



Llywodraeth Cynulliad Cymru
Welsh Assembly Government

Gwasanaethau Iechyd Meddwl Oedolion

NERTH MEWN PARTNERIAETH

Cynnwys Defnyddwyr Gwasanaethau a Gofalwyr
wrth ddylunio, cynllunio, darparu a gwerthuso
gwasanaethau iechyd meddwl yng Nghymru

Canllawiau Gweithredu'r Polisi

Medi 2004

Gwasanaethau Iechyd Meddwl Oedolion

NERTH MEWN PARTNERIAETH

Cynnwys Defnyddwyr Gwasanaethau a Gofalwyr wrth ddylunio, cynllunio, cyflawni a gwerthuso gwasanaethau iechyd meddwl yng Nghymru

Canllawiau Gweithredu'r Polisi

Medi 2004

Gan ddiolch yn arbennig i:

Peter Munn

Yvonne Parfitt

Jeff Williams

Roy Jones

Lindy Miller

Dr. Zoë Thomas

a'r llu o ddefnyddwyr gwasanaethau a gofalwyr sydd
wedi chwarae rhan wrth ddatblygu'r canllawiau hyn.

Cynnwys

1.	Nod	5
2.	Cyflwyniad	5
2.1	Mynegbyst	6
2.2	Cyfarwyddyd Iechyd a Gofal Cymdeithasol yng Nghymru	6
2.3	Canllawiau Cynllunio ar gyfer Gwasanaethau Cymdeithasol	6
2.4	Canllawiau Comisiynu	7
2.5	Fframwaith Gwasanaeth a Chyllid	7
3.	Y materion allweddol sy'n ymwneud â chynnwys defnyddwyr gwasanaethau	7
4.	Beth yw cyfranogiad gwirioneddol defnyddwyr gwasanaethau?	8
5.	Y Rhaglen Cleifion Arbenigol	9
6.	Manteision cynnwys defnyddwyr gwasanaethau	10
7.	Gweitho'n agos gyda defnyddwyr gwasanaethau	10
8.	Anghenion arbennig gofalwyr	11
9.	Swyddi Swyddogion Datblygu Cynnwys Defnyddwyr	11
10.	Y Dull Rhaglen Ofal	12
	Atodiad 1 Siarter ar gyfer Cyfranogiad Defnyddwyr Gwasanaethau a Gofalwyr	13
	Atodiad 2 Rhestr Gyfeirio Arferion Da	16

Gwasanaethau Iechyd Meddwl Oedolion yng Nghymru

Cynnwys Defnyddwyr Gwasanaethau a Gofalwyr

1. Nod

Nod y canllawiau hyn yw rhoi cyngor a gwybodaeth ynglŷn â sut i gynnwys pobl sy'n defnyddio gwasanaethau iechyd meddwl a'u gofalwyr yn effeithiol yn y broses o ddylunio, cynllunio, cyflawni a gwerthuso'r gwasanaethau hynny. Mae'r canllawiau hyn ar gyfer pawb sy'n ymwneud â'r gwasanaethau iechyd meddwl gan gynnwys pobl yn y sectorau statudol a gwirfoddol, comisiynwyr a darparwyr, a defnyddwyr gwasanaethau a gofalwyr.

Gellir defnyddio'r canllawiau fel fframwaith i gefnogi dull cyson a chydlynol o weithredu'r hyn y cyfeirir ato'n fras fel 'cynnwys defnyddwyr gwasanaethau a gofalwyr'. Defnyddir y term 'cynnwys' yn y canllawiau yn ei ystyr cyffredinol ac mae'n golygu cyfranogi, ymwneud ac amgylchynu.

Nod Llywodraeth y Cynulliad yw bod pobl gydag anawsterau iechyd meddwl a'u gofalwyr yn cael cymryd rhan wirioneddol ac adeiladol ym mhob agwedd ar wasanaethau iechyd meddwl. Dyma egwyddor sylfaenol ein strategaeth iechyd meddwl i oedolion, 'Tegwch, Grymuso, Effeithiolrwydd, Effeithlonrwydd' a gyhoeddwyd yn 2001.

Nid ydym yn ystyried bod cynnwys defnyddwyr gwasanaethau a gofalwyr yn ymyriad unwaith ac am byth neu'n ddarn o waith ar wahân. Yn hytrach, rydym yn credu bod hyn yn ffordd fwy eang a mwy grymusol o weithredu a ddylai fod yn rhan annatod o bob agwedd ar ddylunio, comisiynu a darparu iechyd meddwl.

2. Cyflwyniad

Mae'r syniadau tu ôl i gynnwys a grymuso'r defnyddwyr yn rhai cymhleth sydd wedi cael eu trafod a'u dadlau'n helaeth dros nifer o flynyddoedd. Maent yn syniadau sydd wedi cael eu trafod yn rheolaidd yn y gwasanaethau iechyd a gofal cymdeithasol ac yn arbennig yn y gwasanaeth iechyd meddwl. Yn anffodus nid oes diffiniad sydd wedi ei dderbyn yn gyffredinol ar gyfer y termau hyn a byddant yn aml yn cael eu defnyddio i grynhoi ystod eang o wahanol syniadau a gweithgareddau.

Mae gwahanol raddau o gynnwys, yn amrywio o roi gwybodaeth sylfaenol ac ymgynghori ar sail un i un hyd at sefydlu partneriaethau ffurfiol rhwng pobl broffesiynol a defnyddwyr a/neu sefydlu gwasanaethau sy'n cael eu harwain gan y defnyddwyr.

Mae Safon Dau o'r Fframwaith Gwasanaeth Cenedlaethol ar gyfer oedolion o oed gwaith, a gyhoeddwyd gan Lywodraeth y Cynulliad yn 2002, yn ymwneud â chynnwys defnyddwyr gwasanaethau a gofalwyr a rhoi grym iddynt. Mae'r Safon yn mynnu bod gwasanaethau yn gwneud trefniadau i sicrhau bod defnyddwyr gwasanaethau a gofalwyr yn cymryd rhan adeiladol yn y broses o ddatblygu eu cynlluniau personol eu hunain yn ogystal â dylunio, cynllunio, cyflawni, monitro a gwerthuso gwasanaethau iechyd meddwl yn gyffredinol.

Mae Llywodraeth y Cynulliad wedi cyhoeddi canllawiau generig yn ymwneud â chynnwys pobl sy'n defnyddio gwasanaethau iechyd a gofal cymdeithasol yng Nghymru ac mae'n cynnwys:

2.1 Mynegbyst

Cyhoeddwyd 'Signposts - a practical guide to public and patient involvement in Wales' yn 2001 o ganlyniad i fenter ar y cyd rhwng y Cynulliad a'r Swyddfa Rheolaeth Gyhoeddus. Mae'n rhoi gwybodaeth a chynghor i sefydliadau'r Gwasanaeth Iechyd Gwladol ynglŷn â sut i ddatblygu gwaith mewn perthynas â chynnwys y cleifion a'r cyhoedd. Mae'r canllawiau yn canolbwyntio ar agweddau strategol a gweithredol o Gynnwys y Cleifion a'r Cyhoedd ac yn rhoi gwybodaeth ynglŷn â sut i weithredu mentrau Cynnwys y Cleifion a'r Cyhoedd yn llwyddiannus.

Cyhoeddwyd 'Signposts Two - Putting Public and Patient Involvement into Practice' yn 2003 gyda'r nod o ddelio gyda'r her o ddatblygu'r defnydd o Gynnwys y Cleifion a'r Cyhoedd ymhellach ar ffurf mwy aeddfed. Mae'n rhoi awgrymiadau ymarferol i Ymddiriedolaethau a Byrddau Iechyd Lleol ynglŷn â sut i gynllunio ar gyfer dull mwy cynaliadwy a chynhwysol o weithredu polisi Cynnwys y Cleifion a'r Cyhoedd. Mae hefyd yn cynnwys manylion ynglŷn â sut y gall staff greu cysylltiadau gyda'r cleifion a'r cyhoedd er mwyn annog rhannu'r profiadau a'r gwersi a ddysgwyd. Mae'r canllawiau yn dangos pwysigrwydd gweithio'n agos gyda staff i wella'r gallu i Gynnwys y Cleifion a'r Cyhoedd ac yn dangos sut i fonitro a gwerthuso Cynnwys y Cleifion a'r Cyhoedd er mwyn mesur yr effaith y mae wedi ei gael. Gellir gweld y ddau ganllaw yn:

<http://www.cymru.gov.uk/subihealth/content/nhs/signposts/signposts-e.pdf>

<http://www.cymru.gov.uk/subihealth/content/nhs/signposts/signposts2-e.pdf>

2.2 Cyfarwyddyd Iechyd a Gofal Cymdeithasol yng Nghymru

Mae'r canllawiau hyn yn nodi beth y gall defnyddwyr gwasanaethau ei ddisgwyl gan ddarparwyr y gwasanaeth ar hyn o bryd ac yn y dyfodol wrth i welliannau gael eu gwneud i'r gwasanaethau. Mae'r canllawiau hyn ar gyfer pawb sy'n defnyddio gwasanaethau iechyd a gofal cymdeithasol, ac maent yr un mor berthnasol i bobl sy'n derbyn gwasanaethau iechyd meddwl. Gellir gweld y canllawiau yn:

<http://www.wales.nhs.uk/documents/Health-SocialCareWelsh.pdf>

2.3 Canllawiau Cynllunio ar gyfer Gwasanaethau Cymdeithasol

Mae'r canllawiau hyn ar gyfer aelodau awdurdodau lleol, cyrff rheoli asiantaethau partneriaeth, rheolwyr awdurdodau lleol corfforaethol a rheolwyr gwasanaethau cymdeithasol. Maent yn nodi bod 'rhaid sefydlu trefniadau er mwyn cynnwys barn a phersbectif defnyddwyr a gofalwyr yn y swyddogaeth gynllunio'. Gellir gweld y canllawiau yn:

http://www.cymru.gov.uk/subisocialpolicy/content/pdf/guid_plan_w.pdf

2.4 Canllawiau comisiynu

Cyhoeddwyd dwy set o ganllawiau generig mewn perthynas â chomisiynu gwasanaethau. Mae 'Hyrwyddo Partneriaeth ym Maes Gofal – Comisiynu ar draws Iechyd a Gwasanaethau Cymdeithasol' yn bennaf ar gyfer cynghorau sydd â chyfrifoldebau gwasanaethau cymdeithasol. Maent yn ymwneud â'r agweddau ymarferol a mwy manwl o gomisiynu. Mae'n rhaid eu darllen ochr yn ochr â'r canllawiau ar drefniadau rheolaethol ar gyfer comisiynu iechyd yn 'Planning and Commissioning NHS Services: Guidance'. Mae'r ddwy set o ganllawiau yn pwysleisio'r angen i gynnwys cleifion, defnyddwyr a gofalwyr wrth gynllunio a dylunio gwasanaethau. Hefyd cyhoeddwyd canllawiau penodol ynglŷn â chomisiynu gwasanaethau iechyd meddwl. Gellir gweld pob un o'r canllawiau comisiynu yn:

<http://www.cymru.gov.uk/subisocialpolicy/content/guidance/partnership-care-w.pdf>

<http://www.cymru.gov.uk/subihealth/content/consultation/commissioning/commissioning-guide.pdf>

<http://www.cymru.gov.uk/subihealth/content/consultation/commissioning/commissioning-adult-mh.pdf>

2.5 Fframwaith Gwasanaeth a Chyllid

Mae'r blaenoriaethau a'r gofynion ar gyfer y Gwasanaeth Iechyd Gwladol yng Nghymru ar gyfer 2004-05 wedi eu nodi yn nogfen Llywodraeth y Cynulliad 'Annual Priorities and Planning Guidance for the Service and Financial Framework 2004-05'. Mae un o'r prif flaenoriaethau o dan y pennawd Cynnwys y Bobl yn cynnwys y targed canlynol:

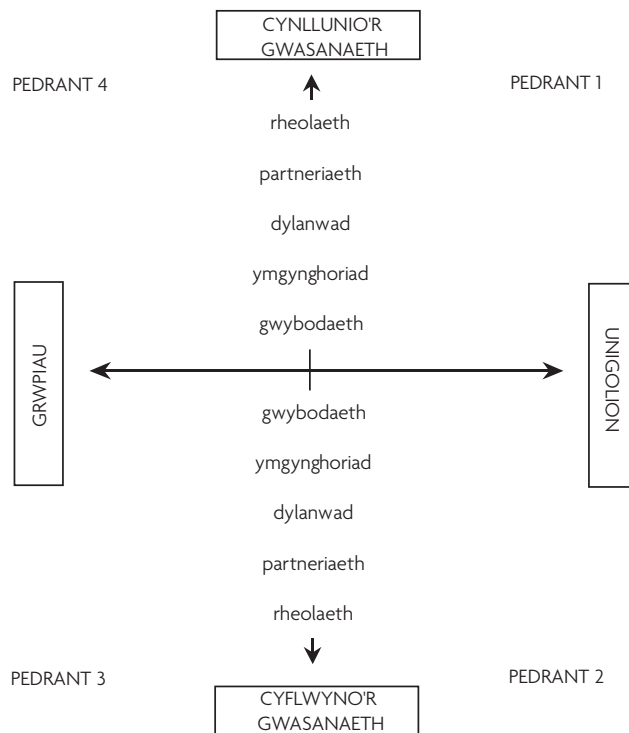
Erbyn Mawrth 2005 bod pob Ymddiriedolaeth a Bwrdd Iechyd Lleol wedi cyflwyno trefniadau i sicrhau cyfranogiad adeiladol defnyddwyr gwasanaethau a gofalwyr yn y broses o gynllunio, dylunio, cyflawni, monitro a gwerthuso gwasanaethau iechyd meddwl.

3. Y materion allweddol sy'n ymwneud â chynnwys defnyddwyr gwasanaethau

Mae'r Sefydliad Cenedlaethol ar gyfer Iechyd Meddwl yn Lloegr (NIMHE) wedi cynhyrchu crynodeb defnyddiol o'r materion allweddol sy'n ymwneud â chynnwys y defnyddwyr fel rhan o'i gyfres o lyfrynnau 'Yr Achos dros Newid' (*Cases for Change – A Review of the Foundations of Mental Health Policy & Practice 1997-2002*).

Mae'n dyfynnu model defnyddiol (*Hogget, 1992, tudalen 19*) o grynhoi pa mor gymhleth yw'r mater hwn. Gweler ffigur 1 isod.

Ffigur 1



Mae 'Achosion ar gyfer Newid' yn nodi bod y model hwn yn ceisio gwahaniaethu rhwng maint y cyfranogiad/rheolaeth sydd ar gael, a'r cwestiwn o gynnwys fel unigolyn neu trwy weithredu ar y cyd. Er enghraifft:

- A yw'r defnyddiwr wedi ei gynnwys mewn penderfyniadau ynglŷn â'i ofal ei hun neu ynglŷn â chynllunio'r gwasanaeth (pedrant 1)?
- A oes gan y defnyddiwr unrhyw ddylanwad ynglŷn â'r ffordd y mae'r gwasanaethau hyn yn cael eu cyflawni wedyn (pedrant 2)?
- Os yw'r defnyddiwr yn rhan o grŵp sy'n cael gwasanaeth arbennig, i ba raddau y mae'r grŵp yn gallu dylanwadu ar y ffordd y caiff y gwasanaeth ei ddarparu (pedrant 3)?
- Gall y defnyddiwr fod yn un o nifer o bobl sy'n byw yn yr ardal gydag anghenion a phroblemau tebyg. I ba raddau y mae'r grŵp yn cymryd rhan yn y broses o gynllunio'r gwasanaeth (pedrant 4)?

4. Beth yw cyfranogiad gwirioneddol defnyddwyr gwasanaethau?

Mae Llywodraeth y Cynulliad yn cefnogi'r farn mai'r ffordd orau o ddangos bod cyfranogiad gwirioneddol yn digwydd yw bod defnyddwyr gwasanaethau a gofawyr yn credu ac yn ystyried eu bod yn cael eu cynnwys. Mae hyn yn golygu bod yn rhaid i ddefnyddwyr gwasanaethau a gofawyr fod mewn grwpiau cynllunio ac hefyd bod rhaid iddynt gael gwir ddylanwad ar y ffordd y bydd gwasanaethau yn cael eu cynllunio, eu datblygu a'u cyflawni yn ogystal â dylanwadu ar y ffordd y gellir gwella gwasanaethau yn y dyfodol. Mae cyfranogiad gwirioneddol yn golygu:

Adeiladu hyder. Mae gan ddefnyddwyr gwasanaethau sgiliau a galluoedd unigryw, ac maent yn 'arbenigwyr' ar eu salwch eu hunain ac yn arbenigwyr trwy brofiad. Dylai darparwyr y gwasanaeth gydnabod a gwerthfawrogi hyn a gofyn am farn, agweddau a theimladau defnyddwyr gwasanaethau.

Darparu gwybodaeth berthnasol ac amserol. Dylai'r wybodaeth hon gynnwys pa gyfleusterau gwasanaeth sydd ar gael yn genedlaethol ac yn lleol a pha fathau eraill o wasanaeth sy'n bodoli.

Darparu lle ac amser addas. Amser a lle i ddefnyddwyr gwasanaethau a'u gofalwyr fynegi eu barn. Yn ogystal â chynnal cyfarfodydd a chynadleddau ac yn y blaen, dylai comisiynwyr a darparwyr ystyried dulliau eraill o gasglu barn megis trwy lythyron, e-bost, holiaduron ac yn y blaen.

Ymateb yn briodol. Dylai darparwyr y gwasanaeth sy'n gyfrifol am ymateb i gyngor oddi wrth ddefnyddwyr gwasanaethau ymateb yn glir. Dylid bob amser roi adborth yn dangos sut yr ymatebwyd i farn defnyddwyr gwasanaethau neu'n rhoi eglurhad pan nad ydynt wedi ymateb.

Grymuso

Mae'r syniad o roi grym i'r defnyddiwr yn perthyn yn agos i'r syniad o gynnwys defnyddwyr gwasanaethau ond mae'n anodd i'w ddiffinio. Yn ei ffurf mwyaf sylfaenol mae'n golygu:

- Bod pobl broffesiynol yn cydnabod bod eu hyfforddiant, eu statws fel gweithwyr cyflogedig, a'u rheolaeth dros adnoddau cyhoeddus yn eu rhoi mewn sefyllfa fwy grymus na'r defnyddwyr gwasanaethau y maent yn gweithio gyda nhw.
- Bod pobl broffesiynol yn barod i ildio rhywfaint o'u grym eu hunain a gweithio gyda defnyddwyr gwasanaethau yn hytrach na gweithio ar eu rhan.
- Bod pobl broffesiynol yn galluogi defnyddwyr gwasanaethau i gael mwy o ddewis a rheolaeth dros eu bywydau eu hunain.
- Mwy na dim ond gwrando ar farn defnyddwyr gwasanaethau, mae'n golygu ymateb i'w barn hefyd.

5. Y Rhaglen Cleifion Arbenigol

Mae'r Rhaglen Cleifion Arbenigol yn rhaglen hyfforddi sy'n seiliedig ar y Gwasanaeth Iechyd Gwladol. Ei nod yw helpu pobl sy'n byw gyda chyflwr cronig hirdymor i ddatblygu sgiliau newydd i reoli eu cyflwr eu hunain yn well ac felly gwella ansawdd eu bywyd o ddydd i ddydd. Bydd y cyrsiau yn cael eu cyflwyno mewn lleoliad cymunedol gan wirfoddolwyr sydd â phrofiad o fyw gyda salwch tymor hir. Cafodd yr astudiaethau peilot yng Nghymru dderbyniad da gyda thystiolaeth bod y Rhaglen Cleifion Arbenigol wedi gwella hyder a gallu cleifion i reoli eu hunain, yn ogystal â helpu pobl i wneud newidiadau i'w bywydau a bod yn fwy tawel eu meddwl.

Gallwch gael rhagor o fanylion yn:

http://www.expertpatients.nhs.uk/about_people.shtml

6. Manteision cynnwys defnyddwyr gwasanaethau

Cydnabyddir yn gyffredinol bod gan grwpiau o ddefnyddwyr gwasanaethau a gofalwyr stôr unigryw o wybodaeth. Dylai Ymddiriedolaethau, Byrddau Iechyd Lleol, awdurdodau lleol a phob darparwr gwasanaeth perthnasol arall egluro pam y dylid cynnwys defnyddwyr a gofalwyr wrth gynllunio a chyflwyno gwasanaethau.

Dyma rai o'r manteision:

- Mae defnyddwyr gwasanaethau yn cael eu cydnabod fel arbenigwyr oherwydd eu profiad, gyda gwybodaeth dda o wasanaethau iechyd meddwl ac o fyw gyda phroblem iechyd meddwl. Ni all neb arall, waeth pa mor dda yw eu hyfforddiant neu eu cymwysterau, fod wedi cael yr un profiad o weld salwch meddwl yn dechrau, na bod wedi cael yr un cysylltiad cyntaf gyda gwasanaethau na'r un siwrnai drwy'r system iechyd meddwl.
- Mae llawer o sefydliadau defnyddwyr gwasanaethau wedi datblygu ystod o ddulliau o ymdopi a strategaethau goroesi sy'n helpu pobl i reoli eu problemau iechyd meddwl. Mae llawer o bobl yn gallu rhagweld pan fyddant ar fin mynd yn sâl ac maent wedi sefydlu cynllun ar gyfer dygymod. Gall darparwyr gwasanaethau ddefnyddio'r arbenigedd hwn.
- Mae gan ddefnyddwyr gwasanaethau eu persbectif eu hunain ynglŷn â thriniaeth a gofal a gallant annog darparwyr gwasanaethau ac ymarferwyr i ail werthuso eu darpariaeth o wasanaethau, herio rhagdybiaethau traddodiadol a thynnu sylw at y blaenoriaethau allweddol y byddai defnyddwyr yn hoffi eu gweld yn cael sylw.
- Gellir ystyried cynnwys defnyddwyr gwasanaethau fel ffordd o roi profiad therapiwtig personol ac o alluogi pobl i deimlo bod rhywun yn gwrando arnynt a bod eu cyfraniad yn cael ei ystyried yn werthfawr. Gall gweithio ar y cyd fel rhan o rwydwaith o grwpiau helpu i gynyddu hyder a hunan barch pobl.

7. Gweithio'n agos gyda defnyddwyr gwasanaethau

Mae llawer o enghreifftiau da ar hyd a lled Cymru lle mae defnyddwyr gwasanaethau trwy rwydweithiau a sefydliadau sydd wedi eu trefnu'n dda yn cael eu cynnwys mewn ystod eang o weithgareddau a strwythurau. Mae llawer o ddefnyddwyr gwasanaethau yn gweithredu ar bwyllgorau rheoli canolfannau galw-i-mewn yn lleol ac yn cynrychioli eu rwydwaith/sefydliad ar wahanol grwpiau cynllunio strategol.

Y Rhwydwaith Goroeswyr (User Survivor Network) yw'r unig wasanaeth iechyd meddwl annibynnol sy'n cael ei arwain gan ddefnyddwyr sy'n gweithredu ar sail Cymru gyfan. Mae gan y Rhwydwaith dros 600 o aelodau ar draws Cymru yn rhoi llais i ddefnyddwyr a goroeswyr gwasanaethau iechyd meddwl.

Mae llawer o rwydweithiau rhanbarthol hefyd megis 'Cyswllt Defnyddwyr Powys' a 'Fforwm Defnyddwyr Iechyd Meddwl' Gogledd Cymru sy'n cael eu harwain gan ddefnyddwyr gwasanaethau.

Mae'r rwydweithiau hyn yn ymwneud â nifer o wahanol weithgareddau gan gynnwys:

- Darparu gwasanaethau gwybodaeth annibynnol ac adnoddau i aelodau'r rhwydwaith dros y ffôn, a thrwy ohebiaeth, taflenni newyddion a chyhoeddiadau eraill;
- Hwyluso gweithdai, cynadleddau, hyfforddiant, seminarau a chyflwyniadau addysgol eraill am faterion iechyd meddwl;
- Darparu canolbwynt ar gyfer y sector gwirfoddol a statudol ac eraill i gydgysylltu a gofyn am farn defnyddwyr gwasanaethau;
- Annog darparwyr gwasanaethau i gynnwys defnyddwyr gwasanaethau mewn ffordd ystyrlon ac adeiladol wrth gynllunio, cyflwyno a monitro gwasanaethau;
- Gweithio i wella'r ymwybyddiaeth gyffredinol ynglŷn â materion iechyd meddwl.

8. Anghenion arbennig gofalwyr

Mae angen gwasanaethau ar y bobl sy'n gofalu am gleifion gyda phroblemau iechyd meddwl hefyd. Ystyr gofalwyr yw person sy'n gofalu am berthynas neu ffrind sydd angen cefnogaeth oherwydd eu salwch meddwl. Mae'n debygol bod gan ofalwyr fewnwelediad arbennig i anghenion y person y maent yn ei gefnogi a byddent wedi arfer cynrychioli eu buddiannau. Hefyd mae gan ofalwyr hawl i gael eu hasesu eu hunain a hawl i gael cynllun gofal ysgrifenedig os yw eu hasesiad yn dangos eu bod yn gymwys i dderbyn cefnogaeth. Mae gofalwyr yn ddefnyddwyr gwasanaethau eu hunain er nad yw eu hanghenion efallai yn cyfateb i anghenion y bobl y maent yn gofalu amdanynt. Hefyd gall fod adegau pan fydd eu hanghenion a'u buddiannau yn mynd i gyfeiriadau gwahanol ac efallai'n gwbl groes i'w gilydd.

9. Swyddi Swyddogion Datblygu Cynnwys Defnyddwyr

Sefydlwyd y swyddi hyn yn 2001 fel cynllun treialu tair blynedd yn ardaloedd Caerdydd a'r Fro, Merthyr Tudful, a Rhondda Cynon Taf. Ariannwyd y prosiect gan Lywodraeth y Cynulliad gyda'r bwriad o weithio gyda defnyddwyr gwasanaethau ac asiantaethau iechyd meddwl i hyrwyddo arferion da mewn cynnwys defnyddwyr gwasanaethau.

Datblygodd y prosiect lawer o weithgareddau sydd wedi gwella hyder y defnyddwyr gwasanaethau sy'n cymryd rhan. Dyma rai o'r gweithgareddau:

- Cyflwyno hyfforddiant recriwtio i grwpiau defnyddwyr gwasanaethau a sefydlu cronfa o gynrychiolwyr wedi eu hyfforddi fel eu bod ar gael ar gyfer llunio rhestr fer a chyfweld;
- Creu gwell cysylltiadau gyda phobl broffesiynol trwy gael cyflwyniadau gan ddefnyddwyr gwasanaethau, ymweld â gwasanaethau ac ymgynghori, ac yn y blaen;
- Trefnu 'Diwrnod Agored' defnyddwyr gwasanaethau er mwyn codi ymwybyddiaeth a hyrwyddo'r prosiect;
- Hwyluso cwrs hyfforddi 'Sgiliau Sefyll i fyny a Dweud eich Dweud' yn cynnwys sgiliau cyfathrebu, pendantrwydd, gweithio gyda phobl broffesiynol a sgiliau cyfarfodydd.

Mae'r prosiect yn dal i fod yn amodol ar werthusiad terfynol, ond mae Llywodraeth y Cynulliad yn teimlo bod hon yn ffordd werthfawr ac adeiladol o sicrhau bod defnyddwyr gwasanaethau a gofalwyr yn cael eu cynnwys.

10. Y Dull Rhaglen Ofal

Mae'r Dull Rhaglen Ofal yn system gydgysylltiol o reoli gofal sy'n canolbwyntio ar anghenion yr unigolyn. Mae'n ofynnol bod defnyddwyr gwasanaethau, a gofalwyr lle bo hynny'n briodol, yn cymryd rhan lawn mewn llunio eu cynlluniau gofal eu hunain. Bydd y Cynllun Gofal yn canolbwyntio ar gryfderau defnyddwyr gwasanaethau yn ogystal â'u hanghenion ac yn ceisio hybu adferiad ac annibyniaeth. Hefyd dylai'r cynllun gydnabod anghenion amrywiol y defnyddwyr gwasanaethau, adlewyrchu cefndiroedd diwylliannol ac ethnig yn ogystal â'r ysbrydol, gender a rhywioldeb. Bydd yn cynnwys gweithredu a chael canlyniadau ym mhob agwedd ar fywyd unigolyn lle mae angen cefnogaeth, er enghraifft yn seicolegol, yn gorfforol ac yn gymdeithasol.

Siarter ar gyfer Cyfranogiad Defnyddwyr a Gofalwyr

Mae 'Siarter ar gyfer Cyfranogiad Defnyddwyr a Gofalwyr' wedi cael ei datblygu gan grŵp o ddefnyddwyr gwasanaethau a gofalwyr yng Nghymru gyda chefnogaeth Llywodraeth y Cynulliad. Gwelir y Siarter yn Atodiad 1. Trwy fabwysiadu'r Siarter hon bydd comisiynwyr gwasanaethau a darparwyr yn ymrwmo i gynnwys defnyddwyr gwasanaethau a gofalwyr yn y broses o ddylunio, cynllunio, cyflwyno a gwerthuso gwasanaethau iechyd meddwl yng Nghymru.

Rhestr gyfeirio arferion da

Gwelir rhestr gyfeirio arferion da yn Atodiad 2. Gellir ei defnyddio fel ffordd o wirio cynnydd yn erbyn Safon Dau o'r Fframwaith Gwasanaeth Cenedlaethol. Mae'r hunan wiriad cyflym hwn yn fan cychwyn defnyddiol ar gyfer gweithredu unrhyw arolwg ffurfiol mewn perthynas â chynnwys a rhoi grym i ddefnyddwyr gwasanaethau.

Gwasanaethau Iechyd Meddwl Oedolion

Siarter ar gyfer Cyfranogiad Defnyddwyr Gwasanaethau a Gofalwyr

Dylunio a Chynllunio Gwasanaethau

Mae cynnwys defnyddwyr gwasanaethau a gofalwyr yn y prosesau o wneud penderfyniadau ynglŷn â'r ffordd y mae gwasanaethau yn cael eu dylunio a'u cynllunio yn debygol o arwain at wasanaethau sy'n fwy ymatebol i anghenion y bobl sy'n eu defnyddio.

Cynllunio'r gwasanaethau yn bersonol

Mae gan ddefnyddwyr gwasanaethau a gofalwyr yr hawl i:

- Fod yn bartneriaid llawn yn y broses o gynllunio ar gyfer eu hanghenion gwasanaeth eu hunain ac yn y broses o ddylunio a llunio eu cynlluniau gofal eu hunain.
- Cael mynediad at eiriolaeth annibynnol.
- Bod yn bresennol pan fydd eu hanghenion yn cael eu hasesu a phan fydd eu gwasanaethau yn cael eu cynllunio a'u hadolygu.

Cynllunio a chomisiynu gwasanaethau ar y cyd

Mae gan ddefnyddwyr gwasanaethau a gofalwyr yr hawl i gael:

- Eu trin fel partneriaid llawn a chyfartal yn y broses o gynllunio ar y cyd.
- Cefnogaeth annibynnol effeithiol ar gyfer cymryd rhan mewn cyfarfodydd pan fydd yr angen hwnnw wedi ei ddynodi.
- Cyfarfodydd a gynhelir ar ffurf briodol, ar amseroedd priodol ac mewn lleoliadau priodol.
- Dulliau eraill o sicrhau cyfranogiad effeithiol, er enghraifft cynrychiolwyr o grwpiau cynllunio yn ymweld â chyfarfodydd y defnyddwyr a gofalwyr i gael eu barn.
- Bod yn rhan o'r prosesau ffurfiol ar gyfer casglu barn defnyddwyr gwasanaethau a gofalwyr ar wahân a'u gweld yn cael eu hintegreiddio i'r strwythur cynllunio.
- Cefnogaeth effeithiol ar gyfer cyfathrebu gyda'u sefydliad neu fforwm perthnasol.
- Ad-daliad o'r costau a gafwyd wrth gymryd rhan yn y broses gynllunio.

- Gwybodaeth briodol, hygyrch o ansawdd da iawn mewn digon o amser i alluogi ymgynghori effeithiol gyda grwpiau cyfansoddol.
- Hyfforddiant perthnasol o ansawdd da iawn wedi ei amseru'n briodol.
- Swyddogaethau a chyfrifoldebau wedi eu cytuno'n glir.
- Gwybodaeth ynglŷn â'r ffordd y mae eu cyfraniadau wedi dylanwadu ar gynllunio a chyflwyno'r gwasanaeth.

Cyflwyno a Monitro Gwasanaethau

Bydd cynnwys defnyddwyr gwasanaeth a gofalwyr yn y broses o gyflwyno a monitro gwasanaethau yn gwneud gwasanaethau yn fwy ymatebol ac yn eu gwneud yn fwy priodol ac effeithiol. Bydd yn helpu i godi safonau ac i adeiladu ffydd a hyder mewn gwasanaethau.

Cyflwyno Gwasanaethau

Mae gan ddefnyddwyr gwasanaethau a gofalwyr yr hawl i:

- Gael eu trin fel partneriaid llawn a chyfartal ac i gymryd rhan llawn yn y broses o gyflwyno gwasanaethau.
- Cael eu cynnwys yn y prosesau o ddethol a recriwtio staff a fydd yn cyflwyno gwasanaethau ac yn cael hyfforddiant a chefnogaeth i'w galluogi i wneud hynny.
- Cael eu cynnwys yn y broses o lunio disgrifiadau swyddi ar gyfer pobl broffesiynol Iechyd Meddwl er mwyn sicrhau bod y nodweddion sy'n hanfodol neu'n ddymunol yn ôl y defnyddwyr neu ofalwyr yn cael eu cynnwys yn y disgrifiadau er enghraifft empathi, profiad personol o broblemau iechyd meddwl ac yn y blaen.
- Cael eu cynnwys mewn hyfforddiant sefydlu ar gyfer staff sy'n cyflwyno gwasanaethau ac yn cael cefnogaeth i wneud hynny.
- Cael gwybodaeth glir a dealladwy ynglŷn â'r dewis o wasanaethau sy'n briodol i'r anghenion y maent wedi eu dynodi.
- Hawl i'w barn gael ei chymryd i ystyriaeth ac i gael adborth os nad ydynt yn fodlon gyda'r gwasanaethau a gynigir.
- Cael gwybod am wasanaethau eraill lle maent yn bodoli.

Monitro a Gwerthuso

Mae'n hanfodol nad yw monitro yn cael ei weld fel dim ond ffordd o gasglu ystadegau a bod dulliau ansoddol yn ogystal â dulliau meintiol yn cael eu defnyddio i fonitro gwasanaethau. Yr hyn sy'n allweddol yw'r ffordd y bydd yr wybodaeth hon yn cael ei defnyddio i ddatblygu a newid gwasanaethau mewn ffordd briodol er mwyn cwrdd ag anghenion sydd wedi eu dynodi.

Mae gan ddefnyddwyr gwasanaethau a gofalwyr yr hawl i:

- Gael gwybod sut i wneud sylw neu gŵyn ynglŷn â'r gwasanaethau maent yn eu derbyn ac i gael eu cefnogi yn y broses honno mewn ffordd sydd ddim yn camwahaniaethu.
- Medru gwneud sylwadau am wasanaethau yn ddiennw ac i wybod y caiff eu hymatebion eu bwydo i mewn i'r broses monitro a gwerthuso.
- Cael y cyfle i roi wybod i ddarparwyr gwasanaeth a yw eu hanghenion dynodedig yn cael eu cyflawni ai peidio.
- Cael eu cynnwys yn y broses o ddylunio a chasglu gweithdrefnau monitro a gwerthuso a chrynhof'r canlyniadau.
- Cael gwybod am ganlyniadau monitro a gwerthuso'r gwasanaethau.
- I wybod na fydd eu gwasanaethau ddim yn cael eu heffeithio'n negyddol trwy wneud sylwadau neu gwynion.

Rhestr Gyfeirio Arferion Da

Dylunio a Chynllunio Gwasanaethau

Gweithredu	Heb ei gyflawni	Wedi ei gyflawni yn rhannol	Wedi ei gyflawni	Cynllun Gweithredu
Bydd defnyddwyr gwasanaethau a'u gofalwyr yn cael gwybod sut y gallant gael eu cynnwys yn y broses o ddylunio, cynllunio a chomisiynu gwasanaethau.				
Gofynnir i ddefnyddwyr gwasanaethau a gofalwyr sut yr hoffent gael eu cynnwys.				
Bydd defnyddwyr gwasanaethau a gofalwyr yn cael gwybod am grwpiau a sefydliadau defnyddwyr gwasanaethau.				
Bydd defnyddwyr gwasanaethau a gofalwyr o bob cymuned yn cael eu cynnwys yn llawn, gyda gwaith allgymorth yn cael ei wneud i sicrhau cyfranogiad pobl sy'n byw mewn ardaloedd gwledig.				
Rhoddir ystyriaeth i sut i gynnwys pobl gydag anghenion iechyd meddwl sydd ddim yn gweithio'n agos gyda gwasanaethau ar hyn o bryd.				
Bydd copïau o'r 'Siarter ar gyfer Cyfranogiad Defnyddwyr Gwasanaethau a Gofalwyr' a'r rhestr gyfeirio hon ar gael i bawb.				

Gweithredu	Heb ei gyflawni	Wedi ei gyflawni yn rhannol	Wedi ei gyflawni	Cynllun Gweithredu
Ar lefel cynllunio personol bydd y Dull Rhaglen Ofal yn cael ei fabwysiadau a bydd defnyddwyr gwasanaethau a'u gofalwyr yn cymryd rhan lawn mewn datblygu eu cynllun gofal eu hunain.				
Ceisir cael ystod eang o farn wahanol gan grwpiau defnyddwyr gwasanaethau a gofalwyr ac osgoi rhoi'r cyfrifoldeb ar un neu ddau berson.				
Bydd eiriolaeth annibynnol ar gael i ddefnyddwyr gwasanaethau.				
<i>Hyfforddiant</i>				
Cynigir briffio a chefnogaeth i ddefnyddwyr gwasanaethau a gofalwyr sy'n ystyried cyfranogi.				
Bydd hyfforddiant ar gael i ddefnyddwyr gwasanaethau a gofalwyr cyn gynted ag y bo modd.				
Amcanion hyfforddi i sicrhau cyfranogiad gwirioneddol ac ystyrlon defnyddwyr gwasanaethau a gofalwyr.				
Cynigir hyfforddiant rhagweithiol heb fod y defnyddiwr gwasanaeth neu ofalwr yn gorfod gofyn amdano.				

Gweithredu	Heb ei gyflawni	Wedi ei gyflawni yn rhannol	Wedi ei gyflawni	Cynllun Gweithredu
Bydd hyfforddiant yn cael ei deilwrio i gyflawni anghenion unigol, cyn belled â bod hynny'n ymarferol.				
Costau				
Ad-delir costau i ddefnyddwyr gwasanaethau a gofalwyr am fynychu cyfarfodydd cynllunio, cyfweliadau ac yn y blaen.				
Cefnogaeth i ofalwyr				
Bydd gofal seibiant yn cael ei ystyried fel y gall gofalwyr fynd i gyfarfodydd cynllunio ac yn y blaen.				
Cyfarfodydd				
Bydd dylunio a chynllunio cyfarfodydd bob amser yn cynnwys mewnbwn oddi wrth ddefnyddwyr gwasanaethau a gofalwyr.				
Bydd defnyddwyr gwasanaethau a gofalwyr yn cael digon o rybudd ymlaen llaw i'w galluogi i fod yn bresennol.				
Bydd gwybodaeth, rhaglenni, cofnodion ac yn y blaen yn cael eu darparu ar ffurf briodol ac mewn digon o amser fel y gellir ymgynghori gyda grwpiau cyfansoddol.				
Bydd cludiant yn cael ei gynllunio'n ofalus gan roi ystyriaeth briodol i amgylchiadau personol defnyddwyr a gofalwyr.				

Gweithredu	Heb ei gyflawni	Wedi ei gyflawni yn rhannol	Wedi ei gyflawni	Cynllun Gweithredu
Cynhelir cyfarfodydd ar ffurf anffurfiol gydag ystyriaeth briodol i bawb sy'n mynychu.				
Bydd yr iaith a ddefnyddir mewn cyfarfodydd yn glir ac yn ddealladwy a bydd jargon yn cael ei osgoi.				
Dylai o leiaf ddau ddefnyddiwr gwasanaethau a gofalwyr fod yn bresennol yn y cyfarfodydd.				
Rhoddir cefnogaeth cyn ac ar ôl cyfarfodydd i ddefnyddwyr a gofalwyr er mwyn rhoi grym iddynt gymryd rhan.				
Bydd person a enwir yn cydgysylltu cyfranogiad y defnyddwyr a'r gofalwyr.				
<i>Recriwtio Staff</i>				
Dewisir defnyddwyr gwasanaethau a gofalwyr sydd â'r diddordeb a'r sgiliau priodol i gymryd rhan yn y broses o recriwtio a hyfforddi.				
Bydd gofalwyr a defnyddwyr gwasanaethau yn cael eu cynnwys a'u cefnogi yn y broses o recriwtio a dethol staff ar gyfer pob swydd.				
Nodir bod profiad personol o wasanaethau iechyd meddwl yn ddymunol ar gyfer pob swydd.				

Gweithredu	Heb ei gyflawni	Wedi ei gyflawni yn rhannol	Wedi ei gyflawni	Cynllun Gweithredu
<i>Hyfforddiant</i>				
Bydd defnyddwyr gwasanaethau a gofalwyr yn cael eu cynnwys bob amser yn y broses o gynllunio a chyflwyno Hyfforddiant Sefydlu i bob aelod o'r staff.				
Bydd Defnyddwyr Gwasanaethau a Gofalwyr yn cymryd rhan reolaidd mewn hyfforddiant parhaus ar gyfer yr holl staff.				
Bydd Defnyddwyr Gwasanaethau a Gofalwyr yn cael eu cynnwys mewn 'diwrnodau allan'.				
Bydd Defnyddwyr Gwasanaethau a Gofalwyr yn cael eu cynnwys mewn dylunio a chynllunio dulliau monitro er enghraifft dylunio ffurflenni monitro, cynllunio grwpiau ffocws ac yn y blaen.				
Bydd Defnyddwyr Gwasanaethau a Gofalwyr yn cael eu cynnwys yn y broses o ddadansoddi gwybodaeth.				
Bydd defnyddwyr gwasanaethau a gofalwyr yn cael eu cynnwys yn y broses o ledaenu gwybodaeth fonitro.				
Bydd canlyniadau monitro a gwerthuso yn cael eu rhannu gyda phob rhanddeiliad.				