



Arolygiaeth Gofal a Gwasanaethau Cymdeithasol Cymru
Care and Social Services Inspectorate Wales

Cynllun Cyfranogi **AGGCC**

Gweithio Gyda'n Gilydd i Wella
Gwasanaethau Gofal Cymdeithasol



Argraffwyd ar bapur wedi'i ailgylchu

ISBN argraffu 978 0 7504 8280 6

ISBN digidol 978 0 7504 8282 0

© Hawlfraint y Goron 2012

WG16698

Cyflwyniad gan Imelda Richardson, Prif Arolygydd

Hoffwn fanteisio ar y cyfle hwn i ddiolch i bawb ohonoch chi a roddodd o'ch amser i ymateb i'n Strategaeth Ymgysylltu ddrafft gyntaf un. Mae'n galonogol fod cymaint ohonoch yn cefnogi ein cynigion ac yn cymryd diddordeb yn ein gwaith ac yn y ffordd yr ydym eisiau gweithio gydag eraill i gyflawni ein nod, sef diogelu pobl ac ysgogi gwelliannau ar gyfer pawb sy'n defnyddio ac yn cael profiad o ofal cymdeithasol yng Nghymru.

Mae Gwenda Thomas AC, y Dirprwy Weinidog Plant a Gwasanaethau Cymdeithasol, wedi cymeradwyo ein cynigion gan wneud ymrwymiad cadarn i ddarparu gwasanaethau sy'n ymwneud â phobl, lle y mae ganddynt reolaeth a llais cryf yn y penderfyniadau ynghylch gofal cymdeithasol sy'n effeithio arnynt.

Rwyf yn cydnabod bod yr hyn yr ydym wedi ei gynnig yn uchelgeisiol. Fodd bynnag, fel arolygiaeth, rydym wedi ymrwymo i sicrhau ein bod yn rhoi pobl wrth wraidd popeth a wnawn, a byddwn yn gweithio'n agos gyda defnyddwyr gwasanaeth, teuluoedd, gofalmwr, comisiynwyr, rheoleiddwyr eraill, rhanddeiliaid a'n staff i gyflawni hyn.

Trwy weithio gyda'n gilydd, rwyf yn credu y gallwn wneud gwahaniaeth gwirioneddol i ofal cymdeithasol yng Nghymru. Buom yn gweithio mewn partneriaeth â Chyfranogaeth Cymru i ymgynghori ar ein Strategaeth Ymgysylltu, a gofynnwyd am sylwadau gan awdurdodau lleol, byrddau iechyd lleol, gofalmwr, plant o grwpiau pobl dduon a lleiafrifoedd ethnig, plant ag anableddau a rhieni ifainc. Rydym wedi gwrando ar bopeth a ddywedwyd wrthym. Rydym wedi defnyddio eich sylwadau a'ch awgrymiadau i gyd i'n helpu i lunio ein barn a chyfrannu at ein dull gwaith. Mae'r rhain wedi eu hadlewyrchu yn ein Cynllun Cyfranogi.

Imelda Richardson
Prif Arolygydd



Egluro'r iaith yr ydym yn ei defnyddio

Rydym wedi ceisio gwneud ein cynllun yn eglur a dealladwy. Rhoddir esboniad o rai o'r termau a ddefnyddir gennym isod:

Ni/Ein – mae hyn yn golygu AGGCC (Arolygiaeth Gofal a Gwasanaethau Cymdeithasol Cymru).

Cyfranogiad – mae hyn yn golygu gwybod am yr hyn yr ydym yn ei wneud a chymryd rhan ynddo.

Dinasyddion – mae hyn yn golygu pawb yng Nghymru, oherwydd y gall fod ar bob un ohonom ni, neu rywun sy'n agos i ni, angen gwasanaethau gofal cymdeithasol ar ryw adeg yn ein bywydau. Mae gennym i gyd ddiddordeb yn ansawdd gwasanaethau gofal.

Rydym hefyd yn defnyddio 'pobl' i ddisgrifio dinasyddion.

Gwasanaethau gofal cymdeithasol – gwasanaethau yw'r rhain sy'n cynorthwyo pobl sydd angen cymorth yn eu bywyd beunyddiol, gan ddarparu gofal i oedolion a phlant, a'u galluogi i fyw ag urddas a pharch. Mae'r gwasanaethau yn amrywiol iawn, ac maent yn cynnwys gofal preswyl a gofal cartref (gofal yn eich cartref eich hun), cymorth a gweithgareddau yn y gymuned, gwasanaethau mabwysiadu a maethu, a chymorth i bobl sydd â phroblemau iechyd meddwl, ac anableddau dysgu neu gorfforol.

Darparwyr – pobl sy'n ymwneud â darparu gwasanaethau yw darparwyr gwasanaethau gofal cymdeithasol.

Comisiynwyr – defnyddir y term comisiynwyr yn y cynllun hwn i gyfeirio at awdurdodau lleol sydd naill ai'n darparu gwasanaethau'n uniongyrchol eu hunain neu sy'n prynu (comisiynu) gwasanaethau cymdeithasol gan ddarparwyr er mwyn bodloni anghenion dinasyddion yn eu hardal.

Cynnwys

Cyflwyniad gan Imelda Richardson, Prif Arolygydd	3
Egluro'r iaith yr ydym yn ei defnyddio	4
1. Pwy ydym ni, ein gweledigaeth a'r hyn yr ydym yn ei olygu wrth gyfranogi	6
2. Ein Cynllun	7
3. Ein Hegwyddorion ar gyfer cyfranogi a'n hymrwymiad i chi	7
4. Cymryd rhan a chael y wybodaeth ddiweddaraf	8
Cael y wybodaeth ddiweddaraf	
Rhannu eich barn	
Cymryd rhan	
5. Gweithio gydag eraill	10
6. Gwerthuso ein perfformiad	10
Yr uwch dîm rheoli	11
Crynodeb o'n Cynllun Cyfranogi	12

Mae ein cynllun ar gael yn ddwyieithog ar ein gwefan www.aggcc.org.uk. Mae croeso i chi ofyn am fformat arall, hawdd ei ddarllen, Braille a sain, hefyd.

Mae mwy o wybodaeth am AGGCC (Arolygiaeth Gofal a Gwasanaethau Cymdeithasol Cymru) ar gael ar ein gwefan www.aggcc.org.uk neu gallwch ein dilyn ar [www.twitter.com/cssiw](https://twitter.com/cssiw)

1. Pwy ydym ni

Arolygiaeth Gofal a Gwasanaethau Cymdeithasol Cymru - AGGCC - ydym ni. Ein swyddogaeth yw hybu gwelliannau mewn gwasanaethau gofal cymdeithasol trwy wneud y canlynol:

- **Cofrestru, arolygu a gorfodi gwasanaethau gofal** – rydym yn cofrestru darparwyr gwasanaethau gofal ac mae ein tîm o arolygwyr yn eu harolygu i wneud yn siŵr eu bod yn darparu gofal da. Rydym hefyd yn edrych ar bryderon pan fydd pobl yn rhoi gwybod i ni am broblemau, ac yn cymryd camau gorfodi os nad yw darparwyr yn gwneud gwelliannau
- **Cyflwyno adroddiad am y modd y mae adrannau gwasanaethau cymdeithasol yn darparu gofal** – awdurdodau lleol sy'n comisiynu'r rhan fwyaf o wasanaethau gofal. Rydym yn cwblhau adroddiad blynyddol ar bob awdurdod ac yn arolygu eu hadrannau gwasanaethau cymdeithasol
- **Darparu gwybodaeth a chyngor** – rydym yn cael llawer o wybodaeth trwy ein gwaith. Rydym hefyd yn cynnal astudiaethau arbennig. Rydym yn sicrhau bod ein canfyddiadau ar gael i Lywodraeth Cymru, darparwyr gwasanaeth a'r cyhoedd i helpu i wella gwasanaethau a galluogi pobl i wneud gwell dewisiadau.

Ein gweledigaeth

Mae profiadau defnyddwyr gwasanaeth wrth wraidd ein gwaith.

Yr hyn yr ydym yn ei olygu wrth gyfranogi

Rydym o'r farn ei bod yn bwysig i bawb gael dweud eu dweud am y ffordd y mae gwasanaethau gofal yn cael eu darparu, a hefyd am y ffordd y maent yn cael eu harolygu gennym ni. Ein nod yw rhoi profiadau pobl sy'n defnyddio gwasanaethau wrth wraidd ein gwaith.

Mae cyfranogi yn golygu *'rhoi'r cyfle i bobl gael dweud eu dweud, er enghraifft, ynglŷn â **beth** yr ydym yn ei arolygu a **sut** yr ydym yn arolygu. Mae hefyd yn golygu **cymryd rhan** mewn arolygiadau a rhannu eich syniadau a'ch profiadau'*; bydd yn effeithio ar yr hyn yr ydym yn ei wneud a sut yr ydym yn ei wneud, fel bod gwasanaethau yn gwella a'u bod yn bodloni eich anghenion.



2. Ein Cynllun Cyfranogi

Rydym eisiau i fwy o bobl gymryd rhan yn ein gwaith. Diben ein Cynllun Cyfranogi yw dweud wrthyh chi sut y gallwch gael dweud eich dweud a chymryd rhan. Mae hefyd yn dweud wrthyh beth yr ydym yn bwriadu ei wneud yn ystod y flwyddyn nesaf.

Yn 2011, cynhaliwyd ymgynghoriad gennym ar ein Strategaeth Ymgysylltu ddrafft er mwyn cael barn pobl ar sut y gallm ei gwneud yn haws i bobl gael dweud eu dweud. Rydym wedi gwrandao ar bopeth a ddywedodd pobl wrthym, ac rydym wedi defnyddio'r sylwadau hyn i ddatblygu ein Cynllun.

Bydd ein Cynllun yn caniatáu i ni wneud y canlynol:

- rhoi llais a chyfle i gymryd rhan i fwy o bobl
- gweithio mewn partneriaeth yn well gyda phobl sy'n ymwneud â gwasanaethau gofal cymdeithasol – y bobl sy'n defnyddio'r gwasanaethau a'r bobl sy'n ymwneud â'u darparu
- cynllunio gweithgareddau ar gyfer y dyfodol a bod y glir ynglŷn â sut y bydd hyn yn dylanwadu ar ein gwaith
- darparu gwell gwybodaeth am wasanaethau, fel sail i ddewisiadau ac er mwyn helpu i wella ansawdd
- rhoi mwy o reolaeth a dewis i'r bobl sy'n defnyddio gwasanaethau.

3. Ein Hegwyddorion a'n Hymrwymadau

Mae ein Cynllun wedi ei seilio ar yr **Egwyddorion** a'r **Ymrwymadau** canlynol:

Egwyddorion:

- mae profiadau'r bobl sy'n defnyddio gwasanaethau wrth wraidd ein gwaith
- dylai'r dinasyddion a'r bobl sy'n defnyddio gwasanaethau gymryd rhan weithredol yn ein gwaith arolygu
- dylai dinasyddion gymryd rhan mewn penderfynu ar ein blaenoriaethau, er enghraifft, pa agweddau ar y gwasanaethau gofal yr ydym yn eu harolygu, a sut yr ydym yn arolygu'r gwasanaethau hynny
- dylai dinasyddion gymryd rhan trwy roi sylwadau i ni am ein perfformiad

Ymrwymadau:

- byddwn yn rhoi cyfleoedd i ddinasyddion gymryd rhan yn ein gwaith
- byddwn yn gweithredu mewn ymateb i syniadau a phryderon pobl, a rhoi gwybod iddynt pa wahaniaeth y maent wedi ei wneud
- byddwn yn ysgrifennu ac yn dweud pethau mewn ffordd y gall pobl eu deall, a byddwn yn bodloni ymrwymiad Llywodraeth Cymru i ddarparu ein gwasanaethau yn ddwyieithog
- byddwn yn ymdrechu i wella ein gwaith yn barhaus mewn ymateb i sylwadau pobl.

4. Cymryd rhan a chael y wybodaeth ddiweddaraf

Gallwch gymryd rhan yn ein gwaith mewn nifer o ffyrdd. Mae'r Cynllun hwn yn rhoi gwybod i chi sut y gallwch wneud hynny.

Cael y wybodaeth ddiweddaraf

Mae AGGCC yn darparu llawer o wybodaeth am wasanaethau yng Nghymru. Rydym yn bwriadu gwella'r wybodaeth sydd ar gael, gan ddefnyddio gwahanol fformatau i weddu i anghenion gwahanol bobl, a'i gwneud yn fwy perthnasol, yn haws cael gafael arni, ac yn haws i bawb ei deall. Rydym eisoes wedi dechrau gwneud hyn trwy newid y ffordd yr ydym yn ysgrifennu ein hadroddiadau. Gallwch gael y wybodaeth ddiweddaraf:

- ewch i'n gwefan: www.AGGCC.org.uk lle y gallwch gael gwybodaeth amdanom ni a'n gwaith, gan gynnwys adroddiadau arolygu
- cofrestrwch i dderbyn ein cylchlythyr chwarterol – Gofalu a Rhannu
- derbyniwch ein negeseuon e-bost
- dilynwch ni ar trydar
- ewch i ddigwyddiadau a gweithgareddau lle y gallwn wrando ar eich barn a chasglu tystiolaeth.



Rhannu eich barn

Arolygiadau – rydym wedi newid ein ffordd o arolygu gwasanaethau er mwyn gosod sylwadau'r bobl sy'n defnyddio'r gwasanaethau wrth wraidd ein gwaith. Rydym bellach yn treulio mwy o amser yn gwrandao ar bobl, yn siarad â nhw ac yn arsylwi.

Pryderon – rydym yn awyddus i glywed gan ddefnyddwyr gwasanaeth am eu profiadau ac unrhyw bryderon a allai fod ganddynt ynglŷn ag ansawdd y gwasanaethau. Pan fyddwn yn derbyn pryder ynglŷn â darparwr, rydym yn edrych i weld a yw'n darparu gwasanaeth diogel ac a yw'n bodloni amodau ei gofrestrriad. Byddwn yn cymryd camau pan fyddwn yn canfod methiannau neu wasanaethau gwael.

Ymgynghoriadau, grwpiau trafod a digwyddiadau – o bryd i'w gilydd, byddwn yn ymgynghori ar faterion sy'n ymwneud â'n gwaith er mwyn cael eich sylwadau a'ch awgrymiadau.

Adborth – rydym yn croesawu sylwadau am ein hadroddiadau, am y wybodaeth a ddarparwn ac am yr holl waith yr ydym yn ei wneud.

Cymryd rhan

Rydym eisiau rhoi llais cryf a rheolaeth wirioneddol i ddinasyddion ym mhopeth yr ydym yn ei wneud trwy'r cyfleoedd canlynol.

Bwrdd Cynghori Cenedlaethol i oruchwylio ein gweithgareddau ac i'n helpu i wella'r gwasanaethau yr ydym yn eu harolygu. Bydd y Bwrdd yn cynnwys aelodau o'r cyhoedd, pobl sy'n defnyddio gwasanaethau a gofalwyr, yn ogystal â chomisiynwyr a darparwyr. Byddant yn rhoi darlun i ni o ba mor dda y mae gwasanaethau'n gweithio, sut y mae angen iddynt wella, a sut y gallwn ni wella ein gwaith arolygu. Bydd y Bwrdd yn:

- ein helpu i nodi'r pethau sydd o bwys i ddinasyddion
- ein helpu i lunio ein rhaglen waith bob blwyddyn
- ein helpu i ddod o hyd i atebion a gwella gwasanaethau

Tri **Bwrdd Cynghori Rhanbarthol** draws Cymru a fydd yn goruchwylio gwaith ein swyddfeydd rhanbarthol ac yn rhoi llais i ddinasyddion ar y modd y caiff gwasanaethau eu darparu yn eu hardal nhw. Bydd y Byrddau Rhanbarthol yn:

- rhoi sylwadau ar wasanaethau yn eu hardaloedd nhw
- ein helpu i lunio ein rhaglen waith yn y rhanbarth
- cyfrannu at waith y Bwrdd Cynghori a dylanwadu arno

Panelli Adolygu Ansawdd a fydd yn adolygu a gwerthuso ein gwaith mewn meysydd penodol o ddarpariaeth gwasanaeth. Bydd y Paneli yn edrych ar bethau o safbwynt allanol, yn cynnwys profiadau a sylwadau defnyddwyr gwasanaeth a darparwyr ynglŷn â'r materion dan sylw, ac yn rhoi eu barn ar sut y gellir gwella gwasanaethau. Bydd y Paneli Adolygu Ansawdd yn darparu:

- barn arbenigol ar feysydd penodol o ddarpariaeth gwasanaeth
- llais i bobl a defnyddwyr gwasanaeth gael mynegi eu barn
- safbwynt comisiynwyr a darparwyr
- golwg allanol ar ein gwaith a chynghor awdurdodol ar sut i wella gwasanaethau penodol
- sicrwydd ynglŷn ag ansawdd a chadernid ein gwaith

Ymwelwyr Annibynnol – lle y caiff dinasyddion gymryd rhan uniongyrchol trwy ymweld â gwasanaethau a rhoi 'barn dinesydd' arnynt. Bydd hyn yn rhoi mwy o lais i ddinasyddion ynglŷn â'r modd y caiff gwasanaethau eu darparu, a mwy o ddylanwad a rheolaeth trostynt.

Os ydych eisiau manteisio ar unrhyw un o'r cyfleoedd hyn i gymryd rhan yn ein gwaith, ewch i'n gwefan www.AGGCC.org.uk neu edrychwch ar ein cylchlythyr Gofalu a Rhannu.

5. Gweithio gydag eraill

Fel Arolygiaeth, ni allwn gyflawni ein diben ar ein pennau ein hunain; rydym yn gweithio gydag eraill sy'n darparu neu sy'n ymwneud â gofal a gwasanaethau cymdeithasol yng Nghymru.

Yn benodol, rydym yn gweithio'n agos â Rheoleiddwyr ac Arolygiaethau eraill yng Nghymru - rydym wedi sefydlu cytundebau ffurfiol ag Arolygiaeth Gofal Iechyd Cymru www.hiw.org.uk; Estyn www.estyn.gov.uk; a Swyddfa Archwilio Cymru www.wao.gov.uk i bennu ein hymrwymiad i weithio gyda'n gilydd er lles pawb.

Rydym hefyd yn gweithio'n agos â Chyngor Gofal Cymru www.cgcmru.org.uk, i ddod â'n gweithgareddau yn nes at ei gilydd er mwyn gwella gwasanaethau gofal yng Nghymru.

Rydym yn gweithio mewn partneriaeth ag awdurdodau lleol yng Nghymru, gan rannu gwybodaeth mewn cyfarfodydd rheolaidd a chyflwyno adroddiadau am ein canfyddiadau bob blwyddyn.

6. Mesur ein perfformiad

Ein gweledigaeth yw 'rhoi profiadau defnyddwyr gwasanaeth wrth wraidd ein gwaith'.

Byddwn yn monitro a phwyso a mesur i ba raddau y llwyddwyd i gyflawni'r weledigaeth hon trwy'r Cynllun Cyfranogi hwn, ac yn rhoi gwybod bob blwyddyn sut yr ydym yn gwneud hyn yn Adroddiad Blynyddol y Prif Arolygydd.

Byddwn yn gwneud y canlynol yn ystod y flwyddyn nesaf:

- sefydlu Bwrdd Cynghori Cenedlaethol a thri Bwrdd Cynghori Rhanbarthol
- sefydlu Paneli Adolygu Ansawdd
- cyflwyno Cynllun Ymwelwyr Annibynnol
- gwella ein gwefan er mwyn darparu gwell gwybodaeth a'i gwneud yn haws cael gafael ar y wybodaeth honno
- cynnal digwyddiadau rhanddeiliaid er mwyn cael eich sylwadau a'ch awgrymiadau
- rhoi'r wybodaeth ddiweddaraf i chi.

Rydym bob amser yn croesawu eich adborth a'ch sylwadau, a byddant o gymorth i ni asesu pa mor dda yr ydym wedi gwneud a beth mwy y mae angen i ni ei wneud i sicrhau bod ansawdd gwasanaethau yn uchel a phobl yn ddiogel.

Yr uwch dîm rheoli – pwy ydym ni a'r hyn yr ydym yn ei wneud

Imelda Richardson

Imelda Richardson yw Prif Arolygydd AGGCC. Mae Imelda yn gyfrifol am sicrhau bod AGGCC yn arolygiaeth a rheoleiddiwr modern ac effeithiol, a'n bod yn darparu gwasanaeth proffesiynol ac annibynnol gan ganolbwyntio ar brofiadau pobl sy'n defnyddio gwasanaethau gofal cymdeithasol a hybu gwelliannau a newid ym maes gofal cymdeithasol yng Nghymru.

Jonathan Corbett

Y Prif Arolygydd Cynorthwyol ar gyfer Strategaeth yw Jonathan Corbett. Mae'n arwain gwaith yr arolygiaeth ar ddiogelu, cynnal adolygiadau cenedlaethol a thematig, darparu cyngor ar ddatblygu a gweithredu polisi, a gweithio ag arolygiaethau a rheoleiddwyr eraill.

Rob Rogers

Y Prif Arolygydd Cynorthwyol ar gyfer Galluogi yw Rob Rogers, ac mae'n gyfrifol am ddarparu gwasanaethau corfforaethol i AGGCC ac am sicrhau bod ein prosesau ar gyfer cofrestru, arolygu, ymateb i bryderon, a gorfodi yn gadarn ac effeithiol. Mae Rob hefyd yn arwain ar gyfathrebu ac ymgysylltu, er mwyn gallu rhoi'r cyfle i ddinasyddion gael llais cryf a rheolaeth wirioneddol yng ngwaith AGGCC.

David Francis

Y Prif Arolygydd Cynorthwyol ar gyfer Rheoleiddio ac Arolygu Gwasanaethau yw David Francis. Mae David yn gyfrifol am y tri rhanbarth – Gogledd Cymru, De-orllewin Cymru, a De-ddwyrain Cymru.

Cyfarwyddwyr Rhanbarthol

Gogledd Cymru

Peter Graham

De-orllewin Cymru

Angela Williams

De-ddwyrain Cymru

Sue Van Eijkern



Crynodeb o'n Cynllun Cyfranogi

Swyddogaeth AGGCC yw hybu gwelliannau mewn gwasanaethau gofal cymdeithasol trwy gofrestru, arolygu a gorfodi gwasanaethau cymdeithasol ar gyfer pawb – o'r ifanc iawn i bobl hŷn. Rydym yn awyddus i wella'r ffordd yr ydym yn gweithio – ein proses arolygu, ein harferion gwaith ac ansawdd ein hadroddiadau.

Derbyn y wybodaeth ddiweddaraf

- ewch i'n gwefan: www.AGGCC.org.uk
- cofrestrwch i dderbyn ein cylchlythyr chwarterol – Gofalu a Rhannu
- derbyniwch ein negeseuon e-bost
- dilynwch ni ar trydar
- darllenwch ein hadroddiadau arolygu ar ein gwefan
- ewch i ddigwyddiadau a gweithgareddau lle y gallwn wrando ar eich barn a chasglu tystiolaeth.

Rhannu eich sylwadau

- siaradwch â ni yn ystod ein harolygiadau
- rhowch wybod i ni am unrhyw bryderon sydd gennych chi ynglŷn ag ansawdd gwasanaethau
- cyfrannwch at ymgynghoriadau, a siarad â ni yn ystod digwyddiadau eraill er mwyn rhoi eich barn i ni
- rhowch adborth i ni ar ein hadroddiadau a'r wybodaeth sydd ar ein gwefan.

Cymryd rhan

Cymerwch ran trwy ein:

- Bwrdd Cynghori
- Byrddau Cynghori Rhanbarthol
- Paneli Adolygu Ansawdd

Neu fel Ymwelydd Annibynnol.

Pryderon a chwynion

- Rydym yn awyddus i glywed gan ddefnyddwyr am eu profiadau ac unrhyw bryderon neu gwynion ynglŷn â'r gwasanaethau a reoleiddiwn
- Os na allwn ni ymdrin â'ch cwyn, gallwn eich cyfeirio at y sefydliad sydd yn y sefyllfa orau i'ch cynorthwyo.

Cysylltwch â ni

Os ydych chi eisiau rhannu eich barn neu gymryd rhan yn ein gwaith, gallwch gysylltu â ni mewn sawl gwahanol ffordd:

e-bost: CSSIWComms@wales.gsi.gov.uk

rhif ffôn: 0300 062 8800

gwefan: www.cssiw.org.uk

trydar: www.twitter.com/cssiw

neu **drwy'r post** yn y cyfeiriad canlynol:

Swyddfa Genedlaethol AGGCC

Llywodraeth Cymru

Parc Busnes Rhyd-y-car

Merthyr Tudful

CF48 1UZ