

# Adroddiad Ymchwiliad Craffu

## Ysbyty Alltwen

### Aelodau'r Ymchwiliad

Cynghorydd E Selwyn Griffiths  
Cynghorydd Siân Wyn Hughes  
Cynghorydd Linda Ann Wyn Jones (Cadeirydd)  
Cynghorydd Eryl Jones-Williams  
Cynghorydd Peter Read  
Cynghorydd Ann Williams  
Cynghorydd Eirwyn Williams

### Swyddogion

Gareth James (Swyddog Arweiniol)  
Bethan Adams (Swyddog Cefnogol)

Adran Cefnogaeth Gorfforaethol,  
Cyngor Gwynedd  
Stryd y Jêl,  
Caernarfon,  
Gwynedd  
LL55 1SH

Drafft 17 Tachwedd 2016

## 1 Cyflwyniad

- 1.1 Cyflwynir yn yr adroddiad yma'r prif faterion (manteision ac anfanteision) a amlygwyd gan Ymchwiliad Craffu i Gynllun Peilot ar weithio integredig rhwng Gwasanaethau Cymdeithasol Cyngor Gwynedd, Bwrdd Iechyd Prifysgol Betsi Cadwaladr a'r Trydydd Sector yn Ysbyty Alltwen, ger Tremadog, Gwynedd.
- 1.2 Prif nod yr Ymchwiliad oedd ateb y cwestiwn:  
**A yw model gweithio integredig Cynllun Alltwen yn llwyddo i gyfarch gofynion Deddf Gwasanaethau Cymdeithasol a Llesiant 2014?**
- 1.3 Fe sefydlwyd yr Ymchwiliad ar 20 Hydref 2015, ac fe gyflwynir yr Adroddiad yma i sylw'r Pwyllgor Craffu heddiw (17 Tachwedd 2016).
- 1.4 Sefydlwyd yr Ymchwiliad i geisio ateb y cwestiynau yma:
- A ellir tystiolaethu bod y ffordd newydd o weithio yn rhoi'r unigolyn sydd yn defnyddio gwasanaethau yn ganolog ac yn eu cynorthwyo i fyw eu bywydau yn y ffordd y meint yn dymuno ei fyw?
  - A ellir tystiolaethu bod y model yn galluogi Cyngor Gwynedd a'r Bwrdd Iechyd i gydweithio'n fwy effeithiol?
  - A ellir tystiolaethu bod y model yn galluogi Cyngor Gwynedd a'r Bwrdd Iechyd i weithio'n fwy effeithlon?
  - A ellir dangos bod modd gwneud defnydd mwy effeithiol o adnoddau trwy weithio yn y dull hwn?
- 1.5 Dymuna Aelodau'r Ymchwiliad ddiolch i'r Aelod Cabinet a'r holl swyddogion mewnol ac allanol am gymryd rhan yn yr Ymchwiliad.

## 2 Cyflawniad

- 2.1 Mae'n briodol nodi ar gychwyn yr adroddiad na lwyddwyd i gyflawni un elfen allweddol o'r gwaith sef ystyried adborth uniongyrchol gan Ddefnyddwyr o'r gwasanaethau. (Gweler 4.5 a 8.1 - 8.6).
- 2.2 Yn ystod cyfnod yr ymchwiliad, roedd yn glir bod y gwaith yn datblygu ac yn symud yn ei flaen. Yr hyn a gyflwynir yn yr adroddiad yw ciplun o sefyllfa sy'n newid a symud yn barhaus, ac awgrymir bod yr Aelod Cabinet a'r Pennaeth Adran yn cael cyfle i ddiweddarau'r sefyllfa wrth i chi ystyried yr adroddiad yn y cyfarfod ar 17 Tachwedd 2016.
- 2.3 Serch hynny, mae Aelodau'r Ymchwiliad o'r farn bod y gwaith a wnaed ganddynt i gasglu gwybodaeth gan swyddogion a'r ystyriaeth i waith ymchwil yn dangos negeseuon clir a gwerthfawr.
- 2.4 Cyflwynir y Canfyddiadau a'r Argymhellion hynny i sylw'r Aelod Cabinet Iechyd a Gofal a Chyfarwyddwr Rhanbarth y Gorllewin o'r Bwrdd Iechyd yn y gobaith y byddant yn ddefnyddiol wrth iddynt ddatblygu ac ehangu'r gwaith ar draws y Sir.

### 3 Canfyddiadau

- 3.1 Mae'r model sy'n cael ei datblygu ar y cyd rhwng y Cyngor a'r Bwrdd Iechyd yn ardal Eifionydd yn Ysbyty Alltwen, ger Tremadog yn cyfrannu'n bositif tuag at wella cydweithio a thrawsnewid gwasanaethau i gleifion a defnyddwyr gwasanaeth.
- 3.2 Mae modd tystiolaethu llwyddiant y cynllun cydweithio a dulliau gweithio effeithiol rhwng swyddogion rheng flaen y Bwrdd Iechyd, y Cyngor ac i raddau'r Trydydd Sector.
- 3.3 Gwelir peth llwyddiant ar lefel arweinyddiaeth a rheolaeth uwch o ran gyd-gynllunio a chefnogi cydweithio ar lefel weithredol; ond nid oes tystiolaeth glir bod y diwylliant yma wedi treiddio i fyny i bob lefel hyd yn hyn.
- 3.4 Er bod arwyddion pendant o gynllunio a darparu gwasanaeth drwy roi'r unigolyn yn ganolog, ni chafwyd tystiolaeth glir o hyn gan y Defnyddwyr.
- 3.5 Mae lle i wella ymhellach y trefniadau Cyfathrebu rhwng Tîm Alltwen â gwasanaethau allanol a Defnyddwyr a'u Teuluoedd. Ni chafwyd tystiolaeth bod dwy o elfennau hanfodol y Ddeddf o rannu **gwybodaeth** a **chynghori** am wasanaethau ataliol er mwyn aros yn annibynnol yn digwydd. Roedd hyn yn digwydd wrth **asesu**, ond y nod yn y Ddeddf yw cynnal y camau yma cyn asesu.
- 3.6 Gwelir peth arwyddion bod y ffordd newydd o weithio yn arbed ar wariant ar wasanaethau yn y pen draw; ond nid oes tystiolaeth glir o arbedion ariannol yn deillio o'r Cynllun hyd yn hyn.
- 3.7 Er mwyn gweithio fel un tîm integredig llawn, mae angen i swyddogion y Cyngor a nyrsys a swyddogion y Bwrdd Iechyd gynnig y gwasanaeth yn llawn ar y cyd am gyfnodau hwy na rhwng 9-5 o'r gloch rhwng Dydd Llun - Dydd Gwener.
- 3.8 Gwelwyd bod systemau electronig a dogfennau gwahanol gan y Bwrdd Iechyd a'r Cyngor yn dal i fod yn rhwystr i weithio'n integredig mewn rhai achosion.
- 3.9 Er bod tystiolaeth glir bod dymuniad unigolyn i aros adref yn cael ei gyfarch a'i ystyried yn llawn, weithiau mae angen darparu gofal gwahanol yn lleol ac mae prinder gwllâu Gofal Preswyl, Gofal Nyrsio ac ar gyfer Henoed Bregus eu Meddwl (EMI - Elderly Mentally Infirm) yn ardal Eifionydd yn rhwystr i gyflawni hyn.
- 3.10 Tra'n derbyn mai un o nodweddion hanfodol y Cynllun yw tynnu rhai swyddogion o ardaloedd eraill i gymryd rhan er mwyn medru lledu'r gwaith

ar draws y Sir, mae pryder bod hyn yn gallu arwain at achosi prinder staff dros dro mewn ardaloedd eraill a bod angen gochel rhag i hyn ddigwydd.

- 3.11 Er mai cyflawni gwasanaethau er budd y Defnyddwyr yw priod waith Cynllun Alltwn, nid oes mesur clir ar gael ar hyn o bryd; ond mae mesuryddion yn cael eu datblygu.

#### 4 Argymhellion

- 4.1 Bod model gweithio integredig Cynllun Alltwn yn cael ei ymestyn ar draws y Sir ar fyrder.
- 4.2 Blaenoriaethu cynlluniau i wella dealltwriaeth ac ymrwymiad uwch reolwyr Gwasanaethau Cymdeithasol Cyngor Gwynedd a'r Bwrdd Iechyd i ddulliau gweithio Cynllun Alltwn.
- 4.3 Dynodi Uwch Reolwyr o'r ddau sefydliad i fod yn gyfrifol am symud rhwystrau penodol i gyflawni rhai elfennau o Gynllun Alltwn sy'n cael eu hadnabod gan Aelodau Tîm Alltwn.
- 4.4 Bod Uwch Reolwyr cymwys yn llenwi bylchau dros dro er mwyn cyfarch y prinder staff/swyddogion rheng flaen i gynnal y gwasanaeth craidd mewn rhai ardaloedd.
- 4.5 Dod â'r cytundeb cyfredol i ben gyda'r arbenigwyr allanol a phenodi arbenigwr addas i gynnal Arolwg a Holiadur boddhad cwsmer gyda Defnyddwyr a dadansoddi'r atebion.
- 4.6 Asesu'n ofalus y mesuryddion cyfredol gan osod gwaelodlin a tharged ar gyfer pob un.
- 4.7 Dynodi Uwch Reolwr i wneud asesiad o drefniadau dydd i ddydd o safbwynt delio gyda galwadau ffôn Cynllun Alltwn er mwyn arbed colli galwadau a gwella cyfathrebu gan gynnwys manylion a chymhariaeth am drefniadau rhannu **gwybodaeth**, **cyngori** ac **asesu** ym mhob ardal o Wynedd.
- 4.8 Darparu gwasanaeth integredig llawn rhwng 8.00 – 20.00 o'r gloch, 7 diwrnod yr wythnos.
- 4.9 Dynodi Uwch Reolwr i gynllunio a darparu un system electronig integredig ar gyfer holl drafodion Cynllun Alltwn.
- 4.10 Sefydlu trefn o adrodd yn wythnosol ar wîâu Preswyl, Nyrsio ac EMI sydd ar gael ym mhob ardal o Wynedd.

#### 5 Methodoleg yr Ymchwiliad ( Gweler Atodiad 1 Cyfarfodydd a Chyfweliadau)

- 5.1 Ystyriwyd y prosesau o gyflawni i'r Defnyddiwr ar dair lefel:
- Cenedlaethol – y cyd-destun cenedlaethol, polisïau a gyrywyr allweddol

- Sefydliadol– uwch reolwyr, strwythurau sefydliadol, cyllidebau/arbedion
- Gweithredol – staff sy'n darparu gwasanaethau

- 5.2 Cafwyd cyflwyniad i'r prif yrrwr cenedlaethol - *Deddf Gwasanaethau Cymdeithasol a Llesiant 2014* ac fe gafwyd gwybodaeth am y cyd-destun yn yr Alban a Sweden o safbwynt cynlluniau cydweithio/integreiddio iechyd a gofal.
- 5.2 Cynhaliwyd cyfweiliadau un i un, mewn grŵp a mwy ffurfiol mewn sefyllfa pwyllgor gyda swyddogion gweithredol, uwch reolwyr a phartneriaid allweddol o'r Trydydd Sector.
- 5.3 Arsyllwyd ar gyfarfod caeedig o Dîm Alltwn yn ystyried achos Defnyddiwr (a elwir yn gyfarfod Powlen Pysgodyn).
- 5.4 Ystyriwyd gwybodaeth am berfformiad a mesuryddion.
- 6 Gwireddu er budd y Defnyddiwr

### **Cenedlaethol**

- 6.1 Ystyriwyd prif elfennau'r Ddeddf Gwasanaethau Cymdeithasol a Llesiant 2014 a'r arwyddocâd i sut mae angen newid y ffordd o gynllunio a darparu gwasanaethau.
- 6.2 Conglfaen y Ddeddf yw Datganiad Llesiant yr unigolyn. Prif nodweddion y Datganiad yw:
- disgrifio agweddau ar lesiant sy'n ymwneud â phob rhan o fywyd unigolyn....
  - rhoi llais cryfach i bobl a mwy o reolaeth iddynt dros eu bywydau
  - bod pobl yn cael y gofal a'r cymorth sydd eu hangen arnynt i fyw bywydau cyflawn
- 6.3 Mae'r Datganiad yn cynnwys disgrifiad o'r canlyniadau lles personol y mae hawl i unigolyn a'i ofalwr eu cael pan fyddant yn gweithio ar y cyd gyda gwasanaethau cymdeithasol a'u partneriaid
- 6.4 Mae'r Datganiad yn amlinellid o ymrwymiad Llywodraeth Cymru i sicrhau llesiant yr unigolyn.
- 6.5 Mae'r Datganiad hefyd yn fodd i feithrin dealltwriaeth gyffredin rhwng yr unigolyn a'r holl asiantaethau er mwyn sicrhau bod pawb yn gweithio gyda'i gilydd i gyflawni'r un canlyniadau pwysig i'r unigolyn.
- 6.6 Mae'r Datganiad Llesiant yn rhan o fframwaith canlyniadau cenedlaethol gwasanaethau cymdeithasol sy'n cael eu mesur o fis Ebrill 2016 ymlaen.
- 6.7 Nid oes tystiolaeth glir bod Llywodraeth Cymru yn hwyluso'r ffordd newydd o weithio yn achos Cynllun Alltwn bob tro. (Gweler 8.26)

## Sefydliadol

- 6.8 Mae Ffordd Gwynedd yn seiliedig ar gysyniad Meddylfryd Systemau sy'n canolbwyntio ar sut mae'r gwasanaeth sy'n cael ei gynnis yn **cyd-gysylltu ac yn rhyngweithio** gyda chydannau sy'n cyfrannu at ddarparu'r gwasanaeth. Hyn yn hytrach na dilyn y ffordd draddodiadol o ddadansoddi'r cydrannau eu hunain.
- 6.9 Ystyrir bod y model o ddarparu gwasanaeth sy'n cael ei ddatblygu ar y cyd rhwng Cyngor Gwynedd a Bwrdd Iechyd Prifysgol Betsi Cadwaladr yn ardal Eifionydd yn Ysbyty Alltwn ger Tremadog, yn rhan allweddol a chreiddiol o holl waith trawsnewidiol y Gwasanaethau i Oedolion.
- 6.10 Er bod dealltwriaeth glir gan aelodau o Dîm Gweithredol Alltwn a swyddogion y Cyngor a'r Bwrdd Iechyd sydd yn rhan ohono, canfuwyd peth dryswch yn y sefyllfa o safbwynt eglurder i swyddogion allanol a photensial o ddryswch i rai Defnyddwyr a Gofalwyr.
- 6.11 Cleifion o ardal Eifionydd yn unig sy'n derbyn y gwasanaeth yma ar hyn o bryd; tra bod cleifion o ogledd Meirionnydd a Phen Llŷn sy'n mynychu'r Ysbyty'n cael eu hasesu y tu allan i'r drefn yma.
- 6.12 Defnyddir y term clogyrnaidd - *Cynllun Ffordd Gwynedd Iechyd a Gofal, Safle Ysbyty Alltwn, Eifionydd* fel teitl gweithredol i'r gwaith. Er nad oes gennym argymhelliad penodol ar y mater yma, gofynnwn i'r Aelod Cabinet fod yn ystyriol o'r angen i symleiddio hyn wrth ehangu'r gwaith a'i hyrwyddo tu allan i Ddefnyddwyr, Swyddogion y Cyngor a'r Bwrdd ac ati.

### **Gweithredol** (Gweler Atodiadau 2 - Bwletinau ac Atodiad 4 – Data Cymharol)

- 6.13 Nod *Cynllun Ffordd Gwynedd Iechyd a Gofal, Safle Ysbyty Alltwn, Eifionydd* yw symleiddio prosesau gwaith ac osgoi rhwystrau gan arwain ar wasanaeth gwell i'r unigolyn.
- 6.14 Dechreuodd y Cynllun ym mis Hydref 2014 pan dreuliodd tîm o staff gwasanaethau cymdeithasol ac iechyd (rheolwyr ac ymarferwyr) 6 diwrnod gyda chwmni ymgynghorol Vanguard yn gwneud gwaith cychwynol er mwyn canfod:
- beth sydd yn bwysig i ddefnyddwyr
  - sut mae'r system bresennol yn gweithio a beth sydd wedi arwain at weithio yn y ffordd yma
- 6.15 Canlyniad y gwaith yma oedd cytuno ar bwrpas, egwyddorion gweithredol a chamau gwerthoedd:

### **Pwrpas: Fy helpu i fyw fy mywyd fel dwi isho**

#### Egwyddorion Gweithredol

1. Rhoi'r hyn sy'n cyfri i'r unigolyn yn ganolog i bopeth a wnawn

2. Trafod gyda'r unigolion am eu cefndir a'r cryfderau yr hoffan nhw adeiladu arnynt a'u cefnogi i wneud penderfyniadau gwybodus
3. Gwneud penderfyniadau gyda'r unigolyn ar yr amser cywir ac yn y man cywir.
4. Ymyraethau wedi'u seilio ar yr hyn sy'n cyfri i'r unigolyn drwy weithio mewn partneriaeth gyda'u cysylltiadau personol.
5. Cadw perchnogaeth gan dynnu arbenigedd i mewn lle bo'r angen.
6. Canolbwyntio gwybodaeth i'r hyn sydd yn cyfri i unigolyn ac sydd ar gael yn hawdd i bawb sydd ei angen.
7. Mae ein mesuryddion yn gyrru ein Dysgu a'n ffordd o weithio.
8. Ein bod yn gweithio fel un tîm.
9. Arweinwyr yn gweithredu i ddiddymu rhwystrau gan alluogi darpariaeth gwasanaeth effeithiol.

#### Camau Gwerthoedd

1. Beth sydd yn bwysig i'r dinesydd
  2. Helpu'r dinesydd i geisio datrys materion ac i drafod dewisiadau
  3. Helpu'r dinesydd i weithredu dewisiadau yn unol â 'beth sy'n bwysig'
  4. Adolygu effeithiolrwydd canlyniadau o 'beth sy'n bwysig'
- 6.16 Sefydlwyd **Tîm Craidd** i arwain y gwaith ac i fentora staff ychwanegol i ddilyn y drefn newydd (ond nid i gymryd achosion). Aelodau'r Tîm oedd:
- Cyngor Gwynedd: 2 Weithiwr Cymdeithasol ac 1 Therapydd Galwedigaethol  
Bwrdd Iechyd: 1 Therapydd Galwedigaethol, 1 Nyrs Ardal ac 1 Swyddog Galluogi
- 6.17 Yna sefydlwyd **Tîm Gweithredol** i ddelio gydag achosion. Aelodau'r Tîm gwreiddiol oedd: 2.6 Gweithiwr Cymdeithasol, 1 Therapydd Galwedigaethol, 1 Swyddog Galluogi ac 1 Swyddog Maes (Trydydd Sector)
- Mae'n fwriad i gynyddu'r tîm nes bydd ardal Eifionydd i gyd yn rhan o'r ffordd newydd o weithio.
- 6.18 Mae'r Tîm wedi delio gyda'r hyn a elwir yn *lleoliadau gwasanaeth (service placements)* ers ei sefydlu:
- 2013/14 – 431
  - 2014/15 – 347
  - 2015/16 - 220

## 7 PRIF FANTEISION A LLWYDDIANNAU

- 7.1 Nodir yma yn gryno iawn y Prif Faterion yn unig sy'n dod i'r brig ym marn Aelodau'r Ymchwiliad o safbwynt ateb gofynion Deddf Llesiant 2014. (Mae nifer mwy o lwyddiannau yn cael eu nodi yn Atodiadau 2A a 2B)
- 7.2 Un ffurflen (dwy ran) sy'n cael ei defnyddio gan aelodau'r Tîm sy'n cyfuno anghenion asesu a chynllun gofal sef **Ffurflen Beth sy'n Bwysig** (Atodiad 3) Mae hyn yn golygu bod y cam llafurus o'r Defnyddiwr yn cael ei gyfweld gan wahanol swyddogion ac yn gorfod ail adrodd yr un peth mwy nag unwaith yn

cael ei ddileu. Dyma enghraifft glir o Ffordd Gwynedd ar ei orau drwy roi'r cwsmer yn y canol.

- 7.3 Yn yr un modd, mae'r arfer o ddynodi un swyddog rheng flaen i fod yn brif bwynt cyswllt ar gyfer Defnyddiwr yn enghraifft arall o lwyddiant digamsyniol Cynllun Alltwn. Cafwyd tystiolaeth glir o hyn yn y cyfarfod **Powlen Pysgodyn** lle ystyriwyd sefyllfa anghenion cymhleth ar gyfer Defnyddiwr.
- 7.4 Mae'r drefn yma yn un ganmoladwy lle cyflwynir manylion y Defnyddiwr gan y swyddog sydd yn gyfrifol am yr achos, ac yna trafodir ymysg y swyddogion sut orau i gyfarch anghenion yr unigolyn yn unol â'i ddymuniad.
- 7.5 Effaith hyn yw bod y gwaith o gydlynu a threfnu'r gwasanaeth mwyaf addas ar gyfer yr unigolyn yn digwydd yn effeithiol heb ymyrryd arno/arni.
- 7.6 Gwelwyd bod aelodau'r Tîm yn gwbl hyderus a chyffyrddus yn y gwaith yma, ac nid oedd unrhyw arwydd o safbwyntiau gwahanol gan staff y Cyngor, y Bwrdd Iechyd a'r Trydydd Sector.
- 7.7 Roedd hyn yn enghraifft ardderchog o weithio integredig ar waith gyda'r Defnyddiwr yn ganolog.

## 8 PRIF ANFANTEISION, RHWYSTRAU A DIFFYGION

Nodir yma'r Prif Faterion sydd angen sylw ym marn Aelodau'r Ymchwiliad. (gweler Atodiad 2 am rai pwyntiau ychwanegol)

### Arolwg/Holiadur Defnyddwyr

- 8.1 Er bod ymdeimlad cryf gan Aelodau'r Ymchwiliad o'r gwaith a wnaed ganddynt fod Cynllun Alltwn yn cyfrannu'n adeiladol at wella profiadau i Ddefnyddwyr, maent yn siomedig na fu modd cadarnhau hyn drwy ystyried Arolwg neu Holiadur wedi'i lenwi gan neu ar ran Defnyddwyr.
- 8.2 Mae aelodau'r Ymchwiliad yn ystyried bod cloriannu effaith Cynllun Alltwn yn llawn yn anodd ac na ddylid rhoi gormod o bwyslais ar dargedau gan fod natur ac amgylchiadau unigol yn debygol o gael effaith ar unrhyw gyflawniad gwbl feintiol o ddata.
- 8.3 Serch hynny, mae hyn yn uchafu ymhellach bwysigrwydd casglu data ansoddol i bwysu a mesur llwyddiannau a diffygion y Cynllun ac i sicrhau hygredd y gwaith.
- 8.4 Nid ydyw cyflawni'r elfen yma o'r gwaith yn hawdd. Yn wahanol i feysydd gwaith eraill megis addysg er enghraifft lle mae safonau ac asesiadau rheolaidd a chyson o gynnydd disgyblion yn bosibl; nid oes modd dilyn llwybr cyffelyb yma.



8.5 Mae gobaith y bydd mesuryddion llesiant cenedlaethol yn cyfrannu at greu darlun cliriach o'r sefyllfa maes o law, ond mae'r Aelodau o'r farn bod angen cynnal asesiad cyn gynted â phosibl o brofiadau Defnyddwyr Cynllun Alltwen rhwng Hydref 2014 a'r presennol.

8.6 Dyma'r angen mwyaf anodd a mwyaf critigol o safbwynt asesu llwyddiant a diffygion Cynllun Alltwen.

#### Cyllido'r Cynllun

8.7 Nodwyd bod y gost o ddefnyddio ymgynghorwyr allanol yng nghyswllt model integredig Alltwen wedi costio £260,000. Roedd hyn yn cael ei ariannu gan Gronfa Byw'n Annibynnol.

8.8 Mae'r gwaith a wnaed gan yr ymgynghorwyr i gychwyn y broses yn ddefnyddiol ond bellach y prif angen yw asesu llwyddiant y gwaith, ac y byddai'n fuddiol i ddod â'r cytundeb i ben er mwyn defnyddio adnoddau ar gyflawni'r gwaith asesu allweddol.

#### Ffurflen Beth sy'n Bwysig (Atodiad 3)

8.9 Ni chafwyd tystiolaeth bod y Ffurflen 'Beth sy'n bwysig' yn cael ei defnyddio gan swyddogion ac asiantaethau y tu allan i Dîm Alltwen, er bod yr wybodaeth sydd arni'n ddefnyddiol a digonol.

8.10 Mae hwn yn fater sydd angen sylw gan Uwch Reolwr.

#### Ymestyn cyfnod y gwasanaeth

8.11 Er bod arwyddion clir o gydweithio integredig o fewn y Tîm, roedd y ffaith bod y gwasanaeth integredig yn cael ei gyfyngu i gyfnodau 9-5 o'r gloch rhwng Dydd Llun a Dydd Gwener yn creu rhwystredigaeth i rai o aelodau'r tîm ac yn llesteirio rhediad y cynllun a'r gwasanaeth i'r Defnyddwyr a'u Teuluoedd.

8.12 Awgrymir bod angen edrych ar y sefyllfa yma'n fuan gan fod perygl iddo danseilio'r gwaith hyd yn hyn a rhwystro datblygiadau pellach.

#### Mesuryddion

8.13 Un o nodweddion Ffordd Gwynedd yw canolbwyntio ar anghenion yr unigolyn gan adnabod pa rwystrau sy'n bodoli o fewn y systemau i gyflawni'r gofynion hynny.

8.14 Mae'r arddull yma'n seiliedig ar dulliau Meddylfryd Systemau sydd yn ei dro yn deillio o waith cychwynnol yn 50au'r ganrif ddiwethaf gan yr Athro Jay Forrester yn Unol Daleithiau America.

8.15 Mae'n hanfodol nodi nad bwriad arddull fel yma yw **mesur** gwella gwasanaeth ac mae angen bod yn ofalus rhag creu gwaith diangen ychwanegol yn sgil Ffordd Gwynedd o lunio cyfres o fesuryddion a hel data cymhleth.

- 8.16 Gwelir fel datblygiad positif y trefniadau sydd mewn lle i ddatblygu mesuryddion cenedlaethol yn sgil cyflwyno'r Ddeddf Llesiant, a barn Aelodau'r Ymchwiliad yw y dylid caniatáu amser i hyn ddod i fwcl dros y flwyddyn neu ddwy nesaf i Ddefnyddwyr Cynllun Alltwn a phob Defnyddiwr arall yn y Sir.
- 8.17 Serch hynny, yn benodol yn achos Cynllun Alltwn, awgrymir bod yr angen i fesur boddhad cwsmer yn greiddiol i fesur llwyddiant y Cynllun i roi'r Unigolyn yn y canol.
- 8.18 Gwelir enghraifft o hyn gan *Gynllun Ffordd Gwynedd Gwasanaeth Eiddo Cyngor Gwynedd* sydd wedi datblygu'r arddull syml o fesur boddhad cwsmer.
- 8.19 Mae hyn yn anoddach i'w gyflawni yn achos gwasanaethau gofal ac iechyd, ac awgrymir bod adnodd arbenigol ychwanegol yn cael ei ddefnyddio i gyflawni hyn drwy ddefnyddio cyllideb a ddefnyddir ar hyn o bryd ar ymgynghorwyr allanol *Vanguard* gan ei fod yn llai o flaenoriaeth.
- 8.20 Mae llawer o ddata'n cael ei gasglu ond ym marn Aelodau'r Ymchwiliad, byddai'n fuddiol medru gwneud asesiad o'r ddwy elfen yma sydd yn gysylltiol:
- Unigolion sy'n cael eu rhyddhau o'r ysbyty ac yn dychwelyd yn eithaf buan gan edrych ar y rhesymau
  - Nodi unrhyw arbedion ariannol.
- 8.21 Er bod y data *Cymhariaeth 'Service Placement' mesul ardal* (Atodiad 4) rhwng 2013 a'r presennol yn awgrymu gwelliant sylweddol yn ardal Eifionydd, mae angen gwneud asesiad ehangach o'r darlun tu ôl i'r data er mwyn iddo fod o fudd.
- 8.22 Awgrymir bod Uwch Reolwr yn cymryd at y gwaith yma.

#### Newid Diwylliant

- 8.23 Er bod yr egwyddor o ddynodi swyddog rheng flaen i gynorthwyo'r Defnyddiwr fel y pwynt cyswllt parhaus ar gyfer ei daith drwy'r systemau'n cael ei weithredu'n llwyddiannus, mae angen gwella'r diwylliant cefnogol gan Lywodraeth Cymru ac Uwch Reolwyr y Bwrdd Iechyd a'r Cyngor i'r swyddogion allweddol yma.
- 8.24 Yn ystod cyfarfod yr Ymchwiliad gydag Aelodau Tîm Alltwn daeth yn amlwg i Aelodau'r Ymchwiliad bod angen cyfarch rhai materion penodol er mwyn gwella'r sefyllfa yma:

#### Technoleg Gwybodaeth

- 8.25 Nid ydyw systemau Technoleg Gwybodaeth y Bwrdd Iechyd a'r Cyngor yn siarad gyda'i gilydd. Deallir bod gwaith yn mynd rhagddo ar yr elfen yma a bydd system newydd yn weithredol o fis Awst 2017. Awgrymir bod y gwaith

datblygol yn cymryd i ystyriaeth y datblygiadau a'r rhwystrau a adnabuwyd gan Dîm Alltwen.

- 8.26 Yn ogystal, mae'r cais gan Lywodraeth Cymru i gynhyrchu copïau papur o drafodion rhwng y Nyrs neu'r Therapydd Galwedigaethol â swyddogion y Trydydd Sector yn lle defnyddio e-byst yn awgrymu bod diffyg dealltwriaeth o egwyddorion Ffordd Gwynedd o fewn rhai o adrannau'r Llywodraeth. Deallir bod ymgynghorwyr *Vanguard* yn ymgymryd â delio efo'r mater yma.

#### Gofal Iechyd Parhaus

- 8.27 Mae'r trefniadau ar gyfer Gofal Iechyd Parhaus gan y Bwrdd Iechyd yn gwbl aneffeithiol ac ar adegau'n arafu'n sylweddol y gwasanaeth a ddarperir. Roedd awgrym bod yr uwch reolwyr perthnasol yn ystyried ymweld â swyddogion Tîm Alltwen i drafod y sefyllfa. Mae'n hanfodol bod hyn yn digwydd ar fyrder.

#### Arweiniad Deinamig

- 8.28 Nid oes tystiolaeth glir bod uwch reolwyr y Bwrdd Iechyd a'r Cyngor (Atodiadau 5) yn ymwybodol o werth deinamig model Cynllun Alltwen i gyflawni gofynion y Ddeddf Llesiant. Mae'n ymddangos mai tameidiog yw eu dealltwriaeth a'u hymrwymiad i gefnogi'r Swyddogion Allweddol yn y canol. Nodwyd bod y ddau gorff wedi bod trwy gyfnodau heriol a gwelwyd peth arwyddion addawol o symud ac awgrymir bod Uwch Reolwr yn cael ei dasgo i hyrwyddo'r Cynllun ar draws Strwythurau Rheoli'r ddau sefydliad. Croesawyd y bwriad i sefydlu strwythur rheoli ar y cyd.

#### Cludiant

- 8.29 Nodwyd pryder bod diffyg gwasanaethau cludiant mewn ardaloedd gwledig (a chostau cludiant priefat) yn gallu tanseilio gwaith y Tîm gyda rhai unigolion bregus.
- 8.30 Awgrymir gan Aelodau'r Ymchwiliad bod hwn yn fater sydd angen sylw ar lefel mwy strategol i'w arwain gan Uwch Reolwr.

#### Trydydd Sector

- 8.31 Er bod mudiadau'r Trydydd Sector yn cynnal elfennau hanfodol o wasanaethau i unigolion, mae'r ddarpariaeth yn cael ei gynnig mewn rhai ardaloedd yn unig. Eto, mae prinder mewn rhai ardaloedd gwledig yn fater o bryder sylweddol.
- 8.32 Gofynnir i Uwch Reolwr gymryd at gynnal gwaith ar lefel strategol i asesu'r angen, y diffygion a'r ffordd i'w cyfarch gan gychwyn gyda'r gwaith mapio a wnaed eisoes gan Mantell Gwynedd yn ardal Cynllun Alltwen.
- 8.33 Yn ogystal, awgrymir bod asesiad yn cael ei wneud o lwyddiant y cyswllt uniongyrchol gyda'r Trydydd Sector drwy ddolen Gofal a Thrwsio yn Nhîm Alltwen o safbwynt y pryder a nodir o berygl i Gynllun Alltwen fynd yn groes i Ffordd Gwynedd drwy beidio ymyrryd yn gynnar a rhoi gwybod i'r defnyddiwr am yr holl bethau sydd ar gael er mwyn byw'n annibynnol nid dim ond yr hyn sy'n bwysig iddynt ar y pryd.

Gwlâu Preswyl, Nyrsio ac ar gyfer Henoed Bregus eu Meddwl (EMI)

- 8.34 Nodwyd pryder aelodau'r Tîm a staff meddygfa allanol bod prinder darpariaeth ar rai adegau o wllâu Gofal Preswyl, Gofal Nyrsio ac EMI yn ardal Eifionydd yn rhwystr difrifol i gyflawni anghenion yr unigolyn. Ystyriwyd mai un o'r rhesymau am hyn yw bod Defnyddwyr o'r tu allan i'r ardal yn llenwi gwllâu ar adegau a bod hyn yn cyfrannu at y broblem.
- 8.35 Gofynnir i Uwch Reolwr gymryd golwg manwl o'r sefyllfa yn ardal Eifionydd fel man cychwyn a chynnig opsiynau i wella.

Cyfathrebu

- 8.36 Nid ydyw'n glir beth yw'r union sefyllfa o ran colli galwadau ffôn gan y cyhoedd, defnyddwyr, aelodau teulu, gofalwyr ac ati. Mae hwn yn fater o bryder i aelodau'r Tîm ac i Aelodau'r Ymchwiliad.
- 8.37 Byddem wedi disgwyl y byddai hwn yn fater amlwg yn codi gan yr ymgynghorwyr gan fod cofnodi galwadau a gollir yn sylfaenol i waith dadansoddol meddylfryd systemau. Nid ydyw'n glir i Aelodau'r Ymchwiliad a oedd hwn yn fater sydd wedi cael ei wyntyllu gan yr ymgynghorwyr ac a wnaed sylwadau ganddynt.
- 8.38 Nodwyd gan swyddogion y tu allan i'r Tîm nad ydyw'n glir pa weithiwr cymdeithasol sydd angen cysylltu gydag ef/hi; a bod angen cysylltu gyda'r Swyddfa yn Nolgellau a siarad gyda'r swyddog sydd ar ddyletswydd (duty officer).
- 8.39 Yn ogystal, mae pryder yn cael ei ddatgan gan swyddogion meddygfa allanol bod diffyg cysondeb yn y personél o ran pwy i ddelio gyda nhw o fewn Ysbyty Alltwn. Mae hyn yn un agwedd sydd angen ei gwyntyllu, gan ochel rhag trosglwyddo swyddogion Tîm Alltwn i bob rhan o Wynedd er mwyn ehangu'r cynllun.
- 8.40 Awgrymir mai cyfrifoldeb Uwch Reolwr yw cyflawni hynny ac nid aelodau o Dîm Alltwn.
- 8.41 Nodir pryder Aelodau'r Ymchwiliad i sylw gan swyddogion allanol lle mae enghreifftiau o hyd lle mae oedi wrth ryddhau cleifion gan nad oes gweithiwr cymdeithasol ar gael i gynnal yr asesiad. Gall hyn achosi oediad o wythnos neu fwy, ond mae'r sefyllfa wedi gwella ychydig.
- 8.42 Ym marn yr Aelodau, mae angen delio gyda'r agwedd yma'n sydyn, drwy fod Uwch Reolwr yn cynnal asesiad a gweithredu datrysiad. Un o'r opsiynau y dylid eu hystyried yw penodi swyddog gweinyddol i ddelio gyda galwadau gan fod yn ystyriol o beidio â chreu haen arall rhwng y Defnyddiwr a'r gwasanaeth.