

# Datblygu gofal cymdeithasol: defnyddwyr gwasanaeth yn gyrru newid diwylliant

## Datblygu gofal cymdeithasol: defnyddwyr gwasanaeth yn gyrru newid diwylliant

### Cefndir

Comisiynodd SCIE The National Centre for Independent Living (NCIL), Shaping Our Lives a Phrifysgol Leeds i ystyried newidiadau diwylliant wedi eu gyrru gan ddefnyddwyr. Y bwriad oedd ymchwilio'r llenyddiaeth sydd ar gael ar hyn o bryd a dulliau o gynnwys defnyddwr, y graddau y mae defnyddwyr wedi gallu gwella gwaith cymdeithasol a ble yr oedd y newidiadau hynny wedi dod yn rhan o fywyd bob dydd gwasanaethau.

### Cwmpas

Rhannwyd yr ymchwil i ddwy ran: yr adolygiad ymchwil a wnaed gan Ganolfan Astudiaethau Anabledd Leeds ym Mhrifysgol Leeds a'r ymchwil ymarfer a wnaed gan Shaping Our Lives ac NCIL.

Roedd yr adolygiad ymchwil yn canolbwyntio ar amrediad eang o ddefnyddwyr gwasanaeth, yn cynnwys:

- plant a theuluoedd mewn angen
- gwasanaethau maethu a mabwysiadu
- pobl oedrannus
- pobl ag anableddau dysgu
- defnyddwyr/ goroeswyr gwasanaethau iechyd meddwl
- pobl â nam ar y synhwyrau
- pobl â nam corfforol
- defnyddwyr gwasanaeth o gymunedau du a lleiafrifoedd ethnig (DLIE)

defnyddwyr gwasanaeth cyffuriau ac alcohol  
pobl ddigartref  
gofalwyr.

Datblygwyd holidaur ar gyfer yr ymchwil ymarfer a thargedwyd sefydliadau sydd â'r defnyddwyr yn ganolbwynt iddynt. Holwyd amrediad o gwestiynau iddynt ynghylch cynnwys defnyddwyr a newid diwylliant. Ar ôl dadansoddi yr holidauron a ddychwelwyd, cafodd nifer o grwpiau ffocws eu creu, yn cynnwys:

pobl oedrannus  
pobl ag anableddau dysgu  
pobl anabl  
rhieni a phlant  
defnyddwyr/ goroeswyr gwasanaethau iechyd meddwl.

O'r grwpiau hyn, datblygwyd holidaur pellach, i gasglu gwybodaeth gan ymarferyddion proffesiynol ynghylch cynnwys defnyddwyr ac unrhyw newid mewn diwylliant.

## Themâu a chanfyddiadau allweddol

Cynnwys defnyddwyr fel blaenoriaeth barhaol

Roedd y thema o gynnwys defnyddwyr fel blaenoriaeth barhaol gan ddarparwyr a sefydliadau yn un a oedd yn amlwg yn yr adolygiad ymchwil a'r holidauron a chyfweliadau. Dywedodd yr adolygiad, fodd bynnag, fod arferion cyfredol yn cyfyngu ar effeithiolrwydd cynhwysiad defnyddwyr ac yn golygu, felly, mai yn araf y mae pethau yn newid.

Pethau sy'n rhwystro defnyddwyr rhag cyfrannu at y gwasanaethau amrywiol

Roedd blaenoriaethau gwahanol rhwng defnyddwyr ac ymarferyddion proffesiynol yn rhwystr allweddol a ganfuwyd gan yr adolygiad ymchwil - ynghyd â diffyg cydraddoldeb pwer rhyngddynt. Roedd y grwpiau ffocws yn ystyried mai'r berthynas rhwng sefydliadau ac unigolion oedd y rhwystr pennaf.

Profiadau gwahanol gan ddefnyddwyr gwasanaethau gwahanol

Roedd amrywiaeth eang rhwng gwahanol wasanaethau yn ôl yr ymatebion a gafwyd. Roedd rhai o'r grwpiau nas clywir eu lleisiau yn aml ddim yn cael eu cynnwys o gwbl. Mae'n bosibl y dylid ystyried hyn yn bellach. Roedd profiadau defnyddwyr gwasanaeth o gael eu cynnwys yn amrywio o gynhwysiad arwynebol i wir bartneriaethau.

Newid diwylliant ac adnoddau

Canfu'r adolygiad ymchwil fod cyllido ac adnoddau yn fater allweddol, a chododd yr holiaduron a'r cyfweiliadau grwpiau ffocws hyn fel mater pwysig hefyd. Mewn un ardal, awgrymwyd defnyddio dangosyddion perfformiad i fesur parhad a datblygiad yr ymdrech i gynnwys defnyddwyr.

Newid diwylliant fel mater hir dymor

Canfu'r adolygiad ymchwil fod cynnwys defnyddwyr yn hanfodol cyn gallu sicrhau newid, ac roedd cyfoeth o enghreifftiau yn yr holiaduron a'r cyfweiliadau o ffyrdd y mae hyn wedi gweithio. Mae'r enghreifftiau yn cynnwys cynlluniau newydd a gwasanaethau newydd a ddatblygwyd yn ganlyniad i awgrymiadau gan ddefnyddwyr.

Y neges allweddol i ymarferyddion yw fod cyswllt annatod rhwng newid diwylliant a chynnwys defnyddwyr. Mae newid yr arferion sydd ynghlwm wrth gynnwys defnyddwyr - newid diwylliant ynddo'i hun - yn allweddol i newid a gwella pob agwedd arall ar ddarpariaeth gwasanaethau.

–

## Diffiniadau

Defnyddwyr gwasanaethau

Datblygwyd y diffiniad hwn gan gasgliad amrywiol o ddefnyddwyr gwasanaeth yn gweithio ar brosiectau gwahanol gyda Shaping Our Lives.

Yr hyn y mae 'defnyddiwr gwasanaeth' yn ei olygu i ni: Mae rhwydwaith defnyddwyr cenedlaethol Shaping Our Lives yn ystyried 'defnyddiwr gwasanaeth' fel term gweithredol a chadarnhaol sy'n golygu mwy nag un peth. Mae'n bwysig mai'r defnyddwyr eu hunain sy'n diffinio'r term 'defnyddiwr gwasanaeth' yn seiliedig ar eu syniad nhw o'u hunaniaeth. Dyma rai o'r pethau yr ydyn ni'n credu y mae'r term yn ei olygu:

- Mae'n golygu ein bod mewn perthynas anghydradd a gormesol gyda'r wladwriaeth a chymdeithas.
- Mae'n ymwneud â'r hawl i dderbyn gwasanaethau lles. Mae hyn yn cynnwys y defnydd o'r gwasanaethau yn y gorffennol a'r presennol. Mae rhai pobl, nad oes ganddyn nhw bellach hawl ar wasanaethau am amryw reswm, yn dal i angen gwasanaethau.
- Gall olygu gorfod defnyddio gwasanaethau am gyfnod hir ac mae hyn yn ein gwahanu ni o bobl eraill. Gall hyn arwain at gred ein bod yn israddol a bod rhywbeth o'i le arnom ni.
- Mae bod yn ddefnyddwyr gwasanaeth yn golygu ein bod yn gallu uniaethu ac yn sylweddoli ein bod yn rhannu llawer o brofiadau gydag amrywiaeth o bobl eraill sydd hefyd yn ddefnyddwyr gwasanaeth. Gallai hyn gynnwys, er enghraifft, pobl ifainc gyda phrofiadau o fod mewn gofal, pobl gydag anableddau dysgu, defnyddwyr gwasanaethau iechyd meddwl, pobl hyn, pobl â nam corfforol neu ar eu synhwyr, pobl sy'n defnyddio gwasanaethau gofal lliniarol a phobl â phroblemau cyffuriau ac alcohol.

Mae'r pwynt olaf am gydnabod ein profiadau cyffredin, pwy bynnag yr ydym ni, yn ein gwneud yn bwerus ac yn rhoi inni lais cryf i wella'r gwasanaethau a roddir inni ac i gael mwy o reolaeth dros y math o wasanaethau yr ydym eu hangen.

Yr hyn gall pobol eraill feddwl yw ystyr 'defnyddiwr gwasanaeth': Mae'r term yn gallu cael ei ddefnyddio i gyfyngu ar ein hunaniaeth a'n cyfleu fel criw o bobl sy'n derbyn gwasanaethau iechyd a lles yn oddefol. Mewn geiriau eraill, gellir gweld defnyddwyr gwasanaeth fel pobl y gwneir pethau 'iddynt' neu sy'n derbyn gwasanaeth yn dawel a dirwgnach. Gall ymddangos o hyn mai'r peth pwysicaf amdanom yw ein bod yn, neu wedi, defnyddio gwasanaethau.

Mae'n anwybyddu popeth arall yr ydych yn ei wneud yn eich bywyd a phopeth arall sy'n creu y person yr ydych chi. Nid dyna yw ein bwriad ni yn rhwydwaith defnyddwyr Shaping Our Lives wrth ddefnyddio'r term 'defnyddiwr gwasanaeth'. (Shaping Our Lives, \_00\_).

### Ymarferyddion proffesiynol

At ddibenion y gwaith hwn, defnyddir y term 'ymarferyddion proffesiynol' i olygu pobl sy'n cael eu talu am eu gwaith. Nid yw hyn yn dibynnu ar gael cymhwyster cydnabyddiedig nac os ydyn nhw eu hunain yn eu hystyried eu hunain fel defnyddwyr gwasanaeth.

At ddibenion y gwaith hwn, mae'r term 'Sefydliadau sydd â'r defnyddwyr yn ganolog iddynt' yn golygu fod y rhan fwyaf o'r grwp rheoli a/neu'r bobol sy'n rheoli'r sefydliad yn cael eu diffinio neu yn eu diffinio eu hunain fel pobl anabl neu ddefnyddwyr gwasanaeth.

**Datblygu gofal cymdeithasol: defnyddwyr gwasanaeth yn gyrru newid diwylliant**

Mae'r adolygiad gwybodaeth llawn ar gael ar ein safle gwe.

Mae holl gyhoeddiadau ac adnoddau SCIE ar gael yn rhad ac am ddim.

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

Social Care Institute for Excellence Goldings House, 2 Hay's Lane ondon SE1 2HB  
Ffôn 020 7089 6840 Ffacs 020 7089 6841 Ffôn testun 020 7089 6893  
[www.scie.org.uk](http://www.scie.org.uk)

Elusen Gofrestredig rhif 1092778 Cwmni cofrestredig rhif 4289790