Codi proffil cyfleoedd ymgysylltu i ddylanwadu ar wella gwasanaethau

Nid yw llawer o ddefnyddwyr gwasanaethau a gofalwyr yn ymwybodol o'r amrywiaeth o ffyrdd y gallant leisio eu barn ynghylch eu profiadau o wasanaethau, neu sut yr hoffent eu gweld yn cael eu gwella. Nid ydynt chwaith yn ymwybodol o'r sefydliadau a'r grwpiau sy'n bodoli yn y gymuned, naill ai'n darparu gwasanaethau neu'n ymgyrchu dros newid ac ymwybyddiaeth.

Mae gwelededd cyfleoedd ymgysylltu yn hanfodol. Mae angen llwybr at wybodaeth sy'n hawdd dod o hyd iddi ac yn hygyrch. Mae cydweithio rhwng sectorau yn allweddol i sicrhau bod y wybodaeth am bwy i gysylltu ag ef ar gael ym mhob pwynt o ddarparu gwasanaethau.

Mae cynllun cyfathrebu parhaus sy'n cael ei adnewyddu'n rheolaidd, sy'n defnyddio amrywiaeth o gyfryngau, yn debygol o wneud gwahaniaeth gwirioneddol.

Yn y rhan fwyaf o ardaloedd byrddau iechyd, sefydliadau'r trydydd sector yw'r ffocws ar gyfer creu gwelededd a darparu pwynt cyswllt ar gyfer cymryd rhan. Maent mewn sefyllfa dda i helpu gwahanol sefydliadau'r trydydd sector i rwydweithio gyda'i gilydd ac i sicrhau bod defnyddwyr gwasanaethau yn ymwybodol o'r ystod o grwpiau trydydd sector sydd ar gael iddynt. Mae eu statws hyd braich yn rhoi mwy o annibyniaeth a phellter iddynt oddi wrth brif ddarparwyr gwasanaethau'r unigolyn, sy'n rhoi mwy o hyder i bobl siarad allan a mwy o ymdeimlad o ddiogelwch yn enwedig rhag y risg y bydd eu gwasanaethau eu hunain yn cael eu peryglu. Er nad yw'r system hon yn berffaith, nid oes model amgen wedi'i nodi eto. Lle mae'n absennol nid oes unrhyw fecanweithiau i gynyddu gwelededd cyfleoedd neu i baru pobl sydd â diddordeb â'r cyfleoedd sydd ar gael.

Mae llawer o waith wedi'i wneud i asesu manteision bod yn rhan o'r 'mudiad goroeswyr', ymarferion cyd-gynhyrchiol a chymryd rhan mewn gweithgareddau i ddylanwadu ar wella gwasanaethau. Er bod gwirfoddoli cyffredinol a dychwelyd i'r gwaith yn cael eu hyrwyddo fel rhan o adferiad, nid yw gweithgareddau cyd-gynhyrchu wedi'u cynnig eto fel gweithgareddau craidd ar gyfer Cynlluniau Gofal a Thriniaeth na chynlluniau gweithredu adferiad. Dangosodd trafodaethau yn yr ymgynghoriad fod pobl yn teimlo y byddai sgyrsiau â chlinigwyr yn ffordd bwerus o gyrraedd pobl a allai fod â diddordeb yn y cyfleoedd hyn.

Mae'n angenrheidiol nid yn unig i gyfeirio pobl yn fwy effeithiol at gyfleoedd i ymgysylltu, ond hefyd i godi ymwybyddiaeth o'i fanteision. Gwyddom fod ymgysylltu yn darparu rhyddhad rhag unigedd, bod gyda phobl o'r un anian, galwedigaeth

ystyrlon, ymdeimlad o bwrpas, a ffordd o fagu hyder a hunan-barch. Mae'r rhain yn gyfranwyr mor sylfaenol at adferiad fel ei bod hi'n bryd gwneud hwn yn weithgaredd prif ffrwd sy'n hygyrch i bawb ar ryw lefel, a'i wneud yn opsiwn ar gyfer cynlluniau gofal a thriniaeth safonol. Er mwyn i hyn weithio, mae angen i staff clinigol gael yr wybodaeth ddiweddaraf am y cyfleoedd sydd ar gael.

Mae angen inni hefyd edrych ar sut y gall pobl gael mynediad at y cyfleoedd hyn drwy wasanaethau gofal sylfaenol. Mae llawer llai o waith wedi'i wneud ar y lefel hon o wasanaeth.

Y trydydd sector fel arfer fu'r 'prif le' ar gyfer ceisio ymgysylltiad defnyddwyr gwasanaethau a gofalwyr, er nad yw pob sefydliad trydydd sector o reidrwydd yn well yn hyn o beth na sefydliadau'r sector cyhoeddus neu breifat. Gall defnyddwyr gwasanaethau a gofalwyr sydd â diddordeb gael eu denu atynt oherwydd eu bod un cam i ffwrdd o wasanaethau iechyd a gofal cymdeithasol, felly gall trafod gwasanaethau deimlo'n fwy diogel gyda nhw. Mae pryder yn parhau y gallai codi materion ynghylch eu gofal effeithio'n andwyol ar wasanaethau unigolion.

Fodd bynnag, mae cael mynediad at bobl o'r tu allan i'r gwasanaethau iechyd a gofal cymdeithasol yn llawer anoddach. Yn ogystal, mae llawer mwy o bobl â phroblemau iechyd meddwl yn defnyddio gwasanaethau'r sector cyhoeddus nag unrhyw sector arall. Felly mae peidio â mynd at wasanaethau'r sector cyhoeddus i recriwtio lleisiau defnyddwyr gwasanaethau a gofalwyr yn gyfle a gollwyd.

Efallai y gall rhai sefydliadau trydydd sector sydd wedi datblygu'r math hwn o gyfeirio at gyfleoedd ddarparu templed ar gyfer sut y gellir gwneud hyn yn y sector cyhoeddus hefyd. Yr ateb amlwg yw i iechyd a gofal cymdeithasol weithio mewn partneriaeth â'r trydydd sector yn yr ymdrech hon.

Cynigiwyd llawer o syniadau ar y gwahanol gyfryngau y gellir hyrwyddo cyfleoedd ymgysylltu drwyddynt. Er bod manteision ac anfanteision i bob dull, y tebygolrwydd yw y bydd mwy o bobl yn cael eu cyrraedd po fwyaf yw'r ystod o gyfryngau a ddefnyddir. Mae'n bwysig iawn cael amrywiaeth o ddulliau cyfathrebu er enghraifft nid yw pawb wedi'u cynnwys yn ddigidol.

Dewisiadau wedi'u cynnwys: -

- Cyfryngau cymdeithasol, gan gynnwys Facebook a gwefannau.
- Posteri/hysbysiadau mewn mannau aros gwasanaeth
- Taflenni
- Cardiau busnes

- Ar lafar gwlad – fel y disgrifiwyd eisoes – drwy
    - glinigwyr
    - staff y trydydd sector
    - eiriolwyr ffurfiol ac anffurfiol
    - defnyddwyr gwasanaethau eraill a gofalwyr
- Mynd allan i gymunedau, lle mae pobl.
- Taflenni mewn deunyddiau ar gyfer cyrsiau hunanreolaeth a seicoaddysgol

Mewn rhai ardaloedd efallai y bydd gan sefydliadau gronfa ddata o fanylion cyswllt e-bost ar gyfer pobl sydd eisiau cymryd rhan fel y gellir e-bostio gwybodaeth at bobl sydd wedi rhoi eu caniatâd i hyn gael ei wneud.

Thema gyffredin ar draws nifer o gwestiynau yn yr ymgynghoriad oedd yr angen i gyhoeddi a hyrwyddo'r enghreifftiau cadarnhaol o sut mae defnyddwyr gwasanaethau a gofalwyr eisoes wedi dylanwadu'n llwyddiannus ar ddatblygiad gwasanaethau.

Gellid defnyddio cyfryngau eraill fel cylchlythyrau, papurau newydd lleol, radio/teledu lleol i hyrwyddo gwaith da mewn ffordd sy'n ehangu'r niferoedd sy'n ymwybodol o'r gwaith hwn hyd yn oed yn fwy.

Awgrym arall oedd mynd allan i gymunedau i gyfarfod â phobl. Yn Wrecsam, safodd rhai pobl mewn drysau archfarchnadoedd i siarad â phobl. (Roedd angen caniatâd yn amlwg gan yr archfarchnad dan sylw). Yn Birmingham, defnyddiwyd stondin mewn siopau mawr a chanolfannau siopa i gael gwybodaeth gyffredinol am iechyd meddwl a chyfleoedd gwirfoddoli. Cawsant ymateb da. Gall hyn fod yn anoddach mewn cymunedau llai a mwy gwledig lle mae llawer o stigma o hyd ynghylch siarad am iechyd meddwl. Bu llwyddiant cymysg o ran mynd â gwybodaeth a chefnogaeth i farchnadoedd ffermwyr.

Byddai fferyllfeydd yn gyfle gwych i gyrraedd pobl ond maen nhw'n tueddu i fod â lle bach i ddosbarthu gwybodaeth. Byddai meddygfeydd teulu yn fwy ymarferol. Awgrymiadau eraill ar gyfer lleoedd i hyrwyddo cyfleoedd oedd canolfannau cymunedol, canolfannau hamdden, llyfrgelloedd.

Mae enghreifftiau hefyd yn dod o wasanaethau eraill sy'n estyn allan at y cyhoedd, fel cynllun yr heddlu 'coffi gyda heddwas'. Os oes cyfleoedd fel hyn, efallai y bydd modd gweithio gyda nhw i gael mwy o ryngweithio â'r cyhoedd.

Enghraifft arall gan CAMHS yw mynd allan i ble mae pobl ifanc, fel ysgolion a cholegau, a chlybiau ieuenctid.

Mae rhan o'r broses o godi proffil cyfleoedd ymgysylltu yn y negeseuon sy'n cael eu hyrwyddo. Mewn geiriau eraill, nid dim ond yr hyn sydd ar gael sy'n bwysig, ond hefyd pam ei fod yn bwysig i'r cyhoedd.

Yn ogystal â manteision ymgysylltu i unigolion a sefydliadau, a gwybodaeth am brosiectau llwyddiannus, mae'n ddefnyddiol hyrwyddo diwylliant o werthfawrogi cyfraniadau defnyddwyr gwasanaethau a gofalwyr. Mae ymrwymiad i ymgorffori ymgysylltu fel ffordd o weithio, ac unrhyw egwyddorion neu safonau ansawdd y mae'r sefydliad wedi'u mabwysiadu sy'n berthnasol i ymgysylltu hefyd yn bwysig. Pan fydd ymgysylltu wedi'i ymgorffori ym mholisïau, strategaethau a chynlluniau'r sefydliad, (e.e. unrhyw strategaeth gwella ansawdd), mae'n anfon neges gref am ymrwymiad a diwylliant y sefydliad. Mae hon yn neges y mae angen i'r cyhoedd ei chlywed.