Dadansoddi ar gyfer Polisi

YMCHWIL GYMDEITHASOL Y LLYWODRAETH

GOVERNMENT SOCIAL RESEARCH

Analysis for Policy

Llywodraeth Cymru
Welsh Government

RHIF YMCHWIL CYMDEITHASOL:
16/2022
DYDDIAD CYHOEDDI:
03/03/2022

Disgwyliadau a Phrofiadau

Safbwynt Defnyddwyr Gwasanaeth a Gofalwyr ar Ddeddf Gwasanaethau Cymdeithasol a Llesiant (Cymru)

OGL © Hawlfraint y Goron ISBN digidol 978-1-80391-735-1

Gwerthuso Deddf Gwasanaethau Cymdeithasol a Llesiant (Cymru) 2014

Disgwyliadau a Phrofiadau

Safbwynt Defnyddwyr Gwasanaethau a Gofalwyr ar Deddf Gwasanaethau Cymdeithasol a Llesiant (Cymru)

Mark Llewellyn,[1] Fiona Verity,[2] Sarah Wallace[1] a Sion Tetlow.[1]

Sefydliad Iechyd a Gofal Cymdeithasol Cymru, Prifysgol de Cymru; Prifysgol Abertawe; Prifysgol Metropolitan Caerdydd; Prifysgol Bangor.

Llewellyn M., Verity F., Wallace S. a Tetlow S. (2022) *Disgwyliadau a Phrofiadau: Safbwynt Defnyddwyr Gwasanaethau a Gofalwyr ar Ddeddf Gwasanaethau Cymdeithasol a Llesiant (Cymru)*. Caerdydd. Llywodraeth Cymru, rhif adroddiad GSR 16/2022. Ar gael ar: Gwerthusiad o Ddeddf Gwasanaethau Cymdeithasol a Llesiant (Cymru) 2014: Disgwyliadau a Phrofiadau

Gellir gweld adroddiad cryno o'r ddogfen hon yma: Gwerthusiad o Ddeddf Gwasanaethau Cymdeithasol a Llesiant (Cymru) 2014: Disgwyliadau a Phrofiadau

Barn yr ymchwilwyr a fynegir yn yr adroddiad hwn ac nid barn Llywodraeth Cymru o angenrheidrwydd.

I gael rhagor o wybodaeth, cysylltwch â:
Enw: Joseph Wilton
Adran: Gwasanaethau Cymdeithasol ac Integreiddio
Llywodraeth Cymru, Parc Cathays, Caerdydd, CF10 3NQ
E-bost: ymchwil.iechydagwasanaethaucymdeithasol@llyw.cymru

---

[1] Sefydliad Iechyd a Gofal Cymdeithasol Cymru, Prifysgol De Cymru: Staff WIHSC | Prifysgol De Cymru

[2] Coleg Gwyddorau Dynol a Iechyd, Prifysgol Abertawe
Yr Athro Fiona Verity - Prifysgol Abertawe (swansea.ac.uk)

Tabl o'r Cynnwys

Rhestr termau 4

1. Rhagarweiniad a Chefndir 5

Gweithgareddau'r astudiaeth, allbynnau a chanfyddiadau hyd yn hyn 5

Rhychwant a chylch gorchwyl 8

Cyd-destunau allweddol 12

COVID-19 ..... *12*

Pwysau o fewn system y gwasanaethau cymdeithasol *13*

Tuag at yr adroddiad terfynol 14

2. Dull o Fynd Ati a Methodoleg 17

Dull o fynd ati - Gwerthuso wedi'i Ffocysu ar Egwyddorion 17

Methodoleg 21

3. Canfyddiadau: Profiadau o Ddarpariaeth Gwasanaethau Cymdeithasol 30

Cyflwyniad 30

Gwybodaeth am y Ddeddf 30

Asesiadau 33

Darparu gofal a chymorth 35

Materion penodol ar gyfer defnyddwyr gwasanaeth â nam synhwyraidd *39*

Diffyg cymorth ffurfiol a gostyngiad mewn pecynnau gofal *41*

Dehongli'r Ddeddf 45

Rhyngweithio a pherthynas gyda staff y gwasanaethau cymdeithasol 47

Safbwyntiau ar yr amgylchedd cyfnewidiol a'i effaith ar wasanaethau cymdeithasol 51

Diffyg capasiti system gyfan a chyllidebau *51*

Pwysau ar y gweithlu gofal *55*

Casgliadau'r Bennod 57

4. Canfyddiadau: Profiadau o Waith Aml-Asiantaethol 59

Cyflwyniad 59

Cysylltiadau a gweithio mewn partneriaeth rhwng ac o fewn sector 59

Y trydydd sector *60*

Perthynas gyda gwasanaethau iechyd *62*

Gwasanaethau Iechyd Meddwl yn cynnwys Gwasanaethau Iechyd Meddwl Plant a'r Glasoed *66*

Amrywiadau yn y dull o fynd ati i weithio aml-asiantaethol o fewn a rhwng Awdurdodau Lleol 67

Cynllunio 'r pontio o wasanaethau plant i wasanaethau oedolion 68

Casgliad y Bennod 70

5. Canfyddiadau: Profiadau ynglŷn â Llais a Rheolaeth ... 72
Cyflwyniad ... 72
Gallu/bod yn analluog i ymarfer llais a rheolaeth ... 73
Dull tocynistaidd o wrando ... 74
Anghydraddoldeb pŵer ... 75
Brwydo gyda'r gwasanaethau cymdeithasol neu redeg ar eu hôl i gael cymorth a/neu gydnabyddiaeth ... 76
Ansensitifrwydd diwylliannol fel rhwystr i gael eich clywed ... 78
Mecanwaith sicrhau llais a rheolaeth ... 79
Deddfwriaeth a Hawliau ... 81
Cwynion ... 84
Taliadau Uniongyrchol ... 85
Cyd-gynhyrchu ... 89
Canlyniad y bennod hon ... 91

6. Trafodaeth: Effeithio ar y Llesiant ... 92
Cyflwyniad ... 92
Llesiant meddwl, pryder a strés ... 92
Teimlo'n ynysig, teimlo trallod a theimlo eu bod yn faich ... 94
Gwydnwch a chymorth gan gymheiriaid ... 95
Casgliad y bennod hon ... 96

7. Casgliadau ... 97
Cyflwyniad ... 97
Atebion i'r cwestiynau allweddol ... 97
Goblygiadau ... 101
Sylwadau clo ... 104

Atodiad ... 105
A. Moeseg ... 105
B. Yr Holiadur ... 107
C. Canllawiau pwnc – Y Cyfweliadau a'r grwpiau Ffocws ... 120
D. Cyfeiriadau ... 124

Rhestr o Ffigurau a Thablau

Ffigwr 1.1: Ffurfiau o ymarfer y parhad a thrawsnewid wrth ymateb i weithredu'r Ddeddf 7
Ffigwr 1.2: Cylch gorchwyl a rhychwant astudiaeth werthuso IMPACT 9
Ffigwr 1.3: Cwestiynau Gwerthuso yn seiliedig ar egwyddorion ac allbynnau'r astudiaeth 11
Ffigwr 1.4: Taith y Gofalwr 13
Ffigwr 2.1: Y Fframwaith ar gyfer Newid fel mae'r Ddeddf yn ei ragweld 18

Tabl 1.1: Pum egwyddor y Ddeddf a phum maes yr astudiaeth 6
Tabl 2.1: Cyfanswm nifer defnyddwyr y gwasanaethau a'r gofalwyr yn y maes 26
Tabl 2.2: Proffil oed defnyddwyr gwasanaethau a gofalwyr 27
Tabl 2.3: Proffil rhywedd defnyddwyr gwasanaethau a gofalwyr 27
Tabl 2.4: Ardal cartrefi defnyddwyr gwasanaethau a gofalwyr 28

Rhestr termau

Acronym/Gair Allweddol	Diffiniad
Eiriolaeth / eiriolwr	Gall gwasanaethau eirioli helpu pobl i gyrchu gwybodaeth a gwasanaethau, i fod yn rhan o'r broses o wneud penderfyniadau am eu bywydau, ystyried y dewisiadau a'r opsiynau sydd ganddyn nhw a mynegi eu dymuniadau a'u hanghenion.
Asesiadau	Asesir unigolion er mwyn ffocysu ar yr hyn sydd ei angen ar yr unigolyn a cheisio diwallu'r anghenion hynny ac i ofalwyr nodi'r cymorth sydd ei angen arnyn nhw. Mae'r Ddeddf yn datgan bod rhaid i awdurdod lleol gynnig asesiad i unrhyw oedolyn, plentyn a gofalwr os bydd angen gofal a chymorth arnyn nhw.
BSL	Iaith Arwyddo Prydain
CAMHS	Gwasanaethau Iechyd Meddwl Plant a'r Glasoed
Cyd-Gynhyrchu	Nod y ddeddf ydy cael pobl i ymglymu mwy yng nghynllun a darpariaeth eu gofal a'u cymorth. Mae'n golygu bod sefydliadau a gweithwyr proffesiynol yn gweithio gyda nhw a'u teuluoedd a'u ffrindiau a'u gofalwyr i sicrhau eu bod y derbyn y gofal a'r cymorth gorau posibl
Taliadau Uniongyrchol	Mae Taliadau Uniongyrchol yn galluogi unigolion a/neu eu gofalwyr yr aseswyd bod ganddyn nhw anghenion cymwys ar gyfer gofal i dderbyn gofal sydd wedi'i deilwra i'w anghenion yn hytrach na defnyddio darparwyr statudol sydd eisoes yn bodoli. Eu pwrpas ydy cynnig mwy o hyblygrwydd, annibyniaeth a dewis a rheolaeth dros y cymorth y mae pobl yn ei dderbyn.
IMPACT	Gwerthusiad annibynnol o Weithrediad Deddf Gwasanaethau Cymdeithasol a Llesiant
AuLl	Awdurdodau Lleol
Gweithio'n Aml-Asiantaethol	Nod y Ddeddf ydy atgyfnerthu'r cydweithio rhwng sefydliadau gofal a chymorth er mwyn sicrhau bod y math priodol o gymorth a gwasanaethau ar gael mewn cymunedau lleol i ddiwallu anghenion pobl.
P-FE	Gwerthusiad ar sail Egwyddorion
Atal ac Ymyrryd yn Fuan	Nod y Ddeddf ydy sicrhau y gall pobl ofyn am yr help sydd ei angen arnyn nhw pan fyddan nhw ei angen er mwyn atal eu sefyllfa rhag gwaethygu ac y gall gofalwyr gyrchu cymorth i'w helpu yn eu swydd o ofalu a chynnal eu llesiant eu hunain.
Nam ar y synhwyrau	Term ambarél ydy nam ar y synhwyrau i ddisgrifio colli synhwyrau pellter h.y. golwg a chlyw. Mae pedwar math o nam synhwyrau; clyw, gweld, byddar-ddall, defnyddwyr BSL.
SERG	Grwpiau Cyfeirio Arbenigol yr Astudiaeth
Llais a Rheolaeth	Nod lleisio barn a chadw rheolaeth ar bethau ydy gosod unigolion a'u hanghenion ynghanol eu gofal a'u cymorth, defnyddio 'llais a rheolaeth' megis y canlyniadau a allai eu helpu i gyflawni llesiant a'r pethau sydd o bwys iddyn nhw.
Llesiant	Nod y Ddeddf ydy gosod llesiant ymhob rhan o fywyd pobl. Mae llesiant yn fwy na bod yn iach. Mae'n ymwneud â bod yn ddiogel a hapus, bod ganddyn nhw ddewis ac yn derbyn y cymorth priodol, bod yn rhan o gymuned gref, bod ganddyn nhw ffrindiau a chysylltiadau sy'n llesol i chi, a bod ganddyn nhw hobïau, gwaith neu ddysg.
Sgwrs ar 'Yr hyn sy'n Bwysig' '	Mae sgyrsiau ar 'Yr hyn sy'n Bwysig' yn fodd i weithwyr proffesiynol ddeall sefyllfa pobl, eu llesiant cyfredol a'r hyn y gellir ei wneud i'w cynorthwyo. Mae'n sgwrs gyfartal ac yn bwysig i helpu sicrhau bod barn yr unigolyn neu'r gofalwr yn cael ei glywed a hefyd 'yr hyn sy'n bwysig' iddyn nhw.
WIHSC	Sefydliad Iechyd a Gofal Cymdeithasol Cymru

1. Rhagarweiniad a Chefndir

1.1 Comisiynodd Llywodraeth Cymru bartneriaeth academyddion ar draws pedair prifysgol yng Nghymru ynghyd ag ymgynghorwyr arbenigol i baratoi gwerthusiad o *Ddeddf Gwasanaethau Cymdeithasol a Llesiant (Cymru) 2014* (y cyfeirir ati fel 'y Ddeddf' o hyn ymlaen). Dan arweiniad yr Athro Mark Llewellyn, Cyfarwyddwr Sefydliad Iechyd Gofal Cymdeithasol Cymru (WIHSC) ym Mhrifysgol De Cymru , ynghyd â'r Athro Fiona Verity, Athro Gwaith Cymdeithasol a Gofal Cymdeithasol Prifysgol Abertawe ac mae'r bartneriaeth yn cynnwys cydweithwyr ym Mhrifysgol Bangor a Phrifysgol Metropolitan Caerdydd. Mae Canolfan PRIME Cymru a SERG (Grŵp Cyfeirio Arbenigol) / Study Expert Reference Group (SERG)[3] gyda'i dri dinesydd o gyd-gadeiryddion yn cynorthwyo'r gwerthusiad.

1.2 Mae'r Ddeddf yn egluro gweledigaeth Llywodraeth Cymru i greu 'trawsnewidiadau' mewn polisi gwasanaeth cymdeithasol, rheoliadau a threfniadau cyflenwi ar draws Cymru. Mae iddi 11 rhan, yn seiliedig ar bum egwyddor sy'n amlinellu'r weledigaeth i greu trawsnewidiadau mewn polisi cyhoeddus, rheoliadau a chyflenwi gwasanaeth. Mae strwythurau, prosesau a chyfres o Godau Ymarfer wedi'u halinio â hi.

Gweithgareddau'r astudiaeth, allbynnau a chanfyddiadau hyd yn hyn

1.3 Mae'r gwerthusiad cenedlaethol annibynnol y cyfeirir ati fel astudiaeth IMPACT/ IMPACT study,[4] wedi bod ar y gweill ers Tachwedd 2018.

1.4 Mae'r gwerthusiad yn ystyried gweithrediad a chanlyniadau'r Ddeddf drwy ei phum egwyddor (a goblygiadau ariannol pob un). Mae'r rhain yn cael eu gwerthuso drwy ystyried y modd y mae'r Ddeddf wedi effeithio ar bum parth ac yn seiliedig ar ddull Gwerthuso Michael Patton o fynd ati (2018) sy'n Ffocysu ar Egwyddorion (P-FE), dull; yr ydyn ni'n ei ddefnyddio fel fframwaith ar gyfer yr astudiaeth.[5]

1.5 Y parthau/meysydd ydy lle mae egwyddorion y Ddeddf yn cyffwrdd â'r bobl a'r sefydliadau y dylai'r Ddeddf fod yn effeithio arnyn nhw – yr unigolion sydd angen gofal

[3] Am ragor o wybodaeth ar ty SERG ewch i: Grŵp Cyfeirio Arbenigol yr Astudiaeth | Prifysgol De Cymru

[4] Mae ffilm ragarweiniol ddwyieithog sy'n egluro strwythur yr astudiaeth ar: Ffilm gwerthuso'r Ddeddf – WIHSC - YouTube

[5] Am ragor o wybodaeth am P-FE gweler paragraffau 1.22-1.25 isod a'r adran ar y 'Dull o Fynd Ati' ym Mhennod 2.

a chymorth, eu gofalwyr ac aelodau eu teuluoedd, y cymunedau lle maen nhw'n byw, y gweithlu sy'n eu cynorthwyo a'r sefydliadau sydd â'r cyfrifoldeb a'r dyletswyddau dros gyflawni fel yr amlinellir yn y Ddeddf a'r Codau ymarfer cysylltiol:

Tabl 1.1: Pum egwyddor y Ddeddf, a phum parth yr astudiaeth

Egwyddorion	Parth/Meysydd
- Llais a Rheolaeth	- Dinasyddion
- Llesiant	- Teuluoedd a Gofalwyr
- Cyd-gynhyrchu	- Cymunedau
- Gweithio aml-asiantaeth	- Y Gweithlu
- Ataliad ac ymyrraeth gynnar	- Sefydliadau

1.6 Yn ystod tair blynedd gyntaf yr astudiaeth, mae'r tîm wedi cynhyrchu tri phrif allbwn:

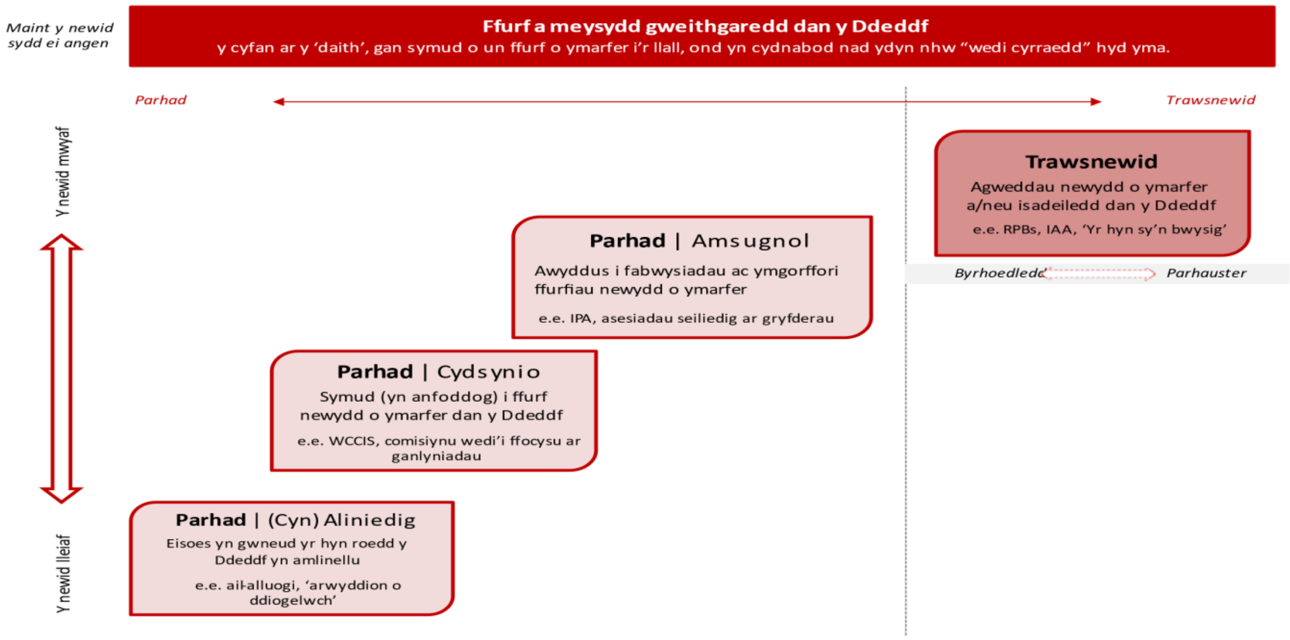
1. Fframwaith ar gyfer Newid (a gyhoeddwyd ym Medi 2019) – i bob pwrpas 'damcaniaeth newid' ar gyfer gweithredu'r Ddeddf, yn disgrifio'r dulliau y lluniwyd y ddeddfwriaeth i gyflawni ei ganlyniad dymunol;
2. Adolygiad Llenyddiaeth (a gyhoeddwyd ym Medi 2020) – ystyriaeth fanwl o lenyddiaeth a gyhoeddwyd yn ymwneud â phum egwyddor y Ddeddf; a
3. Gwerthuso Proses (a gyhoeddwyd Ionawr 2021)) – ymarfer gwaith maes helaeth i gasglu data ar safbwynt y gweithlu ar weithrediad y Ddeddf.

1.7 Mae'r Gwerthuso Proses yn gymar i'r adroddiad hwn ac yn ganlyniad iddo mewn nifer o ffyrdd – mae'r adroddiad yn cynnig safbwyntiau ar dystiolaeth y gweithlu ar gyfer defnyddwyr gwasanaethau a' gofalwyr.

1.8 Mae'n werth nodi bod Gwerthuso Proses (y casglwyd y data ar ei gyfer yn union cyn pandemig COVID-19 yn gynnar yn 2020) yn pwysleisio bod y gweithlu yn ystyried bod y 'daith' tuag at weithredu'r Ddeddf yn anghyflawn ac felly hefyd y dymuniad i wireddu ei hamcanion sylfaenol.

1.9 Roedd tystiolaeth y gweithlu yn gymhleth, gyda mesur o densiwn mewnol mewn nifer o'r canfyddiadau a gyflwynwyd yn yr adroddiad. Mewn ymateb i hynny, cynhyrchwyd Ffigwr 1.1 (isod) i geisio rhesymoli'r cymhlethdod a ganfuwyd gennym. Ceisiodd gysyniadoli'r adborth a dderbyniwyd yn ddau brif barth, techneg trawsnewid a thechneg parhad (sydd â thair ffurf ei hun).

Ffigwr 1.1: Ffurfiau o ymarfer y parhad a thrawsnewid wrth ymateb i weithredu'r Ddeddf



1.10 Yn Ffigwr 1.1, mae'r trawsnewid yn digwydd mewn dwy ffordd. Mae'r cyntaf o fewn y math o weithgaredd a'r arferion sy'n 'parhau', lle mae pethau, i raddau helaeth neu lai, eisoes wedi'u sefydlu cyn i'r Ddeddf gael ei gweithredu. Mae'r ail yn ymwneud â ffurfiau arferion sydd, er mwyn dyletswyddau ac anghenion y Ddeddf, angen elfen o 'drawsnewid'. Mae'n awgrymu, oherwydd ystod o ffactorau, yn cynnwys mannau cychwyn gwahaniaethol holl gymdogaethau Cymru, bod pedair ffurf wahanol o arfer wedi cael eu hymgorffori oedd wedi gofyn am wahanol fesurau o newid i wireddu uchelgais y Ddeddf:

- Mae 'Parhad | (Cyn) Aliniedig' yn crynhoi barn y rhai sy'n datgan eu bod eisoes yn gweithredu'r hyn yr oedd y Ddeddf wedi'i amlinellu cyn ei rhoi ar waith.
- Mae 'Parhad | Cydsynio' yn disgrifio'r rhai hynny sy'n symud (yn gyndyn) i arferion newydd o dan y Ddeddf ;
- Mae 'Parhad | Amsugnol' yn adlewyrchu dilyniant gydag arferion sydd yn bodoli ar yr un pryd â'r rhai hynny sy'n awyddus i fabwysiadu dulliau newydd; ac

- Mae ‘Trawsnewid’ yn rhagdybio’r mesur mwyaf o newid, yn adlewyrchu agweddau newydd o arferion neu is-adeiledd o dan y Ddeddf.

1.11 Roedd hefyd yn glir o Werthuso Proses bod y Ddeddf wedi cyfreithloni newid. Bu’n rym a achosodd i wasanaethau cymdeithasol ddatblygu ac i awdurdodau lleol sefydlu perthynas gyda phartneriaid allweddol ym maes iechyd, y sector gwirfoddol a’r sector annibynnol. Datgelodd adroddiad Gwerthuso Proses dystiolaeth sylweddol o'r gwahaniaeth a wnaed ond hefyd dangosodd yr angen am y gwahaniaeth sydd eto i’w wneud.

Rhychwant a chylch gorchwyl

1.12 O ran y dystiolaeth a gasglwyd yn flaenorol, mae’n bwysig ystyried rhychwant a chylch gorchwyl y gwaith, i fod yn glir beth ydy’r adroddiad hwn, ond hefyd beth nad ydyw. Fel mae’r teitl yn awgrymu, yr unig beth mae’r adroddiad yn ei wneud ydy cyfleu safbwyntiau defnyddwyr gwasanaethau a gofalwyr ar y Ddeddf. Ac yn arbennig eu disgwyliadau a’u profiadau o’u gofal a’u cymorth dan nawdd y Ddeddf ers Ebrill 2016.

1.13 Dydy’r dystiolaeth a gynigir yn yr adroddiad hwn ddim yn honni bod yn ‘gynrychioliadol’ o ran methodoleg meintiol. Er i ni gael clywed barn 170 o gyfranogwyr, cyfran fechan ydy hyn o gyfanswm nifer defnyddwyr y gwasanaethau a gofalwyr di-dâl yng Nghymru. Ein gobaith ydy y bydd y rhai hynny sy’n darllen yr adroddiad yn gwerthfawrogi’r modd yr ydyn ni wedi cyflwyno a chyfleu eu safbwyntiau. Fodd bynnag, nid y nhw ydy'r cyfan o brofiadau defnyddwyr gwasanaethau a gofalwyr yng Nghymru ac ni fyddai’n synhwyrol i ystyried eu bod nhw yn hynny.

1.14 Ond, nid ein bwriad cychwynnol oedd gwneud dim byd mwy na chasglu tystiolaeth fanwl o ddisgwyliadau a phrofiadau’r bobl sydd yn gorfod gweithredu a derbyn canlyniadau’r Ddeddf – y rhai sydd angen gofal a chymorth a’u gofalwyr. Mae’r dystiolaeth a gynigir yma yn bersonol, mae’n lleol ac yn cyfeirio at amgylchiadau a sialensiau eu bywydau.

1.15 Nid gwerthuso effaith y modd y cyflenwir gwasanaethau lleol ar brofiadau defnyddwyr gwasanaethau a gofalwyr *per se* ydy ein tasg yn yr adroddiad hwn ond

yn hytrach defnyddio'r profiadau hynny i ddweud rhywbeth wrthon ni am y gwahaniaeth (neu fel arall) a wnaeth y Ddeddf i'w bywydau. Mae'r rhain yn wahaniaethau cynnil ond pwysig er hynny.

1.16 I'r perwyl hynny mae Ffigwr 1.2 yn cynrychioli cylch gorchwyl a rhychwant ein hastudiaeth:

Ffigwr 1.2: Cylch gorchwyl a rhychwant astudiaeth werthuso IMPACT

1.17 Ni chafodd y diagram hwn ei ysgrifennu o'r top i'r gwaelod a gwnaed hynny'n fwriadol. Mae llunio polisi yng Nghymru yn llawer mwy cydweithredol nag y mae'r model yn ei awgrymu, felly, trefnwyd y tri pharth y diagram ochr yn ochr. Mae'r llinell fertigol yn cynrychioli cylch gorchwyl a rhychwant ein gwaith, sy'n amlygu'r pwynt blaenorol – sef nad 'uwch -arolwg' o gyflenwi a darparu gwasanaethau yn lleol mo'r adroddiad. Gwaith i eraill ydy hynny.

1.18 Fodd bynnag, rydyn ni'n ceisio deall y parth 'cyflenwi a darpariaeth lleol' o ran faint mae'n dweud wrthon ni am y ddau barth arall yn Ffigwr 1.2: y cyd-destun strategol a pholisi, a 'therfynau aneglur' gweithredu'r Ddeddf.

1.19 Cynrychiolir y parth gweithrediad gan strategaeth a chyflenwi gyda llinellau 'ansicr' a 'thonnog', ffont i gyfleu ei siâp symudol, anwadal a chyfnewidiol. Mae gweithrediad yn broses gyfnewidiol sydd ddim yn aros yn ei hunfan am hir ac yn ffurfio ac ail-ffurfio'n gyson.

1.20 Mae'n bwysig nodi nad hwn ydy adroddiad terfynol yr astudiaeth hon a fydd yn ystyried y gwahaniaeth y mae'r Ddeddf wedi'i wneud drwyddi draw – Gwerthuso'r Effaith fydd y ddogfen honno a gaiff ei chynhyrchu yn nhymor yr Hydref 2022.

1.21 Mae'r adroddiad hwn yn ystyried tri mater penodol ar gyfer defnyddwyr gwasanaethau a gofalwyr a godwyd ym manyleb gwreiddiol prosiect Llywodraeth Cymru ar gyfer y gwerthuso sef:

- i ba raddau maen nhw'n teimlo bod gwasanaethau sy'n gweithio mewn partneriaeth â'i gilydd wedi cael eu hintegreiddio'n llawn a'u symleiddio er mwyn sicrhau y gofal gorau posibl (trafodir hyn ym Mhennod 4);
- i ba raddau y maen nhw'n teimlo eu bod yn rhan o'r broses o wneud penderfyniadau am eu gofal a'u cymorth (trafodir hyn ym Mhennod 5); ac
- ansawdd eu bywyd a'u llesiant (trafodir hyn ym Mhennod 6).[6]

1.22 Mae ein hastudiaeth werthuso yn ei grynswth – a'r adroddiad hwn yn benodol - yn cynrychioli asesiad annibynnol a gwrthrychol o weithrediad y Ddeddf a'r modd yn mae wedi effeithio ar lesiant pobl sydd angen gofal a chymorth ac ar eu gofalwyr. Er mwyn i hyn ddigwydd, rydyn ni'n tynnu ar y dull aeth Michael Patton (2018) ati yn ei fframwaith P-FE ('Gwerthusiad wedi'i Ffocysu ar Egwyddorion) a hwn ydy sail damcaniaethol a

[6] Gan gofio ein hadroddiad blaenorol ar Werthuso Prosiect, lle ffocyswyd yn helaeth ar safbwynt y gweithlu ar weithredu'r Ddeddf, cytunwyd gyda swyddogion Llywodraeth Cymru y byddai'r adroddiad hwn yn canolbwyntio'n benodol ar safbwynt ddefnyddwyr gwasanaethau, gofalwyr a'u teuluoedd. Yn ogystal, bydd cam terfynol y casglu data (Gaeaf./Gwanwyn 2022) yn ail-ystyried y cam Gwerthuso Proses pan fyddwn yn casglu data ymhlith pethau eraill, ar effeithiau COVID-19. Mae hefyd yn bwysig nodi nad ydyn ni'n honni unrhyw gysylltiadau dros dro rhwng y gweithgareddau (neu ganlyniadau'r broses) a chanlyniadau byrdymor ar gyfer pobl. Mae'r amgylchiadau ffynonellau'r data yn llawer rhy gymhleth i wneud honiadau uniongyrchol o'r fath am achosiaeth.

chysyniadol ein hastudiaeth. Ceir manylion pellach ar P-FE ym Mhennod 2. Ond yma, mae’n ddefnyddiol i ystyried tri chwestiwn craidd Patton. (2018, tud.27-29):

1. I ba raddau y mynegwyd egwyddorion ystyrlon a rhai y gellir eu gwerthuso?
2. Os mynegwyd egwyddorion, i ba raddau ac ym mha fodd y glynir atyn nhw yn weithredol?
3. Os glynwyd atyn nhw , i ba raddau ac ym mha fodd y mae’r egwyddorion yn arwain at y canlyniadau dymunol?

1.23 Mae cysylltiad eglur rhwng cwestiynau Patton a’r meysydd i’w hymchwilio fel y disgrifir ym mharagraff 1.21. Disgwyliadau a phrofiadau defnyddwyr y gwasanaethau a’u gofalwyr yr ydyn ni wedi cysylltu â nhw – o ran eu profiadau o wasanaethau yn gweithio’n effeithiol ochr yn ochr â’i gilydd, eu profiad o deimlo eu bod yn rhan o'r broses ac ansawdd eu bywyd – ydy’r modd y gallwn gasglu tystiolaeth i’n galluogi ateb cwestiynau Patton.

1.24 Er mwyn egluro hyn rydyn ni wedi llunio Ffigwr 1.3:

Ffigwr 1.3: Cwestiynau Gwerthuso yn seiliedig ar egwyddorion ac allbynnau'r astudiaeth

* Bydd tîm yr astudiaeth yn ‘Ail-Ymweld’ â’r cymdogaethau a gymerodd ran yn y [Gwerthuso Proses] gwreiddiol yn ystod 2022 er mwyn ystyried effeithiau ôl COVID-19 ar weithrediad y gweithlu o'r Ddeddf.

Bydd Gwerthuso Effaith (Yr Adroddiad Terfynol) yn ystyried yr holl gyhoeddiadau ar y diagram hwn, ynghyd â saith papur gwaith ar draws yr holl themâu a’r egwyddorion a gynhaliodd tîm yr astudiaeth.

1.25 Yn Ffigwr 1.3 rydyn ni'n nodi'r dulliau y mae g allbynnau'r gwahanol astudiaethau – yn cynnwys hon – yn mapio i mewn i dri chwestiwn craidd Patton. Mae'n ddefnyddiol nodi bod yr adroddiad hwn (y bloc melyn yn y diagram) yn delio â Chwestiwn 2 a Chwestiwn 3 fframwaith Patton:

Cyd-destunau allweddol

1.26 Mae hefyd yn bwysig ystyried dau gyd-destun sy'n allweddol ar gyfer deall yr adeg a'r cyfnod yr ysgrifennwyd yr adroddiad hwn.

COVID-19

1.27 Cynhaliwyd y gwaith maes yn ystod cyfnod pandemig, 14-20 mis ar ôl y cyfnod clo cychwynnol (rhwng Mai a Hydref 2021), ac yn ddigon hir ar ôl i gyfnod cyntaf COVID-19 gyrraedd iddo gael effaith sylweddol ar gyfranogwyr.

1.28 Mae'n amlwg o'u profiadau fod y pandemig wedi amlygu breuder sylfaenol y system ond hefyd amlygodd natur benderfynol a gwytnwch unigolion a theuluoedd i geisio ymdopi ar adeg mor heriol .

1.29 Mae'n bwysig ystyried natur a thôn y trafodaethau a'r sgyrsiau a gynhalion ni. Cafodd nifer o'r bobl a weithiodd gyda ni y profiad yn un emosiynol iawn, gan siarad o'r galon am yr anawsterau a achoswyd gan COVID-19, yn ychwanegol at y sialensiau hirdymor y maen nhw wedi'u hwynebu. Roedd y rhain yn bethau anodd i'w clywed, ond yn llawer mwy anodd i'w profi ac i'w datgan, ac rydyn ni'n ddiolchgar iawn i'r bobl hynny a roddodd o'u hamser i rannu eu profiadau.

1.30 Un o oblygiadau hyn ydy bod angen i ni ystyried i ba raddau roedd cyfranogwyr yn gallu datgysylltu eu profiadau o ofal a chymorth dan y Ddeddf yn gyfan gwbl, o'r profiadau penodol a phwerus a gafodd llawer ohonon ni yn ystod cyfnod y pandemig. Mae hwn yn fater rhy gymhleth i wneud datganiadau gor-syml amdano, ond mewn nifer o ffyrdd bydd ein dull ansoddol o fynd ati yn cynnig cipolygon sy'n ddefnyddiol a dilys heb yr angen i ystyried 'rheolaeth' ffurfiol ar y 'llygredd' yn y data y byddai rhaid i ddull mwy cadarnhaol o fynd ati fynd i'r afael ag e.

1.31 Ar ôl dweud hynny, rydyn ni wedi bod yn ymwybodol iawn i gyfeirio at COVID-19 yn y Penodau isod ble bynnag bu'n ffactor bwysig ym mhrofiad pobl ac rydyn ni wedi bod yn

ofalus wrth ddod o gasgliadau ein bod yn nodi a chyfeirio at y profiadau oedd yn gysylltiedig â COVID-19.

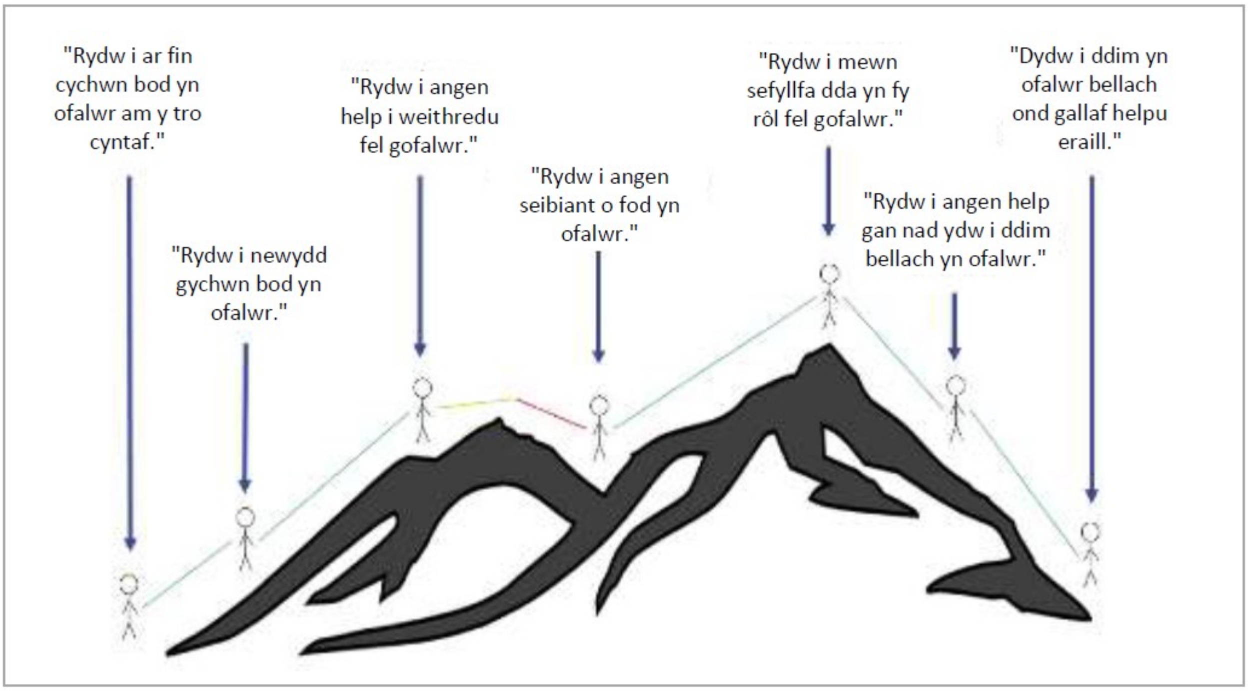
Pwysau o fewn system y gwasanaethau cymdeithasol

1.32 Mae hefyd yn bwysig bod system y gwasanaethau cymdeithasol (nid y lleiaf oherwydd y sialensiau ychwanegol a achoswyd gan COVID-19, ond hefyd yn gysylltiedig â'r sialensiau y mae'r gweithlu yn eu hwynebu, rhai ohonyn nhw oherwydd Brexit) yn system dan bwysau sylweddol, sefyllfa sydd wedi bodoli ers dipyn.

1.33 Ystyriodd ymatebwyr y pwysau ariannol ar y gwasanaethau cymdeithasol a materion y gweithlu megis y pwysau ar weithwyr cymdeithasol, gweithwyr gofal a gweithwyr cymorth. Ceir yr ystyriaethau hyn mewn enghreifftiau lle mae problemau a sialensiau yn y system ehangach wedi effeithio ar brofiadau gofal a chymorth o ddydd i ddydd.

1.34 I ategu safbwynt y system, mae Ffigwr 1.4 isod (o Strategaeth Gofalwyr Rhanbarthol Partneriaeth Ranbarthol Gorllewin Morgannwg 2021) yn cynnig cipolwg i ni ar fyd defnyddwyr y gwasanaethau a'u gofalwyr a'r modd y mae'r pwysau arnyn nhw yn adlewyrchu'r pwysau o fewn y system gyfan.

Ffigwr 1.4: Taith y Gofalwr



1.35 Mae dringo mynydd yn ddelwedd addas iawn – y copaon a'r cymoedd yn rhoi'r syniad i ni am y profiadau y mae pobl yn eu cael bob dydd, ac sy'n cael eu hadlewyrchu yn nhystiolaeth yr adroddiad hwn.

1.36 Yn sicr, mae'n wir bod y pwysau o fewn system y gwasanaeth cymdeithasol wedi dyfnhau'r cymoedd a chodi'r copaon, ac mae tramwyo o un i'r llall hyd yn oed yn fwy heriol nag a fu erioed. Mae hefyd yn ddiddorol bod y llun hwn yn defnyddio'r un trosiad canolog – sef bod ar 'daith' – ag oedd yn amlwg yn nhystiolaeth safbwynt y gweithlu ar weithrediad y Ddeddf yn y Gwerthuso Proses.

Tuag at yr adroddiad terfynol

1.37 Dydy'r astudiaeth ddim yn gyflawn eto. Hwn ydy'r diweddaraf yn y gyfres o allbynnau sy'n parhau i adeiladu llun o i ba raddau y mae'r Ddeddf yn cyflawni'r 'canlyniadau dymunol', a defnyddio ymadrodd Patton.

1.38 Safbwynt defnyddwyr y gwasanaethau a gofalwyr ydy canfyddiadau'r adroddiad – dydy'r ddogfen ddim hyn cynnwys safbwyntiau'r gweithlu gofal cymdeithasol, sefydliadau partner, awdurdodau lleol neu randdeiliaid eraill. Ein hadroddiad, Gwerthuso Proses ydy ffynhonnell y cyfrwy dystiolaeth a dylid darllen yr adroddiad hwn ar y cyd â'r adroddiad hwnnw.[7]

1.39 Yn fwriadol, ceisiodd y dadansoddiad a gynhaliwyd yng nghyd-destun yr adroddiad hwn beidio â gwneud mwy na threfnu a strwythuro set data yn erbyn themâu penodol a chaniatáu i gyfranogwyr leisio'u barn. Erbyn i'r astudiaeth hon orffen yn Hydref 2022, caiff y safbwyntiau ansoddol manwl hyn eu triongli gyda nifer o ffynonellau data a thystiolaeth yn cynnwys:

- dadansoddiad cyfres amser o ddata llesiant a gasglwyd yn genedlaethol;
- naratifau ar gostau sy'n gysylltiedig â gweithredu'r Ddeddf;
- adroddiadau ychwanegol yn delio â materion yn ymwneud yn benodol â'r pum egwyddor sy'n sail i'r Ddeddf;
- diweddariad i'r adolygiad llenyddiaeth blaenorol a gyhoeddwyd;

[7] Mae'n ddefnyddiol gwybod y byddwn, yn gynnar yn 2022, yn ail gysylltu â'r pedair cymdogaeth yr ydyn ni wedi gweithio gyda nhw i gynnal Gwerthuso Proses er mwyn diweddaru ein gwaith, ac i ystyried gwaddol COVID-19 ar eu taith tuag at weithredu'r Ddeddf yn ei chyfanrwydd.

- adolygiad o'r tystiolaeth a gasglwyd o ystod o ffynonellau data eilaidd (yn bennaf gan randdeiliaid yng Nghymru) i helpu i ddarparu cyd-destun ar gyfer ein dadansoddiad; ac hefyd
- y cyfan o’r data arall a gasglwyd a’i ddadansoddi.

1.40 Cyn cam yr adroddiad terfynol, caiff yr holl bobl sydd wedi cymryd rhan yn yr astudiaeth – boed yn ddefnyddwyr gwasanaeth, yn ofalwyr, yn weithlu neu’n rhanddeiliaid – eu gwahodd i glywed gennym yn ystod Gwanwyn 2022. Byddwn yn cynnal cyfres o weithdai dilysu data a fydd yn ein galluogi i wirio synnwyr y canfyddiadau sy’n dod i’r amlwg ac i fwrw amcan ar eu barn am negeseuon pwysig sy’n deillio o'r astudiaeth cyn symud ymlaen i gynnig ein canlyniadau a’n hargymhellion cyffredinol.

1.41 Felly, erbyn i ni ddod â’r astudiaeth hon i ben yn Hydref 2022, byddwn yn gallu bod yn fwy pendant yn ein casgliadau am y cyd-destun strategol a pholisi, y broses o weithredu’r Ddeddf, a phrofiad defnyddwyr gwasanaeth a gofalwyr a’r hyn y mae’r oll yn ei olygu i Lywodraeth Cymru a phawb sydd â chyfrifoldeb dros wasanaethau cymdeithasol yng Nghymru.

1.42 Mae hynny i ddod, ac erbyn i ni gyrraedd diwedd yr astudiaeth fe awn i’r afael â nod canolog y Gwerthuso Effaith sef deall effaith ddeddfwriaeth, yn bennaf, ar y rhai sy’n derbyn gofal a chymorth a gofalwyr sy’n derbyn cymorth ond hefyd yn ystyried effaith y Ddeddf ar awdurdodau lleol, ymarferwyr, sefydliadau iechyd, sefydliadau’r trydydd sector a phartneriaid allweddol eraill.

1.43 Dydyn ni ddim wedi cyrraedd y pwynt hynny eto, a dydy’r adroddiad hwn sy’n ddogfen annibynnol ddim caniatáu i ni wneud casgliadau syml am effaith cyffredinol y Ddeddf – ond fyddai hi ddim wedi bod yn bosibl gwneud hynny ar y cam hwn. Fodd bynnag mae’n cynnig set o arwyddion clir iawn ble mae disgwyliadau defnyddwyr gwasanaethau a gofalwyr yn cael eu diwallu mewn modd sy’n gymesur ag amcanion y Ddeddf ac, yn bwysig, lle nad ydy eu profiadau yn gweld diwallu uchelgeisiau cyffredinol y ddeddfwriaeth.

1.44 Ar y tudalennau nesaf, mae Pennod 2 yn amlinellu’r dull o fynd ati a’r fethodoleg. Mae Pennod 3 a 4 a 5 yn cyflwyno’r canfyddiadau, a’r cyntaf ohonyn nhw yn canolbwyntio

ar brofiad defnyddwyr gwasanaeth a gofalwyr o ddarpariaeth gwasanaethau cymdeithasol. Yna, ceir dwy bennod ar ddwy o egwyddorion allweddol y Ddeddf – un ar brofiadau o weithio'n aml-asiantaethol a'r ail ar gael llais a rheolaeth. Ym Mhennod 6, ceir trafodaeth ar egwyddor uno'r Ddeddf. Ym Mhennod 7 ceir y casgliadau o'r dystiolaeth a gyflwynwyd yn y penodau blaenorol.

2. Dull o Fynd Ati a Methodoleg

Dull o fynd ati - Gwerthuso wedi'i Ffocysu ar Egwyddorion

2.1 Mae'r astudiaeth yn dilyn *Gwerthusiad Wedi'i Ffocysu ar Egwyddorion* (P-FE) Michael Patton,[8] dull o fynd ati i werthuso mentrau yn seiliedig ar egwyddorion mewn amgylcheddau y mae'n eu disgrifio sy'n datblygu 'hyd yn oed yn fwy-fwy cymhleth (2018, tud.4). Sail P-FE ydy deall theorïau systemau ymaddasol cymhleth a gwerthusiad datblygiadol er mwyn 'mynd i'r afael â phroblemau cymhleth mewn byd cyfnewidiol a therfysgol' (2018, tud.viii). Yn unol â hynny, mae dull P-FE o fynd ati yn sensitif i amgylcheddau deinamig a chymhleth pan fydd ymyriad yn digwydd.

2.2 Yr hyn a werthusir yn P-FE ydy'r egwyddorion a ddefnyddir mewn menter a'r modd y maen nhw'n arwain gweithredoedd ac addasiadau mewn amgylcheddau cyfnewidiol. Mae Patton (2018, tud.12) yn nodi mai 'llywiau i dramwyo drwy systemau deinamig cymhleth' ydy egwyddorion.

2.3 Yn ymarferol, mae P-FE yn cynnig sgaffaldau i groesi a chysylltu data gwerthuso â phrosesau, gwasanaethau ac effaith datblygiadau yn seiliedig ar ddatblygiadau. Mae Patton yn ysgrifennu:

> *…principles-focused evaluations can evaluate processes of implementing principles, outcomes associated with principles, longer-term and broader impacts that result from principles-driven programming, and innovative approaches to principles adaptation.*

2.4 Mae tri chwestiwn canolog mewn gwerthusiad P-FE (2018, tud.27-29):

1. I ba raddau y mynegwyd egwyddorion ystyrlon a rhai y gellir eu gwerthuso?
2. Os mynegwyd egwyddorion, i ba raddau ac ym mha fodd y glynir atyn nhw yn weithredol?
3. Os glynwyd atyn nhw, i ba raddau ac ym mha fodd y mae'r egwyddorion yn arwain at y canlyniadau dymunol?

2.5 Un egwyddor P-FE ydy'r defnydd o werthuso ar gyfer dysgu a gwelliant. Mae rhesymeg dros fabwysiadu dull P-FE o fynd ati yn troi o gwmpas pedwar ffactor, ac mae pob un yn dweud rhywbeth am gymhlethdod yr hyn sy'n cael ei werthuso (h.y. y Ddeddf) a chyd-destun ei weithrediad.

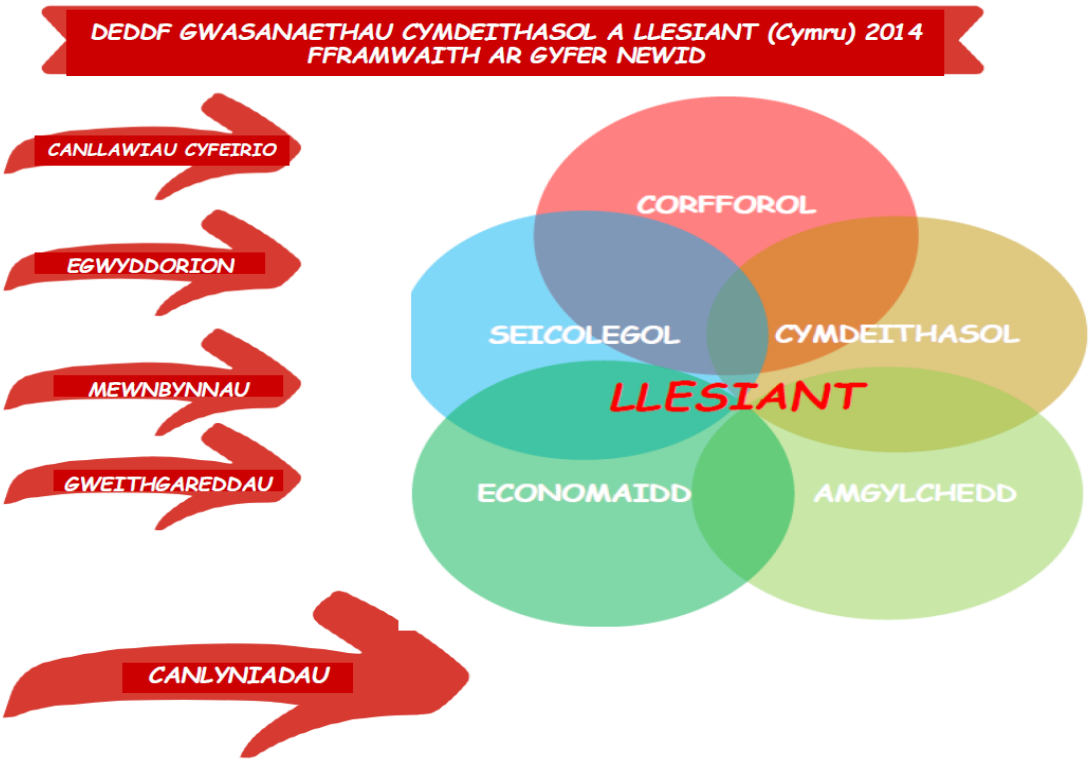
[8] Patton, M. Q. (2018). *Principles-Focused Evaluation - The GUIDE*. Efrog Newydd: Guilford Press

1. Mae'r Ddeddf yn ddarn aml-ffased o bolisi cyhoeddus yn trin pob maes o wasanaethau cymdeithasol sy'n gosod allan egwyddorion allweddol.

2.6 Mae'r Ddeddf yn bolisi cyhoeddus yn seiliedig ar egwyddor. Yr hyn sy'n cael ei werthuso ydy gweithrediad ac effaith cysylltiol y Ddeddf, fframwaith deddfwriaethol cyfunol ar gyfer swyddogaethau gwasanaethau cymdeithasol awdurdodau lleol a phartneriaid yng Nghymru, diddymu deddfwriaeth flaenorol y Llywodraeth. Sefydlir Codau Ymarfer o dan Adran 145 o'r Ddeddf.

2.7 Ynghyd â dyletswyddau cyfreithiol, mynegir egwyddorion allweddol a chyd-gysylltiedig i fod yn sail i ddarparu gwasanaethau cymdeithasol; 'llesiant', 'llais a rheolaeth', 'cyd-gynhyrchu', 'atal', a 'gweithio'n aml-asiantaethol'. Mae'r pwyslais hwn yn galluogi gwasanaethau cymdeithasol i gyflawni'r pethau y mae rhaid eu gwneud, wedi'u fframio gan werthoedd a dulliau o weithio sy'n dilyn yr egwyddorion hyn. Cyflwynwyd y Ddeddf hefyd yn gyfochrog â deddfwriaeth sylweddol arall Cymru, er enghraifft Deddf Llesiant Cenedlaethau'r Dyfodol (Cymru) 2015. Disgrifir pwrpas, saernïaeth a chanlyniadau dymunol y Ddeddf yn y ddogfen Fframwaith ar gyfer Newid sef fersiwn gynharach o'r gwerthusiad - gweler Ffigwr 2.1.

Ffigwr 2.1: Y Fframwaith ar gyfer Newid fel mae'r Ddeddf yn ei ragweld



2.8 Mae egwyddorion y Ddeddf yn golygu rhagor o gymhlethdod i'r broses werthuso. Ar gyfer y gwerthusiad, ystyriodd yr Adolygiad Llenyddiaeth lenyddiaeth gyhoeddedig a llenyddiaeth lwyd berthnasol ar bob un o bum egwyddor y Ddeddf. Yr hyn sy'n gyffredin i'r pum adolygiad gwahanol ydy y gall egwyddorion fod yn niwlog, amhendant ac amwys ac felly, gallai dehongliad o'u hystyron ymdebygu i'w gilydd a'r modd y maen nhw'n cael eu rhoi ar waith. Gall dilyn dull P-FE o fynd ati, ac ystyried sut y dehonglir yr egwyddorion hyn a'r modd y mae maen nhw'n cael eu gweithredu gan bobl drwy system y gwasanaethau cymdeithasol, ein helpu ni i ddeall sut ac os caiff y canlyniadau dymunol eu cyflawni.

2.9 Er enghraifft. mae egwyddor llesiant yn ganolog i'r Ddeddf, yn cwmpasu'r cyfraniadau a wnaed gan y gwasanaethau cymdeithasol i lesiant pobl, ond hefyd yn mynd tu hwnt i hynny a chynnwys y cyfraniadau a wnaed gan sefydliadau ehangach yn y gymdeithas, y trydydd sector a'r bobl eu hunain, ynghyd â'u teuluoedd, gofalwyr, ffrindiau a'u cymunedau. Fel y cafwyd yn yr Adolygiad Llenyddiaeth (Anderson et al, 2020, tud 4[9]) mae dau gysyniad i lesiant. Mae 'Llesiant Ewdemonaidd' yn cynnwys cydrannau llesiant wedi'u gwreiddio ym mherthynas pobl â'i gilydd a bywyd cymdeithasol ac mae 'Llesiant Hedonaidd' yn cyfeirio at 'agweddau emosiynol ac agweddau ymgorfforedig llesiant megis pleser a mwynhad'. Mae unrhyw newidiadau yn ystyr llesiant yn cymryd hir i ddod yn amlwg mewn data o'r boblogaeth.

2. Mae'r Ddeddf yn cael ei gweithredu ar draws 22 awdurdod lleol gwahanol yng Nghymru gyda phartneriaid y trydydd sector, partneriaid maes iechyd a'r sector annibynnol.

2.10 Mae'r Ddeddf yn cael ei gweithredu'n genedlaethol ar draws amgylcheddau daearyddol ac economaidd-gymdeithasol gwahanol. Ymhlith y sefydliadau sydd â rôl yng ngweithredu'r egwyddorion mae 22 awdurdod lleol, y trydydd sector a phartneriaid annibynnol a maes iechyd, pob un â'u hanes, eu hinsawdd, arferion a'u gwerthoedd penodol eu hun.

2.11 Gall gwahaniaethau fod yn arbennig o amlwg wrth gymharu awdurdodau lleol ar draws Cymru – rhai yn gymysgedd o leoliadau trefol a gwledig ac eraill wledig neu drefol yn bennaf.

[9]Anderson P., Lyttleton-Smith J., Kosnes L., Read S., Blackmore H. and Williams Z (2020). Pennod 2: Well-being literature review. yn Llewellyn, M., Verity, F. a Wallace, S (eds). (2020). *Gwerthusiad o Ddeddf Gwasanaethau a Llesiant (Cymru) 2014: Adolygiad Llenyddiaeth*. Caerdydd. Llywodraeth Cymru, rhif adroddiad GSR 60/2020.

3. Mae gweithrediad yn digwydd yng nghyd-destun cymdeithasol, demograffig ac economaidd cyfnewidiol a fydd yn effeithio ar weithrediad y Ddeddf

2.12 Un o nodweddion hynod P-FE ydy deall y cyd-destunau y gweithredir menter yn seiliedig ar egwyddorion ynddyn nhw a'r modd y mae'r cyd-destun hwn /cyd-destunau hyn yn cael ei addasu/eu haddasu.

2.13 Mae dogfen Llywodraeth Cymru, *Gwasanaethau Cymdeithasol Cynaliadwy – Fframwaith ar gyfer Gweithredu* a gyhoeddwyd yn 2011, yn gosod allan sialensiau enfawr ar gyfer darparu gwasanaethau cymdeithasol ar adegau newid cymdeithasol. Roedd rhagfynegiadau bod pobl yn byw'n hirach, bod datblygiadau technolegol yn carlamu, effeithiau anwastad llymder a thlodi a phwysau ar wasanaethau, i gyd yn bwysig a sylweddol wrth lunio polisi.

2.14 Mae anghydraddoldebau amlwg yng nghymdeithas y DU, gyda goblygiadau i'r modd y profir y cyd-destun ehangach. Mae Iechyd Cyhoeddus Cymru yn nodi mai'r grwpiau sydd fwyaf tebygol o brofi tlodi ydy 'rhieni sengl, grwpiau lleiafrifol ethnig, teuluoedd sy'n cynnwys unigolyn ag anabledd a phobl yn byw mewn ardaloedd gwledig ac arfordirol'. (Azam et al, 2021, p.11).[10]

2.15 Mae effaith ddinistriol pandemig COVID-19 ar iechyd, llesiant ac anghenion pobl am ofal a chymorth yn dangos yn glir y cyd-destun 'cythryblus' (Patton 2018) wrth gyflenwi gwasanaethau cymdeithasol.

4. Mae gan y cyfan o'r uchod oblygiadau ar gyfer priodoledd; sef cynnig barn ar ganlyniadau ac effaith ar gyfer unigolion, gofalwyr a chymunedau o ganlyniad i'r Ddeddf.

2.16 Fel y dywed Patton (2018), mewn menter neu brosiect llai cymhleth a symlach, gellir rhagweld yn gliriach y cysylltiad rhwng yr achos gwreiddiol a'r effeithiau mewn mewnbwn, allbwn a chanlyniad. Er enghraifft, gall prosiect gyda grŵp penodol o'r boblogaeth, llai o elfennau ac amgylchedd mwy sicr alluogi i ddyfarniadau fod yn fwy eglur. Dydy hyn ddim yn wir yn achos gwerthuso'r Ddeddf lle mae'r cyd-destun yn bwysig yn yr un modd ag y mae dehongliad o egwyddorion y Ddeddf.

[10] Azam, S. et al, (2021). *Brexit and Poverty in Wales: A Public Health Lens,* Canolfan Gydweithredol WHO ar Fuddsoddiad ar gyfer Iechyd a Llesiant, Iechyd Cyhoeddus Cymru.

2.17 O ystyried y cymhlethdod hwn, y rhesymeg dros ddefnyddio dull P-FE o fynd ati ydy sicrhau bod fframwaith priodol a chadarn yn bodoli er mwyn gallu dadansoddi data sylfaenol ac eilaidd. Mae dull P-FE o fynd ati yn golygu casglu data gwerthuso am y broses o weithredu mentrau sydd wedi'i ffocysu ar egwyddorion a'r canlyniadau. Mae disgwyliadau a phrofiadau y rhai sy'n derbyn gofal a chymorth a'u gofalwyr yn rhan allweddol o'r broses o gasglu'r data a ffocws yr adroddiad hwn.

Methodoleg

2.18 Wrth ddisgrifio'r fethodoleg gyffredinol ar gyfer y rhan hon o'r astudiaeth, rydyn ni wedi ceisio darparu gwybodaeth ar yr adolygiad moesegol a'r prosesau cymeradwyo a gynhaliwyd, disgrifiad o weithgareddau casglu'r data, gwybodaeth am ddadansoddiad o'r data ac ystyried rhai o gyfyngiadau'r dull.

Moeseg[11]

2.19 Sicrhawyd cymeradwyaeth foesegol gan Bwyllgor Moeseg Prifysgol De Cymru i gasglu data gyda defnyddwyr gwasanaethau a gofalwyr fel y disgrifir isod. Proseswyd hyn fel cais moeseg 'uchel ei risg' sy'n cydnabod darpar fregusrwydd astudiaeth o'r boblogaeth ac yn cynnwys adolygiad trylwyr a chadarn y cais gan y panel moeseg cyn i'r broses recriwtio a chasglu data allu cychwyn.

Casglu data

2.20 Defnyddiwyd dulliau cymysg i fynd ati gasglu data, dull â thair haen benodol: holiadur ar-lein dwyieithog Cymry gyfan, casglu data ansoddol drwy gyfweliadau a grwpiau ffocws a Grŵp Facebook caeëdig.

2.21 Athroniaeth sylfaenol dulliau cymysg ydy pragmatiaeth (Johnson et al, 2007),[12] gan ffocysu ar 'yr hyn sy'n gweithio' drwy ddefnyddio pa bynnag ddulliau bynnag sy'n gweddu orau ac yn argymell dealltwriaeth mwy holistaidd o'r pwnc (Creswell a Poth, 2014).[13] Wrth weithredu aml-ddulliau i fynd ati i gasglu data, sicrhawyd bod darpar gyfranogwyr yn gallu dewis pa ddull fyddai orau iddyn nhw. Er enghraifft, sicrhaodd yr

[11] Ceir rhagor o fanylion ar y broses foesegol a ddilynwyd yn Atodiad A

[12] Johnson, R.B, Onwuegbuzie., A.J. a Turner, L.A. (2007). 'Towards a definition of mixed methods research', *Journal of Mixed Method Research*, 1(2), pp. 112-133.

[13] Creswell, J.W. a Poth, C.N. (2014). *Qualitative Inquiry and Research Design: Choosing Among Five Approaches*. 4th edn. London: Sage Publications.

holiadur a'r Grŵp Facebook y gallai'r rhai sy'n ceisio lleisio'u barn, ond bod yn well ganddyn nhw wneud hynny heb drafod yn uniongyrchol â thîm yr astudiaeth, ddal i allu cymryd rhan.

2.22 Isod, ceir manylion am y tair elfen greiddiol y broses o gasglu data

Ffurflen pro-fforma ddwyieithog Cymru gyfan

2.23 Roedd pedair fersiwn o'r holiadur ar gael: Cymraeg, Saesneg, Cymraeg Hawdd ei Ddarllen, Saesneg Hawdd ei Ddarllen. Gellid cyrchu'r holiaduron ar lein[14] neu ei lawrlwytho i ddogfen MS Word a'i ddychwelyd drwy ei anfon ar e-bost at dîm yr astudiaeth.[15] Mae copi Cymraeg o'r holiadur ar gael yn Atodiad B.

Casglu data ansoddol

2.24 Roedd casglu data ansoddol yn cynnwys cyfuniad o gyfweliadau a grwpiau ffocws a gynhaliwyd ar-lein (drwy Microsoft Teams), dros y ffôn neu wyneb yn wyneb.[16] Mae cyfweliadau a grwpiau ffocws yn arbennig o ddefnyddiol ar gyfer deall profiadau cyfranogwyr o bwnc yn well. (Creswell a Poth, 2014). Cynorthwyodd canllawiau pwnc i fframio cwestiynau ar ffurf agored (Smith et al, 2009),[17] ac roedden nhw'n seiliedig ar egwyddorion y Ddeddf. Cawson nhw eu datblygu ar y cyd â'r tîm astudiaeth ehangach a'r SERG a'u hadolygu/cymeradwyo gan Lywodraeth Cymru (Gweler Atodiad C).

Grŵp Facebook Caeëdig (preifat)

2.25 Dull newydd o fynd ati oedd y Grŵp Facebook Caeëdig, dull a fabwysiadwyd gan dîm yr astudiaeth yn dilyn trafodaeth gyda chyd-gadeiryddion SERG. Y nod oedd cynnig dulliau amgen ar gyfer defnyddwyr gwasanaeth a gofalwyr i gymryd rhan yn yr astudiaeth ac i gynnig ffynhonnell data ychwanegol oedd yn ategu ac ychwanegu at yr haenau eraill.

---

[14] Defnyddio JISC, y llwyfan arolwg ar-lein: [Online surveys | Jisc](), a gymeradwywyd i'w ddefnyddio gan Brifysgol De Cymru.

[15] Ni ddychwelwyd unrhyw gopi caled o'r holiaduron. Cwblhawyd pob un ar-lein drwy lwyfan arolwg JISC.

[16] Oherwydd cyfyngiadau parhaus COVID-19, digwyddodd y rhan fwyaf o'r gwaith maes ar-lein neu dros y ffôn.

[17] Smith, J.A., Flowers, P. & Larkin, M. (2009) *Interpretive Phenomenological Analysis: theory, method and research*. Llundain: Sage Publications Ltd.

2.26 Mae llwyfannau cyfryngau cymdeithasol yn darparu cyfle gwych i drosglwyddo gwybodaeth i boblogaethau amrywiol (Franz et al, 2019)[18] ac mae nifer gynyddol o astudiaethau wedi ymgorffori data o Facebook ac wedi recriwtio o Facebook ac wedi cynnwys defnyddwyr Facebook fel cyfranogwyr i'r astudiaeth (e.g. Abramson et al, 2015; Kent et al, 2016).[19,20] Er bod Facebook yn datblygu'n ddull ymarferol o gyrraedd poblogaethau a allai fod yn ansicr o gyfranogi eu hunain, mae cyfyngiadau megis diffyg rhyngrwyd a/neu gallu cyrchu cyfrifiadur / ffôn symudol yn rhwystrau i bobl gymryd rhan i (Pederson et al, 2015).[21] Felly, dim ond un o dri dull oedd y Grŵp Facebook i ddefnyddwyr gwasanaeth a gofalwyr ei ddewis fel modd i gymryd rhan.

2.27 Byddai cyfranogwyr yn gwneud cais i ymuno â'r grŵp a'u cymeradwyo gan dîm yr astudiaeth yn amodol arnyn nhw gadarnhau eu statws fel defnyddwyr gwasanaeth a/neu ofalwyr yn byw yng Nghymru, a chytuno gyda rheolau'r grŵp. Anfonwyd amserlen o bolau piniwn dwyieithog bob pythefnos (cyfanswm o wyth cylch) wedi'u seilio ar holiadur Hawdd i'w Ddarllen, ac yna nodyn rheolaidd at y grŵp i'w hatgoffa. Anfonwyd cwestiwn dilynol at aelodau a fyddai'n ymateb i'r polau drwy Direct Message yn breifat y gallen nhw ddewis ateb / peidio ag ateb.

Cyfranogwyr a samplo

2.28 Ceisiwyd gwybodaeth gan y bobl allweddol - sef defnyddwyr gwasanaethau a gofalwyr. Mae hyn yn arbennig o bwysig fel y dywed Patton (2015)[22] gan y gall y grwpiau hyn, pan ddôn at ei gilydd, amlygu patrymau nodweddiadol a phwysig o ddata.

---

[18] Franz, D., Marsh, H. E., Chen, J. I., & Teo, A. R. (2019). Using Facebook for Qualitative Research: A Brief Primer. *Journal of Medical Internet Research*, 21(8), e13544. https://doi.org/10.2196/13544.

[19] Abramson, K., Keefe. B., & Chou, W.Y. (2015). Communicating about cancer through Facebook: a qualitative analysis of a breast cancer awareness page. *Journal of Health Communication*, 20(2):237-43, doi: 10.1080/10810730.2014.927034.

[20] Kent, E.E., Prestin, A., Gaysynsky, A., Galica, K., Rinker, R., Graff, K. & Chou WS. (2016) Obesity is the new major cause of cancer': connections between obesity and cancer on Facebook and Twitter. *Journal of Cancer Education*, 31(3):453–9. doi: 10.1007/s13187-015-0824-1.

[21] Pederson, E.R., Helmuth, E.D., Marshall, G.N., Schell, T.L., PunKay, M. and Kurz, J. (2015). Using Facebook to recruit young adult veterans: Online mental health research. *JMIR Research Protocols*. doi: 10.2196/resprot.3996.

[22] Patton M.Q. (2015) *Qualitative Research and Evaluation Methods* 4[ydd] Arg. Los Angeles: SAGE Publications.

2.29 Defnyddio samplo pwrpasol, techneg sy'n golygu nodi a dethol unigolion neu grwpiau o unigolion sydd â gwybodaeth fanwl a/neu brofiad o'r hyn yr ydyn ni am i'n hymchwil ddeall a'i egluro (Creswell & Plano Clark, 2018),[23] recriwtwyd cyfranogwyr drwy sefydliadau porthora.[24] Yn bennaf, drwy sefydliadau sy'n aelodau o SERG e.e. sefydliadau sector, grwpiau cymunedol lleol, Awdurdodau Lleol ac eraill.

2.30 I fod yn gymwys i gymryd rhan yn yr astudiaeth, rhaid i gyfranogwyr fod yn ddefnyddwyr gwasanaeth a/neu yn ofalwyr.[25] Un ar ddeg oedd y lleiafswm oedran i gymryd rhan yn y broses o gasglu data ansoddol. Er mwyn cymryd rhan yn yr holiadur neu'r Grŵp Facebook, rhaid i gyfranogwyr fod yn 16 oed neu drosodd.

2.31 Y bwriad oedd y byddai'r sampl a recriwtwyd yn cynrychioli defnyddwyr gwasanaeth a gofalwyr o amrywiaeth o wahanol leoedd yng Nghymru, ar draws ystod o oed, yn byw mewn amrywiaeth o amgylchiadau gwahanol.[26]

2.32 Gweithredwyd nifer o lwybrau i recriwtio defnyddwyr gwasanaeth a gofalwyr (pob un yn sefydliadau porthora)

- Cyfarfodydd rhithiol un-i-un rhwng tîm yr astudiaeth a'r porthorion a gohebiaeth er mwyn darparu gwybodaeth am yr astudiaeth, y modd y gallai darpar gyfranogwyr gymryd rhan a chais i rannu gwybodaeth gyda'u rhwydweithiau a'u haelodau;
- Cais i borthorion rannu gwybodaeth recriwtio a'i anfon i'r cyfryngau cymdeithasol e.e. WIHSC Twitter a LinkedIn; ac
- Aelodau tîm yr astudiaeth yn mynychu digwyddiadau /cyfarfodydd rhithiol i rannu gwybodaeth a'r dulliau o gymryd rhan.

---

[23] Creswell, J.W. & Plano Clark, V.L. (2018) *Designing and Conducting Mixed Methods Research*. 3ydd arg. Los Angeles: Sage Publications.

[24] Disgrifir porthor fel rhywun sy'n rheoli sefydliad megis pennaeth ysgol, rheolwr gyfarwyddwr neu weinyddydd. Singh, S. & Wassenaar, D. (2016, tud.42). Gosod rôl porthor yn ei gyd-destun ym maes ymchwil gwyddorau cymdeithasol *South African Journal of Bioethics and Law*, 9(1), 42-46. doi:10.7196/SAJBL.2016.v9i1.465

[25] Wrth gwrs, mae'n bosibl y gallai fod gan gyfranogwyr, yn ogystal â bod yn ddefnyddwyr gwasanaeth neu'n ofalwyr, rôl broffesiynol o fewn gweithlu gofal cymdeithasol. Os dyfynnir geiriau gweithwyr gofal cyflogedig neu weithwyr cymorth, achosion ydy'r rhain lle maen nhw'n siarad am naill ai am eu rôl fel gofalwyr neu fel defnyddwyr gwasanaeth. Yn ogystal, ychydig iawn ydy'r achlysuron lle mae gweithiwr gofal yn cynorthwyo defnyddiwr gwasanaeth i gymryd rhan yn yr astudiaeth.

[26] Mae Atodiad B yn darparu copi o'r holiadur ac mae C23 i C30 yn cynnig cipolwg i ni o'r samplo demograffig roedden ni am ei gyflawni. Yna mae Tablau 2.1 i 2.4 yn dangos i ba raddau y llwyddwyd i gael yr ystod o fewn y sampl.

2.33 Yn amodol i’r meini prawf uchod, dewisodd y cyfranogwyr eu dewis ddull o gymryd rhan. Dywedwyd wrth y cyfranogwyr y gallen nhw gael cefnogwr yn bresennol mewn cyfweliad/grwpiau ffocws a chynigiwyd cyfweliadau dros y ffôn petai problem i gynnal cyfweliadau ar-lein h.y. materion cysylltedd.

2.34 Mae’n bwysig nodi i’r broses o gasglu data ddigwydd yn ystod pandemig COVID-19, rhwng mis Mai a Medi 2021.[27] Cyn y pandemig, bwriadwyd casglu data ansoddol wyneb yn wyneb yn bennaf. Fodd bynnag, roedd cyfyngiadau‘r cyfnod clo ar adeg cychwyn casglu data yn golygu bod casglu data wyneb yn wyneb wedi’i ohirio ac yn hytrach wedi symud ar-lein neu dros y ffôn.

2.35 Er gwaethaf mai nifer fechan o grwpiau ffocws wyneb yn wyneb ddigwyddodd ar ô i gyfyngiadau ‘Lefel 0’ Llywodraeth Cymru ddod i rym, roedd efallai oblygiadau i’r symud o gyfarfodydd wyneb yn wyneb a chasglu data a gynlluniwyd o ran cyrchu a chlywed gan rai defnyddwyr gwasanaeth a gofalwyr.

2.36 Drwy gydol y cyfnod casglu data, gweithiodd y tîm astudiaeth gydag ystod o wahanol grwpiau o wahanol rannau o ddarpariaeth gwasanaethau cymdeithasol. Fodd bynnag, ni chlywodd tîm yr astudiaeth yn helaeth gan rai grwpiau, er enghraifft siaradwyr Cymraeg a phobl ifanc oedd wedi derbyn gofal.[28]

2.37 Ymhlith y grwpiau y cafodd tîm yr astudiaeth glywed yn helaeth ganddyn nhw oedd:

- Pobl hŷn
- Gofalwyr
- Aelodau cymunedau Duon, Asiaidd a Lleiafrifoedd Ethnig
- Pobl yn byw ag anableddau dysgu
- Pobl yn byw gyda nam ar y synhwyrau
- Gofalwyr oedd yn rhieni

---

[27] Amlygodd tystiolaeth anecdotaidd y sefydliadau porthora y broblem o faich posibl ymchwil ar ddarpar gyfranogwyr gyda’r boblogaeth darged yn derbyn nifer uchel o geisiadau i gymryd rhan mewn cyfweliadau ac arolygon dros y 18 mis diwethaf.

[28] Mae tîm yr astudiaeth yn parhau i weithio gyda sefydliadau porthora er mwyn clywed gan y grwpiau hyn. Mae’r tîm hefyd yn coladu ystod o ddata eilaidd ac adroddiadau gan sefydliadau sy’n cynrychioli’r grwpiau hyn yn lle data sylfaenol er mwyn helpu i sicrhau bod eu safbwyntiau yn cael eu cynnwys. Caiff y ffynonellau eu triongli ochr yn ochr â holl ddata’r astudiaeth yn yr adroddiad terfynol.

- Gofalwyr ifanc/ oedolion ifanc o ofalwyr

2.38 Roedd sefydliadau porthora yn ganolog yn y broses o gasglu data. Mae tîm yr astudiaeth yn ddiolchgar am gymorth y sefydliadau hyn i godi ymwybyddiaeth o'r astudiaeth drwy wahanol sianeli, yn galluogi mynediad ac am nodi darpar gyfranogwyr, helpu i sicrhau bod unigolion a gofalwyr sy'n derbyn gofal a chymorth yn cael lleisio'u barn a chynnwys eu barn yn yr adroddiad hwn.

Cyfanswm nifer o ddefnyddwyr gwasanaeth a gofalwyr wnaeth ymglymu

2.39 Mae Tabl 2.1 (isod) yn dangos cyfanswm y nifer o ddefnyddwyr gwasanaeth cymdeithasol a gofalwyr oedd yn rhan o'r astudiaeth (n=170).

Tabl 2.1: Cyfanswm nifer defnyddwyr y gwasanaethau a'r gofalwyr yn y maes

Math o gyfranogwr	Cyfweliadau / Grwpiau Facebook	Grŵp ar 'Facebook'	Pro-fforma	Cyfanswm
Defnyddiwr gwasanaeth	33	8	6	**47**
Gofalwr	42	41	18	**101**
Y ddau	2	15	0	**17**
Arall	4	0	0	**4**
Dim ymateb	0	0	1	**1**
Cyfanswm	**81**	**64**	**25**	**170**

2.40 Yn gyffredinol, ar draws y setiau data, gofalwyr oedd y math o gyfranogwyr mwya niferus yn yr astudiaeth (n=101), ac yna daeth defnyddwyr gwasanaeth gofal cymdeithasol (n=47) ac yna unigolion â rôl ddeuol o ddefnyddiwr gwasanaeth a gofalwr (n=17). Mae 'Eraill' (n=4) yn cynrychioli unigolion o sefydliad porthora a ddarparodd dystiolaeth anecdotaidd drwy eu profiad o weithio gyda a chynorthwyo grŵp penodol o ddefnyddwyr gwasanaeth.[29]

2.41 Mae Tablau 2.2 - 2.4 isod yn cynrychioli proffil demograffig y defnyddwyr gwasanaeth a oedd yn rhan o'r astudiaeth drwy'r data ansoddol a gasglwyd a'r holiadur. Oherwydd statws preifat y grŵp Facebook, ni chasglwyd gwybodaeth ddemograffig.

[29] Derbyniodd tîm yr astudiaeth gyngor y sefydliad porthora am bryderon dros sensitifrwydd deunydd a'i ddiogelu os ydyn nhw'n siarad yn uniongyrchol â grŵp defnyddwyr gwasanaeth.

Tabl 2.2: Proffil oed y defnyddwyr gwasanaeth a'r gofalwyr

Oed	Cyfweliadau a Grwpiau Facebook	Pro fforma	Cyfanswm
<25	6	1	7
26-49	21	7	28
50-64	16	7	23
65-84	17	8	23
85 neu hŷn	0	1	1
Dim ymateb	21	1	22
Cyfanswm	**81**	**25**	**106**

2.42 Y proffil oedran mwyaf mynych o'r unigolion a gymerodd ran mewn cyfweliadau, grwpiau ffocws a’r holiadur oedd 26-49 (n=28), 65-84 (n=25), a 50-64 (n=23). Y grwpiau oed y cafwyd lleiaf o ymateb ganddyn nhw oedd 85 a hŷn (n=1) a 25 neu lai (n=7). Ni ymatebodd 22 o gyfranogwyr.

2.43 Mae Tabl 2.3 isod yn dangos mai benywod oedd y mwyafrif o’r cyfranogwyr (n=77), o’i gymharu â gwrywod (n=27). Ni ymatebodd dau o'r cyfranogwyr.

Tabl 2.3: Proffil Rhywedd y defnyddwyr gwasanaeth a'r gofalwyr

Rhywedd	Cyfweliadau a Grwpiau Facebook	Pro fforma	Cyfanswm
Gwryw	23	4	27
Benyw	58	19	77
Anneuaidd	0	0	0
Dewis peidio dweud	0	0	0
Dewis hunan-ddisgrifio	0	0	0
Dim ymateb	0	2	2
Cyfanswm	**81**	**25**	**106**

2.44 Mae Tabl 2.4 isod yn dangos y gynrychiolaeth ar draws pob ranbarth yng Nghymru.

Tabl 2.4: Ardal cartrefi defnyddwyr gwasanaethau a gofalwyr

Rhanbarth	Cyfweliadau a Grwpiau Facebook	Pro fforma	Cyfanswm
Gogledd Cymru	10	3	13
Canolbarth Cymru	8	2	10
De Orllewin Cymru	14	2	16
Canol De Cymru	27	5	32
De Ddwyrain Cymru	22	10	32
Dim ymateb	0	3	3
Cyfanswm	**81**	**25**	**106**

2.45 Derbyniwyd y nifer uchaf o ymatebion gan gyfranogwyr o Ganol De Cymru a De Ddwyrain Cymru (n=32) yr un. Cymerodd un deg chwech o gyfranogwyr ran o Dde Orllewin Cymru, 13 o Ogledd Cymru a 10 o Ganolbarth Cymru. Ni nododd tri chyfranogwr ble roedden nhw'n byw.

2.46 O ran nodi'r math o ymatebwyr yn y Penodau sy'n dilyn, mae'r disgrifiadau ar ddiwedd pob dyfyniad yn dangos statws y cyfranogwr (defnyddiwr gwasanaeth, gofalwr, y ddau),eu rhanbarth, eu grŵp oed [30] a'u rhywedd. Darperir cymaint o wybodaeth sydd ar gael am bob un sy'n cymryd rhan. Dilëwyd pob enw ac unrhyw wybodaeth adnabod er mwyn i'r cyfryw wybodaeth fod yn ddienw ac yn gyfrinachol.

Dadansoddi data

2.47 Ystyriwyd data o'r tri dull yn eu cyfanrwydd. Recordiwyd sain y cyfweliadau a'r grwpiau ffocws a chafodd y data ansoddol ei drawsgrifio air am air a sicrhau ei fod yn ddienw. Dadansoddwyd y trawsgrifiadau yn thematig (TA) (Braun & Clark, 2006).[31] Defnyddiwyd NVivo 12 i drefnu a rheoli'r data a datblygwyd fframwaith o godau. Cofnodwyd

[30] 25 oed neu iau (Unigolyn ifanc/ Oedolyn ifanc), 26-64 oed (Oedolyn), 65 oed neu hŷn (Unigolyn hŷn).

[31] Braun, V. & Clarke, V. (2006) 'Using thematic analysis in psychology', *Qualitative Research in Psychology*, 3(2), tud.77-101.

ymatebion rhydd o'r holiadur ac atebion 'Direct Message' Facebook yn NVivo 12 a'u codio yn erbyn y fframwaith.

2.48 Proses iterus oedd dadansoddi data; gan ddefnyddio TA datblygwyd y fframwaith codio gan y tîm awduron ar gyfer yr adroddiad hwn ac yn cynnwys cyfres o drafodaethau i'w hadolygu, iteru a'u mireinio.

2.49 Rhannwyd canfyddiadau uchel eu lefel gyda Llywodraeth Cymru a'r SERG ym mis Hydref a Thachwedd 2021 ar gyfer derbyn adborth a sylwadau cyn i'r adroddiad hwn gael ei lunio.

Cyfyngiadau

2.50 Fel gydag unrhyw astudiaeth o'r maint a'r cymhlethdod hwn, rhaid nodi cyfyngiadau.

2.51 Adborth cyfyngedig a dderbyniwyd gan y rhai sy'n hŷn nag 85 oed. Dydy hi ddim yn bosibl i fod yn sicr pam hynny, ond nododd porthorion y gallai fod yn gysylltiedig â'r defnydd helaeth o TG – cynhaliwyd yr holiadur ar-lein ac oherwydd cyfyngiadau COVID-19, bu rhaid cynnal y mwyafrif o'r cyfweliadau a grwpiau ffocws ar-lein. O ran diffyg clywed yn helaeth gan y rhai o dan 25 oed, ac eto o dderbyn nad ydy'n bosibl i fod yn sicr, gallai hyn fod oherwydd diffyg ymwybyddiaeth o'r cyfle i gyfrannu at yr astudiaeth, er gwaethaf ein defnydd o aml ddulliau o fynd ati i recriwtio.

2.52 Fel y soniwyd eisoes yn y Bennod hon, mae bylchau ym mhrofiad rhai defnyddwyr gwasanaeth a gofalwyr yn yr adroddiad hwn – megis siaradwyr Cymraeg a phobl ifanc sydd wedi derbyn gofal, er enghraifft – a fydd, gobeithio yn cael eu lliniaru fel y disgrifiwyd uchod cyn yr adroddiad terfynol.

2.53 Mae hefyd yn werth nodi bod llawer mwy o ferched na dynion wedi ymateb yn ystod yr adroddiad hwn. Dydy hi ddim yn bosibl bod yn sicr pam hynny ond efallai mai'r rheswm ydy bod cyfran fwy o ferched na dynion yn ofalwyr ym mhoblogaeth Cymru

3. Canfyddiadau: Profiadau o Ddarpariaeth Gwasanaethau Cymdeithasol

Cyflwyniad

3.1 Dyma bennod gyntaf y canfyddiadau. Mae'r ffocws ar gyflwyno dadansoddiad o ddisgwyliadau a phrofiadau cyfranogwyr o ddarpariaeth gwasanaeth cymdeithasol yn ôl cylch gorchwyl y Ddeddf. Fel yr amlinellir yn nogfen Fframwaith ar gyfer Newid, mae'r Ddeddf yn cynnig canllawiau, egwyddorion, mewnbynnau a gweithgareddau a'u bwriad ydy cynorthwyo canlyniadau llesiant.

3.2 Mae'r bennod hon yn trafod gwybodaeth cyfranogwyr o'r Ddeddf, profiadau o brosesau asesu, perthynas gyda gweithwyr gofal cymdeithasol, parhad y gofal, y gallu i gyrchu gwybodaeth a'r defnydd o wasanaethau cymdeithasol. Ceir hefyd ddadansoddiad o safbwyntiau cyfranogwyr ar y system gofal cymdeithasol, sy'n cynnwys materion megis effaith diffyg adnoddau ym maes gofal cymdeithasol, lefelau staffio a phwysau, systemau perfformiad a mesurau a'r pwysau gododd dros gyfnod pandemig COVID-19.

Gwybodaeth am y Ddeddf

3.3 Ystyriwyd gan rai o'r cyfranogwyr bod gwybodaeth, dealltwriaeth ac ymwybyddiaeth am ddarpariaethau gwasanaethau cymdeithasol o dan y Ddeddf yn ganolog i fod ac i deimlo'n wybodus. Roedd hyn yn allweddol i wybod yr hyn i'w ddisgwyl wrth ymglymu â gwasanaethau cymdeithasol a'r cymorth sydd ar gael, a gwelir y pwyntiau a wneir yn y dyfyniadau isod:

> *…mae addysg yn wir bwysig. Os nad ydy pobl yn ymwybodol o'r Ddeddf a'i awdurdod a'i rymoedd ayb., yna dydyn nhw ddim yn mynd i wybod ac mae angen iddyn nhw wybod […]. Mae angen i'r [Ddeddf] gael ei hysbysebu neu angen i bobl sy'n ofalwyr boed yn cael eu talu neu beidio, wybod ei bod yn bodoli ac efallai trefnu gweminar neu rywbeth ar gyfer pobl neu gwrdd yn rhywle fel y gellir egluro'r Ddeddf iddyn nhw (Gofalwr, Canol De Cymru, Gwryw, Unigolyn Hŷn).*
>
> *Dw i'n credu mai gallu cyrchu gwybodaeth sydd ei angen […]. …pecyn gwybodaeth i egluro'r hyn a ddisgwylir gennym, i ddweud dyma'r polisïau neu'r canllawiau rhaid i ni eu dilyn, dyma'r hyn y gallwch droi atyn nhw i'ch helpu ar y daith hon (Gofalwr, De Ddwyrain Cymru, Benyw, Oedolyn).*

3.4 I rai o'r cyfranogwyr, roedd cyrchu gwybodaeth am y Ddeddf yn brofiad heriol. Sonion nhw am deimlo nad oedden nhw'n cael gwybodaeth a dyfynnwyd enghreifftiau o orfod chwilio am y wybodaeth eu hunain:

…dydy'r wybodaeth honno ddim yn cyrraedd gofalwyr ac hefyd y 'jargon' sydd o gwmpas (Gofalwr, Gogledd Cymru, Benyw, Oedolyn)

…heblaw bod rhywun yn gwybod neu bod gennych y wybodaeth o'r tu fewn, does neb am sôn amdano wrthoch chi. Felly rydych chi yn y tywyllwch yn chwilio am wybodaeth, yn 'Gwglo' pob math o bethau a cheisio darganfod pethau drosoch chi eich hunain. […]. Heblaw eich bod yn chwilio drosoch chi eich hun, does neb yn sôn wrthoch chi. Felly, o ran y Ddeddf, a bod yn onest dydw i ddim yn gwybod dim amdani mewn gwirionedd (Gofalwr, De Ddwyrain Cymru, Benyw, Oedolyn)

3.5 Nododd rhai o'r cyfranogwyr yr anawsterau o ddod o hyd i wybodaeth ac yna deall cymaint o wybodaeth tra'n ceisio rheoli eu cyfrifoldebau gofalu:

Does gen i mo'r amser i eistedd a darllen y wybodaeth na fydda i mwy na thebyg ddim yn ei deall. Adran fechan efallai ac fel pawb arall, mae mor rhwystredig gan fod gymaint gennych ar eich plât, ymdopi â mynd i apwyntiadau, gofalu a phopeth arall, dim ond rhywbeth syml ydych chi eisiau (Gofalwr, De Ddwyrain Cymru, Benyw, Unigolyn Hŷn).

Fe wnes i edrych arno, ei sgrolio i lawr ac yna ei gau achos doedd dim amser gen i i'w ddarllen (Gofalwr, De Orllewin Cymru, Benyw, Oedolyn).

…os oes amser gennych chi, yn amlwg, peth arall ydy os ydych yn ofalwr llawn amser. Felly, mae hynny yn dasg i'w hychwanegu at bopeth arall rydych chi'n ceisio'i wneud. (Gofalwr, De Ddwyrain Cymru, Benyw, Oedolyn).

…nid yn unig y Ddeddf, rhaid darllen y canllawiau hefyd ar wefan Gofal Cymdeithasol Cymru […]. Dw i'n amau'n fawr a fydd gofalwr cyffredin a) yn deall sut i wneud hynny b) bod yr amser gan ofalwr cyffredin ac yn sicr dw i'n credu c) na ddylai rhaid iddyn nhw wneud hynny. Ddylai neb orfod straffaglu drwy'r math hynny o ddeunydd er mwyn cael gwasanaeth sylfaenol desant drwy eu hawdurdod lleol (Gofalwr, De Orllewin Cymru, Benyw, Oedolyn).

3.6 Roedd pwyslais ar bwysigrwydd sicrhau bod defnyddwyr gwasanaeth a gofalwyr yn derbyn gwybodaeth am y Ddeddf (neu ble i fynd i'w gyrchu) a'r hyn y mae'n ei olygu iddyn nhw allu cael y wybodaeth mewn man sydd yn hawdd ei gyrchu (e.e. eu cyfeirio gan weithwyr proffesiynol, ar-lein) a'r wybodaeth ar gael mewn ystod o fformatau hygyrch:

Mae cymaint yn y Ddeddf Iechyd a Llesiant [sic.], dydy e ddim digon syml i rai rhieni oherwydd bod llawer ohonyn nhw sydd â phlant anabl eu hunain boed yn anabledd dysgu neu fân anableddau (Defnyddiwr Gwasanaeth a Gofalwr, De Orllewin Cymru, Benyw, Oedolyn).

…gellid gwneud gyda rhywbeth sy'n hanner ffordd rhwng y fersiwn Hawdd ei Deall a'r Ddeddf ei hunan a fyddai'n ei gwneud hi'n hawdd i deuluoedd ddeall yr hyn y gallen nhw ei ddisgwyl o ganlyniad i'r Ddeddf, hyd yn oed ar ffurf pwyntiau bwled. Dw i'n meddwl bod fy ngwybodaeth i yn gyfredol ond mae Deddf Gwasanaethau Cymdeithasol a Llesiant yn hunllef. Dw i wedi ei lawrlwytho beth bynnag ac wedi bras edrych arno ar adegau, ond yn cwpla gyda darllen y fersiwn hawdd ei deall (Gofalwr, De Orllewin Cymru, Gwryw, Oedolyn).

'Dw i'n boddi mewn gwybodaeth, ond y pethau allweddol sydd angen i chi eu wybod mewn gwirionedd' (Gofalwr, De Orllewin Cymru, Benyw, Oedolyn).

3.7 Mae'r cymhlethdod canfyddedig o gyrchu gwybodaeth am y Ddeddf yn amlygu pwysigrwydd a gwerth nid yn unig darparu'r wybodaeth mewn ystod o fformatau ond i weithwyr proffesiynol fod yn hyddysg ac yn hyderus i drosglwyddo gwybodaeth er mwyn helpu pobl i ddeall a thawelu eu meddyliau:

…mae'n bopeth, megis lleiafswm incwm a phethau tebyg, dydyn nhw ddim yn cynnig polisïau clir, maen nhw ond yn eich cyfeirio at Ddeddf Gwasanaethau Cymdeithasol a Llesiant ond ddim yn ei hegluro. Maen nhw'n cymhlethu pethau achos dw i wedi bod yn gofyn ers blynyddoedd am dermau syml am gostau fy ngofal ond yn dal ddim yn deall a dydw i ddim yn dwp (Defnyddiwr a Gofalwr, De Orllewin Cymru, Benyw, Unigolyn Hŷn).

3.8 Yn gysylltiedig hanfodol â'r dyfyniad uchod, roedd y disgwyliad mai cyfrifoldeb gweithwyr proffesiynol yn gweithio gyda'r defnyddwyr gwasanaeth a gofalwyr i rannu, cyfeirio, cynnig cymorth i gyrchu ac egluro'r wybodaeth yn hytrach na'i adael i'r defnyddwyr gwasanaeth a gofalwyr wneud drostyn nhw ei hunan:

Bu rhaid i mi ddysgu am fy hawliau drosta i fy hun yn hytrach na disgwyl i'r un oedd yn galw ei hyn yn weithiwr proffesiynol fy hysbysu (Defnyddiwr Gwasanaeth a Gofalwr)

…y ffordd mae [ALl] yn gwneud pethau ydy eu bod yn dweud wrthoch chi am daliadau uniongyrchol, wel dipyn o falu awyr am farchnata i fod yn onest. Dydyn nhw ddim yn rhoi gwybodaeth i chi, ddim gwybodaeth go wir ac yna'n cynnig linc i chi i Ddeddf Gwasanaethau Cymdeithasol a Llesiant, sy'n chwerthinllyd o hurt (Defnyddiwr Gwasanaeth a Gofalwr, De Orllewin Cymru, Benyw, Unigolyn Hŷn)

Mae ehangder sbectrwm y wybodaeth a roddir i bobl yn ormodol. A'r hyn rydych chi wir ei angen ydy gwybodaeth wedi'i thargedu, pethau sy'n benodol berthnasol i chi ac mae'n ymddangos nad gwaith i unrhyw un yn yr awdurdod lleol nac yn rhai o

asiantaethau'r trydydd sector ydy cyfyngu pethau i chi, a dw i'n meddwl y byddai hyn o help. […]. …mae pethau penodol a fyddai'n ddefnyddiol iawn wybod a dydw i ddim eisiau boddi dan lwyth o wybodaeth sydd ddim o ddefnydd i mi (Gofalwr, De Orllewin Cymru, Benyw, Oedolyn).

3.9 Soniodd rhai gofalwyr am eu gwybodaeth a'u dealltwriaeth bod y Ddeddf yn cysylltiedig â rolau cyflogaeth blaenorol â thâl yn hytrach nag oherwydd statws eu gyrfa. Fodd bynnag, roedd rhai cyfranogwyr heb unrhyw wybodaeth am y Ddeddf a'r cymorth a allai fod ar gael, megis yn achos y defnyddwyr gwasanaeth canlynol mewn grŵp ffocws:

Ymchwilydd: Faint ohonoch chi sy'n wir ymwybodol o'r Ddeddf a'r hyn y mae'n ei olygu?

Defnyddiwr Gwasanaeth 1: Erioed wedi clywed amdani

Defnyddiwr Gwasanaeth 2: Naddo

Defnyddiwr Gwasanaeth 3: Naddo (Defnyddwyr Gwasanaeth, Canol De Cymru, Pobl Hŷn).

Asesiadau

3.10 Mae'r Ddeddf yn gosod dyletswyddau clir o ran asesu oedolion, plant a gofalwyr. Ar ben hynny, mae'r Ddeddf yn amlinellu'r angen i gynnal proses asesu gymesur sy'n ffocysu ar ganlyniadau llesiant personol a'r unigolyn (y Ddeddf Rhan 3).[32] Mae'r ddeddf a'r Codau Ymarfer cysylltiol yn gofyn am gyd-lunio sgyrsiau ar 'yr hyn sy'n bwysig'.[33]

3.11 Trafodwyd y prosesau asesu mewn cyfweliadau ac mewn grwpiau ffocws. Cafwyd hanesion positif am asesiadau a'r gofal yn sgil hynny a straeon i'r gwrthwyneb yn adrodd am brofiadau negyddol. Yn y dau ddyfyniad isod, mae arwyddocâd Asesiad Gofalwyr[34] yn amlwg gyda, y cyfle cyntaf chanlyniadau positif o ran teimlo eu bod yn cael eu gwerthfawrogi, eu cynorthwyo a'u grymuso:

---

[32] Asesu anghenion gofal a chymorth yr unigolyn: cod ymarfer | LLYW.CYMRU

[33] Yn ôl y diffiniad yn y Rhestr termau, mae sgyrsiau am 'yr hyn sy'n bwysig' yn fodd i weithwyr proffesiynol ddeall sefyllfa pobl, eu llesiant cyfredol a'r hyn y gellir ei wneud i'w cynorthwyo. Mae'n sgwrs gydradd ac yn bwysig wrth helpu i sicrhau bod unigolion neu ofalwyr yn cael lleisio'u barn a chlywed am 'yr hyn sy'n bwysig' iddyn nhw.

[34] 'Mae Asesiad Gofalwr yn asesu anghenion gofalwr am gymorth a'r hyn y bydd yr anghenion hyn yn debygol o fod. Mae'n cynnwys asesiad o'r graddau y mae'r gofalwr yn fodlon cynnig gofal ac i barhau i ddarparu'r

[Fy Asesiad Gofalwr] oedd fy nghyfle, y cyfle cyntaf dw i'n meddwl, y ces fel gofalwr drwy gydol plentyndod fy merch i deimlo mod i'n cael sylw ac roedd hynny yn fy ngrymuso (Gofalwr, Benyw).

Roedd hyn [Asesiad Gofalwr newydd] yn profi i fod o werth mawr. Yn hytrach na mapio gwasanaethau ad hoc i ddiwallu anghenion y rhai rydw i'n gofalu amdanyn nhw, er mwyn i'm rôl gofalu elwa drwy ddirprwyo – mae'r asesiad hwn yn ystyried yr hyn yr ydw i ei angen i ddiwallu fy anghenion a'm llesiant fel person. Mae hyn yn lleihau'r teimlad o rwystredigaeth o orfod jyglo rhannau o'r gwasanaethau i ddiwallu anghenion ond yn hytrach yn cynnig yr adnoddau i mi nofio yn hytrach na boddi (Gofalwr).

3.12 Mae'r dyfyniad nesaf hefyd yn sôn am brofiad cadarnhaol lle mae'r gofalwr yn teimlo bod y gweithiwr proffesiynol yn cymryd amser i ddeall problemau'r teulu a gweithio gyda'r teulu drwy gydol y broses:

Roedd y weithwraig hon yn broffesiynol, ystyriwyd pob cwestiwn a gwnaed ymdrech sylweddol i sicrhau ei bod yn deall y cwestiwn ac unrhyw gwestiwn cysylltiol. Cymerodd ei hamser, wnaeth hi ddim brysio. Ar ôl tua 10 munud gofynnodd 'ydy popeth yn iawn?' 'Ydych chi'n iawn i fynd ymlaen?' Ie, hollol broffesiynol ac roedd hi'n amlwg ei bod yn wybodus am awtistiaeth a hefyd yn brofiadol (Gofalwr, De Ddwyrain Cymru, Unigolyn Hŷn).

3.13 Mewn cyferbyniad, mynegodd rhai cyfranogwyr eu rhwystredigaeth bod asesiadau yn teimlo fel ymarfer 'ticio blychau' a'r flaenoriaeth yn cael ei roi ar gwblhau ffurflenni a gwaith papur. Soniwyd am brofiadau lle nad oedd gofalwyr wedi llwyddo i gael asesiad, er gwaethaf bod yn gymwys ac angen un. Hyn oedd yn wir yn achos y ddau ofalwr isod, fel y nodir yn y dyfyniadau o'u cyfweliadau:

…mae'r Ddeddf yn nodi'n benodol fod gan ofalwyr hawl i gael asesiad ac mae'r gyfraith yn gofyn am asesiad er mwyn sicrhau bod gofalwyr yn cael yr un canlyniadau a'r driniaeth â'r unigolyn y mae'n nhw'n gofalu amdano/amdani. Dw i'n meddwl mai'r hyn sy'n digwydd ydy bod y Ddeddf ac asesiad gofalwyr wedi datblygu i fod wedi ei ddifreinio. Mae wedi datblygu'n rhywbeth llac sydd yn digwydd o bosibl pan fyddwch yn ofalwr (Gofalwr, De Orllewin Cymru, Gwryw).

---

gofal; y canlyniadau y mae'r gofalwr yn dymuno eu cyflawni o ran eu hunain; ac os mai plentyn ydy'r gofalwr, y canlyniadau y mae'r unigolyn(ion) â chyfrifoldeb rhiant dros y cyfryw blentyn (plant) yn dymuno iddyn nhw: [Taflen_4______Arweiniad_Asesu_Gofalwyr.pdf (socialcare.wales)]

I roi enghraifft i chi, yn ôl y Ddeddf, mae hawl cyfreithiol gyda ni i Asesiad o anghenion Gofalwr ond galla i ddweud llawer wrthoch chi am bobl eraill sy'n methu â chael asesiad (Gofalwr, De Ddwyrain Cymru, Oedolyn).

3.14 Roedd rhai gofalwyr wedi cael profiad o brosesau asesu ac o sgyrsiau am 'yr hyn sy'n bwysig' a theimlo eu bod yn dadrymuso a heb fod yn gefnogol:

…Petaen nhw'n rhoi mwy o egni i gynnig y cymorth y maen nhw'n cael eu talu i wneud yn hytrach na barnu eich sgiliau magu plant, eich bygwth ac yn eich blacmelio, yna byddai'n llawer mwy bendithiol (Gofalwr)

…mae'n fater o bryder oherwydd os bydd unrhyw beth yn digwydd i mi, pwy fydd yn gofalu am [fy mab]? Mae ganddo anghenion cymhleth ac ni all fynd i gartref maeth ond wnân nhw ddim trafod hyn gyda fi (Gofalwr, De Ddwyrain Cymru, Oedolyn Oedolyn).

3.15 Roedd gan gyfranogwyr awgrymiadau sut y gellid gwella'r prosesau asesu, yn cynnwys cysylltiad agosach i ganlyniadau llesiant a chynnal asesiadau wyneb yn wyneb yn hytrach na thros y ffôn:

Dydy rhai pobl ddim yn gwybod, dydyn nhw ddim yn siŵr. Maen nhw am i'r gweithiwr cymdeithasol ddweud 'dyma beth sydd ar gael, dyma dw i'n ei awgrymu', ac yna mae gennych syniad clir o'r hyn rydych chi eisiau ac yna mae'n mynd i banel. Does dim wir gysylltiad rhwng hyn a llesiant, mae'n ymwneud mwy â chynlluniau pendant ar gyfer yr unigolyn ifanc sy'n ddealladwy ond does dim cysylltiad â llesiant, does neb byth y dweud 'beth fyddai'n gwneud eich bywyd yn haws', mae'n canolbwyntio ar becynnau gofal ar gyfer y cyfryw unigolyn (Gofalwr, De Orllewin Cymru, Oedolyn).

Dw i wedi gweld gormod o asesiadau yn cael eu cynnal dros y ffôn, dylen nhw fod wyneb yn wyneb […]. …allwch chi ddim ei wneud fel hynny, mae angen i chi fynd i weld rhywun, gweld cyflwr eu tŷ, neu, wyddoch chi, pob math o bethau, dydy hyn ddim o unrhyw werth o gwbl. . (Gofalwr, Canol De Cymru, Gwryw Unigolyn Hŷn).

Darparu gofal a chymorth

3.16 Mae'r dystiolaeth a gynigwyd yn hanesion a chipolwg am brofiadau o effeithiau gwelliannau yn y gwasanaethau cymdeithasol ers i'r Ddeddf gael ei chyflwyno. Mae'r gofalwr isod yn rhoi enghraifft o welliant yn y gwasanaethau cymdeithasol:

…Ces yr argraff bod pethau llawer gwell a mwy trefnus yn y gwasanaethau cymdeithasol. Roedd ymweliadau yn well, os bydden ni'n gofyn i'r ysbyty a

allen nhw ein ffonio ni nôl, ni fyddai hynny'n digwydd yn fynych neu doedden ni byth yn gwneud ond os bydden ni'n gadael neges i'r gwasanaethau cymdeithasol i'n ffonio ni nôl. Bydden nhw'n dod nôl aton ni ymhen diwrnod neu ddau. (Gofalwr)

3.17 Mewn enghraifft arall, soniwyd bod y Ddeddf yn gwneud 'gwahaniaeth mawr' ac yn 'newid enfawr'. Ymhlith y newidiadau cadarnhaol y cyfeiriwyd atyn nhw gan gyfranogwyr eraill mae'r canlynol:

- diffuantrwydd, gonestrwydd ac ymatebolrwydd amlwg yn y modd y mae'r gwasanaethau cymdeithasol yn cyfathrebu â nhw a'u cynorthwyo; a'r
- teimlad eu bod yn cael eu gwerthfawrogi a'u cydnabod yn eu rôl fel gofalwyr.

…yn y gorffennol roeddech bob amser yn teimlo eich bod yn cerdded ar wyau wrth ddelio â'r gwasanaethau cymdeithasol, bob amser yn gofyn yn ostyngedig am pa gymorth bynnag roeddech chi ei angen a chael yr ymateb 'ydych chi'n siŵr?'. 'Dydyn ni ddim yn gallu fforddio hynny ac a ydych yn sicr mai dyna sydd ei angen arnoch chi?' Roedd rhaid rywsut i chi gyfiawnhau yr hyn roeddech chi'n gofyn amdano a dw i'n meddwl bod hynny yn wahanol nawr. […] …rydw i'n troi atyn nhw gyda'r problemau lleiaf a chael bod y drws ar agor i mi yn hytrach na mod i'n gorfod goresgyn rhwystrau ac mae hynny'n ddefnyddiol iawn (Gofalwr, Benyw).

3.18 Nododd nifer o gyfranogwyr hanesion cadarnhaol am drefniadau cyflenwi'r gwasanaeth yn ystod COVID-10 megis y defnydd o oriau taliadau uniongyrchol oedd yn cynnig hyblygrwydd wrth ymateb i ofal a'r gofal a'r cymorth a alluogwyd gan dechnoleg:

Ystyriwyd bod ein mab yn rhy agored i niwed i fynychu meithrinfa oherwydd COVID, felly mae e wedi derbyn taliad uniongyrchol ychwanegol gan y Gwasanaethau Cymdeithasol i'n galluogi i logi Cynorthwy-ydd Personol (Gofalwr).

… roedd hi'n wych yn ystod y pandemig, hi oedd yr unig berson a drafferthodd i'n ffonio i wirio ein bod yn fyw ac a oedd angen unrhyw beth arnon ni (Gofalwr).

Ie, wir, diolch i Covid, fe wnaeth sefydliadau newid eu dull o gynorthwyo pobl. Daw ein gweithiwr cymorth o [enw'r Sefydliad] a chytunon nhw i wneud WhatsApp gyda fy merch (Gofalwr).

3.19 Mewn cyferbyniad, soniodd cyfranogwyr eraill am y gwahaniaeth rhwng eu hargraff gyntaf o gynnwys a geiriad y Ddeddf a'u profiad wedi hynny o ddarparu gofal a chymorth.

3.20 I lawer a gymerodd ran yn y gwerthusiad hwn, doedd y Ddeddf ddim yn cynnig gwahaniaeth diriaethol i'w profiad o ofal a chymorth. Mynegwyd siom nad oedd y disgwyliadau am welliannau mewn gofal a chymorth wedi'u gwireddu. Roedd hyn yn cynnwys argaeledd cyfyngedig ymyriad cynnar a chymorth ar gyfer ataliad ac anfodlonrwydd gyda'u phecyn gofal ar ôl i'r Ddeddf gael ei chyflwyno:

> *Dw i'n cofio'i ddarllen a meddwl fod pethau da ynddo; meddwl ei fod yn wych eu bod yn ffocysu ar ymyriad cynnar ac roedd yn ymddangos mai dyna ydy craidd hyn ac ro'n i'n meddwl mai dyna sut dylai fod, gan fod ymyriad cynnar yn rhwystro pobl rhag fy niweidio ond mewn gwirionedd dydy hynny ddim wedi bod yn wir (Gofalwr, Gogledd Cymru, Gwryw, Oedolyn).*

> *…mae'n anodd dweud ai canlyniad unrhyw beth yn ymwneud â'r Ddeddf ydy e ond o safbwynt personol ni chafwyd unrhyw welliant o gwbl (Gofalwr, De Orllewin Cymru, Benyw, Oedolyn).*

> *…dydy Deddf Gwasanaethau Cymdeithasol a Llesiant ddim yn gweithio. Nid yn fy achos i, beth bynnag (Gofalwr, Benyw).*

> *Pan oedd y gwasanaethau cymdeithasol yn rhoi Deddf Gwasanaethau Cymdeithasol a Llesiant ar waith fe stopiodd neu newidiodd llawer o wasanaethau a methwyd â dod o hyd i ofal a chymorth amgen ar gyfer fy mam. Felly, caeodd y ganolfan ddydd ac roedd hyn yn drawmatig iawn i lawer o bobl a doedd y pethau amgen ddim yn gallu diwallu anghenion fy mam, felly roedden ni'n teimlo agored i niwed (Gofalwr, De Orllewin Cymru Gwryw, Unigolyn Hŷn).*

> *Roedd gan yr [ALl] dîm gwych, roedd hyn cyn Deddf Gwasanaethau Cymdeithasol a Llesiant, tîm gwych sef tîm y gofalwyr gyda'i weithiwr cymdeithasol penodedig. Argymhellwyd mod i'n cael asesiad gofalwr a ches un gan y gweithiwr cymdeithasol a threfnon nhw gymorth ar gyfer fy merch, a chymorth ychwanegol ac, oherwydd ei bod yn byw gartref bryd hynny, ar gyfer byw'n annibynnol. Yna, ailwampiodd yr ALl ei strategaeth gweithredu gwasanaethau cymdeithasol yn llwyr a chynllunio ar gyfer datblygu tîm y gofalwyr a dweud bod rhaid i'r holl weithwyr cymdeithasol fod yn gyfrifol am asesiadau gofalwyr a bod rhaid cael gwared â'r tîm gofalwyr (Gofalwr, De Ddwyrain Cymru, Benyw, Unigolyn Hŷn).*

3.21 Roedd dehongliad rhai ymatebwyr o'r hyn roedden nhw'n gymwys i'w dderbyn o dan y Ddeddf yn wahanol iawn i ddehongliad staff y gwasanaeth cymdeithasol. Mae'r dyfyniad cyntaf yn cyfeirio at y pwynt hwn drwy brofiad o dderbyn taliadau uniongyrchol, lle roedd cynnig adran y gwasanaethau cymdeithasol yn gwrthgyferbynnu â dymuniadau'r ymatebydd ei hun am gymorth:

Dw i'n meddwl bod y gwasanaethau cymdeithasol yn dehongli'r Ddeddf yn dra gwahanol i sut byddai unigolyn yn ei dehongli. Yn aml, maen nhw'n cau pethau i lawr yn hytrach na'u hagor nhw oherwydd eu dadl ydy 'iawn os gallwch ddod o hyd i gynorthwyydd personol am £12.66 yr awr,felly bod hynny'n daliad uniongyrchol rhesymol i'w roi i chi, tra mod i'n dweud 'a) dydw i ddim yn gallu dod o hyd i un a b) dydw i ddim angen un'. Felly, roedd hi'n haws iddyn nhw wedyn gontractio'r asiantaeth eu hunain a'u talu yn uniongyrchol sy'n cau yr holl beth i lawr (Gofalwr, De Orllewin Cymru, Benyw, Oedolyn).

…dydy'r [AauLl] ddim yn gwneud y pethau maen nhw'n deud y dylen nhw fod yn ei wneud (Defnyddiwr Gwasanaeth a Gofalwr, De Orllewin Cymru, Benyw, Unigolyn Hŷn).

A bod yn onest, dw i'n meddwl. ers y cyfnod clo bod pawb yn gwneud esgusodion […] defnyddir COVID fel rheswm dros beidio â gwneud pethau nawr a hynny ymhob agwedd o anabledd. (Defnyddiwr Gwasanaeth a Gofalwr De Orllewin Cymru, Benyw)

3.22 Cafwyd hefyd brofiadau o asesiadau nad arweiniodd i unrhyw gymorth ymarferol arferol. Yn y trydydd dyfyniad isod, mae'r gofalwr yn mynegi effaith digalon o'r profiad o rannu'r hyn sy'n bwysig iddyn nhw ond heb dderbyn unrhyw wasanaethau cymorth.

Maen nhw'n gofyn 'beth sydd ei angen arnoch chi?' Ac rydych yn dweud wrthyn nhw ond does dim byd yn digwydd. Rydych chi'n dweud bod angen rhagor o help arnoch chi neu sôn am beth rydych chi'n mynd drwyddo a dim ond edrych arnoch chi maen nhw, gweithiwyr cymdeithasol fel arfer, a dyna ni, does dim byd yn newid (Gofalwr De Orllewin Cymru, Oedolyn).

Ar ôl llawer o swnian, llwyddais o'r diwedd i gael trafodaeth ar 'yr hyn sy'n bwysig i chi'. Ychydig ar ôl hynny derbyniais e-bost i ddweud nad oedd dim o'r pethau roeddwn wedi gofyn amdanyn nhw ar gael. Roedd rhaid i mi gario ymlaen fel o'r blaen. Os oes gan gynghorau ddyletswydd statudol, yna mae angen cyllid arnyn nhw i gefnogi ceisiadau am help (Gofalwr, Benyw).

…maen nhw'n dweud ' o ydy, mae hynny o bwys i chi', ' o ydy, ydy, ydy' ac yna maen nhw wedi ticio'r blychau ond realiti pethau ydy ein bod bell iawn o

gyflawni […]. …rhaid i hynny stopio oherwydd nad oes dim byd gwaeth i ofalwyr â disgwyliadau rhesymol na mynd â'r disgwyliadau hynny ymaith. Y neges 'dw i am ei gyfleu ydy mai'r broblem ydy eich bod yn cael eich arwain i gredu y bydd y system yn eich helpu ond yna darganfod na all eich disgwyliadau gael eu gwireddu (Gofalwr, Gogledd Cymru, Oedolyn).

3.23 Fodd bynnag, cafodd ymdrechion ymhlith AauLl i weithredu'r Ddeddf eu cydnabod ac mae rhai cyfranogwyr wedi gweld arwyddion o welliannau. Er hynny, fel y mae'r ail ddyfyniad yn dangos, roedd yna deimlad nad oedd ymdrechion yr AauLl yn gydnaws â'r dyletswyddau a nodwyd yn y Ddeddf:

…mae ffordd bell iawn i fynd cyn iddyn nhw weithredu yn 'ysbryd' y Ddeddf, ond mae pobl yn gwneud eu gorau (Gofalwr, Gogledd Cymru, Benyw, Oedolyn).

Dydy'r cyfan ddim yn negyddol, mae pethau wedi gwella ac mae pethau wedi newid […]. … ond dydyn nhw [AauLl] ddim yn dilyn y gyfraith o hyd a dyna sydd mor rhwystredig. Dydyn nhw ddim yn dilyn yr hyn y mae'r Ddeddf yn ei ddweud, dydyn nhw ddim yn dilyn yr hyn y mae ein Llywodraeth yn ei addo […] dydy'r hyn ddylai fod ddim yn digwydd (Defnyddiwr Gwasanaeth a Gofalwr, De-orllewin Cymru, Benyw, Oedolyn).

Materion penodol ar gyfer defnyddwyr gwasanaeth â nam synhwyraidd

3.24 Roedd yr angen i ddarparu gwybodaeth hygyrch, cyfathrebu a chymorth yn arbennig o berthnasol ymhlith defnyddwyr â nam synhwyraidd. Ac eto, nodwyd nifer o brofiadau am wybodaeth goll neu am beidio â chydnabod anghenion cyfathrebu unigolyn, gwasanaethau heb addasu gyfleu wybodaeth heb addasu/nodi atebion i gyfleu gwybodaeth a phrinder amlwg o ddehonglwyr a gweithwyr proffesiynol wedi derbyn hyfforddiant mewn BSL (iaith Arwyddion Prydain)

3.25 Yn ganolog i brofiadau'r defnyddwyr gwasanaeth hyn oedd â nam synhwyraidd oedd effaith gwasanaethau heb addasu i ddiwallu anghenion cyfathrebu sef colli eu hasiantaeth unigol drwy ddisgwyl y gallai'r aelodau'r teulu gyfathrebu ar eu rhan:

Rydw i'n mynd at y doctor a dweud 'rydw i angen dehonglwr' ac mae e'n dweud 'Iawn, dim problem' ac yna es i nôl wythnos yn ddiweddarach, a doedd dim dehonglwr. Mae'r doctor yn pryderu am fy iechyd meddwl a'r hyn a ddigwyddodd oedd bod rhaid i'r doctor ffonio fy mam ac roedd fy mam yn lloerig, roedd hi'n flin iawn gan ddweud 'ddylen nhw ddim fod yn fy ffonio i,

dylen nhw fod yn siarad â chdi drwy ddehonglwr'. Dwi'n dweud a dweud wrthyn nhw ond dydyn nhw ddim y cymryd dim sylw. Maen nhw'n credu mod i'n gallu darllen gwefusau ond dydyn nhw ddim yn deall bod darllen gwefusau yn anodd iawn yn enwedig os bydd unigolyn yn mwmblan neu'n siarad yn rhy gyflym ac mae rhaid iddyn nhw ddeall fy llais. Dydw i ddim yn eu deall, felly rhaid i mi ofyn i rywun arall beth ddwedon nhw (Defnyddiwr Gwasanaeth).

3.26 Mae'r dyfyniad isod yn amlygu anghysonderau gyda rhai gwasanaethau yn gwrthod siarad ag aelodau'r teulu sy'n cyferbynnu â phrofiadau'r unigolion uchod lle mae'n ymddangos bod gor-ddibyniaeth o fewn gwasanaethau ar gyfathrebu drwy aelodau'r teulu, yn hytrach na chynnig dehonglwr neu ffurf amgen o gyfathrebu hygyrch:

Ers talwm roedd gennym weithiwr cymdeithasol ar gyfer y byddar o'r enw [yr enw] ond ar ôl iddo ymddeol does neb wedi'i benodi yn ei le. Ond yr hyn oedd yn dda am [yr enw] oedd y byddai'n dod a sicrhau ein bod yn iawn, a holi oes oedd ein hanghenion wedi newid ond dydy hynny ddim yn digwydd nawr. Roedd [yr enw], arfer wedi'i leoli yn [yr ALl] ond ni soniwyd wrthon ni ei fod yn ymddeol ac fe gododd hynny fraw arnon ni gan fod angen pethau fel system galwr (pager) arnon ar gyfer y cloch y drws ffrynt a'r larwm dân ac mae gynnon ni ffurflenni PIP a DSA i'w llenwi. Rydw i wedi gofyn i'r teulu helpu ond dywedwyd wrthon ni na allai'r teulu ein helpu oherwydd mai trydydd parti ydyn nhw, dydyn nhw ddim am ddelio gyda ni yn uniongyrchol, felly dw i'n cael hynny'n rhwystredig iawn (Defnyddiwr Gwasanaeth).

3.27 Mae argaeledd dehonglwyr ar gyfer cyfranogwyr yn anghyson, gyda chyfranogwyr mewn rhai achosion yn nodi bod mynediad, ond drwyddi draw, bod diffyg darpariaeth oedd y broblem. Mewn achosion lle darparwyd dehonglwyr, nododd cyfranogwyr ganlyniadau mwy positif. Problem arall oedd yn effeithio ar brofiadau defnyddwyr â nam synhwyraidd oedd diffyg gweithiwr cymdeithasol penodedig i'w cynorthwyo a'u galluogi i gael mwy o annibyniaeth a chyrchu gwasanaethau.

Diffyg cymorth ffurfiol a gostyngiad mewn pecynnau gofal

3.28 Yn fwy cyffredinol, roedd cyfranogwyr yn aml yn nodi nad oedd ganddyn nhw lawer o opsiynau ond i gynnig gofal di-dâl; mae'r darpariaethau o dan y Ddeddf o ran eu llesiant i'w hystyried yn bodoli ond yn aml yn cael eu hesgeuluso. Mae'r enghraifft isod yn tynnu ar brofiad cyn y pandemig pan roedd y ddarpariaeth addysgol ar gyfer anghenion cymhleth mab y gofalwr hon wedi'i chyfyngu i ran o'r wythnos yn unig

Rydw i'n cofio mynd i gyfarfod gyda'r gwasanaethau cymdeithasol ac roedden nhw wedi syfrdanu pan ddwedes i 'wel os bydd fy mab yn dod i'r ysgol hon am dri diwrnod yr wythnos, beth fydd yn digwydd ar y 2 ddiwrnod arall, gan mod i'n gweithio?' A dwedon nhw 'wel dydy pobl ddim yn gweithio, bydd rhaid i chi aros gartref neu oes Mamgu neu rywun a allai helpu?' Nid ein bod ni fel petae ni yn ein 50au, mae ein rhieni yn eu 70au ac mae fy rhieni i yn byw gannoedd o filltiroedd i ffwrdd beth bynnag. Ond roedd hyn i'w ddisgwyl a dwi'n meddwl ei fod wedi effeithio'n drwm arnon ni. Mae'n enfawr a does gennych chi ddim dewis yn hyn o beth (Gofalwr, De Orllewin Cymru, Benyw, Oedolyn).

3.29 Cynigiodd nifer o gyfranogwyr enghreifftiau o ddiffyg gofal seibiant, gyda oblygiadau ar gyfer y defnyddiwr gwasanaeth a'r teulu:

Dydw i ddim wedi cael unrhyw seibiant mewn gwirionedd gan i'r gwasanaeth gael ei atal yn syth, rydyn ni fod i gael 42 noson y flwyddyn a stopiwyd hyn yn syth a chawson ni ddim seibiant o gwbl. Mae COVID wedi cael effaith ond ni ddylid ei ddefnyddio fe rheswm y byddai pethau fawr ddim gwell (Defnyddiwr Gwasanaeth a Gofalwr, South West Wales Benyw, Oedolyn).

Roedd gennym un weithwraig gymdeithasol dda iawn a thrwyddi hi roedden ni'n trefnu gofal seibiant. Byddai hi'n dweud wrtha i 'Os na fyddwch chi'n trefnu seibiant am y flwyddyn gyfan flwyddyn ymlaen llaw, yna fyddwch chi ddim yn ei gael ar gyfer eich Tad'. Mae hynny'n ofnadwy mewn gwirionedd ond ar y pryd roeddwn i'n falch ei bod yn dweud wrtha i'. Nawr, o edrych yn ôl, dwi'n meddwl bod hynny'n wallgof ond ro'n i'n meddwl ei bod hi'n weithwraig gymdeithasol dda am roi gwybod i ni (Gofalwr, Gogledd Cymru, Benyw, Oedolyn).

Felly cewch sefyllfa lle rydych chi'n ceisio sicrhau bod (fy ngwraig) yn cael y sylw i gyd ond dydy hynny ddim yn digwydd. Dw i'n ymwybodol na fyddai (fy ngwraig) ddim yn gallu byw yma petai rhywbeth yn digwydd i mi, ac eto mae'n ymddangos bod dyletswyddau'r bwrdd iechyd yn ymddangos yn llawer llai ar fy nghyfer i. Nid mod i'n eiddigeddus, ond petawn yn methu â gofalu am fy ngwraig am bythefnos

byddai rhaid iddi fynd i ofal seibiant a byddai hynny yn costio ffortiwn. Ond na, dydyn nhw ddim yn edrych ar bethau yn y modd yna, allan nhw ddim gweld tu hwnt i hynny (Gofalwr, De Orllewin Cymru, Gwryw, Oedolyn).

A'r tro olaf y cawson ni ofal seibiant i ti oedd yn ystod COVID ynte? Ond rhaid oedd eu cael i ddweud mai gwyliau i ti oedd hynny a gwneud iddyn nhw gynnig gwaith crefft i ti ac ysgrifennu'r hyn roedd yn bwysig i ti, felly ni ystyriwyd mai gofal seibiant oedd e. Roedd yn wyliau go wir i ti. (Defnyddiwr Gwasanaeth, Canolbarth Cymru, Benyw)

3.30 Cafwyd sylwadau gan gyfranogwyr am brofiadau o fylchau mewn gwasanaeth. Mewn grŵp ffocws o ofalwyr trafodwyd diffyg darpariaeth lloches ar gyfer unigolion â phlant gydag anghenion ychwanegol a gofalwyr. Gall y bwlch hwn mewn gwasanaeth ddwysáu'r sialensiau a'r rhwystrau ar gyfer y rhai mewn perthynas gamdriniol fel y gwelir yn y dyfyniadau isod:

> *…o siarad am loches, mae pobl sydd wedi goroesi camdriniaeth sydd â phlant ag anableddau yn teimlo na allan nhw symud i mewn i loches. Gall fod yn rhwystr enfawr - o anableddau corfforol i bethau fel awtistiaeth, gall chwarae rhan fawr a'r goroeswr yn gorfod aros yn y berthynas gamdriniol gan y byddai'n tarfu gormod ar bethau ond ac ni fyddai anghenion y plant yn cael eu diwallu mor effeithiol o fewn y lloches (Gofalwr, Gogledd Cymru).*

> *…roedd rhywun angen lloches, ond oedolyn oedd yr unigolyn hynny oedd wedi'i chofrestru fel eu gofalwr. Felly mae ceisio dod o hyd i loches sydd â'r gofod i allu cymryd dau oedolyn yn anodd iawn achos eu bod wedi arfer gyda'i hen drefn. Gall ceisio dod i hyd i loches lle gallan nhw fod yn hyblyg yn yr hyn y maen nhw'n ei gynnig fod yn rhwystr ynddo'i hun (Gofalwr, Gogledd Cymru).*

3.31 Soniodd cyfranogwyr eraill am fylchau yn y gwasanaeth ar gyfer pobl awtistig ag anawsterau dysgu a phlant newydd eu canfod gyda chyflyrau, a bylchau mewn hyfforddiant mewn meysydd megis cynorthwyo pobl Dduon, Asiaidd ac o Leiafrifoedd Ethnig sy'n byw gyda dementia:

> *Mae bwlch enfawr lle mae pobl awtistig heb anawsterau dysgu yn mynd drwy'r rhwyd, dydyn nhw ddim yn cwrdd ag unrhyw faen prawf ar gyfer unrhyw wasanaeth (Gofalwr, De Orllewin Cymru, Oedolyn).*

> *…mae gennym dudalen Facebook fywiog iawn ac ystod eang o rieni arni y mae eu plant newydd gael diagnosis. Dw i'n teimlo drostyn nhw oherwydd yr hyn roedd y gweithiwr cymdeithasol yn ei ddweud mewn gwirionedd oedd,*

heblaw eu bod yn niweidio neu'n esgeuluso eu plant, ni fyddai gwasanaeth ar gael iddyn ar yr adeg honno. (Gofalwr, De Orllewin Cymru, Oedolyn).

…os ystyriwch y cartref, doedd y staff yno ddim yn gymwys i ofalu am bobl â dementia, doedd dim digon o staff yno a'r staff oedd yno heb fod wedi'u hyfforddi yn hynny o beth (Gofalwr, Benyw).

3.32 Nododd cyfranogwyr eu canlyniadau yn sgil natur anrhagweladwy ac anghyson ymweliadau'r gweithiwr gofal taledig y maen nhw'n dibynnu arnyn nhw:[35]

> *Dydy e ddim yn ddyn iach, felly byddai wedi cael trawiad yn y pen draw beth bynnag ond roedd y strés o fod yno 24/7 ar gyfer fy mam. Os oedd mam mewn argyfwng yn y toiled a'r gweithiwr cymdeithasol ddim yno, na finnau chwaith, roedd rhaid i nhad ddelio â hynny ac roedd hynny yn digwydd yn aml. Does dim cyfathrebu, prin fu unrhyw air o ymddiheuro ac os ydy e'n digwydd tu allan i oriau swyddfa, yna mae'n fwy anodd fyth i gysylltu â neb. Os ydy hi'n 9 neu 10 o''r gloch y nos a dydyn nhw ddim wedi cyrraedd, rhaid i nhad wneud pethau ar ei ben ei hun. Dw i wedi cyrraedd pwynt lle dw i ac aelod arall o'r teulu yn gorfod aros dros nos bob yn ail noson. Ddylai pethau ddim fod fel yna (Gofalwr, Gogledd Cymru, Gwryw, Oedolyn).*

3.33 Mae'r profiad uchod yn hyfforddiadol, yn ein hatgoffa o brofiadau eraill. Byddai'n deg dweud bod y pandemig wedi catalyddu'r broblem hon megis bod prinder gweithwyr cymdeithasol yn achosi i ddarparwyr gofal cartref fod yn terfynu eu contractau gyda'u hawdurdodau lleol.[36] Mae hyn yn peri dipyn o bryder o gofio am y pwysau enfawr ar ddefnyddwyr gwasanaeth a gofalwyr a'r sialensiau dilynol i lesiant a nodwyd gan gyfranogwyr:

> *Anfonwyd Dad adre a thorrodd ei gathetr a doedd neb wedi dangos i mi sut i ddefnyddio cathetr. Doeddwn i ddim yn gwybod beth i wneud gyda'r cathetr. Torrodd y cathetr ac yn ôl pob golwg un dros dro roedden nhw wedi'i osod gan feddwl y byddwn i'n ffonio'r feddygfa, neu'r nyrs ardal a ddywedodd, 'Wel, na allwch chi fynd i gartref gofal a benthyg un'. Wel*

[35] Mae'n bwysig nodi y gall darparwyr gofal cartref fod yn fewnol' a ddarperir gan yr awdurdod lleol ei hun neu'n cael eu darparu gan asiantaethau a gomisiynwyd gan awdurdodau lleol. Ni ofynnon ni am fanylion am yr unigolion oedd yn darparu eu gofal, felly dydy hi ddim yn bosibl penderfynu at bwy mae sylwadau fel hyn yn cyfeirio.

[36] Fel enghraifft o hyn, gweler erthygl newyddion o 13.1.2022: Darparwyr gofal cymdeithasol yn 'troi i ffwrdd ceisiadau gofal newydd ac yn cau i dderbyniadau' | Gwarcheidwad De Cymru

dwedes i, 'Dw i ddim yn gwybod beth sydd i wneud gydag o. Wn i ddim ble i'w roi o.' (Gofalwr, Gogledd Cymru, Benyw, Oedolyn).

3.34 Nododd y gofalwyr a ddyfynnir isod y ffaith bod jyglo'n gyson â set o anghenion, blaenoriaethau, pobl a chysylltiadau yn effeithio ar eu llesiant. Petai hyn yn gallu cael ei reoli'n llwyddiannus, roedd cyfranogwyr yn bositif am eu llesiant, ond yn amlach na pheidio roedd amgylchiadau a sefyllfaoedd yn arwain at effaith fwy negyddol. Mae'r enghreifftiau yn amlygu'r pwysau sylweddol y mae gofalwyr yn eu hwynebu a gwerth potensial y cymorth y mae gwasanaethau cymdeithasol yn ei gynnig o gofio rôl y Ddeddf "…i geisio hyrwyddo llesiant pobl sydd angen gofal a chymorth a gofalwyr sydd angen cymorth" (*Y Ddeddf,* 2014, tud.2):

Prin mae fy ngwraig wedi fy ngweld yn ystod y mis diwethaf oherwydd dydw i ddim yma bob yn ail noson ac mae'r effaith hwnnw hefyd a byddai'r un peth i fy chwaer yn ogystal. Mae gan fy chwaer blentyn iau yn ogystal. Roedd yn fwriad gan fy chwaer fynd i ffwrdd gyda'i merch a'i phartner yr wythnos hon ond dydy hynny ddim wedi digwydd achos rydyn ni'n brysur gyda mam a dad. Dydy mam ddim yn mynd i bara am byth. Gallwn ni ei wneud, ond mae'n effeithio arna i, fy chwaer, fy ngwraig ac mae hyd yn oed fy mhlant yn fy ngholli, mae'n cael effaith enfawr ar ein bywyd o ddydd i dydd. Alla i ddim cofio pryd wnaethon ni unrhyw beth gyda fy ngwraig achos dwi'n gofalu am fy rhieni bob penwythnos (Gofalwr, Gogledd Cymru, Gwryw, Oedolyn).

Doedd gen i ddim gofal ar ei gyfer, felly dw i wedi gorfod ymddiswyddo o fy swydd nawr. Erbyn hyn, dwi'n ofalwr llawn amser ac mae fy ngwraig wedi llwyddo i gael dwy swydd weinyddol fach yn gweithio o'r tŷ yn bennaf oherwydd y pandemig ond mae un o'r swyddi hynny wedi dod i ben. Felly rydyn ni'n dau rhyw fath o ofalu ar y foment yn jyglo pethau rhyngddyn ni. (Gofalwr, De Orllewin Cymru, Benyw, Oedolyn).

Roeddwn i'n gweithio llawn amser yn ogystal, roedd fy mam yn byw gyda ni a byddwn i'n gwneud unrhyw beth i mam. Byddwn i wedi bod yn hapus i ofalu am mam, byddai wedi bod yn fraint ac anrhydedd i wneud hynny petawn i wedi gallu rhoi'r gorau i fy ngwaith. Yn y diwedd, roeddwn i'n teimlo fel dweud wrth bawb 'ewch i ffwrdd, fe wnâi roi gorau i fy ngwaith ac fe wnâi'r gwaith gofalu ar ben fy hun'. Dydw i ddim am ofyn i neb am help achos dwi'n teimlo mod i'n rhyw fath o faich ar bobl (Gofalwr, De Orllewin Cymru Gwryw, Unigolyn Hŷn).

Dehongli'r Ddeddf

3.35 Rhoddwyd enghreifftiau o anghysondebau yn y modd y mae Awdurdodau Lleol yn dehongli gofynion a dyletswyddau'r Ddeddf a sut mae'r rhain yn cael eu gweithredu, yn arwain at ddefnyddwyr gwasanaeth a gofalwyr yn dangos yr amrywiaeth rhwng gwahanol awdurdodau yng Nghymru:

> *Dw i wedi darllen ac ail-ddarllen fersiwn hawdd ei ddeall o'r Ddeddf Gwasanaethau Cymdeithasol a Llesiant, mae'n gryf iawn ond dydy [enw fy ALl] ddim yn glynu ato. Dw i'n credu bod gwahanol gynghorau, dw i wedi bod i nifer o'r cyfarfodydd hyn a'r hyn dw i'n ei weld ydy gwahanol gynghorau yn gweithredu mewn gwahanol ffyrdd, yn anffodus. Dw i wedi clywed gan [enw ALl arall] ac mae'n ymddangos eu bod nhw wedi trefnu pethau ond dydy [fy ALl] i ddim wedi llwyddo i wneud hynny. Mae angen rhagor o hyfforddiant arnyn nhw, dydyn nhw ddim am gydweithio gyda chi. Maen nhw am wneud popeth yn eu ffordd eu hunain, yn hytrach na gwrando arnoch chi er mwyn darparu rhywbeth sy'n eich siwtio'ch cartref chi orau, rhywbeth sy'n costio llai, weithiau. Yn anffodus, mae'n fater o 'wneud yr hyn a ddwedwn', dydyn nhw ddim eisiau gweithio gyda chi (Gofalwr, Benyw).*

3.36 Teimlai rhai cyfranogwyr bod anghysondeb wrth weithredu'r Ddeddf yn gysylltiedig â diffyg gwybodaeth, dealltwriaeth a hyfforddiant ymhlith gweithwyr proffesiynol fel yr amlygir uchod:

> *Daeth y gweithiwr cymdeithasol [enw] allan, dwedodd nad oedd wedi gwneud un [asesiad] o'r blaen, dim syniad sut i lenwi ffurflen sydd, gyda llaw, fel y Magna Carta. Eisteddodd yma dweud wrtha i nad oedd cliw ganddi beth fyddai'n digwydd wedyn ac roedd hynny mis Chwefror 2020 a dwi ddim wedi clywed dim byd ers hynny. Felly, alla i eich sicrhau chi, mae fel ymarfer ticio blychau (Gofalwr, De Ddwyrain Cymru, Benyw, Oedolyn).*

> *….roedden ni'n addysgu'r swyddogion am gyd-gynhyrchu a Deddf Gwasanaethau Cymdeithasol a Llesiant, rhaid i chi ailadrodd pethau drwy'r amser ac maen nhw'n anwybyddu popeth achos dydyn nhw ddim yn ei ddeall , maen nhw'n dweud 'Iawn, ond rhaid i mi dicio'r blychau hyn, a hyn a hyn'. (Gofalwr, Benyw).*

> *Dw i'n credu bod rhaid i'r gwasanaethau cymdeithasol [enw] fynd yn ôl i'r brifysgol i edrych ar eu cwricwlwm a'r modd y maen nhw'n ymglymu â'u myfyrwyr ac yna ystyried sut maen nhw'n cyflenwi gwasanaeth (Gofalwr, Benyw).*

3.37 Yn fwy cyffredinol, amlygwyd bod diffyg gwybodaeth a chyfrifoldeb y gwasanaethau o dan y Ddeddf yn ymestyn tu hwnt i wasanaethau cymdeithasol i weithwyr

proffesiynol a sefydliadau eraill. Mae’r enghraifft arbennig isod yn cyfeirio at ddefnydd dehonglwyr ar gyfer unigolion â nam synhwyraidd (sy’n dilyn ymlaen o'r pwyntiau a godwyd ym mharagraffau 3.24-3.27) a diffyg dealltwriaeth ymhlith gweithwyr proffesiynol o’u cyfrifoldebau o dan y Ddeddf i ddarparu dehonglwr:

Mae’r mwyafrif o sefydliadau yn meddwl mai cyfrifoldeb unigolyn byddar ydy trefnu dehonglwr ond rydyn ni’n gwybod beth sydd yn y Ddeddf. Mae’r neges yn rhywbeth sydd gen i bob amser ac rydw i’n egluro i bobl yn [enw’r dref yn yr ALl] bod 'na ddeintydd, feddygfa, sef y bobl sy’n rhyngweithio gyda’r defnyddiwr gwasanaeth [enw], maen nhw'n gwybod mai eu cyfrifoldeb nhw ydy trefnu dehonglydd, ond dim ond oherwydd iddyn nhw fy nghyfarfod i. Dydy pobl ddim yn deall y neges, dydy’r gwasanaethau ddim yn deall eu cyfrifoldeb o dan y Ddeddf (Defnyddiwr Gwasanaeth, Canolbarth Cymru).[37]

3.38 Teimlai rhai gofalwyr bod diffyg cymorth yn unol â‘r Ddeddf yn rhannol oherwydd diffyg goruchwyliaeth ac arweinyddiaeth gan Lywodraeth Cymru i ‘yrru'r’ Ddeddf ‘yn y modd priodol’:

Rydw i’n meddwl y cafwyd diffyg sylweddol o ganllawiau gan Lywodraeth Cymru. Roedden nhw am ddatblygu pethau, sy’n iawn wrth gwrs, a bu’r Gweinidog yn ysgrifennu llythyron a dweud, ‘byddwch yn cydweithio’ ond enghraifft berffaith ydy’r asesiad cyntaf o anghenion y boblogaeth yn ôl gofyn Llywodraeth Cymru ar gyfer pob awdurdod lleol yng Nghymru. […]. fe wyddoch beth dwi’n mynd i ddweud am asesiad o anghenion y boblogaeth, mae 22 o ddogfennau gwahanol. Mae rhai yn naratifau, rhai yn rhestrau, rhai yn uchelgeisiol. Allwch chi ddim mesur hynny allwch chi?. […]. Dydych chi ddim yn cymharu tebyg â'i debyg […]. Dw i’n meddwl bod gwir ddiffyg o arbenigedd yn Llywodraeth Cymru i weithredu Deddf Gwasanaethau Cymdeithasol a Llesiant yn y modd priodol a dyna’r rheswm pam bod pethau yn digwydd mor araf dw i’n credu. Un o'r amcanion allweddol oedd i ffocysu ar ataliad isel ei lefel, gwasanaethau ataliol a gall o hyd ddigwydd ar hap, mae’n wael iawn. (Gofalwr, De Ddwyrain Cymru, Benyw, Unigolyn Hŷn).

3.39 Nododd gofalwr arall bod cyflymder y newid oherwydd gweithrediad y Ddeddf wedi cael yr effaith o olygu bod eu profiad o ofal a chymorth ‘allan o reolaeth' a bod gofal eu mam wedi dioddef oherwydd hynny, fel yr eglurir isod:

Dw i’n credu eu bod wedi ceisio gwneud gormod o newidiadau, yn rhy gyflym ac roedd rhai pobl yn derbyn rhywbeth tebyg ond fe wnaeth gofal fy mam ddioddef ac roedd yn israddol oherwydd y newidiadau. Dw i’n meddwl

[37] Sylwadau dehonglwr BSL ydy’r rhain ar ran un o’r cyfranogwyr.

oherwydd ein bod yn derbyn pecynnau gofal, y ganolfan ddydd, y gwarchodwyr newidiodd popeth oedden ni'n ei dderbyn. […]. Rhaid i mi fod yn onest, dw i'n gwybod bod hwn yn air pwysig ond ro'n i'n teimlo mod i'n cael fy mwlio gan y gwasanaethau cymdeithasol a'r cyngor oherwydd ein bod wedi colli rheolaeth ac ro'n i eisiau siarad â nhw. Roeddwn i'n ysgrifennu atyn nhw ond yr ateb oedd 'rhaid ei wneud oherwydd deddf Gwasanaethau Cymdeithasol a Llesiant'. Dw i'n meddwl eu bod yn cuddio tu ôl iddi. (Gofalwr, De Orllewin Cymru, Gwryw)

Rhyngweithio a pherthynas gyda staff y gwasanaethau cymdeithasol

3.40 Rhannwyd profiadau am ryngweithio a pherthynas gyda staff gwasanaethau cymdeithasol. Mae'r rhain yn delio â'r rhychwant llawn o berthynas a ystyrir yn gymorth ac yn 'gweithio'n dda' i'r rhai oedd yn rhwystredig, yn dadrymuso pobl, yn fygythiol ac â phrofiadau lle mae pobl yn teimlo eu bod yn cael eu camddeall.

3.41 Mae'r dyfyniadau isod yn dangos yr ystod hwn o brofiadau a all newid dros amser gyda gwahanol benodau o ofal a chymorth. Mae'r cyfranogwr cyntaf yn adrodd am brofiadau positif a negyddol o ryngweithio gyda gweithwyr cymdeithasol dros amser. Mae'r ail ddyfyniad yn ofalwr a brofodd achlysur lle nad oedd gweithwyr cymdeithasol yn gwrando ar y teulu.

…mae gweithiwr cymdeithasol ein mab yn berl, mae e'n wych, mae wir yn malio. Mae'n ffonio i sicrhau bod popeth y iawn, yn gwneud popeth y gall, mae'n haeddu seren aur. Dw i wedi dadlau gyda hanner y gweithwyr cymdeithasol eraill sydd gen i oherwydd dydyn nhw ddim yn gwrando arna i pan dw i'n sôn am broblem. Dw i'n cofio trafod taliadau uniongyrchol ar y dechrau a dweud mod i'n ofalwr ac yn anabl a doedden nhw ddim yn derbyn hynny (Gofalwr).

Doedd y gweithwyr cymdeithasol ddim yn gwrando arnon ni. Doedd y lleoliad cyntaf a anfonodd hi aton ni ddim yn addas a gofynnodd sut roeddwn i'n gwybod. Dwedes i nad oedd cyfleusterau newid lawr grisiau, rhaid dringo i mewn i'r gawod, mae angen i unrhyw gawod fod ar y lefel, mae'r grisiau yn rhy llydan, does dim posibl iddi fynd lan a lawr, dwedon ni wrth y weithwraig gymdeithasol y byddai'n well ganddi le heb grisiau. Roedd hynny yn awgrymu ein bod yn gwneud esgusodion am nad ydyn ni am iddi fynd yno (Gofalwr, De Orllewin Cymru, Oedolyn).

3.42 Mae cyfranogwr sydd yn ddefnyddiwr gwasanaeth ac yn ofalwr yn disgrifio '*perthynas anghyfartal iawn'* gyda'i Hawdurdod lleol a'r ALI heb '*unrhyw ddealltwriaeth bod pobl yn gallu bod yn ofalwyr a meddu ar anabledd*' (*Gwasanaeth a Gofalwr, Benyw*).

3.43 Thema sy’n dod i’r amlwg o'r data ydy dilyniant mewn gofal, ei bwysigrwydd a phrofiad pobl o’i absenoldeb oherwydd diffyg unigolyn cyswllt cyson mewn gwaith cymdeithasol. Yn y dyfyniad cyntaf isod, mae gofalwr yn cwyno am beidio â chael ‘gweithiwr cymdeithasol penodol’ gan sôn am gylchoedd yn nhaith gofal eu mam dros gyfnod o chwe mlynedd, Mae’r ail gyfranogwyr hefyd yn cyfeirio at beidio â chael ’gweithiwr cymdeithasol penodol’ a gweld hyn yn broblem wrth geisio monitro cynnydd yng nghymorth eu mam:

…pan fydd gan mam broblem neu bod ei hanghenion gofal yn newid, rydw i’n cysylltu â’r pwynt mynediad cyffredin. Maen nhw’n cysylltu â fi, maen nhw’n delio â’r mater hwnnw ac yna mae'r achos yn cau ac mae rhaid mynd drwy’r un drefn eto y tro nesa yr ydych angen rhywbeth. Does dim gweithiwr cymdeithasol penodol gyda chi. Rydyn ni wedi gweld tua 8 neu 9 o weithwyr cymdeithasol mewn 6 mlynedd (Gofalwr).

…dyna beth arall mae’r ardal [enw’r ardal] yn mynnu mynd â fy ngweithiwr cymdeithasol oddi arna i. Yn fy nghynllun gofal, doeddwn ddim hyd yn oed yn sylweddoli mai’r gweithiwr cymdeithasol sydd i fod i sicrhau bod fy nghynllun gofal wedi bod yn iawn a dydy e ddim wedi cael ei ddiweddaru ers 2018. Dydy’r gweithiwr cymdeithasol ddim yn un penodol felly maen nhw’n gallu osgoi cyfrifoldeb am drefnu pethau fel yna, ond wedyn dydyn nhw ddim yn darparu gweithiwr cymdeithasol ar fy nghyfer felly, rydw i’n 'styc'. Wn i ddim faint o weithiau rydyn ni wedi gwneud asesiadau, sawl gwaith rydyn ni wedi gwneud yr asesiadau gofal cymdeithasol gyda’r gweithiwr cymdeithasol, dydy e erioed wedi bod, ac yna gyda'r oedolion, pan aeth e gyntaf i wasanaethau oedolion, y canlyniadau oedd bwysicaf, beth hoffech chi, yn wahanol iawn i’r hyn oedd ny digwydd yng ngwasanaethau plant. Ond roedd ganddon ni un gweithiwr cymdeithasol da, a luniodd gynllun hyfryd a gwneud asesiad hyfryd, a beth ddigwyddodd?.... Bythefnos yn ddiweddarach, fe ddiflannodd o wyneb y ddaear (Defnyddiwr Gwasanaeth a Gofalwr, De orllewin Cymru, Benyw)

3.44 Roedd yn gyffredin clywed bod pobl wedi cael nifer o weithwyr cymdeithasol dros amser oedd yn golygu bod rhaid i bobl ail-adrodd eu hanes dro ar ôl tro; ‘*does neb yn eich nabod chi’* fel dwedodd un cyfranogwr. Arweiniodd hyn at ddefnyddwyr gwasanaeth a gofalwyr i deimlo’n rhwystredig, anobeithiol, llawn strès a blinedig sy’n amlwg yn yr iaith a ddefnyddir yn y dyfyniadau canlynol:

…cafodd asesiad da iawn gan weithiwr cymdeithasol oedd yn eitha gwybodus ond symudodd hi ymlaen a bu rhaid i ni gychwyn y broses unwaith eto (Gofalwr De Ddwyrain Cymru, Unigolyn Hŷn)

…does neb yn eich nabod, mae rhaid i chi adrodd eich stori i unigolion newydd bob tro […]. [Dw i wedi cael] wyth neu naw gweithiwr cymdeithasol ond roedd

dau ohonyn nhw yn dda iawn gan wneud eu gwaith yn anhygoel o dda , yn deall beth roeddwn i'n gofyn amdano ar gyfer Mam ac asesodd fi yn fy rhinwedd fy hun fel gofalwr. Ond er i'r chwech neu'r saith arall wneud eu gorau, dydych chi ddim yn gallu brwydro yn erbyn system fel 'na (Gofalwr, De Orllewin Cymru)

3.45 Elfen hanfodol, o safbwynt rhai cyfranogwyr oedd pwysigrwydd gwahanol asiantaethau a gweithwyr proffesiynol yn cynnwys a gweithio gyda nhw a rhannu gwybodaeth yn fwy cyson am eu gofal a chymorth. Roedd hyn yn arbennig o arwyddocaol yn yr ail ddyfyniad lle mae gofalwr yn cyfleu profiad lle cynhaliwyd asesiad y fam heb i'r gofalwr fod yn bresennol ac heb fod yn Gymraeg, sef ei mamiaith, ei dewis iaith:

Hoffwn gael mwy o reolaeth ar y ffordd y rheolir dementia mam (Gofalwr, De Orllewin Cymru, Benyw, Oedolyn)

…cynhaliwyd yr asesiad cyntaf [Gofal Iechyd Parhaus] heb ein cynnwys ni o gwbl, heb hyd yn oed fod yn ymwybodol mai Cymraeg oedd dewis iaith mam, heb hyd yn oed yn sylweddoli mai dim ond drwyddon ni roedd hi'n gallu cyfathrebu. (Gofalwr, Gogledd Cymru, Benyw, Oedolyn).

Dw i'n credu y byddai o gymorth mawr petai rheolwyr y sefydliadau [y GIG a'r Cyngor] yn siarad gyda ni yn fwy mynych am yr hyn sy'n digwydd. Mae'n ymddangos bod pethau'n cael eu hadolygu bob 12 mis ond eto mae pethau'n newid fesul wythnos gyda phlentyn gydag anabledd difrifol (Defnyddiwr Gwasanaeth a Gofalwr, Gwryw).

3.46 Er gwaethaf pwysigrwydd y pwynt hwn, soniodd cyfranogwyr yn aml am ddiffyg ymglymiad ystyrlon. Diffiniwyd hyn yn ôl i ba raddau roedden nhw'n teimlo'n rhan o'r broses a'u cynnwys yn y trafodaethau, ac weithiau roedd yn dibynnu ar y pethau syml megis gweithwyr proffesiynol heb ffonio nôl fel y cytunwyd:

Ces yr argraff bod [y gwasanaethau cymdeithasol], nid o angenrheidrwydd eu bod yn osgoi gwneud pethau ond nad oedden nhw'n dweud popeth wrthon ni ar yr adeg honno am y rhesymau meddygol dros ei anfon i gartref gofal yn hytrach na chartref nyrsio (Gofalwr, Gogledd Cymru, Gwryw, Oedolyn).

…maen nhw'n cynnig [cyfarfod cynllunio gofal] unwaith y flwyddyn ond dyna fe wedyn, a dyna'r unig amser yr ydych chi gyd yn dod at eich gilydd mewn un ystafell neu ar 'zoom' ond dyna'r unig gyfle i bawb fod yn yr un lle i drafod a llunio cynllun priodol. Tra mod i'n credu y dylai hyd ddigwydd bob mis neu bob yn ail fis neu rywbeth (Gofalwr, De Ddwyrain Cymru, Benyw, Oedolyn Benyw).

Dwi'n meddwl bod diffyg cyfathrebu yn broblem fawr i holl ofalwyr gydag asiantaethau […]. …maen nhw'n dweud, 'Wnawn ni eich ffonio chi yr wythnos nesaf' a dydych chi ddim am fod yn lletchwith felly dydych chi ddim yn dweud 'o pryd yr wythnos nesaf?' Ond rydych chi'n dal i aros am yr alwad ar y nos Wener (Gofalwr, Gogledd Cymru, Benyw, Oedolyn).

3.47 Roedd teimlad yn y dystiolaeth a gasglwyd bod ymatebwyr yn teimlo bod angen iddyn nhw fod yn fwy cadarn yn rhyngweithio gyda'r gwasanaethau cymdeithasol am yr hyn sydd ei angen arnyn nhw a phryd, rhag ofn y byddan nhw'n cael eu hanwybyddu fel arall:

Roeddwn i bob amser yn eitha addfwyn a bonheddig gyda'r gwasanaethau cymdeithasol ond nawr os ydw i eisiau rhywbeth ar gyfer un o'r plant yr hyn rydw i wedi dysgu ei wneud, ac mae hyn wedi bod yn effeithiol, ydy y bydda i'n eu ffonio a dweud, er enghraifft 'mae fy mab angen [y peth yma], rydw i'n mynd i'w gael iddo a byddai'n ffonio bob dydd nes bydda i'n ei gael a wna i byth stopio, felly arbedwch amser i chi eich hun a'i roi e i mi nawr'. Ac maen nhw'n gwneud yn gyffredinol, ond ddylai pethau ddim bod fel hynny. Mae'n ofnadwy, mae bron fel math o fwlio ar fy rhan, ond rhaid bod yn anhygoel o gryf a chadarn a pheidio â chymryd 'na' fel ateb, a bod yn greadigol iawn yn eich dadl. Gwneud cynlluniau mawr ar gyfer bywyd pob un o'r plant a chynllunio beth sy'n dod nesaf a'r hyn fydd ei angen arnyn nhw ymhen 6 mis, 12 mis, 5 mlynedd. Mae'n waith bywyd (Gofalwr, De Orllewin Cymru, Benyw, Oedolyn).

3.48 Soniodd gofalwr Du, Asiaidd a Lleiafrifoedd Ethnig am brofiad o wasanaethau cymdeithasol yn gweithredu mewn 'modd uchel ael', ac amlinellodd un arall brofiad o 'frwydro am bopeth' gyda'r cyngor ac roedd yn thema gyffredin yn y dystiolaeth:

Ond dydyn nhw ddim am wneud hynny, ddim am edrych arnyn nhw eu hunain, oddi mewn eu hunain, y problemau sydd ganddyn nhw fel petae ganddyn nhw gymhlethdod rhagoriaeth, dyna fy mhrofiad i, beth bynnag, gyda llawer ohonyn nhw (Gofalwr, Benyw).

[Rydyn ni'n] brwydro am bopeth. Am bopeth, ers hynny, a doedd gen i ddim wir gysylltiad â'r gwasanaethau cymdeithasol tan y trosglwyddo ac ers y trosglwyddo bu'n bedair blynedd o uffern. Gallwch eu holi, gallwch ddyfynnu Deddf Gwasanaethau Cymdeithasol a Llesiant ond eich anwybyddu maen nhw. Rydw i'n mynd drwy fy ail gwyn ffurfiol (Gofalwr, De Orllewin Cymru, Benyw).

3.49 Ystyriwyd bod gweithwyr proffesiynol sy'n cymryd yr amser i baratoi unigolion yn drylwyr ar gyfer mynychu cyfarfodydd cynllunio gofal yn bwysig i liniaru pryderon posibl:

…er cystal mae'n edrych ar bapur, sef cael rhywun sydd eisoes â’r holl broblemau hyn ac yn pryderu a heb lawer o hunan-hyder ac yn casáu siarad o flaen pobl ac yna'n gorfod eistedd mewn ystafell yn llawn o weithwyr proffesiynol a chael pobl yn syllu arnoch chi a'ch holi. Felly, y tro cyntaf pan roedden nhw’n mynd i wneud hyn fe wnaethon ni ddweud ‘allwch chi fynd drwyddo fe gyda [Enw’r Defnyddiwr Gwasanaeth] yn gyntaf, cael cyn-gyfarfod fel petai, o'r hyn y gallan nhw ei ddisgwyl, pwy fydd yn yr ystafell, faint o bobl fydd yna? Gwneud hyn i ddileu’r ansicrwydd (Gofalwr, De Ddwyrain Cymru, Benyw, Oedolyn).

Safbwyntiau ar yr amgylchedd cyfnewidiol a’i effaith ar wasanaethau cymdeithasol

3.50 Mae effaith cyllidebau llai a phwysau ariannol, pwysau ar y gweithlu ac effaith COVID-19 ar wasanaethau cymdeithasol yn llinyn drwy holl ymatebion defnyddwyr a gofalwyr.

Diffyg capasiti system gyfan a chyllidebau

3.51 Cafwyd llawer o fewnwelediadau ar y cyd-destun ehangach y gweithredir y Ddeddf ynddyn nhw a’r modd roedd cyllidebau cyfyngedig a’r sialensiau sy’n wynebu’r gweithlu yn rhwystro capasiti’r sector rhag cyflenwi dibenion y Ddeddf:

…mae gennych system allanol sydd heb adnoddau digonol ac yn methu’n llwyr â delio â hynny, wedi cael ei gorfodi i wneud y symudiad mawr pwysig hwn a bod o dan gymaint o bwysau eu hunain. Felly, a bod yn onest, mewn un ffordd mae’r Ddeddf yn wych. Mae’n ddarn gwych o ddeddfwriaeth ond mae ceisio’i gorfodi i mewn i’r peth cyfredol, tra’n cael gwared ag adnoddau, yn lloerig (Gofalwr, Gogledd Cymru, Oedolyn, Benyw).

…mae ymdrech i gynnig mwy o ddewis i bobl a dwi’n gwerthfawrogi hynny yn fawr […]. Mae’n hyfryd ysgrifennu Deddf sy’n gwneud i bobl deimlo bod hawl ganddyn nhw i fyrdd o bethau hynod a dydy hynny ddim yn wir, does gan y gwasanaethau cymdeithasol mo’r cyllid i wneud hynny (Gofalwr, De Orllewin Cymru Benyw, Oedolyn).

3.52 Gan adleisio’r sentiment uchod, pwysleisiwyd bod prinder adnoddau/cyllid ymhlith Awdurdodau Lleol yn groes i ysbryd y Ddeddf ac yn cyfyngu ar y gallu i gynnig dewis i unigolion am eu gofal a’u cymorth:

...byddan nhw [y gwasanaethau cymdeithasol] yn dyfynnu ‘dim ond yr hanfodion y gallan ni wneud, sef yr hyn sy’n hanfodol a dw i ddim yn meddwl bod y Ddeddf yn nodi’n benodol yr hyn sy’n hanfodol oherwydd ai dyna sy’n statudol neu ddim

yn statudol? Dw i'n credu mai dyna'r wir broblem ar hyn o bryd lle mae pobl yn cael eu perswadio 'o na dydy hynny ddim yn hanfodol'. (Defnyddiwr Gwasanaeth, Canolbarth Cymru).

…hyd yn oed pan fyddan nhw'n dweud wrthoch chi nad y gost ydy'r broblem , nid y gyllideb, yna dw i'n canfod asiantaethau, efallai eu bod yn ddrutach nag eraill, dw i'n dod o hyd i ofalwyr a allai fod yn ddrutach ac eto 'o na, chawn ni ddim'. Am ryw reswm maen nhw'n cyflwyno rhwystrau drwy'r amser felly dwedwch chi wrthon ni sut i ddefnyddio'r Ddeddf hon (Defnyddiwr Gwasanaeth a Gofalwr, De Orllewin Cymru, Benyw, Oedolyn).

3.53 Adroddwyd am brofiadau lle nododd cyfranogwyr fod rheolwyr gwasanaethau cymdeithasol yn gwneud penderfyniadau am ofal a chymorth yn seiliedig ar yr arian sydd ar gael ac nid ar y broses asesu:

…nid y gweithwyr cymdeithasol sy'n penderfynu ar ba gymorth fyddwch chi'n ei gael, y rheolwyr sy'n gwneud hynny. Dw i'n meddwl ei fod yn dibynnu faint o arian sydd yn y gyllideb ar unrhyw adeg benodol ac yn y bôn a ydych yn 'gymwys' ai peidio (Gofalwr, De Ddwyrain Cymru, Oedolyn).

Hyd y gwyddom ni, panel o reolwyr canol/ uwch reolwyr wnaeth wrthod y cais. Hyd yn hyn, ni hysbyswyd ni yn ffurfiol o'r penderfyniad hwn. Mae hyn yn awgrymu i mi mai dim ond ar y lefel sylfaenol y gwrandewir ar ein barn a'n dymuniadau fel teulu o ran y math o ofal a chymorth sydd ei angen arnon ni. Yn anffodus, gall y rhain gael eu diystyru yn uwch ar y gadwyn penderfyniadau. Prin ydy'r achlysuron lle mae'r penderfyniadau hyn a'r rhesymau tu ôl iddyn nhw yn cael eu cyfleu i ddefnyddwyr y gwasanaethau. Mae'r rhain yn ffactorau sydd, yn fy marn i yn groes i amcanion y Ddeddf sydd, ar y cyfan, yn ddeddf dda ac un sy'n grymuso pobl (Gofalwr).

3.54 Teimlai rhai cyfranogwyr bod pandemig COVID-19 wedi bod yn fodd i amlygu problemau oedd eisoes yn bodoli o fewn y system gofal cymdeithasol. Mae'r dyfyniad isod yn gosod y problemau hyn yn eu cyd-destun hanesyddol; system gofal cymdeithasol sydd wedi '*bod yn gwegian'* ers degawdau. Maen nhw'n cyfeirio at broblemau systemig megis nifer annigonol o weithwyr gofal sy'n derbyn tâl, cyflogau isel ar gyfer gweithwyr gofal ffurfiol a chanfyddiad gwael y cyhoedd o ofal cymdeithasol:

…mae'r holl system wedi bod yn gwegian mwy na thebyg ers degawdau ond bu'n gwegian yn wael dros y blynyddoedd diwethaf a COVID oedd yr ergyd olaf […]. …does dim digon o ofalwyr yn dod i mewn i'r maes a dydy'r holl broblemau dros gyflogau isel ddim yn ddigon, dydy'r proffesiwn ddim yn ddigon proffesiynol, yr holl bethau yn dod at ei gilydd ar yr adeg waethaf posibl. O

ystyried y ddeddf iechyd a gofal cymdeithasol, ni ellir barnu ei chynnwys yn ffafriol sef yr hyn a fyddai'n hyfryd i'w gael ar adeg ddelfrydol, oherwydd dyma'r adeg waethaf ar ôl llawer o flynyddoedd o fod yn gyfnod eithaf gwael (Gofalwr, De Orllewin Cymru).

Mae llawer o deuluoedd yn [yr ALl] wedi teimlo eu bod wedi cael eu hanghofio gan y cyngor yn ystod y pandemig, mae rhai teuluoedd (dydyn nhw ddim yn dod i'n darpariaeth) wedi bod yn gohebu mwy gyda fi dros y flwyddyn ddiwethaf nag ydyn nhw wedi gohebu gyda'u gwasanaeth neu glybiau sy'n cael eu cynnal gan y cyngor (Gofalwr).

Cyn gynted ag y cyrhaeddodd COVID, yn sydyn rhoddwyd y meddyginiaethau hyn i mi roi i fy mab tasai argyfwng yn codi, i roi cyffuriau iddo pan oedd ei ymddygiad yn heriol, y tro cyntaf i hyn ddigwydd erioed. Nid dyna'r ateb ond dyna maen nhw'n ei wneud a dyna sy'n digwydd i Ddeddf Gwasanaethau Cymdeithasol a Llesiant, dydy hi ddim yn cael ei dilyn (Defnyddiwr Gwasanaeth a Gofalwr, De Orllewin Cymru, Benyw, Oedolyn).

3.55 Digwyddodd y broses o gasglu data yn ystod ail flwyddyn y pandemig ac mae problemau sy'n codi o'r newid mewn gwasanaethau cysylltiol oherwydd COVID-19 yn britho'r ymatebion. Mewn cyfweliadau, trafodwyd natur ddeuol y cymorth ar-lein sydd ag agweddau positif ac andwyol, a llai o wasanaethau oherwydd gosod blaenoriaethau:

Yn bendant, mae un o'r problemau mawr wedi bod yn gysylltiedig â COVID i'r graddau bod y cymorth uniongyrchol roedden ni'n ei dderbyn gan ein gweithiwr cymdeithasol wedi symud ar-lein. Er bod ein gweithiwr cymdeithasol wedi ceisio i'n cynorthwyo bob amser ac roedd rhaid iddi roi blaenoriaeth i deuluoedd mwy anghenus. O ddweud hynny, rydw i'n deall ei hangen i flaenoriaethu [sic.]. Ar lefel gwasanaeth/asiantaeth caewyd y rhan fwyaf o gymhorthion (Gofalwr)

…o ran fy merch, aeth pethau o ddrwg i waeth oherwydd bod angen sesiynau wyneb yn wyneb arni hi, felly dydy galwadau ffôn ddim yn gweithio o gwbl […] …bu hynny yn anodd iawn. Eto, o ran y gwasanaethau cymdeithasol, fe roddon nhw'r gorau i weld y bobl roedden nhw'n gweithio gyda nhw am ychydig yn ystod y cyfnod clo cyntaf ond yn mynnu bod y berthynas yn llawer mwy cyfeillgar ac er ei fod yn broffesiynol, mae mwy hygyrch. Felly tasech chi'n anfon neges destun ati yn nodi 'bod [enw] yn cael trafferth, allwch chi ei ffonio?' a byddai'n gwneud (Gofalwr, De Ddwyrain Cymru, Oedolyn).

3.56 Dywedodd rhai ymatebwyr, bod y symud i gyfathrebu a-lein a/neu gyfathrebu dros y ffôn gan asiantaethau o ganlyniad i COVID-19 yn 'ffantastig' a bod gwasanaethau oedd yn ystyried dulliau amgen o gyfathrebu gyda defnyddwyr gwasanaeth wedi cael 'effaith bositif':

Fe wnaethon nhw [y tîm cymorth awtistiaeth] sylweddoli yn fuan y byddai'n dda iddi siarad â'i gweithiwr cymorth drwy WhatsApp, a doedd hynny ddim wedi digwydd o'r blaen. Ond sylweddolon nhw bod hynny yn bwysig iawn ac felly yn effaith positif yn ogystal (Gofalwr, De Ddwyrain Cymru, Unigolyn Hŷn, Benyw)

3.57 Cymedrolwyd buddion i ddulliau cyfathrebu ar-lein neu ddulliau amgen drwy sylweddoli nad ydy'n hygyrch i bawb ac i unigolion sydd ddim yn gallu cyrchu a defnyddio cyfarpar TG golygai nad oedd unrhyw 'ffordd o gyrchu'r gwasanaeth':

…mae popeth wedi mynd ar-lein sy'n ffantastig, ond dydy'r rhai na all edrych ar sgrîn ddim yn gallu ymdopi gyda defnyddio Zoom […]. …a does dim unrhyw ddull o gyrchu'r gwasanaeth o gwbl (Defnyddiwr Gwasanaeth, Canolbarth Cymru)

3.58 Fe wnaeth cyfranogwyr nodi effaith lleihau cysylltiadau wyneb yn wyneb a nifer yr ymweliadau cartref ynghyd â'r anallu i deithio i gyrchu gofal ac opsiynau cymorth amgen:

…yn ystod COVID, caeodd y canolfannau dydd ac arferai mam fynd yno ddau ddiwrnod yr wythnos, felly, yn y diwedd dwedais 'edrychwch, dydych chi ddim wedi agor y canolfannau dydd'. Dyna tua 12 awr yr wythnos o gymdeithasu nad oedd mam yn gallu cael.. […]. Dydy Mam ddim wedi gweld gweithiwr cymdeithasol yn y tŷ ers i COVID gychwyn (Gofalwr, De Orllewin Cymru) .

Stopiwyd gwasanaethau dydd yn llwyr a dyna sut y bu am dipyn ac yna yn y pen draw ar ôl tua dau fis, daethon nhw nôl gyda gofal mewn lleoliad gwahanol, felly bu rhaid iddi fynychu canolfan wahanol ac yr oedd popeth yn wahanol, staff gwahanol, nid un i bedwar (Gofalwr, De Orllewin Cymru).

Defnyddiwr Gwasanaeth: Ar y foment, mae'n mynd ar fy nerfau, dydw i ddim yn gallu mynd ar y bws na dim byd

Cyfwelydd: Felly, pan sonioch chi [y defnyddiwr gwasanaeth] y byddech yn arfer mynd i'r ganolfan frodio…

Defnyddiwr Gwasanaeth: Mae ar agor ond alla i ddim mynd yno tan iddyn nhw ddweud mod i'n gallu (Defnyddiwr Gwasanaeth, Canol De Cymru).

Dydy hi ddim yn derbyn y gwasanaethau dydd llawn roedden ni arfer eu cael. Roedd hi'n arfer cael pum diwrnod, ond mae'n dal yn bedwar diwrnod oherwydd COVID, felly'n dal i ddweud wrthi na all fynd ar Ddydd Llun, oherwydd mae'r ganolfan ar gau iddi hi, a fydd hi ddim yn gallu mynd. Er bod ei threfn wedi newid ychydig, mae'n gwybod yn union beth ddylai ddigwydd ar ddyddiau

arbennig ac felly os bydd yn unrhyw newid mae'n ei haflonyddu (Gofalwr, De Orllewin Cymru, Oedolyn).

Pwysau ar y gweithlu gofal

3.59 Mynegwyd y sialensiau ar weithlu gofal cymdeithasol mewn amryw ffyrdd. Siaradodd gofalwr gyda chefndir mewn gwaith cymdeithasol am lefel y strès ar draws y sector gofal cymdeithasol, oedd yn gysylltiedig yn benodol â chymhlethdod cynhenid gofal cymdeithasol plant ac yn enwedig amddiffyn plant. Ystyriwyd bod y strès yng nghyd-destun yr ymarfer hwn yn 'anhygoel o uchel' a chwestiynwyd a oedd gweithwyr cymdeithasol yn ddigon hyddysg i ymateb i sefyllfaoedd cymhleth ac argyfyngus mewn gofal cymdeithasol.

3.60 Mae gofalwyr hefyd yn cynnig sylwadau ar faterion cymhlethdod mewn gofal cymdeithasol. Mae'r rhain yn cynnwys aml-ddimensiynau o ofal personol ac anghenion cymorth a chymhlethdod hinsawdd darparwr gofal cymdeithasol. Trafodir y thema olaf hon yn fwy manwl yn y bennod ar weithio aml-asiantaethol . Mae'r ddwy enghraifft isod yn egluro'r pwyntiau hyn:

…roedd anghenion fy mam yn eitha cymhleth yn gyffredinol […]. …roedd ganddon ni'r ganolfan ddydd, y pecyn gofal, y gwarchodwyr, y cyfarpar a phethau. Roedd popeth oedd ganddon ni yn newid a theimlwn, a bod yn onest, nad oedden nhw'n malio ond roedd fel petaen nhw ddim wedi meddwl po fwyaf cymhleth ydy anghenion pobl po fwyaf o wasanaethau sydd ganddyn nhw a pho mwyaf bydd pethau'n newid iddyn nhw (Gofalwr, De Orllewin Cymru, Gwryw)

Ro'n i'n meddwl mod i'n deall, dw i wedi gweithio gyda gofalwyr teulu, rydw i wedi gweithio gyda gofalwyr meithrin, dw i wedi gweithio gyda theuluoedd ers i mi fod yn 21, ro'n i'n meddwl mod i'n ei ddeall, ond pan fyddwch yn y system, rydych yn sylweddoli nad ydych yn ei ddeall ond rhaid i'r profiad ddigwydd cyn i chi sylweddoli hynny (Gofalwr, Gogledd Cymru, Benyw, Oedolion).

3.61 Cafwyd barn cyfranogwyr am oblygiadau trosiant yn y gweithlu gofal ac anawsterau sylweddol recriwtio. Cafwyd sylwadau gofalwyr am brinder gweithwyr cymdeithasol yn eu hawdurdod lleol a'r goblygiadau ar gyfer neilltuo gweithwyr cymdeithasol i weithio gyda phlant a phobl ifanc. Gwelwyd yr angen am ddadansoddiad manylach o'r ffactorau achosol sylfaenol sy'n effeithio ar recriwtio pobl i waith cymdeithasol er mwyn nodi datrysiadau:

Mae'r tîm gweithwyr cymdeithasol yn gweithio i gapasiti o 40% ar y foment […]. … er tegwch â'r adran gwasanaethau cymdeithasol, os nad oes gweithwyr

cymdeithasol ganddyn nhw, allan nhw ddim neilltuo plant neu bobl ifanc ar eu cyfer a dyna'r broblem (Gofalwr, De Ddwyrain Cymru, Oedolyn)

…nid mater o ddymuno helpu neu beidio dymuno helpu teuluoedd ydy e, mae ganddyn nhw broblem recriwtio, felly dylwn i efallai ystyried y rheswm am hyn ac o ble mae'r broblem honno'n deillio er mwyn ei datrys (Gofalwr, De Orllewin Cymru, Oedolyn)

3.62 Sylw gofalwr arall oedd '*mae'r holl weithwyr cymdeithasol wedi ymlâdd'*. Roedden nhw'n deall bod y sefyllfa hon yn gysylltiedig â phrinder adnoddau ariannol a dynol ym maes gofal cymdeithasol. Cafwyd sylwadau ar lefelau salwch ymhlith staff gofal cymdeithasol a'r rhwystrau y mae hyn yn eu creu ar gyfer cyrchu cymorth gofal cymdeithasol. Ond nodwyd bod y gweithlu yn aml yn defnyddio dull tosturiol o fynd ati i weithio:

Mae hanner y tîm [sefydliadol] yn absennol oherwydd salwch neu wedi gadael. Mae'n anodd iawn i gysylltu â nhw a chael cymorth ganddyn nhw yn ddiweddar. Er bod y staff sydd ganddyn nhw yn ofalgar iawn (Gofalwr, Gogledd Cymru, Oedolyn)

…mae pobl yn gadael oherwydd strès. Dw i'n nabod strès yn fy rôl ac o siarad â gweithwyr proffesiynol maes gofal iechyd sy'n dod allan i weld mam, dw i wedi gweld strès a pha mor flinedig maen nhw yn enwedig yn ystod y 18 mis diwethaf (Gofalwr, Gogledd Cymru, Oedolyn)

3.63 Thema fynych oedd prinder gweithlu a throsiant cyflogai a goblygiadau hynny ar gyfer darparu gofal a chymorth. Nododd cyfranogwyr y modd roedd y materion hyn yn creu problemau i gyrchu gwasanaethau; i gyfathrebu a ffurfio perthynas gyda gweithwyr proffesiynol gofal cymdeithasol; asesu gofal a'r broses cynllunio; ac i gyflenwi gofal.

3.64 Cysylltodd rhai o'r cyfranogwyr y cyfyngiadau ar weithlu gofal cymdeithasol y soniwyd amdanyn nhw uchod, â'r capasiti sydd ar gael ar gyfer cynnal gwaith ataliol. Dyma oedd profiad y defnyddiwr gwasanaeth canlynol, sy'n groes i'r hyn sydd ei angen i ddatblygu strategaethau ar gyfer ataliad yn y tymor hirach:

Ie, ond dydyn nhw ddim, dydyn nhw ddim yn ymyrryd tan y funud olaf pan fydd yn rhy hwyr a bydd hyn yn broblem bob amser ac ni ddylai hynny fod (Defnyddiwr Gwasanaeth, De Orllewin Cymru).

Casgliadau'r Bennod

3.65 Mae'r bennod hon wedi cyflwyno themâu allweddol am agweddau ar weithredu gwasanaethau cymdeithasol yn yr amgylchedd ers i'r Ddeddf gael ei rhoi ar waith. Mae'r rhain yn cael eu datblygu o ddadansoddiad o ddata'r gwerthusiad gan ddefnyddwyr gwasanaeth a gofalwyr sydd â rhesymau gwahanol i'w gilydd dros ymglymu â'r gwasanaethau cymdeithasol. Fel y trafodwyd yn y bennod hon y themâu hyn ydy: ymglymiad gyda'r gwasanaethau cymdeithasol, pwysigrwydd gwybod am y Ddeddf ar gyfer cyrchu gofal a chymorth, prosesau asesu, darparu gwasanaeth, darparu dilyniant gofal ac ymarfer yn seiliedig ar berthynas, bylchau yn y gwasanaeth a'r pwysau ar systemau.

3.66 Yn fras, mae tystiolaeth defnyddwyr gwasanaeth a gofalwyr yn cynnig syniad i ni am brofiadau pobl o system gofal cymdeithasol sydd o dan bwysau sylweddol (h.y. problemau'r gweithlu a chyfyngiadau ar y gyllideb), mae'r pwysau ar y system cyn gweithredu'r Ddeddf wedi gwaethygu yn ystod pandemig COVID-19. Mae'r syniadau hyn yn amlygu'r sialensiau o weithredu polisi sy'n seiliedig ar egwyddorion (h.y. 'Y Ddeddf') yng nghyd-destun lle mae adnoddau hanesyddol a materion arferion sefydliadol yn dod wyneb yn wyneb â phwysau a chyfyngiadau'r cyfnod presennol.

3.67 Mae sylwadau treiddgar defnyddwyr gwasanaeth a gofalwyr am rwystrau rhag cyrchu gwasanaethau, ystyriaethau ariannol wrth ddogni gwasanaeth a goblygiadau trosiant gweithlu ar gyfer dilynant gofal ac ymarfer yn seiliedig ar berthynas egwyddorion. O ystyried data'r gwerthusiad, cafwyd enghreifftiau niferus lle nad oedd uchelgais ac agenda gwelliant y Ddeddf wedi cael eu gwireddu ym mhrofiad ymatebwyr. I nifer o ymatebwyr, ni welwyd unrhyw newid amlwg yn y profiad o ofal a chymorth ac i rai, roedd pethau'n anoddach yn cynnwys a prinder argaeledd ymyriad buan a chymorth ataliad.

3.1 Prin oedd gwybodaeth rhai ymatebwyr o'r Ddeddf a hynny'n effeithio ar y modd y gallen nhw gyrchu gofal a chymorth. Eraill yn dweud bod cyflenwi gwasanaethau cymdeithasol fel gweithredu mewn hinsawdd o 'ymarfer ticio blychau' wrth adrodd yn ôl am y perfformiad ac atebolrwydd. Hefyd, soniwyd am brofiadau o asesiadau gofalwyr ddim yn cyrraedd y safon wrth hwyluso darpariaeth o ofal a chymorth.

Nodwyd bylchau a diffygion yn argaeledd gwasanaethau. Soniodd defnyddwyr gwasanaeth a gofalwyr eu bod yn gorfod rheoli dehongliadau amgen o egwyddorion a hawliau o dan y Ddeddf gyda gwrthgyferbyniad rhwng eu barn nhw a barn staff y gwasanaethau cymdeithasol. Y peth trawiadol ydy effaith negyddol y cyfarfodydd gyda'r gwasanaethau cymdeithasol ar lesiant.

3.2 Er nad y stori bennaf, o'r data gwerthuso hyn, cafwyd hefyd gysylltiadau positif gyda'r gwasanaethau cymdeithasol a straeon am welliannau. Roedd hyn yn wir yn achos rhai gofalwyr a nododd ganlyniadau positif mewn asesiadau gofalwr a'r goblygiadau i deimlo eu bod yn cael eu cydnabod, eu cynorthwyo, a'u grymuso. Nodwyd profiadau positif o wasanaethau cymdeithasol yn hyblyg wrth symbylu addasiadau i wasanaethau yn ystod y pandemig, er enghraifft, cyflenwi cymorth ar-lein a chymorth o hirbell. Cafwyd sylwadau gan rai cyfranogwyr am eu profiad o wasanaethau cymdeithasol hyblyg ac ymatebol, ac mae hyn wedi bod yn wahanol ers gweithrediad y Ddeddf. Roedd enghreifftiau o ryngweithio parchus gyda staff gofal cymdeithasol ac ystyriaethau empathig rhai ymatebwyr o'r holl straen y mae'r gweithlu gofal cymdeithasol yn ei brofi.

3.3 Mae'r data gwerthuso yn cyfeirio at feysydd lle gellid gwneud gwelliannau ac mae hyn yn cynnwys ym maes hyfforddiant parhaus i staff am y Ddeddf, cyfleu gwybodaeth am y Ddeddf i'r cyhoedd a sicrhau bod y wybodaeth hon yn berthnasol i grŵp amrywiol o ddefnyddwyr gwasanaeth a gofalwyr ac mewn ystod o fformatau hygyrch. Roedd yr angen am ddarparu gwybodaeth hygyrch, am gyfathrebu a chymorth yn arbennig o berthnasol ymhlith defnyddwyr gwasanaeth â nam synhwyraidd. Nodwyd bylchau yn y gwasanaeth mewn meysydd megis cymorth ar gyfer unigolion gyda phlant sy'n gadael perthynas gamdriniol, gwasanaethau arbenigol ar gyfer plant a chymorth ar gyfer pobl Dduon, Asiaidd a Lleiafrifoedd Ethnig. Ar ben hynny, mae trin materion systematig (adnoddau, staffio, riportio perfformiad sefydliadau) a rheoli canlyniadau trosiant staff ar gyfer ymarfer yn seiliedig ar berthynas, yn feysydd taer sy'n dod i'r amlwg o'r drafodaeth yn y bennod hon.

4. Canfyddiadau: Profiadau o Waith Aml-Asiantaethol

Cyflwyniad

4.1 Gan adeiladu ar y bennod flaenorol a gynigiodd sbectrwm eang o'r ystod o broblemau a brofwyd gan ddefnyddwyr gwasanaeth a gofalwyr, mae'r bennod hon yn ffocysu'n benodol ar eu profiadau o weithio'n aml-asiantaethol ymhlith gweithwyr proffesiynol sy'n darparu eu gofal a'u cymorth.

4.2 Fel un o bum egwyddor y Ddeddf, mae gweithio'n aml-asiantaethol yn gosod pwyslais ar bartneriaeth ac integreiddio wrth gyflenwi gwasanaethau ar gyfer unigolion ag anghenion gofal a chymorth. Mae'r Ddeddf yn rhagweld y cyflawnir gwelliannau mewn canlyniadau llesiant ar gyfer pobl yn rhannol drwy well gydlyniad, a chydweithredu gwell rhwng cyrff cyhoeddus yn cynnwys awdurdodau lleol a'r GIG, y trydydd sector a'r sector annibynnol yn gweithio gyda'i gilydd drwy ac ar draws partneriaethau rhanbarthol.

4.3 Mae'n bwysig nodi bod gwaith rhwng gwahanol rannau o'r sector cyhoeddus, yn cynnwys rhwng awdurdodau lleol yn cael ei drafod o dan egwyddor gweithio'n aml-asiantaethol.

4.4 Wrth drafod problemau gweithio'n aml-asiantaethol, nododd cyfranogwyr dri maes :

- Cysylltiadau a gweithio mewn partneriaeth rhwng ac o fewn sectorau;
- Amrywiaethau mewn dulliau o fynd ati i weithio'n aml-asiantaethol; a
- Cynllunio'r pontio o wasanaethau plant i wasanaethau oedolion

Cysylltiadau a gweithio mewn partneriaeth rhwng ac o fewn sector

4.5 Wrth drafod gweithio'n aml-asiantaethol gyda chyfranogwyr, thema fynych oedd perthynas ymhlith gweithwyr proffesiynol o fewn a rhwng y sector statudol (yn cynnwys y GIG), y sector gwirfoddol a'r sector annibynnol.

4.6 O safbwynt y cyfranogwyr, roedd eu gallu i gydweithio'n effeithlon yn angenrheidiol i sicrhau profiadau positif o ofal a chymorth. Yn anad dim, ystyriwyd bod pandemig COVID-19 a'r angen i fabwysiadau gweithio ar-lein yn hwyluso gwaith aml-asiantaethol a chyfathrebu mwy effeithiol ymhlith sefydliadau:

Dw i'n meddwl mai effaith bositif COVID-19 oedd y ffaith bod y defnydd ar-lein wedi gwella. Bu'n rhaid i weithwyr proffesiynol o bob asiantaeth a sefydliad weithio mewn dull gwahanol. Fy mhrofiad i ydy ei fod wedi gwneud i bobol fod ychydig mwy effeithiol (Gofalwr, De Ddwyrain Cymru, Oedolyn Hŷn).

4.7 Nododd cyfranogwyr mai galluogwr allweddol perthynas ryngasiantaethol effeithiol oedd a fyddai Awdurdodau Lleol yn gwybod ac yn gallu adnabod y rôl y gallai perthynas ryngasiantaethol ei chwarae ac yn gallu eu cyllido yn unol â hynny, Cyfeiriodd ddefnyddwyr gwasanaeth a gofalwyr at duedd mewn Awdurdodau lleol i edrych at i fewn a ffocysu'n bennaf ar ei hadnoddau eu hunain gan gynnig gwasanaethau ac opsiynau yr Awdurdod Lleol fel yr opsiwn cyntaf. Arweiniodd hyn at ganfyddiad nad oedd ddefnyddwyr gwasanaeth a gofalwyr yn cael cynnig yr opsiwn o gael cymorth gan wasanaethau a ddarparwyd gan y trydydd sector neu'r sector annibynnol er y gallai'r rhain fod wedi bod yn fwy addas ar eu cyfer.

4.8 Yn y dyfyniadau isod, amlygodd gofalwyr y 'rhwystrau' i gyrchu gwasanaethau eraill a nodwyd ganddyn nhw:

Does nemor ddim cydnabyddiaeth o wasanaethau newydd a ddarperir ac ar yr adegau pan nodir y cyfryw wasanaeth gan rieni/gofalwyr sylfaenol, ceir rhwystrau rhag cyrchu'r gwasanaethau hyn. Un o'r rhwystrau allweddol ydy lefel y cyfraniad y dywedir wrth y gofalwyr y bydd rhaid iddyn nhw ei dalu tuag at y cyfryw wasanaeth. Paradocs pethau ydy na "chodir tâl" am gyrchu llawer o'r gwasanaethau a gynigir gan wasanaeth dydd yr Awdurdod Lleol (Gofalwr, De Ddwyrain Cymru, Benyw, Unigolyn Hŷn).

Mae'r [ALl] yn siarad am 'Daliadau Uniongyrchol a bod gan unigolion ddewis' ond dim ond y gwasanaethau mae'r cyngor yn eu cynnal sy'n cael eu hysbysebu. Bydd unrhyw beth arall yn cael mynd at banel sy'n ei wrthod (Gofalwr).

Y trydydd sector

4.9 Canfuwyd bod adnabyddiaeth a gwybodaeth am asedau cymunedol y trydydd sector lleol yn ddiffygiol yn Llywodraeth Cymru, y gwasanaethau cymdeithasol a'r GIG yn gyffredinol. Arweiniodd hyn i deuluoedd golli allan ar gymorth gwerthfawr fel y nodir gan yr ymatebwyr canlynol:

Mae angen iddyn nhw [gwasanaethau cymdeithasol] wrando ar elusennau llai sydd wrth eu gwaith, y cysylltiadau sydd ar goll, y cysylltiadau â'r asiantaethau eraill hynny. Dw i'n cofio gweithio yn [ALl] ac fe drefnon ni gyfarfod

rhwydweithio o fewn yr ardal oherwydd bod gennym gymaint o asiantaethau ond roedden ni gyd yn colli pethau allai helpu teuluoedd a dw i'n teimlo'r un peth gyda'r Llywodraeth, maen nhw'n anghofio'r elusennau hynny. (Gofalwr, Gogledd Cymru, Benyw, Oedolyn).

…gyda Gwasanaethau Iechyd Meddwl Plant a'r Glasoed, does dim cyfeirio at wasanaethau eraill nac i ble y gallech fynd i'w cyrchu neu at elusennau […]. … does dim llawer yno i ddweud 'dyma mewn gwirionedd sy'n mynd ymlaen gyda'ch plentyn, dyma lle gallwch fynd am ragor o help a chyngor a'r hyn yr ydyn ni wedi nodi ydy y gallwn fynd yma neu acw i gael yr help a'r cyngor'. Does dim byd fel hynny (Gofalwr, De Ddwyrain Cymru, Benyw, Oedolyn).

Fe wnes i grybwyll [enw darparwr y trydydd sector] ond 'beth ydy [enw darparydd trydydd sector]? Doedd […] ddim wedi clywed amdanyn nhw ac roedd hynny yn fy synnu […] nad oedden nhw hyd yn oed yn gwybod pwy ydy darparwyr y trydydd sector ac mae ganddyn nhw blant, efallai yn eu 30au a allai fod yn bendant wedi gallu elwa o wasanaeth eiriol ar adeg arbennig ond dydyn nhw ddim gwybod bod help ar gael iddyn nhw (Llais defnyddiwr gwasanaeth drwy sefydliad porthora).[38]

4.10 Os oedd defnyddwyr gwasanaeth a gofalwyr wedi derbyn cymorth gan y trydydd sector, roedd cyfranogwyr yn gosod gwerth sylweddol ar y ddarpariaeth gan siarad yn bositif am y cymorth roedden nhw wedi'i dderbyn:

…roedd gwirfoddolwr yna arfer eistedd gyda Mam ar brynhawn Dydd Gwener ac roedd hi'n ardderchog. Os oedd rhaid i mi fynd i rywle gyda'r nos roedden nhw'n gallu eistedd gyda Mam am ychydig o oriau. […] dim ond i mi ffonio [sefydliad y trydydd sector]. Ces y teimlad y bydden nhw'n gwneud eu gorau glas drosta i, roedden nhw'n fy nghefnogi i, ar fy ochr i a bydden nhw'n dod o hyd i rywun i aros gyda Mam, tasai angen rhywun arna i (Gofalwr, De Orllewin Cymru, Gwryw, Oedolyn Hŷn),

Mae'r staff yn rhyfeddol. Wir i chi, maen nhw'n bobl ryfeddol. […].Dw i'n ffonio [gweithiwr ieuenctid] ddwywaith yr wythnos a chael sgwrs 30 munud, yr holl ddrama yn fy mywyd ac mae'n hyfryd cael gollyngfa fel yna. […]. …y pethau bach sy'n wneud gwahaniaeth neu ddigwyddiadau, fel trampolinio ddoe (Gofalwr,, De Ddwyrain Cymru, Person Ifanc /Oedolyn ifanc).

[Nyrsys sefydliadol] ydy nyrsys sydd wedi'u hyfforddi'n drylwyr ym maes dementia a chynorthwyo teuluoedd, ond dydy eu rôl ddim yn ymwneud yn benodol â gofalu am yr unigolyn â dementia ond i gynorthwyo teulu'r unigolyn â dementia. Felly, o'r bobl oedd yn cynnig cyngor hi oedd yr unig berson oedd

[38] Sefydliad porthora yn cynnig profiad anecdotaidd o grwp defnyddwyr penodol fel y disgrifir ym Mhennod 2.

yn meddu ar y dilyniant o ddealltwriaeth (Gofalwr, De Orllewin Cymru, Benyw, Oedolyn).

4.11 Un problem a nododd cyfranogwyr oedd y sialensiau ariannol yn wynebu'r trydydd sector. Roedd y mwyafrif o'r farn y dylai gwasanaethau mor bwysig â hyn sy'n cynorthwyo ac yn ategu gwaith y sector cyhoeddus, gael gwell cymorth ariannol gan y wladwriaeth:

> *…mae un neu ddau [hosbis] yn yr ardal hon […]. Mae'n nhw'n ddi-fai ond elusennau ydyn nhw ac ni ddylai pethau fel hyn fod yn elusen. Ni ddylai gwasanaeth cystal â hwn fod yn ddibynnol ar roddion elusennol a gwn eu bod wedi cael pethau'n anodd yn ystod COVID gan nad oedd eu siopau elusen ar agor felly roedd eu helw i lawr, wrth gwrs fe gân nhw ychydig o arian gan y gwasanaeth iechyd ond fyddai hynny ddim yn ddigon. (Gofalwr, Gogledd Cymru, Gwryw, Oedolyn).*

Perthynas gyda gwasanaethau iechyd[39]

4.12 Canfuwyd bod y Ddeddf wedi gosod mwy o bwyslais ar yr angen i wasanaethau iechyd a gofal cymdeithasol gydweithio:

> *Un peth a ddaeth allan o'r Ddeddf ydy ei fod wedi gwneud y gwasanaeth iechyd yn ymwybodol bod ffasiwn beth â gofal cymdeithasol yn bodoli a bod rhaid iddyn nhw weithio gyda'r gwasanaethau cymdeithasol mewn modd gwell. […]. Dwi'n meddwl bod rhaid iddyn nhw feddwl yn wahanol (Gofalwr,, De Ddwyrain Cymru, Benyw, Unigolyn Hŷn).*

4.13 Serch hynny, dywedodd ymatebwyr fod gweithio mewn partneriaeth â gwasanaethau cymdeithasol a gwasanaethau iechyd yn drafferthus ac yn achosi problemau ac mewn rhai achosion ddim yn bodoli. Mae hyn hefyd yn wir am dimau integredig iechyd a gofal cymdeithasol y mae gwasanaethau cymdeithasol yn gweithio gyda nhw. Teimlwyd bod perthynas waith aneffeithiol yn andwyol i ddefnyddwyr gwasanaeth a gofalwyr:

> *…wn i ddim faint roedd yn gweithiwr cymdeithasol yn wir gyfathrebu gyda'r tîm awtistiaeth integredig, Dw i'n meddwl mai fel arall roedd pethau'n gweithio sef bod y tîm awtistiaeth integredig yn dueddol o ymateb yn syth, sortio pethau*

[39] Mae'r profiadau hyn yn ymwneud â gwasanaethau iechyd yn gyffredinol. Ystyriwyd rhyngweithio penodol gyda sefydliadau iechyd meddwl – ar gyfer plant ac oedolion – yn fwy manwl gan gyfranogwyr ac ystyrir hyn mewn is-adran ar wahân a welir isod.

allan, cysylltu â'r gweithiwr cymdeithasol, nhw oedd yn gwneud y gwaith ac nid fel arall rownd. (Gofalwr, De Ddwyrain Cymru, Benyw, Unigolyn Hŷn).

Fe fethon ni â'u cael i gydweithio [gwasanaethau cymdeithasol] gyda gofal iechyd o gwbl ac rydyn yn cael trafferth gyda hynny. Er bod pethau'n well, dydyn nhw ddim yn cydweithio'n dda o gwbl (Gofalwr, De Orllewin Cymru, Benyw, Oedolyn).

4.14 O dderbyn mai defnyddwyr gwasanaeth a gofalwyr effeithir gan yr anfanteision pan fydd sefydliadau'n methu â chydweithio'n effeithiol, nododd cyfranogwyr eu bod yn teimlo cyfrifoldeb i geisio sicrhau bod y ddau sector yn cydweithio'n fwy effeithiol. Mae'r profiadau hyn yn pwyntio at fathau cyffredin o weithio aml-asiantaethol gwael sef yr angen i ailadrodd yr un wybodaeth nifer o weithiau i weithwyr proffesiynol gwahanol a chael eu gorfodi i chwlio am gymorth heb help:

Dw i wedi ceisio eu cael [gwasanaethau cymdeithasol a iechyd] i gydweithio ond y drafferth fwyaf ydy cael 'iechyd' i weithio gyda gwasanaethau eraill. Hyd yma dw i ddim wedi llwyddo! Petai gan fy nheulu gymorth aml-asiantaethol fydden ni ddim yn sefyllfa rydyn ni ynddi ar hyn o bryd. Nid yn unig byddai ein hanghenion yn cael eu diwallu ond hefyd fyddai dim rhaid i mi ailadrodd fy hun drosodd a throsodd i wahanol bobl (Gofalwr).

Yn llythrennol, dydyn nhw ddim yn cydweithio o gwbl. Yr unig gyswllt sydd ganddyn nhw gyda'i gilydd ydy, er enghraifft, petawn i'n gofyn am rywbeth gan y gwasanaethau cymdeithasol a hwythau'n gwrthod efallai byddwn i'n cael un o'r nyrsys o wasanaeth unigolion hŷn i gysylltu â'r gweithiwr cymdeithasol ar fy rhan ac egluro. […]. Ond rhaid i mi wneud hynny, fi fyddai'n cychwyn y broses o gael y ddau wasanaeth i gydweithio, fyddai dim yn digwydd heblaw amdana i (Gofalwr, De Orllewin Cymru, Benyw, Oedolyn).

Pan ddes i'r [adran iechyd] ar gyfer apwyntiadau a phrofiad a phopeth, dydy hi ddim yn ymddangos eu bod yn cysylltu â gofal gwaith cymdeithasol o gwbl. Fi oedd yn gorfod gwneud y gwaith chwilota i gyd i gael cymorth gyda phethau yn y tŷ ond, flynyddoedd yn ôl, roedd pethau llawer yn well, roedd gynnon ni weithiwr cymdeithasol (Defnyddiwr Gwasanaeth, Canol De Cymru, Oedolyn Hŷn).

4.15 Nododd cyfranogwyr effeithiau ychwanegol o weithio aml-asiantaethol gwael yn enwedig rhwng gofal cymdeithasol a wasanaeth iechyd. Roedd y rhain yn cynnwys diffyg atebolrwydd rhwng sefydliadau, yn arwain at ddefnyddwyr gwasanaeth a gofalwyr i deimlo nad oedd y gweithiwr proffesiynol a ddylai fod yn gwybod am amgylchiadau'r defnyddwyr yn gwybod fawr ddim amdanyn nhw:

…rydyn ni wedi cael cyfarfodydd tîm aml-ddisgyblaethol ac mae'r paediatregydd wedi rhoi tasgau i'w cyflawni a dydyn nhw ddim wedi eu gwneud. Yn eitha

diweddar, mae'r paediatregydd wedi gofyn i fy ngweithwyr cymdeithasol i 1) edrych i mewn i opsiynau a hefyd i gynyddu fy Nhaliadau Uniongyrchol […]. Siarades i â fy mhaediatregydd yr wythnos cyn diwethaf a dwedodd nad ydy'r gwasanaethau cymdeithasol yn ymateb o gwbl iddo, dydyn nhw ddim yn ffonio nôl felly mae yn yr un sefyllfa â ni feidrolion ar lawr daear (Gofalwr, De Ddwyrain Cymru, Benyw, Oedolyn).

Cefnogwr: Mae Iechyd yn absennol...

Defnyddiwr gwasanaeth: Ydyn, Absennol. Dydyn nhw ddim yn gwrando...

Cefnogwr : Dydyn nhw ddim yn cyfathrebu â chi nac ydyn?

Defnyddiwr gwasanaeth: Nac ydyn, ddim yn gwrando. Dim ond Mam sydd gen i a chi [y cefnogwr] (Defnyddiwr Gwasanaeth, Canolbarth Cymru).

Mae [enw gweithiwr cymdeithasol] yn weithiwr cymdeithasol ardderchog, ond taswn i'n gofyn iddyn nhw 'pwy ydy nyrs neu ymgynghorydd epilepsi'r defnyddiwr gwasanaeth [enw]?' byddai gan y gweithiwr cymdeithasol [enw] well syniad am addysg defnyddiwr y gwasanaeth [enw] mewn gwirionedd. …o ran gwasanaethau iechyd a gwasanaethau cymdeithasol, dw i erioed wedi gweld tystiolaeth o unrhyw gysylltiad rhyngddyn nhw nac o unrhyw syniadau a gweithgareddau di-dor rhwng iechyd a gwasanaethau cymdeithasol yn ystod yr holl flynyddoedd bod gen i blant (Gofalwr, De Orllewin Cymru, Benyw, Oedolyn).

4.16 Soniwyd hefyd am faterion o ran gweithwyr proffesiynol iechyd ddim yn cydweithio neu gyfathrebu'n effeithiol gyda'i gilydd i rannu gwybodaeth am yr unigolyn sy'n cael gofal. Mae'r achos isod yn cynnig dwy enghraifft ar wahân o wasanaethau iechyd ddim yn rhannu gwybodaeth gyda gofalwyr/perthnasau o ran rhyddhau unigolyn o'r ysbyty neu gyda gweithwyr proffesiynol y gwasanaethau cymdeithasol. Mae'r cyntaf yn cyfeirio at y ffaith nad ydy'r teulu'n cael gwybod bod eu perthynas wedi cael ei ynysu oherwydd COVID a'r ail ydy'r teulu ddim yn derbyn gwybodaeth bod eu perthynas yn cael ei ryddhau o'r ysbyty:

…yr hyn na wnaeth neb ddweud wrthon ni tan y diwrnod cyn iddo adael yr ysbyty oedd ei fod wedi mewn cysylltiad agos gyda rhywun â COVID ac wedi cael ei ynysu dros y cyfnod o dair wythnos y bu yn ysbyty [enw]. Doedden nhw ddim wedi dweud wrthon ni ei fod wedi'i ynysu na bod unrhyw bryder o ran COVID, doedden ni ddim yn gwybod dim am hynny o gwbl [...] …ar ddamwain y cawson ni wybod, Ffoniodd y nyrs fy chwaer a sylweddolodd nad oedden ni'n

gwybod, ymddiheurodd ac yn amlwg yn pryderu (Gofalwr, Gogledd Cymru, Gwryw, Oedolyn).

…yn sydyn, ynghanol Rhagfyr, cawson alwad ffôn yn dweud ei fod yn cael ei ryddhau yfory. Chawson ni ddim rhybudd, chawson ni ddim cyfle i siarad â'r gwasanaethau cymdeithasol am hyn, felly roedd rhaid trefnu pethau ar frys,. […] Bu rhaid i mi gymryd hanner diwrnod i ffwrdd o'r gwaith yn y diwedd i allu ffonio pobl a sicrhau y byddai Therapydd Galwedigaethol yn dod i'w weld gartref oherwydd byddai rhaid i ni ystyried am ystafell wlyb a phethau fel 'na . […] penderfynwyd ar frys a chawson ni rybudd o ddiwrnod a daeth adre mewn ambiwlans. […] doedd dim byd fel 'mae rhaid i ni gychwyn cynllunio nawr'., ydych chi'n OK?' 'ydych chi i ffwrdd' na gwirio dim byd gyda ni (Gofalwr, Gogledd Cymru, Gwryw, Oedolyn).

4.17 Rhannodd cyfranogwyr hefyd enghreifftiau o ddiffyg gweithio aml-asiantaethol rhwng gwasanaethau cymdeithasol a meysydd eraill o fewn gwasanaethau iechyd sy'n gofyn am weithio'n agos mewn partneriaeth, yn enwedig Gofal Iechyd Parhaus (CHC) a gofal sylfaenol. O ran perthynas rhwng CHC a gwasanaethau cymdeithasol, 'problem cyllido' oedd un o'r agweddau a ddyfynnwyd fel rhwystr mawr i weithio aml-asiantaethol effeithiol:

…cyn gynted ag y mae unigolyn yr ydych yn gofalu amdano yn cael ei gyllido gan y GIG fel yn nhîm Gofal Iechyd Parhaus, mae'r gwasanaethau cymdeithasol yn camu nôl a dydyn nhw ddim yn cynnig help o gwbl, ddim yn ymyrryd hyd yn oed pan ddylen nhw fod yno […]. Mae hon yn broblem fawr a phan gyrhaeddodd fy mab y tîm oedolion, doedd y gwasanaethau cymdeithasol ddim eisiau gwybod amdano, ceisio'i drosglwyddo i CHC dim ond oherwydd y broblem ariannu (Defnyddwyr gwasanaeth a gofalwyr, De Orllewin Cymru, Benyw, Oedolyn).

4.18 O fewn gofal sylfaenol, tra'n cydnabod yr angen am gyfrinachedd-claf, mynegodd gofalwyr bryderon dros ddiffyg ymhlith Meddygon Teulu am y modd y mae eu partneriaid yn y gwasanaethau cymdeithasol yn gweithredu:

Os dwi'n cofio, dw i'n meddwl i'r unigolyn y siarades i ag e, wirio PARIS[40] *a dweud 'oes, mae nodyn yma bod gweithiwr cymdeithasol yn cael ei neilltuo ar gyfer defnyddiwr gwasanaeth [enw]'. Felly, dw i'n cymryd yn ganiataol ac os dw i'n cofio'n iawn, mae'r ysbyty wedi ymglymu â gweithwyr cymdeithasol yr ysbyty oedd yn dîm ar wahân ac mewn lleoliad ar wahân tu allan i'r sir mewn gwirionedd. Felly, doedd gynnon ni ddim unrhyw fath o gyswllt gyda nhw tan i'r*

[40] PARIS ydy system gofnodi llywodraeth leol, rheoli achosion a system reportio ar gyfer gofal cymdeithasol.

defnyddiwr gwasanaeth [enw] fod adref (Gofalwr, Gogledd Cymru, Gwryw, Oedolyn).

Ni fyddai'r gweithiwr cymdeithasol yn fodlon siarad â'r nyrs, dwi'n tybio am resymau cyfrinachedd, ac mae hynny'n iawn, dydych chi ddim am i bawb a'i frawd a'r gwasanaethau cymdeithasol allu cyrchu cofnodion meddygol yn uniongyrchol, dydy hynny ddim ym iawn. Ond, wn i ddim, mae'r ffaith bod Meddygon Teulu ddim wir yn gwybod sut mae gwasanaethau cymdeithasol yn gweithio, ond maen nhw bob amser yn synnu pan fyddwch yn dweud pethau wrthyn nhw fel petai yn anarferol (Gofalwr,, De Orllewin Cymru, Benyw, Oedolyn).

4.19 Mewn cyferbyniad i'r data a gyflwynwyd yn yr adran uchod sy'n manylu ar berthynas gyda'r gwasanaethau iechyd; nodwedd sydd wedi gweithio'n dda ym marn cyfranogwyr oedd tîm 'pwynt sengl mynediad' sy'n gweithredu fel 'drws ffrynt' i wasanaethau er mwyn sicrhau bod pobl yn derbyn y gofal priodol, yn y man, priodol gan bobl sy'n meddu ar y sgiliau priodol ar yr adeg briodol:

…cysyllton ni â sefydliad y trydydd sector [enw] a'r tîm iechyd drwy'r unig bwynt mynediad … […] ond yn hytrach rhaid i mi ddweud tîm yr unig bwynt mynediad, roedden nhw'n gyflym iawn yn cyflwyno'n cais, a ches i ddim unrhyw awgrym eu bod yn ceisio cynnig cyn lleied â phosibl i'r Defnyddiwr Gwasanaeth [enw]. Roedden nhw am gynnig y pethau priodol i Ddefnyddiwr y Gwasanaeth [enw] ar yr adeg pan fydden nhw'n ymweld a gwneud hynny yn gyflym. Roedden nhw'n dda iawn wrth reoli eu hamserlen, os byddai oedi yn digwydd byddwn i neu fy chwaer yn cael galwadau ffôn cyson. Felly roedd cael pwynt sengl mynediad yn beth da iawn (Gofalwr, Gogledd Cymru, Gwryw, Oedolyn).

Gwasanaethau Iechyd Meddwl yn cynnwys Gwasanaethau Iechyd Meddwl Plant a'r Glasoed

4.20 Soniodd unigolion â phrofiad o Wasanaethau Iechyd Meddwl Plant a'r Glasoed (CAMHS) am broblemau tebyg i'r rhai a gyflwynwyd yn yr adrannau blaenorol. Yn y dyfyniad isod, mae rhiant-ofalwr yn egluro'u profiad o weithio aml-asiantaethol aneffeithiol rhwng gwasanaethau cymdeithasol a CAMHS, gan ddisgrifio 'diwylliant o fwrw bai' a'r naill sector na'r llall yn ysgwyddo cyfrifoldeb:

Dw i'n meddwl y berthynas rhwng y gweithiwr cymdeithasol a CAMHS, chi'n gwybod, yr awdurdod lleol a'r bwrdd iechyd yn ddychrynllyd. Mae'n ymddangos i mi y bydd CAMHS bob amser yn dweud mai cyfrifoldeb yr awdurdod lleol ydy delio â hynny, ble mae'r awdurdod lleol, pam dydyn nhw ddim yn y cyfarfod a drefnon ni awr yn ôl - pethau fel 'na […]. Mae'n union fel diwylliant o fwrw bai a ni sydd yn y canol rhwng system CAMHS a'r gweithiwr cymdeithasol. Un

ohonyn nhw’n dweud, ‘o wel dydy hynny ddim yn ddigon da, yr awdurdod lleol ddylai wneud hynny’ ac yna’r awdurdod lleol yn dweud, ‘na dydy hynny ddim o fewn ein cylch gorchwyl ni, CAMHS ddylai fod yn gwneud hynny, dydyn ni ddim wedi cael ein hyfforddi ym maes iechyd meddwl’ (Gofalwr, De Ddwyrain Cymru, Benyw, Oedolyn).

Cyfeiriodd yr un cyfranogwr at anghyfartaledd rhwng darparu mwy o ofal a chymorth ar gyfer anghenion corfforol o’i gymharu ag anghenion iechyd meddwl, gan nodi’r broblem bod pethau’n amrywio ar draws sefydliadau partner, pwyntiau yr ehangir arnyn nhw yn yr adran isod.

4.21 Trafododd defnyddwyr a gofalwyr eraill y sialensiau wrth gyrchu gwasanaethau iechyd meddwl, gan nodi bod rhestru yn niweidio’u iechyd meddwl. Er gwaethaf bod yn rhan o'r system gofal cymdeithasol, roedd eu teimladau o rwystredigaeth a cholli amynedd oherwydd y diffyg gweithio partneriaeth effeithiol yn amlwg:

…gallwch ofyn i gannoedd o wahanol weithwyr cymdeithasol, athrawon, gofal iechyd, Meddygon Teulu, pwy bynnag, am gael mynediad i CAMHS, ond er bod y rhestr aros wedi lleihau, mae’n dal yn anferthol (Carer, Gogledd Cymru, Gwryw, Oedolyn)

Rydw i wedi siarad am fy iechyd meddwl pa mor hir bydd rhaid i ni aros ac mae iechyd meddwl a rhestrau aros yn bwysig iawn oherwydd bod eich iechyd meddwl yn gwaethygu […]. Fel soniais i, rydw i wedi bod yn cael problemau ers tair blynedd ac maen nhw’n gwaethygu, Rydw i’n mynd lawr allt ac wedi ceisio siarad â'r doctor gan ei fod yn pryderu amdana i ac fe ddwedon nhw mod i angen cwnsela. Dw i wedi bod at gwnselydd dair gwaith ond dydy e ddim wedi weithio, doedd dim Therapydd Gwybyddol Ymddygiadol ganddyn nhw, felly pa mor hir fydda i’n aros? (Defnyddiwr Gwasanaethau).

Amrywiadau yn y dull o fynd ati i weithio aml-asiantaethol o fewn a rhwng Awdurdodau Lleol

4.22 Ym marn ymatebwyr, mae amrywiadau yn bodoli yn amlwg rhwng ac o fewn 'AauLl' yng Nghymru yn y modd maen nhw’n gweithio, cyfathrebu a rhannu gwybodaeth gyda’i gilydd i gynorthwyo defnyddwyr gwasanaeth a gofalwyr. Mae hyn yn arbennig o bwysig ar gyfer y rhai sy’n symud rhwng gwahanol AauLl yng Nghymru. Oherwydd yr oedi mewn rhannu gwybodaeth rhwng AauLl tarfwyd ar y ddarpariaeth a dilyniant di-dor o ofal a chymorth.

4.23 Amlygwyd sialensiau pan fyddai pecyn gofal yn cael ei drosglwyddo o un AauLl i'r llall, agwedd allweddol gwaith aml-asiantaethol yng Nghymru, a mater roedd y Ddeddf wedi ceisio mynd i'r afael ag e wrth hwyluso cludadwyedd asesiadau:

> *…mae'r defnyddiwr gwasanaeth [enw] yn dal i aros i Wasanaethau Cymdeithasol [yr ALl cyfredol] gysylltu ag e i. Symudodd y defnyddiwr gwasanaeth [enw] ym mis Mawrth dw i'n meddwl a chymerodd y gweithiwr cymdeithasol yr ALl [enw] oesoedd i drosglwyddo'r wybodaeth i a chysylltu â'r ALl blaenorol [enw]. Yn y diwedd, bu rhaid i'r gweithiwr cymorth ofyn a oeddwn nhw wedi clywed gan weithiwr cymdeithasol yr ALl blaenorol [enw] ac felly, nid eu bai nhw oedd e. Maen nhw wedi erbyn hyn ac mae defnyddiwr y gwasanaeth [enw] yn aros i glywed ganddyn nhw ond y nefoedd a ŵyr pryd bydd hynny (Gofalwr, De Ddwyrain Cymru, Benyw, Unigolyn Hŷn*

4.24 Cafwyd enghraifft bellach gan ofalwr a ddisgrifiai ei brofiadau o gyrchu Taliadau Uniongyrchol mewn dau Awdurdod Lleol gwahanol. Er bod y canlyniad yn y pen draw yn un positif (dyfarnwyd '5 awr ychwanegol' o Daliadau Uniongyrchol), llesteiriwyd y broses o drosglwyddo ei hawl i Daliad Unionyrchol gan ddiffyg gweithio di-dor ar draws AauLl. Dywedwyd bod hyn fel nad oedd yr AauLl "o'r un feddylfryd" oherwydd yr amrywiaeth yn nehongliad AauLl unigol o'r ddeddfwriaeth. Amharwyd ar ddarparu dilyniant di-dor o ofal a chymorth gan yr oedi wrth rannu gwybodaeth rhwng Awdurdodau Lleol.

4.25 Ar ben hynny, mynegwyd pryderon yng nghyd-destun gwahanol Awdurdodau Lleol yn rhannu gwybodaeth rhwng eu timau gwasanaethau cymdeithasol:

> *Dydw i ddim yn deall, mae'n teimlo i mi mai damwain ar fin digwydd ydy hyn. Yn hwyr neu'n hwyrach bydd rhywun yn syrthio drwy'r rhwyd oherwydd nad oedd neb yno i oruchwylio, neb yn wir reoli'r achos nac yn wir i ddeall unigolion. […] Dw i wedi siarad â llawer o adrannau gofal cymdeithasol ond doeddwn i ddim yn hyderus bod yr adrannau unigol yn siarad â'i gilydd (Gofalwr, De Orllewin Cymru, Benyw, Oedolyn).*

Cynllunio 'r pontio o wasanaethau plant i wasanaethau oedolion

4.26 Yng nghyd-destun gweithio'n aml-asiantaethol a'r pontio rhwng gwasanaethau plant i wasanaethau oedolion, cydnabuwyd gan leiafrif o gyfranogwyr bod pethau wedi gwella ers i'r Ddeddf ddod i rym, ac eto teimlwyd bod cyrchu'r cyfryw wasanaethau

yn dibynnu ar ffactorau sy’n llai perthnasol i’r amgylchiadau roedd pobl yn eu hwynebu, a mwy i wneud gyda pha mor uchel eu cloch roedd pobl:

Yr unig beth y byddwn i’n ddweud sydd ychydig yn well nag oedden nhw er i’r Ddeddf ddod i rym ydy’r ffaith bod y cynlluniau pontio o wasanaethau plant i wasanaethau oedolion ychydig yn well ac eto, loteri ydy hynny, yn dibynnu pa rieni sydd uchaf eu cloch (Gofalwr, Canolbarth Cymru, Benyw, Oedolyn).

4.27 Ystyriwyd bod diffyg cynllunio a pharatoi priodol yn llesteirio pontio di-dor rhwng gwasanaethau plant i wasanaethau oedolion. Mae’r dyfyniadau isod yn cyfeirio at gyfrifoldebau yn symud rhwng y ddau wasanaeth a’r effaith o beidio â chael gweithiwr cymdeithasol i gynnig cymorth drwy’r broses:

Wnaeth e ddim digwydd yn iawn, anghofiwch hynny. Dwi’n golygu nad yw pontio yn bodoli, nad yw’n bodoli, mae i fod i ddigwydd pan fydd y plentyn yn 14 oed, ond dydy e ddim yn bodoli. […]. Ceisiodd y Gwasanaethau Plant pan oedd yn 16 oed 'i’w gael i mewn i’r Gwasanaethau Oedolion, dydyn ni ddim yn mynd i aros tan iddo fod yn 18 oed’. Ceision nhw wneud hynny ond doedd hynny ddim help o gwbl (Defnyddwyr gwasanaeth a gofalwyr, De Orllewin Cymru, Benyw, Oedolyn).

…mae’n broses sydd angen help gweithiwr cymdeithasol arnoch chi er mwyn iddi fod yn effeithiol, er mwyn cynllunio’r pontio hwnnw dros gyfnod o flynyddoedd a phan fydd y gweithiwr cymdeithasol yn diflannu a neb yn dod yn ei le, mae’ch cynllun yn cael ei danseilio mewn gwirionedd, bron bod rhaid i chi gychwyn o'r dechrau eto. (Gofalwr, De Orllewin Cymru, Benyw, Oedolyn).

4.28 Roedd pryderon eraill yn ymwneud â gwasanaethau yn rhwystro cymorth rhag mynd yn ei flaen yn gadael gofalwyr unigolion sydd ynghanol y broses pontio yn gadael un gwasanaeth mewn sefyllfa anodd rhwng gwasanaethau ac yn gorfod wynebu gostyngiad yn y ddarpariaeth o fewn gwasanaethau oedolion o’i gymharu â’r hyn a ddarparwyd drwy wasanaethau plant:

…mae fel petai CAMHS wedi pwyso’r 'botwm saib' ar yr hyn y maen nhw’n ei wneud, dydyn nhw ddim am wneud na chychwyn dim byd arall oherwydd rydyn ni’n gadael y cynllun yn fuan. Felly, rydych chi bron yn rhy hen ar gyfer y gwasanaeth arall ond yn rhy ifanc ar gyfer y llall, felly fe’ch gadawn yn pendilio yn y canol am ychydig (Gofalwr, De Ddwyrain Cymru, Benyw Oedolyn).

Doedd y pontio ddim yn dda gan nad oedden nhw’n gallu cynnig unrhyw gyfleusterau dydd, a minnau'n pwyso ‘pam na allwch chi weld y darlun llawnach, pam na all y gofal mae’n ei dderbyn aros tan iddo fod yn 25 oed?’ O

ran datblygiad, dydy e ddim yn oedolyn, pam na allan nhw weld beth sydd ganddo fe, yr hyn sy'n gweithio'n dda gyda'i ofalwyr? Ro'n i'n eitha uchel fy nghloch wrth drio ei gael i aros tan iddo fod yn 25, pam newid yr hyn sy'n gweithio? (Gofalwr, Gogledd Cymru, Benyw, Oedolyn).

4.29 Fodd bynnag, amlygwyd datblygiadau positif i wella profiadau o bontio ar gyfer defnyddwyr gwasanaeth a gofalwyr gan wasanaethau cymdeithasol, er enghraifft, cyflwyno 'gweithiwyr pontio' pwrpasol':

Rydych chi'n clywed llawer o straeon dychrynllyd am y pontio ac mae'n cymryd tua chwe mis pan fydd plentyn yn 18 oed i gael ei dderbyn i mewn i wasanaethau oedolion, yn union fel ar restrau aros a phethau. Ond yn ddiweddar iawn gyda'r gweithwyr pontio newydd iawn sy'n gweithio gyda'r plentyn am tua chwe mis cyn y pontio a chwe mis ar ôl y pontio. Dwi'n credu bod fy merch yn un o'r rhai cyntaf i brofi'r drefn hon, felly, mae'n ddyddiau cynnar iawn ac mae'r gweithiwr pontio yn hyfryd ond dydw i ddim, yn gwybod llawer mwy am hyn, mae'n rhywbeth newydd iawn. […] Mae llawer o bobl wedi dweud bod angen hyn ac wedi cael llawr o broblemau yn y gorffennol, felly roedd hyn yn rhywbeth newydd ond dwi ddim yn gwybod a gyflwynwyd hyn ar frys efallai ond fe gawn weld sut aiff pethau (Gofalwr, De Ddwyrain Cymru, Benyw, Oedolyn).

Casgliad y Bennod

4.30 Drwyddi draw, roedd llawer yn cytuno ar bwysigrwydd nid yn unig o asiantaethau yn cydweithio ond hefyd yn gweithio gyda phobl sy'n derbyn gofal a chymorth.

4.31 Ac eto, ar draws y cyfweliadau a'r grwpiau ffocws, profwyd yn fynych ddiffyg gweithio'n aml-asiantaethol o fewn a rhwng AauLl a rhwng gwahanol sectorau. Yn arbennig, soniodd cyfranogwyr yn fynych am arferion gwael o weithio aml-asiantaethol rhwng gwasanaethau cymdeithasol a iechyd.

4.32 Ar ben hynny, er gwaethaf rhoi gwerth sylweddol ar gymorth y trydydd sector, y teimlad oedd nad oedd y gwasanaethau hyn yn derbyn y gydnabyddiaeth lawn gan wasanaethau statudol ac mae hyn yn broblem o gofio bod cyfranogwyr wedi dyfynnu nifer o enghreifftiau positif o gymorth y trydydd sector.

4.33 Fel y dangoswyd yn y bennod hon, y norm nid yr eithriad oedd absenoldeb gwaith aml-asiantaethol effeithiol yn narpariaeth gofal a chymorth ar gyfer defnyddwyr gwasanaeth a gofalwyr a glywon ni ganddyn nhw.

4.34 Roedd eu tystiolaeth yn ffocysu ar faterion o amrywiadau megis anghyfartaledd y gofal a'r cymorth rhwng AauLl ac asiantaethau eraill, dehongliadau gwahanol o'r Ddeddf, ac oedi yn y broses o rannu gwybodaeth. Nodwyd bod gweithio'n aneffeithiol, cyfathrebu aneffeithiol a rhannu gwybodaeth yn aneffeithiol rhwng ac o fewn AauLl ac o fewn sectorau yn broblemau er niwed i ddefnyddwyr gwasanaethau a gofalwyr. Er enghraifft, tarfu ar ddilyniant gofal wrth symud rhwng AauLl ac ailadrodd gwybodaeth a phrofiadau i lawer o weithwyr proffesiynol, a hynny'n arwain at deimladau o rwystredigaeth a phryder.

4.35 Er y nodwyd rhai profiadau positif o weithio'n aml-asiantaethol, ymhlith yr agweddau a ystyriwyd yn cynorthwyo gwaith aml-asiantaethol effeithiol roedd cyflwyno gweithwyr pontio pwrpasol ar gyfer y rhai sy'n symud rhwng gwasanaethau plant a gwasanaethau oedolion, a thimau phwynt sengl mynediad.

5. Canfyddiadau: Profiadau ynglŷn â Llais a Rheolaeth

Cyflwyniad

5.1 Mae cael llais cryf a rheolaeth wirioneddol yn ganolog i'r Ddeddf gan ei fod yn gwneud y gorau o gyfle pawb i gyflawni llesiant a lefel briodol o annibyniaeth. O dan y Ddeddf, mae gan bawb hawl i gael eu clywed fel unigolyn ac fel dinesydd. Mae ymgysylltu â dinasyddion yn thema ganolog yn y Ddeddf ac mae gan eiriolaeth rôl bwysig i'w chwarae wrth ategu gofynion ehangach y Ddeddf o ran llesiant, diogelu ac atal. Gall helpu pobl i fynegi eu barn a gwneud dewisiadau.

5.2 Mae'r Ddeddf yn datgan bod yn rhaid i unigolyn allu teimlo ei fod yn bartner gwirioneddol gyfartal yn ei ryngweithio â gweithwyr proffesiynol er mwyn cael llais a rheolaeth. Un o egwyddorion y Ddeddf ydy bod awdurdod lleol yn ymateb mewn ffordd gyd-gynhyrchiol sy'n canolbwyntio ar yr unigolyn i amgylchiadau penodol pob unigolyn.

5.3 Rhaid i unigolion a'u teuluoedd allu cymryd rhan lawn yn y broses o ddewis a chyflawni eu canlyniadau llesiant drwy broses sy'n hygyrch iddyn nhw. Rhaid i'r broses sicrhau bod pobl yn cael eu grymuso i fynegi eu hanghenion a'u bod yn gallu cymryd rhan lawn fel partneriaid cyfartal. Rhaid i hyn gynnwys galluogi unigolyn i nodi a ydy e neu hi am gael rhywun i'w cefnogi wrth bwyso a mesur opsiynau a gwneud penderfyniadau am ganlyniadau eu llesiant.

5.4 Mae'n bwysig nodi bod cysylltiad rhwng y bennod hon a'r adran ym Mhennod 3 sy'n ymwneud â 'chyfathrebu gyda ac oddi wrth y defnyddwyr gwasanaethau a gofalwyr'. Y gwahaniaeth a'r rheswm pam y maen nhw'n ymddangos yn y bennod hon yn hytrach nag yn yr adran honno ydy bod y profiadau a gyflëir yma yn effeithio'n bositif neu'n negyddol ar y graddau y mae defnyddwyr gwasanaethau a gofalwyr yn teimlo eu bod yn gallu gwir fynegi eu llais, ac arfer rheolaeth dros eu gofal a'u cymorth.

5.5 Nododd y cyfranogwyr ddau brif fater. Fe wnaethon nhw nodi ffyrdd yr oedden nhw weithiau'n gallu, ond yn aml yn methu, arfer eu llais a rheolaeth. Yn ail, roedden nhw'n gallu adnabod mecanweithiau a dulliau gweithredu sy'n fodd o sicrhau llais a

rheolaeth. Mae un o'r dulliau allweddol hyn yn un arall o egwyddorion sylfaenol y Ddeddf – sef cyd-gynhyrchu.

Gallu/bod yn analluog i ymarfer llais a rheolaeth

5.6 Mewn termau cadarnhaol, roedd ymatebwyr yn gallu adnabod a chyfeirio at nifer o ffyrdd y gallen nhw arfer rheolaeth drwy gael eu clywed gan y rhai o fewn y system. Ar adegau, roedd hyn wedi digwydd pan oedd grwpiau o ddefnyddwyr gwasanaeth a gofalwyr wedi dod at ei gilydd i fynegi eu lleisiau ar y cyd.

5.7 Y peth mwyaf positif, gan ystyried cyd-destun y gwerthusiad hwn, nododd rhai ymatebwyr y newid amlwg dros amser, gan gymharu'n ffafriol y sefyllfa bresennol â'r cyfnod cyn y Ddeddf:

> *Rwyf wedi gweld gwahaniaeth enfawr yn y dull o weithredu gan weithwyr cymdeithasol ers i'r Ddeddf ddod i fodolaeth - yn flaenorol roeddwn i'n teimlo fy mod wedi cael fy meio am fy sefyllfa a gwneud i mi deimlo bod unrhyw gymorth y gofynnwyd amdano yn faich ar y system. Mae hyn wedi newid yn sylweddol ac yn parhau i newid. Rwy'n teimlo nawr bod fy swyddogaeth fel gofalwr yn cael ei gwerthfawrogi ac rwy'n cael gwrandawiad hefyd. Yn wir, pan gefais i aelod newydd o'r tîm gwasanaethau cymdeithasol yn weithiwr achos i ni rai blynyddoedd yn ôl, y peth cyntaf a ddywedodd oedd 'Rydw i yma i chi, chi ydy'r unigolyn pwysicaf y mae'n rhaid i mi edrych arno yma.' Fe wnes i grio, roeddwn i wedi bod yn gofalu am tua 22 mlynedd a doeddwn i ddim erioed wedi clywed unrhyw un yn dweud hyn wrtha i yn ystod y cyfnod hwnnw. Gan amlaf mae gofalwyr yn rhoi eu hunain yn olaf yn y ciw am bopeth gan gynnwys cwsg, cawod a bwyd, felly roedd hwn yn sifft enfawr. Unwaith eto mae cael yr hawl i asesiad gofalwr yn cydnabod bod fy rôl yn bwysig, mae wedi fy helpu i sylweddoli cymaint rydw i'n ei wneud a'i fod nid yn unig yn iawn i edrych ar ôl fy hun ond yn hynod bwysig i'r rhai rydw i'n gofalu amdanyn nhw hefyd ☺ (Gofalwr, De-orllewin Cymru, Benyw, Oedolyn).*

5.8 Yn aml, pan nodwyd profiadau positif o allu arfer llais a rheolaeth, roedden nhw'n canolbwyntio ar arfer da ar lefel unigolyn-i-rywun proffesiynol. Roedd hyn yn adlewyrchu arfer rhagorol rhai gweithwyr cymdeithasol a gweithwyr gofal cymdeithasol proffesiynol o ran galluogi'r ddeialog i arwain defnyddwyr gwasanaethau a gofalwyr i sylweddoli llais a rheolaeth dros eu hamgylchiadau:

> *Wn i ddim, o ran y gefnogaeth gan weithiwr cymdeithasol penodol mae wedi bod yn dda iawn…drwy hyn i gyd mae hi wedi bod ar ochr fy merch... Yno iddi hi ac i ni ac fel, wyddoch chi, pan fyddwch chi'n clywed, cyn gynted ag y byddwch chi'n meddwl am y gwasanaethau cymdeithasol, y gweithiwr cymdeithasol, rydych chi dweud 'O! maen nhw'n mynd i fynd â fy mhlant i*

ffwrdd'. Dydy pethau ddim fel yna o gwbl, maen nhw'n eich cefnogi chi fel teulu a'r hyn rydych chi'n mynd drwyddo, fel y gallwch chi aros gyda'ch gilydd fel teulu. Ac ydy, mae hi wedi bod yn dda iawn, iawn (Gofalwr, De-ddwyrain Cymru, Benyw, Oedolyn).

Mae'r tîm awtistiaeth integredig bellach wedi bod yn ymwneud â hi ers dechrau'r llynedd, sydd wedi bod yn wych, alla i ddim canmol digon arnyn nhw, ond wrth gwrs dydyn nhw ddim yn ariannu pecynnau gofal na dim byd ond maen nhw wedi bod i'w gweld hi, maen nhw wedi ei hasesu, maen nhw wedi siarad â'r tîm iechyd meddwl hefyd sydd, bellach o'r diwedd, wedi'i hasesu (Gofalwr, De Ddwyrain Cymru, Menyw, Person Hŷn).

5.9 I eraill oedd yn gallu sôn yn gadarnhaol am sicrhau bod eu lleisiau'n cael eu clywed, roedd yn rhaid iddyn nhw ddibynnu llawer mwy nag oedden nhw wedi'i ragweld ar eu hasiantaeth eu hunain, er mwyn cyflawni'r canlyniad oedden nhw ei angen.

5.10 Un peth positif arall oedd yr enghraifft o dîm aml-asiantaeth y gwelwyd ei fod yn effeithiol o ystyried eu bod wedi cael deialog agored â'r rhai yr oedden nhw'n eu cefnogi:

Byddwn i'n dweud bod cyfathrebu yr un mor bwysig, yn enwedig dros gyfnod COVID, i dawelu meddyliau, mae pobl yn eithaf cydymdeimladol ac mae'n rhoi sicrwydd i bobl, 'Ydw, rydw i wedi derbyn eich e-bost, mi fydda i'n dod yn ôl atoch chi cyn gynted ag y galla i.' Ac rydych chi'n cael hynny gan y tîm awtistiaeth integredig sy'n dîm newydd sbon, rydych chi'n cael hynny, mae yna weithwyr cymdeithasol, seicolegydd a nyrsys i gyd yn gweithio gyda'i gilydd ac maen nhw wir yn cyfathrebu'n dda iawn lle nad ydy'r gwasanaethau cymdeithasol ddim cystal (Gofalwr, De-ddwyrain Cymru, Benyw, Person Hŷn).

Dull tocynistaidd o wrando

5.11 Er bod rhai profiadau defnyddwyr gwasanaeth a gofalwyr wedi bod yn bositif, dywedodd llawer mwy nad oedden nhw, yn anffodus, wedi elwa o allu arfer llais a rheolaeth. Nododd nifer o gyfranogwyr fod eu hymwneud â gwasanaethau cymdeithasol wedi'i nodweddu gan weithwyr proffesiynol yn mynd drwy'r cynigion ac yn 'ticio'r blychau' o ran llais a rheolaeth (fel y nodwyd gyntaf ym Mhennod 3), ond yna heb weithredu ar yr hyn a ddywedwyd:

Rwy'n meddwl mewn gwirionedd ein bod weithiau'n cael ein holi yn y dull, 'O! mae hyn yn gweithio'n dda iawn, onid ydy?' yn y math yna o holi. Ac os ydych chi'n dweud 'Wel, a dweud y gwir, dydw i ddim yn meddwl bod hynny'n briodol' neu 'Dydy hynny ddim yn mynd i weithio; beth am hyn?' yna fyddwch chi byth mewn gwirionedd yn cael ateb i hynny neu mae'n 'O! ie mi fydda i'n ei

drosglwyddo i fy rheolwr ac yn dod yn ôl atoch chi' ac rydych yn dal i aros i rywun ddod yn ôl gydag ateb atoch chi (Gofalwr, De-ddwyrain Cymru, Benyw, Oedolyn).

Hoffwn i bobl wrando a gweithredu ar yr hyn rydyn ni'n ei ddweud mewn gwirionedd. Er enghraifft, fe ffoniodd y Therapydd Galwedigaethol fi y dydd o'r blaen am fy merch a'i chwestiwn agoriadol i mi oedd 'Sut wyt ti heddiw?', a meddyliais 'O! mae hyn yn wych. Mae hi'n holi sut ydw i, gwych'. Felly fe atebais i, 'Dw i ddim yn dda iawn, ar hyn o bryd. Mae fy mam yng nghyfraith yn sâl, mae fy mam wedi cwympo yn yr ysbyty ac mae fy merch, fy merch arall yr ydw i'n dibynnu arni'n aml, wedi cwympo ac mae ar faglau'. Ei brawddeg nesaf oedd, 'I Symud ymlaen…' (Gofalwr, De Orllewin Cymru, Benyw, Oedolyn

Oherwydd, wyddoch chi, fe allwch ei glywed yn lleisiau pobl pan fyddan nhw ar y ffôn, mi alla i glywed nad ydy rhywun ddim yn gwrando arnai, mi alla i glywed bod ganddyn nhw flwch ticio y maen nhw'n mynd drwyddo, wyddoch chi, ac rydych chi'n gwybod nad ydy'r gefnogaeth honno ddim yno bellach. (Defnyddiwr Gwasanaeth, De Orllewin Cymru, Benyw, Oedolyn)

5.12 Yn hollbwysig, roedd hyn yn canolbwyntio ar allu'r rhai a gymerodd ran i fynd y tu hwnt i glywed yr hyn oedd yn cael ei ddweud, i ddeall yr hyn oedd yn cael ei ddweud, yn enwedig i'r rhai hynny oedd â heriau cyfathrebu ychwanegol, megis pobl sy'n byw gyda dementia:

Y ddealltwriaeth sydd y tu ôl i ofyn y cwestiynau hynny sy'n bwysig, dydy o ddim o unrhyw werth i ddim ond ticio blychau 'Ydw, rydw i wedi gwrando ar yr unigolyn hwn' ond a ydych chi wedi deall pa lefel o angen sydd yna? Wn i ddim, mae'n gwneud i mi feddwl 'Hyd yn oed os ydy fy llais yn cael ei glywed, dydych chi ddim yn deall yr hyn rydw i'n ei ddweud' (Gofalwr, De Orllewin Cymru, Benyw, Oedolyn).

Anghydraddoldeb pŵer

5.13 Yn cuddio y tu ôl i rai o'r heriau o ran defnyddwyr gwasanaeth a gofalwyr i gael eu clywed yn wirioneddol ac yna arfer rheolaeth wirioneddol, roedd yna anghydraddoldeb rhwng pŵer y partïon ar y ddwy ochr yn ôl tystiolaeth yr ymatebwyr:

Wnaethon nhw gyfarfod â fi oedd yn dda, wyddoch chi. Gefais i tua hanner awr gyda nhw ond dwi'n credu bod dau ohonyn nhw yno, roedden nhw'n bobl eitha pwerus, roedden nhw'n edrych yn bwerus, roedden nhw tu ôl i'r ddesg, wnaethon nhw ddim gwneud pethau'n hawdd i mi. Doeddwn i ddim yn teimlo, wyddoch chi, a dydw i ddim yn berson cas ymosodol. O'n i'n gwneud fy ngorau glas i frwydro dros achos fy mam ond dwi'n meddwl eu bod nhw jest, jest yn cynnig rhyw fath o lein busnes i mi o hyd. Doedden nhw ddim yn gyfeillgar nac yn fy nghysuro (Gofalwr, De Orllewin Cymru, Gwryw, Person Hŷn).

Mae'n wahanol iawn pan fyddwch chi wedyn yn dod yn llais hynod isel gydag ychydig iawn o gefnogaeth y tu ôl i chi, rydych chi eisoes yn ceisio dygymod ar ôl colli [rhiant] ... rydych chi eisoes yn addasu i effeithiau'r dynameg teuluol, sy'n bodoli gan deuluoedd, prun a ydyn nhw'n agored am y peth ai peidio, rydych chi eisoes yn addasu i hynny i gyd ac ar ben hynny mae'n rhaid i chi frwydro, mae'n ddrwg. (Gofalwr, Gogledd Cymru, Benyw, Oedolyn).

5.14 Roedd rhan o'r anghydbwysedd pŵer hwn yn canolbwyntio ar bwy sydd â'r allwedd i'r wybodaeth sydd ei hangen er mwyn bwrw ymlaen â sgyrsiau. Yn rhy aml o lawer yn y dystiolaeth a gynigwyd roedd achlysuron pan oedd defnyddwyr gwasanaeth a gofalwyr yn gweld eu bod yn cael eu cadw draw oddi wrth y wybodaeth sydd ei hangen arnyn nhw, sy'n eu dadrymuso o ran eu gallu i arfer llais a rheolaeth:

Dydw i ddim yn meddwl bod pobl yn cael gwybodaeth gywir i weithio arno, rydyn ni'n cael ein cadw'n y tywyllwch, felly... mae hynny'n ychwanegu at y teimlad o ddiffyg hunanreolaeth oherwydd allwch chi ddim ond teimlo'r synnwyr o reolaeth gyda'r wybodaeth gennych chi a rhaid i rywun ei rhoi i chi a rhaid i chi gymryd cyfrifoldeb am ei derbyn hefyd, ond fyddwn i ddim yn dweud bod pobl yn teimlo eu bod wedi'u grymuso neu fod ganddyn nhw ymdeimlad o reolaeth o gwbl (Gofalwr, De-orllewin Cymru, Benyw, Oedolyn).

Yn aml gewch chi 'O! rydyn ni wedi cael cyfarfod proffesiynol gyda'n gilydd'. Ac rydw i'n teimlo 'Wel, y person mwyaf proffesiynol yn yr ystafell sy'n gwybod am fy mhlentyn ydy fi fy hun, nid rhywun sydd wedi cwrdd â hi am awr yr wythnos am chwe wythnos, wyddoch chi, dydych chi ddim yn adnabod y plentyn yna o gwbl' (Gofalwr, De-ddwyrain Cymru, Benyw, Oedolyn).

5.15 Un o'r ymatebion i hyn gan ddefnyddwyr gwasanaethau a gofalwyr oedd adeiladu rhyw fath o 'feddylfryd gwarchae' o fewn teuluoedd, gan eu gosod yn erbyn y gwasanaethau cymdeithasol, yn hytrach na chydweithio neu gydweithio'n well.

Brwydo gyda'r gwasanaethau cymdeithasol neu redeg ar eu hôl i gael cymorth a/neu gydnabyddiaeth.

5.16 Yn dilyn yn agos at y pwynt blaenorol hwn, roedd ymdeimlad cryf iawn a ddaeth i'r amlwg yn y dystiolaeth bod defnyddwyr gwasanaeth a gofalwyr, o ganlyniad i beidio â chael eu clywed, yn penderfynu dilyn ymhellach ar y trywydd a brwydro gydag adrannau gwasanaethau cymdeithasol i sicrhau bod eu lleisiau'n cael eu cydnabod ac yn wir eu clywed. Ar yr un pryd roedd hyn yn peri risg y bydden nhw'n cael eu hystyried yn 'heriol' am wneud hynny:

Fel enghraifft, fe wnes i e-bostio yn syth yn ôl gyda rhai manylion roedd hi wedi gofyn amdanyn nhw ac roedd hi i fod i anfon e-bost ataf yn ôl yr un diwrnod a wnaeth hi ddim ac mae hwn yn brofiad cyffredin i deuluoedd bod

raid i chi fynd ar eu ôl nhw dro ar ôl tro i sicrhau y bydd unrhyw beth yn cael ei wneud. Mae hynny'n rhan o'r swydd amser llawn o fod yn ofalwr, galwadau ffôn diddiwedd a phlagio ac mae'n rhaid i chi ddod i wybod pa wasanaethau sydd ar gael ac rwy'n ofni'n fawr am rai teuluoedd a allai fod, ac rwy'n golygu hyn yn y ffordd neisiaf bosibl, heb y ddealltwriaeth, heb y gwytnwch, y byddan nhw'n syrthio drwy'r rhwyd (Gofalwr, De Orllewin Cymru, Benyw, Oedolyn).

Ond, dw i'n holi, 'Beth sy'n digwydd nawr'? Ac maen nhw'n dweud 'O! Wn i ddim. Does neb wedi gofyn hyn o'r blaen', y math yna o beth, ac rydwi eisiau ateb, 'Wel, mae'n cael ofyn i chi nawr, felly chwiliwch am yr ateb, plîs.' ond alla i ddim, dydw i ddim yn ymosodol, felly ry'ch chi'n eistedd nôl a meddwl, 'O! dyma ni eto' (Gofalwr, De Ddwyrain Cymru, Benyw, Oedolyn).

Nawr unwaith y codwch eich pen uwch y ffosydd, wn i ddim ydy hyn yn wir, rwy'n amau ei fod, yna dydy gofalwyr ddim yn dod o hyd i bobl i godi eu pennau uwch y ffosydd, dyna'r broblem. Ond unwaith y gwnewch chi hynny, rydych chi wedi'ch labelu. Felly, o'r cychwyn cyntaf, mae gen i ofn, fe ddaethon ni'n deulu anodd. (Gofalwr, Gogledd Cymru, Benyw, Oedolyn).

5.17 Daeth y diffyg llais a rheolaeth i'r amlwg mewn perthynas â phlant a phobl ifanc gydag awtistiaeth, yr oedd eu rhiant-ofalwyr yn gweld bod ymdeimlad bod yn rhaid iddyn nhw frwydro dros y gydnabyddiaeth a chefnogaeth mae eu plant ei angen. Mae'n anodd dweud pam i hynny fod, ac eithrio efallai bod hyn yn adlewyrchiad o'r pwysau a'r cyfrifoldebau parhaus o orfod cefnogi plant gydag anghenion cymhleth:

Dim ond oherwydd, ac mae i'w weld trwy'r amser, bod unigolyn ifanc sydd mewn cadair olwyn neu sydd â symudedd cyfyngedig neu sydd â Syndrom Down weithiau'n cael mwy o ddealltwriaeth na rhywun awtistig, heb fod yn llafar, ar gyfer eu gweithredoedd, oherwydd nad oes arwyddion gweladwy. Dim byd gweledol, dim problem. Wyddoch chi, ac rydyn ni'n gwybod nad ydy hynny'n iawn (Gofalwr, Canolbarth Cymru, Benyw, Oedolyn).

Mae'n rhaid i ni ddysgu am awtistiaeth, mae'n rhaid i ni ddysgu am ADHD, mae'n gêm newydd sbon unwaith eto a does dim cefnogaeth i hynny fel rhiant - mae'n rhaid i chi ddarganfod popeth eich hun. Felly, ydych, rydych chi'n gwybod nad ydy bod yn ofalwr yn ymwneud yn unig â gofalu am anghenion eich plentyn, ond am yr holl bethau eraill sy'n digwydd yn y cefndir (Gofalwr, De Ddwyrain Cymru, Benyw, Oedolyn).

Mae fy ngwraig a minnau hefyd ar bwyllgor [lleol] y [mudiad gwirfoddol cenedlaethol] felly rydyn ni'n clywed llawer o straeon tebyg, dwi'n gwybod na allai efallai siarad ar ran pobl eraill, ond mae'n gonsensws cyffredinol os ydych chi ddim yn ddigon cryf ac nad oes gennych chi ddycnwch, yna fyddwch chi ddim yn derbyn gwasanaethau i'ch plant, eich pobl ifanc, eich teulu, mae'n rhaid i chi ddal ati (Gofalwr, De Orllewin Cymru, Benyw).

5.18 Bu ymatebwyr yn siarad am yr angen i fod yn heriol yn barhaus, yn 'dal ati' yn gyson er mwyn sicrhau bod eu lleisiau'n cael eu clywed a pham bod hyn mor anodd ei gynnal. Mae'n addysgiadol nodi barn y cyfranogwr a ganlyn, oherwydd yr heriau a wynebir gan ofalwyr, ei fod yn teimlo na all gyfrannu at yr astudiaeth hon fel modd o ymarfer llais a rheolaeth:

Rwy'n ceisio annog teuluoedd eraill i fanteisio ar y cynnig i roi llais ac ymdeimlad o reolaeth iddyn nhw, wyddoch chi, hyd yn oed os oedden nhw'n rhan o newid bach iawn, y newidiadau bach sy'n gwneud y newid mawr, ond prin fy mod wedi derbyn unrhyw ymatebion a'r rheswm, wyddoch chi, ydy bod pobl mor doredig ac wedi blino (Gofalwr, De-orllewin Cymru, Benyw, Oedolyn).

Ansensitifrwydd diwylliannol fel rhwystr i gael eich clywed

5.19 Y mater olaf a godwyd gan rai ymatebwyr fel rhwystr, i alluogi llais a rheolaeth effeithiol i ddefnyddwyr gwasanaethau a gofalwyr, oedd diffyg sensitifrwydd diwylliannol canfyddedig ar ran y gwasanaethau cymdeithasol a'u partneriaid. Nododd ymatebwyr Du, Asiaidd a Lleiafrifoedd Ethnig nifer o ffyrdd y cafodd eu hunaniaeth ddiwylliannol ac ethnig eu priodoli mewn trafodaethau am eu pecynnau gofal a chymorth.

Mae heriau cyfathrebu parhaus. Yn aml, 'does gan bobl sy'n gweithio ym maes gofal cymdeithasol ddim unrhyw ffyrdd o gyfathrebu â phobl hŷn o gymunedau lleiafrifoedd ethnig. Mae gan lawer o'r bobl hŷn rydw i'n eu hadnabod broblemau clyw hefyd er eu bod yn smalio eu bod yn gallu clywed sy'n golygu bod yr heriau cyfathrebu hyd yn oed yn fwy anodd…O dan COVID, rydym yn dal i brofi peth ansensitifrwydd diwylliannol. Un enghraifft ydy'r rhai sy'n gwrthod tynnu eu hesgidiau wrth ddod i mewn i'r tŷ. Alla i ddim ddeall sut mae pobl yn cael gwisgo eu hiwnifform yn y gwaith ac allan o'r gwaith, yn enwedig mewn ysbytai. Yn aml mae amharodrwydd i wrando ar ein pryderon am bethau fel diosg esgidiau yn y tai, dydyn ni ddim yn cael canlyniad cadarnhaol iawn o'r sgyrsiau hynny. (Gofalwr, De Ddwyrain Cymru, Benyw, Person Hŷn).

5.20 I ymatebwyr eraill Du, Asiaidd a Lleiafrifoedd Ethnig, aeth y materion hyn y tu hwnt i ansensitifrwydd diwylliannol tuag at ragfarn amlwg a stereoteipio. Eu persbectif nhw, wrth gael eu hasesu, oedd bod rhai o staff y gwasanaethau cymdeithasol, wedi gwneud dyfarniadau amdanyn nhw o ran eu bywyd teuluol, y rolau traddodiadol a briodolir i fenywod, a lliw eu croen, yr oedden nhw yn ei deimlo oedd yn amlwg yn rhai negyddol:

Fe wnes i ofyn i fy ngweithiwr cymdeithasol un diwrnod os oedd gan y ffordd rydw i wedi cael fy nhrin unrhyw beth i'w wneud â lliw fy nghroen ac fe atebodd hithau, 'Na, pam fyddech chi'n meddwl hynny?' Roeddwn i'n derbyn, neu ddim yn derbyn, yr help yr oedd ei angen arna i, yr hyn oedd ei angen ar fy mab. Ac wrth gwyno i'r rhai uwch i fyny, wnaeth y rheolwyr yno ddim dychwelyd y galwadau ffôn. Ac fe wnes i feddwl y gallai hyn fod oherwydd fy enw a lliw fy nghroen (Gofalwr, Benyw).

Fel teulu, rydyn ni'n deulu mawr. Dyna pam daethpwyd â hi i lawr i aros gyda pherthynas, ac roedd y perthynas hwnnw yn berthynas hŷn nad oedd yn gallu gofalu am blant, a doedd dim cymorth yn cael ei roi, doedd dim help, doedd dim gwirio yn digwydd...A dwi'n meddwl bod gan hil ran fawr i'w chwarae ynddo oherwydd dwi'n meddwl yn aml, yn achos teuluoedd mwy, eu bod nhw'n cymryd yn ganiataol eu bod nhw'n hunangynhaliol, nad oes angen help arnyn nhw, eu bod nhw'n gallu gwneud popeth, eu bod yn gallu ffitio i'r anghenion diwylliannol cymdeithasol hyn sydd gan yr unigolyn penodol dan sylw (Gofalwr, Benyw)

Rydw i'n credu ein bod ni'n cael ein dieithrio'n aml iawn gan rai sefydliadau, oherwydd y cyfan maen nhw'n ei wneud ydy eu bod nhw'n barnu eich edrychiad ac yn hoffi beth ydy lliw eich croen a sut rydych chi'n gallu mynegi geiriau, dydy e byth yn ymwneud â beth ydy'r broblem wirioneddol ... mae yna bob amser esgusodion pan mae'n dod atom ni, a dyna fy marn i arno, mae stori pawb yn wahanol ond dyna sut ydw i'n gweld pethau (Gofalwr, Benyw).

Mae hil yn chwarae rhan enfawr - dwi'n meddwl ein bod ni'n cael ein barnu cyn gynted ag y cawn ni ein gweld. Allwch chi ddim dweud o fy enw i nac o enw fy mam ond cyn gynted ag y deuai gweithiwr cymdeithasol i gartref fy mam roedd rhywbeth tebyg i ofn ar ei hwyneb. A'r ffordd, pan fyddwch chi'n byw gyda hiliaeth, ar hyd eich oes, gallwch chi ei deimlo drwy naws y modd maen nhw'n edrych, o'r ffordd y mae pobl yn edrych arnoch chi. O'r tôn yn y llais, y ffordd maen nhw'n gofyn, y ffordd mae pobl yn holi cwestiynau i chi, oherwydd eich bod chi wedi byw gyda hyn, gallwch chi ei synhwyro. Ac fel gweithiwr proffesiynol yn ogystal â bod yn ofalwr di-dâl am y rhan fwyaf o fy mywyd, mae'n wirioneddol, wirioneddol heriol. Mae'n gwbl heriol (Gofalwr, Benyw).

Mecanwaith sicrhau llais a rheolaeth

5.21 Roedd yr ail fater sylweddol o fewn y thema hon yn ymwneud ag i ba raddau yr oedd mecanweithiau effeithiol ar waith er mwyn i ddefnyddwyr gwasanaethau a gofalwyr allu arfer llais a chael rheolaeth.

5.22 Trafodwyd pedwar mecanwaith o'r fath: rôl deddfwriaeth a'r 'agenda' hawliau; defnyddio'r broses gwyno i gofrestru llais ac adennill rheolaeth; pwysigrwydd

Taliadau Uniongyrchol ar gyfer rhoi mwy o lais i ddefnyddwyr gwasanaethau a gofalwyr; a'r ffordd y mae cyd-gynhyrchu wedi bod yn cefnogi llais a rheolaeth ers cael ei gyflwyno fel un o egwyddorion sylfaenol y Ddeddf.

Deddfwriaeth a Hawliau

5.23 Roedd llawer o bositifrwydd ynglŷn â'r ffyrdd y mae'r ddeddfwriaeth wedi'i datblygu yng Nghymru (gan gofio am Ddeddf Gwasanaethau Cymdeithasol a Llesiant (Cymru) 2014 ochr yn ochr â Deddf Llesiant Cenedlaethau'r Dyfodol (Cymru) 2015) ac i ba raddau y mae'r egwyddorion sylfaenol yn cael eu cefnogi o dan y Ddeddf. Fodd bynnag, roedd ymatebwyr yn cydnabod bod gwir angen hunan-addysgu os oedd defnyddwyr gwasanaethau a gofalwyr yn mynd i allu defnyddio'r byd deddfwriaethol er mwyn herio penderfyniadau, sicrhau bod eu hawliau'n cael eu cynnal a bod eu llais yn cael ei glywed.

> *Rydwi wedi gorfod dysgu fy hunan am fy hawliau fy hun yn hytrach na'r hyn y byddwn wedi'i ddisgwyl y byddai'r gweithiwr proffesiynol bondigrybwyll yn rhoi gwybod i mi amdano. Roedd yn rhaid i mi herio'r gwasanaeth yr ydw i fod i'w dderbyn. Mae'n berthynas anghyfartal iawn rhyngof fi â'r cyngor. 'Does yna ddim unrhyw ddealltwriaeth y gall rhywun fod yn ofalwr a bod ganddyn nhw hefyd anabledd. Dydy hyn byth yn ystyriaeth. (Gofalwr).*

> *Na, a wnaethon nhw ddim dweud hynny wrtha i a rydw i'n hoffi'r ffaith fy mod i'n gwybod am y Ddeddf Cydraddoldeb bellach, am y Ddeddf Gwasanaethau Cymdeithasol a Llesiant, am y Ddeddf Hawliau Dynol. Fe fu'n rhaid i mi ddysgu fy hunan am yr holl bethau hyn, dydyn nhw ddim yn dweud dim amdanyn nhw wrthoch chi, dim o gwbl. (Gofalwr a Defnyddiwr Gwasanaeth, De Orllewin Cymru, Benyw, Person Hŷn).*

5.24 Er gwaethaf yr hunan-addysgu hyn, a chefnogaeth eiriolwyr annibynnol a grybwyllwyd gan nifer o ymatebwyr, disgrifiodd mwyafrif y cyfranogwyr yr angen i 'frwydro' â gwasanaethau cymdeithasol i wireddu uchelgais y gwahanol rannau perthnasol o ddeddfwriaeth sydd wedi'u cynhyrchu dros y blynyddoedd diwethaf. Fodd bynnag, nodwyd ymdeimlad cyffredinol o welliant, ond gyda chryn dipyn o'r daith yn parhau o hyd:

> *Mae gennym ni'r Ddeddf BSL ond dydyn ni ddim wedi gweld unrhyw newidiadau ar ei chyfer, mae'n dal i fynd drwy'r broses, dylen nhw fod wedi datrys hyn i gyd 50 mlynedd yn ôl, does dim wedi digwydd dros y 50 mlynedd diwethaf. Rydw i'n teimlo'n flin dros y bobl flynyddoedd yn ôl pan nad oedd yna ddehonglwyr i'w cael ar y pryd (Defnyddiwr Gwasanaeth).*

> *Rydw i'n cytuno bod pethau'n gwella'n araf, araf, dros y blynyddoedd yn gyffredinol ond dydy ddim yn bodloni'r hyn sy'n cael ei addo na'r hyn a ddylai fod yn ei le yn gyfreithiol, beth ydy hawliau gofalwyr, beth ydy hawliau pobl anabl, dydy hi ddim wir yn cael ei gweithredu (Defnyddiwr Gwasanaeth, De Orllewin Cymru, Benyw, Oedolyn).*

Mae gennych chi Ddeddf Cydraddoldeb 2010, felly mae fy nith yn ei hesbonio i mi ac yna dweud, oherwydd yn hanesyddol nad oedd gan bobl fyddar ddehonglwyr felly byddai pobl allai glywed yn siarad a byddai person byddar yn eistedd yno heb wybod beth oedd yn digwydd. Ond ers 2010 mae gennym yr hawl i ddehonglydd ar gyfer cyfarfodydd neu feddygon neu ar gyfer wn i ddim beth. Os ydych chi ymwneud â'r gwasanaeth tân neu'r heddlu, rydyn ni i fod i gael hawliau cyfartal ond dydy ni ddim. (Defnyddiwr Gwasanaeth).

5.25 Yn fwy negyddol, i nifer o ddefnyddwyr gwasanaethau a gofalwyr mynegwyd peth sinigiaeth ynghylch y ffaith bod yr hawliau hyn yn ymddangos braidd yn rhithiol sy'n tanseilio eu statws:

Ond pam maen nhw mor bell i ffwrdd? Oherwydd y gwir amdani ydy na chawson nhw erioed eu gorfodi. Mae gennyn ni hawliau, hawliau dynol fy nhad, dywedodd bargyfreithiwr y [sefydliad] fod hawliau dynol fy nhad wedi'u torri ac egluro pa ran o'r hawliau dynol a dorrwyd, ond ni fu unrhyw orfodaeth, ni ddigwyddodd dim. Dim ond am fod ganddo hawliau dynol, beth mae hynny'n ei olygu os nad ydyn nhw byth yn cael eu gorfodi neu os nad oes yna system gyfreithiol i gefnogi gofalwr sy'n brwydro dros hawliau dynol neu beth bynnag? 'Does yna ddim unrhyw ffordd i gael mynediad at unrhyw gronfeydd cyfreithiol (Gofalwr, Gogledd Cymru, Benyw, Oedolyn).

…pan oeddwn wedi dyfynnu'r Ddeddf Cymdeithasol a Llesiant i'r [ALl] a dweud 'dyma mae'r Ddeddf Cymdeithasol a Llesiant yn ei ddweud' maen nhw'n eich anwybyddu chi, dydyn nhw ddim hyd yn oed yn trafferthu ateb. Felly rydw i ar ddiwrnod 13 o'r ymateb i'n cwyn ffurfiol (Gofalwr, Benyw)

5.26 Gan adleisio'r pwynt hwn, roedd cyfranogwyr a oedd â dealltwriaeth dda o'r Ddeddf yn teimlo, wrth geisio sicrhau bod Awdurdodau Lleol yn cydymffurfio â'u dyletswyddau, nad oedd eu hawliau fel defnyddwyr gwasanaethau gofal cymdeithasol a gofalwyr yn cael eu cydnabod. Yn wyneb y sefyllfa hon, roedd rhai yn cwestiynu pa mor ystyrlon oedd y ddeddfwriaeth:

Mae'r Ddeddf Gwasanaethau Cymdeithasol 2014 (sic.) i fod i roi hawliau cyfreithiol i bobl fel fi, onid ydy? Rwy'n ofalwr, ydw, mae gen i blentyn anabl ac rwyf hefyd yn gofalu am fy Mam, felly rydw i'n gofalu am ddau berson. Mae'r Ddeddf i fod i'n hamddiffyn ni; mae hi fod i roi hawliau i ni, felly yn y bôn mae'n ddeddf i ddweud ei bod hi'n hawl gyfreithiol i ni allu cael mynediad at gefnogaeth megis seibiant a phob math o bethau. O dan yr ymbarél hwnnw, mae pethau fel gofalwyr sy'n gweithio yn dod i mewn iddo, mae'n ymbarél eithaf mawr, onid ydy, ond, mewn gwirionedd, does gennyn ni ddim unrhyw hawliau a'r rheswm ydy, hyd yn oed os ydy wedi'i ysgrifennu yn y ddeddf, nad oes yna unrhyw ffordd i bobl fel ni allu gorfodi awdurdodau lleol, mewn gwirionedd, i gadw at unrhyw un o'r deddfau hyn. Felly, mewn gwirionedd,

fyddai waeth iddyn nhw fod wedi cael eu hysgrifennu ar bapur tŷ bach ddim. (Gofalwr, De-ddwyrain Cymru, Benyw, Oedolyn).

Cwynion

5.27 Roedd rhai ymatebwyr wedi rhoi prosesau cwyno ffurfiol ar waith, yn deillio o'r ymdeimlad bod y gwasanaethau cymdeithasol wedi gwahaniaethu yn eu herbyn, a'u bod yn ceisio unioni'r cam mewn amrywiaeth o wahanol ffyrdd.

5.28 Yn fwy cyffredinol, gwnaed sylwadau am y broses gwyno ei hun, gyda rhai yn lleisio amharodrwydd i gwyno oherwydd eu bod yn ofni'r canlyniadau, ac eraill yn mynegi rhwystredigaeth gyda phrosesau cwyno. Fe roddwyd tystiolaeth o'r rhwystrau rhag iddyn nhw allu adennill eu llais, a thrwy hynny gael rheolaeth, drwy'r broses gwyno, a'u rhwystredigaethau oherwydd hyn.

> *Ddwedai hyn wrthych chi, mae e tu hwnt i rwystredigaeth oherwydd eich bod yn bwrw'ch pen yn gyson yn erbyn wal frics a'r ffordd maen nhw'n delio â hyn ydy bod nhw'n eich anwybyddu chi, wyddoch chi, mae cwynion a phethau'n cael eu hanwybyddu'n llwyr...ac wrth gwrs yr hyn nad ydy pobl yn ei sylweddoli ydy mai gyda chwynion, yn y bôn, bod rhaid i chi ddilyn camau gyda chwynion. O ce, felly yn y bôn dyma sut maen nhw'n llwyddo, dyma pam na allwch chi uwchgyfeirio cwyn, oherwydd dydyn nhw ddim yn ymateb i chi, fel na allwch uwchgyfeirio'r gŵyn. Ydych chi'n gweld beth ydw i'n ei olygu? Oherwydd mae'n rhaid iddyn nhw gydnabod eu bod wedi derbyn y gŵyn a dydy nhw ddim yn gwneud hynny, felly allwch chi ddim uwchgyfeirio'r gŵyn a dyma beth sy'n digwydd (Gofalwr, De-ddwyrain Cymru, Oedolyn)*

> *Pan fyddwch yn gwneud cwynion […] does yna neb yn derbyn cyfrifoldeb hyd yn oed pe byddech yn dyfynnu'r Ddeddf iddyn nhw air am air, dyma beth sydd i fod yn ei le, dydy hyn ddim ar gael i fy mab, dydy hyn ddim ar gael i mi fel ei ofalwr sydd i fod â chymaint o hawliau ag yntau, dydy e ddim yn digwydd, felly ble ydych chi i fod i droi, beth ydych chi fod i'w wneud? (Defnyddiwr Gwasanaeth a Gofalwr, De Orllewin Cymru, Benyw).*

> *Ie, pan fyddwch chi ar eich mwyaf agored i niwed a'ch bod chi angen cymorth gweithiwr proffesiynol ac yna maen nhw'n dweud bod yn rhaid i chi fynd trwy'r weithdrefn gwyno ac nad oes neb yn gwrando arnoch chi o hyd neu bod y gweithredu ddim wedi digwydd, mae'n torri'ch calon chi oherwydd […] Rydw i wedi bod yn ofalwr y rhan fwyaf o fy mywyd ond gyda fy mam ac mae hi'n byw gyda dementia. Ac o wybod pa mor falch ydy hi a phan nad oes neb yn gwrando am sefyllfa unigolyn bregus mae'r effaith yn ymestyn fel tonnau draws y teulu, nid yn unig dros fy mam ond hefyd fy mhlant, a'r wyrion yn ogystal. Mae'n ymddangos nad oes yna unman y gallwch chi fynd i gwyno a chael gwrandawiad i'r pryderon hynny a gweithredu arnyn nhw. Mae'n ymddangos fel bod pawb yn cau'r drysau arnoch chi, a dyna ni, allwch chi ddim mynd ymhellach na'ch bod chi yn gwneud y gŵyn honno. (Gofalwr, Benyw).*

Taliadau Uniongyrchol

5.29 Mae Taliadau Uniongyrchol wedi bod yn fecanwaith allweddol y mae defnyddwyr gwasanaethau a gofalwyr wedi gallu ei ddefnyddio i reoli eu gofal a'u cymorth yn well ers blynyddoedd lawer. Mae Taliadau Uniongyrchol yn ffordd y gall Awdurdodau Lleol helpu i ddiwallu angen unigolion cymwys am ofal a chymorth, neu ddiwallu angen gofalwr am gymorth, ac maen nhw'n ffordd i bobl drefnu eu gofal a'u cymorth eu hunain. Dydy Taliadau Uniongyrchol ddim yn ffurf ar incwm ond fe'u telir yn benodol i brynu gwasanaethau neu offer, a'u bwriad ydy gwella dewis, rheolaeth ac annibyniaeth pobl. Gall unigolion weithio gyda'r awdurdod lleol i benderfynu sut y bydd eu hanghenion gofal a chymorth yn cael eu diwallu, a nhw sy'n penderfynu pwy sy'n darparu'r cymorth hwnnw a nhw sy'n rheoli sut, ble a phryd y caiff ei ddarparu.

5.30 Roedd Taliadau Uniongyrchol yn bodoli cyn dyfodiad y Ddeddf, ond maen nhw'n parhau i fod yn llwybr pwysig, ac efallai'n gynyddol bwysig, i allu gwireddu'r egwyddor llais a rheolaeth.

Dulliau hyblyg / anhyblyg o weithredu

5.31 Darparodd yr ymatebwyr lawer o fanylion am weithrediad ac uchelgais y Taliadau Uniongyrchol, gan sôn yn gyntaf am hyblygrwydd ac anhyblygrwydd y dull gweithredu. Mynegwyd amrywiaeth o safbwyntiau gwrthgyferbyniol, braidd yn gwrthddweud ei gilydd, sydd ddim yn cynnig fawr o gonsensws am rôl ac effaith y Taliadau Uniongyrchol, fel y dengys y dyfyniadau a ganlyn:

Rydw i'n cael cefnogaeth deirgwaith y dydd i helpu gyda fy mhrydau bwyd. Dydw i ddim bob amser yn sylweddoli bod angen yr help hwn arna i oherwydd effeithiau'r dementia. Rydw i'n aml yn mynd allan gyda'r nos ac wedi mynd yn ddryslyd ac yn ofidus iawn. Rydw i wedi stopio traffig ac wedi curo ar ddrysau dieithriaid oherwydd mod i'n teimlo ar goll a ffwndrus. Mi hoffwn gael lwfans Taliadau Uniongyrchol fel y galla i gyflogi rhywun i ddod am dro gyda mi, sef yr hyn rydw i bob amser wedi'i wneud. 'Does yna ddim un o fy nheulu'n byw yn lleol felly allan nhw ddim helpu yn ystod yr wythnos. Rydw i eisiau mynd allan am dro weddol hir – hyd at 5 milltir y dydd. Mi ofynnais am Daliadau Uniongyrchol ond rydw i wedi cael fy ngwrthod. Y gefnogaeth sydd gen i ydy gofalwyr yn galw i gwblhau tasgau penodol, dydy hynny ddim yn helpu gyda fy angen i gael ymarfer corff a gwneud yr hyn yr ydw i fel arfer yn ei wneud yn fy mhatrwm dyddiol (Defnyddiwr Gwasanaeth).

Ydy, mae'n gas gen i Daliadau Uniongyrchol a dweud y gwir. Maen nhw'n ei werthu fel petai gennych chi'r cawg hwn o arian ac y gallwch chi benderfynu

beth bynnag rydych chi am ei wneud ag e. Wel, yn gyntaf, dyna gelwydd, oherwydd dim ond yr hyn mae'n nhw'n ei farnu sy'n rhesymol, chi'n gwybod, y gallwch chi benderfynu. Hefyd maen nhw'n hoffi dweud y gallwch chi gael yr arian hwn ond mae'n rhaid i chi dalu'r person, mae'n rhaid i chi drefnu beth bynnag mae'r gwiriad Swyddfa Cofnodion Troseddol yn cael ei alw nawr, mae'n rhaid i mi wneud y pethau hyn yn ogystal â rhoi fy ngofal 24 awr ar gyfer fy mab. (Gofalwr, De Orllewin Cymru, Benyw, Oedolyn).

Fodd bynnag, nawr ein bod yn derbyn Taliadau Uniongyrchol, rydyn ni'n gallu cael mynediad at y cymorth sydd ei angen arnon ni y tu allan i ddarpariaethau Awdurdod Lleol. Mae'r cwmni annibynnol rydyn ni'n ei ddefnyddio wedi bod yn fendith ac mae'n bodloni [ei] hanghenion (Gofalwr) yn llawn.

Mewn gwirionedd, mae'r broses o gael Taliad Uniongyrchol wedi bod yn hawdd a dweud y gwir, dydw i erioed wedi cael unrhyw drafferth i brofi ein bod ni angen yr oriau, maen nhw'n ymddangos yn ddigon hapus i wthio hynny drwodd oherwydd eich bod chi'n gwneud llawer o'r gwaith, mae'n rhaid i chi geisio dod o hyd i'ch gweithiwr eich hun, dyna'r rhan anodd, cael gafael ar rywun. Mae'r ddau ohonon ni wedi rheoli cyfrifon gyda'r cyngor, yr ochr ariannol i bethau a rhoi trefn ar gyflogau a gwyliau a phethau felly. Rwy'n gweld hynny'n gymharol hawdd oherwydd ei fod yn cael ei drin trwy [enw ardal] (Gofalwr, De Orllewin Cymru, Benyw, Oedolyn).

Ond roedd ceisio dod o hyd i ddarparwr allan o'r gronfa oedd ar gael yn [ardal] yn her. Gwir, does ganddyn nhw ddim un ar gael i geisio ei baru â'r plentyn. Erbyn iddyn nhw fatsio â'r plentyn hwnnw, roedd hi tua wyth neu naw mis yn ddiweddarach ac yna gadawodd yr unigolyn hwnnw, felly os mynnwch, rydych chi wedi'ch clymu i'r sefyllfa honno. Efallai byddai hyn yn gweithio i rai teuluoedd ond mae gan y mwyafrif o deuluoedd frwydr enfawr ar eu dwylo, wyddoch chi (Gofalwr, Gogledd Cymru, Gwryw, Oedolyn).

Anhawster i gael darpariaeth oherwydd dryswch ynglŷn â'r 'rheolau'

5.32 Ynghyd â'r dadleuon ynghylch hyblygrwydd ac anhyblygrwydd, nododd nifer o ymatebwyr eu pryder a'u dryswch ynghylch y rheolau ynghlwm â Thaliadau Uniongyrchol, sydd wedi golygu bod rhai defnyddwyr gwasanaethau a gofalwyr wedi methu â chael y ddarpariaeth gofal a chymorth y maen nhw ei ddymuno:

Yn anffodus, nid oedd yn hawdd cael yr Awdurdod Lleol i gytuno i Daliadau Uniongyrchol i'w galluogi i fynychu'r ddarpariaeth hon. Aeth ein cais gerbron panel yr ALl, a wrthododd ein cais oherwydd, yn eu barn nhw, doedd hyn ddim yn bodloni anghenion fy merch. Pan gawson ni ein gwrthod ar gyfer y Taliadau Uniongyrchol chawson ni ddim gwybod am y penderfyniad hwn na'r rheswm

dros ei wrthod o fewn amser rhesymol, fel sy’n ofynnol dan y Ddeddf. Fodd bynnag, er mwyn i hyn fod yn effeithiol, mae angen i weithiwr cymdeithasol a'u rheolwyr sicrhau bod ganddyn nhw'r wybodaeth ddiweddaraf am bob math o ddarpariaeth o wasanaethau (Gofalwr).

Fe chwerthwyd am ben fy chwaer yn ystod ei hadolygiad pan ddywedodd hi wrthyn nhw beth oedd hi eisiau ei wneud. Gwrthododd y cyngor a’r gwasanaethau cymdeithasol ei chais am Daliadau Uniongyrchol i gael mynediad at y ddarpariaeth breifat yr oedd hi am ei mynychu a fyddai’n ei helpu i gyflawni’r nodau hynny (Gofalwr).

Yr angen i fod yn dryloyw wrth ddisgrifio 'manteision ac anfanteision' Taliadau Uniongyrchol

5.33 Roedd ymatebwyr yn pryderu bod diffyg didwylledd yn y broses Taliadau Uniongyrchol, gyda rhai yn poeni bod rhywfaint o ddryswch bwriadol ynghylch rhai o’r gwirioneddau.

Mae'r wefan [leol] yn ofnadwy, mae yno lawer gormod o wybodaeth. Mae gen i ffrind sy'n anabl yn [ardal] ac os edrychwch chi ar eu gwefan nhw, maen nhw'n trafod Taliadau Uniongyrchol; mae'n hyfryd, yn un dudalen, rydych chi'n mynd i 'Taliadau Uniongyrchol;' ac mae'n rhoi tua brawddeg i chi a geiriau mawr a'r math yna o beth ac rydych chi'n dewis rhywbeth ac yna mae'n mynd i'r rhan nesaf ac felly dydy e ddim yn gorlwytho gwybodaeth y mae'r ardal [leol hon] yn ei roi i chi. Ond mae hefyd, wn i ddim, mae gen i syniad od eu bod nhw'n ei wneud yn fwriadol, felly rydych chi'n cael eich drysu ac yn peidio â holi (Gofalwr a Defnyddiwr Gwasanaeth, De Orllewin Cymru, Benyw, Person Hŷn).

5.34 Nodwyd bod cael gwybodaeth glir a chywir am Daliadau Uniongyrchol yn broblem i ddefnyddwyr gwasanaeth a gofalwyr, oedd yn pryderu nad ydyn nhw bob amser yn cael gwybodaeth gywir. I helpu gyda hyn, cafwyd awgrymiadau y dylai gweithwyr cymdeithasol neu eiriolwyr annibynnol fod ar gael bob amser i helpu i ddehongli’r holl gyfnewidiadau a’r opsiynau sy’n ymwneud â Thaliadau Uniongyrchol.

5.35 Mae ymatebwyr yn nodi ei bod yn ymddangos ar adegau bod yna negeseuon gwrthgyferbyniol am y ffyrdd y mae Taliadau Uniongyrchol yn cael eu ‘cynnig’ i ddefnyddwyr gwasanaethau a gofalwyr. Maen nhw'n cael eu hyrwyddo fel un dull dewisol o ennill rheolaeth ychwanegol – '*roedd ar y llyfrynnau hefyd, llyfrynnau mawr sgleiniog, wyddoch, ‘hoffem i bobl symud draw i Daliadau Uniongyrchol’ ar lyfrynnau'r Ddeddf Llesiant Gwasanaethau Cymdeithasol (Gofalwr, De Orllewin Cymru, Gwryw, Person Hŷn).* Fodd bynnag, i rai, roedd Taliadau Uniongyrchol yn ‘orfodol’, gan danseilio’r ymdeimlad hwnnw o ddewis: *roedd popeth yn Daliadau*

Uniongyrchol yr oedden nhw eisiau ac roeddwn i'n teimlo fy mod yn cael fy ngorfodi i'w wneud (Gofalwr, De-orllewin Cymru, Gwryw, Person Hŷn).

5.36 Mynegwyd pryderon hefyd ynghylch i ba raddau yr oedd pobl wir yn rhydd i ddefnyddio Taliadau Uniongyrchol i siwtio eu hanghenion a'u canlyniadau llesiant, a dywedwyd wrthyn nhw mai dyna oedd diben y Taliadau Uniongyrchol pan gawson nhw wybod amdanyn nhw:

> *Y peth arall sydd wedi digwydd ers hynny ydy'r ffaith nad ydy Taliadau Uniongyrchol yn ystyried bod fy Nghynorthwyydd Personol yn estyniad ohonof fi. Maen nhw'n gweld bod fy PA yno i eistedd a gwylio fy ngwraig yn unig ac felly fe ddwedon nhw nad oedd hi i fod i fwydo fy ngwraig, ddim i roi unrhyw feddyginiaeth, ddim i newid ei stoma, ddim i wagio ei bag cathetr, doedd hi ddim i sychu ei hwyneb. Doedd hi ddim i wneud unrhyw beth. Yna mae'n rhaid i mi droi at iechyd a gofyn wrth iechyd 'allwch chi ddarparu hyn?' (Gofalwr, De-orllewin Cymru, Gwryw, Oedolyn)'.*

Cael cyllideb a chapasiti digonol o fewn y gweithlu Cynorthwyydd Personol (PA)

5.37 Yn olaf, o ran y Taliadau Uniongyrchol a chyflogi cynorthwywyr personol, codwyd pryderon sylweddol ynghylch i ba raddau yr oedd Cynorthwywyr Personol ar gael yn y gweithlu i gyflogwyr. Mae hyn yn barhad o'r materion ehangach ynghylch argaeledd gweithlu a godwyd ym Mhennod 3, ond wedi ei 'ffocysu' yn yr ystyr, os nad ydy pobl ar Daliadau Uniongyrchol yn teimlo bod y gyllideb gyffredinol sydd ganddyn nhw'n ddigonol, y gall hyn arwain at beidio â chael y gallu i gyflogi cynorthwywyr personol, a chael eu gadael heb unrhyw un i'w cefnogi:

> *Fodd bynnag, yr hyn a ddigwyddodd wedyn oedd bod y pecyn gofal oedd gennym yn ei le i ddechrau, pan oedd e dan y gwasanaethau cymdeithasol, sef Taliadau Uniongyrchol. Roeddwn i'n cael trafferth dod o hyd i [weithiwr] gofal, roedd y cyflog yn echrydus, cyflog sylfaenol a'r gwaelodlin ... rydyn ni wedi cael gweithwyr gofal oedd yn dweud celwydd, rydyn ni wedi cael gweithwyr gofal yn llythrennol gwneud dim ond eistedd yno a pheidio â gwneud unrhyw beth ac yna cyn gynted ag y mae fy mab yn eu cwtsio'n dynn neu'n gyffrous, nid yn heriol, maen nhw'n gadael, yn cerdded allan a dyna ni...felly mae'n frwydr gyda Thaliadau Uniongyrchol. (Defnyddiwr Gwasanaeth, De Orllewin Cymru, Benyw, Oedolyn).*
>
> *Cafwyd trafodaethau ynghylch cynyddu ei oriau Taliad Uniongyrchol, er enghraifft, ond eto realiti'r sefyllfa honno ydy...oherwydd cyflogau gwael y gweithwyr gofal ei bod yn hynod o anodd dod o hyd i Gynorthwywyr Personol ac rydyn ni'n hynod o ffyslyd, hefyd, fel dylech chi fod, felly gall hi gymryd tua*

blwyddyn, mewn gwirionedd, i ganfod rhywun addas i'ch plentyn, eich unigolyn ifanc (Gofalwr, De Orllewin Cymru, Benyw, Oedolyn).

Roedd y cyfan fe pe'n mynd ymlaen ac ymlaen ond eu hymateb ydy eich bod yn gwybod 'wel mae'r Taliad Uniongyrchol yn £12.66 yr awr', tra i gael costau gofal dementia arbenigol rwy'n credu ei fod yn £23.95 yn yr asiantaeth wnes i ddefnyddio. Felly rydych chi'n gwybod bod y 12 awr yr wythnos yn ychwanegol, roedd y taliad ychwanegol hwnnw roeddwn i'n ei dalu bryd hynny yn enfawr ac rwy'n meddwl yn y pen draw iddyn nhw gontractio'r asiantaeth yn uniongyrchol mewn ffordd i gau fy ngheg am y ffaith nad ydy Taliad Uniongyrchol yn ddigon ar gyfer yr hyn y bwriadwyd e, oherwydd eich bod chi'n gwybod y rhan roedden nhw'n ei ailadrodd sef 'dylech chi gael cynorthwyydd personol', roeddwn i'n parhau i ddweud 'Dydw i ddim eisiau un ac mae'r Ddeddf yn dweud nad oes rhaid i mi gael un' wyddoch chi. (Gofalwr, De-orllewin Lloegr). Cymru, Benyw, Oedolyn).

Doedden ni ddim yn gallu dod o hyd i Gynorthwyydd Personol a dweud y gwir, doedden nhw ddim i'w cael allan yna...byddai pobl yn gwneud cais am y swydd ond wedyn pan fyddech chi'n eu rhoi ar y rhestr fer, bydden nhw'n tynnu eu ceisiadau yn ôl ac efallai ddim yn dod, felly, ie, hynod o anodd ac yna daeth [enw] i gysylltiad a dweud y gallai hi wneud hynny ac yn amlwg roedden ni'n ei hadnabod ac, yn ddoniol iawn, roedd hi'n arfer gweithio yn y ganolfan ddydd yr aeth fy mam iddi ac roedd hi'n wych (Gofalwr, De Orllewin Cymru, Gwryw, Person Hŷn).

Cyd-gynhyrchu

5.38 Mae'r pedwerydd mecanwaith yn canolbwyntio ar un arall o egwyddorion sylfaenol y Ddeddf – cyd-gynhyrchu. Mae cyd-gynhyrchu yn ddull sy'n seiliedig ar asedau ar gyfer gwasanaethau cyhoeddus sy'n galluogi pobl sy'n darparu a phobl sy'n derbyn gwasanaethau i rannu pŵer a chyfrifoldeb, ac i gydweithio mewn perthynas cyfartal, dwyochrog a gofalgar. Mae'n creu cyfleoedd i bobl gael cymorth pan fydd ei angen arnyn nhw, ac i gyfrannu at newid cymdeithasol.

5.39 Ar lefel unigol, mae'r Ddeddf yn nodi dyletswyddau trosfwaol mewn perthynas â llesiant, ac yn sylfaenol i'r dull a'r system gyfan ydy bod ymarferwyr yn cyd-gynhyrchu gyda phlant, pobl ifanc, gofalwyr a theuluoedd, a chydag oedolion, gofalwyr, teuluoedd.

5.40 Mae cyd-gynhyrchu yn wahanol i 'lais a rheolaeth' fel egwyddor o dan y Ddeddf, ond mae ar yr un sbectrwm. Mae'n estyniad i'r syniadau o lais a rheolaeth fel bod modd rhannu grym a chydraddoldeb rhwng pawb sy'n ymwneud â gofal a chymorth i unigolion.

5.41 Cymharol ychydig o sôn a fu am gyd-gynhyrchu ar draws y dystiolaeth a gasglwyd yn y rhan hon o'r astudiaeth. [41] I raddau, fel y nodwyd gan yr ymatebwyr, mae hyn wedi'i ddylanwadu gan y pandemig, a'r diffyg gweithgarwch cyd-gynhyrchu wyneb yn wyneb diweddar sydd wedi bod yn digwydd.

5.42 Fodd bynnag, nododd yr ymatebwyr ddau fater allweddol. Mae'r cyntaf yn cyffwrdd â'r anhawster o ddeall y cysyniad ac yna ei gyflenwi arno, fel bu defnyddwyr gwasanaethau a gofalwyr yn ei fynegi:

> *Gall cyd-gynhyrchu gael ei weld ar adegau fel nod gwych ond yn aml mae'n fwy o ddyhead nag o realiti diriaethol. Ar gyfer cyd-gynhyrchu gwirioneddol, rhaid i ddefnyddwyr gwasanaeth gael mynediad at wybodaeth am yr holl wasanaethau a allai ddiwallu eu hanghenion. Wrth i wasanaethau newydd ddod ar-lein, rwy'n cydnabod bod hon yn dasg anodd. Yn fy mhrofiad i dydy fy awdurdod lleol ddim mor rhagweithiol ag yr hoffwn i, o ran gwneud defnyddwyr gwasanaeth yn ymwybodol o'r amrediad llawn o ddarpariaethau, maen nhw'n tueddu i'ch cyfeirio at eu darpariaethau eu hunain ac mewn llawer o achosion dydyn nhw ddim yn ymwybodol o wasanaethau preifat newydd (Gofalwr, Benyw)*

> *Rydych chi'n gwybod hyd yn oed y cyd-gynhyrchiad hwn sydd i fod yn ei le ac yn gweithio gyda'ch gilydd, y cyfarfodydd rydych chi'n mynd iddyn nhw ar gyfer hynny, mae yna syniadau gwych ac ar y diwrnod rydych chi'n meddwl 'o, mae rhywbeth yn mynd i newid', yna pan ddaw hi at bwy sy'n gwneud penderfyniadau, dydy e ddim yn digwydd a dwi'n meddwl, i mi, fu'n un mor actif dros y blynyddoedd, fel eich bod chi'n colli wyneb wrth wneud hynny ac mae'r cyfan yn mynd mor ddiflas a chwithau'n cael enw i chi'ch hun (Defnyddiwr Gwasanaeth, De Orllewin Cymru, Benyw, Oedolyn).*

5.43 Mae'r ail yn ymwneud â'r profiadau o gyd-gynhyrchu sydd ar y cyfan yn brofiadau llai na boddhaol (sub-optimal) y mae pobl wedi'u cael. Mae hyn yn tueddu i ganolbwyntio ar bethau sydd heb fod yn gwbl gywir:

> *Yr unig brofiad rydw i wedi ei gael o gyd-gynhyrchu, dwi'n gwybod bod (enw) o'r tîm Byw'n Annibynnol wedi dechrau, rydyn ni'n ceisio gweithio'n gyd-gynhyrchiol. Dydy hyn ddim yn gweithio mewn gwirionedd am mai fe sy'n ei wneud, ac mae'n dod o'r Cyngor, felly dydw i ddim yn meddwl mai cyd-*

[41] Yn bwysig, mae rhagor o waith yn cael ei gyflawni ar gyd-gynhyrchu fydd yn bwydo i adroddiad Gwerthusiad Impact yn nhymor yr Hydref 2022.

gynhyrchu ydy hynny (Gofalwr a Defnyddiwr Gwasanaeth, De Orllewin Cymru, Benyw, Unigolyn Hŷn).

Nid hi sydd yng nghanol pethau, fe ddylen nhw fod yn rhoi ei hanghenion hi yno, a does yna neb hyd yn oed wedi gofyn iddi, rwy'n gwybod bod ganddi broblemau cyfathrebu enfawr, ond pe baen nhw'n treulio amser gyda hi byddai hi'n gallu dweud wrthyn nhw pa ganolfan sydd orau ganddi. Ond does neb hyd yn oed wedi treulio pum munud i eistedd gyda hi a gofyn iddi. (Gofalwraig, De Orllewin Cymru, Benyw, Oedolyn).

Canlyniad y bennod hon

5.44 Ar y cyfan, roedd heriau i ddefnyddwyr gwasanaeth a gofalwyr o ran gwireddu'r rhagolygon a gynigwyd gan yr egwyddor o lais a rheolaeth

5.45 I rai pobl, roedd y gallu i gael eu clywed ac i ddylanwadu yn cael eu gyrru'n bennaf gan waith gweithwyr cymdeithasol unigol yn hytrach na chael eu cynorthwyo gan y ffyrdd y mae systemau'n gweithredu.

5.46 Fodd bynnag, i fwyafrif yr ymatebwyr, eu profiad nhw oedd llawer mwy o rwystredigaeth.

5.47 Fe wnaethon nhw nodi rhwystrau ynghylch yr agwedd gymharol ‘tocynistaidd’ at wrando; yr anghydbwysedd grym oedd rhyngddyn nhw a'r gweithwyr proffesiynol; yr angen i fynd ar ôl y gwasanaethau cymdeithasol am gefnogaeth a chydnabyddiaeth; ac ynglŷn â'r ansensitifrwydd diwylliannol. Roedd y rhain i gyd yn milwrio yn erbyn y profiad llawn o fod â llais a rheolaeth.

5.48 O ran y mecanweithiau ar gyfer sicrhau llais a rheolaeth, nodwyd yr amrediad o ddeddfwriaeth a hawliau sydd ar gael i ddinasyddion Cymru, y broses cyflwyno cwynion, argaeledd Taliadau Uniongyrchol, a rôl cyd-gynhyrchu fel egwyddor o’r Ddeddf fel dulliau o wireddu'r hawl i gael llais a rheolaeth. Mae'n rhaid dweud, fodd bynnag, bod diffygion wedi'u nodi ym mhob un o'r pedwar hyn.

5.49 Mae’r Ddeddf yn amlinellu bod gwireddu llais a rheolaeth yn golygu bod yn rhaid i unigolyn allu teimlo ei fod yn bartner gwirioneddol gyfartal yn ei ryngweithio â'r gweithwyr proffesiynol. Mae peth tystiolaeth bod defnyddwyr gwasanaeth a gofalwyr yn teimlo bod eu profiadau yn nesáu tuag at hyn, ond o ran gallu gweithredu eu llais a rheolaeth mewn gwirionedd, mae hwn, i raddau helaeth, yn parhau i fod ar waith.

6. Trafodaeth: Effeithio ar y Llesiant

Cyflwyniad

6.1 Ar lawer ystyr, llesiant ydy'r egwyddor uno sydd wrth wraidd y Ddeddf. Mae’r Ddeddf yn rhoi ffocws ar lesiant pobl sydd angen gofal a chymorth ac ar ofalwyr sydd angen cymorth, ar hawliau, ar rymuso pobl i gael perthynas newydd gyda'r gwasanaethau cymdeithasol.

6.2 Mae llesiant yn sail i’r holl egwyddorion eraill ac yn eu huno, gan gysylltu â’r rôl y gall ymyrraeth gynnar ac atal ei chwarae wrth hyrwyddo llesiant, â sut y gall pobl gael eu grymuso gan wybodaeth, cyngor a chymorth a thrwy gymryd rhan yn y dasg o gynllunio a gweithrediu'r gwasanaethau

6.3 Mae’r bennod hon yn parhau i ddefnyddio’r dystiolaeth a gasglwyd drwy’r rhan hon o’r astudiaeth, ond yn hytrach na dim ond adrodd yn uniongyrchol ar y canfyddiadau (fel ym Mhenodau 3, 4 a 5) mae’n fwy amlochrog ei naws. Y diben ydy deall y ffyrdd yr effeithiwyd ar lesiant ar lefel unigolion yn ystod oes y Ddeddf, gan gydnabod bod llawer iawn o ffactorau cyd-destunol – yn enwedig COVID-19 – sydd wedi cael dylanwad sylweddol dros ymdeimlad pobl o lesiant unigol.

6.4 Mewn sawl ffordd, fodd bynnag, y pwynt ydy nodi’r hyn y gellir ei ddysgu am roi’r Ddeddf ar waith, a beth arall y gallai fod angen ei wneud i symud yn nes at y dyhead sydd yn y Ddeddf ar gyfer y pum egwyddor, drwy syniadau pobl ar lesiant. Rhennir y bennod yn dair is-adran.

Llesiant meddwl, pryder a strés

6.5 Soniodd pobl am yr effaith ar eu llesiant mewn perthynas â’r cymorth a dderbyniwyd, ond hefyd y diffyg cymorth a dderbyniwyd gan y gwasanaethau cymdeithasol, yn enwedig yn ystod COVID-19. Fel y nodwyd ym Mhennod 3, er gwaethaf bwriadau gorau pob ochr, mae yna rwystrau yn aml – fel y pwysau sydd ar draws y system gyfan – o ran gallu dod o hyd i gapasiti ar gyfer cymorth o fewn y gweithlu, sydd wedi bod yn arbennig o ddifrifol yn ystod y pandemig. Arweiniodd hyn at amrediad o faterion yn ymwneud â phryder a straen i gyfranogwyr.

6.6 Roedd effeithiau llesiant yn aml yn cael eu disgrifio mewn termau gweddol blaen, ac o safbwynt defnyddwyr gwasanaeth a gofalwyr, yn deillio’n rhannol o ddiffyg

didwylledd a gonestrwydd mewn trafodaethau gyda gweithwyr proffesiynol, fel y gwelir ym Mhenodau 4 a 5. Pryderon ynghylch amharodrwydd ar rhan rhai adrannau gwasanaethau cymdeithasol i drafod cynlluniau wrth gefn y byddai eu hangen pe bai'r gofalwr, er enghraifft, yn gorfod mynd i'r ysbyty oherwydd COVID-19, yn dod â straen diangen i fywydau pobl. Cafodd y diffyg 'tawelwch meddwl' hwn effeithiau negyddol ar lesiant yr ymatebwyr.

6.7 Roedd yr effeithiau llesiant a ddisgrifiwyd yn aml yn cael eu hadrodd mewn termau emosiynol - yn yr ystyr eu bod yn disgrifio sut roedd rhyngweithio cyfranogwyr â gwasanaethau cymdeithasol wedi gwneud iddyn nhw deimlo, ond hefyd yn yr ystyr eu bod yn aml yn emosiynol iawn wrth ailadrodd eu profiadau. Cafodd y teimladau hyn eu dwysáu gan ganfyddiadau pobl y gallai'r strés a brofir gael ei leddfu i ryw raddau.

6.8 Disgrifiwyd effaith bod yn ofalwr – yn enwedig ar bobl ifanc ac oedolion ifanc sy'n gweithredu fel gofalwyr ifanc – fel rhywbeth mwy na straen yn unig, gan ei fod wedi achosi, mewn rhai achosion, ailystyried sylfaenol o natur y berthynas o fewn teuluoedd, i fod yn effeithiau negyddol. Canfyddiad rhai ymatebwyr oedd bod hon yn rôl 'roedd yn rhaid' ei gwneud heb unrhyw drafodaeth wirioneddol ynghylch a oedd y gofalwr ifanc eisiau ei chyflawni ai peidio. Roedd yr ymdeimlad hwn o ddyletswydd hefyd yn ganolog i nifer o effeithiau negyddol ar lesiant, yn enwedig o ran llesiant meddwl.

6.9 Roedd bod wedi'u 'gorfodi' i raddau i sefyllfa lle roedd yn rhaid i unigolion fyw gyda pherthnasau a gweithredu fel gofalwyr, yn sgil y cyfyngiadau clo, hefyd wedi arwain at effeithiau negyddol ar lesiant ymatebwyr. Yn aml nid oedd yr effeithiau hyn yn amlwg ar y pryd, ond o edrych yn ôl, nododd ymatebwyr eu bod yn teimlo pwysau ychwanegol fel gofalwyr. Roedd yr effeithiau negyddol ar lesiant meddyliol yn ddifrifol i rai, a gwaethygwyd hyn pan nad oedden nhw'n gallu dod o hyd i weithwyr gofal i ddarparu'r oriau o seibiant a gynigwyd iddyn nhw.

6.10 Roedd dau fater arall a achosodd strés ac effeithiau negyddol ar lesiant meddyliol o fewn teuluoedd yn bresennol yn y dystiolaeth. Roedd y cyntaf yn ymwneud â natur y gofal personol yr oedd angen ei roi gan ofalwyr, ac i ba raddau yr oedden nhw'n aml yn teimlo'n bryderus ac o dan straen wrth orfod ymgymryd â gofal personol iawn i'w rhieni neu berthnasau. Roedd yr ail yn canolbwyntio ar y 'frwydr' a ddeuai i

ran y teulu pan nad oedd gweithwyr gofal yn cyrraedd i ymweliad wedi'u hamserlennu, gan arwain at sgwrs llawn straen gydag asiantaethau gofal ac Awdurdodau Lleol.

6.11 Mae'r holl ffactorau a nodir uchod wedi uno – ynghyd â phwysau'r system megis galwadau ychwanegol ar gyllidebau a heriau cynaliadwyedd y gweithlu, ochr yn ochr â'r pandemig byd-eang – i wneud defnyddwyr gwasanaethau a gofalwyr yn teimlo'n bryderus, yn ansicr ynghylch eu sefyllfa, ac wedi cael effaith negyddol iawn ar eu llesiant meddyliol.

Teimlo'n ynysig, teimlo trallod a theimlo eu bod yn faich

6.12 Bu ymatebwyr hefyd yn sôn am y ffyrdd y gallai eu rhyngweithio â'r system arwain at deimladau o ddicter a rhwystredigaeth ar un llaw, ac anobaith, trallod a theimlo'n ddiymadferth ar y llaw arall. Y naill ffordd neu'r llall, mynegwyd y rhain mewn termau negyddol am y llesiant.

6.13 Roedd teimladau cryf o ddicter yn cael eu cysylltu, yn naratif y defnyddwyr gwasanaeth a'r gofalwyr, gyda bod wedi blino'n lân yn emosiynol ac yn gorfforol. Nododd yr ymatebwyr y gall yr ymdrech sydd ei angen i gynnal eu rôl wrth ofalu arwain at flinder a lludded gormodol, sydd wedi'i gynyddu a'i waethygu gan yr unigedd gorfodol a achoswyd gan COVID-19.

6.14 Canlyniad hyn i nifer o bobl o ran llesiant oedd colli rheolaeth ac ymdeimlad cynyddol o anobaith a diymadferthedd ynghylch eu sefyllfa. Roedd teimladau o drallod a dadrymuso yn rhai cyffredin, ac er bod cyfranogwyr yn barod iawn i gydnabod bod COVID-19 wedi cynyddu'r materion hyn, roedd rhai hefyd yn sôn nad oedd y Ddeddf wedi sicrhau'r newidiadau er gwell yn eu hamgylchiadau yr oedden nhw wedi'u disgwyl na'u gobeithio.

6.15 Awgrymodd y cyfranogwyr fod pethau syml – fel y ffaith nad oedd adrannau gwasanaethau cymdeithasol yn aml yn dod yn ôl atyn nhw ar ôl derbyn galwad ffôn nac yn ateb e-byst – yn cyfrannu at ymdeimlad cynyddol o unigedd. Roedd hyn wedi arwain at deimlo eu bod yn faich ac yn straen ar yr adnoddau, gyda chanlyniadau negyddol i'w llesiant.

6.16 Yn ogystal â hyn, awgrymodd cyfranogwyr oedd yn gofalu am bobl sy'n byw gyda dementia, yn eu barn nhw, fod y materion hyn o ynysu a theimlo'n faich wedi

cynyddu, oherwydd yr heriau ychwanegol o ddelio â dementia. Dywedodd y gofalwyr oedd yn y sefyllfa honno eu bod yn teimlo’n fwy bregus fyth.

6.17 Roedd yna ymdeimlad cyffredinol – ym marn y cyfranogwyr – bod gan y gwasanaethau cymdeithasol ddiffyg empathi tuag at eu sefyllfaoedd a’u hamgylchiadau nhw yn eu rhyngweithio â defnyddwyr gwasanaeth a gofalwyr, a bod tueddiad y gweithlu cyflogedig i feddwl mwy am y pwysau yr oedden nhw eu hunain yn ei brofi, na phwysau'r defnyddiwr gwasanaeth, y gofalwr a'r teulu.

6.18 Dywedodd defnyddwyr gwasanaeth a gofalwyr fod y diffyg empathi hwn wedi arwain at ddatgysylltu â gwasanaethau cymdeithasol ar adeg pan oedd ei angen fwyaf. Disgrifiodd pobl ymdeimlad o ‘ddirmyg’ gan rai gweithwyr cymdeithasol, tra bod eraill yn cydnabod ar yr un pryd bod yna nifer sylweddol o weithwyr cymdeithasol sydd a gofal meddylgar a thosturiol ledled Cymru.

6.19 Roedd yr effaith y gallai arddangos mwy o empathi ei chael yn gysylltiedig â chynnydd posibl mewn llesiant, fel y gallai pobl deimlo’n llawer mwy cadarnhaol am yr ansefydlogrwydd a diffyg parhad sydd yn eu pecynnau gofal a chymorth.

6.20 Fodd bynnag, roedd yna ymdeimlad bod y diffyg empathi roedd pobl yn ei deimlo wedi arwain at gyfres o ganlyniadau anfwriadol. Un o'r rhain oedd bod pobl yn aml yn teimlo eu bod yn cael eu gorfodi i godi materion lle nad oedden nhw'n credu eu bod yn cael digon o sylw gan y gwasanaethau cymdeithasol. Achosodd hyn, yn ei dro, i rai ohonyn nhw deimlo bod rhai adrannau gwasanaethau cymdeithasol yn eu ‘labelu’ fel rhai trafferthus.

Gwydnwch a chymorth gan gymheiriaid

6.21 Nodwyd bod y gwydnwch i barhau â rolau a chyfrifoldebau gofalu - yn enwedig yn ystod y profiad eithafol o dan COVID-19 - yn arbennig o nodedig. Disgrifiodd gofalwyr y cryfder sylweddol sydd ei angen arnyn nhw i gyflawni’r ‘dyletswyddau’ y maen nhw'n ei deimlo y mae’n rhaid iddyn nhw eu cyflawni, sydd wedi cael effeithiau cadarnhaol ar lesiant – llai iddyn nhw, ond mwy i’r rhai y maen nhw'n gofalu amdanyn nhw.

6.22 Yn yr un modd, yn gadarnhaol, ac o werth arbennig yn ystod COVID-19, nododd nifer o gyfranogwyr y cyfraniad yr oedd eu cymheiriaid wedi’i wneud i gynnal eu llesiant. Awgrymwyd bod y math o gymorth gan gymheiriaid y mae gofalwyr yn ei dderbyn gan eraill, ynghyd â chymorth sefydliadau allweddol yn y sector gwirfoddol,

wedi gwella ansawdd eu bywyd a'u teimlad o lesiant, dim ond drwy wybod bod rhywun ar gael i siarad ag ef/hi os byddai angen hynny.

6.23 Roedd hyn yn cael ei werthfawrogi'n arbennig gan ofalwyr a oedd yn cynorthwyo unigolyn sy'n byw gyda dementia oherwydd, fel y nododd rhai, mai dim ond ychydig o bobl eraill oedd ganddyn nhw i siarad â nhw. Roedd gallu rhannu ag eraill yn yr un math o sefyllfa wedi rhoi grym i nifer ohonyn nhw.

6.24 Roedd hyn hefyd yn wir yn achos gofalwyr ifanc a ganfu fod y cyfle i dreulio amser gyda'u cyfoedion – er, mae'n wir, dan drefniant gwahanol yn ystod y pandemig – wedi gwella eu hymdeimlad o lesiant, a'i fod yn werthfawr ac yn gynhaliol.

Casgliad y bennod hon

6.25 Fel y nodwyd ar ddechrau'r bennod hon, mae'n bwysig cydnabod y rôl ganolog y mae llesiant yn ei chwarae yn y Ddeddf. Mae'r rhai sy'n cymryd rhan yn yr astudiaeth hon wedi nodi rhai effeithiau cadarnhaol i'r llesiant o ran eu hymwneud â'u cyswllt â'r gwasanaethau cymdeithasol, ond nodwyd bod mwy o ffyrdd lle mae eu profiadau wedi arwain at achosi effeithiau negyddol.

6.26 Mae'r pandemig yn amlwg wedi chwarae rhan allweddol wrth ffurfio teimladau pobl am eu llesiant – boed fel defnyddwyr gwasanaeth neu ofalwyr. Dydy hynny ddim yn diystyru'r materion sy'n bodoli o fewn y 'system' y mae llawer ohonyn nhw wedi sôn amdanyn nhw, ond mae'n cydnabod bod COVID-19, o'u safbwynt nhw, wedi 'datgelu' a dod â rhai o'r pwysau sylfaenol i'r amlwg, oedd yn effeithio ar lesiant ac yn rhai oedd yn bodoli cyn y pandemig

6.27 Mae'n rhy syml i osod cysylltiadau unionsyth rhwng llesiant hunan-gofnodedig pobl, a'u profiadau gyda'r gwasanaethau cymdeithasol – mae'n llawer mwy cynnil a chymhleth na hynny fel y mae ein fframwaith P-FE a'n dull gweithredu yn ei gydnabod. Fodd bynnag, mae'n bwysig nodi bod y dystiolaeth a ddarperir yma yn cynnig mewnwelediad ar farn pobl am eu llesiant, a'r rôl y gall y gwasanaethau cymdeithasol ei chwarae wrth geisio ei gynorthwyo a'i wella, fel y rhagwelir gan y Ddeddf.

7. Casgliadau

Cyflwyniad

7.1 Mae oriau lawer iawn o ofal cymdeithasol a chymorth yn cael eu darparu bob dydd ledled Cymru i bobl sydd angen y gofal a'r cymorth hwnnw a'u gofalwyr. Mae'r astudiaeth hon wedi ceisio casglu a deall i ba raddau y mae egwyddorion y Ddeddf yn llywio profiadau'r defnyddwyr gwasanaethau a'r gofalwyr hynny.

7.2 Mae llawer o'r gwasanaethau hynny'n cael eu darparu a'u profi yn unol â'r dyheadau a nodir yn y ddeddfwriaeth. Fodd bynnag, mae digon o dystiolaeth drwy'r astudiaeth hon bod profiad defnyddwyr gwasanaeth a gofalwyr yn llai nag y gallai fod (is-optimaidd). Mae nifer o ffactorau strwythurol arwyddocaol sy'n helpu i egluro hyn, ac nid y lleiaf ohonyn nhw ydy'r pandemig byd-eang, y pwysau cyllidebol a'r galw cynyddol, yr heriau o ran cynaliadwyedd y gweithlu, a 'newydd-deb' cymharol y Ddeddf.[42]

Atebion i'r cwestiynau allweddol

7.3 Wrth nesáu at gasgliadau ar y cam hwn o'r astudiaeth, yn yr adran ganlynol, rydyn ni wedi dwyn ynghyd y tri maes ffocws ar gyfer yr adroddiad hwn [43] ac yna wedi mapio'r rhain yn erbyn y cwestiynau o fframwaith 'P-FE Patton' sy'n berthnasol i'r adroddiad hwn (gweler Ffigur 1.3 ym Mhennod 1).

I ba raddau y mae pobl yn teimlo bod gwasanaethau wedi gweithio mewn partneriaeth â'i gilydd, wedi'u hintegreiddio'n llawn ac wedi'u symleiddio i sicrhau bod y gofal gorau posibl yn cael ei ddarparu iddyn nhw?

(Yn ymwneud â P-FE C2: I ba raddau ac ym mha ffyrdd y glynir at yr egwyddorion yn ymarferol? a C3: I ba raddau ac ym mha ffyrdd y mae'r egwyddorion yn arwain at y canlyniadau a ddymunir?)

7.4 Diffyg gweithio aml-asiantaeth effeithiol wrth ddarparu gofal a chymorth oedd y drefn arferol yn hytrach na'r eithriad ar gyfer defnyddwyr gwasanaeth a gofalwyr a

---

[42] Gwnaed y pwynt hwn am 'newydd-deb' cymharol y Ddeddf wrth ei phasio gan rai defnyddwyr gwasanaethau a gofalwyr, ond soniwyd yn helaeth am hyn gan y gweithlu – gweler yr adroddiad Gwerthuso Proses. Mae wedi cael ei gyflwyno fan hyn fel pwynt cyswllt rhwng y ddwy set o ddata.

[43] Wedi eu cymryd o fanyleb LlC, dyma'r graddau y mae gwasanaethau'n cael eu darparu mewn partneriaeth â'i gilydd; i ba raddau y mae pobl yn teimlo eu bod yn cael eu cynnwys mewn penderfyniadau am eu gofal a'u cymorth; a'r effaith ar ansawdd bywyd a llesiant.

gymerodd ran yn yr astudiaeth. Mae amrywiadau yn y ffordd y mae asiantaethau'n cydweithio yn bodoli, ac ym marn defnyddwyr gwasanaethau a gofalwyr, mae hyn yn aml yn niweidiol iddyn nhw, sy'n golygu nad oes gan rai pobl fynediad at wasanaethau a chymorth y mae eraill yn eu derbyn.

7.5 Yn benodol, roedd arferion gwaith gwael rhwng gwasanaethau cymdeithasol ac iechyd yn amlwg iawn yn hanesion y cyfranogwyr, ac er gwaethaf y gwerth sylweddol a roddir ar gymorth y trydydd sector, teimlwyd nad oedd y gwasanaethau hyn yn cael eu cydnabod a'u gwerthfawrogi'n llawn gan wasanaethau statudol.

7.6 Gan gydnabod bod yna orgyffwrdd â'r materion isod sy'n ymwneud â llais a rheolaeth, mynegodd defnyddwyr gwasanaeth a gofalwyr awydd i gymryd mwy o ran mewn gwneud penderfyniadau aml-asiantaeth, a chael eu hysbysu drwy wybodaeth ac arweiniad am eu gofal a chymorth. Dydy hyn ddim wedi bod yn brofiad ein cyfranogwyr yn aml – ar y cyfan, soniodd ymatebwyr am ddiffyg cyfranogiad ystyrlon pan fo asiantaethau niferus yn ymwneud â'u gofal.

7.7 Mae cyfranogwyr yn eglur eu barn eu bod am i weithwyr proffesiynol gyfleu ac esbonio gwybodaeth iddyn nhw gyda mwy o hyder, yn enwedig pan fo'r gweithwyr proffesiynol hynny'n gweithio mewn partneriaeth agos â'i gilydd.

7.8 Nododd ymatebwyr hefyd bwysigrwydd parhad yn y berthynas sydd ganddyn nhw gyda'r gweithwyr proffesiynol yn y gwasanaethau cymdeithasol a'u sefydliadau partner. Maen nhw wedi nodi'r canlyniadau anodd sy'n dilyn pan fydd yna drosiant yn y staff, a'r effaith negyddol y mae colli perthynas ddibynadwy yn ei chael ar ddiwallu eu hanghenion a pharhau cyfathrebu da.

7.9 Felly, o ran gwaith aml-asiantaeth, mae yna lawer i'w wneud o hyd. Mae tystiolaeth gan ddefnyddwyr gwasanaethau a gofalwyr bod yr heriau o newid i drefn newydd o weithio o bell, a hynny dan sefyllfa o straen sylweddol a achosir gan y pandemig wedi arafu, ac mewn rhai mannau wedi dad-wneud, rhywfaint o'r cynnydd tuag at gydleoli ac integreiddio timau aml-asiantaeth proffesiynol a oedd yn cael eu creu.

I ba raddau y mae pobl yn teimlo eu bod yn cael eu cynnwys yn y penderfyniadau am ofal a chymorth?

(Yn ymwneud â P-FE C2: I ba raddau ac ym mha ffyrdd y glynir at yr egwyddorion yn ymarferol? a C3: I ba raddau ac ym mha ffyrdd y mae'r egwyddorion yn arwain at y canlyniadau a ddymunir?)

7.10 Yn nodweddiadol, nododd defnyddwyr gwasanaeth a gofalwyr yr heriau o ran gwireddu’r rhagolygon a gynigir gan yr egwyddor o lais a rheolaeth a chael eu cynnwys yn y penderfyniadau am eu gofal a’u cymorth.

7.11 Nododd rhai cyfranogwyr fod ganddyn nhw'r gallu i gael eu clywed ac i ddylanwadu, a phan oedd hyn yn digwydd, roedd yn canolbwyntio fel arfer ar y strwythurau da sydd ar waith yn lleol – yn ymwneud â Thaliadau Uniongyrchol a chymryd rheolaeth dros berthynas ym maes cyflogaeth er enghraifft – neu fod hyn oherwydd arferion gwaith cymdeithasol rhagorol.

7.12 Fodd bynnag, roedd mwyafrif yr ymatebwyr, yn teimlo eu bod wedi'u llesteirio gan nifer y rhwystrau y gwnaethon nhw eu profi:

- dulliau gwrando ‘tocynistaidd’;
- anghydbwysedd grym rhyngddyn nhw a'r gweithwyr proffesiynol;
- yr angen i fynd ar ôl y gwasanaethau cymdeithasol am gefnogaeth a chydnabyddiaeth; ac hefyd
- ansensitifrwydd diwylliannol.

7.13 Gwaethygwyd y materion hyn gan ddiffygion a nodwyd gan ddefnyddwyr gwasanaethau a gofalwyr o ran gallu cael mynediad llawn i’r hawliau sydd ar gael i ddinasyddion Cymru, rhai sydd wedi’u hymgorffori mewn deddfwriaeth, cwynion nad ydyn nhw'n cael eu gweithredu'n foddhaol yn eu golwg, heriau yn y modd mae Taliadau Uniongyrchol yn gweithredu, a’r ffyrdd lle nad ydy buddion posibl, sy'n gysylltiedig â chyd-gynhyrchu, wedi'u gwireddu eto.

7.14 Ar y cyfan, mae rhai, ond cyfran fach, a ddywedodd fod cael gwrandawiad yn caniatáu iddyn nhw reoli eu gofal a’u cymorth yn y modd yr oedd y Ddeddf yn ragweld. I'r mwyafrif, fodd bynnag, doedd hynny ddim yn wir, ac roedden nhw'n teimlo ymhell o'r weledigaeth a gynigir gan y Ddeddf. Arweiniodd matrics o rwystrau strwythurol, a rhy ychydig o rannu pŵer, er enghraifft ynghylch materion cyd-gynhyrchu, i bobl deimlo nad oedd eu llais yn cael ei glywed. O’r data a gasglwyd ar gyfer yr adroddiad hwn, mae cwestiynau’n codi ynghylch a ydy’r arferion presennol

sy’n cefnogi’r egwyddor llais a rheolaeth, ar y cyfan, yn arwain at y canlyniadau a ddymunir.

Pa effaith y mae’r ddeddfwriaeth wedi’i chael ar ansawdd bywyd a llesiant y rhai sy’n cael gofal a chymorth a'r gofalwyr sy’n derbyn cymorth?

(Yn ymwneud â P-FE C3: I ba raddau ac ym mha ffyrdd y mae'r egwyddorion yn arwain at y canlyniadau a ddymunir?)

7.15 Mae’n bwysig cydnabod y rôl ganolog y mae llesiant yn ei gael ym ‘mywyd’ y Ddeddf, ac fel yr amlinellwyd ym Mhennod 2, y ffactorau strwythurol a rhyngbersonol cymhleth sy’n dylanwadu ar lesiant. Mae unrhyw newidiadau i lesiant yn cymryd amser hir iawn cyn ymddangos mewn data ar lefel y boblogaeth. Ond, ychydig iawn o effeithiau cadarnhaol llesiant a nodwyd gan gyfranogwyr yn yr astudiaeth hon sy'n gysylltiedig â’u profiadau â'r gwasanaethau cymdeithasol. Fel mewn meysydd eraill, lle digwyddodd yr effeithiau cadarnhaol hyn, roedden nhw'n aml oherwydd gofal a chymorth da sy'n canolbwyntio ar y berthynas, yn cael eu hymarfer gan weithwyr cymdeithasol a gofal cymdeithasol rhagorol.

7.16 Ymhlith y ffactorau yr adroddwyd eu bod yn effeithio’n negyddol ar lesiant roedd y diffyg empathi canfyddedig a ddangoswyd i ddefnyddwyr gwasanaeth a gofalwyr, gan arwain at gyfres o deimladau annymunol – rhwystredigaeth, trallod, teimlo’n ddiymadferth, unigedd, strés a theimlo'u bod yn faich. Roedd grwpiau cymorth cymheiriaid yn nodedig yn y rôl gadarnhaol y maen nhw wedi’i chwarae, yn ôl pob sôn, i gryfhau a chynnal llesiant defnyddwyr gwasanaeth a gofalwyr.

7.17 Nodwyd y galw sy’n gysylltiedig ag ymgymryd â pherthynas gofalu hefyd fel ffactor o bwys sy’n effeithio’n negyddol ar lesiant. Dywedwyd bod yr angen cyson i jyglo cyfrifoldebau gofalu ochr yn ochr â phwysau gwaith a theulu yn heriol, ac roedd teimladau o gael eu ‘bocsio i mewn’ yn rhannol oherwydd prinder yn y gweithlu cyflogedig, hefyd yn effeithio ar sut roedd pobl yn teimlo am eu llesiant.

7.18 Yn unol ag adrannau eraill y bennod olaf hon, dydy'r effeithiau ar lesiant a brofir gan ddefnyddwyr gwasanaethau a gofalwyr yn yr astudiaeth hon, ddim yn gymesur â’r weledigaeth a nodir yn y Ddeddf. Ar hyn o bryd, ac yn seiliedig ar y dystiolaeth a ddarparwyd gan ddefnyddwyr gwasanaethau a gofalwyr, dydy hi ddim yn bosibl dod i’r casgliad bod egwyddor llesiant, a phopeth sy’n gysylltiedig â llesiant, yn arwain at y canlyniadau y mae'r Ddeddf yn ei ddymuno.

Goblygiadau

7.19 Mae'r adran olaf hon yn casglu ynghyd peth o'r dystiolaeth er mwyn ystyried goblygiadau y set o ddata hyn. Rhoddir y safbwyntiau hyn yma i weithredu yn lle argymhellion ffurfiol, gan ei bod rhy gynnar i ddarparu rheiny. Mae'n nhw'n fewnweledïad i'r goblygiadau pwysicaf yn y data hwn.

7.20 Isod, darperir deuddeg datganiad a sylwadau ar bob un. Rydyn ni wedi aralleirio datganiadau o ddyfyniadau gan gyfranogwyr yr astudiaeth. Maen nhw'n gyfuniad o safbwyntiau gan ddefnyddwyr a gofalwyr nifer o'r gwasanaethau, ac ni ddylid eu hystyried yn rhai 'cyffredinol' – dydyn nhw ddim i gyd yn berthnasol i bawb ym mhob amgylchiad, ond maen nhw'n trafod elfennau o fewn y set ddata. Maen nhw'n adlewyrchu'r dystiolaeth a ddarparwyd yn yr ystyr bod rhai elfennau sy'n bositif, ond gyda llawer hefyd o bethau negyddol.

7.21 Mae'r sylwadau sy'n cyd-fynd â'r datganiadau yn cyfeirio nôl at y Ddeddf, yr egwyddorion, ei gweithrediad, ac felly'n cysylltu gyda'r cwestiynau allweddol yn ein dull " P-FE" o fynd ati.

	Datganiad	Sylwadau
1	*Rydw i'n teimlo'n fwy amlwg ar ôl y Ddeddf na chyn hynny. Mae gen i berthynas wahanol gyda'r gwasanaethau cymdeithasol ar ôl y Ddeddf nag oedd gen i cyn iddi ddod. Dydw i ddim yn teimlo bod angen i mi gyfiawnhau popeth fel o'r blaen.*	I rai defnyddwyr gwasanaethau a gofalwyr, mae gweithredu'r Ddeddf wedi rhoi iddyn nhw'r presenoldeb y buon nhw'n cael trafferth i'w wireddu cyn hynny. Mae angen rhoi mwy o ffocws ar sut y gall hyn ddigwydd i fwy o bobl, yn fwy systematig a chyson.
2	Mae'r brwydro'n flinedig. Dydw i ddim eisiau bod wedi blino'n lân drwy'r amser. Mae'n rhaid i chi fynd ar ôl pethau drosodd a throsodd cyn i unrhyw beth gael ei wneud. Sut mae cael yr egni i ymladd yn barhaus? Alla i ddim mynd i'r drafferth i ddadlau.	Mae gormod o bobl yn teimlo nad ydy'r sefydliadau y maen nhw'n delio â nhw yn ymateb iddyn nhw na'u hanghenion, gan danseilio unrhyw ymdrechion i gyflawni'r addewid am y llais a'r rheolaeth, ac egwyddorion llesiant. Byddai'r pethau symlaf, megis glynu at yr apwyntiadau neu ateb e-byst yn brydlon, yn gwneud gwahaniaeth mawr i lawer iawn o bobl.
3	*Dydy bywydau pobl ddim yn ffitio i flychau destlus o ganlyniadau.*	Ni theimlir bod y strwythurau ynglŷn â gofal cymdeithasol a'r hyn a gynigir i bwy bynnag, ac o dan ba amgylchiadau, yn cynnwys digon o awgrymiadau i

	Datganiad	Sylwadau
		adlewyrchu realiti cymhleth ac anniben bywyd bob dydd. Ni ellir yn hawdd grynhoi na chwmpasu canlyniadau llesiant ac mae gweithredu'r Ddeddf wedi dangos bod yna le i wella ar hyn.
4	*Ni ellir gwahanu'r gwasanaeth a ddarperir i'r unigolyn sy'n derbyn gofal oddi wrth yr un sy'n gofalu amdano/i. Os ydy fy mab yn anhapus, rydw innau'n anhapus. Mae gofalwyr di-dâl yn adnabod yr unigolyn sy'n derbyn gofal yn well nag unrhyw un. Fi ydy'r bont sy'n gwneud i'r sefyllfa fod dan reolaeth.*	Mae gofalwyr yn rhy aml yn teimlo na allan nhw gael lleisio eu barn, nad oes neb yn gwrando arnyn nhw nac yn gweithredu ar eu sylwadau. Yr hyn mae'r dystiolaeth yn ei amlygu ydi bod angen rhoi blaenoriaeth a gwneud mwy i'w hybu nhw yn y rôl y maen nhw'n ei chwarae i atal anghenion cynyddol a chostau cynyddol, sef egwyddor allweddol sydd wrth wraidd ymarfer gwaith cymdeithasol a gofal cymdeithasol o fewn y Ddeddf.
5	*Gan nad ydyn ni mewn argyfwng, rydyn ni'n cael ein hanwybyddu. Mi hoffwn i bobl wrando ar yr hyn rydyn ni'n ei ddweud. Fel gofalwr, mae'n rhaid i chi ganfod y cryfder i ddod o hyd i lais.*	Mae'r angen i chi fod yn wydn bob awr a phob dydd wrth wynebu'r cyfrifoldebau ac mae hynny'n flinedig i lawer iawn o ofalwyr. Byddai'n gryn gysur i wybod a chael eich sicrhau, pan fydd angen iddyn nhw estyn allan, y bydd eu llais yn cael ei glywed ac y bydd yna ymateb i'r cais, fel roedd y Ddeddf yn ei ragweld.
6	*Dydyn ni ddim yn ffitio unrhyw sgript o sut ffurf sydd yna ar deulu mewn angen. Nid ni oedd y templed ac, oherwydd hynny, fe gawson ni brofiad gwael. Dim ond pan wnaethon ni benderfynu gweithio tu allan i'r system y daeth pethau'n haws i ni fel teulu.*	Dydy meddwl nad ydy'ch teulu ddim yn 'ffitio'r templed' a allai fod ar gael ddim yn cyd-fynd â gweledigaeth nac egwyddorion y Ddeddf, nac ychwaith eich bod yn teimlo y byddai'n well gan rywun hepgor y cymorth y gall gwasanaethau cymdeithasol ei gynnig, yn hytrach na bod o fewn y 'system'.
7	Chafwyd dim un rhybudd o gwbl cyn rhyddhau o'r ysbyty. Cawsom ein cadw allan o'r cyfarfod tîm aml-ddisgyblaethol lle gwnaed yr holl benderfyniadau allweddol.	Roedd gweithio ar ffurf aml-asiantaeth yn faes a nodwyd fel un oedd yn arbennig o broblematig. Mae'r teimlad o fod ar y tu fas pan fydd cyfarfod aml-asiantaeth yn digwydd, a phenderfyniadau pwysig yn cael eu gwneud, yn arwydd o berthynas waith sydd yn llai na boddhaol (is-optimaidd). Mae'r Ddeddf yn ei gwneud yn ofynnol i bobl fod wrth galon y penderfyniadau amdanyn nhw eu hunain, cylch, ond mae cryn ffordd i fynd cyn caiff hyn ei wireddu.

	Datganiad	Sylwadau
8	Y rheswm eu bod yn teimlo mor bell i ffwrdd ydy nad ydy'r egwyddorion a hawliau pobl byth yn cael eu gorfodi. A oes yna digon o ffyrdd o wneud iawn o dan y Ddeddf? Ydy pobl yn gwybod sut i herio pethau?	Mae cryn bryder, er gwaethaf yr addewid o hawliau yn y Ddeddf, nad ydy'r broses ar gyfer cyflawni'r rhain yn gweithio i ddefnyddwyr gwasanaethau na'r gofalwyr. Dydy hi ddim yn eglur sut gallan nhw wireddu eu hawliau yn y Ddeddf na herio'r penderfyniadau sy'n cael eu gwneud.
9	Petawn ni hefyd wedi gorfod brwydro am gael gofal drwy gyfrwng y Gymraeg fe fydden ni wedi mynd dan y don.	Er mai cyfyngedig, hyd yma, ydy'r dystiolaeth ar y tudalennau blaenorol, mae yna bwynt pwysig i'w wneud ynghylch derbyn gwasanaethau yn newis iaith yr unigolyn. [44] Yr hyn sydd dan sylw ydy a allai hyn effeithio'n bositif ar lesiant pobl, gan ystyried, mewn llawer achos, mai dyma'r 'hyn sy'n bwysig' iddyn nhw.
10	*Mae'r system yn gyson yn codi eich gobeithion, ac yna'n eich siomi. Roedd yn drist gweld sut mae'n gweithio mewn gwirionedd. Rwyf eisiau gonestrwydd yn y sgyrsiau. Dywedwch wrthyn ni beth allwch chi wneud a'r hyn na allwch ei wneud.*	Mae cael deialog agored a gonest yn un o'r pethau allweddol y mae pobl yn ddymuno gan y rhai sydd yno i'w cefnogi, fel sydd wedi'i ymgorffori yn y Ddeddf. Yn rhy aml roedd pobl yn nodi eu bod yn teimlo nad oedden nhw'n cael y darlun llawn wrth ddelio â'r system gofal cymdeithasol.
11	*Yn ystod cyfnod y COVID, mae hyn wedi dangos pa mor ynysig ydy pobl. Mae rhwydweithiau cymorth pobl yn eithaf brau. A fydd y Ddeddf yn gallu ymdopi â'r angen na chafodd ei ddiwallu ac sydd wedi ei greu oherwydd COVID?*	Mae'r pwysau ychwanegol y mae COVID-19 wedi'i roi ar system oedd eisoes dan straen wedi datgelu peth o'r eiddilwch sylfaenol yn ein cymunedau, ein perthynas a'n gwasanaethau. Mae'n bosibl felly y bydd angen amser cenedlaethol a lleol o 'adnewyddu' ar gyfer y Ddeddf – megis bod diben y ddeddfwriaeth yn cael ei ailddatgan i gataleiddio ei gweithrediad ymhellach.
12	Rwy'n meddwl bod llawer o'r hyn sydd yn y Ddeddf yn ddyhead yn hytrach nag yn gyraeddadwy ar hyn o bryd mewn gwirionedd ac ni ddylai unrhyw ddeddfwriaeth fod yn ddyheadol mewn gwirionedd, nid dyna bwynt deddfwriaeth, yn fy marn i.	Mae'r dystiolaeth a gyflwynir yn yr adroddiad hwn yn tynnu sylw at ddiffyg cysylltiad a bwlch sydd rhwng disgwyliadau rhai pobl o'r hyn y gallai'r Ddeddf ei chyflawni ar eu cyfer, a'u profiad nad ydy hi'n cyrraedd y canlyniadau dymunol hynny. Ni ddylai hyn fod yn gyflwr cyffredinol ein system gofal cymdeithasol.

[44] Rydyn ni'n yn cydnabod mai dim ond mewn un man yn yr adroddiad hwn (paragraff 3.45) y mae'r mater hwn yn codi. Wedi dweud hynny, mae hwn yn faes sydd wrth galon Safonau'r Gymraeg, a Mwy na Geiriau, Cynllun Gweithredu Llywodraeth Cymru i gryfhau a datblygu gwasanaethau Cymraeg ym maes iechyd a gofal cymdeithasol, ac felly'n haeddu sylw.

Sylwadau clo

7.22 Mae’r broses o roi’r Ddeddf ar waith yn parhau i esblygu, gan ymateb i amgylchiadau cyfnewidiol y mae defnyddwyr gwasanaethau a gofalwyr yn eu hwynebu bob dydd. Bum mlynedd i mewn i’r broses honno, mae’r dystiolaeth a gyflwynir yn yr adroddiad hwn – er bod pandemig COVID-19 wedi effeithio arni – yn awgrymu bod defnyddwyr gwasanaethau a gofalwyr yn teimlo bod cryn ffordd i fynd cyn i ddyheadau’r Ddeddf gael eu gwireddu’n llawn.

7.23 Mae’n ddiddorol ystyried i ba raddau y mae’r gwaith a wnaed hyd yma i ymgorffori a gweithredu’r Ddeddf wedi bod o help yn ystod y prawf straen, yn genedlaethol ac ar y system gyfan, y mae COVID-19 yn ei olygu. Mae hefyd yn bwysig ystyried a ydy'r disgwyliadau ar sefydliadau i wneud newid trawsnewidiol yn rhai realistig, pan fydd gwasanaethau cymdeithasol yn cael eu gor-ymestyn.

7.24 Mae’r un mor bwysig cydnabod gwerth cael clywed yn uniongyrchol am brofiadau bywyd pobl eraill fel un o’r sylfeini allweddol ar gyfer gwelliannau sydd wrth galon y Ddeddf.

7.25 Mae'r adroddiad hwn yn creu darlun cymhleth. Er ein bod, yn y ddogfen hon, yn cyflwyno safbwyntiau llawer o bobl nad ydyn nhw wedi cael profiadau cadarnhaol, mae’n hollbwysig nodi na all y data hwn yn ffurfiol ‘gynrychioli’ pob un sy’n derbyn gofal a chymorth. Mae’r hyn y mae’n ei wneud, fodd bynnag, yn awgrymu’n rymus nad ydy’r ‘daith’ tuag at weithredu’r Ddeddf yn llawn wedi’i chwblhau eto.

7.26 Mae'n amlwg bod angen i'r system weithio'n fwy effeithiol i wireddu'n llawn botensial yr holl egwyddorion gan weithio gyda'i gilydd mewn cytgord. O ystyried yr heriau ychwanegol a ddaeth yn sgil y pandemig, mae hi wedi bod yn bwysicach nag erioed i lynu at yr egwyddorion. Yn yr un modd, dydyn nhw erioed wedi bod â chymaint o ddylanwad – er gwaethaf y pwysau aruthrol a ddaeth yn sgil COVID-19, mae’r egwyddorion yn parhau i deimlo’n berthnasol ac yn bwysig i ddefnyddwyr gwasanaethau ac i'r gofalwyr.

7.27 Serch hynny, mae yna eironi, i rai pobl yn ystod y pandemig, nad ydy’r egwyddorion erioed wedi ymddangos cyn belled i ffwrdd o’u profiad o wasanaethau cymdeithasol o ddydd i ddydd. Bydd yn anodd closio rhain yn nes at bobl, ond ni fu erioed amser

pwysicach i wneud hynny nag yn awr. Mae yna bwysau ar y system er mwyn cael hyn yn iawn i'r bobl hynny sydd wedi bod yn byw o dan her ddigynsail dros y ddwy flynedd ddiwethaf.

7.28 Fodd bynnag, mae rhai defnyddwyr gwasanaeth a gofalwyr yn mynd yn gynyddol ddiamynedd ac am gael gweld newidiadau. Mae cydnabod a gwerthfawrogi hyn bellach yn allweddol i'r gwaith o ymgorffori'r Ddeddf a'i hegwyddorion ymhellach.

Atodiad

A. Moeseg

Er nad yw'n rhestr gyflawn, mae'r grwpiau a ystyrir yn agored i niwed yng nghyd-destun moeseg ymchwil yn cynnwys plant, yr henoed, rhieni sengl, rhai ag anabledd dysgu, lleiafrifoedd ethnig, a'r rhai sy'n ddigartref, dan anfantais economaidd, yn dlawd, yn anllythrennog, neu'n ddi-waith (Allen, 2017).[45]. Mewn achosion lle gallai astudiaethau gynnwys grwpiau a allai fod yn agored i niwed, mae'r Cyngor Ymchwil Economaidd a Chymdeithasol (UKRI Economic and Social Research Council) yn cynghori 'y dylid gwneud pob ymdrech i sicrhau caniatâd gwybodus, wedi'i roi'n rhydd, y mae cyfranogwyr wedi'i roi'n weithredol'.

Cydsyniad gwybodus ydy un o egwyddorion sylfaenol moeseg ymchwil, [46] ac mae'n seiliedig ar ddarparu gwybodaeth lawn a chywir (Bulmar, 2008). [47] Yn yr astudiaeth hon, gosododd yr adolygiad moesegol o dan ba delerau y byddai cyfranogwyr yn cael eu recriwtio a'r broses gydsynio oedd i'w dilyn.

Derbyniodd pob cyfranogwr posibl daflen wybodaeth (ar gael yn Gymraeg a Saesneg ac fel fersiwn Hawdd ei Darllen yn y ddwy iaith) a oedd yn rhoi manylion yr astudiaeth a beth fyddai eu cyfranogiad yn ei olygu (Silverman, 2017).[48] Datblygwyd taflenni gwybodaeth a ffurflenni caniatâd Hawdd eu Darllen yn dilyn ymgynghoriad â Phwyllgor

[45] Allen, M. (2017). *Vulnerable Groups. The SAGE Encyclopaedia of Communication Research Methods*. Ar gael ar: Vulnerable Groups - SAGE Research Methods (sagepub.com)

[46] Informed consent | Research Support (ox.ac.uk)

[47] Bulmar, M. (2008). 'The ethics of social research', o fewn Gilbert, N (gol.). *Researching Social Life*. 3ydd arg. Llundain: Sage Publications Ltd, tud. 145-162.

[48] Silverman, D. (2017). *Doing Qualitative Research*. 4ydd. arg. Llundain: Sage Publications.

Ymgynghorol Addysgu ac Ymchwil Prifysgol De Cymru. (Teaching and Research Advisory Committee.)

Elfen allweddol o ganiatâd gwybodus ydy sicrhau bod cyfranogwyr yn ymwybodol o'r cyfyngiadau ar gyfrinachedd a'u bod yn cael gwybod am unrhyw ofynion riportio gorfodol yn dilyn datgeliadau o niwed i'w hunain neu i rywun arall (Btoush & Campbell, 2009),[49] O'r herwydd, roedd y taflenni gwybodaeth yn amlinellu hyn a'r defnydd o wybodaeth ddienw mewn cyhoeddiadau, ond eto'n nodi na ellid gwarantu cyfrinachedd llawn. Er enghraifft, pan wnaed datgeliadau annisgwyl a oedd yn awgrymu niwed i'r hunan neu i rai eraill.

Rhoddwyd amser i'r cyfranogwyr ystyried y wybodaeth a'u gwahodd i ofyn cwestiynau i'r tîm astudio cyn cytuno i gymryd rhan. Taflenni gwybodaeth a chyngor am eu hawl i dynnu'n ôl o'r astudiaeth ar unrhyw adeg heb orfod rhoi rheswm a heb unrhyw ganlyniadau i'w gofal a chymorth (Henn et al, 2009). 50

Mae'r prosesau cydsyniad gwybodus sy'n gysylltiedig â'r tri dull o gasglu data (cewch ragor o fanylion amdanyn nhw ym Mhennod 2) fel y gwelir isod:

- Holiadur dwyieithog ar-lein i Gymru gyfan – i gael mynediad at yr holiadur ar-lein, gofynnwyd i gyfranogwyr gadarnhau eu bod yn deall bod cwblhau'r holiadur yn cadarnhau caniatâd fel y'i diffinnir gan broses adolygu moesegol y Brifysgol;
- Casglu data ansoddol (cyfweliadau a grwpiau ffocws) – cadarnhawyd caniatâd ysgrifenedig neu lafar cyn i gyfweliadau/grwpiau trafod gychwyn a chadwyd ffurflenni caniatâd wedi'u llofnodi; a hefyd
- Grŵp Facebook caeedig (preifat) – lanlwythwyd ffurflenni caniatâd i'r Grŵp a hysbyswyd yr aelodau trwy neges dwyieithog, gyda nodyn atgoffa rheolaidd.

Gwnaed pob un fu'n cymryd rhan yn ymwybodol am y rhybuddion preifatrwydd sydd wedi eu cymeradwyo gan Lywodraeth Cymru ar gyfer yr astudiaeth.

[49] Btoush, R. & Campbell, J.C. (2009). 'Ethical conduct in intimate partner violence research: Challenges and strategies', *Nursing Outlook*, 57(4), tud. 210-216.

[50] Henn, M., Weinstein, M. & Foard, N. (2009). *A Critical Introduction to Social Research*. 2[il] arg. Llundain: Sage Publications Ltd.

B. Yr Holiadur

PRO FFORMA: ar gyfer defnyddwyr gwasanaethau sydd angen gofal a chymorth ac i ofalwyr di-dâl

Am ragor o wybodaeth am astudiaeth 'IMPACT' ewch at:

https://wihsc.southwales.ac.uk/evaluation-implementation-social-services-and-well-being-wales-act-gwerthuso-gweithrediad-deddf-gwasanaethau-cymdeithasol-llesiant-cymru/

Os hoffech agor y ffurflen 'pro fforma' hon ar-lein, yna ewch at:

https://southwales.onlinesurveys.ac.uk/impact-proforma

OS GWELWCH YN DDA, ATEBWCH GYMAINT O'R CWESTIYNAU AG Y BYDDWCH YN DDYMUNO. WEDI I CHI GWBLHAU'CH YMATEB, ANFONWCH EICH ATEBION MEWN E-BOST AT YR ATHRO MARK LLEWELLYN: mark.llewellyn@southwales.ac.uk

Rhagarweiniad
Mae'r cwestiynau canlynol yn ymwneud â'r gofal a'r cymorth rydych chi'n ei dderbyn, neu mae'r unigolyn dan eich gofal yn ei dderbyn. Maen nhw wedi'u strwythuro o amgylch pum egwyddor y Ddeddf: llesiant, llais a rheolaeth, atal, cyd-gynhyrchu, a gweithio aml-asiantaethol. Ceisiwch ateb mor fanwl â phosibl fel y gallwn ddeall am eich profiad. Mae eich atebion yn bwysig ac fe fyddan nhw'n ein helpu i ddeall beth sy'n dda a beth sydd angen ei newid. Ar ôl pob cwestiwn mae rhai pwyntiau a all eich helpu i feddwl am eich profiadau. Peidiwch â chwblhau'r cwestiynau hyn os ydych eisoes wedi cymryd rhan (ac eithrio os ydych yn bwriadu cwblhau'r pro fforma hwn o safbwynt defnyddiwr gwasanaeth a gofalwr os ydy hynny'n berthnasol i chi), neu os ysych yn bwriadu cymryd rhan mewn unrhyw un o'r gweithgareddau eraill o fewn yr astudiaeth hon. Gallwch dynnu'n ôl o gwblhau'r pro fforma unrhyw bryd, yn syml trwy gau'r ffenestr ac ni fydd eich data'n cael ei gadw. Dim ond os byddwch yn cyflwyno eich ymatebion ar y diwedd y bydd eich data'n cael ei gadw. Cyn cychwyn, mae'n bwysig i chi ddarllen drwy'r Daflen Wybodaeth i Gyfranogwyr (PIS). Gallwch ddarllen y daflen 'PIS' drwy glicio fan hyn: https://wihsc.southwales.ac.uk/evaluation-implementation-social-services-and-well-being-wales-act-gwerthuso-gweithrediad-deddf-gwasanaethau-cymdeithasol-llesiant-cymru/impact-evaluation/
Amdanoch chi

C1. Ydych chi yn un o'r isod…?	
a. Defnyddiwr gwasanaeth	
b. Gofalwr	
Rydym yn sylweddoli ei bod yn bosibl bod yn ddefnyddiwr gwasanaeth ac yn ofalwr di-dâl. Mae croeso i chi gwblhau'r pro fforma o'r ddau safbwynt os dymunwch. Cwblhewch y ddwy golofn (o C9 ymlaen) ar y pro fforma. *Os nad ydych yn ddefnyddiwr gwasanaeth nac yn ofalwr ond yn awyddus i gyfrannu i'r astudiaeth, yn cysylltwch â'r Athro Mark Llewellyn – mark.llewellyn@southwales.ac.uk*	

Cytuno i gymryd rhan	
Wnewch chi ateb y cwestiynau canlynol, os gwelwch yn dda, i gadarnhau eich bod yn hapus i gymryd rhan yn yr astudiaeth drwy gwblhau'r holiadur 'pro fforma'.	
C2. Rwy'n cadarnhau fy mod wedi darllen a deall y daflen wybodaeth dyddiedig 13.4.21 (Fersiwn 1) am yr astudiaeth 'IMPACT'. Rwyf wedi cael y cyfle i ystyried y wybodaeth, i ofyn cwestiynau ac wedi derbyn atebion boddhaol i'r rhain.	
a. Ydw	
b. Nac ydw	
C3. Rwy'n deall bod fy nghyfranogiad yn wirfoddol a fy mod yn rhydd i dynnu'n ôl ar unrhyw adeg, heb roi unrhyw reswm, a heb unrhyw ganlyniad i mi fy hun.	
a. Ydw	
b. Nac ydw	
C4. Rwyf yn deall bod derbyn y datganiadau cydsyniad gwybodus ar ddechrau'r pro fforma yn gyfystyr â rhoi fy nghaniatâd i gymryd rhan.	
a. Ydw	
b. Nac ydw	
C5. Rwy'n cytuno i ddyfyniadau dienw gael eu defnyddio mewn unrhyw gyhoeddiadau sy'n deillio o'r ymchwil hwn.	
a. Ydw	
b. Nac ydw	

C6. Rwy'n rhoi fy nghaniatâd i'm data gael ei storio a'i brosesu yn unol â'r Rheoliad Diogelu Data Cyffredinol (2018).	
a. Ydw	
b. Nac ydw	
C7. Rwy'n deall y bydd unrhyw beth sy'n cael ei ddatgan yn ymwneud â gweithgaredd anghyfreithlon/amhroffesiynol neu sy'n awgrymu y gallai niwed gwirioneddol ddigwydd i unigolyn neu grŵp yn cael ei riportio i'r awdurdodau priodol.	
a. Ydw	
b. Nac ydw	
C8. Rwyf yn cytuno i gymryd rhan yn yr astudiaeth uchod.	
a. Ydw	
b. Nac ydw	

AR GYFER GWEDDILL Y CWESTIYNAU, DEFNYDDIWCH Y GOLOFN CHWITH OS YDYCH AM ROI ADBORTH O SAFBWYNT DEFNYDDIWR GWASANAETHAU, A/NEU'R GOLOFN DDE OS AM YMATEB O SAFBWYNT GOFALWR.

Eich sefyllfa chi	
Safbwynt defnyddiwr gwasanaethau	*Safbwynt gofalwr*
C9. Pa fath o ofal a chymorth ydych chi'n ei dderbyn, a phwy sy'n ei ddarparu ar eich cyfer?	**C9. Pa fath o ofal a chymorth mae'r un dan eich gofal yn ei dderbyn, a phwy sy'n ei ddarparu ar ei gyfer/chyfer?**
Llesiant	

Mae'r Ddeddf yn ceisio sicrhau bod pobl sydd angen gofal a chymorth, a gofalwyr sydd angen cymorth, yn mwynhau llesiant ym mhob rhan o'u bywydau.

Mae llesiant yn golygu mwy na bod yn teimlo'n iach, gall hefyd gynnwys:

- bod yn ddiogel
- cael rhywle addas i fyw ynddo

- cymryd rhan yn y penderfyniadau sy'n effeithio ar eich bywyd
- cael cyfeillion
- bod yn rhan o gymunedau da a chadarn
- cael pob cyfle i wneud yn dda ym maes addysg
- teimlo'n dda ynglŷn â'ch bywyd
- Ar gyfer oedolion – gallu gweithio
- Ar gyfer plant – gallu tyfu'n hapus a llwyddiannus, a chael gofal da.

Cynhelir asesiadau gydag unigolion i ganolbwyntio ar yr hyn sydd ei angen ar yr unigolyn a cheisio diwallu'r anghenion hynny, ac er mwyn i ofalwyr nodi'r cymorth sydd ei angen arnyn nhw. Mae sgwrs 'beth sy'n bwysig' yn helpu i gynnal yr asesiad. Mae'n ffordd i weithwyr proffesiynol ddod i ddeall sefyllfa pobl, eu llesiant presennol, a'r hyn y gellir ei wneud i'w cefnogi.

Mae'n golygu canfod gyda'r unigolyn:

- Sut y maen nhw'n dymuno byw eu bywydau
- Beth efallai sydd yn rhwystro hynny
- Pa gymorth efallai sydd ei angen i oresgyn unrhyw rwystrau

Dylai fod yn drafodaeth gytbwys ac mae'n bwysig sicrhau bod llais yr unigolyn neu'r gofalwr yn cael ei glywed a dod i ddeall 'yr hyn sy'n bwysig' iddyn nhw.

Safbwynt defnyddiwr gwasanaethau	*Safbwynt gofalwr*
C10. I ba raddau ydych chi'n meddwl bod y gofal a'r cymorth a gewch yn seiliedig ar 'beth sy'n bwysig' i chi? *(Meddyliwch beth oedd yn dda, beth nad oedd cystal, pa wahaniaeth a wnaeth i chi)*	**C10. I ba raddau ydych chi'n meddwl bod y gofal a'r cymorth mae'r unigolyn rydych chi'n gofalu amdano/i yn ei dderbyn yn seiliedig ar 'beth sy'n bwysig' iddo/i ac i chi?** *(Meddyliwch beth oedd yn dda, beth nad oedd cystal, pa wahaniaeth a wnaeth iddo ef /iddi hi)*
C11. Gan feddwl am y gofal a'r cymorth rydych chi'n ei dderbyn, beth ellid ei wneud i wella'ch llesiant? *(Meddyliwch am y cymorth rydych chi'n ei dderbyn, neu eich perthynas â ffrindiau, teulu, neu'r gymuned)*	**C11. Gan feddwl am y gofal a'r cymorth mae'r unigolyn dan eich gofal yn ei dderbyn, beth ellid ei wneud i wella llesiant yr unigolyn a'ch llesiant chithau fel y gofalwr?**

	(Meddyliwch am y cymorth rydych chi'n ei dderbyn, neu eich perthynas â ffrindiau, teulu, neu'r gymuned)

Llais a Rheolaeth	
Nod llais a rheolaeth ydy rhoi'r unigolyn a'i anghenion wrth galon eu gofal a chymorth, gan ddefnyddio eu 'llais a rheolaeth' dros y canlyniadau a all eu helpu i gyflawni llesiant a'r pethau sydd bwysicaf iddyn nhw. Gallai hyn fod yn un o'r canlynol: – Sicrhau cartref diogel a pharhaol – Cymryd rhan mewn gweithgareddau – Gallu cynllunio a choginio pryd o fwyd – Parhau i fod yn rhan o'u cymuned neu dod yn rhan ohonyn nhw Mae eiriolaeth yn arf pwysig i gefnogi llais a rheolaeth pobl, ynghyd â'u llesiant. Mae gwasanaethau eiriolaeth yn helpu pobl i wneud y canlynol: – Cael mynediad i wybodaeth a gwasanaethau – Bod yn rhan o'r penderfyniadau ynglŷn â'u bywydau – Archwilio'r dewisiadau a'r opsiynau – Mynegi eu hanghenion a'u dymuniadau	
Safbwynt defnyddiwr gwasanaethau	*Safbwynt gofalwr*
C12. Faint o lais a rheolaeth ydych chi'n deimlo sydd gennych chi dros y gofal a'r cymorth rydych chi'n ei dderbyn? *(Meddyliwch am enghraifft pan fyddwch wedi siarad am yr hyn sy'n bwysig i chi gydag unigolyn neu asiantaeth sy'n darparu eich gofal a chymorth)*	**C12. Faint o lais a rheolaeth ydych chi'n deimlo sydd gan yr un dan eich gofal dros y gofal a'r cymorth mae'n ei dderbyn?** *(Meddyliwch am enghraifft pan fyddwch wedi siarad am yr hyn sy'n bwysig i chi gydag unigolyn neu asiantaeth sy'n darparu eich gofal a chymorth)*
C13. A fu yna newid yn faint o lais a rheolaeth rydych chi'n ei gael dros y flwyddyn ddiwethaf?	**C13. A fu yna newid yn faint o lais a rheolaeth mae'r unigolyn dan eich gofal yn ei gael dros y flwyddyn ddiwethaf?**

(Beth sydd wedi newid, sut oedd pethau cyn iddyn nhw newid? Ydy hynny wedi bod yn beth da neu'n beth drwg i chi?)	*(Beth sydd wedi newid, sut oedd pethau cyn iddyn nhw newid? Ydy hynny wedi bod yn beth da neu'n beth drwg i'r un dan eich gofal?)*

Atal	
Cynlluniwyd y Ddeddf i sicrhau'r canlynol: – Bod pobl yn gallu gofyn am yr help maen nhw ei angen ar yr adeg maen nhw ei angen i rwystro eu sefyllfa rhag gwaethygu. – Bod gofalwyr yn gallu cael mynediad i gymorth i'w cynorthwyo yn eu swyddogaeth fel gofalwyr ac i gynnal eu llesiant.	
Safbwynt defnyddiwr gwasanaethau	*Safbwynt gofalwr*
C14. Ym mha ffyrdd ydych chi'n teimlo bod y gofal a'r cymorth rydych chi'n ei dderbyn yn effeithio ar eich bywyd? *(Meddyliwch a oes unrhyw beth sy'n ei gwneud pethau'n fwy anodd neu'n haws - beth sy'n helpu neu'n rhwystro. Allwch chi feddwl am unrhyw enghreifftiau?)*	**C14. Ym mha ffyrdd ydych chi'n teimlo bod y gofal a'r cymorth mae'r un dan eich gofal yn effeithio ar ei fywyd ac ar eich bywyd chwithau fel y gofalwr?** *(Meddyliwch a oes unrhyw beth sy'n ei gwneud pethau'n fwy anodd neu'n haws - beth sy'n helpu neu'n rhwystro. Allwch chi feddwl am unrhyw enghreifftiau?)*
C15. I ba raddau ydych chi'n teimlo bod y gofal a'r cymorth rydych chi'n ei dderbyn wedi eich atal rhag wynebu adegau annisgwyl o drafferthion yn eich bywyd?	**C15. I ba raddau ydych chi'n teimlo bod y gofal a'r cymorth mae'r un dan eich gofal yn ei dderbyn wedi ei atal rhag wynebu adegau annisgwyl o drafferthion yn ei bywyd/fywyd?**

Cyd-gynhyrchu

O dan y Ddeddf, bydd pobl yn cymryd mwy o ran yn y gwaith o gynllunio a darparu eu cymorth.

Mae'n golygu gweithio GYDA nhw a'u teulu, eu ffrindiau a'u gofalwyr fel bod eu gofal a'u cymorth yr un gorau y gall fod.

Mae'n cydnabod eu cryfderau a'r arbenigedd y maen nhw hefyd yn gallu ei gynnig.

Bydd hyn yn sicrhau bod ein gwasanaethau gofal a chymorth yn cael eu cynllunio o gwmpas yr hyn sydd bwysicaf i bobl.

Safbwynt defnyddiwr gwasanaethau	*Safbwynt gofalwr*
C16. I ba raddau ydych chi'n teimlo bod penderfyniadau am y gofal a'r cymorth rydych chi'n ei dderbyn yn cael eu gwneud gyda chi?	**C16. I ba raddau ydych chi'n teimlo bod penderfyniadau am y gofal a'r cymorth mae'r un dan eich gofal yn ei dderbyn yn cael eu gwneud gydag e/gyda hi?**
C17. A allwch chi roi enghraifft o'r hyn y mae cyd-gynhyrchu eich gofal a'ch cymorth yn ei olygu i chi? *(Meddyliwch beth oedd yn dda a beth nad oedd cystal, a ddigwyddodd unrhyw newidiadau, pa wahaniaeth a wnaeth hyn i chi?)*	**C17. A allwch chi roi enghraifft o'r hyn y mae cyd-gynhyrchu eich gofal a'ch cymorth yn ei olygu i'r un sy'n cael gofal gennych chi?** *(Meddyliwch beth oedd yn dda a beth nad oedd cystal, a ddigwyddodd unrhyw newidiadau, pa wahaniaeth a wnaeth hyn i chi?)*

Aml-asiantaeth

Mae'r Ddeddf am gryfhau cydweithio rhwng awdurdodau lleol a phartneriaid perthnasol eraill, megis iechyd, tai a'r sector gwirfoddol.

Mae hyn er mwyn gwella llesiant pobl ac ansawdd y gwasanaethau a'r cymorth y mae pobl yn eu derbyn.

Bydd hyn yn sicrhau bod y mathau cywir o gymorth a gwasanaethau ar gael mewn cymunedau lleol i ddiwallu anghenion pobl.

Safbwynt defnyddiwr gwasanaethau	*Safbwynt gofalwr*
C18. Yn eich barn chi, pa mor dda ydy'r asiantaethau sy'n darparu'r gofal a'r cymorth rydych chi'n ei dderbyn am gydweithio? *(Meddyliwch beth sy'n dda amdano a pham, a beth sydd ddim cystal a pham)*	**C18. Yn eich barn chi, pa mor dda ydy'r asiantaethau sy'n darparu'r gofal a'r cymorth y mae'r un dan eich gofal yn ei dderbyn am gydweithio?** *(Meddyliwch beth sy'n dda amdano a pham, a beth sydd ddim cystal a pham)*
C19. Gan feddwl yn ôl i'r adeg pan ddechreuoch chi dderbyn gofal a chymorth, a ydy'r ffordd y mae'r asiantaethau'n cydweithio i'ch cefnogi wedi newid? *(Os felly, beth sydd wedi newid, sut brofiad oedd pethau cyn y newid? Sut mae hyn wedi effeithio arnoch chi?)*	**C19. Gan feddwl yn ôl i'r adeg pan ddechreuodd yr un dan eich gofal dderbyn gofal a chymorth, a ydy'r ffordd y mae'r asiantaethau'n cydweithio i'w gefnogi/chefnogi wedi newid?** *(Os felly, beth sydd wedi newid, sut brofiad oedd pethau cyn y newid? Sut mae hyn wedi effeithio arnoch chi?)*

Yn gyffredinol	
Safbwynt defnyddiwr gwasanaethau	*Safbwynt gofalwr*
C20. Dros y flwyddyn aeth heibio, a fu gwelliant mewn unrhyw beth yn y gofal a chymorth rydych chi'n ei dderbyn? *(Os bu gwelliant, ystyriwch beth oedd hyn a pham ei fod wedi gwella. Allwch chi roi enghraifft?)*	**C20. Dros y flwyddyn aeth heibio, a fu gwelliant mewn unrhyw beth yn y gofal a chymorth mae'r unigolyn rydych yn gofalu amdano/i yn ei dderbyn?** *(Os bu gwelliant, ystyriwch beth oedd hyn a pham ei fod wedi gwella. Allwch chi roi enghraifft?)*

C21. Dros y flwyddyn aeth heibio, a fu dirywiad mewn unrhyw beth yn y gofal a chymorth rydych chi'n ei dderbyn? *(Os bu dirywiad, ystyriwch beth oedd hyn a pham ei fod wedi gwaethygu. Allwch chi roi enghraifft?)*	**C21. Dros y flwyddyn aeth heibio, a fu dirywiad mewn unrhyw beth yn y gofal a chymorth mae'r unigolyn rydych yn gofalu amdano/i yn ei dderbyn?** *(Os bu dirywiad, ystyriwch beth oedd hyn a pham ei fod wedi gwaethygu. Allwch chi roi enghraifft?)*
C22. I ba raddau rydych chi'n gallu cyflawni'r canlyniadau sy'n bwysig i chi? *(Ystyriwch sut gwyddoch chi bod eich canlyniadau'n cael eu gwireddu, beth mae hyn ei olygu?)*	**C22. I ba raddau rydych chi'n gallu cyflawni'r canlyniadau sy'n bwysig iddyn nhw ac i chi fel eu gofalwr?** *(Ystyriwch sut gwyddoch chi bod eu canlyniadau nhw a'ch rhai chi yn cael eu gwireddu, beth mae hyn ei olygu?)*

Amdanoch chi	
C23. Yn ardal pa awdurdod lleol ydych chi'n byw?	
a. Ynys Môn	
b. Blaenau Gwent	
c. Pen-y-bont ar Ogwr	
d. Caerffili	
e. Caerdydd	
f. Caerfyrddin	
g. Ceredigion	
h. Conwy	
i. Sir Ddinbych	
j. Sir Fflint	

k. Gwynedd	
l. Merthyr Tudful	
m. Sir Fynwy	
n. Castell-nedd Port Talbot	
o. Casnewydd	
p. Sir Benfro	
q. Powys	
r. Rhondda Cynon Taf	
s. Abertawe	
t. Torfaen	
u. Bro Morgannwg	
v. Wrecsam	
C24. Beth ydy eich oed?	
a. 16-18	
b. 19-25	
c. 26-49	
d. 50-64	
e. 65-84	
f. 85 neu hŷn	
C25. Pa un o'r isod sy'n disgrifio orau eich rhywedd?	
a. Gwryw	
b. Benyw	
c. Anneuaidd	
d. Dewis peidio dweud	
e. Dewis hunan-ddisgrifio (rhowch fanylion)	

C26. Pa un o'r isod sy'n disgrifio orau eich ethnigrwydd?	
Gwyn	
a. Cymro/Cymraes, Sais/Saesnes, Albanaidd, Gogledd Iwerddon neu Brydeinig	
b. Gwyddelig	
c. Sipsi neu Deithiwr Gwyddelig	
d. Unrhyw gefndir Gwyn arall	
e. Grwpiau Cymysg neu Aml-ethnig	
f. Gwyn a Du Caribïaidd	
g. Gwyn a Du Affricanaidd	
h. Gwyn ac Asiaidd	
i. Unrhyw gefndir Cymysg neu Aml-ethnig arall	
Asiaidd neu Asiaidd Brydeinig	
j. Indiaidd	
k. Pacistanaidd	
l. Bangladeshaidd	
m. Tsieineaidd	
n. Unrhyw gefndir Asiaidd arall	
Du, Affricanaidd, Caribïaidd neu Ddu Brydeinig	
o. Affricanaidd	
p. Caribïaidd	
q. Unrhyw gefndir Du, Affricanaidd neu Garibïaidd arall	
Grŵp ethnig arall	
r. Arabaidd	
s. Unrhyw grŵp ethnig arall	

C27. Sut byddech chi'n disgrifio eich defnydd o'r Gymraeg?	
a. Gallaf ddarllen Cymraeg	

b. Gallaf ysgrifennu yn Gymraeg	
c. Gallaf siarad Cymraeg	

C28. Ydych chi, neu'r un rydych yn gofalu amdano/i yn gallu derbyn gofal a chymorth drwy gyfrwng yr iaith Gymraeg os ydych chi neu'r un dan eich gofal yn dymuno hynny?

a. Bob amser	
b. Yn aml	
c. Weithiau	
d. Yn anaml	
e. Byth	
f. Dydy hyn ddim yn berthnasol yn fy achos i	

C29. Pwy sy'n darparu'r gofal a'r cymorth rydych chi neu'r unigolyn rydych yn gofalu amdano/i yn ei dderbyn?

[Ticiwch bob un sy'n berthnasol]

a. Awdurdod Lleol	
b. Asiantaeth neu fudiad o'r sector annibynnol	
c. Asiantaeth neu fudiad o'r sector gwirfoddol	
d. GIG	
e. Arall (Rhowch fanylion)	

C30a. Pa un o'r datganiadau isod sy'n disgrifio orau y man rydych yn byw ynddo?

AR GYFER DEFNYDDWYR GWASANAETHAU YN UNIG

a. Rwy'n byw yn fy nhŷ fy hun ar ben fy hun	
b. Rwy'n byw yn fy nhŷ fy hun gydag eraill sy'n rhoi cymorth i mi	
c. Rwy'n byw mewn cartref gofal preswyl neu gartref gofal nyrsio	
d. Rwy'n byw mewn cartref preswyl i blant neu leoliad maethu	
e. Rwy'n byw mewn math arall o lety (fel gofal ychwanegol, byw â chymorth neu arall)	

C30b. Pa un o'r datganiadau isod sy'n disgrifio orau y man rydych yn byw ynddo?

AR GYFER GOFALWYR YN UNIG	
a. Rwy'n gofalu am oedolyn neu oedolyn hŷn yn eu cartref eu hunain	
b. Rwy'n gofalu am oedolyn neu oedolyn hŷn gydag anabledd yn eu cartref eu hunain	
c. Rwy'n gofalu am oedolyn neu oedolyn hŷn mewn math arall o leoliad	
d. Rwy'n gofalu am oedolyn neu oedolyn hŷn gydag anabledd mewn math arall o leoliad	
e. Rwy'n gofalu am blentyn yn ei gartref ei hunan	
f. Rwy'n gofalu am blentyn gydag anabledd yn ei gartref ei hunan	

Ac yn olaf…

C31. Oes yna unrhyw beth arall hoffech chi ei ddweud?

Diolch yn fawr!

Diolch i chi am dreulio'ch amser yn ateb yr holiadur hwn.

Unwaith byddwch wedi ei gwblhau, wnewch chi ei anfon ar e-bost at Yr Athro Mark Llewellyn:

mark.llewellyn@southwales.ac.uk

C. Canllawiau pwnc – Y Cyfweliadau a'r grwpiau Ffocws

Rhagarweiniad

1. Faint ydych chi'n deimlo eich bod yn ei wybod am y Ddeddf?

   (Awgrymiadau: pa wybodaeth ydych chi wedi'i dderbyn? A ydych chi wedi cael sgyrsiau am y Ddeddf gyda gweithwyr proffesiynol, a'r hyn y mae'n ei olygu i chi? A oedd unrhyw rannau ydych chi'n deimlo nad oeddech chi'n eu deall?)

2. Allwch chi ddweud wrtha i am y gofal a chymorth rydych chi'n ei dderbyn/mae'r unigolyn rydych chi'n gofalu amdano/i yn ei dderbyn?

   (Awgrymiadau: pa fath o ofal a chymorth sy'n cael ei dderbyn? Ers pryd mae hyn wedi bod yn cael ei dderbyn? Pa asiantaethau sy'n ymwneud â'r gofal?)

3. Dros y 12 mis diwethaf, allwch chi ddweud wrtha i os bu unrhyw newidiadau yn y gofal a'r cymorth rydych chi'n ei dderbyn/y mae'r unigolyn dan eich gofal yn ei dderbyn?

   (Awgrymiadau: os felly, beth achosodd y newidiadau hyn? Sut fath o ofal a chymorth rydych chi/yr unigolyn yn eich gofal yn ei dderbyn erbyn hyn? Pa rôl y mae COVID-19 yn ei chwarae yn hyn?)

4. Pa effaith (os o gwbl) gafodd y newidiadau hyn arnoch chi fel unigolyn/gofalwr/ aelod o'r teulu?

Llesiant

5. Beth mae llesiant yn ei olygu i chi?
6. Ydych chi'n cofio cael sgwrs 'yr hyn sy'n bwysig' fel rhan o'ch asesiad? Os ydych chi, allwch chi ddisgrifio'ch profiad?

   (Awgrymiadau: beth oedd o help/ddim help o gwbl, beth (os oes rhywbeth) ellid fod ei wneud yn wahanol?)

7. Sut ydych chi'n credu dylid mesur llesiant?
8. Oes yna ffyrdd o wella eich llesiant a'ch gofal? Os oes, sut?

   (Awgrymiadau: ceisiwch feddwl am y gwasanaethau, y gofal rydych chi'n ei dderbyn, eich cysylltiadau gyda'ch cyfeillion, eich teulu, y gymuned)

Llais a Rheolaeth

9. Sut gwyddoch chi fod rhywun yn gwrando arnoch chi?

   (Awgrymiadau: beth ydy'r arwyddion allweddol fod pobl yn ymateb i'r hyn oedd ganddoch chi i'w ddweud?)

10. Gan ystyried y gofal a chymorth rydych chi/yr unigolyn dan eich gofal yn ei dderbyn, faint o lais a rheolaeth ydych chi'n deimlo sydd gennych chi?

    (Awgrymiadau: allwch chi roi esiampl lle roeddech chi'n teimlo eich bod wedi cael/heb gael llais a rheolaeth yn y gofal a chymorth rydych chi/mae'r un dan eich gofal yn ei dderbyn – beth oedd yn gweithio'n dda, beth nad oedd yn gweithio'n dda?)

11. Ydych chi'n teimlo bod yna newid wedi bod yn y maint o lais a rheolaeth rydych chi/yr un dan eich gofal yn ei gael?

    (Awgrymiadau: os bu, beth achosodd y newidiadau hyn? Sut mae hyn yn cymharu gyda'r hyn oedd yn digwydd cyn y newid? Pa effaith gafodd y newidiadau hyn?)

12. I ba raddau rydych chi'n teimlo bod rhywun yn gwrando ar eich barn wrth drafod y gofal a chymorth rydych chi/yr un dan eich gofal yn ei dderbyn?

    (Awgrymiadau: ydy hyn wedi newid, beth (os o gwbl) ellid ei wneud yn well? unrhyw esiampl? cydbwysedd y grym sydd rhyngoch â'r gweithwyr proffesiynol sy'n rhoi cymorth i chi)

Atal

13. Ydych chi'n teimlo bod yna newid wedi bod yn y modd mae'r gwasanaethau cymdeithasol wedi gweithio gyda chi dros y blynyddoedd diwethaf? Os felly, beth ydy'r newidiadau hyn?

    (Awgrymiadau: Sut, os o gwbl, mae'r cymorth gan y gwasanaethau cymdeithasol wedi newid i chi yn ystod y cyfnod hwn?)

14. Sut, ac ym mha fodd, ydych chi'n teimlo bod y cymorth rydych chi'n ei dderbyn gan y gwasanaethau cymdeithasol yn gwella eich bywyd chi? Oes yna unrhyw beth am y cymorth sydd yn achosi i fywyd fod yn fwy anodd?

    (Awgrymiadau: Sut, os o gwbl, yn eich barn chi, mae'r gwasanaethau cymdeithasol yn atal eich sefyllfa rhag gwaethygu? Os felly, allwch chi ddweud rhagor am yr hyn sydd yn helpu i wella eich sefyllfa?)

15. O ran gofal a chymorth, allwch chi roi esiamplau o hyn yn cael ei ddarparu gan grwpiau yn eich cymuned leol?

    (Awgrymiadau: Ydych chi wedi bod mewn cysylltiad ag unrhyw wasanaeth cymorth seiliedig yn y gymuned yn eich ardal chi? Os felly, pa rai oedden nhw?)

Cyd-gynhyrchu

16. Ydych chi/ ydy'r unigolyn dan eich gofal yn teimlo bod gennych chi gyfran gyfartal yn eich gofal a chymorth?

    (Awgrymiadau: Os ydych chi, allwch chi roi enghraifft e.e. beth oedd yn gweithio'n dda, pwy oedd yn rhan o'r ddarpariaeth, beth ddigwyddodd? Os nad ydych chi, allwch chi gynnig y rhesymau rydych chi'n gredu oedd yn achosi hyn, a'r hyn y gellid ei wneud i sicrhau eich bod yn teimlo eich bod â chyfradd gyfartal?)

17. Allwch chi sôn wrtha i am unrhyw brofiadau o gyd-gynhyrchu rydych chi/ yr un dan eich gofal wedi eu cael?

    (Awgrymiadau: Ym mha fodd rydych chi wedi bod yn rhan o gyd-gynhyrchu eich gofal a'ch cymorth? Beth oedd yn gweithio'n dda/ Beth nad oedd yn gweithio'n dda?)

18. Pa newidiadau da neu wael sydd wedi digwydd o ganlyniad i ymdrechion i gyd-gynhyrchu?

(Awgrymiadau: Allwch chi gynnig enghreifftiau? Beth ellid ei wneud yn wahanol?)

19. Pa rai o'r newidiadau hyn, o ganlyniad i gyd-gynhyrchu, sydd fwyaf arwyddocaol?
    (Awgrymiadau: Pa wahaniaeth wnaeth hyn? Sut mae hyn yn cymharu â'r cyfnod cyn y newid?)

Aml-asiantaethau

20. Pan wnaethoch chi/yr un dan eich gofal gychwyn derbyn gofal a chymorth, allwch chi ddweud sut oedd modd cael help a chyngor?
    (Awgrymiadau: A eglurwyd i chi pa gymorth oedd ar gael o wahanol asiantaethau? Gawsoch chi eich cyfeirio at wahanol asiantaethau? A fu'n rhaid i chi ailadrodd yr un broses ar gyfer gwahanol asiantaethau?)
21. Pa mor dda ydych chi/yr un dan eich gofal yn ystyried bod yr asiantaethau sy'n eich cynorthwyo yn cydweithio â'i gilydd i roi cymorth i chi?
    (Awgrymiadau: er enghraifft, iechyd, gwasanaethau cymdeithasol a'r trydydd sector. Os ydy hyn yn gweithio'n dda / os nad yn gweithio'n dda, allwch chi egluro pam? Beth, os o gwbl, ellid ei wneud yn wahanol?)
22. O'r adeg rydych chi wedi cychwyn derbyn gofal a chymorth, a fu yna newid yn y modd yr oedd y asiantaethau'n cydweithio i'ch cynorthwyo chi/ yr un dan eich gofal?
    (Awgrymiadau: os felly, ym mha ffordd? Beth achosodd y newidiadau hyn? Pa effaith gafodd y newidiadau hyn arnoch chi/yr un dan eich gofal? Sut mae pethau erbyn hyn?)

Ariannol

23. Pa welliannau (os o gwbl) ydych chi/yr un dan eich gofal, wedi eu gweld yn y gwasanaethau rydych chi wedi bod yn eu derbyn?
    (Awgrymiadau: Sut byddech chi'n disgrifio'r gwelliannau hyn? Pa effaith mae'r gwelliannau hyn wedi eu cael ar eich bywyd chi/yr un dan eich gofal? Pryd y cychwynnodd y gwelliannau hyn?)
24. Ydych chi/ yr un dan eich gofal wedi sylwi unrhyw newid/unrhyw ddirywiad yn y gwasanaethau yr ydych chi/yr un dan eich gofal yn eu derbyn fel arfer? Os felly, beth ydyn nhw?
    (Awgrymiadau: Pa effaith (os o gwbl) mae hyn wedi ei gael arnoch chi/yr un dan eich gofal?)
25. Allwch chi ddweud a oes yna newid wedi bod erbyn hyn oherwydd cydlynu'r gwasanaethau rydych chi/ yr un dan eich gofal yn eu derbyn? Os oes, ym mha fodd?
    (Awgrymiadau: Pa effaith, os o gwbl, mae hyn wedi ei gael arnoch chi/yr un dan eich gofal? Beth, os o gwbl, ellid ei wneud yn wahanol?)

Yn gyffredinol

26. I ba raddau rydych chi'n gallu gwireddu'r canlyniadau sy'n bwysig i chi?
    (Awgrymiadau: sut ydych chi'n gwybod bod y canlyniadau hyn yn cael eu cyflawni?)

27. Oes yna unrhyw beth arall hoffech chi sôn amdano, nad ydyn ni eisoes wedi ei drafod heddiw?

D. Cyfeiriadau

Abramson, K., Keefe. B., and Chou, W.Y. (2015). Communicating about cancer through Facebook: a qualitative analysis of a breast cancer awareness page. *Journal of Health Communication*, 20(2):237-43, Full Article (tandfonline.com)

Anderson P., Lyttleton-Smith J., Kosnes L., Read S., Blackmore H. and Williams Z (2020). Pennod 2: Adolygiad o lenyddiaeth ar llesiant. in Llewellyn, M., Verity, F. and Wallace, S (eds). (2020). *Gwerthusiad o Ddeddf Gwasanaethau Cymdeithasol a Llesiant (Cymru) 2014: Adolygiad llenyddiaeth* Caerdydd. Llywodraeth Cymru, Rhif adroddiad GSR 60/2020.

Allen, M. (2017). *Vulnerable Groups. The SAGE Encyclopaedia of Communication Research Methods*. Ar gael ar: Full Text (sagepub.com)

Azam, S. et al, (2021). *Brexit and Poverty in Wales: A Public Health Lens,* WHO Collaborating Centre on Investment for Health and Well-being, Iechyd Cyhoeddus Cymru. Full Report (phwwhocc.co.uk)

Braun, V. and Clarke, V. (2006) 'Using thematic analysis in psychology', *Qualitative Research in Psychology*, 3(2), 77-101. Full Article (tandfonline.com)

Btoush, R. and Campbell, J.C. (2009). 'Ethical conduct in intimate partner violence research: Challenges and strategies', *Nursing Outlook*, 57(4), 210-216. Full Article (elsevier.com)

Bulmar, M. (2008). 'The ethics of social research', in Gilbert, N (ed.). *Researching social life*. 3ydd arg. Llundain: Sage Publications Ltd, 145-162.

Creswell, J.W. and Plano Clark, V.L. (2018) *Designing and Conducting Mixed Methods Research*. 3ydd arg. Los Angeles: Sage Publications.

Cresswell, J.W. and Poth, C.N. (2014). *Qualitative Inquiry and Research Design: Choosing Among Five Approaches*. 4ydd arg. Llundain: Sage Publications.

Franz, D., Marsh, H. E., Chen, J. I., and Teo, A. R. (2019). Using Facebook for Qualitative Research: A Brief Primer. *Journal of Medical Internet Research*, *21*(8), e13544. Full Article (jmir.org)

Henn, M., Weinstein, M. and Foard, N. (2009). *A Critical Introduction to Social Research.* 2il arg. Llundain: Sage Publications Ltd.

Johnson, R.B, Onwuegbuzie., A.J. and Turner, L.A. (2007). 'Towards a definition of mixed methods research', *Journal of Mixed Method Research*, 1(2), pp. 112-133.

Kent, E.E., Prestin, A., Gaysynsky, A., Galica, K., Rinker, R., Graff, K. and Chou WS. (2016) Obesity is the new major cause of cancer': connections between obesity and cancer on Facebook and Twitter. *Journal of Cancer Education,* 31(3):453–9.

Llewellyn, M., Verity, F. and Wallace, S (eds). (2020) *Gwerthusiad o Ddeddf Gwasanaethau Cymdeithasol a Llesiant (Cymru) 2014: Adolygiad llenyddiaeth* Caerdydd. Llywodraeth Cymru, Rhif adroddiad GSR 60/2020.

Llewellyn, M., Verity, F., Wallace, S. and Tetlow, S. (2021) *Gwerthusiad o Ddeddf Gwasanaethau Cymdeithasol a Llesiant (Cymru) 2014: gwerthuso prosesau* Caerdydd. Llywodraeth Cymru, Rhif adroddiad GSR 02/2021.

Moore G., Audrey, S., Barker, M., Bond, L., Bonell, C., Hardeman, W., et al. (2015) 'Process evaluation of complex interventions: Medical Research Council guidance' *BMJ*, 350 :h1258

Patton M.Q. (2015) *Qualitative Research and Evaluation Methods* 4ydd Arg. Los Angeles: SAGE Publications.

Patton, M. Q. (2018). *Principles-Focused Evaluation - The GUIDE*. Efrog Newydd: Guilford Press.

Pederson, E.R., Helmuth, E.D., Marshall, G.N., Schell, T.L., PunKay, M. and Kurz, J. (2015). Using Facebook to recruit young adult veterans: Online mental health research. *JMIR Research Protocols*. Full Article (ResearchProtocols.org)

Silverman, D. (2017). *Doing Qualitative Research*. 4ydd arg. Llundain: Sage Publications.

Singh, S. and Wassenaar, D. (2016). Contextualising the role of the gatekeeper in social science research. *South African Journal of Bioethics and Law*, 9(1), 42-46. Full Article (sajbl.org.za)

Smith, J.A., Flowers, P. and Larkin, M. (2009) *Interpretive Phenomenological Analysis: Theory, Method and Research*. Llundain: Sage Publications Ltd.

Verity, F., Andrews, N., Blackmore, H., Calder, G., Richards, J., and Llewellyn, M., (2019) *Gwerthusiad o Ddeddf Gwasanaethau Cymdeithasol a Llesiant (Cymru) 2014: fframwaith ar gyfer newid* Caerdydd. Llywodraeth Cymru, Rhif adroddiad GSR 38/2019.