



Arolygiaeth Gofal Cymru

Deddf Safonau Gofal 2000

Adroddiad Arolygu

This report is also available in English / Mae'r adroddiad hwn hefyd ar gael yn Saesneg

Tyddyn Môn

Amlwch

**Math o arolygiad – Llawn
Dyddiad(au) yr arolygiad – 5 Medi 2018
Dyddiad Cyhoeddi – 13 Tachwedd 2018**

Llywodraeth Cymru © Hawlfraint y Goron 2018.

Cewch ddefnyddio ac aildefnyddio'r wybodaeth sydd yn y cyhoeddiad hwn (ac eithrio logos) yn ddi-dâl, mewn unrhyw fformat neu gyfrwng, o dan delerau'r Drwydded Llywodraeth Agored. Gallwch weld y Drwydded Llywodraeth Agored ar wefan yr Archifau Gwladol, neu gallwch ysgrifennu at The Information Policy Team, The National Archives, Kew, London, TW9 4DU, neu anfon e-bost at: psi@nationalarchives.gsi.gov.uk

Rhaid i chi atgynhyrchu ein deunydd yn fanwl gywir a pheidio â'i ddefnyddio mewn cyd-destun camarweiniol.

Crynodeb

Ynglŷn â'r gwasanaeth

Asiantaeth gofal cartref yw Tyddyn Môn, sydd wedi'i chofrestru ag Arolygiaeth Gofal Cymru (AGC) i roi cymorth i bobl ag anableddau dysgu. Mae'r bobl yn derbyn gwasanaeth naill ai yn eu cartrefi eu hunain neu mewn llety a rennir. Mae Tyddyn Môn hefyd yn darparu amrywiaeth o leoliadau gwaith cymorth ar gyfer pobl ag anableddau dysgu; nid yw'r rhan hon o'r gwasanaeth yn cael ei rheoleiddio gan AGC. Mae swyddfa'r asiantaeth wedi'i lleoli ar fferm weithredol ar Ynys Môn. Mae'r cwmni wedi enwebu unigolyn cyfrifol, ac mae'r rheolwr wedi'i gofrestru â Gofal Cymdeithasol Cymru.

Pa fath o arolygiad a gynhaliwyd?

Gwnaethom ni, AGC, ymweld â'r asiantaeth ar 6 Medi 2018 rhwng 09:15 a 12:15 a dychwelyd ar 12 Medi 2018 rhwng 09:30 a 12:30. Roedd hwn yn arolygiad llawn wedi'i drefnu a oedd yn ystyried themâu ansawdd y gofal, ansawdd y staffio ac ansawdd arwain a rheoli.

Gwnaethom ddefnyddio'r dulliau arolygu canlynol:

- Ymweliad wedi'i drefnu ag eiddo lle mae tri unigolyn yn byw ac yn cael cymorth. Gwnaethom siarad â thri unigolyn sy'n defnyddio'r gwasanaeth a phedwar aelod o'r staff. Edrychwyd ar ddogfennaeth gofal ac asesiadau risg hefyd.
- Ymweliad â rhybudd â swyddfeydd yr asiantaeth. Cafwyd trafodaethau â'r rheolwr cofrestredig a'r unigolyn cyfrifol. Gwnaethom edrych ar ddogfennau a oedd yn ymwneud â'r ffordd roedd yr asiantaeth yn gweithredu, gan gynnwys cofnodion recriwtio staff, matrices hyfforddiant y staff, cofnodion goruchwylio staff a sampl o bolisïau.
- Holiaduron AGC, a anfonwyd drwy'r post at y bobl sy'n defnyddio'r gwasanaeth, eu perthnasau, y staff a'r gweithwyr proffesiynol sy'n dod i gysylltiad â'r gwasanaeth. Ar adeg ysgrifennu'r adroddiad hwn, roedd 20 o holiaduron a gwblhawyd wedi cael eu dychwelyd i ni; pump gan bobl a oedd yn defnyddio'r gwasanaeth, chwech gan berthnasau'r bobl a oedd yn defnyddio'r gwasanaeth, chwech gan staff sy'n gweithio yn y gwasanaeth a thri gan weithwyr proffesiynol a oedd mewn cysylltiad â'r gwasanaeth.

Beth mae'r gwasanaeth yn ei wneud yn dda?

Gwnaethom nodi bod y gwasanaeth yn gwneud yn dda yn y meysydd canlynol:

- Helpu pobl i fod mor annibynnol â phosibl ac ymgysylltu â'u cymuned leol.
- Helpu pobl i wneud cynnydd i fyw yn fwyfwy annibynnol.
- Helpu staff yn eu rolau

Beth sydd wedi gwella ers yr arolygiad diwethaf?

Ers yr arolygiad diwethaf, gwnaed y gwelliannau canlynol yn y gwasanaeth:

- Mae'r adroddiad blynyddol ar ansawdd y gofal ar gael i bawb sy'n defnyddio'r gwasanaeth. Mae hyn yn golygu y gall pobl weld bod y gwasanaeth a ddarperir yn cael ei fonitro.
- Mae'r staff yn cyfarfod â'u rheolwr llinell yn ffurfiol o leiaf unwaith bob tri mis.

Beth sydd angen ei wneud i wella'r gwasanaeth?

Gwnaethom nodi'r meysydd canlynol lle y gallai arferion gael eu datblygu ymhellach a gwella'r gwasanaeth a ddarperir:

- Dylai hanes cyflogaeth flaenorol pob aelod o'r staff, gan gynnwys aelodau hirsefydlog o'r staff, gael ei gofnodi er mwyn bodloni gofynion y rheoliadau'n llawn.
- Dylai ffeiliau'r staff gynnwys manylion eu gallu ieithyddol er mwyn bodloni gofynion y rheoliadau'n llawn.

Ansawdd Bywyd

I grynhoi, gall y bobl gymryd rhan mewn gweithgareddau amrywiol a newydd o fewn y gwasanaeth ac yn y gymuned ehangach, gyda staff y mae pawb yn eu hoffi yn rhoi cymorth iddynt ac yn hybu eu hiechyd a'u hannibyniaeth.

Caiff y bobl eu hannog i ddysgu sgiliau newydd a gwneud cymaint â phosibl drostynt eu hunain. Gwelsom fod y bobl yn ymwneud â phob agwedd ar fywyd beunyddiol megis cyllidebu, siopa, glanhau a choginio. Dywedodd un person wrthym ei fod yn mwynhau paratoi pryd nos yr aelwyd yn fawr, gyda'r staff yn rhoi ychydig iawn o gymorth yn ôl yr angen. Roedd cynlluniau gofal ar gael a oedd yn canolbwyntio ar ganlyniadau, ac roeddent yn cynnwys manylion yr hyn y gallai'r bobl ei wneud drostynt eu hunain, sut y byddent yn cael eu cefnogi er mwyn hyrwyddo eu hannibyniaeth, yn ogystal â'r tasgau y mae angen cymorth arnynt gan y staff i'w cwblhau. Gwnaeth y staff ddweud wrthym eu bod yn teimlo'n falch o gyflawniadau'r bobl wrth ddatblygu eu hannibyniaeth a rhoi enwau'r bobl a oedd wedi llwyddo i symud ymlaen i fyw yn fwy annibynnol. Mewn holiadur, dywedodd gweithiwr proffesiynol sy'n dod i gysylltiad â'r gwasanaeth wrthym *"the agency promote active support ... and enable people to achieve their personal outcomes"*. Gwelsom fod asesiadau risg yn cael eu defnyddio a'u hadolygu i gofnodi'r risgiau a nodwyd i iechyd a diogelwch y bobl a'r mesurau sydd ar waith i reoli'r risgiau hyn. Caiff potensial ac annibyniaeth y bobl eu datblygu cymaint â phosibl.

Mae'r bobl yn cyd-dynnu'n â'r staff sy'n rhoi cymorth iddynt ac yn eu hoffi. Dywedodd unigolyn a oedd yn defnyddio'r gwasanaeth *"my staff are all lovely"* a gwelsom eu bod yn hapus ac wedi ymlacio yng nghwmni'r staff. Cadarnhaodd y bobl yn yr holiaduron a gwblhawyd fod y staff yn gwneud eu gwaith yn dda ac yn dda iawn a'u bod yn hapus gyda'r gwasanaeth roeddent yn ei gael. Gwelsom y staff yn rhyngweithio â'r bobl mewn ffordd gynnes, caredig a pharchus, gan addasu'r ffordd roeddent yn cyfathrebu i ddiwallu anghenion pob unigolyn. Dywedodd rhai aelodau o'r staff wrthym eu bod wedi gweithio yn y gwasanaeth ers sawl blwyddyn, ac oherwydd hynny, roeddent yn gwybod beth oedd anghenion y bobl yn dda iawn ac yn gyfarwydd â'r bobl a oedd yn defnyddio'r gwasanaeth. Mewn holiaduron a gwblhawyd, dywedodd gweithwyr proffesiynol sy'n dod i gysylltiad â'r gwasanaeth wrthym *"staff have a pro-active approach"* a *"staff are supportive and professional in all that they do"*. Mae'r bobl wedi meithrin cydberthnasau diogel a chadarnhaol â'r staff sy'n eu cefnogi.

Mae'r bobl mor iach ag y gallant fod am eu bod yn derbyn gofal a chymorth rhagweithiol ac ataliol. Mae cynlluniau gofal yn nodi manylion cyflyrau iechyd unigol y bobl a sut y gallai'r staff helpu'r bobl yn y ffordd orau i gadw'n iach. Cafodd y bobl eu cynorthwyo i gymryd eu meddyginiaeth fel y'i rhagnodwyd a mynd i apwyntiadau iechyd rheolaidd, a oedd yn helpu i gadw'r bobl yn iach. Esboniodd y staff sut roeddent yn cefnogi unigolyn pan oedd yn yr ysbyty, a oedd yn helpu'r unigolyn i gael triniaeth briodol. Gwelsom fod y bobl yn cael eu hannog i ddewis prydau iach a maethlon, gyda chymorth yn cael ei roi yn ôl yr angen i gynllunio, siopa a pharatoi eu prydau. Mewn holiaduron a gwblhawyd, dywedodd perthnasau wrthym *"my relative is well cared for, their needs are met"*. Caiff pobl gymorth i fod mor iach â phosibl.

Mae'r bobl yn gallu gymryd rhan mewn gweithgareddau ac archwilio heriau newydd.

Roedd diddordebau'r bobl wedi'u cofnodi yn eu cynlluniau gofal, a oedd yn galluogi'r staff i ddarparu gweithgareddau sy'n canolbwyntio ar y person. Gwnaethom gyfarfod ag un person a oedd yn hoffi nofio; cafodd ei gynorthwyo i gwblhau digwyddiadau cenedlaethol, ac roedd yn falch iawn o ddangos y medalau roedd wedi'u hennill. Roedd person arall yn mwynhau chwarae dartiau a phŵl ac yn cael ei gynorthwyo'n rheolaidd i chwarae pŵl mewn tafarn. Roedd un person yn elwa o wirfoddoli mewn clwb cinio lleol; dywedodd wrthym *"I love helping others, meeting new people and having things to do"*. Gwelsom fod pobl wedi cymryd rhan yng nghystadleuaeth coginio flynyddol Tyddyn Môn, a oedd yn cynnwys pob lleoliad byw â chymorth unigol. Roedd y bobl wedi gweithio fel tîm i baratoi pryd dau gwrs â thema gan ddefnyddio cynhwysion a brynwyd yn lleol, a chafodd y pryd ei feirniadu gan bobl enwog leol. Dywedodd y bobl wrthym eu bod wedi cael amser gwych a'r diwrnod gorau erioed, a dywedodd y staff wrthym fod y bobl a gymerodd ran wedi cael ymdeimlad mawr o gyflawniad. Mewn holiadur a gwblhawyd, dywedodd gweithiwr proffesiynol a oedd yn dod i gysylltiad â'r gwasanaeth *"their inclusive and positive approach has made a real difference to people's lives"*. Gall y bobl wneud pethau y maent yn eu mwynhau.

Ansawdd y Staffio

I grynhoi, mae'r bobl yn cael eu cefnogi gan staff cyfarwydd, sy'n teimlo eu bod yn cael eu cefnogi ac sy'n cael hyfforddiant sy'n berthnasol i'w rolau.

Mae systemau cadarn ar waith i sicrhau bod staff newydd yn addas i weithio gyda phobl sy'n agored i niwed. Gwelsom fod gwiriadau cyn cyflogi yn cael eu cynnal cyn i staff newydd ddechrau gweithio, a oedd yn cynnwys gofyn am eirdaon gan gyflogwyr blaenorol a gwiriadau gan y Gwasanaeth Datgelu a Gwahardd. Gwelsom nad oedd hanes cyflogaeth flaenorol llawn y staff na dyddiadau yn cael eu storio yn ffeiliau'r staff bob amser, fel sy'n ofynnol. Gwnaethom drafod hyn gyda'r personau cofrestredig, a ddywedodd wrthym fod y wybodaeth hon am y rhan fwyaf o'r staff ar gael ac y byddent yn sicrhau bod y wybodaeth hon am staff hirsefydlog ar gael hefyd. Gwnaethom gynghori hefyd y dylai gallu ieithyddol y staff gael ei gofnodi yn eu ffeiliau, sy'n ofynnol hefyd. Cawsom ein sicrhau gan y rheolwr y byddai sylw'n cael ei roi i hyn. Gwelsom fod y bobl sy'n defnyddio'r gwasanaeth yn rhan o'r broses gyfweled wrth recriwtio staff newydd a'u bod yn gallu gofyn cwestiynau a oedd yn bwysig iddynt i ddarpar staff newydd. Roedd pob aelod newydd o staff yn cwblhau cyfnod prawf o chwe mis ac yn dilyn fframwaith sefydlu Gofal Cymdeithasol Cymru ar gyfer gweithwyr gofal cymdeithasol, sy'n helpu i baratoi staff ar gyfer gweithio'n annibynnol gyda'r bobl y byddant yn eu cefnogi. Caiff y bobl fudd o wasanaeth lle y caiff y staff eu recriwtio'n ddiogel.

Mae'r bobl yn derbyn gofal a chymorth gan dîm cyson o staff. Cadarnhaodd y staff y gwnaethom siarad â nhw eu bod yn gweithio gyda'r un grŵp o bobl fel arfer, a oedd yn eu galluogi i feithrin cydberthynas â'r bobl, dod yn gyfarwydd â'u hanghenion gofal penodol a sicrhau parhad gofal. Dywedodd y dirprwy reolwr wrthym ei fod yn defnyddio cronfa o staff wrth gefn pan fydd staff yn sâl ac y bydd y rheolwyr yn gweithio sifftiau hefyd yn ôl yr angen. Roedd hyn yn golygu bod cyn lleied o darfu â phosibl ar y bobl sy'n defnyddio'r gwasanaeth. Dywedodd y rheolwyr wrthym, pan fyddant yn gweithio sifftiau eu hunain, eu bod yn achub ar gyfleoedd i sicrhau bod y gwasanaeth yn rhedeg mor ddiogel ac effeithiol ag y dylai fod. Gwelsom fod rhai o'r staff wedi gweithio i'r gwasanaeth ers dros 10 mlynedd, a gwnaethant ddweud wrthym "I love my work as much now as I did when I started". Mewn holiadur a gwblhawyd, dywedodd gweithiwr proffesiynol a oedd yn dod i gysylltiad â'r gwasanaeth "staff are always reliable and consistently professional". Mae'r bobl wedi meithrin cydberthnasau diogel a chadarnhaol.

Caiff y bobl eu cefnogi gan staff sy'n teimlo eu bod yn cael eu cefnogi a'u gwerthfawrogi gan y tîm rheoli. Yn ystod yr arolygiad diwethaf, gwnaethom argymhell y dylai'r staff gael eu goruchwyllo'n swyddogol gan reolwr o leiaf bob tri mis, ac yn ystod yr arolygiad hwn, gwelsom fod camau wedi'u cymryd i wella'r maes hwn o gymorth staff. Roedd y staff hefyd wedi cael arfarniad blynyddol. Gwelsom fod y rheolwr hefyd yn cael ei oruchwyllo'n rheolaidd gan yr unigolyn cyfrifol, a dywedodd wrthym ei fod yn teimlo ei fod yn cael ei gefnogi yn ei rôl. Dywedodd y staff wrthym eu bod yn gallu siarad ag uwch aelod o'r staff neu reolwr pan oedd angen cyngor neu gymorth arnynt rhwng sesiynau goruchwyllo. Gwelsom y staff yn rhyngweithio'n dda â'i gilydd ac yn gweithio fel tîm yn ystod ein hymweliad. Mae'r bobl yn cael budd o wasanaeth lle rhoddir blaenoriaeth i lesiant staff.

Mae'r bobl yn cael gofal a chymorth gan staff sy'n cael hyfforddiant perthnasol.

Dyweddod y staff wrthym *"I've had the correct training to help me feel confident in my role"*. Roedd cofnodion hyfforddiant yn dangos bod yr holl staff wedi cael hyfforddiant mewn meysydd megis hylendid bwyd, symud a thrin, ymwybyddiaeth o feddyginiaeth a diogelwch tân. Dywedodd y rheolwr wrthym fod cynlluniau i'r holl staff gael hyfforddiant ar y Ddeddf Galluedd Meddyliol yn y dyfodol agos er mwyn gwella eu hymwybyddiaeth o'r ddeddfwriaeth hon. Caiff y bobl fudd o staff sydd wedi'u hyfforddi'n dda.

Ansawdd Arwain a Rheoli

I grynhoi, mae'r bobl yn cael eu cefnogi gan wasanaeth sy'n ymrwymedig i sicrhau ansawdd a datblygu ei ddarpariaeth yn y Gymraeg ac sydd â systemau i dderbyn ac ymateb i gwynion.

Mae'r bobl yn cael gofal a chymorth gan wasanaeth sy'n gosod safonau uchel iddo'i hun. Gwelsom fod systemau ar waith i fesur ansawdd y gwasanaeth a ddarperir, a oedd yn cynnwys casglu adborth gan bobl sy'n defnyddio'r gwasanaeth a phobl berthnasol eraill. Gwelsom fod adroddiad blynyddol ar ansawdd y gofal (2014) wedi'i lunio i adlewyrchu canfyddiadau'r arolwg a gynhaliwyd, ac roedd yn cynnwys cynlluniau gweithredu mewn ymateb i'r wybodaeth a gafwyd. Gwelsom fod yr adroddiad hwn ar gael i'r bobl sy'n defnyddio'r gwasanaeth a'i fod wedi'i ysgrifennu mewn fformat sy'n hawdd ei ddarllen, a oedd yn sicrhau'r bobl fod y gwasanaeth yn gwrando ar yr hyn roeddent yn ei ddweud. Roedd y broses adolygu ansawdd gofal flynyddol yn mynd rhagddi ar y pryd, a byddai adroddiad 2018 yn dilyn maes o law. Dywedodd y rheolwr a'r unigolyn cyfrifol wrthym eu bod yn ystyried ffyrdd gwahanol o gasglu adborth gan bobl ar y gwasanaeth roeddent yn ei gael er mwyn cael amrywiaeth eang o ymatebion. Roedd hyn yn dangos eu bod yn awyddus i ymgysylltu â chymaint o bobl â phosibl a cheisio eu barn ar sut y gellid gwella'r gwasanaeth. Mewn holiadur a gwblhawyd, dywedodd gweithiwr proffesiynol a oedd yn dod i gysylltiad â'r gwasanaeth "*(they are) always looking for new ways of working and are always open to new options and approaches*". Mewn holiaduron a gwblhawyd, dywedodd perthnasau wrthym "*Tyddyn Môn provides an excellent service*", a gwnaethant gadarnhau bod y gwasanaeth yn cael ei reoli'n dda. Gall y bobl sy'n defnyddio'r gwasanaeth gyfrannu at y gwaith o ddatblygu a gwella'r gwasanaeth.

Mae systemau ar waith i dderbyn ac ymateb i unrhyw bryderon a gaiff eu codi. Gwnaethom siarad ag unigolyn a ddywedodd ei fod yn gwybod â phwy y dylai siarad os nad oedd yn fodlon ar rywbeth a'i fod yn hyderus y byddai rhywbeth yn cael ei wneud mewn ymateb i hynny. Mewn holiaduron a gwblhawyd, cadarnhaodd y bobl hefyd eu bod yn gwybod sut i godi pryder. Dywedwyd wrthym fod polisi cwynion ar gael ym mhob lleoliad byw â chymorth a oedd yn rhoi gwybod i bobl, mewn fformat hawdd ei ddarllen, sut i godi pryder a'r ymateb y gallent ei ddisgwyl. Dywedodd y rheolwr wrthym ei fod yn ymweld â phob gwasanaeth byw â chymorth bob pythefnos ar gyfartaledd er mwyn siarad yn bersonol â phob unigolyn a oedd yn cael gwasanaeth a chadarnhau eu bod yn fodlon ar y gwasanaeth roeddent yn ei gael. Ni chafwyd unrhyw gwynion dros y 12 mis diwethaf. Mewn holiadur, dywedodd gweithiwr proffesiynol sy'n dod i gysylltiad â'r gwasanaeth wrthym "*the agency is very responsive and deal with matters in a timely way*". Gall pobl fynegi eu pryderon.

Mae gwybodaeth ysgrifenedig am y gwasanaeth a ddarperir a'r hyn y mae'r gwasanaeth yn ceisio ei gyflawni ar gael. Gwelsom ddatganiad o ddiben a chanllaw i ddefnyddwyr y gwasanaeth, a oedd yn hawdd eu deall ac yn esbonio'r gwasanaeth y gallent ddisgwyl ei gael yn glir. Gwelsom fod y canllaw i ddefnyddwyr y gwasanaeth ar gael yn Gymraeg, ac roedd y datganiad o ddiben wrthi'n cael ei gyfieithu. Mae'r bobl yn deall pa ofal a chymorth sydd ar gael iddynt.

Gall pobl gael gwasanaeth rhannol drwy gyfrwng y Gymraeg, ac mae ymrwymiad o hyd i

ddatblygu'r agwedd hon ar y gwasanaeth. Ers yr arolygiad diwethaf, roedd y gwasanaeth wedi ceisio recriwtio staff sy'n siarad Cymraeg, ond cafodd anawsterau. Ar ôl hynny, cafodd cyfieithydd ei gyflogi'n llwyddiannus, ac roedd ei rôl yn cynnwys rhoi gwersi Cymraeg i'r staff presennol. Dywedodd y rheolwr, sy'n siarad Cymraeg, fod staff sy'n siarad Cymraeg yn cael eu darparu ar gyfer pobl sy'n siarad Cymraeg os oes modd a bod y gwasanaeth yn ymdrechu i wella'i allu yn y maes hwn.

Ansawdd yr Amgylchedd

Nid yw'r thema hon yn cael ei hystyried wrth arolygu gwasanaethau cartref.

Sut rydym yn arolygu gwasanaethau ac yn cyflwyno adroddiadau arnynt

Rydym yn cynnal dau fath o arolygiad: sylfaenol a phwyslais penodol. Mae'r ddau yn ystyried profiad y bobl sy'n defnyddio'r gwasanaethau.

- Mae **arolygiadau sylfaenol** yn asesu a oes cyfiawnhad dros gofrestru gwasanaeth ac a yw amodau'r cofrestriad yn briodol. Ar gyfer mwyafrif y gwasanaethau, rydym yn cynnal yr arolygiadau hyn bob tair blynedd. Mae gwarchodwyr plant cofrestredig, gofal y tu allan i'r ysgol, gofal sesiynol, meithrinfeydd a darpariaeth mynediad agored, ar y llaw arall, yn derbyn arolygiad bob pedair blynedd.

Ar adeg yr arolygiadau hyn, byddwn yn sicrhau bod gan y gwasanaeth Ddatganiad o Ddiben eglur ac effeithiol a bod y gwasanaeth yn cyflawni'r ymrwymadau a nodir yn ei Ddatganiad o Ddiben. Wrth asesu p'un a oes cyfiawnhad dros gofrestriad, bydd arolygwyr yn sicrhau bod y gwasanaeth yn gallu dangos hanes o gydymffurfio â'r rheoliadau.

- Mae **arolygiadau sydd â phwyslais penodol** yn ystyried profiad y bobl sy'n defnyddio'r gwasanaethau a byddwn yn edrych ar p'un a yw'r lleoliad yn cydymffurfio â'r rheoliadau pan nodir canlyniadau gwael ar gyfer y bobl sy'n defnyddio'r gwasanaethau. Rydym yn cynnal yr arolygiadau hyn rhwng arolygiadau sylfaenol. Bydd arolygiadau sydd â phwyslais penodol bob amser yn ystyried ansawdd bywyd y bobl sy'n defnyddio'r gwasanaethau a byddant o bosibl yn edrych ar feysydd eraill.

Gall arolygiadau sylfaenol ac arolygiadau sydd â phwyslais penodol fod yn rhai sydd wedi'u trefnu neu gael eu cynnal mewn ymateb i bryderon.

Mae arolygwyr yn defnyddio amrywiaeth o ddulliau i gasglu gwybodaeth yn ystod arolygiadau, a all gynnwys;

- Siarad â phobl sy'n defnyddio'r gwasanaethau a'u cynrychiolwyr
- Siarad â'r staff a'r rheolwr
- Edrych ar ddogfennau
- Arsylwi ar yr amgylchedd a'r rhyngweithio rhwng y staff a'r bobl
- Edrych ar sylwadau a wnaed mewn holiaduron a ddychwelwyd gan bobl sy'n defnyddio gwasanaethau, y staff, a gweithwyr iechyd a gofal cymdeithasol proffesiynol

Rydym yn arolygu ac yn nodi ein canfyddiadau dan 'Themâu Ansawdd'. Cyfeirir at y rhai hynny sy'n berthnasol i bob math o wasanaeth yn ein hadroddiadau arolygu.

Ceir gwybodaeth bellach am yr hyn rydym yn ei wneud yn ein taflen 'Gwella Gofal a Gwasanaethau Cymdeithasol yng Nghymru'. Gallwch lawrlwytho hon o'n gwefan, [Gwella Gofal a Gwasanaethau Cymdeithasol yng Nghymru](#), neu gallwch gysylltu â ni i ofyn i ni anfon copi atoch.