Llywodraeth Cymru
Welsh Government

www.cymru.gov.uk

Fframwaith Trin Camddefnyddio Sylweddau
Cynnwys Defnyddwyr Gwasanaethau

ISBN digidol 978 0 7504 1719 9
© Hawlfraint y Goron Gorffenaf 2014
WG22399

Cynnwys

1.	**Cyflwyniad**	**2**
1.1	Pwrpas	2
1.2	Cyd-destun	2
1.3	Cefndir	3
2.	**Rhan 1: Canllawiau a Meini Prawf Allweddol ar gyfer Cynnwys Defnyddwyr Gwasanaethau**	**5**
2.1	Cyflwyniad	5
2.2	Egwyddorion Cynnwys Defnyddwyr Gwasanaethau	5
2.3	Cynnwys Defnyddwyr Gwasanaethau – cyfrifoldeb ac atebolrwydd	5
2.4	Manteision Cynnwys Defnyddwyr Gwasanaethau	7
2.5	Modelau Cynnwys Defnyddwyr Gwasanaethau	8
2.6	Cynnwys Defnyddwyr Gwasanaethau a 'Chydgynhyrchu'	10
2.7	Meini Prawf Allweddol ar gyfer Cynnwys Defnyddwyr Gwasanaethau	11
3.	**Rhan 2: Gweithredu ac Astudiaethau Achos**	**12**
3.1	Rhoi'r Egwyddorion ar Waith	12
3.2	Atebolrwydd a Llywodraethu	13
3.3	Treuliau	13
3.4	Ymgysylltu â Defnyddwyr Gwasanaethau sydd ag Anghenion Amrywiol	13
3.5	Ieithoedd	14
3.6	Ymgysylltu â Phlant a Phobl Ifanc	14
3.7	Cynnwys Mamau Beichiog	15
3.8	Teuluoedd a Gofalwyr	15
3.9	Dulliau Cynnwys	16
3.10	Cynghorau Iechyd Cymuned	17
3.11	Astudiaethau Achos o Arfer Da	17

Anecsau ac Atodiadau

Anecs 1 – Diffiniadau o'r prif dermau	24
Anecs 2 – 10 o Egwyddorion Cenedlaethol ar gyfer Ymgysylltu â'r Cyhoedd yng Nghymru	25
Anecs 3 – Rhestr Wirio ar gyfer Cynnwys Defnyddwyr Gwasanaethau	27
Atodiad 1 – Dolenni Defnyddiol	31
Atodiad 2 – Siarter Enghreifftiol ar gyfer Cynnwys Defnyddwyr Gwasanaethau	32
Atodiad 3 – Rhinweddau Personol	34
Atodiad 4 – Y Sgiliau sydd eu Hangen	35
Atodiad 5 – Sgiliau ar gyfer Gweithwyr	36
Atodiad 6 – Fforymau Cynnwys	37
Atodiad 7 – Mapio Gweithgareddau Cynnwys Defnyddwyr Gwasanaethau	38
Atodiad 8 – Datblygu strategaeth cynnwys defnyddwyr gwasanaethau	39

1. Cyflwyniad

1.1 Pwrpas

Mae'r ddogfen ganllawiau hon yn rhan o Fframwaith Trin Camddefnyddio Sylweddau Llywodraeth Cymru. Bwriedir iddi gynnig canllawiau ar gynnwys defnyddwyr gwasanaethau i Fyrddau Cynllunio Ardal, comisiynwyr, cynllunwyr a darparwyr gwasanaethau ac i ddefnyddwyr gwasanaethau, eu teuluoedd a'u gofalwyr.

Mae'r ddogfen hon yn disodli'r 'Fframwaith Cynnwys Defnyddwyr Gwasanaethau' a gyhoeddwyd yn 2008. Er nad yw cefndir nac egwyddorion cynnwys defnyddwyr gwasanaethau wedi newid, mae'r ddogfen wreiddiol wedi'i diwygio er mwyn rhoi datganiad cliriach am sut y dylid datblygu'r agenda cynnwys defnyddwyr gwasanaethau.

Mae'r 'Fframwaith Cynnwys Defnyddwyr Gwasanaethau' diwygiedig hwn:

- yn cynnig rhagor o ganllawiau ar sut y dylid rhoi egwyddorion cynnwys defnyddwyr gwasanaethau ar waith;
- yn gosod meini prawf gofynnol ar gyfer cynnwys defnyddwyr gwasanaethau mewn ffordd effeithiol er mwyn sicrhau bod modd i gomisiynwyr a darparwyr gwasanaethau eu rhoi ar waith yn gyson;
- yn cynnig awgrymiadau am sut y gellir ymgysylltu â defnyddwyr gwasanaethau mewn amrywiaeth o ffyrdd sy'n fwy ystyrlon na'r dulliau a ddefnyddir ar hyn o bryd;
- yn cynnwys adran ar yr arferion gorau wrth gynnwys defnyddwyr gwasanaethau, gan gynnwys astudiaethau achos o amrywiaeth o feysydd polisi.

Paratowyd y ddogfen hon gan ddefnyddio'r egwyddorion o gydgynhyrchu, cydnabod yr adnoddau sydd gan ddinasyddion yn barod, a darparu gwasanaethau gyda defnyddwyr gwasanaethau yn hytrach nag ar eu cyfer. Wrth ddiwygio'r ddogfen wreiddiol, dilynwyd dull cydweithredol. Defnyddiwyd rhwydweithiau defnyddwyr gwasanaethau drwy grŵp Mudiad Defnyddwyr Gwasanaethau Cymru er mwyn sicrhau bod modd i farn y rheini sy'n defnyddio gwasanaethau yng Nghymru ddylanwadu ar y fframwaith diwygiedig. Cysylltwyd â'r Byrddau Cynllunio Ardal hefyd wrth lunio drafft cychwynnol y ddogfen hon, ac yna ymgynghorwyd yn ffurfiol ar y ddogfen.

Mae Fersiwn Hawdd ei Deall o'r fframwaith hwn ar gael hefyd.

1.2 Cyd-destun

Mae cynnwys defnyddwyr gwasanaethau a sicrhau eu bod yn cyfranogi wedi bod ac yn dal i fod yn bwnc trafod mawr ym maes camddefnyddio sylweddau. Er hynny, nid yw union ystyr y termau 'cynnwys' a 'chyfranogi' yn glir o hyd. Diffinnir y prif dermau sy'n cael eu defnyddio yn y ddogfen hon yn Anecs 1.

Mae Adran 183 o Ddeddf Gwasanaeth Iechyd Gwladol (Cymru) 2006 yn dweud:

> *"Each Local Health Board must make arrangements with a view to securing, as respects health services for which it is responsible, that persons to whom those services are being or may be provided are, directly or through representatives, involved in and consulted on—*

(a) the planning of the provision of those services,

(b) the development and consideration of proposals for changes in the way those services are provided, and

(c) decisions to be made by the Local Health Board affecting the operation of those services."

Mae'n ddyletswydd statudol ar Fyrddau Iechyd Lleol felly i drefnu bod cleifion a'r cyhoedd yn cael eu cynnwys wrth gynllunio gwasanaethau ac yn eu prosesau penderfynu.

Yn ogystal â'r ddyletswydd statudol hon, mae Safon 8 o'r Safonau Craidd Cenedlaethol ar gyfer Gwasanaethau Camddefnyddio Sylweddau yng Nghymru (Mai 2010) yn dweud y dylid ystyried *"safbwyntiau defnyddwyr gwasanaethau, gofalwyr, perthnasau a'r cyhoedd wrth gynllunio, darparu ac adolygu gwasanaethau camddefnyddio sylweddau, gan gynnwys cyngor a gwybodaeth gyffredinol"*.

Mae Llywodraeth Cymru yn ymroddedig o hyd i sicrhau bod defnyddwyr gwasanaethau'n ymwneud â chynllunio, dylunio a darparu gwasanaethau camddefnyddio sylweddau yng Nghymru a'n bod yn parhau i wella yn y maes hwn. Bwriedir i'r canllawiau hyn bwysleisio i bawb sy'n comisiynu ac yn darparu gwasanaethau camddefnyddio sylweddau, gan gynnwys Byrddau Cynllunio Ardal lleol, bwysigrwydd cynnwys defnyddwyr gwasanaethau wrth ddatblygu a darparu pob strategaeth gomisiynu sy'n seiliedig ar ganlyniadau.

Yn Lloegr, mae'r Asiantaeth Trin Genedlaethol wedi datblygu canllawiau tebyg ar gynnwys defnyddwyr gwasanaethau camddefnyddio sylweddau a'u teuluoedd, ochr yn ochr â grwpiau megis Alliance (grŵp eiriolaeth) a'r Fforwm Defnyddwyr Cyffuriau.

1.3 Cefndir Cynnwys Defnyddwyr Gwasanaethau

Yn y gorffennol, anaml y byddai pobl a oedd yn camddefnyddio sylweddau, neu yr oedd perygl iddynt wneud hynny, yn helpu i ddatblygu'r gwasanaethau iechyd a lles a ddefnyddid ganddynt. Y canfyddiad oedd bod camddefnyddwyr sylweddau'n meddwl nad oedd ganddynt ddim i'w gynnig i ddatblygu polisïau ac ymarfer ar unrhyw lefel yn y maes. Yn wir, mae pobl wedi tybio mai ychydig iawn sydd gan bobl sy'n camddefnyddio sylweddau i'w gynnig i lywodraethau, i wasanaethau ac i'r gymuned. Nid oes dim byd ymhellach oddi wrth y gwir.

Yn ystod yr ugain mlynedd diwethaf, mae pobl sy'n camddefnyddio sylweddau neu sy'n defnyddio gwasanaethau camddefnyddio sylweddau'n cael eu cydnabod fwyfwy'n elfennau hollbwysig wrth ddatblygu gwasanaethau effeithiol.

Gwelwyd enghreifftiau cynnar o sefydlu grwpiau cynnwys defnyddwyr gwasanaethau yn yr Iseldiroedd drwy sefydliad a elwid yn 'Junky Bond' sydd ers hynny wedi'i uno â gwasanaeth yn Amsterdam o'r enw Belangenvereniging Druggebruikers MDHG, ac yn yr Unol Daleithiau (Cymdeithas Genedlaethol Eiriolwyr Methadon 1973). Yn fwy diweddar, mae grwpiau defnyddwyr gwasanaethau a defnyddwyr cyffuriau wedi'u datblygu yn yr Almaen, Awstralia, Canada a'r Swistir.

Wrth ddatblygu grym cleifion ym meysydd iechyd y Deyrnas Unedig ac yn enwedig yn y sector anabledd dysgu a'r sector iechyd meddwl, llwyddwyd i gynnwys cleifion sy'n cael eu stigmateiddio mewn ffordd debyg. Yng nghanol yr 1980au, yn sgil yr epidemig HIV/AIDS gwelwyd bod mwy o angen gwella gwasanaethau i bobl sy'n camddefnyddio sylweddau ac a oedd mewn perygl o ddal firysau a drosglwyddir drwy'r gwaed. Roedd cynnwys pobl ag HIV yn hanfodol wrth fynd i'r afael â'r niwed sy'n gysylltiedig â chyffuriau.

Mae'r sector cyhoeddus yn sylweddoli fwyfwy ei bod hi'n bwysig cynnwys defnyddwyr gwasanaethau, ac mae cysyniadau fel cydgynhyrchu, sy'n cael ei drafod yn ddiweddarach, hefyd yn ennill tir. Bellach, mae astudiaethau achos o arferion da o ran cynnwys defnyddwyr gwasanaethau i'w gweld yn y sector iechyd ac yn fwy cyffredinol yn y gwasanaethau cyhoeddus. Mae enghreifftiau o'r astudiaethau achos hyn i'w gweld yn Rhan 2 o'r ddogfen hon.

Ers cyhoeddi'r Fframwaith gwreiddiol ar gyfer Cynnwys Defnyddwyr Gwasanaethau, mae'r agenda 'Adfer' wedi dwysáu ymhellach yng Nghymru ac mae elfennau eraill o'r Fframwaith Trin Camddefnyddio Sylweddau wedi ategu pwysigrwydd cynnwys defnyddwyr gwasanaethau. Mae'r Fframwaith Adfer wrth Drin Camddefnyddio Sylweddau yn cynnig canllawiau ynghylch sut y gall darparwyr gynnig gwasanaethau ac ymyriadau i sicrhau'r cyfleoedd gorau i ddefnyddwyr gwasanaethau gael triniaeth a chymorth priodol, a thrwy hynny, eu galluogi i newid eu hymddygiad er mwyn gwella'u cyfle o sicrhau adferiad cynaliadwy.

Rhan 1: Fframwaith Cynnwys Defnyddwyr Gwasanaethau

Canllawiau a Meini Prawf Allweddol ar gyfer Cynnwys Defnyddwyr Gwasanaethau

2.1 Cyflwyniad

Nod y ddogfen hon yw hyrwyddo manteision cynnwys defnyddwyr gwasanaethau wrth ddatblygu polisïau, ac wrth ddylunio, cynllunio, darparu a gwerthuso gwasanaethau camddefnyddio sylweddau, ar bob lefel. Fe'i hanelir at ddefnyddwyr, darparwyr a chomisiynwyr gwasanaethau camddefnyddio sylweddau yn y sectorau statudol, gwirfoddol ac annibynnol ac yn y System Cyfiawnder Troseddol lle bo hynny'n briodol.

Mae'r prif ddiffiniadau sy'n berthnasol i gynnwys defnyddwyr gwasanaethau i'w gweld yn Anecs 1 o'r ddogfen hon.

2.2 Egwyddorion Cynnwys Defnyddwyr Gwasanaethau

Mae cynnwys defnyddwyr gwasanaethau'n adeiladu ar yr egwyddor ganlynol: er bod gweithwyr proffesiynol yn darparu cyngor arbenigol, y bobl sy'n defnyddio'r gwasanaeth yw'r arbenigwyr ar eu hanghenion triniaeth hwy eu hunain a sut y gellir gwella gwasanaethau yn y dyfodol.

Drwy alluogi pobl i gyfrannu mewn gwahanol ffyrdd, cânt eu gwerthfawrogi yn gaffaeliad yn hytrach na'u hystyried yn dderbynwyr gwasanaethau a gall y ddarpariaeth symud oddi wrth ddiwylliant o ddibyniaeth tuag at ddiwylliant o gydbenderfynu a chydgyfrifoldeb.

Mae gan ddefnyddwyr gwasanaethau brofiadau, sgiliau a galluoedd unigryw sy'n eu galluogi i ddarparu 'cyngor arbenigol' yn y maes hwn; felly, mae strategaethau a gwasanaethau camddefnyddio sylweddau'n debygol o fod yn fwy effeithiol os cânt eu datblygu a'u darparu drwy gynnwys yn uniongyrchol y bobl hynny sy'n eu defnyddio.

2.3 Cynnwys Defnyddwyr Gwasanaethau – cyfrifoldeb ac atebolrwydd

Ar Lefel Genedlaethol

Yn y pen draw, o dan y gyfraith, Gweinidogion Cymru sy'n gyfrifol am ddarparu gofal iechyd yng Nghymru, gan gynnwys triniaethau ar gyfer camddefnyddio sylweddau, a hynny o dan adran 1 a 2 o Ddeddf Gwasanaeth Iechyd Gwladol (Cymru) 2006.

Fodd bynnag, dylid cynnwys defnyddwyr gwasanaethau camddefnyddio sylweddau ar bob lefel wrth ddatblygu, darparu ac adolygu'r gwasanaethau hynny er mwyn:

- cydymffurfio ag Adran 183 o Ddeddf Gwasanaeth Iechyd Gwladol (Cymru) 2006 a'r ddyletswydd statudol sydd ar Fyrddau Iechyd Lleol i gynnwys cleifion yn y prosesau cynllunio a phenderfynu

- sicrhau bod gwasanaethau camddefnyddio sylweddau'n cael eu datblygu i ddiwallu anghenion defnyddwyr gwasanaethau
- sicrhau bod y gwasanaethau camddefnyddio sylweddau a ddarperir yn wasanaethau o safon
- sicrhau bod canlyniadau'r driniaeth yn gadarnhaol i'r unigolion.

Felly, mae'n hanfodol i ddarparwyr a chomisiynwyr gwasanaethau fabwysiadu dull partneriaeth go iawn, lle bydd gan ddefnyddwyr gwasanaethau camddefnyddio sylweddau yr hawl i gael eu cynnwys wrth ddylunio, comisiynu a darparu'r gwasanaethau hynny.

Mae Llywodraeth Cymru yn ei gwneud yn ofynnol i gomisiynwyr, darparwyr a chynllunwyr gwasanaethau sicrhau bod defnyddwyr gwasanaethau'n cael eu cynnwys mewn ffordd ddilys, ystyrlon ac adeiladol ym mhob agwedd ar wasanaethau camddefnyddio sylweddau. Ni ddylid ystyried hyn yn rhywbeth sy'n cael ei wneud unwaith yn unig neu er mwyn 'ticio'r blwch'. Yn hytrach, dylai fwrw gwreiddiau wrth ddarparu gwasanaethau camddefnyddio sylweddau ledled Cymru.

Er bod y fframwaith hwn yn argymell yn gryf y dylid cynnwys defnyddwyr gwasanaethau yn y cylch comisiynu, nid defnyddwyr gwasanaethau sy'n gyfrifol yn y pen draw am ddarparu'r gwasanaeth nac am ei fethiant.

Ar Lefel Leol

Yn ôl Deddf Trosedd ac Anhrefn 1998, mae gofyn i awdurdodau cyfrifol yng Nghymru lunio a gweithredu strategaeth ar gyfer brwydro yn erbyn camddefnyddio cyffuriau, alcohol a sylweddau eraill yn yr ardal, yn ogystal â strategaeth ar gyfer lleihau trosedd ac anhrefn.

Awdurdodau cyfrifol, yn ôl y diffiniad cyfredol, yw Awdurdodau Lleol, Prif Swyddog Heddlu'r ardal, Awdurdodau Tân ac Achub, y Bwrdd Iechyd Lleol a'r sawl sy'n darparu gwasanaethau Prawf yn yr ardal honno.

Yr awdurdodau cyfrifol a'u partneriaid yn y 22 o Bartneriaethau Diogelwch Cymunedol sy'n gyfrifol am gynllunio a darparu gwasanaethau i fynd i'r afael â chamddefnyddio sylweddau ar lefel leol.

Mae'r Partneriaethau yn gyfrifol am lunio a gweithredu strategaeth ar gyfer ardal eu Hawdurdod Lleol i frwydro yn erbyn camddefnyddio cyffuriau, alcohol a sylweddau eraill. Y Partneriaethau felly sy'n atebol am ddarparu'r gwasanaeth camddefnyddio sylweddau lleol, ac am unrhyw fethiant yn y gwasanaeth hwnnw.

Sefydlwyd y Byrddau Cynllunio Ardal yn 2010 fel rhan o'r trefniadau newydd i wireddu Strategaeth Camddefnyddio Sylweddau Llywodraeth Cymru 'Gweithio Gyda'n Gilydd i Leihau Niwed'. Mae'r Byrddau Cynllunio Ardal yn darparu fframwaith rhanbarthol, er mwyn:

- atgyfnerthu gwaith partneriaeth ac arweinyddiaeth strategol wrth weithredu'r strategaeth camddefnyddio sylweddau;
- cryfhau a gwella swyddogaethau allweddol cynllunio, comisiynu a rheoli perfformiad.

Mae aelodau'r Byrddau Cynllunio Ardal yn cynnwys cynrychiolwyr o'r awdurdodau cyfrifol sy'n ymwneud â'r Partneriaethau Diogelwch Cymunedol er mwyn sicrhau bod

cysylltiad rhwng eu cyfrifoldebau ym maes camddefnyddio sylweddau. Mae'r Bwrdd Cynllunio Ardal yn fecanwaith sy'n galluogi'r awdurdodau cyfrifol i ddod at ei gilydd ar lefel ranbarthol er mwyn cyflawni eu cyfrifoldebau statudol.

Er mwyn cynorthwyo'r Byrddau Cynllunio Ardal, sefydlwyd Timau Cynghori Rhanbarthol ar Gamddefnyddio Sylweddau gan Lywodraeth Cymru. Eu prif rôl yw darparu cymorth strategol i'r Byrddau Cynllunio Lleol a helpu i wireddu strategaeth camddefnyddio sylweddau Cymru a chynlluniau gweithredu ar gamddefnyddio sylweddau lleol ar lawr gwlad.

Egwyddorion Cenedlaethol ar gyfer Ymgysylltu â'r Cyhoedd yng Nghymru

Yn yr Egwyddorion Cenedlaethol ar gyfer Ymgysylltu â'r Cyhoedd yng Nghymru (2011) rhestrir 10 egwyddor graidd sy'n angenrheidiol er mwyn ymgysylltu â'r cyhoedd mewn ffordd ystyrlon. Mae'r rhain i'w gweld yn Anecs 2.

Yn ogystal â'r cyfrifoldebau sydd gan gomisiynwyr a darparwyr gwasanaethau i sicrhau bod defnyddwyr gwasanaethau yn cael eu cynnwys wrth ddarparu gwasanaethau camddefnyddio sylweddau, mae defnyddwyr gwasanaethau hefyd yn gyfrifol am nifer o elfennau wrth iddynt gydweithio â chomisiynwyr a darparwyr. Mae hyn yn cynnwys y canlynol:

- dylai grwpiau defnyddwyr gwasanaethau, lle bo modd, sicrhau bod comisiynwyr a darparwyr yn gwybod pwy ydynt
- dylai defnyddwyr gwasanaethau fod yn onest am eu profiad wrth ddefnyddio'r gwasanaethau
- dylai defnyddwyr gwasanaethau fynegi eu barn yn frwd wrth weithio gyda chomisiynwyr a darparwyr
- dylai defnyddwyr gwasanaethau ymdrechu i gadw'u hymrwymiadau lle bo modd.

2.4 Manteision Cynnwys Defnyddwyr Gwasanaethau

Bydd cynnwys defnyddwyr gwasanaethau mewn ffordd ystyrlon yn cynnig manteision i ddarparwyr gwasanaethau, i gomisiynwyr gwasanaethau, i unigolion ac i'r gymuned ar lefel strategol.

Ar lefel comisiynu, gall cynnwys defnyddwyr gwasanaethau wrth ddylunio ac adolygu gwasanaethau:

- sicrhau bod gwasanaethau'n berthnasol i anghenion lleol
- sicrhau bod gwasanaethau'n atebol i ddefnyddwyr gwasanaethau
- galluogi defnyddwyr gwasanaethau i leisio'u barn ar wasanaethau a nodi arferion da a meysydd sy'n destun pryder
- darparu ffordd o ymgynghori ynghylch cynlluniau gweithredu yn y dyfodol.

Gall gweithio mewn partneriaeth â defnyddwyr gwasanaethau fod o fudd i ddarparwyr gwasanaethau camddefnyddio sylweddau drwy:

- greu rhagor o gyfleoedd i gynnwys pobl sy'n defnyddio neu sy'n dymuno defnyddio gwasanaethau
- annog ymdeimlad o berchenogaeth ymhlith defnyddwyr dros wasanaethau

- grymuso defnyddwyr gwasanaethau i gymryd rhan yn y broses o ddarparu gwasanaethau
- helpu defnyddwyr gwasanaethau i adfer drwy eu grymuso a'u cynnwys
- cynorthwyo i ledaenu gwybodaeth ac addysg
- annog rhagor o bobl i gael triniaeth ac i barhau i gael triniaeth nes sicrhau canlyniad llwyddiannus
- cynorthwyo i ddatblygu gweithlu medrus ac ymatebol
- datblygu dulliau arloesol o weithio sy'n gwella ansawdd gwasanaethau
- sicrhau bod gwasanaethau'n diwallu anghenion cleientiaid
- rhoi cyfle i ddefnyddwyr gwasanaethau gael eu gwerthfawrogi ac i feithrin sgiliau newydd sy'n gwella canlyniadau'r driniaeth
- cynyddu capasiti, o bosibl, drwy ddatblygu cynlluniau cymorth gan gymheiriaid a/neu gynlluniau mentora.

Mae cysylltiad rhwng cynnwys defnyddwyr gwasanaethau, gweithgareddau cymorth gan gymheiriaid ac adferiad. Mae rhagor o wybodaeth am egwyddorion 'adfer' ar gael yn y Fframwaith Trin Camddefnyddio Sylweddau: Systemau Gofal Integredig sy'n Canolbwyntio ar Adferiad.

Mae mynd ati'n fwriadol i gynnwys defnyddwyr gwasanaethau wrth lunio a darparu gwasanaethau camddefnyddio sylweddau o fudd i unigolion ac i'r gymuned ehangach sy'n camddefnyddio sylweddau drwy:

- gynnig cyfleoedd i ddefnyddwyr gwasanaethau gael eu gwerthfawrogi a chael eu clywed
- galluogi defnyddwyr gwasanaethau i ddatblygu ymdeimlad eu bod yn cael eu grymuso
- rhoi cyfleoedd iddynt rannu eu profiad a'u harbenigedd unigryw a galluogi eraill i elwa yn sgil hynny
- darparu cyfleoedd i feithrin sgiliau a diddordebau newydd
- darparu cyfleoedd i ddatblygu rhwydweithiau cydgymorth
- sicrhau bod y gwasanaethau'n berthnasol i anghenion defnyddwyr gwasanaethau
- rhoi cyfleoedd i unigolion ddod yn "ysgogwyr iechyd" i gamddefnyddwyr sylweddau eraill
- mynd i'r afael â'r stigma sy'n effeithio ar gamddefnyddwyr sylweddau drwy gynnig y cyfle i ddefnyddwyr gwasanaethau ychwanegu gwerth a helpu i ddarparu'r gwasanaethau hynny.

2.5 Modelau Cynnwys Defnyddwyr Gwasanaethau: 'Ysgol Cyfranogiad'

Dylai defnyddwyr gwasanaethau gael y rhyddid a'r dewis i gyfrannu at ddylunio, darparu ac adolygu gwasanaethau camddefnyddio sylweddau mewn amrywiaeth o ffyrdd, gan symud rhyngddynt yn ôl eu dewis.

Yn y gorffennol, mae'r ysgol cyfranogiad wedi cael ei defnyddio i ddisgrifio sut y gall defnyddiwr gwasanaeth ddewis cael ei gynnwys.

Rung 7	**Initiating** Service users generate ideas for action and make all the major decisions. Staff are avaialble for consultation but do not take charge. For example a service user group making commissioning decisions.
Rung 6	**Implementing** Service users are given responsibility for a project and its outcomes. An example of this could be service users operating a needle exchange service.
Rung 5	**Decision Sharing** Service users share responsibility for decision making with staff or commissioners. This could include being involved in the recruitment of staff members within a project.
Rung 4	**Representation** Service users represent the views of their peers on specific items, this might be through service users forums or message boards.
Rung 3	**Consultation** Staff or commissioners generate ideas and make key decisions, but consult service users. Staff or commissioners take service users views into account and give feedback on decisions and action. For example, consulting on proposed changes to opening hours within a service, or the development of a new service.
Rung 2	**Positive Contributions** Service users are asked for their views on something but don't have any say about how these questions are asked or what happens to any of the information they gave. An example of this could be an annual service user satisfaction survey carried out within agencies or commissioners, where the questionnaire is developed by staff.
Rung 1	**Information** Service users are given information by staff. They may passively consume this (poster, leaflets) or actively (meetings that give information). Staff have control of the information, deciding what, when and how it is shared with service users.

Susan Lawrence
(Adapted from Hear by Right/Roger Hart/Arnstein)

Efallai y bydd defnyddwyr gwasanaethau'n dewis cael eu cynnwys ar un lefel yn hytrach nag ar lefel arall oherwydd eu cryfderau personol, eu hamgylchiadau neu oherwydd natur y sefydliad y maent mewn cysylltiad ag ef. Dylai lefelau ymgysylltiad defnyddwyr gwasanaethau fod yn briodol i'r sefyllfa dan sylw. Er enghraifft, mae'n bosibl y bydd gwasanaethau dadwenwyno i gleifion mewnol yn cynnig gwahanol gyfleoedd i rywun gymryd rhan o gymharu â gwasanaethau galw heibio agored.

Ar bob gris ar yr ysgol, y defnyddiwr gwasanaeth ei hun fydd yn dewis i ba raddau y bydd yn cymryd rhan. Mae hyn yn arbennig o berthnasol ar gyfer grisiau uchaf yr ysgol y gellir ond eu cyrraedd, mewn rhai achosion, os yw defnyddwyr gwasanaethau yn fodlon rhoi o'u hamser yn wirfoddol.

Fodd bynnag, dylai comisiynwyr a darparwyr ddarparu cyfleoedd i gymryd rhan ar bob un o saith gris yr ysgol lle bynnag y bo modd.

Ceir astudiaethau achos sy'n disgrifio sut mae defnyddwyr gwasanaethau'n cael eu cynnwys ar wahanol risiau'r ysgol cyfranogiad yn Rhan 2 o'r ddogfen hon.

2.6 Cynnwys Defnyddwyr Gwasanaethau a 'Chydgynhyrchu'

Mae'r angen i'r sector cyhoeddus ymgorffori egwyddorion cydgynhyrchu wrth ddarparu gwasanaethau yn dod yn fwyfwy amlwg. Yn ôl NESTA[1] (Gwaddol Cenedlaethol ar gyfer Gwyddoniaeth, Technoleg a'r Celfyddydau), ystyr cydgynhyrchu yw darparu gwasanaethau cyhoeddus drwy gydberthnasau cydradd a dwyochrog rhwng gweithwyr proffesiynol, pobl sy'n defnyddio gwasanaethau, eu teuluoedd a'u cymdogion.

Mae cydgynhyrchu yn cyd-fynd â'r lefel uchaf y gellir cynnwys defnyddwyr gwasanaethau (gweler yr 'ysgol cyfranogiad' uchod). Mae'n galluogi'r defnyddwyr gwasanaethau hynny sydd am gymryd rhan i gydgomisiynu, cyd-ddylunio, cyd-ddarparu a chydwerthuso gwasanaethau. Dros amser, ar y lefel hon y dylid anelu i gynnwys defnyddwyr gwasanaethau yn y pen draw wrth ddarparu'r holl wasanaethau camddefnyddio sylweddau ledled Cymru.

Er mwyn rhoi'r fframwaith hwn ar waith yn llawn ac yn effeithiol ac er mwyn gweithredu yn unol â chefnogaeth gyhoeddus Llywodraeth Cymru i gydgynhyrchu, mae angen gwneud newidiadau diwylliannol ac ymddygiadol ehangach i'r ffordd y caiff defnyddwyr gwasanaethau eu hystyried.

Mae'n hanfodol felly bod pawb dan sylw, yn gomisiynwyr neu'n ddarparwyr gwasanaethau, yn deall yn llawn fanteision a phwysigrwydd cynnwys defnyddwyr gwasanaethau. Mewn llawer o achosion, efallai y bydd angen hyfforddiant ar staff ynglŷn â'r hyn y mae cynnwys defnyddwyr gwasanaethau yn ei olygu, sut y gallant wneud hynny a phwysigrwydd amrywiaeth a pharch.

Rhaid i sefydliadau ymgorffori egwyddorion cynnwys defnyddwyr gwasanaethau mewn strategaethau ehangach ym maes cynllunio a datblygu'r gweithlu er mwyn sicrhau bod defnyddwyr gwasanaethau'n cael eu cynnwys ar adegau priodol a bod gan staff yr arbenigedd perthnasol i'w galluogi i gymryd rhan.

[1] NESTA yw'r Gwaddol Cenedlaethol ar gyfer Gwyddoniaeth, Technoleg a'r Celfyddydau – corff annibynnol sy'n anelu at wneud y DU yn fwy arloesol

Er bod yn rhaid i ddefnyddwyr gwasanaethau chwarae rhan flaenllaw wrth ddarparu pob gwasanaeth camddefnyddio sylweddau, dylai comisiynwyr, darparwyr a defnyddwyr gwasanaethau hefyd ystyried y cysyniad o gydgynhyrchu.

2.7 Meini Prawf Allweddol ar gyfer Cynnwys Defnyddwyr Gwasanaethau

Mae'n bwysig bod comisiynwyr a darparwyr gwasanaethau yn rhoi nifer o fesurau ar waith er mwyn cynnwys defnyddwyr gwasanaethau mewn ffordd ystyrlon wrth ddarparu gwasanaethau camddefnyddio sylweddau ledled Cymru.

Daparwyd rhestr wirio ar gyfer cynnwys defnyddwyr gwasanaethau yn Anecs 2 o'r ddogfen hon. Mae'r tabl yn rhestru nifer o feini prawf y dylid eu cyflawni er mwyn gallu ymgysylltu'n effeithiol â defnyddwyr gwasanaethau. Gellir defnyddio'r rhestr wirio i werthuso i ba raddau y mae defnyddwyr gwasanaethau'n cael eu cynnwys ar hyn o bryd ac ystyried pa gamau pellach sydd angen eu cymryd. Nid yw hon yn rhestr gynhwysfawr ond ei nod yw ysgogi rhagor o ystyriaeth ac arloesedd o ran sut i gynnwys defnyddwyr gwasanaethau ac ymgynghori â nhw. Mae rhagor o fanylion am arferion da wrth gynnwys defnyddwyr gwasanaethau i'w gweld yn Rhan 2 o'r ddogfen hon.

Dylid cofio bod cynnwys defnyddwyr gwasanaethau'n broses ddeinamig ac y dylid chwilio'n barhaus am ddulliau arloesol o ymgysylltu â defnyddwyr gwasanaethau.

Rhan 2: Fframwaith Cynnwys Defnyddwyr Gwasanaethau

Gweithredu ac Astudiaethau Achos

3.1 Rhoi'r Egwyddorion ar Waith: Pwyntiau Pwysig i'w hystyried

Mae'r rhan hon o'r ddogfen yn cynnwys canllawiau ar sut y gellir cyflawni'r egwyddorion cynnwys defnyddwyr gwasanaethau ac enghreifftiau o astudiaethau achos lle cafodd defnyddwyr gwasanaethau eu cynnwys yn llwyddiannus. Daw'r astudiaethau achos hyn o wahanol feysydd polisi a bwriedir iddynt fod yn enghreifftiau o arfer da a dangos sut y gall defnyddwyr gwasanaethau gael eu cynnwys ar sawl pwynt yn y cylch comisiynu.

Wrth fwrw ymlaen â'r agenda cynnwys defnyddwyr gwasanaethau, bydd angen i gomisiynwyr a darparwyr gwasanaethau ystyried y canlynol:

- Efallai y bydd angen rhoi cymorth ychwanegol i ddefnyddwyr gwasanaethau er mwyn iddynt gymryd rhan. Yn gynyddol, gellir defnyddio ffurfiau newydd ar dechnoleg a chyfryngau cymdeithasol, megis fforymau arlein neu skype, er mwyn ymgysylltu'n haws â defnyddwyr gwasanaethau.
- Dylid ystyried defnyddio amrywiaeth mor eang â phosibl o adnoddau ymgysylltu er mwyn cael barn cynifer o ddefnyddwyr gwasanaethau â phosibl. Dylid ehangu dulliau ymgysylltu er mwyn ymgysylltu ag ystod ehangach o ddefnyddwyr gwasanaethau pan fo hynny'n bosibl.
- Gellir defnyddio cyfryngau cymdeithasol mewn amrywiaeth o ffyrdd i ymgysylltu â defnyddwyr gwasanaethau. Er enghraifft, gallai gwasanaethau ddefnyddio gwefannau sy'n bodoli eisoes neu fathau eraill o dechnoleg glyfar i ganfod barn defnyddwyr gwasanaethau.
- Dylid ystyried rhoi hyfforddiant i bawb sy'n cymryd rhan. Mae hyn yn cynnwys diwallu anghenion hyfforddi defnyddwyr gwasanaethau a gwella eu sgiliau er mwyn eu galluogi i gynrychioli defnyddwyr gwasanaethau eraill. Yn ogystal, efallai y bydd angen hyfforddiant ar gyfranogiad ar hwyluswyr neu arweinwyr cyfarfodydd a digwyddiadau ac efallai y bydd angen hyfforddiant ar fanteision cynnwys defnyddwyr gwasanaethau a sut y gellir gwneud hynny ar aelodau o staff. Dylid ystyried hyfforddiant ar amrywiaeth a pharch hefyd os oes angen.
- Dylid cynnig a rhoi cymorth i ddefnyddwyr gwasanaethau os oes angen, er mwyn sicrhau bod pob defnyddiwr gwasanaeth yn teimlo'n gyfforddus wrth ymgysylltu â darparwyr a chomisiynwyr gwasanaethau.
- Dylid ystyried ariannu a helpu i ddatblygu Grwpiau Defnyddwyr Gwasanaethau lleol.
- Dylid pennu gweithdrefnau clir ar gyfer pawb sy'n bresennol mewn grŵp, cyfarfod neu bwyllgor.
- Dylid gosod nodau clir o'r cychwyn fel bod defnyddwyr gwasanaethau yn ymwybodol o'r canlyniad cyffredinol a geisir a'r rôl sydd ganddynt wrth gyflawni'r canlyniad hwnnw.
- Dylid sicrhau egwyliau rheolaidd a dylid ystyried hyblygrwydd o ran amseriad, lleoliad a hyd y cyfarfodydd.
- Dylai defnyddwyr gwasanaethau gael eu cynnwys mor gynnar ag sy'n bosibl a dylid eu cynnwys yn gyson drwy'r broses.

- Dylid ystyried cynlluniau wrth gefn ar gyfer pawb sy'n cymryd rhan, megis trefnu bod cynrychiolwyr ar gael i fod yn gefn iddynt neu i'w cynorthwyo i fynychu cyfarfodydd.

3.2 Atebolrwydd a Llywodraethu

Er mwyn sicrhau y gellir cynnwys defnyddwyr gwasanaethau'n effeithiol, mae'n rhaid i bob sefydliad sy'n ymgysylltu â defnyddwyr gwasanaethau gael trefniadau atebolrwydd a llywodraethu cadarn.

Dylai'r trefniadau hyn sicrhau bod defnyddwyr gwasanaeth yn cael eu cynnwys ar y lefel briodol bob amser a bod unigolion yn gyfrifol am helpu'r defnyddwyr gwasanaethau sy'n gweithio gyda'r sefydliad.

Dylid rhoi trefniadau llywodraethu ar waith i sicrhau bod defnyddwyr gwasanaethau yn llwyr ymwybodol o'r gweithdrefnau cwyno sydd ar waith ac y bydd unrhyw gwynion a ddaw i law yn cael eu trin yn briodol a'u huwchgyfeirio os bydd angen.

3.3 Treuliau

Rhaid ystyried talu defnyddwyr gwasanaethau ac ad-dalu unrhyw dreuliau iddynt. Dylid cynnig treuliau, yn hytrach na bod defnyddwyr gwasanaethau'n gorfod gofyn amdanynt a dylid eu talu iddynt ar ddiwrnod y digwyddiad, neu o flaen llaw os oes modd.

Mae Llywodraeth Cymru yn cydnabod pwysigrwydd fforymau cenedlaethol, megis Mudiad Cynnwys Defnyddwyr Gwasanaethau Cymru, a bydd yn ad-dalu treuliau unrhyw ddefnyddwyr gwasanaethau sy'n cyfrannu at y strategaeth camddefnyddio sylweddau ar lefel genedlaethol. Mae hyn yn cynnwys cymryd rhan yn y Bwrdd Partneriaeth Cenedlaethol ar Gamddefnyddio Sylweddau, sy'n cyfarfod deirgwaith y flwyddyn, a chyfrannu ato. Disgwylir yr un ymrwymiad ar lefel ranbarthol ac ar lefel leol gan yr awdurdodau perthnasol wrth iddynt hwythau ymgysylltu â defnyddwyr gwasanaethau.

3.4 Ymgysylltu â Defnyddwyr Gwasanaethau sydd ag Anghenion Amrywiol

Mae sefydliadau yng Nghymru wedi llwyddo i wahanol raddau i ymgysylltu â phobl sy'n camddefnyddio sylweddau sy'n perthyn i grwpiau sydd ag anghenion arbennig a rhai anodd eu cyrraedd. Fodd bynnag, bydd hyfforddiant, cymorth a chynllunio priodol yn helpu i wella a hybu'r broses o ymgysylltu â'r defnyddwyr gwasanaethau hyn:

- Mae Deddf Cydraddoldeb 2010 yn gosod dyletswydd gyfreithiol i sicrhau bod addasiadau rhesymol yn cael eu gwneud er mwyn darparu mynediad cyfartal ar gyfer yr holl nodweddion gwarchodedig. Dyletswydd ragflaenorol yw hon ac mae'n ei gwneud yn ofynnol i gyrff cyhoeddus wneud addasiadau'n rhagweithiol er mwyn sicrhau y caiff unrhyw anghenion mynediad a chyfathrebu eu diwallu.
- Er y dylai'r wybodaeth i gyd fod mewn iaith glir heb jargon, efallai y bydd angen darparu gwybodaeth mewn ffyrdd eraill ar gyfer rhai defnyddwyr gwasanaethau – e.e. yn Gymraeg ac mewn ieithoedd eraill (ysgrifenedig a llafar), iaith hawdd ei deall, Braille ac ati. Gweler 3.5 isod.

- I rai diwylliannau a grwpiau, efallai y bydd cyfyngu'r cyfarfodydd i aelodau'r grŵp hwnnw'n unig yn gwneud iddynt deimlo'n fwy cyfforddus i gymryd rhan (e.e. menywod, pobl ifanc, pobl hŷn a defnyddwyr gwasanaethau sy'n ymatal rhag defnyddio sylweddau). Gall hyn fod yn wir hefyd os bydd hanes neu amgylchiadau personol defnyddwyr gwasanaethau'n golygu y byddai'n anghyfforddus iddynt fynd i gyfarfodydd grwpiau penodol.
- Mae'n bwysig peidio â thybio, dim ond am fod gan rywun angen arbennig, y byddai angen gwasanaeth gwahanol arno neu y byddai'n dymuno cael gwasanaeth gwahanol.
- Dylid ystyried sut i ymgysylltu â'r rhai sydd ag anableddau dysgu a chael eu barn. Gallai hyn gynnwys casglu 'straeon cymdeithasol' yn hytrach na defnyddio holiaduron neu grwpiau ffocws ffurfiol, er mwyn cael adborth.
- Er na fydd yn briodol i blant neu bobl iau fynd i grwpiau defnyddwyr gwasanaethau gydag oedolion, mewn llawer o achosion gall fod yn briodol ymgysylltu'n uniongyrchol â gwasanaethau ieuenctid. Mae hyn yn arbennig o berthnasol wrth ddatblygu gwasanaethau addysgol ym maes camddefnyddio sylweddau. Gweler 3.6 isod.
- Byddwch yn ymwybodol o wyliau arbennig, digwyddiadau neu weithgareddau defnyddwyr gwasanaethau (diwrnodau sanctaidd, amserau ysgolion, amserau casglu sylweddau gan y fferyllydd ac ati). Byddwch yn ymwybodol o'r adeg o'r dydd, lleoedd, diogelwch a thrafnidiaeth. Mae llawer o grwpiau a chymunedau gwahanol sydd ag anghenion arbennig ac mae cynnwys defnyddwyr gwasanaethau'n ffordd bwysig o sicrhau bod ein strategaethau a'n gwasanaethau yn addas i bawb.
- Mae gan lawer o bobl broblemau camddefnyddio sylweddau a phroblemau iechyd meddwl ac felly mae angen rhoi ystyriaeth arbennig i ymgysylltu â defnyddwyr gwasanaethau sydd â phroblemau iechyd meddwl hefyd.

3.5 Ieithoedd

Mae Deddf yr Iaith Gymraeg 1993 yn gorfodi pob sefydliad yn y sector cyhoeddus sy'n darparu gwasanaethau i'r cyhoedd yng Nghymru i drin y Gymraeg a'r Saesneg yn gyfartal. 'Mwy na Geiriau' yw'r Fframwaith Strategol ar gyfer Gwasanaethau Cymraeg ym maes Iechyd, Gwasanaethau Cymdeithasol a Gofal Cymdeithasol. Mae'r fframwaith yn pwysleisio bod angen i bobl sy'n gweithio ym maes iechyd, gwasanaethau cymdeithasol a gofal cymdeithasol sylweddoli mai dim ond drwy gyfrwng y Gymraeg y gall llawer o bobl gyfleu eu hanghenion gofal yn effeithiol. Felly, pan fydd gofyn, dylai defnyddwyr gwasanaethau allu mynychu grwpiau defnyddwyr gwasanaethau neu ymwneud â gwasanaethau yn Gymraeg neu yn Saesneg. Mewn rhai ardaloedd, mae'r gallu i ddefnyddio gwasanaethau neu roi adborth yn Gymraeg yn hanfodol.

Yn yr un modd, efallai y bydd angen ystyried a ddylai rhai technegau cynnwys defnyddwyr gwasanaethau fod ar gael mewn ieithoedd a fformatau gwahanol er mwyn galluogi cynifer o bobl â phosibl i gymryd rhan (h.y. Braille/dolenni clywed ac ati). Mae hyn yn arbennig o bwysig ar gyfer dulliau sy'n galluogi defnyddwyr gwasanaethau i roi adborth ar wasanaeth. Efallai y bydd hyn yn fwy perthnasol i rai ardaloedd nag eraill.

3.6 Ymgysylltu â Phlant a Phobl Ifanc

Mae'n arbennig o bwysig ymgysylltu â phlant a phobl ifanc ar faterion sy'n ymwneud â chamddefnyddio sylweddau am nifer o resymau.

Yn gyntaf, mae plant sy'n camddefnyddio sylweddau yn peri problemau penodol y mae angen eu hystyried ac ymateb iddynt mewn ffordd bwrpasol. Er ei bod yn gyffredin i bobl ifanc arbrofi a chymryd risgiau, gan gynnwys arbrofi â chamddefnyddio sylweddau am gyfnod byr, gwelwn fod hyn yn digwydd ymhlith plant iau dros amser. Pan fo problemau camddefnyddio sylweddau mwy cronig a dwys yn ymddangos ymhlith pobl ifanc, maent bron yn ddieithriad yn gysylltiedig, os nad wedi'u hysgogi, gan anawsterau ychwanegol sylweddol a chymhleth sy'n galw am ymateb amlasiantaethol cydgysylltiedig gan wasanaethau addysg, gwasanaethau plant yr awdurdod lleol, y trydydd sector, gweithwyr iechyd proffesiynol (e.e. CAMHS, iechyd rhywiol, nyrsys ysgol a'r meddyg teulu ac ati) ac, weithiau, weithwyr cyfiawnder ieuenctid. Felly, mae'n hollbwysig ymgysylltu â phobl ifanc sy'n defnyddio gwasanaethau camddefnyddio sylweddau'n uniongyrchol er mwyn sicrhau bod y gwasanaethau hyn yn briodol i anghenion lleol.

Yn ail, gall ymgysylltu â phlant a phobl ifanc gael effaith ataliol fuddiol ar y bobl ifanc, y rhai sy'n agos atynt a'u cymunedau. Gall ymgysylltu â phlant a phobl ifanc ar yr adeg pan fyddant yn fwyaf agored i effeithiau camddefnyddio sylweddau fod yn ffordd bwysig o atal llawer o'r gwahanol fathau o niwed a achosir.

Yn olaf, os oes gan aelod o'r teulu neu ofalwr broblem camddefnyddio sylweddau, mae hyn yn effeithio ar y plant a'r bobl ifanc dan sylw. Mae'r plant hyn yn wynebu risg o ragor o ganlyniadau negyddol yn y dyfodol. Mae grwpiau cymorth yn ffordd bwysig o ymgysylltu â'r grŵp hwn (gweler 3.8).

3.7 Cynnwys Mamau Beichiog

Os ceir beichiogrwydd iach, mae gwell siawns o gael plentyn iach. Mae mamau beichiog a'u baban yn y groth yn wynebu risg benodol yn sgil y niwed a achosir gan gamddefnyddio sylweddau. Mae ymyriadau priodol ac effeithiol gan wasanaethau camddefnyddio sylweddau yn hollbwysig er mwyn sicrhau bod y risgiau hyn yn cael eu lleihau i'r eithaf. Lle bo hynny'n bosibl, dylai gwasanaethau camddefnyddio sylweddau ymgysylltu â mamau beichiog er mwyn sicrhau eu bod yn cael y driniaeth sydd ei hangen arnynt a bod gwasanaethau lleol mor hygyrch ac effeithiol â phosibl iddynt.

3.8 Teuluoedd a Gofalwyr

Er bod y fframwaith hwn yn ymwneud yn bennaf ag ymgysylltu â defnyddwyr gwasanaethau eu hunain, mae'n bwysig hefyd ystyried barn a theimladau gofalwyr ac aelodau o'r teulu sy'n aml yn credu bod eu pryderon yn cael eu hanwybyddu.

Mae Mesur Rheoliadau ar gyfer Gofalwyr (Cymru) 2010 yn ei gwneud yn ofynnol i'r GIG ac Awdurdodau Lleol yng Nghymru gydweithio er mwyn paratoi, cyhoeddi a gweithredu strategaeth ar y cyd mewn perthynas â gofalwyr.

Dylai gwybodaeth briodol fod ar gael i ofalwyr a theluoedd yn ogystal â chyfleoedd dysgu pellach er mwyn iddynt feithrin sgiliau i ddelio â phroblemau camddefnyddio sylweddau.

Mae grwpiau gofalwyr a theuluoedd yn chwarae rhan hollbwysig wrth gefnogi perthnasau a gofalwyr y rhai sydd â phroblem camddefnyddio sylweddau, gan alluogi aelodau'r grwpiau i roi cymorth i'r defnyddwyr gwasanaethau eu hunain.

3.9 Dulliau Cynnwys

Er mwyn cynnwys defnyddwyr gwasanaethau, bydd angen cynllunio adnoddau – o ran amser gweithwyr ac arian (er enghraifft, efallai y bydd angen rhagor o amser i sicrhau rhai canlyniadau, lle yr ymgynghorir â defnyddwyr gwasanaethau, gall fod yn ddrutach sicrhau nad yw dogfennau'n cynnwys jargon).

Bydd nifer o Fyrddau Cynllunio Ardal a gwasanaethau darparu eisoes yn cyflogi swyddogion datblygu defnyddwyr gwasanaethau er mwyn cefnogi amrywiaeth o weithgareddau i'w cynnwys. Er bod angen i bob aelod o staff gynnwys defnyddwyr gwasanaethau yn ei waith, weithiau bydd yn ddefnyddiol penodi gweithiwr i arwain y gwaith hwn (Gweler Anecs 3).

Bydd sicrhau bod defnyddwyr, darparwyr a chomisiynwyr gwasanaethau yn gallu manteisio ar yr hyfforddiant diweddaraf ynglŷn â chynnwys defnyddwyr gwasanaethau'n nodwedd bwysig wrth roi'r fframwaith hwn ar waith. Drwy gynllunio i gynnwys defnyddwyr gwasanaethau mewn ffordd ystyrlon a pharhaus, dylid gallu sicrhau bod cynaliadwyedd a chynllunio olyniaeth yn cael sylw. Efallai y bydd defnyddwyr gwasanaethau'n symud ymlaen ac na fyddant am gael eu cynnwys gymaint mewn prosesau ymgynghori ac efallai y bydd defnyddwyr newydd am gael eu cynnwys yn fwy dros amser.

Fel gyda phob dull ymgysylltu, y defnyddiwr gwasanaeth fydd yn penderfynu p'un a fydd yn cyfrannu neu'n cymryd rhan mewn gweithgareddau cynnwys penodol.

Gall rolau fel hyn gefnogi'r gweithgareddau a ganlyn neu gellir eu cynnal yn annibynnol:

Mentrau a arweinir gan Ddefnyddwyr Gwasanaethau

- **Gwirfoddoli, eiriolaeth, mentora a chymorth gan gymheiriaid**
Cynnwys pobl sydd mewn sefyllfa i fyfyrio ar eu profiadau hwy eu hunain o wasanaethau triniaeth a'r rheini sy'n dymuno helpu pobl eraill.

- **Addysg gan gymheiriaid**
Mae hyn yn cynnwys lledaenu cyngor ynglŷn â lleihau niwed gan ddefnyddio addysgwyr sy'n gymheiriaid a gall fod yn ffordd effeithiol o roi gwybodaeth i'r grwpiau y byddwn yn ei chael hi'n fwy anodd ymgysylltu â hwy.

- **Fforwm defnyddwyr gwasanaethau**
Gallai'r rhain fod ar ffurf grŵp hunangymorth, grŵp cymorth gan gymheiriaid, grŵp lobïo, grŵp ymgyrchu neu grŵp rhannu gwybodaeth. Gellir gwahodd siaradwyr a hyfforddwyr i siarad am bynciau a ddewisir gan yr aelodau. Gall darparwyr a chomisiynwyr hefyd ofyn am farn y grwpiau hyn. Gall y cyfryngau cymdeithasol a byrddau negeseuon ar-lein gynnig cyfleoedd i ddefnyddwyr gwasanaethau gysylltu â'i gilydd yn genedlaethol neu hyd yn oed yn fyd-eang i rannu safbwyntiau a phrofiadau.

Mentrau a arweinir gan ddarparwyr/comisiynwyr

- **Cymorthfeydd/cyfweliadau wyneb yn wyneb**

Efallai y bydd rhai defnyddwyr gwasanaethau yn teimlo'n fwy cyfforddus yn rhannu eu barn wyneb yn wyneb. Gall rheolwyr a chomisiynwyr ddewis cynnal cymorthfeydd agored o fewn asiantaethau, fforymau, clinigau meddygon teulu ac ar sail allgymorth er mwyn casglu barn defnyddwyr gwasanaethau.

- **Digwyddiadau annibynnol**

Gallai'r rhain fod yn ddigwyddiadau generig neu'n ddigwyddiadau i ymgynghori ar un mater penodol neu gasglu gwybodaeth am yr hyn sydd ei angen.

- **Cynrychiolaeth o blith defnyddwyr gwasanaethau ar dimau cynllunio**

Dylai defnyddwyr gwasanaethau gael eu cynrychioli ar y Byrddau Cynllunio Ardal, y Bwrdd Partneriaeth Cenedlaethol ar Gamddefnyddio Sylweddau a grwpiau cynllunio eraill. O fewn sefydliadau, gall fod cyfleoedd i ddefnyddwyr gwasanaethau fynd i gyfarfodydd timau neu ddigwyddiadau cynllunio. Fodd bynnag, y defnyddiwr gwasanaeth fydd yn penderfynu p'un a fydd yn mynd i'r cyfarfodydd hyn.

- **Arolygon rheolaidd, holiaduron a blychau awgrymiadau**

Bydd llawer o asiantaethau'n cynnal arolygon blynyddol neu'n dosbarthu holiaduron wrth i bobl adael gwasanaeth. Gall y wybodaeth hon dynnu sylw at feysydd lle mae angen gwella a newid gwasanaethau ar frys.

- **Datblygu a gweithredu gwasanaethau**

Un enghraifft o'r gwaith hwn yw gwasanaethau cyfnewid nodwyddau a gwasanaethau gwybodaeth a chyhoeddi cylchgronau.

- **Grwpiau cynghori neu gyfeirio**

Efallai y bydd comisiynwyr a darparwyr yn dymuno helpu grwpiau cyfeirio defnyddwyr gwasanaethau i gydnabod yr arbenigedd sydd gan ddefnyddwyr gwasanaethau yn y maes. Ymgynghorir â'r grwpiau hyn ynghylch materion penodol, er enghraifft pan fydd gwasanaethau'n cael eu comisiynu neu'n cael eu hailgynllunio.

3.10 Cynghorau Iechyd Cymuned

Yn ogystal â chynnwys defnyddwyr gwasanaethau wrth ddarparu gwasanaethau, mae Cynghorau Iechyd Cymuned yn helpu i gynrychioli buddiannau defnyddwyr gwasanaethau. Un o brif rolau Cynghorau Iechyd Cymuned yw cynrychioli buddiannau cleifion a'r cyhoedd yn y GIG drwy: ddarparu gwybodaeth a chymorth i gleifion a'r cyhoedd er mwyn iddynt gael gwasanaethau iechyd priodol; ceisio barn y cleifion/y cyhoedd ar wasanaethau; annog camau i ymgysylltu â phobl leol wrth gynllunio a darparu gwasanaethau iechyd a darparu gwasanaeth eiriolaeth a chwynion annibynnol. I gael gwybod rhagor am Gynghorau Iechyd Cymuned, gweler y ddolen yn Atodiad 1.

3.11 Astudiaethau Achos o Arfer Da

Mae'r astudiaethau achos canlynol yn rhoi enghreifftiau o arfer da wrth gynnwys defnyddwyr gwasanaethau ar bwyntiau gwahanol yn y cylch comisiynu mewn meysydd polisi gwahanol, gan gynnwys iechyd a gofal cymdeithasol.

Cynnwys defnyddwyr gwasanaethau wrth gynllunio gwasanaethau: Rhwydwaith Canser De Cymru

Mae Fforwm Cleifion Rhwydwaith Canser De Cymru yn cynnwys cleifion canser a gofalwyr o bob rhan o'r De. Mae'r grŵp wedi esblygu o brosiect a sefydlwyd yn 2005 rhwng Cymorth Canser Macmillan a'r tri Rhwydwaith Canser yng Nghymru ar y pryd.

Mae'r Rhwydweithiau Canser (Rhwydwaith Canser De Cymru a Rhwydwaith Canser Gogledd Cymru) yn cydlynu gwaith cynllunio, trefnu a darparu gwasanaethau canser mewn partneriaeth â Byrddau Iechyd, Ymddiriedolaethau, Cynghorau Iechyd Cymuned, Mudiadau Gwirfoddol ac Iechyd Cyhoeddus Cymru yng Nghymru.

Pan sefydlwyd y Fforwm Cleifion i ddechrau, defnyddiwyd fformat wyneb yn wyneb ond erbyn hyn mae'n datblygu'n Fforwm Cleifion Rhithiol sy'n gweithio ar sail gorchwyl a gorffen. Mae'r Fforwm hwn yn rhoi cyfle i gleifion gymryd rhan mewn gwahanol weithgareddau gan gynnwys grwpiau ffocws; arolygon a chynhadledd flynyddol. Gwahoddir cleifion i fod yn gynrychiolwyr ar bwyllgorau, byrddau a grwpiau llywio lle caiff gwasanaethau eu cynllunio. Anogir aelodau'r fforwm i fynd ati i gymryd rhan yn y broses ar lefel leol hefyd – yn eu Bwrdd Iechyd Lleol eu hunain neu i gefnogi mudiadau'r Trydydd Sector.

Y nod wrth gynnwys cleifion yw datblygu'r berthynas rhwng cleifion, gofalwyr a gweithwyr iechyd proffesiynol er mwyn i gleifion allu cael eu cynnwys yn y broses benderfynu o'r cychwyn yn hytrach na bod hynny ond yn digwydd mewn ffordd arwynebol er mwyn 'ticio'r blwch'. Mae'n rhoi llais i'r cleifion wrth ddatblygu gwasanaethau ac yn rhoi cyfle i Fyrddau a Sefydliadau Iechyd wrando'n astud ar y llais hwn.

Cynnwys defnyddwyr gwasanaethau wrth gaffael gwasanaethau: Consortiwm Comisiynu ar gyfer Plant Cymru, Rhondda Cynon Taf

Mae Consortiwm Comisiynu ar gyfer Plant Cymru, partneriaeth o 15 o awdurdodau lleol yng Nghymru, wedi'i gymeradwyo gan Gomisiynydd Plant Cymru am ei ymdrechion brwd i gynnwys pobl ifanc wrth gomisiynu a chaffael ei wasanaethau maethu.

Wrth ddatblygu ei Gytundeb Fframwaith ar gyfer Gofal Maeth, defnyddiwyd dull 'brys-bartneru' er mwyn rhoi cyfle i bobl ifanc sydd wedi cael profiad o fod mewn gofal gael eu cynnwys wrth werthuso darparwyr lleoliadau posibl. Gan ddefnyddio fframwaith canlyniadau, aeth y bobl ifanc hyn ati i ystyried yr hyn a oedd yn bwysig iddynt am leoliadau gofal a phenderfynu ar gwestiynau i'w gofyn i ddarparwyr posibl. Yna, gofynnwyd 8 cwestiwn i'r darparwyr hyn a rhoddwyd roi 90 eiliad iddynt ateb pob un, mewn sesiwn a oedd wedi'i chynllunio'n arbennig. Yna, gwerthuswyd yr ymatebion gan y bobl ifanc a defnyddiwyd hynny wrth werthuso'r tendr.

Yn ogystal ag ymwneud â digwyddiadau penodol, mae pobl ifanc yn parhau i helpu i ddatblygu trefniadau rheoli'r fframwaith mewn ffyrdd eraill. Er enghraifft, mae pobl ifanc wedi ailfrandio'r canlyniadau y dymunir eu gweld gan ddefnyddio iaith fwy addas ac maent wedi datblygu arolwg canlyniadau ar-lein. Mae hyn yn rhan o drefniant cofnodi canlyniadau 360 gradd i weld a yw darparwyr y fframwaith yn cyflawni'r canlyniadau o safbwynt y person ifanc, gofalwyr a gweithwyr cymdeithasol. Defnyddir y canlyniadau fel rhan o'r broses flynyddol o adolygu perfformiad darparwyr y Fframwaith. Mae'r dull adolygu wedi'i roi ar waith ac wedi denu cyfradd ymateb uchel gan bobl ifanc.

Cynnwys defnyddwyr gwasanaethau wrth gynnal y gwasanaeth: Cymdeithas Tai Taf, Caerdydd

Cymdeithas dai gymunedol yw Cymdeithas Tai Taf ac mae'n cydweithio â Llywodraeth Cymru, Cyngor Caerdydd, Cyngor Bro Morgannwg, Cyngor Casnewydd a landlordiaid cymdeithasol cofrestredig lleol.Mae Cymdeithas Tai Taf yn darparu dros fil o gartrefi fforddiadwy yng Nghaerdydd, yn ogystal â phrosiectau tai â chymorth arbenigol i fenywod ifanc, mamau a babanod a dynion sy'n ffoaduriaid.

Ar y dechrau, gweithiodd Cymdeithas Tai Taf yn agos gyda'r fenter gymdeithasol Spice i ddatblygu model cynhwysfawr ar gyfer cyfranogiad tenantiaid. Fel rhan o hyn, cyflwynwyd Cynllun 'Banc Amser' lle caiff credydau amser eu defnyddio er mwyn cynnig cyfleoedd nid yn unig i Denantiaid Cymdeithas Tai Taf ond hefyd i gleientiaid a gynorthwyir, chwarae mwy o ran yn y gymuned.

Gall cyfranogwyr ennill un credyd Banc Amser am bob awr y byddant yn ei chyfrannu naill ai i waith Cymdeithas Tai Taf, i'w cymuned neu i'w prosiect tai â chymorth (e.e. garddio, trefnu digwyddiadau, rhoi adborth ar wasanaethau, mynychu cyfarfodydd y Bwrdd, cyfweld â staff ac ati). Gall y bobl sy'n cymryd rhan ddefnyddio'u credydau i fanteisio ar gyfleusterau ac adloniant yn lleol, megis mynd i sinema a chanolfan gelfyddydau leol, mynediad i Gastell Caerdydd neu Techniquest a chael bwyd ffres mewn caffis a mentrau cydweithredol lleol.

Nod y Cynllun yw sicrhau'r cyfleoedd gorau posibl i bobl sy'n cymryd rhan a'u hannog i wneud rhagor yn eu cymunedau, yn ogystal â herio'r diwylliant dibyniaeth sy'n gallu datblygu'n gyflym a thanseilio'u hyder a'u capasiti.

Cynnwys defnyddwyr gwasanaethau wrth werthuso gwasanaethau: Grŵp Cynllunio a Chyflawni Lleol Diabetes Taf Elái a'r Rhondda

Mae gan Ymddiriedolaeth GIG Pontypridd a'r Rhondda, ar y cyd â Bwrdd Iechyd Lleol Rhondda Cynon Taf, Grŵp Cynllunio a Chyflawni Lleol ar gyfer Diabetes sydd wedi'i sefydlu ers tro. Sefydlwyd y grŵp yn 2004 ac mae'n cydnabod gwerth cyfraniad personol defnyddwyr gwasanaethau er mwyn gwella dealltwriaeth gweithwyr proffesiynol sy'n darparu gwasanaethau diabetes.

Y Grŵp Cyfeirio Cleifion yw'r cyswllt ymgynghori lleol er mwyn i ddefnyddwyr fwydo sylwadau i'r grŵp Cynllunio a Chyflawni a chael gwybodaeth yn ôl ganddo. Mae'r Grŵp Cyfeirio'n cyfarfod i drafod gwasanaethau diabetes lleol ac ystyried cynigion ar gyfer datblygu. Ei nod yw:

- sicrhau bod pobl sy'n byw gyda diabetes yn cael cyfle i fynegi eu barn
- llunio adroddiadau ar faterion sy'n ymwneud â defnyddwyr gwasanaethau a chytuno arnynt
- cefnogi ac annog gwaith y grŵp Cynllunio a Chyflawni
- bod yn 'gyfaill beirniadol' i'r gwasanaeth gan gynnig safbwynt gwahanol, a herio tybiaethau gweithwyr proffesiynol a rheolwyr gofal iechyd
- awgrymu sut y gallai defnyddwyr gwasanaethau eraill gael eu cynnwys yn y gwaith o gynllunio gwasanaethau
- ymgysylltu'n gadarnhaol â gweithwyr proffesiynol a sefydliadau'r GIG
- bwydo safbwyntiau amrywiol pobl sydd â diabetes i drafodaethau cyfarfodydd y grŵp Cynllunio a Chyflawni.

O'r grŵp hwn y daw cynrychiolwyr defnyddwyr lleol ac mae'n agored i bobl sydd â diabetes a'u gofalwyr. Mae hyfforddiant wedi bod ar gael i aelodau'r grŵp hefyd. Ar ôl pob cyfarfod, bydd y Grŵp Cyfeirio'n ethol un neu ddau o bobl i fynd i gyfarfodydd y grŵp cynllunio a chyflawni a chyflwyno materion a gododd yng nghyfarfod y grŵp cyfeirio.

Gyda'i gilydd, mae'r grŵp Cynllunio a Chyflawni a'r Grŵp Cyfeirio Cleifion yn rhoi cyfle i'r rheini sy'n byw gyda diabetes leisio eu barn a mynd ati i lunio'r gwasanaethau sydd ar gael iddynt.

Cynnwys Defnyddwyr Gwasanaethau wrth adolygu gwasanaethau: Gwasanaethau Camddefnyddio Sylweddau yn Wrecsam

Cynhaliwyd digwyddiad 'Ymgysylltu Perffaith' ym mis Chwefror 2013 gan WASUP (Partneriaeth Defnyddwyr Gwasanaeth Cynghrair Wrecsam ar ran AVOW), a ymgysylltodd â defnyddwyr gwasanaethau camddefnyddio sylweddau ym Mwrdeistref Sirol Wrecsam.

Roedd dau nod i'r digwyddiad. Y cyntaf oedd rhoi cyfle i bobl sy'n defnyddio Gwasanaethau Camddefnyddio Sylweddau yn Wrecsam siarad am eu profiad wrth ddefnyddio'r gwasanaethau hyn, ystyried rhwystrau ac unrhyw atebion posibl. Yr ail oedd rhoi adborth ynghylch canlyniad y trafodaethau hyn i ddarparwyr a chomisiynwyr ar yr un diwrnod.

Seiliwyd y sesiwn ar dri phrif gwestiwn a drafodwyd gan ddefnyddwyr gwasanaethau mewn grwpiau bach yn ystod y bore. Cafwyd adborth gan grwpiau trafod y bore ar ôl cinio a daeth y digwyddiad i ben drwy gynnal sesiwn drafod gyffredinol.

Roedd defnyddwyr, darparwyr a chomisiynwyr gwasanaethau yn meddwl bod y diwrnod yn brofiad arbennig o werthfawr o ran dod â phobl at ei gilydd. Roedd yn gyfle i gynnal trafodaeth agored a gonest er mwyn ceisio chwalu rhwystrau ac ar yr un pryd geisio cydgytundeb i fod yn fwy rhagweithiol yn y dyfodol gan gydnabod y cyfraniad y gall defnyddwyr gwasanaethau ei wneud i ddatblygu gwasanaethau.

Cynnwys Defnyddwyr Gwasanaethau: Ymgysylltu â Phlant a Phobl Ifanc

Mae Sorted Sir y Fflint yn sefydliad seiliedig ar anghenion sy'n ceisio lleihau effaith camddefnyddio alcohol a sylweddau ar bobl ifanc, eu teuluoedd a'r gymuned. Er mwyn sicrhau bod y sefydliad yn 'canolbwyntio ar blant', aeth Sorted Sir y Fflint ati i gynnwys pobl ifanc mewn prosesau er mwyn sicrhau ei fod yn darparu gwasanaeth sy'n cael "ei arwain gan bobl ifanc ar gyfer pobl ifanc".

Mae Sorted Sir y Fflint wedi cynnwys pobl ifanc wrth ddatblygu ei wasanaeth drwy sefydlu grŵp llywio sy'n cyfarfod yn rheolaidd drwy'r flwyddyn. Mae'r bobl ifanc sy'n cymryd rhan wedi cynnig syniadau arloesol gan gynnwys newid enw'r gwasanaeth fel ei fod yn fwy addas i bobl ifanc a mynd i'r afael â materion fel stereoteipio a chyfrinachedd. Maent hefyd wedi cwblhau prosiect, drwy nodi problem, ymchwilio i'r risgiau a'r peryglon, cynllunio'r prosiect a chreu DVD o'r enw 'You Won't Always Get Lucky' sy'n cael ei ddefnyddio yn awr mewn pob Ysgol Uwchradd a darpariaeth addysg uwchradd yn Sir y Fflint er mwyn codi ymwybyddiaeth o alcohol.

Mae Sorted Sir y Fflint hefyd wedi cynnwys pobl ifanc sy'n cael cymorth Haen 3; cymorth unigol a chymorth therapiwtig er mwyn datblygu'r gwasanaeth yn well. Mae prosiectau ymgysylltu wedi cael eu sefydlu a'u rhoi ar waith sy'n defnyddio menter a sgiliau'r rheini y mae cyffuriau ac alcohol eisoes wedi effeithio arnynt, a'r rhai y nodir bod hynny'n debygol o ddigwydd. Mae hyn wedi cael effaith ataliol fuddiol ar y bobl ifanc dan sylw, y rhai sy'n agos atynt a'u cymuned. Yn ddiweddar, mae grŵp o bobl ifanc a gafodd eu targedu ar ôl i'w hysgol nodi bod angen cymorth ychwanegol arnynt, wedi cwblhau prosiect artistig o'r dechrau i'r diwedd. Cyfarfu aelodau'r grŵp i ddechrau er mwyn trafod gweithgareddau a fyddai, yn eu barn nhw, yn eu helpu i wneud y dewisiadau cywir dros wyliau'r ysgol. Gwnaethant benderfynu adnewyddu ardal agored yng nghefn y swyddfa ac ar ôl dewis y thema 'glan y môr', maent wedi creu ardal anhygoel lle gall y tîm weithio gyda phobl ifanc. Rhoddodd y prosiect gyfle i'r bobl ifanc feithrin sgiliau gwerthfawr ym maes ymchwil, adeiladu, y celfyddydau creadigol a dylunio. Rhoddodd gyfle hefyd i'r gweithwyr arddangos modelau cymdeithasol cadarnhaol i'r bobl ifanc gan eu galluogi i feithrin cydberthnasau cadarnhaol ag oedolion. Mae llawer o'r sgiliau a gafodd eu meithrin gan y bobl ifanc yn rhai y gellir eu trosglwyddo i fyd gwaith ac roedd cymorth ar gael iddynt wneud cais am leoedd mewn colegau a chwblhau CVs.

Anecsau ac Atodiadau

Cyfeirir at yr anecsau a ganlyn yn y fframwaith:

Anecs 1. **Diffiniadau o'r prif dermau**

Anecs 2. **10 o Egwyddorion Cenedlaethol ar gyfer Ymgysylltu â'r Cyhoedd yng Nghymru**

(O'r 'Egwyddorion Cenedlaethol ar gyfer Ymgysylltu â'r Cyhoedd yng Nghymru', Cyfranogaeth Cymru, Mawrth 2011)

Anecs 3. **Rhestr Wirio ar gyfer Cynnwys Defnyddwyr Gwasanaethau**

(wedi'i haddasu o '"Nerth mewn Partneriaeth" – Gwasanaethau Iechyd Meddwl Oedolion – Cynnwys Defnyddwyr Gwasanaethau a Gofalwyr wrth ddylunio, cynllunio, darparu a gwerthuso gwasanaethau iechyd meddwl yng Nghymru, Canllawiau Gweithredu'r Polisi, Medi 2004).

Gall comisiynwyr a darparwyr gwasanaethau ddefnyddio'r adnodd hwn i werthuso i ba raddau y mae defnyddwyr gwasanaethau'n cael eu cynnwys yn eu gwaith ar hyn o bryd. Nid yw hon yn rhestr gynhwysfawr ond ei nod yw ysgogi rhagor o ystyriaeth o ran sut i gynnwys defnyddwyr gwasanaethau ac ymgynghori â nhw.

Mae'r atodiadau hyn yn enghreifftiau o adnoddau a allai fod yn ddefnyddiol ichi.

Atodiad 1. **Dolenni Defnyddiol**

Atodiad 2. **Siarter Enghreifftiol ar gyfer Cynnwys Defnyddwyr Gwasanaethau**

(wedi'i haddasu o '"Nerth mewn Partneriaeth". Gwasanaethau Iechyd Meddwl Oedolion – Cynnwys Defnyddwyr Gwasanaethau a Gofalwyr wrth ddylunio, cynllunio, darparu a gwerthuso gwasanaethau iechyd meddwl yng Nghymru, Canllawiau Gweithredu'r Polisi, Medi 2004).

Siarter enghreifftiol ar gyfer Cynnwys Defnyddwyr Gwasanaethau sy'n cynnwys dylunio, cynllunio, comisiynu, darparu a monitro gwasanaethau.

Atodiad 3. **Rhinweddau Personol**

(O "Lessons Learnt", Prosiect Cynnwys Defnyddwyr Cyffuriau Llundain, Awdurdod Llundain Fwyaf).

Mae'n nodi'r rhinweddau personol sy'n hanfodol er mwyn sicrhau cynlluniau cynnwys defnyddwyr llwyddiannus.

Atodiad 4. **Y Sgiliau sydd eu Hangen**

(O "Lessons Learnt", Prosiect Cynnwys Defnyddwyr Cyffuriau Llundain, Awdurdod Llundain Fwyaf).

Mae'n dangos bod angen rhoi hyfforddiant penodol i ddefnyddwyr i'w helpu mewn cynlluniau cynnwys defnyddwyr.

Atodiad 5. **Sgiliau ar gyfer Gweithwyr**

(O “Lessons Learnt”, Prosiect Cynnwys Defnyddwyr Cyffuriau Llundain, Awdurdod Llundain Fwyaf).

Mae’n pwysleisio pwysigrwydd buddsoddi amser i wella sgiliau ac arfogi staff i weithio gyda defnyddwyr.

Atodiad 6. **Fforymau Cynnwys**

(O “Lessons Learnt”, Prosiect Cynnwys Defnyddwyr Cyffuriau Llundain, Awdurdod Llundain Fwyaf).

Mae’n nodi rhai dulliau, adnoddau ac arferion da ar gyfer cynnwys defnyddwyr yn well.

Atodiad 7. **Mapio Gweithgareddau Cynnwys Defnyddwyr Gwasanaethau**

Atodiad 8. **Datblygu strategaeth cynnwys defnyddwyr gwasanaethau a chynllun gweithredu**

Anecs 1: Diffiniadau

Defnyddwyr Gwasanaethau

Defnyddir y term 'defnyddwyr gwasanaethau' drwy'r canllawiau hyn, ac mae'n cyfeirio at bobl sydd wedi defnyddio neu sy'n defnyddio gwasanaethau camddefnyddio sylweddau. Mae termau eraill a ddefnyddir i ddisgrifio'r grŵp hwn yr un mor ddilys, ond er cysondeb a rhwyddineb defnydd, mae'r term defnyddwyr gwasanaethau wedi cael ei ddefnyddio drwy'r ddogfen hon.

Drwy'r ddogfen, defnyddir y term defnyddwyr gwasanaethau i gyfeirio at bobl a all fod wedi defnyddio gwasanaeth camddefnyddio sylweddau ar ryw adeg, pobl sy'n defnyddio gwasanaeth camddefnyddio sylweddau ar hyn o bryd neu bobl a all ddefnyddio gwasanaeth camddefnyddio sylweddau rywbryd yn y dyfodol. Felly, er mwyn sicrhau cysondeb, mae'r term hefyd yn cynnwys pobl sy'n ystyried eu bod yn 'gyn-ddefnyddwyr gwasanaeth'.

Sylwer: gall defnyddwyr gwasanaethau fod yn ddefnyddwyr gwasanaethau gwirfoddol ac yn bobl sy'n defnyddio gwasanaethau yn sgil euogfarn troseddol neu amod trefniadau rhyddhau o'r carchar fel rhan o drwydded parôl.

Gwasanaethau Camddefnyddio Sylweddau

Defnyddir y term 'gwasanaethau camddefnyddio sylweddau' neu 'gwasanaethau' drwy gydol y ddogfen. Mae'n cyfeirio at bob gwasanaeth sy'n rhoi cymorth neu driniaeth ar gyfer problemau camddefnyddio sylweddau. Mae'r term yn cynnwys pob sefydliad sy'n ceisio atal neu drin problemau camddefnyddio sylweddau neu helpu defnyddwyr i ymadfer. Mae'r term yn cynnwys triniaeth strwythuredig a thriniaeth ddi-strwythur, yn ogystal â gofal sylfaenol, gofal eilaidd neu ofal a ddarperir gan y trydydd sector.

Cynnwys

Y term 'cynnwys' yw ffocws y canllawiau hyn ac fe'i defnyddir drwyddi draw. Defnyddir y term mewn ystyr eang i gyfeirio at gydweithio gweithredol, parhaus, cyfranogi llawn a gwirioneddol (cymryd rhan yn weithredol) a'r broses ymgynghori (gofyn iddynt am wybodaeth a chyngor). Serch hynny mae 'cynnwys' yn golygu gweithio ac anelu at gyfranogaeth lawn.

Cyfranogaeth

Seilir cyfranogaeth ar rymuso unigolion i adennill rhagor o reolaeth dros eu bywydau, datblygu eu gallu, eu hyder a'u hunan-barch, ac 'ychwanegu gwerth' o ran helpu i gyfrannu'n adeiladol at wella bywydau pobl eraill.

Adfer

Mae adfer ar ôl problemau defnyddio cyffuriau neu alcohol yn golygu'r broses lle caiff yr anawsterau sy'n gysylltiedig â chamddefnyddio sylweddau eu gwaredu'n llwyr neu'u lleihau'n sylweddol a bod y gwelliant personol canlynol yn dod yn gynaliadwy.

Gofalwr

Gofalwr yw unrhyw un, o unrhyw oedran, sy'n darparu gofal a chymorth di-dâl i berthynas, cyfaill neu gymydog y mae angen gofal a chymorth arno.

Anecs 2: 10 o Egwyddorion Cenedlaethol ar gyfer Ymgysylltu â'r Cyhoedd

Mae'r Egwyddorion Cenedlaethol ar gyfer Ymgysylltu â'r Cyhoedd (2011) yn rhestru 10 egwyddor graidd ar gyfer ymgysylltu â defnyddwyr gwasanaethau yng Nghymru

1. Pwrpas ymgysylltu yn ei hanfod yw gwneud gwahaniaeth

Mae ymgysylltu yn cynnig cyfle go iawn i ddylanwadu ar bolisi a phrosesau dylunio a darparu gwasanaethau ar gam cynnar.

2. Annog a galluogi pawb yr effeithir arno i gael ei gynnwys, os dyna yw ei ddymuniad

Mae'r bobl y mae mater neu newid yn effeithio arnynt yn cael eu cynnwys mewn cyfleoedd i ymgysylltu fel unigolion neu fel rhan o grŵp neu gymuned, gan barchu eu barn a'i gwerthfawrogi.

3. Mae'r ymgysylltu'n cael ei gynllunio a'i gyflawni'n brydlon ac mewn ffordd briodol

Mae'r broses ymgysylltu'n glir, yn cael ei chyfleu i bawb mewn ffordd sy'n hawdd ei deall o fewn amserlen resymol, a defnyddir y dull/iau mwyaf addas ar gyfer y rheini sy'n cael eu cynnwys.

4. Gweithio gyda'r sefydliadau partner perthnasol

Dylai sefydliadau gyfathrebu â'i gilydd a chydweithio lle bynnag y bo modd er mwyn sicrhau bod amser pobl yn cael ei ddefnyddio'n effeithiol ac yn effeithlon.

5. Bydd y wybodaeth a ddarperir mewn iaith syml, a bydd yn briodol ac yn ddealladwy

Mae pobl mewn sefyllfa dda i gymryd rhan yn y broses ymgysylltu am eu bod yn gallu cael gafael yn rhwydd ar wybodaeth berthnasol sydd wedi'i theilwra i ddiwallu eu hanghenion.

6. Ei gwneud yn haws i bobl gymryd rhan

Gall pobl ymgysylltu'n hawdd am fod unrhyw rwystrau a allai atal gwahanol grwpiau o bobl rhag gwneud hynny wedi'u nodi ac wedi cael sylw.

7. Galluogi pobl i gymryd rhan yn effeithiol

Dylai prosesau ymgysylltu geisio datblygu sgiliau, gwybodaeth a hyder pawb sy'n cymryd rhan.

8. Rhoddir yr adnoddau a'r cymorth iawn i bobl er mwyn i'r ymgysylltu fod yn effeithiol

Darperir hyfforddiant, canllawiau a chymorth priodol er mwyn galluogi pawb sy'n cymryd rhan i ymgysylltu'n effeithiol, gan gynnwys cyfranogwyr cymunedol a staff.

9. Dywedir wrth bobl am yr effaith y mae eu cyfraniad wedi'i chael

Rhoddir adborth yn brydlon i bawb sy'n cymryd rhan am y farn a fynegwyd ganddynt a'r penderfyniadau neu'r camau a gymerwyd yn sgil hynny, a dylai'r dulliau a'r math o adborth gyd-fynd â dewisiadau'r cyfranogwyr.

10. Dysgu a rhannu gwersi er mwyn gwella'r broses ymgysylltu

Dylid monitro profiad pobl o'r broses ymgysylltu a'i werthuso er mwyn mesur llwyddiant wrth ymgysylltu â phobl ac effeithiolrwydd eu cyfranogaeth; dylid rhannu gwersi a'u rhoi ar waith wrth ymgysylltu yn y dyfodol.

Anecs 3: Rhestr Wirio ar gyfer Cynnwys Defnyddwyr Gwasanaethau

Gall comisiynwyr a darparwyr gwasanaethau ddefnyddio'r rhestr isod i werthuso i ba raddau y mae defnyddwyr gwasanaethau'n cael eu cynnwys yn eu gwaith ar hyn o bryd. Nid yw hon yn rhestr gynhwysfawr ond ei nod yw ysgogi rhagor o ystyriaeth ac arloesedd o ran sut i gynnwys defnyddwyr gwasanaethau ac ymgynghori â nhw.

Strwythurau Comisiynu a Chynllunio	**Asesiad**
A yw eich partneriaeth yn mynd ati'n fwriadol i gynnwys defnyddwyr y gwasanaeth yn ei gwaith?	
A yw eich partneriaeth neu'ch grŵp wedi ystyried cynnwys defnyddwyr wrth ddatblygu ei chylch gorchwyl a'i strwythurau?	
Ai dim ond drwy gyfarfodydd y caiff defnyddwyr y gwasanaeth eu cynnwys neu a ddefnyddir dulliau eraill i ymgysylltu ag amrywiaeth o ddefnyddwyr y gwasanaeth?	
A yw'r wybodaeth am strwythur a nodau'r bartneriaeth neu'r grŵp ar gael yn hwylus i ddefnyddwyr y gwasanaeth?	
A yw'r comisiynwyr a'r cynllunwyr yn glir ynglŷn â phwysigrwydd cynnwys defnyddwyr? A ydynt yn dangos hyn yn eu gwaith?	
A yw defnyddwyr y gwasanaeth yn cael eu cynnwys yn y broses asesu anghenion?	
A yw defnyddwyr y gwasanaeth yn cael eu cynnwys wrth ddatblygu manylebau'r gwasanaeth i ddiwallu'r angen a nodwyd?	
A oes cyfleoedd i ddefnyddwyr y gwasanaeth gael eu cynnwys yn y broses gomisiynu neu gaffael?	
A yw defnyddwyr y gwasanaeth yn cael eu cynnwys wrth fonitro a gwerthuso gwasanaethau? A oes gweithdrefnau cydymffurfiaeth a chwythu'r chwiban clir a chadarn ar waith?	
A fydd gwybodaeth am berfformiad a gweithgarwch yn cael ei bwydo yn ôl i ddefnyddwyr y gwasanaeth?	
A fydd defnyddwyr y gwasanaeth yn cael eu hysbysu am newidiadau a datblygiadau?	
A fyddai comisiynwyr yn derbyn canfyddiad gwaith ymchwil sydd wedi'i lywio gan ddefnyddwyr?	
A oes cyfleoedd rheolaidd i ddefnyddwyr y gwasanaeth roi adborth ar wasanaethau naill ai fel unigolion neu fel grŵp?	
A fydd comisiynwyr yn dyrannu adnoddau i gynnwys defnyddwyr y gwasanaeth?	

Strwythurau Comisiynu a Chynllunio	**Asesiad**
A ofynnir i ddefnyddwyr y gwasanaeth yn rheolaidd sut y byddent yn hoffi cael eu cynnwys wrth gomisiynu?	
A fyddwch yn adolygu'n rheolaidd y dulliau y byddwch yn eu defnyddio i gynnwys defnyddwyr y gwasanaeth?	

Cyfarfodydd	**Asesiad**
A fydd cyfarfodydd yn cael eu cynnal ar adegau ac mewn lleoliadau sy'n hwylus ac yn briodol i ddefnyddwyr y gwasanaeth?	
A fydd eich cyfarfodydd yn cael eu hyrwyddo yn yr ardaloedd hynny lle y mae defnyddwyr y gwasanaeth?	
A fydd holl bapurau cyfarfodydd yn cael eu dosbarthu o leiaf wythnos cyn pob cyfarfod ac a fydd cymorth yn cael ei gynnig cyn cyfarfodydd?	

Dulliau cymryd rhan	**Asesiad**
A ydych wedi ystyried amrywiaeth o ddulliau cyfranogi gan gynnwys technoleg newydd a'r cyfryngau cymdeithasol?	
A yw cofnodion eich cyfarfodydd ar gael yn hwylus i ddefnyddwyr y gwasanaeth?	
A ydych yn gallu darparu hyfforddiant a chymorth i ddefnyddwyr y gwasanaeth sy'n dymuno cymryd rhan mewn cyfarfodydd/digwyddiadau?	
A ydych yn gallu rhoi digon o amser i ddefnyddwyr y gwasanaeth baratoi ar gyfer cyfarfodydd/digwyddiadau?	
A ydych yn cefnogi defnyddwyr y gwasanaeth drwy dalu'r treuliau y maent yn mynd iddynt wrth fynychu cyfarfodydd/digwyddiadau?	
A ydych yn defnyddio jargon a thermau technegol yn eich cyfarfodydd/digwyddiadau?	
A yw'r rhai sy'n bresennol mewn cyfarfodydd/digwyddiadau yn glir ynghylch pwysigrwydd cynnwys defnyddwyr y gwasanaeth?	
A ydych yn defnyddio dulliau cyfathrebu ar wahân i e-bost?	
A yw strwythur a diwylliant eich cyfarfodydd/digwyddiadau yn golygu y bydd defnyddwyr y gwasanaeth yn teimlo'u bod yn gallu cyfrannu?	
A ydych yn egluro i ddefnyddwyr y gwasanaeth mai nhw sy'n penderfynu p'un a fyddant yn mynd i gyfarfodydd/digwyddiadau?	

Dulliau cymryd rhan	Asesiad
A yw anghenion siaradwyr Cymraeg wedi'u hystyried? A oes trefniadau ar waith i ymgysylltu'n benodol â siaradwyr Cymraeg?	
A ydych wedi ystyried anghenion iaith holl ddefnyddwyr y gwasanaeth?	

Darparwyr y Gwasanaeth	Asesiad
A oes gennych siarter i ddefnyddwyr eich gwasanaeth?	
A fydd gwybodaeth am sut mae cwyno neu ganmol yn cael ei darparu ar gyfer defnyddwyr y gwasanaeth?	
A yw'r staff wedi'u hyfforddi i ddarparu cymorth sy'n canolbwyntio ar y cleient a chynnwys defnyddwyr y gwasanaeth yn eu cynlluniau gofal?	
A all cleientiaid gael cymorth eiriolaeth?	
A yw defnyddwyr y gwasanaeth yn ymwneud â'r broses recriwtio staff?	
A oes cyfleoedd rheolaidd i ddefnyddwyr y gwasanaeth roi adborth ar wasanaethau naill ai fel unigolion neu fel grŵp?	
A yw defnyddwyr y gwasanaeth a'r uwch reolwyr yn ymwneud â'i gilydd yn rheolaidd?	
A yw defnyddwyr y gwasanaeth yn gwybod pwy yw comisiynwyr y gwasanaeth a sut y gallant uwchgyfeirio unrhyw bryderon at y comisiynwyr?	
A yw defnyddwyr y gwasanaeth yn ymwneud â datblygu ac adolygu eu cynlluniau gofal?	
A yw defnyddwyr y gwasanaeth yn cael eu cynnwys wrth newid canolfan y gwasanaeth e.e. ailaddurno neu adnewyddu?	
A yw defnyddwyr y gwasanaeth yn cael eu cynnwys wrth newid strwythur y gwasanaeth e.e. amserau agor, strwythurau staff, cymorth y tu allan i oriau?	
A yw defnyddwyr neu gyn-ddefnyddwyr y gwasanaeth yn cael eu cynnwys ar eich bwrdd rheoli?	
A fydd defnyddwyr y gwasanaeth yn cael y cyfle i ddefnyddio'u sgiliau i helpu i ddarparu'r gwasanaeth e.e. cymorth gan gymheiriaid, cyfeillio mewn sesiynau galw heibio?	
A fydd defnyddwyr y gwasanaeth yn cael eu cynnwys wrth bennu'r gyllideb neu wrth ei rheoli?	
A oes cyfleoedd i ddefnyddwyr y gwasanaeth gynrychioli'r sefydliad?	

Dulliau cymryd rhan	Asesiad
A fyddwch yn cynnal unrhyw gynlluniau addysg gan gymheiriaid neu gynlluniau allgymorth grymusol dan arweiniad defnyddwyr?	
A fyddwch yn cynnwys defnyddwyr y gwasanaeth wrth gyfleu negeseuon ynglŷn â lleihau niwed?	
A fyddwch yn gofyn am gyngor defnyddwyr y gwasanaeth wrth geisio gweithio gyda grwpiau penodol e.e. grwpiau o bobl dduon a lleiafrifoedd ethnig, defnyddwyr symbylyddion?	
A fyddwch yn gofyn i ddefnyddwyr y gwasanaeth sut y byddent yn hoffi cael eu cynnwys mewn gwasanaethau?	
A fyddwch yn cynnwys defnyddwyr y gwasanaeth wrth sefydlu neu wrth hyfforddi staff yn gyffredinol?	
A fydd ddefnyddwyr y gwasanaeth yn cael eu cynnwys pan fydd defnyddwyr newydd yn cael eu sefydlu yn y gwasanaeth?	
A fyddwch yn hysbysebu ac yn hyrwyddo fforymau ar gyfer defnyddwyr y gwasanaeth?	
A fydd defnyddwyr y gwasanaeth yn cael eu hysbysu am yr ystod o opsiynau triniaeth sydd ar gael iddynt?	
A fydd defnyddwyr y gwasanaeth yn cael eu hannog i chwarae rhan arweiniol, ragweithiol wrth ddatblygu ac adolygu eu cynllun gofal eu hunain?	
A fyddwch yn adolygu'n rheolaidd y dulliau y byddwch yn eu defnyddio i gynnwys defnyddwyr y gwasanaeth?	
A oes gennych ffyrdd priodol o ymgysylltu â defnyddwyr gwasanaeth ag anghenion amrywiol; plant a phobl ifanc; mamau beichiog a theuluoedd a gofalwyr?	

Atodiad 1

Dolenni Defnyddiol

www.dan247.org.uk/

www.nta.nhs.uk

www.aidslaw.ca/publications/publicationsdocEN.php?ref=67

www.awsum2012.org/

www.wales.gov.uk/topics/people-and-communities/safety/substancemisuse/?skip=1&lang=cy

www.wales.nhs.uk/sitesplus/899/home

www.wales.gov.uk/docs/dhss/publications/131023substanceframeworken.pdf

www.participationcymru.org.uk/

www.wedinos.org/

Atodiad 2

Siarter Enghreifftiol ar gyfer Cynnwys Defnyddwyr Gwasanaethau

Dylunio a Chynllunio Gwasanaethau

Dylai cynnwys defnyddwyr gwasanaethau wrth eu cynllunio olygu bod y gwasanaethau hynny'n fwy ymatebol i anghenion y bobl sy'n eu defnyddio.

Cynllunio gwasanaethau'n bersonol

Mae gan ddefnyddwyr gwasanaethau yr hawl i'r canlynol:

- Bod yn bartneriaid llawn wrth gynllunio a dylunio gwasanaeth ar gyfer eu hanghenion hwy eu hunain ac wrth lunio'u cynlluniau gofal hwy eu hunain.
- Manteisio ar eiriolaeth annibynnol.
- Bod yn bresennol pan fydd eu hanghenion yn cael eu hasesu a phan fydd eu gwasanaethau'n cael eu cynllunio a'u hadolygu.

Cydgynllunio a chydgomisiynu gwasanaethau

Mae gan ddefnyddwyr gwasanaethau yr hawl i'r canlynol:

- Cael eu trin yn bartneriaid llawn a chydradd yn y broses gynllunio.
- Cael cymorth yn ystod cyfarfodydd.
- Cyfarfodydd sy'n cael eu cynnal ar fformat priodol, gan gynnwys defnyddio technoleg a chyfryngau cymdeithasol lle bo hynny'n briodol, ar adegau priodol ac mewn lleoliadau priodol.
- Bod mecanweithiau eraill ar gael i sicrhau bod pobl yn cael eu cynnwys mewn ffordd effeithiol, e.e. cynrychiolwyr grwpiau cynllunio'n ymweld â chyfarfodydd defnyddwyr a gofalwyr i geisio'u barn.
- Cael eu cynnwys yn y prosesau ffurfiol ar gyfer casglu barn defnyddwyr gwasanaethau a gofalwyr ar wahân a'u gweld yn cael eu hintegreiddio yn y strwythur cynllunio.
- Cael ad-daliad am unrhyw dreuliau sy'n gysylltiedig â chymryd rhan mewn prosesau cynllunio.
- Cael gwybodaeth mewn da bryd er mwyn i'r ymgynghori fod yn effeithiol.
- Cael hyfforddiant o safon.
- Cael rolau a chyfrifoldebau clir y cytunwyd arnynt.
- Cael gwybodaeth reolaidd am sut mae eu cyfraniadau wedi dylanwadu ar gynllunio a darparu gwasanaethau.

Darparu a Monitro Gwasanaethau

Bydd cynnwys defnyddwyr gwasanaethau wrth ddarparu a monitro'r gwasanaethau hynny'n golygu eu bod yn ymateb yn well i'r angen.

Mae gan ddefnyddwyr gwasanaethau yr hawl i'r canlynol:

- Cael eu trin yn bartneriaid llawn a chydradd a chael eu cynnwys yn llawn wrth ddarparu gwasanaethau.
- Ymwneud â recriwtio a sefydlu staff fel sy'n briodol a chael cymorth i wneud hynny.
- Sicrhau bod eu barn yn cael ei hystyried a chael adborth os nad ydynt yn fodlon ar y gwasanaethau a gynigir iddynt.
- Cael gwybod am wasanaethau amgen lle bo'r rhain ar gael.
- Cael gwybod sut mae gwneud sylwadau neu gwyno a bod y rhain yn cael eu bwydo i'r broses monitro a gwerthuso.
- Cael y cyfle i roi gwybod i ddarparwyr gwasanaethau a yw eu hanghenion yn cael eu diwallu neu beidio.
- Cael eu cynnwys wrth ddylunio a chrynhoi'r gweithdrefnau monitro a gwerthuso a chael gwybod am ganlyniadau prosesau monitro a gwerthuso gwasanaethau.

Atodiad 3

Rhinweddau Personol

(O “Lessons Learnt”, Prosiect Cynnwys Defnyddwyr Cyffuriau Llundain, Awdurdod Llundain Fwyaf)

Rhai dulliau, adnoddau ac arferion da er mwyn cynnwys defnyddwyr cyffuriau’n well.

Un o ganfyddiadau pwysicaf y prosiect hwn yw iddo nodi’r rhinweddau personol penodol sy’n hanfodol er mwyn sicrhau cynlluniau cynnwys defnyddwyr llwyddiannus. Wrth gyfweld â gweithwyr proffesiynol a defnyddwyr cyffuriau a oedd wedi chwarae rolau arloesol yn y maes gwelwyd fod ganddynt yr un rhinweddau personol pwysig:

- **Egni** – roedd y prif ysgogwyr yn sgorio’n uchel iawn ar daflen sgorio archwiliad egni. Dangosodd y gwaith yn Lambeth, yn benodol, fod pobl egnïol iawn yn debygol o ddal ati tan y diwedd wrth ddatblygu prosiectau.
- **Credu bod lles pawb yn bwysig** – dangosodd yr ysgogwyr a gafodd eu cyfweld ymdeimlad cryf bod ganddynt nid yn unig ddiddordeb mewn gwneud pethau’n well iddyn nhw’u hunain ond i ddefnyddwyr eraill hefyd.
- **Canolbwyntio ar ganfod atebion** – er bod llawer o bobl yn ymwybodol o’u problemau eu hunain a phroblemau pobl eraill, dim ond ychydig fydd yn uniaethu â nhw neu’n canolbwyntio ar eu datrys.
- **Ymdeimlad o gyfrifoldeb personol** – roedd yr ysgogwyr yn wahanol am eu bod yn eu gweld eu hunain yn rhan o’r ateb.
- **Canolbwyntio ar ganlyniadau** – roeddent yn mesur cynnydd ar sail y canlyniadau a gyflawnir, yn hytrach na’r broses a ddilynir er mwyn sicrhau’r canlyniadau hynny.

Sgiliau

Roedd rhai modelau cynnwys defnyddwyr a archwiliwyd yn ystod y prosiect yn dangos bod angen paratoi defnyddwyr a staff er mwyn llwyddo. Efallai y bydd y sgiliau craidd sydd eu hangen yn wahanol yn y ddau grŵp ac mae’n bosibl hefyd y byddant yn amrywio o’r naill gyd-destun sefydliadol i’r llall ac o’r naill ddefnyddiwr i’r llall.

Arfogi defnyddwyr

Mae defnyddwyr cyffuriau’n aml wedi cael eu hystyried yn bobl annibynadwy, sy’n methu trefnu pethau’n dda na rheoli adnoddau’n effeithiol ac yn fedrus. Wrth weithio ar y prosiect hwn, heriwyd y safbwyntiau hyn. Mae defnyddwyr cyffuriau’n grŵp eang ac amrywiol iawn sy’n dangos amrywiaeth helaeth o sgiliau a medrau. Mae llu o enghreifftiau o gynlluniau sy’n cael eu llywio gan ddefnyddwyr gwasanaethau sy’n cael eu rhedeg yn dda ac sy’n llwyddiannus.

Atodiad 4

Y Sgiliau sydd eu Hangen

(O "Lessons Learnt", Prosiect Cynnwys Defnyddwyr Cyffuriau Llundain, Awdurdod Llundain Fwyaf)

Rhai dulliau, adnoddau ac arferion da er mwyn cynnwys defnyddwyr cyffuriau'n well.

Sgiliau newydd

Yn ystod y prosiect, nodwyd bod angen rhoi hyfforddiant penodol i ddefnyddwyr i'w cefnogi mewn cynlluniau cynnwys defnyddwyr. Dylai'r hyfforddiant gefnogi unigolion nad ydynt efallai'n gyfarwydd â gweithio mewn cyd-destunau trefniadaethol neu broffesiynol.

Dylai hyfforddiant ar faterion trefniadaethol gynnwys y canlynol:

- Cyllid a chyllidebu sylfaenol.
- Dulliau o gynllunio a datblygu strategaethau.
- Cyfarfodydd a chyfathrebu, gan gynnwys cadw cofnodion a chadeirio.
- Dealltwriaeth sylfaenol o strategaethau cyffuriau cenedlaethol.

Arfogi ar gyfer cyflawni

Mae hwn yn faes datblygu sgiliau cyffrous; mae gwasanaethau a ddarperir yn llwyddiannus gan ddefnyddwyr yn arf pwerus i frwydro yn erbyn canfyddiadau negyddol a chyffredinol sydd ar led ynghylch defnyddwyr cyffuriau.

Dyma enghreifftiau o ffyrdd o ddarparu gwasanaethau'n llwyddiannus: hyfforddi ac arfogi defnyddwyr i wneud gwaith mapio ar Fodelau Gofal; ymgysylltu â defnyddwyr i ddatblygu, rheoli a chyflawni prosiect Newid Cymunedol mewn Amser Real ar raddfa fach; cynnwys defnyddwyr gwasanaethau wrth ddarparu hyfforddiant gan gymheiriaid ar leihau niwed.

Uchod, rhestrir rhai o'r sgiliau sydd eu hangen er mwyn darparu gwasanaethau; dyma sgiliau eraill y gellid eu hystyried hefyd:

- Gwybodaeth ac ymchwil – gall gwell gwybodaeth am sgiliau a methodolegau ymchwil sylfaenol helpu defnyddwyr i wneud cais am brosiectau ymchwil llawn neu am elfennau ohonynt a chynnal y prosiectau hynny.
- Hyfforddiant ac addysg – mae gan ddefnyddwyr ran hanfodol i'w chwarae wrth addysgu defnyddwyr eraill a gweithwyr proffesiynol. Mae datblygu a gwella sgiliau cyflwyno a darparu hyfforddiant o safon yn bwysig er mwyn datblygu hyn.

Atodiad 5

Sgiliau ar gyfer Gweithwyr

(O "Lessons Learnt", Prosiect Cynnwys Defnyddwyr Cyffuriau Llundain, Awdurdod Llundain Fwyaf)

Rhai dulliau, adnoddau ac arferion da er mwyn cynnwys defnyddwyr cyffuriau'n well.

Arfogi staff ac asiantaethau

Mae llawer o bwyslais wedi bod ar arfogi defnyddwyr. Mae J Bentley, o'r Prosiect Ymadfer – Alcohol yn pwysleisio pwysigrwydd buddsoddi amser i wella sgiliau ac arfogi staff i weithio gyda defnyddwyr.

Mae'n bwysig peidio â thanystyried faint o newid agwedd sydd ei angen pan ofynnir i staff a sefydliadau ymwneud â defnyddwyr cyffuriau mewn ffyrdd hollol wahanol.

Y meysydd hyfforddi staff i'w hystyried yw:

- Ymgynghori a hysbysu. Ymgynghori yw un o'r camau cyntaf ar ysgol Arnstein. Mae angen rhoi sgiliau i'r staff ddefnyddio'r gwahanol ddulliau a thechnegau ar gyfer casglu a lledaenu gwybodaeth a chael adborth gan ddefnyddwyr.
- Addysgu ac annog cymheiriaid. Mae angen i staff sy'n arwain cynlluniau cynnwys defnyddwyr gyfathrebu â'u cydweithwyr am y rhesymau dros wneud hynny a'i fanteision.
- Mentora. Yn ystod y prosiect, nododd sawl defnyddiwr gweithgar bwysigrwydd y cymorth mentora a'r cymorth arall a gawsant gan aelodau o staff.

Gwneud cynnydd

Mae defnyddwyr cyffuriau'n dal i fod yn grŵp sydd wedi'i allgáu. Mae llawer o gynlluniau cynnwys defnyddwyr yn dal i fod ar gamau gwybodaeth ac ymgynghori Ysgol Arnstein. Felly mae'n hollbwysig buddsoddi ac ymrwymo i hyfforddi defnyddwyr ac asiantaethau er mwyn symud ymlaen o'r cam hwn.

Atodiad 6

Fforymau Cynnwys

(O "Lessons Learnt", Prosiect Cynnwys Defnyddwyr Cyffuriau Llundain, Awdurdod Llundain Fwyaf)

Rhai dulliau, adnoddau ac arferion da er mwyn cynnwys defnyddwyr cyffuriau'n well.

Yn y prosiectau peilot, gwelwyd bod y fforymau'n ffordd boblogaidd o ddatblygu camau i gynnwys defnyddwyr cyffuriau. Roedd eu natur hyblyg ac agored yn addas ar gyfer dulliau archwiliadol a datblygol o gynnwys defnyddwyr.

Gall fforymau weithio'n dda, fel sy'n digwydd eisoes, ac maent yn ffordd dda o wneud y canlynol:

- cychwyn deialog a meithrin perthynas rhwng gwahanol grwpiau;
- sicrhau bod defnyddwyr yn cael gwybodaeth yn rheolaidd, yn enwedig y rheini nad yw'n hwylus iddynt ddefnyddio e-bost neu ffôn;
- rhoi cyfle i unigolion ymrwymo i gynnwys defnyddwyr i wahanol raddau;
- annog aelodau i leisio'u pryderon neu fynegi eu barn mewn cyd-destun arall y tu allan i'r gwasanaeth uniongyrchol.

Fforymau ac Arnstein

Mae strategaethau cynnwys defnyddwyr sydd wedi'u seilio ar fforymau'n unig i'w gweld ar risiau isaf (ymgynghori a gwybodaeth) Ysgol Cyfranogiad Arnstein.

Mae defnyddwyr yn cael eu denu at weithgarwch cynnwys gan wahanol faterion a gan amlaf bydd lefel eu hymrwymiad a'u disgwyliadau'n amrywio. Felly, mae'n bwysig sylweddoli na all y fforymau hyn, ar eu pen eu hunain, ddiwallu anghenion a disgwyliadau pob defnyddiwr.

Mae'n bosibl nodi tri grŵp gwahanol o ddefnyddwyr:

- **Grŵp A**

Grŵp sy'n hynod ymroddedig i gynnwys defnyddwyr ac sy'n awyddus iawn i ddatblygu hynny.

- **Grŵp B**

Grŵp sy'n cytuno mewn egwyddor ac sy'n dilyn arweiniad cryf. Gall hefyd fod yn barod i gyfrannu rhywfaint o egni i ddatblygu'r gwaith cynnwys.

- **Grŵp C**

Grŵp sy'n gwrthwynebu cynnwys defnyddwyr ac nad yw'n barod i gyfrannu mewn unrhyw ffordd o bwys.

Mae'r dull fforwm yn gweithio'n dda gyda defnyddwyr Grŵp B, lle nad oes gan bobl ymrwymiad mawr ond lle y rhoddir gwybodaeth yn rheolaidd i ddefnyddwyr a'r cyfle i gyfathrebu am faterion sy'n effeithio arnynt. O'u defnyddio ar eu pen eu hunain, mae fforymau'n debygol o fod yn llai effeithiol gyda Grwpiau A ac C, lle y gall dulliau gwahanol fod yn fwy priodol.

Atodiad 7

Mapio Gweithgareddau Cynnwys Defnyddwyr Gwasanaethau

Establish what groups of people are being considered

↓

Identify what local services and forums are there for this group

↓

Decide what information is needed and what will be done with it

↓

Agree how will this information be collected and by whom

↓

Consider any barriers or potential difficulties in collecting this information and how they can be overcome

↓

Commit adequate time and resources to carry out the consultation

↓

Conduct the mapping exercise

↓

Compile findings in appropriate formats for target audiences

↓

Feedback the findings and any resulting actions

↓

Review the success of the exercise

Atodiad 8

Datblygu Strategaeth Cynnwys Defnyddwyr Gwasanaethau a Chynllun Gweithredu

Secure commitment from stakeholders including providers and commissioners

↓

Identify strategic aims and objectives

↓

Consider the local and national context

↓

Review outcomes of mapping exercise and identify priorities

↓

Communicate priorities to stakeholders

↓

Establish milestones and timescales

↓

Identify lead person/organisation for milestones

↓

Ascertain resource implications

↓

Assess training requirements

↓

Present strategy and implementation plan in formats appropriate to target audiences

↓

Implement, monitor and review