ADSS Cymru

Yn arwain Gwasanaethau Cymdeithasol yng Nghymru

Leading Social Services in Wales

CYMDEITHAS CYFARWYDDWYR GWASANAETHAU CYMDEITHASOL CYMRU

Cyflawni Rhaglenni Grant Trawsnewid 2021-22

Cynyddu'r nifer o bobl o gymunedau ethnig lleiafrifol sy'n manteisio ar ofal cymdeithasol

Adroddiad ar gyfer Llywodraeth Cymru

Nicki Harrison, Jonathan Morgan, Ceri Breeze

Mawrth 2022

Cynnwys

1. Cyflwyniad 3
   Dull 3
   Yr adroddiad hwn 5
2. Cefndir ymchwil a pholisi 6
   Poblogaeth 6
   Ymchwil 8
   Rhwystrau rhag manteisio ar ofal cymdeithasol 8
3. Safbwyntiau: pobl a chymunedau 10
   Ymwybyddiaeth a phrofiad o wasanaethau cymdeithasol – Grŵp ffocws 10
   Ffoaduriaid a cheiswyr lloches – Trafodaeth fforwm 12
   Ymwybyddiaeth a phrofiad o'r gwasanaethau cymdeithasol - Cyfweliadau 13
   Gwneud mynediad yn haws 16
   Adeiladu ymddiriedaeth 16
4. Safbwyntiau: Awdurdodau lleol 18
   Beth sy'n hysbys am bobl sy'n defnyddio gwasanaethau? 18
   Estyn allan 18
   Rhwystrau a heriau 19
   Cyfathrebu 21
   Cynyddu'r nifer sy'n manteisio ar ofal a chymorth 21
5. Safbwyntiau: Sefydliadau trydydd sector/cymunedol 25
   Cynyddu ymwybyddiaeth a gwybodaeth 25
   Adeiladu ymddiriedaeth: cam nesaf hanfodol 26
   Beth all sefydliadau'r trydydd sector ei gynnig? 27
   Blaenoriaethau 28
   Mentoriaid / eiriolwyr cymunedol 28
6. Safbwyntiau: Y gweithlu 31
   Cyrchu gwasanaethau gofal cymdeithasol. 31
   Gweithlu cynrychioliadol 32
   Cefnogi staff 33
   Trawsnewid y gwasanaeth 34
   Defnyddio sefydliadau cymunedol a sefydliadau'r trydydd sector 35
7. Casgliad ac argymhellion 37
   Pwyntiau effaith 38
   Goresgyn y rhwystrau 39
   Argymhellion 40

1. Cyflwyniad

1.1 Gofynnodd Llywodraeth Cymru i ADSS Cymru arwain rhaglen waith i archwilio'r defnydd o ofal cymdeithasol a chymorth gan bobl o'r cymunedau lleiafrifoedd ethnig. Y diben oedd nodi'r hyn mae'n rhaid ei wneud i gynyddu'r nifer sy'n manteisio ar ofal, mae'r dystiolaeth yn dangos bod hyn yn llai na'r cyfartaledd ar gyfer y boblogaeth gyfan. Ariennir y rhaglen gan raglen Grant Cyflawni Trawsnewid Llywodraeth Cymru ar gyfer 2021-22.

1.2 Nod yr astudiaeth oedd datblygu dealltwriaeth ddyfnach a chliriach o'r rhwystrau a wynebir pan fydd angen gofal a chymorth ar bobl o gymunedau lleiafrifoedd ethnig, y penderfyniadau a wnânt, a beth sy'n dylanwadu ar eu penderfyniadau. Mae'r canfyddiadau'n darparu'r sylfaen ar gyfer rhaglen weithredu gadarn i wella eu mynediad at ofal a chymorth cymdeithasol a'u defnydd ohonynt. Felly, bydd yn gyfraniad sylweddol at weithredu Cynllun Cydraddoldeb Hiliol Llywodraeth Cymru. Yn fwy penodol, ei nod oedd:

(i) Deall i ba raddau mae pobl o gymunedau lleiafrifoedd ethnig yn cael gofal a chymorth pan fydd ganddyn nhw angen adnabyddadwy neu wedi'i asesu.

(ii) Archwilio'r materion, gan gynnwys rhwystrau a heriau, sy'n gysylltiedig â phobl yn cael mynediad at ofal a chymorth.

(iii) Nodi effaith Covid-19 ar lefelau hyder ac ymgysylltiad â'r gwasanaethau cymdeithasol.

(iv) Archwilio'r rhwydwaith cymorth anffurfiol a ddarperir gan ofalwyr teuluol a chyfeillgarwch, a sut mae'r rhwydwaith hwn a'r gofalwyr eu hunain yn cael eu cefnogi.

1.3 Er bod y prosiect yn cwmpasu ardaloedd â chymunedau lleiafrifoedd ethnig sefydledig, ceisiwyd hefyd gasglu barn pobl o bob ardal, gan gynnwys yr ardaloedd mwy gwledig.

1.4 Mae'r prosiect yn cyd-fynd yn dda â blaenoriaethau strategol ADSS Cymru 2021-24:

- **Blaenoriaeth 1:** Mae'r gweithlu gofal cymdeithasol yn cael ei gefnogi, ei ariannu a'i werthfawrogi'n briodol gyda'r sgiliau a'r gwydnwch i ddarparu'r gwasanaethau ymatebol o ansawdd uchel sydd eu hangen ar bobl.
- **Blaenoriaeth 2:** Rydym ni am sicrhau bod pobl a chymunedau wrth wraidd ailfodelu gofal cymdeithasol a gwasanaethau iechyd.
- **Blaenoriaeth 3:** Rydym ni am sicrhau bod gan bobl ddewis a rheolaeth wirioneddol o ran sut y darperir eu gofal.
- **Blaenoriaeth 4:** Mae cynaliadwyedd yn ganolog i ail-gydbwyso gofal a chymorth, gydag awdurdodau lleol yn hyderus y gall gwasanaethau ddiwallu anghenion pobl yn awr ac yn y dyfodol.

Dull

1.5 Roedd ein dull o ymdrin â'r astudiaeth yn cynnwys y camau canlynol:

- Adolygiad o'r llenyddiaeth ymchwil sydd ar gael.
- Cyfweliadau lled-strwythuredig gyda staff mewn awdurdodau lleol, sefydliadau rhanddeiliaid cenedlaethol, a sefydliadau'r trydydd sector.

- Cyfweliadau, trafodaethau grŵp gyda phobl o gymunedau lleiafrifoedd ethnig a/neu eu cynrychiolwyr.
- Adborth ysgrifenedig ar faterion allweddol gan bobl mewn cymunedau lleiafrifoedd ethnig (drwy grwpiau cymunedol).
- Grwpiau trafod gyda staff gofal cymdeithasol.

1.6 Mae'r adolygiad o'r llenyddiaeth sydd ar gael ar themâu sy'n berthnasol i gwmpas y prosiect yn darparu'r cefndir a'r cyd-destun polisi ar gyfer yr astudiaeth ac yn nodi manteision ymchwil a wnaed yng Nghymru ac mewn mannau eraill yn y DU. Roedd ei ganfyddiadau hefyd yn llywio camau ymgysylltu a chasglu data ein gwaith.

1.7 Wrth gynllunio cam ymgysylltu'r gwaith hwn, cynhaliwyd sgyrsiau helaeth gyda phobl sy'n fwy parod i gefnogi pobl o gymunedau lleiafrifoedd ethnig. Roedd pwysigrwydd meithrin ymddiriedaeth gydag unigolion cyn iddynt ymgysylltu a'r risg o ail-greu trawma i bobl a oedd wedi bod drwy brofiadau bywyd heriol yn ffactorau a ystyriwyd.

1.8 Fe wnaethom fabwysiadu dull ailadroddol o ymdrin â cham ymgysylltu'r astudiaeth. Roedd y cynllun gwreiddiol yn cynnwys grwpiau ffocws i ymgysylltu'n uniongyrchol â defnyddwyr gwasanaethau a phobl sy'n dewis peidio â defnyddio gwasanaethau i gael gwell dealltwriaeth o'u profiadau. Fe wnaethom gamu'n ôl o hyn ar ôl trafodaethau gydag eiriolwyr/mentoriaid cymunedol a rhanddeiliaid. Gan ddefnyddio eu harbenigedd, nodwyd ystod eang o sefydliadau cymorth ledled Cymru, a phenderfynwyd mai'r dull gorau oedd gweithio'n agos gyda sefydliadau cymorth sydd eisoes ag ymddiriedaeth unigolion, gan gysylltu â nhw i drefnu sgyrsiau un i un neu sesiynau Grŵp Ffocws ehangach.

1.9 Datblygwyd rhaglen o gyfweliadau lled-strwythuredig a chyfarfodydd grŵp gyda staff sefydliadau'r trydydd sector, ac roedd rhai ohonynt hefyd yn hwyluso sesiynau trafod anffurfiol gyda grwpiau presennol o bobl o gymunedau lleiafrifoedd ethnig. Fe wnaeth anawsterau arolygon ysgrifenedig neu ar-lein ar gyfer rhai o'r gynulleidfa darged e.e. nad yw Saesneg yn iaith gyntaf iddynt a/neu faterion llythrennedd ein dargyfeirio rhag defnyddio hyn fel offeryn. Felly hefyd yr angen i gyfieithu i lawer o ieithoedd gwahanol. Wedi dweud hynny, gyda chymorth dau sefydliad, fe wnaethom lwyddo i gael barn unigolion o gefndiroedd lleiafrifoedd ethnig, gan gynnwys ffoaduriaid. Cynhaliwyd cyfweliadau mewn ieithoedd o ddewis gyda phobl sy'n defnyddio gwasanaethau neu sy'n dewis peidio â defnyddio gwasanaethau.

1.10 Yn ystod yr astudiaeth, cysylltwyd ag ystod eang o sefydliadau ac unigolion sy'n gweithio mewn cymunedau lleiafrifoedd ethnig, neu ar eu rhan, i glywed ar eu barn, eu profiad a'u hawgrymiadau ar yr hyn y dylid ei wneud i fynd i'r afael â'r broblem hirsefydlog o nifer isel yn manteisio ar wasanaethau a chymorth gofal cymdeithasol. Gydag ychydig o eithriadau, cafwyd ymateb cadarnhaol i'n cais. Cawsom ein synnu gan ddiffyg ymateb gan nifer fach o sefydliadau, mawr a bach, ac mae rhai o’r rhain yn cael arian cyhoeddus. Ni wyddom beth yw'r rhesymau dros y diffyg ymateb.

1.11 Mae'r awduron yn ddiolchgar i bawb a roddodd amser i gyfrannu at yr astudiaeth, gan roi eu barn a'u cyngor, gan helpu i lunio'r dull a ddefnyddiwyd. Diolch yn arbennig i Women Connect First, Alltudion ar Waith, a Fforwm Eiriolaeth Ffoaduriaid a Cheiswyr Lloches Cymru am eu cymorth i gael barn unigolion o leiafrifoedd ethnig a rannodd eu profiad o ddefnyddio neu geisio cael gafael ar ofal a chymorth cymdeithasol.

1.12 Mae'r ymateb gan awdurdodau lleol i'r cais i gymryd rhan yn yr astudiaeth hon yn gydnabyddiaeth glir o'r angen i fynd i'r afael â rhwystrau i ofal cymdeithasol i bobl o

gymunedau lleiafrifoedd ethnig a'r ewyllys i gynyddu'r nifer sy'n manteisio ar wasanaethau a chymorth.

Yr adroddiad hwn

1.13 Mae'r adroddiad hwn yn crynhoi canfyddiadau'r llenyddiaeth sydd ar gael, gan dynnu sylw at faterion a themâu allweddol. Mae **Pennod 2** yn rhoi'r cefndir a'r cyd-destun polisi, gan dynnu sylw'n glir iawn at yr ystod o rwystrau i'r defnydd a ble maen nhw'n effeithio. Rydyn ni'n credu y dylid archwilio pwnc o'r fath o amrywiaeth o safbwyntiau gwahanol.

1.14 Mae **Penodau 3, 4, 5 a 6** yn crynhoi barn pobl o gymunedau lleiafrifoedd ethnig, sefydliadau'r trydydd sector a'r gymuned, aelodau o'r gweithlu gofal cymdeithasol, staff eraill awdurdodau lleol, ac amrywiaeth o sefydliadau rhanddeiliaid. Mae **Pennod 7** yn crynhoi ein canfyddiadau a'n casgliadau, sy'n sail i'r argymhellion.

1.15 Ar y dechrau, dylid nodi bod cyfeiriadau yn yr adroddiad hwn at y nifer sy'n manteisio ar wasanaethau yn golygu defnydd gan unigolion a gofalwyr sydd angen cymorth gan ofal cymdeithasol, neu y gallai fod angen cymorth arnynt. Mae'r rhwystrau i'r defnydd yn berthnasol i'r ddau.

1.16 Ar adeg ysgrifennu'r adroddiad hwn, nid yw'r pwysau yn y system gofal cymdeithasol erioed wedi bod mor ddifrifol. Mae'r pandemig yn parhau i fod yn her i gymdeithas, yn enwedig i bobl sydd angen gofal a chymorth ac i'r gweithlu, sydd o dan bwysau cyson. Mae recriwtio a chadw staff yn parhau i fod yn broblem i'r rhan fwyaf o sefydliadau gofal cymdeithasol, ac mae unigrwydd ac arwahanrwydd yn parhau i effeithio ar y rhai sydd fwyaf agored i niwed, gan gynnwys gofalwyr di-dâl.

----

2. Cefndir ymchwil a pholisi

2.1 Mae cynyddu'r nifer sy'n manteisio ar ofal cymdeithasol o ran pobl o gymunedau lleiafrifoedd ethnig yn berthnasol i nifer o bolisïau Llywodraeth Cymru. Maen nhw'n cynnwys "Cymru Iachach", ymateb y Llywodraeth i'w Hadolygiad Seneddol o Iechyd a Gofal Cymdeithasol, a Ffyniant i Bawb sydd â gofal cymdeithasol fel un o'i phum blaenoriaeth. Mae Cynllun Cydraddoldeb Strategol 2020-2024 a'r datblygiad diweddaraf, y Cynllun Gweithredu Cydraddoldeb Hiliol, yn arbennig o berthnasol.

2.2 Mae canfyddiadau'r adroddiad hwn a'r camau fydd yn cael eu cymryd mewn ymateb i'w argymhellion yn berthnasol i 3 nod penodol y Cynllun Cydraddoldeb Hiliol arfaethedig:

- **Nod 1:** Sicrhau bod yr holl bobl Dduon, Asiaidd a Lleiafrifoedd Ethnig yn teimlo'n hyderus wrth gyrchu gwasanaethau cymdeithasol a gwasanaethau gofal cymdeithasol a'u defnyddio pan fydd eu hangen.
- **Nod 2:** Sicrhau bod yr holl bobl Dduon, Asiaidd a Lleiafrifoedd Ethnig sy'n defnyddio gwasanaethau gofal cymdeithasol yn cael cymorth o'r ansawdd uchaf sy'n hygyrch, yn urddasol ac yn ddiwylliannol briodol.
- **Nod 6:** Gwella data ansoddol a meintiol, ymchwil, tystiolaeth, dadansoddi, deallusrwydd a dealltwriaeth i gefnogi a sbarduno cynnydd parhaus, gan gynnwys cynnydd sylweddol yn y data profiad byw a gasglwyd gan bobl Dduon, Asiaidd a Lleiafrifoedd Ethnig.

2.3 Mae'r dyletswyddau statudol sy'n disgyn ar gyrff cyhoeddus hefyd yn berthnasol. Maen nhw'n cynnwys Deddf Cydraddoldeb 2010, Deddf Llesiant Cenedlaethau'r Dyfodol Cymru 2015, a Deddf Gwasanaethau Cymdeithasol a Llesiant (Cymru) 2014.

2.4 Mae Deddf Gwasanaethau Cymdeithasol a Llesiant (Cymru) 2014 yn gosod dyletswydd benodol ar awdurdod lleol i hyrwyddo lles pobl sydd angen gofal a chymorth, a gofalwyr sydd angen cymorth. Mae hyn yn cynnwys pobl sydd, er nad ydynt yn bodloni meini prawf cymhwysedd, yn dal i fod ag anghenion am ofal a chymorth y gellir eu diwallu mewn ffyrdd eraill e.e. drwy ddarparu gwybodaeth, cyngor a chymorth, a gwasanaethau lles ataliol. Mae'n ofynnol yn y Ddeddf i awdurdod lleol roi sylw i'r canlynol:

(i) Barn, dymuniadau a theimladau unigolyn, a hyrwyddo a pharchu ei urddas.

(ii) Nodweddion, diwylliant a chredoau'r unigolyn, gan gynnwys, er enghraifft, iaith.

Poblogaeth

2.5 Mae amcangyfrifon o'r Arolwg Blynyddol o'r Boblogaeth yn dangos bod 5.6% o boblogaeth Cymru yn disgrifio eu hunain fel pobl Asiaidd, Du, "Grŵp ethnig cymysg/lluosog" neu "Grŵp ethnig arall". Mae'r gyfran yn amrywio yn ôl awdurdod lleol, o 1.3% yn Sir Benfro a Phowys i 13.2% yng Nghasnewydd ac 20.1% yng Nghaerdydd. Mae'r tabl isod yn dangos amcangyfrifon ar gyfer pob ardal awdurdod lleol. Mae meysydd lle mae ansawdd data yn "gyfyngedig" neu'n "isel" wedi'u marcio.

Tabl 1: Ethnigrwydd yn ôl ardal awdurdod lleol, y flwyddyn yn gorffen 31 Rhagfyr 2020

Ardal awdurdod lleol	Pobl sy'n Ddu, Asiaidd a lleiafrifoedd ethnig	
	Nifer	Y cant

Ynys Môn	*	*
Gwynedd++	3,100	2.5
Conwy++	3,000	2.6
Sir Ddinbych+	3,600	3.8
Sir y Fflint+	4,400	2.8
Wrecsam++	3,100	2.2
Powys++	1,700	1.3
Ceredigion++	1,300	1.7
Sir Benfro++	1,700	1.3
Sir Gaerfyrddin	7,400	4.0
Abertawe	20,900	8.5
Castell Nedd Port Talbot++	2,400	1.7
Pen-y-bont ar Ogwr++	3,700	2.6
Bro Morgannwg++	2,700	2.1
Caerdydd	74,700	20.1
Rhondda Cynon Taf+	9,500	4.0
Merthyr Tudful++	1,300	2.2
Caerffili++	2,800	1.6
Blaenau Gwent++	1,300	1.9
Torfaen+	3,000	3.3
Sir Fynwy+	3,200	3.5
Casnewydd	19,800	13.2
Cymru	**174,900**	**5.6**

Ffynhonnell: Arolwg Blynyddol Llywodraeth Cymru o'r Boblogaeth, 31 Rhagfyr 2020
Nodiadau: * Mae'r data'n ddatgelol neu nid yw'n ddigon cadarn i'w gyhoeddi; + Ystyrir bod data o ansawdd cyfyngedig
++ Ystyrir bod data o ansawdd isel

2.6 Nododd erthygl ystadegol gan Lywodraeth Cymru a gyhoeddwyd i gefnogi gwaith Grŵp Cynghori Pobl Dduon, Asiaidd a Lleiafrifoedd Ethnig Covid-19 y Prif Weinidog fod 5.2% o'r 1,462,000 o bobl mewn cyflogaeth yng Nghymru yn nodi eu bod yn Bobl Dduon, Asiaidd neu leiafrifoedd ethnig. Mae'r tabl canlynol yn dangos bod canrannau cyfartalog sy'n gweithio ym maes gofal cymdeithasol ac mewn gofal iechyd ychydig yn uwch. Sylwch fod y "galwedigaeth risg uchel" a ddyfynnir yn y teitl yn adlewyrchu ffocws y Grŵp Cynghori ar Covid-19.

Tabl 2: Cyflogaeth mewn galwedigaethau dethol, penodol, risg uchel yng Nghymru yn ôl ethnigrwydd a galwedigaeth, 2019

Swydd	Gwyn		Lleiafrifoedd ethnig	
	Nifer	%	Nifer	%
Gofal Cymdeithasol	68,900	92.8	5,400	7.2
Gofal Iechyd	106,200	88.8	13,400	11.2
Pob galwedigaeth	**1,385,400**	**94.8**	**75,900**	**5.2**

Ffynhonnell: Llywodraeth Cymru. Wedi'i echdynnu o'r Tabl yn yr Erthygl Ystadegol: Coronafeirws (COVID-19) a'r boblogaeth Pobl Dduon, Asiaidd a Lleiafrifoedd Ethnig yng Nghymru.

Ymchwil

2.7 Mae cryn dipyn o lenyddiaeth ar ethnigrwydd mewn cymdeithas, yn enwedig gofal iechyd, sydd wedi bod yn destun llawer mwy o ymchwil na gofal cymdeithasol. Cynhaliwyd adolygiad o'r llenyddiaeth a oedd ar gael fel sylfaen ar gyfer yr astudiaeth hon.

2.8 Mae tystiolaeth sy'n awgrymu bod pobl o gymunedau lleiafrifoedd ethnig yn cael eu tangynrychioli fel defnyddwyr gofal cymdeithasol a'r angen i weithredu. Mae'n cael ei atgyfnerthu gan waith a gomisiynwyd gan Lywodraeth Cymru yn ystod y pandemig, a ddaeth i'r casgliad nad oedd negeseuon iechyd a gofal cymdeithasol wedi'u dosbarthu'n effeithiol i gymunedau lleiafrifoedd ethnig.

Rhwystrau rhag manteisio ar ofal cymdeithasol

2.9 Mae rhwystrau i bobl o gymunedau lleiafrifoedd ethnig rhag defnyddio gwasanaethau wedi'u categoreiddio mewn sawl ffordd e.e. cymdeithasol, personol a sefydliadol. Mae set arall o grwpiau yn cynnwys ffisegol (mynediad i adeiladau), seicolegol (ffordd mae unigolyn yn meddwl am wasanaeth), ariannol (cost gwasanaeth); daearyddol (lleoliad y cymorth), diwylliannol ac iaith, ac adnoddau (capasiti gwasanaeth yn erbyn y galw). Ac eithrio diwylliant ac iaith, ac weithiau drwgdybiaeth o gyrff statudol, mae'r rhan fwyaf o'r rhain yn berthnasol i'r boblogaeth gyfan. Mae'r tabl isod yn crynhoi rhwystrau sy'n fwy neu'n llai penodol i bobl mewn cymunedau lleiafrifoedd ethnig.

Tabl 3: Crynodeb o'r rhwystrau i gyrchu a manteisio ar ofal cymdeithasol gan bobl o gymunedau lleiafrifoedd ethnig

- Iaith – yn enwedig lle nad Saesneg yw iaith gyntaf rhywun, sy'n aml yn golygu dibynnu ar eraill – teulu, ffrindiau, neu gyfieithwyr proffesiynol.
- Gwybodaeth – diffyg gwybodaeth mewn iaith a fformat sy'n addas i unigolyn, ac anallu i gael mynediad ato os oes gorddibyniaeth ar ddarpariaeth ddigidol.
- Cyfathrebu – sut mae pawb ym maes gofal cymdeithasol, waeth beth fo'u rôl, yn rhyngweithio â phobl. Mae'r materion yn cynnwys dealltwriaeth o wahaniaethau diwylliannol a chrefyddol a sensitifrwydd tuag at y rhain.
- Gwybodaeth ac ymwybyddiaeth - pa wasanaethau sydd ar gael, hawliau cyfreithiol a hawlogaeth, a sut i gyrchu gwasanaethau.
- Dealltwriaeth – sut mae comisiynwyr a darparwyr gofal cymdeithasol yn gweithredu a sut mae'r "system" yn gweithio. Gallai ymwneud â chyflyrau e.e. dementia, nad oes gair cyfatebol ar ei gyfer mewn rhai ieithoedd.
- Dyluniad gwasanaethau a chymorth neu elfennau ohono – nad ydynt yn adlewyrchu amrywiadau mewn diwylliannau a chredoau rhwng gwahanol gymunedau lleiafrifoedd ethnig.
- Diwylliant, credoau a gwerthoedd – a all effeithio ar dderbyn cymorth, yn enwedig os ystyrir ei fod yn amhriodol, a disgwyliadau o ran gofal a chymorth.
- Agweddau, rhagdybiaethau a stereoteipio – gan gynnwys camsyniadau o ofal anffurfiol sydd ar gael i bobl e.e. nad yw bob amser ar gael gan y teulu estynedig.
- Profiad – yn enwedig lle mae problemau yn y gorffennol o ran cael cymorth neu brofiad gwael o ran y gofal a ddarparwyd neu'r ffordd y cafodd ei ddarparu.

- Diffyg ymddiriedaeth a / neu hyder – mewn awdurdodau cyhoeddus a natur "swyddogol" neu "ffurfiol" eu gwaith, neu "bobl o'r tu allan" yng nghartref rhywun.
- Stigma – wedi'i gyfeirio at unigolyn gan eraill, neu ar ran yr unigolyn. Gallai fod yn gysylltiedig â chyflyrau penodol e.e. Clefyd Alzheimer neu anableddau dysgu.
- Gwahaniaethu – y posibilrwydd o systemau ac arferion sy'n gwahaniaethu, yn fwriadol neu'n anfwriadol, ac ofn unigolion o hiliaeth a gwahaniaethu.

2.10 Nid yw'r rhwystrau'n gwbl ar wahân. Mae gorgyffwrdd rhwng llawer a rhyng-ddibyniaethau e.e. iaith, gwybodaeth, cyfathrebu, diwylliannau, credoau a dealltwriaeth. Felly, mae angen dull cyfannol er mwyn llwyddo i gael mwy o bobl o gymunedau lleiafrifoedd ethnig fanteisio i gyrchu gwasanaethau a'u defnyddio.

2.11 Gall effaith rhwystrau hefyd gael ei gwaethygu gan faterion ehangach tlodi, lle mae pobl yn byw a'r seilwaith lleol e.e. lleoliad gwasanaethau a thrafnidiaeth, ac addysg.

2.12 Cynhaliwyd copi o'r adolygiad llawn o'r llenyddiaeth ymchwil sydd ar gael. Mae'r adroddiad ar gael ar wefan ADSS Cymru.

----

3. Safbwyntiau: pobl a chymunedau

3.1 Roedd cyswllt uniongyrchol â defnyddwyr gwasanaethau a gofalwyr yn anodd, oherwydd hynny dewiswyd ein dull o geisio sefydliadau'r trydydd sector a grwpiau cymunedol a allai hwyluso cysylltiadau ar ein rhan. Roedd dau sefydliad yn gallu helpu.

3.2 Fe wnaeth Women Connect First gyfraniad pwysig i'r astudiaeth hon. Trefnwyd grŵp ffocws a fynychwyd gan 14 o ferched o amrywiaeth o grwpiau ethnig a chynhaliwyd 20 o sgyrsiau un-i-un gyda merched sy'n defnyddio gwasanaethau gofal cymdeithasol neu a allai ddefnyddio gwasanaethau yn y dyfodol. Cynhaliwyd y sgyrsiau, a oedd wedi'u strwythuro o amgylch cwestiynau a ddatblygwyd o ymchwil a thystiolaeth a gasglwyd yn gynharach yn yr astudiaeth, yn eu hiaith o ddewis gan gyfieithwyr/dehonglwyr sesiynol a gydlynwyd gan Women Connect First. Roedd y grŵp ffocws yn anffurfiol a chytunwyd ar gwestiynau ymlaen llaw gyda Women Connect First.

3.3 Trefnodd Alltudion ar Waith i ni fynychu Fforwm Eiriolaeth Ffoaduriaid a Cheiswyr Lloches Cymru a hwyluso trafodaeth. Mynychodd 9 o geiswyr lloches a ffoaduriaid a chynrychiolwyr eraill o sefydliadau a oedd yn cefnogi'r grwpiau hyn.

Ymwybyddiaeth a phrofiad o wasanaethau cymdeithasol – Grŵp ffocws

3.4 Roedd y rhai a gymerodd ran yn y grŵp ffocws yn dod o saith cymuned lleiafrifoedd ethnig wahanol. Fe'u cefnogwyd gan Women Connect First. Roedd ganddynt 6 iaith gyntaf wahanol ar wahân i'r Saesneg, ond roedd pob un yn siarad ac yn deall Saesneg yn dda, a chynghorwyd mai Saesneg oedd yr iaith orau ar gyfer y sesiwn. Roedd gweithwyr cymorth wrth law os oedd angen cyfieithu. Roedd y rhan fwyaf o'r cyfranogwyr wedi defnyddio gwasanaethau cymdeithasol neu wedi ceisio cael gofal cymdeithasol heb ganlyniad cadarnhaol. Roedd cyfranogwyr rhwng 18 a 60+ mlwydd oed. Roedd y mwyafrif yn 41-60 mlwydd oed.

3.5 Roedd yr adborth ar y sesiwn yn gadarnhaol. Ystyriwyd bod cael rhywun i siarad gyda nhw am y gwasanaethau cymdeithasol yn ddefnyddiol i chwalu rhwystrau. Roedd enghreifftiau cadarnhaol o brofiadau pobl yn cael eu croesawu ac yn helpu i fynd i'r afael â drwgdybiaeth o'r gwasanaethau cymdeithasol a ddisgrifiir gan rai pobl.

3.6 Roedd ymwybyddiaeth o'r hyn mae gwasanaethau cymdeithasol yn ei ddarparu a'r hyn mae gan bobl hawl iddo yn themâu trafod cyffredin. Roedd diffyg dealltwriaeth o ba gymorth y gall gofal cymdeithasol ei ddarparu, hawliau, a ble i fynd i ddod o hyd i wybodaeth. Mae cyfathrebu yn broblem. Pwysleisiodd cyfranogwyr na all llawer o bobl o gymunedau lleiafrifoedd ethnig siarad Saesneg yn dda a'u bod yn teimlo eu bod yn cael eu camddeall pan fyddant yn ceisio cyfathrebu yn Saesneg. Nid yw'n hawdd dibynnu ar gyfieithwyr a theimlo'n hyderus mai'r neges mae'r person sydd angen gofal a chymorth am ei rhoi yw'r neges mae'r swyddog yn ei derbyn. Mae eraill sy'n siarad Saesneg yn dda ond nad ydynt yn ei ddarllen a'i ysgrifennu. Cafwyd ceisiadau am fwy o wybodaeth yn yr iaith ddewisol

3.7 Pwynt arall oedd agwedd staff gofal cymdeithasol. Mae teimlad na fydd pobl [staff] yn cymryd amser i wrando'n iawn ar y materion ac mewn rhai achosion, mae'n ymddangos nad ydyn nhw am ddeall y materion diwylliannol sy'n bwysig i rywun sydd angen gofal a chymorth ac i ddod o hyd i'r ffordd orau o helpu. Mae'r astudiaethau achos a ddisgrifir isod yn dangos hyn. Pe bai mwy o staff gofal cymdeithasol eu hunain o gymunedau lleiafrifoedd ethnig, byddai gwell dealltwriaeth o faterion diwylliannol a chyfleoedd i gyfathrebu mewn

ieithoedd ar wahân i'r Saesneg. Byddai hyn yn helpu i roi hyder i bobl fynd at y gwasanaethau cymdeithasol am gymorth.

3.8 Nid oedd y rhan fwyaf o'r cyfranogwyr yn gwybod am yr ystod lawn o wasanaethau nac yn gwybod pwy i gysylltu â nhw am gyngor. Pwysleisiwyd pwysigrwydd gallu cael cymorth gan sefydliadau'r trydydd sector, yn yr achos hwn drwy Women Connects First, gan eu bod nhw’n gallu cyfeirio at y lle iawn. Roedd sawl cyfranogwr wedi defnyddio gwasanaethau cymdeithasol drostyn nhw eu hunain neu dros aelod o'r teulu. Roedd eu barn yn gymysg. Dyma enghreifftiau cadarnhaol o sut roedd y gwasanaethau cymdeithasol wedi helpu:

Enghreifftiau o astudiaethau achos:

"*Cefais brofiad da gyda gofal cymdeithasol, fe wnaethon nhw helpu fy mam i gael lifft grisiau"*

"Mae'r gwasanaethau cymdeithasol wedi bod yn gefnogol iawn. Rydw i’n cael triniaeth ar gyfer problem iechyd ddifrifol, ac rydw i’n fam sengl gyda dau o blant. Fe wnaethon nhw fy helpu drwy'r cyfnod clo, tra roeddwn i’n cael triniaeth a gofalu am fy mhlant gan nad oes gen i deulu yma. Fe wnaethon nhw'n helpu'r plant, gan gynnwys cludiant i'r ysgol ac oddi yno pan oeddwn i'n sâl"

"Fe wnes i brofi cam-drin domestig gan fy nghyn-ŵr. Roedd yn bygwth pe bawn i’n dweud wrth yr heddlu y bydden nhw [gwasanaethau cymdeithasol] yn mynd â'm plant i ffwrdd. Dechreuodd y gwasanaethau cymdeithasol ymwneud â ni drwy'r ysgol, a dywedais wrthynt am yr holl stori. Fe wnaethon nhw fy helpu a'm galluogi i aros yn gryf. Fe wnaethon nhw ysgrifennu adroddiad ar gyfer y llysoedd, ac fe wnaeth y llysoedd benderfynu na ddylid caniatáu i'm cyn-ŵr fod yn agos atom. Helpodd y gwasanaethau cymdeithasol ni drwy hyn i gyd"

3.9 Cafwyd profiadau negyddol hefyd o'r gwasanaethau cymdeithasol:

Enghreifftiau o astudiaethau achos:

"Nid wnaeth y person y gwnes i siarad ag ef ystyried fy nghyflwr iechyd meddwl. Nid oeddent yn gallu fy nghyfeirio at y gwasanaeth cywir nac at gefnogaeth arall i'm lles emosiynol. Roeddwn i'n teimlo mai dim ond mewn pobl oedd â chyflwr corfforol roedd ganddyn nhw ddiddordeb"

"Roeddwn i angen addasiadau i'm tŷ ac roedd Iechyd Galwedigaethol wedi ymweld. Doedd y gwasanaeth ddim yn dda, a bu'n rhaid i mi aros yn hir i fynd drwodd i unrhyw un"

"Roeddem ni angen cymorth, ond doeddwn i ddim yn ei chael hi'n hawdd cael gafael ar wasanaethau"

"Cysylltais â'r gwasanaethau cymdeithasol am help gyda fy mam. Roedd hi'n gaeth i'w gwely a daeth gofalwyr i mewn 4 gwaith y dydd. Roedd y gwasanaeth a ddarparwyd yn gymysg. Gwnaed i'm mam lofnodi i ddweud bod y gofalwyr wedi bod yno am 30 munud pan oeddent ond yn aros am 5 munud. Fe wnaethom gais hefyd am help gydag ystafell ymolchi wedi'i haddasu ond ni ddigwyddodd unrhyw beth"

"Mae gan gwpl hŷn sy'n byw yn y fflat uwchben ill dau gyflyrau meddygol ond dim lifft grisiau. Maen nhw'n rhy ofnus i ddefnyddio gofal cymdeithasol"

"Rydw i wedi bod yn ceisio ers dros flwyddyn i gael cefnogaeth i fy mab anabl a dydw i heb gael unrhyw adborth na chymorth. Byddwn i'n hoffi iddyn nhw ddweud wrthyf fi beth sydd wedi'i benderfynu, hyd yn oed os nad wyf yn gymwys i fanteisio ar y gwasanaethau gan nad oes arian cyhoeddus ar gael i mi"

Ffoaduriaid a cheiswyr lloches – Trafodaeth fforwm

3.10 Mae Fforwm Eiriolaeth Ffoaduriaid a Cheiswyr Lloches Cymru yn cyfarfod bob chwarter. Daeth naw o ffoaduriaid neu geiswyr lloches i gyfarfod mis Chwefror 2022. Roedd cynrychiolwyr o Bartneriaeth Ymfudo Strategol Cymru, Cyngor Ffoaduriaid Cymru a'r Rhwydwaith Lleisiau/ y Groes Goch Brydeinig hefyd yn bresennol. Hwyluswyd y cyfarfod gan Alltudion ar Waith. Cyn y drafodaeth, dosbarthwyd cyfres o gwestiynau ymlaen llaw.

3.11 Y negeseuon allweddol oedd:

- Dim ond 2 o'r 9 cyfranogwr oedd yn ymwybodol o'r hyn mae gwasanaethau cymdeithasol yn ei ddarparu ac yn yr un modd, roedd diffyg dealltwriaeth o sut i gael gafael ar wasanaethau
- Nid yw gwybodaeth am wasanaethau cymdeithasol ar gael yn rhwydd mewn fformat y gellir ei gyrchu'n hawdd.
- Mae rhai ceiswyr lloches yn amharod i gael gofal cymdeithasol gan nad oes ganddynt syniad o'u hawliau yn y wlad hon.
- Maen nhw ofn cael eu halltudio os gwneir cais am help neu gŵyn.
- Dywedodd rhai pobl y byddent yn croesawu'r cyfle i drafod anghenion mewn canolfannau cymunedol gyda sesiynau galw heibio gyda mewnbwn gan y gwasanaethau cymdeithasol.

3.12 Eglurodd cynrychiolwyr sefydliadau'r trydydd sector fod ymwybyddiaeth o faterion amddiffyn plant a sut i gyfeirio achos ond bod llai o wybodaeth am y cymorth arall sydd ar gael gan y gwasanaethau cymdeithasol. Byddai croeso i help a hyfforddiant. Mae ei angen ar gyfer gweithwyr achos, gan gynnwys gwirfoddolwyr, fel y gallant gyfeirio'r bobl maen nhw'n eu cefnogi i'r lle iawn. Byddai hefyd yn ddefnyddiol pe gallai gwybodaeth am wasanaethau gofal cymdeithasol fod ar gael yn y canolfannau elusennol sy'n cefnogi ceiswyr lloches e.e. y Groes Goch Brydeinig, Oasis, gyda hysbysiadau'n dangos y rhifau ffôn cywir ar gyfer cyswllt.

3.13 Roedd un cyfranogwr wedi ceisio cael mynediad at wasanaethau cymdeithasol ac roedd swyddog wedi ymweld â hi. Teimlai fod llawer o gwestiynau nad oedden nhw'n ymddangos yn berthnasol, yn hytrach na chanolbwyntio ar y materion yr oedd angen mynd i'r afael â nhw. Er enghraifft, un cwestiwn oedd "pwy sy'n talu am eich rhent?" Yr ateb oedd bod hwn yn cael ei dalu ar ran y person, ac adroddir bod y swyddog wedi ymateb gan ddweud, "Byddwn i'n hoffi pe byddai rhywun yn talu fy rhent drosof fi". Ni ystyriwyd bod hwn yn ymateb priodol. Yn gyffredinol, nid oedd agwedd y person gofal cymdeithasol yn dda. Teimlai'r cyfranogwr nad oeddent am gysylltu â'r gwasanaethau cymdeithasol eto am unrhyw gymorth.

Ymwybyddiaeth a phrofiad o'r gwasanaethau cymdeithasol - Cyfweliadau

3.14 Cynhaliwyd ugain cyfweliad yn yr iaith o ddewis. Roedd deg o'r rhai a gafodd eu cyfweld yn 60 mlwydd oed a throsodd, roedd 7 rhwng 41-59 mlwydd oed a 2 rhwng 18-40 mlwydd oed. Roedd yn well gan un person beidio â dweud ei oedran. Mae'r tabl canlynol yn dangos yr ieithoedd sy'n cael eu siarad fel ieithoedd cyntaf.

Tabl 4: Ieithoedd cyntaf sy'n cael eu siarad gan gyfranogwyr mewn cyfweliadau

Arabeg	Bengali-Dhaka	Bengali-Sylheti	Pushto	Gujarati	Yoruba	Albaneg	Pwnjabeg	Wrdw
7	2	2	1	4	1	1	1	1

Ffynhonnell: Women Connects First

3.15 Mae'r diagram isod yn dangos ethnigrwydd cyfranogwyr yn y sgyrsiau.

Tabl 5: Ethnigrwydd cyfranogwyr mewn cyfweliadau

Syriaidd (3)	Bangladeshaidd	Nigeraidd (1)	Affganistan (1)
Swdanaidd (1)	Indiaidd (4)	Albaneg (1)	Pacistanaidd (1)
Yemenaidd (1)	Iracaidd (1)	Palestinaidd	Dewis peidio

Ffynhonnell: Women Connects First

3.16 Nid oedd 17 o'r 20 o bobl a gyfwelwyd (85%) yn ymwybodol o'r gwasanaethau sy'n cael eu darparu gan y gwasanaethau cymdeithasol. O'r 3 a oedd, clywodd 1 drwy ei meddyg teulu tra na ddywedodd y 2 arall. Dywedodd cyfieithydd fod rhai pobl y siaradodd â nhw yn meddwl bod gwasanaethau gofal cymdeithasol yn debyg i'r heddlu. Nid oeddent yn gyfforddus ynglŷn â'u cynnwys mewn materion personol a theuluol.

3.17 Er i 17 ddweud nad oeddent yn ymwybodol o'r gwasanaethau a ddarperir, roedd 10 ohonynt wedi bod mewn cysylltiad â'r gwasanaethau cymdeithasol rywbryd yn y gorffennol am gymorth. Cafodd y rhan fwyaf eu hatgyfeirio drwy feddyg teulu neu drwy ymweliad ysbyty, gyda Women Connects First yn rhoi manylion gofal cymdeithasol i'r rhai sydd angen cymorth. Mae'r pwynt olaf yn atgyfnerthu'r rôl bwysig sydd gan sefydliadau'r trydydd sector o ran cyfeirio pobl o gymunedau lleiafrifoedd ethnig at y gwasanaethau priodol a chodi ymwybyddiaeth o wasanaethau a chymorth a allai fod ar gael.

3.18 Rhannodd rhai cyfweleion eu profiadau o gysylltu â'r gwasanaethau cymdeithasol. Nid yw'r enghreifftiau'n rhoi darlun da o'r hyn mae rhai pobl yn dod ar ei draws wrth geisio cymorth gan y gwasanaethau cymdeithasol. Fodd bynnag, maen nhw'n dangos yr hyn sy'n digwydd weithiau pan fydd pobl yn ceisio cymorth.

Enghreifftiau o astudiaethau achos:

"Rydw i wedi dod ar draws dau fath gwahanol o ofal a chymorth o ran ansawdd. Fy mhrofiad cychwynnol oedd ar ôl i mi gysylltu â'r gwasanaethau cymdeithasol, fe wnaethon nhw ddod a darparu'r holl wybodaeth a rhoi sicrwydd y bydden nhw'n gwneud pethau, ond ni wnaethant erioed ac fe wnaethon nhw fy nghadw i aros ac anwybyddu fy ngalwadau ffôn am gymorth. Yna nid oedd gen i ddewis ond cysylltu â

phennaeth fy mhlentyn i gael y cymorth a'r gofal roeddwn i eu hangen, ac ar ôl hynny rwyf wedi bod yn derbyn y cymorth a'r gofal sydd eu hangen"

"Rwy'n siomedig iawn ac wedi cael profiad negyddol iawn o gyrchu cymorth gan ofal cymdeithasol gan fod y gweithiwr cymdeithasol a benodwyd yn amhroffesiynol ac yn annibynadwy iawn. Nid oeddwn yn cael y cymorth na'r gefnogaeth roeddwn i'n eu ceisio. Ceisiais wneud nifer o gwynion, ond fe'u hanwybyddwyd. Ni fyddai neb yn ateb fy ngalwadau nac yn ymateb i mi. Mae rhai wedi siarad â mi mewn modd uchel ac anghwrtais iawn, gan wneud i mi deimlo'n ofnus iawn a dan fygythiad"

"Es i drwy ychydig flynyddoedd anodd iawn. Cafodd hyn effaith andwyol ar fy iechyd meddwl a'm lles emosiynol. Roeddwn i'n ei chael hi'n anodd bob dydd, yn teimlo'n ynysig iawn, yn unig ac yn isel, yn byw mewn ofn bob dydd y bydden nhw [aelodau'r teulu] yn fy niweidio. Roeddwn i'n cael trafferth ymdopi gyda fy nghyflwr meddygol i gyd ar fy mhen fy hun, ymdopi â'r holl bwysau ac roeddwn i mewn cyflwr bregus iawn, dim ond llwyddo i oroesi wnes i. Cysylltais â'r gwasanaethau cymdeithasol am gymorth ond gwrthodwyd gan ddatgan nad wyf yn gymwys i gael gwasanaethau na gofal gan nad oedd angen gofal corfforol personol arnaf gan fy mod yn gallu gwneud hynny fy hun ac nid oedd unrhyw beth y gallent ei wneud i'm helpu na'm cefnogi"

"Rwyf wedi cael profiadau siomedig ofnadwy dro ar ôl tro dros y blynyddoedd gyda gofal cymdeithasol. Rwyf wedi profi agwedd hunanol a didostur iawn tuag at y gofal a'r gefnogaeth sydd eu hangen arnaf. Fel person â phroblemau iechyd meddwl, rydw i'n aml wedi profi pobl yn manteisio arnaf fi pan fyddwn i'n mynegi fy mod yn anhapus gyda'r gefnogaeth a'r gofal amhroffesiynol a thruenus a ddarperir. Anwybyddwyd fy ngheisiadau a'm hymholiadau ac rwyf fi wedi cael fy nhrin mewn modd annynol amharchus. Rydw i wedi gorfod dioddef llawer o gywilydd, wedi cael fy ngwneud yn ddigartref bron, ddim hyd yn oed yn cael dychwelyd i'm hostel llety dros dro i gasglu fy eiddo, wedi cael fy ngadael i ddarparu drosof fi fy hun a cheisio lloches mewn cartrefi eraill oherwydd y gwasanaeth amhroffesiynol oedd yn cael ei gamreoli. Fe'm gadawyd am ddyddiau wedi fy esgeuluso heb gymorth a chefnogaeth, gan deimlo'n ddiymadferth iawn heb wybod beth oedd yn mynd ymlaen ac wedi gorfod ceisio cymorth yn gyson gan Women Connect First"

"Trefnwyd cyfarfod Zoom, a cefais wybod ychydig funudau cyn i'r cyfarfod ddechrau. Ni wnaeth y gweithiwr cymdeithasol roi gwybod i mi ymlaen llaw i wirio a oeddwn i ar gael i fynychu'r cyfarfod"

"Rydw i wedi cael profiad gwael iawn gyda'r gwasanaethau cymdeithasol mewn perthynas â'm plant ac rwyf mor bryderus fel nad ydw i wir eisiau cael unrhyw beth arall i'w wneud â nhw unrhyw bryd yn y dyfodol"

3.19 Nid yw'n bosibl canfod yr union amgylchiadau a arweiniodd at y profiadau uchod. Fodd bynnag, gallai dadansoddiad o faterion sy'n achosi neu'n cyfrannu at yr hyn a ddigwyddodd ym mhob un o'r uchod gynnwys un neu fwy o'r canlynol:

- Ymateb gwahanol iawn i'r gwasanaethau cymdeithasol pan wnaed atgyfeiriad gan weithiwr proffesiynol yn hytrach na'r unigolyn ei hun. Gallai hyn fod oherwydd ymagwedd a/neu agwedd yr aelod penodol o staff a gymerodd bob un o'r galwadau, neu gallai fod yn systemig gan fod atgyfeiriadau gan weithwyr proffesiynol yn cael eu trin yn wahanol, ac efallai'n fwy difrifol, na chysylltiadau a wneir gan unigolion sydd angen help. Mae hwn yn bwynt pwysig. Erbyn i atgyfeiriad gael ei wneud gan weithiwr proffesiynol, mae'n ddigon posibl bod y sefyllfa wedi dirywio.
- Gwahaniaethau mewn agwedd / neu ymagwedd yr aelod o staff sy'n cymryd yr alwad/galwadau. Gallai hyn fod yn gysylltiedig â'r ffaith bod yr unigolyn yn dod o gymuned lleiafrifoedd ethnig, neu efallai nad yw’n gysylltiedig â hyn.
- Diffyg sensitifrwydd i bobl â phroblemau iechyd meddwl, gan achosi i un unigolyn ddibynnu ar gefnogaeth sefydliad trydydd sector.
- Problemau cyfathrebu a methiant i gynnwys rhywun mewn camau gweithredu wedi'u cynllunio.
- Methiant amlwg i gymryd cyfrifoldeb a chyfeirio unigolyn at ffynonellau cymorth amgen pan na fydd cymorth gofal cymdeithasol ar gael i unigolyn. Mae'n gweithio yn erbyn yr egwyddor o wasanaethau mwy integredig a'r dull "gwneud i bob cyswllt gyfrif" y mae rhai awdurdodau lleol wedi'i fabwysiadu neu yn ei fabwysiadu.

3.20 Heblaw am gyfathrebu a dealltwriaeth fe rhwystrau posibl, nid yw'n bosibl penderfynu a yw unrhyw un o'r rhwystrau eraill a brofwyd gan bobl o gymunedau lleiafrifoedd ethnig (fel sy’n cael ei grybwyll ym mhennod 2) yn berthnasol e.e. diffyg dealltwriaeth ddiwylliannol, rhagfarn ymwybodol neu anymwybodol, neu ydy'r profiadau negyddol yn rhai a wynebir gan rai pobl o fewn y boblogaeth gyfan.

Gwneud mynediad yn haws

3.21 Gofynnwyd i'r rhai a gyfwelwyd sut y gellid gwella mynediad at ofal cymdeithasol a'i gwneud yn haws. Yr awgrym mwyaf cyffredin (60% o'r ymatebwyr) oedd cyswllt wyneb yn wyneb, gan gynnwys ymweliadau cartref os oedd angen, a'r person (a'i anghenion) yn ffocws i'r cyswllt. Yr ail awgrym mwyaf cyffredin (30%) oedd hyfforddiant i weithwyr gofal cymdeithasol o anghenion penodol cymunedau (lleiafrifoedd ethnig) a gofynion diwylliannol. Roedd awgrymiadau eraill yn cynnwys:

- Ymweliadau gan bobl sy'n broffesiynol ac sy'n galw pan maen nhw'n dweud y byddan nhw'n galw
- Recriwtio mwy o staff o gymunedau lleiafrifoedd ethnig
- Gwasanaethau drwy ganolfannau allgymorth neu ganolfan gymunedol, gan gynnwys sesiynau ymwybyddiaeth
- Llinellau cymorth mewn gwahanol ieithoedd
- Ymweliadau sy'n sensitif i faterion diwylliannol e.e. rhywedd.
- Gwybodaeth mewn fformat syml, hawdd ei ddeall.
- Dilyn cyngor / camau gweithredu ysgrifenedig fel y gellir ei rannu ag aelodau eraill o'r teulu.

3.22 Roedd awgrymiadau ar y ffordd orau/ffyrdd gorau o gael gafael ar wybodaeth am sut y gall gwasanaethau cymdeithasol helpu yn gymysg, sy'n adlewyrchu'r amrywiaeth debyg o ddewisiadau a welwyd gan unigolion yn y boblogaeth gyfan:

- Drwy sefydliadau cymunedol; seminarau, gweithdai mewn canolfannau cymunedol
- Hysbysebion teledu, cyfryngau cymdeithasol
- Trwy wasanaethau eraill e.e. meddygfeydd
- Deunydd ysgrifenedig gan gynnwys negeseuon e-bost– llythyrau, negeseuon, llyfrynnau, cylchlythyrau mewn gwahanol ieithoedd
- Cyfleoedd cyfarfod un i un, wyneb yn wyneb

3.23 I'w nodi yn yr ymatebion uchod mae poblogrwydd gwybodaeth yn cael ei darparu mewn sefydliadau cymunedol, canolfannau cymunedol a chanolfannau neu drwyddynt.

Adeiladu ymddiriedaeth

3.24 Yn ystod y cyfweliadau, roedd y drafodaeth hefyd yn ymdrin â'r hyn y gellid ei wneud i feithrin mwy o ymddiriedaeth rhwng pobl mewn cymunedau lleiafrifoedd ethnig a gwasanaethau cymdeithasol. Mae'r awgrymiadau wedi'u crynhoi yn y tabl canlynol. Mae'r rhif mewn cromfachau yn cyfeirio at nifer y cyfweleion a wnaeth y sylw (allan o 20).

Tabl 6: Awgrymiadau ar gyfer meithrin ymddiriedaeth rhwng gwasanaethau cymdeithasol a chymunedau lleiafrifoedd ethnig

- Gwybodaeth syml mewn gwahanol ieithoedd (11)
- Gwasanaethau'n cael eu darparu gan bobl sy'n gymwysedig, yn broffesiynol a wir yn poeni (8)
- Mwy o barch at ddiwylliant a chrefydd (7)
- Mwy o ymwybyddiaeth o'r hyn y gall gwasanaethau cymdeithasol ei gynnig (6)
- Gweithwyr cymdeithasol sy'n gwrando ar wybodaeth heb ragfarn ac sy'n anfeirniadol/agored eu meddwl (5)
- Mwy o atebolrwydd gan weithwyr cymdeithasol, a'u monitro'n fwy (3)

- Sicrwydd na fyddwch yn colli budd-daliadau os bydd gwasanaethau'n cael eu defnyddio (3)
- Mwy o gyfarfodydd adolygu ar ôl i wasanaethau gael eu rhoi ar waith (3)
- Sicrwydd bod yr holl wybodaeth yn cael ei thrin yn gyfrinachol (2)
- Ymweliadau ar adegau mwy cyfleus e.e. nid ar adegau gweddïo (2)
- Os yw'n fater crefyddol, ymgynghori â chynrychiolwyr crefyddol (2)
- Sicrwydd nad y gwasanaethau cymdeithasol yw'r heddlu (1)
- Gwneud mwy i wneud i bobl deimlo'n gartrefol (2)
- Mwy o ymweliadau cartref (1)
- Recriwtio mwy o bobl o wahanol grwpiau lleiafrifoedd ethnig sy'n siarad yr iaith/ieithoedd (1)
- Darparu pwynt cyswllt cyntaf cyfeillgar (1)

----

4. Safbwyntiau: Awdurdodau lleol

4.1 Gwahoddwyd pob awdurdod lleol i gymryd rhan yn yr astudiaeth. Roedd y pandemig yn golygu bod cyfarfodydd yn cael eu cynnal dros y ffôn, drwy fideo-gynadledda, neu ohebiaeth ysgrifenedig. Cynhaliwyd trafodaethau gyda 28 o gynrychiolwyr o 18 o awdurdodau lleol ac yn cwmpasu ystod o rolau a swyddogaethau ar lefelau strategol a gweithredol, gan gynnwys: ymgysylltu; cydlyniant cymunedol; gwasanaethau i oedolion, gwasanaethau plant, polisi, strategaeth; cydraddoldeb. Mewn nifer fach o achosion, ymunodd partneriaid awdurdodau lleol o'r trydydd sector yn y sgyrsiau.

4.2 Nod y trafodaethau oedd casglu'r nifer sy'n manteisio ar wasanaethau gan bobl o gymunedau lleiafrifoedd ethnig, yr hyn mae awdurdodau lleol wedi'i wneud neu'n ei wneud i estyn allan atynt, a'r heriau.

Beth sy'n hysbys am bobl sy'n defnyddio gwasanaethau?

4.3 Roedd trafodaethau'n archwilio p'un a yw pobl o gymunedau leiafrifoedd ethnig yn cael gofal a chymorth pan fydd ganddynt angen adnabyddadwy neu wedi'i asesu ac a oes unrhyw ddata'n cael ei gasglu ar y rhai sy'n cael cymorth. Yr hyn sy'n amlwg yw'r heriau o fonitro'r nifer sy'n manteisio ar wasanaethau. Dywed sawl awdurdod lleol fod ganddynt systemau ar waith i gofnodi gwybodaeth lle maen nhw, er enghraifft, wedi nodi bod bylchau data yn peri pryder.

4.4 Dywedodd sawl awdurdod arall nad oes ganddyn nhw ddarlun cyflawn. Nid yw cofnodi ethnigrwydd unigolyn bob amser yn cael ei wneud pan fydd person yn cysylltu â'r gwasanaethau cymdeithasol. Gall hyn fod oherwydd diffyg system, neu ddiffyg defnydd o system, i gasglu gwybodaeth ar y dechrau neu cyn cau'r achos, neu os yw'r achos wedi bod ar agor ers blynyddoedd lawer ac nad yw'r wybodaeth erioed wedi cael ei chasglu. Mae rhai defnyddwyr gwasanaethau yn dewis peidio â datgelu eu hethnigrwydd, sydd o fewn eu hawliau.

4.5 Cododd sawl awdurdod faterion yn ymwneud â chael data sy'n her i ddeall a yw pobl o gymunedau lleiafrifoedd ethnig yn cael mynediad at wasanaethau. Er bod llawer yn casglu gwybodaeth sy'n ymwneud â nifer yr atgyfeiriadau, mae lle i wella drwy fonitro'r wybodaeth i wella gwasanaethau. Nid oes gan lawer ohonynt ddarlun cyflawn y tu hwnt i'r hyn sydd wedi'i gynnwys yng nghyfrifiad 2011.

Estyn allan

4.6 Mae gwasanaethau statudol wedi'i chael hi'n anodd iawn ymgysylltu â chymunedau lleiafrifoedd ethnig mewn sawl ardal. Er gwaethaf ceisio estyn allan, nid yw wedi arwain at nifer fawr yn manteisio ar fentrau a digwyddiadau. Mae enghreifftiau o gymunedau'n datblygu eu grwpiau rhwydwaith a chymorth eu hunain e.e. cyllid yn cael ei ddyrannu i ganiatáu ymgysylltu uniongyrchol â chymunedau Portiwgal a Gwlad Pwyl. Fodd bynnag, mae'r cyllid wedi dod i ben. Amlinellodd un awdurdod lleol sut maen nhw'n gweithio drwy berchnogion busnes siopau a thafarndai sydd yn dod o gymunedau lleiafrifoedd ethnig eu hunain. Mae pobl yn ymweld â'r busnesau, sy'n darparu cyfleoedd i dynnu sylw at wasanaethau'r cyngor, gan gynnwys gofal cymdeithasol.

4.7 Mae un awdurdod wedi cymryd camau i gynyddu ymgysylltiad oherwydd ei broffil poblogaeth. Yn 2017, fe wnaeth recriwtio cysylltwyr cymunedol o gymunedau lleiafrifoedd ethnig. Mae eu gwaith allgymorth yn digwydd gyda'r nos ac ar benwythnosau mewn mannau yn y gymuned lle mae pobl yn cyfarfod. Fe wnaethon nhw fonitro mynediad at wasanaethau. Fe wnaeth y data gadarnhau yn 2017, bod 162 o bobl o gymunedau lleiafrifoedd ethnig wedi cyrchu cymorth, gan godi i 832 yn 2018, gyda 755 yn 2019. Bu cynnydd arall i 941 yn 2020. Roedd y dull rhagweithiol hwn o recriwtio a chefnogi'r rhai â chysylltiadau cymunedol wedi rhoi hwb nid yn unig i ymwybyddiaeth y cyngor o'r heriau mae ei gymunedau'n eu hwynebu ac wedi sicrhau cynnydd sylweddol yn nifer y bobl sy'n defnyddio gwasanaethau o'r cymunedau hynny.

4.8 Sefydlodd awdurdod lleol arall grwpiau rhanddeiliaid gan gynnwys cynrychiolwyr o gymunedau lleiafrifoedd ethnig, fel arfer y bobl hynny a oedd ag ymddiriedaeth a hyder eraill yn y cymunedau hynny. Gweithiodd staff yr awdurdod gyda nhw i ddatblygu'r ymgyrch "Dweud mwy" (ar gyfer brechlyn Covid) a mynd â’r negeseuon a ddeilliodd o hynny i grwpiau, mosgiau, ceiswyr lloches a gweithwyr stryd er enghraifft.

4.9 Dywedodd awdurdod sydd â chyfran isel o bobl o gymunedau lleiafrifoedd ethnig:

"... mae tangynrychiolaeth, ac mae angen i ni edrych ar y polisïau a'r gweithdrefnau sydd gennym ni a allai fod yn anfantais systematig i bobl. Rydym wedi cydnabod, os ydych chi wedyn yn ychwanegu anabledd neu iechyd meddwl neu’r ffaith eu bod nhw’n fenyw neu eu hoedran at yr anfantais honno, eich bod chi’n profi gwahaniaethu ac annhegwch sylweddol o ran mynediad."

Rhwystrau a heriau

4.10 Mae demograffeg cymunedau lleiafrifoedd ethnig wedi newid dros yr 20 mlynedd diwethaf. Er enghraifft, gall cymuned Bangladeshaidd bellach fod yn 5ed neu'n 6ed genhedlaeth, a gyda chenedlaethau mwy newydd gellir gweld gwerthoedd diwylliannol gwahanol. Mae'r newid mewn gwerthoedd diwylliannol ac amgylchiadau ffyrdd modern o fyw yn golygu bod merched yn fwy tebygol o weithio. Mae hyn yn golygu nad yw barn ystrydebol am blant mewn teuluoedd lleiafrifoedd ethnig sy'n gofalu am rieni oedrannus bob amser o reidrwydd yn wir.

4.11 Nid yw rhai teuluoedd yn deall rôl y gwasanaethau cymdeithasol gan nad yw'r cymorth hwn yn bodoli mewn llawer o wledydd eraill. I eraill, mae'r gwasanaethau cymdeithasol yn cynrychioli "awdurdod" ac mae'n rhywbeth i'w osgoi. Mae ofn y bydd gwasanaethau cymdeithasol fel sefydliad sy'n tynnu plant oddi wrthyn nhw yn ganfyddiad i lawer. Gellir gweld yr ofn hwn mewn gwahanol grwpiau poblogaeth.

4.12 Mae'r ffordd mae diwylliannau, profiadau a deinameg teuluol yn newid dros amser yn golygu y gall nodi nodweddion diwylliannol sefydlog fod yn her. Amlinellodd un awdurdod lleol sut mae ymgysylltu ac ymddiriedaeth yn broblem, a bod ymchwil a gynhaliwyd yn lleol 18 mlynedd yn ôl wedi nodi mater allweddol iaith a diffyg darpariaeth ar gyfer dehonglwyr / cyfieithu mewn ysbytai, meddygfeydd a gwasanaethau eraill. Mewn llawer o achosion, byddai aelodau o'r teulu yn dehongli, a all gyflwyno heriau eraill pan fydd gan aelodau iau o'r teulu eu barn eu hunain ac felly efallai na fyddant yn adlewyrchu dymuniadau rhiant yn gywir. Mae rhywfaint o rwystredigaeth ynghylch y diffyg cynnydd a wnaed ar faterion o'r fath.

4.13 Mae'r pwyntiau hyn yn tynnu sylw at ddau fater allweddol. Yn gyntaf, mae'r sefyllfa a ddisgrifir yn groes i ethos Deddf Gwasanaethau Cymdeithasol a Llesiant (Cymru) 2014 o

ran darparu gwasanaethau sy'n canolbwyntio ar bobl i'r person sydd angen gofal. Os na ellir cael barn unigolyn yn gywir ac yn ddibynadwy, yna sut y gellir darparu'r cymorth cywir? Yn ail, mae rhai yn faterion hirsefydlog ac er ei bod yn ymddangos yn rhesymol awgrymu bod rhywfaint o gynnydd wedi'i wneud dros y ddau ddegawd diwethaf, o leiaf mewn rhai rhannau o Gymru, mae'r un problemau a materion yn dal i fod yn rhwystrau rhag diwallu anghenion pobl o gymunedau lleiafrifoedd ethnig.

4.14 O drafodaethau gydag awdurdodau lleol a rhai o'u sefydliadau partner lleol, gellir crynhoi'r ystod o heriau fel y canlynol:

- Iaith - diffyg gwasanaethau cyfieithu neu ddefnydd o wasanaethau cyfieithu. Mae'r anghenion yn niferus ac amrywiol. Mewn un awdurdod, dywedwyd wrthym am 140 o ieithoedd yn eu hysgolion a 56 mewn ardal awdurdod lleol arall.
- Hyd yn oed gyda chyfieithu, mae'n anodd i lawer o bobl ddeall y defnydd o derminoleg.
- Credoau diwylliannol a chrefyddol sy'n aml yn gwrthdaro â'r hyn y gellid ei ystyried yn fuddiannau gorau'r unigolyn.
- Mae rhai pobl yn ofni llywodraeth a swyddogion, y syniad o "awdurdod".
- Gall fod llawer o wybodaeth anghywir, drwgdybiaeth am wasanaethau, a’r cyfan yn arwain at ymddieithrio. Un enghraifft a nodwyd oedd y dryswch ynghylch talu am ofal.
- Mae rhai rhwystrau'n bodoli oherwydd diwylliant a'r ofn na fydd swyddog gofal cymdeithasol yn parchu'r diwylliant hwn wrth ymweld.
- Drwgdybiaeth – gall rhai pobl ofn cyrchu gwasanaethau ar ôl cael eu siomi o'r blaen yn eu gwlad wreiddiol neu drwy glywed am brofiadau gwael gan eraill sydd wedi cael gofal cymdeithasol yn y wlad hon. Mae rhieni'n pryderu'n wirioneddol y bydd eu plant yn cael eu rhoi mewn gofal ac o ran pobl hŷn, os byddant yn gofyn am gymorth, maen nhw’n pryderu y byddant yn cael eu rhoi mewn cartref gofal.
- Bydd rhai pobl yn dod o wledydd lle nad yw "gofal cymdeithasol" yn bodoli felly nid ydynt yn deall ethos y gofal a'r cymorth a ddarperir i'r rhai mewn angen. Nid yw eraill yn gwybod sut i gael gafael ar gymorth.
- Ofn neu bryder dieithryn yn mynd i mewn i gartref rhywun.
- Mae rhai unigolion o gymunedau lleiafrifoedd ethnig mewn amgylchiadau anodd iawn e.e. pobl sydd wedi'u dal mewn caethwasiaeth fodern.
- Stigma - gall cael gafael ar gymorth a gofal mewn rhai cymunedau greu canfyddiad bod teulu rhywun wedi eu gadael. Yn ffodus, mae'n ymddangos bod hyn yn llai cyffredin ond mae'n dal i fod yn wir mewn llawer o gymunedau.
- Fforddiadwyedd a thlodi - mae angen gofal dwys ar lawer o bobl neu mae angen iddynt fod mewn cartref gofal, a all fod yn ddrud i lawer o deuluoedd.
- Gall credoau crefyddol rhai pobl effeithio ar eu gallu a'u parodrwydd i dderbyn gofal.

4.15 Yn y gymuned Sipsiwn, Roma a Theithwyr, yr heriau penodol a amlygwyd oedd:

- Mae canfyddiadau'r cyhoedd (gan gynnwys dylanwadau'r cyfryngau), ynysu, (gan gynnwys demograffig), diffyg dealltwriaeth ddiwylliannol, ofn, anghenion llety, a rhagfarn anymwybodol yn rhai o'r ffactorau sy'n cyfrannu ac sy'n effeithio'n uniongyrchol ar hygyrchedd gwasanaethau. Mae hyn yn berthnasol i staff ym maes gofal cymdeithasol

a'r GIG. Mae ysbytai wedi gwneud cynnydd da yn ystod y blynyddoedd diwethaf ond mae llawer o faterion mae angen mynd i'r afael â nhw o hyd gyda hyfforddiant.

- Rhagdybiaeth y bydd y gymuned yn "Gofalu am eu pobl eu hunain". Er bod hyn yn wir mewn llawer o achosion, i'r mwyafrif llethol, nid yw hyn yn wir mewn gwirionedd.
- Mae diffyg ymddiriedaeth mewn awdurdod wedi'i wreiddio'n ddwfn oherwydd bod y cymunedau wedi cael eu herlyn yn hanesyddol. Mae angen amser, ymrwymiad ac adnoddau pwrpasol er mwyn meithrin ymddiriedaeth.
- Sgiliau llythrennedd cyfyngedig a'r defnydd o'r Saesneg, sy'n effeithio ar allu pobl i gymhathu a deall yr hyn y gall gwasanaethau cymdeithasol ei gynnig o ran cymorth.
- Mae eiriolaeth yn hanfodol er mwyn i deulu gael gafael ar gymorth ar gyfer anghenion gofal unigolyn, gan gynnwys gofal diwedd oes.
- Pan fydd cynllun gofal yn cael ei roi ar waith, nid yw'r teulu sy'n darparu'r cymorth hanfodol yn cael eu cefnogi.
- Yn gyffredinol, mae'n anodd cael gafael ar ofal sylfaenol, ac mae hyn wedi dod hyd yn oed yn fwy heriol yn ystod pandemig Covid-19. Pan fydd unigolyn yn codi pryderon, mae canlyniad nodweddiadol yn cael ei anfon adref gyda phresgripsiwn ac nid yw’n cael ymchwiliad pellach oni bai bod asiantaeth allanol yn ymyrryd.

Cyfathrebu

4.16 Cydnabyddir rôl sefydliadau'r trydydd sector o ran estyn allan at gymunedau lleiafrifoedd ethnig a chysylltu â nhw, maen nhw’n sianel gyfathrebu bwysig rhwng unigolion, teuluoedd a gwasanaethau statudol. Dywedodd sawl awdurdod lleol eu bod yn dibynnu arnynt fel y prif gyswllt ar gyfer darparu gwybodaeth i deuluoedd a chefnogi atgyfeiriadau i ofal. Gall sefydliadau'r trydydd sector ddod â phobl ynghyd, a gallant gasglu eu barn, a all yn ei dro helpu i nodi anghenion, rhoi adborth ar y gofal a'r cymorth a dderbynnir, a helpu i lunio gwasanaethau a chymorth yn y dyfodol.

4.17 Ceir enghreifftiau hefyd o gymdogion yn helpu ei gilydd i gwblhau ffurflenni ar gyfer asesiadau, ceisiadau am grant cyfleusterau i'r anabl, a dogfennau eraill mae llawer o bobl yn ei chael yn anodd eu llywio, naill ai oherwydd rhwystr iaith neu brofiadau blaenorol. Wedi dweud hynny, mae rhai teuluoedd yn breifat ac ni fyddent am i gymdogion wybod bod rhywun o'r Cyngor yn ymweld â nhw. Mae un awdurdod wedi cefnogi'r defnydd o Facebook a WhatsApp sydd wedi tyfu'n sylweddol dros y blynyddoedd diwethaf gan greu rhwydweithiau newydd o gymorth a gwybodaeth sy'n eu helpu i gyrraedd y rhai nad ydynt yn cyrchu gwybodaeth drwy ddulliau eraill.

4.18 Amlinellodd sawl awdurdod sut mae pobl o fewn y cymunedau lleiafrifoedd ethnig yn ffurfio swigen gymorth estynedig lle darperir gofal, a gall teuluoedd mwy fod y rhwydwaith cymorth anffurfiol hwnnw y gall aelodau unigol o'r teulu ei reoli'n hawdd. Gallai pobl hefyd ddibynnu ar eu canolfannau cymunedol, mosgiau, neu leoliadau crefyddol eraill i helpu i drefnu cymorth.

Cynyddu'r nifer sy'n manteisio ar ofal a chymorth

4.19 Yn ogystal â nodi'r heriau a'r rhwystrau i gynyddu'r nifer sy'n manteisio ar ofal a chymorth, dangosodd trafodaethau gydnabyddiaeth o'r angen i wneud mwy. Roeddent hefyd yn dangos yr ymdrechion sy'n cael eu gwneud i ddiwallu anghenion pobl ac, mewn rhai achosion, sut mae rolau fel cysylltwyr cymunedol wedi chwarae rhan yn hyn.

Enghreifftiau o astudiaethau achos:

"Nid oedd gan ŵr a gwraig sydd wedi byw mewn ardal ers 30 mlynedd y wybodaeth na'r hyder i ymgysylltu â'r gwasanaethau cymdeithasol. Llwyddodd cysylltydd cymunedol eu rhoi mewn cysylltiad â'r tîm colli golwg yn y Cyngor"

"Roedd gwasanaeth gofal cartref sy'n canolbwyntio ar yr unigolyn yn helpu dyn sy'n wreiddiol o wlad Ewropeaidd, gan ddarparu rhaglen gymorth unigol. Yn unol â'i ddymuniadau, mae'r gweithiwr cymorth yn treulio amser gydag ef yn edrych ar ddelweddau o'r wlad y cafodd ei geni ynddi ac mae wedi ei helpu i weld delweddau ar Google Earth. Fe wnaeth hi hefyd ei gefnogi i gael cinio mewn bwyty lleol sy'n cynnig bwyd o wlad ei enedigaeth"

"Roedd merch ifanc ag anabledd a phlentyn ifanc yn ei chael hi'n anodd ymdopi ond roedd yn pryderu y byddai'r plentyn yn cael ei gymryd i ofal. Nid oedd ei mam (sy'n gweithio) yn gallu darparu'r cymorth yr oedd ei angen. Enillodd y gweithiwr cymdeithasol ei hymddiriedaeth a daethpwyd o hyd i ddatrysiad gan ddefnyddio darpariaeth Taliadau Uniongyrchol lle gallai ei mam ddarparu'r cymorth ychwanegol sydd ei angen. Roedd y fam ifanc yn gallu cynnal ei chyfrifoldebau rhianta, yn hapus y gallai droi at ei mam am help gan ei bod yn cael ei thalu mewn capasiti cynorthwyydd personol. Roedd yr adborth yn dangos bod y canlyniadau personol wedi'u cyflawni, gyda'r newidiadau a ddisgrifiwyd yn gadarnhaol iawn ac yn newid bywydau"

"Barnwyd nad oedd gan ddynes o hil Tsieineaidd gapasiti ar ôl asesiad. Roedd hi angen cyfieithydd Mandarin. Roedd y Cyngor yn pryderu am ansawdd y cyfieithu, felly cafodd yr ymarfer ei ail-wneud gyda chyfieithydd newydd (ond anodd ei gael). Daeth hyn i'r casgliad bod ganddi gapasiti"

"Gŵr hŷn â dementia a oedd yn byw gyda'i wraig (Mrs A.), nad oedd am gael mewnbwn gofal cymdeithasol. Roedd eu plant yn pwyso am gymorth gan eu bod yn gallu gweld bod eu mam yn cael trafferth ymdopi ac yn poeni amdani. Dechreuodd y gwasanaethau cymdeithasol ymwneud â nhw a darparu gweithiwr cymdeithasol a allai siarad â Mrs A yn ei hiaith gyntaf, daeth yn amlwg ei bod yn poeni y byddai ei gŵr yn cael ei gymryd i ffwrdd. Roedd y gweithiwr cymdeithasol yn gallu sicrhau bod Mrs A yn gartrefol, gan roi sicrwydd iddi mai'r opsiwn o ddewis oedd ei gadw gartref gyda chymorth ychwanegol gan ofalwyr. Roedd Mrs A yn ymddiried yn y gweithiwr cymdeithasol gan ei bod yn gallu cyfathrebu'n uniongyrchol â hi'n gyfforddus. Roedd problem hefyd o ran cyfieithu drwy'r plant, a oedd yn golygu bod asesiad iechyd anghywir wedi'i wneud yn wreiddiol. Llwyddodd y gweithiwr cymdeithasol i gynorthwyo gyda hyn a datrys y mater hwn. Mae cymorth wedi'i ddarparu er boddhad pawb"

> *"Fel rhan o brosiect ailsefydlu ffoaduriaid, paratowyd gwybodaeth ar gyfer staff fel y gallent groesawu pobl i'r cymunedau lleol. Roedd hyn yn cynnwys canllawiau ar gyfweliadau cyfryngau a sesiynau hyfforddi ar gyfer staff mewnol ac allanol. Paratowyd taflen ffeithiau gyda gwybodaeth gefndir hefyd yn Gymraeg, Saesneg, Kumaoni, ac Arabeg fel neges "croeso i'r ardal" i'r rhai sy'n cael eu hailgartrefu"*

4.20 Gwnaeth ymatebwyr o awdurdodau lleol nifer o awgrymiadau ar gyfer gweithredu a datblygu a allai helpu i gynyddu'r nifer sy'n manteisio ar ofal a chymorth. Gellir grwpio'r awgrymiadau o dan dri phrif bennawd:

Ble a sut i ddarparu gwybodaeth:

- Mae angen i wybodaeth a llenyddiaeth sy'n amlinellu'r holl wasanaethau gofal a chymorth lleol fod ar gael mewn ieithoedd sy'n benodol i'r ardaloedd hynny.
- Dylai’r wybodaeth gynnwys rhifau cyswllt lle gall pobl siarad yn gyfrinachol.
- Gallai ymgysylltu ag ysgolion ganiatáu i wasanaethau gael gwybodaeth yn ôl i gartrefi pobl.
- Cymorthfeydd galw heibio mewn canolfannau cymunedol lle mae nifer fawr o bobl yn cael mynediad at amrywiaeth o weithgareddau.
- Gallai mosgiau, eglwysi a lleoliadau crefyddol eraill helpu i hyrwyddo gwasanaethau cymorth a gofal lleol sydd ar gael i gymunedau.

Yr hyn y gallai awdurdodau lleol ei wneud:

- Bod yn uchelgeisiol wrth recriwtio mwy o bobl o gymunedau lleiafrifoedd ethnig i weithio ym maes gofal cymdeithasol fel staff gofal, cynorthwywyr personol, gweithwyr cymdeithasol, a rolau eraill, gan gynnwys cysylltwyr cymunedol a gwaith ymgysylltu ac allgymorth arall. Bod yn barod i ystwytho prosesau a gofynion Adnoddau Dynol. Un dyfyniad oedd: "Dydych chi ddim angen 3 TGAU, rydych chi angen sgiliau iaith mewn Wrdw, Punjabi, ac Arabeg!"
- Recriwtio pobl sydd â sgiliau iaith i ddarparu mwy o wasanaethau "personol" ac "wyneb yn wyneb".
- Sicrhau bod gwasanaethau ac ymatebion yn briodol yn ddiwylliannol drwy alluogi staff iechyd a gofal cymdeithasol i gael mynediad at hyfforddiant ymwybyddiaeth a chymhwysedd diwylliannol, a'i hyrwyddo fel un hanfodol nid yn unig i weithwyr rheng flaen, ond i'r rhai mewn rolau eraill e.e. staff comisiynu.
- Codi ymwybyddiaeth o gofnodi ethnigrwydd ar systemau busnes yn uniongyrchol i dimau ardal, a sicrhau bod hyn yn cael ei wneud, a rhoi hyfforddiant i staff rheng flaen.

Yr hyn y gallai Gweinidogion Cymru ei wneud

- Nodi cynllun i wella'r broses o gasglu data er mwyn sicrhau bod y defnydd o ofal a chymorth yn cael ei fonitro'n effeithiol gan bobl o gymunedau lleiafrifoedd ethnig.
- Annog a chefnogi gwaith rhanbarthol rhwng awdurdodau lleol a rhwng awdurdodau lleol a'r trydydd sector mewn rhannau o Gymru lle mae niferoedd cymharol isel o bobl o gymunedau lleiafrifoedd ethnig.
- Symleiddio dogfennau cais ac asesu cymhleth a ddefnyddir ym maes gofal cymdeithasol.
- Defnyddio nod Llywodraeth Cymru o sicrhau bod Cymru'n wrth-hiliol erbyn 2030 fel cyfle i adeiladu a thargedu capasiti a hyfforddiant.

5. Safbwyntiau: Sefydliadau trydydd sector/cymunedol

5.1 Fe wnaethom estyn allan at dros 50 o sefydliadau'r trydydd sector a phobl mewn grwpiau cymunedol i gyfrannu at yr astudiaeth hon, gan dargedu'r rheini sydd â hanes o ymgysylltu'n uniongyrchol â chymunedau lleiafrifoedd ethnig a gwybodaeth am yr heriau a'r rhwystrau i fynediad, neu â rôl genedlaethol o ran mynegi'r materion sy'n effeithio ar bobl mewn cymunedau lleiafrifoedd ethnig. Erbyn diwedd cyfnod ymgysylltu ein gwaith, cawsom gyfarfodydd un-i-un neu grŵp gyda thros 20 o sefydliadau. Cynhaliwyd sgyrsiau hefyd gyda 9 mentor / eiriolwr cymunedol, sydd ag arbenigedd mewn gweithio gyda chymunedau lleiafrifoedd ethnig.

Cynyddu ymwybyddiaeth a gwybodaeth

5.2 Mae cynyddu gwybodaeth ac ymwybyddiaeth o ofal cymdeithasol ymhlith y boblogaeth yn angen cyffredinol. Fodd bynnag, o ystyried rhai o'r materion a godwyd yn gynharach yn yr adroddiad hwn, megis diffyg gwasanaethau tebyg yn eu mamwlad neu ofn rôl "swyddogol" sefydliadau, i rai pobl o boblogaethau lleiafrifoedd ethnig, mae'n bwysicach fyth.

5.3 Addysgu a hysbysu yw'r allwedd i wella gwybodaeth pobl a'u hannog i fynd at y gwasanaethau cymdeithasol pan fydd angen gofal a chymorth arnynt. Dylai unigolion a theuluoedd deimlo'n ddigon hyderus a chyfforddus i fod yn agored ac yn onest am faterion maen nhw’n eu hwynebu oherwydd eu bod yn deall gwasanaethau cymdeithasol, eu hawliau ac yn cael sicrwydd ynghylch sut maen nhw’n gweithredu. Mae ymchwil i'r boblogaeth gyfan wedi awgrymu nad yw llawer o ofalwyr yn cael cymorth, ac mae’n deillio o ddiffyg gwybodaeth am bwy i gysylltu â nhw a ble i fynd, a diffyg gwybodaeth o ran ar ba adeg o'r daith maen nhw’n dod yn gymwys i gael cymorth[1]. Mae'n rhesymol tybio y byddai hyn hyd yn oed yn is mewn cymunedau lleiafrifoedd ethnig.

5.4 Roedd y ffyrdd y darperir gwybodaeth yn thema a oedd yn codi dro ar ôl tro. Mae hyn yn cynnwys sut mae'r neges yn cael ei llunio a thrwy ba lwyfannau neu gyfryngau maen nhw’n cael eu cyflwyno. Clywsom enghreifftiau yn ystod y pandemig o wasanaethau'n cyfathrebu drwy gyfryngau cymdeithasol, fideos, grwpiau WhatsApp. Er y gall fod gan daflenni a negeseuon e-bost traddodiadol ran i'w chwarae hefyd, ni ddylid tanbrisio pŵer cyfryngau cymdeithasol a chyfathrebu drwy hyrwyddwyr cymunedol a sefydliadau ar gyfer cymunedau anodd eu cyrraedd.

Enghreifftiau o astudiaethau achos:

"Mae Gwasanaeth Cyngor ac Eiriolaeth Sipsiwn, Roma a Theithwyr TGP Cymru yn gweithredu prosiect gofalwyr di-dâl newydd. Gan weithio gyda'r rhwydwaith gofalwyr lleol, maen nhw’n trefnu digwyddiadau rhannu i egluro sut y gall pobl gael mynediad at wasanaethau gofal cymdeithasol. Mae nifer sylweddol o ofalwyr di-dâl yn y gymuned sipsiwn-teithwyr. Nod y prosiect yw meithrin cydberthnasau tymor hwy i ledaenu gwybodaeth i'r rhai a allai elwa"

5.5 Mae allgymorth yn cael ei ddefnyddio mewn rhai ardaloedd. Mewn un ardal awdurdod lleol gyda nifer gymharol fawr o bobl mewn cymunedau lleiafrifoedd ethnig, cyflogwyd staff

[1] Cyfalaf Gofal y Dyfodol (2019) https://futurecarecapital.org.uk/research/4th-june-2019-a-forgotten-army-coping-as-a-carer

newydd i weithio'n hyblyg wrth estyn allan i'r cymunedau hynny, ymweld â chanolfannau cymunedol a mosgiau er enghraifft. Efallai na fyddai'n ymarferol i bob awdurdod lleol wneud hyn ond mae meithrin perthynas waith gref â sefydliadau'r trydydd sector a grwpiau cymunedol yn ffordd o ddefnyddio partneriaethau lleol presennol i esbonio hawliau pobl, y gwasanaethau sydd ar gael, defnyddio llyfrgelloedd, canolfannau cymunedol, adeiladau crefyddol a chanolfannau chwaraeon er enghraifft.

5.6 Mae ymatebwyr yn teimlo y dylai awdurdodau lleol gynyddu gallu eu gweithlu i ymgysylltu â chymunedau, gan gysylltu â gwasanaethau eiriolaeth a'r trydydd sector yn ehangach ac, mewn ardaloedd lle mae poblogaethau uwch o gymunedau lleiafrifoedd ethnig, rhedeg prosiectau yn y gymuned. Byddai cyllid sefydlog, tymor canolig i hirdymor o gyfnod o 3 i 5 mlynedd yn llawer gwell, ac yn fwy effeithiol, na dyfarniadau presennol o gyllid grant sydd fel arfer am flwyddyn yn unig.

5.7 Mae gan Gymru lawer o sefydliadau cymunedol sydd wedi meithrin enw da am waith allgymorth, gan weithio'n uniongyrchol gyda grwpiau amrywiol o'r boblogaeth. Er bod trafodaethau'n tynnu sylw at bwysigrwydd gwybodaeth, sut mae'n cael ei hysgrifennu a'i chyfleu, cyfeiriodd llawer at y ffordd y gall sefydliadau'r trydydd sector weithredu fel pontydd rhwng cymunedau a gwasanaethau cymdeithasol, fel eiriolwyr dros ofal cymdeithasol, a hwyluswyr, gan gynghori ar gynnwys gwybodaeth a chefnogi ei lledaenu drwy gyswllt wyneb yn wyneb. Gall sefydliadau'r trydydd sector fod mewn gwell sefyllfa i ddarparu gwasanaethau a chymorth na sefydliadau'r sector cyhoeddus.

Enghreifftiau o astudiaethau achos:

"Cefnogodd MENCAP awdurdod lleol i ymgysylltu â grwpiau amrywiol yn ystod y pandemig. Darparwyd gwasanaethau cyfieithu ar gyfer teuluoedd â phlant ag anableddau dysgu lle'r oedd angen i bobl gael mynediad at wasanaethau. Nid oedd gan Mencap gyllideb i gefnogi gwaith o'r fath ond byddai'r Cyngor yn talu amdano. Roedden nhw'n rhoi cyngor ar yr her o sicrhau bod iaith yn cyfleu'r neges yn gywir. Er enghraifft, gallai teulu Senegalaidd yr oedd angen cymorth arnynt arwain at ragdybiaeth y gallai rhywun sy'n siarad Ffrangeg gyfieithu. Fodd bynnag, gallai hynny arwain at anawsterau wrth ddeall tafodiaith"

Adeiladu ymddiriedaeth: cam nesaf hanfodol

5.8 Ar wahân i ddiffyg ymwybyddiaeth a dealltwriaeth o wasanaethau cymdeithasol a diffyg hyder wrth eu cyrchu neu eu defnyddio, mae'r diffyg ymddiriedaeth yn y gwasanaeth yn rhwystr sylweddol mae'n rhaid ei oresgyn er mwyn cynyddu'r nifer sy'n manteisio ar ofal a chymorth. Dywedodd mwy nag un grŵp cymunedol wrthym fod diffyg ymddiriedaeth mewn gwasanaethau statudol weithiau'n ganlyniad i straeon "ar lafar" yn y gymuned neu brofiad(au) gwael gyda'r gwasanaethau cymdeithasol.

- **Dull rhagweithiol:** mae llawer o awdurdodau lleol yn dechrau o sefyllfa o ddrwgdybiaeth ac mae angen iddynt estyn allan at grwpiau amrywiol i feithrin ymddiriedaeth gydag arweinwyr cymunedol a theuluoedd. Ystyrir bod meithrin ymddiriedaeth drwy weithio gyda grwpiau cymunedol a thrwyddynt yn fuddiol.
- **Dulliau cyfathrebu gwahanol:** Cyfeiriodd sawl trafodaeth at y cyfle i ail-lunio ymgysylltiad â gwahanol grwpiau poblogaeth. Gall ymgysylltu drwy fideo, yn enwedig cynnwys pobl o'r gymuned, weithio'n dda e.e. fe wnaeth gweld meddygon o gefndiroedd

lleiafrifoedd ethnig yn gysylltiedig â chyflwyno'r brechlyn arwain at fwy o effaith ar leiafrifoedd ethnig yn cael eu brechu.

- **Sicrhau bod gwasanaethau cyfieithu effeithiol ar gael**: mae'n well sgwrsio yn newis iaith unigolyn ond lle nad yw hyn yn bosibl, dylai gwasanaethau cyfieithu fod ar gael pryd bynnag y bo angen a dylid eu defnyddio'n ddi-ffael. Mae cyfieithwyr proffesiynol yn hanfodol i sicrhau cywirdeb,

- **Iaith a therminoleg**: osgoi defnyddio "jargon", acronymau, a thermau proffesiynol a/neu dechnegol gan y gall hyn ei gwneud yn anos i bobl ei ddeall.

- **Recriwtio mwy o bobl o gymunedau lleiafrifoedd ethnig**: mae hyn yn cynnwys gweithwyr cymdeithasol yn ogystal â staff eraill sy'n gweithio yn y rheng flaen neu y tu ôl i'r llenni mewn adrannau gwasanaethau cymdeithasol. Ar hyn o bryd, mae staff o grwpiau lleiafrifol yn tueddu i fod yn fwy cyffredin ar y lefel weithredol e.e. cynorthwywyr gofal rheng flaen, yn hytrach na rheolwyr ac arweinwyr. Ystyrir bod cynyddu amrywiaeth ymhlith rheolwyr ac arweinwyr yn hanfodol.

- **Polisïau recriwtio hyblyg**: ar gyfer rhai swyddi, dylid ystyried diwygio unrhyw ofynion academaidd safonol e.e. "X o raddau TGAU", o blaid asesiadau sy'n seiliedig ar gymhwysedd lle mae profiad a/neu rinweddau personol, gan gynnwys sgiliau iaith, yn cyfrif yr un faint os nad mwy. Er enghraifft, yn aml, nid yw ffoaduriaid yn gallu cyfateb na phrofi eu cymwysterau addysgol, ac eto mae llawer ohonynt yn cael eu haddysgu'n dda gyda phrofiad perthnasol.

- **Hyfforddiant**: mae rhai gweithwyr gofal cymdeithasol yn rhy gyflym i lunio barn ar amgylchiadau yn hytrach na chymryd yr amser i wrando a chanfod y ffeithiau a'r amgylchiadau llawn. Dylid edrych ar bob unigolyn mewn ffordd gyfannol gyda dealltwriaeth ddyfnach o'r hyn sy'n bwysig, fel bod y gofal a'r cymorth cywir yn cael eu darparu.

- **Gwasanaethau sy'n ddiwylliannol sensitif**: Fe wnaethom glywed am enghreifftiau lle nad oedd ymateb y gwasanaethau cymdeithasol wedi adlewyrchu a/neu wedi deall credoau diwylliannol/crefyddol yr unigolyn. Mae'r pwynt cyswllt cyntaf hwn yn bwysig, ond yn aml nid yw'n ystyried anghenion diwylliannol. Cynghorir paratoi cyn cysylltu os yw gweithiwr cymdeithasol sy'n anghyfarwydd â materion a chredoau diwylliannol i fod i gysylltu â rhywun o gymuned lleiafrifoedd ethnig. Gallai hyn gynnwys ceisio cyngor yn fewnol gan gydweithwyr sydd â gwybodaeth a phrofiad o'r fath.

Beth all sefydliadau'r trydydd sector ei gynnig?

5.9 Barn gyson oedd potensial rôl estynedig i sefydliadau'r trydydd sector gynyddu'r nifer sy'n manteisio ar ofal cymdeithasol mewn cymunedau lleiafrifoedd ethnig drwy bontio bylchau rhwng gwasanaethau statudol a phobl mewn cymunedau. Mae gan lawer ohonynt raglenni a gweithgareddau eisoes sy'n cefnogi'r rheini mewn cymunedau mwy amrywiol. Gallai defnyddio'r rhwydweithiau hyn helpu i oresgyn rhwystrau sy'n ymestyn y tu hwnt i wybodaeth ac ymwybyddiaeth i feithrin hyder, ymddiriedaeth a sicrwydd. Mae bylchau mewn gwybodaeth am wasanaethau cymdeithasol ymhlith gweithwyr cymorth a gwirfoddolwyr, a dywedir ei bod yn anodd cael gwybodaeth. Byddai sicrhau bod mwy o staff mewn sefydliadau trydydd sector, gan gynnwys gweithwyr cymunedol rheng flaen, staff eiriolaeth a gweithwyr achos, yn cael gwybodaeth gadarn am ofal cymdeithasol a hawliau pobl, yn fuddiol.

5.10 Gellid defnyddio arbenigedd y trydydd sector hefyd mewn ffordd gyd-gynhyrchiol i gefnogi'r broses o wneud penderfyniadau mewn awdurdodau lleol. Mae gan lawer gysylltiadau uniongyrchol â phobl mewn cymunedau lleiafrifoedd ethnig ac maen nhw'n deall eu hanghenion a'u rhwystrau i fynediad. Gellid eu defnyddio hefyd fel seinfwrdd i sicrhau bod gwybodaeth a negeseuon yn briodol ac yn effeithiol.

Enghreifftiau o astudiaethau achos:

"Cynorthwyodd BAWSO y broses pan oedd angen asesiad i benderfynu a oedd plentyn mewn perygl neu angen gofal a chymorth. Esboniwyd i'r fam beth fyddai'n digwydd yn y cyfarfod a'i chynghori ar fanteision aros yn dawel a digynnwrf i'r gweithiwr gofal cymdeithasol wneud asesiad clir. Gan fod yr holl asesiadau'n cael eu cynnal yn y lloches, mae rhybudd ymlaen llaw bob amser felly mae'n haws helpu'r person i baratoi ar gyfer y cyfarfodydd hyn. Mae'r amgylchedd hefyd yn un lle mae'r cleient yn teimlo'n gyfforddus. Fodd bynnag, er mai cyfrifoldeb y gwasanaethau cymdeithasol yw darparu cyfieithydd, nid yw hyn bob amser yn digwydd, sy'n ei gwneud yn anodd bwrw ymlaen"

Blaenoriaethau

5.11 Y blaenoriaethau ar gyfer gwasanaethau cymdeithasol, sydd i'w gweld gan sefydliadau'r trydydd sector, yw:

- **Meithrin ymddiriedaeth** drwy gyfathrebu, allgymorth ac ymwybyddiaeth ddiwylliannol ymhlith staff y gwasanaeth, gan ddefnyddio gallu gwasanaethau statudol a gwasanaethau'r trydydd sector.
- **Meithrin sgiliau a hyder** yn y rhai sy'n darparu gwasanaethau i ddeall yr heriau a'r rhwystrau posibl i fynediad a pham mae rhai cymunedau'n ei chael hi'n anodd ymgysylltu. Mae arbenigedd sefydliadau'r trydydd sector yn ased a all helpu.
- **Cynyddu amrywiaeth** y gweithlu fel ei fod yn fwy cynrychioliadol o'r boblogaeth leol, gan recriwtio pobl sydd â chysylltiadau uniongyrchol â chymunedau amrywiol.
- **Annog pobl o gymunedau lleiafrifoedd ethnig** i ddod yn gynorthwywyr personol i ddefnyddio Taliadau Uniongyrchol i ddarparu gofal a chymorth wedi'i deilwra, sy'n sensitif yn ddiwylliannol. Dylid hefyd ymchwilio i ddatblygiad mentrau cydweithredol a micro-fusnesau gofal mewn cymunedau lleiafrifoedd ethnig.

Mentoriaid / eiriolwyr cymunedol

5.12 Mae mentoriaid/eiriolwyr cymunedol yn unigolion y cydnabyddir bod ganddynt brofiad helaeth o ymgysylltu â phobl o wahanol gymunedau lleiafrifoedd ethnig. Roedden nhw'n barod iawn i rannu eu profiad o ymgysylltu â phobl o gymunedau lleiafrifoedd ethnig. Roedd hyn yn sail i'n dull o astudio.

5.13 Yn ystod y sgyrsiau gydag eiriolwyr/mentoriaid cymunedol, nodwyd sawl rhwystr i'r defnydd o ofal cymdeithasol a chymryd rhan mewn trafodaethau a grwpiau adborth.

- Rhesymau diwylliannol a chrefyddol.
- Y canfyddiad nad yw'r gweithlu gofal cymdeithasol yn cynrychioli cymuned yr unigolyn ac nid yw'n deall anghenion diwylliannol.

- Sgiliau cyfathrebu, yn enwedig llythrennedd. Mae rhai unigolion yn dibynnu ar drafodaeth wyneb yn wyneb mewn canolfannau cymunedol fel eu prif bwynt gwybodaeth.
- Effaith y pandemig; mae'r rhwystr iaith wedi bod yn anodd iawn ei oresgyn heb gyswllt wyneb yn wyneb.
- Mae allgáu digidol yn parhau i rai pobl, er bod y pandemig wedi cael effaith gadarnhaol; mae rhai pobl bellach yn gallu defnyddio technoleg yn well ac mae rhai sefydliadau trydydd sector wedi darparu mynediad at ddyfeisiau clyfar a hyfforddiant ar gyfer cyfarfodydd ar-lein.
- Gall iaith fod yn broblem mewn sesiynau ymgysylltu grŵp, yn enwedig os nad Saesneg yw iaith gyntaf cyfranogwyr a bod cyfieithu ar y pryd i lawer o ieithoedd. Gall hyn fod yn wrthgynhyrchiol. Mae dros 30 o ieithoedd yn cael eu defnyddio yng Nghymru, gyda 10 iaith yn fwyaf cyffredin.
- Mae sesiynau ymgysylltu gyda gormod o faterion/cwestiynau yn ddryslyd ac yn golygu bod cyfranogwyr yn fwy tebygol o dynnu'n ôl.
- Diffyg dealltwriaeth o wasanaethau cymdeithasol a'r rôl, gyda rhai canfyddiadau negyddol. Nid yw pobl o reidrwydd yn gweld gwasanaethau cymdeithasol fel ffynhonnell gymorth bosibl ac felly nid ydynt yn troi atynt am gymorth. Nid oes gan rai sefydliadau trydydd sector ddealltwriaeth glir chwaith o sut y gallai gwasanaethau cymdeithasol helpu.

5.14 Mae'r ffyrdd gorau o ymgysylltu â phobl o gymunedau lleiafrifoedd ethnig yn cynnwys cyfweliadau lled-strwythuredig gyda chynrychiolwyr o sefydliadau sy'n cefnogi neu'n ymgysylltu'n uniongyrchol â phobl o gymunedau lleiafrifoedd ethnig. Gall cyfweliadau ag ymarferwyr fod yn ddefnyddiol gan fod cysylltiad agos rhyngddyn nhw â phobl o wahanol gymunedau lleiafrifoedd ethnig. Maen nhw wedi arfer â chael sgyrsiau a byddant yn fwy agored i rannu profiadau eang nad ydynt ar lefel bersonol. Efallai y byddant hefyd yn gallu gweithredu fel sianel ar gyfer gofyn cwestiynau a chael adborth.

5.15 Gall gweithwyr proffesiynol y trydydd sector hwyluso grwpiau ffocws gyda defnyddwyr neu ddarpar ddefnyddwyr gofal cymdeithasol. Gallant gefnogi os oes angen, helpu i ysgogi trafodaethau a rhoi mwy o hyder i gyfranogwyr gyfrannu. Yn gyffredinol, grŵp cymysg o gymunedau lleiafrifoedd ethnig sydd orau fel nad oes gwahanu. Fodd bynnag, mae ystod amrywiol a dylid cofio nad yw rhai grwpiau lleiafrifoedd ethnig yn rhyngweithio'n dda ag eraill, a allai fod angen sesiynau ar wahân.

5.16 Mae pwysigrwydd ymgysylltu wedi cynyddu yn ystod y blynyddoedd diwethaf, gan arwain at lawer mwy o weithgarwch, gan gynnwys trafodaethau, arolygon a chasglu gwybodaeth arall. Mae amheuaeth ynghylch gwerth ymgysylltu ymhlith rhai pobl mewn cymunedau lleiafrifoedd ethnig. Nid yw ymgysylltu sylweddol wedi arwain at newid a thrawsnewid sylweddol sydd wedi mynd i'r afael â'r rhwystrau a amlygwyd yn gynharach yn yr adroddiad hwn. Ymgysylltu cyson, rheolaidd sy'n gweithio orau. Bydd rhai pobl ond yn ymgysylltu os oes eglurder ynghylch y canlyniadau ac ni fyddant am wastraffu eu hamser yn siarad â 'swyddogion' os nad oes budd yn y tymor hwy.

----

6. Safbwyntiau: Y gweithlu

6.1 Cynhaliwyd dau grŵp trafod rhyngweithiol ar gyfer aelodau o'r gweithlu gofal cymdeithasol. Roedd 23 aelod o staff yn bresennol, gan gynnwys gweithwyr cymdeithasol profiadol, gweithwyr cymdeithasol myfyrwyr, ac uwch weithwyr cymdeithasol â rolau addysg a hyfforddiant.

6.2 Roedd y drafodaeth yn ymdrin â'r heriau mae pobl o gymunedau lleiafrifoedd ethnig yn eu cael o ran cyrchu gwasanaethau gofal cymdeithasol fel y gwelir o fewn y gwasanaeth ac ar ei reng flaen. Archwiliodd hefyd yr hyn y gellid ei wneud i fynd i'r afael â'r heriau gan ddefnyddio sefydliadau'r trydydd sector a'r gymuned, a thrwy newid adrannau gwasanaethau cymdeithasol, gan gynnwys mwy o gefnogaeth i'r gweithlu.

Cyrchu gwasanaethau gofal cymdeithasol.

6.3 Gwelir bod rhwystrau cyffredin yn cynnwys cyfathrebu, yn enwedig ieithoedd cyntaf ar wahân i'r Saesneg, diffyg dealltwriaeth o'r gwasanaethau a'r cymorth a ddarperir gan ofal cymdeithasol a'u hawliau, a'r prosesau ar gyfer asesu a darparu anghenion. Gall diffyg gwasanaethau cyfieithu proffesiynol a dibyniaeth aelodau o'r teulu ar gyfieithu lesteirio dealltwriaeth pobl o gymorth a hawliau ymhellach. Rhwystr arall yw diffyg dealltwriaeth o ddiwylliannau a chredoau eraill ymhlith gweithwyr gofal cymdeithasol proffesiynol.

6.4 Yn dibynnu ar yr ardal lle maen nhw'n gweithio, mae llawer o aelodau staff nad ydynt wedi dod ar draws pobl o gymunedau lleiafrifoedd ethnig. Os ydyn nhw wedi dod ar eu traws, gallai fod yn ddau neu dri theulu, wedi'u cyfeirio efallai gan brosiect ceiswyr lloches neu gan yr heddlu pan gyrhaeddwyd rhyw fath o argyfwng. Mae'r amgylchiadau lle mae mynediad yn digwydd yn wahanol iawn i'r rhai lle mae'r ymyriad, er enghraifft, ar gam cynnar ac ataliol. Mae mynediad a chymorth mewn argyfwng yn anodd, yn enwedig os oes gan yr unigolyn neu'r teulu ddiffyg dealltwriaeth o wasanaethau cymdeithasol, ofn y rôl "swyddogol", neu brofiad gwael yn y gorffennol.

Enghreifftiau o astudiaethau achos:

Roedd gwraig dyn â dementia eisiau ei gefnogi gartref. Pe bai'n gofyn am help neu'n cwyno am ei rôl fel ei ofalwr neu'r diffyg cefnogaeth iddi, roedd hi'n credu y byddai'r gwasanaethau cymdeithasol yn ei roi mewn cartref gofal yn awtomatig.

Gellir colli pethau bach ond pwysig os yw'r cyfathrebu'n wael. Dangosodd person â dementia arwyddion o anhawster llyncu. Roedd anawsterau cyfathrebu a'r diffyg dealltwriaeth oedd yn deillio o hynny yn golygu bod yr achos yn ôl ac ymlaen rhwng gwasanaethau, gydag asesiad iaith a lleferydd yn rhan o'r achos hefyd. Fodd bynnag, y broblem wirioneddol oedd y dementia ei hun, gan achosi iddo anghofio llyncu.

6.5 Mae angen cymryd camau i godi ymwybyddiaeth o wasanaethau cymdeithasol yn y boblogaeth gyfan – angen cyffredinol – ond codi ymwybyddiaeth wedi'i dargedu yn yr is-grwpiau niferus o'r boblogaeth mewn cymunedau lleiafrifoedd ethnig.

6.6 Dros amser, oherwydd profiadau gwael mae pobl wedi'u cael, mae stigma ynghlwm wrth y gwasanaethau cymdeithasol. Mewn ardaloedd lle mae pocedi o gymunedau lleiafrifoedd ethnig e.e. mewn dinasoedd, mae newyddion yn lledaenu'n gyflym. Os caiff y

gwasanaethau cymdeithasol adolygiad gwael ar gyfer y gwasanaethau i blant, gall effeithio ar barodrwydd i fanteisio ar y gwasanaethau i oedolion. Gall hyn olygu nad yw rhywun yn dod ymlaen yn gynnar pan fydd problem neu angen yn codi h.y. pan all atal neu ymyrraeth gynnar fod yn effeithiol, ond yn lle hynny maen nhw’n dod ymlaen yn ystod y cyfnod argyfwng, pan fydd rheoli'r sefyllfa yn aml yn fwy anodd ac yn gofyn am lawer o adnoddau. Mae mwy o weithredu i feithrin gwell dealltwriaeth, ac ymddiriedaeth, gyda phobl o gymunedau lleiafrifoedd ethnig yn hanfodol i gynyddu'r nifer sy'n manteisio ar y gwasanaethau.

6.7 I bobl mewn cymunedau lleiafrifoedd ethnig, yn enwedig ffoaduriaid a cheiswyr lloches, gallai'r cysyniad o wasanaethau cymdeithasol fod yn anodd ei ddeall. Nid yw gwasanaethau cymdeithasol yn bodoli mewn llawer o wledydd. Gall yr anallu i'r gwasanaeth gyfathrebu â rhywun yn ei iaith ei hun ei gwneud yn anoddach fyth deall y gwasanaeth. Gellir lleddfu hyn os yw mwy o bobl o leiafrifoedd ethnig yn rhan o'r gweithlu gofal cymdeithasol.

Gweithlu cynrychioliadol

6.8 Mae cyfansoddiad y gweithlu ac amlygrwydd pobl o gymunedau lleiafrifoedd ethnig ynddo – mewn rolau gofal, rolau gweithwyr cymdeithasol ac uwch rolau – yn bwysig er mwyn gwella'r "brand" gofal cymdeithasol. Nid yw'r gweithlu gofal cymdeithasol yn adlewyrchu cymdeithas. Nid yw'n gynrychioliadol, ac mae hynny’n broblem. Mae hyn yn arbennig o wir am gyfarwyddwyr ac uwch swyddi. Mewn rhai ardaloedd, er gwaethaf eu profiad, nid yw staff o gymunedau lleiafrifoedd ethnig yn gallu dringo'r ysgol yrfa i swyddi uwch.

6.9 Dywedir bod recriwtio gweithwyr cymdeithasol yn broblem, sy'n arwain rhai i awgrymu bod pobl yn cael eu troi oddi ar gweithio yn y maes hwn. Fodd bynnag, tynnwyd sylw hefyd at y diffyg ymddangosiadol o bobl o gymunedau lleiafrifoedd ethnig mewn carfannau o fyfyrwyr prifysgol sy'n hyfforddi i fod yn weithwyr cymdeithasol. Holodd un person a fydd y gofyniad iaith Gymraeg a gyflwynwyd gan Brifysgol Bangor y llynedd yn lleihau ymhellach y tebygolrwydd o dyfu gweithlu gofal cymdeithasol mwy amrywiol.

6.10 Mae prinder Cynorthwywyr Personol o gymunedau lleiafrifoedd ethnig. O ystyried potensial Taliadau Uniongyrchol ar gyfer darparu gofal o ansawdd uchel, sy'n sensitif yn ddiwylliannol ac yn briodol, mae hwn yn ffordd o ymchwilio a datblygu ymhellach. Byddai mwy o unigolion o gymunedau lleiafrifoedd ethnig sy'n gweithio ym maes gofal cymdeithasol fel Cynorthwywyr Personol yn mynd â gofal cymdeithasol i galon cymunedau, gan gynyddu gwybodaeth am y gwasanaeth, lleihau mythau a chamddealltwriaeth, a gwella'r brand gofal cymdeithasol mewn cymunedau. Byddent hefyd yn sianeli i estyn allan at gymunedau i asesu anghenion ac i lywio a llunio gwasanaethau.

6.11 Dywedodd gweithiwr cymdeithasol o gefndir lleiafrifoedd ethnig ei bod yn teimlo mwy o gyfrifoldeb dros sicrhau bod anghenion pobl o gymunedau lleiafrifoedd ethnig yn cael eu diwallu, a bydd yn cynorthwyo cydweithwyr lle bynnag y bo modd os gofynnir iddynt wneud hynny. Yn y gwasanaethau cymdeithasol ac adrannau eraill mewn awdurdodau lleol, dylid cael hyrwyddwyr neu bobl o fewn timau i hyrwyddo'r defnydd o wasanaethau. Wedi dweud hynny, faint bynnag o hyfforddiant mae rhywun yn ei wneud, oni bai fod gan weithiwr cymdeithasol gysylltiadau a phrofiad uniongyrchol, gall fod yn anodd iawn.

Enghreifftiau o astudiaethau achos:

Cysylltodd gweithiwr cymdeithasol o gymuned lleiafrifoedd ethnig â gweithiwr cymdeithasol newydd o dîm arall a ddywedodd ei bod yn mynd allan i weld person o gymuned lleiafrifoedd ethnig. Gofynnodd i'r person am 10 munud i gael sgwrs am ymdrin â'r achos gan ei bod yn ei gael yn frawychus. Roedd y gweithiwr cymdeithasol profiadol yn hapus i wneud hynny. Mae'n pwysleisio'r angen i gael hyrwyddwyr y gall gweithwyr cymdeithasol ac eraill droi atynt am gymorth a chyngor.

6.12 Gall cael gweithwyr cymdeithasol o gefndir lleiafrifoedd ethnig wella gallu'r gwasanaethau i ddiwallu anghenion. Gallant fod yn ffynhonnell werthfawr o gyngor, gan ddarparu persbectif gwahanol, gyda gwybodaeth hanfodol e.e. materion dietegol a materion eraill sy'n ymwneud ag ymyriadau corfforol. Mewn rhai achosion, gall staff elwa o allu gweithiwr cymdeithasol i siarad iaith arall gan wella cyflymder ac effeithiolrwydd cyfathrebu yn sylweddol. Bydd cael mwy o staff rheng flaen o gymunedau lleiafrifoedd ethnig yn helpu cyfathrebu ac yn helpu i ddeall, felly mae pobl yn gyfforddus i ddod ymlaen yn gynharach, gan alluogi atal yn hytrach na rheoli argyfwng.

6.13 Pwysleisiodd un cyfranogwr mewn trafodaethau yr amrywiaeth sylweddol - ieithoedd a diwylliannau - mewn cymunedau ethnig. Ni ellir cael dull "un ateb sy'n addas i bawb". Mae'r pwynt hwn yn gyson â byrdwn yr astudiaeth achos uchod h.y. addasu'r gwasanaeth i anghenion y person/teulu, nid anghenion y gwasanaethau.

6.14 Cyfeiriodd cyfranogwr arall at y ffocws ar ddiwylliant ac iaith Cymru. Mae llai o bwyslais ar gymunedau lleiafrifoedd ethnig, eu hieithoedd a'u diwylliannau ac eto mae Cymru bellach yn gymdeithas amrywiol, sy'n gynyddol amrywiol.

6.15 Mae'n destun peth pryder nodi bod rhai aelodau o'r gweithlu presennol o gymunedau lleiafrifoedd ethnig fel petaent yn cael problemau yn y gwaith. Gallai hyn gynnwys bod yn dyst i sylwadau neu farn ansensitif neu amhriodol cydweithwyr am bobl o leiafrifoedd ethnig neu achosion sy'n ymwneud ag unigolion neu deuluoedd â chefndir lleiafrifoedd ethnig. Gallai hefyd gynnwys diffyg dilyniant gyrfa ymddangosiadol o'i gymharu â'u cyfoedion. Dywedwyd hefyd, yn gyffredinol, ei bod yn ymddangos bod asiantaethau'n cyflogi cyfran uwch o weithwyr cymdeithasol o gefndiroedd lleiafrifoedd ethnig. Awgrymodd un gweithiwr cymdeithasol profiadol a oedd â phrofiad mewn gwaith asiantaeth mai un rheswm oedd bod rhai unigolion wedi cael eu bwlio allan o swydd barhaol mewn adran gwasanaethau cymdeithasol.

Cefnogi staff

6.16 Pwysleisiwyd pwysigrwydd paratoi'r gweithlu gofal cymdeithasol ar gyfer addysgu eu hunain ar faterion sy'n ymwneud ag ymwybyddiaeth ddiwylliannol, a sicrhau eu bod yn agored i hyn. Mae angen eu cefnogi hefyd i wneud hyn. Beth bynnag fo'u rôl, lefel neu ethnigrwydd, dylid annog hyn fel bod pob aelod o'r gweithlu yn deall cynwysoldeb cymdeithasol, newid agweddau, a gwahaniaethau diwylliannol. Gall hyd yn oed rhywun o gymuned lleiafrifoedd ethnig elwa o fwy o hyfforddiant a dealltwriaeth o ddiwylliannau eraill a hyfforddiant ynghylch sensitifrwydd diwylliannol. Ystyrir hefyd ei bod yn bwysig cyflogi sefydliadau i fynd i'r afael ag iaith amhriodol ac adeiladu diwylliannau iach. Os bydd staff, fel rhan o hyn, yn deall sut y gall hyn helpu i feithrin ymddiriedaeth gyda phobl o gymunedau lleiafrifoedd ethnig, bydd hefyd yn helpu i wella'r gyfradd mynediad at wasanaethau.

6.17 Gwell gwybodaeth, sgiliau a'r agwedd gywir yw'r sylfaen ar gyfer cynyddu'r nifer sy'n manteisio ar ofal cymdeithasol. Mae angen cynyddu gwybodaeth a sensitifrwydd i faterion a chredoau diwylliannol, gan gynnwys ffydd a materion cysylltiedig. Mae angen rhoi mwy o hyder i staff rheng flaen allu delio'n effeithiol ag unigolion o gymunedau lleiafrifoedd ethnig sydd angen cymorth, eu gofalwyr ac aelodau eraill o'r teulu. Mae rhyngweithio prin, neu ddim rhyngweithio, â phobl o gymunedau lleiafrifoedd ethnig yn un o'r rhesymau y tu ôl i'r diffyg hyder ochr yn ochr â diffyg dealltwriaeth o ddiwylliannau a chredoau.

6.18 Mae llawer yn dibynnu ar y gweithiwr cymdeithasol unigol a pha mor gyfforddus, neu barod, ydyn nhw i ymgymryd ag achos gyda rhywun o gymuned lleiafrifoedd ethnig. Os yw'n gyfforddus, bydd gweithiwr cymdeithasol yn ymgymryd â'r achos ac ni fydd yn cael ei droi i ffwrdd gan gyfranogwr na fyddai efallai'n siarad Saesneg ac sydd â rheolaeth wael ar yr iaith. Bydd eraill yn ceisio ei osgoi. Yn anffodus, mae rhai gweithwyr proffesiynol yn amharod i ymgysylltu.

6.19 Mae cydraddoldeb a diwylliannau a chredoau lleiafrifoedd ethnig hefyd yn rhan o hyfforddiant myfyrwyr i weithwyr cymdeithasol ond, os nad ydyn nhw’n dod ar eu traws yn ymarferol yn rheolaidd ar ôl cymhwyso, maen nhw’n aros y cefndir. Gall rhai gweithwyr cymdeithasol, yn enwedig gweithwyr cymdeithasol newydd, gael hyn yn frawychus.

6.20 Mae barn nad yw hyfforddiant cyfredol ar gyfle cyfartal ac amrywiaeth yn manylu ddigon ar yr heriau o ddeall gwahanol ddiwylliannau, sut y gall diwylliant effeithio ar berthynas unigolyn â gwasanaethau a beth, yn ei dro, mae angen i wasanaethau ei ddeall i sicrhau bod y "cynnig" yn sensitif yn ddiwylliannol. Ni ddylai hyfforddiant fod yn "untro" ond yn hytrach na hyn, dylai fod yn rhaglen barhaus mewn darnau bach gan ddefnyddio dulliau cyfarfod wyneb yn wyneb a rhithwir.

6.21 Dylai camau i gynyddu gwybodaeth a hyder dreiddio i'r gweithlu ym mhob rôl ac ar bob lefel. Yna gall uwch reolwyr sicrhau bod eu gwasanaethau'n gweithredu mewn ffordd sy'n estyn allan at gymunedau ac yn cynyddu'r nifer sy'n manteisio arnynt. Gall timau comisiynu hefyd wneud cyfraniad pwysig drwy sicrhau fod gwasanaethau a chymorth, a'r prosesau cysylltiedig o ddarparu gwybodaeth, asesu anghenion a chyflawni, yn seiliedig ar ddealltwriaeth gadarn o gymunedau lleiafrifoedd ethnig, a thystiolaeth o’r cymunedau hyn, ac felly maen nhw’n sensitif i ddiwylliannau a chredoau.

6.22 Dylid archwilio systemau a phrosesau i sicrhau nad ydynt hwythau'n rhwystrau rhag helpu pobl y mae eu hanghenion yn wahanol i anghenion y rhan fwyaf o bobl sy'n defnyddio neu sydd angen gwasanaethau a'u gofalwyr. Nid yw un dull yn addas i bawb. Rhaid i wasanaethau osgoi "ticio blychau yn unig" a cheisio ffitio'r person i'r system yn hytrach na bod y system yn cael ei sbarduno gan y person. Rhaid i wasanaethau fod yn barod i addasu systemau os oes angen. Mae angen addasu gwasanaethau a'u gwneud hyd yn oed yn fwy person-ganolog.

6.23 Gallai cefnogi cydweithio rhwng awdurdodau lleol hefyd ddarparu llwyfan ar gyfer lleoliadau cyfnewid staff byr. Byddai hyn yn galluogi awdurdodau lleol sydd â chyfran uwch o gymunedau amrywiol i rannu eu profiad o'r hyn maen nhw wedi'i wneud i sicrhau eu bod yn diwallu anghenion pobl o gymunedau lleiafrifoedd ethnig.

Trawsnewid y gwasanaeth

6.24 Mae enghreifftiau o allgymorth cymunedol mewn rhai ardaloedd, ond dylai ddigwydd ym mhob ardal. Er bod y niferoedd yn amrywio, mae gan bob ardal awdurdod lleol breswylwyr

o gymunedau lleiafrifoedd ethnig. Mae mwy o deuluoedd sy'n ffoaduriaid hefyd yn symud i ardaloedd. Nid yw nifer fach yn cyfiawnhau diffyg gweithredu i estyn allan atynt.

6.25 Mae yna deimlad bod gwasanaethau eraill e.e. y gwasanaeth ambiwlans, yr heddlu, y gwasanaeth tân, yn well am allgymorth na'r gwasanaethau cymdeithasol. Maen nhw'n rhagweithiol ac yn mynd i gymunedau i godi ymwybyddiaeth ac egluro am y gwasanaethau. Mae'n ymddangos nad oes unrhyw gyfleoedd i wneud hyn mewn gwaith cymdeithasol.

6.26 Dylai'r gwasanaethau cymdeithasol ymgysylltu'n agosach â meddygfeydd er mwyn sicrhau cyfeirio ac atgyfeirio effeithiol. Os yw cyfeirio ac atgyfeirio yn wael, gall arwain at rywun nad yw'n adnabod "y system" yn cael ei symud o bared i bost o amgylch y system.

6.27 Er bod materion sy'n ymwneud â'r defnydd o wasanaethau cyhoeddus gan bobl o gymunedau lleiafrifoedd ethnig yn thema gydnabyddedig yn y sector, cwestiynir i ba raddau mae'n cael ei ystyried yn weithredol yn yr ystyr o gynyddu'r nifer sy'n manteisio ar wasanaethau. Mae cwestiynau hefyd am y lefel bresennol o wybodaeth am y defnydd o wasanaethau gan gymunedau lleiafrifoedd ethnig, p'un a yw hyn yn cael ei fonitro, a'u profiadau'n cael eu hadolygu i lywio gwelliant parhaus.

Enghreifftiau o astudiaethau achos:

Roedd awdurdod lleol yn ceisio cefnogi teulu mewn achos gwasanaethau plant gyda Thaliadau Uniongyrchol. Ychydig iawn o Saesneg oedd y teulu'n siarad; yr iaith gyntaf oedd Mandarin. Gyda chyfieithydd, soniodd y gweithwyr cymdeithasol am sut y byddent yn teimlo y gallent elwa o'n cefnogaeth. Gan ystyried yr ymateb, addasodd yr awdurdod ei gefnogaeth i'w hanghenion yn hytrach nag anghenion y sefydliad. Mae'n pwysleisio'r angen i feddwl weithiau y tu allan i'r bocs i ddiwallu anghenion pobl, nid anghenion y gwasanaeth.

6.28 Mae manteision i ddull gweithredu cyd-gysylltiedig rhwng cynghorau e.e. ar sail ranbarthol, i ddatblygu syniadau ar gyfer mwy o ddatblygiadau a allai helpu, bod hynny'n hyrwyddwyr cymunedol neu'n allgymorth mwy rhagweithiol i gymunedau. Byddai cynnwys gweithwyr cymdeithasol mewn prosiectau o'r fath yn synhwyrol o ystyried yr angen i wella neu ail-lunio arfer. Fodd bynnag, byddai angen neilltuo amser ar gyfer hyn; mae staff dan bwysau, a byddai'n effeithio ar amser gwaith achos.

6.29 Mae angen mwy o amlygrwydd ar bwnc yr astudiaeth hon o fewn cwrs arferol busnes. Yn ystod un o'r grwpiau trafod, cynigiodd cyfranogwr awgrym syml, ymarferol a defnyddiol, sef mynd â phwyslais y drafodaeth gweithdy yn ôl i'r swyddfa a'i drafod mewn cyfarfod tîm. Bydd siarad yn fwy rheolaidd am faterion fel hyn yn helpu i godi ymwybyddiaeth o'r pwnc, nodi'r hyn y byddai staff yn ei gael yn ddefnyddiol drwy gael mwy o gymorth ac, yn y pen draw, dylanwadu ar arfer. Rhaid i staff deimlo'n gyfforddus i ddweud bod ganddyn nhw ddiffyg gwybodaeth a/neu hyder ar hyn o bryd.

Defnyddio sefydliadau cymunedol a sefydliadau'r trydydd sector

6.30 Cydnabyddir pwysigrwydd sefydliadau'r trydydd sector a'r gymuned, ac arweinwyr cymunedol unigol a hyrwyddwyr cymunedol. Mae estyn allan at bobl mewn cymunedau lleiafrifoedd ethnig, yn hytrach na defnyddio ymgyrchoedd a thaflenni gwybodaeth eang, yn cael ei ystyried yn fwy effeithiol i gynyddu gwybodaeth ac ymwybyddiaeth o wasanaethau cymdeithasol ac i adeiladu'r brand gofal cymdeithasol. Gallant hefyd weithredu fel seinfwrdd

ar gyfer ymholiadau gan y gymuned, helpu i oresgyn pryderon sydd ganddynt, a hyrwyddo enghreifftiau cadarnhaol o ofal cymdeithasol a chymorth sy'n diwallu anghenion unigolion a helpu eu gofalwyr.

6.31 Mae llawer o ymgysylltu eisoes â sefydliadau'r trydydd sector, ac maen nhw'n ffynhonnell atgyfeiriadau. Fodd bynnag, mae angen mwy o ymgysylltu.

Enghreifftiau o astudiaethau achos:

Roedd sefydliad gofalwyr yn ddefnyddiol iawn wrth weithio gydag un teulu. Fe wnaethon nhw gyfeirio'r teulu a hwyluso cyfarfod â nhw. Rhwng y sefydliad hwnnw a'r gweithiwr cymdeithasol, cyflwynwyd yr achos dros yr arian i ddarparu'r hyn roedden nhw ei angen mewn ffordd a oedd yn diwallu eu hanghenion diwylliannol.

6.32 Dylid ehangu'r defnydd o hyrwyddwyr cymunedol – pobl ym mhob agwedd ar fywyd sydd â chysylltiadau â chymunedau. Mae pobl yn aml yn troi at eraill yn eu cymuned am wybodaeth a chyngor. Mae hyrwyddwyr cymunedol yn unigolion sydd eisoes yn gweithio neu'n gwirfoddoli i sefydliad trydydd sector. Mae gan hyrwyddwyr cymunedol hefyd y potensial i bontio bylchau rhwng gwasanaethau cymdeithasol a phobl mewn cymunedau lleiafrifoedd ethnig. Os ydyn nhw am chwarae rhan ganolog ar ran y gwasanaethau cymdeithasol, dylid cydnabod yr angen i ffurfioli'r trefniant, a gallai cyllid fod yn ystyriaeth. Yn hyn o beth, gallai awdurdodau lleol sydd â niferoedd is o gymunedau lleiafrifoedd ethnig yn eu hardal elwa o ddull gweithredu rhanbarthol.

----

7. Casgliad ac argymhellion

7.1 Cynhyrchodd y dull ar gyfer yr astudiaeth hon gorff sylweddol o wybodaeth, gan gyfuno barn unigolion o gymunedau lleiafrifoedd ethnig, aelodau o'r gweithlu gofal cymdeithasol, staff eraill mewn awdurdodau lleol, ac ystod eang o randdeiliaid, gan gynnwys sefydliadau'r trydydd sector.

7.2 Mae ein hadolygiad o'r llenyddiaeth ymchwil sydd ar gael wedi nodi:

- Yr ystod o rwystrau i'r defnydd o ofal cymdeithasol a chymorth.
- Materion sy'n effeithio ar debygolrwydd unigolyn, ei ofalwr, neu aelod o'r teulu sy'n ystyried gwasanaethau cymdeithasol fel ffynhonnell gymorth bosibl.
- Ffactorau sy'n effeithio ar hyder pobl i gyrchu gwasanaethau cymdeithasol a'u defnyddio.

7.3 Nid yw ymchwil i'r rhwystrau i'r defnydd o ofal cymdeithasol yn newydd. Mae'r llenyddiaeth yn ymestyn yn ôl dros ddegawdau. Er enghraifft, daeth ymchwil yng Nghymru yn 2009 i'r casgliad bod grwpiau lleiafrifoedd ethnig yn cael eu 'hanwybyddu' gan wasanaethau gofal cymdeithasol.[2] Mae'r wybodaeth a gasglwyd ar gyfer y prosiect hwn yn awgrymu i ryw raddau, bod hyn yn dal i fod yn wir.

7.4 Mae adolygiad o'r asesiadau o anghenion y boblogaeth a'r cynlluniau lles a baratowyd gan Fyrddau Partneriaeth Rhanbarthol tua 2018 yn unol â gofynion Deddf Gwasanaethau Cymdeithasol a Llesiant (Cymru) 2014 yn dangos fawr ddim sylw i anghenion pobl o gymunedau lleiafrifoedd ethnig. Dylai dogfennau wedi'u diweddaru sydd i'w cyhoeddi eleni adlewyrchu anghenion pobl o gymunedau lleiafrifoedd ethnig i raddau mwy helaeth.

7.5 Mae Cymru'n genedl gynyddol amrywiol ac mae gweithredu gan y llywodraeth yn genedlaethol a gan wasanaethau cyhoeddus yn lleol yn adlewyrchu ymrwymiad i fynd i'r afael ag anghydraddoldebau o ran mynediad. Mae enghreifftiau o gamau sy’n cael eu cymryd gan awdurdodau lleol ledled Cymru i gynyddu'r nifer sy'n manteisio arnynt ac i gynyddu ymgysylltiad â chymunedau o'r fath. Fodd bynnag, mae'r rhwystrau a nodir yn Nhabl 3 ym Mhennod 2, ac sydd wedi’u crynhoi isod, yn dal i fodoli.

Tabl 7: Trosolwg o'r rhwystrau i fanteisio ar ofal cymdeithasol gan bobl o gymunedau lleiafrifoedd ethnig

Iaith	Gwybodaeth	Diwylliant	Diffyg
Gwybodaeth	Dealltwriaeth	Agweddau	Stigma
Cyfathrebu	Dylunio	Profiad	Gwahaniaethu

7.6 Mae'r rhwystrau a nodwyd yn yr adroddiad hwn, a chanfyddiadau'r adolygiad o'r asesiadau o anghenion poblogaeth rhanbarthol a'r cynlluniau lles a drafodwyd yn gynharach yn yr adroddiad hwn, yn awgrymu bod llawer mwy i'w wneud, a dyna pam mae'r prosiect hwn yn bwysig.

[2] Winckler, V. (Ed) (2009) Materion cydraddoldeb yng Nghymru: adolygiad ymchwil. Adroddiad ymchwil Sefydliad Bevan 11 Y Comisiwn Cydraddoldeb a Hawliau Dynol

7.7 Mae'r safbwyntiau a fynegwyd gan y rhai a gyfrannodd at yr astudiaeth hon yn gyson â'r rhwystrau uchod. Crybwyllwyd rhai yn amlach nag eraill ac felly maen nhw'n awgrymu ble y dylai'r pwyslais ar weithredu fod.

Pwyntiau effaith

7.8 Daw rhwystrau i rym ar wahanol adegau yn y continwwm o gamau y bydd unigolyn, gofalwr a/neu aelod o'r teulu yn eu dilyn wrth geisio a sicrhau cymorth. Mae'r diagram isod yn deillio o ddadansoddiad pellach o gynnwys yr adolygiad o lenyddiaeth a gynhaliwyd ar gyfer yr astudiaeth hon.[3] Mae wedi'i strwythuro o amgylch prif gamau'r daith gofal cymdeithasol.

Diagram 1: Rhwystrau sy'n effeithio ar y nifer o bobl sy'n manteisio ar gymorth o gymunedau lleiafrifoedd ethnig yn ystod prif gamau'r daith gofal cymdeithasol

Cyn-ystyried angen

- Diffyg gwybodaeth a dealltwriaeth o'r system gofal cymdeithasol (angen cyffredinol)
- Diffyg gwybodaeth am hawliau a hawlogaeth a ddarperir gan Ddeddf Gwasanaethau Cymdeithasol a Llesiant

Ystyried defnyddio

- Dim digon o gydnabyddiaeth o'r angen am gymorth; stigma
- Amharodrwydd i dderbyn yr angen am ofal a chymorth (ac eithrio'r hyn a ddarperir gan deulu neu ffrindiau)
- Profiad gwael o ofal cymdeithasol yn y gorffennol
- Straeon negyddol gan ffrindiau, teulu, aelodau o'r gymuned
- Diffyg ymddiriedaeth neu hyder mewn cymorth "swyddogol" neu "ffurfiol", neu ei ofni
- Methu â nodi gwasanaethau cymdeithasol fel ffynhonnell gymorth bosibl
- Pryder am ofyn am help

Cyswllt cyntaf

- Diffyg gwybodaeth am sut i gael gafael ar gymorth / gwneud cais amdano, pwy i gysylltu ag ef ac ati.
- Anawsterau cyfathrebu e.e. iaith
- Diffyg gwybodaeth a dealltwriaeth staff am ddiwylliannau a chredoau
- Cyswllt cychwynnol nad yw'n ddefnyddiol neu agwedd wael o'r pwynt cyswllt cyntaf
- Rhagfarn ymwybodol ac anymwybodol

Asesu a darparu cymorth; ailasesu ac ati

- Anawsterau cyfathrebu e.e. iaith
- Mae agweddau, rhagdybiaethau a stereoteipio yn llesteirio asesiad trylwyr o angen
- Diffyg gwybodaeth a dealltwriaeth o ddiwylliannau a chredoau gan staff gofal cymdeithasol
- Gwasanaethau anaddas, nad ydynt yn adlewyrchu diwylliannau a chredoau cymunedau lleiafrifoedd ethnig
- Gwahaniaethu bwriadol neu anfwriadol
- Colli ymddiriedaeth

ADSS Cymru, 2022

[3] Breeze, C., Morgan, J. a Harrison, N. (2021) Gofal cymdeithasol a chymorth i bobl o Gymunedau Lleiafrifoedd Ethnig: Adolygiad llenyddiaeth ddethol. Caerdydd: ADSS Cymru

7.9 Gellir defnyddio'r trosolwg o'r daith gofal cymdeithasol a'i chyfnodau allweddol sydd wedi'u nodi yn y diagram i gynllunio a thargedu camau gweithredu i fynd i'r afael â rhwystrau rhag manteisio ar y gwasanaethau. Gall hefyd helpu i bennu blaenoriaethau ar gyfer rhaglen weithredu y gellir ei rheoli, sy'n gwneud gwahaniaeth. Er enghraifft, sicrhau bod yr holl weithwyr cymdeithasol a staff pwynt cyswllt cyntaf yn wybodus ac yn sensitif i ddiwylliannau a chredoau, ac yn teimlo'n hyderus i ddefnyddio'r wybodaeth i helpu pobl o gymunedau lleiafrifoedd ethnig.

7.10 Nid yw'r daith a ddisgrifir yn y diagram yn broses gwbl llinol. Mae elfen gylchol ar ôl yr asesiad cychwynnol a darpariaeth gofal, wedi'i llywio gan adolygiadau cyfnodol o anghenion a datblygiadau dros amser oherwydd newidiadau yng nghyflwr person. At hynny, efallai na fydd y cyswllt cychwynnol yn llwyddiannus nac yn derfynol, yn enwedig os yw'n bwynt cyswllt anghywir, a gall hyn arwain at rywun yn cael ei atgyfeirio i rywle arall. Mae unrhyw anawsterau cyfathrebu e.e. oherwydd iaith, yn gwaethygu'r rhwystrau a all effeithio ar y daith lawn.

7.11 Mae pobl yn cael gwybodaeth am ofal cymdeithasol mewn sawl ffordd. Gall y person sydd angen cymorth ofyn am wybodaeth ei hun os nad yw iaith neu ddiffyg mynediad at dechnoleg gwybodaeth yn rhwystrau, neu drwy deulu neu ffrindiau, neu weithwyr iechyd proffesiynol e.e. meddygon teulu. Efallai fod pwysigrwydd "argymhellion personol" drwy gynrychiolwyr cymunedol, grwpiau cymunedol a sefydliadau yn cael ei danbrisio fel ffordd o gyrraedd cymunedau lleiafrifoedd ethnig. Fodd bynnag, gall weithio'r ddwy ffordd. Gall "argymhellion personol" fod yn ddylanwad negyddol ac yn rhwystr pe bai'r person arall wedi cael anawsterau wrth geisio gofal cymdeithasol o'r blaen neu brofiad gwael o'i dderbyn.

Goresgyn y rhwystrau

7.12 Nodi pryd y bydd effaith rhwystrau yn caniatáu i gamau gweithredu gael eu blaenoriaethu a'u targedu. Efallai y bydd achos dros roi mwy o bwyslais a/neu fwy o gamau i fynd i'r afael â rhwystrau mewn rhai awdurdodau lleol yn dibynnu ar amgylchiadau lleol, gweithredu yn y gorffennol, a'r hyn sydd eisoes ar waith.

7.13 Er mwyn bod yn effeithiol, dylai camau gweithredu gwmpasu'r ystod o rwystrau neu rwystrau posibl. Gallai gweithredu ar un mater ond nid un arall danseilio ei effeithiolrwydd e.e. bydd hyrwyddo gwasanaethau a chymorth i bobl mewn cymunedau lleiafrifoedd ethnig a sut i'w cyrchu, heb sicrhau bod aelodau o staff a allai ddod i gysylltiad â pherson, ar bob cam o'r broses, yn wybodus am faterion diwylliannol yn wrthgynhyrchiol.

7.14 Rhaid i'r gwaith o gynllunio a gweithredu camau i gynyddu'r defnydd gyd-fynd â'r gydnabyddiaeth o wahaniaethau rhwng gwahanol gymunedau lleiafrifoedd ethnig. Ni fydd dull "un ateb yn addas i bawb" yn gweithio.

7.15 Yn seiliedig ar farn y rhai a gyfrannodd at yr astudiaeth hon, y blaenoriaethau ar gyfer gweithredu i ddileu neu o leiaf, lleihau'r rhwystrau i'r defnydd o ofal cymdeithasol yw:

- **Codi ymwybyddiaeth** o rôl gwasanaethau cymdeithasol a chymorth a allai fod ar gael a **goresgyn yr ofn** sydd gan rai pobl o'r gwasanaethau cymdeithasol.

- **Meithrin ymddiriedaeth a lleihau ofn** drwy gyfathrebu, allgymorth ac ymwybyddiaeth ddiwylliannol ymhlith staff y gwasanaeth, a mynd i'r afael ag amgylchiadau lle mae "arfoli" asiantaethau statudol yn amlwg e.e. lle mae rhywun yn defnyddio'r bygythiad o riportio rhywun i'r gwasanaethau cymdeithasol a fydd yn "mynd â'ch plant i ffwrdd" fel sefyllfa bŵer i reoli person arall.

- **Mwy o ddefnydd o sefydliadau'r trydydd sector a chynrychiolwyr cymunedol, gan gynnwys hyrwyddwyr cymunedol a gweithredwyr cymunedol** i gyrraedd cymunedau i godi ymwybyddiaeth o wasanaethau a hawliau, ac i ddatblygu a chynnal cysylltiadau gwell rhwng pobl a gwasanaethau statudol. Mae nodi unigolion o'r fath mewn cymunedau a chysylltu â nhw yn gam cyntaf pwysig.
- **Gwella sgiliau a chynyddu hyder** y gweithlu gofal cymdeithasol i helpu i ddiwallu anghenion pobl o gymunedau lleiafrifoedd ethnig
- **Cynyddu amrywiaeth** y gweithlu fel ei fod yn fwy cynrychioliadol o'r boblogaeth leol, gan recriwtio pobl sydd â chysylltiadau uniongyrchol â chymunedau amrywiol.
- **Darparu gofal a chymorth sy'n briodol yn ddiwylliannol,** wedi'u llywio gan fwy o ymwybyddiaeth ddiwylliannol, parch a sensitifrwydd yn y gweithlu, a chynnwys y rhai sydd angen y cymorth, y gofalwyr ac aelodau o'r teulu yn ei ddyluniad a sut mae'n cael ei ddarparu.
- **Sicrhau bod pob profiad yn un yn dda**, a thrwy hynny goresgyn barn a chanfyddiadau negyddol o wasanaethau cymdeithasol sy'n bodoli mewn cymunedau lleiafrifoedd ethnig

7.16 Mae camau gweithredu wedi'u targedu gan y gwasanaethau cymdeithasol yn hanfodol er mwyn chwalu'r rhwystrau rhag defnyddio'r gwasanaethau. Wedi dweud hynny, gallai methu â chydnabod yr angen am weithredu cyfochrog, cyd-gysylltiedig ym mhob rhan o'r GIG leihau effeithiolrwydd a manteision gweithredu awdurdodau lleol yn sylweddol. Er enghraifft, mewn un awdurdod lleol, roedd 2 o bob 5 atgyfeiriad i wasanaethau cymdeithasol oedolion drwy'r GIG, a allai fod yn wasanaethau gofal sylfaenol neu eilaidd. Er nad yw nifer y bobl o gymunedau lleiafrifoedd ethnig yn y ffigurau hyn yn hysbys, mae'n tynnu sylw at bwynt pwysig h.y. nid yw cam cyntaf y daith gofal cymdeithasol bob amser yn uniongyrchol i'r gwasanaethau cymdeithasol.

7.17 Mae'r GIG yn un cyfryngwr. Gallai eraill fod yn sefydliadau cymunedol a gwirfoddol yn y trydydd sector, cymdeithasau tai neu adrannau tai awdurdodau lleol, neu'r heddlu. Gall y ffordd mae'r holl wasanaethau hyn yn cael eu darparu, eu sensitifrwydd i faterion a chredoau diwylliannol, a'u dealltwriaeth ohonynt, yr esboniadau o ofal cymdeithasol a chymorth, a'r ffordd y gwneir atgyfeiriadau, i gyd effeithio ar duedd unigolyn i dderbyn gofal a chymorth cymdeithasol.

Argymhellion

7.18 Mae'r rhwystrau sy'n rhwystro pobl o gefndiroedd lleiafrifoedd ethnig rhag manteisio ar ofal cymdeithasol yn rhai hirsefydlog. Mae llawer wedi'i wneud eisoes ond mae'r un rhwystrau'n bodoli ac mae angen gwneud llawer mwy, sy'n cynnwys goresgyn sefyllfa lle mae diffyg ymddiriedaeth yn y gwasanaethau cymdeithasol ar hyn o bryd. Nid yw nifer gymharol isel o bobl o gymunedau lleiafrifoedd ethnig mewn ardal yn esgus dros fethu â gweithredu ar ganfyddiadau'r astudiaeth hon.

7.19 Yn seiliedig ar ganfyddiadau'r adroddiad hwn, gwneir yr argymhellion canlynol:

(i) **<u>Rhagweithiol ac uchelgeisiol</u>**: dylai pob awdurdod lleol baratoi ymateb cadarn i argymhellion yr adroddiad hwn, gan nodi blaenoriaethau ar gyfer rhaglen waith ag adnoddau addas, i'w gweithredu o fis Gorffennaf 2022. Dylai'r cynllun, sy'n cyd-fynd â nodau'r Cynllun Cydraddoldeb Hiliol cenedlaethol, gael ei lywio gan ymgysylltu â

chymunedau lleiafrifoedd ethnig a sefydliadau'r trydydd sector. Dylid defnyddio Diagram 1 (t.35) i flaenoriaethu a thargedu camau gweithredu.

(ii) **Wedi'i gynllunio a'i gyd-gysylltu**: Dylai Byrddau Partneriaeth Rhanbarthol nodi lle y byddai gweithredu ar y cyd, wedi'i gyd-gysylltu, yn fwy effeithiol a sut y gellid harneisio sefydliadau'r trydydd sector a grwpiau cymunedol i gyrraedd pobl o gymunedau lleiafrifoedd ethnig.

(iii) **Mwy gwybodus**: ymdrech ar y cyd ar lefel genedlaethol, ranbarthol a lleol i gynyddu ymwybyddiaeth o ofal cymdeithasol a chymorth a hawliau pobl ymhlith cymunedau lleiafrifoedd ethnig. Dylid defnyddio sefydliadau'r trydydd sector, cynrychiolwyr cymunedol a hyrwyddwyr cymunedol fel cyfryngwyr i gyrraedd cymunedau gan ddefnyddio gwybodaeth ysgrifenedig a digidol addas, gan gynnwys cyfryngau cymdeithasol. Dylid rhoi hyfforddiant i sefydliadau'r trydydd sector a grwpiau cymunedol i arfogi eu staff i ledaenu gwybodaeth am wasanaethau cymdeithasol ac i sicrhau atgyfeiriadau effeithiol pan fo angen.

(iv) **Gweithlu mwy sensitif a diwylliannol ymwybodol**: dylai pob awdurdod lleol weithredu rhaglen gadarn, barhaus o hyfforddiant a datblygu ar y cyd â'u Bwrdd Partneriaeth Rhanbarthol, ar gyfer y gweithlu gofal cymdeithasol cyfan ac eraill sy'n cyfrannu at ei ddarparu e.e. timau comisiynu. Dylai hefyd fod yn amlwg yn y cyfnod ymsefydlu ar gyfer staff newydd.

(v) **Proffil uwch**: sicrhau mwy o amlygrwydd o ran diwallu anghenion pobl o gymunedau lleiafrifoedd ethnig drwy drafodaethau amlach ar lefelau strategol a gweithredol, gan gynnwys cyfarfodydd tîm, i fynd i'r afael ag anawsterau, i rannu syniadau ac i adolygu cynnydd.

(vi) **Gweithlu mwy amrywiol**: dylai pob awdurdod lleol gymryd camau sy'n arwain at gynnydd mesuradwy yn nifer y bobl o gefndir lleiafrifoedd ethnig yn ei weithlu, gan gynnwys fel staff gofal, cynorthwywyr personol, gweithwyr cymdeithasol, a rolau eraill, gan gynnwys cysylltwyr cymunedol a gwaith ymgysylltu ac allgymorth arall. Lle bo angen, dylid ystwytho dulliau a meini prawf recriwtio er mwyn cyflawni hyn.

(vii) **Cynyddu capasiti gofal cymdeithasol lleol**: mae angen ymgyrch wedi'i thargedu i annog mwy o bobl o gymunedau lleiafrifoedd ethnig i ddod yn gynorthwywyr personol gan ddefnyddio Taliadau Uniongyrchol i gyflawni. Dylid hefyd archwilio ac annog datblygiad mentrau cydweithredol a busnesau micro-ofal mewn cymunedau lleiafrifoedd ethnig ochr yn ochr â gofal a chymorth wedi'i deilwra, sy'n sensitif yn ddiwylliannol. Gall y cam gweithredu hwn fod yn lleol, yn rhanbarthol ac/neu yn genedlaethol.

(viii) **Gwell data**: drwy wella systemau ar gyfer cofnodi ethnigrwydd ar gamau o'r daith gofal cymdeithasol o'r cyswllt cyntaf hyd at y ddarpariaeth, a'u defnydd, gan sicrhau eu bod yn cael eu defnyddio i gynhyrchu gwybodaeth i lywio camau pellach. Dylid cynnwys adborth ar daith a phrofiad yr unigolyn fel mater o drefn, gyda'r wybodaeth yn cael ei defnyddio ar gyfer gwella ac i fonitro cynnydd o ran cynyddu'r nifer sy’n manteisio ar wasanaethau.

(ix) **Arweinyddiaeth genedlaethol**: dylai gwaith Llywodraeth Cymru gyda'i phartneriaid strategol annog a chefnogi'r holl gamau gweithredu a nodir yn yr argymhellion, gan bennu lle byddai gweithredu wedi'i gydgysylltu'n genedlaethol o fudd e.e. wrth gasglu data gwell, mwy cyson a allai ddarparu darlun cenedlaethol i lywio cynnydd yn erbyn nodau'r Cynllun Cydraddoldeb Hiliol.