Ymweliadau gwaith maes – Canllawiau ar gyfer yr awdurdod lleol

Wythnos 1: Defnyddwyr gwasanaeth, gofalyddion, eiriolwyr a darparwyr gwasanaeth

1. Cyfarfodydd

Bydd y tîm cyd-adolygu yn dymuno ymgynghori ag ystod o ddefnyddwyr a gofalyddion. Cânt eu harwain gan yr awdurdod lleol, cyngor gwirfoddol y sir a sefydliadau cenedlaethol gwirfoddol perthnasol ynglŷn â grwpiau priodol yn lleol ac ynglŷn â threfniadau ar gyfer trefnu cyfarfodydd penodol. Mae'n bwysig, yn amlwg, i ymgynghori ag amryw o ddefnyddwyr gwasanaeth a gofalyddion ond hefyd i gydnabod blaenoriaethau lleol neu wasanaethau sydd wedi eu had-drefnu yn ddiweddar.

Fel canllaw amlinellol, efallai y bydd o gymorth i gynnwys:

- Plant sy'n derbyn gofal (gan gynnwys y rhai sy'n gadael gofal)
- Plant mewn angen (gan gynnwys gofalyddion ifanc)
- Defnyddwyr gwasanaeth â phroblem iechyd meddwl
- Pobl hŷn
- Defnyddwyr gwasanaeth ag anableddau dysgu
- Pobl ag anabledd corfforol a nam ar eu synhwyrau
- Rhieni plant anabl.

Dylid gwahodd ystod lawn o ddefnyddwyr gwasanaeth. Er enghraifft, byddai angen i grŵp o bobl hŷn gynnwys cynrychiolwyr sy'n defnyddio gofal dydd, gofal cartref, gofal seibiant ac ati.

Byddai o gymorth pe byddai'r awdurdod lleol yn gallu darparu rhestr o bobl y mae'n disgwyl iddynt fynychu pob cyfarfod. Dylid cadw'r cyfarfodydd i faint rhesymol. Mae wyth i ddeg yn ddefnyddiol os mai dim ond un adolygwr sydd ar gael ond mae'n bosibl darparu ar gyfer grwpiau mwy gyda rhybudd o flaen llaw. Dylid trefnu eiriolwyr a chynorthwywyr fel y bo'r angen. Bydd yr awdurdod lleol yn dymuno sicrhau bod y defnyddwyr gwasanaeth yn gyfforddus ac mewn sefyllfa i leisio'u safbwyntiau.

Mae nodyn briffio ar gael ar gyfer defnyddwyr gwasanaeth a gofalyddion er mwyn rhoi mwy o wybodaeth iddynt ynglŷn â'r cyfarfodydd.

2. Astudiaethau achos

O'r achosion yn y sampl o ffeiliau a ddarllenir, bydd yr adolygwyr yn dewis nifer o ddefnyddwyr gwasanaeth a gofalyddion y byddant yn dymuno eu cyfarfod yn bersonol (yn amodol ar eu cydsyniad gwybodus). Dylid cynllunio'r dewis er mwyn cael safbwynt cytbwys. Mae'r awdurdod lleol yn cymryd y cyfrifoldeb am drefnu'r cyfweliadau rhwng y defnyddwyr gwasanaeth a'r adolygwyr, ar ôl cytuno ar y sampl astudiaethau achos. Gall y tîm cyd-adolygu ddarparu llythyr sampl i ddefnyddwyr

gwasanaeth i'w ddefnyddio gan yr awdurdod lleol. Mae nodyn briffio ar gael ar gyfer defnyddwyr gwasanaeth a gofalyddion er mwyn darparu mwy o wybodaeth iddynt ynglŷn â'r ymweliadau.

Bydd yr adolygwyr yn disgwyl ymweld â dilyn achos tua deuddeg o ddefnyddwyr gwasanaeth ond byddant yn nodi pymtheg achos, er mwyn caniatáu am rywfaint o fethu cymryd rhan. Dylid gofyn i'r staff a oes unrhyw ffactorau arbennig a fyddai'n golygu na fyddai cyswllt o gymorth neu yn anodd. Bydd adolygwyr yn defnyddio eu barn wrth benderfynu parhau â chyfweliadau neu beidio, gan gofio pwysigrwydd rhoi dewis i'r defnyddiwr gwasanaeth.

Bydd pob cyfweliad yn gyfrinachol yn yr ystyr na ddefnyddir enwau pobl mewn adroddiadau ac ni chânt eu dyfynnu mewn modd y gellid eu hadnabod.

Bydd yr adolygwr sy'n arwain yn darparu rhestr o bobl eraill sydd yn ymwneud â'r achosion a ddewiswyd ac sydd i'w cyfweld, i'r awdurdod lleol (yn ychwanegol at y rheolwr achos a'i reolwr llinell). Efallai y bydd hyn yn cynnwys atgyfeirwyr a darparwyr gwasanaeth. Y drefn arferol yw gofyn i'r rheolwr achos perthnasol neu'r gweithiwr allweddol i wneud y trefniadau ar gyfer y cyfarfod.

Efallai y bydd yr aseswr lleyg yn dod gyda'r adolygwyr. Maent yn hapus i ymweld â defnyddwyr gwasanaeth a'u gofalyddion yn eu cartrefi, gyda'r nos pe byddai angen. Byddai'n ddefnyddiol i fwriadu treulio 45 munud ar gyfer pob defnyddiwr gwasanaeth ac i sicrhau bod cymorth cyfieithu/eirioli/personol ar gael ar gyfer y defnyddiwr gwasanaeth er mwyn gwneud eu cyfraniad mor effeithiol â phosibl. Efallai y byddant yn dewis cael cyfaill neu berthynas yn gwmni iddynt. Mae cyfrifoldeb a rennir ynglŷn ag unrhyw faterion iechyd a diogelwch a allai godi.

Yn ychwanegol, gellid cyfweld rhai defnyddwyr gwasanaeth a gofalyddion dros y ffôn.

Mae'r cod ymarfer ar gyfer cyd-adolygiadau (Adran 0.2 yn y Llawlyfr) yn disgrifio sut y disgwylir i adolygwyr weithio gyda phobl sy'n agored i niwed.

3. Ymweliadau arsylwi â lleoliadau gwasanaeth

Bydd y tîm cyd-adolygu yn ymweld â detholiad o wasanaethau a weithredir yn uniongyrchol ac a brynir gan yr awdurdod lleol, gan gynnwys pob grŵp cleient. Dylai fod yn bosibl i drefnu diwrnodau ymweld gyda thema, ar sail grwpiau penodol o ddefnyddwyr gwasanaeth neu fathau arbennig o wasanaeth sy'n cynnwys ystod o grwpiau defnyddwyr gwasanaeth neu mewn ymateb i faterion a nodwyd yn yr asesiad dros dro.

Wrth ymweld â lleoliadau gwasanaeth, bydd creu rhaglen ar gyfer yr ymweliad yn aml yn ddefnyddiol. Efallai y bydd yn cynnwys:

- cyfarfod byr gyda'r rheolwr a thaith o amgylch y safle *15 munud*
- edrych ar y prosesau *30 munud*
- cyfarfod gyda'r staff (heb fod y rheolwr yn bresennol) *30 munud*

- cyfarfod gyda'r rheolwr *30 munud*
- cyfarfodydd gyda'r defnyddwyr gwasanaeth *30 munud*.

Efallai y bydd pob lleoliad gwasanaeth yn dymuno darparu peth gwybodaeth gefndirol o flaen llaw (megis amlinelliad o'r gwaith y maent yn ei wneud, staffio, strwythur, cyllideb, ac ati), dadansoddiad SWOT, cynlluniau gweithredol ac adroddiadau arolygu diweddar. Mae'r nodyn briffio ar gyfer y darparwyr gwasanaeth yn esbonio'r cais hwn yn fwy manwl.

Dylid hysbysu defnyddwyr gwasanaeth ymlaen llaw am natur a diben yr ymweliad. Dylai fod taflen gyffredinol ynglŷn â chyd-adolygiadau ar gael ar eu cyfer.

4. Cyfarfodydd eraill

Yn ychwanegol, bydd yr adolygwyr yn dymuno cyfarfod â grwpiau o:

- ofalyddion maeth cynrychiadol;
- cynrychiolwyr darparwyr gwasanaeth annibynnol;
- cynrychiolwyr darparwyr gwasanaeth y sector gwirfoddol;
- cynrychiolwyr gwasanaethau eirioli lleol.