

Pecyn Dogfennau



Mark James LLM, DPA, DCA
Prif Weithredwr,
Chief Executive,
Neuadd y Sir, Caerfyrddin. SA31 1JP
County Hall, Carmarthen. SA31 1JP

DYDD MAWRTH 12^{FED} O IONAWR 2016

**AT: HOLL AELODAU'R PWYLLGOR CRAFFU GOFAL
CYMDEITHASOL AC IECHYD**

YR WYF DRWY HYN YN EICH GALW I FYNYCHU CYFARFOD
O'R PWYLLGOR CRAFFU GOFAL CYMDEITHASOL AC IECHYD
SYDD I'W GYNNAL YN Y SIAMBR, NEUADD Y SIR,
CAERFYRDDIN AM 10:00YB AR DDYDD MERCHER 20^{FED} O
IONAWR 2016, ER MWYN CYFLAWNI'R MATERION A
AMLINELLIR AR YR AGENDA ATODEDIG.

Mark James

PRIF WEITHREDWR



AILGYLCHWCH OS GWELWCH YN DDA

Swyddog Democrataidd:	Matthew Hughes
Ffôn (Llinell Uniongyrchol):	01267 224029
Ffacs:	01267 224911
E-bost:	mahughes@sirgar.gov.uk
Cyf:	AD016-001

PWYLLGOR CRAFFU GOFAL CYMDEITHASOL AC IECHYD 14 AELOD

GRŴP PLAID CYMRU – 5 AELOD

- | | | |
|----|------------|-----------------------|
| 1. | Cynghorydd | T.T. Defis |
| 2. | Cynghorydd | W.T. Evans |
| 3. | Cynghorydd | D.J.R. Llewellyn |
| 4. | Cynghorydd | G. Thomas (Cadeirydd) |
| 5. | Cynghorydd | J.S. Williams |

GRŴP ANNIBYNNOL – 4 AELOD

- | | | |
|----|------------|---------------------------|
| 1. | Cynghorydd | S.M. Allen (Is-Gadeirydd) |
| 2. | Cynghorydd | I.W. Davies |
| 3. | Cynghorydd | E.G. Thomas |
| 4. | Cynghorydd | H.I. Jones |

GRŴP LLAFUR – 4 AELOD

- | | | |
|----|------------|--------------|
| 1. | Cynghorydd | K. Madge |
| 2. | Cynghorydd | E. Morgan |
| 3. | Cynghorydd | P.M. Edwards |
| 4. | Cynghorydd | J. Williams |

POBL YN GYNTAF (SIR GAERFYRDDIN) – 1 AELOD

- | | | |
|----|------------|-------------|
| 1. | Cynghorydd | S.M. Caiach |
|----|------------|-------------|

AGENDA

1. YMDDIHEURIADAU AM ABSENOLDEB
2. DATGAN BUDDIANNAU PERSONOL
3. DATGAN CHWIPIAID PLAID SYDD WEDI EU GWAHARDD
4. CWESTIYNAU GAN Y CYHOEDD (NID OEDD DIM WEDI DOD I LAW)
5. EITEMAU AR GYFER Y DYFODOL 5 - 6
6. Y GYMRAEG YN Y GWASANAETHAU GOFAL CYMDEITHASOL I BOBL HŶN 7 - 50
7. GWEITHREDU'R TALIADAU AM WASANAETHAU CYMDEITHASOL DIBRESWYL I OEDOLION, A ARFERAI FOD YN DDI-DÂL – GWERTHUSIAD AR ÔL GWEITHREDU 51 - 58
8. GWELLA'R CYMORTH AR GYFER POBL SYDD Â DEMENTIA A'U TEULUOEDD 59 - 64
9. EGLURHAD AM BEIDIO A CHYFLWYNO ADRODDIAD CRAFFU 65 - 66
10. LLOFNODI FEL COFNOD CYWIR, COFNODION CYFARFOD Y PWYLLGORAU CRAFFU ADDYSG A PHLANT A GOFAL CYMDEITHASOL AC IECHYD, A GYNHALIWDYD AR Y 23^{AIN} O DACHWEDD 2015 67 - 70
11. LLOFNODI FEL COFNOD CYWIR COFNODION CYFARFOD Y PWYLLGOR A GYNHALIWDYD AR Y 19^{EG} O DACHWEDD 2015 71 - 80
12. LLOFNODI FEL COFNOD CYWIR COFNODION CYFARFOD Y PWYLLGOR A GYNHALIWDYD AR Y 14^{EG} O RAGFYR 2015 81 - 86

Mae'r dudalen hon yn wag yn fwriadol

SOCIAL CARE & HEALTH SCRUTINY COMMITTEE

20th JANUARY 2016

**Forthcoming items for next meeting –
Monday 29th February 2016**

Discussion Topic	Background
Reablement Service – Review Report	At its meeting on the 22nd May 2015, the Committee requested that the Reablement Service Review Evaluation Report be presented at a future meeting.
Intermediate Care Fund Projects Evaluation (including H&SC Worker)	At its meeting on the 22nd May 2015, the Committee also requested that the Evaluation Reports relating to the Intermediate Care Fund and Social Care Worker Projects be included in the Committee's Forward Work Programme for 2015/16.
Learning Disabilities Services Update	The Council has a programme for improvement in this area. In the past the Committee has monitored the progress being made on an annual basis. The Department is in the process of re-visiting the strategic intentions set out in the 'Big Plan' and a detailed evaluation including an analysis of its benefits and the reasons for any non-delivery of its strategic aims has already been requested by the Committee.
Budget Monitoring 2015/16	This standard quarterly item enables members to undertake their monitoring role of the service budgets within the Committee's remit.
Actions & Referrals Update	This quarterly report provides an update on progress made in relation to actions and requests from previous meetings.

Mae'r dudalen hon yn wag yn fwriadol

PWYLLGOR CRAFFU GOFAL CYMDEITHASOL AC IECHYD 20^{fed} O IONAWR 2016

Y Gymraeg yn y Gwasanaethau Gofal Cymdeithasol i Bobl Hŷn

Ystyried y materion canlynol a chyflwyno sylwadau arnynt:

- Mae'r briff hwn yn darparu gwybodaeth am y dangosyddion perfformiad a baratoir gan yr adran er mwyn hyrwyddo'r Cynnig Gweithredol. Rhoddir diweddariad ar wahân gerbron cyfarfod y Pwyllgor Craffu yn y dyfodol ynghylch hyfforddi'r staff a gwella eu sgiliau o ran y Cynnig Gweithredol.

Rhesymau:

- Rhoi'r wybodaeth ddiweddaraf am y cynnydd sy'n digwydd yn yr adran o ran "Mwy na Geiriau", sef Dogfen Strategol gan Lywodraeth Cymru sy'n manylu ar bwysigrwydd y Gymraeg wrth ofalu am bobl hŷn.
- Er mwyn i'r aelodau allu gweithredu eu swyddogaeth craffu.

Angen cyfeirio'r mater at y Bwrdd Gweithredol er mwyn gwneud penderfyniad: NAC OES

Aelod y Bwrdd Gweithredol sy'n gyfrifol am y Portffolio: Cyng. Jane Tremlett (Gofal Cymdeithasol ac Iechyd)

<p>Y Gyfarwyddiaeth: Cymunedau</p> <p>Enw Pennaeth y Gwasanaeth: Rhian Dawson</p> <p>Awdur yr Adroddiad: Huw Dylan Owen</p>	<p>Swyddi:</p> <p>Pennaeth y Gwasanaethau Integredig</p> <p>Rheolwr Ardal (Llanelli)</p>	<p>Rhifau Ffôn / Cyfeiriadau E-Bost:</p> <p>01267 228900 rhian.dawson@wales.nhs.uk</p> <p>01554 747588 dowen@sirgar.gov.uk</p>
--	---	---

EXECUTIVE SUMMARY

SOCIAL CARE & HEALTH SCRUTINY COMMITTEE 20th JANUARY 2016

Welsh Language in Social Care Services for Older People

The Citizen's Advice Bureau's report, English By Default (2015), has drawn further attention to the requirement for services to be naturally available bilingually without the need for vulnerable individuals to request services in their first language. Carmarthenshire has been working on promoting the Active Offer following the Welsh Government's guidance document, "More Than Just Words". This work has involved, amongst other things:

The Active Offer

1. The department has ensured that individuals' language is recorded correctly and consistently at all times. Which languages an individual speaks and which one is his/her first language is now a mandatory question on the enquiry forms for the department. However, as a large proportion of enquiries are prepared by other health professionals the information is not always accurate.
2. The department is working with the Human Resource Department and the Learning and Development Department to support linguistically appropriate recruitment practices and training in order to 'up-skill' existing staff. We would aim in all service areas to ensure that the percentage of Welsh speaking service users is matched by the percentage of Welsh speaking staff percentage. All staff should undertake the Language Awareness e-learning that is available and to be made aware of the Active Offer Training pack which is available.
3. When an individual is known to be a Welsh speaker then the active offer should be ensured. This entails ensuring that staff working with that individual is able to work bilingually, thus providing a natural choice to individuals who are often in crisis and do not wish to have to request a Welsh speaker to work with them.

This is not a small challenge as, for example, the percentage of Welsh speakers in Carmarthenshire within the working age range is significantly lower than the percentage of Welsh speakers within the older population of the county. However, Carmarthenshire is committed to providing services in Welsh speakers' first language and intends to promote the Active Offer through using Performance Indicators which will demonstrate successful provision of the Active Offer.

Service Area	Active Offer – what does good look like
Contact Centres: To include – Careline+, Contact Centre, MASH etc	<ol style="list-style-type: none"> 1. Answering calls bilingually 2. Staff responding in language of contact
Assessment Teams/Workers: To include – ‘assessment teams’ (children), long term teams (children), Fostering teams, adoption teams, LD teams, CMHT, AMHT, Community Resource Teams.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Knowing language of service user 2. Matching worker with appropriate language skills to service user
Tailored Services: childcare/playgroups, dementia groups, energy conservation groups, expert patient programmes	<ol style="list-style-type: none"> 1. Available bilingually or in either languages as appropriate
Provider Services for Groups: To include – family centres, Integrated Children Centres, day services etc	<ol style="list-style-type: none"> 1. Knowing language of service users 2. Matching language of group with appropriate language skills to service user
Provider Services for Individuals: To include – Domiciliary care (in-house and commissioned), dementia specific services, rapid response service, reablement service, LD day services etc	<ol style="list-style-type: none"> 1. Knowing language of service user 2. Matching worker with appropriate language skills to service user 3. 24/7 Welsh speaker available
Residential Services: To include – Residential Care, respite care, convalescence services, LD respite etc	<ol style="list-style-type: none"> 1. Knowing language of service user 2. Matching key worker with appropriate language skills to service user 3. 24/7 Welsh speaker available
Telephone & Cold Contact: To include – Business Support staff, all office staff who answer calls etc	<ol style="list-style-type: none"> 1. Answering calls bilingually according to council policy 2. Offering access to appropriate language speaker 3. Responding to written communication in language of correspondence

Measuring performance for the Active Offer will be undertaken from April 2017 following the 3 year “More Than Just Words” plan. The measures will be:

1. **Language Awareness Training –**
 - a. Learning and Development to access Learning Pool statistics on staff who have completed the e-learning Language Awareness Training – Annual Reporting
 - b. Commissioning Team to include this requirement within contracts with provider agencies with a request for annual reporting – Annual Reporting

<p>2. Welsh Speaking Skills –</p> <p>a. Percentage of social care staff – including office staff, assessment staff, provider services staff, commissioned agencies’ staff, who have achieved ALTE Level 1 (Association of Language Testers in Europe) Welsh speaking skills – Annual Reporting</p> <p>3. Active Offer –</p> <p>a. Percentage of Welsh Speaking service users who receive an assessment from a Welsh speaking member of staff (ALTE Level 3).</p>	
<p>DETAILED REPORT ATTACHED?</p>	<p>NO – However, the following documents are attached:</p> <ul style="list-style-type: none"> • WAG - More Than Just Words – Delivering the Active Offer Information Pack • Citizen’s Advice Bureau - English by Default

IMPLICATIONS

I confirm that other than those implications which have been agreed with the appropriate Directors / Heads of Service and are referred to in detail below, there are no other implications associated with this report.

Signed: **Rhian Dawson** **Head of Integrated Services**

Policy, Crime & Disorder and Equalities	Legal	Finance	ICT	Risk Management Issues	Staffing Implications	Physical Assets
YES	YES	NONE	YES	YES	YES	NONE

1. Policy, Crime & Disorder and Equalities – As well as the requirements of the Welsh Language (Wales) Measure 2011 and the forthcoming associated Standards and Compliance Notices of Section 44 of the above, the “More Than Just Words” strategic guidance places the Welsh language firmly within the equalities agenda and considers the language as a need within the clinical setting.

2. Legal – As above in Policy, Crime & Disorder and Equalities, this paper is relevant to the implementation of the Welsh Language (Wales) Measure 2011 and the forthcoming associated Standards and Compliance Notices of Section 44 of the said Measure, as well as the “More Than Just Words” strategic guidance.

4. ICT – The Care First Team are preparing the statistical measure.

5. Risk Management Issues – The risks of failing to implement the Active Offer include possible complaints; breach of the forthcoming Standards and Compliance Notices of Section 44 of the Welsh Language (Wales) Measure 2011; as well as the potential to fail to assess an individual’s needs correctly and appropriately.

6. Staffing Implications – As mentioned, the social care staff will need to access the e-learning on language awareness and be supported to achieve the ALTE Level 1 in speaking Welsh. The Human Resources Department will need to support implementation of language skills requirements for recruitment within the department.

CONSULTATIONS

I confirm that the appropriate consultations have taken in place and the outcomes are as detailed below:

Signed: Rhian Dawson Head of Integrated Services

1. Local Member(s) – N/A
2. Community / Town Councils – N/A
3. Relevant Partners – N/A
4. Staff Side Representatives and other Organisations – N/A

**Section 100D Local Government Act, 1972 – Access to Information
List of Background Papers used in the preparation of this report:**

THESE ARE DETAILED BELOW:

Title of Document	File Ref No. / Locations that the papers are available for public inspection
More Than Just Words – Welsh Government	<p>Cymraeg http://gov.wales/topics/health/publications/health/guidance/words/?skip=1&lang=cy</p> <p>English http://gov.wales/topics/health/publications/health/guidance/words/?lang=en</p>
English by default – Understanding the use and non-use of Welsh language services by the Citizens Advice (24th March 2015)	<p>Welsh and English documents https://www.citizensadvice.org.uk/about-us/policy/policy-research-topics/citizens-advice-cymru-wales-policy-research/english-by-default-understanding-the-use-and-non-use-of-welsh-language-services/</p>



Yn arwain
Gwasanaethau Cymdeithasol
yng Nghymru
Leading Social Services
in Wales



Llywodraeth Cymru
Welsh Government

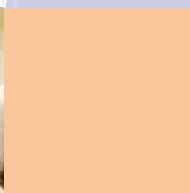
CYMRAEG



www.llyw.cymru

Mwy na
geiriau....

Gwireddu'r 'Cynnig Rhagweithiol'
Pecyn Gwybodaeth —
Gwasanaethau Cymdeithasol a
Gofal Cymdeithasol



Manylion cyswllt:
Uned Polisi Iaith Gymraeg
Iechyd a Gwasanaethau Cymdeithasol
Llywodraeth Cymru
Parc Cathays
Caerdydd
CF10 3NQ

Ebost: mwynageiriau@cymru.gsi.gov.uk

Ffôn: 029 2082 3135

Cynnwys

Cyflwyniad	2
Beth yw 'Cynnig Rhagweithiol'?	2
Sut y gallaf ddarparu'r 'Cynnig Rhagweithiol'?	3
Beth yw manteision y 'Cynnig Rhagweithiol'?	4
Pwy sy'n gyfrifol am ddarparu'r 'Cynnig Rhagweithiol'?	5
Sut mae gweithredu'r 'Cynnig Rhagweithiol' yn edrych?	10
Deall y cyd-destun	12
Rhai ystadegau defnyddiol	13
Hyfforddiant ac Ymwybyddiaeth Iaith Gymraeg	16
All technoleg helpu?	17
Rhannu arfer da	18
Cwestiynau Cyffredin	19
Casgliad	20



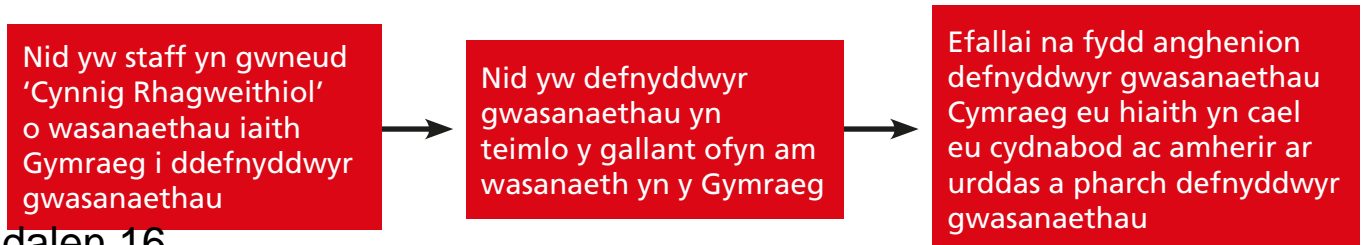
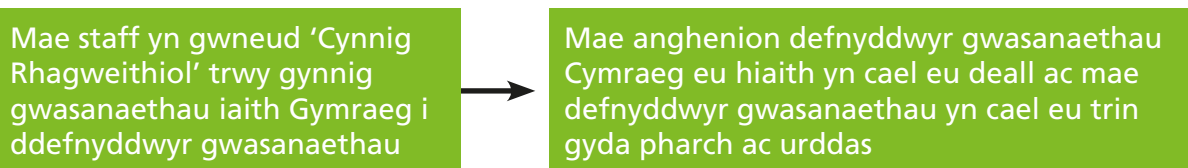
Cyflwyniad

Croeso i Becyn Gwybodaeth 'Mwy na geiriau....'. Mae'r pecyn wedi'i anelu at bawb sy'n gweithio yn y maes Gwasanaethau Cymdeithasol neu Ofal Cymdeithasol i'ch helpu i wneud 'Cynnig Rhagweithiol'. Rydym yn cydnabod bod llawer ohonoch yn darparu 'Cynnig Rhagweithiol' yn barod. Ond i rai ohonoch, fe fydd y cysyniad yn gwbl newydd. Mae'r pecyn gwybodaeth hwn yn cynnwys yr hyn a ddylai gael ei ddarparu i ddefnyddwyr eich gwasanaethau. Mae'n cynnwys y llyfryn hwn, DVD o straeon defnyddwyr gwasanaethau, Llyfr Poced i Fyfyrrwyr, a phoster 'Iaith Gwaith'.

Beth yw 'Cynnig Rhagweithiol'?

Yn syml, ystyr 'Cynnig Rhagweithiol' yw darparu gwasanaeth yn Gymraeg heb i rywun orfod gofyn amdano. Dylai'r Gymraeg fod yr un mor weladwy â'r Saesneg.

- Mae'n golygu newid diwylliant, sy'n tynnu'r cyfrifoldeb oddi ar y defnyddiwr gwasanaeth i ofyn am wasanaeth drwy gyfrwng y Gymraeg.
- Mae darparu gwasanaeth sy'n canolbwyntio ar yr unigolyn yn sylfaenol i'r 'Cynnig Rhagweithiol'. Yn ymarferol, mae hyn yn golygu darparu gwasanaeth wedi'i deilwra'n benodol sy'n galluogi'r unigolyn i fod yn sicr bod ganddo/ganddi reolaeth dros y sefyllfa ac yn deall yn llawn pa wasanaethau sy'n cael eu cynnig.
- Mae gwneud 'Cynnig Rhagweithiol' yn golygu peidio â thybio bod pob siaradwr Cymraeg yn siarad Saesneg beth bynnag! Mae'n sicrhau bod defnyddwyr gwasanaethau sy'n siarad Cymraeg yn cael eu trin â pharch ac urddas drwy ofyn iddynt beth yw eu dewis iaith a gweithredu ar hynny.
- Yr hyn sydd ei angen yw dull rhagweithiol sy'n sicrhau bod anghenion ieithyddol yn cael eu nodi'n rhan ganolog o ddarparu gofal diogel o safon uchel i ddefnyddwyr gwasanaethau.
- Mae gwneud 'Cynnig Rhagweithiol' hefyd yn ymwneud â chreu'r amgylchedd iawn lle bydd defnyddwyr gwasanaethau yn teimlo eu bod wedi'u grymuso ac yn hyderus y caiff eu hanghenion eu diwallu.



Sut y gallaf ddarparu'r 'Cynnig Rhagweithiol'?

Rydym oll yn gyfrifol am sicrhau safon a diogelwch i siaradwyr Cymraeg. Mae'n ymdrech tîm ac mae cyfraniad pawb yn bwysig.

Gellir darparu'r 'Cynnig Rhagweithiol' mewn llawer o ffyrdd gwahanol ac nid oes angen iddo fod yn gostus. Gall fod yn heriol mewn rhai ardaloedd oherwydd prinder siaradwyr Cymraeg o bosibl, ond mae gan y rhai nad ydynt yn siarad Cymraeg ran i'w chwarae hefyd o ran darparu'r 'Cynnig Rhagweithiol'.

Dyma enghreifftiau ymarferol o'r hyn y gallech chi ei wneud i ddarparu 'Cynnig Rhagweithiol':



"Rydw i'n gwneud 'Cynnig Rhagweithiol' drwy gyfarch pobl yn ddwyieithog. Trwy wybod pwy sy'n siarad Cymraeg yn fy nhim, rwy'n medru gofyn iddynt am gymorth os byddai'n well gan ddefnyddiwr gwasanaethau siarad Cymraeg."



"Dwi'n darparu 'Cynnig Rhagweithiol' drwy ddefnyddio ymadroddion syml yn Gymraeg gyda phreswylwyr/defnyddwyr gwasanaeth i wneud iddynt deimlo'n fwy cysurus wrth dderbyn y gwasanaeth dwi'n darparu."



"Dwi'n darparu 'Cynnig Rhagweithiol' drwy gyfarch defnyddwyr gwasanaethau yn Gymraeg os mai dyna yw eu hiaith gyntaf"



"Dwi'n darparu 'Cynnig Rhagweithiol' drwy labelu ein bwyd yn ddwyieithog. Trwy wneud hyn, rydw i'n bodloni anghenion ein defnyddwyr gwasanaethau sy'n siarad Cymraeg."

Cyfarchion dwyieithog

Dyma enghreifftiau o gyfarchion dwyieithog i chi eu defnyddio. Os ydych chi'n adnabod rhywun sydd heb unrhyw sgiliau iaith Gymraeg, neu'n dysgu, beth am ddangos y tabl isod iddynt i'w helpu nhw i ddarparu 'Cynnig Rhagweithiol' fel yn yr enghreifftiau uchod?

Saesneg	Cymraeg
Hi, how're things?	Shwmae/Su'mae = Shoo my (S Wales) Sim my (N Wales)
Good morning	Bore da = Bore eh dah
Good evening	Noswaith dda = Noss wythe ('th' fel yn 'think') thah ('th' fel yn 'the')
How are you?	Sut ydych chi? = Shoo deech chee? ('ch' fel yn Loch) (S Wales) Sid dach chee? ('ch' fel yn Loch) (N Wales)

Os ydych chi'n ateb y ffôn yn aml, beth am i chi ddefnyddio'r esiampl ganlynol o gyfarchiad ffôn dwyieithog:

Bore da Tŷ Preswyl xxx / xxx Residential Home good morning...
(wedi'i ynganu: Bore eh dah tee pressooeel xxx)

Am fwy o eiriau ac ymadroddion defnyddiol yn y Gymraeg, edrychwch ar y 'Llyfr Piced i Fyfyrrwyr' sydd wedi'i gynnwys yn y pecyn gwybodaeth hwn.

Sut mae darparu gwybodaeth i ddefnyddwyr gwasanaethau yn ddwyieithog?

Dyma rai enghreifftiau:

- Dylai pob aelod o staff sy'n siarad Cymraeg yn eich sefydliad wisgo bathodyn 'Iaith Gwaith' neu 'Dysgu Cymraeg'. I gael gwybodaeth am dderbyn cyflenwad o'r adnoddau yma, cysylltwch â'ch Swyddog Iaith Gymraeg.
- Sicrhewch fod pob arwydd yn cael ei arddangos yn y Gymraeg a'r Saesneg gyda'r Gymraeg ar y chwith a'r Saesneg ar y dde a/neu gyda'r Gymraeg yn gyntaf a'r Saesneg wedyn.
- Dylai unrhyw wybodaeth i'r cyhoedd fod yn ddwyieithog.
- Sicrhewch fod eich staff yn gwybod pa mor bwysig yw darparu bwydlenni dwyieithog er mwyn sicrhau bod defnyddwyr gwasanaethau sy'n siarad Cymraeg yn gwneud y dewis cywir.

Sicrhewch fod yr ymrwymadau i'r iaith yn weladwy drwy arwyddion dwyieithog

Beth yw manteision y 'Cynnig Rhagweithiol'?

- Mae defnyddwyr gwasanaethau yn teimlo'n fwy cyfforddus yn trafod materion personol ac emosiynol yn eu hiaith gyntaf. Bydd gwneud 'Cynnig Rhagweithiol' yn helpu i sicrhau gwasanaeth o ansawdd sy'n diwallu anghenion y defnyddiwr.
- Mae iaith wrth wraidd asesiad effeithiol a gofal diogel. Mae gwneud 'Cynnig Rhagweithiol' yn cydnabod bod cyfathrebu effeithiol yn allweddol i ddiwallu anghenion defnyddwyr gwasanaethau/preswylwyr sy'n siarad Cymraeg.
- Mae gwneud 'Cynnig Rhagweithiol' yn arbennig o bwysig i bobl sy'n agored i niwed megis **plant a phobl ifanc, defnyddwyr gwasanaeth iechyd meddwl, pobl ag anableddau dysgu, pobl hŷn a phobl ag anawsterau lleferydd ac iaith.**
- Mae gwneud 'Cynnig Rhagweithiol' yn ymddygiad sy'n adlewyrchu gwerthoedd craidd Deddf Gwasanaethau Cymdeithasol a Llesiant (Cymru) 2014 i roi'r unigolyn wrth wraidd gwasanaethau.

Pwy sy'n gyfrifol am ddarparu'r Cynnig Rhagweithiol?

Mae cynlluniau gweithredu'r Fframwaith Strategol 'Mwy na geiriau....' wedi nodi nifer o feysydd lle mae cryfhau gwasanaethau Cymraeg yn hanfodol er mwyn darparu gwasanaeth cyfartal.

Nid dim ond Swyddogion Iaith awdurdodau lleol sy'n gyfrifol ond pawb sy'n darparu gwasanaethau gofal i unigolion a'u teuluoedd ledled Cymru. Gallai hyn fod yn ddarparwr awdurdod lleol neu'n gartref gofal unigol. Mae pob un o'r adrannau isod yn cyfeirio at gamau penodol yn y fframwaith strategol.

Pob aelod o staff rheng flaen sy'n gweithio'n uniongyrchol gyda defnyddwyr gwasanaethau/preswylwyr

Fel y gwyddoch, daw'r bobl yr ydych yn gofalu amdanynt o nifer o gefndiroedd gwahanol. Mae ystyried eu hurddas tra byddant dan eich gofal yn hanfodol ac mae eu hanghenion ieithyddol yn rhan o hyn.

Mae defnyddio ychydig o Gymraeg gyda'r rhai sydd angen cyfathrebu yn Gymraeg yn dangos eich bod yn deall eu hanghenion ac yn gwneud i unigolion deimlo'n gyfforddus yn eu hamgylchedd.

Drwy gofio anghenion ieithyddol unigolion a chofio mai dim ond yn Gymraeg y gall llawer o unigolion gyfathrebu os byddant mewn oed neu'n dioddef o ddementia, rydych yn cydnabod bod cysylltiad rhwng iaith a chanlyniadau gofal o ansawdd da.

Yn aml, mae pobl dan eich gofal mewn amgylchedd anghyfarwydd; gall peidio ag ystyried eu hanghenion ieithyddol eu hynysu ymhellach.

Nid yw ystyried iaith yn golygu dysgu'r iaith o reidrwydd. Cofiwch y gallwch fod yn sensitif i anghenion ieithyddol drwy fod yn ymwybodol o anghenion diwylliannol unigolion. Un ffordd o wneud hyn fyddai sicrhau bod deunyddiau Cymraeg ar gael iddynt eu darllen.

Os ydych yn dod i gysylltiad â defnyddwyr gwasanaethau a'r cyhoedd, naill ai wyneb-yn-wyneb neu ar y ffôn, fe ddylech:

- Sicrhau eich bod yn gwybod pwy sy'n siarad Cymraeg yn eich tîm chi. Byddant yn ffynhonnell werthfawr o gymorth i chi wrth ddelio gyda defnyddwyr gwasanaethau Cymraeg eu hiaith drwy gynnig geiriau o gysur iddynt ar ddechrau eu gofal.
- Dangos eich bod yn siarad Cymraeg drwy wisgo bathodyn neu gortyn 'laith Gwaith'. Mae modd cael cyflenwad o'r rhain gan eich Swyddog Iaith Gymraeg neu drwy gysylltu gyda'r Uned Polisi Iaith Gymraeg ar uned-yr-iaith@cymru.gsi.gov.uk.
- Os ydych yn dysgu Cymraeg, beth am wisgo bathodyn neu gortyn gwddf 'Dysgu Cymraeg'? Os hoffech gael cyflenwad o'r rhain, cysylltwch â'ch Swyddog Iaith Gymraeg neu'r Uned Polisi Iaith Gymraeg ar uned-yr-iaith@cymru.gsi.gov.uk.
- Ceisio defnyddio Cymraeg wrth ddelio â'r cyhoedd, gan ddefnyddio ymadroddion syml pan fyddwch yn cyfathrebu. I'ch helpu i wneud hyn gallech ddefnyddio'r 'Llyfr Piced i Fyfyrywyr' amgaeedig a ddatblygwyd gan Brifysgol De Cymru sy'n rhoi cyfieithiadau Cymraeg ichi o eiriau ac ymadroddion sy'n berthnasol i'r meysydd lechyd a Gwasanaethau Cymdeithasol. Hefyd, gallech wneud defnydd o'r tabl o ymadroddion sydd ar dudalen 3 y pecyn hwn.
- Os ydych chi'n ddarparwr cartref gofal, sicrhewch fod yr holl wybodaeth am y cartref ar gael yn Saesneg a Chymraeg. Bydd yn gwneud gwahaniaeth mawr i siaradwyr Cymraeg sy'n chwilio am gartrefi gofal.
- Hyrwyddo y defnydd o'r Gymraeg drwy ofyn i'r bobl yr ydych yn gofalu amdanynt a ydynt yn siarad Cymraeg. Gall dechrau sgwrs am y Gymraeg roi llawer o wybodaeth ichi am y bobl rydych yn gofalu amdanynt.
- Fel rhan o'ch hyfforddiant, gofynnwch am gyfleoedd i ddysgu Cymraeg sylfaenol. Bydd gan Gyngor Gofal Cymru wybodaeth am hyn hefyd.



- Ateb y ffôn yn ddwyieithog. Peidiwch â phoeni os na allwch barhau â'r sgwrs yn Gymraeg. Bydd unrhyw ddefnydd o'r Gymraeg yn cael ei werthfawrogi gan siaradwyr Cymraeg. Os ydynt am barhau â'r sgwrs yn Gymraeg, sicrhewch eich bod yn gwybod â phwy i gysylltu yn eich tîm am gymorth.
- Sicrhau eich bod yn gwybod pwy yw Swyddog Iaith Gymraeg a Phencampwr Iaith Gymraeg eich Awdurdod Lleol chi. Byddant yn ffynhonnell werthfawr i gael cefnogaeth a chyfarwyddyd wrth ichi geisio gwneud 'Cynnig Rhagweithiol'.
- Sicrhau bod gan eich adran neu'ch cartref preswyl amgylchedd dwyieithog sy'n groesawgar i siaradwyr Cymraeg. Mae modd ichi wneud hyn trwy ddarparu deunyddiau darllen yn y Gymraeg (megis Y Cymro, Golwg neu bapurau a chylchgronau Cymraeg eraill). Gallwch hefyd helpu i greu amgylchedd dwyieithog trwy sicrhau bod S4C a gorsafoedd radio fel BBC Radio Cymru ar gael ar gyfer siaradwyr Cymraeg.

Cynllunio'r gweithlu a darparu gwasanaethau – mewn Awdurdod Lleol.

Mae gan gynllunio'r gweithlu a darparu gwasanaethau ran ganolog i'w chwarae o ran gwireddu'r 'Cynnig Rhagweithiol' er enghraifft:

- Sicrhewch eich bod yn cofnodi anghenion ieithyddol defnyddwyr gwasanaethau mewn systemau data a bod unrhyw wasanaeth a ddarperir yn y dyfodol yn cymryd yr anghenion yma i ystyriaeth.
- Cofnodwch sgiliau Cymraeg pob aelod o staff er mwyn cynllunio'r ddarpariaeth o wasanaethau Cymraeg. Mae adnodd defnyddiol ar gael i asesu sgiliau Cymraeg staff wedi ei ddatblygu gan Gyngor Gofal Cymru yma: <http://www.cgymru.org.uk/gweithio-yn-gymraeg/>.
- Cynyddu ymwybyddiaeth o effaith sensitifrwydd ieithyddol ymysg staff TGCh sy'n cefnogi'r Gwasanaethau Cymdeithasol. Bydd hyn yn sicrhau y rhoddir ystyriaeth i anghenion ieithyddol defnyddwyr gwasanaethau wrth ddatblygu systemau TG.



- Dylai manylebau TGCh gynnwys manylion dimensiwn Cymraeg y gwasanaethau a gomisiynir.
- Mae systemau data yn galluogi'r gwasanaeth i weithredu'n ddwyieithog – e.e. paru defnyddwyr Cymraeg â staff Cymraeg yn ôl yr angen.
- Ystyriwch gynnig hyfforddiant Cymraeg fel blaenoriaeth ar gyfer staff er mwyn cynyddu gallu'r awdurdod i ddarparu gwasanaethau yn ddwyieithog.
- Prif ffrydiwch sesiynau ymwybyddiaeth iaith i fewn i sesiynau cynefino staff.
- Mapiwch y ddarpariaeth a'r gallu presennol i ddarparu 'Cynnig Rhagweithiol' mewn gwasanaethau, yn enwedig gwasanaethau dementia, gan fod hwn yn grŵp penodol a nodwyd yn y fframwaith fel grŵp sy'n agored i niwed y bydd angen sylw penodol arno.
- Sicrhewch eich bod yn ystyried anghenion ieithyddol eich defnyddwyr gwasanaethau wrth gomisiynu gwasanaethau.

Darparwyr gwasanaethau

Mae gan ddarparwyr gwasanaethau ran ganolog i'w chwarae o ran gwireddu'r 'Cynnig Rhagweithiol' er enghraifft:

- Darparwch wybodaeth i ddarpar ddefnyddwyr a defnyddwyr presennol gwasanaethau, a'u teuluoedd, ar lefel y ddarpariaeth ddwyieithog yn y lleoliad gofal.
- Dylai cofrestrau cyflogeion gynnwys gwybodaeth am sgiliau Cymraeg y staff. Gall hyn fod yn ddefnyddiol iawn wrth i chi ystyried patrymau shifftiau eich staff sy'n siarad Cymraeg ac wrth i chi geisio sicrhau bod gofaluwr Cymraeg eu hiaith ar gael i ofalu am unigolion sydd angen cyfathrebu yn Gymraeg.
- Darganfyddwch yr unigolion yn eich gofal sy'n siarad Cymraeg a rhowch amgylchedd Cymraeg iddynt gyda chyfleoedd i ddefnyddio'r iaith. Gallai enghreifftiau o hyn gynnwys sicrhau bod S4C ar gael iddynt ynghyd â gorsafoedd radio, papurau a chylchgronau Cymraeg (megis Y Cymro neu Golwg).
- Ystyriwch ddarparu profiadau ar 'thema' benodol i'r rhai sydd yn eich gofal. Gallai hyn gynnwys cysylltu â'ch côr lleol a gofyn iddynt ganu emynau Cymraeg.
- Cysylltwch â'ch Menter Iaith leol (www.mentrauiath.cymru) i gael syniadau am sut i integreiddio'r iaith yn y cartref gofal.

Darparwyr TG

Mae gan ddarparwyr TG ran ganolog i'w chwarae mewn gwireddu'r 'Cynnig Rhagweithiol'.

- Rhaid i systemau data alluogi'r gwasanaeth i weithredu'n ddwyieithog. Er enghraifft, dylai rhyngwynebau Cymraeg fod ar gael ar gyfer aelodau o staff sy'n siarad Cymraeg. Os mai dim ond un cyfrifiadur sydd gennych chi yn eich cartref preswyl, dylai'r cyfrifiadur hwn gynnwys yr un cyfleoedd i ddefnyddio Cymraeg â darparwyr mwy.
- Dylai manylebau TGCh gynnwys manylion y dimensiwn Cymraeg. Er enghraifft, os ydych yn prynu systemau newydd, sicrhewch fod y Gymraeg yn cael ei hystyried o'r cychwyn wrth ystyried yn union beth sydd ei angen arnoch o ran eich systemau.
- Os ydych yn rheoli cartref preswyl, dylai'r systemau data ganiatáu i chi baru staff sy'n siarad Cymraeg gyda defnyddwyr gwasanaethau Cymraeg eu hiaith. Gall hyn fod yn system tebyg i e-amserlennu.

I gael cyfarwyddyd ar dechnolegau, gwefannau a chanllawiau meddalwedd Cymraeg, ewch i: <http://www.comisiynyddygyymraeg.org/Cymraeg/Cymorth/Pages/technolegyymraeg.aspx>



Sut mae gweithredu'r 'Cynnig Rhagweithiol' yn edrych?

Gallai nodweddion gwasanaeth sy'n gwneud 'Cynnig Rhagweithiol' gynnwys y pwyntiau yn y tabl canlynol:

<p>ANSAWDD BYWYD</p>	<p>Mae asesiad cyn-derbyn yn cynnwys asesiad ieithyddol.</p> <p>Mae asesiad parhaus o ran sut y bydd anghenion ieithyddol yn parhau i gael eu diwallu.</p> <p>Gwelir gofal yn cael ei ddarparu drwy gyfrwng y Gymraeg.</p> <p>Mae'r cynllun gofal unigol ar gael yn Gymraeg.</p> <p>Gwelir aelodau o'r staff yn cyfathrebu â'r bobl sy'n defnyddio'r gwasanaeth drwy gyfrwng y Gymraeg.</p> <p>Caiff y diwylliant Cymraeg ei adlewyrchu ym mywyd y cartref drwy ddigwyddiadau diwylliannol a chwaraeon, dyddiadau a dathliadau arwyddocaol, bwyd a cherddoriaeth.</p> <p>Darperir gweithgareddau rheolaidd drwy gyfrwng y Gymraeg neu'n ddwyieithog.</p> <p>Ceir cysylltiadau â'r gymuned leol i hyrwyddo profiadau diwylliannol ac ieithyddol.</p>
<p>Y STAFF</p>	<p>Cedwir cofrestr o staff sy'n medru'r Gymraeg.</p> <p>Mae'r system gweithiwr allweddol yn sicrhau bod aelodau 'penodedig' o staff yn cael eu 'paru' â phobl sy'n siarad Cymraeg.</p> <p>Mae siaradwyr Cymraeg yn rhan o'r grŵp staff. Os nad oes siaradwyr Cymraeg ar gael, caiff gwirfoddolwyr sy'n siarad Cymraeg eu recriwtio.</p> <p>Mae sgiliau/gallu yn y Gymraeg yn chwarae rhan allweddol ym mhroses recriwtio a dethol y gwasanaeth.</p> <p>Caiff y staff eu hannog i ddefnyddio'r Gymraeg yn eu gwaith bob dydd.</p> <p>Mae diwylliant 'dysgu' Cymraeg amlwg ymysg y grŵp staff.</p> <p>Mae hyfforddiant iaith Gymraeg ar gael.</p> <p>Mae'n amlwg pwy yw'r staff sy'n siarad Cymraeg.</p> <p>Ystyrir sgiliau yn y Gymraeg mewn perthynas â gweithwyr proffesiynol a gwasanaethau sy'n ymweld (er enghraifft: ymweliadau gan wasanaethau nyrsio ardal, trin traed, neu drin gwallt)</p>

<p>ARWEINYDDIAETH A RHEOLI</p>	<p>Mae systemau mewnol yn adlewyrchu ystyriaeth o'r Gymraeg ac yn ei chynnwys yn benodol.</p> <p>Gwelir rheolwyr ac uwch-staff yn siarad Cymraeg neu'n defnyddio ymadroddion Cymraeg.</p> <p>Mae uwch-reolwyr yn hyrwyddo ac yn cefnogi darpariaeth Gymraeg o fewn y gwasanaeth.</p> <p>Caiff cydymffurfiaeth â'r Gymraeg ei chofnodi'n rheolaidd fel rhan o'r trefniadau sicrwydd ansawdd.</p> <p>Caiff fersiynau Cymraeg o ddogfennau allweddol (datganiad o fwriad, canllawiau i ddefnyddwyr gwasanaeth, polisiau/gweithdrefnau allweddol, model asesu, rheoli ac adolygu) eu cynhyrchu a byddant ar gael yn hawdd.</p>
<p>AMGYLCHEDD</p>	<p>Mae'r amgylchedd ffisegol yn adlewyrchu ac yn hybu diwylliant Cymraeg a'r iaith Gymraeg.</p> <p>Mae arwyddion y gwasanaeth yn helpu siaradwyr Cymraeg i ddod o hyd i'w ffordd.</p> <p>Mae digon o setiau teledu a radio fel y gall pobl wyllo/gwrando ar raglenni Cymraeg.</p> <p>Mae llyfrau, papurau newydd a chylchgronau Cymraeg ar gael, neu mae modd sicrhau eu bod ar gael, i ddefnyddwyr sy'n siarad Cymraeg.</p> <p>Mae lluniau/ffotograffau ar gael i'w defnyddio mewn gweithgareddau a gwaith hel atgofion.</p> <p>Caiff hysbysiadau, taflenni a gwybodaeth arall eu harddangos a'u darparu'n ddwyieithog.</p>

Deall y Cyd-destun

Lansiwyd Fframwaith Strategol y Gymraeg 'Mwy na geiriau....' yn 2012. Ei nod yw darparu fframwaith i gryfhau gwasanaethau Cymraeg yn y meysydd iechyd, gwasanaethau cymdeithasol a gofal cymdeithasol. Mae'n cydnabod mai dim ond drwy gyfrwng y Gymraeg y gall llawer o bobl gyfathrebu a chyfrannu'n effeithiol at eu gofal fel partneriaid cyfartal.

Os oes unrhyw amheuaeth ynghylch pa mor hanfodol yw gwasanaethau Cymraeg i ddefnyddwyr gwasanaethau, mae'r DVD Profiadau Defnyddwyr yn y pecyn adnoddau hwn yn dangos yn glir pa mor bwysig ydynt. Mae'r Fframwaith Strategol yn strategaeth uchelgeisiol ac mae ei gynlluniau gweithredu tair blynedd yn anelu at wella profiadau gofal i ddefnyddwyr drwy gynyddu mynediad i wasanaethau yn y Gymraeg. Ein gweledigaeth yw bod siaradwyr Cymraeg yn cael gwasanaethau sy'n canolbwyntio ar eu hanghenion cyfathrebu nhw yn hytrach nag anghenion y darparwr.

Er mwyn cyflawni hyn, mae gan **bawb** ran i'w chwarae wrth ddarparu gwasanaeth Cymraeg, fel siaradwr Cymraeg neu ddi-Gymraeg.

Gan eich bod yn gweithio mewn sefydliad sy'n darparu gwasanaethau i'r cyhoedd, mae'n rhaid i chi sicrhau eich bod yn ymwybodol o anghenion ieithyddol eich cymuned.

Y Cyd-destun Cyfreithiol

Cafodd Mesur y Gymraeg (Cymru) 2011 Gydsyniad Brenhinol ar 9 Chwefror 2011.

Mae'r Mesur hwn gan Gynulliad Cenedlaethol Cymru yn:

- Rhoi statws swyddogol i'r Gymraeg yng Nghymru
- Darparu ar gyfer Cyngor Partneriaeth y Gymraeg
- Sefydlu swydd Comisiynydd y Gymraeg
- Darparu ar gyfer Panel Cyngori Comisiynydd y Gymraeg
- Gwneud darpariaeth ynglŷn â hybu a hwyluso defnyddio'r Gymraeg
- Gwneud darpariaeth ar gyfer safonau sy'n ymwneud â'r Gymraeg
- Sefydlu'r egwyddor na ddylid trin y Gymraeg yn llai ffafriol na'r Saesneg
- Gwneud darpariaeth ynglŷn ag ymchwilio i ymyrraeth â'r rhyddid i ddefnyddio'r Gymraeg
- Sefydlu Tribiwnlys y Gymraeg

Rhai ystadegau defnyddiol...

- Edrychwch ar y ffigurau canlynol. Ydych chi'n synnu pa mor aml mae pobl yn defnyddio'r Gymraeg?

Mae Arolwg Defnydd Iaith 2013-14 yn dangos:
o'r rheini sy'n byw yng Nghymru ac sy'n dweud eu bod yn gallu **siarad Cymraeg** mae



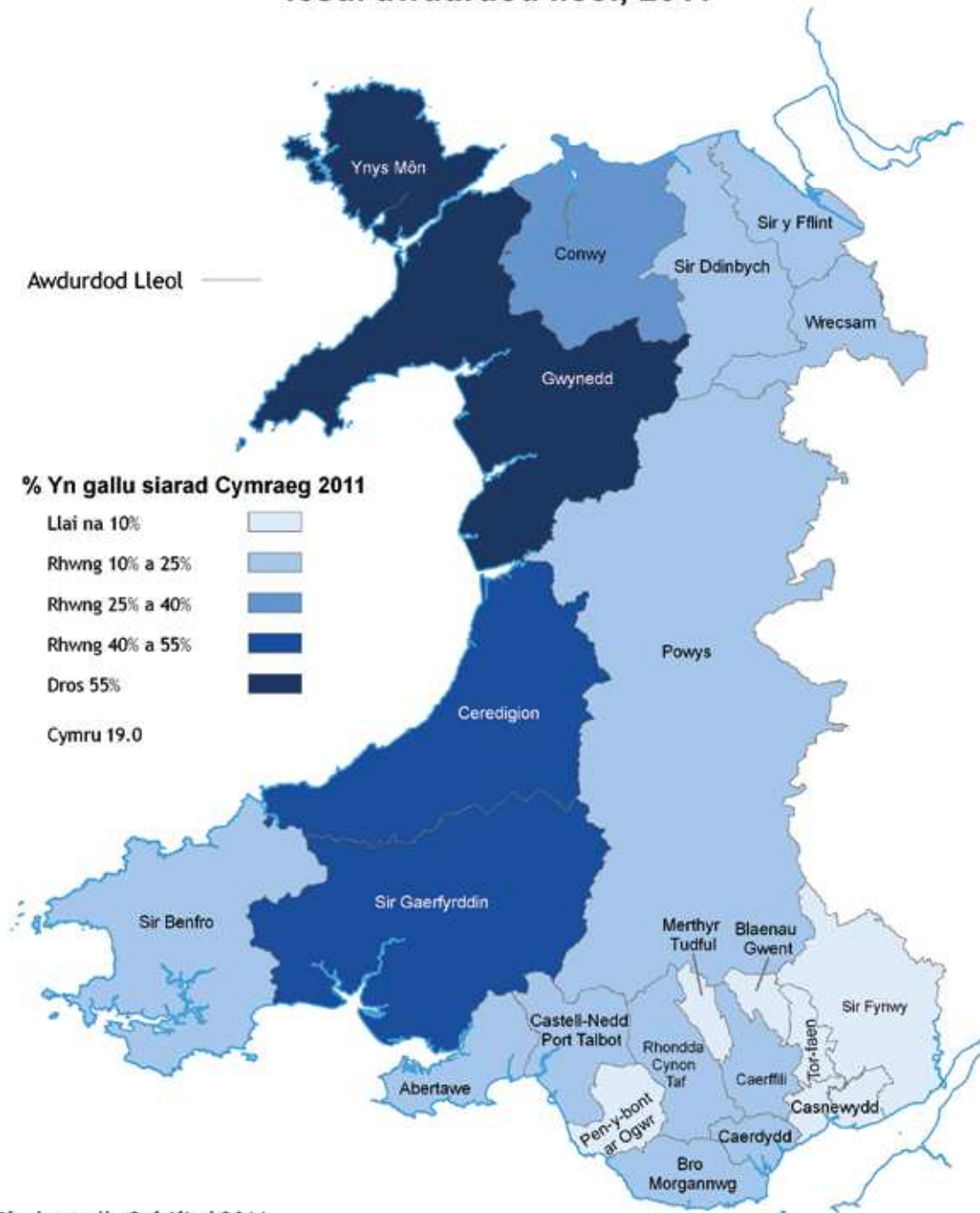
o'r **310,600** o siaradwyr Cymraeg rhugl mae



Edrychwch ar y ddau fap canlynol.

A oes mwy o siaradwyr Cymraeg yn eich ardal nag yr oeddech yn ei feddwl?

Canran y bobl (3 oed a throsodd) sy'n gallu siarad Cymraeg, fesul awdurdod lleol, 2011



Ffynhonnell: Cyfrifiad 2011

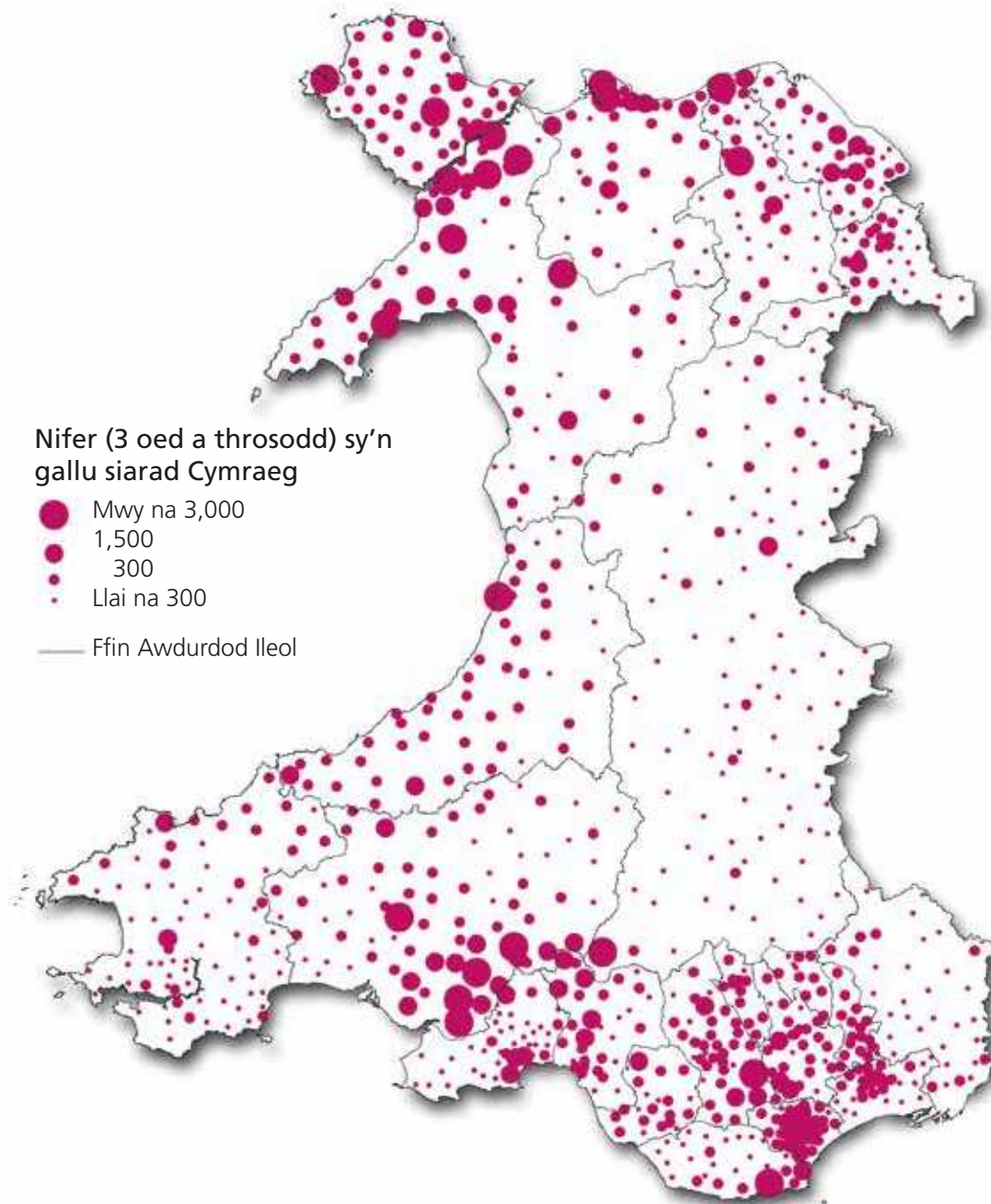
173b.12-13

Technoleg a Dearyddiaeth

© Hawlfraint a hawliau cronfa ddata'r Goron 2012. Cedwir pob hawl.
Llywodraeth Cymru, Rhif Trwydded 100021874.



Nifer sy'n gallu siarad Cymraeg fesul Cymuned, 2011



© Hawfraint y Goron 2014. Cedwir pob hawl, Llywodraeth Cymru. Rhif Trwydded 100021874

Beth mae'r mapiau hyn yn ei ddangos imi?

Fel y gwelwch chi o'r map cyntaf, mewn rhai ardaloedd (megis Caerdydd), gall canran y siaradwyr Cymraeg fod yn isel. Ond, wrth edrych ar yr ail fap, fe welwch y gall nifer y siaradwyr Cymraeg fod yn uwch nag yr oeddech yn ei ddisgwyl.

Hyfforddiant ac Ymwybyddiaeth Iaith Gymraeg

Mae sicrhau eich bod yn cael yr hyfforddiant iawn yn rhan bwysig o fod yn hyderus ac yn gymwys i ddarparu'r 'Cynnig Rhagweithiol'. Ceir enghraifft isod o'r mathau o ymddygiad y byddech yn eu gweld pe gwnaed y 'Cynnig Rhagweithiol' ac effaith hyn ar ddefnyddwyr eich gwasanaethau.

Pa ymddygiad y byddech yn ei ddisgwyl?	Pa ymddygiad na fyddech yn ei ddisgwyl?
<p>Gofynnir i bob defnyddiwr gwasanaethau beth yw ei dewis iaith.</p> <p>Effaith: Mae defnyddwyr gwasanaethau yn teimlo bod eu hanghenion ieithyddol wedi cael eu parchu.</p>	<p>Ni ofynnir yn rheolaidd i ddefnyddwyr gwasanaethau beth yw eu dewis iaith a thybir mai Saesneg ydyw.</p> <p>Effaith: Mae hyn yn amharu ar urddas ac nid oes ganddynt yr hyder i ofyn am wasanaeth yn eu dewis iaith.</p>
<p>Cofnodir y dewis iaith ac adlewyrchir dewis iaith y defnyddiwr gwasanaeth ym mhob gwasanaeth a ddarperir wedi hynny.</p> <p>Effaith: Mae ansawdd a diogelwch gwasanaethau yn gwella a hyder yn cynyddu.</p>	<p>Ni nodir dewis iaith ac ni chaiff anghenion eu diwallu.</p> <p>Effaith: Mae'n bosibl yr amherir ar ansawdd a diogelwch gwasanaethau. Ni fydd defnyddiwr y gwasanaeth/preswlydd yn teimlo'n gyfforddus gyda'r gofal a gânt.</p>
<p>Amgylchedd 'gwaith' dwyieithog. Mae'r wybodaeth a'r arwyddion yn y ward yn ddwyieithog. Mae S4C a radio iaith Gymraeg (megis BBC Radio Cymru) ar gael bob amser. Mae staff yn gwisgo bathodynnew 'Iaith Gwaith'.</p> <p>Effaith: Mae unigolion yn teimlo bod croeso iddynt a'u bod yn cael eu cynnwys.</p>	<p>Yr holl wybodaeth a'r arwyddion yn y Saesneg yn unig. Nid yw S4C a Radio Cymru ar gael. Nid yw'n amlwg pa staff sy'n siarad Cymraeg.</p> <p>Effaith: Mae unigolion yn teimlo nad ydynt yn cael eu croesawu na'u cynnwys. Mae'n bosibl y gallent golli gwybodaeth bwysig am eu triniaeth.</p>

Ystyriwch y mathau o ymddygiad a restrir uchod a gofynnwch i chi eich hun a ydych yn gallu darparu'r hyn a ddisgwylir. Os bydd angen cymorth neu fwy o hyfforddiant arnoch mae nifer o opsiynau ar gael.

- Yn y lle cyntaf, cysylltwch â'ch Swyddog Iaith Gymraeg a fydd yn gallu dweud wrthyfch yr hyn sydd ar gael yn fewnol a'ch cyfeirio at yr hyn sydd ar gael yn eich ardal chi.
- I gael gwybodaeth am ddysgu Cymraeg ac am yr adnoddau sydd ar gael i chi, ewch i <http://www.cgymru.org.uk/gweithio-yn-gymraeg/>
- Cofiwch y gall eich partneriaethau gofal cymdeithasol eich helpu gyda gwybodaeth am hyfforddiant a gallant eich cyfeirio at y manau cywir.

All technoleg helpu?

Gall technoleg eich helpu i ddarparu 'Cynnig Rhagweithiol' mewn sawl ffordd. I gael cyfarwyddyd ar dechnolegau, gwefannau a chanllawiau meddalwedd Cymraeg, ewch i: <http://www.comisiynyddygyymraeg.org/Cymraeg/Cymorth/Pages/technolegcymraeg.aspx>

Edrychwch ar yr esiamplau isod. A oes modd i chi ddefnyddio unrhyw un o'r rhain i wella gwasanaethau iaith Gymraeg i'ch defnyddwyr gwasanaethau?

- **Apiau:**

Gofalu trwy'r Gymraeg – Ap yw hwn a ddatblygwyd ar gyfer Prifysgol Abertawe a'r Coleg Cymraeg Cenedlaethol i gynyddu hyder darparwyr gwasanaethau wrth ddefnyddio'r Gymraeg yn eu gwaith neu eu hastudiaethau.

Ap Geiriaduron – Rhaglen ar ffurf geiriadur yw'r ap hwn, a ddatblygwyd gan Brifysgol Bangor. Mae'n rhoi cyfieithiadau o filoedd o eiriau, hyd yn oed pan nad ydych ar-lein.

Cymraeg i'r teulu – Mae'r ap hwn yn rhoi cyflwyniad mwy cyffredinol i siarad Cymraeg gydag enghreifftiau, unedau geirfa a sesiynau ymarfer.

Learn Cymraeg Gogledd – Mae'r ap hwn wedi'i anelu at y rhai sydd am ddechrau dysgu geirfa a gramadeg Cymraeg. Mae'r ap hefyd yn cynnwys gweithgareddau amrywiol a gemau yn Gymraeg i helpu pobl i ddysgu'r iaith.

- **Meddalwedd Cymraeg:**

Pecyn **Cysgliad** (ar gael o www.cysgliad.com/cysill/arlein/telerau.aspx) gan gynnwys:

Cysill – gwirydd sillafu a gramadeg Cymraeg

Cysgeir – rhestr o derminoleg safonol Cymraeg



- Safle Facebook 'Mwy na geiriau....'
www.facebook.com/mwynageiriau

Bydd y safle hwn yn ddefnyddiol ichi gael yr wybodaeth ddiweddaraf, canllawiau cyffredinol neu esiamplau o arfer gorau.



- I gael gwybodaeth am ddysgu Cymraeg, neu i ddysgu mwy am gyfleoedd i ddefnyddio'r iaith, ewch i: www.cymraeg.llyw.cymru

Rhannu arfer da

Mae Cynhadledd a Gwobrau blynyddol y Gymraeg mewn Iechyd, Gwasanaethau Cymdeithasol a Gofal Cymdeithasol yn ffordd wych o ddysgu am ffyrdd newydd ac arloesol o ddarparu gwasanaethau yn Gymraeg.

Cynhelir gweithdai i helpu darparwyr gwasanaethau i oresgyn problemau sy'n dod ar eu traws wrth ddarparu gwasanaethau iaith Gymraeg. Hefyd, cyflwynir gwobrau i'r rhai sydd wedi gwneud yr ymdrech eithaf i ddarparu gwasanaethau iaith Gymraeg, gan gynnwys tlws mawreddog Gwobr Arbennig y Gweinidog ar gyfer y fenter orau.

I ddysgu mwy am y digwyddiad hwn, e-bostiwch uned-yr-iaith@cymru.gsi.gov.uk. Gallwch gysylltu hefyd i archebu llyfryn o enillwyr y flwyddyn flaenorol. Beth am weld a oes modd ichi ddilyn esiampl glodwiw yr enillwyr yn eich adran chi?



Cwestiynau cyffredin....?

C: Beth os nad oes neb sy'n gallu darparu gwasanaeth Cymraeg, beth ddylwn i ei wneud wedyn?

A: Yn gyntaf mae'n rhaid ichi ddarganfod a oes rhywun yn gallu darparu gwasanaeth Cymraeg ai peidio drwy gynnal ymarfer bach i gasglu gwybodaeth am sgiliau eich staff. Os byddwch yn darganfod nad oes neb gennych sy'n siarad Cymraeg yn rhugl, cofiwch fod gan bawb ei ran i'w chwarae wrth weithredu'r 'Cynnig Rhagweithiol'. Gellir cyflwyno ymadroddion syml yn Gymraeg i'w defnyddio gyda defnyddwyr gwasanaethau/preswylwyr. Bydd unrhyw ymdrech i wneud i'r unigolygyn deimlo'n fwy cysurus yn cael ei werthfawrogi ganddynt. Mae nifer o adnoddau iaith Gymraeg ar gael ichi am ddim: megis y Llyfr Piced i Fyfyrrwyr sydd wedi'i gynnwys yn y pecyn hwn.

C: Os nad oes gennyf unrhyw un sydd angen gwasanaeth Cymraeg, a oes yn rhaid i mi wario arian a threulio amser ar hyn?

A: Os edrychwch chi ar y mapiau a ddarparwyd yn gynharach yn y pecyn hwn, fe welwch fod siaradwyr Cymraeg ym mhob cwr o Gymru. Ceisiwch gynllunio eich gwasanaethau yn unol â hynny a chewch eich synnu gymaint o bobl fydd angen eich gwasanaethau yn Gymraeg.

C: Gwn fod angen imi ddarparu gwybodaeth yn Gymraeg i'm cwsmeriaid, ond a all Llywodraeth Cymru fy helpu gyda'r gost?

A: Mae gwybodaeth i gwsmeriaid yn hanfodol er mwyn iddynt allu gwneud penderfyniad clir ynghylch yr hyn sydd ei angen arnynt gan eich gwasanaethau. Byddai Llywodraeth Cymru yn gofyn ichi sut yr ydych yn darparu gwybodaeth mewn ieithoedd eraill, a thrwy wneud hynny, yn gofyn pam na allwch feddwl am wneud yr un peth yn y Gymraeg. Fodd bynnag, gallwn roi gwybodaeth ichi am wasanaethau cyfieithu. Ceir rhestr o gyfieithwyr ar gyfer amrywiaeth o waith cyfieithu yn <http://www.cyfieithwycymru.org.uk/>

C: Beth yw'r pethau syml y gallaf eu gwneud i annog fy staff i ddefnyddio'r Gymraeg?

A: Mae 'Mwy na geiriau....' yn canolbwyntio ar ddefnyddio Cymraeg sgysiol bob dydd. Beth am ichi gyflwyno hysbysfwrdd am yr iaith Gymraeg yn eich lle gwaith sy'n rhoi'r wybodaeth ddiweddaraf a chysylltiadau perthnasol i staff. Er enghraifft, gallech gyflwyno 'Gair Cymraeg y dydd'.

C: Mae gennyf rai aelodau o staff sy'n siarad Cymraeg y gallent gyfieithu rhywfaint o ddeunydd imi ond nid ydynt yn hyderus o ran eu sgiliau ysgrifennu yn Gymraeg. Beth allaf i ei wneud am hynny?

A: Mae cyfieithu i'r Gymraeg yn sgil arbenigol ac fel y cyfryw, ni ddylid gofyn i staff ddarparu cyfieithiadau ysgrifenedig. Ond, wyddech chi bod swyddfa Comisiynydd y Gymraeg yn cynnig gwasanaeth prawffddarllen Cymraeg am ddim, hyd at 1000 o eiriau, i fusnesau bach a chanolig yn ogystal â sefydliadau'r trydydd sector ac elusennau. I gael rhagor o wybodaeth ewch i: <http://www.comisiynyddygyymraeg.org/Cymraeg/Cymorth/Pages/Gwasanaeth-prawffddarllen.aspx>

C: Dwi'n gweithio mewn ardal Saesneg ei hiaith yn bennaf, pam y dylwn i boeni am y 'Cynnig Rhagweithiol'?

A: Wyddech chi fod y cynnydd mwyaf yn y defnydd o'r Gymraeg, fel y nodwyd yn y cyfrifiad diwethaf, i'w weld yn yr ardaloedd a ystyriwyd yn bennaf yn ardaloedd lle mae llai o siaradwyr Cymraeg – gwelwyd y cynnydd mwyaf mewn siaradwyr Cymraeg yng Nghaerdydd. Yn union fel y byddech yn cynnig cyfleoedd i ddefnyddio ieithoedd eraill, dylai'r Gymraeg yng Nghymru fod yn weladwy i bob defnyddiwr gwasanaeth. Mae deddfwriaeth yng Nghymru (Mesur y Gymraeg (Cymru) 2011) yn datgan y dylid:

*“peidio â thrin
y Gymraeg
yn llai ffafriol
na'r Saesneg”*

Casgliad

Bydd gwneud newidiadau bach i'r ffordd yr ydych yn darparu gwasanaethau yn Gymraeg ac yn Saesneg yn gallu gwneud gwahaniaeth mawr iawn i'r rhai sydd eu hangen. Mae darparu gwasanaeth dwyieithog drwy roi statws cyfartal i'r ddwy iaith, yn hytrach na dim ond gwasanaeth cyfieithu o un iaith i'r llall yn ddechrau da.

Mae ystyried anghenion siaradwyr Cymraeg yn ymwneud â sicrhau urddas mewn gofal. Mae'n cydnabod na allwch roi'r gofal gorau i ddefnyddwyr gwasanaethau, y gofal y mae ganddynt hawl iddo, y gofal y maent yn ei haeddu, os na allwch gyfathrebu â hwy yn iawn.

Mae darparu gwasanaeth sy'n canolbwyntio ar y dinesydd yn hollbwysig i'r 'Cynnig Rhagweithiol'. Yn ymarferol, mae hyn yn golygu darparu gwasanaeth sydd wedi'i deilwra'n arbennig sy'n galluogi'r unigolyn i gael sicrwydd bod ganddo/ganddi reolaeth dros y sefyllfa a'i fod yn deall yn llwyr pa wasanaethau a gynigir. Mae hyn yn hollbwysig i'r egwyddorion sy'n sail i Ddeddf Gwasanaethau Cymdeithasol a Llesiant (Cymru) 2014. Mae rhoi'r unigolyn wrth wraidd y ddarpariaeth yn hollbwysig.

Cofiwch fod gan bawb ran i'w chwarae wrth gyflawni'r 'Cynnig Rhagweithiol'. P'un a yw eich cyfraniad yn fawr neu'n fach, byddwch yn gwneud gwahaniaeth gwirioneddol.

Hefyd ar gael yn Gymraeg:

deall y defnydd a'r diffyg
defnydd o wasanaethau Cymraeg

Adroddiad cryno



Am wasanaeth Cyngor ar Bopeth

Mae Cyngor ar Bopeth yn elusen annibynnol sy'n cwmpasu Cymru a Lloegr. Mae'n gweithredu fel Cyngor ar Bopeth Cymru yng Nghymru ac mae ganddi swyddfeydd yng Nghaerdydd a'r Rhyl. Mae 20 o Ganolfannau Cyngor ar Bopeth yng Nghymru, pob un ohonynt yn aelodau o Cyngor ar Bopeth Cymru, ac yn darparu gwasanaethau o dros 375 o leoliadau.

Mae gan y gwasanaeth Cyngor ar Bopeth ddau nod:

- darparu'r cyngor y mae ar bobl ei angen ar gyfer y problemau maent yn eu hwynebu
- gwella'r polisiau a'r arferion sy'n effeithio ar fywydau pobl.

Mae'r cyngor a ddarperir gan y gwasanaeth Cyngor ar Bopeth yn rhad ac am ddim, yn annibynnol, yn gyfrinachol a diduedd, ac mae ar gael i bawb beth bynnag fo'u hil, rhyw, anabledd, cyfeiriadedd rhywiol, crefydd, oedran neu eu cenedligrwydd.

Gwirfoddolwyr hyfforddedig yw'r rhan fwyaf o staff gwasanaethau Cyngor ar Bopeth. Mae'r holl staff cynghori, boed yn gyflogedig neu wirfoddol, yn cael eu hyfforddi mewn sgiliau cynghori a chânt ddiweddariadau rheolaidd ar hyfforddiant pwnc-benodol a mynediad i gefnogaeth arbenigol ar bynciau penodol.

Mae'r Canolfannau Lleol, o dan delerau aelodaeth Cyngor ar Bopeth yn rhoi cyngor craidd yn seiliedig ar dystysgrif o safonau ansawdd ar fudd-daliadau lles/credydau treth, dyledion, tai, cynhyrchion a gwasanaethau ariannol, materion defnyddwyr, cyflogaeth, iechyd, mewnfudo a lloches, materion cyfreithiol, a pherthnasoedd a materion teuluol.

Bellach mae gan y Gwasanaeth Cyngor ar Bopeth gyfrifoldebau dros gynrychioli defnyddwyr yng Nghymru yn sgil newidiadau Llywodraeth y DU yn y maes defnyddwyr¹. Ar 1 Ebrill 2014, daeth Dyfodol Defnyddwyr yn rhan o'r Gwasanaeth Cyngor ar Bopeth. Etifeddodd Cyngor ar Bopeth gylch gwaith, dyletswyddau statudol, pwerau arbenigedd ymchwil, cof corfforaethol a phrofiad Dyfodol Defnyddwyr. Drwy gyplysu hyn â sgiliau, gwybodaeth a chysylltiadau cymunedol Cyngor ar Bopeth ei hun, llwyddwyd i greu un hyrwyddwr pwerus sy'n gweithredu ar sail tystiolaeth i Gymru. Rydym yn ceisio casglu tystiolaeth a dadansoddiadau arbenigol i gefnogi dadleuon cryf o blaid sicrhau bod anghenion defnyddwyr wrth galon y broses o wneud penderfyniadau ac ymddygiad y farchnad.

Dechreuwyd y gwaith sy'n llywio'r adroddiad hwn, gan gynnwys casglu tystiolaeth a gwaith ymchwil, gan Dyfodol Defnyddwyr yn 2013/14 a'i gwblhau wedyn gan y Gwasanaeth Cyngor ar Bopeth.

¹ Ar 1af Ebrill 2013 cafodd y cyfrifoldeb dros gynrychioli defnyddwyr ei drosglwyddo oddi wrth Llais Defnyddwyr i'r gwasanaeth Cyngor ar Bopeth (gan gynnwys Cyngor ar Bopeth Cymru) yn dilyn adolygiad Llywodraeth y DU o'r maes defnyddwyr.

Crynodeb Gweithredol

Mae'r adroddiad hwn yn crynhoi canfyddaniadau ymchwil i mewn i brofiadau siaradwyr Cymraeg o ddefnyddio gwasanaethau Cymraeg yng Nghymru, eu barn ar y gwasanaethau a'u hagweddau tuag atynt. Mae'n seiliedig ar waith ymchwil meintiol ac ansoddol pwrpasol a gomisiynwyd gan Dyfodol Defnyddwyr Cymru ynghyd ag adolygiad o wasanaethau ffôn a gwefannau Cymraeg sy'n cael eu cynnig gan ddarparwyr gwasanaethau. Casglwyd tystiolaeth gan ddarparwyr gwasanaethau hefyd.² Cyngor ar Bopeth Cymru sy'n gyfrifol am y gwaith hwn bellach fel rhan o'n gwaith o gynrychioli defnyddwyr yng Nghymru³.

Mae'r gwaith ymchwil ymhlith siaradwyr Cymraeg yn archwilio'r hyn y mae defnyddwyr Cymraeg ei eisiau o safbwynt gwasanaethau Cymraeg, sut y maent am eu defnyddio, a beth, yn eu barn nhw, sy'n gwneud gwasanaeth Cymraeg da. Yn ogystal ag adolygu sut y mae gwasanaethau ffôn a gwefannau Cymraeg yn cael eu darparu, fel rhan o'r ymchwil ansoddol aethom ati i archwilio mynediad at wasanaethau drwy gyfrwng y Gymraeg. Y nod oedd gwella ein dealltwriaeth o sut mae gwasanaethau yn cael eu darparu ar hyn o bryd, sut y gall darpariaeth effeithio ar y defnydd ohonynt ac i ba raddau y mae'r ddarpariaeth yn cyd-fynd â sut y mae defnyddwyr yn dewis defnyddio gwasanaethau.

Mae'r gwaith hwn wedi'i gwblhau yng nghyd-destun cyflwyno Mesur y Gymraeg (Cymru) 2011 ("y Mesur") sy'n nodi bod y Gymraeg yn iaith swyddogol yng Nghymru ac yn darparu fframwaith statudol newydd i ddatblygu gwasanaethau Cymraeg, gan gynnwys dyletswyddau ar ffurf safonau y mae'n rhaid i amrywiaeth eang o gyrff cyhoeddus, preifat a gwirfoddol gydymffurfio â nhw, a Chomisiynydd y Gymraeg i reoleiddio cydymffurfiaeth â'r dyletswyddau hynny. Mae dwy egwyddor sylfaenol i ddarparu gwasanaethau yn unol â'r safonau:

- Ni ddylid trin y Gymraeg yn llai ffafriol na'r Saesneg
- Dylai personau yng Nghymru allu byw eu bywydau drwy gyfrwng y Gymraeg os ydynt yn dymuno gwneud hynny

Mae'r Mesur yn nodi y gall safonau gael eu gorfodi ar ddarparwyr gwasanaethau nwy, gwasanaethau trydan, swyddfeydd post a gwasanaethau post, yn ogystal â chwmnïau eraill

2 Cafodd yr elfen defnyddwyr o'r ymchwil ei yngymryd gan gwmni ymchwil Beaufort mewn dau gam. Roedd y cam cyntaf yn cynnwys chwe gr p ffocws cydgyngorol ledled Cymru gyda siaradwyr Cymraeg rhugl. Roedd hyn yn cynnwys cyn-dasg a gweithgareddau yn ystod y trafodaethau. Cafodd hyn ei ddilyn gan arolwg ansoddol ar raddfa fawr o sampl gynrychioliadol o 505 o siaradwyr Cymraeg rhugl. Cynhaliwyd y gwaith maes rhwng Tachwedd 2013 a mis Chwefror 2014.

Yn ogystal, anfonodd Llais Defnyddwyr Cymru holiaduron i 38 o ddarparwyr gwasanaethau (post, ynni, telathrebu, rheilffordd, bws a darparwyr gwasanaethau d r, ynghyd â sampl fechan o sefydliadau sector cyhoeddus). Derbyniwyd 16 o ymatebion; Felly ciplun yn unig o farn yn hytrach nag adlewyrchiad o ddarparwyr gwasanaethau yng Nghymru yn gyffredinol. Hefyd ymgwymerwyd adolygiad o'r gwasanaethau ffôn Cymraeg a gwefannau a gynigir gan 42 o ddarparwyr. Mae pob un o'r 42 o ddarparwyr o fewn cwmpas Mesur y Gymraeg (Cymru) 2011.

3 Ar 1af Ebrill 2013 cafodd y cyfrifoldeb dros gynrychioli defnyddwyr ei drosglwyddo oddi wrth Llais Defnyddwyr i'r gwasanaeth Cyngor ar Bopeth (gan gynnwys Cyngor ar Bopeth Cymru) yn dilyn adolygiad Llywodraeth y DU o'r maes defnyddwyr.

sy'n cael eu rheoleiddio. Mae hefyd yn nodi bod dyletswyddau ond yn gallu cael eu gorfodi ar y sectorau hynny yn ymwneud â safonau darparu gwasanaethau a chadw cofnodion, ac eithrio yn achos y Post Brenhinol a fydd yn gorfod cadw at 4 math o safon. Mae'r gweithgareddau darparu gwasanaethau a amlinellir yn y Mesur y mae'n rhaid eu darparu yn y Gymraeg yn cynnwys gohebiaeth, galwadau ffôn, cyhoeddiadau, gwefannau a gwasanaethau ar-lein.

O ystyried hyn a'n cyfrifoldebau statudol i gynrychioli defnyddwyr ynni a phost a'n rôl ehangach ym maes defnyddwyr, mae'r gwaith ymchwil hwn yn canolbwyntio ar ddarparwyr gwasanaethau sy'n debygol o gael eu cynnwys yn y Mesur, yn enwedig y rhai yn y sector preifat. Bydd yn canolbwyntio'n benodol ar y banciau, cyflenwyr gwasanaethau nwy, trydan, ffôn, teledu a band eang a darparwyr gwasanaethau post. Fodd bynnag, rydym hefyd yn ystyried gwasanaethau iechyd ac awdurdodau lleol fel rhan o'n gwaith ymchwil a'n hadolygiad o ddarparwyr gwasanaethau er mwyn rhoi darpariaeth gwasanaethau Cymraeg yn y sector cyhoeddus yn ei chyd-destun.

Mae'r mater o ddarparu gwasanaethau Cymraeg yn gymhleth, ac rydym yn cydnabod bod y pwnc hwn yn heriol ar adegau i ddarparwyr gwasanaethau sy'n gallu dadlau, fel y gwnaeth rhai ohonynt yn ystod ein gwaith ymchwil, nad yw llawer o bobl yn defnyddio eu gwasanaethau Cymraeg presennol. Gall hyn arwain at yr awgrym nad yw siaradwyr Cymraeg angen neu eisiau gwasanaethau Cymraeg penodol. O ganlyniad, gall darparwyr gwasanaethau gwestiynu'r arian a wariant ar ddarpariaeth o'r fath a'r angen i fuddsoddi mewn rhagor o wasanaethau Cymraeg, gan gwestiynu a ddylent fuddsoddi ynddynt o gwbl. Dywedodd un darparwr:

'.....nid yw'r defnydd isel cyson o wasanaethau Cymraeg sydd eisoes yn bodoli...yn gwneud cyfraniad cadarnhaol at ystyried buddsoddi mewn datblygu rhagor o wasanaethau.'

Mae'n bosibl bod y pryderon hyn yn arbennig o gyffredin ar adeg pan fo'r Safonau Cymraeg newydd yn dechrau gosod dyletswyddau newydd ar awdurdodau lleol a rhai sefydliadau o'r sector gwirfoddol, ac adeg pan fo darparwyr gwasanaethau eraill, gan gynnwys busnesau sy'n destun rheoleiddio economaidd, yn dechrau ystyried sut y bydd y Mesur ac unrhyw Safonau Cymraeg yn effeithio arnynt.

Am y rhesymau hyn, rydym yn ceisio canfod y rhesymau posibl am y defnydd isel o rai gwasanaethau Cymraeg (lle y maent ar gael). Yng nghyd-destun gofynion i sicrhau bod darpariaeth Gymraeg benodol ar gael, rydym hefyd yn awgrymu sut y dylai darparwyr gwasanaethau ddefnyddio ein canfyddiadau a'n hargymhellion i adolygu a diwygio yn sylfaenol sut y maent yn cynllunio, yn darparu ac yn monitro darpariaeth gwasanaethau Cymraeg. O safbwynt darparwyr gwasanaethau a fydd yn ystyried y mater hwn am y tro cyntaf o ganlyniad i'r Mesur, rydym hefyd yn gobeithio y bydd yr adroddiad hwn yn darparu dadansoddiad amserol a chamau ymarferol ynglŷn â sut i ddarparu gwasanaethau Cymraeg sy'n diwallu anghenion y rhai sydd am eu defnyddio.

Pam darparu gwasanaeth Cymraeg?

Gwyddom fod y mater hwn yn gallu bod yn sensitif ac yn gymhleth. Fodd bynnag, ni fydd y mater yn berthnasol i ddarparwyr gwasanaethau sy'n cael eu cynnwys yn y Mesur, a bydd lefel y ddarpariaeth sydd ar gael, y dulliau darparu a'r adnoddau sy'n cael eu neilltuo gan ddarparwyr gwasanaethau i newid a gwella gwasanaethau presennol yn ystyriaethau mwy perthnasol. Mae hefyd yn ymwneud â sut y maent yn ymgymryd â gweithgareddau allweddol fel monitro, adolygu a hyrwyddo gwasanaethau Cymraeg.

Mae'n glir bod rhai siaradwyr Cymraeg yn awyddus i dderbyn gwasanaethau Cymraeg. Mae gwaith ymchwil dros y ddau ddegawd diwethaf wedi dangos hyn yn gyson, gan nodi bod y dymuniad hwn yn cynyddu⁴. Nid mater o ddewis yn unig yw'r opsiwn i ddefnyddio gwasanaethau drwy gyfrwng y Gymraeg. Gwyddom hefyd fod llawer o siaradwyr Cymraeg yn teimlo'n fwy cyfforddus yn mynegi eu hunain yn y Gymraeg, yn teimlo'n fwy hyderus yn cyfleu eu hanghenion yn y Gymraeg, yn meddwl yn y Gymraeg ac yn byw eu bywydau trwy gyfrwng y Gymraeg.

Dwi'n teimlo ei bod yn haws i ddweud beth oeddwn i eisiau oherwydd fy mod yn siarad yn fy mamiaith. (Siaradwr Cymraeg o Gaerfyrddin)

Gellir dadlau, felly, bod diffyg darpariaeth gwasanaethau Cymraeg yn arwain at fethu diwallu angen sylfaenol. Mae hyn yn arbennig o berthnasol yng nghyd-destun rhai gwasanaethau neu mewn sefyllfaoedd lle mae defnyddwyr yn agored i niwed. Mae'n hanfodol bod pobl yn teimlo eu bod yn gallu mynegi eu hunain a'u bod yn gyfforddus ac yn hyderus yn cyfathrebu â ddarparwyr gwasanaethau. Mewn gwirionedd, mae ein gwaith ymchwil yn cadarnhau hyn gan fod pobl wedi dweud wrthym eu bod am gyfathrebu â chyflenwyr drwy gyfrwng y Gymraeg oherwydd mai'r Gymraeg yw eu hiaith gyntaf. Yn ogystal, maent yn teimlo'n fwy hyderus ac yn fwy cyfforddus yn cyfathrebu drwy gyfrwng y Gymraeg, neu mae'n haws iddynt wneud hynny. Mae modd dadlau felly bod defnyddio 'dull gweithredu seiliedig ar hawliau' wrth ystyried pam y mae darparu gwasanaeth Cymraeg yn bwysig yn gallu bod yn ddefnyddiol.

Mae dull gweithredu seiliedig ar hawliau yn gwneud synnwyr busnes da hefyd. Yn ôl ein gwaith ymchwil, mae defnyddwyr Cymraeg yn gwerthfawrogi cwmnïau sy'n cynnig darpariaeth Gymraeg. Mae cwsmeriaid sy'n cael eu gwerthfawrogi yn gwsmeriaid teyrngar a bodlon. Cytunodd llawer iawn o'r rhai a gymerodd ran yn ein gwaith ymchwil fod canlyniadau masnachol cadarnhaol yn deillio o ddenu a chadw cwsmeriaid Cymraeg:

- roedd 94 y cant o siaradwyr Cymraeg rhugl a gafodd eu cyfweld yn teimlo bod gwasanaeth Cymraeg da yn helpu cwmni i greu argraff

⁴ Yn ôl Arolwg Cymdeithasol Cymru 1992, byddai 63-64% o siaradwyr Cymraeg rhugl yn defnyddio gwasanaethau Cymraeg os oeddent ar gael. Yn fwy diweddar, yn ôl arolwg a gynhaliwyd gan Llais Defnyddwyr Cymru yn 2010, roedd 80% o'r ymatebwyr yn cytuno neu'n cytuno'n gryf y dylai siaradwyr Cymraeg fod â'r hawl i ddefnyddio pob gwasanaeth drwy gyfrwng y Gymraeg.

- roedd 90 y cant o'r rhai a gafodd eu cyfweld yn teimlo bod gallu cyfathrebu â sefydliadau drwy gyfrwng y Gymraeg yn golygu eu bod yn cael eu gwerthfawrogi fel cwsmeriaid
- dywedodd 83 y cant eu bod yn fwy tebygol o aros gyda chwmni sy'n darparu gwasanaeth Cymraeg da
- dywedodd 82 y cant eu bod yn fwy tebygol o ddewis cwmni sy'n darparu gwasanaeth Cymraeg da

Er gwaethaf hyn, roedd 80 y cant o siaradwyr Cymraeg rhugl yn teimlo nad yw darparwyr gwasanaethau fel y rhai yr oedd ein gwaith ymchwil yn canolbwyntio arnynt yn gwneud digon i ddiwallu anghenion cwsmeriaid Cymraeg ar hyn o bryd.

Rhwystrau i ddefnyddio gwasanaethau Cymraeg

Daethom o hyd i amrywiaeth gymhleth o resymau sydd, yn ein barn ni, yn effeithio ar y defnydd o wasanaethau Cymraeg presennol. Byddem yn dadlau bod yna rwystrau strwythurol i sut mae sefydliadau yn cynllunio, yn darparu ac yn hyrwyddo eu gwasanaethau Cymraeg, sy'n golygu yn aml ei bod yn anoddach defnyddio'r gwasanaethau hyn a'u bod yn llai amlwg na'r ddarpariaeth Saesneg. Fodd bynnag, mae rhwystrau ymddygiad yn effeithio ar pam y mae siaradwyr Cymraeg yn defnyddio, neu'n peidio â defnyddio, gwasanaethau sydd eisoes yn bodoli. Mae'r rhwystrau hyn yn seiliedig ar sut y mae siaradwyr Cymraeg yn defnyddio ac yn ystyried eu Cymraeg, eu canfyddiadau o wasanaethau Cymraeg, a'u profiadau blaenorol o ddefnyddio gwasanaethau Cymraeg. Mae'n bwysig nodi bod rhwystrau strwythurol a rhwystrau ymddygiad yn ategu ac yn dylanwadu ar ei gilydd yn aml.

Rydym yn cydnabod bod hyn yn creu heriau cymhleth ac arwyddocaol i ddarparwyr gwasanaethau, ac rydym yn ceisio datrys y cymhlethdodau hyn yn ein hadroddiad.

Er mwyn deall yn well pam y mae'r defnydd o rai gwasanaethau Cymraeg yn isel ymysg siaradwyr Cymraeg, mae Cyngor ar Bopeth Cymru yn credu bod angen canolbwyntio ar siaradwyr Cymraeg fel defnyddwyr gwasanaethau yn y lle cyntaf. Hynny yw, maent yn gr p o bobl ag anghenion a dewisiadau gwahanol fel defnyddwyr gwasanaethau, gan ddibynnu ar y farchnad y maent yn ymwneud â hi a'r maes penodol. Hefyd, yn debyg i unrhyw gwsmer arall, mae siaradwyr Cymraeg sydd eisieu defnyddio gwasanaethau Cymraeg yn awyddus i gael gwybodaeth yn gyflym ac yn hawdd er mwyn defnyddio gwasanaeth, talu bil a dod o hyd i wybodaeth sy'n glir ac yn hawdd i'w deall. Mae gwasanaeth cwsmeriaid da yn bwysig iddynt, ac maen nhw eisieu teimlo bod y cwmni yn eu gwerthfawrogi ac wedi creu gwasanaeth effeithiol ar eu cyfer. Mae rhai siaradwyr Cymraeg wedi dweud wrthym eu bod am wneud y pethau hyn drwy gyfrwng y Gymraeg. Yn ôl ein gwaith ymchwil, byddai'n well gan 40 y cant o siaradwyr Cymraeg rhugl ddefnyddio'r Gymraeg wrth gyfathrebu â'u banc neu eu cymdeithas adeiladu, a byddai'n well gan 45 y cant o siaradwyr Cymraeg rhugl gyfathrebu â'u cyflenwyr nwy, trydan, ffôn, teledu neu fand eang yn y Gymraeg.

Diffyg mynediad, amlygrwydd ac argaeledd darpariaeth

Canfuwyd bod yr elfennau hyn yn rhwystrau allweddol i'r defnydd isel o wasanaethau Cymraeg. Mewn ymateb i'r cwestiwn pam nad ydynt yn defnyddio'r Gymraeg weithiau neu bob amser wrth gyfathrebu â darparwyr gwasanaethau,⁵ y prif reswm digymell a gafwyd gan siaradwyr Cymraeg rhugl oedd diffyg opsiwn neu ddewis i ddefnyddio'r Gymraeg (31 y cant ar gyfer banciau a chymdeithasau adeiladu a 44 y cant ar gyfer cyflenwyr nwy, trydan, ffôn, teledu a band eang). Yr ail reswm mwyaf cyffredin oedd diffyg cyfle i ddefnyddio'r Gymraeg bob amser, ynghyd ag ansicrwydd ynglŷn ag a oes gwasanaeth Cymraeg ar gael. Yn ôl ein tystiolaeth, mae diffyg ymwybyddiaeth o wasanaeth Cymraeg neu'r ffaith nad oes gwasanaeth Cymraeg ar gael yn fwy o rwystr i ddefnyddio'r Gymraeg na dewis defnyddio'r gwasanaeth Saesneg.

*Do'n i ddim yn gwybod fod yna Gymraeg. Mae'r peth yn awtomatig [Saesneg ar-lein]. Ro'n i'n disgwyl iddo fod yn Saesneg.
(Siaradwr Cymraeg o Gaerfyrddin)*

Mewn unrhyw farchnad, mae cwsmeriaid yn disgwyl eu bod yn gallu defnyddio gwasanaethau yn gyflym ac yn hawdd, a bod llwybrau clir ar gael iddynt ddod o hyd i'r wybodaeth neu'r gwasanaeth perthnasol. Fodd bynnag, mae'r gwaith ymchwil yn dangos bod profiadau siaradwyr Cymraeg yn gymysg iawn wrth geisio cyrchu gwasanaethau. Roedd dros draean o'r llinellau cymorth a adolygwyd yn cynnig gwasanaeth Cymraeg fel dewis clir, ond nid oedd 45% o'r gwasanaethau ffôn a adolygwyd yn darparu gwasanaeth Cymraeg o gwbl. Roedd y sefyllfa o ran gwefannau yn arbennig o wael, gyda dim ond 14% o'r gwefannau a adolygwyd yn darparu gwasanaeth Cymraeg fel dewis clir. Roedd yn rhaid i siaradwyr Cymraeg fynd ati i chwilio am fersiwn Gymraeg o hanner y gwefannau a adolygwyd, ac nid oedd 29% ohonynt yn cynnig fersiwn Gymraeg o gwbl.

Mae ystyried ymddygiad defnyddwyr hefyd yn allweddol yn y cyswllt hwn, gan fod gwaith ymchwil ein gr p ffocws ac ymddygiad cyffredinol defnyddwyr yn dangos bod pobl yn llai tebygol o ddefnyddio gwasanaeth os yw'n cymryd llawer o amser i'w ddefnyddio, neu os yw'n anodd ei ddefnyddio.

Ansawdd a chysondeb darpariaeth

Mae defnyddwyr yn gwerthfawrogi gwasanaethau o ansawdd da, ac mae hyn yn effeithio ar y gwasanaethau a ddewisant. O ystyried y ffaith hon a'r ffaith hysbys fod llawer o siaradwyr Cymraeg eisiau gallu defnyddio gwasanaethau Cymraeg,⁶ mae'n amlwg bod darparu profiad da drwy gyfrwng y Gymraeg i gwsmeriaid yn fantais wirioneddol i ddarparwyr gwasanaethau. Er gwaethaf hyn, mae 38 y cant o siaradwyr Cymraeg rhugl yn credu bod ansawdd y

⁵ Banciau a chymdeithasau adeiladu, yn ogystal â chyflenwyr nwy, trydan, ffôn, teledu a band eang

⁶ Gweler troednodyn 3

gwasanaethau Cymraeg presennol sy'n cael eu darparu gan y banciau a chyflenwyr nwy, trydan a ffôn, teledu a band eang yn 'wael' neu'n 'wael iawn'. Mae'n ddiddorol nodi bod siaradwyr Cymraeg iau yn llai tebygol o roi sgôr cadarnhaol. Cafwyd y sgoriau lleiaf cadarnhaol gan amlaf gan bobl a oedd yn defnyddio gwasanaethau ar-lein.

Mae'n ddiddorol nodi mai siaradwyr Cymraeg rhugl sy'n byw y tu allan i'r cadarnleoedd Cymraeg sydd fwyaf tebygol o ddweud bod gwasanaethau Cymraeg y sefydliadau hyn yn waeth na'r gwasanaethau Saesneg. Mae hyn yn arbennig o wir am y rhai sy'n byw yn y De-ddwyrain.

Mae siaradwyr Cymraeg rhugl yn credu bod gwasanaethau Cymraeg cwmnïau telathrebu a chyflenwyr ynni yn fwy tebygol o fod yn wael na'r hyn a geir gan fathau penodol eraill o ddarparwyr gwasanaethau. Er enghraifft, roedd 58 y cant o'r rhai a holwyd yn credu bod gwasanaethau Cymraeg y cwmnïau telathrebu yn 'wael' neu'n 'wael iawn'. Roedd 41 y cant o'r farn fod gwasanaethau Cymraeg y cyflenwyr ynni yn 'wael' neu'n 'wael iawn' (a dim ond 22 y cant a oedd yn credu eu bod yn 'dda' neu'n 'dda iawn').

Er bod galw clir am wasanaethau Cymraeg, gellid dadlau nad yw'r ddarpariaeth bresennol yn ateb y galw. Mewn gwirionedd, gall darpariaeth annigonol⁷ neu anghyson arwain at ddiffyg hyder ac ymddiriedaeth mewn gwasanaethau Cymraeg, gan rwystro pobl rhag eu defnyddio.

Fel sy'n wir am fathau eraill o ddefnyddwyr, mae siaradwyr Cymraeg yn defnyddio gwasanaethau Cymraeg mewn ffyrdd gwahanol gan ddibynnu ar y sefyllfa a'r math o ddefnyddiwr. Fodd bynnag, roedd eu profiadau'n amrywio nid yn unig rhwng darparwyr ond hefyd rhwng dulliau cyfathrebu (gyda'r un darparwr weithiau).

Dywedodd 40 y cant o siaradwyr Cymraeg rhugl a gafodd eu cyfweld y byddai'n well ganddynt ddefnyddio'r Gymraeg wrth gysylltu â'u banc neu eu cymdeithas adeiladu, ond dim ond 20 y cant o bobl sy'n gwneud hynny bob amser ar hyn o bryd. Mae'r ganran hon yn amrywio yn ôl dull cyfathrebu, ond nodwyd mai ym maes gwasanaethau ar-lein y mae'r bwlch mwyaf. Dywedodd 32 y cant o siaradwyr Cymraeg y byddai'n well ganddynt ddefnyddio'r Gymraeg wrth gysylltu â'u banc neu eu cymdeithas adeiladu drwy wefan neu ap, ond dim ond 4 y cant o bobl sy'n gwneud hynny bob amser ar hyn o bryd.

Fodd bynnag, er gwaethaf y gwahaniaethau hyn yn y farchnad fancio, dangosodd ein gwaith ymchwil fod cyflenwyr nwy, trydan, ffôn a theledu yn llawer llai tebygol o fodloni gofynion dewis iaith siaradwyr Cymraeg ar hyn o bryd. Byddai'n well gan 45 o bobl sy'n cysylltu â'r darparwyr hyn wneud hynny drwy gyfrwng y Gymraeg, ond dim ond 6 y cant sy'n gwneud hynny bob amser ar hyn o bryd. Unwaith eto, mae'r ganran hon yn amrywio yn ôl dull cyfathrebu, ac roedd y defnydd o'r Gymraeg ar ei isaf wrth gyfathrebu ar-lein. Fodd bynnag, ym maes cyfathrebu dros y ffôn y mae'r galw mwyaf am wasanaethau Cymraeg wrth gysylltu

⁷ Fel y nodwyd gan ein hadolygiad o wasanaethau Cymraeg

â'r darparwyr hyn, a nododd 48 y cant o siaradwyr Cymraeg y byddent yn hoffi defnyddio'r Gymraeg, ond dim ond 7 y cant sy'n gwneud hynny bob amser ar hyn o bryd.

Rôl ymddygiad defnyddwyr

Fel y nodwyd uchod, mae'r rhesymau pam nad yw siaradwyr Cymraeg yn dewis defnyddio gwasanaethau Cymraeg bob amser yn gymhleth. Rydym wedi dadlau nad yw'r dulliau presennol o gynllunio a darparu gwasanaethau Cymraeg yn diwallu anghenion defnyddwyr Cymraeg o reidrwydd ar hyn o bryd. Fodd bynnag, rydym wedi nodi hefyd y gall y ddarpariaeth bresennol fod yn rhyngweithio â dewisiadau ymddygiad pobl mewn ffordd sy'n cael effaith negyddol ar ddefnydd pobl o wasanaethau Cymraeg.

Credwn fod gan ymddygiad defnyddwyr rôl allweddol yn y cyswllt hwn - o safbwynt dylanwad ieithoedd diofyn ac arferion defnyddwyr. Wrth ateb y cwestiwn pam nad ydynt yn defnyddio gwasanaethau Cymraeg weithiau neu bob amser, dywedodd siaradwyr Cymraeg rhugl eu bod yn defnyddio'r Saesneg fel mater o arfer; bod ganddynt ddiffyg hyder a'u bod yn poeni am wneud camgymeriadau neu gael eu camddeall wrth ddefnyddio'r Gymraeg; a'u bod yn poeni am iaith anodd, terminoleg dechnegol neu eiriau anghyfarwydd yn y Gymraeg. Credwn fod egwyddorion economeg ymddygiad⁸ yn ddefnyddiol er mwyn deall beth mae hyn yn ei olygu yn ymarferol. Er enghraifft, o safbwynt ieithoedd diofyn, os yw opsiwn yn cael ei ddewis ar ein cyfer ymlaen llaw, mae'n cael dylanwad mawr ar ein dewis.

"... Os yw defnyddiwr yn ymwybodol ohoni, ac nid yn rhagweithiol yn cael cynnig gwasanaeth mewn iaith, sut (ac yn wir pam) byddai'r person llewg yn mynd allan o'i ffordd i ddod o hyd ac yn ei defnyddio? "

Mae'n rhaid mynd ati i ddewis gwasanaethau Cymraeg yn aml. Gellid dadlau nad yw cynllunio gwasanaethau yn y modd hwn yn annog pobl i ddefnyddio'r Gymraeg. Amlygir y ffaith hon gan ein gwaith ymchwil, a ddangosodd fod hanner y gwefannau a ddadansoddwyd yn gofyn i siaradwyr Cymraeg fynd ati i chwilio am fersiwn Cymraeg (ac nid oedd 29% yn cynnig unrhyw ddewis o gwbl i ddarllen y cynnwys yn y Gymraeg). Credwn, felly, fod hyn yn debygol o ddylanwadu ar siaradwyr Cymraeg i ddefnyddio gwasanaethau Saesneg.

Credwn fod diffyg amlygrwydd opsiwn Cymraeg, neu ddiffyg ymwybyddiaeth o fodolaeth gwasanaeth ffôn Cymraeg ynghyd â'r arfer o ddefnyddio Saesneg yn fwy na'r Gymraeg wrth gysylltu â darparwyr gwasanaethau, ac ar-lein yn gyffredinol, yn rhwystr sylweddol i ddefnyddio'r Gymraeg.

⁸ Mae economeg ymddygiad yn ceisio ystyried sut mae ymddygiad pobl yn effeithio ar eu dewisiadau. Mae'n amlygu dwy egwyddor, sef dylanwad ieithoedd diofyn ac arferion defnyddwyr, ac ochr yn ochr â'r gwaith ymchwil sydd ar gael ar ddefnyddio gwasanaethau Cymraeg, gallai hyn helpu i egluro defnydd a diffyg defnydd o wasanaethau Cymraeg.

Felly, fel yr amlygir ein hadroddiad, mae'n bwysig i ddarparwyr gwasanaethau ystyried sut i addasu neu gynllunio gwasanaethau mewn ffordd sy'n rhoi dewis gwirioneddol i siaradwyr Cymraeg, gan hybu defnydd o wasanaethau sy'n diwallu eu hanghenion.

Fel y nodwyd yn gynharach, mae hyder hefyd yn allweddol wrth benderfynu a yw siaradwyr Cymraeg yn dewis defnyddio gwasanaethau Cymraeg. Dywedodd rhai pobl eu bod yn pryderu am natur ffurfiol y Gymraeg a ddefnyddir ar-lein. Mae profiad blaenorol a disgwyliadau is o safbwynt ansawdd gwasanaethau hefyd yn ychwanegu at arferion defnyddio gwasanaethau.

Os byddech chi'n gwybod bod y cynnwys yn iawn [fe fyddwn i'n defnyddio'r tudalennau Cymraeg]. Pan dw i'n gweithio ac angen rhywbeth yn gyflym a dim ond pum munud sydd gen i i'w sbario dw i'n edrych ar yr ochr Saesneg oherwydd gallai'r ochr Gymraeg fod ar ei hôl hi – oni bai fod gen i amser i'w gyfieithu hefyd. Felly, os dw i am gael gwybodaeth gyfredol a chywir dw i'n troi at y Saesneg. Siaradwr Cymraeg o Gaerfyrddin)

Roedden nhw'n iawn a dweud y gwir, felly efallai mai mater o arfer ydi hyn yn fwy na dim, gan fy mod i'n gwneud hynny, ac roedd e'n hawdd i'w ddeall... roedd hi'r un mor hawdd dod o hyd i'r ffurflen Gymraeg... Oedd, roedd e'n glir, a be dw i'n ei weld, ydi pan maen nhw [y darparwyr gwasanaethau] yn cyfieithu deunydd maen nhw'n gorgymhlethu pethau, yn dewis iaith ffurfiol iawn, ond na [ddim yn fan hyn – Dŵr Cymru]. (Siaradwr Cymraeg o Gaerdydd)

Beth sy'n gwneud gwasanaeth Cymraeg da?

Ar ôl nodi'r rhwystrau i ddefnyddio gwasanaethau Cymraeg ymysg siaradwyr Cymraeg rhugl, yn olaf rydym yn ystyried nodweddion allweddol gwasanaeth Cymraeg. Yr ystyriaethau pwysicaf i siaradwyr Cymraeg yw:

Gwasanaeth Cymraeg sydd cystal â'r gwasanaeth Saesneg yn gyffredinol (nododd 79 y cant o siaradwyr Cymraeg rhugl fod hyn yn 'bwysig iawn'). Roedd hyn yn cynnwys:

- Dod o hyd i fanylion cyswllt yn hawdd
- Dim gormod o gamau awtomatig cyn gallu siarad â phobl
- Peidio â gorfod aros yn rhy hir am ateb dros y ffôn
- Siarad â rhywun sy'n gallu ateb y cwestiwn dan sylw
- Darpariaeth gyson gan gyfryngau gwahanol e.e. dros y ffôn ac ar wefannau

Fe es i drwy lawer o ddewisiadau 'pwyswch 1 am....' trafferthus iawn. Cymryd tua chwe munud ar y ffôn i fynd trwodd i siarad â rhywun. (Siaradwr Cymraeg o Gaerdydd)

Opsiwn Cymraeg clir wrth gysylltu â gwasanaeth (roedd hyn yn 'bwysig iawn' i 77 y cant o'r rhai a gafodd eu cyfweld). Cytunodd 93 y cant o siaradwyr Cymraeg rhugl eu bod yn fwy tebygol o ddefnyddio gwasanaeth Cymraeg sy'n cael ei gynnig o'r cychwyn. Er enghraifft:

- Dylai defnyddwyr gael y dewis o'r cychwyn cyntaf i barhau i ddefnyddio'r Gymraeg dros y ffôn
- Mwy o ddefnydd o fathodynau, arwyddion neu 'arwyddion dechrau pob sgwrs yn y Gymraeg'
- Os oes llinell gymorth bwrpasol ar gael, dylid sicrhau ei bod yn amlwg, yn hawdd ei defnyddio ac yn wasanaeth cydradd ochr yn ochr â'r Saesneg
- Darparu rhagdudalen ddwyieithog
- Sicrhau bod botwm Cymraeg ar wefan yn glir ac yn amlwg ar yr olwg gyntaf fel rhan o daith safonol i ddefnyddwyr e.e. yn amlwg yn syth ar ôl clicio ar y dudalen, ac ar frig y dudalen

Mae angen iddyn nhw ddangos yn fwy amlwg fod y gwasanaeth ar gael, fel tudalen flaen i ddweud ei fod ar gael, yn lle gorfod chwilio amdano, a mynd nôl i'r Saesneg. Fel ei fod yn anfon y neges iawn. (Siaradwr Cymraeg o Gaerdydd)

Yr opsiwn ar ddechrau pob galwad. Fel y bydd yn gweithio bob amser. Mae dim ond clicio botwm yn gwneud cymaint o wahaniaeth. Pan fydd pobl am gyflawni rhywbeth ddylech chi ddim gosod rhwystrau yn eu ffordd - dileu pob rhwystr. (Siaradwr Cymraeg o Gaerfyrddin)

Cymraeg clir, hawdd ei deall ar wefannau (nododd 75 y cant o siaradwyr Cymraeg rhugl fod hyn yn 'bwysig iawn')

- Mae'n bwysig defnyddio iaith glir, hawdd ei deall wrth gyfathrebu â chwsmeriaid Cymraeg (roedd 79 y cant o siaradwyr Cymraeg rhugl yn cytuno bod iaith sy'n rhy ffurfiol neu dechnegol yn eu rhwystro rhag defnyddio'r Gymraeg).
- Darparu hyperddolenni i gyfieithu geiriau neu swyddogaeth pan fydd y llygoden yn mynd drostynt
- Sgwrsio byw drwy gyfrwng y Gymraeg ochr yn ochr â'r dewis Saesneg
- Defnyddio defnyddwyr i brofi'r iaith a ddefnyddir ar wefannau

Rhyw fath o opsiwn o'r dechrau... Yn aml mae yna ddau fotwm, yna rydych chi'n ei agor... Ie, fel mynd i mewn i'r wefan drwy'r ochr Gymraeg, neu fynd i mewn i'r wefan drwy'r ochr Saesneg. (Siaradwr Cymraeg o Gaerdydd)

Byddai'n gymorth mawr cael adnodd ar wefan Gymraeg a fyddai'n eich galluogi chi i hofran dros air nad ydych chi'n ei ddeall ac y byddai'r gair Saesneg neu'r ystyr yn ymddangos. Byddai hynny'n rhoi mwy o hyder i fi mod i wedi deall. (Siaradwr Cymraeg o Gaerfyrddin)

Crynodeb

Fel y nodwyd yn gynharach, mae llawer o nodweddion gwasanaeth Cymraeg da ym marn siaradwyr Cymraeg rhugl yn debyg i'r hyn y byddai defnyddwyr yn ei ddisgwyl yn fwy cyffredinol gan wasanaeth o ansawdd da. Credwn y canlynol:

- dylai darparwyr gwasanaethau wneud mwy i feddwl am ddarpariaeth Gymraeg o safbwynt taith y cwsmer a sut y mae'n defnyddio gwasanaethau.
- mae'n hanfodol bod darparwyr yn cynnwys defnyddwyr Cymraeg (neu ddarpar ddefnyddwyr) wrth adolygu gwasanaethau presennol, cynllunio gwasanaethau'r dyfodol a phrofi a monitro darpariaeth Gymraeg yn rheolaidd er mwyn amlygu problemau â darpariaeth a helpu i'w datrys.

Credwn y bydd darparwyr yn cymryd camau breision tuag at gydymffurfio â'u rhwymedigaethau o dan y Mesur drwy seilio eu darpariaeth ar sut y mae defnyddwyr yn defnyddio ac yn cyrchu gwasanaethau, a thrwy ystyried ymddygiad defnyddwyr a'r rhwystrau cysylltiedig i fynediad a nodwyd yn yr adroddiad hwn. O ganlyniad, bydd cyfle da iddynt gynyddu'r defnydd o wasanaethau Cymraeg (os ydynt ar gael ond yn cael eu tanddefnyddio ar hyn o bryd) a datblygu perthynas gryfach â chwsmeriaid a fydd yn gwella boddhad cwsmeriaid.

Yn olaf, nid ymarferiad untro yn unig mo hwn. Fel sy'n wir am yr holl brosesau ymgysylltu a chysylltu â defnyddwyr, dylai darparwyr gwasanaethau fod â mesurau ar waith i fonitro, adolygu a newid darpariaeth yn rheolaidd ar sail ymgysylltu â chwsmeriaid.

Argymhellion

Mae'r argymhellion hyn yn ymateb uniongyrchol i'r gwaith ymchwil a amlinellir yn yr adroddiad hwn yn ymwneud â disgwyliadau, dyheadau ac anghenion siaradwyr Cymraeg wrth ryngweithio â darparwyr gwasanaethau. Fodd bynnag, maent hefyd yn helpu i baratoi'r cwmnïau a'r darparwyr gwasanaethau a fydd yn gorfod bodloni'r safonau Cymraeg yn unol â Mesur y Gymraeg (Cymru) 2011.

Y Gymraeg fel iaith swyddogol

Dylai darparwyr gwasanaethau:

- Fabwysiadu'r egwyddor y gall cwsmeriaid yng Nghymru gyfathrebu â nhw yn y Gymraeg os ydynt am wneud hynny ar sail Mesur y Gymraeg (Cymru) 2011 a statws swyddogol yr iaith Gymraeg.

Ymgysylltu

Dylai darparwyr gwasanaethau:

- Fynd ati i geisio deall anghenion defnyddwyr Cymraeg drwy ymgysylltu ac ymgynghori â defnyddwyr a chyrrff cynrychioladol a'u cynnwys yn y gwaith o gynllunio a darparu eu gwasanaethau.
- Mabwysiadu strategaeth ymgysylltu â defnyddwyr Cymraeg er mwyn sicrhau bod eu gwasanaethau Cymraeg yn cael eu cynllunio a'u darparu yn fwy effeithlon, gan gynyddu'r defnydd ohonynt a gwella boddhad defnyddwyr gwasanaethau.
- Ystyried sut y gallant gynnwys siaradwyr Cymraeg yn eu strategaethau cyd-gynhyrchu neu Gyfrifoldeb Cymdeithasol Corfforaethol ar gyfer dull gweithredu seiliedig ar hawliau, gan sicrhau bod gwasanaethau ar gael i ddiwallu anghenion siaradwyr Cymraeg.

Cynnig gweithredol

Dylai darparwyr gwasanaethau sicrhau bod unrhyw rwystrau posibl i ddefnyddio gwasanaethau Cymraeg fel y'u nodir yn yr adroddiad hwn yn cael eu nodi a'u lliniaru drwy:

- Sicrhau bod gwasanaethau Cymraeg yn amlwg, yn hawdd i'w cyrchu, yn cael eu hyrwyddo'n weithredol a'u bod ar gael yn gyson.
- Datblygu eu hunaniaeth gorfforaethol ddwyieithog yng Nghymru, a sicrhau bod unrhyw wefan a swyddfeydd ar gyfer y cyhoedd yn cyfeirio cwsmeriaid at wasanaethau Cymraeg yn glir. Mae hyn yn cynnwys rhoi lle amlwg i'r opsiwn Cymraeg.
- Rhoi cynnig gweithredol i ddefnyddwyr ddewis gwasanaeth Cymraeg neu Saesneg. Ni ddylai'r Saesneg fod yn iaith ddiodyn.
- Defnyddio'r Gymraeg fel yr iaith ddiodyn ar gyfer rhai gwasanaethau er mwyn hybu defnydd ohonynt.
- Defnyddio iaith hawdd ei deall nad yw'n cynnwys unrhyw jargon sydd wedi'i phrawf darllen er mwyn sicrhau cywirdeb.

Dylai darparwyr gwasanaethau:

- Archwilio sut y gallai defnyddio TG hwyluso cynnig gweithredol, er enghraifft, defnyddio cwcis i gofio dewis iaith, nodi cyfeiriad IP i bennu lleoliad daearyddol ac ati.

Cyngor ac arferion da

Dylai Llywodraeth Cymru a Chomisiynydd y Gymraeg ystyried:

- Yr angen am ganllawiau ar gyfer darparwyr gwasanaethau ar ddarparu gwasanaethau Cymraeg o safbwynt cynnwys, cynllunio a chyflwyno gwybodaeth e.e. Codau Ymarfer sy'n gysylltiedig â'r safonau Cymraeg. Dylai'r canllawiau hyn gael eu hadolygu yn rheolaidd.
- Datblygu adnodd canolog sy'n cynnwys canllawiau ar ddarparu gwasanaethau Cymraeg, gan gynnwys astudiaethau achos ac enghreifftiau o arferion da. Gallai'r datblygiad hwn gael ei noddi, ei gynnal neu ei hwyluso gan groestoriad o bartïon â buddiant, gan gynnwys y Rhwydwaith Cyngor Cenedlaethol.

Strategaeth

Dylai darparwyr gwasanaethau:

- Nodi egwyddorion gwasanaeth Cymraeg da ar gyfer eu sefydliad fel sylfaen i strategaeth ragweithiol a fydd yn gwella ac yn cynyddu'r defnydd o wasanaethau.
- Nodi sgiliau Cymraeg eu staff er mwyn manteisio ar y sgiliau sydd ganddynt yn barod, magu hyder y staff ac ychwanegu at gapasiti'r Gymraeg drwy recriwtio a hyfforddi.
- Cynnwys Hyfforddiant Ymwybyddiaeth o'r Gymraeg fel rhan o hyfforddiant cynefino staff er mwyn sicrhau bod staff (Cymraeg a di-Gymraeg) yn gallu trin defnyddwyr gwasanaethau sy'n siarad Cymraeg mewn ffordd sensitif a gwybodus.
- Cynnwys y Gymraeg mewn unrhyw bolisiau neu ddatganiadau hygyrchedd, gan gydnabod bod rhwystrau ieithyddol yn bodoli i rai pobl, fel bod y siaradwyr Cymraeg hynny sydd o dan anfantais am na allant dderbyn gwasanaeth Cymraeg yn derbyn gwasanaeth priodol yn unol â'u hanghenion.

Ein nodau

- Rhoi'r cyngor sydd ei angen ar bobl i ddelio â'r problemau maent yn eu hwynebu..
- Gwella'r polisïau a'r arferion sy'n effeithio ar fywydau pobl.

Ein hegwyddorion

Mae gwasanaeth Cyngor ar Bopeth yn cynnig cyngor annibynnol, cyfrinachol a diduedd i bawb am eu hawliau a'u cyfrifoldebau, a hynny'n rhad ac am ddim. Rydym yn gwerthfawrogi amrywiaeth, yn hyrwyddo cydraddoldeb ac yn herio gwahaniaethu.



Dilynwch ni ar
twitter.com/CABCymru



Hoffwch ni ar Facebook
facebook.com/CitizensAdvice



Gwylwch ein ffilmiau ar YouTube
youtube.com/CitizensAdvice

Ysgrifennwyd gan cwmni Nico, Huw Gapper a Liz Withers.

Am fwy o wybodaeth anfonwch ebost: policy.cymru@citizensadvice.org.uk

Ffôn: 03000 231 011

www.citizensadvice.org.uk

Cyngor ar Bopeth yw enw gweithredol Cymdeithas Genedlaethol y Canolfannau
Cyngor ar Bopeth. Rhif cofrestru'r elusen: 279057

© Cyngor ar Bopeth Cymru 2015
Cynhyrchwyd gan Cyngor ar Bopeth Cymru
Cyhoeddwyd: Mawrth 2015

Tudalen 50

PWYLLGOR CRAFFU GOFAL CYMDEITHASOL AC IECHYD 20^{fed} O IONAWR 2016

Gweithredu'r taliadau am Wasanaethau Cymdeithasol Dibreswyl i Oedolion, a arferai fod yn ddi-dâl – Gwerthusiad ar ôl Gweithredu

Ystyried y materion canlynol a chyflwyno sylwadau arnynt:

- Effaith gweithredu'r taliadau newydd am Wasanaethau Cymdeithasol Dibreswyl i Oedolion.

Rhesymau:

- Yn ei gyfarfod ar y 17eg o Fehefin 2014, cymeradwyodd y Pwyllgor hwn gyflwyno'r taliadau newydd yn ystod y broses ymgynghori, ond gofynnodd am i adroddiad gwerthuso ynghylch yr effeithiau gael ei lunio ar gyfer y pwyllgor yn ystod 2015/16.
- Er mwyn i'r aelodau allu gweithredu eu swyddogaeth craffu.

Angen cyfeirio'r mater at y Bwrdd Gweithredol er mwyn gwneud penderfyniad: NAC OES

Aelod y Bwrdd Gweithredol sy'n gyfrifol am y Portffolio: Cyng. Jane Tremlett (Gofal Cymdeithasol ac Iechyd)

<p>Y Gyfarwyddiaeth: Cymunedau</p> <p>Enw'r Cyfarwyddwr: Jake Morgan</p> <p>Awdur yr Adroddiad: Lyn Walters</p>	<p>Swyddi:</p> <p>Cyfarwyddwr y Gwasanaethau Cymunedol</p> <p>Uwch-Reolwr Cymorth Busnes</p>	<p>Rhifau Ffôn / Cyfeiriadau E-Bost:</p> <p>01267 224698 jakemorgan@sirgar.gov.uk</p> <p>01267 228768 dlwalters@sirgar.gov.uk</p>
--	---	---

EXECUTIVE SUMMARY

SOCIAL CARE & HEALTH SCRUTINY COMMITTEE 20th JANUARY 2016

Implementation of charges for non-residential Social Services for Adults which were previously free – Post Implementation Evaluation

In July 2014, Council approved the introduction of new charges for non-residential social services for adults which were previously free.

The Social Care & Health Scrutiny Committee considered and endorsed the report as part of the consultation process (17th June 2014) and requested that an evaluation report in terms of its impact be prepared for consideration by the Committee during 2015/16.

The attached report provides members with information relating to the new charges.

DETAILED REPORT ATTACHED?	YES
---------------------------	-----

IMPLICATIONS

I confirm that other than those implications which have been agreed with the appropriate Directors / Heads of Service and are referred to in detail below, there are no other implications associated with this report.

Signed: **Jake Morgan** Director of Community Services

Policy, Crime & Disorder and Equalities	Legal	Finance	ICT	Risk Management Issues	Staffing Implications	Physical Assets
NONE	NONE	NONE	NONE	NONE	NONE	NONE

CONSULTATIONS

I confirm that the appropriate consultations have taken in place and the outcomes are as detailed below:

Signed: **Jake Morgan** Director of Community Services

1. Local Member(s) – N/A
2. Community / Town Councils – N/A
3. Relevant Partners – N/A
4. Staff Side Representatives and other Organisations – N/A

Section 100D Local Government Act, 1972 – Access to Information
List of Background Papers used in the preparation of this report:

THESE ARE DETAILED BELOW:

Title of Document	File Ref No. / Locations that the papers are available for public inspection
To consider and agree new charges for Non-Residential Social Services for Adults which are currently free and the general rules applicable to the financial assessment and application of the charge – County Council (9th July 2014)	<p>Agenda http://online.carmarthenshire.gov.uk/agendas/eng/COCO20140709/</p> <p>Minutes http://online.carmarthenshire.gov.uk/agendas/eng/COCO20140709/MINUTES.HTM</p>
To consider and agree new charges for Non-Residential Social Services for Adults which are currently free and the general rules applicable to the financial assessment and application of the charge – Social Care & Health Scrutiny Committee (17th June 2014)	<p>Agenda http://online.carmarthenshire.gov.uk/agendas/eng/SOCI20140617/index.asp</p> <p>Minutes http://online.carmarthenshire.gov.uk/agendas/eng/SOCI20140617/MINUTES.HTM</p>

Mae'r dudalen hon yn wag yn fwriadol

REPORT OF THE DIRECTOR OF COMMUNITY SERVICES

SOCIAL CARE & HEALTH SCRUTINY COMMITTEE

DATE: 20TH JANUARY, 2016

SUBJECT: IMPLEMENTATION OF CHARGES FOR NON RESIDENTIAL SOCIAL SERVICES FOR ADULTS WHICH WERE PREVIOUSLY FREE – POST IMPLEMENTATION EVALUATION

Head of Service & Designation. Jake Morgan, Director of Community Services	Directorate Communities	Telephone No. (01267) 224698
Author & Designation Lyn Walters, Senior Business Support Manager	Directorate Communities	Telephone No (01267) 228768

1. Introduction

- 1.1 In July 2014 Council approved the introduction of new charges for non residential social services for adults which were previously free. As part of the approval process the Social Care and Health Scrutiny Committee considered and endorsed the report as part of the consultation process and requested that an evaluation report in terms of its impact be prepared for consideration by the Committee during 2015/16. This report provides members with information relating to the new charges for consideration.

2. Service Information

- 2.1 At the time of writing the charges have been in place for just over 12 months. The charges that were approved were:

Service	Charge
Day Care – all adults	£10.00/session
Employment Services & Day Opportunities	Free
Supported Employment	Free
Education Support	£10.25/hour
Supported Living	£10.25/hour
Adult Placement Long Term Placement	£10.00/night
Adult Placement Short Term/Short Breaks	£10.00/night
Adult Placement Day Care/Sessional	£2.00/hour
Replacement Care	£10.25/hour
Community Support	£10.25/hour

The following is a description of the services:

- **Day Care** – covers a range of services whilst attending a centre
- **Employment Services and Day Opportunities** – attending a centre for employment training, personal development and support
- **Supported Employment** – supporting a disabled person in a work place
- **Education Support** – a disabled adult supported by a carer in a college
- **Supported Living** – support from paid carers within the service user's own home (other than Home Care)
- **Adult Placement** – where an adult lives with an approved carer who is paid to support them
- **Replacement Care** – where the informal carer is temporarily replaced by a care worker to provide care to a service user in their own home
- **Community Support** (One to One Support in the Community) – bespoke services for individuals (other than Home Care)

2.2 Although the Department had always charged for some services such as domiciliary care and telecare the charges above were being introduced for the first time for services that had been provided free for many years. It is important to remember that all service users who access any/all of these services are offered a financial assessment (means test) to determine how much if anything they contribute towards the cost of their care.

2.3 At the time the new charges were approved there was a maximum charge anyone could pay for all of the non residential social services they received, at the time the maximum charge was £55 per week. The maximum charge changed to £60 per week from April 2015 and is the figure that applies currently and it is also understood to be the figure which will apply for next year, 2016/17, as well. This maximum charge excludes meals and laundry charges which are levied in addition to the means tested charge and maximum charge.

2.4 In the original report it was estimated that approximately 1014 service users were accessing services where a new charge was proposed. Currently there are 1007 service users assessed as needing these services, therefore the estimated numbers of service users seemed to be relatively accurate.

2.5 There are currently 410 service users within this group who are paying or likely to pay a charge whilst the remainder will have a free service. This is slightly higher than originally estimated.

2.6 The table below gives a summary of the amounts that service users pay

£ Charge per week	Number of Service Users
No Charge	597
£0.01 - £19.99	147
£20.00 - £39.99	68
£40.00 - £59.99	32
£60	163
Total	1007

- 2.7 At the outset the department estimated that the new charges would generate approximately £500,000 in a full year. Based on the current number of service users assessed to receive services with the new charge, the estimated full year income would be £465k per annum. Although this is slightly lower than originally estimated there is no indication to suggest that the reduced income figure is due to services being terminated but more likely it is due to service users having a lower charge because their savings and income was less than originally estimated.
- 2.8 As with all new charges, there was a danger that implementing a charge may result in a service user(s) refusing the service simply because they did not want to pay, even though the financial assessment would have considered affordability. Any service user who declined a service due to a charge was referred back to the care management teams to ensure that service users were not at risk. This was the agreed protocol and was part of the original report.
- 2.9 During the last 12 months, 35 service users terminated a non residential service with a new charge due to the charge. However, 10 of these service users continued to receive at least one service and 1 user restarted the service again at a later date whilst the remaining 24 service users stopped having services.
- 2.10 There were a further 6 service users who simply reduced the quantity of services with a new charge that they received because of the charge.
- 2.11 As with all new charges the department received many contacts seeking an understanding on why the charge was being implemented, clarity on how an individual's personal charge had been calculated and also why different individuals paid different amounts for the same service. There were also some press articles which reflected the personal circumstances of individuals who were now paying for a service, focussing on hardship and how important the service was. Responses to the press articles were provided through the Authority's communications team. The volume of contacts currently and the reasons for contact are now more in line with the contacts we get for services that have had charges for many years.
- 2.12 With the introduction of the new Health and Wellbeing Act 2014, Welsh Government published a draft new code relating to charges and undertook a consultation on the draft during the summer. The Welsh Government issued the final guidance in respect of charges in mid November 2015 and officers are currently working through this information. It is likely that the current charging policy will need to be amended to include the new legislation and will be presented back to members for approval in due course.

Mae'r dudalen hon yn wag yn fwriadol

PWYLLGOR CRAFFU GOFAL CYMDEITHASOL AC IECHYD 20^{fed} O IONAWR 2016

Gwella'r cymorth ar gyfer pobl sydd â Dementia a'u teuluoedd

Ystyried y materion canlynol a chyflwyno sylwadau arnynt:

- Gwella'r cymorth ar gyfer pobl sydd â dementia a'u teuluoedd
- Gwella sgiliau'r gweithlu
- Gwella'r gwasanaethau

Rhesymau:

- Rhoi adroddiad cynnydd i'r Pwyllgor Craffu Gofal Cymdeithasol ac Iechyd.
- Yn 2011/12, fe wnaeth y Fforwm Craffu ar y Cyd (a oedd yn cynnwys aelodau y Pwyllgor Craffu Gofal Cymdeithasol ac Iechyd ac aelodau Cangen Sir Gaerfyrddin o Gyngor Iechyd Cymunedol Hywel Dda), gynnal adolygiad o wasanaethau dementia yn Sir Gaerfyrddin.
- Mae gan Bwyllgorau Craffu ran allweddol i'w chwarae mewn perthynas â monitro'r camau i roi'r argymhellion ar waith.

Angen cyfeirio'r mater at y Bwrdd Gweithredol er mwyn gwneud penderfyniad: NAC OES

Aelod y Bwrdd Gweithredol sy'n gyfrifol am y Portffolio: Cyng. Jane Tremlett (Gofal Cymdeithasol ac Iechyd)

Y Gyfarwyddiaeth: Cymunedau Enw Pennaeth y Gwasanaeth: Rhian Dawson Awdur yr Adroddiad: Catherine Poulter	Swyddi: Pennaeth y Gwasanaethau Integredig Rheolwr Ardal (Aman / Gwendraeth)	Rhifau Ffôn / Cyfeiriadau E-Bost: 01267 228900 rhian.dawson@wales.nhs.uk 01269 830011 cpoulter@sirgar.gov.uk
---	---	--

EXECUTIVE SUMMARY

SOCIAL CARE & HEALTH SCRUTINY COMMITTEE 20th JANUARY 2016

Improving support for people who have Dementia and their families

Introduction

This report provides a progress report on the implementation of recommendations relating to services for people who have dementia made by a Joint Scrutiny Committee in 2012 and the Carmarthenshire Dementia Strategy 'A Positive Future' in 2013.

Three areas of work are detailed in this report. These are: Improving support for people who have dementia and their families, improving the skills of the workforce and service development.

Improving support

A number of initiatives have been developed to support people in their communities.

- **Dementia Friendly Communities**

This is a national movement that aims to improve society's response to people who may have dementia so that people feel included and safer. The first officially dementia friendly community in Carmarthenshire was in Pontyberem. In the last year, the Alzheimer's Society has appointed a project officer for a year to increase the number of dementia friendly communities across the Hywel Dda area. Ammanford and Llanelli now have Dementia Friendly Community steering groups and the towns are on the way towards official recognition. Other communities are also interested in progressing this. People in local businesses have attended Dementia Friends awareness sessions and been encouraged to make their premises more 'dementia friendly'. A community that can respond positively to people who may have dementia should be a good place to be for everyone.

- **Encouraging people to seek help**

There can be a perception that nothing can be done to help if people are showing signs of dementia. However, although the condition has no cure, there are medical interventions that can slow the course of the disease and the opportunity to plan for the future can reduce problems when the condition advances.

For some time, efforts have been made to produce news stories relating to dementia for the local press to raise awareness. Last year a different approach to engaging the public was suggested. A number of amusing cartoon strips were produced by a local artist. They were positively received by carers of people with dementia and the decision was taken to publish in the local press. The initiative also received coverage in the national press. The cartoons have now been made into a poster which it is hoped will catch the attention of people who might not be interested in the usual written material. Increasing the low rates of diagnosis of dementia in Carmarthenshire and the Hywel Dda Health Board is a key health improvement target for both Carmarthenshire County Council and the Health Board.

- **Community Memory Clinic and ‘drop-in’ centre**

Memory clinics are usually located in hospital settings which can be difficult to access. In late 2013, a decision was taken by the GP cluster in Amman Gwendraeth to fund a community memory clinic. Establishing this clinic was complex because it involved integrating different parts of the Health service. The clinic is held on two mornings a month in Llandybie Community Hall. Three local GPs who have had additional training provide the medical input on a rota, along with the Memory Clinic nurse, a support worker from the Alzheimer’s Society and a social worker from the Community Resource Team. As well as medical appointments, people are encouraged to ‘drop in’ to speak to the professionals who attend. The response from people attending has been uniformly positive. They appreciate the informality and the ability to park right outside. The ‘drop in’ aspect has been growing with time and it is a valued form of support.

There is interest in developing this model in other locations and it is anticipated that other community clinics will be established in the next year.

The Minister of Health visited the week before the clinic started and has been very positive about this service. The Clinic has now been shortlisted for a ‘Best of Health’ award.

Improving the skills of the workforce

In keeping with the goal of Carmarthenshire being a ‘dementia friendly’ county, staff who have contact with the public are accessing Dementia Friends awareness sessions to help them understand how to respond to people who may have dementia. The training programmes to increase the skills of domiciliary and care home staff have continued. These are available to the independent sector as well as staff working for the local authority.

Following on from the work undertaken by health and social care staff in Carmarthenshire with the Joseph Rowntree Foundation to develop a Human Rights approach to assisting people who have dementia, a series of training events have been held to give staff skills in promoting positive risk management with people who have dementia.

This focuses on individual strengths and on what can be done to mitigate risks in the least restrictive manner. By using the Declaration of Rights for older people in Wales, people who have dementia can be supported to live their lives as freely as possible, while being protected from harm.

The Care Council for Wales has commissioned the development of a national dementia training framework for social care staff. Carmarthenshire staff are contributing to this piece of work.

Service Development

An event titled 'Meaningful outcomes through positive risk taking' was held in June to promote good practice in the care sector. This was part of ongoing joint work between Carmarthenshire County Council and the independent sector to provide environments that support individuals to be as happy and fulfilled as possible. It is important that appropriate care is available to meet people's needs at all stages of the illness. The Health Board has just updated their End of Life Delivery Plan which details best practice in supporting people when they are dying. This includes working closely with staff in care homes so that good quality care can be provided to support residents to die in the care home and not in hospital.

Cartref Cynnes, the new extra care development in Johnstown is now open. The plan included a unit of eleven flats for people who have dementia. The two established extra care services do not have a specific service for people who have dementia so this is a new experience. It presents a good opportunity for developing new ways of working. There are still some vacancies but the people who have moved in appear to be settling in their new homes. The extra care development in Ammanford, opening in the spring, does not have a specific unit for people who have dementia but it is anticipated that the application of 'dementia friendly' principles will provide appropriate support for tenants who have dementia.

There are plans to develop the Reablement service to improve outcomes for people using the service. At present people who have dementia can access the service and many do well. However, nationally work has been taking place to identify specific approaches that are effective for people who have dementia. Meeting the needs of people with dementia to maximise independence will be part of the development plan. This will include making better use of Telecare to enhance safety and security.

The Social Services Improvement Agency is holding an event next month to showcase positive examples of work with people who have dementia which will include developments in Carmarthenshire. This is an indication that, although there is much more required to support people who have dementia, Carmarthenshire has a nationally recognised reputation in this field.

DETAILED REPORT ATTACHED?

NO

IMPLICATIONS

I confirm that other than those implications which have been agreed with the appropriate Directors / Heads of Service and are referred to in detail below, there are no other implications associated with this report.

Signed: **Rhian Dawson** **Head of Integrated Services**

Policy, Crime & Disorder and Equalities	Legal	Finance	ICT	Risk Management Issues	Staffing Implications	Physical Assets
NONE	NONE	NONE	NONE	YES	YES	NONE

5. Risk Management Issues

The number of people living with dementia is estimated to increase by 23% over the next decade (Source Daffodil). Dementia does not only affect the individual with the condition but also has a significant impact on family and friends. The financial costs can also be significant to individuals and to statutory services. Therefore ensuring people are appropriately supported is essential to mitigate risks to individuals and to ensure that there is sufficient capacity in health and social care systems to meet the needs of the population.

6. Staffing Implications

In order for Carmarthenshire to be a 'Dementia Friendly County', it is necessary that all staff who have contact with the public should have a basic understanding of how dementia can affect people and have the ability to modify their approach to people who may have the condition.

CONSULTATIONS

I confirm that the appropriate consultations have taken in place and the outcomes are as detailed below:

Signed: Rhian Dawson Head of Integrated Services

1. Local Member(s) – N/A
2. Community / Town Councils – N/A
3. Relevant Partners – N/A
4. Staff Side Representatives and other Organisations – N/A

Section 100D Local Government Act, 1972 – Access to Information
List of Background Papers used in the preparation of this report:

THESE ARE DETAILED BELOW:

Title of Document	File Ref No. / Locations that the papers are available for public inspection
Support for people who have Dementia – Social Care & Health Scrutiny Committee (21st January 2015)	<p>Agenda http://online.carmarthenshire.gov.uk/agendas/eng/SOCI20150121/index.asp</p> <p>Minutes http://online.carmarthenshire.gov.uk/agendas/eng/SOCI20150121/MINUTES.HTM</p>
Dementia Support in Carmarthenshire – Prepared by the Joint Health & Social Care Scrutiny Forum, April 2012 (Executive Board, 2nd July 2012)	<p>Report: http://online.carmarthenshire.gov.uk/agendas/eng/EXEB20120702/REPORT03.HTM</p> <p>Minutes: http://online.carmarthenshire.gov.uk/agendas/eng/EXEB20120702/MINUTES.HTM</p>

**SOCIAL CARE & HEALTH SCRUTINY
COMMITTEE
20th January 2016**

**Explanation for non-submission
of scrutiny report**

ITEM	RESPONSIBLE OFFICER(S)	EXPLANATION	REVISED SUBMISSION DATE
Carmarthenshire Carers Action Plan	Jonathan Rees	In order to provide a comprehensive annual report, it is considered more appropriate to report on the Carers Action Plan at year end. This will provide members with a more informed picture of progress and the opportunity to ask questions.	18 th April 2016

Mae'r dudalen hon yn wag yn fwriadol

Eitem Rhif 10

**PWYLLGOR CRAFFU AR Y CYD - ADDYSG A PHLANT A
GOFAL CYMDEITHASOL AC IECHYD**

23^{ain} TACHWEDD 2015

Yn bresennol: Y Cynghorydd J.E. Williams (Cadeirydd)

Y Cynghorwyr: Y Pwyllgor Craffu - Addysg a Phlant
C. Campbell, J.M. Charles, I.W. Davies, W.G. Hopkins,
P. Hughes Griffiths, J.D. James, M.K.A. Lewis, D.W.H. Richards, T.
Theophilus.

Y Cynghorwyr: Y Pwyllgor Craffu – Gofal Cymdeithasol ac Iechyd
T.T. Defis, P.M. Edwards, W.T Evans, D.J.R. Llewellyn, K. Madge, E.
Morgan, G. Thomas, J.S. Williams.

Hefyd yn bresennol:

Y Cynghorydd G.O Jones – Aelod o'r Bwrdd Gweithredol dros Addysg a Phlant
Y Cynghorydd J. Tremlett - Yr Aelod o'r Bwrdd Gweithredol dros Ofal Cymdeithasol ac
Iechyd

Roedd y swyddogion canlynol yn gwasanaethu yn y cyfarfod:

Mr. J. Morgan - Cyfarwyddwr y Gwasanaethau Cymunedol
Mr. R. Sully - Y Cyfarwyddwr Addysg a Phlant
Mrs. R. Dawson – Pennaeth y Gwasanaethau Integredig
Mr. A. Maynard – Pennaeth Dros Dro Iechyd Meddwl ac Anableddau Dysgu
Mr. S. Smith - Pennaeth y Gwasanaethau Plant
Mrs. H. Smith – Rheolwr Cymorth Gweithredol
Mrs. S. Sauro - Swyddog Adolygu Perfformiad
Ms. B. Dolan – Uwch-ymgyngorydd

Hefyd yn bresennol:

**Mrs. L. Roberts - Arolygydd, Arolygiaeth Gofal a Gwasanaethau Cymdeithasol Cymru
(AGGCC)**

Lleoliad: Siambr Neuadd y Sir, Caerfyrddin (10:00am – 11:00am)

1. PENODI CADEIRYDD AR GYFER Y CYFARFOD

PENDERFYNWYD YN UNFRYDOL benodi'r Cynghorydd J.E. Williams yn
gadeirydd y cyfarfod.

2. YMDDIHEURIADAU AM ABSENOLDEB A MATERION ERAILL

Derbyniwyd ymddiheuriadau am absenoldeb gan y Cynghorwyr S.M. Allen, D.J.R.
Bartlett, H.I. Jones, P.E.M. Jones, E.G. Thomas a J. Williams.

PWYLLGOR CRAFFU AR Y CYD - ADDYSG A PHLANT A GOFAL CYMDEITHASOL AC IECHYD

23^{ain} TACHWEDD 2015

Estynnodd y Cadeirydd longyfarchiadau i Mrs. Rhian Dawson ar ei phenodiad yn ddiweddar yn Bennaeth y Gwasanaethau Integredig.

Estynnodd y Cadeirydd groeso i Mrs Lesley Roberts, Arolygydd, AGGCC, i'r cyfarfod.

3. DATGAN BUDDIANNAU PERSONOL

Y Cynghorydd	Rhif y Cofnod(ion)	Y Math o Fuddiant
Y Cynghorydd K. Madge	Eitem 6	Bod ei ferch yn gweithio i'r gwasanaethau cymdeithasol
Y Cynghorydd E.Morgan	Eitem 6	Bod ei ferch yn nyrs
Y Cynghorydd D.W.H. Richards	Eitem 6	Bod ei ferch-yng-nghyfraith yn gweithio i'r gwasanaethau plant

4. DATGAN CHWIP WAHARDDDEDIG

Ni chafwyd dim datganiadau ynghylch chwip waharddedig.

5. CWESTIYNAU GAN Y CYHOEDD

Ni chafwyd yr un.

6. AROLYGIAD, GWERTHUSIAD, AC ADOLYGIAD O WASANAETHAU CYMDEITHASOL YR AWDURDOD LLEOL AR GYFER 2014-15 GAN AROLYGIAETH GOFAL A GWASANAETHAU CYMDEITHASOL CYMRU (AGGCC)

Bu'r Pwyllgor yn ystyried adroddiad AGGCC ynghylch ei werthusiad a'i adolygiad blynyddol o Wasanaethau Cymdeithasol Sir Gaerfyrddin a oedd hefyd yn rhoi barn gyffredinol ar y prif feysydd cynnydd a'r meysydd ar gyfer gwella. Hefyd cafwyd cyflwyniad cynhwysfawr gan Mrs. L. Roberts (AGGCC).

Codwyd y materion canlynol wrth ystyried yr adroddiad:

Mynegwyd pryderon ynghylch diffyg lleoliadau sefydlog i rai Plant sy'n Derbyn Gofal. Roedd Pennaeth y Gwasanaethau Plant yn rhannu'r pryderon hyn ond pwysleisiodd fod y rhain yn nifer bychan o Blant sy'n Derbyn Gofal a bod nifer y symudiadau'n fychan. Yn gyffredinol, roedd y lleoliadau addysg yn sefydlog ond roedd carfan fechan o bobl ifanc 13 oed neu hŷn yr oeddynt yn ceisio'u cynnal mewn lleoliadau. Roedd angen sicrhau bod yr ystod o ofalwyr maeth yn cynyddu ac

PWYLLGOR CRAFFU AR Y CYD - ADDYSG A PHLANT A GOFAL CYMDEITHASOL AC IECHYD

23^{ain} TACHWEDD 2015

yn gwella. Byddai'r Awdurdod yn ymgymryd â chynllun peilot Llywodraeth Cymru flwyddyn nesaf i fwrw golwg ar wahanol ffyrdd o ddatblygu gofaluwr maeth drwy gwrs 12 wythnos gydag arbenigwyr a gweithwyr cyswllt yn canolbwyntio ar Blant sy'n Derbyn Gofal sydd ag anghenion cymhleth. Ychwanegodd y Cyfarwyddwr Addysg a Phlant eu bod yn gweithio'n galed i wella perfformiad o ran sefydlogrwydd lleoliadau Plant sy'n Derbyn Gofal a oedd wedi gostwng i 6.9% yn ystod hanner cyntaf eleni.

Gofynnwyd am ragor o wybodaeth ynghylch plant sy'n arddangos ymddygiadau peryglus. Dywedodd Pennaeth y Gwasanaethau Plant fod y rhain yn gyfran fechan o Blant sy'n Derbyn Gofal ond roedd yr asesiad o Blant sy'n Derbyn Gofal wedi pwysleisio bod angen gwella'r asesiadau risg er mwyn sicrhau bod trefniadau priodol ar waith o ran cymorth a rheoli risg.

Mynegwyd pryderon ynghylch nifer fach iawn yr atgyfeiriadau ym maes Diogelu Oedolion a oedd yn gorffen mewn erlyniad o ystyried natur ddifrifol y cwynion. Dywedodd Pennaeth Dros Dro y Gwasanaethau Iechyd Meddwl ac Anableddau Dysgu fod diogelwch pob unigolyn yn hollbwysig ond er mwyn mynd ag achosion i'r llys roedd yn rhaid cael tystiolaeth. Ffocws y tîm rheoli gofal oedd y canlyniad yr oedd yr oedolyn agored i niwed yn dymuno a beth roeddynt hwy'n dymuno'i newid. Ychwanegodd yr Arolygydd fod nifer isel yr erlyniadau yn bwynt hanfodol ac un o'r ffactorau oedd bod fframwaith deddfwriaethol clir ar waith ar gyfer plant ond nid oedd un ar gyfer oedolion. Roedd hwn yn fater y byddai'n rhaid ymchwilio iddo ymhellach rhwng y Cyngor a'r Bwrdd Diogelu Oedolion. Dywedodd Cyfarwyddwr y Gwasanaethau Cymunedol fod y mater hwn yn thema ar draws Cymru a bod angen gwella'r modd y cesglir tystiolaeth. Byddai ef yn edrych ar hyn yn rhanbarthol gyda Heddlu Dyfed-Powys yn y Bwrdd Diogelu Oedolion. Roedd angen dadansoddi achosion oedd yn destun llawer o bryder ond oedd heb fynd yn eu blaenau i erlyniad.

Cyfeiriwyd at y Ddeddf Gwasanaethau Cymdeithasol a Llesiant (Cymru) 2014 a mynegwyd pryderon bod costau rhai o'i gofynion heb gael eu nodi'n llawn a fyddai'n rhoi straen pellach ar gyllidebau oedd yn lleihau. Dywedodd Pennaeth y Gwasanaethau Cymunedol fod y tuedd i ddeddfu ar yr un pryd â chwtogi cyllidebau yn heriol yn wir. Nid oedd ymarfer clir o nodi costau wedi digwydd ar gyfer y Ddeddf newydd a fyddai'n cael ei gweithredu yn Ebrill 2016. Hyd yn hyn nid oedd canllawiau wedi'u cwblhau na chodau ymarfer terfynol oedd yn risg i'r Awdurdod yn y dyfodol.

Cyfeiriwyd at y cynnydd sylweddol yn nifer y ceisiadau am Drefniadau Diogelu rhag Colli Rhyddid (DoLS) yn ystod y flwyddyn. Gofynnwyd pam nad oedd yr hyfforddiant ar gyfer aelodau y gofynnwyd amdano eisoes wedi cael ei ddarparu eto. Dywedodd Pennaeth Dros Dro Iechyd Meddwl ac Anableddau Dysgu fod Comisiwn y Gyfraith ond newydd gwblhau ymgynghori ynghylch cyfraith galluedd meddyliol a cholli rhyddid. Roedd wedi ymweld â Sir Gaerfyrddin fel rhan o'r broses honno. Disgwylir y canlyniad flwyddyn nesaf. Roedd proses sgrinio ar waith ar gyfer ceisiadau DoLS er mwyn i geisiadau blaenoriaeth uchel gael asesiad yn brydlon.

PWYLLGOR CRAFFU AR Y CYD - ADDYSG A PHLANT A GOFAL CYMDEITHASOL AC IECHYD

23^{ain} TACHWEDD 2015

Nodwyd mai un maes ar gyfer gwella oedd bod angen parhau i wella cyfleoedd i bobl sy'n mynychu gwasanaethau gofal dydd gael cyfleoedd gwaith. Gofynnwyd pa mor llwyddiannus oedd hyn. Dywedodd Pennaeth Dros Dro Iechyd Meddwl ac Anableddau Dysgu fod hyn yn heriol, yn enwedig i blant ifanc ag anableddau dysgu. Er hynny, roedd yn bwysig ei ystyried fel pecyn cyflawn lle roedd y manteision yn cynnwys gwella hunanhyder, datblygu amrywiaeth o sgiliau a phrofiad, meithrin cyfeillgarwch ac nid cael cyflogaeth yn unig. Roedd cynnydd wedi bod yn nifer y cyfleoedd profiad gwaith ond roedd angen adeiladu ar hyn.

Cyfeiriwyd at nifer y rhai oedd yn gadael gofal nad ydynt mewn addysg, cyflogaeth na hyfforddiant (NEET) a gofynnwyd a oedd disgwyl y byddai hynny'n gostwng yn y dyfodol. Dywedodd Pennaeth y Gwasanaethau Plant nad oedd cynifer o gyfleoedd cyflogaeth ar gael ag y dymunai ar gyfer Plant sy'n Derbyn Gofal. Er hynny, roedd cymwysterau'n cael eu cynnig i Blant sy'n Derbyn Gofal yn ogystal â chynlluniau profiad gwaith. Atgoffodd y Pwyllgor fod niferoedd y bobl ifanc hyn yn fach felly os byddai un neu ddau yn tynnu'n ôl yna gallai hynny gael effaith sylweddol ar y canrannau. Roedd llawer o wasanaethau'n gweithio gyda phobl ifanc NEET oedd wedi bod yn Blant sy'n Derbyn Gofal. Roedd tri o bobl ifanc oedd wedi gadael gofal yn ddiweddar wedi mynd i brifysgol felly roedd llwyddiannau hefyd.

PENDERFYNWYD derbyn yr adroddiad.

**PWYLLGOR CRAFFU GOFAL CYMDEITHASOL
AC IECHYD
19eg O DACHWEDD 2015**

YN BRESENNOL: Cyngorydd G. Thomas (Cadeirydd)

Cynghorwyr: S.M. Allen, S.M. Caiach, I.W. Davies, P.M. Edwards, D.J.R. Llewellyn, K. Madge, E.G. Thomas a J.S. Williams

**Cynghorydd J.K. Howell – Yn eilyddio ar ran y Cynghorydd W.T. Evans
Councillor J.D. James – Yn eilyddio ar ran y Cynghorydd E. Morgan
Councillor B.A.L. Roberts – Yn eilyddio ar ran y Cynghorydd**

Hefyd yn bresennol:

**Cynghorydd L.D. Evans – Aelod y Bwrdd Gweithredol dros Tai (a Phobl Hŷn /
Hyrwyddwr 50+)**

**Cynghorydd J. Tremlett – Aelod y Bwrdd Gweithredol dros Gofal Cymdeithasol ac
lechyd (a Phobl Hŷn / Hyrwyddwr 50+)**

Roedd y swyddogion canlynol yn bresennol:

Mr. J. Morgan – Cyfarwyddwr Gwasanaethau Cymunedol
Mr. A. Maynard – Pennaeth Dros-Dro lechyd Meddwl ac Anableddau Dysgu
Ms. C. Harrison – Pennaeth Comisiynu Strategol ar y Cyd
Mr. N. Edwards – Rheolwr Diogelu a Chomisiynu (Eitem 7)
Mr. D. Eldred – Group Accountant (Eitem 9)
Mr. K. Pett – Swyddog Polisi, Ymgynghori ac Ymgysylltu (Eitem 8)
Mrs. C. Poulter – Rheolwr Ardal (Aman a Gwendraeth)
Ms. S. Sauro – Swyddog Adolygu Perfformiad
Mr. L. Walters – Rheolwr Cymorth Busnes (Gofal Cymdeithasol)
Mr. M. Hughes – Ymgynghorydd Cynorthwyol

Yn bresennol ar gyfer Eitem 6:

Dr. M. Thomas – Ymgynghorydd lechyd y Cyhoedd yn lechyd Cyhoeddus Cymru
Mrs. L. Williams – Cyfarwyddwr a Chomisiynydd Sir Gaerfyrddin Bwrdd lechyd Prifysgol
Hywel Dda

Yn bresennol fel sylwedydd:

Mr. M. Evans – Uwch-Rheolwr (Gwasanaethau lechyd Meddwl ac Anableddau Dysgu)

Lleoliad: Siambr Neuadd y Sir, Caerfyrddin (10:10yb – 1:10yp)

1. YMDDIHEURIADAU AM ABSENOLDEB

Derbyniwyd ymddiheuriadau'r Cynghorwyr T.T. Defis, W.T. Evans, H.I. Jones, E. Morgan a J. Williams.

Nododd y Cadeirydd fod y Cynghorydd J. Williams wedi bod yn yr ysbyty'n ddiweddar ond ei bod gartref bellaf ac ar ran y Pwyllgor dymunodd wellhad buan iddi.

2. DATGAN BUDDIANNAU PERSONOL

Y Cynghorydd	Rhif y Cofnod(ion)	Y Math o Fuddiant
Y Cynghorydd K. Madge	Eitemau 6–10	Ei wraig yn Brif Weinyddes Nyrsio yn Ysbyty Dyffryn Aman a'i ferch yn gweithio i'r Gwasanaethau Gofal Cymdeithasol
Y Cynghorydd B.A.L. Roberts	Eitem 6	Ei merch yn berchen ar siop mewn ysbyty lleol.
Y Cynghorydd G. Thomas	Eitem 8	Ei gŵr yn un o yrwyr Ceir cefn gwlad.

3. DATGAN CHWIPIAID PLAID SYDD WEDI EU GWAHARDD

Ni chafwyd dim datganiadau ynghylch chwip waharddedig.

4. CWESTIYNAU GAN Y CYHOEDD

Nododd y Cadeirydd nad oedd dim cwestiynau wedi dod i law gan y cyhoedd.

Yn ateb i gwestiwn yn gofyn a oedd cwestiwn gan y cyhoedd yn cael ei ddarllen ar goedd os nad oedd yr holwr yn bresennol, awgrymodd y Cadeirydd y disgwylir, fel yng nghyfarfodydd y Cyngor Sir, i'r unigolyn sy'n gofyn y cwestiwn ddod i'r cyfarfod i ofyn ei gwestiwn/chwestiwn, ond byddai'n ceisio eglurhad ynghylch hyn.

5. EITEMAU AR GYFER Y DYFODOL

PENDERFYNODD y Pwyllgor gymeradwyo'r rhestr Eitemau ar gyfer y Dyfodol i'w hystyried yn ei gyfarfod nesaf ar 14eg Rhagfyr, 2015.

6. RHAGLEN 'FOUNDATIONS 4 CHANGE' SIR GAERFYRDDIN

Roedd y Cynghorydd K. Madge wedi datgan buddiant personol sef bod ei wraig yn brif weinyddes nyrsio yn Ysbyty Dyffryn Aman.

Roedd y Cynghorydd B.A.L. Roberts wedi datgan buddiant personol sef bod ei merch yn berchen ar siop mewn ysbyty lleol.

Estynnodd y Cadeirydd groeso i Mrs. Linda Williams, Cyfarwyddwr a

Chomisiynydd Sir Gaerfyrddin Bwrdd Iechyd Prifysgol Hywel Dda ac i Dr. Michael Thomas, Ymgynghorydd Iechyd y Cyhoedd yn Iechyd Cyhoeddus Cymru i'r cyfarfod.

Derbyniodd y Pwyllgor gyflwyniad ar Sylfeini Newid Sir Gaerfyrddin, sef model sicrhau ansawdd o Loegr oedd yn cael ei dreialu yng Nghymru gan Fwrdd Iechyd Hywel Dda.

Codwyd y materion canlynol wrth ystyried y cyflwyniad:

Yn ateb i gwestiwn ynghylch y cynllun Buddsoddwyr mewn Gofalwyr (lefel Efydd) ar gyfer practisiau Meddygon Teulu, cadarnhaodd Cyfarwyddwr a Chomisiynydd Sir Gaerfyrddin fod pob practis Meddygon Teulu yn Sir Gaerfyrddin wedi cyflawni'r lefel hon ond bod gwaith yn dal i fynd rhagddo i sicrhau bod pob practis yn cyflawni'r lefel Arian erbyn Ebrill 2016.

Gofynnwyd pam y defnyddiwyd model o Loegr yn hytrach nag ateb cynhenid o Gymru i ateb gofynion unigryw y gwasanaeth iechyd yng Nghymru a sut y gellid cyflawni ei amcanion o ystyried bod rhai rhannau o'r gwasanaeth wedi 'torri' a bod cryn anhawster denu gweithwyr allweddol i Orllewin Cymru. Nododd Ymgynghorydd Iechyd y Cyhoedd a Chyfarwyddwr a Chomisiynydd Sir Gaerfyrddin, ni waeth o ble roedd y model yn tarddu, bod amcanion allweddol y model yn ddyheadau y byddai pawb yn dymuno eu derbyn a cheisio eu hefelychu. Roedd Cyfarwyddwr a Chomisiynydd Sir Gaerfyrddin yn cydnabod ei bod yn anodd recriwtio gweithwyr i ranbarth Hywel Dda a bod hwn yn fater allweddol roedd y Bwrdd yn ceisio mynd i'r afael ag ef. Er hynny, pwysleisiodd fod Sir Gaerfyrddin mewn gwell sefyllfa na siroedd eraill yn y rhanbarth, yn enwedig oherwydd yr ysbytai athrofaol a'r cydweithio ag Ysgol Feddygaeth Prifysgol Abertawe.

Yn ateb i gwestiwn ynghylch disgwyliad oes yn Sir Gaerfyrddin a'r cynnydd yn nifer y bobl hŷn, cadarnhaodd Ymgynghorydd Iechyd y Cyhoedd mai'r nod oedd cynyddu disgwyliad oes 3 blynedd ar draws pob grŵp oedran yn ogystal ag yn yr ardaloedd lle roedd disgwyliad oes ar ei isaf. Yn dilyn cwestiwn ychwanegol ynghylch ardaloedd mwyaf difreintiedig Sir Gaerfyrddin o ran anghydraddoldebau iechyd, roedd Cyfarwyddwr Iechyd y Cyhoedd yn cydnabod y byddai disgwyliad oes yr ardaloedd hynny'n is ond bod gwasanaethau iechyd yn cael eu targedu i'r ardaloedd hynny er mwyn mynd i'r afael â'r problemau (e.e. rhoi'r gorau i ysmegu, Iechyd Da).

Mynegwyd pryder bod pobl ifanc yn parhau i yfed llawer mwy o alcohol na chenedlaethau'r gorffennol a gofynnwyd beth y gellid ei wneud i fynd i'r afael â hyn. Rhoddodd Ymgynghorydd Iechyd y Cyhoedd wybod i'r Pwyllgor fod llawer o waith yn cael ei gyflawni mewn sefydliadau addysg (e.e. Cynllun Ysgolion Iach a Rhaglen Ieuenctid Iechyd Da yn Sir Gaerfyrddin) a bod unigolion a oedd yn cael eu derbyn i Unedau Damweiniau ac Achosion Brys fel canlyniad i yfed gormod o alcohol yn cael eu cyfeirio drwy gyfrwng nyrs cyswllt alcohol am ddiagnosis a thriniaeth.

Cyfeiriwyd at nifer y cyn-filwyr o'r lluoedd arfog oedd yn dychwelyd ar ôl eu hamser yn gwasanaethu a gofynnwyd beth oedd practisiau Meddygon Teulu yn ei wneud neu beth y gallent ei wneud i gynorthwyo dynion a merched a fu yn y lluoedd arfog ac a allai fod ag amrywiaeth o broblemau cymhleth. Rhoddodd Ymgynghorydd

lechyd y Cyhoedd wybod i'r Pwyllgor fod gan lechyd Cyhoeddus Cymru arweinydd enwebedig cenedlaethol dros iechedd cyn-filwyr er mwyn sicrhau bod yr holl wasanaethau yn barod i adnabod ac i ymdrin â phroblemau corfforol, meddyliol neu emosiynol sydd gan gyn-filwyr.

Gofynnwyd a oedd nifer dda o bobl yn dod i'r gwahanol ddigwyddiadau ymgysylltu â'r cyhoedd ac awgrymwyd y gallai'r sefydliadau iechedd ddefnyddio digwyddiadau sy'n bod eisoes (e.e. digwyddiadau chwaraeon a diwylliannol neu ymweld â thafarndai) er mwyn ymgysylltu â mwy o bobl. Nododd Ymgynghorydd lechyd y Cyhoedd fod yr asiantaeth yn cynnal llawer o ddigwyddiadau drwy gydol y flwyddyn er ei fod yn cydnabod mai canran fach yn unig o'r boblogaeth oedd yn ymgysylltu drwy weithgareddau o'r fath. Er hynny, roedd lechyd Cyhoeddus Cymru yn ystyried pob dewis posibl i ymgysylltu a lledaenu gwybodaeth i'r cyhoedd, yn enwedig drwy'r cyfryngau a'r cyfryngau cymdeithasol.

Gofynnwyd cwestiwn ynghylch pa mor dda roedd y broses o integreiddio iechedd a'r gwasanaethau cymdeithasol yn cael ei weithredu yn y rhanbarth ac a oedd y gwaith hwn yn cael ei gyflawni'n ddigon cyflym. Awgrymodd Cyfarwyddwr a Chomisiynydd Sir Gaerfyrddin fod Sir Gaerfyrddin yn gwneud cynnydd da o ran rhanbarth Hywel Dda ond bod llawer o waith i'w wneud, yn enwedig mewn perthynas â threfniadau cyllid. Pwysleisiodd fod angen i hyn gael ei wneud yn dda ac na ddylid ei frysio ac ychwanegodd fod Llywodraeth Cymru, hyd yma, wedi bod yn annog y cyrff perthnasol i gydweithio ond yr hyn oedd yn debygol o ddigwydd yn y dyfodol agos oedd y byddai'n ofynnol i iechedd a'r gwasanaethau cymdeithasol integreiddio drwy gyflwyno mesurau neu ddeddfwriaeth benodol.

Diolchodd y Cadeirydd i Gyfarwyddwr a Chomisiynydd Sir Gaerfyrddin ac i Ymgynghorydd lechyd y Cyhoedd am y diweddariad cynhwysfawr ac awgrymodd y dylai'r Pwyllgor gael diweddariad gan lechyd Cyhoeddus Cymru mewn cyfarfod yn y dyfodol ac y byddai holl aelodau'r Cyngor Sir yn cael budd o gael y cyflwyniad. Cytunodd y Pwyllgor â'r cynigion hyn.

PENDERFYNWYD:

6.1 Bod y cyflwyniad yn cael ei dderbyn.

6.2 Bod adroddiad ar waith lechyd Cyhoeddus Cymru yn cael ei gynnwys ym Mlaenraglen Waith y Pwyllgor.

6.3 Y dylid awgrymu fod y Cyngor Sir yn cael cyflwyniad ar y model Sylfeini Newid.

7. ADRODDIAD BLYNYDDOL YNGHYLCH DIOGELU OEDOLION 2014/15

Roedd y Cyngorydd K. Madge wedi datgan buddiant personol sef bod ei ferch yn gweithio i'r Gwasanaethau Gofal Cymdeithasol.

Bu'r Pwyllgor yn ystyried yr Adroddiad Blynyddol ynghylch Diogelu Oedolion am y flwyddyn ariannol 2014/15. Hefyd cafodd y Pwyllgor gyflwyniad byr a roddai olwg gyffredinol ar bwrpas a chyd-destun yr adroddiad blynyddol. Roedd yr Adroddiad yn egluro'r cyd-destun o ran y polisi cenedlaethol yn ymwneud â diogelu oedolion gan gynnwys goblygiadau tebygol Deddf Gwasanaethau Cymdeithasol a Llesiant

2014.

Codwyd y materion canlynol wrth ystyried yr adroddiad:

Er bod y datblygiadau a'r gweithgareddau cadarnhaol niferus y tynnwyd sylw atynt yn yr adroddiad i'w croesawu, mynegwyd pryder am yr hyn a oedd yn ymddangos fel diffyg erlyniadau yn erbyn unigolion yr honnwyd eu bod yn gyfrifol am gam-drin. Roedd y Rheolwr Diogelu a Chomisiynu yn cydnabod bod y swyddogion yn rhannu'r un pryderon a rhwystredigaethau â'r aelodau ond bod achosion o gam-drin yn aml yn rhai cymhleth lle roedd yn anodd cael y dystiolaeth angenrheidiol i fynd ag unigolion i'r llys, yn enwedig mewn achosion yn ymwneud ag oedolion nad oeddynt â'r gallu i ddeall y sefyllfa, neu oedd yn anfodlon mynd i'r llys o gwbl. Ychwanegodd nad oedd y ddeddfwriaeth gyfredol yn helpu swyddogion yn y gwaith hwn ond roedd yn gobeithio y byddai Adroddiad Flynn (Chwilio am Atebolrwydd) a gyhoeddwyd yn ddiweddar, sef adolygiad o esgeuluso pobl hŷn sy'n byw mewn cartrefi gofal a gyflawnwyd ar ran Llywodraeth Cymru, yn arwain at newid mewn deddfwriaeth ac yn cau'r bwlch hwn.

Nododd Cyfarwyddwr y Gwasanaethau Cymunedol, wrth bennu trothwyon ar gyfer erlyniadau, nad oedd bob amser er budd gorau'r unigolion dan sylw i erlyn. Fodd bynnag, ychwanegodd os oedd tystiolaeth glir o fwriadu achosi niwed neu gam-drin, y gallai'r aelodau fod yn dawel eu meddwl y byddai'r Awdurdod yn dadlau o blaid erlyn er bod hyn yn fater i'r heddlu a Gwasanaeth Erlyn y Goron.

Rhoddodd yr Aelod o'r Bwrdd Gweithredol dros Ofal Cymdeithasol ac Iechyd wybod i'r Pwyllgor am brosiect ymchwil oedd yn cael ei gynnal gan Gyngor Sir Caerfyrddin ar y cyd â Chyngor Caerdydd a Phrifysgol Aberystwyth. Nod yr ymchwil oedd codi ymwybyddiaeth ymhlith unigolion sydd mewn gofal neu sy'n derbyn gofal am yr opsiynau sydd ar gael iddynt os ydynt yn teimlo eu bod yn cael eu cam-drin mewn unrhyw ffordd. Nod arall yr ymchwil oedd archwilio'r rhesymau pam nad oedd unigolion yn dymuno bwrw ymlaen ag erlyniad a rôl bosibl 'brocer' i gyfryngu rhwng y gwahanol bartïon er mwyn cael canlyniad derbyniol.

Cyfeiriwyd at y cynnydd sylweddol yn nifer yr atgyfeiriadau a gafwyd yn 2014/15 a gofynnwyd a oedd hyn yn ddigwyddiad unwaith yn unig neu a ydoedd o ganlyniad i'r gwelliant yng ngweithdrefnau'r Awdurdod. Nododd y Rheolwr Diogelu a Chomisiynu ei bod yn anodd dweud beth oedd yr union reswm am y cynnydd ond roedd yn ddigon posib bod y cynnydd yn y sylw a'r cyhoeddusrwydd a roddwyd i bob math o gam-drin yn ogystal â bod mwy o ymgysylltu a gwell hyfforddiant, i gyd wedi cyfrannu i'r cynnydd yn nifer yr atgyfeiriadau. Ychwanegodd ei bod yn galonogol mewn rhai ffyrdd fod unigolion yn teimlo eu bod yn gallu rhoi gwybod am achosion o gam-drin ac y gallai hyn fod yn adlewyrchiad o'r hyn a fu'n digwydd mewn perthynas ag achosion hanesyddol o gam-drin plant.

Mynegwyd pryder fod Arolygiaeth Gofal a Gwasanaethau Cymdeithasol Cymru (AGGCC) wedi methu â chwblhau unrhyw atgyfeiriadau (fel rhan o ymchwiliad asiantaeth unigol) am y tair blynedd diwethaf a gofynnwyd pam y dylai hyn fod. Roedd Cyfarwyddwr y Gwasanaethau Cymunedol yn cydnabod ei bod yn anarferol na chwblhawyd dim atgyfeiriadau yn ystod y cyfnod hwn ond y gallai hynny fod oherwydd problemau deddfwriaethol oedd yn bod eisoes. Fodd bynnag, mae'n ddigon posib y gallai'r ddeddfwriaeth newydd sy'n gysylltiedig â'r Ddeddf Gwasanaethau Cymdeithasol a Llesiant 2014 gynorthwyo'r AGGCC yn y dyfodol. Ychwanegodd fod yr Awdurdod yn gallu rhoi darparwyr o dan embargo oedd yn aml yn broses gyflymach a mwy effeithiol nac erlyn. Rhoddodd y Rheolwr Ardal

Leol (Aman a Gwendraeth) wybod i'r Pwyllgor fod yr AGGCC, yn ystod yr wythnos flaenorol, wedi erlyn darparydd gofal yn Abertawe ac wedi llwyddo i gael y ddirwy fwyaf sef £2,500.

Gofynnwyd a oedd y problemau staffio a gafodd y Tîm Diogelu a Chomisiynu, ac y cyfeiriwyd atynt yn yr adroddiad, wedi effeithio ar ei allu i gyflawni ei waith. Rhoddodd y Rheolwr Diogelu a Chomisiynu wybod i'r Pwyllgor, yn ystod 2014/15, bod un aelod o'r tîm wedi cael cyfnod o seibiant salwch a bod un arall wedi cael seibiant gyrfa. Roedd hyn wedi'i gynnwys er mwyn pwysleisio wrth yr aelodau nad oedd y Tîm wedi bod â digon o staff ar adegau ond bod hyn wedi'i gywiro erbyn hyn a bellach roedd nifer cyflawn o staff yn y Tîm.

Mewn ymateb i awgrym fod nifer yr atgyfeiriadau oedd yn ymwneud â darparwyr sector annibynnol yn uchel, atgoffwyd y Pwyllgor gan y Rheolwr Diogelu a Chomisiynu fod 90% o'r unigolion oedd yn derbyn gofal yn y Sir yn y sector annibynnol (mae dros 90 o gartrefi gofal, mae 1,200 o ddefnyddwyr gwasanaeth yn derbyn gofal cartref ac mae 1,500 o welyau cartrefi gofal) ac yng ngoleuni'r ffigyrau hyn, bod y nifer yn gymharol isel.

Awgrymwyd bod angen addysgu'r aelodau etholedig ynghylch y gwaith a wneir gan y Tîm Diogelu a Chomisiynu, yn enwedig gan fod yr aelodau'n gweithio ymhlith y gymuned neu'n cyflawni gwaith gwirfoddol a allai o bryd i'w gilydd olygu fod angen atgyfeirio mater neu holi a ddylid cymryd camau pellach ynghylch pryder penodol. Nododd y Rheolwr Diogelu a Chomisiynu fod y gwasanaeth wedi cynnal sesiynau datblygu aelodau yn y gorffennol ac y gellid gwneud hyn eto. Yn dilyn awgrym gan y Cadeirydd y dylid trefnu sesiwn i'r holl aelodau, dywedodd y Rheolwr Diogelu a Chomisiynu y byddai'n fwy buddiol cynnal sesiwn ar ôl i'r trefniadau rhanbarthol newydd ddod i rym yn nes ymlaen yn 2016. Cytunodd y Pwyllgor â'r cynnig hwn.

Yn ateb i gwestiwn ynghylch rôl a thâl gweithwyr gofal, rhoddodd y Rheolwr Diogelu a Chomisiynu wybod i'r Pwyllgor fod yr Awdurdod wedi cyflawni llawer iawn o waith gyda'r darparwyr mewn perthynas â lefelau cyflog yn ogystal â threfniadau contractiol er mwyn sicrhau nad oedd gweithwyr gofal yn gwneud y gwaith oherwydd nad oedd unrhyw opsiynau eraill ar gael, ond eu bod yn derbyn cyflog teg a phriodol am eu gwaith.

Talwyd teyrnged i'r Rheolwr Diogelu a Chomisiynu gan yr Aelod o'r Bwrdd Gweithredol dros Ofal Cymdeithasol ac lechyd a diolchodd iddo am ei waith mewn perthynas â Diogelu Oedolion dros nifer o flynyddoedd a dymunodd yn dda iddo yn ei rôl newydd yn yr adran.

PENDERFYNWYD:

7.1 Bod yr adroddiad yn cael ei dderbyn.

7.2. Bod sesiwn datblygu ynghylch Diogelu a Chomisiynu yn cael ei drefnu ar gyfer yr holl aelodau yn 2016, ar ôl i'r trefniadau rhanbarthol newydd gael eu sefydlu a'u rhoi ar waith.

8. HENEIDDIO’N DDA YNG NGHYMURU – CYNLLUNIAU LLEOL HENEIDDIO’N DDA

Roedd y Cynghorydd K. Madge wedi datgan buddiant personol sef bod ei ferch yn gweithio i'r Gwasanaethau Gofal Cymdeithasol.

Roedd y Cynghorydd G. Thomas wedi datgan buddiant personol sef bod ei gŵr yn un o yrwyr Ceir cefn gwlad.

Bu'r Pwyllgor yn ystyried y fersiwn drafft o Gynllun Lleol Heneiddio'n Dda, Sir Gaerfyrddin sef cynllun a ddatblygwyd i fodloni dau sbardun strategol allweddol; rhaglen Heneiddio'n Dda yng Nghymru ac iddi bum thema, a'r Strategaeth ar gyfer Pobl Hŷn yng Nghymru. Roedd y Cynllun yn gysylltiedig â'r Weledigaeth ar gyfer Gwasanaethau Cynaliadwy i Bobl Hŷn, yr oedd yr Adran Cymunedau wrthi'n ei datblygu. Roedd hefyd yn ategu Deddf Llesiant Cenedlaethau'r Dyfodol 2015, drwy gyfrannu at gymunedau cynaliadwy a oedd yn galluogi pobl i heneiddio 'gan aros lle roeddent'.

Codwyd y materion canlynol wrth ystyried yr adroddiad:

Cyfeiriwyd at oblygiadau ariannol yr adroddiad oedd yn dangos y byddai'r Cynllun yn gost-niwtral a gofynnwyd am eglurhad ynghylch hyn gan y swyddogion. Rhoddodd y Swyddog Polisi, Ymgynghori ac Ymgysylltu a Chyfarwyddwr y Gwasanaethau Cymunedol wybod i'r Pwyllgor fod y Cynllun yn gost-niwtral yn yr ystyr nad oedd unrhyw ran benodol o'r ddogfen yn gofyn am gyllid a'i fod yn gyfle i ddwyn ynghyd gwahanol agendâu a chynlluniau'r Awdurdod drwy ddefnyddio'r gwasanaethau oedd yn bod eisoes.

Awgrymodd yr Aelod o'r Bwrdd Gweithredol dros Dai (a Hyrwyddwr Pobl Hŷn / 50+) o ystyried y nifer cynyddol o bobl hŷn yn y Sir, bod y Cynllun yn gyfle i fuddsoddi er mwyn arbed drwy roi gwybodaeth berthnasol i drigolion hŷn mewn modd amserol a rhoi arweiniad i gymunedau ynghylch y modd y gallent hwy gyfrannu i'r agenda hwn. Ychwanegodd yr Aelod o'r Bwrdd Gweithredol dros Ofal Cymdeithasol ac Iechyd (a Hyrwyddwr Pobl Hŷn / 50+) fod y Cynllun drafft yn strategaeth holistaidd ac nad oedd a wnelo'n unig â chreu cymunedau oedd yn cefnogi pobl â dementia neu'n atal codymau ond yn hytrach gymunedau oedd yn gefnogol a chryf mewn modd hollgynhwysol.

Hefyd gofynnwyd a oedd cyllid penodol ar gael ar gyfer gofal cysylltiedig â dementia. Dywedodd Cyfarwyddwr y Gwasanaethau Cymunedol, er nad oedd cyllideb gyfunol benodol ar gyfer dementia, bod ffrydiau cyllido gwahanol y gallai'r Awdurdod dynnu cyllid ohonynt i ymgymryd â gweithgareddau hyrwyddo neu ledaenu gwybodaeth. Atgoffodd y Pwyllgor nad oedd hawl gan yr Awdurdod Lleol ddefnyddio'i gyllid i dalu am ofal iechyd gan fod gwahanol ofynion cyfreithiol yn llywodraethu gweithgareddau'r GIG ac awdurdodau lleol mewn perthynas â chodi tâl am wasanaethau.

PENDERFYNWYD cymeradwyo'r Adroddiad drafft i'w ystyried gan y Bwrdd Gweithredol.

9. ADRODDIAD MONITRO CYLLIDEB CYFALAF A REFENIW 2015/16

Roedd y Cynghorydd K. Madge wedi datgan buddiant personol sef bod ei ferch yn gweithio i'r Gwasanaethau Gofal Cymdeithasol.

Bu'r Pwyllgor yn ystyried yr Adroddiadau Monitro Cyllidebau Refeniw a Chyfalaf a oedd yn ymwneud â'r Gwasanaeth Gofal Cymdeithasol ac lechyd am y cyfnod hyd at 31ain Awst 2015. Nododd y Pwyllgor fod y Gwasanaeth Gofal Cymdeithasol ac lechyd yn rhagweld y byddai wedi gorwario £679,000 erbyn diwedd y flwyddyn o ran y Gyllideb Refeniw a gymeradwywyd ac y byddai -£228,000 o amrywiant net yn erbyn y Gyllideb Gyfalaf a gymeradwywyd ar gyfer 2015/16.

Codwyd y materion canlynol wrth ystyried yr adroddiad:

Yn ateb i gwestiwn am y swyddi gwag yn y Gwasanaeth Galluogi, nododd Cyfarwyddwr y Gwasanaethau Cymunedol, oherwydd natur y gwasanaeth hwn a nifer y staff, fod trosiant uchel yn y maes hwn yn draddodiadol.

Cyfeiriwyd at amseroldeb yr adroddiad oedd am y cyfnod hyd at ddiwedd Awst 2015. Atgoffwyd y Pwyllgor gan Gyfarwyddwr y Gwasanaethau Cymunedol a Chyfrifydd y Grŵp fod hon yn gyllideb gymhleth iawn ond gan fod y gyllideb yn cael ei monitro bob deufis ni fyddai'r diweddariad diweddaraf (ar gyfer diwedd Hydref) wedi bod yn barod i fodloni'r dyddiad cau ar gyfer agenda cyfarfod mis Tachwedd. Fodd bynnag, ar gyfer prosiectau/gwasanaethau mawr neu arwyddocaol, roedd y swyddogion perthnasol yn cynnal ymarferion monitro cyllidebau yn fwy rheolaidd.

PENDERFYNWYD derbyn yr adroddiad.

PENDERFYNWYD YN UNFRYDOL gan y Pwyllgor fod y rheolau sefydlog yn cael eu rhoi o'r neilltu dros dro tra trafodid yr eitem hon er mwyn gallu ystyried yr eitemau oedd yn weddill ar yr agenda.

10. ADRODDIAD HANNER BLWYDDYN AR REOLI PERFFORMIAD – 1AF O EBRILL HYD AT 30AIN O FEDI 2015

Roedd y Cynghorydd K. Madge wedi datgan buddiant personol sef bod ei ferch yn gweithio i'r Gwasanaethau Gofal Cymdeithasol.

Awgrymodd Cyfarwyddwr y Gwasanaethau Cymunedol, yng ngoleuni'r amser, bod y Pwyllgor yn ystyried gohirio'r eitem hon tan ei gyfarfod nesaf gan y byddai hyn yn rhoi amser i'r aelodau drafod yr adroddiad yn fwy manwl.

PENDERFYNWYD YN UNFRYDOL gan y Pwyllgor i ohirio ystyried yr adroddiad tan ei gyfarfod nesaf ar 14eg Rhagfyr 2015.

11. ATGYFEIRIAD I'R PWYLLGOR CRAFFU GOFAL CYMDEITHASOL AC IECHYD

Bu'r Pwyllgor yn ystyried mater a gyfeiriwyd gan y Pwyllgor Craffu - Polisi ac Adnoddau. Eglurodd yr Ymgynghorydd Cynorthwyol gefndir y mater a gyfeiriwyd a rhoddodd ddiweddariad i'r Pwyllgor ynghylch y cynigion am fformat newydd i'r

adroddiadau monitro perfformiad a ddeuai gerbron y pwyllgorau craffu ac a fyddai'n cael eu rhannu â'r aelodau etholedig mewn sesiwn briffio ar 14 Ionawr 2016 (2:00pm).

PENDERFYNWYD derbyn yr adroddiad.

12. EGLURHAD AM BEIDIO A CHYFLWYNO ADRODDIAD CRAFFU

Atgoffwyd y Pwyllgor gan y Cadeirydd am y Pwyllgor ar y Cyd â'r Pwyllgor Craffu Addysg a Phlant a gynhaliwyd ddydd Llun 23 Tachwedd 2015 a drefnwyd yn benodol i ystyried adroddiad Arolygiad, Gwerthusiad ac Adolygiad o Wasanaethau Cymdeithasol yr Awdurdod Lleol ar gyfer 2014/15 gan Arolygiaeth Gofal a Gwasanaethau Cymdeithasol Cymru (AGGCC). Gofynnodd ar i'r holl aelodau wneud ymdrech i fod yn bresennol, os gellir.

PENDERFYNWYD bod yr eglurhad am beidio â chyflwyno adroddiad Arolygiad, Gwerthusiad ac Adolygiad o Wasanaethau Cymdeithasol yr Awdurdod Lleol ar gyfer 2014/15 gan AGGCC, yn cael ei nodi.

13. DIWEDDARAF AM WEITHREDIADAU AC ATGYFEIRIADAU'R PWYLLGOR CRAFFU GOFAL CYMDEITHASOL AC IECHYD

Bu'r Pwyllgor yn ystyried adroddiad a fanylai ar y cynnydd o ran y camau gweithredu, y ceisiadau, neu'r atgyfeiriadau oedd wedi deillio o gyfarfodydd blaenorol y Pwyllgor Craffu.

PENDERFYNWYD bod y wybodaeth ddiweddaraf yn cael ei derbyn.

14. DERBYN A LLOFNODI COFNODION Y CYFARFOD A GYNHALIWYD AR YR 16EG o FEDI 2015

PENDERFYNWYD llofnodi fel cofnod cywir gofnodion y cyfarfod a gynhaliwyd ddydd Mercher, 16eg Medi 2015.

CADEIRYDD: _____

DYDDIAD: _____

Mae'r dudalen hon yn wag yn fwriadol

SOCIAL CARE & HEALTH SCRUTINY COMMITTEE
14th DECEMBER 2015

NODWCH: MAE'R FERSIWN CYMRAEG YN CAEL EI GYFIEITHU AR HYN O BRYD

Present: Councillor G. Thomas (Chair)

Councillors: S.M. Allen (Vice-Chair), S.M. Caiach, I.W. Davies, T.T. Defis,
P. Edwards, W.T. Evans, E. Morgan and J.S. Williams

Councillor W.J.W. Evans – Substitute for Councillor H.I. Jones
Councillor M.J.A. Lewis – Substitute for Councillor D.J.R. Llewellyn
Councillor D.W.H. Richards – Substitute for Councillor E.G. Thomas
Councillor B.A.L. Roberts – Substitute for Councillor J. Williams

The following officers were in attendance:

Mr. J. Morgan – Director of Community Services
Mr. O. Bowen – Interim Head of Financial Services
Mrs. R. Dawson – Head of Integrated Services
Mr. A. Maynard – Interim Head of Mental Health & Learning Disabilities
Mr. D. Eldred – Group Accountant
Ms. S. Frewin – Senior Manager (Community Inclusion)
Ms. S. Sauro – Performance Review Officer
Mr. L. Walters – Senior Business Support Manager (Social Care)
Mr. M. Hughes – Assistant Consultant

Present as an observer:

Mrs. M. Evans-Thomas – Democratic Services Officer

Venue: Chamber, County Hall, Carmarthen (10:00am – 12:15pm)

1. APOLOGIES FOR ABSENCE

Apologies were received from Councillors H.I. Jones, D.J.R. Llewellyn, E.G. Thomas and J. Williams, as well as Councillor J. Tremlett (Executive Board Member for Social Care & Health).

2. DECLARATIONS OF PERSONAL INTEREST

There were no declarations of personal interest.

3. DECLARATION OF PROHIBITED PARTY WHIPS

There were no declarations of prohibited party whips.

4. PUBLIC QUESTIONS

No public questions were received.

5. FORTHCOMING ITEMS

The Committee **RESOLVED** that the list of forthcoming items to be considered at its next meeting scheduled for the 20th January 2016, be endorsed.

6. HALF-YEARLY PERFORMANCE MANAGEMENT REPORT – 1ST APRIL TO 30TH SEPTEMBER 2015

The Committee received, for consideration, the Half-Yearly Performance Management Reports relating to Social Care & Health Services for the period 1st April to 30th September 2014. The Chair reminded members that this report had been deferred from the previous meeting in November. The report included:

- Heads of Service Overview of Performance
- The Approach to Measuring Performance – Older Persons and Physically Disabled
- Services and Learning Disabilities and Mental Health Services
- Improvement Plan Monitoring – Actions and Performance Measures

The following issues were discussed during consideration of the report:

In response to a question regarding the use of the GP cluster funding, the Head of Integrated Services stated that in line with the Welsh Government's Primary Care Plan for Wales, each Cluster (Locality) in Carmarthenshire had utilised available funding to support service development in specified areas. However, whilst there was a danger that GPs could see this as an opportunity to fund the work of their practices, the Welsh Government's Health Minister was clear that the funding was to support primary care and the whole of the locality cluster.

Reference was made to the re-design of the Careline service and it was asked whether this would require more staff? The Head of Integrated Services informed the Committee that when the service had been brought into Social Care Services, officers were aware that it needed to be re-developed but the introduction of the Social Services & Well-Being (Wales) Act, to be implemented in April 2016, now placed additional requirements on the service, namely, that those taking calls be working to a higher job specification than they did at present. She acknowledged that this might impact on staff numbers and that the re-design needed to be carried out within the ever tighter budget constraints. Options under consideration included utilising staff with the relevant skills from other service areas.

It was asked whether part of the Third Sector Brokers' roles was to identify duplication of services in the voluntary sector as well as identifying gaps in existing service provision. The Head of Integrated Services informed the Committee that following the continuation of the brokers' roles within the Community Resource Teams, they would now be known as 'Community Resilience Workers. She added that these officers should be monitoring services for on any duplication and that

work was still on-going at a corporate level to identify voluntary sector spend. She also informed the Committee of a new Public Health Wales grant which was part of a Community Resilience Action Programme and used this as an example of how it was essential that any new grant money was being spent on new projects rather than duplicating existing schemes and activities.

Clarification was sought as to the population figures associated with planning services at a community level, in line with the Welsh Government's Primary Care Plan for Wales. The Head of Integrated Services informed the Committee that when planning services at a community level and amongst diverse populations, this was best done for numbers in the region of between 25,000 and a 100,000.

An explanation for the role of the Lifestyle Advocates and their training was sought. The Head of Integrated Services informed the Committee that this role had been piloted within the Community Resource Teams in previous months. These officers were now known as 'Lifestyle Advocates' and supported health promotion and associated behaviour change in each GP practice across Carmarthenshire and were supported through the cluster plans and associated funding.

It was asked whether the Adult Mental Health Practitioners were attached to specific teams and whether they were now expected to take part in the 24-hour standby arrangements, as would have been expected of practitioners in the past. The Interim Head of Mental Health & Learning Disabilities Services informed the Committee that the 18 practitioners were part of teams in Wellfield Road, Carmarthen and Goring Road, Llanelli. Others were attached to satellite teams based out in the northern areas of the county. However, a re-design of the service was currently being undertaken with a view to re-align the management structures. He added that the pilot standby project for 24-hour Adult Mental Health Practitioner cover, utilising a dedicated practitioner had proved to be very successful. Discussions were on-going with staff regarding the development of new arrangements and as these had been initially developed in conjunction with the relevant staff, he was confident that the new arrangements would be adopted.

In response to a question about the Transition Team restructure, the Interim Head of Mental Health & Learning Disabilities Services updated the Committee in relation to the realignment of the Carmarthen and Llanelli Community Teams for Learning Disabilities (CLTDs) and the strengthening of the Long-Term Managed Care Teams with responsibility for young adults aged 24-25 following their transition from Children's Services. This work was essential in order to ensure that these young people were reaching and fulfilling their potential. The Senior Manager (Community Inclusion) informed the Committee that the Opportunities Team from the Community Inclusion Service complement this work by developing lifestyle plans and career pathways with these young people in order to avert crisis situations in the longer term.

Following a question on the commissioning and contracting of Learning Disabilities Services, the Interim Head of Mental Health & Learning Disabilities Services noted that extensive work had been undertaken to develop closer working relationships between commissioning and care management to assist the effective and efficient use of resources for learning disabled adults and adults with mental health needs. He referred to the example of an individual with learning disabilities, living in supported accommodation in a neighbouring authority and in receipt of services

from a provider not familiar with Carmarthenshire. Work by the Commissioning and Care Management Team had enabled the individual to return to Carmarthenshire which had not only seen improvements to their health and well-being but had secured savings in excess of £40,000 per year from this move.

It was suggested that whilst there were many voluntary sector services on offer to support those with mental health issues or learning disabilities, it appeared that certain individuals continued to be missed or not assigned the correct support and that there was some confusion as to what voluntary organisations were providing. The Senior Manager (Community Inclusion) acknowledged the concerns and informed the Committee that following on from discussions at its meeting in September 2015, officers were progressing with work relating to the Coleshill Centre for Economic Inclusion Action Plan and that a consultation event was being held in January 2016 with relevant officers, service providers and clients, in order to clearly map and plan future provision. Contract reviews also enabled officers to clarify what services were being provided and ensure that there was no duplication of effort.

The opening of the new Cartref Cynnes Extra Care Development in Carmarthen was welcomed and services commended. Following a suggestion by the Chair, the Committee agreed to visit the new facilities in the new year. The Director of Community Services welcomed the proposal and the opportunity for members to view the new development for themselves.

RESOLVED that the report be received.

7. REVENUE BUDGET STRATEGY CONSULTATION 2016/17 TO 2018/19

The Committee considered the Revenue Budget Strategy 2016/17 to 2018/19 (Appendix A) which had been endorsed by the Executive Board for consultation purposes at its meeting on 16th November 2015. It was advised that Welsh Government had announced the provisional settlement earlier that week (9th December) and that Carmarthenshire would see a 1% cut in budget rather than the 3.3% on which the Strategy was based. The Welsh Government was also protecting schools budgets although the extent of the protection was as yet unclear. The Strategy had been based on there being no protection of school budgets. In summary, the shortfall in efficiency savings identified for 2016/17 might not be needed however, delivery of the £13.6m identified savings was essential. Council tax was set to increase by 5% in the Strategy and a 1% movement equated to £760,000. The Director of Community Services also gave a brief overview of the Social Care Service area.

The following issues were discussed during consideration of the report:

It was asked how the Authority addressed schools with budget deficits. The Interim Head of Financial Services informed the Committee that in such circumstances, a school would be required to produce a plan to show how it was intending to address its budget deficit. The Director of Community Services noted that very often, schools budgets were affected by falling pupil ratios and it was essential that schools had effective and appropriate financial arrangements in place. The Authority did have powers to intervene in certain situations. In response to an

additional question regarding the uncertainty around protecting school budgets, the Interim Head of Financial Services noted that the Welsh Government was usually quite explicit about how it wished budgets to be protected and so forth. However, following the recent announcement, there was no further guidance on this matter. A meeting of senior local authority officers and the Welsh Government had been held and further discussions were planned in order to come to an agreement and gain clarity on the matter.

An explanation for the reduction in grants to voluntary organisations in relation to Older People & Physical Disabilities and Learning Disabilities Services was sought. The Director of Community Services informed the Committee that the reduction was in relation to the way in which the Authority was now buying provision from these organisations. The Authority was now moving to spot contracts where it paid for the services it used rather than via block contracts and was a far more efficient method of procuring services. In response to a suggestion that these reductions could be spread over three years, the Interim Head of Mental Health & Learning Disabilities Services noted that this could be considered but informed the Committee that some of the reductions had been planned for some time, one example being the Llanelli & District Gateway Club which was due to close in the near future. Other reductions such as the £65,000 for Mencap had been built-in to recently agreed grant funding. The Director of Community Services reassured the Committee that the reductions in grants did not mean that the affected organisations would close and was part of an on-going efficiency drive and that officers had been working closely with the relevant groups.

Clarification was sought with regards to progress in implementing alternative service models for the Local Authority's Residential Homes for Older People either by externalising the service or developing a Local Authority Trading Company model. The Director of Community Services reminded the Committee that this had been approved by County Council following consideration of the Carmarthenshire Vision for Sustainable Services for Older People 2015-2025, at its meeting in October 2015. A business plan was being developed for what was a complex proposal and would be presented to the Committee later in 2016. In response to a further question, the Director advised the Committee that there were a variety of models that could be adopted as well as a number of freedoms delegated to the arms length entity by the Authority, which would remain as the main shareholder. He assured the Committee that the detailed report would provide members with a range of options for its consideration.

In response to a query regarding the reasons for the reduction in private sector residential home placements, the Head of Integrated Services noted that the Delayed Transfers of Care performance did not mean that the Local Authority was not providing social care and that there were often health-related problems which prevented transferring older people from hospital beds back in to their homes or other residential settings. She added that the Transfer of Care & Advice and Liaison Service (TOCALs) provided a real opportunity to work with hospital staff to further progress and improve performance in this area. The Welsh Government had also informed Health Boards that it expected to see improvements in discharge planning.

In response to concerns expressed at the proposed increase in charges for Meals on Wheels, the Director for Community Services reminded the Committee that the increase was not about closing the service but about cost recovery and ensuring

that funding to provide this service was not taken from other service areas. The Director also reminded the Committee that the reality was that the demand for this service was changing significantly. Many individuals, who may have previously received meals in their homes, were now buying frozen meals which could be heated at a time of their choosing. Officers were now working with the WRVS (Royal Voluntary Service) who had been tasked by the Executive Board Member for Social Care & Health to look at how the service could be enhanced to cater for more than just meal delivery, with a special focus on preventing loneliness.

Following further discussion regarding the proposed increase to charges for Meals on Wheels (Appendix Ai) and Community Meals (Appendix C), it was suggested that increasing these charges across three years be explored, rather than introducing it in 2016/17. The Committee agreed to this proposal.

It was asked whether the larger national voluntary organisations operating within the county could operate services by sub-contracting through smaller local groups. The Director of Community Services acknowledged that this was a way in which smaller local groups could be safeguarded and supported and that the Authority had a role to play in ensuring that this was included in any procurement exercise. However, it was often the case that voluntary groups had seen each other as competitors rather than seeking to work together to offer the best services to the county's residents.

RESOLVED that:

- 7.1 The Corporate Budget Strategy for 2016/17 – 2018/19 be received.
- 7.2 The Charging Digest for the Social Care & Health Department be endorsed.
- 7.3 The option for spreading the proposed increases in Meals and Wheels and Community Meals across three years, be explored.

8. EXPLANATION FOR NON-SUBMISSION OF SCRUTINY REPORT

UNANIMOUSLY RESOLVED that the reason for the non-submission of the Capital Programme Budget Setting 2016/17 – 2020/21 report, be noted.

SIGNED: _____ (Chair)

DATE: _____