.

Mae'r rhan fwyaf o gynghorau yn defnyddio cytundebau fframwaith 'galw i ffwrdd', lle maent yn achredu darparwr yn rhan o gynllun ac yn cynnig gwaith ar delerau sefydlog wrth iddo godi. Mae chwe chynghor wedi creu ardaloedd (neu 'barthau') yn rhan o gytundeb fframwaith er mwyn creu arbedion effeithlonrwydd ac arbed arian trwy leihau amseroedd teithio. Mae rhai'n gweithio gydag un neu ddau ddarparwr yn unig ym mhob parth. Mewn theori, mae hyn yn gwneud pethau'n fwy effeithlon i'r darparwr. Fodd bynnag, mae hefyd yn cynyddu'r risg os bydd y darparwr yn methu fel busnes neu'n tynnu'n ôl o'r gwaith. Mae hon wedi bod yn broblem ddifrifol yng Nghymru ac mewn rhannau eraill o'r DU. Mae Cyngor Sir Caerfyrddin wedi lliniaru'r risg hwn trwy ychwanegu mwy o ddarparwyr at gytundebau fframwaith fel mesur wrth gefn.

Mae rhai cynghorau'n defnyddio amrywiadau o gontractau bloc lle mae'n rhaid i'r darparwr gynnig nifer penodol o oriau bob wythnos ond nad yw'r cyngor yn sicrhau nac yn talu am gyfanswm nifer yr oriau. Mae'n rhaid i'r darparwr dalu cosb os na all ddarparu'r holl oriau bloc. Nod y dull hwn yw rhoi rhywfaint o sicrwydd am gyflenwad i'r cyngor. Fodd bynnag, er ei fod yn ddefnyddiol mewn gwasanaethau â 'chyflwr

mwy sefydlog' lle nad yw nifer yr oriau sydd eu hangen yn newid rhyw lawer, fel tai â chymorth, mae'n lleihau o ran poblogrwydd ym maes gofal cartref traddodiadol.

Mae sawl cyngor yn defnyddio contractau sbot, lle maent yn cynnig pecynnau unigol allan ar gyfer tendr, yn aml ar wefan. Datblygwyd dull cyfrifiadurol mwy soffistigedig o'r enw 'prynu dynamig', sy'n galluogi darparwyr i gystadlu ar gontractau ar gyfer defnyddwyr gwasanaeth unigol. Un agwedd ddiddorol ar brynu dynamig yw ei fod yn cael gwared ar gyfranogiad adrannau caffael o ddydd i ddydd mewn ymarferion tendro. Mae Cyngor Dinas Caerdydd yn defnyddio'r system hon ac edrychwyd yn fanwl arni gennym yn rhan o'n harolygiad. Ar y cyfan, mae'n ymddangos ei bod wedi gweithio'n dda o ran lleoli'r rhan fwyaf o becynnau gofal, yn gwneud y system yn fwy tryloyw, ac yn cynnig ffordd o asesu a chydabod ansawdd. Mae hefyd yn helpu darparwyr i gael y mwyaf o'u costau, er enghraifft trwy ganolbwyntio ar ardaloedd neu fathau o ofal penodol, gan eu galluogi i ddefnyddio adnoddau yn fwy effeithlon. Fodd bynnag, nid yw wedi cynyddu capasiti ac mae costau gofal fesul awr wedi cynyddu. Ceir rhinweddau i'r dull, ond mae angen ei ddatblygu'n weithredol yn y farchnad (annog darparwyr newydd i ddarparu ar gyfer ardaloedd penodol, er enghraifft) a'i fireinio i reoli prisiau. Dywedodd cyflenwr technoleg gwybodaeth a chyfathrebu wrthym fod darparwyr wedi gweithredu fel 'cartelau' mewn rhannau eraill o'r DU, er mwyn camddefnyddio'r system i gynyddu prisiau.

Mae gan Gyngor Bwrdeistref Sirol Torfaen wahanol fersiwn o brynu dynamig, y mae'n bwriadu ei defnyddio ar gyfer pob contract gofal yn y tymor hir. Mae Cyngor Bwrdeistref Sirol Castell-nedd Port Talbot yn bwriadu defnyddio prynu dynamig yn y dyfodol.

Wrth benderfynu ar y dull gorau, mae comisiynwyr wedi canolbwyntio'n bennaf ar werth am arian (cost ac ansawdd) a sicrhau cyflenwad. Mae'r rhai sy'n contractio gofal cartref traddodiadol wedi canolbwyntio ar 'amser a thasgau' a ragnodir ar sail unigol. Mae hyn wedi cael ei wreiddio'n bendant ym meddylfryd comisiynwyr a darparwyr, a dyma'r dull mwyaf cyffredin yng Nghymru. Fodd bynnag, mae comisiynwyr a darparwyr yn cydnabod cyfyngiadau'r dull hwn. Y prif gyfyngiad yw ei ddiffyg hyblygrwydd i ymateb i ddymuniadau ac anghenion pobl wrth iddynt godi ar y diwrnod. Wedi dweud hyn, er bod pobl wedi beirniadu'r dull ac nad yw'n canolbwyntio ar yr unigolyn, mae wedi parhau. Efallai fod hyn oherwydd ei fod yn sail

i 'contract ar gyfer gwaith' y mae comisiynwyr a darparwyr yn ei ddeall ac y gallant fasnachu yn unol ag ef: mewn theori, gallant fesur y gwaith a'r tâl amdano. Mae'n ddull sy'n diwallu anghenion swyddogion cyllid.

Mae rhai cynghorau yng Nghymru yn symud tuag at ddull seiliedig ar ganlyniadau erbyn hyn. Mae cynghorau yn rhoi nifer o oriau i ddarparwyr yn ystod wythnos neu fis y gallant eu defnyddio yn ôl yr angen i gyflawni canlyniadau neu nodau i'r sawl sy'n derbyn gofal a chymorth. Gellir 'bancio' oriau sydd heb eu defnyddio. Arloeswyd y dull hwn mewn mannau eraill (yn Wiltshire yn nodedig) ac, er ei fod yn ddeniadol, mae ganddo ei broblemau. Mae dau gyngor yng Nghymru yn rhoi cynnig ar y model hwn, a Chyngor Sir Caerfyrddin yn fwyaf nodedig, lle cynhaliwyd arolygiad gennym. Aethom yn ôl i Gyngor Sir Caerfyrddin i edrych ar y cynnydd yr oedd wedi ei wneud, gan gynnal adolygiad manwl o'r dogfennau ategol a threfniadau contract i ddeall sut yr oedd yn gweithio.

Roedd cyngor Sir Caerfyrddin wedi rhoi ystyriaeth sylweddol i'r cynllun ac i ddatblygu perthynas gyda darparwyr, ac mae wedi datblygu'n ofalus y dogfennau sy'n ategu'r model hwnnw. Cyflwynodd y cyngor y cynllun ym mis Gorffennaf 2015 ac mae'n dal i'w ddatblygu. Mae'n rhy gynnar i asesu costau a manteision mwy hirdymor y dull hwn, ond mae'r canfyddiadau cychwynnol yn gadarnhaol, a chlywsom enghreifftiau wrth arolygu o bobl yn derbyn gwasanaeth mwy hyblyg ac yn dod yn fwy annibynnol. Mae'r dogfennau a'r 'rheolau' yn gymhleth a'r her o'u blaenau yw datblygu dull sy'n syml a hyblyg o weinyddu, ond sy'n cynnig sicrwydd ac atebolrwydd ariannol i gomisiynwyr a darparwyr.

7.9 Yr hyn a ddysgwyd gennym o'n harolygiadau o gynghorau

Dewiswyd chwe chyngor gennym i'w harolygu.

Tabl 6 – Modelau caffael

Cyngor	Gweithgaredd
Dinas a Sir	Roedd yn cyflawni 'newid systemau cyfan'. Yn cadw contract 'galw i ffwrdd' traddodiadol ond yn tendro darparwyr i weithio

Abertawe	ochr yn ochr â'i ganolfannau integredig lle mae gwasanaethau iechyd a gofal cymdeithasol yn gweithio gyda'i gilydd.
Cyngor Sir Caerfyrddin	Roedd yn cyflwyno comisiynu seiliedig ar ganlyniadau ar gyfer parthau daearyddol.
Cyngor Dinas Caerdydd	Roedd wedi cyflwyno prynu dynamig ac yn ei fireinio.
Cyngor Sir Fynwy	Mae ganddo raglen o'r enw 'troi'r byd yn wyneb i waered' sy'n cynnwys cyflwyno asesiadau seiliedig ar gryfderau a gwasanaethau gofal a chymorth mewn cymunedau lleol.
Cyngor Bwrdeistref Sirol Wrecsam	Roedd wedi nodi ei fwriad i symud i gomisiynu seiliedig ar ganlyniadau (heb gychwyn eto) ac wedi aildendro i barthau.
Cyngor Sir Ddinbych	Roedd wrthi'n adolygu ei ddull yn wyneb problemau capasiti a chynaliadwyedd.

Yn ystod ein harolygiadau o gynghorau, rhoesom gynnig ar ddefnyddio marciau i werthuso profiadau defnyddwyr a'r dull o gynllunio a chomisiynu gofal ac i chwilio am unrhyw gysylltiadau rhwng y ddau. Bu hyn yn amhosibl gan fod mwyafrif y cynghorau i ni ymweld â nhw wrthi'n newid eu dulliau. Rydym wedi cyhoeddi adroddiadau ar ein gwefan ar gyfer pob un o'r arolygiadau.

Dysgwyd y pethau canlynol gennym o'r arolygiadau.

- Y prif ffactorau sy'n effeithio ar brofiad y sawl sydd angen gofal yw sut y mae asiantaethau darparwyr yn cael eu rhedeg a ph'un a allant ddarparu parhad o ran gofal. Gall comisiynwyr greu amodau gwell neu waeth i gynorthwyo darparwyr i gyflawni hyn.
- Ni all darparwyr recriwtio na chadw gweithwyr gofal pan fydd lefelau ffioedd yn rhy isel. Roedd rhai o'r cynghorau yn talu cyfraddau arbennig o isel, a

arweiniodd at ddarparwyr yn digalonni, gwasanaethau o bosib yn dod yn ansefydlog, a chomisiynwyr yn pryderu am y diffyg capasiti.

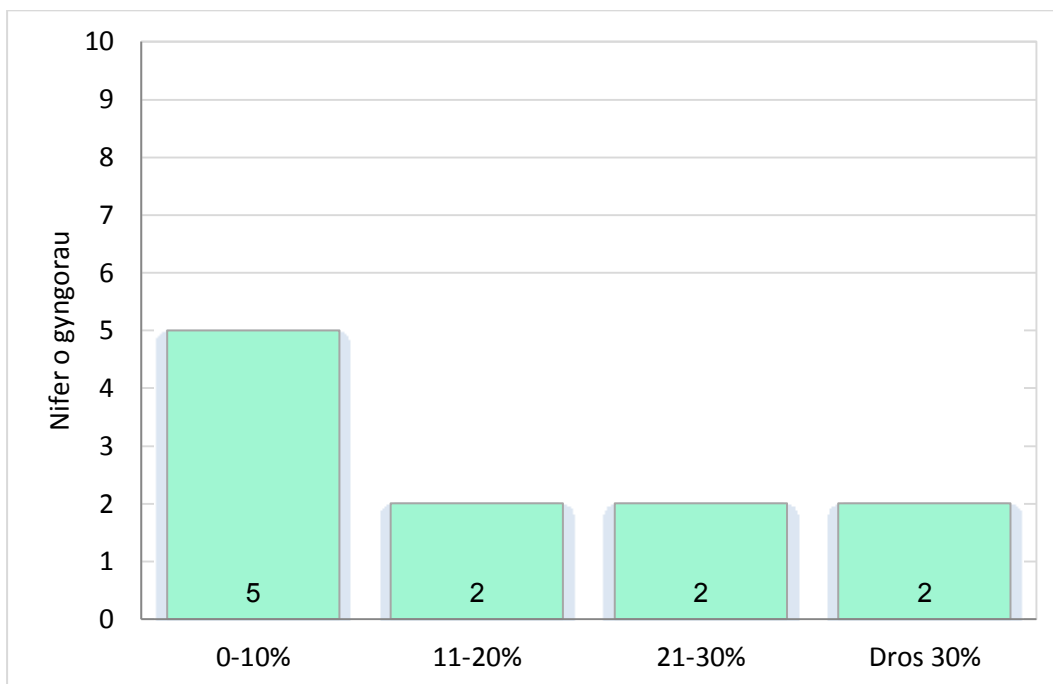
- Er y dywedir bod tendro yn seiliedig ar ansawdd a phris, mae'n ymddangos ei fod yn canolbwyntio ar bris yn ymarferol: 'Mae ansawdd yn ail o ran comisiynu gofal cartref' (Arolygiad). Mae'n ymddangos bod y broses y mae rhai cynghorau yn ei defnyddio i ddyfarnu contractau yn wallus. Fel y soniwyd yn gynharach, dywedodd darparwyr wrthym eu bod yn credu nad yw rhai o'r contractau a ddyfernir yn hyfyw a'u bod wedi cael eu dychwelyd eisoes neu y gallent gael eu dychwelyd yn y dyfodol agos. Dylid dyfarnu contractau yn seiliedig ar gynaliadwyedd, nid arbedion cost tymor byr.
- Ceir manteision i barthau daearyddol (fel llai o deithio, rhwydweithio haws, mwy o gysondeb a chostau is). Ceir anfanteision iddynt hefyd, gan gynnwys y perygl o ddibynnu ar un neu ddau o ddarparwyr yn gweithredu mewn ardal. Gall gorfodi model o'r fath gyfyngu'n ddifrifol am allu darparwr i dyfu, sy'n gwneud gwasanaethau yn llai cynaliadwy.
- Mae'r ymweliadau byr y mae rhai cynghorau yn eu defnyddio yn arwain at ofal gwael, brysiog, sy'n seiliedig ar dasgau, a threulio mwy o amser yn teithio.
- Mae rhoi asesiadau cywir i ddarparwyr o ba ofal sydd ei angen a chynlluniau gofal o ansawdd da yn bwysig er mwyn iddynt allu cynllunio a threfnu gwasanaeth. Mae hyfforddiant i weithwyr cymdeithasol yn bwysig yn hyn o beth. Canfuwyd tystiolaeth gennym o rywfaifaint o arfer amlddisgyblaeth da yn lleol.
- Mae rhwydweithiau lleol i bobl sy'n defnyddio gofal a chymorth a darparwyr gofal cartref yn bwysig. Mae cysylltu gweithwyr gofal â rhwydweithiau proffesiynol a chymunedol (fel y canolfannau ardal yn Abertawe) yn ychwanegu gwerth at y gwasanaeth.
- Mae'n bosibl datblygu perthynas aeddfed, agored a chryf gyda darparwyr trwy eu cynnwys yn y broses o lunio cynlluniau a gwasanaethau.

7.9.1 Comisiynu ymweliadau 15 munud

Canfuwyd y canlynol gennym o'n harolwg comisiynwyr.

- Ni wnaeth tri chyngor ateb y cwestiwn am ymweliadau 15 munud. O'r 18 cyngor a wnaeth, dywedodd 11 eu bod yn defnyddio ymweliadau 15 munud.
- Mae'r data o'r 11 o gynghorau hyn yn anodd eu dadansoddi, gan fod rhai wedi rhoi ystodau neu niferoedd o bobl (gofynnodd yr arolwg am ganran yn seiliedig ar wythnos sampl). Mae'r ffigurau'n awgrymu, i gynghorau sydd yn comisiynu ymweliadau 15 munud, mai tua 15% yw'r cyfartaledd (fel canran o gyfanswm yr ymweliadau mewn wythnos sampl). Dywedodd un cyngor fod rhwng 40% a 70% o'r ymweliadau y mae'n eu comisiynu yn ymweliadau 15 munud.

Ffigur 49 – Canran yr ymweliadau 15 munud a gomisiynwyd



- O'r saith cyngor nad oeddent yn defnyddio ymweliadau 15 munud fel mater o drefn, ni chomisiynodd pedwar ohonynt unrhyw ymweliadau 15 munud a chomisiynodd tri ohonynt bron i ddim (llai nag 1%). Roedd dau gyngor wedi rhoi'r gorau i ddefnyddio ymweliadau 15 munud yn ddiweddar.

- Nid oedd yr un o'r ddau fwrdd iechyd a ymatebodd yn defnyddio ymweliadau 15 munud.

Mae'n anodd cysoni'r ffaith na wnaiff rhai cyngorau ddefnyddio ymweliadau 15 munud ar sail egwyddor (neu eu bod wedi rhoi'r gorau i'w defnyddio yn ddiweddar) ond bod eraill yn eu defnyddio fel mater o drefn. Er i gynghorau ddweud eu bod yn defnyddio ymweliadau 15 munud fel 'ymweliadau monitro' neu 'gymhellion meddyginiaeth', darparodd ein harolwg a'n harolygiadau dystiolaeth gref fod llawer o ymweliadau 15 munud yn cael eu defnyddio ar gyfer gofal personol (gwisgo, ymolchi, paratoi prydau, a chymorth i fwyta ac yfed).

'Roedd y trefniadau gofal yn amlinellu tri ymweliad y dydd, saith diwrnod yr wythnos, am 15 munud ar gyfer pob ymweliad – roedd ymweliad cyntaf y diwrnod i "gymell meddyginiaeth, annog i ymolchi'n drwyadl, cymorth gyda dŵr poeth mewn powlen, sychu gyda lliain, cymorth i wisgo, paratoi brecwast a diod boeth, a gwagio'r comôd".' (Arolygiad)

'Galwodd y gofalwr amser cinio yn ystod yr ymweliad i baratoi'r pryd – ymweliad 15 munud a oedd yn ymddangos yn rhy fyr oedd hwn.' (Arolygiad)

7.9.2 Ffioedd a phennu ffioedd

'Nid yw'n ymddangos bod y pwysau ar brisiau yn gyrru darparwyr allan o'r farchnad, ond yn hytrach mae'n effeithio ar amodau cyflogaeth i weithwyr gofal' (The King's Fund wedi'i ddyfynnu gan Gymdeithas Gofal Cartref y Deyrnas Unedig 2007).¹⁹

'Maen nhw eisiau newid y byd ond ddim eisiau talu amdano' (Darparwr yn ystod arolygiad o gyngor).

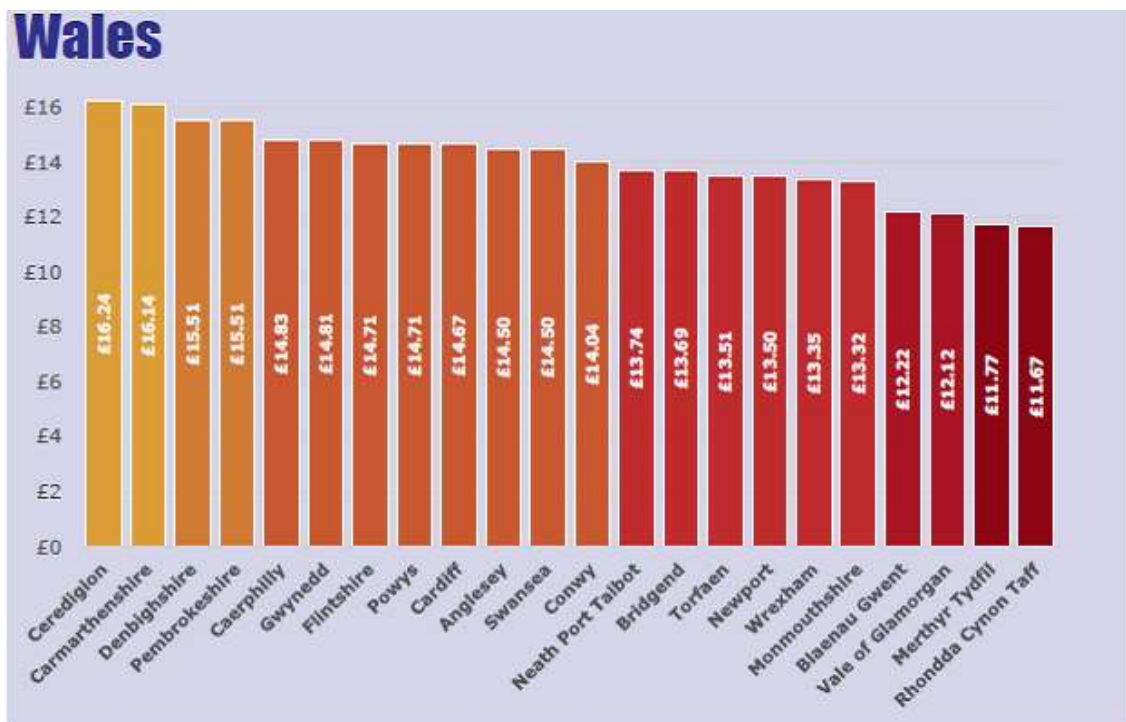
a) Ffioedd a delir

Mae'r adroddiad *Homecare Deficit*, a ysgrifennwyd gan Gymdeithas Gofal Cartref y Deyrnas Unedig (UKHCA)²⁰ ac a gyhoeddwyd ym mis Mawrth 2015, yn rhoi

¹⁹ The King's Fund (2005), *Understanding public services and care markets (working paper)*, wedi'i ddyfynnu gan Gymdeithas Gofal Cartref y Deyrnas Unedig (2007), *A fair price for care* (Sutton: Cymdeithas Gofal Cartref y Deyrnas Unedig).

dadansoddiad manwl a chynorthwyol o'r ffioedd cyfartalog a delir gan gynghorau Cymru, wedi'u pwysoli yn ôl nifer yr oriau a brynwyd. Roedd y data hyn yn seiliedig ar gyfres o geisiadau Rhyddid Gwybodaeth i gynghorau. Er bod ymwadiadau, mae'n ymddangos fel man cychwyn hygred. Nododd yr astudiaeth mai tua £14.39 yr awr oedd y pris wedi'i bwysoli cyfartalog ar gyfer Cymru yn 2014–15. Ar adeg arolwg UKHCA, dim ond dau gyngor oedd yn talu mwy nag isafswm pris UKHCA am ofal cartref, sef £15.74 ar y pryd.

Pris cyfartalog a dalwyd am ofal cartref pobl hŷn yn ystod wythnos sampl ym mis Medi 2014 (UKHCA 2015, tudalen 41) (Saesneg yn unig)

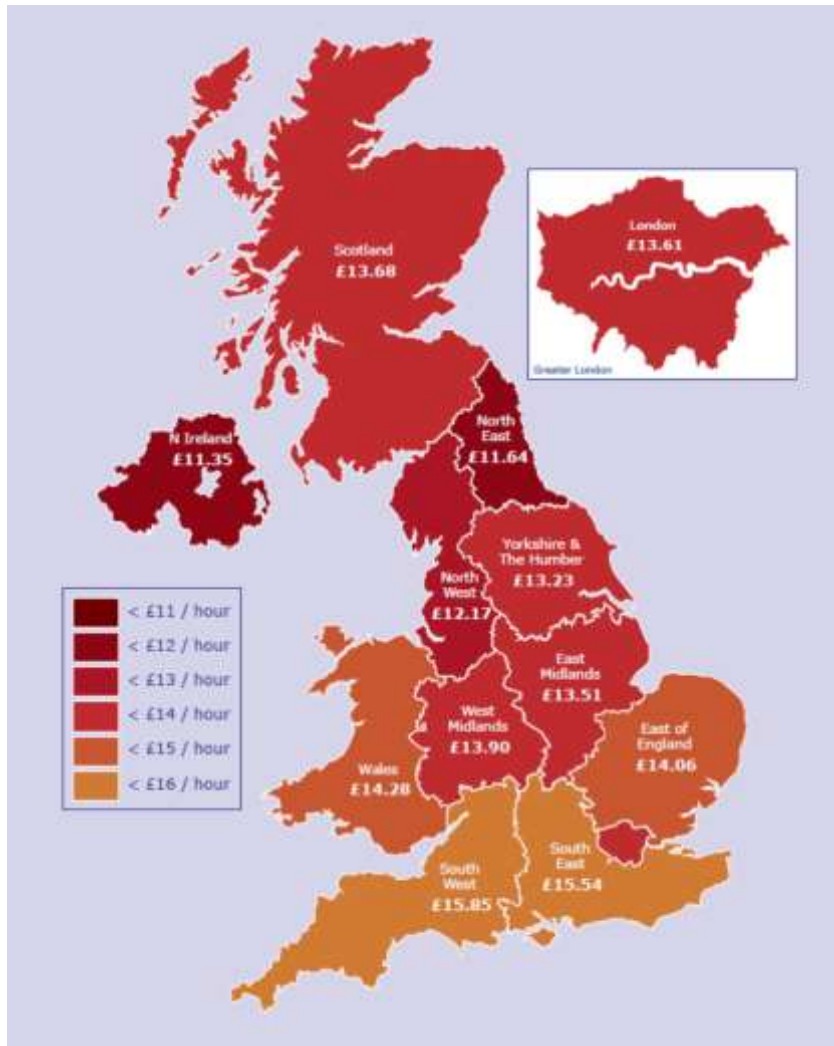


Mae'r amrywiad rhwng cyfraddau cynghorau yn amlwg ar unwaith. Mae dau gyngor yn talu ffioedd cyfartalog o lai na £12 yr awr, ac roedd dau yn talu mwy nag £16 yr awr. Yn yr un modd, roedd y pris isaf a dalwyd yn amrywio o £9.16 yr awr i £15 yr awr.

²⁰ Cymdeithas Gofal Cartref y Deyrnas Unedig (2015b), *The homecare deficit: a report on the funding of older people's homecare across the United Kingdom* (Llundain: Cymdeithas Gofal Cartref y Deyrnas Unedig).

Fodd bynnag, roedd Cymru'n cymharu'n ffafrïol â rhanbarthau llywodraeth eraill y DU ac yn y trydydd safle allan o 12.

Prisiau cyfartalog a dalwyd am ofal cartref pobl hŷn yn ystod wythnos sampl ym mis Medi 2014 (UKHCA 2015, tudalen 17) (Saesneg yn unig)



Canolbwyntiwyd ar y cyfraddau isaf a delir yng Nghymru yn yr adolygiad hwn, ond casglwyd data gennym ar y cyfraddau uchaf. Mae dadansoddi'r ffioedd mwyaf yn peri mwy o broblemau, gan fod y ffioedd uchaf yn debygol o gael eu talu am leiafrif bach o becynnau gofal cymhleth iawn ac nid ydynt yn adlewyrchu'r sefyllfa gyffredinol. O'r arolygon o'r 22 cyngor yn 2015, canfuwyd gennym fod saith yn talu cyfraddau isafswm o lai na £12 yr awr a bod chwech yn talu mwy na £14 yr awr.

Tabl 7 – Cyfraddau isafswm yr awr

Cyfraddau isafswm yr awr	
Cyfartaledd	£12.77
Canolrif	£12.00
Amrediad	£9.82–£15.00

Tabl 8 – Cyfraddau uchafswm yr awr

Cyfraddau uchafswm yr awr	
Cyfartaledd	£16.79
Canolrif	£17.20
Amrediad	£13.15–£25.80

b) Dulliau o bennu cyfraddau

Gofynnwyd i'r cynghorau grynhoi eu dulliau o bennu cyfraddau. Daeth yn eglur fod arferion yn amrywio'n fawr.

Roedd wyth dull, y gellid eu cymysgu neu eu defnyddio mewn gwahanol ffyrdd yn dibynnu ar y math o gontract (fel gofal cartref traddodiadol neu fyw â chymorth).

Roedd y rhain fel a ganlyn.

- 1) Dadansoddiad llyfr agored
- 2) Modelau 'pris teg am gostau gofal'
- 3) Prisio hanesyddol: a ddefnyddir fel meincnod â chynnydd blynyddol i adlewyrchu unrhyw gynnydd i gostau
- 4) Tendro / cystadleuaeth agored – â'r cynnig isaf yn dueddol o ennill

- 5) Yr hyn a oedd yn fforddiadwy: rhannu cyllideb y cyngor rhwng nifer yr oriau a ddisgwylir i gynnig cyfradd ddangosol
- 6) Prynu dynamig heb unrhyw bris sefydlog, lle mae darparwyr yn gwneud cynnig am bob pecyn gofal
- 7) Prynu dynamig gydag isafbrisiau ac uchafbrisiau (yn cael ei gyflwyno)
- 8) Pennu prisiau unigol: a ddefnyddir yn aml ar gyfer pecynnau gofal cymhleth y mae'n anodd eu lleoli y tu allan i'r brif system

Roedd yn eglur iawn bod cyngorau'n dilyn dulliau ac athroniaethau gwahanol iawn o bennu prisiau am ofal cartref traddodiadol.

Isod, rydym wedi cyflwyno disgrifiadau cyngorau o'u dulliau o bennu ffioedd. Rydym wedi cymryd y sylwadau hyn o'n harolwg comisiynwyr.

Tabl 9 – dulliau a ddefnyddir i bennu cyfraddau

Gwahanol ddulliau cyngorau o bennu ffioedd
'Nid yw'n pennu cyfraddau; mae darparwr y farchnad yn pennu ei bris ef. £9.82 oedd y gyfradd isaf yr awr a dderbyniwyd, yn unol â phobl sydd â thaliadau uniongyrchol a chynorthwyr personol. Mae pennu cyfradd isafswm yn caniatáu i fentrau cydweithredol llai gystadlu yn y farchnad gofal cartref.'
'Yn annog darparwyr i adolygu cyfraddau yn unol â chapasiti'r gweithlu, h.y. yr Isafswm Cyflog Cenedlaethol, costau teithio, pensiynau ac ati.'
'Caiff cyfraddau eu hadolygu'n flynyddol a phwysau ar ddarparwyr eu hystyried wrth gytuno ar gyfraddau priodol ar gyfer y flwyddyn ganlynol.'
'Caiff cyfraddau eu pennu ar sail unigol pan na all darparwyr gytuno ar gyfradd neu y byddant yn methu â chyfyngu cynnydd a awgrymir.'
'Cyflwynwyd model prisio newydd gan ganiatáu i'r darparwr gymryd costau ymweld (teithio) a chost y gofal sy'n cael ei ddarparu i ystyriaeth.'

‘Yn ystyried y pwysau sy’n dod i’r amlwg ar ddarparwyr, h.y. cyflog byw, pensiynau, a’r angen i gymryd maint elw cynaliadwy i ystyriaeth.’
‘Caiff cyfraddau eu cytuno mewn gwahanol ffyrdd trwy broses tendro fframwaith yng ngogledd y cyngor a phroses tendro sbot yn y de. Caiff cyfraddau eu cytuno gyda darparwyr yn seiliedig ar effeithiolrwydd cost a chynaliadwyedd ariannol.’
‘Mae’r cyngor yn pennu cyfradd isafswm ac uchafswm, gyda phwyslais ar ansawdd nid pris (pwysoliad 80/20).’
‘Mae adolygiad blynyddol o ffioedd yn pennu’r pris. Cyfradd safonol yr awr o £14.50 yn gyffredinol ar hyn o bryd.’
‘Yn trafod gyda darparwyr unigol ac yn ceisio talu yr hyn y mae’r farchnad yn ei awgrymu.’
‘Mae’r darparwyr yn pennu eu cyfraddau eu hunain trwy gyflwyno un gyfradd yr awr am ofal ar y pwynt ymgeisio. Defnyddir y gyfradd hon waeth pa mor gymhleth yw’r pecyn gofal, amser ymweliad(au), hyd yr ymweliad, diwrnod y flwyddyn, ac yn cynnwys amser teithio ac ati.’
‘Yn hanesyddol, mae pennu cyfraddau (uchafswm) wedi cael ei seilio ar gyfartaledd cost yr uned a godwyd gan y darparwr (ar y pryd).’
‘Yn gweithredu dull llyfr agored o bennu ffioedd fel bod gan bob darparwr ffi sefydlog sy’n cynnwys milltired/teithio sy’n adlewyrchu’r costau gwirioneddol. Mae gwybodaeth am gyfrifon, detholiadau o’r cyfriflyfr, a thempled cyfrifo costau yn ofynnol yn rhan o’r gwaith casglu tystiolaeth, a bydd y cyngor yn cyfarfod â darparwyr i drafod a chytuno ar gyfradd fel rheol.’
‘Caiff cyfraddau ar gyfer gofal cartref eu pennu yn dilyn proses caffael a thendro lawn ac agored. Mae’r broses gaffael yn golygu y caiff y cyfraddau eu pennu mewn cystadleuaeth agored gan y darparwyr eu hunain.’
‘Yn dilyn strwythur ffioedd dangosol ac mae darparwyr yn ymateb i hyn

trwy bennu eu ffioedd eu hunain, sy'n llai fel rheol.'
'Caiff cyfraddau eu pennu trwy'r broses dendro a'u penderfynu gan y darparwr.'
Wedi bod yn gweithio gyda thri o'i ddarparwyr mwy i ddeall eu safbwyntiau ar gost wirioneddol gofal, gan gymryd newidiadau i'r isafswm cyflog cenedlaethol a chyfarwyddbau cenedlaethol eraill i ystyriaeth. 'Mae'n her wirioneddol i ni gydbwyso'r adnoddau ariannol sydd ar gael i ni, yr angen i sicrhau mwy o arbedion ariannol, a'r angen i dalu cost realistig am ofal.'
'Wrth ymestyn y cytundeb fframwaith gofal cartref am gyfnod o ddwy flynedd o fis Ebrill 2014, cytunodd y cyngor ar gyfradd newydd ar gyfer y cyfnod llawn hwnnw yn amodol ar unrhyw ... ffactorau a allai effeithio ar gostau.'
'Yn trafod y cyfraddau presennol yn flynyddol a'r hyn y gall ein cyllideb ei ganiatáu ar gyfer y flwyddyn ganlynol. Fodd bynnag, bydd hyn yn newid ym mis Medi 2016 gan fod y cyngor yn cyflwyno system prynu dynamig i froceru'r gofal lle bydd darparwyr gwasanaethau yn cyflwyno eu cyfraddau am becynnau gofal unigol.'
'Mae tendrau yn gwahodd prisiau gan y darparwyr yn unol â manyleb gwasanaeth. Mae gwerthusiad o brisiau yn cynnwys ansawdd a phris a rhoddir y darparwyr mewn trefn yn unol â hynny ar y fframwaith.'

Yn ogystal â'r amrywiaeth hon o ddulliau, mae cynghorau yn aml yn tendro mewn gwahanol ardaloedd daearyddol ac ar gyfer gwahanol fathau o wasanaeth. Mae hyn yn digwydd yn fwy ac yn fwy aml.

Dywedodd sawl comisiynydd y gallent ddechrau defnyddio modelau cost rhanbarthol yn y dyfodol. Yn seiliedig ar yr hyn a ddywedodd y cynghorau wrthym, mae'n ymddangos bod diddordeb mewn modelau prynu dynamig yn cynyddu.

Hefyd, nid yw cynghorau bob amser yn defnyddio'r 'cyfraddau yr awr' hyn ar sail pro rata. Mae rhai cynghorau yn talu gwahanol gyfraddau am wahanol hyd o ymweliad: 15, 30, 45 neu 60 munud.

Dywedodd y ddau fwrdd iechyd a arolygwyd gennym eu bod yn defnyddio cyfraddau cynghorau fel y meincnod. Maent yn cytuno ar unrhyw ffioedd ychwanegol ar gyfer anghenion mwy cymhleth ar sail unigol i adlewyrchu'r sgiliau uwch sydd eu hangen.

Mae'r amrywiaeth enfawr hon o ddulliau yn golygu amrywiad eang nid yn unig o ran prisiau, ond hefyd o ran y rheolau a ddilynir. Mae rhai cynghorau yn pennu cyfradd sefydlog a gyhoeddir. Mae pawb yn ymwybodol o'r gyfradd a gall darparwyr ddewis ymuno â'r farchnad a modelu eu busnesau gyda'r wybodaeth honno wrth law. Mae hyn yn deg yn ei hanfod. Mewn ardal cyngor arall, rhoddir gwahanol gyfradd i bob darparwr yn seiliedig ar ei gostau a'i orbenion. Mae hyn yn golygu y gall darparwyr fod yn gwneud yr un gwaith ond derbyn gwahanol gyfraddau gan fod eu costau'n wahanol. Gall cyfraddau hefyd amrywio ar sail yr hyn a dybir yw sgôr ansawdd darparwr. Mae rhai cynghorau yn talu mwy i ddarparwyr am becynnau gofal mwy cymhleth, ac nid yw eraill.

Yn ogystal â'r gwahanol strwythurau prisio, ceir trefniadau a rheolau contract cymhleth iawn ar gyfer prynu 'bloc', 'galw i ffwrdd' a 'sbot', gan gynnwys cymalau cosbi. Ceir trefniadau gwahanol iawn hefyd ar gyfer anfonebu a thalu. Mae hyn yn hynod anodd i unrhyw ddarparwr. Mae'n rhoi busnesau mewn perygl pan fyddant yn ceisio rhagweld incymau neu ysgrifennu cynllun busnes ar gyfer banc i sicrhau cyllid. O ystyried y nifer uchel o ymweliadau a maint bach yr elw, nid yw'n syndod bod rhai busnesau wedi methu'n ariannol. Nid yw'n syndod chwaith bod darparwyr yn tynnu yn ôl o gontractau neu'n fwy gofalus o ran tyfu eu busnesau, yn enwedig os ydynt hefyd yn ansicr am gostau staff ac effaith rheoliadau newydd.

'Nid yw'r sefyllfa ffioedd yn ymarferol gan fod y disgwyliad parhaus y byddwn yn gwneud cynigion llai na'r lefelau ffioedd dangosol i gael y gwaith yn golygu nad ydym yn gallu recriwtio, a bod nifer o ddarparwyr yn tynnu'n ôl yn gyfan gwbl.' (Darparwr yn ystod arolygiad o gyngor)

Clywsom am un cyngor, ar ôl pennu ei brisiau yn dilyn ymarfer aildendro mawr, a oedd yn wynebu'r posibilrwydd y byddai sawl darparwr yn gadael y farchnad. Bu'n

rhaid i'r cyngor gynyddu ei ffioedd. Mae'r enghraifft hon yn codi cwestiynau ynghylch pa mor effeithiol yw trefniadau tendro.

Clywsom am nifer o achosion hefyd lle bu'n rhaid i reolwyr neu froceriaid gofal ddyfarnu contractau y tu allan i'r trefniadau tendro ffurfiol.

c) Cynnydd blynyddol i ffioedd

Nid ydym wedi casglu unrhyw wybodaeth am gynnydd i ffioedd ar gyfer 2016–17. Bydd hon yn flwyddyn bwysig gan y bydd talu'r cyflog byw cenedlaethol yn cynyddu costau. Mae darparwyr wedi adrodd bod llawer o gynghorau wedi cynyddu ffioedd tua 2 y cant i 3 y cant, a chynyddodd un cyngor ei ffioedd 6 y cant (ond o gyfradd gychwynnol isel iawn). Fodd bynnag, dywedodd rhai darparwyr wrthym nad yw cynghorau wedi cynyddu ffioedd o gwbl. Dywedodd darparwyr wrthym mewn gweithdai na fu cynnydd i ffioedd ers blynyddoedd lawer. Soniwyd am bedair blynedd yn aml, a soniodd un darparwr am chwe blynedd.

Yn un o'r modelau prynu dynamig, pennwyd y ffioedd a gytunwyd am bedair blynedd yn wreiddiol, heb unrhyw bosibilrwydd o gynnydd. Mae hyn wedi newid erbyn hyn er mwyn adlewyrchu'r pwysau digynsail ar ddarparwyr o ran costau.

7.9.3 Systemau talu

Gofynnwyd i'r cynghorau grynhoi eu dull o ymdrin â systemau talu / cysoni a pha wybodaeth sydd ei hangen arnynt gan ddarparwyr i setlo cyfrifon. Rydym yn gwybod o drafodaethau gyda darparwyr y gall hyn fod yn gymhleth ac y gall taliadau hwyr a dadleuon ynghylch anfonebau arwain at broblemau llif arian parod difrifol. Roedd yr ymatebion gan y cynghorau yn gwneud yn eglur pa mor gymhleth y gall hyn fod, gan fod y wybodaeth y maent yn gofyn amdani yn amrywio'n fawr. Mae ein prif ganfyddiadau fel a ganlyn.

- Mae angen anfonebau wythnosol ar fwy na hanner y comisiynwyr, ond mae llawer yn gweithio ar sail fisol.
- Mae rhai comisiynwyr yn gofyn am dystiolaeth fanwl iawn o'r oriau gofal gwirioneddol fel y gallant gyfateb hyn â'r cynllun gofal. Mae rhai angen gwybodaeth am bob ymweliad unigol, ar gyfer pob cleient. Mae eraill yn gofyn

am amrywiadau yn unig (h.y. gwaith ychwanegol nad yw wedi ei nodi yn y contract), ac mae un cyngor yn samplu 10% o logiau ymweliadau.

- Mae rhai cyngorau yn cysylltu taliadau â thystiolaeth a ddarperir trwy systemau monitro ymweliadau electronig. Os bydd gweithiwr gofal yn ceisio mynd ar ymweliad ac na all gael i mewn, efallai na fydd yr asiantaeth yn gallu hawlio'r gost honno.
- Mae'r rhan fwyaf o gynghorau yn talu o fewn 28 diwrnod. Mae un yn talu o fewn deg diwrnod, ond mae rhai yn cadw taliadau yn ôl os oes anghydfod ynghylch ymweliadau (nid yw hyn yn anghyffredin).
- Mae rhai cyngorau yn gwneud taliadau trwy drydydd parti (fel cwmni sy'n gweithredu meddalwedd prynu dynamig).
- Mae cynghorau'n defnyddio'r wybodaeth a anfonir gan ddarparwyr i anfonebu pobl sy'n derbyn gofal. Mae'n rhaid iddynt ystyried hefyd a yw'r gost wythnosol yn fwy neu'n llai na'r cap o £60 ar gyfer ffioedd er mwyn cyfrifo faint i'w godi ar y defnyddiwr gwasanaeth.
- Nid oedd unrhyw dystiolaeth o unrhyw daliadau yn cael eu gwneud ar sail canlyniadau a gyflawnwyd. Roeddent oll yn seiliedig ar amser.

Soniodd rhai comisiynwyr bod angen symleiddio'r system.

Tabl 10 – Systemau talu

Dulliau gwahanol gomisiynwyr o wneud taliadau
'Ar ddiwedd yr wythnos ofal (dydd Llun i ddydd Sul), cyflwynir y derbynebaw gwasanaeth wythnosol gan y darparwyr. Maent yn cadarnhau nifer yr unedau o wasanaethau a ddarparwyd ac mae'r system yn cyfrifo'r bil yn awtomatig, yn seiliedig ar y gost fesul uned a ddiffinnir yn y cytundeb gwasanaeth. Yna, mae'r darparwr yn cadarnhau ei fod wedi darparu'r gwasanaeth yn unol â'r dderbynneg gwasanaeth, ac yn cyflwyno i'r cyngor. Mae'r cyngor yn adolygu'r dderbynneg gwasanaeth ac yn ei chymeradwyo neu'n ei gwrthod. Bob dydd Mercher, mae Matrix Finance yn rhedeg y broses anfonebu gan gynhyrchu

anfoneb i'r cyngor ar gyfer gwerth yr holl wasanaethau a ddarparwyd yn unol â'r derbynebau gwasanaeth cymeradwy. Mae'r cyngor yn gwneud taliad cyfnerthedig i Matrix wedyn, ac mae Matrix, yn ei dro, yn talu'r darparwyr yn unol â'r telerau talu 21 diwrnod yn y contract.'

'Mae'r awdurdodiad i dalu darparwr ar ffurf lleoliad gwasanaeth a gofnodir yn ein system gwybodaeth reoli. Mae'r darparwr yn cyflwyno anfonebau sy'n cynnwys enw'r cleient, dyddiad y gofal, a chost y gofal; caiff cofrestr contract yr unigolyn a'r daenlen gyffredinol eu gwirio i sicrhau bod yr anfoneb a gyflwynwyd yn gywir.'

'Mae'n ofynnol i ddarparwyr gwblhau datganiad wythnosol yn nodi faint o oriau o bob gwasanaeth y mae pob defnyddiwr gwasanaeth wedi eu derbyn. Mae'n ofynnol i ddarparwyr gyflwyno anfoneb. Caiff yr oriau a gofnodir ar yr anfoneb eu croesgyfeirio i wirio nad ydynt yn fwy na'r angen a aseswyd (oriau a contractiwyd), sydd wedi ei gofnodi yng nghofnod gwasanaeth y cleient ar gronfa ddata'r gwasanaethau cymdeithasol. Ar y cyfan, caiff anfonebau eu cyflwyno'n wythnosol yn unol â'r datganiad wythnosol. Os yw'r oriau a anfonebwyd yn fwy na'r angen a aseswyd, yna caiff staff perthnasol a'r darparwr eu holi i ddatrys unrhyw broblemau. Caiff taliadau, ar ôl iddynt gael eu cymeradwyo ar y system, eu rhyddhau pan gaiff y taliadau nesaf eu gwneud. Gwneir taliadau ddwywaith yr wythnos.'

'Telir darparwyr yn seiliedig ar hyd eu hymweliadau a gynlluniwyd ac ailgodir tâl gan gleientiaid yn seiliedig ar hyd gwirioneddol eu hymweliadau (hyd at y cap Ffi Deg o £60 yr wythnos).'

'Caiff taliadau eu gwneud yn seiliedig ar yr oriau gwirioneddol a ddarparwyd, fel ôl-daliadau o bedair wythnos, ac aliniwyd prosesau ar draws yr holl ddarparwyr. Mae'n rhaid i ddarparwyr gwblhau templed anfonebu electronig, sydd hefyd yn bwydo i mewn i'r system anfonebu defnyddwyr gwasanaeth, i dderbyn taliadau. Caiff deg y cant o'r holl daflenni amser eu harchwilio yn erbyn datganiad yr anfoneb a chynhelir archwiliad pellach o'r gweithgarwch gan un gofalwr yr asiantaeth.'

'Mae'r cyngor yn derbyn anfonebau wythnosol gan ddarparwyr, ynghyd â chadarnhad taenlen o'r oriau gwirioneddol a ddarparwyd yn ystod yr wythnos honno. Cysonir yn erbyn cronfa ddata darparwyr sy'n cymharu oriau a gomisiynwyd neu a gynlluniwyd ac oriau gwirioneddol a ddarparwyd. Nid yw'r systemau'n awtomatig ar hyn o bryd ond mae'n gofyn am amser staff i gysoni a chofnodi data. Caiff anfonebau eu talu ar sail wythnosol barhaus.'

'Mae darparwyr yn anfonebu gyda dadansoddiad o oriau a ddarparwyd bob wythnos gan bob unigolyn. Cysonir hyn yn erbyn y contract. Caiff taliadau eu gwneud yn wythnosol. Mae'r data hyn hefyd yn hysbysu biliau'r defnyddwyr gwasanaeth.'

'Gwybodaeth sydd ei hangen gan ddarparwyr er mwyn setlo anfonebau: argraffiad o'r system monitro ymweliadau electronig yn dangos hyd yr ymweliad, yr hyd gwirioneddol, ac enw'r staff sy'n mynd ar yr ymweliad. Wedi'u croesgyfeirio â thaflenni amser staff.'

7.9.4 Gofynion cytundebol

a) Amodau cyflogaeth

O'r 22 o gynghorau a arolygwyd gennym:

- nid yw 14 yn cynnwys amodau cyflogaeth yn eu gofynion contract;
- mae tri yn ystyried cynnwys amodau cyflogaeth; ac
- mae pump yn cynnwys amodau cyflogaeth, ond mae i ba raddau yn amrywio.

Nid yw'r un o'r ddau fwrdd iechyd yn cynnwys amodau cyflogaeth yn eu gofynion contract.

Yn Sir Benfro, mae'r cyngor yn gofyn i ddarparwyr gynnwys yr holl gostau ar gyfer staffio, teithio, premiymau gwyliau banc a phenwythnosau, a chostau rheoli ac ategol yn eu cyfraddau yr awr. Mae'n ofynnol i ddarparwyr hyfforddi staff yn ystod oriau gwaith a thalu costau'r hyfforddiant. Nid yw'r cyngor yn nodi'r mathau o contractau

cyflogaeth y dylai asiantaethau darparwyr eu defnyddio (hynny yw, oriau wedi'u contractio).

Mae Cyngor Sir Caerfyrddin wedi cynnwys sawl amod cyflogaeth yn ei broses dendro. Mae'n rhaid i ddarparwyr gynnig contract o 12 awr yr wythnos o leiaf i'r holl staff ac mae'n rhaid iddo gynnwys amser teithio i weithwyr gofal yn y costau ymweld.

Mae'n rhaid i ddarparwyr sy'n gweithio gyda Chyngor Bwrdeistref Sirol Wrecsam fodloni Cam 2 *Ethical Care Charter*²¹ UNSAIN o leiaf. Mae cyngor cyfagos yn ystyried gwneud yr un fath.

Mae gan gomisiynwyr wahanol safbwyntiau pa un a ddylid caniatáu i ddarparwyr ddefnyddio contractau dim oriau. Fel y nododd un cyngor, ceir galw am wasanaethau gofal cartref bob amser, felly nid yw darparwyr yn cael unrhyw drafferth yn cynnig gwaith i'w gweithwyr cyflogedig, er nad ydynt yn sicrhau oriau. 'Mae rhai staff wedi dweud bod yn well ganddynt hyblygrwydd contract dim oriau, ond cydnabyddir nad yw contractau dim oriau yn cynnig unrhyw sefydlogrwydd i staff' (Arolwg).

b) Caniatáu is-gontractio rhwng darparwyr

Yn ein harolwg, dywedodd saith cyngor ac un bwrdd iechyd eu bod yn caniatáu is-gontractio rhwng darparwyr. Dywedodd y bwrdd iechyd arall a 15 o gynghorau nad ydynt yn ei ganiatáu. Y broblem gydag is-gontractio yw bod cyfrifoldeb am ansawdd a chyflawni'r contract yn dod yn aneglur iawn o safbwyntiau rheoleiddio a chytundebol. Mae hefyd yn ychwanegu costau yn y gadwyn a gall fod yn amhroffidiol i ddarparwyr.

Mewn rhai achosion, caniateir is-gontractio o dan amgylchiadau penodol yn unig – er enghraifft, pan fydd contractau yn cael eu trosglwyddo neu fel mesur wrth gefn os bydd salwch annisgwyl. Ceir amodau fel rheol, fel bod rhaid i'r darparwr ddweud wrth y comisiynydd ymlaen llaw neu fod rhaid iddo is-gontractio gwaith i ddarparwyr achrededig eraill yn unig.

²¹ UNSAIN (2013b), *Ethical care charter* (Llundain: UNSAIN).

Roedd y rhai sydd o blaid is-gontractio yn dadlau ei fod yn well na cholli ymweliadau. Dywedasant hefyd y gallai darparwyr ddefnyddio is-gontractio i reoli adegau galw brig a phroblemau capasiti wrth recriwtio neu ymsefydlu gweithwyr gofal newydd. Roedd contract un cyngor yn dweud bod yr asiantaeth is-gontractio yn dal i fod â chyfrifoldeb llawn am y gwaith a wneir gan unrhyw asiantaeth sydd wedi'i his-gontractio. Fodd bynnag, efallai na fydd hyn yn realistig yn ymarferol.

Roedd rhai cyngorau yn eglur iawn eu bod yn teimlo nad oedd is-gontractio gofal yn dderbyniol. Yn yr arolwg, dywedodd un cyngor:

'Gall is-gontractio beri llawer o broblemau o ran anghenion/dymuniadau'r defnyddwyr gwasanaeth a'u caniatâd. Problemau rheoli, fel gweithwyr cyflogedig a allai fod ar wahanol raddau cyflog yn cyflawni'r un dyletswyddau, staff yn cael eu dwyn, cyfrifoldebau am gydymffurfio â chynlluniau gofal, gweithdrefnau adrodd, protocolau rhannu gwybodaeth, sicrhau hyfforddiant perthnasol ...'

Dywedodd un arall:

'Nid ydym yn caniatáu is-gontractio ... rydym yn teimlo bod hyn yn gwanhau'r berthynas rhwng darparwr/comisiynydd.'

Dywedodd ymatebwr arall y dylai darparwyr gyflogi eu gweithwyr gofal eu hunain i fodloni'r galw am becynnau gofal:

'Roedd awdurdod cyfagos yn is-gontractio 40 y cant o gontractau darparwyr gwasanaeth unigol ac roedd hyn yn peri llawer o broblemau, gan arwain at ansefydlogi eu marchnad gofal cartref.'

Dywedodd un person wrthym, yn ei brofiad ef, nad oedd darparwyr eisiau is-gontractio gwaith ac nad oedd y sgiliau sydd eu hangen ganddynt i wneud hyn yn llwyddiannus.

Nododd un o'r byrddau iechyd fod nifer bach o becynnau gofal cymhleth yn cael eu darparu gan ddarparwyr gofal cartref arbenigol trwy contract uniongyrchol. Gallai trefniadau ar gyfer gofal wrth gefn 24 awr olygu bod rhaid i asiantaeth ddefnyddio cymorth gofal nyrsio cymwysedig trwy asiantaeth arall os oes argyfwng.

7.9.5 Trefniadau ar gyfer asesu anghenion a neilltuo a throsglwyddo contractau gofal

Gofynnwyd i gynghorau a byrddau iechyd ddweud wrthym yn gwyno am eu dulliau o asesu anghenion unigol a lleoli contractau gofal unigol.

O'u hatebion, canfuwyd y canlynol gennym.

- Mae nifer bach o gynghorau yn hyrwyddo taliadau uniongyrchol yn weithredol fel dewis yn hytrach na gofal wedi'i gomisiynu.
- Mae llawer o gynghorau yn darparu chwe wythnos o ailalluogi cyn ystyried gofal cartref parhaus. Mae hyn er mwyn annog pobl i ddibynnu ar eu hunain neu sicrhau'r pecyn gofal o'r 'maint cywir'.
- Weithiau, mae gweithwyr cymdeithasol yn trosglwyddo cynlluniau gofal yn syth i froceriaid, ond mae angen iddynt gael cymeradwyaeth rheolwr fel rheol. Mae angen iddynt fynd at 'banel adnoddau' mewn rhai cynghorau, i gytuno bod y gofal yn gymwys ar gyfer cyllid. Nid archwiliwyd gennym faint o becynnau sy'n cael eu cymeradwyo, eu lleihau neu eu gwrthod.
- Dywedodd y rhan fwyaf o gynghorau eu bod yn defnyddio meini prawf 'mynediad teg at ofal' ac yn defnyddio'r trothwy 'sylweddol / critigol'.²²
- Soniodd rhai cynghorau am 'asesiadau integredig' (yn cynnwys meysydd iechyd a gofal cymdeithasol).
- Mae rhai cynghorau yn cynnwys darpar ddarparwyr yn y broses asesu.
- Siaradodd rhai cynghorau am asesu 'canlyniadau', a dywedodd un ei fod yn symud tuag at sgwrs am 'yr hyn sy'n bwysig'. Dywedodd un arall ei fod yn cymryd dull sy'n seiliedig ar gryfderau (mae hyn yn seiliedig ar yr hyn y gallai'r person ei wneud, nid yr hyn nad yw'n gallu ei wneud).

²² Llywodraeth Cymru (2002), *Creu System Deg ac Unedig i Asesu a Rheoli Gofal: Bwrw ymlaen â gwella iechyd yng Nghymru ac adeiladu ar gyfer y dyfodol* (Cymru: Llywodraeth Cymru).

Tabl 11 – Dulliau gwahanol gynghorau o asesu, neilltuo a throsglwyddo gofal

Enghreiffiau o ddulliau gwahanol gynghorau o asesu, neilltuo a throsglwyddo
'Mae'r cyngor yn defnyddio dull fframwaith asesu pum ffactor sy'n canolbwyntio ar ganlyniadau lles personol, rhwystrau i gyflawni canlyniadau, amgylchiadau, cryfderau a galluoedd personol, risg i gyflawni amcanion lles. Roedd asesiadau mwy cymhleth yn cynnwys asesiadau arbenigol integredig, gan ddefnyddio dull cyfannol o sicrhau lles. Trwy'r tîm adnoddau cymunedol, mae cleientiaid yn mynd trwy gyfnod ailalluogi o chwe wythnos i sicrhau cymaint o annibyniaeth â phosibl a chyflawni canlyniadau lles; nid oes angen ar y mwyafrif unrhyw ofal a reolir mwyach.'
'Proses asesu integredig a gofal contract yn seiliedig ar berthynas waith dda gyda'r darparwyr a chyfateb i anghenion unigol.'
'Asesu'n seiliedig ar feini prawf cymhwysedd, canlyniadau a nodwyd yn y cynllun gofal a chymorth, gofal hyblyg a ddarperir yn seiliedig ar gyfanswm oriau cyffredinol yr wythnos, a chyfanswm yr ymweliadau bob diwrnod o'r wythnos. Mae'r darparwr yn gweithio mewn partneriaeth â'r defnyddiwr gofal i ddarparu gwasanaeth ymatebol.'
'Fframwaith asesu integredig, defnyddio meini prawf o risg critigol a sylweddol, cymorth a gynigir trwy opsiwn taliadau uniongyrchol neu sy'n cael ei gomisiynu trwy system broceriaeth prynu dynamig.'
'Bydd pob unigolyn sy'n derbyn gwasanaeth yn bodloni meini prawf cymhwysedd; caiff pob argymhelliad ar gyfer gofal ei gymeradwyo gan baneli adnoddau wythnosol.'
'Caiff yr holl bobl sydd newydd gael eu cyfeirio am gymorth gyda gofal personol eu hasesu gan ddefnyddio offeryn asesu cyfannol y Gwasanaeth Ymyrraeth wedi'i Thargedu, sy'n ystyried gweithrediad ac amgylchedd yr unigolyn a'r cymorth o'i gwmpas.'
'Mae'r rheolwr gofal yn cynnal asesiad i benderfynu ar lefel y cymorth sy'n

ofynnol ac yn cwblhau cynllun gofal a chymorth. Trafodir hwn wedyn yn y panel gofal cartref i wneud cais am awdurdodiad i fynd ati i gomisiynu'r gwasanaeth. Ar ôl ei awdurdodi, mae'r rheolwr gofal yn cwblhau cofnod comisiynu, sy'n cael ei anfon mewn e-bost at y darparwr fframwaith cymeradwy i gomisiynu'r gwasanaeth. Os yw'n gallu ymateb i'r pecyn, yna caiff hyn ei e-bostio yn ôl i'r rheolwr gofal fel cofnod swyddogol bod y pecyn wedi ei gomisiynu, y lefel o gymorth sy'n ofynnol a'r gost, pwy yw'r darparwr, a dyddiad cychwyn.'

'Bydd gweithwyr cymdeithasol yn cynnal asesiad o anghenion unigolyn gan ddefnyddio dull sy'n seiliedig ar gryfderau ac, yn dilyn hyn, os bydd angen cymorth gartref arnynt, yna maent yn penderfynu a ddylid ceisio sicrhau contract drwy'r system froceru neu a fyddai darparwr penodol fwyaf addas i ddiwallu anghenion unigolyn.'

'Mae rheolwyr gofal yn cynnal asesiad anghenion ac yn cofnodi manylion y gofal sy'n ofynnol ar gynllun gofal a chymorth. Mae'r tîm derbyn yn darparu hyd at y chwe wythnos gyntaf o ofal er mwyn sicrhau bod y pecyn o'r maint cywir trwy ailalluogi ar gyfer y pecyn gofal tymor hwy a gomisiynir trwy system froceru.'

Roedd yn ymddangos bod y byrddau iechyd yn ariannu gofal cartref trwy Ofal Iechyd Parhaus²³ yn seiliedig ar asesiadau cydgysylltiedig llawn.

Gofynnwyd yn yr arolwg p'un a yw cynlluniau gofal yn adlewyrchu anghenion a dymuniadau pobl sy'n derbyn gofal a chymorth yn briodol. Mewn ymateb, dywedodd 23 o'r 24 comisiynydd cyngor a bwrdd iechyd fod hyn yn 'wir ar y cyfan' a dywedodd un cyngor 'bob amser'.

Mynegwyd pryderon ynghylch trosglwyddo pecynnau gofal o wasanaethau ailalluogi i wasanaethau gofal cartref sawl gwaith yn ystod yr adolygiad hwn ac yn ystod un o'r arolygiadau o gynghorau:

²³ Gofal a ariennir yn gyfan gwbl gan y GIG yw hwn, lle mae anghenion fwyaf cymhleth ac y gellid darparu gofal i'r unigolyn mewn ysbyty fel arall.

‘Arweiniodd disgwyliadau a grëwyd gan y gwasanaeth ailalluogi at siom i ddefnyddwyr pan gawsant eu trosglwyddo i’r sector annibynnol. Mae ansawdd cynlluniau cyflawni’r gwasanaeth ailalluogi yn anghyson, a allai arwain at ragor o ddryswch ynghylch trosglwyddo pecynnau gofal.’ (Arolygiad)

Cawsom sgysiau gyda rheolwr gofal a gweithwyr cymdeithasol yn rhan o’r adolygiad, a dywedasant wrthym am yr heriau y maent yn eu hwynebu wrth gynnal asesiadau. Maent yn teimlo o dan bwysau gan eu bod wedi’u dal rhwng anghenion pobl eiddil, agored i niwed a system sy’n gofyn iddynt ‘neidio trwy gylchoedd a fframio anghenion’ i ddangos bod pobl yn gymwys i dderbyn gofal. Disgrifiodd un person y profiad fel teimlo fel pe bai’n cael ei ‘wasgu’ yn barhaus.

7.9.6 Trefniadau monitro

a) Monitro contractau

Canfuwyd gennym fod trefniadau ar gyfer monitro contractau yn amrywio’n fawr ymhlith cynghorau. Cyfeiriodd llawer o gomisiynwyr a ymatebodd i’r arolwg at fod â ‘phrosesau cadarn’ ac mae rhai wedi neilltuo llawer mwy o amser ac oriau staff nag eraill. Mae pob comisiynydd yn gwneud rhywbeth cwbl wahanol.

Mae rhai cynghorau yn cynnal ymweliadau ‘cydymffurfiad â chontract’ ddwywaith y flwyddyn, mae rhai yn ymweld unwaith y flwyddyn, mae rhai yn ymweld bob dwy flynedd, ac mae rhai yn defnyddio dull seiliedig ar risg ac yn cynnal ymweliadau os byddant yn derbyn pryderon neu fod data’n awgrymu y gallai’r gwasanaeth fod yn cael problemau. Nid yw pedwar cyngor yn cynnal ymweliadau cydymffurfiad â chontract. Fel y dywedodd un darparwr wrthym, ‘Nid yw ein cyngor wedi ymweld yn ystod y chwe blynedd diwethaf.’

Mae comisiynwyr weithiau’n dweud wrth ddarparwyr y byddant yn ymweld ac weithiau nid ydynt yn gwneud hynny. Dywedodd un cyngor fod trylwyrredd ac amllder yr ymweliadau yn gymesur â maint yr asiantaeth.

O’r hyn a ddysgwyd gennym gan ddarparwyr a thrwy edrych ar rai adroddiadau monitro contractau, mae’n ymddangos bod ymweliadau’n canolbwyntio ar faterion rheoleiddio a chydymffurfiad. Maent yn cynnwys archwilio polisïau, gweithdrefnau, a

chofnodion staff a defnyddwyr gwasanaeth. Nid yw'r ymweliadau yn canolbwyntio ar ganlyniadau i bobl sy'n defnyddio gwasanaethau. Dywedodd darparwyr nad oes gan rai pobl sy'n cynnal ymweliadau monitro contract ddim syniad am redeg asiantaeth gofal cartref a bod ganddynt gefndir ym maes gweinyddiaeth ac nid gofal cymdeithasol yn aml. Dywedodd darparwyr fod comisiynwyr yn defnyddio dull anhyblyg o fonitro: 'ticio blychau'. Gwelsom un adroddiad monitro contract a oedd yn ei gwneud yn ofynnol i 'bob risg bosibl gael ei nodi ac i fesurau rheoli gael eu rhoi ar waith'.

Dywedodd rhai comisiynwyr wrthym eu bod yn defnyddio data monitro gan ddarparwyr (ar barhad gofalwyr, ymwelaidau a fethwyd ac ymweliadau hwyr). Fodd bynnag, nid oedd rhai o'r cynghorau hyn yn gallu ein hysbysu am gyfraddau'r ymweliadau a fethwyd neu'r ymweliadau hwyr, sy'n peri pryder. Roedd gwybodaeth am ymweliadau a fethwyd ac ymweliadau hwyr yn tueddu i fod yn seiliedig ar adroddiadau gan ddarparwyr. Mae hunan-adrodd yn dibynnu ar systemau monitro da, ac mae'n amlwg nad oes gan rai darparwyr y rhain. Dywedodd sawl cyngor eu bod yn defnyddio data o systemau monitro ymweliadau electronig. Mae'n rhaid i rai cynghorau ddibynnu ar wybodaeth y mae darparwyr wedi ei chasglu o ddyddiaduron papur a gedwir yng nghartrefi pobl. Mewn arolygiad a gynhaliwyd gennym cyn yr adolygiad hwn, canfuwyd fod y data a roddwyd i'r cyngor gan y darparwr yn hollol wahanol i'r perfformiad i ni ei weld wrth arolygu. Nid oedd hyn yn fwriadol; roedd oherwydd system cadw cofnodion wael yr asiantaeth a diffyg gallu a chapasiti i gasglu a dadansoddi.

Mae rhai cynghorau yn cynnal arolygon o bobl sy'n defnyddio gofal cartref, mae rhai'n ymweld â defnyddwyr gwasanaeth, mae rhai yn casglu adborth o adolygiadau gofal, ac mae rhai'n cynnal hap-archwiliadau ar adegau ymweliadau a drefnwyd i asesu ansawdd y gofal sy'n cael ei ddarparu. Dywedodd un cyngor wrthym eu bod yn cysgodi gweithwyr gofal yn ystod sifftiau.

Mae rhai cynghorau'n defnyddio gwybodaeth i roi sgôr ansawdd i ddarparwyr, sy'n denu cyfradd premiwm. Dywedodd un cyngor ei fod yn defnyddio 'holiadur hunan-sicrhau' ar gyfer darparwyr yn rhan o'i ddull sgorio ar gyfer y system gynigion ar-lein.

Mae rhai cyngorau yn cynnal cyfarfodydd misol neu bob pythefnos gyda darparwyr unigol i drafod perfformiad. Gwnaeth darparwyr sylwadau cadarnhaol am y cyfarfodydd hyn.

Dywedodd dau gyngor eu bod yn trafod ag AGGCC, ond ni chyfeiriodd yr un ohonynt at ddadansoddi systemau sicrhau ansawdd y darparwyr eu hunain. Nid oedd unrhyw enghreifftiau o ddefnyddio adborth o adolygiadau o anghenion gofal a chymorth defnyddwyr gwasanaeth.

Roedd yn eglur bod gan y rhan fwyaf o gynghorau fwriadau da. Fodd bynnag, maent oll wedi cychwyn i gyfeiriadau gwahanol iawn, weithiau heb unrhyw syniadau eglur am ddiben neu werth yr hyn y maent yn ceisio ei gyflawni trwy fonitro contractau. Mae hyn yn golygu bod rhaid i ddarparwyr roi tystiolaeth wahanol iawn i wahanol gynghorau. Mae hyn yn creu baich ychwanegol diangen i ddarparwyr. Dywedasant wrthym ei bod yn broblem wirioneddol, yn ychwanegu at eu costau ac yn eu hatal rhag gweithio ar draws ffiniau cynghorau.

b) Diffiniadau gweithio o ymweliadau hwyr ac ymweliadau a fethwyd

Roeddem yn awyddus i ddarganfod pa ddiffiniadau y mae comisiynwyr yn eu defnyddio ar gyfer ymweliadau hwyr ac ymweliadau a fethwyd wrth fonitro contractau. Canfuwyd y canlynol gennym o'r ymatebion i'r arolwg.

- Dywedodd rhai comisiynwyr y dylai diffiniadau fod yn seiliedig ar yr hyn y mae'r sawl sy'n derbyn gofal yn ei ystyried fel ymweliad hwyr neu ymweliad a fethwyd a ph'un a yw amser yr ymweliad yn bwysig iawn – er enghraifft, oherwydd cyflwr meddygol.
- Dywedodd un comisiynydd fod p'un a yw'r ffaith bod y gofalwr yn hwyr yn cael ei gyfathrebu ai peidio yn berthnasol i'r diffiniad; er enghraifft, os bydd gweithiwr gofal mewn traffig ac yn ffonio'r defnyddiwr gwasanaeth i ddweud y bydd yn hwyr.
- Mae gan ddiffiniadau lai o ystyr pan fo bandiau amser yn cael eu defnyddio, er y gallai sbardun ar gyfer ymweliad sy'n 'hwyr' fod ar ddiwedd y band amser.

- Nid yw monitro amseroedd ymweliadau yn briodol mewn gofal sy'n seiliedig ar ganlyniadau, ac mae'n anfon y neges anghywir am yr hyn sy'n fesuriad priodol o ansawdd gofal.

Roedd y 17 o gynghorau a'r un bwrdd iechyd a oedd yn diffinio 'ymweliadau hwyr' yn defnyddio'r diffiniadau canlynol.

Tabl 12 – Ymweliadau hwyr

Ymweliad hwyr: Nifer y munudau ar ôl yr amser cychwyn	Nifer y cynghorau sy'n defnyddio'r diffiniad hwn
10 munud	2
15 munud	3*
30 munud	11 (gan gynnwys bwrdd iechyd)
90 munud	1**

*Roedd gan un cyngor ddau ddiffiniad o ymweliadau hwyr: 15 munud ar gyfer ymweliadau amser critigol lle mae prydlondeb yn bwysig iawn a 60 munud ar gyfer rhai nad ydynt yn gritigol.

**Roedd un cyngor yn defnyddio un diffiniad o 90 munud ar gyfer ymweliadau a fethwyd ac ymweliadau hwyr.

Roedd y 17 o gynghorau a ddiffiniodd 'ymweliadau a fethwyd' yn defnyddio'r diffiniadau canlynol.

Tabl 13 – Ymweliadau a fethwyd

Ymweliad a fethwyd: Nifer y munudau ar ôl yr amser cychwyn	Nifer y cynghorau sy'n defnyddio'r diffiniad hwn
60 munud	6*
90 munud	2

120 munud	2
Neb yn cyrraedd	7**

* Roedd dau gyngor a oedd yn diffinio ymweliadau a fethwyd fel 60 munud ar ôl yr amser cychwyn hefyd yn nodi 30 munud ar gyfer ymweliadau amser critigol.

** Roedd un cyngor yn diffinio hyn fel 'neb yn cyrraedd o fewn y band amser'.

Gofynnwyd i gynghorau roi niferoedd yr ymweliadau hwyr a'r ymweliadau a fethwyd i ni a gofnodwyd rhwng mis Ebrill 2014 a mis Mawrth 2015. Dim ond pum cyngor oedd yn gallu darparu'r wybodaeth hon.

Tabl 14 – Ymweliadau hwyr ac ymweliadau a fethwyd

Ymweliadau hwyr ac ymweliadau a fethwyd (yn seiliedig ar ymatebion pum cyngor)	Hwyr	Methwyd
Cyfartaledd	45.0	61.5
Canolrif	53	34
Amrediad	6–184	4–352
Ni ddywedasant	14	14

Roedd yn syndod mawr i ni mai dim ond pum cyngor a allai roi gwybodaeth am hyn, yn enwedig oherwydd i sawl cyngor ddweud eu bod yn defnyddio'r tueddiadau o ran ymweliadau hwyr ac ymweliadau a fethwyd yn rhan o'u gwaith monitro ansawdd a'u proffiliau risg. Roedd mwyafrif yr ymatebion eraill i ni eu derbyn yn dweud 'dim data', sy'n awgrymu naill ai fod cynghorau yn cael problemau yn cael gafael ar y wybodaeth neu nad oedd unrhyw wybodaeth.

c) Atgyfeiriadau amddiffyn oedolion agored i niwed

Roeddem yn teimlo y gallai gweithgarwch helpu i ddyfarnu ansawdd. Gofynnwyd i gynghorau faint o atgyfeiriadau amddiffyn oedolion agored i niwed iddynt eu derbyn

ar draws darparwyr gofal cartref a gomisiynwyd rhwng mis Ebrill 2014 a mis Mawrth 2015.

Tabl 15 – atgyfeiriadau amddiffyn oedolion agored i niwed

Atgyfeiriadau	Nifer
Cyfartaledd	63.3
Canolrif	28
Amrediad	11–333

Mae angen i ni drin y wybodaeth hon gyda chryn dipyn o bwyll, gan ei bod yn eglur bod gan wahanol gynghorau systemau gwahanol iawn ar gyfer cofnodi data. Roedd rhai cynghorau yn gallu rhoi gwybodaeth fanwl am atgyfeiriadau amddiffyn oedolion, fel faint oedd yn mynd yn eu blaenau i ymchwiliad a faint oedd yn cael eu cadarnhau. Cofnodwyd 33 o atgyfeiriadau gan un cyngor. Roedd hwn yn gyngor mawr a dim ond 24 o atgyfeiriadau aeth yn eu blaenau i ymchwiliad.

Nid oedd y rhan fwyaf o gynghorau yn cofnodi atgyfeiriadau am yr ‘asiantaeth’ ac atgyfeiriadau am yr ‘aelwyd’ ar wahân. Mae penderfynu ar yr hyn y dylid ei atgyfeirio ar sail amddiffyn oedolion agored i niwed hefyd yn broblem: mae rhai cynghorau’n trin ymweliadau a fethwyd fel esgeulustod yn hytrach na mater o berfformiad, ac mae eraill yn ystyried ymddygiad gwael staff fel mater ymddygiad yn hytrach na rheswm i wneud atgyfeiriad amddiffyn oedolion agored i niwed. Yn amlwg, mae angen ystyried pob achos yn unigol, gan ystyried faint o niwed y dywedwyd a wnaed neu faint o risg sy’n cael ei pheri.

Yn ein profiad ni, gall y nifer a’r mathau o atgyfeiriadau a wneir gael eu gwro’n sylweddol gan un neu ddau o ddarparwyr sy’n methu. Nid ydynt yn adlewyrchiad ar y sector ehangach.

Roedd y pryderon amddiffyn oedolion mwyaf cyffredin yn cynnwys cam-drin ariannol, esgeulustod (er enghraifft, peidio â darparu gofal cathetr neu beidio â pharatoi prydau), problemau meddyginiaeth, ac ymweliadau a fethwyd.

d) Cwynion

Gofynnwyd i gynghorau hefyd am nifer y cwynion iddynt eu derbyn am ofal cartref a gomisiynwyd rhwng mis Ebrill 2014 a mis Mawrth 2015.

Tabl 16 – Cwynion

Cwynion	
Cyfartaledd	12.7
Canolrif	14
Amrediad	0–80
Ni ddywedasant	1

O ystyried cyfanswm y gwaith a gomisiynwyd, mae nifer y cwynion ffurfiol i gynghorau am ofal cartref yn isel. Mae'r themâu cyffredin yn cynnwys:

- ymweliadau hwyr ac ymweliadau a fethwyd;
- agwedd gweithwyr gofal; a
- pharhad gweithwyr gofal.

e) Safbwyntiau comisiynwyr ar ansawdd y gofal a gomisiynir

Roeddem eisiau gwybod beth mae comisiynwyr yn ei feddwl am ansawdd y gofal a roddir gan y sector a'u perthynas gyda darparwyr. Mae'r canfyddiadau o'n harolwg yn awgrymu bod comisiynwyr yn meddwl bod y rhan fwyaf o bobl yn derbyn y gofal iawn ar yr amser iawn a'u bod yn hapus gyda'r gofal y maent yn ei dderbyn yn gyffredinol.

Mae'r canfyddiadau o'n grwpiau ffocws yn cefnogi hyn. Dywedodd comisiynwyr eu bod yn gwerthfawrogi cyfraniad y sector gofal cartref ac yn cydymdeimlo â'r pwysau, y problemau ariannol a'r problemau recriwtio y maent yn eu hwynebu. Fe'n hysbyswyd ganddynt ei bod yn ymddangos bod y rhan fwyaf o ddarparwyr yn perfformio'n eithaf da; cyfran fach sy'n peri pryder difrifol i gomisiynwyr. Cydnabuwyd

gan rai comisiynwyr yn yr arolwg bod problemau gyda pharhad gweithwyr gofal. Roedd cydnabyddiaeth fwy pendant nad yw darparwyr yn hysbysu cynghorau am ymweliadau hwyr ac ymweliadau a fethwyd.

7.9.7 Heriau

Yn ein harolwg ac yn ein grwpiau ffocws, gofynnwyd i gomisiynwyr roi eu barn ar eu heriau o ddydd i ddydd a'u heriau tymor hwy. Dangosir y themâu cyffredin isod.

- Gallu darparwyr i fodloni'r galw ar adegau brig ac yn ystod gwyliau
- Gallu darparwyr i ymateb i geisiadau newydd yn gyflym
- Capasiti darparwyr yn amrywio, yn enwedig mewn ardaloedd gwledig (gall un gweithiwr gofal yn gadael gael effaith sylweddol)
- Staff sydd ar gael, yn enwedig staff gwrywaidd
- Y cyflenwad o weithwyr gofal, yn enwedig mewn ardaloedd gwledig anghysbell
- Dim digon o barhad na chysondeb yn y gwasanaeth a ddarperir oherwydd trosiant staff a phroblemau recriwtio
- Darparwyr ddim yn cyfathrebu â phobl sy'n derbyn gofal – er enghraifft, os byddant yn rhedeg yn hwyr
- Rheoli disgwyliadau defnyddwyr gwasanaeth a theuluoedd, 'yn enwedig o ran slotiau amser'
- Trosglwyddo pecynnau gofal o ailalluogi
- Casglu safbwyntiau defnyddwyr gwasanaeth er mwyn helpu i lunio comisiynu
- Dim digon o gapasiti mewn timau comisiynu a monitro contractau
- Gwahanol systemau monitro ymweliadau electronig yn cael eu defnyddio – 'mae casglu gwybodaeth cofnodi amser yn cymryd llawer o amser'

- Gwneud yn siŵr bod darparwyr yn gadael digon o amser teithio rhwng ymweliadau
- Yr anawsterau yn comisiynu gofal mewn ardaloedd gwledig: ‘natur wledig’ a ‘phopeth a ddaw gyda hynny’
- Datblygu darparwyr cynaliadwy lleol ac osgoi gorddibyniaeth ar gwmnïau cenedlaethol mwy

Gofynnwyd i gomisiynwyr hefyd beth yw'r heriau tymor hir mwyaf o ran comisiynu a chontractio gofal cartref. Roedd eu hymatebion yn gyfoethog iawn o ran cynnwys ac yn gyson ar draws pob comisiynydd.

a) Galw

Mae comisiynwyr yn cael eu dychryn gan faint y mae galw yn cynyddu ac yn dod yn fwy cymhleth, yn enwedig o ran pobl hŷn eiddil a phobl ag anableddau dysgu. Soniasant am ddisgwyliadau sy'n codi a'r angen i reoli'r rhai i'w cadw'n realistig ac yn gyflawnadwy.

b) Cyflenwad

Mae comisiynwyr yn pryderu'n fawr am freuder a chynaliadwyedd y farchnad gofal cartref annibynnol bresennol. Soniasant fod nifer y darparwyr yn y farchnad yn gostwng a bod darparwyr llai yn cael eu prynu gan gwmnïau mwy. Dywedasant fod rheoli'r farchnad yn weithredol yn her - prin neu ddim rheolaeth sydd ganddynt mewn gwirionedd.

Siaradodd comisiynwyr am y newid diwylliannol y mae angen i ddarparwyr ei wneud hefyd o ran croesawu'r Ddeddf Gwasanaethau Cymdeithasol a Llesiant (Cymru) a dod o hyd i ffyrdd newydd o weithio.

‘Un o'r heriau mwyaf yw gweddnewid gofal cartref presennol mewn ffordd radical.’

Her arall yw ‘datblygu perthynas gyda'r sector i feithrin proses o gymryd risgiau a rennir er mwyn lleihau dibyniaeth a hybu annibyniaeth’.

c) Gweithlu

Mae datblygu gweithlu o ansawdd uchel, sydd wedi ei hyfforddi'n dda ac sy'n ofalgar, ac y gellir ei gynnal yn y tymor hir yn bryder sylweddol iawn. Soniodd comisiynwyr am y problemau o gadw staff, natur dros dro gwaith gofal, a gweithlu sy'n heneiddio. Soniasant am y problemau o gynllunio a rhagweld y gweithlu yn y tymor hir ac i ba raddau yr oedd hyn yn gyfrifoldeb i ddarparwyr, comisiynwyr neu Lywodraeth Cymru. Roedd y cwestiynau a ofynnwyd ganddynt yn cynnwys:

- Ai cyfrifoldeb yr holl grwpiau hyn neu rai ohonynt yw hyn?
- Sut y mae pobl yn cydweithio i gyflawni hyn?
- O ble mae'r arian yn mynd i ddod?

Dywedodd un comisiynydd:

'Mae cyflwyno dull sy'n seiliedig ar ganlyniadau yn debygol o fod yn her sylweddol, yn enwedig o ran diwylliant gweithwyr gofal. Rhagwelir na fydd rhai gweithwyr gofal yn gallu addasu i ffordd wahanol iawn o weithio ac na fydd yr hyfforddiant presennol yn addas o fewn y dull newydd.'

Nododd un arall yr angen i ymdrin â'r broblem o gapasiti'r gweithlu ar adegau brig o'r diwrnod ac yn ystod gwyliau. Gan fod hon yn broblem mor fawr, byddai'n ymddangos bod angen ymateb cysylltiedig â'r gweithlu *strategol* i'w datrys.

d) Arian

Nid yw'n syndod bod y mater o dorri cyllidebau yn flaenllaw iawn yn ymatebion y comisiynwyr. Roeddent hefyd yn bryderus iawn am effaith y cyflog byw cenedlaethol a phwysau eraill o ran cost a achosir trwy gynnig gwell telerau ac amodau i weithwyr gofal.

e) Y gyfraith a newid diwylliant

Roedd comisiynwyr yn pryderu'n fawr ynghylch sut y bydd gofynion y Deddfau newydd (Deddf Gwasanaethau Cymdeithasol a Llesiant (Cymru) 2014 a Deddf Rheoleiddio ac Arolygu Gofal Cymdeithasol (Cymru) 2016) yn effeithio ar y sector a'u gwaith eu hunain.

Dywedodd llawer eu bod yn symud tuag at fodel comisiynu seiliedig ar ganlyniadau ond eu bod angen gwybod y ffordd orau o gyflawni hyn. Yn ein grwpiau ffocws, dywedodd comisiynwyr eu bod yn cael trafferth gweld sut y gall comisiynu yn seiliedig ar ganlyniadau weithio'n ymarferol ac yn poeni am y risgiau.

'Bydd rhaid "gwerthu" comisiynu ar gyfer canlyniadau i gydweithwyr corfforaethol yn fedrus iawn wrth i'r disgwyliad i roi cyfrif o bob ceiniog gynyddu (rwy'n sicr yn cael y profiad hwnnw yma). Ni fydd y syniad o gomisiynu hyblyg a rhyddid i ddarparwyr o ran hyd ymweliadau yn cael ei ddeall o gwbl, yn gorfforaethol nac yn wleidyddol.' (Arolygiad)

'Yr her o ddatblygu dull system gyfan o asesu a rheoli achosion, broceru, darparwyr ac adolygiadau i symud i ddull seiliedig ar ganlyniadau sy'n canolbwyntio ar yr unigolyn, h.y. symud oddi wrth ddull seiliedig ar amser a thasg.' (Arolwg comisiynwyr)

f) Rheoli perfformiad

Roedd comisiynwyr yn pryderu am reoli perfformiad mewn byd seiliedig ar ganlyniadau; dywedasant y bydd monitro'r gwaith o dan y trefniadau newydd yn anodd. Mae arnynt angen 'set eglur o fesurau canlyniad er mwyn helpu i symud tuag at gomisiynu sy'n canolbwyntio ar ganlyniadau'.

g) Technoleg

Gofynnodd un comisiynydd p'un a oes unrhyw ddulliau cenedlaethol o fonitro ymweliadau'n electronig ac a fydd rhaid i bob comisiynydd ei ddefnyddio. Roedd y comisiynydd yn meddwl tybed sut y bydd monitro ymweliadau'n electronig gan ddarparwyr yn cael ei ddefnyddio i reoli cysylltiadau â

darparwyr yn y dyfodol. Mae hon yn thema bwysig ac mae'n werth ei harchwilio ymhellach. Yn ein harolwg, dywedodd llawer o gomisiynwyr wrthym fod gan y rhan fwyaf o ddarparwyr neu bob un ohonynt dechnoleg gwybodaeth a chyfathrebu dda ar gyfer trefnu gofal. Dywedodd tri mai anaml yr oedd hyn yn wir. Mae ein profiad o arolygiadau yn awgrymu bod llawer o amrywiaeth o ran a yw technoleg gwybodaeth a chyfathrebu yn cael ei defnyddio'n effeithiol.

Mae Deddf Gwasanaethau Cymdeithasol a Llesiant (Cymru) 2014 yn gofyn am newid sylweddol i ddiwylliant a dull. Mae'n eglur o'r ymatebion a dderbyniwyd gennym fod rhai cyngorau eisoes yn symud at ddull sy'n canolbwyntio mwy ar yr unigolyn yn seiliedig ar gryfderau a chanlyniadau. Y rhan anoddaf o weithredu'r Ddeddf fydd lleihau galw a dibyniaeth tymor hir yn wirioneddol, trwy gynyddu swyddogaeth cymorth cymunedol ac annog a chynorthwyo pobl i fod yn fwy hunan-ddibynnol.

Fodd bynnag, os bydd pwysau i ddefnyddio a dyrannu adnoddau yn parhau i fod yn uchel, ac y bydd cyllid yn parhau i fod yn brin neu gael ei leihau, bydd angen parhau i gyfyngu gofal cartref i ddogneau ac mae rhai o'r ymddygiadau yn y system, fel cwtogi ymweliadau a threfnu gormod o ymweliadau, yn debygol o barhau.

8 Dadansoddiad ac awgrymiadau

Rydym wedi ceisio deall sut mae gwahanol agweddau a phrofiadau o'r system gofal cartref yn cydweddu gyda'i gilydd trwy edrych ar wahanol safbwyntiau. I wneud hyn, rydym wedi casglu ynghyd yr hyn wnaeth pobl ei ddweud wrthym, a'r hyn a welsom yn ystod ein harolygiadau. Rydym hefyd wedi ystyried rhai o'n canfyddiadau ochr yn ochr â rhai o adolygiadau eraill.

Nid yw'r byd gofal cartref yn hawdd i'w egluro, gan fod y gwahanol rannau'n ddibynnol iawn ar ei gilydd.

Rydym wedi rhannu'r dadansoddiad i'r meysydd canlynol.

- 1) Yr hyn sy'n bwysig i bobl sy'n derbyn gofal a chymorth – perthnasau a dilyniant, amseru ymweliadau, a gofal a chymorth.
- 2) Comisiynu – strwythurau a thendro, dulliau gweithredu, monitro a sicrwydd.
- 3) Datblygu'r gweithlu – strategaeth y gweithlu, cymhelliant a chymorth ar gyfer gweithwyr gofal, recriwtio a datblygu gyrfaedd, hyfforddiant, amodau gwaith, a swyddogaethau eraill.
- 4) Datblygu busnes – dadansoddi marchnadoedd, masnachfreintiau, a thechnoleg gwybodaeth a chyfathrebu.
- 5) Materion eraill – Deddf Rheoleiddio ac Arolygu Gofal Cymdeithasol (Cymru) 2016 ac effaith gosod uchafswm ar ffioedd.

8.1 Yr hyn sy'n bwysig i bobl sy'n derbyn gofal a chymorth

8.1.1 Perthnasau a dilyniant

Dywedodd pobl wrthym fod eu perthynas â'u gweithwyr gofal yr un mor bwysig, os nad yn bwysicach, na'r tasgau y mae angen eu gwneud neu hyd yr ymweliad.

Profiad ac ansawdd yr ymweliad sy'n gwneud gwahaniaeth i fywydau pobl. Mae hyn yn golygu bod yn rhaid i'r trefniadau ar gyfer darparu gofal cartref greu'r cyfleoedd mwyaf i ddarparu gofal da sy'n canolbwyntio ar y berthynas.

O'r bobl a atebodd ein harolwg, nododd 82 y cant fod y gweithwyr gofal bob amser yn garedig, a nododd 17 y cant fod y gweithwyr gofal yn garedig y rhan fwyaf o'r amser. Mae cael perthynas dda o fantais i bawb, ac mae'n amlwg o'r hyn a ddywedodd y gweithwyr gofal wrthym fod hyn yn bwysig iawn ac yn werth chweil iddyn nhw hefyd. Fodd bynnag, mae'r adolygiad hwn wedi pwysleisio'r risgiau a'r heriau wrth ddatblygu perthnasau mor arwyddocaol a pha mor bwysig yw deall yr angen am ffiniau. Mae rhai asiantaethau'n cylchdroi gweithwyr gofal er mwyn atal pobl rhag mynd yn rhy ddibynnol ar un person, ac mae Cyngor Gofal Cymru wedi cyhoeddi canllawiau ynglŷn â gosod ffiniau mewn modd proffesiynol.²⁴ Gallai'r berthynas rhwng gweithiwr gofal a pherson sy'n defnyddio'r gwasanaeth ymddangos yn debyg iawn i gyfeillgarwch neu berthynas bersonol arall. Fodd bynnag, perthynas broffesiynol yw hi sydd â diben penodol - gwella lles y person sy'n defnyddio'r gwasanaeth.

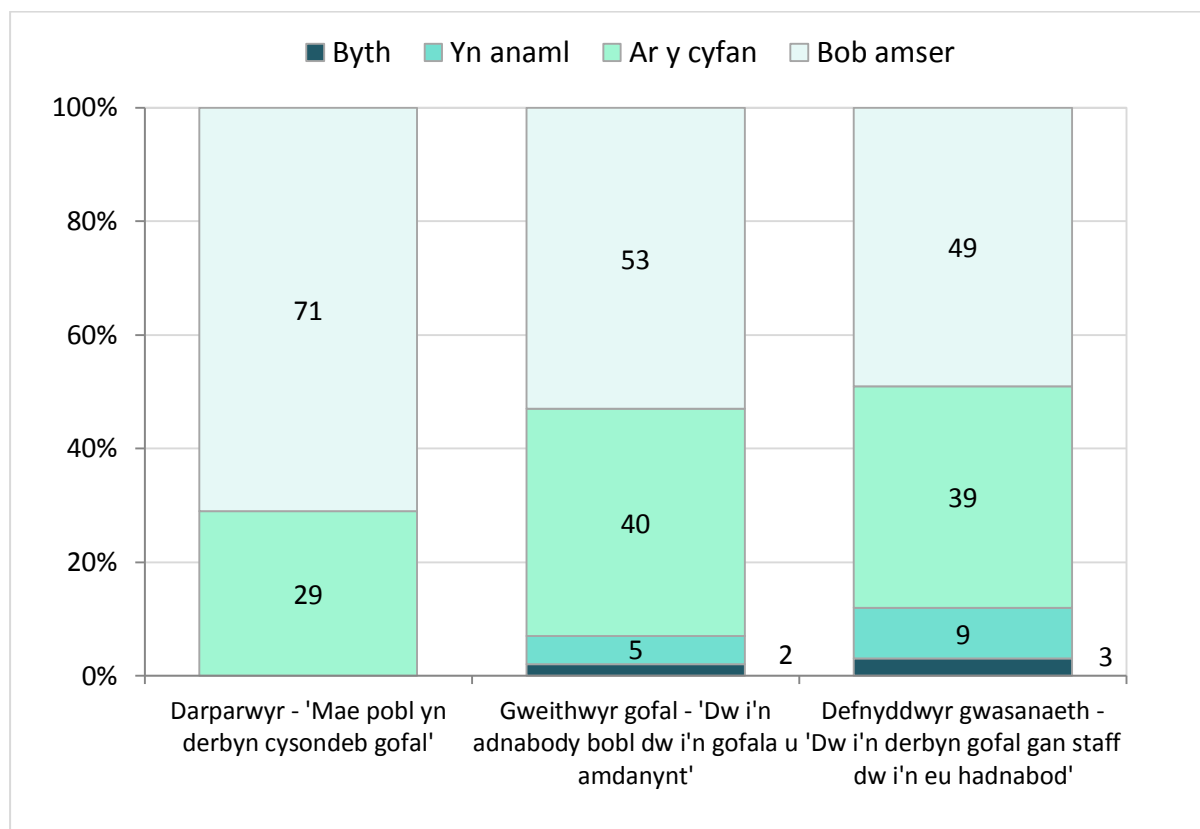
Gallai trafod mwy ar y mater hwn fod o fudd. Dylai fod yn rhan o hyfforddiant sefydlu, cymorth a goruchwyliaeth pob gweithiwr gofal, a dylid ei drafod yn agored wrth gyflwyno neu adolygu pecynnau gofal.

Yn y cyd-destun hwn, nid yw'n syndod mai dilyniant o ran gweithwyr gofal yw'r mater pwysicaf y gwnaeth pobl oedd yn derbyn gofal a chymorth, yn ogystal â'u teuluoedd, ei grybwyll. Mae canlyniadau'r arolwg yn awgrymu bod pobl yn derbyn gofal gan rywun roeddent yn eu hadnabod y rhan fwyaf o'r amser. Fodd bynnag, yn ystod ein harolygiadau gwelsom lawer o enghreifftiau lle'r oedd dilyniant gwael o ran gweithwyr gofal yn cael effaith o bwys ar y bobl oedd yn derbyn y gofal a'r cymorth yn ogystal â'u perthnasau.

Trwy gymharu canfyddiadau pobl â rhai'r gweithwyr gofal, canfuom mai dim ond 50 y cant o'r amser y sicrhawyd dilyniant yn y gofal. Roedd yn gyffredin i tua 10 y cant o'r bobl dderbyn gofal gan weithwyr gofal nad oeddent yn eu hadnabod.

²⁴Cyngor Gofal Cymru (2016b), *Ffiniau proffesiynol: adnodd ar gyfer rheolwyr*(Caerdydd: Cyngor Gofal Cymru).

Ffigur 50 – Dilyniant yn y gofal



8.1.2 Amseroedd ymweliadau

Mae amseroedd ymweliadau, prydlongdeb a hyd ymweliadau'n aml yn ganolog i'r ddadl ynglŷn ag ansawdd gofal cartref, yn enwedig mewn adroddiadau yn y cyfryngau. Fodd bynnag, mae'n ffordd ddi-flewyn-ar-dafod o asesu ansawdd gofal yn gywir, a gallai canolbwyntio'n rhy fanwl arnynt fod yn wrthgynhyrchiol. Profiad a chanlyniad pob ymweliad sy'n bwysig i bobl, ac nid ei union hyd. Mae'n ymddangos bod hyd yr ymweliadau'n fwy o bryder i gomisiynwyr, sydd am wneud yn siŵr bod y cyngor yn cael yr hyn y cytunwyd arno yn y contract a'r hyn mae'n talu amdano.

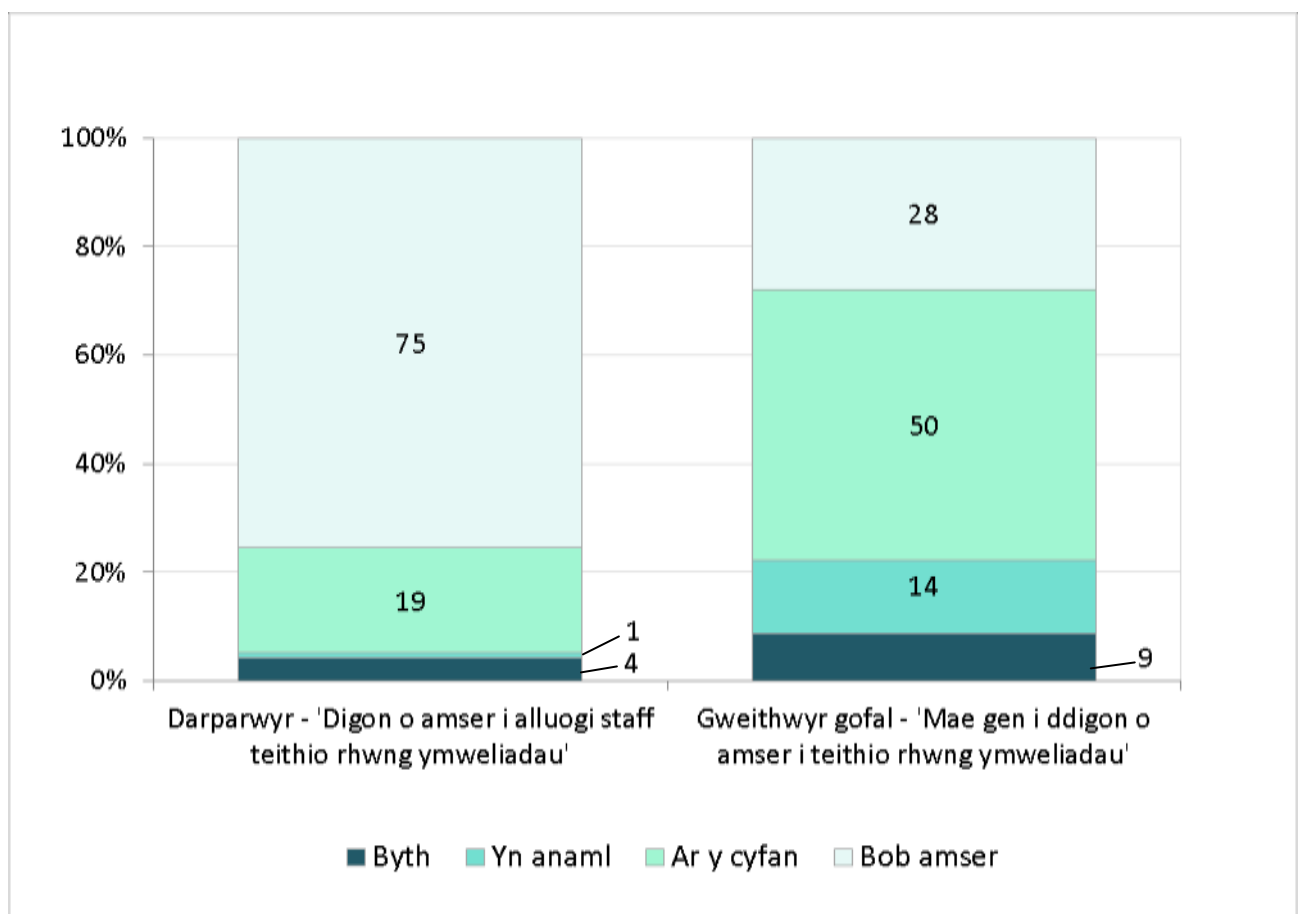
Mae pobl a'u teuluoedd yn deall nad yw ymweliadau'n gallu bod ar amser bob tro, a bod rhaid i weithwyr gofal dreulio mwy o amser gyda rhywun arall weithiau, sy'n eu gwneud yn hwyr i ymweliadau eraill. Byddai dull mwy realistig, nad yw'n yn addo gormod nac yn cynnig amserau na ellir eu cyflawni, yn helpu i osgoi siom a rhwystredigaeth. Dywedodd darparwyr a gweithwyr gofal wrthym ei bod yn anodd ymdrin â disgwyliadau pobl pan fo asesiadau gwaith cymdeithasol wedi gwneud iddynt ddisgwyl ymweliadau ar amseroedd afrealistig.

Roedd gweithwyr gofal a phobl oedd yn derbyn gofal yn dweud wrthym yn aml bod ymweliadau'n cael eu rhuthro a bod gweithwyr gofal dan bwysau. Dywedodd 6 y cant o'r bobl nad oedd gan y gweithwyr gofal yn aml neu fyth ddigon o amser i siarad â nhw, a dywedodd 10 y cant o'r gweithwyr gofal nad oedd ganddynt ddigon o amser yn aml neu fyth i siarad â'r bobl roeddent yn ymweld â nhw.

Roeddem eisiau gwybod beth oedd yn achosi'r pwysau hwn ac os oedd ymweliadau'n cael eu rhuthro neu eu cwtdogi (torri'n fyr). Roedd cytundeb cyffredinol y byddai gweithwyr gofal yn aros am y cyfnod y dylent i'r rhan fwyaf o'r ymweliadau. Roedd yn amlwg o'n harolygon a'n harolygiadau hefyd mai diffyg amser teithio oedd y prif reswm dros ruthro ymweliadau.

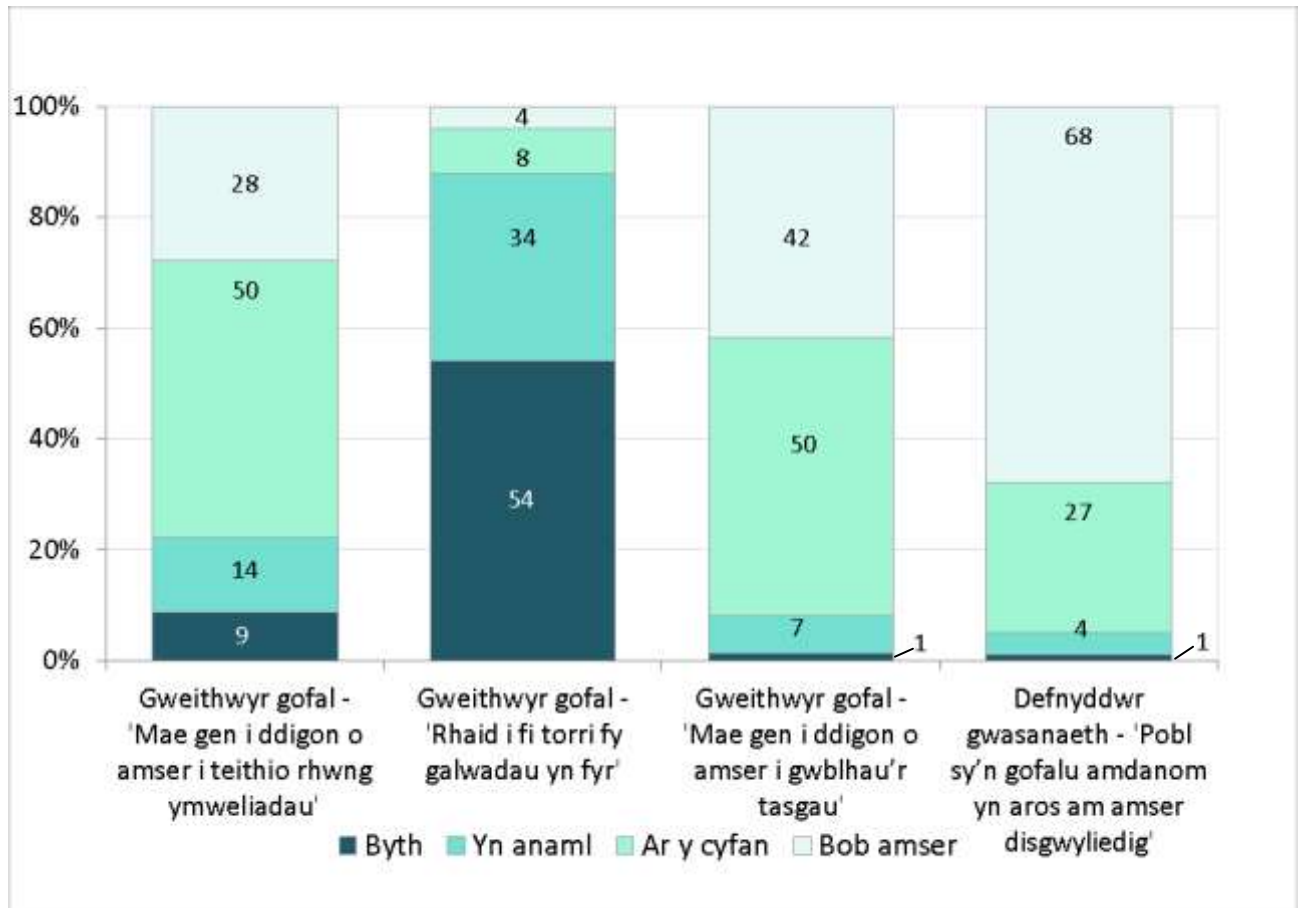
Mae'r siart isod yn dangos canran y darparwyr a gweithwyr gofal sy'n meddwl bod digon o amser teithio rhwng ymweliadau'n cael ei ganiatáu bob amser, fel arfer, yn anaml, neu byth.

Ffigur 51 – Caniatáu digon o amser rhwng ymweliadau (ymatebion gan ddarparwyr a gweithwyr gofal)



Mae'r siart isod yn dangos safbwyntiau'r staff a'r defnyddwyr gwasanaethau ar hyd yr ymweliadau ac os ydynt yn cael eu torri'n fyr. Mae'r wybodaeth hon ar sail eu hymatebion i gwestiynau mewn arolwg ar hyd ymweliadau.

Ffigur 52 – Safbwyntiau'r staff a'r defnyddwyr gwasanaeth ar hyd ymweliadau



Trwy ddadansoddi'r 2,884 o ymweliadau y gwnaethom eu hadolygu wrth arolygu darparwyr gofal cartref, canfuom fod 17 y cant o'r ymweliadau wedi'u cwtogi (deg munud yn llai na'r amser a drefnwyd) a bod 7 y cant ohonynt wedi'u cwtogi o lawer (wedi'u torri'n fyr o dros hanner yr amser a drefnwyd, gan gynnwys ymweliadau 15 munud wedi'u cwtogi o dros saith munud a hanner). Ond gwelwyd hefyd bod 6 y cant o'r ymweliadau wedi para'n hwy na'r hyn a drefnwyd. Roedd hyn ar sail cofnodion mewn 43 o'r 70 o asiantaethau y gwnaethom ni eu harolygu. Nid oedd cofnodion hygyrch a manwl ynglŷn ag amseroedd yr ymweliadau yn y 27 asiantaeth arall (bron i 40 y cant) ac nid oeddem yn gallu dweud a oedd ymweliadau ar amser, yn hwyr, wedi'u colli, neu wedi'u cwtogi. Byddem yn disgwyl i unrhyw asiantaeth gofal cartref

sy'n cael ei rhedeg yn dda fod yn graff iawn o ran amseroedd ymweliadau yn rhan o'r gwaith o fonitro ansawdd.

Dywedodd darparwyr, comisiynwyr a phobl oedd yn derbyn gofal wrthym nad oeddent yn hoffi ymweliadau 15 munud. Mae'n ymddangos eu bod yn achosi anfodlonrwydd, eu bod yn arwain at ruthro ymweliadau, a'u bod yn gwneud i weithwyr gofal deimlo dan bwysau. Maent hefyd yn lleihau'r amser a dreulir yn gofalu oherwydd bod mwy o amser teithio rhwng ymweliadau a bod cynnydd yng nghost weinyddol pob ymweliad.

Tabl 17 – Ymweliadau 15 munud a ddarparwyd ac a gomisiynwyd

Canran yr ymweliadau 15 munud a ddarparwyd neu a gomisiynwyd mewn wythnos saith diwrnod arferol	Nifer y darparwyr ym mhob band canran	Nifer y comisiynwyr ym mhob band canran
0% neu ddim ymateb	0	8
0–5%	171	9
5–10%	13	1
10–15%	5	1
15–20%	6	2
20–25%	0	2
25–30%	11	0
30–35%	0	0
35–40%	5	0
40–45%	0	0

45–50%	2	0
Dros 50%	2	1
Cyfanswm	215	24

Mae gan gomisiynwyr farn gymysg am ymweliadau 15 munud. Mae rhai cynghorau wedi penderfynu nad yw ymweliadau 15 munud yn dderbyniol, ond mae rhai eraill yn parhau i'w defnyddio. Mae rhai cynghorau'n honni eu bod yn defnyddio ymweliadau 15 munud ar gyfer monitro yn unig, ond mae'r dystiolaeth o'n harolygiadau'n dangos bod yr honiad hwn yn amheus.

Y gweithiwr gofal ddylai wneud y penderfyniad ynghylch pa mor hir ddylai ymweliad bara, a hynny ar y diwrnod, yn rhan o ddull hyblyg tuag at ddyletswyddau gofal, yn hytrach na gosod 'amser a thasgau' penodol trwy'r broses gomisynu. Mae'n bosib y byddai ymweliadau byr yn briodol ar rai dyddiau ac ar gyfer rhai pobl yn rhan o ddull hyblyg o weithredu.

Mae rhai cynghorau'n defnyddio, neu wedi ystyried defnyddio, technoleg gynorthwyol, teleiechyd a theleofal i osgoi'r angen am ymweliadau byr, er enghraifft ar gyfer archwiliadau lles neu i atgoffa am feddyginiaeth.

Mae'r wybodaeth yn gymhleth, ond mae ein dadansoddwyr wedi amcangyfrif bod rhwng 5 a 10 y cant o ymweliadau a gomisiynwyd yn debygol o fod yn 15 munud.

Roedd un o'r cwmnïau monitro ymweliadau'n electronig mwy (CM2000) wedi bod mor gynorthwyol â rhoi'r wybodaeth ganlynol i ni am hyd yr ymweliadau a gofnodwyd. Roedd hyn ar sail sampl o dri chwarter miliwn o ymweliadau 15 a 30 munud ar draws y DU yn 2015.

Tabl 18 – sampl o hyd ymweliadau a gofnodwyd (2015)

Ymweliadau 15 munud		Ymweliadau 30 munud	
Hyd yr ymweliad	Canran o ymweliadau	Hyd yr ymweliad	Canran o ymweliadau
0 i 5 munud	5%	0 i 10 munud	3%
Dros 5 munud ond dim mwy na 10 munud	18%	Dros 10 munud ond dim mwy na 20 munud	13%
Dros 10 munud ond dim mwy na 15 munud	53%	Dros 20 munud ond dim mwy na 30 munud	64%
Dros 15 munud	24%	Dros 30 munud	19%

Y rhybudd gyda monitro ymweliadau'n electronig yw na fyddai'r amser o bosib yn cael ei gofnodi ar ddechrau'r ymweliad pan fyddai gweithwyr gofal yn cyfarfod pobl, yn ymdrin â'u hanghenion uniongyrchol, ac yn mynd at ffôn neu gofnod gofal i fewngofnodi. Oherwydd hyn, mae'n annhebygol y bydd amseroedd yr ymweliadau'n cofnodi hyd cyfan yr ymweliad.

Er bod pryder dealladwy ynghylch ymweliadau byr, mae ein hadolygiad ac astudiaeth CM2000 wedi amlygu bod nifer sylweddol o'r ymweliadau'n hwy na'r hyn a drefnwyd. Yn ystod astudiaeth CM2000, gwelwyd bod 20 i 25 y cant o'r ymweliadau'n para'n hwy na'r hyn a drefnwyd, a gwelsom ni fod 6 y cant o'r ymweliadau'n para'n hwy na'r hyn a drefnwyd. Gellid esbonio'r gwahaniaeth oherwydd maint astudiaeth CM2000 a'r defnydd o fonitro gwybodaeth yn electronig yn unig.

Nid yw cynghorau'n talu am ddarparu mwy o ofal na'r oriau a nodir yn y contract gyda'r darparwr ac nid yw gweithwyr gofal yn cael eu talu am hyn fel rheol chwaith. Yn ystod ein hymgyngoriadau a grwpiau ffocws, gwelsom nad oedd yn anarferol i weithwyr gofal weithio'n hirach na'r disgwyl yn eu hamser eu hunain a hynny heb gael tâl. Nid yw'n ymddangos bod comisiynwyr a darparwyr sy'n gweithio ar sail 'amser a thasg' eisiau cydnabod amseroedd ymweliadau sy'n para'n hwy na'r hyn a drefnwyd. Mae hyn yn golygu bod yr amser ychwanegol bron bob amser yn cael ei ddarparu ar draul y gweithwyr gofal.

Dylid cydnabod ac esbonio'r ffaith bod llawer o ymweliadau'n mynd ymlaen am gyfnod hwy nag a drefnwyd, yn enwedig pan fynegir pryderon am ymweliadau wedi'u cwtogi.

Gwnaeth ein harolwg dynnu sylw at nifer o resymau dros gwtogi ymweliadau, ac roedd rhai ohonynt yn annisgwyl i ni. Mae'r rhain fel a ganlyn:

- Ychydig neu ddim amser teithio wedi'i gynnwys yn yr amserlenni. Fel y nodwyd yn flaenorol, dyma'r prif reswm a roddwyd. Pan wnaethom ni edrych ar amserlenni gweithwyr gofal yn rhan o'n harolygiadau, gwelsom yn aml fod yr ymweliadau wedi'u trefnu gefn wrth gefn.
- Ymweliadau blaenorol yn cymryd mwy o amser na'r disgwyl.
- Dim digon o amser wedi'i drefnu ar gyfer yr ymweliad, yn enwedig pan fo'r cynghorau'n comisiynu ymweliadau 15 munud.
- Problemau parcio a thraffig.
- Pobl yn gofyn i weithwyr gofal adael yn gynnar neu bobl nad oedd angen ymweliad (er enghraifft, os oedd aelodau o'r teulu wedi dod i ymweld ac yn darparu'r gofal). Dywedodd y darparwyr a'r staff wrthym nad oedd hyn yn anghyffredin.
- Colli amser wrth gael eu gadael i mewn.
- Colli amser wrth fewngofnodi i systemau monitro dros y ffôn a systemau monitro electronig eraill.

Mae monitro hyd yr ymweliadau yn rhoi nifer o fanteision. Mae'n helpu o ran:

- codi tâl am y gofal;
- cynllunio adnoddau staffio;
- addasu pecynnau gofal;
- monitro perfformiad gweithwyr gofal; a
- mesur ansawdd (pan gaiff ei ystyried ochr yn ochr â mesurau eraill).

Fodd bynnag, mae rhoi gormod o bwyslais ar gadw at amseroedd ymweliadau'n lleihau hyblygrwydd. Mae rhai cynghorau'n caniatáu ar gyfer amrywio amseroedd ymweliadau (er enghraifft, pum munud yn llai neu'n hwy ar gyfer ymweliad 30 munud).

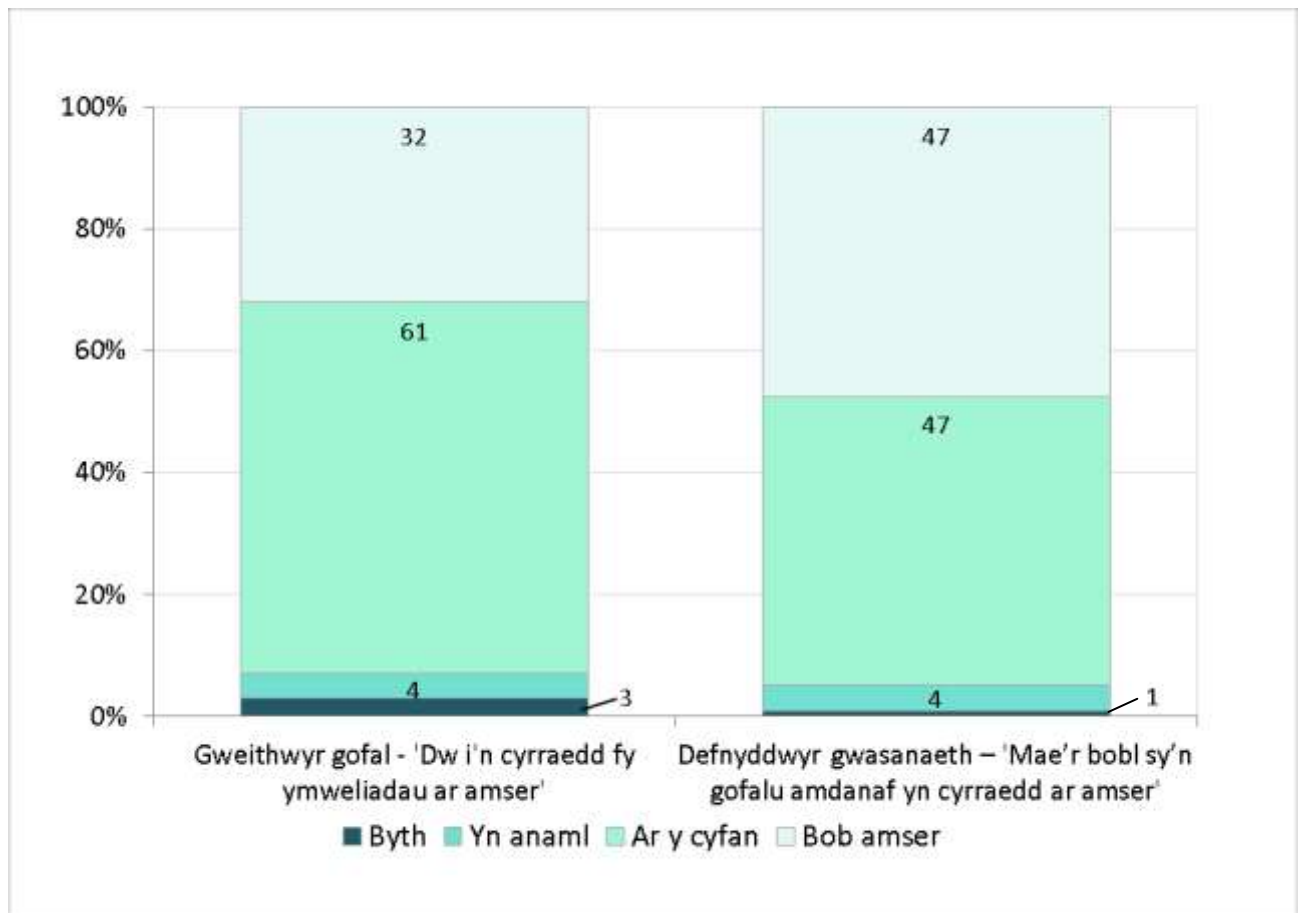
Mae prydlondeb yn fater pwysig iawn arall i bobl sy'n derbyn gofal a chymorth. Fodd bynnag, mae darparu gofal yn brydlon i bobl ag anghenion gwahanol a chymhleth ar yr amseroedd prysuraf o'r dydd yn her enfawr. Yn ein fforymau trafod, gwelsom fod disgwyliadau pobl ynglŷn ag amseroedd yn cael eu pennu'n aml yn ystod yr asesiad gofal, cyn bod y pecyn gofal yn cael ei froceru a bod asiantaeth yn cael ei dynodi. Mae angen cael dull hyblyg o weithredu er mwyn gwneud yn siŵr bod:

- cynifer o weithwyr gofal â phosibl ar gael;
- amser teithio'n cael ei gwtogi gymaint â phosibl; a
- gweithiwr gofal priodol yn cael ei baru â'r person sydd angen gofal a chymorth.

Mae disgwyl i weithiwr gofal gyrraedd ar amser penodol yn afrealistig, felly mae sawl cyngor a darparwr wedi dechrau defnyddio bandiau amser (er enghraifft, 'bore cynnar' neu 'bore hwyr'). Ar gyfer pobl sydd angen apwyntiadau neu gymryd meddyginiaeth ar amseroedd penodol, mae amseru'n bwysig iawn. Fodd bynnag, mae band amser yn fwy realistig a derbynol i lawer o bobl.

Mae canlyniadau ein harolwg yn cadarnhau bod y gweithwyr gofal yn ogystal â'r defnyddwyr gwasanaeth o'r farn bod y gweithwyr gofal yn cyrraedd ar amser fel arfer.

Ffigur 53 – Prydlondeb



Wrth gynnal adolygiad o 2,884 o ymweliadau yn ystod ein harolygiadau, canfuom fod:

- 85% o'r ymweliadau ar amser, neu'n llai na 30 munud yn hwyr neu'n gynnar;
- 5% o'r ymweliadau rhwng 30 a 60 munud yn hwyr;
- 7% o'r ymweliadau dros 30 munud yn gynnar; a bod
- 3% o'r ymweliadau dros 60 munud yn hwyr (a ystyriwyd yn ymweliadau a gollwyd).

Hyd nes y gwnaethom siarad â phobl, nid oeddem yn gwerthfawrogi bod ymweliadau cynnar yn gymaint o broblem i lawer o ddefnyddwyr gwasanaethau a'u teuluoedd ag ymweliadau hwyr.

Gwnaethom nodi hefyd (yn ôl yr ymatebion yn yr arolwg ac yn ystod ein harolygiadau) bod ymweliadau dibynadwy yn ffynhonnell o 'drefn' mewn byd ansicr i

bobl unig a rhai pobl sydd â dementia, a bod hynny'n rhoi sicrwydd iddynt. Mae rhai pobl yn ei chael yn anodd goddef hwyrni oherwydd eu hanghenion emosiynol, ac nid eu hanghenion corfforol. Dywedodd pobl wrthym fod rhai pobl yn 'gwylio'r cloc', yn mynd yn bryderus ac ar bigau drain, ac yn dechrau ffonio perthnasau os yw'r gweithiwr gofal yn hwyrach na phum munud, hyd yn oed os nad ydynt mewn unrhyw berygl.

Mae tawelu meddwl pobl yn gynnwys a chyfathrebu'n dda â nhw yn hanfodol ar gyfer lleihau pryder, ac mae rhai asiantaethau'n well na'i gilydd am wneud hyn.

Fel y nodwyd yn flaenorol, gwelsom amrywiad anferth o ran y ffordd yr oedd darparwyr a chomisiynwyr yn diffinio ymweliadau hwyr ac ymweliadau a gollwyd. Er bod dadleuon dros gael dulliau mwy soffistigedig o weithredu, o ystyried cyfyngiadau presennol systemau cofnodi llawer o ddarparwyr, rydym yn awgrymu defnyddio diffiniad syml, safonol:

- mae unrhyw ymweliad dros 30 munud ar ôl diwedd band amser yn 'ymweliad hwyr'; ac
- mae unrhyw ymweliad dros 60 munud ar ôl diwedd band amser yn 'ymweliad a gollwyd'.

8.1.3 Pobl yn bod dan reolaeth ac yn derbyn y gofal a'r cymorth sy'n bwysig iddynt

Dywedodd pobl wrthym hefyd fod arnynt angen cymorth yn aml nad yw wedi'i nodi ar y cynllun gofal, a'u bod yn gwerthfawrogi pan fydd gweithwyr gofal yn bod yn hyblyg. Nid gofal wedi'i seilio ar dasgau a bennir ac a gyfyngir yn gaeth i'r hyn a ystyrir yn 'gymwys' yw'r hyn y mae pobl ei eisiau. Mae'n bwysig i bobl fod gweithwyr gofal yn gallu gwneud yr hyn sy'n bwysig iddynt ar y diwrnod. Mae hyn hefyd yn fwy tebygol o annog hunanddibyniaeth.

Roedd yn galonogol gweld yn ein harolwg bod 74 y cant o'r bobl oedd yn defnyddio gofal cartref wedi dweud eu bod bob amser yn derbyn gofal yn y ffordd y maent yn dymuno (nododd 24 y cant 'y rhan fwyaf o'r amser') a nododd 72 y cant eu bod bob amser yn cael cymorth i wneud pethau drostynt eu hunain (nododd 24 y cant 'y rhan fwyaf o'r amser').

Wrth gyflwyno Deddf Gwasanaethau Cymdeithasol a Llesiant (Cymru) 2014, rydym yn cychwyn byd newydd lle mae disgwyl i weithwyr cymdeithasol a rheolwyr gofal gynnal sgysiau â phobl ynglŷn â'r hyn sy'n bwysig iddynt, yn hytrach na gwneud asesiadau confensiynol. Mae'r pwyslais ar ganlyniadau a helpu pobl i ddibynnu arnynt eu hunain. Roedd y bobl y gwnaethom siarad â nhw'n cydnabod yr heriau dwys o bwyso a mesur yr angen i weithredu dull ar sail canlyniadau ar gyfer pobl a'r angen i bennu gwasanaeth y gellir ei gymeradwyo gan reolwr a'i froceru.

Yn ystod ein trafodaethau â darparwyr, gwelwyd bod y sgysiau'n ymwneud 'â'r hyn sy'n bwysig' yn union beth sy'n digwydd pan fyddant yn sefydlu pecynnau gofal ar gyfer cleientiaid sy'n talu'n breifat. Mae'r gofal a ddarperir yn seiliedig ar yr hyn y mae'r cwsmer ei eisiau, a'r cwsmer yn wir sy'n rheoli wrth lunio gwasanaeth sy'n addas iddynt. O'r adborth y gwnaethom ei dderbyn, mae'n rhaid i reolwyr gofal a gweithwyr cymdeithasol ystyried 'cymhwysedd', ac yn aml maent wedi'u cyfyngu i ganfod tasgau maent yn gwybod y bydd y cyngor yn eu hariannu. Dywedodd rhai darparwyr wrthym fod y cynlluniau gofal a gânt wrth froceru weithiau'n anghywir ac yn amherthnasol - mae'n rhaid iddynt ddechrau o'r dechrau a thrafod a chytuno ar eu cynllun 'darparu gwasanaeth' gydag unigolion. Yn ein harolwg, nododd 11 y cant o ddarparwyr nad oedd y cynlluniau gofal a dderbyniant yn aml neu fyth yn gywir, ond roedd pob cyngor yn credu bod y cynlluniau gofal yn adlewyrchiad cywir o anghenion a dymuniadau pobl fel arfer neu bob amser.

Daeth yn amlwg yn ystod ein trafodaethau nad yw'r gofal a ddarperir yn gysylltiedig ag anghenion yr unigolyn yn unig – mae'n dibynnu hefyd ar yr hyn sydd gan yr asiantaeth i'w gynnig.

Wrth wraidd y broses o sefydlu gwasanaeth llwyddiannus yw'r angen i ystyried y dewisiadau er mwyn paru'r hyn y mae'r unigolyn ei eisiau a phryd â'r gweithwyr gofal sydd ar gael. Wrth benderfynu pwy fyddai'r person gorau i ddarparu gofal, mae angen i ddarparwyr ystyried:

- pwy allai fod y gorau o safbwynt y berthynas;
- pa sgiliau sydd ganddynt;
- a ydynt yn siarad Cymraeg; ac
- o lle y byddant yn teithio.

Dyma beth oedd 'trefnwyr gofal cartref yr hen [gyngor] yn dda iawn am wneud!'

(Grŵp ffocws)

Mae'n rhaid cadw'r cyfnod penderfynu a 'throsoglwyddo', sy'n cysylltu pobl sydd eisiau gofal a chymorth â'r rhai sy'n ei ddarparu, mor fyr ag y bo modd - sgwrs gynnar, uniongyrchol rhwng y darparwr a'r defnyddiwr sydd orau. Y broblem gyda rhai o'r systemau tendro a broceru presennol yw bod yn rhaid i'r asesiad cyntaf a'r broses gwmpasu gael eu gwneud heb gynnwys y darparwyr er mwyn gallu cynnig y gwaith ar draws darparwyr mewn modd agored a theg.

'Po fwyaf y bobl sy'n rhan o'r broses, y mwyaf mae'r gofal yn cael ei ddiwydiannu.' (Ymgynghorydd)

Roedd gennym ddiddordeb mewn model asesu newydd a ddefnyddir yng Nghaerffili sy'n cynnwys y darparwyr yn y broses o gynllunio gofal, ac ym mhrofiad darparwyr gofal sydd wedi cael contract fel 'aseswyr dibynadwy' yn Lloegr i gynnal yr asesiadau cychwynnol a sefydlu pecynnau gofal.

Yr ateb amlwg yw hepgor y 'dyn canol'. Daeth y problemau yn sgil cael canolwyr gyda blaenoriaethau gwahanol yn amlwg iawn yn ystod ein trafodaethau â nifer o ddefnyddwyr gwasanaeth, a ddywedodd eu bod wedi dechrau defnyddio taliadau uniongyrchol am nad oeddent yn fodlon ar yr hyn yr oedd y cyngor wedi'i drefnu ar eu cyfer. Gwnaethant ddweud wrthym fod y gofal yr oeddent yn ei drefnu trwy wneud taliadau uniongyrchol yn llawer mwy llwyddiannus, ond bod y cyfraddau yr oedd y cynghorau'n ei ddarparu'n llawer is, felly bod yn rhaid i'r teulu dalu 'ffioedd atodol' o tua £5 i £8 yr awr. Dywedodd rhai pobl wrthym nad oedd ganddynt yr amser i gymryd y baich o drefnu taliadau uniongyrchol, gan eu bod eisoes wedi eu llethu gan ddarparu gofal eu hunain.

Cawsom lawer o adroddiadau o drosglwyddo gwael rhwng gwasanaethau ail-alluogi a darparwyr gofal cartref, yn enwedig o ran:

- asesiadau;
- gwybodaeth (anaml y rhannwyd gwybodaeth); a
- rheoli'r trosglwyddo mewn perthynas ag amseroedd ymweliadau.

Yn amlwg, mae angen rhoi sylw i hyn.

8.1.4 Awgrymiadau

- Newid dirnadaeth, disgwyliadau ac ymddygiadau'n ymwneud â gofal cartref. Sicrhau bod canlyniadau a pherthnasau'n flaenoriaeth, a herio ffocws cul ar fonitro ymweliadau. Bydd hyn yn golygu gwneud ymdrech ar bob lefel, gan gynnwys rhoi esboniadau i'r cyhoedd ac i'r cyfryngau.
- Wrth fonitro perfformiad ac ansawdd, dylid canolbwyntio ar brofiadau'r defnyddwyr gwasanaeth a dilyniant y gweithwyr gofal.
- I wella'r dilyniant, dylid trefnu bod y gofal yn cael ei ddarparu gan dimau bach sydd ar gyfer ardaloedd daearyddol penodol.
- Dim ond ar gyfer ymweliadau lle mae amseru'n bwysig iawn y dylid rhoi slot amser. Pryd bynnag y bo modd, defnyddiwch fandiau amser (er enghraifft, 'bore cynnar' a 'bore hwyr').
- Ystyriwch wneud hyd yr ymweliadau'n hyblyg (er enghraifft, 20–40 munud yn hytrach na 30 munud), gan ddefnyddio bancio amser a threfnu llai o ymweliadau ond rhai hwy.
- Peidiwch â chomisiynu ymweliadau 15 munud. Mae ymweliadau byr yn rhoi pwysau ar weithwyr gofal ac mae'n aneffeithlon gan eu bod yn lleihau'r amser a dreulir yn gofalu yn ystod y dydd. Nid yw rhai cynghorau'n caniatáu ymweliadau 15 munud neu maent wedi rhoi'r gorau i'w comisiynu, ond mae cynghorau eraill yn dal i'w defnyddio ar gyfer rhoi meddyginiaeth neu fonitro, ac mae ychydig ohonynt yn dal i'w defnyddio ar gyfer gofal personol. Mae Deddf Rheoleiddio ac Arolygu Gofal Cymdeithasol (Cymru) 2016 yn gwahardd ymweliadau 15 munud oni bai bod rheswm penodol i'w cyfiawnhau.
- Mynnwch safon gyffredin wedi'i diffinio'n syml ar gyfer ymweliadau hwyr ac ymweliadau a gollwyd, a defnyddiwch hon yn gyfatebol â mesurau eraill i fonitro perfformiad.
- Dylai comisiynwyr ddisgwyl caniatáu digon o amser i weithwyr gofal deithio (a thalu am hynny) a dylai darparwyr ei gynnwys yn eu costau a'u hamserlenni.

- Llunio cynlluniau gofal gyda'i gilydd yn hytrach na'u rhoi. Dylid cynnwys y person, ei deulu, a'r asiantaeth sy'n darparu'r gofal bob amser.
- Dylai'r cynlluniau gofal ganolbwyntio ar ganlyniadau a chaniatáu hyblygrwydd. Peidiwch â'u seilio ar restr benodol o dasgau'n unig.
- Dylid gosod cyfradd realistig ar gyfer taliadau uniongyrchol a rhoi cefnogaeth dda. Trafodwch delerau ffafriol ar gyfer pobl sy'n talu'n uniongyrchol.
- Ystyriwch baru gweithwyr gofal â'r bobl y byddant yn darparu'r gofal ar eu cyfer bob amser, gan ystyried eu dewisiadau a'u personoliaethau.
- Cyflwynwch y gweithwyr gofal i'r bobl y byddant yn darparu'r gofal a'r cymorth ar eu cyfer cyn bod eu hymweliadau'n dechrau.

8.2 Comisiynu

Yn yr adran hon, rydym yn ystyried:

- y strwythurau comisiynu eang;
- sut mae'r gwaith yn cael ei rannu;
- sut mae cytuno ar ffioedd; a
- sut mae monitro contractau.

8.2.1 Strwythurau a thendro

Daeth cymhlethdod a maint y gwaith wrth gomisiynu gofal cartref yn glir yn ystod yr adolygiad hwn. Mae'r amrywiaeth enfawr o ran y ffordd y gwneir pethau ar draws Cymru'n adlewyrchu'r ddeinameg fewnol o fewn cynghorau, a phersonoliaethau a chredoau'r rhai sydd wrth y llyw.

Mae'r perthnasau rhwng y gweithwyr caffael canolog, y swyddogion cyllid, a staff y gwasanaethau cymdeithasol yn amrywio'n sylweddol. Felly hefyd y mae'r ddealltwriaeth o reolau caffael yr UE a'r diwydrwydd dyladwy o ran cyfrifyddu. Nid ydym wedi archwilio cyfraith caffael yr UE yn fanwl, ond cawsom ein hysbysu y gellir defnyddio rheolau caffael yr UE yn hyblyg ar gyfer gofal cymdeithasol ac i gefnogi arloesedd. Fodd bynnag, nid dyma sut y mae rhai cynghorau'n ymddwyn.

Mae'n rhaid bod y gost i bwrs y wlad o wneud pethau mewn cymaint o wahanol ffyrdd yn enfawr, gyda phob cyngor yn gweithio ar wahân ac yn buddsoddi amser mewn datblygu systemau a mynd allan i dendr. Hyd yn oed yng ngogledd Cymru, lle mae canolfan gomisiynu ranbarthol, dim ond ychydig o gynghorau a ddywedodd eu bod yn defnyddio fframwaith gogledd Cymru sydd wedi'i ddatblygu. O siarad â'r darparwyr, gwelwyd bod yr amrywiad hwn yn achosi i'r darparwyr beidio â dod ymlaen i weithio gyda chynghorau, a'i fod yn ychwanegu'n sylweddol at y baich a'r gost o gynnal gwahanol systemau tendro a chyfrifyddu.

Gan fod dyfodol diwygio llywodraeth leol yn ansicr, mae angen rhoi sylw ar frys ac ar y cyd i'r mater hwn. Dylai fod gan y byrddau partneriaeth rhanbarthol newydd rôl bwysig i'w chwarae. Rhaid symleiddio a safoni'r prosesau. Fodd bynnag, yn ystod rhai o'n sgrysiâu gydag unigolion allweddol, gwelsom fod gwrthwynebiad sylweddol iawn i hyn - mae dyhead cryf i 'aros yn lleol' ac mae pesimistiaeth ddofn o ran p'un a ellid sicrhau unrhyw ddull o weithredu yn genedlaethol neu'n rhanbarthol.

Rydym wedi bod yn weithgar o ran cymryd diddordeb yn natblygiad dull CAREMORE o weithredu yng Nghymru. Mae CAREMORE yn cael ei ariannu gan Lywodraeth Cymru a'i nod yw symleiddio a lleihau costau'r GIG a gwaith comisiynu'r awdurdod lleol o wasanaethau anabledd dysgu ac iechyd meddwl. Mae'r dull hwn wedi ehangu'n gyflym, ac mae ei ddefnyddio ar gyfer gofal cartref wrthi'n cael ei ystyried. Mae CAREMORE yn trafod ac yn monitro'r holl gontractau yng Nghymru ar gyfer y sector anabledd dysgu ac iechyd meddwl, gan gynnwys manylion y contract a'r ffioedd, ar sail pris teg am ddarpariaeth gofal. Gwelwyd bod y dull o weithredu'n heriol ac mae beirniadaethau, ond mae'n symleiddio'r systemau. O drafod, gwnaethom ddysgu ei fod wedi dadorchuddio aneffeithlonrwydd cost sylweddol. Gallai hyn ein dysgu ni am heriau a manteision cael strwythur comisiynu cenedlaethol i Gymru, a sut y gallai dull cenedlaethol wrthwneud ac effeithio ar y trefniadau comisiynu a chaffael o fewn cynghorau a byrddau iechyd.

Mae gennym ddiddordeb hefyd mewn sut mae prynu'n ddeinamig, ar sail tendrau unigol ar gyfer gofal, yn osgoi'r strwythurau comisiynu traddodiadol.

Mae'n amlwg bod y modd y gwneir y gwaith o gomisiynu a chaffael yn effeithio ar ansawdd y gofal a ddarperir.

- Mae tendro sy'n arwain at brisiau isel yn sicrhau darpariaeth gofal gwael ac anghynaliadwy. Roedd hyn yn arbennig o amlwg yn ystod ein harolygiadau cyngor. Mae nifer o gynghorau wedi gweld pecynnau gofal yn methu, neu weld darparwyr yn eu rhoi'n ôl.
- Mae canolbwyntio'n bennaf ar gyfrif yr amser a gymerir ynghyd â'r tasgau a gwblhawyd yn arwain at ofal anhyblyg na ellir ei newid ar y diwrnod, a gweithwyr gofal yn 'torri'r rheolau' i wneud yr hyn sydd bwysicaf i bobl sy'n derbyn y gofal a'r cymorth.
- Mae tendro sy'n dibynnu ar asiantaeth yn gallu tyfu'n sydyn a chyflym mewn risg uchel o fethu ac o golli ymweliadau.

Mae'r adborth a gafwyd gan ddarparwyr yn awgrymu nad yw tendro sydd wedi'i seilio ar system sgorio ansawdd o 60% / 40% yn ystyried yr elfen ansawdd mewn gwirionedd. Mae hyn yn codi cwestiynau pwysig am sut y mae'r rhain yn cael eu cynllunio a'u sgorio, ac os ydynt yn addas i'r diben. Ar y pryd, roedd un system y gwnaethom ei hystyried yn dibynnu mwy ar ba mor fedrus oedd y darparwr o ran ysgrifennu cyflwyniad nag ar unrhyw fesur gwrthrychol o berfformiad yn y gorffennol neu yn y dyfodol. Dywedodd darparwyr wrthym fod comisiynwyr yn aml yn dyfarnu contractau ar sail pris yn unig yn ôl eu profiad nhw, ni waeth pa systemau yn y broses dendro sy'n mesur ansawdd.

Yn gyffredinol, mae Cymru'n talu cyfraddau uwch am ofal cartref na gweddill y DU. Mae'r cyfraddau'n amrywio'n fawr ar draws Cymru, ac mae rhai contractau'n cael eu rhedeg ar gyfraddau llawer is na'r hyn a ystyrir yn bris realistig am ddarpariaeth gofal. Rydym yn ymwybodol o'r gwaith sy'n cael ei wneud yng ngogledd Cymru gyda Chymdeithas Gofal Cartref y Deyrnas Unedig (UKHCA) i ddatblygu model prisio, ac rydym yn argymhell rhoi trothwy lleiaf ar waith.

Gallwn wneud yr arsylwadau canlynol.

- 1) **Amser terfyn:** Mae comisiynu'n golygu datblygu marchnad sy'n gallu tyfu a goroesi yn y tymor canolig a'r tymor hwy – nid caffael yn y tymor byr, ac mae'n ymddangos mai dyna mae rhai comisiynwyr yn ceisio'i gyflawni.

- 2) **Gweithio gyda'n gilydd:** Mae'n rhaid i gomisiynwyr a darparwyr ymddiried yn ei gilydd. Dylent weithio gyda'i gilydd i ddeall y farchnad yn ei hystyr ehangaf (gan gynnwys darpariaeth y gweithlu, pobl sy'n talu'n uniongyrchol, a phobl sy'n prynu gofal yn breifat) a'i heriau a chyfleoedd. Dylai comisiynwyr a darparwyr rannu cyfrifoldeb dros ddatblygu atebion a gwella'r capasiti ar sail yr un buddiannau. Yn ein harolygiadau, gwelsom fod comisiynwyr a darparwyr yn barod i dderbyn newid pan fo hyn yn gweithio'n dda. Pan nad yw'n gweithio'n dda, mae amheuaeth a dicter ar y ddwy ochr.
- 3) **Sicrwydd cryfach:** Mae comisiynwyr yn defnyddio model 'amser a thasg' ar gyfer darparu gofal am eu bod yn credu bod modd mesur gofal ond, mewn gwirionedd, nid yw hyn yn wir. Yn draddodiadol, mae dull amser a thasg yn rhoi sicrwydd i'r comisiynwyr bod gofal yn cael ei ddarparu a bod cynghorau'n cael yr hyn maent yn talu amdano. Er mwyn symud ymlaen, mae'n rhaid i ni newid y diwylliant o roi sicrwydd, a chyflwyno systemau newydd sy'n drylwyr, dibynadwy ac ystyrlon.

O'r dystiolaeth a welsom, mae adegau prysur (yn enwedig yn y bore) a chyfnodau gwyliau yn her eithriadol o ran capasiti ac argaeledd gweithwyr gofal. Mae hyn i'w ddisgwyl, o ystyried bod trefn ddyddiol y rhan fwyaf o bobl a'r tasgau mwy cymhleth yn digwydd ar ddechrau a diwedd y dydd. Yn hytrach na derbyn bod y broblem yn anochel, dylid ymdrin â'r broblem fel blaenoriaeth strategol. Dylent ystyried atebion megis gwahanol gyfraddau cyflog, recriwtio wedi'i dargedu ar gyfer adegau penodol o'r dydd, a thasgau eraill y gallai asiantaethau gofal cartref eu gwneud yn ystod adegau tawelach o'r dydd. Awgrymodd un darparwr waith atal codymau fel enghraifft.

8.2.2 Dulliau o gomisiynu a chaffael

Nid oes un dull, syml. Mae pawb yn gweithio gyda chyllideb ariannol is ac anos, ac mae'r gweithlu sydd ar gael wedi'i gyfyngu.

Rydym yn gwybod bod modelau newydd, megis systemau comisiynu ar sail canlyniadau a phrynu deinamig, yn cael eu profi a'u hyrwyddo ar draws y DU, ond mae rhai problemau gyda'r rhain.

'Mae angen i delerau'r contract fod yn eglur ac yn rhwydd i'w deall, a bod yn glir ynghylch mesurau'r canlyniadau, goblygiadau methu â chyflawni targedau, a pha mor aml y dylid gwneud taliadau.'²⁵

Gallwn wneud yr arsylwadau canlynol.

- 1) **Contractau:** Mae'n ymddangos yn rhesymol i ddefnyddio contractau 'yn ôl y galw' ar sail cytundebau fframwaith i brynu'r rhan fwyaf o'r ddarpariaeth gofal mewn ardaloedd trefol. Fodd bynnag, nid yw'n rhesymol i ddefnyddio cytundebau fframwaith gyda chymalau cosbi sy'n trosglwyddo'r risg i ddarparwyr. Dylai ffioedd fod yn deg a dylent gynnwys y costau ar gyfer amser teithio.

Mae comisiynu gofal cartref traddodiadol yn gymhleth iawn. Mae galw uchel, mae gan bobl anghenion a disgwyliadau amrywiol a chymhleth, a gall y patrymau galw newid yn annisgwyl. Mae'n rhaid darparu'r gofal ar draws gwahanol ardaloedd daearyddol, ochr yn ochr â gwasanaethau eraill ac yn unol â strategaethau cyffredinol y cyngor a'i bartneriaid. Ar yr ochr gyflenwi, mae'r adolygiad hwn wedi amlygu bod yna ystod eang iawn o asiantaethau sydd â lefelau gwahanol iawn o ran soffistigeiddrwydd a gallu.

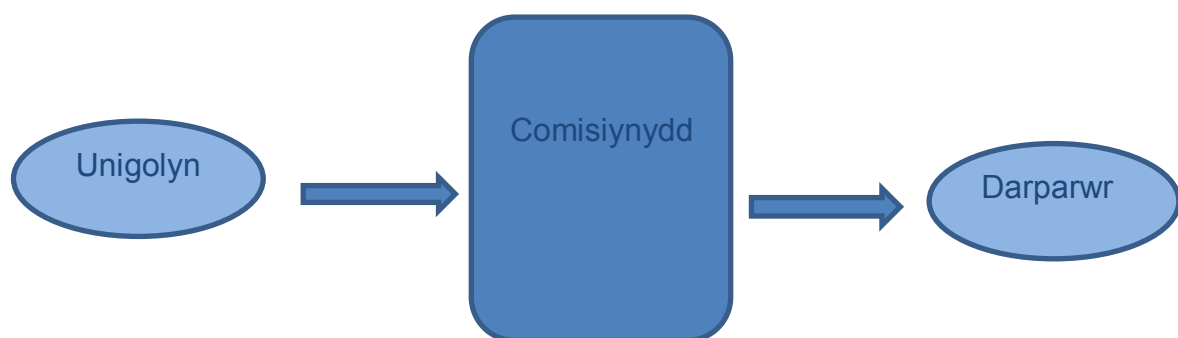
- 2) **Trefnu parthau:** Dylid ystyried y dull hwn o weithredu, ond dylid gwneud hynny'n ofalus. Ei fanteision yw ei fod yn lleihau'r amser teithio, sy'n sicrhau bod darparu gofal yn fwy effeithlon. Mae hefyd yn dwysáu'r capasiti o ran gweithwyr gofal ac yn darparu ffyrdd mwy hyfyw o ymdrin â gwariant busnes. Fodd bynnag, mae hyn yn aml yn dod ar draul lleihau nifer y cyflenwyr yn sylweddol. Mae hefyd yn cyfyngu potensial darparwyr i dyfu a chynnal eu busnesau. Dylid ystyried dull clytwaith ehangach, er enghraifft cymysgu ardaloedd trefol a gwledig gyda mwy nag un darparwr yn gweithio ym mhob un. Lle defnyddir parthau llym, rhaid i'r comisiynwyr wneud cynlluniau wrth gefn ac ystyried gallu'r darparwyr wrth gefn.

²⁵ Bolton, J (2015), *Working for well-run evidence-based public care: emerging practice in outcome-based commissioning for social care* (papur trafod) (Oxford: Institute of Public Care, Oxford Brookes University), tudalen 5.

- 3) **Cymorth yn ôl y gofyn:** Mewn ardaloedd mwy gwledig, gallai model gwasanaeth ehangach tebyg i gymorth yn ôl y gofyn (er enghraifft, tîm o weithwyr ar gyfer nifer o leoliadau penodol) fod yn well na model gofal cartref wedi'i seilio ar bobl unigol.
- 4) **Cadwyn gyflenwi:** Dylid cynnal adolygiad radical o'r gadwyn asesu a chyflenwi fel bod darparwyr a phobl sy'n derbyn gofal a chymorth yn trafod y trefniadau ynglŷn â'u gofal. Dylid ymchwilio i gysyniadau megis 'aseswyr dibynadwy'.

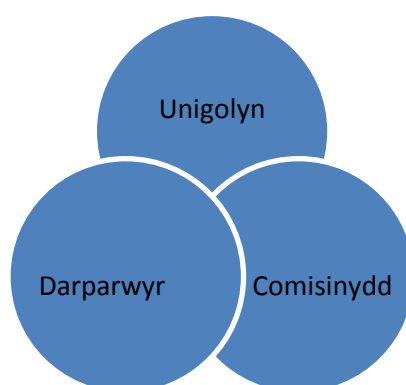
Ar adeg ysgrifennu, roedd y broses yn llinellol ar gyfer y rhan fwyaf o ofal cartref traddodiadol wedi'i froceru. Roedd y comisiynydd yn gweithredu fel rhwystr rhwng darparwyr posibl a'r bobl oedd angen gofal a chymorth.

Ffigur 54 – Proses linellol o gomisiynu gofal cartref



Mae angen i'r broses fod yn fwy integredig, gan greu cymaint o gyfleoedd â phosibl i bobl sydd angen gofal a'r bobl sy'n ei ddarparu weithio gyda'i gilydd.

Ffigur 55 – Proses integredig o gomisiynu gofal cartref



- 5) **Datgysylltu 'amser a thasg':** Nid yw'r syniad o reoli costau trwy ddiffinio a mesur tasgau a chofnodi'r amser a dreuliwyd yn canolbwyntio ar yr unigolyn. Mae'n perthyn i ffatrïoedd a byd o 'ddarnau o waith'. Nid yw'n hyrwyddo hyblygrwydd nac effeithlonrwydd. Dylid defnyddio dull sydd wedi'i seilio ar ganlyniadau yn ei le, lle darperir gofal a chymorth mewn ffordd fwy hyblyg a lle mae gweithwyr gofal yn teimlo wedi'u grymuso i newid y gofal maent yn ei roi ar y diwrnod. Fel yr awgrymwyd eisoes, mae angen ystyried yr amser a'i gofnodi, ond dylid nodi slotiau mwy hyblyg o fewn bandiau amser (megis 20-40 munud ar gyfer ymweliad, nid 30 munud). Dylid ystyried cyfleoedd i 'fancio' ac arbed oriau ar draws pecynnau gofal nifer o bobl; mewn geiriau eraill, mae gan bobl hawl i wasanaeth, ac nid nifer o funudau.
- 6) **Comisiynu ar sail canlyniadau:** Wrth wraidd comisiynu ar sail canlyniadau mae rhyddhau gweithwyr gofal i wneud yr hyn sy'n bwysig i bobl er mwyn iddynt allu cyrraedd eu nod, boed hynny'r gallu i fod yn fwy annibynnol, neu i fyw cystal ag y bo modd er eu bod yn mynd yn fwy bregus neu eu bod ar ddiwedd eu bywydau. Yr her yw sut i sefydlu, gwobrwyo a rheoli perfformiad gofal sy'n seiliedig ar ganlyniadau heb greu biwrocratiaeth gymhleth. Mae'n rhaid ei gadw'n syml ac mae'n rhaid iddo gael ei ddiffinio a'i arwain gan bobl sy'n defnyddio'r gwasanaeth. Mae angen i bawb sy'n gysylltiedig allu ymddiried yn ei gilydd, yn enwedig rhwng comisiynwyr a darparwyr, a rhwng darparwyr a'r gweithwyr gofal maent yn eu cyflogi. O drafod ac o'r gwaith papur a rannwyd gyda ni, rydym yn ymwybodol bod rhai cynghorau yn Lloegr

wedi bod yn datblygu dulliau wedi'u seilio ar ganlyniadau, a'u bod yn cael trafferth gweithio gyda phobl er mwyn diffinio'r canlyniadau ac yna mesur perfformiad asiantaethau wrth geisio'u cyflawni. Mae'r Sefydliad Gofal Cyhoeddus yn gweithio ar lunio canllawiau ar gyfer cynghorau yng Nghymru gan ystyried modelau gwahanol ar gyfer comisiynu gofal cartref sy'n seiliedig ar ganlyniadau.

8.2.3 Monitro a sicrwydd

Mae gan rai asiantaethau systemau cadarn ar waith ar gyfer monitro eu perfformiad, ond cawsom ein synnu gan ba mor wan oedd rhai o'r trefniadau.

Roeddem wedi'n synnu'n fawr hefyd gan y trefniadau gwahanol iawn oedd gan bob cyngor ar gyfer monitro contractau. Roedd bwriad y trefniadau'n dda, ond mae'n faich i ddarparwyr pan fo gwahanol gomisiynwyr eisiau gwybodaeth wahanol.

Yn annisgwyl, gwelsom fod sawl asiantaeth yn croesawu ac yn gwerthfawrogi ymweliadau monitro. Yn benodol, maent yn gwerthfawrogi cyfarfodydd adolygu parhaus gyda chomisiynwyr.

Yn rhan o unrhyw fframwaith cenedlaethol, dylem gytuno ar ddull o fonitro contractau. Dylai'r dull hwn fod yn gyson ac yn integredig o ran arolygu a rheoleiddio. Gwnaethom nodi bod rhai cynghorau'n mynnu bod darparwyr yn cael systemau monitro ymweliadau electronig; mae hyn yn ymddangos yn rhesymol iawn ar gyfer asiantaethau, ac eithrio asiantaethau bach iawn neu arbenigol neu'r rhai sy'n rhoi cymorth yn ôl y gofyn.

Mae'r fframwaith cofrestru newydd sy'n seiliedig ar wasanaethau yn rhoi cyfleoedd newydd i fonitro asiantaethau mewn gwahanol ffyrdd - ar lefel gwasanaeth cyfan yn hytrach na lefel asiantaeth unigol. Dylai AGGCC archwilio hyn.

8.2.4 Awgrymiadau

- Mae angen cyngor pendant arnom ar sut i ddehongli rheolau caffael yr UE a Rheoliadau Caffael y DU 2015 mewn perthynas â chomisiynu iechyd a gofal cymdeithasol. Efallai bod Cymdeithas Llywodraeth Leol Cymru neu'r Bwrdd Comisiynu Cenedlaethol mewn sefyllfa dda i ddarparu'r cyngor hwn.

- Mae angen ysgogiad cryf i safoni a symleiddio'r broses gomisiynu a chaffael trwy ddefnyddio modelau prisio a fframweithiau cenedlaethol.
- Wrth dendro, dylid rhoi pwyslais sylweddol ar gynaliadwyedd ariannol a'r gweithlu. Mae angen archwilio a herio'r broblem o sgorio ansawdd.
- Gall comisiynu ar gyfer ardal gynnwys amrywiaeth o ddulliau gweithredu er mwyn bodloni gwahanol fathau o anghenion, ac i wasanaethu pobl mewn gwahanol leoliadau. Rydym yn awgrymu pwysleisio dulliau sy'n seiliedig ar ganlyniadau. Mae'r Bwrdd Comisiynu Cenedlaethol mewn sefyllfa dda i helpu i ddatblygu arferion sy'n seiliedig ar ganlyniadau ac i adolygu llwyddiant y modelau sy'n cael eu rhoi ar brawf yng Nghymru.
- Dylai fod dull safonol o fonitro asiantaethau ac o gasglu gwybodaeth ganddynt ledled Cymru. Dylid ystyried cael 'comisiynwyr arweiniol' fyddai'n gyfrifol am fonitro asiantaethau yn rhanbarthol neu'n genedlaethol ar ran cynghorau comisiynu neu fyrddau iechyd.

8.3 Gweithlu

'Mae'n anochel y bydd sicrhau bod gwaith gofal yn yrfa uchel ei barch, lle telir cyflog byw, a lle caiff staff eu hyfforddi a'u cydnabod fel gweithwyr gwerthfawr sy'n cyfrannu llawer iawn i gymdeithas, yn gostus, ond byddai'r gost o wneud dim hyd yn oed yn fwy.' ('Key to Care', Comisiwn Burstow)

Mae *Key to care* (Koehler 2014) a *Time to care* (UNSAIN 2013) yn cynnwys disgrifiadau pwerus o fywyd gweithwyr gofal o ddydd i ddydd, ac maent yn nodi rhai canfyddiadau ac argymhellion manwl sy'n cael eu hatgyfnerthu gan yr adolygiad hwn.

8.3.1 Strategaeth gweithlu

c) Cyfrifoldeb dros ddatblygiad a strategaeth y gweithlu

Yn ystod ein grwpiau ffocws a'n cyfarfodydd â darparwyr, daeth yn amlwg nad oes dealltwriaeth gyffredin o bwy sy'n gyfrifol am ddatblygiad a strategaeth y gweithlu yn y sector. Rhoddwyd hyfforddiant fel enghraifft.

Cyhoeddwyd *Fframwaith ar gyfer Buddsoddi ar y Cyd mewn Sgiliau: Rhannu'r cyfrifoldeb dros fuddsoddi mewn sgiliau yng Nghymru* ym mis Tachwedd 2014.²⁶

Nod y fframwaith oedd newid y cydbwysedd o ran bod yn gyfrifol am fuddsoddi mewn sgiliau rhwng Llywodraeth Cymru, y cyflogwyr ac unigolion o fis Ebrill 2015 ymlaen trwy roi mwy o gyfrifoldeb i gyflogwyr a lleihau dibyniaeth ar arian y llywodraeth ar gyfer hyfforddiant. O ganlyniad, dim ond ar gyfer prentisiaethau pobl dan 25 oed ar Lefel 3 ac is y Fframwaith Cymwysterau a Chredydau (FfCCh) mae cyllid Llywodraeth Cymru ar gael. Mae hyn yn golygu mai'r cyflogwyr sy'n gyfrifol am brentisiaethau a hyfforddiant gweithwyr dros 25 oed hyd at Lefel 3.

Dywedodd darparwyr wrthym dro ar ôl tro bod effaith y polisi hwn wedi'u rhoi mewn sefyllfa amhosibl. Mae ariannu cymhwyster Fframwaith Cymwysterau a Chredydau Lefel 2 yn costio tua £1,000 ar gyfer pob gweithiwr i asiantaeth. Mae asiantaethau'n tueddu i gyflogi pobl hŷn, oherwydd eu bod yn fwy tebygol o aros yn y swydd ac am mai dyna mae'r henoed yn ei ffafrio'n bennaf. Fodd bynnag, rhaid iddynt bellach ariannu unrhyw hyfforddiant galwedigaethol eu hunain. O ychwanegu taliadau setlo, cyflwyno'r cyflog byw cenedlaethol, a chyflwyno costau pensiwn, nid oes fawr o arian ar ôl, neu nid oes arian o gwbl ar gyfer hyfforddiant ar y lefel hon. Nid yw trosiant staff, yn ogystal ag asiantaethau eraill, cartrefi gofal a'r sector cyhoeddus yn 'dwyn' staff cymwysedig, yn rhoi llawer o gymhelliant na lle i ddarparwyr fuddsoddi mewn hyfforddiant proffesiynol achrededig.

Yn yr hinsawdd ariannol bresennol, mae cyfran y staff sy'n meddu ar gymwysterau proffesiynol yn y sector yn debygol o ostwng dros y blynyddoedd nesaf wrth i'r penderfyniad i roi'r gorau i'r cyllid ar gyfer pobl dros 25 oed gael mwy o effaith. Os yw'r gofynion o ran cymwysterau ynghlwm wrth gofrestrriad y gweithlu (sy'n debygol), bydd yn anodd iawn i gyflawni uchelgais Llywodraeth Cymru wrth gofrestru'r gweithlu oni bai bod buddsoddiad sylweddol. Mae pwyswyl sy'n gyfrifol am ddatblygu a chynnal gweithlu iechyd a gofal cymdeithasol yng Nghymru yn parhau i fod yn aneglur.

Yn amlwg, mae angen cyfeiriad ac arweiniad cadarn ac mae Gofal Cymdeithasol Cymru mewn sefyllfa dda i ddarparu hyn. Mae'n gofyn am gynllunio integredig

²⁶Llywodraeth Cymru (2014b), *Fframwaith ar gyfer Buddsoddi ar y Cyd mewn Sgiliau: Rhannu'r cyfrifoldeb dros fuddsoddi mewn sgiliau yng Nghymru* (Cymru: Llywodraeth Cymru).

hirdymor ar unwaith er mwyn lleihau'r risg gymaint â phosibl ac am nodi'n glir beth yw'r disgwyliadau a'r cyfrifoldebau ar bob lefel: Llywodraeth Cymru, partneriaethau rhanbarthol, cyngorau lleol a darparwyr. Os bydd darparwyr yn dwyn y baich o dalu am hyfforddiant fel y nodir yn y strategaeth buddsoddi ar y cyd, bydd yn arbennig o bwysig i brofi a yw'r comisiynwyr wedi cynnwys cyllid realistig yn y modelau costau. Bydd hefyd yn bwysig monitro'r nifer sy'n manteisio ar hyfforddiant proffesiynol, a yw'r nifer yn cynyddu neu'n gostwng, a'r ffrydiau incwm sydd ar gael ar gyfer hyfforddiant.

8.3.2 Ysgogi a chefnogi gweithwyr gofal

Efallai mai'r canfyddiad cryfaf a'r mwyaf calonogol yn yr adolygiad hwn yw pa mor angerddol y mae gweithwyr gofal yn gwerthfawrogi eu gwaith. Maent yn hideo o ddifrif am bobl ac maent eisiau 'gwneud gwahaniaeth' i fywydau pobl. Mae angen i ni sicrhau ein bod yn gosod amodau lle gall gweithwyr gofal gyflawni'r uchelgais hwn. Mae cyfaddawdu gwerthoedd gweithwyr gofal trwy eu rhoi dan bwysau i gwtogi ymweliadau neu i llynu wrth dasgau penodol yn anfoddhaol iawn iddynt ac yn achosi straen a rhwystredigaeth.

Y prif ganfyddiad arall yw bod gweithwyr gofal, fel llawer o bobl, yn hoffi perthyn i dimau. Maent yn gwerthfawrogi cefnogaeth ac yn ffynnu wrth gael eu cydnabod am eu gwaith. Y gefnogaeth o ddydd i ddydd wrth wneud y swydd sy'n cyfrif fwyaf. Mae gan y disgwyliadau ffurfiol o oruchwylio staff yn y dull rheoleiddio presennol lai o werth a pherthnasedd yn y maes gofal cartref, ac maent yn seiliedig ar fodelau goruchwylio a ddefnyddir mewn sectorau eraill megis gwaith cymdeithasol traddodiadol.

8.3.3 Recriwtio a datblygu gyrfa

Gwelwyd yn ystod yr adolygiad hwn fod nifer yr oriau yr oedd pobl yn ei weithio a'u hymroddiad hirdymor i ofal cartref yn amrywio'n fawr ar draws y gweithlu.

O'r 208 o weithwyr gofal a ymatebodd i'n harolwg staff, dywedodd y rhan fwyaf (82 y cant) ohonynt wrthym eu bod yn bwriadu parhau i weithio ym maes gofal cartref am fwy na thair blynedd.

Tabl 19 – Pa mor hir y mae gweithwyr gofal yn bwriadu aros ym maes gofal cartref

Cyfnod	Nifer y gofalwyr gofal	Canran cyfanswm
Llai na blwyddyn	11	5%
1 i 3 blynedd	27	13%
Mwy na 3 blynedd	170	82%

Ni wnaethom archwilio cefndir ethnig y gweithwyr gofal yn ystod yr adolygiad hwn. Fodd bynnag, o'r sylwadau a wnaeth pobl oedd yn defnyddio gwasanaethau gofal, rydym yn gwybod bod cymysgedd eang o gefndiroedd ethnig ymysg y gweithwyr gofal a bod nifer o weithwyr gofal yn dod o Ddwyrain Ewrop.

Roedd yr adborth gan y darparwyr yn awgrymu y gellid rhannu'r gweithlu fel a ganlyn:

- pobl ifanc (dan 25 oed) nad ydynt yn bwriadu aros yn y sector am hir iawn; a
- phobl hŷn (gan gynnwys pobl sydd wedi ymddeol), sy'n chwilio am ail yrfa ac sy'n bwriadu gweithio am nifer o flynyddoedd ym maes gofal cartref.

Mae croesi gyrfa rhwng y sector hwn a sectorau ieuchyd a gofal cymdeithasol eraill hefyd yn glir. Felly, mae'n werth edrych ar ofal cartref fel rhan o gyfleoedd ehangach ym maes ieuchyd a gofal cymdeithasol yn lle ar wahân.

Mae darparu llwybrau gyrfa a chyfleoedd hyfforddi ar gyfer gweithlu mor amrywiol yn her, felly efallai y bydd angen i ni gael strategaethau gwahanol ar gyfer gwahanol rannau o'r gweithlu. Ar y cyfan, mae pobl yn ystyried cofrestru gweithwyr gofal a rhoi statws proffesiynol iddynt yn syniad da iawn. Fodd bynnag, maent yn pryderu:

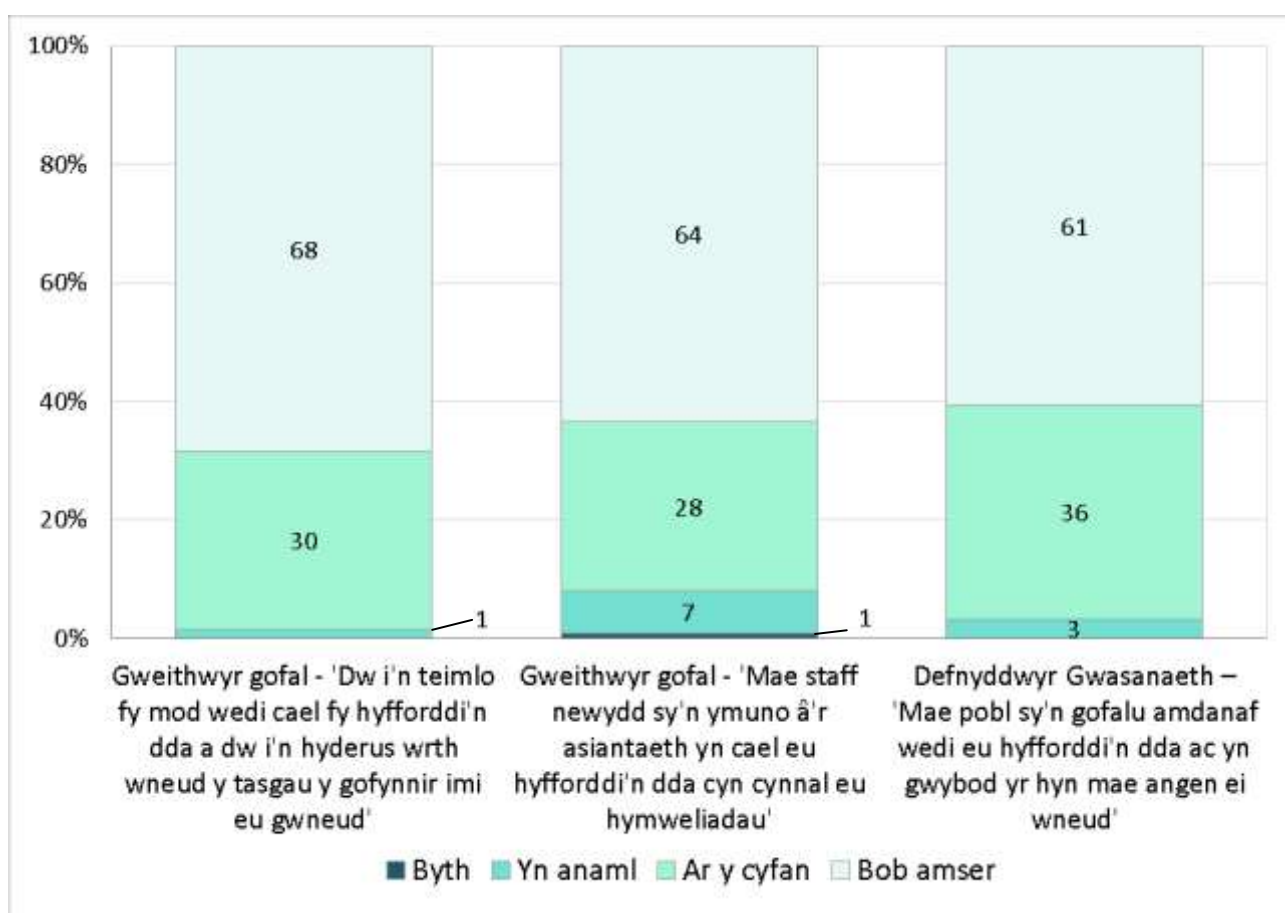
- efallai y bydd hyn yn gorfodi gweithwyr ymroddgar, gofalgar ond llai academiaidd allan o'r sector; ac

- oni bai bod yr hyfforddiant ar gyfer pobl dros 25 oed yn cael ei ariannu, y gallai'r gweithlu posibl leihau.

8.3.4 Hyfforddiant

Mae canlyniadau'r arolwg yn awgrymu bod y bobl sy'n defnyddio ac yn comisiynu gwasanaethau'n meddwl bod y gweithwyr gofal yn gymwysedig iawn, a'u bod fel arfer yn gallu diwallu anghenion y bobl maent yn gofalu amdanynt. Mae hyn hefyd yn cael ei adlewyrchu yn yr arolwg staff.

Ffigur 56 – Hyfforddiant



Fodd bynnag, yn ystod ein harolygiadau, roeddem o'r farn bod 17 y cant o asiantaethau wedi perfformio'n wael o ran darparu hyfforddiant staff, ac nad oeddent yn darparu hyfforddiant i'w cyflogeion yn y sgiliau sylfaenol. Ar yr ochr gadarnhaol, roeddem o'r farn bod ychydig dros hanner yr asiantaethau'n 'dda' neu'n 'ardderchog' am eu bod yn trefnu amrywiaeth eang o hyfforddiant, gan gynnwys hyfforddiant ar agweddau mwy cymhleth ar ofal.

Gwelsom hefyd fod y tasgau y mae'r gweithwyr gofal yn ei wneud yn mynd yn fwy cymhleth, ac weithiau maent yn eithaf 'meddygol'. Mae byrddau iechyd yn comisiynu mwy o ddarpariaeth gofal cartref (cymaint â 20 y cant o bosibl o'r holl ofal cartref a gomisiynir) i gynorthwyo pobl sydd â chyflyrau hirdymor cymhleth a phobl y mae angen gofal lliniarol (diwedd oes) arnynt. O drafod ac o ystyried yr ymatebion yn yr arolwg, gwelwyd y gall gofal cartref gynnwys:

- gofal cathetr a bwydo PEG (gastrostomi endosgopig trwy'r croen); a
- chefnogi pobl ag anableddau dysgu cymhleth, dementia, salwch terfynol, a chyflyrau iechyd meddwl.

Dywedodd rhai darparwyr ei bod yn anodd dod o hyd i hyfforddiant uwch a gwybod pa hyfforddiant oedd orau. Gwnaethant ddweud bod rhai nyrsys ardal yn amharod i ddarparu hyfforddiant. Wrth edrych i'r dyfodol, rydym yn disgwyl y bydd angen mwy o gydweithio rhwng gofal cartref ac iechyd a gofal cymdeithasol i gefnogi pobl sydd â chyflyrau iechyd hirdymor. Mae angen i unrhyw strategaeth gweithlu ystyried hyn. Er enghraifft, a ddylai gweithwyr gofal cartref gael eu hyfforddi mewn fflebotomi? A oes gwerth mewn datblygu swyddogaeth cynorthwydd nyrsio cymunedol ar Lefel 3 y Fframwaith Cymwysterau a Chredydau? Mae rhai gwasanaethau gofal cartref yn y DU yn cyflogi nyrsys ac yn ystyried darparu gofal trwy dimau amlddisgyblaethol yn y gymuned.

Gwnaeth pobl hŷn grybwyll y diffyg cydweithio yn ein grwpiau ffocws ar hyn o bryd. Yn ein harolygon, gwnaeth y gweithwyr gofal a'r ddau fwrdd iechyd ein hysbysu bod tîm cryf o staff y GIG ac asiantaethau gofal cartref ar gael pan fo angen gofal cymhleth ar bobl.

8.3.5 Amodau gwaith

'Rwy'n teimlo y dylai gofal fod yn broffesiwn ac y dylid gwobrwyo gweithwyr gofal yn well. Gan mai dim ond ychydig yn uwch na'r isafswm cyflog y gallwn fforddio'i dalu, nid wyf yn teimlo bod y bobl orau'n gweithio yn y maes gofal. Hoffwn allu talu isafswm o £10 yr awr i fy ngweithwyr gofal. (Arolwg darparwr)

'Rwy'n teimlo y byddai cyflogau uwch yn denu staff gwell. Mae trosiant y staff yn broblem. Rydw i o'r farn bod hyn yn bennaf oherwydd nad yw'r staff yn cael

eu talu am amser teithio. Gallant fod allan llawer yn hwy yn ystod y dydd nag y maent yn cael eu talu amdano mewn gwirionedd.' (Arolwg darparwr)

Nododd cyfran fawr o'r gweithwyr gofal y gwnaethom siarad â nhw neu a ymatebodd i'n harolwg eu bod wrth eu bodd â'u swyddi, a'u bod o'r farn bod gwaith gofal cartref yn werth chweil. Mae hyn er gwaethaf cyflogau isel ac amodau gwaith gwael -er enghraifft, dim yn cael eu talu am amser teithio, neu ddim yn cael eu talu rhwng ymweliadau. Gwelsom fod nifer ohonynt yn gweithio oriau hir iawn - dros 12 awr mewn diwrnod mewn rhai achosion. Gwnaeth rhai grybwyll 'gorflinder'. Mae'r heriau rheolaidd yn y gwaith yn cynnwys:

- gorfod brysio;
- teimlo dan bwysau;
- effaith emosiynol y gwaith;
- amser a dreulir yn teithio; a
- newidiadau a chyfathrebu munud olaf â staff y swyddfa

Roedd y bobl oedd yn derbyn gofal a chymorth yn ymwybodol o'r pwysau ar y gweithwyr gofal.

Roeddem o'r farn bod yr amodau gwaith yn 'wael' mewn 10 y cant o'r asiantaethau y gwnaethom eu harolygu. Roedd y farn hon yn seiliedig ar eu trefniadau cytundebol yn bennaf.

Yn ystod ein harolygiadau, gwnaethom ddod o hyd i rai asiantaethau a oedd wedi ceisio defnyddio patrymau gweithio gwell. Er enghraifft, roedd un darparwr wedi newid i bedwar diwrnod yn y gwaith a thri diwrnod rhydd er mwyn ymdrin â gorflinder y gweithwyr gofal. Dywedodd y darparwyr fod hyn yn gweithio'n dda.

Mae contractau dim oriau'n ddadleuol. Roedd tua hanner y staff a gwblhaodd ein harolwg ar gontractau dim oriau, ac roedd tua hanner yr asiantaethau'n eu defnyddio (ond nid ar gyfer eu holl staff o reidrwydd). Yn *Time to Care*, daeth UNSAIN i'r casgliad canlynol:

'Nid yw contractau dim oriau'n bodloni'r cleientiaid na'r gweithwyr gofal cartref (ym mhob achos bron), a dylid annog yn gryf i beidio â'u defnyddio yn y sector hwn.'

Daeth UNSAIN i'r casgliad hwn oherwydd bod contractau dim oriau'n golygu y byddai'n llai tebygol y byddai pobl sydd angen gofal yn cael yr un gweithiwr gofal yn rheolaidd, ac y byddai'n 'cael effaith negyddol ar gyllid a morâl y gweithiwr a'r cydbwysedd rhwng gwaith a bywyd' (tudalen 38).

Hefyd, ar gyfer gweithwyr gofal ar gyflogau isel ac ar gontractau dim oriau, 'ychydig o gyfle sydd ganddynt i ragweld incwm a gwaith ar gyfer y dyfodol, felly gall fod yn anodd i gyllidebu ymlaen llaw' (Koehler 2014, tudalen 5).

Gwnaeth astudiaeth Prifysgol Fetropolitan Manceinion ar ran Llywodraeth Cymru adlewyrchu safbwynt mwy cytbwys, gan adrodd bod gweithwyr gofal yn 'rhanedig' yn eu barn. Er bod gweithwyr gofal yn teimlo rhywfaint o ansicrwydd ynglŷn â gwaith ar gyfer y dyfodol, o ystyried nifer y gwaith sydd ar gael, nid oes problem wirioneddol: 'Rydych yn cael yr oriau am eu bod ar gael; dydw i erioed wedi bod heb waith.' Dywedodd pobl eraill wrth ymchwilydd ei bod 'naill ai'n brysur neu'n dawel ... cyn gynted ag y bydd rhywun yn mynd i'r ysbyty, byddwn yn colli pedwar ymweliad y dydd, ac mae hynny'n effeithio llawer arnom' (Llywodraeth Cymru 2016b, tudalennau 88-89).

Yn ddiddorol, dim ond am 27 awr yr oedd rhai o'r staff a oedd wedi symud i gontractau parhaol (er enghraifft, 40 awr yr wythnos) yn cael eu cynnig a'u talu amdano, os mai dyna'r cyfan oedd ar gael. Roedd rhai ohonynt yn cael eu talu am yr oriau a nodwyd yn eu contract, ond dim ond am yr oriau yr oeddent yn ei weithio yr oedd pobl eraill yn cael eu talu.

Gwnaeth Cymdeithas Gofal Cartref y Deyrnas Unedig (UKHCA) lunio ei phapur cwestiwn ac ateb ei hun ynglŷn â chontractau dim oriau yn 2014. Gwnaethant ddweud wrthym fod asiantaethau'n defnyddio amrywiaeth o gontractau y gellid cyfeirio atynt fel contractau dim oriau, pob un â gwahanol hawliau a thelerau ac

amodau. Mae eu papur, *Zero-hours contracts: some key questions*,²⁷ yn gwneud dau bwynt pwysig.

- Mewn byd lle mae diffyg ymroddiad tymor hir gan gomisiynwyr, a lle mae ansicrwydd ynghylch hyd contractau, ni all darparwyr gymryd y risg o gyflogi staff yn barhaol a gorfod gwneud taliadau dileu swydd o bosibl.
- Mae'r galw am ofal cartref yn amrywio trwy gydol y dydd, gyda'r galw ar ei anterth yn y bore, amser cinio ac amser gwely. Oni bai bod darparwyr yn gallu cael digon o waith i lenwi'r cyfnodau o alw isel, yna byddai'n rhaid canolbwyntio ar ddarparu oriau sicr ar yr adegau prysuraf o'r dydd. Byddai'n anodd creu 'contract 9-tan-5' o ystyried y patrymau galw hyn.

Roedd ein hadolygiad ein hunain yn nodi'n glir bod llawer o weithwyr yn hoffi hyblygrwydd contractau dim oriau. Pan wnaeth rhai asiantaethau gynnig contractau parhaol, cawsom ein synnu eu bod wedi gweld mai nifer fach iawn o weithwyr gofal oedd wedi manteisio ar hynny. Dyma hefyd oedd profiad aelodau Cymdeithas Gofal Cartref y Deyrnas Unedig ar lefel ehangach. Mae'r broblem yn fwy i'r darparwr, oherwydd ni allant warantu faint o waith y bydd eu gweithwyr gofal am ei wneud, a phryd y byddent am weithio, yn enwedig yn ystod gwyliau ysgol. Prif fantais contractau parhaol yn ôl gweithwyr gofal yw eu bod yn ei gwneud yn haws i sicrhau benthyciadau a morgeisi.

Ar adeg ein hadolygiad, roeddem yn ymwybodol bod Llywodraeth Cymru wedi arwain mentrau eraill ar contractau dim oriau, a bod Comisiwn Staff y Gwasanaethau Cyhoeddus wedi cynnal ymgynghoriad. Mae'n fater cymhleth ac mae ein hadolygiad yn awgrymu ei fod yn dibynnu ar fanylion penodol y contractau dim oriau neu'r contractau parhaol a ddefnyddir.

8.3.6 Swyddogaethau eraill: rheolwyr, cydlynwyr gofal a goruchwylwyr

O gynnal ein hadolygiad, daethom yn fwy ymwybodol o bwysigrwydd staff y swyddfa. Mae'r gweithwyr hyn yn gweithio'n galed bob dydd i gadw'r asiantaethau'n weithredol, i wneud yn siŵr bod ymweliadau'n cael eu cynnal, ac i gyfateb gofynion y

²⁷Cymdeithas Gofal Cartref y Deyrnas Unedig (2014), *Zero-hours contracts: questions and answers*(Sutton: Cymdeithas Gofal Cartref y Deyrnas Unedig).

bobl sydd angen gofal a chymorth i nifer y gweithwyr gofal sydd ar gael. Weithiau mae'n rhaid iddynt hyd yn oed rhuthro allan i gyflenwi ymweliadau.

Nid ydym wedi neilltuo llawer o amser i'r grŵp staff hwn, ond mae eu perfformiad yn bwysig iawn. Bydd eu cynnwys yn hanfodol os yw gwasanaethau gofal cartref yn symud tuag at ofal sy'n seiliedig ar ganlyniadau, ac er mwyn datblygu'r newid diwylliannol sydd ei angen dan y Ddeddf Gwasanaethau Cymdeithasol a Llesiant (Cymru). Rydym o'r farn bod angen mwy o drafodaeth er mwyn deall anghenion y grŵp hwn o staff o ran sgiliau, hyfforddiant a chefnogaeth.

8.3.7 Awgrymiadau

- Yn rhan o gynlluniau Gofal Cymdeithasol Cymru am strategaeth bum mlynedd ar gyfer gofal cartref yng Nghymru, bydd yn datblygu strategaeth gweithlu sy'n nodi'n glir cyfrifoldebau pawb sy'n gysylltiedig. Bydd rhaid ystyried effeithiau posib gadael yr UE hefyd.
- O gofio ei bod yn ymddangos mai dau broffil gwahanol o bobl sy'n ymuno â'r proffesiwn (pobl iau a phobl hŷn), dylai strategaeth y gweithlu, y gweithgareddau recriwtio, a'r gweithgareddau datblygu dargedu'r grwpiau hyn ar wahân er mwyn deall a diwallu eu hanghenion.
 - Ar gyfer pobl ifanc, dylid cynnig gwaith gofal cartref fel dewis gyrfa cadarnhaol ac fel rhan o daith ehangach i waith ieuchyd a gofal cymdeithasol. Dylid ystyried prentisiaethau ieuchyd a gofal cymdeithasol dwy flynedd.
 - I bobl hŷn a allai fod yn dychwelyd i'r gwaith ac sy'n aml â chyfrifoldebau eraill, dylid hybu patrymau gweithio hyblyg a rhan-amser.
- Dylai Gofal Cymdeithasol Cymru asesu effaith cofrestru'r gweithlu fel bod modd deall a lleihau unrhyw beryglon.
- Dylai amodau gwaith gweithwyr gofal ymddangos yn systemau sicrwydd ansawdd y darparwyr, y trefniadau monitro a chontract, a'r rheoliadau, ac yn ystod gweithgarwch arolygu.

- Cyn cymryd unrhyw gamau o ran contractau dim oriau, dylid ystyried yr angen i roi dewis i bobl.

8.4 Datblygu busnes

8.4.1 Dadansoddiad o'r farchnad

Ni wnaethom gynnal dadansoddiad manwl o'r farchnad gofal cartref yn ystod yr adolygiad hwn. Mae hyn am nad yw'r system gofrestru bresennol yn cofnodi dylanwad cwmnïau mawr ar draws y DU, sydd wedi prynu llawer o asiantaethau yng Nghymru ond sy'n parhau i'w masnachu fel busnesau lleol ar wahân. Rydym yn ymwybodol bod rhai o gwmnïau ambarél mwyaf y DU wedi cael eu marchnata ar y farchnad stoc a'u bod wedi cael eu prynu gan gwmnïau buddsoddi. Mae'r sefyllfa ddeinamig a chymhleth hon yn galw am ddull manwl o weithredu a dealltwriaeth o farchnad y DU yn ei chyfanrwydd.

Rydym wedi cyfarfod ag ystod eang o ddarparwyr yn ystod ein grwpiau ffocws a'n harolygon. Yng Nghymru, gwelsom fod llawer o gwmnïau bach ar gael o hyd, sy'n aml yn cael eu rhedeg gan deuluoedd ac sy'n darparu gwasanaethau lleol. Mae angen i rai cwmnïau gael cleientiaid preifat er mwyn sicrhau nad ydynt yn wynebu'r risg o orfod cau pan fydd cynghorau'n adolygu eu gwaith comisiynu, er mwyn arbed arian trwy gael contractau mwy gyda darparwyr mwy. Nid oes gan rai darparwyr llai systemau cefn swyddfa digonol na rheolaeth dda dros gostau, ac nid ydynt yn gwneud defnydd o dechnoleg gwybodaeth a chyfathrebu.

8.4.2 Masnachfreintiau

Roedd gennym ddiddordeb yn y profiadau cadarnhaol yr oedd rhai darparwyr wedi'u cael wrth ddechrau cwmnïau yn rhan o fasnachfaint. Byddai llawer o fusnesau bach lleol sy'n darparu gofal cartref yn ogystal â sefydliadau lleol eraill yn y trydydd sector yn elwa ar fod yn rhan o fasnachfaint gofal cartref penodol i Gymru sy'n deall cyd-destun a fframwaith rheoleiddio darpariaeth gofal yng Nghymru. Credwn fod hyn yn gyfle pwysig i ddatblygu busnes.

Gallai Llywodraeth Cymru gefnogi'r gwaith o ddatblygu masnachfaint â brand Cymru trwy ddarparwr annibynnol neu drydydd sector sefydledig a fyddai'n cynorthwyo

darparwyr newydd a llai yn ogystal â 'microfusnesau' (cwmni sydd ag un gweithiwr, er enghraifft) trwy fentora, gwneud swyddogaethau cefn swyddfa, a darparu systemau sicrhau ansawdd i'w cynorthwyo i ddarparu gwasanaethau lleol o ansawdd uchel, yn enwedig mewn cymunedau mwy gwledig. Unwaith y bydd cyllid cychwynnol neu gymorth wedi'i ddarparu, gallai fod yn incwm cynhyrchu masnachfaint hollol annibynnol o ganlyniad i ffi canran yn seiliedig ar drosiant.

Rydym hefyd yn ymwybodol o brosiectau lleol (er enghraifft, yn Solfach yn Sir Benfro) a'r defnydd o 'gatalyddion cymunedol' (pobl sy'n creu rhwydweithiau o fewn cymunedau gyda'r bwriad o ddatblygu gwasanaethau yn y gymuned) yng Ngwlad yr Haf i gefnogi microfusnesau ym maes gofal cartref. Gellid defnyddio'r mentrau hyn i ddatblygu gwasanaethau gofal a chymorth mewn cymunedau mwy gwledig.

8.4.3 Technoleg gwybodaeth a chyfathrebu

Tybed a fyddai modd i Fusnes Cymru weithio gyda'r darparwyr llai hyn i'w gwneud yn fwy gwydn ac i'w helpu i rannu a gwella swyddogaethau cefn swyddfa.

Yn ystod yr adolygiad, gwelsom fod y sector yn defnyddio llawer iawn ar dechnoleg gwybodaeth a chyfathrebu ac mae'n mynd hyd yn oed yn fwy soffistigedig. O'i defnyddio'n dda, gallai leihau costau trafodiadau'n sylweddol, gwella'r gwaith o gynllunio a monitro, a rhoi sicrwydd. O ystyried y nifer fawr iawn o drafodion cymhleth a wneir, mae posibilrwydd enfawr y bydd technoleg gwybodaeth a chyfathrebu'n gwneud gofal cartref yn fwy effeithlon trwy leihau costau cefn swyddfa yn enwedig.

Fel ag erioed, mae perygl y bydd systemau'n mynd yn rhy gymhleth, ac y byddant yn annog ymddygiad rhesymegol yn hytrach nag ymddygiad sy'n canolbwyntio ar yr unigolyn. Rydym yn credu y dylid cael:

- strategaeth ddigidol ar gyfer gofal cartref yng Nghymru; a
- chyfle i rannu arferion gorau a chefnogi darparwyr i ddefnyddio technoleg gwybodaeth a chyfathrebu.

Gwelsom hefyd fod problemau o ran systemau'n gweithio gyda'i gilydd, yn enwedig o ran systemau talu cynghorau a systemau mewnol darparwyr. Dylem gynllunio ar

gyfer y dyfodol gyda'n gilydd i osgoi buddsoddi mewn systemau na fydd yn gallu siarad gyda'i gilydd.

8.4.4 Awgrymiadau

- Dylai'r Bwrdd Comisiynu Cenedlaethol, gyda'n cymorth ni, arwain dadansoddiad o'r farchnad sy'n edrych i'r dyfodol er mwyn canfod tueddiadau mewn gweithrediadau, patrymau perchnogaeth, a'r risgiau a'r cyfleoedd posibl.
- Trwy Fusnes Cymru, dylai Llywodraeth Cymru ystyried sefydlu masnachfaint gofal cartref annibynnol i Gymru, Gofal Cartref Cymru, fel menter gymdeithasol o bosibl.
- Dylai'r Bwrdd Comisiynu Cenedlaethol ystyried cynnwys maes gwaith digidol yn eu rhaglen.

8.5 Problemau eraill

Wrth gynnal yr adolygiad hwn, gwnaethom hefyd ystyried:

- y trefniadau rheoleiddio ac arolygu ar gyfer y dyfodol; a'r
- uchafswm ffi (neu derfyn) sydd wedi'i gyflwyno fel bod modd i bobl a'u teuluoedd gael cymorth i dalu am ofal cartref.

8.5.1 Rheoleiddio ac arolygu

Mae Deddf Rheoleiddio ac Arolygu Gofal Cymdeithasol (Cymru) 2016, sydd newydd ddod i rym, a'r rheoliadau newydd, y cod ymarfer ar gyfer arolygiadau, a'r safonau gwasanaeth i'w datblygu ar gyfer 2018 yn rhoi cyfle unigryw i ni ailfeddwl am ein dull o reoleiddio ac arolygu gofal cartref.

Mae angen i ni hefyd ystyried pa wasanaethau y dylid eu rheoleiddio'n ffurfiol a sut y dylent gael eu trin. Fodd bynnag, mae eithriadau wedi'i hysgrifennu yn y Ddeddf, megis gwasanaethau sy'n rhoi cymorth a gwasanaethau recriwtio ar gyfer pobl sy'n cyflogi cynorthwyyr personol.

Nid yw arolygu gofal cartref yn hawdd. Mae'r gofal yn cael ei roi yng nghartrefi'r bobl ac nid oes gan yr arolygwyr hawl i ymweld o angenrheidrwydd. Rhaid iddynt hefyd fod yn ofalus wrth ymdrin â gwybodaeth bersonol, a allai gynnwys cyfeiriadau pobl a manylion cyswllt. Hefyd, gwelsom yn ystod yr adolygiad hwn fod maint yr asiantaethau a'r modd y cânt eu rhedeg yn amrywio'n fawr. Mae rheoleiddwyr eraill yn y DU yn cael trafferth â'r broblem hon hefyd.

Rydym o'r farn bod ein rheoliadau a'n safonau presennol yn gulfrydig ac yn aneffeithiol. Yn benodol, nid ydynt yn canolbwyntio digon ar amserlennu, ar sicrhau ansawdd yn fewnol, ac ar les y staff, sydd wrth wraidd ansawdd y gwasanaeth.

Wrth ddatblygu unrhyw ddull o weithredu, mae angen i ni sicrhau bod y gweithgarwch rheoleiddio ac arolygu yn:

- canolbwyntio ar yr hyn sy'n bwysig i bobl;
- canolbwyntio ar y pethau sy'n gwneud y gwahaniaeth mwyaf o ran ansawdd y gwasanaeth;
- effeithiol wrth ymdrin â diffygion;
- annog gwelliant;
- annog darparwyr i fod yn gyfrifol;
- ystyried y gwahanol fathau o asiantaethau sy'n darparu gofal cartref;
- ymateb i fodelau gwasanaeth newydd, megis gofal nyrsio; ac yn
- effeithlon ac nid yn faich.

Yn ein harolwg, dywedodd dwy ran o dair o'r darparwyr eu bod o'r farn bod y trefniadau arolygu presennol o fudd. Ni wnaethom holi pam, ac roeddem wedi'n synnu gan y canlyniad hwn, oherwydd rydym ni o'r farn nad yw'r dulliau presennol yn ddigonol.

Er bod y Safonau Gofynnol Cenedlaethol yn ymdrin â llawer o'r pryderon sydd gan bobl sy'n defnyddio'r gwasanaethau ynghylch ansawdd, y broblem yw nad ydynt yn

cydymffurfio'n dda â'r rheoliadau a fyddai'n caniatáu i ni eu gorfodi. Hefyd, mae'r rheoliadau'n tueddu i ganolbwyntio ar brosesau yn hytrach na chanlyniadau. Mewn rhai meysydd, mae anghysondebau sylweddol rhwng y disgwyliadau a nodir. Er enghraifft, mae Rheoliad 14 (3) yn nodi:

'Rhaid i'r person cofrestredig sicrhau bod y gofal personol y mae'r asiantaeth yn ei drefnu ar gyfer unrhyw ddefnyddiwr gwasanaeth yn diwallu anghenion y defnyddiwr gwasanaeth fel y nodir yn y cynllun darparu gwasanaeth gymaint ag sy'n ymarferol bosibl.'

Mae hyn yn groes i'r Safonau Gofynnol Cenedlaethol, sy'n nodi dan y teitl 'gwasanaethau ymatebol' y nod o hyrwyddo'r canlyniad:

'Mae defnyddwyr gwasanaeth yn derbyn gwasanaeth gofal personol hyblyg, cyson a dibynadwy.'

Mae'r Safonau Gofynnol Cenedlaethol yn gwrthddweud eu hunain hefyd. Er enghraifft, mae Safon 7.1 yn nodi:

'Mae'r asiantaeth yn gadarn a dibynadwy, ac mae'n gallu ymateb yn hyblyg i anghenion a dewisiadau'r defnyddwyr gwasanaeth sy'n codi o ddydd i ddydd, a darperir y gwasanaethau mewn modd sy'n cyflawni'r canlyniadau a nodir o ganlyniad i'r anghenion asesedig.'

Ond mae Safon 7.2 yn nodi:

'Mae'r staff yn cyrraedd cartref y defnyddiwr gwasanaeth o fewn y cyfnod amser a nodir ac yn cyflawni'r tasgau a nodir yn y cynllun darparu gwasanaeth.'

Mae'n bwysig bod y trefniadau dan y Ddeddf newydd yn nodi dull mwy cydlynol a chyson o weithredu. Dylent fod yn gyson â'r trefniadau comisiynu sy'n seiliedig ar ganlyniadau, a darparu ar gyfer adegau pan fo ansawdd y gwasanaeth yn wael.

Rydym ni o'r farn bod y dulliau arolygu a ddefnyddiwyd yn ystod yr adolygiad hwn yn welliant sylweddol i'n dull presennol, a bod y graddau a'n llwybrau ymholi yn sylfaen dda ar gyfer trafodaeth yn y dyfodol. Mae'r adolygiad hwn wedi amlygu pryderon

penodol y mae angen eu hystyried -er enghraifft, rheoli ffiniau personol, dilyniant o ran gweithwyr gofal, a phroblemau ynglŷn â hyfforddiant mewn meddyginiaethau. Ni wnaethom werthuso ein dull yn ffurfiol, ond gwnaethom dderbyn adborth cadarnhaol iawn gan ddarparwyr ac arolygwyr, a ddywedodd fod y dull yn fwy trylwyr. Fodd bynnag, gwnaeth gymryd dwywaith yr amser.

Rydym hefyd yn meddwl tybed a yw'n amser ystyried risgiau a manteision arolygiadau lle rhoddir rhybudd ac arolygiadau dirybudd mewn gofal cartref. Rydym ni o'r farn bod manteision dros gynnal arolygiadau lle rhoddir rhybudd.

Rydym hefyd wedi bod yn rhoi cynnig ar y dulliau eraill canlynol:

- Wrth arolygu darparwyr sy'n rhedeg mwy nag un asiantaeth, arolygu'r gwasanaethau ym mhob asiantaeth yn hytrach na chanolbwyntio ar un asiantaeth.
- Gwnaethom gysgodi gweithiwr gofal am ddiwrnod. Er bod hyn yn rhoi cipolwg gwerthfawr ar y pwysau a'r gofynion sydd ar weithwyr gofal, mae'n anodd defnyddio hyn i ffurfio barn yn hyderus ar ddull gweithredu ehangach yr asiantaeth.
- Gwnaethom ddefnyddio arolwg ar-lein newydd yn rhan o'r adolygiad hwn, a oedd yn eithaf llwyddiannus o ran casglu gwybodaeth ynghylch y modd y caiff asiantaethau eu rhedeg. Gallai hyn yn ein helpu wrth gynllunio datganiadau blynyddol.

Rydym ni o'r farn bod yn rhaid i'r rheoleiddwyr allu gwahaniaethu rhwng y ddau brif fath o asiantaeth - sef byw gyda chymorth a gofal cartref traddodiadol. Maen nhw'n gwneud hyn yng Ngogledd Iwerddon, ond mae rhai asiantaethau'n darparu'r ddau wasanaeth hwn. Rydym ni o'r farn bod gwerth ystyried cael safonau a dulliau arolygu ar wahân.

Byddwn ni'n cyflwyno dull sy'n seiliedig ar risg i arolygu yn y dyfodol. Yn wahanol i gartrefi gofal, gall asiantaethau newid o ran maint a'r mathau o wasanaethau y gallant eu cynnig yn eithaf cyflym. Rydym yn gwybod bod asiantaethau sy'n tyfu'n gyflym neu sy'n symud i ardaloedd daearyddol newydd yn fwy bregus. O ganlyniad,

rydym ni o'r farn y byddai'n ddefnyddiol ailystyried yr hysbysiadau sy'n ofynnol gennym gan asiantaethau, fel y gallwn helpu i leihau'r risg o fethu.

Gellid defnyddio canfyddiadau'r adolygiad hwn mewn gweithdy er mwyn ystyried dulliau o reoleiddio ac arolygu gofal cartref yn y dyfodol.

8.5.2 Yr uchafswm ffi presennol

Yn 2015, dim ond £60 yr wythnos yr oedd teuluoedd yn ei dalu am ofal cartref ac roedd chynghorau lleol yn talu am unrhyw ofal oedd yn costio mwy na hyn. Er bod amcan y polisi hwn yn dda, roedd gennym ddiddordeb gwybod sut roedd yn effeithio ar y farchnad. Cododd y mater hwn pan oeddem yn arolygu Cyngor Sir Powys yn 2015. O drafod â Chyngor Swydd Henffordd ac asiantaethau ar y ffin, roedd yn ymddangos bod cael yr uchafswm ffi yn denu mwy o bobl i mewn i'r system gwasanaethau cymdeithasol. Dywedodd darparwyr wrthym fod yn well ganddynt weithio yn Swydd Henffordd oherwydd bod ganddynt gyfran uwch o ddefnyddwyr gwasanaeth preifat, a oedd yn talu cyfradd uwch. Yn yr arolwg, gwnaethom ofyn i gomisiynwyr a darparwyr sut yr oedd yr uchafswm ffi'n effeithio arnynt, a beth fyddai'n newid pe bai'n cael ei hepgor, yn eu barn nhw.

Dyma'r hyn wnaethant ddweud wrthym.

Comisiynwyr

- Dywedodd comisiynwyr wrthym fod yr uchafswm ffi yn denu mwy o bobl i mewn i'r system gofal a chymorth ffurfiol nag a fyddai hebdo. Mae hyn yn rhoi mwy o faich ar y cyngor o ran costau, sy'n gorfod talu ffioedd i asiantaethau a chostau gweinyddol, gan gynnwys ar gyfer y trefniadau i 'gasglu incwm cleient'.

'Mae'r effaith yn ddeudrwyd - mae nifer y cleientiaid sydd bellach yn derbyn cymorth gan yr awdurdod lleol a fyddai wedi ariannu eu hunain yn y gorffennol wedi bod yn sylweddol, ac mae'r incwm a gollwyd i'r cyngor wedi bod yn sylweddol hefyd. Amcangyfrifwyd bod cyfanswm yr incwm a gollwyd i'r cyngor o fewn 18 mis i weithredu'r uchafswm ffi dros £2 filiwn.' (Arolwg comisiynydd)

- Dywedodd rhai comisiynwyr fod hyn yn sicrhau eu bod yn llai abl i dalu ffioedd gwell i ddarparwyr gan fod y gyllideb yn cael ei hymestyn yn rhy denau. Yn ei dro, mae hyn yn golygu bod darparwyr yn llai abl i oroesi a thyfu yn y tymor hir, bod ansawdd gofal cartref yn cael ei effeithio, a bod cyflogau'n mynd i lawr.
- Dywedodd rhai comisiynwyr hefyd fod y bobl sydd â mwy o gyllid na'r terfyn trothwy ariannol cyfalaf yn dewis defnyddio gofal cartref lefel uchel, oherwydd dim ond £60 sy'n rhaid iddynt dalu er mwyn osgoi gofal preswyl. Mae hyn wedi gwneud rhai pecynnau gofal yn fwy costus na gofal preswyl, a fyddai'n fwy priodol ar gyfer yr unigolyn dan sylw.

'Mae mwy o bobl yn dewis aros adref gyda phecynnau gofal mawr fel dewisiad cost is ar gyfer y rhai sydd ag adnoddau sy'n fwy na'r trothwyon codi ffi hyd yn oed pan fo gofal preswyl yw'r dewisiad mwyaf priodol o bosib; mae pwysau teulu yn gysylltiedig â hyn.' (Arolwg y comisiynydd)

Darparwyr

Nid oedd rhai darparwyr yn deall yr uchafswm ffi, gan ei gymysgu â'r terfyn pris a bennir gan rai cynghorau. Gwnaeth y darparwyr a oedd yn ei ddeall y sylwadau canlynol.

- 'Mae'n cyfyngu ar nifer y bobl sydd gennym sy'n derbyn gofal preifat.'(llawer o sylwadau)
- Mae'n arwain at gyflogau is i weithwyr gofal, sy'n achosi problemau o ran recriwtio: mae'n 'ein cyfyngu ni o ran denu staff o safon'.
- 'Mae pobl yn aros yn eu cartrefi eu hunain yn hirach na chyn yr uchafswm ffi, mae'r pecynnau gofal yn cynyddu wrth i'r unigolyn fynd yn fwy bregus, mae eu hanghenion yn aml yn fwy cymhleth, megis anghenion dietegol, codi a chario cymhleth, a hyfywedd meinwe.' (Arolwg darparwr)
- Dywedodd nifer o ddarparwyr fod yr uchafswm ffi yn ychwanegu at eu pwysau ariannol.

- Mae'r uchafswm ffi'n cyfyngu ar yr hyn y gall asiantaethau ei gynnig i bobl oherwydd ei fod yn cyfyngu'r asiantaeth i ddarparu'r hyn y mae'r awdurdod lleol yn ei ystyried yn ofal cymwys, h.y. *'dim "ychwanegion" er lles cleientiaid'*.
- Dywedodd rhai darparwyr fod yr uchafswm ffi'n cyfyngu ar dwf eu busnesau.

Mae'n ymddangos bod yr uchafswm ffi'n lleihau incwm darparwyr ac yn achosi i gyflogau gweithwyr gofal ostwng. Fodd bynnag, rhaid inni ystyried yn ofalus sut y byddai cael gwared ar yr uchafswm ffi'n effeithio ar bobl a'u teuluoedd.

9 Cydnabyddiaethau

Hoffem ddiolch i'r bobl a'u teuluoedd a gyfrannodd i'r adolygiad hwn trwy rannu eu profiadau o ofal cartref. Roedd eich cyfraniad yn amhrisiadwy ac mae'n ganolog i'n hadolygiad.

Hoffem ddiolch hefyd i staff yr awdurdodau lleol a'r rheolwyr, darparwyr gofal a'u gweithwyr gofal, ynghyd â'n sefydliadau partner - gan gynnwys y trydydd sector - am eich amser, eich cydweithrediad a'ch cyfraniadau. Rydych wedi rhoi llawer o'ch amser i ni ac rydych wedi bod yn agored iawn ynglŷn â thrafod yr heriau a'r problemau yr ydych yn eu hwynebu. Rydym yn ddiolchgar iawn, ac rydym yn gobeithio y bydd yr adroddiad hwn yn ein cynorthwyo ni i gyd i wella gofal cartref ar gyfer y dyfodol.

Rydym hefyd yn ddiolchgar iawn i'n staff ni ein hunain, yr arolygwyr a'r rheolwyr ardal a wnaeth arolygu'r asiantaethau a'r cynghorau ac a oedd yn barod i roi cynnig ar ffyrdd newydd o arolygu, ein dadansoddwyr, a'n staff cyfathrebu, prosesu a chefnogi a wnaeth helpu gyda'r arolygon ac wrth ddehongli'r data. Mae wedi bod yn llawer o waith ac yn ymdrech fîm.

Diolch.

10 Cyfeiriadau

Bolton J (2015) *Emerging practice in outcome-based commissioning for social care – papur trafod*. Oxford: Institute of Public Care, Oxford Brookes University. Ar gael yma http://ipc.brookes.ac.uk/publications/publication_807.html

Cyngor Gofal Cymru (2015) *Adroddiad Datblygu'r Gweithlu*. Caerdydd: Cyngor Gofal Cymru

Cyngor Gofal Cymru (2016a) *Proffil y Rheolwyr Gofal Cartref yng Nghymru: Adroddiad gan Gofrestr Gweithwyr Gofal Cymdeithasol Cyngor Gofal Cymru*. Caerdydd: Cyngor Gofal Cymru. Ar gael yma <file:///C:/Users/User/Downloads/Proffil%20y%20Rheolwyr%20Gofal%20Cartref%20yng%20Nghymru%202016.pdf> <<http://www.ccwales.org.uk/profile-of-domiciliary-care-managers-2015.pdf>>

Cyngor Gofal Cymru (2016b) *Ffiniau proffesiynol: adnodd i reolwyr*. Caerdydd: Cyngor Gofal Cymru. Ar gael yma <http://www.cgcyrmu.org.uk/ffiniau-proffesiynol/?force=2&bc=:> <<http://www.ccwales.org.uk/professional-boundaries/>>

Daffodil (2016) *Projecting the need for care services in Wales (2016) Self care, Dementia, LD – moderate or severe*. Cymru: Llywodraeth Cymru <http://www.daffodilcymru.org.uk>

King's Fund (2005) *Understanding public services and care markets (papur gwaith)*

Koehler, I (2014) *Key to care: Report of the Burstow Commission on the future of the home care workforce*. Llundain: LGIU. Ar gael yma www.lgiu.org.uk/2014/12/02/key-to-care-report-of-the-burstow-commission-on-the-future-of-the-home-care-workforce/ <<http://www.lgiu.org.uk/2014/12/02/key-to-care-report-of-the-burstow-commission-on-the-future-of-the-home-care-workforce/>>

StatsCymru (2015) *Gofal yn y cartref yn ôl awdurdod lleol*. Cymru: Llywodraeth Cymru. Ar gael yma <https://statscymru.llyw.cymru/Catalogue/Health-and-Social-Care/Social-Services/Adult-Services/Service-Provision/HomeCare-by-LocalAuthority-Measure> <<https://statswales.wales.gov.uk/Catalogue/Health-and-Social-Care/Social-Services/Adult-Services/Service-Provision/HomeCare-by-LocalAuthority-Measure>>

[Social-Care/Social-Services/Adult-Services/Service-Provision/HomeCare-by-LocalAuthority-Measure>](#)

Cymdeithas Gofal Cartref y Deyrnas Unedig (2007) *A fair price for care*. Sutton:

Cymdeithas Gofal Cartref y Deyrnas Unedig. Ar gael yma

www.ukhca.co.uk/pdfs/PSafairpriceforcare.pdf

[<http://www.ukhca.co.uk/pdfs/PSafairpriceforcare.pdf>](http://www.ukhca.co.uk/pdfs/PSafairpriceforcare.pdf)

Cymdeithas Gofal Cartref y Deyrnas Unedig (2014) *Zero hours contracts: questions and answers*. Sutton: Cymdeithas Gofal Cartref y Deyrnas Unedig.

Cymdeithas Gofal Cartref y Deyrnas Unedig (2015a) *An overview of the domiciliary care sector*. Llundain: Cymdeithas Gofal Cartref y Deyrnas Unedig.

Cymdeithas Gofal Cartref y Deyrnas Unedig (2015b) *The homecare deficit: a report on the funding of older people's homecare across the United Kingdom*. Llundain:

Cymdeithas Gofal Cartref y Deyrnas Unedig. Ar gael yma

www.ukhca.co.uk/downloads.aspx?ID=458

UNSAIN (2013a) *Time to care: A UNISON report into homecare*. Llundain: UNSAIN, Undeb y Gwasanaethau Cyhoeddus. Ar gael yma

www.unison.org.uk/content/uploads/2013/11/On-line-Catalogue220152.pdf

[<http://www.unison.org.uk/content/uploads/2013/11/On-line-Catalogue220152.pdf>](http://www.unison.org.uk/content/uploads/2013/11/On-line-Catalogue220152.pdf)

UNSAIN (2013b) *Ethical care charter*. Llundain: UNSAIN. Ar gael yma

www.unison.org.uk/content/uploads/2013/11/On-line-Catalogue220142.pdf

Llywodraeth Cymru (2002) *Creu System Deg ac Unedig i Asesu a Rheoli Gofal:*

Bwrw ymlaen â gwella iechyd yng Nghymru ac adeiladu ar gyfer y dyfodol. Cymru:

Llywodraeth Cymru. Ar gael yma

[www.wales.nhs.uk/sitesplus/documents/829/WAG%20-](http://www.wales.nhs.uk/sitesplus/documents/829/WAG%20-%20Creating%20a%20Unified%20and%20Fair%20System%20for%20Assessing%20and%20Managing%20Care.pdf)

[%20Creating%20a%20Unified%20and%20Fair%20System%20for%20Assessing%20and%20Managing%20Care.pdf](http://www.wales.nhs.uk/sitesplus/documents/829/WAG%20-%20Creating%20a%20Unified%20and%20Fair%20System%20for%20Assessing%20and%20Managing%20Care.pdf)

[<http://www.wales.nhs.uk/sitesplus/documents/829/WAG%20-](http://www.wales.nhs.uk/sitesplus/documents/829/WAG%20-%20Creating%20a%20Unified%20and%20Fair%20System%20for%20Assessing%20and%20Managing%20Care.pdf)

[%20Creating%20a%20Unified%20and%20Fair%20System%20for%20Assessing%20and%20Managing%20Care.pdf>](http://www.wales.nhs.uk/sitesplus/documents/829/WAG%20-%20Creating%20a%20Unified%20and%20Fair%20System%20for%20Assessing%20and%20Managing%20Care.pdf)

Llywodraeth Cymru (2014a) *Deddf Gwasanaethau Cymdeithasol a Llesiant (Cymru)*. Cymru: Llywodraeth Cymru. Ar gael yma <http://gov.wales/topics/health/socialcare/act/?skip=1&lang=cy>

Llywodraeth Cymru (2014b) *Fframwaith ar gyfer buddsoddi ar y cyd mewn sgiliau: Rhannu'r cyfrifoldeb dros fuddsoddi mewn sgiliau yng Nghymru*. Cymru: Llywodraeth Cymru. Ar gael yma www.lskip.wales/downloads/wg/150930_LSKIP_EU_Funding_Event_02_Presentation_Co-investment.pdf
<http://www.lskip.wales/downloads/wg/150930_LSKIP_EU_Funding_Event_02_Presentation_Co-investment.pdf>

Llywodraeth Cymru (2015) *Deddf Llesiant Cenedlaethau'r Dyfodol (Cymru) 2015*. Cymru: Llywodraeth Cymru. Ar gael yma <http://gov.wales/topics/people-and-communities/people/future-generations-act/?skip=1&lang=cy>

Llywodraeth Cymru (2016a) *Deddf Rheoleiddio ac Arolygu Gofal Cymdeithasol (Cymru)*. Cymru: Llywodraeth Cymru. <http://www.legislation.gov.uk/cy/anaw/2016/2/contents/enacted>

Llywodraeth Cymru (2016b) *Factors that affect the recruitment and retention of domiciliary care workers and the extent to which these factors impact upon the quality of domiciliary care*. Ysgol Fusnes Prifysgol Fetropolitan Manceinion Cymru: Llywodraeth Cymru. <<http://gov.wales/docs/caecd/research/2016/160317-factors-affect-recruitment-retention-domiciliary-care-workers-final-en.pdf>>

Athrofa Iechyd a Gofal Cymdeithasol Cymru (Gorffennaf 2012) *Home care in Wales: views and experiences of older people, report of findings for the Older People's Commissioner for Wales*. Athrofa Iechyd a Gofal Cymdeithasol Cymru: Prifysgol Morgannwg. Ar gael yma <http://wihsc.southwales.ac.uk/media/files/documents/2012-09-24/FINAL_REPORT_VIEWS_and_EXPERIENCES_of_HOME_Care_in_Wales_-_WIHSC.pdf>

11 Atodiadau

Atodiad A: Methodoleg

Gwnaeth arolygwyr ymweld â chwe chyngor am gyfanswm o bedwar diwrnod rhwng mis Medi 2015 a mis Chwefror 2016. Y cynghorau oedd Caerdydd, Sir Gaerfyrddin, Sir Ddinbych, Sir Fynwy, Abertawe a Wrecsam. Ym mhob cyngor, gwnaeth yr arolygwyr ystyried profiadau chwech o bobl yn fanwl, gan adolygu'r ffeiliau achos a siarad â phobl neu eu teuluoedd (neu'r ddau). Gwnaethom gynnal grwpiau ffocws gyda rheolwyr gofal, darparwyr asiantaeth gofal cartref, ac wedi cwrdd â amrywiaeth eang o staff y cyngor.

Gwnaethom anfon arolwg i bob cyngor a chomisiynydd bwrdd iechyd lleol yng Nghymru ym mis Awst 2015.

Gwnaethom ddefnyddio methodoleg fanylach i arolygu 70 o asiantaethau gofal cartref. Gwnaethom ystyried profiadau pump o bobl yn fanwl ym mhob arolygiad, gan adolygu eu ffeiliau achos a siarad â phobl neu eu teuluoedd (neu'r ddau) dros y ffôn neu yn eu cartrefi.

Gwnaethom roi holiaduron i weithwyr gofal trwy eu cyhoeddi ar ein gwefan a'u dosbarthu yn ystod arolygiadau.

Gwnaethom roi holiaduron i bobl a oedd yn defnyddio gwasanaethau a'u teuluoedd trwy eu cyhoeddi ar ein gwefan a'u dosbarthu yn ystod arolygiadau.

Gwnaethom anfon arolwg i ddarparwyr asiantaeth gofal cartref ym mis Medi 2015.

Gwnaethom gynnal tri gweithdy rhanbarthol ar gyfer comisiynwyr a darparwyr er mwyn nodi heriau penodol yn ogystal â rhannu syniadau a dulliau llwyddiannus o weithio.

Gwnaethom gynnal grwpiau ffocws gyda rheolwyr cofrestredig a phobl hŷn oedd yn derbyn gwasanaethau neu eu teuluoedd (neu'r ddau).

Gwnaethom hefyd gynnal cyfarfodydd â phobl unigol, megis darparwyr gofal, cyfarwyddwyr gwasanaethau cymdeithasol, systemau prynu deinamig, comisiynwyr, a rheolwyr gofal.

Cawsom dri chyfarfod gyda'r grŵp cyfeirio rhanddeiliaid.

Atodiad B: Cyfranogwyr

Awdurdodau lleol Cymru

Cyngor Bwrdeistref Sirol Blaenau Gwent

Cyngor Bwrdeistref Sirol Pen-y-bont ar Ogwr

Cyngor Bwrdeistref Sirol Caerffili

Cyngor Dinas Caerdydd

Cyngor Sir Caerfyrddin

Cyngor Sir Ceredigion

Cyngor Bwrdeistref Sirol Conwy

Cyngor Sir Ddinbych

Cyngor Sir y Fflint

Cyngor Gwynedd

Cyngor Sir Ynys Môn

Cyngor Bwrdeistref Sirol Merthyr Tudful

Cyngor Sir Fynwy

Cyngor Bwrdeistref Sirol Castell-nedd Port Talbot

Cyngor Dinas Casnewydd

Cyngor Sir Penfro

Cyngor Sir Powys

Cyngor Bwrdeistref Sirol Rhondda Cynon Taf

Dinas a Sir Abertawe

Cyngor Bwrdeistref Sirol Torfaen

Cyngor Bro Morgannwg

Cyngor Bwrdeistref Sirol Wreccsam

Byrddau iechyd prifysgolion

Bwrdd Iechyd Prifysgol Aneurin Bevan

Bwrdd Iechyd Prifysgol Caerdydd a'r Fro

Arolygiadau o gynghorau lleol

Cyngor Dinas Caerdydd

Cyngor Sir Ddinbych

Cyngor Sir Fynwy

Cyngor Sir Penfro

Dinas a Sir Abertawe

Cyngor Bwrdeistref Sirol Wreccsam

Grwpiau ffocws

Cynhaliwyd grwpiau ffocws gyda:

- Senedd Pobl Hŷn Cymru
- Cynghrair Pobl Hŷn Cymru
- Age Connects Gogledd Cymru

- Rheolwyr cofrestredig – asiantaethau gofal cartref
- Cymdeithas Gofal Cartref y Deyrnas Unedig
- Grŵp Cyfeirio Arbenigol ar Ofal Cartref yng Nghymru
- Asiantaeth gofal cartref Q Care
- Cartrefi Cymru
- Bwrdd Comisiynu Cenedlaethol Cymru
- Cynhaliwyd gweithdai darparwyr a chomisiynwyr yng ngogledd Cymru, de-orllewin Cymru a de-ddwyrain Cymru

Grŵp Cyfeirio Rhanddeiliaid

- Paul Murphy, Asiantaeth Gofal Cartref Cymru
- Wayne Rees a Keri Llewellyn, Grŵp Cyfeirio Arbenigol ar Ofal Cartref yng Nghymru
- Yvonne Apsitis, Cymdeithas Gofal Cartref y Deyrnas Unedig
- Malcolm Perrett, Fforwm Gofal Cymru
- Meryll Randell-Jones, Age Cymru
- Ian Thomas, Stephanie Griffith a Gerry Evans, Cyngor Gofal Cymru
- Ian Oliver, Cyngor Bwrdeistref Sirol Castell-nedd Port Talbot
- Amanda Philips, Cyngor Dinas Caerdydd, comisiynydd awdurdod lleol
- Chele Howard, Cyngor Bwrdeistref Sirol Pen-y-bont ar Ogwr, comisiynydd awdurdod lleol
- Claire Aston, Bwrdd Iechyd Prifysgol Aneurin Bevan, comisiynydd iechyd

- Steve Vaughan, Bwrdd Comisiynu Cenedlaethol
- Catherine Evans O'Brien, Comisiynydd Pobl Hŷn Cymru
- Neal Kelly, darparwr system prynu deinamig, ADAM
- Nick Andrews, Prifysgol Abertawe

Ffynonellau eraill

'In the game together – the commissioning, delivery and regulation of relationship-centred homecare' (Prifysgol Abertawe, AGGCC, Ymchwil Iechyd a Gofal Cymru a Sefydliad Joseph Rowntree): digwyddiad i drafod perthnasau mewn modd creadigol.

CM2000 ac ADAM: cwmnïau sy'n rhoi atebion o ran technoleg gwybodaeth a chyfathrebu, ac a wnaeth gefnogi'r adolygiad trwy gymryd rhan mewn trafodaethau a thrwy rannu gwybodaeth y DU at ddibenion cymharu.

Canolfan Adnoddau Cyngor Gofal Cymru.