Cod Ymarfer ar gyfer Arolygu Gwasanaethau Rheoleiddiedig

Ein dull gweithredu mewn perthynas ag arolygu'r gwasanaethau hynny a gaiff eu rheoleiddio o dan Arolygu Gofal Cymdeithasol (Cymru) Deddf 2016

Cyhoeddwyd: 13 Mehefin 2023 **Diweddarwyd ddiwethaf:** 15 Mai 2024

Cafodd y ddogfen hon ei lawrlwytho o **arolygiaethgofal.cymru**
Ewch i **https://www.arolygiaethgofal.cymru/cod-ymarfer-ar-gyfer-arolygu-gwasanaethau-rheoleiddiedig-html** i weld y fersiwn ddiweddaraf.
Efallai na fydd y ddogfen hon yn hollol hygyrch. Drllenwch ein **datganiad hygyrchedd** i gael rhagor o wybodaeth.
Mae'r ddogfen yma hefyd ar gael yn **English**.

Cynnwys

- Cyflwyniad
- Y Cod Ymarfer
- Dull arolygu sy'n seiliedig ar hawliau
- Y broses arolygu
- Mathau o arolygiadau
- Trefnu arolygiadau
- Ymddygiad yn ystod arolygiad
- Adborth arolygiad ac adrodd arno
- Gwella ansawdd gwasanaethau
- Gwybodaeth
- Y derminoleg a ddefnyddir yn y Cod hwn
- Cyfeiriadau

1. Cyflwyniad

Amdanom ni

1. Arolygiaeth Gofal Cymru (AGC) yw rheoleiddiwr annibynnol gofal cymdeithasol a gofal plant. Rydym yn cofrestru, yn arolygu ac yn gweithredu i wella ansawdd a diogelwch gwasanaethau er llesiant pobl Cymru.

1.2 Ein nod yw:

- rhoi sicrwydd annibynnol ynghylch ansawdd gofal cymdeithasol yng Nghymru, ac ymhle a phryd mae ar gael;
- diogelu oedolion a phlant, gan sicrhau bod eu hawliau'n cael eu hamddiffyn;
- gwella gofal drwy annog a hybu gwelliannau o ran diogelwch ac ansawdd gwasanaethau gofal cymdeithasol;
- cyfrannu at bolisi a safonau, a darparu cyngor proffesiynol annibynnol i'r bobl sy'n datblygu polisi, y cyhoedd a'r sector gofal cymdeithasol.

1.3 Rydym yn cyflawni hyn drwy wneud y canlynol:

- cyflawni swyddogaethau ar ran Gweinidogion Cymru;
- penderfynu pwy sy'n gallu darparu gwasanaethau;
- arolygu a llywio gwelliannau mewn gwasanaethau rheoleiddiedig a gwasanaethau cymdeithasol awdurdodau lleol;
- cynnal adolygiadau thematig o wasanaethau gofal cymdeithasol;
- cymryd camau i sicrhau bod gwasanaethau'n bodloni gofynion deddfwriaethol a rheoliadol;
- gwneud gwaith dilynol ar bryderon a godir ynghylch gwasanaethau rheoleiddiedig.

1.4 Rydym yn cyflawni ein swyddogaethau ar ran Gweinidogion Cymru o dan y ddeddfwriaeth ganlynol:

- **Deddf Iechyd a Gofal Cymdeithasol (Iechyd Cymunedol a Safonau) 2003 (Deddf 2003) (http://www.legislation.gov.uk/ukpga/2003/43/contents)** (Dolen allanol) sy'n rhoi pwerau i adolygu'r ffordd y mae awdurdodau lleol yn cyflawni eu swyddogaethau ym maes gwasanaethau cymdeithasol; a **Deddf Safonau Gofal 2000 (Deddf 2000) (http://www.legislation.gov.uk/ukpga/2000/14/contents)** (Dolen allanol), **Deddf Plant 1989 (fel y'i diwygiwyd) (http://www.opsi.gov.uk/acts/acts1989/Ukpga19890041en1.htm)** (Dolen allanol), **Deddf Mabwysiadu a Phlant 2002 (http://www.opsi.gov.uk/legislation/wales/wsi2003/20030181e.htm)** (Dolen allanol) a **Mesur Plant a Theuluoedd (Cymru) 2010 (http://www.legislation.gov.uk/mwa/2010/1/**

contents) (Dolen allanol) sy'n rhoi pwerau i gofrestru ac arolygu darparwyr gwasanaethau gofal cymdeithasol yng Nghymru.

- Ym mis Ionawr 2016, cafodd **Deddf Rheoleiddio ac Arolygu Gofal Cymdeithasol (Cymru) 2016 (http://www.legislation.gov.uk/anaw/2016/2/contents/enacted/welsh)** (Deddf 2016) (Dolen allanol) ei phasio. Gwnaeth y Ddeddf hon newid y ffordd y caiff gofal cymdeithasol ei reoleiddio a'i arolygu yng Nghymru. Mae Deddf 2016 yn disodli'r pwerau o dan Ddeddf 2003 a Deddf 2000 ac yn cyflwyno darpariaethau yn Neddf Gwasanaethau Cymdeithasol a Llesiant (Cymru) 2014 (Deddf 2014) sy'n ymdrin â rheoleiddio'r ffordd y caiff swyddogaethau awdurdodau lleol o ran plant sy'n derbyn gofal a phlant sy'n cael eu lletya eu cyflawni.

1.5 Mae Deddf 2016 yn gosod ansawdd a gwella gwasanaethau wrth wraidd rheoleiddio, gan roi mwy o ddiogelwch i'r rhai sydd ei angen, a sicrhau bod gwasanaethau'n darparu gofal a chymorth o ansawdd uchel. Mae hyn yn cefnogi nodau **Deddf Gwasanaethau Cymdeithasol a Llesiant (Cymru) 2014 (http://www.legislation.gov.uk/anaw/2014/4/pdfs/anaw_20140004_we.pdf)** (Dolen allanol), sy'n ymgorffori hawliau pobl sy'n defnyddio gwasanaethau gofal a chymorth yng Nghymru yn y gyfraith.

Sut rydym yn rheoleiddio

1.6 Ein prif nod yw sicrhau y caiff pobl sy'n defnyddio gwasanaethau eu cefnogi i gyflawni'r canlyniadau gorau posibl, ac na chânt eu peryglu na'u niweidio. Er mwyn cyflawni hyn:

- mae gennym broses gofrestru gadarn, er mwyn sicrhau mai dim ond darparwyr gwasanaethau sydd wedi rhoi sicrwydd i ni y byddant yn cydymffurfio â rheoliadau a gaiff eu cofrestru gennym;
- rydym yn cynnal arolygiadau cyffredinol ac arolygiadau ymatebol;
- mae gennym lwybr gorfodi clir a chymesur sy'n dilyn camau penodol.

2. Y Cod Ymarfer

Diben y Cod Ymarfer

2.1 Mae'r Cod Ymarfer hwn (y Cod) yn ofynnol o dan Adran 33 o Ddeddf 2016. Mae'n disgrifio ein dull gweithredu mewn perthynas ag arolygu'r gwasanaethau hynny a gaiff eu rheoleiddio o dan Ddeddf 2016, gan gynnwys pa mor aml yr arolygir y gwasanaethau hyn. Mae hefyd yn nodi'r egwyddorion sy'n sail i'n gwaith arolygu. Mae'n ofynnol i arolygwyr ystyried y canllawiau yn y Cod a gallu egluro sut maent wedi eu hystyried wrth gynnal arolygiad.

2.2 Mae'r Cod yn rhoi gwybodaeth i bawb am y ffordd y caiff gwasanaethau gofal a chymorth eu harolygu yng Nghymru. Mae hyn yn cynnwys pobl sy'n defnyddio gwasanaethau, eu teuluoedd, ffrindiau a gofalwyr, yn ogystal â darparwyr gwasanaethau gofal a chymorth, comisiynwyr y gwasanaethau hynny ac aelodau o'r cyhoedd.

Pa wasanaethau y mae'r Cod yn berthnasol iddynt?

2.3 Dim ond i'r gwasanaethau hynny a gaiff eu rheoleiddio o dan Ddeddf 2016 y mae'r Cod yn berthnasol, sef:

O fis Ebrill 2018:

- cartrefi gofal (oedolion/plant);
- llety diogel;
- canolfannau preswyl i deuluoedd; a
- chymorth cartref.

O fis Ebrill 2019:

- mabwysiadu;
- maethu;
- lleoliadau oedolion; ac
- eiriolaeth.

O fis Ebrill 2024:

- gwasanaethau preswyl ysgolion arbennig.

3. Dull arolygu sy'n seiliedig ar hawliau

3.1 Rydym yn sicrhau bod parch, amrywiaeth, hyrwyddo cydraddoldeb a chynnal hawliau pobl yn rhan annatod o'n gwaith. Mae **Deddf Hawliau Dynol 1998 (http://www.equalityhumanrights.com/en/human-rights/human-rights-act)** (Dolen allanol), **Deddf Cydraddoldeb 2010 (http://www.gov.uk/guidance/equality-act-2010-guidance)** (Dolen allanol), **Confensiwn y Cenhedloedd Unedig ar Hawliau'r Plentyn (CCUHP) (http://www.gov.uk/government/publications/united-nations-convention-on-the-rights-of-the-child-uncrc-how-legislation-underpins-implementation-in-england)** (Dolen allanol), **Confensiwn y Cenhedloedd Unedig ar Hawliau Pobl ag Anableddau (https://www.equalityhumanrights.com/en/our-human-rights-work/**

monitoring-and-promoting-un-treaties/un-convention-rights-persons-disabilities) (Dolen allanol), Egwyddorion y Cenhedloedd Unedig ar gyfer Pobl Hŷn a Fframwaith Gweithredu ar gyfer Byw'n Annibynnol Llywodraeth Cymru yn cael eu hadlewyrchu yn ein fframweithiau arolygu. Rydym yn ystyried sut mae darparwyr gwasanaethau yn hyrwyddo hawliau pobl drwy ystyried sut mae gwasanaethau'n sicrhau'r canlynol:

- bod pobl yn cael dewis a rheolaeth;
- bod pobl yn ddiogel;
- bod pobl yn cael eu trin â pharch;
- bod gan bobl lais;
- bod pobl yn cael cymorth i ddatblygu i'w llawn botensial.

3.2 Rhoddir rhagor o wybodaeth am ein hymrwymiad i hybu a chynnal hawliau pobl sy'n defnyddio gwasanaethau gofal a chymorth yn ein **dogfen ganllaw Hawliau Dynol (https://arolygiaethgofal.cymru/sites/default/files/2019-08/190501-hawliau-dynol-cy.pdf)**.

3.3 Rydym yn ystyried yr holl fframweithiau statudol a pholisïau a gweithdrefnau diogelu perthnasol wrth ystyried p'un a yw'r bobl sy'n defnyddio'r gwasanaeth yn ddiogel. Os byddwn yn gweld ymarfer gofal yn ystod y broses arolygu sy'n dangos nad yw'r bobl sy'n defnyddio'r gwasanaeth yn ddiogel nac yn cael eu hamddiffyn rhag niwed, byddwn yn cymryd camau gorfodi ac yn gwneud atgyfeiriad diogelu at yr awdurdod lleol. Byddwn yn sicrhau y caiff mesurau eu rhoi ar waith i ddiogelu pobl sy'n defnyddio'r gwasanaeth.

3.4 Pan na fydd gan bobl alluedd, byddwn yn ystyried i ba raddau y mae darparwyr gwasanaethau'n cydymffurfio ag egwyddorion **Deddf Galluedd Meddyliol 2005 (http://www.legislation.gov.uk/ukpga/2005/9/contents)** (Dolen allanol) a'r **Trefniadau Diogelu wrth Amddifadu o Ryddid (http://www.gov.uk/government/publications/deprivation-of-liberty-safeguards-forms-and-guidance)** (Dolen allanol).

3.5 Mae **Safonau'r Gymraeg (http://www.legislation.gov.uk/wsi/2015/996/schedule/1/made/welsh)** (Dolen allanol) yn ein helpu ymhellach i weithredu mewn ffordd sy'n seiliedig ar hawliau. Rydym yn defnyddio egwyddorion y Safonau yn ystod ein harolygiadau, sy'n ein helpu i sicrhau bod gan bobl yr hawl i ddefnyddio gwasanaeth yn Gymraeg os byddant yn dymuno gwneud hynny. Mae'r Safonau'n helpu siaradwyr Cymraeg i gael gwasanaethau yn Gymraeg, pan fo angen, heb iddynt orfod gofyn amdanynt.

Gallai rhai enghreifftiau gynnwys y canlynol:

- staff sy'n siarad Cymraeg yn helpu pobl sy'n siarad Cymraeg;
- arwyddion Cymraeg er mwyn helpu i gyfeirio siaradwyr Cymraeg; neu
- ddarparu gwybodaeth am y gwasanaeth yn Gymraeg i'r rheini sydd am ei chael.

Ochr yn ochr ag adolygu sut mae gwasanaethau'n rhoi Safonau'r Gymraeg ar waith, rydym yn darparu'r cynnig rhagweithiol, sy'n cynnwys anfon arolygwyr Cymraeg eu hiaith i wasanaethau lle'r Gymraeg yw'r iaith a ffefrir.

4. Y broses arolygu

Pam ein bod yn arolygu

4.1 Mae arolygu yn un o weithgareddau craidd AGC ac mae'n helpu i sicrhau bod pobl sy'n defnyddio gwasanaethau gofal a chymorth yn ddiogel, bod eu llesiant yn cael ei hybu a bod eu hawliau'n cael eu cynnal. Dyma sut rydym yn llywio gwelliant parhaus yn y sector gofal cymdeithasol ac yn cadarnhau bod darparwyr gwasanaethau'n cyflawni eu dyletswyddau statudol.

Egwyddorion arolygu

4.2 Caiff gwaith arolygu ei lywio gan yr egwyddorion canlynol.

- **Canolbwyntio ar yr unigolyn –** mae arolygwyr yn sicrhau bod y bobl sy'n defnyddio gwasanaethau rheoleiddiedig wrth wraidd eu gwaith, ac yn asesu gwasanaethau gan ystyried y canlyniadau o ran diogelwch, llesiant a hawliau'r bobl.
- **Cefnogi gwelliant –** mae arolygwyr yn llunio barn am wasanaethau. Rydym yn canmol arfer da, yn nodi arfer gwael ac yn annog gwelliant mewn gwasanaethau gofal a chymorth.
- **Bod yn dryloyw –** mae arolygwyr yn agored am y wybodaeth a ddefnyddiwyd ganddynt i lywio eu harolygiadau, mae adroddiadau yn glir ac yn hysbysu pobl am yr hyn y gallwn ei ddisgwyl gan wasanaethau.
- **Bod yn deg ac yn ddiduedd –** mae arolygwyr yn seilio eu harolygiadau ar dystiolaeth; mae hyn yn cynnwys arsylwadau, siarad â phobl a gwybodaeth rydym yn ei darllen. Rydym yn rhoi adborth prydlon i'r darparwr gwasanaeth ar ein canfyddiadau, gan gynnwys cryfderau a meysydd y mae angen eu gwella. Rydym yn rhoi'r cyfle i'r darparwr ymdrin ag unrhyw bryderon, darparu rhagor o wybodaeth a chwestiynu unrhyw faterion nad ydynt yn gywir.
- **Bod yn gadarn –** mae arolygwyr yn cymryd camau gweithredu cadarn ac amserol pan fydd gwasanaethau yn darparu gofal gwael neu'n rhoi pobl mewn perygl.
- **Bod yn gymesur –** mae arolygwyr yn canolbwyntio ar faterion sy'n effeithio'n

uniongyrchol ar ddiogelwch, llesiant a hawliau pobl. Rydym yn defnyddio ein pwerau gorfodi pan fyddwn yn gweld bod gwasanaethau gofal yn methu yn y meysydd hyn.
- **Bod yn gyson** – mae arolygwyr yn rhoi'r un egwyddorion ar waith ac yn defnyddio'r un dull gweithredu ar gyfer pob gwasanaeth a darparwr rydym yn ei arolygu.

Sut rydym yn arolygu

4.3 Mae arolygiadau yn cynnwys pedwar cam allweddol, sef:

- cynllunio/paratoi'r arolygiad;
- yr ymweliad arolygu;
- adborth;
- adrodd.

4.4 Mae gennym gryn dipyn o wybodaeth am wasanaethau drwy ein prosesau cofrestru ac arolygu, ac rydym hefyd yn cael gwybodaeth o ffynonellau gwybodaeth eraill. Mae hyn yn ein helpu i benderfynu pa fath o arolygiad sydd ei angen ar gyfer gwasanaeth penodol a pha mor aml y mae angen ei arolygu. Rydym yn defnyddio'r wybodaeth hon i gynllunio a llywio ffocws ein hymweliad â'r gwasanaeth ac unrhyw fesurau penodol y mae angen i ni eu hystyried wrth ymgysylltu â'r bobl sy'n defnyddio'r gwasanaeth neu'r staff. Er enghraifft, pan fydd gan unigolion anghenion cyfathrebu, gall yr arolygydd ystyried sut y bydd yn ymgysylltu â'r unigolion hyn a chynllunio ar gyfer hynny yn unol â'n hegwyddorion arolygu.

4.5 Yn ystod ymweliad arolygu, bydd arolygwyr yn chwilio am dri math eang o dystiolaeth.

- **Yr hyn a ddywedir** – bydd arolygwyr yn ymgysylltu â'r bobl sy'n defnyddio'r gwasanaethau ac yn gwrando arnynt, ynghyd â'u perthnasau, eu ffrindiau a'u gofalwyr, ac yn siarad â nhw am eu profiad gofal. Rydym hefyd yn siarad â darparwyr, gweithwyr proffesiynol perthnasol a'r staff sy'n gweithio yn y gwasanaeth. Lle na all pobl gyfathrebu'n uniongyrchol â ni, mae'n bosibl y byddwn yn defnyddio adnodd arolygu arbenigol (SOFI) (fframwaith arsylwi byr ar gyfer arolygu (SOFI) a ddefnyddir gan arolygwyr i gofnodi profiadau'r bobl sy'n defnyddio gwasanaethau na allant o bosibl fynegi hyn drostynt eu hunain), lle y bo'n briodol gwneud hynny, i arsylwi ar y ffordd y caiff yr unigolion eu cefnogi ac i ddod i gasgliadau.
- **Yr hyn a welir** – bydd arolygwyr yn arsylwi ar y rhyngweithio rhwng y bobl sy'n darparu gofal a chymorth a'r bobl sy'n derbyn gofal a chymorth yn ystod yr ymweliad. Rydym hefyd yn arsylwi ar yr amgylchedd ffisegol lle y darperir y gofal a'r cymorth, ac yn asesu i ba raddau y mae'n ddiogel ac yn addas at y diben y'i bwriadwyd.
- **Yr hyn a ddarllenir** – bydd arolygwyr yn edrych ar gofnodion ysgrifenedig,

dogfennau polisi a deunyddiau eraill yn ystod yr ymweliad, gan geisio cadarnhau eu bod yn gynhwysfawr ac yn gyfredol, a'u bod yn dangos sut y caiff prosesau addas eu rhoi ar waith.

4.6 Bydd arolygwyr yn gwneud nodiadau yn ystod yr arolygiad, sy'n llywio ein hadroddiadau arolygu. Mae'n bosibl y byddant hefyd yn gofyn am gopïau o ddogfennau, yn gofyn i wybodaeth gael ei hanfon atynt ac yn mynd â chofnodion gyda nhw lle y bo angen. Pan fyddwn yn mynd â chopïau gwreiddiol o gofnodion gofal unigol gyda ni a bod angen y wybodaeth o hyd er mwyn i'r staff wybod sut i gefnogi'r bobl, rhoddir copïau o'r wybodaeth i'r gwasanaeth er mwyn sicrhau parhad a diogelwch.

4.7 Os cynhelir yr ymweliad arolygu o ganlyniad i gymryd camau gorfodi a bod angen i'r arolygydd atafaelu gwybodaeth o dan **Ddeddf 2016 (Adran 34(4)(d)) (http://www.legislation.gov.uk/cy/anaw/2016/2/section/34/enacted/welsh)** (Dolen allanol), byddwn yn hysbysu'r darparwr gwasanaeth am hyn a'i oblygiadau. Pan fydd arolygydd yn atafaelu tystiolaeth ac yn mynd â hi, byddant yn gwneud hynny gan ystyried **Deddf yr Heddlu a Thystiolaeth Droseddol 1984 (http://www.legislation.gov.uk/ukpga/1984/60/contents)** (Dolen allanol).

4.8 Ar ôl yr ymweliad arolygu, rhoddir adborth i'r darparwr gwasanaeth a fydd yn cynnig y cyfle iddo herio ein canfyddiadau a chyflwyno tystiolaeth ychwanegol i ategu'r her honno.

4.9 Yn dilyn hynny, caiff canfyddiadau’r arolygydd, y dystiolaeth ategol a'r casgliadau eu defnyddio i lunio adroddiad arolygu, a fydd ar gael i'r cyhoedd ar ôl i'r darparwr gwasanaeth gael cyfle i wneud sylwadau arno.

Sut y caiff gwybodaeth ei hystyried drwy gydol y broses arolygu

4.10 Mae'r canlynol yn dangos pa wybodaeth a ddefnyddir drwy gydol y broses arolygu a beth rydym yn ei wneud â'r wybodaeth honno.

1. **Gwybodaeth a ddefnyddir gan AGC drwy gydol y broses arolygu.**

- **Gwybodaeth gan y darparwr gwasanaeth**
  - Gwybodaeth a gyflwynwyd trwy gofrestru
  - Datganiad o ddiben
  - Datganiadau blynyddol
  - Adroddiad ansawdd gofal blynyddol
  - Hysbysiadau sy’n rhoi gwybodaeth i AGC am y gwasanaeth, e e. derbyniadau i’r ysbyty, marwolaethau, camgymeriadau meddyginiaeth, cwympiadau, absenoldeb rheolwr, ac ati
- **Gwybodaeth arall a gedwir gan AGC**

  - Adroddiadau cofrestru
  - Adroddiadau arolygu blaenorol
  - Gwybodaeth a gedwir gennym o dan ein proses orfodi
  - Gwybodaeth sydd gennym am wasanaethau eraill sydd ar waith gan y darparwr
  - Pryderon, hysbysiadau ac atgyfeiriadau diogelu
- **Gwybodaeth a ddarperir gan eraill**

  Pryderon neu wybodaeth gan y canlynol:

  - Pobl sy'n defnyddio'r gwasanaeth
  - Perthnasau/ffrindiau pobl
  - Aelodau o'r staff
  - Gweithwyr proffesiynol
  - Rheoleiddwyr eraill
  - Aelodau o'r cyhoedd

    Atgyfeiriadau diogelu gan yr awdurdod lleol.

Pan ddaw gwybodaeth i law sy'n ymwneud â materion sydd y tu hwnt i gwmpas swyddogaethau AGC, bydd yn cael ei hatgyfeirio at gorff mwy addas.

2. Paratoi a chynllunio arolygiad

Caiff gwybodaeth ei chasglu a'i hystyried er mwyn pennu pa fath o arolygiad i'w gynnal a pha mor aml y dylid ei gynnal ac er mwyn nodi'r themâu y canolbwyntir arnynt.

3. Ymweliad arolygu

- Cofnodi'r hyn a welsom, yr hyn a ddywedwyd wrthym, a'r hyn y gwnaethom ei ddarllen.
- Darparu adborth i'r darparwr gwasanaeth.

Diogelu

Os byddwn yn gweld neu'n cael ein hysbysu o bryderon diogelu yn ystod ein harolygiad, byddwn yn bwydo hyn yn ôl i'r darparwr cyn gynted â phosibl er mwyn iddo gymryd camau gweithredu. Efallai y bydd angen i ni atgyfeirio at asiantaethau eraill hefyd fel rhan o'n dyletswydd statudol i ddiogelu pobl.

Pan fydd gwendidau'n cael eu nodi, gallai hyn arwain at:

- Argymhellion ar gyfer gwella
- Cyflwyno hysbysiad o ddiffyg cydymffurfio
- Camau gorfodi eraill, fel hysbysiadau gwella a chosbi

Camau dilynol/arolygu.

Adroddiad arolygu
Bydd canfyddiadau’r arolygiad yn cael eu cyhoeddi.

Camau dilynol/arolygu.

Pryd y caiff gwasanaethau eu harolygu?

4.11 Mae Deddf 2016 yn caniatáu i ni arolygu gwasanaethau rheoleiddiedig ar unrhyw adeg ac ar unrhyw ddiwrnod. Nodir pa mor aml y cynhelir arolygiadau ar gyfer gwahanol fathau o wasanaethau yn adran 6.

4.12 Fel arfer, bydd ein harolygiadau'n ddirybudd. Fodd bynnag, mae'n bosibl y byddwn yn rhoi cyfnod byr o rybudd, lle y bo'n briodol gwneud hynny, ar gyfer rhai mathau o wasanaethau e.e. gwasanaethau maethu, gwasanaethau mabwysiadu, gwasanaethau eirioli a gwasanaethau cymorth cartref. Y rheswm dros hyn yw bod barn y bobl sy'n defnyddio'r gwasanaeth yn hanfodol i'n harolygiadau a bod angen i ni drefnu ymweliadau ymlaen llaw ar gyfer y mathau hyn o wasanaethau.

Ffocws arolygiadau

4.13 Er mwyn deall profiadau gofal pobl, mae ein harolygiadau yn canolbwyntio ar ansawdd a diogelwch gwasanaethau a'r canlyniadau ar gyfer y bobl sy'n defnyddio'r gwasanaethau. Felly, rydym yn ystyried y themâu canlynol yn ystod arolygiadau.

Llesiant: llesiant unigolion sy'n derbyn gofal a chymorth.

- Mae arolygwyr yn gwerthuso i ba raddau y mae canlyniadau yn cael eu cyflawni.

Gofal a chymorth: ansawdd y gofal a'r cymorth y mae'r staff yn eu darparu.

- Mae arolygwyr yn gwerthuso i ba raddau y mae'r bobl yn derbyn gwasanaeth o ansawdd uchel sy'n adlewyrchu arfer gorau, sydd wedi'i ddarparu gan aelodau o staff sy'n meddu ar wybodaeth a sgiliau priodol ac sy'n helpu'r bobl i gyflawni'r canlyniadau gorau posibl.

Yr amgylchedd: y lleoliad ffisegol lle y darperir y gofal a'r cymorth. *Nid yw'r thema hon yn berthnasol i fathau o wasanaethau rheoleiddiedig nad ydynt yn darparu llety.*

- Mae arolygwyr yn gwerthuso i ba raddau y caiff y canlyniadau i'r bobl eu cefnogi gan amgylchedd sy'n ddiogel, yn lân, yn hygyrch, yn gyfforddus, yn groesawgar, wedi'i

gynnal a'i gadw'n dda, yn ysgogol ac yn cynnwys cyfarpar a dodrefn addas.

Arwain a rheoli: trefniadau'r sefydliad ar gyfer darparu gofal a chymorth.

- Mae arolygwyr yn gwerthuso i ba raddau y mae trefniadau'r sefydliad yn rhoi sicrwydd y caiff gwasanaethau o ansawdd uchel eu darparu, gan staff sydd wedi'u cymell o fewn gwasanaeth a gaiff ei arwain a'i reoli'n dda.

4.14 Bydd nifer y themâu a ystyrir yn dibynnu ar y math o arolygiad a gynhelir, fel y disgrifir yn adran 5. Er mwyn sicrhau cysondeb wrth arolygu, rydym wedi datblygu fframweithiau arolygu ar gyfer pob gwasanaeth rheoleiddiedig sy'n canolbwyntio ar ganlyniadau ac ar nodweddion arfer da.

4.15 Mae'r fframweithiau arolygu hyn ar gael yn yr adran **darparu gwasanaeth gofal (https://arolygiaethgofal.cymru/darparu-gwasanaeth-gofal/ein-harolygiadau)** ar ein gwefan.

5. Mathau o arolygiadau

5.1 Rhaid i bob darparwr gofrestru unrhyw wasanaeth(au) a ddarperir ganddo yng Nghymru a reoleiddir o dan Ddeddf 2016 fel rhan o un cofrestriad. O ganlyniad, gallwn gynnal arolygiadau o'r gwasanaeth(au) unigol neu'r gwasanaeth rheoleiddiedig sy'n berthnasol i'r cofrestriad hwnnw, neu gynnal arolygiad o'r darparwr gwasanaeth yn ei gyfanrwydd. Mae'r canlynol yn nodi'r gwahanol fathau o arolygiadau.

Arolygiad llawn

5.2 Mae arolygiadau llawn yn ystyried y pedair thema yn fanwl. Yn achos gwasanaethau nad ydynt yn darparu llety, ni chaiff yr amgylchedd ei ystyried.

5.3 Cynhelir yr arolygiad llawn cyntaf tua chwe mis ar ôl i ddarparwr gofrestru a/neu ddechrau darparu gwasanaethau mewn lleoliad penodol neu oddi yno.

5.4 Mae'n gyfle i arolygwyr gadarnhau bod darparwyr yn cydymffurfio â gofynion deddfwriaethol a rheoliadol, a'u bod yn bodloni amodau eu cofrestriad. Ar ôl yr arolygiad llawn cyntaf, bydd gwasanaethau'n cael arolygiadau llawn pellach yn unol â pha mor aml y'u cynhelir a nodir yn adran 6.

Arolygiad â phwyslais penodol

5.5 Fel arfer, cynhelir arolygiadau â phwyslais penodol mewn ymateb i bryder penodol, neu er mwyn gwneud gwaith dilynol ar achosion o dorri rheoliadau neu broblemau eraill a nodwyd yn ystod arolygiad blaenorol. Yn gyffredinol, mae arolygiadau â phwyslais penodol yn fyrrach nag arolygiadau llawn, ac ni chaiff y pedair thema o reidrwydd eu hystyried. Fodd bynnag, bydd arolygiad â phwyslais penodol bob amser yn ystyried thema 'llesiant'.

5.6 Lle bydd yr arolygiad dilynol yn ymwneud ag achos o dorri rheoliad a nodwyd yn flaenorol, fel arfer cynhelir yr arolygiad dilynol o fewn 6 mis i'r arolygiad blaenorol hwnnw. Fodd bynnag, bydd amseriad yr arolygiad hwnnw yn seiliedig ar farn yr arolygydd wrth ystyried difrifoldeb yr achos o dorri rheoliad a'r amser sydd ei angen ar y darparwr i ymdrin â'r mater(ion).

Arolygu darparwyr

5.7 Pan fydd darparwr gwasanaeth yn darparu gwasanaethau rheoleiddiedig mewn neu o nifer o leoliadau, byddwn yn parhau i oruchwylio'r holl wasanaethau a ddarperir gan y darparwr. Pan fyddwn yn nodi patrymau neu llawer o achosion o ddiffyg cydymffurfio, pryderon neu faterion diogelu mewn nifer o wasanaethau, gall hyn arwain at adolygu'r darparwr.

5.8 Bydd arolygiadau o ddarparwyr yn edrych yn benodol ar drefniadau llywodraethu a rheoli corfforaethol y darparwr gwasanaeth. Yn dibynnu ar yr amgylchiadau gall hyn hefyd gynnwys arolygu pob gwasanaeth ym mhortffolio’r darparwr, gan ganolbwyntio ar feysydd penodol sy'n peri pryder. Fel arfer, arolygiadau â phwyslais penodol fydd yr arolygiadau hyn o'r gwasanaethau unigol, ond gallent fod yn arolygiadau llawn yn dibynnu ar yr amgylchiadau.

5.9 Er mwyn sicrhau bod y rheoleiddiwr yn goruchwylio darparwyr gwasanaeth mawr yn ddigonol (y rhai sydd â phump neu fwy o wasanaethau cofrestredig yn eu portffolio), byddwn yn enwebu uwch-reolwr sydd â chyfrifoldeb am ymgysylltu â'r darparwr a goruchwylio perfformiad ei holl wasanaethau. Gall hyn gynnwys cyfarfodydd rheolaidd â'r darparwr i drafod perfformiad, datblygiad y darparwr, gwelliannau ac ati.

Arolygiadau thematig

5.10 Mae arolygiadau thematig yn canolbwyntio ar feysydd ymarfer penodol ym mhob rhan o'r sector gofal cymdeithasol. Er enghraifft, gallai hyn gynnwys adolygu ymarfer gofal mewn cartrefi i bobl ag anableddau dysgu a rhoi meddyginiaeth mewn cartrefi gofal neu ofal dementia. Mae hyn yn ein galluogi i feithrin dealltwriaeth o ymarfer gofal penodol ledled Cymru, cyflwyno adroddiadau arno a gwneud argymhellion.

Hyd arolygiadau

5.11 Bydd maint a chymhlethdod y gwasanaeth yn dylanwadu ar hyd yr arolygiad a nifer yr arolygwyr a fydd yn bresennol. Fel rheol, bydd un arolygydd yn arolygu gwasanaeth bach lle nad oes pryderon dros gyfnod o ddiwrnod. Mae'n bosibl y bydd gwasanaeth sy'n fawr neu sydd â materion cymhleth yn gofyn am fwy nag un arolygydd a gallai bara mwy nag un diwrnod. Fel rhan o'r arolygiad, rydym yn cynnal trafodaethau â'r bobl sy'n defnyddio'r gwasanaeth, eu cynrychiolwyr a'r staff. Mae'n bosibl y byddwn yn gwneud hyn ar wahân i'r ymweliad â'r safle, er enghraifft pan fyddwn yn ymweld â phobl sy'n cael gwasanaethau cymorth cartref.

6. Trefnu arolygiadau

6.1 Pan fydd darparwr wedi cofrestru â ni, byddwn yn sicrhau bod pob gwasanaeth sy'n berthnasol i'r cofrestriad hwnnw'n cael ei fonitro drwy raglen dreigl o arolygiadau wedi'u trefnu. Caiff gwybodaeth a dderbynnir rhwng arolygiadau wedi'u trefnu hefyd ei monitro. Mae'r wybodaeth a gesglir drwy'r broses fonitro hon yn rhoi gwybod i ni pa mor dda y mae'r gwasanaeth yn perfformio a phryd y dylid trefnu arolygiad dilynol.

6.2 Mae ein dull o nodi pryd y dylid trefnu arolygiad yn seiliedig ar y canlynol:

- ystyriaeth o'r risgiau sy'n gysylltiedig â'r math hwnnw o wasanaeth
- gwybodaeth am sut y mae'r gwasanaeth penodol hwnnw yn gweithredu.

6.3 Rydym yn defnyddio dull gweithredu sy'n seiliedig ar dystiolaeth er mwyn blaenoriaethu risgiau a gwneud penderfyniadau o ran sut y byddwn yn rheoleiddio gwasanaethau. Caiff amrywiaeth o ffactorau eu hystyried er mwyn llywio ein gwaith o drefnu arolygiadau, sy'n cynnwys y canlynol:

- pryderon sydd wedi dod i law ac atgyfeiriadau diogelu – gall y rhain fod yn arwydd bod perygl i'r bobl sy'n defnyddio'r gwasanaeth;
- os yw'r gwasanaeth yn wasanaeth sydd newydd ei gofrestru – gall rhai gwasanaethau sydd newydd eu sefydlu beri mwy o risg yn ystod y cyfnod sefydlu cychwynnol;
- os oes hysbysiad gweithredu â blaenoriaeth wedi'i gyhoeddi i'r gwasanaeth neu lle mae hanes o ddiffyg cydymffurfio â gofynion cyfreithiol
- os yw'r rheolwr yn absennol/swydd rheolwr wag a/neu os yw'r Unigolyn Cyfrifol yn absennol am gyfnod o fwy na thri mis - gall hyn effeithio ar y gallu i ddarparu'r gwasanaeth yn ddiogel;
- os ystyrir bod y gwasanaeth neu'r darparwr yn 'wasanaeth/darparwr sy'n achosi pryder' yn ein llwybr gorfodi.

6.4 Er mwyn pennu pa mor aml y dylid cynnal arolygiadau, rydym wedi datblygu model trefnu arolygiadau sy'n nodi ac yn ystyried y ffactorau a restrir uchod. Bydd ein model trefnu arolygiadau yn defnyddio'r wybodaeth sydd ar gael i nodi p'un a oes angen arolygiad **arferol**, arolygiad **cynnar** neu arolygiad **â blaenoriaeth** ar wasanaeth. Fodd bynnag, dim ond at ddiben penodol trefnu arolygiad y defnyddir y model trefnu arolygiadau. Gwneir penderfyniad ar ansawdd y gwasanaeth yn ystod yr arolygiad.

6.5 Mae'r rhestr isod yn nodi sut y trefnir arolygiadau ar gyfer mathau gwahanol o wasanaethau a'r cyfnodau rhwng arolygiadau y gellid eu disgwyl os nodir bod angen arolygiad arferol, arolygiad cynnar neu arolygiad â blaenoriaeth ar wasanaeth.

Cyfnodau arolygu yn ôl y math o wasanaeth

- **Cartrefi plant a llety diogel**
  Y cyfnod hiraf rhwng arolygiadau
    - Amserlen Arferol: 18 mis
    - Cynnar: 12 mis
    - Â blaenoriaeth: 6 mis
- **Cartrefi gofal oedolion**
  Y cyfnod hiraf rhwng arolygiadau
    - Amserlen Arferol: 18 mis
    - Cynnar: 12 mis
    - Â blaenoriaeth: 6 mis
- **Cartrefi gofal sy'n darparu gofal i bobl yr aseswyd bod angen gofal nyrsio 24 awr arnynt**
  Y cyfnod hiraf rhwng arolygiadau
    - Amserlen Arferol: 18 mis
    - Cynnar: 12 mis
    - Â blaenoriaeth: 6 mis
- **Cymorth cartref**
  Y cyfnod hiraf rhwng arolygiadau
    - Amserlen Arferol: 18 mis
    - Cynnar: 12 mis
    - Â blaenoriaeth: 6 mis
- **Lleoliadau oedolion**
  Y cyfnod hiraf rhwng arolygiadau
    - Amserlen Arferol: 48 mis
    - Cynnar: 12 mis
    - Â blaenoriaeth: 6 mis
- **Canolfannau preswyl i deuluoedd**
  Y cyfnod hiraf rhwng arolygiadau
    - Amserlen Arferol: 18 mis

    - Cynnar: 12 mis
    - Â blaenoriaeth: 6 mis
- **Eiriolaeth**
  Y cyfnod hiraf rhwng arolygiadau
    - Amserlen Arferol: 48 mis
    - Cynnar: 12 mis
    - Â blaenoriaeth: 6 mis
- **Mabwysiadu**
  Y cyfnod hiraf rhwng arolygiadau
    - Amserlen Arferol: 48 mis
    - Cynnar: 12 mis
    - Â blaenoriaeth: 6 mis
- **Maethu**
  Y cyfnod hiraf rhwng arolygiadau
    - Amserlen Arferol: 48 mis
    - Cynnar: 12 mis
    - Â blaenoriaeth: 6 mis
- **Gwasanaethau preswyl ysgolion arbennig**
  Y cyfnod hiraf rhwng arolygiadau
    - Amserlen Arferol: 48 mis
    - Cynnar: 12 mis
    - Â blaenoriaeth: 6 mis

6.6 Mae'r amserlenni ar gyfer cynnal arolygiadau, sydd wedi'u nodi yn y tabl, yn seiliedig ar y cyfnod hiraf rhwng arolygiadau. Er enghraifft, gellid nodi bod angen arolygiad â blaenoriaeth ar gartref gofal sydd newydd gael ei gofrestru er mwyn cynnal arolygiad llawn 6 mis ar ôl iddo gael ei gofrestru. Yn dilyn yr arolygiad llawn cyntaf, os bydd y gwasanaeth yn cydymffurfio'n llawn â'r gofynion deddfwriaethol a statudol, yn ogystal â'i amodau cofrestru ei hun, yna gellid nodi bod angen arolygiad arferol ar y gwasanaeth wedi hynny (yn amodol ar berfformiad parhaus).

6.7 Mae'n bwysig nodi y gallwn gynnal arolygiad â phwyslais penodol ar unrhyw adeg mewn ymateb i bryderon, hysbysiadau ac atgyfeiriadau diogelu a ddaw i law.

7. Ymddygiad yn ystod arolygiad

Arolygwyr

7.1 Mae'r arolygwyr a gyflogir gan AGC wedi dod o amrywiaeth o gefndiroedd proffesiynol ym maes iechyd a gofal cymdeithasol; mae llawer wedi gweithio'n flaenorol fel nyrsys, gweithwyr cymdeithasol, athrawon neu fel rheolwyr cofrestredig gwasanaethau gofal. Fodd bynnag, mae'r holl arolygwyr yn weision sifil ac mae'n rhaid iddynt gyrraedd y **safonau proffesiynol a nodir yng Nghod y Gwasanaeth Sifil (http://www.gov.uk/government/publications/civil-service-code/the-civil-service-code#standards-of-behaviour)** (Dolen allanol). Yn yr un modd â gweithwyr gofal cymdeithasol, mae arolygwyr hefyd yn gweithredu'n unol â **Chôd Ymarfer Proffesiynol Gofal Cymdeithasol (https://gofalcymdeithasol.cymru/cms_assets/file-uploads/Cod-Ymarfer-Proffesiynol-2017.pdf)** (Dolen allanol). O ganlyniad, disgwylir i arolygwyr wneud y canlynol:

- gwneud eu gwaith gyda gofal, uniondeb, cwrteisi, sensitifrwydd a phroffesiynoldeb;
- gwerthuso'r gwasanaethau a ddarperir yn wrthrychol, gan sicrhau bod tystiolaeth yn cael ei thriongli a'i phwysoli'n briodol;
- adrodd ar yr arolygiad mewn modd gonest, teg a diduedd;
- cyfathrebu'n glir ac yn agored er mwyn hybu iechyd, diogelwch a llesiant y bobl sy'n defnyddio gwasanaethau gofal;
- ymddwyn er budd pennaf y bobl sy'n defnyddio'r gwasanaethau;
- parchu cyfrinachedd gwybodaeth;
- bod yn atebol a chymryd cyfrifoldeb am ansawdd eu gwaith;
- hyrwyddo, cynnal a pharchu preifatrwydd, urddas, hawliau, iechyd a llesiant y bobl sy'n defnyddio gwasanaethau gofal a'r bobl a gyflogir gan wasanaethau gofal.

Sut y gall darparwyr gwasanaeth a staff gefnogi'r broses arolygu

7.2 Byddwn bob amser yn ceisio tarfu cyn lleied â phosibl ar y gwasanaeth, ei staff a'r bobl sy'n defnyddio'r gwasanaeth wrth gynnal arolygiad.

Er mwyn helpu arolygwyr i gyflawni'r nod hwnnw, gall darparwyr gwasanaeth a'u staff hwyluso'r arolygiad yn y ffyrdd canlynol:

- siarad â'r arolygydd;
- dweud wrth yr arolygydd am unrhyw risgiau posibl;
- dweud wrth yr arolygydd os bydd ei bresenoldeb yn achosi gofid i'r bobl;
- gwneud beth fyddech yn ei wneud fel arfer (rydym am weld y profiad y mae'r bobl yn ei gael fel arfer);

- gadael i'r arolygydd gerdded o amgylch ardaloedd cymunedol, ar yr amod ei fod yn ddiogel gwneud hynny;
- rhoi ardal breifat i'r arolygydd sgwrsio â'r bobl sy'n defnyddio'r gwasanaeth, y staff ac ymwelwyr;
- yn ystod adborth, os byddwch yn anghytuno ag unrhyw beth y mae'r arolygydd yn ei ddweud, rhowch wybod iddo ac eglurwch eich rhesymau;
- os bydd gennych unrhyw bryderon am y ffordd y mae'r arolygiad yn mynd rhagddo, dylech eu codi ar unwaith gyda'r arolygydd neu ei reolwr.

7.3 Byddwn yn gwrtais wrth ymdrin â chi, ac felly rydym yn disgwyl i chi fod yn gwrtais wrth ymdrin â ni. Fodd bynnag, ni fyddwn yn goddef ymddygiad afresymol, ymosodgar na sarhaus, gofynion afresymol na dycnwch afresymol. Rydym yn cymryd unrhyw ddigwyddiad o'r fath o ddifrif a byddwn yn gweithredu yn unol â pholisi Llywodraeth Cymru i ddiogelu ein staff lle bo angen.

8. Adborth arolygiad ac adrodd arno

Adborth

8.1 Rydym yn ymdrechu i sicrhau bod ein hadroddiadau arolygu yn deg a bod ein canfyddiadau wedi'u seilio'n briodol ar driongli'r dystiolaeth a gesglir. Felly, er mwyn sicrhau tegwch a thryloywder, rydym yn derbyn hawl darparwyr gwasanaeth i ymateb i'n hadroddiadau a gwneud sylwadau ar ein canfyddiadau os credant eu bod yn anghywir neu'n annheg. Mae hyn yn rhoi'r cyfle i ni gywiro unrhyw wallau ac i ystyried gwybodaeth ychwanegol cyn i adroddiad arolygu gael ei gyhoeddi.

8.2 Bydd yr arolygydd yn rhoi adborth i'r Unigolyn Cyfrifol ar ôl ymweliad arolygu. Bydd hyn ar ffurf trosolwg o'r canfyddiadau ar ddiwedd yr ymweliad arolygu, gan y bydd angen i ni wneud rhagor o waith dadansoddi o bosibl cyn y gellir llunio casgliadau pendant. Caiff yr adborth ei strwythuro ar sail y themâu asesu a dylai ganolbwyntio ar gryfderau a gwendidau ac unrhyw feysydd lle nad yw'r darparwr yn bodloni'r gofynion statudol. Lle nad yw'n bosibl rhoi adborth i'r Unigolyn Cyfrifol ar ddiwedd yr ymweliad arolygu, bydd yr arolygydd yn rhoi adborth i'r aelod uchaf o staff sy'n bresennol. Byddwn yn cysylltu â'r Unigolyn Cyfrifol cyn gynted â phosibl er mwyn rhoi adborth. Gall yr arolygydd hefyd roi adborth yn ystod yr ymweliad arolygu os bydd angen gweithredu ar unwaith.

8.3 Bydd yr adborth hwn yn rhoi'r cyfle i'r darparwr herio unrhyw wybodaeth anghywir a rhoi unrhyw dystiolaeth bellach i'r arolygydd a all lywio'r adroddiad.

8.4 Pan fydd arolygydd o'r farn nad yw gwasanaeth wedi bodloni gofynion y rheoliadau a'i fod yn ystyried neu'n bwriadu cyhoeddi hysbysiad gweithredu â blaenoriaeth neu gymryd camau gorfodi eraill, bydd yr arolygydd yn hysbysu'r darparwr yn glir am hynny.

Adroddiad arolygu

8.5 Dylai profiadau pobl o wasanaethau fod wrth wraidd ein hadroddiadau, gan gynnwys effaith y gwasanaethau hynny ar eu llesiant. Er bod darparwyr a gweithwyr proffesiynol yn darllen ein hadroddiadau, cânt eu hysgrifennu ar gyfer y cyhoedd. Mae hyn yn galluogi'r bobl sy'n defnyddio ac yn dewis gwasanaethau a'u perthnasau i ddeall ansawdd y gofal a ddarperir.

8.6 Mae arolygwyr yn seilio eu hadroddiadau ar y dystiolaeth y byddant yn ei chasglu cyn yr ymweliad arolygu, yn ystod yr ymweliad ac ar ôl yr ymweliad. Mae'r arolygydd yn ystyried amrywiaeth o dystiolaeth i ategu ei ganfyddiadau yn ei adroddiad. Rhoddir ystyriaeth i'r hyn a ddywedir, yr hyn a welir a'r hyn a ddarllenir er mwyn llywio ein canfyddiadau a'n dyfarniadau cyffredinol.

Pryd y caiff yr adroddiad arolygu ei gyhoeddi?

8.7 Rydym yn anelu at ddrafftio, cwblhau a chyhoeddi adroddiadau arolygu o fewn **50 diwrnod gwaith** i gwblhau arolygiadau. Fodd bynnag, mewn nifer bach o achosion, mae'n bosibl y caiff y terfyn amser hwn ei ymestyn, er enghraifft am nad yw'r Unigolyn Cyfrifol neu reolwr y gwasanaeth ar gael i ymateb i'r adroddiad arolygu neu lle bydd y darparwr yn herio'r adroddiad arolygu.

8.8 Disgwylir i bob adroddiad arolygu gael ei ysgrifennu a'i gyflwyno i'r person perthnasol ar ffurf ddrafft o fewn **25 diwrnod gwaith** i'r gweithgarwch arolygu olaf. Fodd bynnag, mae'n bosibl mai'r ymweliad arolygu ei hun neu sgyrsiau ffôn dilynol â pherthnasau neu weithwyr proffesiynol neu adolygu holiaduron fydd y 'gweithgarwch arolygu olaf'.

8.9 Mae ein **Polisi ar gyfer Ymateb i Adroddiadau Arolygu (https://www.arolygiaethgofal.cymru/polisi-ar-gyfer-ymateb-i-adroddiadau-arolygu-html)** yn cynnig y cyfle i ofyn cwestiynau am ein hadroddiadau arolygu a chyflwyno sylwadau ar gywirdeb ffeithiol yr adroddiad, pa mor gyflawn yw'r dystiolaeth a/neu'r canfyddiadau y mae ein dyfarniadau wedi'u seilio arnynt.

8.10 Rhoddir cyfnod o **10 diwrnod gwaith** i'r darparwr gwasanaeth ystyried yr adroddiad drafft ac ymateb iddo.

8.11 Dylai unrhyw heriau bob amser nodi'r rhan(nau) o'r adroddiad sy'n cael ei/eu herio a rhoi'r rhesymau dros yr her gyda thystiolaeth ategol. Bydd hyn yn galluogi arolygwyr (a rheolwyr) i ystyried y wybodaeth yn llawn ac i ddarparu ymateb clir. Caiff ein hymateb a chopi o'r adroddiad diwygiedig, lle y bo'n briodol, eu darparu i'r darparwr gwasanaeth o fewn **5 diwrnod gwaith** i dderbyn yr her.

8.12 Caniateir **5 diwrnod gwaith** arall i'r darparwr ystyried yr ymateb a'r adroddiad arolygu diwygiedig. Os na fyddwn wedi clywed gan y darparwr o fewn y cyfnod hwn, caiff yr adroddiad ei gyhoeddi.

8.13 Byddwn yn ystyried unrhyw ail her a godir gan y darparwr gwasanaeth ac yn ymateb iddi o fewn **5 diwrnod gwaith** arall.

8.14 Ceir rhagor o wybodaeth am sut rydym yn cyhoeddi adroddiadau arolygu ac yn prosesu ymatebion i'r adroddiadau hynny yn ein polisïau ar gyfer cyhoeddi adroddiadau arolygu ac ymateb iddynt.

Graddau

8.15 Er mwyn paratoi ar gyfer rhoi system graddau ar waith o dan y Ddeddf Rheoleiddio ac Arolygu Gofal Cymdeithasol (Cymru), rydym yn defnyddio system o raddau mud ar hyn o bryd ar gyfer cartrefi gofal a gwasanaethau cartref

8.16 Yn ystod y cyfnod hwn, ni chaiff y radd fud ei chynnwys yn yr adroddiad arolygu na'i chyhoeddi ar ein gwefan. Bydd yr arolygydd yn dweud wrth reolwr y gwasanaeth a'r Unigolyn Cyfrifol beth yw'r radd a roddwyd i'r gwasanaeth yn ystod y sesiwn adborth ar ôl yr arolygiad.

8.17 Gwneir rhagor o waith yn datblygu ac yn ystyried y graddau fel dyfarniad cyn eu rhoi ar waith. Bydd AGC yn ymgysylltu â'r sector gofal cymdeithasol cyn cyflwyno unrhyw raddau yn ein hadroddiadau arolygu.

Gwneud cwyn am arolygiad

8.18 Os bydd gan y darparwr gwasanaeth, unigolyn sy'n defnyddio'r gwasanaeth neu aelod o'r cyhoedd gŵyn am agwedd neu ymddygiad arolygydd, neu unrhyw aelod o staff AGC, mae gennym **bolisi cwynion (https://arolygiaethgofal.cymru/cysylltwch-ni/cwynion-amdanom-ni)** y dylid ei ddilyn.

8.19 Mae'r polisi cwynion ar wahân i'r broses ymateb i adroddiadau arolygu a ddisgrifir ym mharagraffau 8.7 i 8.13. Ni fydd cwyn yn erbyn ymddygiad arolygydd yn golygu oedi cyn cyhoeddi adroddiad arolygu fel arfer.

9. Gwella ansawdd gwasanaethau

9.1 Mae arolygwyr yn cymryd camau cymesur wrth arolygu gwasanaeth sy'n ystyried yr effaith ar y bobl sy'n defnyddio'r gwasanaeth neu'r risg i'r bobl hynny gan ystyried ar yr un pryd ofynion Deddf 2016 a'r rheoliadau.

9.2 Bydd y mathau o gamau gweithredu y byddwn yn eu cymryd yn gymesur ac yn ystyried yr effaith ar y bobl sy'n defnyddio'r gwasanaeth neu'r risg i'r bobl hynny. Gallai hyn gynnwys:

- Lle byddwn yn nodi y gellid gwella'r canlyniadau i'r bobl, mae'n bosibl y byddwn yn gwneud argymhellion.
- Lle nad yw'r darparwr yn bodloni'r gofynion cyfreithiol ond nad oes llawer o effaith ar y bobl sy'n defnyddio'r gwasanaeth na risg iddynt, byddwn yn rhoi gwybod i'r darparwr nad yw'n cydymffurfio a byddwn yn disgwyl iddo gymryd camau gweithredu er mwyn ymdrin â'r materion a nodwyd. Ni fyddwn yn cyhoeddi hysbysiad gweithredu â blaenoriaeth yn yr achosion hyn; fodd bynnag, caiff hyn ei ystyried ac adroddir arno fel rhan o'r arolygiad nesaf a drefnir
- Lle nad yw'r darparwr yn bodloni'r gofynion cyfreithiol a bod effaith negyddol sylweddol ar y bobl sy'n defnyddio'r gwasanaeth neu fod risg iddynt, byddwn yn cyhoeddi hysbysiad gweithredu â blaenoriaeth, sef cam cyntaf ein proses orfodi. Yn yr achosion hyn, byddwn yn cynnal arolygiad dilynol â phwyslais penodol er mwyn canfod p'un a yw'r darparwr wedi gwneud y gwelliannau sy'n ofynnol.
- O dan amgylchiadau penodol, lle byddwn o'r farn bod y risg i'r bobl yn arbennig o sylweddol, mae'n bosibl y byddwn yn cymryd camau brys i osod cyfyngiadau ar gofrestriad y darparwr neu i ddiddymu'r cofrestriad hwnnw. Gallai hyn gynnwys, er enghraifft, atal unigolion pellach rhag cael eu derbyn i'r gwasanaeth neu gau'r gwasanaeth.

9.3 Rydym am sicrhau na fydd gwasanaethau sy'n darparu gofal gwael yn parhau i wneud hynny. Mae amrywiaeth o gamau gweithredu y gallwn eu cymryd fel rhan o'n proses orfodi er mwyn sicrhau bod pobl yn ddiogel. Mae'r rhain yn cynnwys:

- cyhoeddi Hysbysiad Gweithredu â Blaenoriaeth;
- ei gwneud yn ofynnol i'r darparwr gyfarfod â ni er mwyn trafod pa gamau gweithredu a gymerwyd i ymdrin â gofal gwael;
- gosod, amrywio neu ddiddymu amodau ar gofrestriad y darparwr;
- diddymu cofrestriad y darparwr;
- cyflwyno hysbysiad gwella;
- cyflwyno hysbysiad cosb;
- erlyn y darparwr.

10. Gwybodaeth

10.1 Y wybodaeth sydd gennym yw un o'n hasedau pwysicaf. Mae'n sicrhau bod y penderfyniadau a wnawn a'r cyngor a roddwn yn cael eu hategu gan sylfaen dystiolaeth gadarn.

10.2 Drwy ein prosesau cofrestru ac arolygu, rydym yn casglu ac yn cadw llawer o wybodaeth am ddarparwyr, yn ogystal â gwybodaeth o ffynonellau gwybodaeth eraill. Mae'r wybodaeth werthfawr hon yn ein helpu i asesu p'un a yw darparwr cofrestredig a/neu unigolion cyfrifol dynodedig (yn dibynnu ar y ddeddfwriaeth) yn cydymffurfio â'u cyfrifoldebau deddfwriaethol a rheoliadol.

10.3 Efallai y byddwn yn cael ceisiadau achlysurol i ryddhau gwybodaeth yn ymwneud ag achos neu wasanaeth unigol. Mae gan unrhyw unigolyn yr hawl i wneud cais am wybodaeth a gofnodir sydd gennym, ac, yn amodol ar ofynion statudol deddfwriaeth am drin gwybodaeth, i gael copi o'r wybodaeth hon.

10.4 Er mwyn sicrhau bod y wybodaeth gywir ar gael ar yr adeg gywir, a'n bod yn cydymffurfio â'r gofynion statudol sy'n ofynnol, rydym yn gwneud y canlynol:

- Diogelu'r wybodaeth sydd gennym, yn unol â gweithdrefnau Llywodraeth Cymru, er mwyn sicrhau safonau uchel o ran diogelu gwybodaeth a data.
- Storio ein gwybodaeth yn y ffordd gywir, gan ddilyn **egwyddorion rheoli gwybodaeth Llywodraeth Cymru (https://www.llyw.cymru/rheoli-gwybodaeth)** (Dolen allanol).
- Ymateb i geisiadau am wybodaeth o fewn y prosesau a'r amserlenni a sefydlwyd sy'n ofynnol yn ôl y gyfraith. (Mae pedair cyfraith yn rheoli ein dull o ymdrin â cheisiadau am wybodaeth, sef Deddf Diogelu Data 2018, Rheoliad Cyffredinol y DU ar Ddiogelu Data (GDPR y DU), Deddf Rhyddid Gwybodaeth 2000 a Rheoliadau Gwybodaeth Amgylcheddol 2004.)
- Rhannu gwybodaeth yn briodol ac mewn modd cyfreithlon, er mwyn gwella ac ailddefnyddio ein gwybodaeth, gweithio ar y cyd a lleihau achosion o ddyblygu.

10.5 Mae **ein Hysbysiad Preifatrwydd (https://www.arolygiaethgofal.cymru/hysbysiad-preifatrwydd-html)** yn crynhoi'r ffordd rydym yn ymdrin â phob math o wybodaeth bersonol a gasglwn. Mae hyn yn cynnwys y sail gyfreithiol ar gyfer casglu'r wybodaeth hon, y ffordd y caiff y wybodaeth ei phrosesu, am ba hyd y caiff ei chadw, pwy y gellir ei rhannu â nhw, beth yw eich hawliau mewn perthynas â'r wybodaeth a'r cysylltiadau perthnasol y gallai fod eu hangen arnoch.

10.6 Mewn rhai achosion, gall AGC gynnal neu gymryd rhan mewn arolygiad ar y cyd â chyrff neu asiantaethau rheoleiddio eraill, fel yr Heddlu, yr Awdurdod Gweithredol Iechyd a Diogelwch neu Estyn, lle y bo'n berthnasol. Mae'n hanfodol y caiff gwybodaeth ei rhannu â'r asiantaethau neu'r cyrff rheoleiddiol hyn er mwyn sicrhau y caiff gwybodaeth ac adnoddau eu defnyddio'n effeithiol. Yn y sefyllfaoedd hyn, rydym yn rhannu gwybodaeth yn unol â'r gofynion statudol sydd arnom.

11. Y derminoleg a ddefnyddir yn y Cod hwn

Arolygiaeth Gofal Cymru (AGC). Rheoleiddiwr annibynnol gofal cymdeithasol a gofal plant. Rydym yn cofrestru, yn arolygu ac yn gweithredu i wella ansawdd a diogelwch gwasanaethau er llesiant pobl Cymru.

Chwythwr chwiban. Rhywun sy'n codi mater o bryder cyhoeddus ynghylch camwedd, risg neu gamarfer y mae'n ymwybodol ohono drwy ei waith. Caiff chwythwyr chwiban eu diogelu gan y gyfraith, rhag cael eu cam-drin neu rhag cael eu diswyddo.

Cod Ymarfer ar gyfer Arolygu. Disgrifiad lefel uchel o'r modd y cynhelir yr arolygiad o wasanaethau rheoleiddiedig, yn unol â gofynion y Ddeddf a rheoliadau cysylltiedig.

Cydymffurfiaeth. Lle bydd darparwr yn cyflawni ei gyfrifoldebau rheoliadol neu'n methu â chydymffurfio pan na fydd yn gwneud hynny.

Diogelu. Term cyffredinol ar gyfer camau gweithredu a gymerir er mwyn hybu lles plant ac oedolion sy'n agored i niwed a'u hamddiffyn rhag cael eu hesgeuluso, eu cam-drin a rhag achosion o gam-fanteisio arnynt.

Fframwaith arolygu. Dull gweithredu strwythuredig er mwyn helpu AGC i sicrhau ffocws ei gweithgarwch arolygu drwy gydol y broses arolygu.

Gofal a chymorth. Mae gofal yn cyfeirio at dasgau ac anghenion corfforol a meddyliol y person sy'n derbyn gofal, ac mae cymorth yn cyfeirio at y gwasanaethau cwnsela, cyngor neu help arall a roddir fel rhan o gynllun a gaiff ei baratoi ar gyfer y person sy'n derbyn cymorth.

Gwasanaeth(au) Mae hwn yn cyfeirio at wasanaeth unigol ym mhortffolio'r darparwr. Ar gyfer cartrefi gofal, gwasanaeth cartref gofal fyddai hwn, a ddarperir mewn lleoliad penodol. Ar gyfer gwasanaethau cymorth cartref, gwasanaeth unigol fyddai hwn, a ddarperir mewn ardal benodol.

Llesiant. Mae'n cyfeirio'n eang at gyflwr person sy'n iach, yn hapus, yn ddiogel ac yn fodlon ei fyd.

Pryderon. Mater y rhoddwyd gwybod i AGC amdano sy'n ymwneud â diogelwch, llesiant neu hawliau'r bobl sy'n defnyddio'r gwasanaeth.

Rheoleiddiwr. Sefydliad a sefydlwyd gan y llywodraeth i oruchwylio maes o weithgarwch masnachol neu gymdeithasol, drwy reolau a rheoliadau.

12. Cyfeiriadau

- Cynnig Rhagweithiol - **Mwy na Geiriau | Arolygiaeth Gofal Cymru (https://www.arolygiaethgofal.cymru/mwy-na-geiriau)**
- **Cod y Gwasanaeth Sifil (http://www.gov.uk/government/publications/civil-service-code/the-civil-service-code)** (Dolen allanol)
- **Codau Ymarfer Proffesiynol a chanllawiau Gofal Cymdeithasol Cymru (https://gofalcymdeithasol.cymru/delio-a-phryderon/codau-ymarfer-a-chanllawiau)** (Dolen allanol)
- **Deddf Hawliau Dynol 1998 (https://www.legislation.gov.uk/ukpga/1998/42)** (Dolen allanol)
- **Deddf Galluedd Meddyliol 2005 (https://www.legislation.gov.uk/ukpga/2005/9/contents)** (Dolen allanol)
- **Deddf yr Heddlu a Thystiolaeth Droseddol 1984 (PACE) (http://www.legislation.gov.uk/ukpga/1984/60/contents)** (Dolen allanol)
- **Deddf Rheoleiddio ac Arolygu Gofal Cymdeithasol (Cymru) 2016 (https://www.legislation.gov.uk/anaw/2016/2/contents/enacted/welsh)** (Dolen allanol)
- **Polisi ar gyfer cyhoeddi adroddiadau arolygu (HTML dogfennu) | Arolygiaeth Gofal Cymru (https://www.arolygiaethgofal.cymru/polisi-ar-gyfer-cyhoeddi-adroddiadau-arolygu-html)**
- **Polisi ar gyfer Ymateb i Adroddiadau Arolygu (HTML dogfennu) | Arolygiaeth Gofal Cymru (https://www.arolygiaethgofal.cymru/polisi-ar-gyfer-ymateb-i-adroddiadau-arolygu-html)**
- **Confensiwn y Cenhedloedd Unedig ar Hawliau'r Plentyn (CCUHP) (https://www.unicef.org.uk/what-we-do/un-convention-child-rights/)** (Dolen allanol)

Cafodd y ddogfen hon ei lawrlwytho o **arolygiaethgofal.cymru**
Ewch i **https://www.arolygiaethgofal.cymru/cod-ymarfer-ar-gyfer-arolygu-gwasanaethau-rheoleiddiedig-html** i weld y fersiwn ddiweddaraf.
Efallai na fydd y ddogfen hon yn hollol hygyrch. Drllenwch ein **datganiad hygyrchedd** i gael rhagor o wybodaeth.
Mae'r ddogfen yma hefyd ar gael yn **English**.