



Adran Gwaith
a Phensiynau



Government
Social Research

Strategaeth Gwerthuso Rhaglen Trawsnewid Iechyd

Mai 2023

Adroddiad ymchwil DWP ad hoc rhif. 1030
Hawlfraint y Goron 2023.

Gallwch ail-ddefnyddio'r wybodaeth hon (heb gynnwys logos) am ddim mewn unrhyw fformat neu gyfrwng, o dan delerau'r Drwydded Llywodraeth Agored. I weld y drwydded hon, ewch i <http://www.nationalarchives.gov.uk/doc/open-government-licence/> neu ysgrifennu at y Tîm Polisi Gwybodaeth, Yr Archifau Cenedlaethol, Kew, Llundain TW9 4DU, neu e-bostiwch psi@nationalarchives.gov.uk.

Mae'r ddogfen/cyhoeddiad hon hefyd ar gael ar ein gwefan yn: <https://www.gov.uk/government/organisations/department-for-work-pensions/about/research#research-and-analysis-publications>

Os hoffech gael gwybod mwy am ymchwil yr Adran Gwaith a Phensiynau, anfonwch e-bost i socialresearch@dwp.gov.uk

Cyhoeddwyd yn gyntaf Mai 2023.

ISBN 978-1-78659-529-4

Nid yw barn a fynegwyd yn yr adroddiad hwn o reidrwydd yn rhai'r Adran Gwaith a Phensiynau neu unrhyw adran arall o'r llywodraeth.

Crynodeb gweithredol

Mae'r Rhaglen Trawsnewid Iechyd (HTP) yn trawsnewid y gwasanaeth Taliad Annibyniaeth Personol (PIP), gan gyflwyno proses ymgeisio symlach, gan gynnwys opsiwn i wneud cais ar-lein, casglu tystiolaeth well a thaith fwy wedi'i theilwra ar gyfer cwsmeriaid. Mae hefyd yn datblygu Gwasanaeth Asesu Iechyd sengl newydd ar gyfer pob budd-dal sy'n defnyddio asesiad iechyd swyddogaethol.

Mae'r HTP yn rhaglen fawr, gymhleth ac ystwyth sy'n golygu bod yn rhaid i'n dull o werthuso ddatblygu fel y mae'r Rhaglen yn ei wneud. Mae'r strategaeth werthuso lefel uchel hon yn rhoi trosolwg o'n cynlluniau i werthuso'r Rhaglen. Mae'r gwerthusiad wedi'i adeiladu o amgylch pedair haen gyfnewidiol a fydd yn helpu'r Rhaglen i adeiladu sylfaen dystiolaeth gadarn. Mae hefyd yn cynnwys Theori Newid, rhaglen ymchwil a gomisiynwyd yn fewnol ac yn allanol; strategaeth profi a dysgu; gwerthuso gwasanaethau yn barhaus; a fframwaith perfformio.

Contents

Crynodeb gweithredol.....	3
Nodau'r Rhaglen Trawsnewid Iechyd	6
Cwmpas a Dull Gweithredu Rhaglen Trawsnewid Iechyd	7
Dull Gwerthuso	9
Nodau Gwerthuso.....	9
Gwerthuso rhaglen ystwyth ac esblygu	10
Cynllunio a Chwmpasu	10
Mewnwelediad Trawsbynciol	11
Profi a Dysgu	11
Gwerthuso Gwasanaethau.....	11
Theori Newid.....	13
Sut rydym yn defnyddio Theori Newid i strwythuro ein gwerthusiad	13
Model Rhesymeg Theori Newid.....	13
Rhaglen Ymchwil	15
Enghraifft: Cyflyrau Iechyd Cyfnewidiol	16
Strategaeth Profi a Dysgu	17
Egwyddorion Profi a Dysgu.....	17
Blaenoriaethu a Dylunio Profi a Dysgu	18
Gwerthuso Gwasanaethau	19
Gwerthuso Effaith	19
Gwerthuso Prosesau	20
Asesiad o Werth am Arian.....	20
Enghraifft o'n dull: Gwneud cais am PIP	22
Mesur Perfformiad	23
Datblygu fframwaith perfformio	23

Dangosyddion Perfformiad Allweddol.....	24
Ffynonellau Data.....	25
Casgliad a'r Camau Nesaf.....	26

Nodau'r Rhaglen Trawsnewid Iechyd

Mae'r Rhaglen Trawsnewid Iechyd (HTP) yn moderneiddio gwasanaethau budd-daliadau i wella profiad cwsmeriaid yn helaeth, adeiladu ymddiriedaeth yn ein gwasanaethau a'r penderfyniadau a wnawn, a chreu gwasanaeth mwy effeithlon i drethdalwyr. Mae'r Rhaglen yn datblygu Gwasanaeth Asesu Iechyd newydd ac yn trawsnewid y gwasanaeth Taliad Annibyniaeth Personol (PIP) yn y tymor hwy.

Bydd HTP hefyd yn cefnogi profi a gweithredu cynigion a nodir yn Transforming Support: The Health and Disability White Paper.¹

Prif ganlyniadau strategol y Rhaglen yw:

- Mwy o ymddiriedaeth mewn gwasanaethau a phenderfyniadau
- Gwasanaeth mwy effeithlon gyda llai o alw am asesiadau iechyd
- Mwy yn cael cymorth a chyflogaeth ehangach
- Gwell profiad cwsmeriaid gydag amseroedd teithio byrrach
- Trawsnewid data mewnol a seilwaith TG sy'n ddiogel

Mae Theori Newid HTP (ToC) yn darparu trosolwg lefel uchel o'r hyn y gallem ei newid, sut y gallem ei newid, a sut rydym yn disgwyl i'r newidiadau hyn gefnogi canlyniadau strategol y Rhaglen. Bydd yn llywio beth mae'r Rhaglen yn ei brofi a'r newidiadau rydym yneu gweithredu wrth gynyddu'r gwasanaeth. Mae'r adran Theori Newid yn edrych ar y ToC yn fanylach.

Mae'r strategaeth hon yn nodi ein dull lefel uchel presennol ar gyfer gwerthuso ac olrhain perfformiad yr HTP yn ei gyfanrwydd.

¹ <https://www.gov.uk/government/publications/transforming-support-the-health-and-disability-white-paper>

Cwmpas a Dull Gweithredu Rhaglen Trawsnewid Iechyd

Yn yr adran hon, rydym yn rhoi mwy o fanylion am y gwasanaethau newydd y mae'r HTP yn eu datblygu, y gwahaniaeth y bydd y gwasanaethau newydd hyn yn ei wneud a dull y Rhaglen o'u datblygu.

Mae'r Rhaglen yn trawsnewid y gwasanaeth PIP yn ei gyfanrwydd, o ddod i wybod am fudd-daliadau a chymhwysedd hyd at benderfyniadau a thaliadau. Fel rhan o hyn, bydd y rhaglen yn gwneud gwelliannau i'r ffyrdd sy'n bodoli eisoes o hawlio a chyflwyno gwasanaeth dewisol ar-lein, gan roi mwy o ddewis i gwsmeriaid dros y sianeli y maent yn eu defnyddio i ryngweithio â'r Adran Gwaith a Phensiynau (DWP).

Bydd y gwasanaeth PIP wedi'i drawsnewid yn darparu proses ymgeisio symlach i gwsmeriaid sydd â mwy o wybodaeth a chefnogaeth ar gael i'r rhai sydd ei angen, gan gynnwys eu helpu i benderfynu a yw gwneud cais am PIP yn iawn iddynt. Bydd gwell casgliad tystiolaeth hefyd yn galluogi'r Rhaglen i deilwra'r gwasanaeth yn well i amgylchiadau'r cwsmer. Er enghraifft, dim ond asesiad wyneb yn wyneb fydd ganddynt os mai hwn yw'r dull mwyaf priodol a fallai fod yn ddiangen i'r cwsmer gael asesiad o gwbl.

Fel rhan o hyn, rydym yn archwilio model rheoli achosion: dull personol i gwsmeriaid o gyswllt cychwynnol a thrwy gydol y cais, gan gynnwys cyfeirio at fudd-daliadau a gwasanaethau eraill. Bydd y dull hwn yn helpu'r Rhaglen i ddeall ein cwsmeriaid yn well, teilwra eu gwasanaeth, ac yn helpu i fagu hyder ac ymddiriedaeth cwsmeriaid bod eu hachos yn cael ei symud ymlaen yn briodol.

Bydd symleiddio ac awtomeiddio'r daith PIP a theilwra sut mae'r cwsmer yn cael ei asesu yn golygu bod llawer o gwsmeriaid yn cael penderfyniad ar eu cais yn llawer cyflymach. Bydd modd i gwsmeriaid wneud cais, uwchlwytho tystiolaeth, olrhain cynnydd a gweld manylion taliad ar-lein. Bydd cyfathrebu a hysbysiadau yn symlach ac yn haws i'w deall (ac i'r rhai ar y daith ddigidol, byddant ar gael i'w derbyn a'u cyflwyno'n electronig) fel bod cwsmeriaid yn deall eu penderfyniad hawlio a sut roedd y dystiolaeth a ddarparwyd ganddynt yn ei chefnogi.

Mae'r rhaglen hefyd yn creu un Gwasanaeth Asesu Iechyd newydd ar gyfer pob budd-dal sy'n defnyddio asesiad iechyd gweithredol. Bydd hyn yn y pen draw yn disodli'r gwahanol wasanaethau yr ydym ni a'n darparwyr asesu yn eu defnyddio i gynnal asesiadau iechyd ar draws yr holl fudd-daliadau, gan gynnwys TG a phrosesau newydd.

Bydd y Gwasanaeth Asesu Iechyd wedi'i integreiddio'n llawn â systemau eraill, gan gynnwys y gwasanaeth PIP sydd wedi'i drawsnewid, er mwyn creu profiad di-dor i gwsmeriaid. Trwy wella sut rydym yn casglu tystiolaeth a thrwy alluogi aildefnyddio gwybodaeth, bydd y gwasanaeth integredig newydd yn rhoi mynediad haws i asiantau'r DWP a Gweithwyr Gofal Iechyd Proffesiynol at wybodaeth berthnasol. Bydd hyn yn lleihau'r baich ar gwsmeriaid i ddarparu gwybodaeth gymhleth a lleihau'r angen iddynt ei ddarparu fwy nag unwaith.

Gyda thua 2 filiwn o asesiadau iechyd yn cael eu cynnal bob blwyddyn, mae natur a graddfa gwaith y HTP yn gymhleth ac uchelgeisiol. Mae'r gwasanaethau newydd yn cynrychioli newid mawr i sut mae'r Adran yn rheoli asesiadau iechyd gweithredol a sut rydym yn cefnogi'r rhai sy'n gwneud cais am PIP. I gydnabod y cymhlethdodau hyn, a'r angen i ddiogelu cwsmeriaid bregus, rydym yn datblygu'r gwasanaethau newydd ar raddfa fach mewn amgylchedd diogel a rheoledig a elwir yn Ardal Trawsnewid Iechyd. Yr Ardal Trawsnewid Iechyd yw lle rydym yn archwilio, addasu a dysgu o syniadau a phrosesau newydd. Mae'n rhoi'r lle i ddatblygu ac adeiladu ein gwasanaethau'n ddiogel, cyn tyfu'r gwasanaeth yn ofalus ac yn raddol.

Mae'r Rhaglen yn casglu contractau darparwr asesu newydd, a fydd yn dechrau gweithredu o 2024. Mae'r contractau Gwasanaeth Asesu Swyddogaethol hyn yn gam pwysig wrth gyflawni ein diwygiadau gwasanaeth mwy hirdymor uchelgeisiol. Byddant yn darparu'r sylfaen ar gyfer y Gwasanaeth Asesu Iechyd newydd, gan ddisodli'r Gwasanaethau Iechyd ac Asesu Anabledd presennol ac asesiadau PIP gyda gwasanaethau ar y cyd o dan un contract ar gyfer pob ardal ddaearyddol. Byddant yn sicrhau parhad gwasanaeth i gwsmeriaid tra byddwn yn datblygu'r gwasanaeth newydd yn ddiogel, gan ddarparu'r hyblygrwydd i gyflwyno'r Gwasanaeth Asesu Iechyd newydd yn raddol, cyn i ni ei gyflwyno'n genedlaethol, o 2029 ymlaen. Bydd contractau'r Gwasanaeth Asesu Swyddogaethol yn cefnogi cynigion diwygio papur gwyn a symudiad graddol tuag at ddileu'r Asesiad Gallu Gwaith yn raddol. Unwaith y bydd y contractau newydd yn weithredol, bydd cwsmeriaid yn profi mwy o gysondeb, gan ryngweithio â'r un darparwr Gwasanaeth Asesu Iechyd waeth pa fudd y maent yn cael eu hasesu.

Ar y cyfan, mae'r Rhaglen yn cymryd agwedd raddol hirdymor a fydd yn ein symud i ffwrdd o'r ffyrdd presennol yr ydym yn gweithredu'n raddol ac yn ofalus. Ar hyn o bryd mae'r rhaglen yn canolbwyntio ar adeiladu'r sylfeini a chreu'r amgylchedd i alluogi'r Rhaglen i ddechrau trawsnewid y gwasanaethau hyn i'r dyfodol.

Dull Gwerthuso

Mae gwerthuso yn asesiad systematig o ddyluniad, gweithredu, a chanlyniadau ymyrraeth. Ar gyfer rhaglen fawr o newid fel HTP, mae'n hanfodol bod gwerthusiad cynhwysfawr, cadarn, a chymesur yn cael ei wneud i sicrhau bod y Rhaglen yn sicrhau canlyniadau cadarnhaol a gwerth am arian. Mae cynnwys y strategaeth hon yn defnyddio canllawiau gwerthuso o'r Llyfr Gwyrdd a Llyfr Magenta ac yn adeiladu ar Strategaeth Werthuso DWP sy'n nodi'r dull o sicrhau bod gwerthusiadau DWP yn darparu tystiolaeth o ansawdd uchel, ar y cwestiynau cywir, ar yr adeg gywir.

Rydym yn tynnu ar gyngor gan raglenni mawr eraill y DWP, ac arbenigwyr trawslywodraethol i adeiladu rhaglen o werthuso a monitro sy'n cefnogi natur ystwyth y HTP ar draws bywyd y Rhaglen. Yn ogystal â'r gwaith a fanylwyd yn y ddogfen hon, bydd ein strategaeth werthuso yn cael ei ategu gan ddysgu parhaus ac iteru o ddydd i ddydd sy'n ffurfio rhan annatod o raglen ystwyth. Bydd hyn yn cynnwys y mewnwleidiadau a'r dysgu a gasglwn fel rhan o'n prosesau arferol, megis yr hyn a wneir gan ymchwilwyr defnyddwyr, dylunwyr gwasanaethau digidol a dadansoddwyr busnes.

Nodau Gwerthuso

Bydd gwerthusiad y HTP yn datblygu dros oes y Rhaglen i greu darlun graddol o:

- Y cyd-destun, gan ddylanwadu ar ffactorau a liferau sy'n ymwneud â chanlyniadau'r HTP fel y'u nodir yn y canlyniadau strategol, ToC ac achos busnes Rhaglen.
- Pa mor llwyddiannus y mae ymyriadau'r HTP ar gyflawni'r canlyniadau hyn a chyflawni achos busnes y HTP.

Bydd y gwerthusiad yn rhoi tystiolaeth i lywio penderfyniadau'r HTP a chefnogi canlyniadau Iechyd ac Anabledd DWP. Egwyddorion craidd y gwerthusiad yw:

- Sefydlu sylfaen dystiolaeth gadarn a manwl i lywio penderfyniadau am welliannau gwasanaethau a sut y gall y HTP yrru gwell profiad i gwsmeriaid.
- Rhoi mewnwleidiad sy'n canolbwyntio ar yr unigolyn ar yr hyn sy'n gweithio i bwy i sicrhau bod ystod eang o anghenion yn cael eu hystyried wrth drawsnewid ein gwasanaethau.

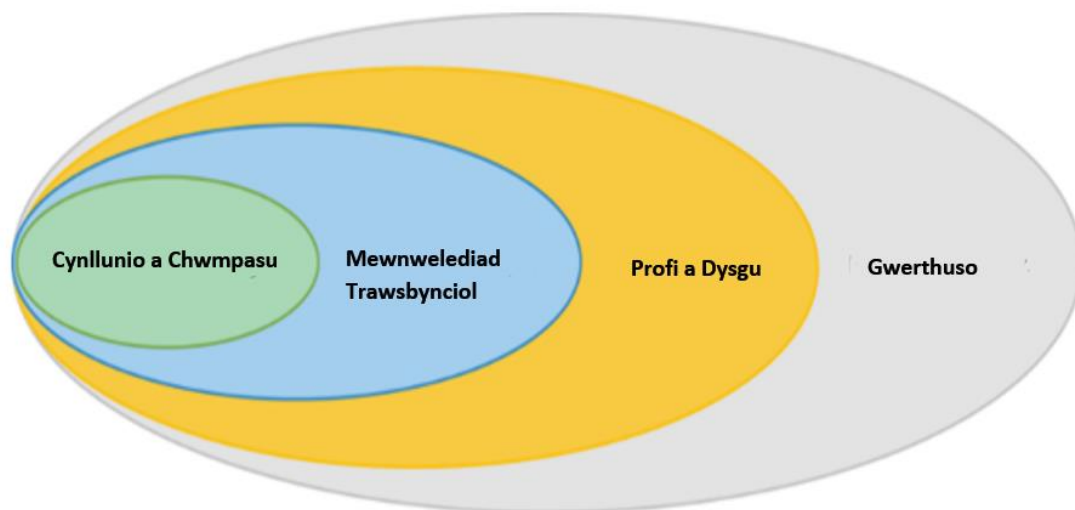
- Rhoi sicrwydd bod yr achos busnes wedi ei gyflawni.

Bydd gweddill y strategaeth hon yn disgrifio sut y bydd y gwerthusiad yn cyflawni'r nodau a'r egwyddorion hyn.

Gwerthuso rhaglen ystwyth ac esblygu

Bydd gwerthusiad y HTP yn cyd-fynd â'r dull ystwyth o ddylunio a chyflwyno yn y Rhaglen. Rydym wedi datblygu dull gwerthuso sy'n sicrhau ein bod yn gyson yn darparu tystiolaeth amserol ac yn iteru ein cynlluniau dysgu i fwydo i benderfyniadau allweddol ar draws cylch bywyd y Rhaglen, nid yn unig ar y diwedd. Mae'r dull hwn yn hwyluso penderfyniadau sy'n seiliedig ar dystiolaeth ac yn caniatáu i'r Rhaglen addasu cyfeiriad lle bo angen, yn seiliedig ar dystiolaeth gyfoes.

Er mwyn cyflawni'r dull hwn, mae ein strategaeth werthuso yn gweithio ar draws pedair haen yn gyfnewidiol:



Ffigwr 1

Cynllunio a Chwmpasu

Mae'r haen Cynllunio a Chwmpasu yn sicrhau ein bod yn datblygu ac yn iteru ein dull gwerthuso gydag egwyddorion a dealltwriaeth gyson.

Mae hyn yn cynnwys:

- Datblygu ToC (gweler yr adran ar Theori Newid) sy'n nodi'r weledigaeth ar gyfer y HTP trwy ddisgrifio'r mewnbynnau y gall eu newid, y mecanweithiau y gall eu defnyddio i sicrhau'r newid a ddymunir, a'r canlyniadau y mae'n anelu at eu cyflawni.
- Creu strategaeth werthuso sy'n darparu cynllun tystiolaeth sy'n edrych ymlaen yn glir.
- Gweithio gyda thimau cyflenwi i ddeall anghenion tystiolaeth sy'n dod i'r amlwg.

Mewnwelediad Trawsbynciol

Mae'r haen Mewnwelediad Trawsbynciol yn sicrhau ein bod yn dysgu'n barhaus am y cyd-destun, ysgogiadau a ffactorau dylanwadu sy'n ymwneud â'r HTP.

Mae hyn yn cynnwys:

- Cynnal ymchwil am ystod eang o faterion sy'n effeithio ar ein cwsmeriaid a'n gwasanaethau i lenwi bylchau tystiolaeth a darparu dysgu cyfredol (gweler yr adran ar strategaeth Profi a Dysgu)
- Adrodd yn erbyn set o ddangosyddion perfformiad a chanlyniadau i greu darlun o a yw'r Rhaglen yn cyflawni'r hyn yr oedd yn bwriadu ei gyflawni (gweler yr adran ar Ffynonellau Data)

Profi a Dysgu

Mae'r haen Profi a Dysgu yn sicrhau, pan fyddwn yn profi syniadau newydd, ein bod yn profi'r pethau cywir ar yr adegau cywir ac yn bwydo'r dysgu i ddolenni adborth y Rhaglen i ddylanwadu ar benderfyniadau dylunio a chyflawni (gweler yr adra Gwerthuso Gwasanaethau).

Mae hyn yn cynnwys:

- Dylunio proses ar gyfer logio, blaenoriaethu, a chwmpasu syniadau newydd ar gyfer profi.
- Gweithredu profion sy'n adeiladu ein dealltwriaeth o syniadau newydd tra'n diogelu cwsmeriaid a staff.
- Sicrhau ein bod yn cael dysgu cadarn o'n profion drwy weithredu gwerthusiad ac adrodd cymesur.

Gwerthuso Gwasanaethau

Mae haen gwerthuso gwasanaethau yn sicrhau, wrth i wasanaethau ddatblygu, y gallwn ddeall i ba raddau y mae'r HTP wedi llwyddo i gyflawni ei ganlyniadau (gweler yr adran ar Fesur Perfformiad).

Mae hyn yn cynnwys:

- Cynnal gwaith gwerthuso parhaus a fydd yn cynyddu wrth i'r Rhaglen ddatblygu i ddangos syniad o effeithiau ac effeithiolrwydd cyflenwi, ac yn llywio penderfyniadau allweddol.
- Yn ôl yr angen, bydd gweithgarwch gwerthuso yn cynnwys:
 - Gwerthusiadau effaith sy'n dweud wrthym pa effaith y mae'r gwasanaeth yn ei gael ar gwsmeriaid a chanlyniadau.
 - Gwerthusiadau prosesau sy'n dweud wrthym a yw darparu'r gwasanaeth yn llwyddiannus ac yn gynaliadwy dros amser.
 - Aseidiadau Gwerth am Arian sy'n dweud wrthym a yw'r gwasanaeth yn darparu defnydd da o arian sy'n talu'r dreth ac yn cyflawni'r achos busnes a nodir ar gyfer HTP.

Mae'n bwysig nodi na fydd llinynnau gwaith yn y HTP yn symud yn llinol ar draws y pedair haen hyn ond bydd yn symud yn ôl ac ymlaen rhwng haenau wrth i ni adeiladu'r sylfaen dystiolaeth am yr hyn sy'n gweithio. Er enghraifft, efallai y byddwn ni'n ymgymryd â rhywfaint o werthuso ac yna symud yn ôl i brofi rhai mentrau newydd yn seiliedig ar yr hyn a ddysgon ni.

Theori Newid

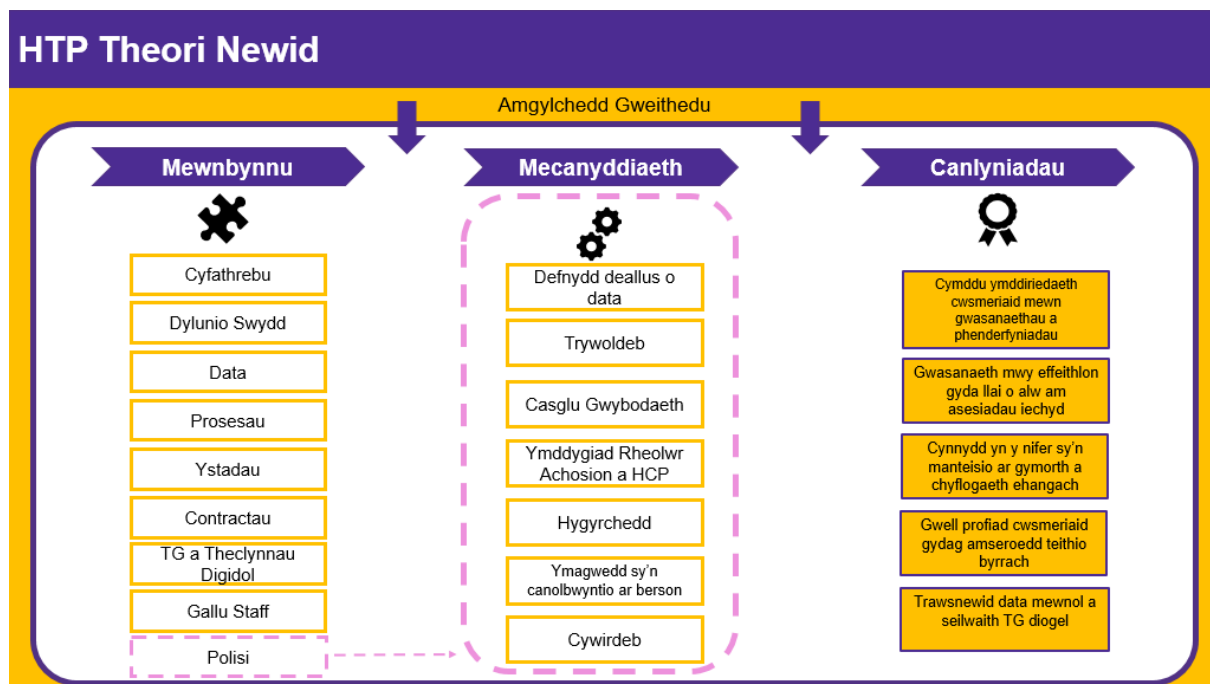
Sut rydym yn defnyddio Theori Newid i strwythuro ein gwerthusiad

Datblygwyd ToC y HTP i osod y weledigaeth lefel uchel ar gyfer y Rhaglen. Mae ToC yn ffordd o ddangos beth y gallwn ei newid (mewnbynnau), sut y gallem newid y mewnbynnau hyn (mecanweithiau), a'r hyn yr ydym am ei gyflawni pan fyddwn wedi gwneud y newidiadau (canlyniadau). Drwy dynnu sylw at y cysylltiadau rhwng y tri pheth hyn, mae'r ToC yn arwynebu'r rhagdybiaethau sy'n eistedd y tu ôl i weithgaredd y HTP. Mae deall y rhagdybiaethau hyn yn caniatáu'r Rhaglen i asesu'r sylfaen dystiolaeth ac uchafbwyntiau lle mae gennym ragdybiaethau heb eu profi y mae angen eu profi. Mae hyn yn sail i'n strategaeth werthuso drwy arwain yr hyn y byddwn yn ei brofi, sut y byddwn yn ei brofi, a'r hyn sydd angen i ni ei fesur i ddeall a ydym yn cyflawni ein nodau. Bwriad y ToC yw bod yn ddogfen fyw fydd yn esblygu ac yn cael ei diweddarw wrth i'r Rhaglen ddatblygu.

Bydd y ToC yn cael ei ddefnyddio ar draws gwahanol gamau'r Rhaglen i lywio trawsnewid a gweithredu. Yng nghyfnod presennol y Rhaglen, mae'r ToC yn cefnogi datblygiad ein sylfaen dystiolaeth drwy nodi rhagdybiaethau a bylchau gwybodaeth y byddwn wedyn yn mynd i'r afael ag ymchwil a dadansoddi. Mae hyn yn caniatáu'r Rhaglen i adeiladu'r sylfeini ar gyfer y math cywir o drawsnewid yn y dyfodol. Wrth i HTP symud i'r cam nesaf, bydd y ToC yn cael ei ddefnyddio i nodi cyfleoedd i brofi atebion arloesol i wella gwasanaethau. Yn y dyfodol, byddwn yn defnyddio'r dystiolaeth a adeiladwyd o amgylch y ToC i fod yn sail i'n penderfyniadau ynghylch pa newidiadau a gymerwn ymlaen wrth scalio'r gwasanaeth a sicrhau canlyniadau'r Rhaglen.

Model Rhesymeg Theori Newid

Dangosir y model rhesymeg ToC HTP yn ffigur 2, ac mae'r ToC llawn i'w weld yn atodiad A.



Ffigur 2

Rhaglen Ymchwil

Er mwyn sicrhau bod dyluniad a gweithredu iteru'r HTP wedi'i adeiladu ar sylfaen dystiolaeth gref, rydym wedi rhoi rhaglen barhaus o ymchwil mewnol ac allanol ar waith. Trwy adolygiadau tystiolaeth gyflym a dylunio a chomisiynu prosiectau ymchwil newydd, rydym yn sicrhau bod dyluniad strategol a darparu'r HTP wedi'i wreiddio mewn tystiolaeth.

Mae ein rhaglen ymchwil yn cynnwys cyfuniad o brosiectau mewnol a phrosiectau a gomisiynwyd yn allanol gan ddefnyddio amrywiaeth o fethodolegau ansoddol a meintiol i gasglu mewnwelediad cadarn ar feysydd blaenoriaeth i'r Rhaglen fynd i'r afael â nhw. Rydym yn cynnal ymchwil ym musnes yr Adran Gwaith a Phensiynau (DWP) fel gwasanaethau arferol ac o fewn safleoedd profi a dysgu'r Rhaglen er mwyn deall mwy am brofiadau cwsmeriaid a staff, yn ogystal ag edrych ar bynciau mwy trawsbynciol yn ymwneud ag iechyd ac anabledd. Rydym yn cymryd camau rhagweithiol i sicrhau bod ein harferion ymchwil yn gynhwysol, ac rydym yn ceisio mewnbwn gan ystod amrywiol o bobl anabl.

Rydym yn datblygu ein rhaglen ymchwil 2023/24, gan sicrhau bod ymchwil newydd yn mynd i'r afael â bylchau allweddol yn ein sylfaen dystiolaeth ac yn gofyn am farn gan amrywiaeth o randdeiliaid. Mae rhagor o fanylion am brosiect sydd ar y gweill ar hyn o bryd i'w gweld isod.

Enghraifft: Cyflyrau iechyd cyfnewidiol

Rhaglen Ymchwil Enghraifft: Deall cyflyrau iechyd cyfnewidiol

Er mwyn i'r Rhaglen fodloni ei chanlyniad strategol yn llwyddiannus ynghylch cynyddu ymddiriedaeth cwsmeriaid mewn gwasanaethau a phenderfyniadau, mae'n hanfodol bod y gwasanaeth yn diwallu anghenion ei holl ddarpar ddefnyddwyr. Rydym yn gwybod o adborth ehangach nad yw'r asesiadau presennol bob amser yn dal effaith cyflyrau cyfnewidiol yn llawn ac mae'n gallu bod yn anodd i rai pobl sydd â chyflyrau cyfnewidiol ateb cwestiynau ynglŷn â sut mae eu hiechyd am y rhan fwyaf o'r amser. Er mwyn gallu mynd i'r afael â hyn wrth ddylunio gwasanaethau yn y dyfodol, mae angen i ni ddechrau drwy feithrin ein dealltwriaeth o sut mae cyflyrau iechyd cyfnewidiol yn cael eu profi a'u disgrifio gan unigolion.

I gefnogi hyn, rydym wedi comisiynu darn archwiliol o ymchwil gyda phanel o unigolion sy'n ystyried eu hunain â chyflyrau iechyd neu anabledau sy'n amrywio dros amser. Rydym wedi dylunio prosiect ymchwil dull cymysg aml-gam i fynd i'r afael â'r cwestiynau hyn: arolwg sy'n archwilio'r amrywiaeth o ffyrdd y mae cyflyrau'n amrywio ac yn effeithio ar fywydau pobl; astudiaeth ddyddiadur mis o hyd i unigolion gyfleu eu profiadau o amrywiadau mewn amser real; a chyfweliadau manwl i fyfyrion a phrocio ymhellach. O hyn bydd teipoleg o amrywiadau yn cael ei ddatblygu, a fydd yn ei dro yn cael ei ddefnyddio i ddarparu argymhellion sy'n seiliedig ar dystiolaeth i gefnogi newidiadau yn y dyfodol i sut mae'r prosesau cymhwyso ac asesu yn dal tystiolaeth o amrywiad.

Figur 3

Strategaeth Profi a Dysgu

Mae'r HTP wedi defnyddio canllaw profi a dysgu gan Raglenni mawr eraill DWP fel Credyd Cynhwysol a Gwasanaeth Digidol y Llywodraeth i adeiladu ar yr arfer gorau wrth ddylunio ein dull o ddatblygu a phrofi syniadau newydd yn y HTP. Mae'r Ardal Trawsnewid Iechyd yn darparu amgylchedd profi a dysgu sy'n ein galluogi i brofi syniadau newydd yn ddiogel, gan roi mewnwelediad yn gyflym ar yr hyn sy'n gweithio ac adeiladu'r sylfaen dystiolaeth sy'n eistedd y tu ôl i'n ToC. Mae hyn yn galluogi'r Rhaglen i wneud newidiadau gwybodus i'r ffordd yr ydym yn cynllunio ac yn sicrhau trawsnewidiad.

Egwyddorion Profi a Dysgu

Er mwyn sicrhau bod ein gweithgareddau profi a dysgu yn cynhyrchu mewnwelediad arloesol o ansawdd uchel sy'n gyrru newidiadau ymddygiadol, system a phrosesau wrth ddiogelu ein cwsmeriaid a'n staff, rydym yn defnyddio pum egwyddor i lywio gweithgarwch profi a dysgu'r HTP:

- **Mae angen i brofion gael eu llywio gan ToC.** Mae'r ToC yn nodi'r mathau o newid sydd ei angen i yrru llwyddiant a dylai barhau i fod y pwynt cyfeirio cyffredinol ar gyfer pob prawf.
- **Meithrin ymgysylltiad ag ystod amrywiol o randdeiliaid i mewn o'r dechrau.** Mae ymgysylltu ag ystod eang o randdeiliaid mewnol ac ymgynghori â rhanddeiliaid allanol (gan gynnwys nifer fach o gwsmeriaid) yn gynnar yn sicrhau ein bod yn gyrru'r newidiadau ymddygiadol a phrosesau cywir ac yn adeiladu'r peth cywir i'r bobl sydd ei angen.
- **Cymryd dull cyson o brofi adnabod a dylunio.** Trwy ddilyn proses flaenoriaethu gyson, gallwn benderfynu beth y byddwn yn ei brofi a sut y byddwn yn mesur canlyniadau llwyddiannus o brofion i sicrhau bod profion yn gyrru dysgu o ansawdd.
- **Diogelu staff a chwsmeriaid rhag risg.** Bydd staff sy'n ymwneud â gweithgarwch profi a dysgu yn cael eu hyfforddi i ddelio â sefyllfaoedd anodd a allai ddigwydd wrth weithio gyda chwsmeriaid, sy'n golygu bod profion yn cadw at yr un safonau ar gyfer cefnogi cwsmeriaid a staff sy'n cael eu cymhwyso i holl wasanaethau'r DWP.

- **Defnyddio system lywodraethu gyson a phriodol.** Mae digon o drosolwg ar waith i graffu ar holl linyddau'r Rhaglen a rhoi darlun clir o'r hyn rydyn ni'n ei ddysgu. Bydd profion yn cael eu rheoli'n ofalus i sicrhau'r capasiti sydd ar gael i'r eithaf gan osgoi unrhyw halogiad posibl a achosir drwy redeg nifer o brofion ar yr un pryd.

Blaenoriaethu a Dylunio Profi a Dysgu

Yn ogystal â defnyddio'r egwyddorion profi a dysgu, bydd ein sylfaen dystiolaeth gynyddol, blaenoriaethau polisi a danfonadwyedd gweithredol yn helpu'r Rhaglen i flaenoriaethu'r hyn sy'n cael ei brofi a phryd.

Bydd ein gweithgarwch profi a dysgu yn cymryd gwahanol ffurfiau yn dibynnu ar y math o ddysgu sydd ei angen. Byddwn yn defnyddio ystod o ddulliau o ymchwil archwiliol, i brofion cydsyniad strwythuredig, a threialon cadarn, yn dibynnu ar yr hyn sy'n briodol a pha lefel o werthuso a monitro sy'n gymesur. Bydd y penderfyniadau hyn am ddull yn cael eu llywio gan faint y penderfyniad y bydd y dysgu'n ei hysbysu, y risgiau sy'n gysylltiedig â'r ymyrraeth, a'r sylfaen dystiolaeth bresennol. Mae'r mathau o bethau y byddwn yn eu harchwilio trwy brofi a dysgu, sy'n ymwneud â'r HTP ToC a chanlyniadau strategol, yn cynnwys:

- Sut dylem gyfathrebu'n glir â'n cwsmeriaid i adeiladu eu hymddiriedaeth yn ein gwasanaethau a'n penderfyniadau?
- Sut gallwn ddefnyddio data'n fwy effeithiol i leihau amseroedd teithio a rhoi gwell gwerth am arian?
- Sut gallwn sicrhau bod gan ein staff y sgiliau a'r hyfforddiant cywir i gefnogi canlyniadau gwell cwsmeriaid orau?
- Sut gallai ein prosesau ganolbwyntio'n fwy ar yr unigolyn i ddarparu ar gyfer gwahanol anghenion a gwella profiad cwsmeriaid?
- Sut y gall teclynnau TG a digidol DWP helpu gwasanaethau'r HTP fod yn fwy hyblyg i anghenion cwsmeriaid a gwasanaeth yn y dyfodol?

Sylwer- mae'r rhain yn enghreifftiau symlach ac nid yw'n gynhwysfawr.

Mae'r Papur Gwyn Iechyd ac Anabledd yn nodi sawl maes fel un sydd â'r potensial i yrru gwell profiad a chanlyniadau i bobl sy'n gwneud cais am fudd-daliadau iechyd. Wrth i ni barhau i esblygu dull y Rhaglen o Brofi a Dysgu, byddwn yn ymchwilio i'r opsiynau gorau ar gyfer bwrw ymlaen â phrofi'r mentrau newydd hyn.

Gwerthuso Gwasanaethau

Bydd gwerthuso parhaus yn darparu tystiolaeth ar gyfer pwyntiau penderfynu allweddol wrth i wasanaethau'r HTP ddatblygu. Bydd hyn yn galluog'r Rhaglen benderfynu'n gywir a yw'r Rhaglen yn cyflawni eu canlyniadau strategol. Bydd gwerthusiad yn rhoi gwybod i'r Rhaglen a yw gwasanaethau HTP yn darparu:

- Canlyniadau gwell i gwsmeriaid, gan gynnwys dealltwriaeth glir o'r hyn sy'n gweithio i bwy, a sut mae'r gwasanaethau'n gweithio i hawlwr gyda nodweddion gwarchoddedig.
- Mekanweithiau cyflenwi effeithiol.
- Gwerth am arian i'r trethdalwr.

Bydd y gwerthusiad parhaus hwn yn defnyddio tri dull ar wahanol gamau'r HTP i asesu'r pethau hyn:

Gwerthuso Effaith

Byddwn yn defnyddio gwerthusiad effaith i asesu pa newidiadau sydd wedi digwydd yn rhannol o leiaf o ganlyniad i newidiadau'r HTP, graddfa'r newidiadau hynny, ac i ba raddau y gellir eu priodoli i'r HTP.

Bydd y gwerthusiad effaith yn asesu hyn mewn nifer o ffyrdd gan gynnwys:

- Aseiad effaith sy'n defnyddio dadansoddiad led-arbrofol o ddata gweinyddol i bennu effeithiau achosol gwasanaethau HTP ar ganlyniadau cwsmeriaid. Mae'n gwneud hyn trwy gymharu â chwsmeriaid â nodweddion tebyg ond na dderbyniodd y gwasanaeth HTP (grŵp cymharu).
- Arolygon cwsmeriaid yn casglu safbwyntiau ar ystod o agweddau o'u profiad.
- Ymchwil ansoddol gyda chwsmeriaid a staff i ddeall effaith gwasanaethau HTP ar brofiad.

Yn seiliedig ar ganlyniadau strategol y HTP, dyma enghreifftiau o gwestiynau gwerthuso y byddwn yn ceisio eu hateb:

- A yw cwsmeriaid yn dweud eu bod yn cael profiad cyffredinol gwell i gwsmeriaid wrth ddefnyddio gwasanaeth y HTP nag wrth ddefnyddio gwasanaethau busnes fel arfer DWP?
- A yw cwsmeriaid yn llai tebygol o anghytuno â'u penderfyniad budd-dal wrth ddefnyddio gwasanaethau'r HTP nag wrth ddefnyddio busnes DWP fel gwasanaethau arferol?
- Oes llai o angen am asesiadau iechyd mewn gwasanaethau HTP nag ym musnes DWP fel gwasanaethau arferol?

Gwerthuso Prosesau

Byddwn yn defnyddio gwerthuso prosesau wrth i wasanaethau'r HTP ddatblygu i asesu a yw newidiadau'n cael eu gweithredu fel y bwriad, a yw'r gweithredu'n gyson ar draws safleoedd, ac a fu ffactorau annisgwyl yn dylanwadu ar gyflawni.

Bydd hyn yn cynnwys ystod o ddulliau gan gynnwys:

- Ymchwil ansoddol gyda staff a chwsmeriaid i ddeall cysondeb ac effeithiolrwydd cyflwyno.
- Arolygon gyda staff a chwsmeriaid er mwyn deall eu profiad o ddefnyddio'r gwasanaeth.
- Casglu data o'n systemau er mwyn deall sut mae'r gwasanaeth yn cael ei ddarparu.

Yn seiliedig ar ganlyniadau strategol y HTP, enghreifftiau o gwestiynau gwerthuso y byddwn yn ceisio eu hateb yw:

- Ydy cwsmeriaid yn profi unrhyw rwystrau rhag cael mynediad at y gwasanaethau?
- Beth oedd yn gweithio'n dda ac yn llai da i ba gwsmeriaid wrth ddefnyddio gwasanaethau?
- Oes gan staff yr adnoddau cywir i ddarparu'r gwasanaeth yn ôl y bwriad?

Asesiad o Werth am Arian

Byddwn yn defnyddio asesiadau Gwerth am Arian o wasanaethau'r HTP i bwysu a mesur cyfanswm y buddion y gellir ei fonetigo yn erbyn cyfanswm cost gweithredu a

darparu'r gwasanaeth. Mae hyn yn cynnwys ystyried costau a buddion economaidd, cymdeithasol, ac amgylcheddol, boed hynny wedi'i fwriadu neu'n anfwriadol.

Bydd asesiadau Gwerth am Arian yn defnyddio'r canfyddiadau o'r llinynnau effaith a gwerthuso prosesau. Er enghraifft, os yw'r gwerthusiad proses yn dangos bod gwasanaeth yn fwy cynhyrchiol oherwydd mwy o effeithlonrwydd, bydd yr asesiad gwerth am arian yn pennu gwerth ariannol y cynhyrchiant cynyddol hwnnw a'i ychwanegu at gyfrifo cyfanswm costau a buddion

Mae'r broses hon yn rhoi sicrwydd bod arian cyhoeddus yn cael ei wario mewn ffordd sy'n manteisio i'r eithaf ar y gwerth i'r trethdalwr ac yn cyflawni yn erbyn cost ariannu'r Rhaglen. Fel y nodir yn y Llyfr Gwyrdd, mae'r math hwn o arfarniad economaidd wrth wraidd unrhyw achos busnes rhaglen ac o'r herwydd mae'r broses hon yn darparu gwybodaeth sylfaenol sydd ei hangen ar gyfer y HTP i ddangos ei bod wedi cyflawni yn erbyn yr ymrwymïadau a wnaeth yn ei achos busnes.

Bydd unrhyw un o wasanaethau'r HTP sy'n cael eu profi ar raddfa yn cael eu hasesu gan ddefnyddio'r dull hwn a bydd yn cael eu cymharu â busnes DWP fel gwasanaethau arferol pan fydd yn briodol ac yn gymesur i wneud hynny.

Dyma enghreifftiau o gwestiynau gwerthuso y byddwn yn ceisio eu hateb:

- A yw'r gwasanaeth HTP wedi bod yn gost effeithiol?
- Beth oedd costau darparu'r gwasanaethau hyn?

Enghraifft o'n dull: Gwneud cais am PIP

Enghraifft o'n dull o werthuso: Gwneud cais am PIP

Fel rhan o'r gwaith o drawsnewid y daith dechrau i ddiwedd Taliad Annibyniaeth Personol (PIP), mae gwasanaeth ar-lein newydd i hawlio PIP yn cael ei ddatblygu. Mae hyn yn cael ei ddylunio, ei adeiladu a'i iteru dros amser a bydd y gwasanaeth yn raddol yn cael ei gynyddu i fod ar gael i'r holl ddinasyddion. I gefnogi hyn, rydym yn cyflwyno dull gwerthuso cyflenwol sy'n darparu tystiolaeth gadarn i lywio penderfyniadau dylunio a graddio ar y pwyntiau cywir mewn pryd.

Yn ystod cyfnod profi cychwynnol y rhaglen, rydym wedi darparu gwerthuso proses ac effaith yn gynnar i archwilio sut mae Gwneud cais am PIP wedi effeithio ar brofiad cwsmeriaid, ymgysylltu yn y broses ymgeisio ac amseroedd teithio ymgeisio. Wrth edrych ymlaen at gyflwyno ar gov.uk yn raddol, rydym yn gweithio i ddatblygu dull gweithredu yn seiliedig ar ddaearyddiaeth a fydd yn ein galluogi i ddarparu tystiolaeth werthuso gadarn ac amserol wrth sicrhau y gall y gwasanaeth barhau i iteru a chynyddu.

Dyma enghreifftiau o gwestiynau gwerthuso y byddwn yn ceisio eu hateb yn y cam nesaf hwn o'r gwerthusiad:

- A yw opsiwn cais ar-lein hunan-wasanaethu yn cael gwared ar rwystrau i ddinasyddion sy'n gwneud cais am PIP? Os felly, sut?
- A yw amseroedd prosesu'r ffurflen ddigidol yn gyflymach nag ar gyfer llwybrau ymgeisio eraill? Sut mae profiadau staff o brosesu hawliadau yn wahanol drwy lwybr ymgeisio?

Ffigur 4

Mesur Perfformiad

Datblygu fframwaith perfformio

Wrth i'r HTP ddatblygu mae'n bwysig y gallwn fonitro cynnydd a deall os yw'r Rhaglen ar y trywydd iawn i gyflawni ei ganlyniadau. I gefnogi hyn, rydym yn datblygu fframwaith perfformiad sy'n cysylltu ffactorau llwyddiant â dangosyddion perfformiad a chanlyniadau. Bydd y fframwaith yn cynnwys cydbwysu mesurau, i sicrhau nad yw HTP yn gyrru canlyniadau anfwriadol, a mesurau cyd-destunol, sy'n cyfrif am ffactorau na all y HTP eu rheoli'n uniongyrchol, ond a allai esbonio newidiadau a welir mewn mannau eraill. Bydd y dangosyddion yn y fframwaith yn datblygu wrth i'r Rhaglen a'i ffynonellau data ddatblygu i ddarparu mwy o fanylion ac i dynnu sylw at unrhyw fesuriadau newydd sydd eu hangen.

Amcanion y fframwaith perfformiad yw:

- Darparu dull cyson o fesur cynnydd dros amser ac ar draws gwahanol linyddau'r HTP.
- Alinio ag ymagwedd eang DWP o ran mesur perfformiad i gefnogi (lle bo'n briodol ac yn bosibl) cymariaethau cadarn rhwng gwasanaethau'r HTP a busnes DWP fel gwasanaethau arferol.
- Cefnogi'r dull ystwyth drwy fwydo data cadarn a chyson i'r Rhaglen yn rheolaidd. Bydd hyn yn galluogi'r HTP i adnabod meysydd sydd angen sylw.
- Caniatáu'r Rhaglen i adrodd stori gyson am gynnydd i'n rhanddeiliaid mewnol ac allanol wrth i'r Rhaglen ddatblygu.

Ni fydd yn briodol cymharu gwasanaethau HTP newydd i fusnes DWP fel gwasanaethau arferol tra'u bod yn dal i gael eu datblygu (h.y. cyn i wasanaethau gael eu sefydlogi i bwynt lle gellir eu cynyddu). Mae hyn oherwydd:

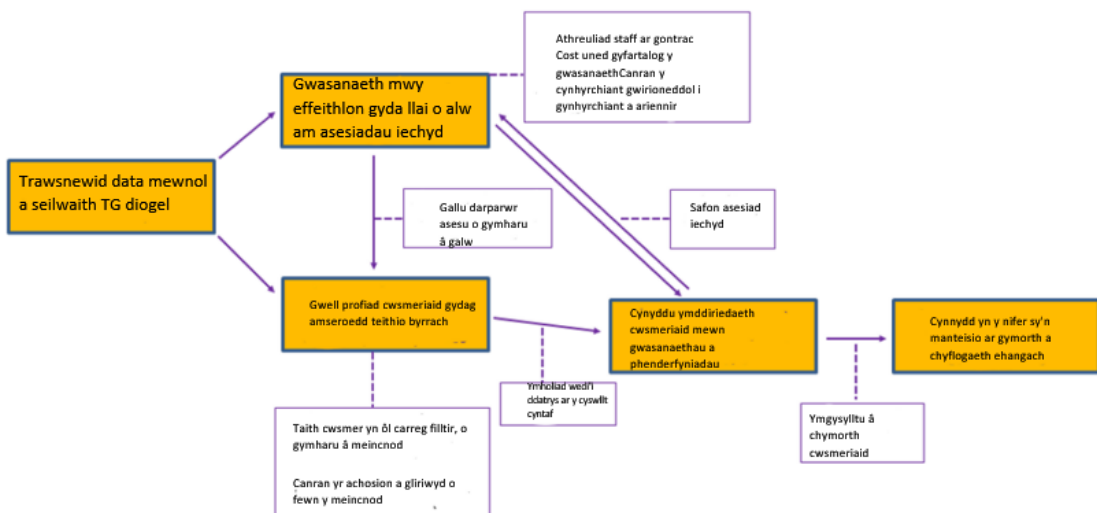
- Mae nifer y cwsmeriaid sy'n ymwneud â phroffion yn fach i ganfod cymariaethau ystadegol gywir.
- Nid yw poblogaeth cwsmeriaid yn yr ardaloedd prawf yn gynrychioliadol o'r boblogaeth gyfan (e.e. gwahaniaethau daearyddol fel rhai trefol/gwledig).
- Mae materion cywirdeb data yn codi yn ystod datblygiad gwasanaethau newydd.
- Nid oes modd cymharu dylunio a gweithredu gwasanaethau.

Dangosyddion Perfformiad Allweddol

Mae naw dangosydd perfformiad allweddol lefel uchaf yn y fframwaith perfformiad. Nodwyd y rhain fel set o ddangosyddion mesuradwy i gynorthwyo monitro perfformiad y HTP yn erbyn ei ganlyniadau strategol:

- Ansawdd asesu iechyd
- Amser taith y cwsmer yn ôl carreg filltir
- Canran yr achosion wedi'u clirio o fewn meincnod
- Athreuliad staff ar gontract
- Cost gwasanaeth uned ar gyfartaledd
- Capasiti asesu iechyd o gymharu â'r galw
- Canran o gynhyrchiant gwirioneddol i gynhyrchiant wedi'i ariannu
- Ymholiad cwsmeriaid wedi'i ddatrys ar y cyswllt cyntaf
- Ymgysylltu â chymorth cyflogaeth

Mae ffigur 5 yn dangos sut mae'r dangosyddion perfformiad allweddol hyn yn mapio ar y canlyniadau strategol, a sut mae'r canlyniadau'n gysylltiedig; Mae dangosydd sy'n eistedd o dan un canlyniad yn debygol o gael effaith ar ganlyniadau eraill.



Figur 5

Ffynonellau Data

Fel y nodir yn y ToC, nod y HTP yw defnyddio data'n fwy deallus er mwyn gwella profiad cwsmeriaid ac effeithlonrwydd gwasanaethau. I'r perwyl hwnnw, wrth i wasanaethau'r HTP ddatblygu, bydd data newydd a gwell ar gael. Byddwn yn defnyddio'r ffynhonnell ddata orau sydd ar gael ar unrhyw adeg benodol i werthuso'r HTP ac adrodd ar ei berfformiad. Bydd hyn yn cynnwys ystyried dibynadwyedd data, y gallu i gymharu gwasanaethau'r HTP i fusnes DWP fel gwasanaethau arferol, ac argaeledd data. Fel rhan o'r haen gynllunio a chwmpasu (gweler ffigur 1) rydym yn gweithio i sicrhau bod gwasanaethau newydd yn diwallu anghenion data ar gyfer darparu gwasanaethau yn y dyfodol, gwarantu galluoedd data cyfredol, diogelu ein ffynonellau data yn y dyfodol, a gwerthuso cymorth.

Bydd y data yr ydym yn ei dynnu gyda'n gilydd i werthuso gwasanaethau'r HTP yn cynnwys:

- Data a gwybodaeth rheoli am geisiadau, a gedwir gan systemau gweinyddol DWP.
- Data systemau sy'n dweud wrthym sut mae ein gwasanaethau yn perfformio.
- Data o arolygon gwerthuso HTP pwrpasol o gwsmeriaid a staff.
- Data profiad cwsmeriaid.

Casgliad a'r Camau Nesaf

Mae'r strategaeth werthuso hon yn nodi cynlluniau'r HTP ar gyfer sut y bydd yn adeiladu ac yn tynnu o sylfaen dystiolaeth gadarn a monitro a gwerthuso cynnydd. Mae'r strategaeth hon yn rhan o raglen werthuso barhaus a bydd yn ailadrodd ymhellach wrth i gynlluniau'r Rhaglen ddatblygu i sicrhau bod gwerthuso a monitro yn parhau i ddiwallu anghenion Polisi a Rhaglen.

Yn unol â Chod Ymarfer Rheoleiddio Swyddfa Ystadegau ar gyfer Ystadegau, byddwn yn dechrau cyhoeddi Gwybodaeth Reoli o Hydref 2023 a byddwn yn parhau i ddatblygu ein cynlluniau ar gyfer cyhoeddi metrigau.

Rydym yn disgwyl mireinio ymhellach ToC, dull mesur perfformiad a strategaeth werthuso wrth i'r Rhaglen aeddfedu. Fel y pennir, mae'r Rhaglen yn ei chyfnodau cynnar ac ar hyn o bryd mae'n creu'r amgylchedd iawn i drawsnewid gwasanaethau. Byddwn yn edrych i gyhoeddi gwybodaeth am ein perfformiad a'n gwerthusiad ar adegau pan fydd y gwasanaeth wedi'i ddatblygu'n addas ac yn gadarn, a lle bydd cyhoeddi yn rhoi darlun cynrychioliadol o gynnydd y HTP.

Bydd adroddiadau ymchwil o brosiectau a gomisiynwyd fel rhan o raglen ymchwil y HTP i fynd i'r afael â bylchau allweddol yn ein gwybodaeth yn cael eu cyhoeddi yn unol â Phrotocol Cyhoeddi Ymchwil Gymdeithasol y Llywodraeth.