

RHIF YMCHWIL GYMDEITHASOL:

19/2020

DYDDIAD CYHOEDDI:

25/03/2020

Asesiad o Werthusadwyedd Llinell Gymorth Byw Heb Ofn

Crynodeb Gweithredol

1. Cefndir

- 1.1 Mae'r papur hwn yn rhoi trosolwg o Asesiad o Werthusadwyedd y contract arfaethedig ar gyfer Llinell Gymorth Byw Heb Ofn yng Nghymru (y cyfeirir ati fel 'y Llinell Gymorth' o hyn ymlaen). Y Llinell Gymorth yw llinell gymorth Llywodraeth Cymru ar gyfer Cymru gyfan sydd â'r nod o gynnig gwybodaeth a chymorth cyfrinachol o safon i holl oroeswyr a dioddefwyr trais ar sail rhywedd, cam-drin domestig a thrais rhywiol. Mae hyn yn cwmpasu grwpiau sy'n dioddef pob math o drais a gwmpesir gan y Ddeddf Trais yn erbyn Menywod, Cam-drin Domestig a Thrais Rhywiol, a phobl sydd mewn perygl o'u dioddef, gan gynnwys trais ar sail anrhydedd, anffurfio organau cenhedlu benywod a phriodas dan orfod.
- 1.2 Dyfarnwyd y contract i weithredu'r Llinell Gymorth i elusen Cymorth i Ferched Cymru yn 2015 am gyfnod o dair blynedd a chafodd ei ymestyn am 24 mis arall hyd at ddiwedd mis Medi 2020. Cyn hyn, bu'r llinell gymorth flaenorol (Llinell Gymorth Camdriniaeth yn y Cartref a Thrais Rhywiol Cymru Gyfan) yn cael ei rheoli gan elusen Cymorth i Ferched Cymru ar ran Llywodraeth Cymru ers 2004.
- 1.3 Cyhoeddwyd gwerthusiad annibynnol o'r Llinell Gymorth wreiddiol yn 2014 (Llywodraeth Cymru, 2014). Nododd anawsterau wrth geisio gwerthuso'n briodol pa mor effeithiol y cafodd y Llinell Gymorth ei gweithredu. Yn dilyn hyn, comisiynodd Llywodraeth Cymru Asesiad o Werthusadwyedd i lywio'r broses o ddatblygu

manyleb dendro ddiwygiedig ar gyfer contract nesaf y Llinell Gymorth i ddechrau o 1 Hydref 2020, a helpu gyda phenderfyniadau ynghylch opsiynau ar gyfer gwerthusiadau yn y dyfodol a'r ffordd orau o gofnodi canlyniadau ac effeithiau ar gyfer defnyddwyr gwasanaethau yng Nghymru.

- 1.4 Mae Asesiad o Werthusadwyedd yn ffordd systematig o feddwl am bolisiâu, rhaglenni neu ymyriadau newydd fel y Llinell Gymorth a sut i'w gwerthuso. Mae'n golygu ymgysylltu â rhanddeiliaid, egluro nodau ymyriadau, datblygu damcaniaeth newid neu fodel rhesymeg, ac yn rhoi cyfle i fesur gwerth gwerthusiad mewn perthynas â hysbysu penderfyniadau yn y dyfodol yn erbyn costau a dichonoldeb casglu'r dystiolaeth. Mae Asesiadau o Werthusadwyedd yn cael eu defnyddio fwyfwy gan lywodraethau er mwyn llywio cynlluniau rhaglenni a phrosiectau a cheisio gwneud y gorau o gyfleoedd i asesu eu heffaith. Defnyddiwyd y dull yn llwyddiannus mewn perthynas â rhaglenni Dechrau'n Deg a Theuluoedd yn Gyntaf Llywodraeth Cymru ac mae ganddo hanes cryf o lwyddo yn yr Alban.

2. Methodoleg

- 2.1 Cynhaliwyd yr Asesiad o Werthusadwyedd gan Is-adran Ymchwil Gymdeithasol a Gwybodaeth Llywodraeth Cymru rhwng 2018 a 2019. Tri cham yr ymchwil oedd: pennu cwrpas ac adolygiad desg; trafodaethau grŵp â rhanddeiliaid er mwyn deall y rhesymeg sy'n sail i'r Llinell Gymorth; a chyfweliadau â rhanddeiliaid allweddol.
- 2.2 Ymysg y rhanddeiliaid a gymerodd ran yn y gwaith o ddatblygu'r Asesiad o Werthusadwyedd roedd:
- swyddogion polisi, yn bennaf o dîm VAWDASV Llywodraeth Cymru ac sydd â chyfrifoldeb am roi Deddf VAWDASV ar waith;
 - cynrychiolwyr o grwpiau a sefydliadau yn y sector cyhoeddus a'r trydydd sector, gan gynnwys llinellau cymorth eraill sy'n gweithredu yn y maes polisi;
 - staff a gwirfoddolwyr sy'n rhan o'r gwaith o ddarparu'r Llinell Gymorth a'i gwasanaethau cymorth cysylltiedig, gan gynnwys cynrychiolwyr o Fwrdd Iechyd Prifysgol Betsi Cadwaladr ac Ymddiriedolaeth GIG Gwasanaethau Ambiwlans Cymru;
 - defnyddwyr unigol y Llinell Gymorth.
- 2.3 Dros bedwar gweithdy ac wyth cyfweliad, datblygwyd damcaniaeth newid ddrafft ar gyfer y Llinell Gymorth gan ddisgrifio'r mewnbynnau, gweithgareddau a phrosesau craidd, a'r canlyniadau ac effeithiau y rhagwelwyd y byddai'r Llinell Gymorth yn cyfrannu tuag atynt.

3. Canfyddiadau allweddol

- 3.1 Dangosodd yr Asesiad o Werthusadwyedd fod cefnogaeth gref o blaid gwerthuso'r Llinell Gymorth ac, yn benodol, fuddion casglu tystiolaeth annibynnol am effeithiolrwydd cyffredinol y Llinell Gymorth. Nododd cyfranogwyr y byddai gwerthusiad yn galluogi'r Llinell Gymorth i nodi ac archwilio canfyddiadau, disgwyliadau ac asesiadau defnyddwyr o'r gwasanaeth. Yn ogystal, teimlwyd y gallai gwerthusiad o bosibl gynyddu ei phroffil cyhoeddus a chynyddu ei dylanwad ar bolisiâu Llywodraeth Cymru mewn perthynas â strategaethau i fynd i'r afael â cham-drin domestig, trais rhywiol a mathau eraill o drais yn erbyn menywod mewn ffordd sydd wedi'i llywio gan dystiolaeth.
- 3.2 Fodd bynnag, mae'r Asesiad o Werthusadwyedd wedi nodi nifer o heriau wrth fynd ati i werthuso effaith y Llinell Gymorth yn cynnwys diffyg dealltwriaeth glir a rennir o nodau ac amcanion y Llinell Gymorth; prinder adnoddau a/neu ddiffyg arbenigedd i gynllunio a theilwra systemau monitro a gwerthuso er mwyn sicrhau y caiff canlyniadau ac effeithiau eu hasesu fel rhan o'r contract; data cyfyngedig am ymgysylltiad defnyddwyr gwasanaethau a phroblemau gyda mesur a phriodoli; a chyfyngiadau moesegol.

Dealltwriaeth glir a rennir o nodau ac amcanion

- 3.3 Roedd y broses o ddatblygu model rhesymeg ar gyfer y Llinell Gymorth fel rhan o'r Asesiad o Werthusadwyedd hwn yn ddefnyddiol wrth helpu'r tîm ymchwil i egluro amcanion y Llinell Gymorth ac, yn benodol, nodi rhywfaint o anghysondeb rhwng gweithgareddau cynlluniedig, staff ac adnoddau eraill, a phrif nod y Llinell Gymorth. Daeth yn amlwg yn ystod y gwaith maes bod angen i Lywodraeth Cymru a rhanddeiliaid y Llinell Gymorth gyrraedd gweledigaeth glir a rennir o ran nod ac amcanion cyffredinol y Llinell Gymorth er mwyn sicrhau eu bod yn realistig, yn gyflawnadwy ac yn seiliedig ar ganlyniadau, a hefyd yn briodol i'r adnoddau sydd ar gael.

Systemau monitro a gwerthuso

- 3.4 Tynnodd y gwerthusiad sylw at ba mor anodd yw cael data monitro cadarn a chyson, drwy'r Llinell Gymorth a chan wasanaethau arbenigol eraill sy'n ymwneud â VAWDASV. Er bod rhywfaint o ddata cyfyngedig yn cael eu casglu ar ganlyniadau ac effeithiau fel rhan o gontract presennol y Llinell Gymorth, roedd yn ymddangos bod rhywfaint o amwysedd ac anghysondeb mewn dulliau monitro a gwerthuso o ran deall canlyniadau ac effeithiau disgwyliedig gweithgareddau a'u diffinio'n glir, a sut

roedd cynnydd yn erbyn y rhain yn cael ei fesur a'i gyfleu wedyn. Lle y casglwyd tystiolaeth feintiol, nid oedd llawer o'r data yn ddigon cadarn gan olygu ei bod yn anodd dod i unrhyw gasgliadau pendant o ran effaith.

- 3.5 Tynnodd yr asesiad hefyd sylw at y ffaith bod dilysrwydd a dibynadwyedd data yn dibynnu'n helaeth ar sgiliau a gallu'r unigolion sy'n gyfrifol am fonitro a gwerthuso ar lefel sefydliadol ac ar lefel y rhaglen. Mynegodd staff a rhanddeiliaid bryderon nad oedd ganddynt yr arbenigedd na'r wybodaeth angenrheidiol i ddylunio prosesau monitro effeithiol a blaengar nac i sicrhau bod dulliau gwerthuso addas a phriodol yn cael eu defnyddio, a gyfrannodd at y dull gweithredu anghyson a ddefnyddiwyd.

Mesuradwyedd

- 3.6 Oherwydd natur a chwmpas gweithgareddau'r Llinell Gymorth, bydd yn anodd mesur mathau penodol o effaith yng nghyd-destun y Llinell Gymorth mewn termau meintiol, yn bennaf am eu bod yn mynd i'r afael ag agweddau, newid ymddygiadol, hunan-barch a dulliau cryfach o weithio mewn partneriaeth a chydweithredu, sy'n amcanion sy'n cymryd amser ac nad ydynt yn datblygu ar yr un ffurf.

Dichonoldeb priodoliad

- 3.7 Bydd natur hynod gymhleth, amlsectoraidd ac integredig y Llinell Gymorth a'r systemau cyhoeddus a chyd-destunau cymunedol amrywiol y mae wedi'i gwreiddio ynddynt i gyd yn cael dylanwad pwysig ar y ffordd y caiff gwasanaethau amrywiol y Llinell Gymorth eu datblygu a'u gweithredu, y ffordd mae goroeswyr yn defnyddio'r gwasanaethau hynny a pha ganlyniadau sy'n bosibl ac, yn ei thro, y ffordd y caiff y Llinell Gymorth a'i gwasanaethau cysylltiedig eu gwerthuso. Os na ellir dangos bod unrhyw newidiadau a gofnodwyd neu yr arsylwyd arnynt wedi cael eu hachosi gan y Llinell Gymorth, ac felly y gellir eu priodoli iddi, yna bydd yn anodd ateb cwestiynau am effeithiolrwydd ac effaith.
- 3.8 Mae dichonoldeb gallu priodoli unrhyw newidiadau yr arsylwir arnynt i ymddygiad neu agweddau defnyddwyr gwasanaeth i'r Llinell Gymorth yn isel ar y cyfan, yn bennaf oherwydd problemau mewn perthynas â natur a chwmpas y Llinell Gymorth a'r holl heriau a wynebwyd gan y ddefnyddwyr gwasanaeth; y nifer cyfyngedig o ddangosyddion y gellir mesur llwyddiant yn eu herbyn ar hyn o bryd; amseru unrhyw werthusiad yn y dyfodol; ac anawsterau creu grŵp cymharu cadarn y gellir mesur newid yn ei erbyn.

Ystyriaethau moesegol

- 3.9 Yng nghyd-destun gweithgareddau craidd y Llinell Gymorth, gall hyd yn oed casglu data sylfaenol am ddefnyddwyr gwasanaethau beri pryder o ran diogelwch. O ganlyniad, mae diogelwch data a chyfrinachedd cleientiaid yn hollbwysig, nid yn unig o ran gweithrediad y Llinell Gymorth ond hefyd o ran y cyfyngiadau mae hyn yn eu gosod ar y math o ddata y gellir eu casglu at ddibenion gwerthuso.

4. Opsiynau gwerthuso

- 4.1 Mae'r materion hyn, wedi'u cyfuno â'r blaenoriaethau a nodwyd wrth drafod â staff a rhanddeiliaid y Llinell Gymorth, yn awgrymu cymysgedd o ddulliau gwerthuso. Byddai hyn yn cynnwys cyfuno gwerthusiad proses sy'n ymchwilio i'r broses o gyflawni o safbwynt Llywodraeth Cymru, staff y Llinell Gymorth a rhanddeiliaid; y defnydd o'r Llinell Gymorth a wneir gan ddefnyddwyr gwasanaethau; a'u canfyddiadau o effeithiolrwydd ac ansawdd y gwasanaeth a ddarperir (gan ddefnyddio amrywiaeth o ddata a dulliau, yn cynnwys cyfweiliadau ansoddol, grwpiau ffocws a/neu arolygon meintiol), ynghyd ag ymchwiliad meintiol posibl o ganlyniadau ac effeithiau a ragwelwyd y Llinell Gymorth. Dim ond os bydd y Llinell Gymorth yn mynd i'r afael â'r materion a nodir yn yr asesiad hwn y gellir cyflawni'r olaf. Drwy gynllunio'n ofalus gall fod yn bosibl newid systemau a strwythurau monitro a gwerthuso presennol y Llinell Gymorth er mwyn cefnogi gwerthusiad mwy cadarn o brosesau, canlyniadau ac effeithiau a ragwelwyd y Llinell Gymorth, gan ganolbwyntio ar y meysydd a drafodwyd.

5. Argymhellion

- 5.1 Dylai'r Llinell Gymorth adolygu ei datganiad o ddiben neu ei datganiad o nod(au) ac amcanion o bryd i'w gilydd a diwygio'r rhain, os oes angen, er mwyn adlewyrchu cyfeiriadau newydd a gwneud ei gwaith yn fwy gwerthusadwy. Byddai hyn yn sicrhau y byddai astudiaethau gwerthuso yn y dyfodol yn gallu gwahaniaethu rhwng gwahanol gamau yn natblygiad y Llinell Gymorth a nodi cyfnodau o weithredu lle y dilynwyd rhesymeg glir.
- 5.2 Mae angen i Lywodraeth Cymru a rhanddeiliaid y Llinell Gymorth gyrraedd gweledigaeth glir a rennir o ran nod ac amcanion cyffredinol y Llinell Gymorth er mwyn sicrhau eu bod yn realistig, yn gyflawnadwy ac yn seiliedig ar ganlyniadau, a hefyd yn briodol i'r adnoddau sydd ar gael. Ar hyn o bryd, ychydig o gyfeiriadau sydd

at y ffordd y mae'r elfennau a'r gweithgareddau gwahanol sy'n ffurfio gwasanaeth y Llinell Gymorth yn cysylltu â'i gilydd i gyflawni'r nod cyffredinol.

- 5.3 Dylid datblygu Damcaniaeth Newid fanwl a model rhesymeg ar gyfer y Llinell Gymorth, gyda mewnbwn gan ddefnyddwyr gwasanaethau a phob rhanddeiliad perthnasol, er mwyn sicrhau bod disgwyliadau a chyfrifoldebau yn glir a sicrhau bod rolau o ran darparu gwasanaeth y Llinell Gymorth yn cael eu deall. Bydd angen archwilio unrhyw wahaniaethau rhwng blaenoriaethau rhanddeiliaid yn llawn, eu hegluro a chytuno arnynt o'r cychwyn cyntaf, cyn y gellir cynnal gwerthusiad.
- 5.4 Mae angen rhoi mwy o sylw i nodi risgiau a thybiaethau sy'n galluogi cynnydd tuag at nod ac amcanion cyffredinol y Llinell Gymorth. Dylid hefyd bennu dangosyddion ar gyfer y risgiau a'r tybiaethau mwyaf hanfodol, fel y gellir eu monitro yn ystod y broses o roi'r prosiect ar waith.
- 5.5 Dylai grŵp cynghori o ddefnyddwyr gwasanaeth sydd â phrofiad o ddefnyddio gwasanaeth y Llinell Gymorth gael ei sefydlu a bod yn rhan o agweddau allweddol ar y broses werthuso, o ddatblygu cwestiynau gwerthuso a dylunio'r adnoddau ymchwilio i roi mewnbwn ar ffyrdd priodol o ymgysylltu â defnyddwyr gwasanaethau fel rhan o unrhyw werthusiad yn y dyfodol.
- 5.6 Roedd partneriaid o'r farn bod y ffocws ar 'lwybrau cynnydd' a dull integredig, cydweithredol o ddiwallu anghenion unigol cyfranogwyr yn hanfodol, ac y dylid adeiladu ar hyn mewn contractau yn y dyfodol. Dylai unrhyw werthusiad o'r Llinell Gymorth yn y dyfodol edrych yn fanwl ar lwybrau atgyfeirio sefydledig a chydberthnasau sy'n datblygu er mwyn cael gwell dealltwriaeth o'u datblygiad fel rhan o wasanaeth y Llinell Gymorth a'u heffeithiolrwydd cyffredinol.
- 5.7 Dylai'r Llinell Gymorth baratoi 'mapiau systemau' manwl er mwyn crynhoi'r llwybrau atgyfeirio amrywiol a ddatblygir drwy'r Llinell Gymorth a dangos natur ryngberthynol a chydgyssylltiedig gwasanaethau cam-drin domestig a thrais rhywiol yng Nghymru. Byddai hyn yn galluogi Llywodraeth Cymru i ddatblygu dealltwriaeth well o'r ffordd y mae pobl yn ymdrin â'r gwasanaethau sydd ar gael iddynt a beth yw eu canlyniad, nodi a yw'r Llinell Gymorth a'i gwasanaethau amrywiol yn gweithredu fel y cynlluniwyd a thynnu sylw at unrhyw rwystrau a allai fodoli.
- 5.8 Dylai annog dull mwy cadarn o fonitro a gwerthuso canlyniadau ac effeithiau'n barhaus fod yn nod allweddol ar gyfer unrhyw gamau o'r Llinell Gymorth yn y dyfodol, sy'n gofyn am brosesau cofnodi ac adrodd cyson a pharhaus. O fewn y dull gweithredu hwn, dylid rhoi sylw penodol i'r canlynol:

- gwella strwythur, cynnwys a threfniadau rheoli data monitro ac ystyried a ddylid casglu data ychwanegol neu amgen;
- darparu hyfforddiant a chymorth priodol ar werthuso i staff y Llinell Gymorth a rhanddeiliaid allweddol er mwyn iddynt allu dylunio fframwaith monitro a gwerthuso yn effeithiol a gwneud y defnydd gorau ohono; ac
- darparu canllawiau cliriach mewn perthynas â defnyddio a dadansoddi data monitro'r Llinell Gymorth.

5.9 O ganlyniad i wendid yn ansawdd y gweithdrefnau adrodd presennol, dylai staff y rhaglen a'r Llinell Gymorth geisio gwella adroddiadau cynnydd fel eu bod yn cynnwys rhagor o fanylion am sicrhau buddion a chanlyniadau i ddefnyddwyr gwasanaethau, ac nid datganiadau ariannol a disgrifiadau o'r gweithgareddau yn unig. Gall y Llinell Gymorth ystyried defnyddio staff neu ymgynghorwyr gwerthuso arbenigol er mwyn cefnogi'r broses fonitro.

Awduron yr Adroddiad: Nerys Owens a Sofi Nickson

Adroddiad Ymchwil Llawn: <Owens, N. a Nickson, S. (2020) Asesiad o Werthusadwyedd Llinell Gymorth Byw Heb Ofn. Caerdydd: Llywodraeth Cymru, Rhif adroddiad GSR 19/2020.>

Ar gael yn: <https://llyw.cymru/asesiad-o-werthusadwyedd-llinell-gymorth-byw-heb-ofn>

Barn yr ymchwilwyr a fynegir yn yr adroddiad hwn ac nid barn Llywodraeth Cymru o reidrwydd

Am ragor o wybodaeth, cysylltwch â'r canlynol:

Nerys Owens

Gwasanaethau Gwybodaeth a Dadansoddi

Llywodraeth Cymru

Parc Cathays

Caerdydd

CF10 3NQ

Ffôn: 0300 025 0090

E-bost: nerys.owens@llyw.cymru

OGL © Hawlfraint y Goron ISBN Digidol 978-1-80038-390-6