

Lleisiau nas clywir yn aml: Datblygu cyfranogaeth gynhwysol mewn gofal cymdeithasol

Cyflwyniad

Mae sicrhau nad ymylir lleisiau defnyddwyr gwasanaeth nad ydynt yn cael eu clywed yn aml yn sialens fawr i ymarferwyr a rheolwyr. Mae'n gwbl angenrheidiol fod pobl o grwpiau nas clywir eu lleisiau yn aml yn gallu manteisio ar y broses o bersonoleiddio'r gwasanaethau gofal cymdeithasol. Mae Papur Safle _0 SCIE yn dangos sut gellir, drwy weithio mewn ffordd integredig, alluogi grwpiau nas clywir eu lleisiau yn aml i gyfranogi a chyfrannu. Mae'r adroddiad hwn yn seiliedig ar ganfyddiadau o ymchwil sydd eisoes ar gael ac ymchwil astudiaeth achos.

Mae trafodaethau am gyfranogaeth wedi tueddu i siarad am grwpiau 'anodd eu cyrraedd', gan awgrymu felly bod rhyw nodwedd neu'i gilydd ar yr unigolion hyn yn eu rhwystro rhag ymwneud â gwasanaethau. Mae 'nas clywir eu lleisiau yn aml' yn derm cymharol newydd, sy'n pwysleisio dyletswydd yr asiantaethau i gyrraedd pobl sydd wedi eu hymylu, gan sicrhau bod gwasanaethau ar gael iddynt a bod eu lleisiau yn cael eu clywed.

Mae'r papur safle hwn yn canolbwyntio ar bedwar prif grwp: pobl ddigartref sy'n gaeth i ddiod, cyffuriau neu sylwedd arall; pobl o gymunedau du neu leiafrifoedd ethnig; pobl â nam cyfathrebu a phobl â dementia. Nid yw'r papur safle yn disgrifio yn fanwl anghenion unigol y gwahanol grwpiau. Yn hytrach, mae'n amlinellu sut gellir ymagweddu'n gynhwysol tuag at gyfranogaeth. Gall y canfyddiadau, felly, fod yn berthnasol i amrediad o grwpiau nas clywir eu lleisiau yn aml.

Mae'r crynodeb hwn yn cynnwys offerynnau a model gweledol (gweler tudalennau 8-9) yn amlinellu sut gellir galluogi grwpiau nas clywir eu lleisiau yn aml i gyfranogi. Fel man cychwyn y bwriedir y fframwaith ymarfer a'r model, er mwyn i eraill eu profi a'u datblygu.

Agweddau tuag at gyfranogaeth

Roedd y gwasanaethau a phrosiectau a gyfrannodd at yr astudiaeth hon yn gweithredu oddi mewn i gyd-destunau polisi a chyllido gwahanol, a chanddynt agweddau gwahanol tuag at gyfranogaeth. Canfu'r ymchwil fod dwy agwedd eithafol wahanol tuag at gyfranogaeth. Roedd yr agwedd gyntaf yn ystyried cyfranogaeth fel gweithgaredd dawel, gyda staff yn cynllunio a gweithredu yn ogystal â darparu gwasanaethau. Nid oedd yr ail agwedd yn gwahaniaethu rhwng darparu gwasanaeth a cyfranogaeth: roedd cyfranogaeth yn rhan ganolog o weithgareddau a pherthnasau bob dydd. Mae'r papur safle hwn yn awgrymu mai agwedd integredig tuag at gyfranogaeth yw'r dull mwyaf effeithiol o gynnwys defnyddwyr gwasanaeth nas clywir eu llesiau yn aml.

Gwerthoedd sy'n cefnogi cyfranogaeth gan grwpiau nas clywir eu lleisiau yn aml

Un ffactor ar y dull integredig yw ei sylfaen werthoedd gwaelodol. Mae ymdrechion staff i adeiladu perthynas gref gyda phobl sy'n defnyddio gwasanaethau - ac felly ddatblygu ymddiriedaeth, cyd-ddealltwriaeth a pharch - yn darparu sylfaen integredig ar gyfer cyfranogaeth. Nid yw staff yn penderfynu o flaen llaw pam neu sut dylid cynnwys unigolyn, yn seiliedig ar ragdybiaethau. Mae defnyddwyr gwasanaeth wrth galon y broses. Roedd cyfweiliadau gyda defnyddwyr yn tanlinellu pa mor bwysig yr oedden nhw'n ystyried staff oedd yn gynhwysol, yn ddi-ragfarn, yn ymddwyn mewn ffordd gynhwysol ac yn sylweddoli pwysigrwydd sicrhau cyfranogaeth defnyddwyr. Mewn dulliau integredig o gyfranogi, mae'r sylfaen werthoedd gwaelodol yn llwyddo i oresgyn problemau ymarferol. Mae defnyddwyr a staff yn sylweddoli bod angen trefniadau ymarferol i sicrhau bod gwybodaeth, gwasanaethau a thrafodaethau ar gael i bawb. Mae'r dull hwn o weithio yn dod yn ail natur i staff sy'n ystyried cyfranogaeth fel rhan naturiol o'u gwaith beunyddiol.

Datrys gwahaniaethau

Daeth yn amlwg drwy brofiadau staff a defnyddwyr gwasanaeth yn yr astudiaethau achos bod nifer o tensiynau yn codi yn aml mewn gweithgareddau cyfranogaeth. Roedd datrys y tensiynau hyn yn dibynnu ar staff a defnyddwyr yn cyd-drafod a chyd-weithio. Mae'r blwch isod yn amlinellu rhai o'r tensiynau hyn.

TABL 1: TENSIYNAU

Eglurder pwrpas	Dewisiadau amrywiol
-----------------	---------------------

Disgwyliadau clir gan bobl sy'n defnyddio gwasanaethau	Gwasanaethau a phrosiectau yn gallu addasu a bod yn hyblyg
Cwrdd â disgwyliadau allanol, wedi eu seilio ar ganlyniad, am gyfranogaeth	Parchu blaenoriaethau pob unigolyn sy'n defnyddio gwasanaethau
Cwrdd â gofynion rheolwyr ynghylch ymgynghori	Canolbwyntio ar y broses o ddatblygu perthynas ac ymddiriedaeth
Annog pobl sy'n defnyddio gwasanaethau i gyfrannu a chyfranogi	Bod yn realistig am allu a chymhelliad pobl i gyfrannu a chyfranogi
Disgwyl staff i fod yn 'arbenigwyr' ac i wneud penderfyniadau	Cydnabod arbenigedd pobl sy'n defnyddio gwasanaethau a rhannu cyfrifoldeb
Neilltuo staff penodol i ofalu am gyfranogaeth, gyda thargedau wedi'u gosod gan gyllidwyr	Cyfranogaeth fel rhan o waith pawb

Rhwystrau

Dangosodd yr ymchwili fod nifer o rwystrau - o ran agwedd, trefnyddiaeth, diwylliant ac ymarferoldeb - yn milwrio yn erbyn cynhwysiad pobl o grwpiau

nas clywir eu lleisiau yn aml. Mae rhwystrau i ymarfer da yn cynnwys:

- teimlad nad yw pob aelod o staff yn credu ym mhotensial y pobl y maent yn eu cefnogi
- dim digon o amser meddwl neu amser cyfathrebu ar gyfer rhai pobl â namau
- pwyslais ar gyfarfodydd a chyfathrebu drwy'r cyfrifiadur
- teimlad nad yw gwasanaeth neu grwp 'ar fy nghyfer i', neu bryderu am gael eich labelu fel 'person sy'n defnyddio gwasanaethau'
- pryderu y bydd cwyno neu feriniadau yn peryglu eich hawl i dderbyn gwasanaethau
- prinder dehonglwyr, trafndiaeth hygyrch, neu wybodaeth mewn fformatau addas
- acwsteg wael mewn lleoliadau yn gwneud cyfathrebu'n anodd
- deinamig grwp anodd.

Mae ymarfer da i oresgyn y rhwystrau yn cynnwys:

- parchu pobl a chyfraniadau unigol
- disgrifio'n glir yr hyn a allai ddeillio o gyfrannu a chyfranogi a'r hyn sy'n ddiwsgyliedig gan bobl sy'n penderfynu gwneud hynny
- sicrhau fod pobl yn gwybod fod ganddynt hawl i beidio â chyfrannu a chyfranogi
- cynnig amrywiaeth o weithgareddau a dulliau o gyfrannu a chyfranogi, er enghraifft helpu eraill, dysgu, cymdeithasu
- neilltuo adnoddau digonol ar gyfer cyfathrebu, trafndiaeth, cyfarfodydd, cefnogaeth a thâl.

Tabl 2: Rhoi eich hun yn sefyllfa person sy'n defnyddio gwasanaethau

Cwestiynau a allai boeni pobl sy'n ystyried cyfrannu a chyfranogi:
--

Fydda i yn cael fy mharchu?

Beth ga i allan o hyn?

Beth alla i gynnig?

Alla i wneud gwahaniaeth?

Fydd y gweithgareddau yn berthnasol a difyr?
--

Fydda i o gymorth i rai tebyg i fi?
Fydd problemau teithio neu gyfathrebu, neu unrhyw broblemau eraill?
Alla i siarad gyda rhywun i ddarganfod mwy?

Casgliad

Mae gwasanaethau gofal cymdeithasol yn newid yn gyflym. Wrth i'r agenda bersonleiddio fynd yn ei blaen, bydd y materion sy'n cael eu codi yn yr adroddiad hwn yn tyfu'n fwyfwy perthnasol. Mae gan bawb yr hawl i gael eu cynnwys wrth gynllunio a gwneud penderfyniadau ynghylch eu bywydau a'r gwasanaethau y maent yn eu derbyn. Mae lleisiau rhai pobl, fodd bynnag, yn llai tueddol o gael eu clywed. Mewn cyfnodau o newid cyflym a blaengaredd, efallai y bydd pobl nas clywir eu lleisiau yn aml yn ei chael hi hyd yn oed yn anos cyfathrebu eu hangehnon. Mae'r papur safle hwn yn awgrymu y gellir cynnwys defnyddwyr gwasanaeth nas clywir eu lleisiau yn aml pan fo gan ymarferwyr a rheolwyr agwedd gynhwysol ac integredig tuag at gyfranogaeth, fel rhan naturiol o'r broses feunyddiol.

Model ymarfer ar gyfer cyfranogaeth feunyddiol

Yn y model isod, mae'r brawddegau yn y blychau yn cynrychioli'r ffactorau sy'n galluogi cyfranogaeth feunyddiol. Mae'r brawddegau mewn *italig* yn cynrychioli'r ffyrdd y gall darparwyr a defnyddwyr gyd-weithio. Mae'r brawddegau mewn print bras yn ymatebion i agweddau a gweithgareddau cadarnhaol.

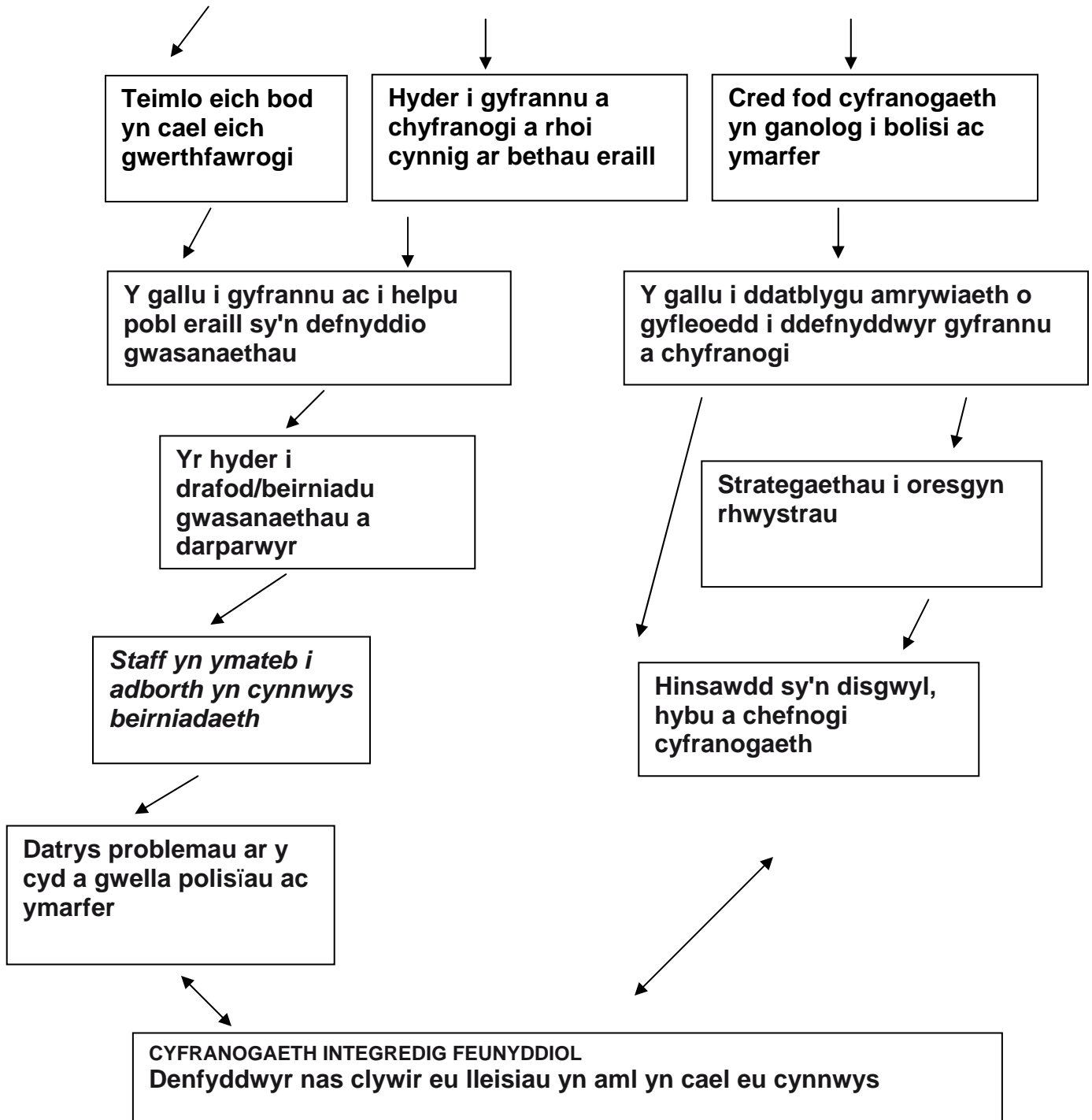
CYFRANOGAETH FEL 'RHYWBETH YCHWANEGOL'

Mae pobl nas clywir eu lleisiau yn aml yn cael eu heithrio o gyfranogaeth yn gyson

Galluogi cyfathrebu rhwng staff a defnyddwyr a galluogi defnyddwyr i gefnogi ei gilydd

Sensitifrwydd staff i amgylchiadau a gofynion gwahanol yn

Sefydliadau yn cefnogi cyfranogaeth gan bobl sy'n defnyddio gwasanaethau



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 4289790