Cymdeithas Gwasanaethau Gwirfoddol Sir Gâr

Eich cyngor gwirfoddol sirol lleol

2. Rheoli eich sefydliad

2.5 Ansawdd

Sut y diffinnir ansawdd?

Mae sefydliad o ansawdd da yn golygu sefydliad rhagorol gyda staff a/neu wirfoddolwyr rhagorol sy'n darparu gwasanaethau rhagorol mewn sefydliad sydd â systemau a phrosesau mewnol rhagorol.

Mae ansawdd yn ymwneud â'r graddau y mae cynnyrch, gwasanaeth neu broses yn cyflawni neu'n rhagori ar y gofynion y cytunwyd arnynt gyda rhanddeiliaid. Mae ansawdd yn ymwneud â rhagoriaeth yn y ffordd y mae sefydliad yn cael ei redeg, o ran darparu gwasanaeth a hefyd â sicrhau'r canlyniadau gorau posib.

Mae'r Gwasanaeth Gwerthuso Elusennau'n crynhoi'r syniad hwn o ansawdd mewn ychydig ddatganiadau:

- Gwybod beth rydych eisiau ei wneud a sut i'w wneud.
- Dysgu o'r hyn rydych yn ei wneud.
- Defnyddio'r hyn rydych yn ei ddysgu i ddatblygu'ch sefydliad a'i wasanaethau.
- Cyflawni'ch amcanion.
- Bodloni'ch rhanddeiliaid.

Mae ansawdd yn ymwneud â sefydliad yn gwneud y gwaith gorau posib ac yn darparu'r gwasanaeth gorau posib.

Er mwyn gwneud hyn mae angen darganfod beth rydych yn ei wneud yn dda a chadw pethau felly a beth mae angen ichi ei newid er mwyn gwneud yn well. Mae cyflwyno system ansawdd yn ffordd systematig o wneud hyn.

Beth mae ansawdd yn ei olygu yn fy sefydliad i?

Mae ansawdd yn golygu bod y sefydliad:

- Yn ymdrechu i sicrhau gwelliant parhaus ym mhopeth y mae'n ei wneud.
- Yn defnyddio safonau neu fodelau cydnabyddedig fel modd o sicrhau gwelliant parhaus ac nid fel diben.
- Yn cytuno ar ofynion gyda rhanddeiliaid, ac yn ceisio cyflawni neu ragori ar y rhain y tro cyntaf a phob tro.
- Yn hybu cyfle cyfartal drwy ei ymddygiad mewnol ac allanol.
- Yn atebol i randdeiliaid.
- Yn ychwanegu gwerth i'w ddefnyddwyr terfynol a'i fuddiolwyr.

Beth yw System Ansawdd?

Yn syml iawn, ffordd o wella'ch sefydliad yw System Ansawdd. Sut mae'n gweithio? Drwy eich tywys drwy broses o edrych ar wahanol agweddau ar eich sefydliad, cytuno ynglŷn â'r hyn rydych yn ei wneud yn dda, gwneud cynlluniau ar gyfer yr hyn mae angen ichi ei wella, gweithredu'r cynlluniau hynny ac yna'u hadolygu.

Mae llawer o wahanol systemau ansawdd. Er bod ganddynt nodweddion gwahanol, mae pob un yn gweithio'n ddigon tebyg.

Mae gan bob un set o safonau diffiniedig. Rydych yn asesu'ch sefydliad ar sail y safonau hyn, yn casglu tystiolaeth o'r hyn rydych yn ei gyflawni'n barod, yn cynllunio ar gyfer yr hyn y mae angen ichi ei wella, yn gweithredu'r cynlluniau hyn ac yn casglu tystiolaeth o'r hyn a gyflawnwyd gennych ac yn adolygu'ch sefydliad ar sail y safonau.

Byddai cylch ansawdd nodweddiadol yn dilyn y patrwm hwn:

- cytuno ar safonau
- asesu a chasglu tystiolaeth
- nodi gwelliannau
- gweithredu cynlluniau a chasglu tystiolaeth
- adolygu

Manteision i gyrff gwirfoddol

- mwy o sefydlogrwydd i sefydliad
- mwy o fodlonrwydd ac ymrwymiad ymhlith staff
- cydymffurfio'n well â'r gyfraith
- bodloni gofynion arianwyr
- yn gallu cymryd cam yn ôl oddi wrth wasanaethau dydd i ddydd, gweld y darlun mwy, meddwl, cynllunio ac adolygu
- seilwaith cryfach i sefydliadau
- darparu gwasanaethau'n well
- mwy ymatebol i ddefnyddwyr gwasanaeth

Dewis System Ansawdd

Gellir rhannu systemau ansawdd yn 4 categori, oddi ar y silff, mewnol, is-sectoraidd, system luosog.

1. Oddi ar y silff
PQASSO, Quality First, Model Rhagoriaeth EFQM, Buddsoddwyr mewn Pobl, Nod Ansawdd, Nod Siarter, VISIBLE, ISO 9001

Mantais systemau oddi ar y silff yw eu cydnabyddiaeth genedlaethol, ac mae llawer iawn o sylw wedi ei roi i rai ohonynt. Os bydd arianwyr yn gofyn ichi weithredu system, mae'n debyg mai un o'r uchod fydd y system. Mae'n haws dysgu gan sefydliadau eraill, a chyda sefydliadau eraill, ac mae llawer ohonynt yn weddol rad i'w gweithredu, yn enwedig os ydynt yn fodelau hunanasesiad. Maent wedi cael eu profi, ac mae rhai wedi eu datblygu'n benodol ar gyfer y sector gwirfoddol.

PQASSO (System Sicrhau Ansawdd Ymarferol ar gyfer Sefydliadau Bach)

Ar gyfer mudiadau gwirfoddol a chymunedol bach a chanolig eu maint, neu ar gyfer prosiectau o fewn sefydliadau mwy, mae PQASSO yn ceisio darparu system i'ch galluogi i asesu a gwella pob agwedd ar eich gwaith. Cynlluniwyd PQASSO fel pecyn gwaith, ac mae ganddi 12 maes ansawdd, gan gynnwys *Gwasanaeth sy'n canolbwyntio ar ddefnyddwyr, Staffio a gwirfoddolwyr, Llywodraethu* a *Rhwydweithio a Phartneriaethau.* Fe'i cynlluniwyd fel model hunanasesu ond mae Gwasanaethau Gwerthuso Elusennau, sy'n cynhyrchu'r system, yn ystyried a ddylid cynnig asesiad allanol.

Buddsoddwyr mewn Pobl (IIP)

Mae'r safon hon, a ddatblygwyd gan IIP UK, yn ceisio gwella sefydliad drwy berfformiad ei bobl. Canolbwyntir ar sicrhau hyfforddiant ar lefel unigolion, timau a'r sefydliad a chymorth i ddatblygu'r sefydliad er mwyn iddo allu cyflawni ei amcanion. Mae'r safon yn cael ei hasesu'n allanol a cheir adolygiadau rheolaidd, i hybu gwelliant parhaus.

Model Rhagoriaeth EFQM

Cynlluniwyd y dull hwn fel fframwaith hunanasesu trosfwaol ar gyfer gwelliant parhaus, ac nid system ansawdd mohono. Mae'r Model Rhagoriaeth yn caniatáu i'ch sefydliad roi sylw i bob agwedd ar ei waith mewn ffordd sydd wedi ei chynllunio. Gallwch ei ddefnyddio i asesu perfformiad cyfredol, nodi cyfleoedd i wella, mesur y gwelliannau hyn a chymharu eich sefydliad chi â sefydliadau eraill. Gallwch anelu at Wobr Ansawdd y DU drwy wneud asesiad allanol.

ISO 9000

Grŵp o safonau sy'n ceisio helpu sefydliadau i fodloni cwsmeriaid drwy ganolbwyntio ar y ffordd y mae pethau'n cael eu gwneud. Mae'r system yn edrych ar y prosesau y mae sefydliad yn eu defnyddio er mwyn darparu ei gynnyrch, ei wasanaethau a'i weithgareddau.

Nod Ansawdd y Gwasanaeth Cyfreithiol Cymunedol (Cymru a Lloegr)

Cynlluniwyd y safon hon yn benodol ar gyfer sefydliadau sy'n darparu gwybodaeth a chyngor cyfreithiol i'r cyhoedd. Mae gan y Nod Ansawdd wahanol lefelau i ddewis ohonynt gan ddibynnu ar yr wybodaeth, y cyngor a'r cymorth a gynigir gan eich sefydliad, e.e. Cymorth cyffredinol, Gwaith achos, Cymorth arbenigol, ac ati. Rydych yn gwneud cais am y Nod Ansawdd ar y lefel sy'n gweddu orau i'ch gwasanaeth ac adolygir eich cais gan archwiliwr.

Nod Siarter

System ar gyfer sefydliadau sy'n delio gyda'r cyhoedd. Mae'n cynnwys nifer o sefydliadau gwirfoddol sy'n derbyn eu harian gan y sector cyhoeddus. Mae'r system hon yn edrych ar ansawdd y gwasanaeth a ddarperir, gan wneud yn siŵr bod eich cwsmeriaid yn cael lle canolog ym mhopeth rydych yn ei wneud. Mae'r safon yn cael ei hasesu'n allanol a gwneir ailasesiad bob 3 blynedd. Anogir ymgeiswyr i rwydweithio gydag eraill i ennill y wobr drwy rwydweithiau a digwyddiadau ansawdd ar hyd a lled y DU.

Safonau galwedigaethol

Grŵp o safonau sy'n canolbwyntio ar pa mor dda mae pobl yn gwneud eu gwaith. Mae'r meysydd yr ymdrinnir â hwy yn cynnwys rheolaeth, gofal, tai, gweinyddiaeth, cynghori, ac ati. Maent yn safonau sy'n cael eu cydnabod yn genedlaethol a gall sefydliadau eu defnyddio mewn sawl maes rheoli pobl. Gallwch eu defnyddio i lunio swydd-ddisgrifiadau, darparu goruchwyliaeth ac adborth ar berfformiad a nodi anghenion hyfforddiant. Yn ychwanegol at hyn, dyma sylfaen NVQs, Cymwysterau Galwedigaethol Cenedlaethol.

2. Mewnol
Mae rhai sefydliadau'n dewis datblygu eu System Ansawdd eu hunain. Enghreifftiau o'r rhain yng Nghymru yw Gweithredu Gwirfoddol Merthyr Tudful ac Opportunity Housing Trust. Mae sefydliadau fel Crisis, Age Concern, Ymddiriedolaeth Ganser Macmillan a Chyngor ar Bopeth hefyd wedi datblygu eu System Sicrhau Ansawdd eu hunain.

Mantais datblygu eich system eich hun yw y bydd yn gwbl berthnasol i'ch sefydliad chi ac wedi ei datblygu ar sail eich nodau a'ch gwerthoedd chi. Mae'n bosib, fodd bynnag, y bydd ariannwr yn gofyn ichi weithredu system allanol ychwanegol. Gallai systemau mewnol hefyd fod yn gostus a gallent gymryd tipyn o amser i ddatblygu.

3. Is-sectoraidd
Mae'r systemau hyn wedi eu datblygu'n benodol ar gyfer maes gwaith arbennig (e.e. cyffuriau ac alcohol, pobl ifanc).
Fel yn achos system fewnol, tybir yn gyffredinol eu bod yn cyd-fynd yn dda iawn â gwaith sefydliad. Mae'r rhain hefyd yn systemau oddi ar y silff, felly maent yn rhannu'r un manteision. Os ydych yn aelod o gorff ymbarél, gallai fod yn un o'r amodau aelodaeth neu'r amodau ariannu. Yn aml iawn gwelir system is-sectoraidd yn cael ei defnyddio ochr yn ochr â systemau ansawdd eraill.

4. Systemau Lluosog
Mae hyn yn golygu bod sefydliadau'n defnyddio cyfuniad o wahanol systemau, weithiau o ddewis, weithiau gan ei bod wedi ei rhagosod, weithiau gan fod ganddynt eu system eu hunain yn barod a bod arianwyr wedyn yn gofyn iddynt ddefnyddio un arall. Mewn theori, gallwch gymysgu a chyfuno gwahanol rannau o wahanol systemau, cymryd rhannau o wahanol systemau i'w wneud yn fwy perthnasol, ond mae perygl o anghysonder a gallai fod yn fwy trafferthus na defnyddio dim ond un.

Buddsoddi mewn Gwirfoddolwyr

Buddsoddi mewn Gwirfoddolwyr yw safon ansawdd newydd y DU ar gyfer rheoli gwirfoddolwyr. Os yw eich sefydliad yn cynnwys gwirfoddolwyr, bydd cael y safon *Buddsoddi mewn Gwirfoddolwyr* yn ei alluogi i wneud y defnydd gorau o'r adnoddau dynol gwerthfawr hyn.

Mae'r safon yn cynnwys 10 Dangosydd arferion gorau wrth reoli gwirfoddolwyr, yn cael eu cefnogi gan 55 arfer, sy'n seiliedig ar bedwar prif faes rheoli gwirfoddolwyr:

- cynllunio ar gyfer cynnwys gwirfoddolwyr
- recriwtio gwirfoddolwyr
- dewis a chyfateb gwirfoddolwyr
- cefnogi a chadw gwirfoddolwyr

Cyngor Gweithredu Gwirfoddol Cymru (WCVA) sy'n rheoli *Buddsoddi mewn Gwirfoddolwyr* yng Nghymru. Mae'r safonau, yr asesu, a'r achredu yr un fath ar gyfer pob sefydliad sy'n defnyddio *Buddsoddi mewn Gwirfoddolwyr*, lle bynnag y maent yn y DU.

VISIBLE Communities™

Mae'r safon hon a ddatblygwyd gan Community Matters yn seiliedig ar yr egwyddor ei bod yn hanfodol i gymdeithas gymunedol, rhwydwaith neu ganolfan/sefydliad cymunedol

amlbwrpas tebyg arall sicrhau safonau uchel yn eu gwaith er mwyn helpu i sicrhau cynaliadwyedd gwasanaethau cymunedol yn y dyfodol.
Mae'r fframwaith VISIBLE Communities™ yn nodi rôl cymdeithasau cymunedol (a chyrff tebyg) fel:

Llais i fynegi pryderon lleol.
Sefydliad annibynnol a diduedd o ran gwleidyddiaeth.
Darparu gwasanaeth i bobl leol.
Sefydlu prosiectau i ddiwallu anghenion lleol.
Datblygu partneriaethau gyda sefydliadau a grwpiau lleol eraill.
Rhwydwaith lleol cryf o bobl a sefydliadau.
Ffordd o gysylltu â phobl leol a'u cael i chwarae rhan weithredol yn eu cymunedau.

Becoming Visible – Operating Standards for Community Organisations – llyfr gwaith a dull datblygu a fydd yn galluogi sefydliadau lleol i ennill safon VISIBLE. Mae wedi cael ei gymeradwyo gan Gymdeithas Llywodraeth Leol, Uned Cymunedau Gweithredol y Swyddfa Gartref a'r Comisiwn Elusennau.

Mwy o wybodaeth

British Quality Foundation (Excellence Model)
32-34 Great Peter Street
Llundain
SW1P 2QX
Ffôn 020 7654 5000
www.quality-foundation.co.uk

Charities Evaluation Services (PQASSO)
4 Coldbath Square
Llundain
EC1R 5HL
Ffôn 020 7713 5722
www.ces-vol.org.uk

Charter Mark
5th Floor
67 Tufton Street
Llundain
SW1P 3QS
Ffôn: 020 7276 1755
www.cabinetoffice.gov.uk/chartermark

Investors in People UK
7-10 Chandos Street
Llundain
W1G 9DQ
Ffôn 020 7467 1900
www.iipuk.co.uk

Legal Services Commission (Quality Mark)
85 Grays Inn Road
Llundain
WC1X 8TX
Ffôn 020 7759 0000
www.legalservices.gov.uk/qmark

Canolfan Ansawdd Cymru
QED
Stad Trefforest
Pontypridd
CF37 5XD
Ffôn 01443 841192
www.walesqualitycentre.org.uk

Cyngor Gweithredu Gwirfoddol Cymru (Buddsoddi mewn Gwirfoddolwyr)
Ffôn: 0800 2888 329
www.wcva.org.uk

Community Matters
(Visible Communities)
Ffôn: 0845 8474253
www.visiblecommunities.org.uk

Ymwadiad
Mae'r wybodaeth a ddarperir yn y daflen hon ar gyfer cyfarwyddyd yn unig. Nid yw'n amnewid am gyngor proffesiynol ac ni allwn dderbyn unrhyw gyfrifoldeb am golled o ganlyniad i unrhyw berson weithredu neu wrthod gweithredu arno.

Am rhagor o wybodaeth cysylltwch â

Cymdeithas Gwasanaethau Gwirfoddol Sir Gâr
Y Mwnt, 18 Heol y Frenhines, Caerfyrddin, Sir Gaerfyrddin, SA31 1JT
Elusen Gofrestredig *1062144*

Ffôn: 01267 245555 info@cavs.org.uk
Ffacs: 01267 245500 www.cavs.org.uk

Ffôn: 0800 2888 329
www.wcva.org.uk

Cynhyrchwyd gan WCVA, Cynghorau Gwirfoddol Sirol a Chanolfannau Gwirfoddoli
Wedi ei ddiweddaru:15/06/2007