ADRODDIAD 18, CRYNODEB

Cryfhau cynhwysiad defnyddwyr yng Ngogledd Iwerddon: crynodeb a chynllun gweithredu

Cryfhau cynhwysiad defnyddwyr yng Ngogledd Iwerddon: crynodeb a chynllun gweithredu

Ymateb i *Looking out from the middle: user involvement in health and social care in Northern Ireland* gan Joe Duffy a chydweithwyr

“Mae angen inni weld fod yr hyn yr ydyn ni'n ei ddweud mewn ymgynghoriadau yn gwneud gwahaniaeth... mae angen inni fod yn y canol yn edrych allan.” (defnyddiwr gwasanaeth)

“Mae defnyddwyr gwasanaeth mewn safle unigryw i ddweud wrthon ni beth sy'n wych neu'n wachul am y gwasanaeth y maen nhw'n ei derbyn.” (uwch reolwr)

NISCC, RQIA, SCIE Chwefror 2008

Rhagair

Comisiynwyd yr ymchwil hwn gan y Northern Ireland Social Care Council (NISCC), y Regulation and Quality Improvement Authority (RQIA) a'r Social Care Institute for Excellence (SCIE). Y bwriad oedd cryfhau cynhwysiad defnyddwyr yng Ngogledd Iwerddon. Hoffwn fanteisio ar y cyfle hwn i ddiolch i'r tîm ymchwil, staff a phawb arall sydd wedi wedi cyfrannu at yr ymchwil hwn. Rydym yn ddiolchgar am eich amser a'ch mewnbwn ac yn gobeithio y bydd y cynlluniau a roddir ar waith yn dilyn awgrymiadau'r gwaith ymchwil yn mynd i'r afael â'r themâu a gododd yn yr ymchwil.

Mae'r comisiynwyr yn ystyried yr ymchwil hwn fel parhad ar y gwaith cyfranogaeth a phartneriaeth gyda defnyddwyr a gofalwyr yn ein gwaith mewn gofal cymdeithasol yng Ngogledd Iwerddon. Mae'r cyfraniadau gwerthfawr a wnaed yn ystod yr ymchwil wedi bod o gymorth mawr i NISCC, RQIA and SCIE drwy roi adlewyrchiad o farn y defnyddwyr a'r hyn y maen nhw'n ei ystyried yn bwysig er mwyn eu cynnwys yn effeithiol mewn gwasanaethau.

Mae rhoi cynhwysiad defnyddwyr a gofalwyr wrth galon ein gwaith yn ymrwymiad gennym. Rydym wedi cynnwys crynodeb o'r ymchwil a chynllun gweithredu yn y ddogfen hon, yn dangos sut byddwn yn ymateb i'r argymhellion yn yr ymchwil. Mae'r adroddiad ymchwil llawn ar gael yn www.scie.org.uk

Cyflwyniad

Mae llawer o waith yn cael ei wneud eisoes ar gynhwysiad defnyddwyr a gofalwyr yng Ngogledd Iwerddon ac mae llawer o enghreifftiau o ymarfer da. Mae NISCC, RQIA a SCIE am sicrhau y bydd defnyddwyr a gofalwyr wrth galon ein gwaith iechyd a gofal cymdeithasol yng Ngogledd Iwerddon. Rydym eisoes yn defnyddio nifer o ddulliau i sicrhau fod gan ddefnyddwyr a gofalwyr lais yn y broses o ddatblygu gweithlu o ansawdd uchel, y broses arolygu ac adolygu ac wrth gasglu gwybodaeth am ymarfer da. Mae wastad mwy y gellir ei wneud yn y cyd-destun hwn, fodd bynnag, ac mae *Looking out from the middle* yn adlewyrchiad gwerthfawr o'r dulliau y gallem eu defnyddio i gynnwys defnyddwyr yn well.

Y sefydliadau comisiynu

Northern Ireland Social Care Council (NISCC)
Sefydlwyd NISCC gan y llywodraeth i godi safonau ar draws gweithlu gofal cymdeithasol Gogledd Iwerddon. Mae'n bwriadu cyflawni hyn drwy sichrau fod pawb sy'n gweithio mewn gwaith a gofal cymdeithasol ac yn darparu gwasanaethau i bobl anghenus yn gofrestredig ac yn gwneud gwaith o safon uchel.

Regulation and Quality Improvement Authority (RQIA)

Sefydliad annibynnol yw RQIA, sy'n gyfrifol am fonitro ac arolygu argaeledd ac ansawdd gwasanaethau iechyd a gofal cymdeithasol yng Ngogledd Iwerddon, ac annog gwelliannau yn ansawdd y gwasanaethau hynny.

Social Care Institute for Excellence (SCIE)

Sefydlwyd SCIE hefyd gan y llywodraeth i wella gwasanaethau gofal cymdeithasol i oedolion a phlant ym Mhrydain. Bwriad SCIE yw cael hyd i enghreifftiau o ymarfer da a sicrhau eu bod yn cael eu hadlewyrchu yng ngwaith beunyddiol y gwasanaethau gofal cymdeithasol, ar gyfer darparwyr a defnyddwyr.

Mae gan bob sefydliad rôle wahanol. Mae gan NISCC ac RQIA rôliau rheoleiddio statudol a dim ond yng Ngogledd Iwerddon y maen nhw'n weithredol. Yn Llundain y mae pencadlys SCIE ac mae'n weithredol drwy Brydain. Nid oes ganddo bresenoldeb corfforol yng Ngogledd Iwerddon na phwerau rheoleiddio. Sefydliadau gofal cymdeithasol yw SCIE ac NISCC. Mae gan RQIA, fodd bynnag, gyfrifoldeb dros arolygu gwasanaethau iechyd yn ogystal â gofal cymdeithasol.

Edrych allan o'r canol

Pan gomisiynwyd yr ymchwil hwn, roedd yn glir bod diffyg gwybodaeth gyhoeddiedig am gynhwysiad defnyddwyr mewn iechyd a gofal cymdeithasol yng Ngogledd Iwerddon. Mae NISCC, RQIA and SCIE oll yn dymuno sicrhau fod defnyddwyr a gofalwyr yn cael eu cynnwys yn fwy effeithiol o fewn y sefydliadau.

Cydnabu'r sefydliadau fod rhwydweithiau gofalwyr eisoes wedi eu sefydlu yng Ngogledd Iwerddon, a bod gofalwyr yn cael eu cynnwys yng Ngogledd Iwerddon.

Roedd y tri sefydliad yn cytuno y byddai'n haws cynnwys defnyddwyr yn fwy effeithiol pe bae gan y gwasanaethau feddylfryd cyffredin ar draws llawer o asiantaethau ac elfennau'r gwasanaeth. I ystyried hyn yn fanylach, yn Hydref 2006, comisiynodd SCIE, ar ran y tri sefydliad, ymgynghoriad yn canolbwyntio ar gynhwysiad defnyddwyr. Enillwyd y comisiwn gan dîm dan arweiniad Joe Duffy o Brifysgol y Frenhines, Belfast, ac yn cynnwys nifer o sefydliadau defnyddwyr. Dechreuodd ar ei waith yn Ionawr 2007.

Crynodeb

Nod y prosiect

Roedd gan y prosiect bedair prif nod, ar draws gwasanaethau iechyd a gofal cymdeithasol plant, pobl ifainc ac oedolion:

1. Darparu crynodeb byr o hanes ac egwyddorion cynhwysiad defnyddwyr.
2. Disgrifio'r sefyllfa yng Ngogledd Iwerddon ar hyn o bryd.
3. Trafod nifer o opsiynau a allai arwain at fwy o gynhwysiad a chyfranogaeth gan ddefnyddwyr yng ngwaith NISCC, RQIA a SCIE.
4. Gwneud argymhellion am sut gellid datblygu strategaeth gynhwysiad defnyddwyr yng Nogledd Iwerddon yn y dyfodol.

Dull: cynllun gwaith y tîm

Cyfunwyd ymchwil desg (darllen a meddwl am gynhwysiad defnyddwyr) a

chyfweliadau (siarad gyda phobl ynghylch cynhwysiad defnyddwyr). Cynhaliwyd 148 o gyfweliadau. Casglwyd y wybodaeth hon at ei gilydd gan y tîm, a'i dadansoddi ganddynt.

Cynhaliwyd cyfweliadau gydag amrediad eang iawn o ddefnyddwyr a grwpiau gofalwyr, yn cynrychioli buddiannau defnyddwyr a rhanddeiliad sydd ymghlwm wrth ddarparu gwasanaethau iechyd a gofal cymdeithasol yng Ngogledd Iwerddon.

Roedd yn bwysig fod grwpiau ethnig lleiafrifol a grwpiau nas clywir eu lleisiau yn aml yn cyfrannu at y gwaith. Rhoddwyd sylw, hefyd, i Ddeddf Gogledd Iwerddon 1998 (Adran 75).

Canfyddiadau'r tîm

Cyflwynir canfyddiadau'r ymgynghoriad hwn fel themâu a ymddangosodd yn aml mewn cyfweliadau.

Mae'r tabl isod yn rhestru'r themau ac yn dangos sawl gwaith y cawsant eu crybwyll yn y cyfweliadau.

Thema	Pa mor aml y soniwyd amdani mewn cyfweliadau
1. Cyfathrebu	29
2. Gwerthoedd	23
3. Hyfforddi	22
4. Ystyriaethau ymarferol	22
5. Gwybodaeth am sefydliadau	20
6. Cefnogaeth i rwydwaith defnyddwyr	21
7. Adborth a chanlyniadau	17
8. Adnoddau	13

Y themâu yn fras

Mae'r themâu yn cael eu disgrifio isod. Cynhwysir hefyd ddyfyniadau gan y rhai a holwyd.

1. Cyfathrebu

> “Mae medrau cyfathrebu da yn hanfodol. Dylai hyfforddi staff yn hyn fod yn orfodol, gan nad yw cyfathrebu da yn dod yn hawdd i bawb, rhaid gweithio arno a'i ddatblygu. ” (Uned Breswyl i Bobl Oedrannus)

Ystyr 'cyfathrebu' i'r cyfranwyr oedd y ffordd y mae'r sefydliadau hynny sydd yn ymdrechu i gynnwys defnyddwyr yn cyfathrebu gyda'r cyhoedd ac yn eu harferion gwaith mewnol. Mae'r thema yn cynnwys cyfeiriadau at y medrau sydd eu hangen ar sefydliadau i sicrhau fod pob agwedd ar eu busnes yn hygyrch i ddefnyddwyr gwasanaeth a gofalwyr. Daeth yr ymgynghoriad i'r casgliad fod ar wahanol grwpiau

defnyddwyr angen gwahanol ddulliau o gael eu cynnwys.

2. Gwerthoedd

"Mae cyfrannu at benderfyniadau sy'n effeithio ar bobl, ar eu gofal neu eu lles neu eu bywyd yn gyffredinol, yn hawl ddynol sylfaenol." (Uned Breswyl i Bobl Oedrannus)

Mae angen seilio cynhwysiad a phartneriaethau ar werthoedd fel parch, cynhwysiad, dynoliaeth ac ymrwymiad i'r gred fod gan bobl hawl i gael eu cynnwys a lleisio barn. Mae'n rhaid i'r gwerthoedd hyn fod yn ganolog i'r ffordd y mae sefydliadau yn ymwneud â defnyddwyr.

3. Hyfforddi

"Dylai fod gan unrhyw un sy'n gweithio mewn sefydliad wybodaeth fanwl am y sefydliad hwnnw....gellir sicrhau hyn drwy gyrsiau anwytho."
(Gweithgor Gofalwyr)

Mae hyfforddiant yn bwysig i bawb sydd ynghlwm wrth gynhwysiad defnyddwyr. Er bod rhai o'r rhai a holwyd yn credu fod gan staff sgiliau cyfathrebu da mewn rhai meysydd, roedd llawer yn teimlo y dylai hyfforddiant fod yn broses barhaol. Ystyriwyd hyn yn bwysig i ddefnyddwyr ac i aelodau staff o fewn y sefydliadau.

4. Ystyriaethau ymarferol

"Mae angen i sefydliadau adeiladu perthnasau ac ennyn ymddiriedaeth." (Gweithgor Cyfiawnder Ieuenctid)

Mae'n bwysig cadw golwg ar drefniadau ymarferol. Heb drefniadau ymarferol addas yn eu lle, nid yw cynhwysiad yn bosibl. Cafwyd llawer o enghreifftiau o bethau ymarferol pwysig, fel taliadau, amseru cyfarfodydd, natur cyfarfodydd, yr ieithwedd a ddefnyddir, gwerthuso cyfraniad defnyddwyr, gofal plant a chefnogaeth gofalu cyn, yn ystod, ac ar ôl cyfarfodydd.

5. Gwybodaeth am Sefydliadau

"Mae defnyddwyr gwasanaeth mewn safle unigryw i ddweud wrthon ni beth sy'n wych neu'n wachul am y gwasanaeth y maen nhw'n ei derbyn ...gallan nhw rhoi barn unigryw ar ffyrdd posibl o ailgynllunio neu wella gwasanaethau." (uwch reolwr)

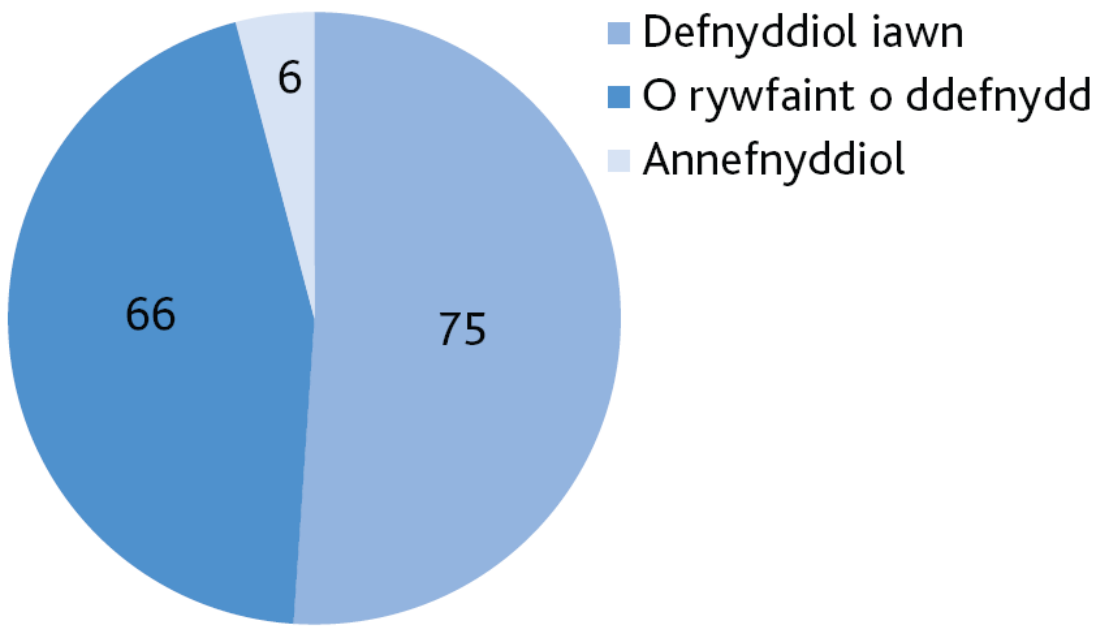
Thema gyson a gafwyd yn y cyfweliadau oedd y ffaith nad oedd y rhai a holwyd yn gwybod fawr ddim am waith NISCC, RQIA a SCIE. Roedd eu parodrywdd i chwarae rôle yng ngwaith y sefydliadau, ar ôl deall eu gwaith, yn galonogol fodd bynnag.

6. Cefnogaeth dros rwydwaith grwpiau defnyddwyr

Pan holwyd pobl am ddatblygu rhwydwaith defnyddwyr cenedlaethol, roedd y rhan fwyaf o'r ymatebwyr yn teimlo fod hyn yn syniad da. Codwyd amheuon ynghylch sut yn union y byddai hyn yn gweithio. Soniwyd yn aml am sut byddai'r defnyddwyr eu hunain yn teimlo perchenogaeth dros y rhwydwaith.

Mae'r siart isod yn dangos teimladau'r ymatebwyr am ddefnyddioldeb Rhwydwaith Gogledd Iwerddon wrth ddatblygu cynhwysiad defnyddwyr.

Datblygu rhwydwaith



7. Adborth a chanlyniadau

> “Mae angen i sefydliadau roi adborth ynghylch sut mae barn defnyddwyr gwasanaethau wedi arwain at newidiadau.” (Cefnogaeth Iechyd Meddwl/ Gweithgor Iechyd Menywod)

Roedd angen am adborth cyson gan y sefydliadau i unigolion a grwpiau sydd wedi bod ynghlwm wrth ymgynghoriadau er mwyn osgoi teimlo mai ymarfer gwag yw ymgynghori, neu flino ar ymgynghoriadau. Daeth hyn i'r amlwg fel thema ganolog y byddai'n rhaid mynd i'r afael â hi, er mwyn osgoi teimladau negyddol.

8. Adnoddau

> “Mae'n rhaid i'r sefydliadau mwyaf fuddsoddi mewn cyfranogaeth, siarad ag arbenigwyr, chwilio am arweiniad a rhannu ymarfer da..." (Gweithgor Cefnogi Pobl Ifainc)

Mae'r thema hon yn ymwybodol fod angen i asiantaethau sicrhau adnoddau ychwanegol i gefnogi cynhwysiad defnyddwyr yn effeithiol. Gallai hyn olygu un aelod yn staff yn cael ei ph/benodi yn berson cyswllt mewn rhai achosion, a chael cyllideb i'w gwario ar ymdrechion i gynnwys defnyddwyr.

Cynllun gweithredu

Mae'r pwyntiau gweithredu isod yn gamau y mae NISCC, RQIA a SCIE wedi cytuno i wthio yn eu blaen mewn ymateb i'r argymhellion a wnaed gan *Looking out from the middle*.

Pwyllgor cyfranogaeth
Bydd y tri sefydliad comisiynu yn datblygu pwyllgor cyfranogaeth yn cynnwys eu staff a chroestoriad o ddefnyddwyr. Bydd y pwyllgor hwn yn cefnogi gwaith y sefydliadau unigol wrth iddynt ddatblygu cynhwysiad defnyddwyr.

Gwella cyfathrebu gyda defnyddwyr a gofalwyr
Bydd sefydliadau yn cyfathrebu'n gliriach ac yn fwy bwriadus ynghylch eu rôliau a chyfrifoldebau gyda defnyddwyr gwasanaeth a gofalwyr sydd yn gweithio gyda nhw a hefyd gyda'r gymuned ehangach fel bod dealltwriaeth glir ynghylch eu gwaith.

Bydd y tri sefydliad comisiynu yn gweithio gyda'i gilydd i drefnu digwyddiad blynyddol i hysbysu pobl am eu gwaith yng Ngogledd Iwerddon a thynnu sylw at y ffaith eu bod yn dymuno cynnwys defnyddwyr a chlywed eu barn.

Egwyddorion cynnwys defnyddwyr
Bydd y sefydliadau comisiynu yn gweithio gyda defnyddwyr a gofalwyr i ddatblygu casgliad o egwyddorion/ gwerthoedd cynhwysiad defnyddwyr. Bydd yr egwyddorion hyn yn cael eu defnyddio wrth ddatblygu cynhwysiad defnyddwyr yn y sefydliadau unigol.

Ystyriaethau ymarferol cynhwysiad
Bydd y materion a godwyd gan gyfranwyr yr ymchwil yn cael eu hystyried yn drwyadl er mwyn sicrhau bod cynhwysiad yn fwy hygyrch.

Hyfforddi
Bydd y tri sefydliad yn sicrhau:

- y bydd pob aelod staff sydd yn gweithio gyda materion cynhwysiad yn cael eu hyfforddi[1]

[1] Darperir hyfforddiant i staff sydd ynghlwm wrth faterion cynhwysiad eisoes gan SCIE ac NISCC.

- y bydd hyfforddiant yn cael ei ddarparu mewn partneriaeth gyda sefydliadau sydd wedi arfer â gweithio gyda'r defnyddwyr yn ganolog iddynt, a phan fo'n addas bydd yn cael ei gydlynu ar draws y tri sefydliad
- y bydd pwysigrwydd cynhwysiad defnyddwyr yn cael ei bwysleisio yn y broses anwytho staff[2]
- pan fo'n addas bydd defnyddwyr a gofalwyr yn derbyn hyfforddiant mewn gweithgareddau cyfranogi, fel cefnogaeth iddyn nhw a chyfle i ddatblygu eu bywydau
- y bydd strwythur ar waith i sicrhau y bydd staff profiadol yn mentora staff newydd sy'n gweithio ym maes cynhwysiad ar draws y tri sefydliad

- y bydd enghreifftiau o ymarfer da sydd eisoes ar waith yn cael eu rhannu o fewn y tri sefydliad.

Adroddiad blynyddol ar weithgareddau cynhwysiad
Bydd prif weithredwr pob sefydliad yn adrodd yn flynyddol i fwrdd y sefydliad am gynnydd ac effeithiolrywdd ymdrechion cynnwys ac unrhyw adnoddau sydd eu hangen er mwyn datblygu'r gwaith yn ystod y flwyddyn ariannol.

Rhwydwaith defnyddwyr
Mae'r Adran Iechyd, Gwasanaethau Cymdeithaol a Gwasanaethau Cyhoeddus wedi sefydlu rhwydwaith cynhwysiad rhanddeiliad. Bydd ymgynghoriad gyda'r adran honno ynghylch defnyddio'r rhwydwaith hwnnw fel dull ymgynghori.

[2]Mae proses anwytho SCIE ar hyn o bryd yn cynnwys cyfarfod gyda'r prif gynghorydd cynhwysiad ac mae'r pecyn anwytho yn cynnwys manylion am bolisïau cynhwysiad.

Bydd manylion y rhwydwaith cynnwys rhanddeiliad yn cael eu dosbarthu ymhlith ein defnyddwyr er mwyn iddynt gael cyfle i ymuno os dymunant.

Cenhadon dros gynhwysiad defnyddwyr o fewn y sefydliadau
Bydd person yn cael ei apwyntio neu enwebu[3] ymhob un o'r sefydliadau i gydlynu cynhwysiad defnyddwyr. Dylid apwyntio'r person hwn i lefel uchel, derbyn cyllideb benodol a chael mewnbwn strategol ym mhob un o'r sefydliadau.

Adborth
Bydd y tri sefydliad yn cydweithio i gytuno ar ymarfer da a strwythurau adborth i ddefnyddwyr yn dilyn cyfraniadau ganddynt a sicrhau y bydd pobl yn derbyn gwybodaeth am unrhyw ganlyniadau a ddeill o'u cyfraniadau. Dylai'r tri sefydliad sicrhau fod yr adborth hwn ar gael ar eu safleoedd gwe.

[3]Mae SCIE eisoes yn cyflogi cynghorydd cynhwysiad ac mae RQIA eisoes yn cyflogi rheolwr cynhwysiad y cyhoedd. Yn NISCC, mae gan y cyfarwyddwr gwasanaethau corfforaethol gyfrifoldeb i hyrwyddo grwpiau llywio defnyddwyr a gofalwyr y cyngor.

Cydnabyddiaethau

1. Tîm llywio'r prosiect; Carers and Users Support Enterprise (CAUSE), Voice of Young People in Care (VOYPIC) a Thîm 'A'
2. Joe Duffy, cydlynydd y prosiect ac awdur yr adroddiad
3. Grwp llywio'r comisiynwyr (Brendan Johnston, Prif Weithredwr, NISCC; Teresa Nixon, Cyfarwyddwr Gweithrediadau a Phrif Gynghorydd Gwaith Cymdeithasol,

RQIA; Pete Fleischmann, Prif Gynghorydd Cynhwysiad, SCIE; Margaret Shevlin, defnyddiwr ac aelod o bwyllgor llywio gofalwyr NISCC)

4. Pete Fleischmann, rheoli'r prosiect
5. Holl aelodau grwpiau a staff yn y sectorau statudol, gwirfoddol a phreifat a gytunodd i ddarparu gwybodaeth i'r ymgynghoriad
6. Aelodau o'r tîm prosiect/ ymchwil a gafodd gyfrifoldeb dros rannau penodol o'r prosiect:

Aelodau Tîm 'A' am gwblhau cyfweliadau a chrynodebau

Dr Berni Kelly am gynllunio'r ymchwil ac adolygiad yr adroddiad cyfoedion

Mr Brendan McKeever (Family Information Group) am gynorthwyo wrth ddatblygu astudiaethau achos, prawf ddarllen yr adroddiad, cynllunio'r cyfweliadau, cwblhau cyfweliadau, dadansoddi canlyniadau a dablygu'r bas-data defnyddwyr

Mr Damien Kavanagh, eiriolydd gofalwyr am greu bas-data o grwpiau defnyddwyr a chynllunio'r daenlen

Mr George Wilson, Lorna Conn a Joe Duffy am ysgrifennu'r adran ar *hanes ac egwyddorion cynhwysiad defnyddwyr*, cwblhau cyfweliadau a chrynodebau

Dr Jim Campbell am gynllunio'r ymchwil, dehongli canlyniadau, prawf ddarllen a chyngor ar fethodoleg

Dr John Devaney am gwblhau cyfweliadau a chrynodebau a phrawf ddarllen

Aelodau'r Lobbying Activism and Research Group (LARG) am gynllunio cyfweliadau, cwblhau cyfweliadau a chrynodebau, prawf ddarllen, dehongli canlyniadau a datblygu'r bas-data defnyddwyr

Dr Stan Houston am gwblhau cyfweliadau a chrynodebau

IONAWR 2008

Cryfhau cynhwysiad defnyddwyr yng Ngogledd Iwerddon: crynodeb a chynllun gweithredu

Ymateb i *Looking out from the middle: user involvement in health and social care in Northern Ireland* gan Joe Duffy a chyd-weithwyr.

Mae Looking out from the middle: user involvement in health and social care in Northern Ireland ar gael ar ein safle gwe.

Mae holl gyhoeddiadau ac adroddiadau 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 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