# HELPU I WELLA GWASANAETHAU CYMDEITHASOL YNG NGHYMRU

## GWYBODAETH AM GYDADOLYGIADAU

**Arolygiaeth Gwasanaethau Cymdeithasol Cymru a Chomisiwn Archwilio Cymru**

**Gobeithiwn y bydd y daflen hon yn cynnig arweiniad defnyddiol i chi ar gydadolygiadau yng Nghymru**

**Mae'r daflen ar gael ar ffurfiau eraill hefyd a gellir gweld copi ohoni ar y wefan ar gyfer cydadolygiadau**

**Gwella gwasanaethau cymdeithasol yng Nghymru**

Yn ôl y gyfraith, mae gan y ddau awdurdod lleol ar hugain yng Nghymru gyfrifoldebau sylweddol o ran

- cynllunio gwasanaethau cymdeithasol ar gyfer pobl sy'n byw yn eu hardal;
- gwneud trefniadau i ddarparu gwasanaethau cymdeithasol.

Golyga hyn felly fod gan awdurdodau lleol ran allweddol i'w chwarae yn diogelu'r aelodau mwyaf agored i niwed yn y gymuned. Maent yn rhoi gofal a chymorth i blant a phobl ifanc, pobl hyn, pobl sydd â phroblem iechyd meddwl, pobl sydd ag anabledd dysgu, pobl sydd ag anabledd corfforol neu nam ar y synhwyrau. Mae'r gwasanaethau cymdeithasol hefyd yn helpu'r rheiny sy'n ymgymryd â'r rôl o ofalu am eraill, gan gynnwys gofalwyr ifanc.

Mae'r gwasanaethau hyn yn rhai hanfodol. Mae'n debyg y bydd gan bob teulu aelod a fydd yn dibynnu ar wasanaethau cymdeithasol ar ryw adeg neu'i gilydd yn eu bywyd. Mae'n bwysig bod gwasanaethau yn cael eu darparu i'r safon uchaf bosibl.

**Beth yw pwrpas cydadolygiadau?**

Pwrpas cydadolygiadau yw:

- rhoi gwybod i'r cyhoedd pa mor dda y mae'r bobl yn cael eu gwasanaethu gan eu gwasanaethau cymdeithasol lleol
- helpu'r gwasanaethau hyn i wella
- helpu i ddiogelu buddiannau defnyddwyr gwasanaethau a gofalwyr
- sicrhau gwell gwerth am arian wrth ddarparu gwasanaethau cymdeithasol.

**Beth yw cydadolygiad?**

Cydadolygiad yw archwiliad a gynhelir o holl swyddogaethau gwasanaethau cymdeithasol awdurdod lleol. Fe'i cynhelir bob pum mlynedd.

Cynhelir yr adolygiad gan Arolygiaeth Gwasanaethau Cymdeithasol Cymru (AGCC) a Chomisiwn Archwilio Cymru – dyna'r rheswm y caiff ei alw'n *gydadolygiad.*

Bydd tîm o ddau neu dri adolygydd yn treulio oddeutu mis yn yr ardal yn archwilio'r gwasanaethau. Pobl sydd â phrofiad eang o wasanaethau cymdeithasol ledled Cymru yw'r adolygwyr. Mae'r tîm hefyd yn cynnwys aseswr lleyg – aelod o'r cyhoedd sydd â diddordeb mewn gwasanaethau cymdeithasol.

**Sut mae cynnal cydadolygiad?**

Defnyddir nifer o wahanol ddulliau i farnu pa mor dda y mae pobl yn cael eu gwasanaethu gan wasanaethau cymdeithasol. Yn eu plith defnyddir:

- cyfweliadau gyda defnyddwyr gwasanaethau a gofalwyr
- cyfweliadau gyda phobl sy'n gyfrifol am drefnu neu ddarparu gwasanaethau
- arolygon ar ffurf holiadur ar gyfer defnyddwyr gwasanaethau
- dadansoddiad o ffeiliau achosion
- cyfarfodydd gyda phobl o nifer o wahanol gyrff a grwpiau
- ymweliadau â safleoedd lle darperir gwasanaethau cymdeithasol.

Ar ddiwedd pob arolwg, bydd yr adolygwyr yn cyhoeddi adroddiad. Tynnir sylw at yr hyn y mae'r gwasanaethau cymdeithasol yn ei wneud yn dda yn lleol yn ogystal â'r meysydd hynny y gellid eu gwella.

Bydd yr awdurdod lleol wedyn yn cynhyrchu cynllun yn dweud sut y bydd yn mynd ati i gyflwyno'r newidiadau sydd eu hangen.

**Pa bwerau sydd gennym?**

Yn ôl y gyfraith, gall adolygwyr:

- fynd i mewn i rai adeiladau (megis swyddfeydd y Cyngor, cartrefi plant, cartrefi gofal ar gyfer yr henoed) a'u harchwilio
- archwilio rhai cofnodion penodol (megis ffeiliau achosion a chofnodion sy'n cael eu cadw mewn cartrefi)
- gofyn am wybodaeth ac esboniad gan yr awdurdod lleol.

Nid oes gan arolygwyr bwerau cyfreithiol:

- i fynd i mewn i'ch cartref eich hun
- i'ch gorfodi i siarad â nhw.

Byddwn yn eich gwahodd i ddod i gwrdd â ni ac i siarad â ni ond mae gennych y pŵer i wrthod.

**Sut mae cynnwys pobl sy'n defnyddio'r gwasanaeth a gofalwyr yn y broses?**

Mae gan bobl sy'n defnyddio gwasanaethau a gofalwyr yr hawl i ddweud wrth yr adolygwyr beth sydd wedi digwydd iddynt, beth sy'n gweithio'n dda a beth sydd angen ei newid.

Gallant fod yn rhan o'r broses hon mewn nifer o wahanol ffyrdd.

Mynediad agored

Bydd yr adolygwyr yn annog pawb i roi eu safbwyntiau a'u profiadau yn ysgrifenedig, dros y ffôn, drwy e-bost neu drwy gysylltu â'r wefan.

Arolygon

Bydd holiaduron yn cael eu hanfon at nifer o ddefnyddwyr gwasanaethau a gofalwyr sy'n perthyn i holl grwpiau defnyddwyr gwasanaethau.

Dadansoddi ffeiliau achosion

Bydd yr adolygwyr yn edrych ar sampl o ffeiliau achosion o bob un o'r prif feysydd sy'n cynnig gwasanaethau. Byddant yn dysgu sut y mae anghenion defnyddwyr gwasanaethau a gofalwyr yn cael eu hasesu a'u diwallu.

Ymweliadau

Bydd yr adolygwyr yn ymweld â'r man lle caiff y gwasanaethau eu darparu (megis cyfleusterau derbyn, preswyl neu ofal dydd). Byddant yn siarad â'r bobl sy'n defnyddio gwasanaethau a'u gofalwyr er mwyn gweld sut mae eu hanghenion yn cael eu diwallu.

Cyfarfod â grwpiau

Mae'r adolygwyr yn treulio llawer o'u hamser yn cwrdd â gwahanol grwpiau o ddefnyddwyr gwasanaethau a gofalwyr.

Grŵp cyfeirio defnyddwyr gwasanaethau a gofalwyr

Bydd yr awdurdod lleol yn sefydlu grŵp cynrychiadol o ddefnyddwyr gwasanaethau a gofalwyr. Bydd y grŵp hwn yn cyfarfod yn rheolaidd â'r adolygwyr er mwyn siarad â nhw am eu gwaith. Mae'r grŵp yn cael ei gynnwys pan fydd y tîm yn dweud wrth yr awdurdod lleol beth y maent wedi'i ddarganfod.

Dilyn trywydd achosion unigol

Gwahoddir rhai defnyddwyr gwasanaethau a gofalwyr i gwrdd â rhai adolygwyr ar eu pen eu hunain. Cynhelir y cyfarfodydd hyn mewn lleoliad o'u dewis hwy eu hunain a gallant gael cymorth os bydd angen. Mae'r cyfweliadau yn gyfle i ddefnyddwyr gwasanaethau a gofalwyr ddisgrifio yn eu geiriau eu hunain eu profiadau o dderbyn gwasanaethau ac ymwneud â'r staff.

## Cod ymddygiad

Dylai adolygwyr ac aseswyr lleyg:

- dangos i chi ddogfen adnabod swyddogol
- eich trin â chwrteisi a pharch
- cymryd diddordeb yn yr hyn sydd gennych i'w ddweud
- cadw gwybodaeth am unigolion yn gyfrinachol.

Ni all adolygwyr ac aseswyr lleyg:

- ddilyn trywydd cwynion neu broblemau unigol ar eich rhan (er y byddant yn codi materion sy'n achosi pryder gyda rheolwyr y gwasanaeth)
- trefnu i gysylltu â chi yn breifat ar ôl yr arolygiad
- rhoi manylion i chi am ddefnyddwyr gwasanaethau eraill.

**Cwestiynau, sylwadau a chwynion**

Os ydych yn ansicr ynghylch rhyw fater neu os oes gennych unrhyw ymholiadau, holwch yr uned gwybodaeth a fydd yn cysylltu a chi.

Rhif ffôn: 029 2080 1463

E-bost: JointReview@wales.gsi.gov.uk

Neu ysgrifennwch i:

Uned Gwybodaeth

Arolygiaeth Gwasanaethau Cymdeithasol Cymru

Cynulliad Cenedlaethol Cymru

Parc Cathays

Caerdydd

CF10 3NQ

Os nad ydych yn hapus â'r ffordd y cawsoch eich trin gallwch:

- holi i weld yr adolygydd sydd â gofal;
- ysgrifennu, ffonio neu anfon e-bost at:

**Pat Vogt**

Dirprwy Brif Arolygydd,

Arolygiaeth Gwasanaethau Cymdeithasol Cymru

Cynulliad Cenedlaethol Cymru

Parc Cathays

Caerdydd

CF10 3NQ

Rhif ffôn: 029 2082 5342

Rhif ffacs: 029 2082 3417

E-bost: **pat.vogt@wales.gsi.gov.uk**

Neu

**Paul Dimblebee**

Uwch bartner

Comisiwn Archwilio Cymru

2-4 Park Grove

Caerdydd

CF10 3PA

Rhif ffôn: 029 2026 2550

Rhif ffacs: 029 2034 4938

E-bost: paul.dimblebee@wao.gov.uk