Gwella gwasanaethau cymdeithasol a gofal iechyd

Gwella gwasanaethau cymdeithasol a gofal iechyd

Mae maes gofal cymdeithasol wedi gwneud ymdrech lew wrth bennu ei werthoedd a gweledigaeth at y dyfodol, ynghyd â phenderfynu ar yr hyn sydd angen ei newid er mwyn gwella gwasanaethau. Yr hyn sydd ar goll, fodd bynnag, yw'r camau pendant hynny sydd eu hangen i droi'r ddelfryd yn realiti. Mae gweithredu cynllun newid a gwella yn broses ddeinamig ac amlweddog sy'n cymryd amser i'w chwblhau. Fel arfer mae gofyn i bob sefydliad unigol greu ei gynllun unigryw ei hun. Mae sefydliadau yn cyflwyno cynlluniau newid a gwella am amryw o resymau ac mae'r man cychwyn yn gwahaniaethu rhwng y naill a'r llall.

Comisiynodd SCIE yr adolygiad gwybodaeth hwn er mwyn disgrifio'r prosesau a'r gweithredoedd sydd wedi bod yn effeithiol wrth gyflwyno a chynnal gwelliannau mewn gwasanaethau gofal cymdeithasol. Roedd yr adolygiad yn cynnwys adolygiad trwyadl ar arferion a phrosesau allweddol sydd eu hangen i hybu newidiadau a gwelliannau effeithiol mewn sefydliadau ac arolwg ymarfer ar asiantaethau gofal cymdeithasol yn Lloegr, Cymru a Gogledd Iwerddon.

Cafwyd bod canfyddiadau a negeseuon y ddau ddull yn cyd-daro a gellir eu crynhoi mewn tri phwynt gweithredu i'w hystyried gan sefydliadau yn ystod pob cyfnod o gynlluniau gwella. Mae'r tri phwynt gweithredu yn cynnwys:

1. Arweinyddiaeth sy'n gwthio newid a gwelliant
2. Cynnwys staff mewn newidiadau a gwelliannau
3. Cynnwys rhanddeiliaid mewn newidiadau a gwelliannau

Pwynt gweithredu 1: Arweinyddiaeth sy'n gwthio newid a gwelliant

Mae arweinwyr effeithiol sy'n galluogi newidiadau i ddigwydd yn rhan ganolog o gynlluniau gwella effeithiol mewn sefydliadau. Mae gan yr arweinwyr hyn y gallu i ragweld i ba gyfeiriad y dylai sefydliad fynd yn nhermau darparu gwasanaethau (e.e. cynnwys defnyddwyr) a dechrau symud eu sefydliadau i'r cyfeiriad hwnnw. Dylai gwelliannau ddilyn yn sgîl cyfuno sefydliad gyda'i athroniaeth neu bwrpas gwaelodol (a ddylai gael ei ddatblygu ar y cyd gyda staff a rhanddeiliaid yn ddelfrydol). Gwaith y tîm rheoli yw gosod cwmpas y gwelliannau a rhoi ar waith dechnegau i'w cyflawni.

Mae'n hanfodol fod arweinwyr sy'n cychwyn ar gynllun gwelliant yn dryloyw. Mae'n rhaid iddyn nhw gyfathrebu'n effeithiol hefyd, ac addysgu drwy esiampl. Ar yr un pryd, mae angen cyfleoedd ar staff sy'n gweithio ar y talcen caled i dderbyn a

chofleidio'r athroniaeth newydd a'i phersonoli er mwyn newid eu gwasanaethau.

Gweithrediadau:

- Mae tri chyfnod i gynllun gwella: penderfynu beth yw pwrpas y sefydliad a beth sydd angen ei wella; penderfynu pa newidiadau sydd angen eu cyflwyno i gyflawni y pwrpas hwn; penderfynu sut i weithredu'r gwelliannau
- Byddwch yn ymwybodol o faint o arweiniad sydd ei angen ar staff i allu llwyddo: mae ar rai sefydliadau angen hierarchiaeth glir tra bo eraill yn ymateb yn well i strwythur mwy llorweddol
- Sicrhewch eich bod yn cyfathrebu'n effeithiol gyda'ch staff a'u bod hwythau yn cyfathrebu'n effeithiol gyda chi: sicrhewch fod staff yn gallu defnyddio'r dulliau cyfathrebu yr ydych wedi eu dewis a bod y dulliau yn addas i'r dasg
- Peidiwch â gadael i griw bach dethol "feddiannu'r" gwelliannau
- Dathlwch "lwyddiannau" gyda'ch staff
- Byddwch ar gael i'ch staff: cadwch eich drws a'ch meddwl yn agored
- Deallwch sut gallai'r gwelliannau effeithio ar staff a'r hyn sydd ei angen arnyn nhw i'w cynnal drwy'r broses
- Peidiwch ag ofni'r posibilrwydd na fyddwch yn boblogaidd gyda phawb drwy'r amser
- Defnyddiwch gyfeillion i hel cefnogaeth i'r newid
- Peidiwch ag ofni newid cyfeiriad os yw pethau'n mynd o chwith
- Deallwch eich cymuned leol a'i hanghenion - sicrhewch fod ganddoch staff addas 'fydd yn eich cefnogi.

Pwynt gweithredu 2: Cynnwys staff mewn newidiadu a gwelliannau

Yn sgîl yr hyn a grybwyllwyd uchod, dylid ymddiried mewn staff i weithredu'r cynlluniau gwella yn eu gwaith bob dydd yn darparu gwasanaethau. Efallai na fydd wastad yn bosibl i bob aelod o staff gyfrannu at y broses o benderfynu ar union natur y cynllun gwella, ond fe allant gyfrannu llawer at roi'r cynllun hwnnw ar waith. Os yw staff ynghlwm wrth y broses o gynllunio'r newidiadau, maen nhw'n fwy tebygol o gefnogi'r broses o'u rhoi ar waith a theimlo perchenogaeth dros y gwelliannau. Y peth pwysig yw fod staff yn rhan o'r broses ymgynghori, eu lleisiau'n cael eu clywed, eu cefnogi a'u hystyried - yn cynnwys staff na fydd yn gefnogol yn syth i'r newidiadau.

Gweithrediadau:

- Gadewch i staff (neu dîmau staff) wneud rhai penderfyniadau yn annibynnol, gan eu hannog i wneud hynny hyd yn oed
- Gadewch i staff drafod, cwestiynu a chynllunio gweithgareddau gwelliant - rhaid i staff weld eich bod yn gwrando ar awgrymiadau ac yn gweithredu arnyn nhw
- Defnyddwich dechneg "wrthsefyll" i roi prawf go iawn ar welliannau ac atebion
- Arbrofwch gyda gwahanol fathau o ymgynghori a chynhwysaid i weld beth sy'n gweithio orau
- Rhowch adborth i staff am ganlyniadau ymarferion ymgynghori a phenderfynaidau a wnaed yn sgîl eu mewnbwn nhw
- Anogwch weithio mewn tîmau - o fewn adrannau a rhwng adrannau - yn

cynnwys amrywiaeth o aelodau

- Rhowch anogaeth, canmoliaeth a gwobrau i dîmau yn ogystal ag unigolion
- Sicrhewch fod pob aelod staff yn rhan o'r broses
- Rhowch gyfle i staff fod yn rhan o weithgareddau datblygu y buon nhw'n rhan o'u cynllunio
- Os yw pobl yn ei chael hi'n anodd cyflawni eu gwaith bob dydd yn ogystal â gweithredu cynlluniau gwella, gweithiwch gyda nhw i gael hyd i atebion i'r broblem.

Pwynt gweithredu 3: Cynnwys rhanddeiliaid mewn newidiadau a gwelliannau

Mae'r thema olaf hon yn deillio'n uniongyrchol o rai o'r argymhelllion a wnaed yn y Papurau Gwyn a Gwyrdd diweddar: bod angen i ddefnyddwyr gwasanaeth, aelodau'r gymuned a rhanddeiliaid allweddol eraill fod yn ganolog i unrhyw gynllun newid neu wella. Nid oes un patrwm nag un set o reolau i'r broses o gynnwys rhanddeiliaid. Y peth pwysig yw cydnabod y dylai defnyddwyr gwasanaethau fod yn rhan o ddiwygio gwasanaethau, os nad wrth galon y broses. Mae angen i sefydliadau fod yn glir, fodd bynnag, am natur y cyfraniad gan randdeiliaid a graddau'r cyfraniad.

Dylai sefydliadau hefyd gynnwys aelodau allweddol o'r gymuned a swyddogion llywodraeth. Gall cynlluniau gwelliant fethu yn hawdd os na cheir cefnogaeth gan y bobl hynny mewn cymunedau sy'n gwneud penderfyniadau.

Gweithrediadau:

- Anogwch ddefnyddwyr gwasanaethau i wneud rhai penderfyniadau ynghylch eu hanghenion - does dim rhaid i hyn fod yn gymhleth, ond efallai y bydd angen bod yn greadigol wrth wneud hyn
- Dylid manteisio ar brofiad staff llawr gwlad wrth drïo cynnwys defnyddwyr
- Cynhwyswch ddefnyddwyr gwasanaethau yn y broses gynllunio strategol a datblygu, y broses wneud penderfyniadau, a'r broses werthuso a datblygu polisi. Anogwch ddefnyddwyr i fod ar Fyrddau, er enghraifft, neu fynychu cyfarfodydd, ymuno â blog neu fod ar grwp cynghori
- Byddwch yn bositif pan yn cyfathrebu gyda rhanddeiliaid: gwnewch iddynt ganolbwyntio ar yr hyn sy'n gweithio
- Peidiwch â defnyddio ieithwedd fiwrocratiadd wrth siarad â defnyddwyr gwasanaethau a staff; mae'n anghynhwysol, nid yn gynhwysol
- Os nad oes gan bobl amser i annog cynhwysiad defnyddwyr, gwnewch hyn yn rhan ffurfiol o'u swyddi i wneud hynny
- Byddwch yn ymwybodol o anghenion eich cymuned, a sicrhewch fod eich staff yn ymwybodol ohonynt hefyd
- Byddwch yn ymwybodol o'ch rhanddeiliaid allweddol yn y gymuned leol a sicrhewch eich bod yn eu cynnwys

Roedd yr adolygiad ymchwil a'r arolwg ymarfer ill dau yn nodi fod gwerthuso yn rhan bwysig o'r broses welliant, er mwyn cofnodi datblygiad y broses ac weithiau fel ffordd o gynnwys defnyddwyr yn uniongyrchol. Mae cyfleoedd newydd i gynnwys defnyddwyr a rhanddeiliaid eraill yn uniongyrchol yn y broses ymchwil a rhaglenni gwerthuso cyn, yn ystod, ac ar ôl, cyflwyno cynlluniau gwella. Mae angen mwy o

waith ymchwil i ddarganfod sut mae hyn yn gweithio yn ymarferol.

Roedd yr adolygiad gwybodaeth hwn yn crynhoi a chyfosod corff eang o wybodaeth gan ffynonellau sylfaenol ac eilradd ac yn canolbwyntio ar nodweddion allweddol cynlluniau newid a gwella effeithiol mewn gwahanol sefydliadau. Os oes gan sefydliadau arweinwyr blaengar sy'n parchu a gwerthfawrogi gwahaniaethau, sy'n cynnwys staff a rhanddeiliaid, bydd ganddyn nhw sail gadarn i adeiladu arni, i sicrhau cynlluniau gwella a newid llwyddiannus. Mae sefydliadau gofal cymdeithasol yn wynebu cyfle cyffrous i ail-ffocysu eu sefydliadau a sicrhau fod eu defnyddwyr yn fwy canolog i'w gwasanaethau. Er nad oes unrhyw un "rheol aur", mae cynlluniau gwella llwyddiannus yn ystyried yr elfennau a nodir uchod. Mae'r sefydliadau hyn yn gallu gweld y darlun cyfan tra hefyd yn cofio'r manylion bach sy'n creu cynllun newid a gwella llwyddiannus ac effeithiol.

Tachwedd 2007

Gwella gwasanaethau cymdeithasol a gofal iechyd

Mae'r adolygiad gwybodaeth hwn yn ystyried y prosesau a'r gweithrediadau sydd wedi bod yn effeithiol wrth greu a chynnal newid mewn gwasanaethau cymdeithasol a gofal iechyd.

Mae'r adolygiad gwybodaeth llawn i'w gael ar ein safle gwe, www.scie.org.uk

Ceir mwy o wybodaeth ar Rwydwaith Rheoli Pobl yn
www. skiepeoplemanagement.org.uk

Mae'r cyhoeddiad hwn ar gael mewn fformatau gwahanol ar gais.

Social Care Institute for Excellence Goldings House, 2 Hay's Lane London SE1 2HB
Ffôn 020 7089 6840 Ffacs 020 7089 6841 Ffôn testun 020 7089 6893
www.scie.org.uk

Elusen gofrestredig rhif 1092778 Cwmni cofrestredig rhif 289790