

Darparu cymorth i gynrychiolwyr ac ar gyfer prosesau ymgysylltu cyffredinol gan sefydliadau'r trydydd sector

Cyflwyniad

Mae angen i weithwyr ymgysylltu, neu'r rhai mewn rolau tebyg, fod yn weladwy ac ar gael fel pwynt cyswllt i unrhyw un sydd am gymryd rhan.

Mae gweithwyr cynnwys/ymgysylltu'r trydydd sector yn chwarae rhan hanfodol wrth wneud cyfleoedd ymgysylltu defnyddwyr gwasanaethau a gofalwyr yn amlwg ac, yn eu tro, wrth recriwtio a chefnogi pobl i lenwi'r cyfleoedd hyn.

Mae'n bwysig tynnu sylw at botensial a rôl hanfodol cefnogi a chydlynu ymgysylltiad lleol â grŵp ehangach o ddefnyddwyr gwasanaeth a gofalwyr a all wedyn lywio gwaith cynrychiolwyr. Mae cymorth gweinyddol ar gyfer y cyfarfodydd hyn rhwng defnyddwyr gwasanaeth a gofalwyr mewn ardal yn hanfodol.

Mae angen i gymorth priodol fod ar gael hefyd ar gyfer yr achlysuron hynny pan fydd ymgysylltu yn sbarduno gofid meddwl.

Mae angen i gynrychiolwyr deimlo eu bod yn cael eu cefnogi a'u gwranddo. Bydd hyn yn gofyn am fynediad at weithiwr i ddarparu a hwyluso'r cymorth hwn. Gellir dirprwyo hyn i sefydliad trydydd sector allanol, yn dibynnu ar y cymorth sydd ei angen.

Mae angen i adnoddau fod ar gael er mwyn darparu gwybodaeth, hyfforddiant a chymorth i'r bobl hynny sy'n cynrychioli llais defnyddwyr y gwasanaeth a gofalwyr.

Mae yna lawer o enghreifftiau rhagorol yn y DU a thramor o weithwyr ymgysylltu'r trydydd sector yn cydweithio â gweithwyr ymgysylltu'r sector statudol.

Heriau

Mae'n bwysig cydnabod heriau'r rôl hon.

Oherwydd deddfwriaeth diogelu data, gall fod yn anodd cael mynediad at wybodaeth am ddefnyddwyr gwasanaethau a gofalwyr, yn enwedig y rhai sy'n cael eu clywed yn llai aml. Gellir gwella'r sefyllfa hon drwy gael cysylltiadau uniongyrchol gan staff y trydydd sector â gweithwyr ymgysylltu'r sector statudol sydd â mynediad at fwy o bobl.

Oherwydd yr amser a'r capasiti cyfyngedig sydd gan ddefnyddwyr gwasanaethau a gofalwyr, gall fod yn anodd weithiau recriwtio nifer y bobl i fodloni'r galw am waith ymgysylltu.

Gall fod yn anodd trefnu cyfarfodydd ar adegau sy'n addas i ddefnyddwyr gwasanaethau a gofalwyr, yn enwedig i'r rhai sydd yn yr ysgol neu yn y gwaith. Mae hyn yn aml yn haws wrth weithio gyda grwpiau llai, lle gellir cytuno'n haws ar amseroedd sy'n addas i'r ddwy ochr. Mae hefyd yn hanfodol bod cworwm ym mhob cyfarfod, gyda threfniadau cworwm wedi'u cytuno ymlaen llaw gydag aelodau'r grŵp.

Ar adegau gall deddfwriaeth a phrosesau sefydliadol gyfyngu ar faint y gall defnyddwyr gwasanaethau a gofalwyr ddylanwadu ar benderfyniadau comisiynu a chontractio. Drwy gael cyfathrebu agored a gonest mae hyn yn helpu pobl i ddeall y ffiniau hyn a beth y gellir ei newid yn realistig.

Mae angen sgiliau, gwybodaeth ac agweddau penodol ar y rhai sy'n cynrychioli defnyddwyr gwasanaethau a gofalwyr mewn meysydd gwaith cymhleth iawn fel comisiynu.

Gall fod yn anodd herio pŵer sefydliadau mwy'r sector statudol o fewn sylfaen trydydd sector. Mae hyn yn cynnwys cael cymorth gwasanaethau statudol i'r broses ymgysylltu a hefyd cyflawni'r newid diwylliant sydd ei angen o fewn gwasanaethau statudol i wireddu ymgysylltu a chyd-gynhyrchu. Mae cael gweithiwr ymgysylltu o fewn y gwasanaethau statudol fel cynghreiriad a phartner i gefnogi a gweithio gyda defnyddwyr gwasanaethau a gofalwyr yn uniongyrchol yn helpu i fynd i'r afael â'r anawsterau hyn.

Gall pellter, amser teithio a chysylltedd digidol gwael ei gwneud hi'n anodd i bobl ddod at ei gilydd, yn enwedig mewn ardaloedd gwledig ac anghysbell sydd â phroblemau gyda thechnoleg ddigidol. Yn yr ardaloedd hyn, gall hefyd fod yn anodd cyfiawnhau gweithiwr ymgysylltu llawn amser, sy'n golygu y gallai fod angen ymgymryd â gweithgaredd ymgysylltu ochr yn ochr â rolau a chyfrifoldebau eraill.

Mae gan bobl a fyddai wedi cael trafferth mynychu cyfarfodydd wyneb yn wyneb oherwydd amrywiol ymrwymadau o'r blaen y fantais o fynychu cyfarfodydd ar-lein i gadw mewn cysylltiad ag eraill.

Gall cyfyngiadau ariannol gyfyngu ar yr ystod o weithgarwch ymgysylltu y gellir ei ymgymryd ag ef, gan gynnwys talu cynrychiolwyr a chyfranogwyr. Gall cyllid tymor byr ei gwneud hi'n anodd ymgysylltu'n effeithiol, a lle nad yw cyllid ymgysylltu wedi'i glustnodi, gall fod mewn perygl o gael ei ailddyrranu i weithgareddau eraill.

Gellid gwella cyfathrebu â chomisiynwyr drwy gael person cyswllt enwebedig, pe bai'r rhain yn bodoli fel rhan o unrhyw drefniadau contract.

Mae defnyddwyr gwasanaethau a gofalwyr wedi nodi awydd i chwarae rhan fwy yn y broses o ddewis, monitro a gwerthuso darparwyr trydydd sector, yn ogystal ag mewn penderfyniadau sy'n ymwneud â chyllidebau cysylltiedig.

Rhaid i brosesau comisiynu a chaffael fod yn deg ac yn dryloyw, a lle mae defnyddwyr gwasanaethau a gofalwyr yn rhan o'r tîm caffael, rhaid bod mesurau diogelwch priodol ar waith. Mae hyn yn cynnwys cydnabod dwyster y rôl, rheoli gwrthdaro buddiannau, a sicrhau bod cyfranogwyr yn ymwybodol o gyfyngiadau cyfreithiol a gweithdrefnol perthnasol.

Dewis cymorth y trydydd sector

Mae defnyddwyr gwasanaethau a gofalwyr wedi nodi awydd i chwarae rhan fwy yn y broses o ddewis, monitro a gwerthuso darparwyr trydydd sector, yn ogystal ag mewn penderfyniadau sy'n ymwneud â chyllidebau cysylltiedig.

Rhaid i brosesau comisiynu a chaffael fod yn deg ac yn dryloyw, a lle mae defnyddwyr gwasanaethau a gofalwyr yn rhan o'r tîm caffael, rhaid bod mesurau diogelwch priodol ar waith. Mae hyn yn cynnwys cydnabod dwyster y rôl, rheoli gwrthdaro buddiannau, a sicrhau bod cyfranogwyr yn ymwybodol o gyfyngiadau cyfreithiol a gweithdrefnol perthnasol.

Gofynion rôl ar gyfer cefnogi cynrychiolwyr defnyddwyr gwasanaethau a gofalwyr

Mae cymorth y trydydd sector ar gyfer ymgysylltu â defnyddwyr gwasanaethau a gofalwyr yn amrywio'n fawr. Mae profiad ac adborth o ymgynghoriadau wedi dangos bod rhai sefydliadau eisoes yn cyflawni'r rhan fwyaf, os nad pob un, o'r rolau a restrir yn y ddogfen.

Mae'n bwysig bod y gweithgareddau hyn yn cael eu gweld nid yn rhestr wirio yn unig ond fel enghreifftiau o arfer da ac fel pethau annatod i gyflawni ymgysylltiad a chydgyhyrchu o safon.

Er bod y dogfennau hyn yn cael eu cyhoeddi fel dogfen ganllaw, rydym yn annog comisiynwyr i ystyried cynnwys y canllawiau a'r argymhellion wrth ddylunio manylebau gwasanaeth ac wrth fonitro ac adolygu gwasanaethau.

Dyletswyddau Cyffredinol ar gyfer Swyddogion Ymgysylltu/Cynnwys

- Bod yn bwynt cyswllt i bobl sydd â diddordeb mewn cymryd rhan mewn trafodaethau am wasanaethau iechyd meddwl.

- Datblygu rhestr gyswllt o bobl sydd â diddordeb mewn cymryd rhan mewn gweithgareddau ymgysylltu.
- Ceisio'n weithredol ymgysylltu â phobl sy'n cael eu clywed yn llai aml. (Mae gan un ardal weithiwr ymgysylltu BAME rhan-amser).
- Rhedeg grŵp(grwpiau) lleol sy'n hwyluso amgylchedd llai ffurfiol lle gall defnyddwyr gwasanaethau a gofalwyr rannu eu barn am wasanaethau a'r hyn sydd angen ei wneud. Byddai'r grwpiau hyn yn helpu pobl i feithrin hyder wrth rannu eu barn, siarad â chynrychiolwyr, a chlywed sut mae eu barn wedi gwneud gwahaniaeth.
- Gwneud ymgysylltu'n hygyrch i bawb drwy sicrhau amrywiaeth o ffyrdd o ymgysylltu.
- Symleiddio'r broses ar gyfer gwneud penderfyniadau lle bo'n briodol ac yn bosibl fel y gall mwy o bobl gymryd rhan.
- Cadw i fyny â'r arfer gorau wrth gefnogi ymgysylltiad a chynrychiolwyr defnyddwyr gwasanaeth a gofalwyr trwy amrywiol fforymau a sefydliadau megis rhwydwaith cyd-gynhyrchu Cymru.

Cymorth cyn ac yn ystod cyfarfodydd

Byddai arfer gorau yn darparu'r gefnogaeth ganlynol i gynrychiolwyr o weithwyr ymgysylltu.

Adnoddau

Sicrhau bod gan gynrychiolwyr fynediad at yr adnoddau canlynol:-

- Offer/costau argraffu
- Offer TG i gael mynediad at negeseuon e-bost a chyfarfodydd
- Costau mynediad i'r rhyngrwyd
- Meddalwedd
- Costau deunydd ysgrifennu
- Costau ffôn lle bo angen
- Cyllid i dalu am hyfforddiant i ddiwallu anghenion a nodwyd

- Cyllid i fynychu cynadleddau perthnasol
- Costau teithio a chynhaliaeth

Mae desgiau dros dro yn ateb posibl wrth ddarparu mynediad at yr adnoddau hanfodol hyn. Mae angen i gynrychiolwyr allu clywed barn pobl heb beryglu eu preifatrwydd eu hunain.

Awgrymwyd y dylai'r costau hyn fod yn bennawd cyllidebol wedi'i glustnodi o fewn CLG ymgysylltu.

Trefnu Cyfarfodydd (gan gynnwys Byrddau Iechyd)

- Ystyried argaeledd cynrychiolwyr ar gyfer grwpiau llai/lleol e.e. o dan 10 o bobl
- Sicrhau rhybudd digonol o gyfarfodydd (o leiaf pythefnos) trwy amrywiaeth o ddulliau.
- Yn ddelfrydol, bydd cyfarfodydd yn cael eu trefnu ar gyfer y 12 mis nesaf.
- Ystyried amseru cyfarfodydd i ganiatáu ar gyfer cyn-gyfarfodydd ac i osgoi traffig (lle bo modd).
- Sicrhau bod papurau'n cael eu derbyn mewn da bryd (o leiaf wythnos ymlaen llaw) yn y fformat gofynnol
- Anfon papurau'n uniongyrchol at gynrychiolwyr ac nid drwy sefydliadau'r trydydd sector
- Lle mae sefydliad cymorth hefyd yn trefnu grwpiau defnyddwyr gwasanaeth a gofalwyr, gwnewch yn siŵr bod y grwpiau hynny'n cael cyfle i drafod papurau cyn y prif gyfarfod.
- Lle bynnag y bo modd, mae'n helpu cael person cyswllt enwol i drefnu pob cyfarfod fel bod llinellau cyfathrebu clir.
- Sicrhau bod cyfathrebiadau a phapurau'n cael eu darparu drwy feddalwedd y gall y cynrychiolwyr ei darllen. Gellir gwneud hyn drwy fynediad at gyfrifiadur swyddfa (e.e. desgiau dros dro)

Paratoi ar gyfer pob cyfarfod

Gellir gwneud hyn drwy gyfarfod ymlaen llaw gyda'r gweithiwr ymgysylltu:

- Sicrhau dealltwriaeth o bapurau

- Trafod y materion a godwyd
- Mae cynrychiolwyr yn ymarfer mynegi barn
- Mae cynrychiolwyr yn paratoi ar gyfer heriau i'w barn
- Darparu offer technegol angenrheidiol a chefnogaeth/hyfforddiant (pan fo angen)
- Gweithwyr ymgysylltu i sicrhau bod gan gynrychiolwyr bopeth sydd ei angen arnynt ar gyfer cyfarfodydd gan gynnwys atgoffa o amser a dyddiad

Cymorth Personol

- Gwiriadau llesiant
- Cymorth gyda hunanreolaeth pan fo angen
- Gwirio sgiliau a gallu e.e. ystyried materion fel anghenion hyfforddi e.e. hunan-drefnu; cymorth teithio; a thâl
- Gwneud trefniadau i dalu treuliau mewn cyfarfodydd
- Ymdrin â gwrthdaro personoliaeth
- Meithrin perthnasoedd â chynrychiolwyr partneriaid
- Ymdrin ag anghydbwysedd pŵer
- Ymdrin â chwynion rhwng cynrychiolwyr
- Codi pryderon
- Adeiladu tîm a datblygu rheolau sylfaenol
- Mae angen cynrychiolwyr mwy profiadol i gefnogi cynrychiolwyr newydd. Mae hyn yn gofyn am dymhorau swydd sy'n ddigon hir i gwmpasu os nad oes llawer o gynrychiolwyr newydd ar gael.

Disgwyliadau yn ystod cyfarfodydd

- Lle bo modd, cyfarfod a chyfarach cynrychiolwyr cyn y cyfarfod
- Sicrhau bod anghenion ychwanegol unigol yn cael eu diwallu
- Dylid darparu lluniaeth, lle bo modd, e.e. o leiaf te, coffi a dŵr
- Cefnogi defnyddwyr gwasanaetha a gofalwyr i gyflwyno barn cynrychiolwyr absennol

- Sicrhau bod gwerth cyfartal yn cael ei roi i lais cynrychioliadol
- Trin pawb ag urddas a pharch

Cymorth ar ôl y cyfarfod

Darparu cymorth i gynrychiolwyr ar ôl cyfarfodydd

- Cynrychiolwyr cymorth i adrodd yn ôl ar ganlyniadau cyfarfodydd
- Cefnogi cynrychiolwyr mewn unrhyw gamau gweithredu y maent yn rhan ohonynt
- Dosbarthu cofnodion cyfarfodydd yn amserol
- Trafod a gwirio llesiant yn ddelfrydol trwy gyfarfod grŵp
- Cymorth un i un os oes angen

Cyfathrebu rhwng cyfarfodydd

- Ni ddylai sefydliad cymorth weithredu fel cyfryngwr rhwng cynrychiolwyr ac aelodau eraill y pwyllgor a rhanddeiliaid
- Mae gan gynrychiolwyr yr hawl i siarad â sefydliadau ac aelodau pwyllgorau a rhanddeiliaid yn uniongyrchol
- Sefydliadau cymorth i ddarparu cymorth ond ni ddylent ddylanwadu ar negeseuon gan gynrychiolwyr na'u cyflwyno (oni bai fod y cynrychiolydd yn gofyn am hynny)
- Lle gofynnir am hynny, darparu cymhortha i gynrychiolwyr i gyfathrebu ag aelodau'r pwyllgor a rhanddeiliaid
- Rhaid i unrhyw gyfarfodydd ynghylch cynrychiolaeth neu brofiad defnyddiwr gwasanaethu neu ofalwr gynnwys cynrychiolwyr
- Dylai cynrychiolwyr allu cael cyfarfodydd heb gefnogaeth y trydydd sector os ydynt yn dewis gwneud hynny.

Ystyriaethau Eraill

- Dylai dyraniadau cyllideb ar gyfer cynnwys iechyd meddwl o fewn sefydliadau fod yn agored ac yn dryloyw, gyda phenderfyniadau ynghylch sut mae cyllid yn cael ei ddefnyddio yn cael eu gwneud ar y cyd â defnyddwyr gwasanaethau lleol a gofalwyr.

- Dylai fod polisi cadarn ar gyfer delio â bwlio ac aflonyddu, gan gynnwys prosesau ar gyfer ymchwilio a champau gweithredu o fewn y sefydliad cefnogol. Bydd hyn hefyd yn berthnasol i ddefnyddwyr gwasanaeth a gofalwyr sy'n cymryd rhan mewn unrhyw weithgareddau ymgysylltu.
- Dylai fod gan sefydliadau bolisi clir a hygyrch i ddelio â chwynion, ynghyd â phroses apelio annibynnol.
- Bydd polisiâu a phrosesau'n cael eu nodi o'r cychwyn cyntaf ynghylch beth fydd yn digwydd os bydd pethau'n mynd o chwith. Pe bai staff y GIG yn bwlio cynrychiolydd, byddai proses 'Gweithio i Wella' y bwrdd iechyd yn cael ei defnyddio.
- Dylai sefydliadau cymorth gefnogi cynrychiolwyr i ymgysylltu â defnyddwyr gwasanaethau lleol eraill a gofalwyr yn y gymuned
- Anogir cynrychiolwyr defnyddwyr gwasanaethau a gofalwyr i gymryd y cam cyntaf i drefnu eu gwaith eu hunain, er enghraifft drwy gynlluniau gweithredu.
- Dylai sefydliadau cymorth gefnogi cynrychiolwyr i gynnal ymchwil barn ar wasanaethau iechyd meddwl yn yr ardal e.e. datblygu a dadansoddi arolygon
- Sefydliadau i gefnogi unigolion i gymryd rhan mewn prosesau recriwtio
- Sefydliadau i sicrhau cynrychiolaeth lawn ac uniongyrchol gan ddefnyddwyr gwasanaeth a gofalwyr mewn unrhyw gyfarfod ynghylch ymgysylltu
- Dylai defnyddwyr gwasanaethau a gofalwyr fod yn rhan o ddewis pa gynrychiolwyr sy'n mynychu pa gyfarfodydd drwy fynegiadau diddordeb
- Dylai fod cynrychiolwyr wrth gefn os na fydd cynrychiolydd yn gallu mynychu cyfarfod.
- Cydnabyddir defnyddwyr gwasanaeth a gofalwyr am y gwaith a wneir
- Gwahoddir defnyddwyr gwasanaeth a gofalwyr i gymryd rhan mewn unrhyw werthusiad o'u gwaith eu hunain
- Dylai defnyddwyr gwasanaethau a gofalwyr fod yn rhan o ddyfarnu a phennu targedau perfformiad yn ogystal â gwerthusiad blynyddol Cytundebau Lefel Gwasanaeth ar gyfer sefydliadau cymorth y trydydd sector a pherfformiad unigol staff y trydydd sector sy'n gweithio'n uniongyrchol gyda nhw.
- Dylai defnyddwyr gwasanaethau a gofalwyr fod yn rhan o ddewis staff a fydd yn gynrychiolwyr cefnogol, gan gynnwys pan fo hyn yn ailddyrrannu rolau mewnol

neu'n ddyrchafiad o waith gwirfoddol. Mae hyn yn ofynnol i sicrhau bod y broses yn agored, yn deg ac yn dryloyw ac i sicrhau bod y penodiad yn diwallu anghenion y cynrychiolwyr.

Crynodeb

Mae defnyddwyr gwasanaethau a gofalwyr eisiau rôl llawer mwy cydgynhyrchiol wrth benderfynu rôl cymorth y trydydd sector ar gyfer ymgysylltiad defnyddwyr gwasanaethau a gofalwyr ac wrth ddewis y staff sy'n eu cefnogi.

Maen nhw eisiau'r un lefel o adnoddau â sefydliadau partner a staff eraill, y gefnogaeth gywir i wneud eu rôl, a'r rhyddid i siarad yn annibynnol. Dylai eu barn ddod yn uniongyrchol gan ddefnyddwyr gwasanaeth a gofalwyr, heb ddylanwad gan eraill na chael ei hidlo trwy sefydliad arall . Maen nhw hefyd eisiau amodau gwaith teg, sy'n gwobrwyo eu hymrwymiad a'u profiad ac yn darparu cyfleoedd ar gyfer datblygiad yn y dyfodol fel helpu i hyfforddi a mentora recriwtiaid newydd.