Arolwg defnyddwyr gwasanaethau a gofalwyr - canllawiau ar gyfer yr awdurdod lleol

Rhagarweiniad

Diben yr holiadur yw creu darlun cyffredinol o farn defnyddwyr a gofalwyr ynghylch eu profiadau o'r gwasanaethau cymdeithasol. Yn benodol, mae'r cwestiynau'n canolbwyntio ar y saith maes a gynhwysir yn yr agwedd *pa mor dda yw'r gwasanaethau?* ar y dyfarniad cyffredinol:

- mynediad at wasanaethau;
- asesu;
- rheoli ac adolygu gofal;
- yr ystod o wasanaethau a ddarperir;
- ansawdd y gwasanaethau a ddarperir;
- trefniadau i amddiffyn pobl sy'n agored i niwed;
- llwyddiant mewn hybu annibyniaeth a chynhwysiant cymdeithasol.

Cynhelir yr arolwg yn gynnar yn y broses adolygu fel ffordd o geisio barn trawstoriad sylweddol a chynrychioliadol o ddefnyddwyr gwasanaethau a gofalwyr, wedi'u dewis ar hap. Gellir dangos rhan o'r dystiolaeth mewn ffordd feintiol, sydd, o'i defnyddio'n ofalus, yn galluogi cymharu awdurdodau lleol â'i gilydd. Cynhwysir dadansoddiad o'r arolwg fel atodiad i adroddiad y cydadolygiad.

Mae'r holiadur mewn dwy ran. Mae'r rhan gyntaf yn cynnwys cyfres o ddatganiadau syml, gyda blychau ticio wedi'u graddio fel y gall y sawl sy'n llenwi'r holiadur nodi i ba raddau mae'n cytuno â'r datganiad. Mae Rhan 2 yn darparu gofod ar gyfer sylwadau ychwanegol os dymuna'r sawl sy'n llenwi'r holiadur wneud rhai. Mae yna rai cwestiynau

personol (gan gynnwys ynghylch cefndir ethnig a chenedligrwydd) i ganiatáu dadansoddi i ryw lefel y graddau y bu i'r arolwg gael ei gwblhau gan bobl o'r holl ystod o grwpiau sy'n defnyddio'r gwasanaethau cymdeithasol. Sicrheir defnyddwyr gwasanaethau a gofalwyr na ellir olrhain eu sylwadau yn ôl atyn nhw.

Dewisir y sampl drwy ddefnyddio fformiwla unffurf er mwyn sicrhau ei bod yn gynrychioliadol ac y ceir ymateb cymesur oddi wrth yr holl ystod o ddefnyddwyr gwasanaethau a gofalwyr o fewn yr awdurdod, ar draws achosion sy'n parhau'n agored a rhai sydd wedi eu cau yn ddiweddar (o fewn y 3 i 4 mis blaenorol) fel ei gilydd. Y tîm cydadolygu sy'n darparu'r deunyddiau ar gyfer yr holiadur ac yn dadansoddi'r canlyniadau. Gellir darparu cymorth ariannol i gynorthwyo gyda gwasanaethau eirioli a chyfieithu, os na all yr awdurdod lleol fodloni'r anghenion hynny.

Natur y sampl

Dylid enwebu swyddog i gynorthwyo i greu'r sampl. Mae o gymorth os mai'r un swyddog sy'n gyfrifol am y sampl darllen ffeiliau achos. Mae cyfarfod cynllunio'r adolygiad yn cynnig cyfle cynnar i gychwyn ar y broses. Bydd yn cynnwys trafodaeth ynghylch y trefniadau ymarferol ac ynghylch a oes angen unrhyw newidiadau yn y fethodoleg er mwyn cymryd i ystyriaeth y cyd-destun penodol o fewn yr awdurdod lleol.

Caiff y sampl ei dethol o blith yr holl achosion y mae'r awdurdod yn gwybod amdanynt, er ei bod yn bosibl eithrio unrhyw achosion sy'n arbennig o sensitif gyda chytundeb yr adolygydd arweiniol. Dylai gynnwys gan fwyaf achosion sy'n parhau'n agored (cymysgedd o rai hirdymor a thymor byr) ond gyda rhai achosion a gaewyd o fewn y

pedwar mis blaenorol. Ni ddylid anfon holiaduron at blant o dan 12 oed.

Er mwyn casglu sylwadau sy'n gynrychioliadol ar draws yr ystod o wasanaethau cymdeithasol a ddarperir, anfonir holiaduron at sampl o ddefnyddwyr gwasanaethau a gofalwyr allan o ddeuddeg o wahanol grwpiau:

Gwasanaethau Oedolion

- Pobl hŷn;
- Oedolion rhwng 18 a 64:
  - sydd ag anabledd corfforol neu nam ar y synhwyrau;
  - sydd ag anabledd dysgu;
  - sy'n defnyddio gwasanaethau iechyd meddwl;
  - sydd yn dod o fewn categorïau eraill (er enghraifft, camddefnyddio sylweddau/ceiswyr lloches/HIV); *dylid cytuno ar hyn gyda'r adolygydd arweiniol a bydd yn dibynnu ar y niferoedd yn yr awdurdod, bodolaeth timau arbenigol ac ati.*
- Pobl sy'n gofalu am oedolion sy'n defnyddio'r gwasanaethau. Rhennir y rhain hefyd i'r pum grŵp a nodir uchod.

Defnyddwyr Gwasanaethau Plant sy'n 12 oed a hŷn:

- Plant sydd ar y Gofrestr Amddiffyn Plant;
- Plant sy'n Derbyn Gofal (yn cynnwys rhai sy'n gadael gofal);
- Plant mewn angen
- Plant anabl;
- Troseddwyr Ifanc;
- Rhieni a gofalwyr plant sy'n defnyddio'r gwasanaethau. Rhennir y rhain hefyd i'r pum grŵp a nodir uchod.

Mae maint y sampl gyfan yn yr arolwg Gwasanaethau Oedolion yn dibynnu ar y cyfanswm o bobl sy'n defnyddio'r gwasanaethau o fewn yr awdurdod. Ar gyfer sampl yr arolwg Plant, rydym yn samplu'r holl blant ym mhob grŵp sydd yn 12 oed a hŷn a 100 gofalwr o bob grŵp, sef cyfanswm o 500 o ofalwyr. Dylid defnyddio'r tabl yn Atodiad 1 fel canllaw, ond efallai bydd angen bod yn hyblyg er mwyn cymryd i ystyriaeth y nifer gwirioneddol o ddefnyddwyr gwasanaethau sydd yna yn y gwahanol gategorïau.

Y broses samplu

Cam 1: (Wythnos 3 yr adolygiad)
Yn ystod cyfarfod cynllunio'r adolygiad, bydd yr adolygydd arweiniol a'r swyddog gwybodaeth yn trafod natur mynegai cleientiaid yr awdurdod gyda'r sawl sy'n gyfrifol am greu sampl yr arolwg a dichonoldeb creu ffrâm sampl fel y nodir yng Ngham 2.

Cam 2:
Bydd y dadansoddwr gwybodaeth yn anfon fframwaith sampl ar gyfer yr arolwg at y swyddog cyswllt. Pan gofnodir y cyfanswm o oedolion sy'n defnyddio gwasanaethau, bydd y daenlen yn cyfrifo'n awtomatig y nifer o enwau a chyfeiriadau sydd eu hangen arnom er mwyn samplu'r awdurdod yn effeithiol.

Mae'r ffurflen hefyd yn gofyn am y cyfanswm o blant sy'n 12 oed a hŷn sy'n defnyddio'r gwasanaeth ar hyn o bryd ac mae hefyd yn gofyn am y nifer ohonynt sydd yna ym mhob un o'r pum grŵp.

Ar gyfer pob un o'r grwpiau, gofynnir i chi greu rhestr gywir yn nhrefn y wyddor o'r holl achosion sy'n agored ar adeg y samplu neu a gaewyd o fewn y pedwar mis blaenorol.

Cam 3:

Mae'r awdurdod wedyn yn anfon taenlen Excel at Arolygiaeth Gwasanaethau Cymdeithasol Cymru sy'n cynnwys y nifer o enwau a chyfeiriadau y gofynnir amdanynt yn *fframwaith sampl yr arolwg*. Rhaid i hyn fod yn sampl ar hap o achosion o bob grŵp. Y ffordd o wneud hyn yw ticio pob *nfed* enw ar y rhestr, yn dibynnu ar faint y grŵp cleient cyflawn. Bydd y Dadansoddwr Gwybodaeth wedyn yn dewis un o bob dau o'r enwau o'r sampl ar gyfer yr arolwg, gan felly sicrhau detholiad ar hap. Dylech sicrhau bod y rhestr yn adlewyrchu'r dosbarthiad demograffig a daearyddol o ddefnyddwyr gwasanaethau a gofalwyr.

Mae'n bwysig, os yn bosibl o gwbl, sicrhau nad yw'r rhestr o ofalwyr sydd i'w harolygu *fel gofalwyr* yn gorgyffwrdd yn ormodol â'r rhestri ar gyfer defnyddwyr gwasanaethau. Hefyd, dylid cymryd enwau'r gofalwyr o bob un o'r categorïau gwasanaeth yn achos gwasanaethau plant ac oedolion fel ei gilydd.

Cam 4:

Caiff y ffrâm sampl ar gyfer pob grŵp o gleientiaid ei gyrru drwy e-bost at y tîm cydadolygu mewn dogfen Excel sy'n cynnwys yr wybodaeth a ganlyn o fewn grwpiau sydd wedi'u labelu'n eglur:

Enw	**Cyfeiriad Llinell 1**	**Cyfeiriad Llinell 2**	**Cyfeiriad Llinell 3**	**Cod post**
Mrs E J Jones	1 Ffordd Rhywle	Tre Rhywle	Enw'r Awdurdod Lleol	LA12 3ST

Sicrhewch fod y rhestr o enwau a chyfeiriadau (y ffrâm sampl) yn cael ei dangos i'r timau rheoli achos cyn ei hanfon at Arolygiaeth Gwasanaethau Cymdeithasol Cymru a bod y timau'n gwirio bod y

data'n gywir. Os yw'r data dan sylw'n annilys, gallwch ddewis dileu enw a rhoi un arall ar hap yn ei le, gan gofnodi'r rheswm am hynny a gadael i'r adolygydd arweiniol gael yr wybodaeth honno. Dylid cadw cofnodion o bob cam yn y broses samplu, er dibenion archwilio.

Cam 5: (Wythnos 5 yr adolygiad)

Unwaith y bydd y nifer gofynnol o achosion wedi cael eu dewis o bob un o'r rhestri gan y dadansoddwr gwybodaeth, bydd cydgysylltydd cymorth yr adolygiad yn anfon pecyn at bob enw ar y rhestr, fydd yn cynnwys:

- taflen yn disgrifio cydadolygiadau;
- yr holiadur perthnasol ar gyfer y grŵp hwnnw;
- amlen wedi'i chyfeirio gyda'r cludiant wedi'i dalu, ar gyfer dychwelyd yr holiadur wedi'i gwblhau at y tîm cydadolygu;
- unrhyw lythyr y dymuna'r awdurdod ei gynnwys er mwyn tawelu meddwl defnyddwyr gwasanaethau a gofalwyr a'u hannog i gwblhau'r holiadur.

Caiff yr holl enwau a chyfeiriadau eu trin yn gyfrinachol a'u dileu ar ôl eu defnyddio i'r diben hwn yn unig. Bydd gan bob holiadur unigol label gyda chod i'n cynorthwyo i adnabod i ba grŵp y mae'r defnyddiwr gwasanaethau'n perthyn ond nid i adnabod yr enwau unigol.

Cam 7:

Gofynnir i bobl gwblhau a dychwelyd yr arolwg erbyn y dyddiad a ddynodir ar y dudalen flaen. Dadansoddir y canlyniadau mewn pryd ar gyfer yr asesiad interim sy'n archwilio'r holl dystiolaeth o'r cam adolygu eang (Wythnos 14 yr adolygiad). Yr arfer yw rhannu'r canlyniadau gyda'r awdurdod lleol yn y cyfarfodydd rhagarweiniol sy'n dod â'r cam hwn i ben. Dylech nodi bod maint cymharol fach y sampl a'r modd y caiff ei chreu yn ei gwneud yn anodd bod yn gwbl hyderus

ynghylch arwyddocâd ystadegol y data. Golyga hyn na ddylid defnyddio'r wybodaeth ar wahân i dystiolaeth a gafwyd o rannau eraill o'r fethodoleg gyffredinol.

Cwestiynau cyffredin

Mae'r arolwg yn ffynhonnell tystiolaeth bwysig. Bydd yr awdurdod lleol a'r tîm cydadolygu ill dau yn awyddus i weld cyfran uchel o holiaduron yn cael eu cwblhau. Ceisiwch annog defnyddwyr gwasanaethau a gofalwyr i fynegi eu barn yn y ffordd hon gan ar yr un pryd egluro mai mater cwbl wirfoddol yw. Gellir gwneud hynny drwy godi ymwybyddiaeth yn y gymuned ynghylch y cydadolygiad a'r broses o gyflawni arolwg o ddefnyddwyr a gofalwyr y gwasanaethau cymdeithasol. Gallech hefyd anfon llythyrau atgoffa wrth i ddyddiadau cau yr arolwg agosáu.

Efallai bydd rhai defnyddwyr gwasanaethau'n dymuno cael cymorth, neu efallai bydd angen cymorth arnynt, i gwblhau'r holiadur. Mae croeso i aelodau o'r teulu, gofalwyr, eiriolwyr a darparwyr gwasanaethau gynorthwyo. Efallai bydd angen ad-dalu unrhyw dreuliau rhesymol sy'n codi a dylid trafod hyn rhwng yr adolygydd arweiniol neu staff cymorth busnes y cydadolygiad a swyddog cyswllt yr awdurdod lleol.

Dim ond mewn fformat print bras y cynhyrchir yr holiadur, er mwyn bod yn haws i bobl ei ddarllen. Am wybodaeth ynghylch Braille, a ieithoedd a fformatau eraill, cysylltwch â'r tîm cydadolygu, os gwelwch yn dda.

Efallai bydd rhai defnyddwyr gwasanaethau neu ofalwyr na chawsant eu cynnwys yn yr arolwg yn dymuno cwblhau holiadur fel y ffordd sydd orau ganddynt i gyflwyno'u barn neu eu profiad i'r tîm cydadolygu. Mae croeso iddynt wneud hynny.

ATODIAD 1

Nifer enwau defnyddwyr gwasanaethau sy'n ofynnol oddi wrth yr Awdurdod						
	10,000 neu lai		**10,001– 19,999**		**20,000 +**	
Grŵp defnyddwyr gwasanaethau	Defnyddwyr	Gofalwyr	Defnyddwyr	Gofalwyr	Defnyddwyr	Gofalwyr
Pobl hŷn oed 65+	600	250	6%	2.5%	1,200	500
Oedolion oed 18 – 64:						
Nam corfforol neu synhwyrol	300	75	3%	0.75%	600	150
Anabledd dysgu	300	100	3%	1.0%	600	200
Iechyd meddwl	225	50	2.25%	0.5%	450	100
Arall	75	25	0.75%	0.25%	150	50
Cyfanswm:	1,500	500	15%	5%	3,000	1,000

ATODIAD 1

Nifer defnyddwyr gwasanaethau yn derbyn holiadur						
	10,000 neu lai		**10,001– 19,999**		**20,000 +**	
Grŵp defnyddwyr gwasanaethau	Defnyddwyr	Gofalwyr	Defnyddwyr	Gofalwyr	Defnyddwyr	Gofalwyr
Pobl hŷn oed 65+	300	125	3%	1.25%	600	250
Oedolion oed 18 – 64:						
Nam corfforol neu synhwyrol	150	38	1.5%	0.38%	300	75
Anabledd dysgu	150	50	1.5%	0.5%	300	100
Iechyd meddwl	112	25	1.12%	0.25%	225	50
Arall	38	12	0.38%	0.12%	75	25
Cyfanswm:	750	250	7.5%	2.5%	1,500	500

**Bydd gofalwyr yn cynnwys y rhai sydd wedi'u hasesu'n ffurfiol ond hefyd gofalwyr teuluol eraill, perthnasau agosaf neu eraill arwyddocaol.*

Nid yw'n bosibl gwneud y broses yn gwbl ddibynnol ar ddilyniant mathemategol oherwydd yr angen i sicrhau ymateb digonol oddi wrth rhai grwpiau sy'n weddol fach o safbwynt nifer ond y mae gan yr awdurdod lleol gyfrifoldebau statudol sylweddol drostynt.