Joint review

Cydadolygiad

Chwefror 2008

Cydadolygiad o Wasanaethau Cymdeithasol Cyngor Bwrdeistref Sirol Merthyr Tudful

Crynodeb

AGGCC CSSIW
Arolygiaeth Gofal a Gwasanaethau Cymdeithasol Cymru
Care and Social Services Inspectorate Wales

WALES AUDIT OFFICE
SWYDDFA ARCHWILIO CYMRU

Mae'r wybodaeth sydd wedi'i chyhoeddi ynghylch y rhaglen gydadolygu yng Nghymru ar gael ar y wefan: **www.joint-reviews.gov.uk** neu gan:

Arolygiaeth Gofal a Gwasanaethau Cymdeithasol Cymru
Parc Cathays
Caerdydd
CF10 3NQ

Ffôn: 01443 848483
Cyfeiriad E-bost: **JointReviews@wales.gsi.gov.uk**

G/465/07-08
ISBN 978 0 7504 4485 9

Chwefror
CMK-22-11-028

Cysodwyd mewn teip 12pt
© Hawlfraint y Goron 2007

Rhagair

Rydym yn falch o gyflwyno'r adroddiad cryno hwn o gydadolygiad[1] a gynhaliwyd gan Arolygiaeth Gofal a Gwasanaethau Cymdeithasol Cymru (AGGCC) a Swyddfa Archwilio Cymru (WAO).

Mae'r adolygiad yn ceisio ateb dau gwestiwn allweddol:

- pa mor dda yw'r gwasanaethau cymdeithasol y mae pobl yr ardal yn eu derbyn?
- pa mor dda yw sefyllfa'r Cyngor ar gyfer cynnal a gwella gwasanaethau?

Mae'r adroddiad hwn yn nodi prif ganfyddiadau'r Tîm Adolygu, yn seiliedig ar ddadansoddiad trylwyr o'r dystiolaeth a gasglwyd yn ystod yr adolygiad. Bwriadwn y bydd yr adroddiad yn:

- dweud wrth y cyhoedd pa mor dda y mae pobl yn cael eu gwasanaethu;
- helpu'r gwasanaethau hyn i wella;
- diogelu buddiannau defnyddwyr gwasanaeth a gofalwyr; a
- chael gwell gwerth am arian wrth ddarparu gwasanaethau cymdeithasol.

Cynhelir cydadolygiadau yn unol â Deddf Iechyd a Gofal Cymdeithasol (Iechyd Cymunedol a Safonau) 2003, sy'n rhoi'r pŵer i Gynulliad Cenedlaethol Cymru gynnal adolygiadau o'r ffordd y mae awdurdodau lleol yn cyflawni eu swyddogaethau gwasanaethau cymdeithasol. Dirprwyir y dasg o gynnal adolygiadau i Arolygiaeth Gofal a Gwasanaethau Cymdeithasol Cymru ac mae Deddf Llywodraeth Cymru 1998 (fel y'i diwygiwyd) yn galluogi Archwilydd Cyffredinol Cymru i gymryd rhan.

Cynhaliwyd y Cydadolygiad o wasanaethau cymdeithasol yng Nghyngor Bwrdeistref Sirol Merthyr Tudful gan dîm oedd yn cynnwys Philip Evans, Sue Roberts, Steve Martin a Carol Caporn, gyda Linda Owens a Roger Chater fel aseswyr lleyg[2]. Cynhaliwyd gwaith ar y safle ym Merthyr Tudful rhwng Tachwedd 2006 a Mawrth 2007. Cyflwynwyd canfyddiadau'r Adolygiad hwn i'r Cyngor ym mis Ebrill 2007.

Yn yr Adolygiad roeddem yn dibynnu'n helaeth ar gefnogaeth y Cyngor a rhanddeiliaid eraill. Cydweithiodd nifer o unigolion a grwpiau wrth gynllunio a chefnogi'r broses adolygu. Hoffai'r Tîm Cydadolygu ddiolch i bawb a gyfrannodd drwy rannu eu profiadau a'u safbwyntiau.

Mae'r adroddiad llawn ar gael hefyd sy'n nodi asesiad y Tîm Adolygu o'r Cyngor yn fwy manwl. Mae'n amlinellu'r dystiolaeth bwysicaf a gasglwyd yn ystod yr Adolygiad, gan nodi cryfderau ac arfer da yn ogystal â meysydd i'w datblygu.

[1] Lle defnyddir yr ymadrodd cydadolygiad heb briflythyren, mae hyn yn golygu'r rhaglen gyffredinol yng Nghymru. Mae Cydadolygiad gyda phriflythyren yn golygu'r adolygiad a gynhaliwyd ym Merthyr Tudful.

[2] Gweithiodd arolygwyr o Arolygiaeth Gofal a Gwasanaethau Cymdeithasol Cymru (AGGCC) mewn cydweithrediad â'r Tîm Cydadolygu gan eu bod yn cynnal y prif arolygiad o'r gwasanaeth maethu ar y pryd.

Gofynnwyd i'r Cyngor gynhyrchu cynllun gweithredu mewn ymateb i'r adroddiad llawn. Bydd AGGCC a Swyddfa Archwilio Cymru yn cynnal gwaith pellach i werthuso'r cynnydd a wnaed o ran cyflawni'r camau hyn a'r canlyniadau ar gyfer defnyddwyr gwasanaeth a gofalwyr.

Mae adroddiad llawn a'r crynodeb hwn ar gael ar wefan y cydadolygiad.

Rob Pickford
Prif Arolygydd

Jeremy Colman
Archwilydd Cyffredinol Cymru

Casgliadau Cyffredinol

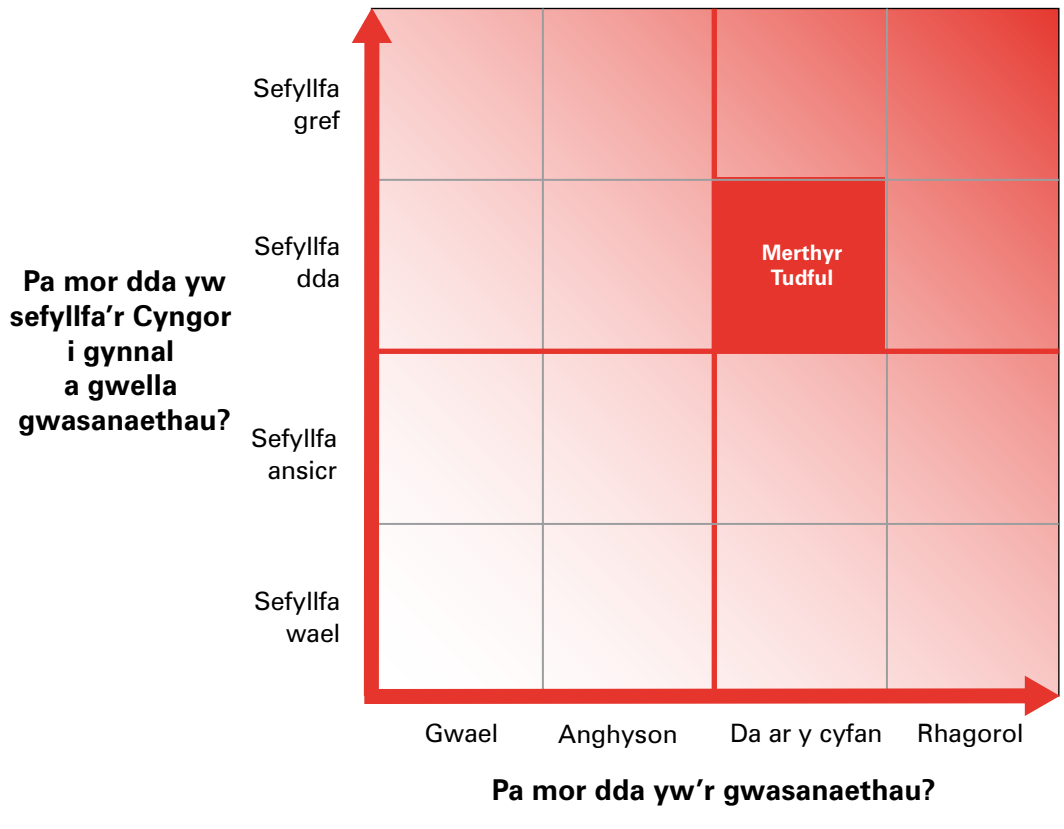
Mae'r bennod hon yn crynhoi barn gyffredinol y Tîm Cydadolygu am y Cyngor. Mae'n amlygu cryfderau allweddol y Cyngor ac yn amlinellu'r blaenoriaethau ar gyfer datblygu.

1.1 Barn gyffredinol

Yn gyffredinol, mae'r gwasanaethau cymdeithasol sydd ar gael ym Merthyr Tudful ar hyn o bryd yn darparu gofal da a chymorth i helpu i gadw pobl yn ddiogel. O ganlyniad i rai datblygiadau da mewn gwasanaethau, mae pobl sydd yn derbyn cymorth ymatebol iawn sy'n eu galluogi i fyw bywydau annibynnol a chyflawn. Nid yw cymorth o'r fath ar gael yn gyson hyd yma i rai grwpiau o bobl sydd ag anghenion sylweddol. Mae'r Cyngor yn symud i'r cyfeiriad iawn i fynd i'r afael â'r diffygion. At ei gilydd, barnodd yr Adolygwyr fod y gwasanaethau yn dda ar y cyfan.

Mae rhagolygon da ar gyfer cyflawni cynnydd pellach. Mae'r Cyngor wedi dangos y gall gyflawni newid trawsnewidiol mewn meysydd megis adfywio ac arweinyddiaeth gorfforaethol. Mae ei ymroddiad i ofal cymdeithasol wedi bod yn gryf ac mae staff gwasanaethau cymdeithasol wedi ymateb yn dda i ddulliau newydd o weithio. Mae angen amlwg i gael mwy o werth o'r adnoddau a fuddsoddwyd mewn gwasanaethau cymdeithasol, ond yn gyffredinol mae'r Cyngor mewn sefyllfa dda i gynnal a gwella gwasanaethau (Arddangosyn 1).

Arddangosyn 1: Sefyllfa Merthyr Tudful ym matrics perfformiad y cydadolygiad



Wrth wneud y gwelliannau i'r gwasanaethau cymdeithasol sy'n ofynnol o hyd, mae'r Cyngor yn wynebu nifer o heriau. Bydd angen iddo:

- **sicrhau bod y bobl sydd fwyaf mewn angen yn cael cymaint o fudd â phosibl o'r gwaith adfywio cyffrous sy'n cael ei wneud i wella'r cyfleoedd sydd ar gael i bob dinesydd (mewn meysydd fel cyflogaeth, hamdden, dysgu, iechyd a lles);**
- **ehangu'r ystod o wasanaethau sydd ar gael i bobl mewn angen yn fwy cyflym;**
- **cefnogi mwy o blant yn ddiogel yn eu cartrefi ac yn eu cymunedau eu hunain;**
- **cau'r bwlch rhwng cynnal adolygiadau mawr o wasanaethau a gwneud penderfyniadau gwleidyddol anodd;**
- **cyflawni safonau uchel o asesu a chynllunio gofal yn fwy cyson; a**
- **chael mwy o fudd o'r adnoddau a fuddsoddwyd drwy:**
  - **ddatblygu fframwaith ar gyfer cynllunio ariannol tymor hirach sy'n sicrhau yr ymdrinnir â phroblemau o ran ailgyfeirio arian ac ailalinio gwasanaethau craidd**
  - **darparu strategaethau comisiynu a chynlluniau buddsoddi ar gyfer gwasanaethau penodol, mewn ymateb i'r cyfarwyddyd a nodir mewn dogfennau strategol**
  - **gwneud gwelliannau pellach i gynllunio busnes a rheoli perfformiad ar lefel gwasanaeth a thîm.**

1.2 Canfyddiadau allweddol

Mae'r awdurdod lleol wedi bod yn gweithio ers tair blynedd i drawsnewid Merthyr Tudful yn gyngor modern ac i adfywio ei chymunedau, gyda phwyslais cryf ar ddatblygu'r economi. Roedd adroddiad ym mis Ionawr 2003 yn drobwynt arwyddocaol yn hanes y Cyngor. Roedd yr Arweinydd newydd wedi gwahodd y Comisiwn Archwilio yng Nghymru i roi safbwynt annibynnol ar ei allu corfforaethol i wella. Amlygodd yr adroddiad bryderon sylweddol ac fe'i dilynwyd gan gyfnod o gryn newid, yn cynnwys recriwtio Prif Weithredwr newydd, ailstrwythuro corfforaethol mawr a chynhyrchu'r Cynllun Strategol Trawsnewidiol - prif ddogfen a fwriadwyd fel glasbrint ar gyfer cyflwyno gweledigaeth a nodau strategol y Cyngor.

Gwnaed argraff ar yr Adolygwyr gan:

- hanes y cyflawniadau hyd yma;
- y teimlad cryf o ymroddiad a pharodrwydd i roi cynnig ar ffyrdd newydd o weithio (er enghraifft, mewn rheoli perfformiad); a'r
- pwyslais ar weithio gyda'n gilydd a symud ymlaen gyda'n gilydd (er enghraifft, annog perchnogaeth ar newid ar bob lefel drwy'r syniad Tîm Merthyr).

O ran gwasanaethau cymdeithasol, mae'r ymgyrch i wella yn cael effaith gadarnhaol, yn rhannol oherwydd bod y Cyngor yn ystyried ei gyfrifoldebau o ddifrif o ran darparu gofal cymdeithasol a chymorth. Mae gwasanaethau'n cael eu datblygu sy'n cyfrannu'n gadarnhaol tuag at ymestyn ystod y cymorth a faint ohono sydd ar gael. Canfu'r Adolygwyr rai gwasanaethau da iawn wedi'u sefydlu i gefnogi annibyniaeth, i helpu teuluoedd mewn argyfwng ac i wella gobeithion a chyfleoedd bywyd pobl.

Mewn gwasanaethau oedolion, er enghraifft, mae datblygiad y tîm ymateb cychwynnol yn golygu y gellir cefnogi nifer cynyddol o ddefnyddwyr gwasanaeth yn y gymuned gyda phecynnau cymhleth o ofal. Mewn gwasanaethau plant, mae canolfan Gellideg a'r tîm ymateb cyflym a gyfunwyd yn rhoi cymorth sylweddol i deuluoedd mewn argyfwng. Pan roddwyd sail i hyn gan gamau i sicrhau asesu a chynllunio gofal cadarn, roedd y canlyniadau i ddefnyddwyr gwasanaeth yn dda. Gwnaed argraff ar yr Adolygwyr gan ymroddiad y staff a oedd yn darparu gwasanaethau cymdeithasol ym Merthyr Tudful. Yn aml maent yn fodlon 'cymryd cam pellach' i sicrhau bod defnyddwyr gwasanaeth a gofalwyr yn cael cymorth.

Fodd bynnag, o ran cyflawni ei agenda trawsnewid mewn gofal cymdeithasol, mae Merthyr Tudful yn dal ar y groesffordd. Barnodd yr Adolygwyr bod bwlch o hyd rhwng uchelgeisiau'r Cyngor ac anghenion asesedig defnyddwyr gwasanaeth a gofalwyr ar un llaw a chyflwr cyffredinol darpariaeth gwasanaethau presennol ar y llaw arall.

Er bod pethau'n gwella, mae lle i gyflawni gwell ansawdd yn safon gyffredinol y gwaith a wneir i sicrhau bod y bobl iawn yn cael y gwasanaeth iawn ar yr amser iawn (drwy asesiadau a chynlluniau gofal da). Mewn nifer o feysydd allweddol, mae cyflymder cyffredinol newid o ran datblygu dewisiadau gwasanaeth newydd wedi bod yn araf. O ganlyniad, ar adeg yr Adolygiad, roedd yn anodd weithiau i ganfod cysylltiadau digon clir rhwng anghenion defnyddwyr gwasanaeth a gofalwyr a nodwyd mewn cynlluniau gofal a'r mathau o wasanaethau y sicrhawyd eu bod ar gael iddynt.

Mae heriau i batrymau presennol o gyflenwi gwasanaeth (ar sail megis cost ormodol neu ganlyniadau gwael) wedi bod yn bwyllog. Er y gwnaed rhywfaint o waith da i gyflawni gwell gwerth yn y ddarpariaeth o wasanaethau, nid yw'r dull hwn wedi ei ddefnyddio hyd yn hyn ledled yr holl ystod o wasanaethau. O ganlyniad, mae rhai penderfyniadau adnoddau mewn meysydd allweddol o wario yn ymddangos fel eu bod yn adlewyrchu pwysau tymor byr yn hytrach na blaenoriaethau strategol. Er enghraifft, nid yw'r Cyngor wedi llwyddo i ailgyfeirio adnoddau o'i gartrefi gofal preswyl oedolion ei hun a'i gyllideb lleoli plant tuag at wasanaethau mwy ataliol, er gwaethaf cytuno mewn egwyddor mai dyma'r cyfeiriad iawn.

O ganlyniad, mae rhai pobl yn dal i gael cynnig dewis cyfyngedig neu'n profi gwasanaethau y mae'r Adolygwyr yn ystyried sydd:

- yn hen ffasiwn braidd yn eu hymagwedd;
- yn anghyson ynglŷn ag i ba raddau y maent yn canolbwyntio ar fodloni anghenion asesedig defnyddwyr gwasanaeth; a
- heb fod yn addas hyd yn hyn i gyflenwi'r math o gymorth y mae'r Cyngor yn dymuno ei ddarparu ar gyfer defnyddwyr gwasanaeth a gofalwyr.

Bu ymgyrch barhaus i gyflawni gwelliant mewn gwasanaethau a threfniadaeth. Fodd bynnag, mae'r Cyngor yn cydnabod bod llawer o waith yn dal ar ôl i'w wneud, gyda'i ganolbwynt ar weithredu i greu ystod ehangach o wasanaethau cymdeithasol (mewn cydweithrediad â phartneriaid allweddol) ac i ddarparu amgylchedd proffesiynol da i staff.

1.3 Blaenoriaethau ar gyfer gweithredu

1. Cyflawni gwell cysondeb o ran ansawdd asesiadau, cynllunio gofal ac arfer rheoli achosion.

Dylai'r Cyngor:

- gyflogi digon o staff gyda'r lefelau o gymwysterau a sgiliau sydd eu hangen ar gyfer cyflawni gwaith cymhleth.

Dylai uwch reolwyr:

- weithredu fframwaith ar gyfer sicrwydd ansawdd sy'n defnyddio tystiolaeth o amrywiaeth eang o ffynonellau (archwiliadau, adolygiadau rheoli, arolygon boddhad defnyddwyr gwasanaeth, ac ati);
- sicrhau bod achosion yn cael eu neilltuo'n briodol;
- cyflwyno dulliau mwy systematig o reoli risg mewn achosion unigol; a
- chynyddu'r graddau o weithio integredig gyda gweithwyr proffesiynol eraill.

Dylai staff:

- fodloni safonau a disgwyliadau wrth gyflenwi:
  - asesiadau craidd mewn gwasanaethau plant (gan gynnwys plant ag anabledd);
  - asesiad parhaus o anghenion plant sy'n derbyn gofal;
  - adolygiadau mewn gwasanaethau oedolion; ac
  - asesiadau gofalwyr.
- ymrymuso defnyddwyr gwasanaeth a gofalwyr ymhellach, gan eu helpu i deimlo bod ganddynt fwy o reolaeth yn ogystal â theimlo eu bod yn cael eu cynnwys yn well.

2. Ehangu'r ystod o ddewisiadau gwasanaeth sydd ar gael yn fwy cyflym i bobl mewn angen, er mwyn rhoi sylw i fylchau gwasanaeth allweddol a nodwyd gan y Cyngor.

Dylai'r Cyngor:

- wneud y cysylltiadau rhwng nodau corfforaethol cyffredinol a'r nodau ar gyfer gwasanaethau cymdeithasol yn fwy eglur, yn rhannol er mwyn i ddefnyddwyr gwasanaethau cymdeithasol gael budd o weithgaredd adfywio;
- defnyddio'r cyfleoedd ar gyfer llunio'r gwasanaethau a ddarperir drwy ddatblygu cynlluniau strategol newydd;
- cynyddu ei allu i seilio cynlluniau gwasanaeth yn fwy cadarn ar ddadansoddiad o angen presennol a galwadau'r dyfodol;
- cynnwys defnyddwyr gwasanaeth yn fwy cyson mewn sicrwydd ansawdd a chynllunio gwasanaethau;
- monitro'r hyn sy'n digwydd i'r rhai nad ydynt yn gallu cael gwasanaethau cymdeithasol, i sicrhau bod anghenion lefel is yn cael eu bodloni;
- adeiladu ar y gwaith presennol o wella gwasanaethau i ofalwyr;
- darparu ystod fwy ymatebol o wasanaethau i blant ag anableddau, pobl â phroblemau iechyd meddwl a'r rhai sydd â nam ar y synhwyrau.

Dylai uwch reolwyr:

- gynhyrchu strategaethau comisiynu manwl, fel sail i adolygiadau gwasanaeth a darparu cynlluniau prynu a buddsoddi clir ar gyfer gwasanaethau penodol;

- gwneud grwpiau cynllunio allweddol yn fwy effeithiol;
- gweithredu strategaeth leoli effeithiol a gwasanaethau i fodloni anghenion plant sy'n derbyn gofal; a
- mynd i'r afael â rhwystrau rhag defnyddio taliadau uniongyrchol.

3. Defnyddio pob dull o newid i gael mwy o fudd o'r adnoddau a fuddsoddir mewn gwasanaethau cymdeithasol.

Dylai'r Cyngor:

- leihau'r bwlch rhwng cynnal adolygiadau gwasanaeth mawr a gwneud penderfyniadau gwleidyddol anodd;
- gweithredu fframwaith ar gyfer cynllunio ariannol tymor hirach sy'n sicrhau yr eir i'r afael â phroblemau mewn ailgyfeirio arian ac ailalinio gwasanaethau craidd;
- mynd i'r afael â rhwystrau rhag cyflawni'r nodau strategol a bennwyd ar gyfer gwasanaethau plant a theuluoedd, gan ganolbwyntio yn y lle cyntaf ar feysydd lle mae'r risg fwyaf (yn cynnwys y gyllideb ar gyfer lleoliadau); a
- chanfod gofynion buddsoddiad cyfalaf y gwasanaethau cymdeithasol.

Dylai uwch reolwyr:

- wneud gwelliannau pellach i gynllunio busnes a rheoli perfformiad ar lefel gwasanaeth a thîm;
- gweithredu cytundebau lefel gwasanaeth ar gyfer gwasanaethau a ddarperir yn fewnol; ac
- fel mater o drefn, defnyddio rhaglen a dull rheoli prosiect strwythuredig i gyflawni newid a chynnwys staff yn y broses

Perfformiad gwasanaethau cymdeithasol

Mae'r bennod hon yn crynhoi'r brif dystiolaeth a ddefnyddiwyd gan y Tîm Cydadolygu wrth wneud dyfarniadau am berfformiad y Cyngor mewn cyflawni ei gyfrifoldebau ar gyfer gwasanaethau cymdeithasol. Mae'n disgrifio cryfderau a meysydd i'w datblygu o ran y ddau gwestiwn allweddol a ofynnwyd yn yr adolygiad.

Ceisiodd yr Adolygiad ateb dau gwestiwn allweddol:

- Pa mor dda yw'r gwasanaethau? (Adran 2.1)
- Pa mor dda yw sefyllfa'r Cyngor o ran cynnal a gwella gwasanaethau? (Adran 2.2)

2.1 Pa mor dda yw'r gwasanaethau?

Themâu

1. Cael cymorth (mynediad at wasanaethau; asesiad; rheoli ac adolygu gofal).
2. Y gwasanaethau a ddarperir (ystod; ansawdd).
3. Yr effaith ar fywydau pobl (trefniadau i amddiffyn pobl agored i niwed; llwyddiant mewn hybu annibyniaeth a chynhwysiad cymdeithasol).

Cryfderau	Meysydd i'w datblygu
• Nifer cyffredinol y bobl sy'n cael cymorth • Trefniadau cadarn ar y cyfan i bobl gysylltu â gwasanaethau cymdeithasol a dim llawer o oedi o bwys wrth ddarparu gwasanaethau • Prosesau ar gyfer sgrinio, blaenoriaethu asesiadau a phenderfynu ar gymhwysedd yn gweithio'n dda yn gyffredinol • Canlyniadau cadarnhaol o fuddsoddi adnoddau ychwanegol mewn rhai meysydd (gyda datblygiadau gwasanaeth da ar gael yn fwy eang a mynediad amserol atynt) • Canolbwyntio ar gynhwysiad cymdeithasol, cefnogi pobl yn y gymuned neu mewn lleoliad teulu a chynyddu'r cyfleoedd sydd ar gael i ddefnyddwyr gwasanaeth mewn meysydd megis addysg, hyfforddiant a chyflogaeth	• Cynyddu cyflymder newid o ran datblygu dewisiadau gwasanaeth newydd i ymdrin â chamgymhariad rhwng natur gyffredinol darpariaeth y gwasanaeth ac anghenion asesedig y defnyddwyr gwasanaeth a'r gofalwyr • Cyflawni mwy o gysondeb yn safon gyffredinol y gwaith a wneir i sicrhau bod y bobl iawn yn cael y gwasanaeth iawn ar yr amser iawn (arfer, prosesau a systemau asesu a rheoli achosion) • Sicrhau bod pawb sydd angen gwasanaethau oedolion yn cael yr un cyfleoedd ar gyfer asesiad a dysgu mwy am beth sy'n digwydd i'r rhai na ddarperir mynediad at wasanaethau cymdeithasol ar eu cyfer

• Gofal o ansawdd da ar draws y rhan fwyaf o wasanaethau • Ymateb effeithiol i honiadau o gamdriniaeth neu esgeulustod o ran gweithredu gweithdrefnol • Ymroddiad trawiadol gan staff gwaith maes, sy'n fodlon mynd 'gam ymhellach' i sicrhau bod defnyddwyr gwasanaeth a gofalwyr yn cael cymorth	• Mewn gwasanaethau plant, cefnogi mwy o blant yn ddiogel yn eu cartrefi a sicrhau y cynhelir achosion cymhleth gan staff sydd â'r profiad a'r sgiliau gofynnol • Ymrymuso defnyddwyr gwasanaeth a gofalwyr, gan eu helpu i deimlo bod ganddynt fwy o reolaeth yn ogystal â theimlo eu bod yn cael eu cynnwys • Gweithredu fframwaith ar gyfer sicrwydd ansawdd sy'n defnyddio tystiolaeth o amrywiaeth eang o ffynonellau (archwiliadau, adolygiadau rheoli, arolygon boddhad defnyddwyr gwasanaeth, ac ati)

Thema 1: Cael cymorth

	Gwael	Anghyson	Da ar y cyfan	Rhagorol
Mynediad			•	
Asesiad			•	
Rheoli Gofal		•		

Canfu'r Tîm Adolygu bod gwybodaeth gynhwysfawr a hygyrch am y gwasanaethau cymdeithasol ar gael i'r cyhoedd a sefydliadau eraill. Roedd y trefniadau i bobl gysylltu â'r gwasanaethau cymdeithasol, yn ystod y diwrnod gwaith a thu allan i oriau swyddfa, yn dda ar y cyfan. Yn y rhan fwyaf o feysydd gwasanaeth, roedd y gwaith a wnaed o ran derbyn a rheoli ymholiadau ac atgyfeiriadau yn effeithiol. Pan oedd rhestrau aros yn bodoli, roedd y rhain yn cael eu rheoli'n dda ar y cyfan.

Mae'r Cyngor wedi gwella ei allu i ddarparu asesiad a chynllun gofal o ansawdd da i ddefnyddwyr gwasanaeth a gofalwyr ac mae'r rhain wedyn yn cael eu hadolygu'n briodol. Roedd arfer, prosesau a systemau rheoli achosion i gyd yn gwella. Fodd bynnag, mewn rhai meysydd allweddol, roedd hyn yn digwydd o fan cychwyn cymharol wael ac mae pryderon yn parhau am safonau anghyson yn ansawdd y gwaith a wneir i sicrhau bod y bobl iawn yn cael y gwasanaeth iawn ar yr adeg iawn. Roedd rhywfaint o waith asesu a rheoli achosion yn dda iawn ond, mewn cyfran sylweddol o achosion, roedd yr arfer yn gyffredin neu'n annigonol.

Roedd y rhesymau am y diffygion hyn yn amrywio rhwng gwahanol feysydd gwasanaeth, ond yn aml roedd staff a'r systemau yn gweithredu dan bwysau llwyth gwaith sylweddol. Mewn rhai timau, roedd diffygion hefyd mewn profiad a sgiliau. Mewn meysydd eraill, roedd staff yn cael trafferth paru anghenion defnyddwyr gwasanaeth gydag ystod gyfyng o wasanaethau. Gwnaed argraff ar yr Adolygwyr gan ymroddiad staff gwaith maes. Yn aml roeddent yn fodlon mynd 'gam ymhellach'

i wneud yn siŵr bod defnyddwyr gwasanaeth a gofalwyr yn cael cymorth. Bu ymateb cadarnhaol ar eu rhan i waith sydd ar y gweill a gynlluniwyd i gael y defnydd gorau posib o adnoddau, systemau a thechnoleg gwybodaeth newydd.

Rhwng yr amser atgyfeirio a dechrau asesiad, roedd y prosesau ar gyfer sgrinio a blaenoriaethu asesiadau yn gadarn yn gyffredinol. Roedd systemau ar gyfer penderfynu ar gymhwysedd yn gweithio'n dda. Roedd staff yn gweithio'n galed i sicrhau bod asesiadau yn cydymffurfio ag arweiniad a safonau o ran amseroldeb, ansawdd a chynnwys. Mewn gwasanaethau oedolion, roedd trefniadau ar gyfer darparu asesiadau arbenigol yn gwella. Gwelodd adolygwyr gydweithio da iawn ar draws asiantaethau a disgyblaethau mewn gwasanaethau plant.

Fodd bynnag, mae angen mwy o waith i sicrhau perfformiad cyson dda mewn cyflenwi:

- asesiadau craidd mewn gwasanaethau plant (yn cynnwys plant ag anabledd);
- asesiadau gofalwyr;
- canolbwyntio'n gywir ar asesu risg; a
- dadansoddiad da o amgylchiadau cymhleth.

Mewn gwasanaethau oedolion, mae cyflwyno fframweithiau ar gyfer asesu megis y Broses Asesu Unedig (UAP) wedi bod o fudd. Fodd bynnag, roedd ansawdd yr asesiadau yn amrywio'n sylweddol rhwng grwpiau gwahanol o ddefnyddwyr gwasanaeth ac weithiau o fewn pob grŵp. Er enghraifft, roedd pobl hŷn yn fwy tebygol o gael asesiad da, ond nid oedd asesiadau diweddar wedi'u gwneud mewn llawer o'r achosion a welwyd gan yr Adolygwyr ar gyfer pobl ag anabledd dysgu. Mewn gwasanaethau plant, mae systemau wedi eu gwella ac roedd hyn yn arwain at asesiadau mwy amserol ond bu anawsterau mewn neilltuo gwaith cymhleth i staff gyda phrofiad a sgiliau digonol. Ychydig o ddefnydd a wnaed o systemau a dulliau ar gyfer asesu risg sydd wedi eu gweithredu mewn awdurdodau lleol eraill. Roedd adolygwyr yn arbennig o bryderus am asesiad parhaus ar blant a oedd yn derbyn gofal gan y Cyngor.

Mae'r Cyngor wedi gwneud peth gwaith da mewn gwella'r graddau y mae cynlluniau gofal yn disgrifio'r canlynol yn benodol ac yn ddibynadwy:

- y gwasanaethau sydd i'w darparu;
- y canlyniadau a fwriedir; a
- sut y byddai risgiau'n cael eu rheoli.

Bu datblygiadau cadarnhaol mewn arfer gwaith achos a goruchwyliaeth reolaethol ond roedd angen cyfnerthu sylweddol ar y newidiadau hyn o hyd - gyda'r pwyslais ar helpu staff i gysylltu'r tair elfen mewn ffordd gadarn a nodi cost y prif elfennau gwasanaeth yn y cynlluniau gofal fel mater o drefn.

Roedd nifer cynyddol o adolygiadau achos yn cael eu cynnal yn rheolaidd ac ar amser ond, mewn gwasanaethau oedolion, roedd hyn yn digwydd o linell sylfaen gymharol isel. Roedd angen mwy o waith ledled yr holl wasanaethau cymdeithasol i adeiladu ar ymdrechion i wella ansawdd adolygiadau a'u cyfraniad at gynllunio gofal a rheoli achosion yn dda. Byddai hyn yn helpu'r Cyngor i gyflwyno ei agenda ar gyfer cyflawni gwell cynllunio sy'n canolbwyntio ar y person mewn gwasanaethau oedolion

a chynllunio parhauster mwy effeithiol i blant sy'n derbyn gofal. Roedd yr arfer yn anghyson yn y ddau faes hyn.

Barnodd yr Adolygwyr bod y systemau oedd wedi'u sefydlu ar gyfer neilltuo, trosglwyddo a chau achosion yn gweithredu'n effeithiol yn gyffredinol. Yn arbennig mewn gwasanaethau plant, roedd rheolwyr weithiau'n wynebu heriau sylweddol o ran sicrhau bod achosion yn cael eu cynnal gan staff oedd â'r profiad a'r sgiliau gofynnol. Hefyd, roedd rhai problemau ynghylch ansawdd yr arfer rheoli achosion, gyda chynlluniau diffygiol o ran dadansoddiad risg ac amcanion penodol. Mae'r Cyngor yn ymwybodol o'r pryderon hyn ac mae 'fframwaith ansawdd ar gyfer asesu/rheoli gofal' yn cael ei ddatblygu mewn gwasanaethau oedolion.

Thema 2: Y gwasanaethau a ddarperir

	Gwael	Anghyson	Da ar y cyfan	Rhagorol
Ysod o wasanaethau		•		
Ansawdd y gwasanaethau			•	

Mae'r Cyngor yn cymryd ei gyfrifoldebau o ddifrif ar gyfer darparu'r ystod a'r nifer o wasanaethau i bobl Merthyr Tudful sydd eu hangen i fodloni anghenion asesedig defnyddwyr a gofalwyr unigol. Roedd gwasanaethau'n cael eu datblygu a oedd yn cyfrannu'n gadarnhaol tuag at gyflawni'r nod hwn. Roedd peth tystiolaeth bod integreiddio agosach rhwng gwasanaethau cymdeithasol a gwasanaethau addysg/dysgu gydol oes wedi dod â buddiannau o ran darparu ymagwedd fwy cyfannol tuag at ddarparu gwasanaethau.

Mewn nifer o feysydd allweddol, fodd bynnag, mae cyflymder cyffredinol newid mewn datblygu dewisiadau gwasanaeth newydd wedi bod yn gymharol araf. O ganlyniad, ar adeg yr Adolygiad, roedd yn anodd canfod cysylltiadau digon clir rhwng anghenion defnyddwyr gwasanaeth a gofalwyr oedd wedi eu nodi mewn cynlluniau gofal a'r mathau o wasanaethau y sicrheir sydd ar gael iddynt.

Oherwydd ffactorau cymdeithasol ac economaidd, mae'r galw am wasanaethau cymdeithasol ym Merthyr Tudful wedi bod yn gymharol uchel erioed ac roedd peth tystiolaeth fod nifer cynyddol o bobl yn ceisio cymorth. Mae'r Cyngor wedi ymateb drwy:

- ymestyn yr ystod o wasanaethau sydd ar gael; a
- gweithredu i ymdrin â phroblemau mewn rhai meysydd lle mae gwasanaethau cymdeithasol dan bwysau wrth geisio ymdopi â'r galw.

Canfu'r Adolygwyr ganlyniadau cadarnhaol o'r buddsoddiad hwn o adnoddau - rhai datblygiadau gwasanaeth arloesol, gwella'r graddau yr oedd gwasanaethau ar gael a mynediad mwy amserol atynt.

Fodd bynnag, roedd gwelliannau'n digwydd mewn cyd-destun lle bu dibyniaeth helaeth ar wasanaethau megis canolfannau dydd traddodiadol. Mae'r gwasanaethau hyn yn sicrhau y darperir cymorth i nifer fawr o bobl ond weithiau gwneir hyn mewn ffordd sy'n methu â gwahaniaethu'n ddigonol rhwng y mathau o help sydd ei angen

arnynt[3]. Mae datblygiadau gwasanaeth mwy diweddar wedi eu hanelu tuag at ddarparu cymorth o wahanol fathau i bobl. Mae'r gwasanaethau hyn yn canolbwyntio gyda mwy o frys ar ganlyniadau megis galluogi defnyddwyr gwasanaeth i aros yn eu cartrefi eu hunain ac i deimlo'n rhan o'u cymunedau.

Barnodd yr Adolygwyr bod rhywfaint o gynnydd da yn cael ei wneud ond bod camgymhariad amlwg rhwng uchelgais y Cyngor a natur gyffredinol darpariaeth bresennol y gwasanaeth. Er enghraifft, nid oedd gwasanaethau megis triniaeth gartref i ddatrys argyfyngau ar gael i bobl â phroblemau iechyd meddwl. Felly, roedd pobl yn dal i gael cynnig dewis cyfyngedig ac yn rhy aml roeddent yn profi gwasanaethau nad oeddent yn ddigon ymatebol i'w hanghenion unigol.

Oherwydd pwyslais cryf ar waith gweithredol mewn gwasanaethau cymdeithasol, gallai'r Cyngor ddangos dealltwriaeth dda o'r bylchau mewn darpariaeth yn y rhan fwyaf o feysydd. Roedd anawsterau weithiau o ran casglu tystiolaeth gyfredol fanwl am raddfa'r problemau - drwy ddadansoddi oediadau, anghenion heb eu bodloni a chostau gormodol. Achosodd y diffyg hwn o wybodaeth fesuradwy i'r Adolygwyr amau os oedd cynlluniau'r Cyngor ar gyfer ymdrin â'r holl ddiffygion mewn ffordd amserol yn realistig.

Mae trefniadau partneriaeth ar gyfer cyflenwi gwasanaethau yn gweithio'n dda, er bod angen i'r Cyngor ystyried a ddylid sicrhau bod mwy o gymorth ar gael drwy wasanaethau sydd wedi eu hintegreiddio'n llawn gyda darparwyr lechyd a darparwyr gwasanaethau personol eraill. Canfu adolygwyr rywfaint o arfer da mewn ymgynghori â defnyddwyr am yr ystod o wasanaethau a ddarperid ac am ddatblygu gwasanaethau newydd. Mae'r Cyngor yn dechrau sefydlu rhai o'r sylfeini sydd eu hangen ar gyfer ymagwedd systematig at y gwith hwn.

Mae'r dystiolaeth sydd ar gael i'r Tîm Adolygu yn nodi bod y Cyngor yn gyffredinol yn darparu gofal o ansawdd da yn ei wasanaethau presennol; mae pobl yn cael ymateb dibynadwy. Mae'r Cyngor wedi cynhyrchu safonau ansawdd ar gyfer y rhan fwyaf o feysydd gwasanaeth ac roedd rhywfaint o fonitro gwasanaethau yn erbyn y safonau hyn. Roedd y system ar gyfer ymdrin â chwynion, sylwadau a chanmoliaeth yn cael ei defnyddio i wella ansawdd y gwasanaethau. Yn y rhan fwyaf o feysydd gwasanaeth bu ymateb a oedd yn ystyried o ddifrif y materion a godwyd gan Arolygiaeth Gofal a Gwasanaethau Cymdeithasol Cymru (AGGCC) o ganlyniad i'w gwaith rheoleiddio ac arolygu gwasanaethau. Mewn cyferbyniad, mae wedi bod yn anodd cytuno ar ffordd ymlaen mewn ymateb i rai o'r materion a godwyd yn ystod arolygiadau o'r gwasanaeth maethu. Roedd gwahaniaeth sylweddol rhwng gwahanol feysydd gwasanaeth o ran y graddau eu bod yn gallu dangos bod safbwyntiau defnyddwyr gwasanaeth a gofalwyr yn cael eu hadlewyrchu mewn gwaith i fesur ansawdd.

Mae angen i dystiolaeth o'r holl ffynonellau hyn gael ei gosod o fewn fframwaith sicrwydd ansawdd sy'n sicrhau monitro ar draws pob gwasanaeth i ddarparu'r canlynol i'r Cyngor:

- gwybodaeth ddibynadwy;
- gwell dulliau diogelu; a
- dadansoddi a darparu adroddiadau cyson

[3] Gall sicrhau y darperir cymorth i nifer fawr o bobl (gan ymdrin â materion nifer) ond weithiau mewn ffordd sy'n cynyddu lefelau dibyniaeth tymor hir a risg gan danseilio gallu'r Cyngor i ganolbwyntio ar fodloni anghenion arbennig o gymhleth heb symud pobl o'u cartrefi.

Thema 3: Yr effaith ar fywydau pobl

	Gwael	Anghyson	Da ar y cyfan	Rhagorol
Amddiffyn pobl agored i niwedd			•	
Hybu annibyniaeth a chynhwysiad cymdeithasol		•		

Ledled gwasanaethau plant ac oedolion, roedd ymateb effeithiol i honiadau o gamdriniaeth neu esgeulustod o ran gweithredu gweithdrefnol. Roedd gweithdrefnau aml-asiantaeth a chyrff diogelu yn gweithredu i safon dda. Roedd rhai gwasanaethau da wedi'u sefydlu i ddiogelu pobl agored i niwed o ran ymdrin â risgiau uniongyrchol neu ganlyniadau uniongyrchol camdriniaeth. Mae angen i'r Cyngor archwilio dulliau o fodloni yn effeithiol anghenion therapiwtig hirdymor y rhai sydd wedi dioddef niwed.

Roedd yr Adolygwyr yn bryderus y gallai gwasanaethau cymdeithasol, wrth ymdrin â risgiau i blant, ddibynnu yn anghymesur ar gymryd camau dan weithdrefnau amddiffyn plant a symud plant o'u cartref yn barhaol. Gellid ystyried y nifer eithriadol o uchel o blant sy'n derbyn gofal gan y Cyngor fel canlyniad gwneud penderfyniadau sy'n rhoi gormod o bwysau ar 'achub' ac osgoi risg. Gallai datblygu cefnogaeth fwy dwys ar gyfer plant yn eu cartrefi, mwy o ddefnydd o asesiad risg ffurfiol a dulliau sy'n annog partneriaeth gyda theuluoedd leihau'r angen am weithredu o'r fath.

Mae creu adrannau integredig ar gyfer gwasanaethau plant a gwasanaethau oedolion yn helpu i gyflwyno agenda cynhwysiad cymdeithasol cryf y Cyngor. Mae uwch reolwyr mewn gwasanaethau cymdeithasol wedi bod yn rhan bwysig o noddi mentrau priodol. Roedd pwyslais cynyddol ar gefnogi pobl yn y gymuned neu mewn lleoliad teulu yn hytrach na mewn gofal sefydliadol, pryd bynnag yr oedd hynny'n bosibl. Roedd gwaith yn cael ei wneud i gynyddu'r niferoedd o bobl oedd yn cael gwasanaethau wedi'u cynllunio i'w:

- helpu i ymarfer rheolaeth dros eu bywydau; neu
- gynyddu'r cyfleoedd ar gael iddynt mewn meysydd megis addysg, hyfforddiant a chyflogaeth.

Fodd bynnag, mae heriau sylweddol o hyd i'r Cyngor o ran sicrhau bod pob defnyddiwr gwasanaeth a gofalydd yn gyson yn derbyn y math hwn o gymorth. Mae rhai gwasanaethau craidd, megis gofal preswyl i bobl hŷn, wedi bod yn araf i fanteisio ar y newid mewn ymagwedd. Mewn meysydd fel taliadau uniongyrchol, mae syniadau newydd am ymrymuso yn datblygu'n araf. Mae cymorth i ofalwyr yn dod yn fwy effeithiol ond mae rhai o'r datblygiadau yn gymharol newydd ac mae'r Cyngor yn cydnabod bod lle i wella ymhellach.

Daeth yr Adolygwyr i'r casgliad mai un her hollbwysig i'r Cyngor yw cryfhau'r cysylltiadau rhwng:

- y gwaith ataliol a chynhwysiad cymdeithasol cyffrous y mae wedi ei wneud ledled meysydd gwasanaeth (yr agenda adfywio cymunedau); a'r

- ymdrech i wella gwasanaethau cymdeithasol er mwyn iddynt allu darparu cefnogaeth ymatebol, yn canolbwyntio ar annibyniaeth/galluogi, i'r rhai sydd fwyaf agored i niwed a fwyaf mewn angen (yr agenda gwasanaeth a phroffesiynol).

Byddai hyn yn golygu mwy o ystyried tystiolaeth am effaith trothwyon ar gyfer cael cymorth gan wasanaethau cymdeithasol. Er enghraifft, roedd yn ymddangos bod rhai grwpiau o ddefnyddwyr gwasanaeth yn llai tebygol o dderbyn asesiad ffurfiol o'u hanghenion ym Merthyr Tudful nag yn unman arall yng Nghymru. Mae angen i'r Cyngor gael mwy o wybodaeth am yr hyn sy'n digwydd i bobl sy'n cael eu troi o'r neilltu oherwydd y meini prawf cymhwysedd a fabwysiadwyd a'r angen i flaenoriaethu. Roedd angen mwy o waith, yn arbennig mewn estyn allan at y grwpiau hynny sy'n profi'r anawsterau mwyaf o ran sicrhau bod eu llais yn cael ei glywed ac sydd angen eiriolwyr da. Barnodd yr Adolygwyr fod defnyddwyr gwasanaeth a gofalwyr yn teimlo eu bod yn cael eu cynnwys yn well, ond nid, o anghenraid, yn teimlo bod ganddynt fwy o reolaeth.

2.2 Pa mor dda yw sefyllfa'r Cyngor i gynnal a gwella gwasanaethau?

Themâu

1. Llunio gwasanaethau (adnoddau, cynllunio a phartneriaethau; comisiynu a chontractio).
2. Cyflenwi gwasanaethau cymdeithasol (gweithlu; rheoli perfformiad).
3. Rhoi cyfeiriad (arweinyddiaeth a diwylliant mewn gwasanaethau cymdeithasol; cymorth a chraffu corfforaethol a gwleidyddol).

Cryfderau	Meysydd i'w datblygu
• Cyngor uchelgeisiol, yn cynnal gwaith arloesol er mwyn ceisio cyflawni ei agenda trawsnewid ac adfywio • Newid cyfundrefnol sylweddol yn darparu rhai sylfeini da ar gyfer gwella • Trefniadau effeithiol i faterion gwasanaethau cymdeithasol gael eu cynrychioli a'u rheoli ar lefel wleidyddol a chorfforaethol yn flaenoriaeth allweddol i'r Cyngor • Cyfeiriad eglur i wasanaethau cymdeithasol yn deillio o adolygiadau gwasanaeth a gweithgaredd cynllunio	• Gwneud y cysylltiadau rhwng nodau corfforaethol cyffredinol a'r nodau ar gyfer gwasanaethau cymdeithasol yn fwy eglur • Helpu Cynghorwyr a rheolwyr i ganolbwyntio'n fwy ar: - gau'r bwlch rhwng cynnal adolygiadau gwasanaeth mawr a gwneud penderfyniadau gwleidyddol anodd - rheoli risg - defnyddio disgyblaethau ariannol fel sail i amcanion polisi - gwerthuso effaith y penderfyniadau a wneir yn gadarn

• Gwaith a wneir gan y ganolfan gorfforaethol a chan gyfarwyddiaethau eraill yn gwneud cyfraniad pwysig i agenda'r Cyngor ar gyfer gwasanaethau cymdeithasol a chynhwysiad cymdeithasol • Trefniadau cyfundrefnol newydd ar gyfer gwasanaethau cymdeithasol yn darparu gwell canlyniadau i ddefnyddwyr gwasanaeth • Cyllid Cyngor sy'n gadarn yn gyffredinol, gyda buddsoddiad sylweddol mewn gwasanaethau cymdeithasol • Sefyllfa dda o ran recriwtio a chadw staff mewn nifer o feysydd gwasanaethau cymdeithasol • Rhai systemau da iawn ar gyfer archwilio perfformiad gwasanaethau cymdeithasol	• Cynyddu'r her i batrymau presennol cyflenwi gwasanaeth, yn arbennig o ran cartrefi gofal preswyl oedolion y Cyngor ei hun • Dod â'r gyllideb ar gyfer lleoliadau plant dan reolaeth • Annog partneriaethau i ddefnyddio strategaethau comisiynu cadarn sy'n darparu bwriadau prynu a buddsoddi clir ar gyfer gwasanaethau penodol • Ymdrin â'r bwlch rhwng Merthyr Tudful ac awdurdodau eraill o ran cymhwyster/ lefelau sgil staff • Defnyddio'n fwy eang y disgyblaethau cysylltiedig â dull strwythuredig o reoli rhaglen/prosiect a chynllunio busnes gwasanaeth/tîm

Thema 1: Llunio gwasanaethau

	Sefyllfa wael	Sefyllfa ansicr	Sefyllfa dda	Sefyllfa gref
Adnoddau		•		
Cynllunio a phartneriaethau		•		
Comisiynu a chontractio		•		

Mae'r Cyngor wedi gwneud yr orchwyl o wella gwasanaethau cymdeithasol yn un o'i flaenoriaethau allweddol ac fe fu lefel uchel o wario ar wasanaethau cymdeithasol. Fodd bynnag, nid yw'r Cyngor bob amser yn cyflawni'r canlyniadau gorau o'i fuddsoddiad. Defnyddiwyd cynnydd sylweddol mewn gwariant i fodloni gorwario a blaenoriaethau byrdymor. Roedd enghreifftiau o weithredu i wella effeithiolrwydd a lleihau costau uned ond ni ddefnyddir y dull yn gyson. Mae monitro a gwybodaeth o ran y gyllideb yn foddhaol ond ni ddefnyddir trefniadau dirprwyo cyllideb mor effeithiol ag y gellid. Mae cynllunio ariannol tymor canolig yn datblygu a dylai cyflwyno setliadau cyllidebau tair blynedd gan lywodraeth ganolog o 2008/2009 ymlaen wneud rhagweld yn fwy cadarn. Fodd bynnag, mae angen gwaith pellach i sicrhau bod effaith ariannol datblygiadau gwasanaeth yn glir.

Nid oedd partneriaethau'n cyflawni newid digonol oherwydd ei bod yn ymddangos bod rhai meysydd lle'r oedd asiantaethau'n gyndyn neu'n methu â symud y tu hwnt

i ddatganiadau o fwriad. Un o'r canlyniadau yw mai defnydd cyfyngedig yn unig a wnaed o strategaethau comisiynu sy'n darparu bwriadau prynu a buddsoddi clir ar gyfer gwasanaethau penodol, mewn ymateb i'r cyfeiriad a nodir mewn dogfennau strategol.

Ar adeg y Cydadolygiad, roedd fframwaith comisiynu newydd yn cael ei ddatblygu yn y Gyfarwyddiaeth Gwasanaethau Oedolion Integredig. Mewn gwasanaethau plant roedd y Cyngor wedi gwirfoddoli i weithio gyda'r Asiantaeth Gwella Gwasanaethau Cymdeithasol mewn arloesi dull newydd o gomisiynu gwasanaethau i blant mewn angen. O'i ddefnyddio'n briodol, byddai comisiynu cadarn yn gwella gallu'r Cyngor i ail-lunio patrymau darpariaeth gwasanaethau mewn amgylchiadau lle mae'n profi llawer o'r problemau sy'n gysylltiedig yn aml a cheisio ailgyfeirio arian neu ddadfuddsoddi.

Thema 2: Cyflenwi gwasanaethau cymdeithasol

	Sefyllfa wael	Sefyllfa ansicr	Sefyllfa dda	Sefyllfa gref
Gweithlu			•	
Rheoli perfformiad			•	

Mae'r sefyllfa o ran recriwtio a chadw staff yn y gwasanaethau cymdeithasol yn gyffredinol dda. Roedd heriau penodol mewn rhai meysydd allweddol, yn enwedig mewn gwasanaethau plant lle mae'r Cyngor wedi cael trafferth i ganfod digon o staff gyda'r sgiliau a'r profiad angenrheidiol i gynnal gwaith cymhleth.

Roedd staff yn gadarnhaol ar y cyfan am y ffordd y mae'r Cyngor wedi nodi a bodloni eu hanghenion o ran hyfforddiant, datblygu a chymorth. Mae Merthyr Tudful wedi buddsoddi'n sylweddol mewn rhaglenni datblygu gweithlu. Daeth yr Adolygwyr i'r casgliad y dylai cyfleoedd hyfforddi gael eu cysylltu'n llawer agosach i gynlluniau busnes tîm, cynlluniau perfformiad unigol, targedau cymwysterau a safonau gwasanaeth. Roedd y Cyngor yn gwneud cynnydd gyda chynllunio gweithlu tymor hirach ledled y sector gofal cymdeithasol a chyda phartneriaethau datblygu gweithlu. Er bod materion gweithlu'n cael eu rheoli'n fwy pendant, mae'r bwlch rhwng Merthyr Tudful ac awdurdodau lleol eraill (mewn meysydd megis lefelau cymwysterau/sgiliau a chystadleugarwch recriwtio o ran rhai swyddi allweddol) yn golygu bod y Cyngor yn dal i wynebu heriau sylweddol.

Mae gwaith da wedi ei wneud i sefydlu safonau sylfaenol clir ar gyfer rhai agweddau allweddol ar arfer proffesiynol a chyflenwi gwasanaeth. Roedd perfformiad yn erbyn safonau yn cael ei fonitro drwy ystod sylweddol o fecanweithiau yn cynnwys Cynlluniau Strategol Allweddol, Cerdyn Sgorio Cynllunio Busnes, Cynlluniau Gweithredu Archwiliad, Adolygiadau Busnes Chwarterol ac Adolygiadau Rheolwr Gwasanaeth. Nid oedd mecanweithiau sicrwydd ansawdd eraill (megis archwiliadau ffeiliau achos, adborth gan ddefnyddwyr gwasanaeth a monitro contract) yn cael eu defnyddio cystal. Roedd rhai grwpiau o ddefnyddwyr gwasanaeth yn cael eu cynnwys mewn prosesau ffurfiol ar gyfer monitro a rheoli perfformiad ond cyfyngedig oedd y dystiolaeth o ddull cyson.

Roedd systemau rheoli gwasanaeth yn gwella ac yn darparu cyfleoedd cynyddol i fonitro perfformiad a gosod targedau. Roedd rhoi'r gronfa ddata rheoli achosion newydd ar waith yn llawn yn cymryd amser sylweddol ac mae hyn wedi ei gwneud yn anodd cyfnerthu cynnydd. Mae'r Cyngor wedi sefydlu trefniadau ar gyfer goruchwylio a gwerthuso staff, er bod y system werthuso'n dal i gael ei datblygu. Ar lefel corfforaethol a chyfarwyddiaeth bu cysylltiadau cryf rhwng cynllunio, atebolrwydd a rheoli perfformiad. Roedd yr angen am well cynllunio gwasanaeth a gweithredu/busnes tîm yn gwneud y systemau hyn yn llai effeithiol mewn mannau eraill.

Mewn cyfweliadau, roedd canmoliaeth sylweddol i'r system gyffredinol o reoli perfformiad. Ystyriai rhai grwpiau bod angen newidiadau er mwyn i'r Cyngor allu cael y budd mwyaf o'r ymdrech sylweddol oedd ynghlwm mewn cynnal yr holl brosesau dan sylw. Yn arbennig, roedd staff a sefydliadau partner yn dymuno gweld:

- gwell dadansoddi yn gysylltiedig â'r dystiolaeth am berfformiad yn cynnwys meincnodi perfformiad yn erbyn awdurdodau cymharol;
- mwy o naratif, i wneud y 'darlun ehangach' yn fwy clir;
- gwell cysondeb mewn defnyddio targedau;
- mwy o groesgyfeirio i amcanion a chamau y cytunwyd arnynt gyda phartneriaid; a
- gwell cynllunio busnes ar lefel gwasanaeth a thîm.

Mewn ymateb i'r materion hyn, mae'r Cyngor yn gweithredu i wneud newidiadau, yn arbennig yn y defnydd o gynlluniau busnes a thargedau gwasanaeth a thîm.

Thema 3: Darparu cyfeiriad i wasanaethau cymdeithasol

	Sefyllfa wael	Sefyllfa ansicr	Sefyllfa dda	Sefyllfa gref
Arweinydiaeth a diwylliant mewn gwasanaethau cymdeithasol			•	
Cymorth a chraffu gwleidyddol a chorfforaethol			•	

Canfu'r Adolygwyr bod Merthyr Tudful yn Gyngor uchelgeisiol. Fe arsylwon nhw egni, ymroddiad a newid ar bob lefel o'r sefydliad. Mae gweledigaeth gyffrous wedi'i sefydlu, gyda chefnogaeth wleidyddol a chorfforaethol gref. Mae'r Cyngor yn cynnal gwaith arloesol i geisio cyflawni ei agenda trawsnewid. Drwy ddatblygiadau fel y fframwaith ar gyfer rheoli perfformiad a monitro cynlluniau, mae'n dod yn fwy effeithiol ac yn gosod rhai sylfeini da ar gyfer newid yn y dyfodol.

Mae'r Cyngor wedi sefydlu cyfeiriad clir i wasanaethau cymdeithasol, er bod angen i'r cysylltiadau rhwng nodau corfforaethol cyffredinol a'r nodau ar gyfer gwasanaethau cymdeithasol fod yn fwy eglur. Mae'r ymdrech i wella wedi cael effaith cadarnhaol ar wasanaethau cymdeithasol. Mae rheolwyr a staff wedi gweithio'n galed i weithredu newidiadau strwythurol pwysig a'u gwneud yn effeithiol. Mae'r trefniadau sefydliadol

newydd ar gyfer gwasanaethau cymdeithasol yn rhoi eglurder o ran swyddogaethau, cyfrifoldebau a dirprwyaethau, gyda pherthynas weithio dda rhwng y ddwy gyfarwyddiaeth. Mae'r symudiad tuag at gyfarwyddiaethau integredig yn enghraifft dda o newid trawsffurfiol i geisio cael gwell canlyniadau i ddefnyddwyr gwasanaeth. Roedd enghreifftiau eraill o newid yn cael eu harwain yn gadarnhaol ac yn cael eu gweithredu o fewn y cyfarwyddiaethau ar bob lefel.

Wrth i'r negeseuon o adolygiadau gwasanaeth ac ymarferion pwysig eraill gael eu trosi'n nodau ac amcanion, roedd cyfeiriad clir yn ymddangos mewn rhai meysydd allweddol o'r gwasanaethau cymdeithasol. Roedd rheolwyr yn gweithio'n galed i sicrhau mandad gwleidyddol a chorfforaethol clir ar gyfer y newidiadau sy'n ofynnol i geisio cyflawni'r strategaethau hyn. O ganlyniad, roeddent yn gallu disgrifio yn y meysydd hyn sut yr oedd y Cyngor yn mynd i fodloni heriau newydd a chael y gorau o'r adnoddau a fuddsoddwyd. Roedd trefniadau i faterion gwasanaethau cymdeithasol gael eu cynrychioli a'u rheoli ar lefel gorfforaethol a gwleidyddol yn effeithiol. Roedd Cynghorwyr perthnasol yn ymwneud yn helaeth â hyn.

Yn eu cyfarfodydd gyda'r Adolygwyr, dangosodd staff werthoedd cadarn a lefelau uchel o deyrngarwch ac ymroddiad. Roedd y ddwy gyfarwyddiaeth yn ceisio cael y budd mwyaf o'r diwylliant gweithredol cryf iawn hwn sydd wedi helpu i uno rheolwyr a staff. Mae angen i'r fframwaith corfforaethol ar gyfer cyflawni'r nod hwn, gan gynnwys timau Rhaglenni Gwella Parhaus, gael ei ddefnyddio'n fwy cydlynol fel y gall staff ymwneud yn fwy â'r broses o newid.

Mae gan y Cyngor systemau da ar gyfer archwilio perfformiad y gwasanaethau cymdeithasol. Roedd Cynghorwyr yn gweithio i wella eu gallu i:

- werthuso effaith y penderfyniadau a wnaed, yn fwy cadarn, drwy her ddeallus a chyngor diduedd; a
- sicrhau canolbwyntio'n glir ar faterion gwerth am arian a rheoli risg.

Er bod y sefyllfa gyffredinol yn gryf, mae rhai prif feysydd lle mae camau pendant wedi eu gohirio. Mae llawer o waith da wedi ei wneud gan ddefnyddio dull cydsyniol yn bennaf ond gwelodd yr Adolygwyr beth cyndynrwydd i ddefnyddio'r holl ddulliau sydd ar gael i ddwyn pwysau ar gyfer newid. Roedd hyn yn arbennig o wir ynghylch

- defnyddio disgyblaeth ariannol fel sail i amcanion polisi (rheoli cyllid, comisiynu, astudiaethau gwerth am arian); a
- chynyddu'r gallu i ailgyfeirio arian i gefnogi bwriad strategol.

Mae angen amlwg i gau'r bwlch rhwng cynnal adolygiadau gwasanaeth mawr a gwneud penderfyniadau gwleidyddol anodd er mwyn i'r Cyngor allu alinio cyllidebau gyda'r dystiolaeth a ddarperir gan yr adolygiadau ynghylch defnydd effeithiol o adnoddau. Cadarnhaodd yr Adolygwyr yr angen i gynyddu'r gallu o fewn systemau craffu am hunan werthuso mwy cadarn a gwell mynediad at gyngor arbenigol gwrthrychol.

Mae'r Cyngor wedi ceisio cynyddu gallu arweinyddiaeth a rheoli mewn gwasanaethau cymdeithasol, drwy swyddi ychwanegol a chyfleoedd datblygu. Fodd bynnag, roedd yr ystod o gyfrifoldebau a gyflawnir gan reolwyr yn golygu eu bod yn aml dan bwysau wrth geisio cyflawni cydbwysedd priodol rhwng eu swyddogaethau rheoli proffesiynol a busnes. Cafodd yr Adolygwyr eu calonogi gan dystiolaeth fod uwch reolwyr, yn y ddwy gyfarwyddiaeth berthnasol, yn ceisio rhoi esboniad mwy clir a phenodol o'r prif newidiadau sydd eu hangen.

Roedd yr Adolygwyr wedi eu darbwyllo'n fwy gan yr ystyried strategol a wnaed ynghylch gwasanaethau oedolion, o ran nodi ffyrdd effeithiol o fynd i'r afael â'r materion pwysicaf (megis llunio gwasanaethau mewn ymateb i angen a disgwyliadau sy'n newid). Roeddent yn ystyried bod angen i Gyfarwyddwr y Gwasanaethau Cymdeithasol arfer ei gyfrifoldeb yn gadarn ar gyfer darparu cyngor arbenigol i'r Cyngor ac i'r Cyfarwyddwr Gwasanaethau Plant Integredig ynghylch cyfrifoldebau statudol tuag at blant mewn angen a'u teuluoedd. Byddai hyn yn sicrhau mwy o elfen o her i'r farn strategol gyfredol.

I gyflawni newid pellach ar y raddfa sydd ei hangen ac ar y cyflymder a geisir, mae angen i reolwyr hefyd ddangos mwy o barodrwydd i:

- amlygu risgiau, yn enwedig canlyniadau ariannol polisïau ac arferion presennol;
- amlinellu dewisiadau ar ffurf polisïau wedi'u prisio fel sail i ddatblygiadau gwasanaeth (yn cynnwys strategaethau ar gyfer cymorth i deuluoedd a hybu annibyniaeth) a datblygiadau proffesiynol (megis parhauster a chynllunio sy'n canolbwyntio ar y person) ;
- defnyddio'r trefniadau sydd wedi'u sefydlu ar gyfer adolygu gwasanaethau a pherfformiad ar sail yr hunan-asesiad a'r gwerthuso allanol yn fwy cadarn; a
- chymhwyso'r disgyblaethau sy'n gysylltiedig â'r ymagwedd strwythuredig tuag at reoli rhaglenni a phrosiectau yn fwy fel mater o drefn.

Copïau pellach

Mae copïau pellach o'r crynodeb hwn ar gael o:

AGGCC
4-5 Cwrt Charnwood
Heol Billingsley
Parc Nantgarw
Nantgarw
CF15 7QZ

Ffôn: 01443 848483

e-bost: jointreview@wales.gsi.gov.uk