



WALES AUDIT OFFICE
SWYDDFA ARCHWILIO CYMRU

Archwilydd Cyffredinol Cymru
Auditor General for Wales

Persbectif Defnyddwyr y Gwasanaeth – Gwasanaeth Addasiadau Tai a Grantiau Cyfleusterau i'r Anabl– **Cyngor Sir Ceredigion**

Blwyddyn archwilio: 2017-18

Dyddiad cyhoeddi: Ebrill 2018

Cyfeirnod y ddogfen: 549A2018-19

Paratowyd y ddogfen hon at ddefnydd mewnol Cyngor Sir Ceredigion yn rhan o waith a gyflawnwyd/i'w gyflawni yn unol â swyddogaethau statudol

Ni dderbynnir unrhyw gyfrifoldeb gan yr Archwilydd Cyffredinol, staff Swyddfa Archwilio Cymru neu, lle y bo'n briodol, yr archwilydd a benodir, mewn perthynas ag unrhyw aelod, cyfarwyddwr, swyddog neu weithiwr arall yn rhinwedd eu swyddi unigol, nac unrhyw drydydd parti.

Os bydd cais yn cael ei dderbyn am wybodaeth y gallai'r ddogfen hon fod yn berthnasol iddi, tynnir sylw at y Cod Ymarfer a gyhoeddwyd o dan adran 45 Deddf Rhyddid Gwybodaeth 2000. Mae'r cod adran 45 yn nodi 'r arfer a ddisgwyllir gan awdurdodau cyhoeddus wrth ymdrin â cheisiadau, gan gynnwys ymgynghori â thrydydd partion perthnasol. O ran y ddogfen hon, mae Archwilydd Cyffredinol Cymru a Swyddfa Archwilio Cymru a, lle y bo'n briodol, yr archwilydd a benodir, yn drydydd partion perthnasol. Dylid anfon unrhyw ymholiadau

ynghylch datgelu neu aildefnyddio'r ddogfen hon i Swyddfa Archwilio Cymru yn

swyddog.gwybodaeth@archwilio.cymru.

Rydym yn croesawu gohebiaeth a galwadau ffôn yn Gymraeg a Saesneg. Ni fydd gohebu yn Gymraeg yn arwain at oedi. We welcome correspondence and telephone calls in Welsh and English. Corresponding in Welsh will not lead to delay.

Mae'r ddogfen hon hefyd ar gael yn Saesneg. This document is also available in English.

Roedd y tîm a gyflawnodd y gwaith yn cynnwys Sara Leahy, Gareth W. Lewis a Jeremy Evans dan gyfarwyddyd Huw Rees.

Cynnwys

Gwna'r Cyngor ddefnydd da o farn defnyddwyr y gwasanaeth i oleuo'r gwaith o ddylunio a darparu ei wasanaeth addasiadau tai.

Adroddiad cryno

Cynigion ar gyfer gwella 5

Adroddiad manwl

Gwna'r Cyngor ddefnydd da o farn defnyddwyr y gwasanaeth i oleuo'r gwaith o ddylunio a darparu ei wasanaeth addasiadau tai 6

Rho'r Cyngor ystyriaeth effeithiol i farn defnyddwyr y gwasanaeth wrth ddylunio'r gwasanaeth y maent yn ei dderbyn 6

Mae defnyddwyr y gwasanaeth yn fodlon iawn gydag ansawdd y gwasanaeth y maent yn ei dderbyn 6

Gallai'r Cyngor wneud mwy i godi ymwybyddiaeth o'r gwasanaeth addasiadau tai, ond unwaith y mae defnyddwyr y gwasanaeth yn gwybod amdano gallant ddefnyddio'r gwasanaethau yn hawdd 8

Atodiadau

Atodiad 1 – Ffeithlun gyda chrynodeb o'r prif ganfyddiadau o'r arolygon dros y ffôn a gynhaliwyd 10

Adroddiad cryno

- 1 Wrth dderbyn addasiadau tai a grantiau cyfleusterau i'r anabl, nid yw defnyddwyr yn cael dewis pwy fydd yn darparu'r gwasanaeth. Mae hyn yn wir am lawer o wasanaethau llywodraeth leol. Gan nad oes darparwr gwasanaeth arall ar gael, mae gallu defnyddwyr y gwasanaeth i ddylanwadu ar wasanaethau yn dibynnu ar eu llais yn hytrach na'u dewis. Oherwydd hynny, mae'n bwysig sicrhau y clywir barn defnyddwyr y gwasanaeth wrth ddylunio a darparu gwasanaethau ac ymyriadau sy'n anelu at fodloni anghenion pobl.
- 2 Yn Neddf Llesiant Cenedlaethau'r Dyfodol (Cymru) 2015 mae'n ofyniad i awdurdodau lleol a chyrrff cyhoeddus eraill roi sylw i'r egwyddor datblygu cynaliadwy a'r pum ffordd o weithio sy'n ei diffinio. Mae 'Cynnwys' yn un o'r pum ffordd o weithio sydd wedi'u nodi yn Neddf Llesiant Cenedlaethau'r Dyfodol (Cymru) 2015.
- 3 Tanlinella Papur Gwyn Llywodraeth Leol Llywodraeth Cymru bwysigrwydd gweithio mewn partneriaeth â dinasyddion hefyd:
'Rydym am ddatblygu perthynas fwy cyfartal gyda dinasyddion. Rôl gwasanaethau cyhoeddus ddylai fod i helpu pobl i fyw bywydau annibynnol a cheisio lleihau'r galw, gan ymyrryd dim ond lle mae hynny'n angenrheidiol a dim ond cyhyd ag sydd angen. O wneud hynny mae'r ffocws yn symud yn anorfod at atal, ac at wasanaeth cyhoeddus sy'n gallu gwneud mwy i helpu pobl i osgoi argyfwng, yn hytrach na chanolbwyntio ar helpu pobl mewn argyfwng. Creu gwasanaethau cyhoeddus darbodus i'r dyfodol yw'r nod..'¹
- 4 Yn 2017-18, cwblhaodd Swyddfa Archwilio Cymru waith i ddeall beth oedd 'persbectif defnyddwyr gwasanaethau' ymhob cyngor yng Nghymru. Aethpwyd ati mewn ffordd lled-debyg ymhob cyngor, ond cytunwyd ar y ffocws penodol a'r dull penodol o fynd ati i wneud y gwaith, fesul cyngor. Yng Nghyngor Sir Ceredigion (y Cyngor) adolygwyd y gwasanaeth addasiadau tai a grantiau cyfleusterau i'r anabl. Yn benodol, edrychwyd i weld a oedd y Cyngor yn defnyddio profiadau a dyheadau defnyddwyr y gwasanaeth i oleuo'r gwaith o ddylunio a darparu gwasanaethau.
- 5 Er nad oeddem wedi gallu siarad â phob un a ddefnyddiodd grant cyfleusterau i'r anabl, ymgysylltwyd â sampl o ddefnyddwyr y gwasanaeth trwy arolwg dros y ffôn, ym mis Ionawr 2018, i'n cynorthwyo i ddeall eu persbectif. Ar y cyfan, ffonwyd 208 o ddefnyddwyr y gwasanaeth a oedd wedi derbyn Grant Cyfleusterau i'r Anabl neu Grant Mân Waith i'r Anabl rhwng mis Ebrill 2016 a diwedd mis Rhagfyr 2017. Cwblhawyd 73 arolwg.
- 6 Goleuodd yr wybodaeth hon, ynghyd â data perfformiad a data am safonau gwasanaeth, ein trafodaethau gyda'r Cyngor. Cafwyd y trafodaethau hyn yn ystod mis Chwefror a mis Mawrth 2018. Roedd hyn yn gymorth i ni ddeall barn y Cyngor am y trefniadau presennol ar gyfer ymdrin ag addasiadau tai, a sut y mae'r Cyngor

¹ **Papur Gwyn Llywodraeth Cymru, Diwygio Llywodraeth Leol: Cadernid ac Adnewyddiad, Ionawr 2017.**

yn mynd ati i drafod anghenion a disgwyliadau defnyddwyr y gwasanaeth ac i ymateb iddynt.

- 7 Daethom i'r casgliad fod y Cyngor yn gwneud defnydd da o farn defnyddwyr y gwasanaeth i oleuo'r gwaith o ddylunio a darparu ei wasanaeth addasiadau tai. Daethom i'r casgliad hwn am y rhesymau canlynol:
- rho'r Cyngor ystyriaeth effeithiol i farn defnyddwyr y gwasanaeth wrth ddylunio'r gwasanaeth y maent yn ei dderbyn;
 - mae defnyddwyr y gwasanaeth yn fodlon iawn gydag ansawdd y gwasanaeth y maent yn ei dderbyn; a
 - gallai'r Cyngor wneud mwy i godi ymwybyddiaeth o'r gwasanaeth addasiadau tai, ond unwaith y mae defnyddwyr y gwasanaeth yn gwybod amdano gallant ddefnyddio'r gwasanaethau hyn yn hawdd.

Cynigion ar gyfer gwella

- 8 Yn y tabl isod, ceir ein cynigion ar gyfer sut y gallai'r Cyngor wella effeithiolrwydd ei Wasanaeth Addasiadau Tai i sicrhau ei fod mewn lle gwell i wynebu heriau cyfredol a heriau'r dyfodol.

Arddangosyn 1: cynigion ar gyfer gwella

| Cynigion ar gyfer gwella | |
|--------------------------|--|
| C1 | Creu siarter o safonau gwasanaeth ar gyfer cleientiaid Dylai'r Cyngor lunio rhestr o safonau gwasanaeth disgwylidig er mwyn i gleientiaid gyfeirio ati wrth geisio am addasiadau tai ac wrth dderbyn yr addasiadau hynny. Bydd hyn yn eu galluogi i asesu'r gwasanaeth yn fwy effeithiol |
| C2 | Adolygu dulliau o gasglu adborth gan gleientiaid Dylai'r Cyngor ystyried dulliau newydd o gasglu adborth gan gleientiaid, er mwyn sicrhau y cesglir mwy o wybodaeth. |
| C3 | Adolygu dulliau o godi ymwybyddiaeth o'r Gwasanaeth Addasiadau Tai |

Adroddiad manwl

Gwna'r Cyngor ddefnydd da o farn defnyddwyr y gwasanaeth i oleuo'r gwaith o ddylunio a darparu ei wasanaeth addasiadau tai

Rho'r Cyngor ystyriaeth effeithiol i farn defnyddwyr y gwasanaeth wrth ddylunio'r gwasanaeth y maent yn ei dderbyn

- 9 Teimlai 92% o'r rheiny y buom yn siarad â nhw fod eu hanghenion, eu barn a'u dymuniadau wedi cael ystyriaeth 'lwyr' gan y Cyngor wrth iddo eu hasesu ar gyfer addasiadau tai. Teimlai'r 8% arall fod eu hanghenion, eu barn a'u dymuniadau wedi cael ystyriaeth 'rannol'.
- 10 Roedd swyddogion y buom yn siarad â nhw yn glir mai nod y gwasanaeth addasiadau tai yw darparu addasiadau sy'n gwarchod annibyniaeth pobl ac yn gwella ansawdd eu bywydau, gan eu cadw yn eu cymunedau cyhyd ag sy'n bosibl. Dywedodd pob swyddog a gyfwelwyd fod y canlyniad i gleientiaid lawer yn fwy pwysig na'r amser a gymerir i brosesu grant. Roeddent yn gweithio'n actif tuag at gyflawni'r nod hwn ymhob achos.
- 11 Mae'r Gwasanaeth Addasiadau Tai yn ymweld â chartrefi cleientiaid ar y cyd, gyda therapydd galwedigaethol a swyddog technegol yn cwrdd â'r cleient i drafod yr addasiadau y mae ar y cleient eu hangen. Maent hefyd yn siarad am y ffordd y bydd y gwaith yn mynd yn ei flaen. Caiff meddyliau, pryderon a dymuniadau'r cleient eu hystyried. Mae'r ymweliadau ar y cyd yn cynyddu effeithlonrwydd ymweliadau ac yn lleihau unrhyw darfu ar gleientiaid. Mae'r ymweliadau ar y cyd hefyd wedi meithrin cyfathrebu cadarn ac wedi creu perthnasoedd gweithio cryf o fewn y tîm.
- 12 Mae dau swyddog penodol o'r gwasanaeth addasiadau tai yn ymweld â safleoedd cleientiaid er mwyn cynllunio a monitro gwaith adeiladu ac er mwyn llofnodi'n derfynol fod y gwaith wedi cael ei gwblhau'n iawn. Bydd y swyddogion hyn yn esbonio i gleientiaid beth fydd yn digwydd yn ystod y gwaith, ond nid oes rhestr o safonau gwasanaeth sy'n cwmpasu ansawdd y Gwasanaeth a'r perfformiad y gellir ei ddisgwyl. Byddai rhestr neu siarter o ddisgwyliadau o'r fath yn galluogi cleientiaid i asesu'r broses addasu'n fwy effeithiol.

Mae defnyddwyr y gwasanaeth yn fodlon iawn gydag ansawdd y gwasanaeth y maent yn ei dderbyn

- 13 Yn ystod ein harolwg dros y ffôn o ddefnyddwyr y gwasanaeth, gwelwyd yn glir fod y rhan fwyaf o'r bobl yn fodlon gydag ansawdd y gwasanaeth addasiadau tai:

- roedd 87% o'r rheiny y buom yn siarad â nhw naill ai'n 'fodlon iawn' neu'n 'fodlon' gyda'r amser a gymerodd y Cyngor i gymeradwyo'r addasiadau tai. Roedd 8% arall 'heb fod yn fodlon nac yn anfodlon'.
 - roedd 82% o'r rheiny y buom yn siarad â nhw yn disgrifio'r cymorth a gawsant gan y Cyngor wrth benodi adeiladwr i wneud y gwaith addasu, fel 'da iawn' neu 'da'.
 - roedd 95% o'r rheiny y buom yn siarad â nhw naill ai'n 'fodlon iawn' neu'n 'fodlon' gydag ansawdd y gwasanaeth addasiadau tai a gafwyd gan y Cyngor.
 - teimlai 99% o'r rheiny y buom yn siarad â nhw fod yr addasiadau wedi eu helpu gyda'u hanghenion.
- 14 Er bod canlyniadau'r arolwg dros y ffôn ynghylch y gwasanaeth addasiadau tai a'r addasiadau a gafwyd yn gadarnhaol, cafwyd rhai sylwadau negyddol hefyd gan y bobl y buom yn siarad â nhw ynglŷn â materion yn ymwneud â'r contractwyr adeiladu.
- 15 Yn 2016-17, dangosodd y dangosydd perfformiad cenedlaethol ar gyfer yr amser a gymerir i ddarparu addasiad fod y Cyngor yn 21ain allan o 22 Cyngor yng Nghymru. Cymerodd 296 diwrnod, ar gyfartaledd, i ddarparu addasiad trwy'r grant cyfleusterau i'r anabl. Y cyfartaledd i Gymru oedd 224 diwrnod.
- 16 Adolygodd y gwasanaeth addasiadau tai ei Fframwaith Contractwyr a chyflwyno mesurau monitro tynnach o fewn fframwaith newydd, o 1 Rhagfyr 2017. Cymerodd y Cyngor gamau yn erbyn contractwyr nad oeddent yn perfformio i'r safon. Buont hefyd yn monitro'r gwaith dilynol yn agos i gadw llygad ar ansawdd ac amser cyflenwi. O ganlyniad, mae'r perfformiad yn erbyn y dangosydd wedi gwella. Ar gyfer trydydd chwarter 2017-18, cwblhawyd 77 grant ar gyfartaledd o 216 diwrnod.
- 17 Mae'r gwasanaeth addasiadau tai yn ceisio adborth y cleient yn weithgar, ynghylch ansawdd y gwasanaeth a'r addasiad. Mae'r Gwasanaeth yn postio holiadur at bob defnyddiwr gwasanaeth unwaith y bydd y gwaith adeiladu wedi'i gwblhau. Mae'r holiadur yn glir ac yn gryno. Ei nod yw casglu adborth ar ansawdd y gwasanaeth a ddarparwyd. Mae'n holi a yw'r addasiad wedi bodloni anghenion y cleient, ac a ydyw wedi cael effaith gadarnhaol ar fywyd y cleient. Er bod ymgais y Cyngor i gasglu adborth y cleient yn gam cadarnhaol, mae'r gyfradd ymateb i'r holiadur yn isel, sef tua 40%. Ar hyn o bryd, nid yw'r Gwasanaeth yn dilyn i fyny ar holiaduron nas dychwelwyd. O'r rheiny y buom yn siarad â nhw ar gyfer ein harolygon dros y ffôn a gwblhawyd:
- dim ond 50% a ddywedodd fod y Cyngor wedi gofyn iddynt am eu barn ar ba mor dda yr oedd ei wasanaeth yn gweithio; a
 - dim ond 54% a ddywedodd fod y Cyngor wedi cysylltu â nhw eto ar ôl cwblhau'r gwaith i ofyn a oedd eu haddasiad wedi gwneud gwahaniaeth i'w bywydau.
- 18 Mae yna botensial, felly, i'r gwasanaeth addasiadau tai wneud mwy i gasglu adborth gan eu cleientiaid. Mynegodd y swyddogion y buom ni'n siarad â nhw

syndod wrth glywed y canlyniadau hyn. Roeddent o'r farn eu bod yn trafod ansawdd y gwasanaeth gyda chleientiaid wrth ymweld â'u cartrefi i lofnodi'n derfynol fod y gwaith wedi cael ei gwblhau'n iawn. Dywedodd y therapyddion galwedigaethol eu bod yn ymweld â chleientiaid eilwaith yn eu cartrefi yn dilyn y gwaith i weld a oedd y canlyniadau a ddisgwyliwyd yn sgil yr addasiadau wedi cael eu gwireddu.

Gallai'r Cyngor wneud mwy i godi ymwybyddiaeth o'r gwasanaeth addasiadau tai, ond unwaith y mae defnyddwyr y gwasanaeth yn gwybod amdano gallant ddefnyddio'r gwasanaethau'n hawdd

- 19 Teimlai mwyafrif y bobl y buom yn siarad â nhw y gallent gael mynediad at y gwasanaethau yr oedd arnynt eu hangen:
- roedd 82% o'r rheiny y buom yn siarad â nhw wedi ei chael yn 'hawdd iawn' neu'n 'hawdd' ceisio am addasiad i'w cartref; a
 - dim ond 17% o'r bobl y buom yn siarad â nhw ddywedodd nad oeddent yn glir gyda phwy y dylent gysylltu gydag unrhyw gwestiynau am eu cais am addasiad.
- 20 Y llynedd, creodd Gwasanaeth Gofal Cymdeithasol y Cyngor ganolfan alwadau'r Porth Gofal fel y man cyswllt cyntaf ar gyfer unrhyw ymholiadau yn ymwneud â gofal cymdeithasol. O fewn y Porth Gofal, mae'r Cyngor wedi creu tîm brysbennu amlddisgyblaeth i drafod a gwerthuso pob galwad a geir ynghylch addasiadau tai. Mae'r tîm hwn yn cynnwys therapyddion galwedigaethol, gweithwyr cymdeithasol, a chynrychiolwyr ieuchyd. Gall Tîm Brysbennu'r Porth Gofal osod mân waith ar y llwybr carlam at Wasanaeth Gofal a Thrwsio Gorllewin Cymru os ydynt yn ddigon bach. Maent hefyd yn atgyfeirio'n uniongyrchol at Ofal a Thrwsio os oes unrhyw amheuaeth na fydd y sawl sy'n ffonio'n dilyn i fyny. Prif ddiben y tîm brysbennu yw gwrandao ar y cleient, awgrymu'r camau gorau i'w cymryd wrth symud ymlaen a dod o hyd i ddatrysiad ar y cyd. Er mwyn cyflymu'r broses ymhellach, mae'r Cyngor wedi darparu hyfforddiant ar gyfer swyddogion y Porth Gofal i'w galluogi i ddod yn Aseswyr Dibynadwy. Mae Aseswyr Dibynadwy yn darparu cyngor ar gyfarpar sy'n gallu cynorthwyo pobl yn eu cartrefi eu hunain.
- 21 Mae'r ffurflenni cais y mae angen eu llenwi ar gyfer addasiad yn y cartref yn hir ac yn gymhleth. Gwnaeth y Cyngor lawer o waith i symleiddio'r broses hon i'r cleient. Mae aelodau'r Gwasanaeth Addasiadau Tai yn bwydo rhywfaint o'r wybodaeth briodol i'r ffurflenni yn barod, ac yn ymweld â'r cleientiaid yn eu cartrefi i weithio trwy'r ffurflen gais gyda nhw.
- 22 Mae'r Gwasanaeth wrthi'n diweddarau ei daflen wybodaeth **Cymorth i Fyw'n Annibynnol**. Mae'r daflen yn glir ac yn gynhwysfawr ac yn esbonio'n glir sut y gallai defnyddiwr gwasanaeth potensial gael addasiad yn y cartref. Aeth y Gwasanaeth i amrywiol ddiwyddiadau ar draws y Sir a rhoi cyflwyniadau mewn

amrywiol ddigwyddiadau ar draws y Sir hefyd. Serch hynny, clywodd lawer o ddefnyddwyr y gwasanaeth am y gwasanaeth trwy ffrindiau ac aelodau o'r teulu yn hytrach na'u bod yn ymwybodol o ganlyniad i gyhoeddusrwydd y Cyngor. Gallai'r Gwasanaeth wneud mwy i godi ymwybyddiaeth o'r addasiadau y gall eu darparu, i sicrhau bod y rheiny ag arnynt angen gwybod am y gwasanaeth yn ymwybodol ohono.

Atodiad 1

Ffeithlun gyda chrynodeb o'r prif ganfyddiadau o'r arolygon dros y ffôn a gwblhawyd

Arddangosyn 2: Ffeithlun addasiadau tai



92% o'r rheiny y buom yn siarad â nhw'n teimlo bod eu barn a'u dymuniadau wedi cael ystyriaeth lwyr gan y Cyngor wrth asesu eu hangen am addasiad



Roeddent yn deall anghenion fy ngŵr, yn ogystal â'r hyn a fyddai'n gwneud pethau'n haws iddo

Mae'r hyn a ddywedwyd wrthym wedi creu cryn argraff arnaf – roedd yr addasiad yn union fel yr oeddem ei eisiau



Darllenwch yn adroddiad llawn am wasanaeth addasiadau Tai Cyngor Sir Ceredigion ar ein gwefan – www.archwilio.cymru

Cwblhawyd yr arolwg trwy gyfweiliadau dros y ffôn gan Staff Swyddfa Archwilio Cymru yn ystod mis Rhagfyr 2017 a mis Ionawr 2018. Buom yn siarad â 73 o bobl a oedd wedi cael addasiad yn ystod blynyddoedd ariannol 2016-17 neu 2017-18. Mae hyn yn cynrychioli tua 21% o'r holl bobl a gafodd addasiad gan y Cyngor yn ystod y cyfnod hwn.

Wales Audit Office
24 Cathedral Road
Cardiff CF11 9LJ

Tel: 029 2032 0500

Fax: 029 2032 0600

Textphone.: 029 2032 0660

E-mail: info@audit.wales

Website: www.audit.wales

Swyddfa Archwilio Cymru
24 Heol y Gadeirlan
Caerdydd CF11 9LJ

Ffôn: 029 2032 0500

Ffacs: 029 2032 0600

Ffôn testun: 029 2032 0660

E-bost: post@archwilio.cymru

Gwefan: www.archwilio.cymru