

Fframwaith Triniaeth Camddefnyddio Sylweddau Gwasanaethau Gwybodaeth a Chynghori

Cynnwys

- 1 Diffinio Gwasanaethau Gwybodaeth a Chynghori**
 - 2 Trosolwg**
 - 3 Cyd-destun**
 - 4 Gwybodaeth Gefndir**
 - 4.1 Defnyddwyr Gwasanaeth ac Angen Defnyddwyr Gwasanaeth
 - 4.2 Anghenion Presennol
 - 4.3 Ymchwil Berthnasol
 - 4.4 Crynodeb
 - 5 Canlyniadau'r Gwasanaeth**
 - 6 Methodoleg**
 - 7 Gofynion Arbennig**
 - 7.1 Pobl Ifanc
 - 7.2 Lleiafrifoedd a Grwpiau Ffydd
 - 7.3 Grwpiau Gwledig
 - 7.4 Anabledd Corfforol
 - 7.5 Nam Golwg
 - 7.6 Nam Clyw
 - 7.7 Anableddau Gwybyddol
 - 8 Manyleb y Gwasanaeth**
 - 9 Gweithio gyda Gwasanaethau heb fod yn Arbenigol**
 - 10 Hygyrchedd**
 - 11 Safonau a Monitro**
 - 11.2a Safonau Gwasanaeth a Chomisiynu
 - 11.2b Safonau Staffio
 - 12 Safonau Rheolaeth, Gweinyddiaeth a Chomisiynu**
 - 13 Datblygiadau yn y Dyfodol**
- Llyfryddiaeth**

Fframwaith Triniaeth Camddefnyddio Sylweddau: Gwasanaethau Gwybodaeth a Chynghori

Mae'r modiwl hwn yn canolbwyntio'n bennaf ar ddarparu gwasanaethau gwybodaeth a chynghori yng nghyd-destun gwasanaethau i oedolion. Mewn rhai manau crybwyllir gwasanaethau plant a phobl ifanc mewn perthynas ag oedolion sy'n ceisio gwybodaeth a chynghori ar gyfer pobl ieuengach. Am fwy o fanylion am y gwasanaethau priodol ar gyfer y grwpiau hyn, fodd bynnag, dylid cyfeirio at y Fframwaith Plant a Phobl Ifanc priodol.

1 Diffinio Gwasanaethau Gwybodaeth a Chynghori

Mae gwasanaethau gwybodaeth a chynghori yn ymdrin â darparu cymorth ac arweiniad mewn cysylltiad â nodi gwasanaethau perthnasol sy'n cydfynd ag angen unigol a hwyluso mynediad cychwynnol at y gwasanaethau hyn. Gellir darparu gwybodaeth wrthrychol yng nghyd-destun hysbysu pobl am yr opsiynau cymorth, triniaeth, atal ac ymyrraeth a all fod ar gael iddynt, a gwasanaethau cynghori yw'r rhai hynny sy'n helpu pobl i ddod i gysylltiad neu i ryngweithio â gwasanaethau triniaeth. Ni ddisgwylir i wasanaethau gwybodaeth a chynghori gyflenwi ymyriadau triniaeth arbenigol ond yn hytrach dynnu sylw unigolion at y gwasanaethau hynny a all wneud hynny.

2 Trosolwg

2.1 Gall cyflenwi gwasanaethau gwybodaeth a chynghori i bobl sydd â phroblem camddefnyddio sylweddau, eu teulu a/neu eu gofalmwyr gyfrannu'n sylweddol at gynorthwyo i ddatrys materion uniongyrchol yn ymwneud â chamddefnyddio sylweddau yn ogystal â phryderon cysylltiedig bywyd, megis anawsterau ariannol neu gyfreithiol. Trwy gefnogi a thynnu sylw pobl at y gwasanaethau ategol hyn gallant gael effaith fawr wrth baratoi pobl ar gyfer mynd i'r afael â'r broblem camddefnyddio sylweddau ei hun. Mae gwasanaethau gwybodaeth a chynghori yn aml yn bwynt mynediad allweddol i wasanaethau triniaeth ac felly, maent yn bwysig dros ben.

2.2 O fewn y Strategaeth Cymru Gyfan (Delio â Chamddefnyddio Sylweddau yng Nghymru: Y Dull Partneriaeth) ceir amryw o ymrwymadau. Ystyrir bod darparu gwybodaeth a chynghori yn fecanwaith atal allweddol y gellir hefyd ei gyflenwi trwy raglenni addysg. Caiff hefyd ei ystyried yn agwedd allweddol ar gefnogi teuluoedd, hyrwyddo ymddygiad mwy diogel ac fel agwedd allweddol ar gefnogi ymyriadau effeithiol. Felly, mae nifer o dasgau allweddol sy'n ymwneud â chyflenwi gwybodaeth a chynghori mewn amrywiaeth eang o leoliadau a thrwy wahanol ddulliau.

2.3 Ymysg y materion y mae pobl angen gwybodaeth a chynghori arnynt y mae:

- ffeithiau a gwybodaeth am gamddefnyddio sylweddau ac opsiynau o ran triniaeth;
- arweiniad a chymorth wrth gael mynediad at wasanaethau camddefnyddio sylweddau arbenigol;

- cyngor a gwasanaethau tai;
- cyngor ariannol yn cynnwys cyngor ar fudd-daliadau;
- cyflogaeth a hyfforddiant;
- mynediad at wasanaeth cynghori a chymorth gyda pherthnasoedd;
- cyngor a gwasanaethau gofal plant;
- iechyd rhywiol;
- iechyd meddwl;
- anabledd;
- cyngor cyfreithiol;
- gwasanaethau pobl ifanc; a
- chyfnewid nodwyddau a rhoi moddion amnewidiol ar bresgripsiwn.

2.4 O ganlyniad, nid yw gwasanaethau gwybodaeth a chynghori wedi'u cyfyngu i'r rhai hynny a ddarperir gan wasanaethau camddefnyddio sylweddau arbenigol. Mae ystod gyfan o wasanaethau eraill (arbenigwyr yn eu meysydd eu hunain) y bydd yn ddefnyddiol i bobl fanteisio arnynt. Golyga hyn hefyd y defnyddir amrywiaeth eang o strwythurau gwasanaeth a methodolegau cyflenwi i gyflenwi'r gwasanaethau hyn. Agwedd hollbwysig ar gyflenwi'r gwasanaethau hyn yn llwyddiannus fydd cyfathrebu, cydweithredu a rhannu gwybodaeth rhwng yr holl asiantaethau perthnasol.

2.5 Agwedd arall hollbwysig yw bod cyflenwi gwybodaeth a chynghori i unigolion yn faes i fwy na gwasanaethau gwybodaeth a chynghori arbenigol yn unig. Yn ystod pob cam o driniaeth ac ar draws yr holl Fframwaith Triniaeth Camddefnyddio Sylweddau, dylai gwasanaethau naill ai ddarparu neu alluogi mynediad i wybodaeth a chynghori perthnasol i'w cleientiaid gwasanaeth ar draws ystod eang o faterion. Mae hyn yn adlewyrchu'r angen am ddull cyfannol o ddarparu triniaeth sy'n ceisio cynorthwyo cleientiaid y gwasanaeth â'r holl agweddau perthnasol ar eu bywydau a allai, os nad ymdrinnir â hwy, gyfyngu ar lwyddiant ymyrraeth i roi triniaeth.

3 Cyd-destun

3.1 Mae yna nifer o grwpiau allweddol y dylai gwybodaeth a chynghori fod ar gael iddynt, yn ychwanegol at y gymuned yn gyffredinol:

- pobl sydd â phroblem camddefnyddio sylweddau;
- teuluoedd/gofalwyr pobl ifanc sy'n ymwneud â chamddefnyddio sylweddau;
- gweithwyr camddefnyddio sylweddau;
- gweithwyr eraill y gall fod angen iddynt ddelio â phroblemau camddefnyddio sylweddau, ee:
 - athrawon;
 - gweithwyr cymdeithasol;
 - gweithwyr cyfiawnder troseddol;
 - gweithwyr iechyd (corfforol a meddyliol);
 - gweithwyr pobl ifanc;
- grwpiau gweithredu cymunedol.

3.2 Caiff gallu gwasanaethau gwybodaeth a chynghori i gefnogi pobl sydd â phroblem camddefnyddio sylweddau ei bennu'n rhannol, fodd bynnag, gan y gwasanaethau arbenigol a heb fod yn arbenigol eraill sydd ar gael.

4 Gwybodaeth Gefndir

Mae'r adran hon yn ystyried mater angen y defnyddiwr gwasanaeth ac effaith ffactorau o'r fath ar y gwasanaeth cynghori yn gyntaf ac yna'n ail, mae'n ystyried enghreifftiau cyfredol o ddarparu gwasanaeth cynghori.

4.1 Gwybodaeth a Chyngor: Defnyddwyr Gwasanaeth ac Angen Defnyddwyr Gwasanaeth

4.1.1 Ar hyn o bryd mae nifer o wasanaethau cynghori yn bodoli sy'n delio â chamddefnyddio sylweddau a materion nad ydynt yn ymwneud â'r pwnc. Mae'r rhan fwyaf o gynghorau yn cynnig gwasanaethau cynghori i hwyluso darparu gwybodaeth ynglŷn â gwasanaethau fel budd-daliadau tai ac ariannol. Gall amryw o gleientiaid sy'n camddefnyddio sylweddau fod angen manteisio ar y gwasanaethau hyn ar ryw adeg. Gellir ymgorffori'r mecanweithiau a'r dulliau cyflenwi a ddefnyddir gan y gwasanaethau hyn, nad ydynt yn arbenigol, a'u cymhwyso i faes arbenigol camddefnyddio sylweddau. Fel yr amlinellwyd yng ngwerthusiad Llinell Gyffuriau Llundain, mae'n hanfodol fod gwasanaethau yn cael eu hyrwyddo'n ddigonol er mwyn codi ymwybyddiaeth cleientiaid.

4.1.2 Mae anghenion defnyddwyr gwasanaeth yn eang ac amrywiol a rhaid cydnabod hyn wrth ddarparu gwasanaethau gwybodaeth a chynghori. Bydd rhai defnyddwyr gwasanaeth angen mwy o gyngor arbenigol ac felly rhaid i wasanaethau gwybodaeth a chynghori sicrhau bod y defnyddwyr gwasanaeth hyn yn cael eu cyfeirio at wasanaethau priodol.

4.1.3 Mae angen i staff gwasanaethau gwybodaeth a chynghori sicrhau bod defnyddwyr gwasanaeth yn ymwybodol o'r hyn y gall y gwasanaeth ei gynnig:

- bydd rhai yn cynnig cyngor yn unig;
- efallai y bydd eraill yn gallu cynnig ymyrryd yn ogystal â chyngor;
- efallai y bydd rhai gwasanaethau yn gallu ymddwyn fel hwyluswyr i gynorthwyo pobl i ddod i gysylltiad â'r gwasanaethau pellach perthnasol; ac
- efallai y bydd rhai gwasanaethau yn gallu cynnig pob un o'r uchod.

4.1.4 Mae angen sicrhau bod y defnyddiwr gwasanaeth yn deall hyn yn glir a'i esbonio ar y cyfle cynharaf wrth siarad â chleient.

4.1.5 Yn adroddiad y Swyddfa Gartref, "*Understanding problem drug use among young people accessing drug services: a multivariate approach using statistical modelling techniques*", caiff pwnc diffinio terfynau gwasanaethau gwybodaeth a chynghori ei drafod. Wrth gynnal yr ymchwil roedd yn amlwg fod angen bod yn glir iawn ynglŷn â swyddogaeth y staff. Os oedd dryswch yn codi roedd yn bwysig fod staff yn dilyn y canllawiau canlynol:

"listen, be respectful, and make their position clear at the earliest opportunity. When parents continued to digress, the researchers explained that they were distinct from the drugs service staff again. It was also

important to emphasise to parents how important their views were and to encourage them to repeat their concerns to the appropriate worker.”

Gall y gwasanaethau cynghori fabwysiadu dull gweithredu o'r fath er mwyn egluro ffiniau'r hyn y gall y gwasanaeth ei wneud ar hyn na all ei wneud.

4.1.6 Mae'r National Treatment Agency (NTA) yn Lloegr (**Models of Care for the treatment of drug misusers**) yn pennu'r ffiniau ar gyfer gwasanaethau gwybodaeth a chynghori fel darparu:

“... appropriate and professional advice and up-to-date information on all aspects of drug and alcohol misuse.”

4.1.7 Dylai hyn gynnwys:

“information and advice around changing their lifestyles, minimising the complications associated with substance misuse, and accessing resources within the community.”

4.1.8 Mewn rhai achosion ni fydd pobl yn sicr pa wasanaeth sydd arnynt ei angen. Yn yr achosion hyn mae angen i'r gwasanaethau cynghori allu darparu digon o arweiniad a chymorth er mwyn i'r unigolyn wneud penderfyniad cywir a gwybodus. I wneud hyn bydd angen i'r gwasanaeth gwybodaeth a chynghori allu asesu beth yw anghenion yr unigolyn a bydd angen i staff feddu ar y sgiliau priodol.

4.1.9 Yr hyn sy'n glir yw bod gwasanaethau gwybodaeth a chynghori yn gam cyntaf allweddol er mwyn cyflwyno pobl i'r gwasanaethau ymyrryd angenrheidiol. Nid ydynt yn darparu ymyriadau eu hunain ac eithrio cynorthwyo unigolion i gael gwybodaeth briodol a gwneud cysylltiadau priodol.

4.1.10 Mae angen hefyd i wasanaethau gwybodaeth a chynghori allu gweithredu a delio ag amryw o faterion grŵp fel ffydd neu iaith. Un o'r meysydd allweddol o ran angen defnyddwyr gwasanaeth sydd yn rhaid ei ystyried yw materion megis iaith (yng nghyfrifiad 2001 dywedodd 21% o bobl eu bod yn gallu darllen Cymraeg, a gall 20% ysgrifennu yn Gymraeg) neu anghenion cymunedau ethnig/ffydd. Yng nghyfrifiad 2001 roedd y mwyafrif o'r rhai hynny o gefndir ethnig heb fod yn wyn wedi'u lleoli'n bennaf yng Nghaerdydd, Casnewydd ac Abertawe. 2.12% oedd canran gyffredinol y rhain mewn perthynas â'r boblogaeth gyfan, a chofnodwyd bod 97.88% yn Brydeinig/Gwyddelig Gwyn. O ran cefndir crefyddol penodol dywed manylion y cyfrifiad fod 72% yn Gristnogion ond bod llai nag 1% yn Fwslemiaid, ond ychydig neu ddim data sydd ar gael yn rhwydd ynglŷn â lleiafrifoedd crefyddol eraill. (Ystadegau: NSO)

4.1.11 Mae hyn yn pwysleisio'r angen am waith partneriaeth effeithiol, integredig, nid yn unig o fewn y sector camddefnyddio sylweddau ond hefyd gyda phob mathau o grwpiau a mudiadau cymunedol. Bydd hyn yn cynnwys grwpiau ffydd a diwylliannol a fydd mewn sefyllfa dda i gyflenwi gwybodaeth i sawl rhan o'r gymuned. Mae'n bwysig gwneud defnydd llawn o gyfleusterau, cyllid a chysylltiadau a allai fod gan y grwpiau hyn yn y gymuned er mwyn cyflwyno gwybodaeth am gamddefnyddio sylweddau mor eang ac mor effeithiol â phosibl.

4.1.12 Mae'n werth cofio, wrth edrych ar ddarpariaeth gwasanaethau cynghori yng Nghymru, am natur wledig rhai rhannau o Gymru, yn enwedig Dyfed, Powys a Gogledd Cymru, ar sail ystadegau cenedlaethol. Mae angen i wasanaeth

cynghori effeithiol oresgyn materion o'r fath gan sicrhau bod pob cleient, ac nid dim ond y rhai hynny mewn trefi, yn derbyn gwybodaeth. Mae cyflenwi gwasanaethau gwledig yn creu problemau arbennig o ran sicrhau mynediad rhesymol i wasanaethau. Felly gall cynllun gwasanaethau fod yn wahanol mewn ardaloedd trefol a gwledig.

4.2 Gwasanaethau Gwybodaeth a Chynghori: Dulliau Presennol

4.2.1 Mae gwasanaethau gwybodaeth a chynghori yn defnyddio amrywiaeth eang o ddulliau i ddarparu gwybodaeth. Mae'r rhain yn amrywio o ddefnyddio taflenni/pamffledi i wasanaethau ar y rhyngwyd.

4.2.2 Ymddengys mai cynhyrchion fel y cyfeiriaduron DIP sydd fwyaf defnyddiol gan eu bod yn cyflwyno amrywiaeth ddigon eang o wasanaethau a gwybodaeth i gleientiaid allu gwneud penderfyniadau gwybodus ynglŷn â pha gamau i'w cymryd. Mae union effeithiolrwydd y fath ddarnau o waith o ran hysbysu cleientiaid eto i'w fesur yn effeithiol. Mae systemau meincnodi ac arfarnu yn eu lle ac fe'u defnyddir gan rai gwasanaethau cynghori yn Lloegr. Yn benodol mae gan fudiadau a gwasanaethau fel FRANK a'r Samariaid broses adolygu weithredol sy'n asesu perfformiad ac effeithiolrwydd y gwasanaeth. Bydd hyn yn agwedd bwysig ar y llinell gymorth genedlaethol yng Nghymru, DAN. Mae pwysigrwydd arfarnu ac adolygu o'r fath yn hollbwysig, yn enwedig mewn cynlluniau pilot ac wrth asesu meysydd angen. Maes allweddol arall i'w adolygu'n rheolaidd yw sicrhau bod anghenion penodol cleientiaid yn cael eu diwallu.

4.2.3 Yn fwy diweddar bu cynnydd yn y defnydd o wasanaethau rhyngwyd i ddarparu cyngor a gwybodaeth. Er enghraifft, mae'r Samariaid, sy'n fwy adnabyddus efallai am ddarparu llinell gymorth 24-awr a gwasanaeth swyddfa, wedi datblygu system ar-lein. Er bod y sefydliad yn darparu gwasanaeth cynghori yn bennaf, gall ddarparu cyngor a gwybodaeth ymarferol i ddefnyddwyr gwasanaeth am wasanaethau eraill a all eu helpu ag amrywiaeth eang o anawsterau bywyd. Yn ddi-os mae cyfrinachedd a rhwyddineb mynediad yn helpu i wneud hwn yn wasanaeth gwerthfawr i lawer o bobl.

4.2.4 O fewn maes camddefnyddio sylweddau, mae nifer o wasanaethau cynghori wedi datblygu i ddelio â'r mater, fel FRANK, y gwasanaeth gwybodaeth a chynghori ar-lein ac ar y ffôn yn Lloegr, ac yng Nghymru, DAN (mae'n rhy gynnar i werthuso effaith DAN). Mae'r ymgyrch gwrth-gyffuriau FRANK, a lansiwyd yn 2003 fel rhan o fenter gan y llywodraeth, yn gwneud defnydd llawn o'r rhyngwyd. Caiff hyn ei gyfuno ag ymgyrch cysylltiadau cyhoeddus yn cynnwys hysbysebion teledu, ymgyrchoedd lleol a gwasanaeth ffôn. Er bod gan FRANK rôl ymyrraeth weithredol, mae hefyd yn wasanaeth allweddol o ran gallu darparu mynediad rhwydd at gyngor cyfredol a thynnu sylw pobl at wasanaethau eraill. Fel y dywed yr adolygiad blynyddol:

“At national level FRANK would build mass recognition and become a trusted source of drug information and advice.”

Ymwelwyd â'r wefan 1.5 miliwn o weithiau yn ystod 12 mis cyntaf yr ymgyrch a derbyniwyd dros 30,000 o negeseuon e-bost. Ymddengys ei fod yn fodel sy'n bodloni anghenion darpar gleientiaid. Mae Gweithrediaeth yr Alban wedi sefydlu gwefan (**Know the Score**) sy'n gweithio ochr yn ochr â llinell wybodaeth rad ac am ddim sy'n darparu gwybodaeth, cyngor a thaflenni.

4.2.5 Ochr yn ochr â'i wasanaethau mae gwasanaeth Cyngor ar Bopeth (CAB) yn rhedeg gwasanaeth ar-lein yn www.adviceguide.co.uk, a all ddarparu cyngor i bobl ar faterion cyfreithiol, ariannol ac eraill. Mae safle CAB yn cynnig taflenni cyngor mewn amryw o ieithoedd gan helpu i oresgyn unrhyw rwystrau iaith posibl. Mae gan y wefan wasanaeth sy'n helpu i leoli'r swyddfa CAB agosaf ac mae cyngor ar gael dros y ffôn o bob swyddfa CAB, y gellir cael eu rhif mewn cyfeiriaduron lleol. Fel rhan o'u gwasanaeth cyffredinol a chyfannol, rhaid i bob CAB ddarparu gwasanaeth tynnu sylw a chyfeirio o safon uchel i gleientiaid fel rhan ganolog o ddarparu gwasanaethau gwybodaeth a chynghori i'r gymuned.

Fel y dywed gwefan gorfforaethol gwasanaeth Cyngor ar Bopeth, www.citizensadvice.org.uk:

“Meeting the information and advice needs of as many people as possible is a major aspiration for the Citizens Advice service. In 2005/06, Citizens Advice spent £1,695,000 on producing accurate information for bureaux to use to advise clients and for the public to access directly.”

Eleni hefyd gwelodd Cyngor ar Bopeth gynnydd o 83% yn nifer y rhai sy'n cysylltu â'i wasanaeth ar-lein ac enillodd wobr genedlaethol am ei waith ar-lein.

4.2.6 Bwriad Rhaglen Graidd Cymru Gyfan i Ysgolion yw darparu addysg, cyngor a gwybodaeth i blant a phobl ifanc rhwng 5-16 oed. Mae'r gwasanaeth yn cynnig rhaglen addysg sy'n canolbwyntio ar gamddefnyddio sylweddau. Mae'n werth ystyried swyddogaeth addysg fel ffurf ar wasanaeth cynghori ataliol yma, yn yr ystyr ei fod yn darparu gwybodaeth i bobl cyn iddynt ddod yn gamddefnyddwyr sylweddau. O ran yr agwedd ei fod yn ceisio darparu digon o wybodaeth am gamddefnyddio sylweddau i bobl ifanc, ni ddylid diystyru swyddogaeth gwasanaethau addysg wrth gyflenwi gwybodaeth a chynghori.

4.2.7 Yn ogystal â defnyddio gwybodaeth a chynghori ar ffurf addysg neu gyflwyniad, dylid darparu gwybodaeth a chynghori yn y gweithle hefyd. Dylid ystyried swyddogaeth y cyflogwr yn y gweithle yn nhermau hyrwyddo gwasanaethau cyngor a gwybodaeth, ac yn aml gellid gwneud hyn yng nghydestun lechyd a Diogelwch. Gall gwasanaethau cyflogaeth hefyd chwarae rhan wrth ddarparu cyngor a gwybodaeth. Mae Cynnydd at Waith yn darparu gwasanaeth sy'n ceisio helpu unigolion di-waith sydd â hanes o broblemau camddefnyddio cyffuriau, yn ôl i gyflogaeth. Mae'n darparu cymorth o ran hyfforddiant, addysg a chyflogaeth. Er hynny dylid nodi, fel yn achos Rhaglen Graidd Cymru Gyfan, nad gwasanaeth cynghori yw hwn yn unig, ond yn hytrach mae'n wasanaeth sy'n ceisio datrys y problemau yn y lle cyntaf, a sgil-gynnyrch i hyn yw'r elfen gynghori. Mae'r gwasanaeth yn ceisio gweithredu mewn dull sy'n canolbwyntio ar yr unigolyn, fodd bynnag, a chaiff y gwasanaeth ei gyflwyno yn y lleoliad mwyaf hwylus i'r defnyddiwr gwasanaeth fel bod cymaint â phosibl yn manteisio arno. Dyma wers allweddol mewn strwythuro gwasanaethau gwybodaeth a chynghori.

4.2.8 Mae'r gwasanaethau trawsgroesi hyn sy'n darparu gwybodaeth a chynghori fel rhan o'u swyddogaeth yn tynnu sylw at yr angen am ddiffinio swyddogaeth gwasanaethau gwybodaeth a chynghori'n glir er mwyn sicrhau darpariaeth effeithiol a phenodol sy'n sicrhau nad yw staff yn darparu ymyriadau mewn meysydd nad ydynt yn gymwys i'w trin. Mae Canolfan Byd Gwaith yn darparu gwasanaeth wyneb yn wyneb lle gall cleientiaid siarad am y gwasanaethau sydd ar gael neu ba bobl i gysylltu â hwy. Mae gwasanaeth cyfrifiadurol hefyd ar gael

sy'n caniatáu i ddefnyddwyr gwasanaeth gael gafael ar wybodaeth am faterion cyflogaeth a swyddi gwag yn gyflym. Yn ddiweddar mae Cyngor ar Bopeth wedi gosod system debyg o gabanau electronig sydd wedi helpu i leihau amseroedd aros ac ymrymuso defnyddwyr gwasanaeth fel y gallant ddod o hyd i'r wybodaeth sydd arnynt ei hangen yn annibynnol.

4.2.9 Gwasanaeth ar-lein yw Galw Iechyd Cymru sy'n ceisio darparu amrywiaeth eang o wybodaeth i gleifion ar y GIG, salwch a chyngor ar ymdopi. Mae nifer o nodweddion defnyddiol ar gael megis canllaw hunan-gymorth, gwyddoniadur meddygol a pheiriant chwilio i ddod o hyd i'r meddyg teulu agosaf. Un o brif fanteision y safle hwn yw ei fod yn darparu digon o wybodaeth i ddefnyddwyr gwasanaeth allu gwneud penderfyniad gwybodus ynglŷn â'r hyn sydd arnynt ei angen heb orfod gweld gweithiwr meddygol proffesiynol. Mae hyn yn ei dro'n rhyddhau'r gweithwyr meddygol proffesiynol rhag gorfod gweld cleifion gyda mân anhwylderau neu nad oes arnynt angen triniaeth bellach, o bosibl. Ategir Galw Iechyd Cymru ymhellach gan wasanaeth ffôn sy'n rhoi cyfle i ddefnyddwyr siarad â rhywun am broblemau. Ymddengys bod dull gweithredu integredig o'r fath yn bur gyffredin wrth ddarparu gwasanaethau cynghori cenedlaethol. Dyma fodel y gall comisiynwyr ddymuno ei ystyried drwy ddefnyddio llinellau cymorth cenedlaethol ochr yn ochr â phwyntiau cyswllt a mynediad lleol.

4.2.10 Tueddir i ddefnyddio taflenni, pamffledi a phosteri yn fwyaf cyffredin o hyd fel ffurf ar wasanaeth cynghori. Mae gwasanaethau yn amrywio o'r GIG, Prism a Chyswllt Ceredigion yn gwneud defnydd effeithiol o daflenni. Gall y math o daflen amrywio o daflenni sy'n dal popeth, sy'n disgrifio'r gwasanaeth, ei nodau a'i dargedau yn unig, i agweddau mwy arbenigol ar wasanaeth neu broblemau. Fel yn achos y dull ffôn ac ar-lein mae nifer o fanteision ac anfanteision i'r dull gweithredu. Y brif broblem yw sicrhau bod pobl yn derbyn y taflenni, yn enwedig yng nghefn gwlad. Caiff taflenni eu dosbarthu'n aml o bwynt canolog ee meddygfa neu o swyddfa'r gwasanaeth. Problem arall gyda thaflenni yw bod angen sicrhau eu bod yn berthnasol ac yn cynnwys yr wybodaeth ddiweddaraf. Gall hyn fod yn ddud ac nid yw'r rhain bob amser yn cyrraedd y gynulleidfa darged.

4.3 Gwasanaethau Gwybodaeth a Chyngori: Ymchwil Berthnasol

4.3.1 Yn ôl y National Treatment Agency yn Lloegr, mae rhai categorïau o ddefnyddwyr sylweddau, fel defnyddwyr cyffuriau adfywiol, o'r farn bod mynediad at wybodaeth yn agwedd hanfodol ar gyflenwi gwasanaeth (**Farrell et al. 1998**). Dengys ymchwil ar Hepatitis C ymysg defnyddwyr cyffuriau (*Hepatitis C - guidance for those working with drug users, Yr Adran Iechyd*) fod y rhan fwyaf o bobl:

“... want to make informed choices about their treatment and need access to up-to-date information in order to do this.”

Dengys y gwaith ymchwil hwn hefyd y gall gwybodaeth a chyngor effeithiol gael effaith dda ar addasu ymddygiad camddefnyddwyr sylweddau. Dengys hefyd y gall gefnogi gostyngiad yn y problemau sy'n gysylltiedig â rhoi pigiau yn fwy diogel a rhyw mwy diogel. Mae pwysigrwydd bod y cyngor yn gyfredol a bod staff wedi'i hyfforddi'n briodol er mwyn cyflwyno gwasanaeth effeithiol hefyd yn cael ei ddangos yn hwn a nifer o gyhoeddiadau eraill. Dangoswyd bod cyngor ar faterion yn ymwneud ag alcohol yn lleihau'r defnydd ohono (**Wallace et al. 1988**).

4.3.2 Gwelodd astudiaeth gan y Borders Drug and Alcohol Action Team (**Children Affected by Substance Misuse in the Family**) mai gwybodaeth a chyngor oedd y gwasanaeth a gâi ei gyflwyno amlaf i bobl ifanc ac oedolion fel ei gilydd.

4.3.3 Mae adolygiad o ddogfennau gan yr Effective Interventions Unit (**Support for the Families of Drug Users: A review of the literature**) yn cefnogi'r angen i bobl gael gwybodaeth a chyngor priodol ar fanteisio ar gymorth ariannol fel rhan o ddull gweithredu cyffredinol. Mae hefyd yn cefnogi swyddogaeth gwybodaeth a chyngor wrth atal camddefnyddio sylweddau. Mae hyn yn cysylltu'n ôl â gweithgareddau Rhaglen Graidd Cymru Gyfan.

4.3.4 Er mai agwedd allweddol ar y gwasanaethau hyn yw cynorthwyo pobl i gael lefel o wybodaeth sy'n cynyddu eu dealltwriaeth a'u gallu i ddelio â'u problemau, adroddodd Cronfa Ddata'r Alban ar Gamddefnyddio Cyffuriau 2004/05, y gall sefyllfâr unigolyn wrth geisio cyngor gael effaith ddofn ar allu'r wybodaeth a'r cyngor hwnnw i effeithio ar alluogi newid llwyddiannus. Nid yw hyn bob amser yn ymwneud â'r gwasanaeth a'i effeithiolrwydd, felly, ond hefyd barodrwydd yr unigolion i ymgysylltu â newid.

4.3.5 Dangosodd astudiaeth gan y National Treatment Agency (**Marsden et al 2003**) y gall darparu gwybodaeth dda gael cryn effaith ar ymddygiad rhai sy'n defnyddio cyffuriau adfywiol. Mewn rhai achosion dangoswyd bod hyn yn llai effeithiol nag ymyrraeth fwy rhagweithiol (cyfweld ysgogiadol) ond er hyn roedd yn gweithio'n dda mewn rhai achosion ac yn effeithiol wrth leihau ymddygiad troseddol a gwella iechyd.

4.4 Gwasanaethau Gwybodaeth a Chynghori: Crynodeb

4.4.1 Gellir crynhoi'r prif ffyrdd o ddarparu gwasanaethau gwybodaeth a chynghori fel:

- swyddfa sefydlog gyda staff a thafleenni;
- swyddfa sefydlog fel uchod gyda gwybodaeth gyfrifiadurol ychwanegol;
- dosbarthu tafleenni, posteri a manylion cyswllt drwy gymaint â phosibl o leoliadau priodol (dylai'r rhain fod ar gael mor eang â phosibl drwy leoliadau bob dydd yn y gymuned);
- gwasanaeth ar y rhyngwyd;
- ffôn;
- gwasanaeth teithiol;
- negeseuon testun i ffôn symudol;
- cyngor ar y teledu/radio; ac
- addysg a chyflwyniadau.

4.4.2 Ymddengys yn annhebygol y byddai gwasanaeth sy'n ymroi'n llwyr i ddarparu gwybodaeth a chyngor yn bodoli yn y sector camddefnyddio sylweddau arbenigol. Fel rheol bydd y gwasanaethau gwybodaeth a chynghori hyn yn rhan o gyflenwi gwasanaeth camddefnyddio sylweddau cyffredinol, a hynny am resymau ymarferol ac economaidd. Felly, bydd angen ystyried proffil, safonau

a chyllid y gwasanaethau hyn yn hytrach na'u bod yn sgil-gynnyrch damweiniol o fodolaeth gwasanaethau ymyrryd.

5 Canlyniadau'r Gwasanaeth

5.1 Dyma ganlyniadau disgwylidig cyflenwi gwasanaeth gwybodaeth a chynghori (boed gan asiantaeth gwybodaeth a chynghori arbenigol neu wasanaeth camddefnyddio sylweddau arbenigol arall):

- ei bod yn hawdd i holl ddarpar ddefnyddwyr y gwasanaeth gael mynediad at y gwasanaeth, gyda golwg ar broblemau cefn gwlad a threfi yn arbennig;
- bod mynediad at y gwasanaeth a chyflenwi'r gwasanaeth yn cael eu gwneud mewn ffordd sy'n lleihau'r risg o unrhyw warth ar unigolion (mae hyn yn bwysig wrth eu helpu i oresgyn unrhyw amharoddrwydd i fanteisio ar wasanaethau);
- bod gwybodaeth a chynghori yn cael eu cyflwyno mewn ffordd glir a hygyrch iawn gan ddefnyddio'r fformat a'r iaith briodol;
- bod cyflenwi'r gwasanaeth a gwybodaeth yn rhydd o jargon;
- bod yr wybodaeth a'r cynghori a roddir yn bodloni anghenion y defnyddiwr gwasanaeth; a
- bod yr wybodaeth a'r cynghori a roddir yn galluogi pobl i gael mynediad at wasanaethau priodol i gwrdd â'u hanghenion cyfannol.

6 Methodoleg

Gellir cyflenwi gwasanaethau gwybodaeth a chynghori mewn amryw o wahanol ffyrdd, fel y disgrifiwyd uchod. Isod nodir yr opsiynau cyfredol sy'n deillio o'r ymchwil gefndir a chrynodeb o fanteision ac anfanteision er mwyn galluogi cynllunwyr a chomisiynwyr i farnu drostynt eu hunain pa gynllun gwasanaeth sy'n briodol ar gyfer eu hamgylchiadau.

Math o Wasanaeth	Manteision	Anfanteision
swyddfa sefydlog gyda staff a thafenni	Gall darparu staff ar y safle fod yn ddefnyddiol oherwydd gall defnyddwyr gwasanaeth drafod y deunydd sydd ar gael gydag aelod o staff er mwyn sicrhau eu bod yn derbyn yr holl wybodaeth sydd arnynt ei hangen	<ul style="list-style-type: none"> ◇ Mae'r ardal y gall y swyddfa ei gwasanaethu wedi'i chyfyngu i leoliad daearyddol ◇ Hefyd efallai y bydd gan rai defnyddwyr gwasanaeth broblemau o ran teithio, yn enwedig y rhai sy'n byw mewn ardaloedd gwledig
swyddfa sefydlog fel uchod yn ogystal â gwybodaeth gyfrifiadurol	Mae hyn yn galluogi pobl i fynd ar drywydd ymholiad yn eu hamser eu hunain ac mae'n golygu ei bod, mewn theori, yn haws diweddarau gwybodaeth	<ul style="list-style-type: none"> ◇ Efallai nad yw rhai pobl yn gallu defnyddio cyfrifiadur ◇ Unwaith eto gallai mynediad fod yn broblem ◇ Gall y dechnoleg fod yn ddud i'w gosod, ei chychwyn a'i chynnal

Math o Wasanaeth	Manteision	Anfanteision
taflenni ar gael mewn llawer o fannau cyswllt	Dosbarthiad llawer ehangach na chael taflenni mewn un lle penodol. Mae'r lleoliadau posibl yn cynnwys canolfannau iechyd, adrannau damwain ac argyfwng, ystafelloedd y ddalffa, archfarchnadoedd, llyfrgelloedd, swyddfeydd y cyngor ac iechyd ac ati	<ul style="list-style-type: none"> ◇ Sicrhau bod y grŵp cleientiaid a dargedir yn gallu derbyn taflenni ◇ Angen sicrhau bod gwybodaeth yn gywir. Gall hyn ddefnyddio llawer o amser ac adnoddau ◇ Mae treuliau posibl o orfod cynhyrchu taflenni newydd diweddar a sicrhau y cânt eu dosbarthu
gwasanaeth rhyngrwyd	Mae'n cynnig gwasanaeth niwtral a chyfrinachol y gall defnyddwyr gwasanaeth ei gyrraedd yn rhwydd heb orfod rhoi unrhyw wybodaeth bersonol ac yn hollol breifat. Ar y cyfan mae gwefannau yn rhad i'w cynnal unwaith iddynt gael eu sefydlu, yn haws eu diweddarau a chynnal yr wybodaeth arnynt ac felly'n fwy perthnasol	<ul style="list-style-type: none"> ◇ Nid oes gan bawb gyswllt â'r rhyngrwyd, ac nid yw pawb yn gallu defnyddio cyfrifiadur ◇ Gall problem fodoli o ran sicrhau bod y cyngor yn ddilys ac nid yn cefnogi un dull gweithredu penodol yn unig ◇ Sicrhau bod deunydd yn addas i bob oed ar draws yr ystod o ddefnyddwyr gwasanaeth
ffôn	Mae'n cynnig gwasanaeth hollol niwtral a diduedd o ran cyfrinachedd defnyddwyr gwasanaeth	<ul style="list-style-type: none"> ◇ Mae angen staff sy'n gallu delio ag anghenion arbenigol ◇ Problem o ran pa amser i gynnig y gwasanaeth ee 24 awr neu yn ystod oriau brig ◇ Datrys problem talu am alwadau - a ddylai'r rhif fod yn un rhadffon ai peidio?
gwasanaeth teithiol	Byddai'n cynnig pwynt cyswllt wyneb yn wyneb lle gellir trafod y problemau a chynnig gwasanaethau priodol. Byddai hyn yn arbennig o addas ar gyfer defnyddwyr gwasanaeth mewn ardaloedd gwledig	<ul style="list-style-type: none"> ◇ Cost gwasanaeth o'r fath, yn nhermau cost ei sefydlu yn y lle cyntaf ac yna'r costau cynnal a chadw
negeseuon testun rhwng ffonau symudol	Mae'n cynnig ffordd gymharol gosteffeithiol o gyrraedd defnyddwyr gwasanaeth a rhoi gwybodaeth iddynt	<ul style="list-style-type: none"> ◇ Mae angen i ddefnyddwyr gwasanaeth gyflwyno gwybodaeth y gall rhai fod yn anfodlon ei rhoi oherwydd cyfrinachedd ee rhifau ffôn

Math o Wasanaeth	Manteision	Anfanteision
cyngor teledu/ radio	Yn yr un ffordd â'r rhyngwrwyd, dyma ffordd o roi cyngor ar y pwnc i ddefnyddwyr gwasanaeth, yn ogystal â rhif ffôn neu wefan dilynol	◇ Yn aml mae cost ymgyrch o'r fath yn ei gyfyngu i gwmpas mentrau a ariennir gan lywodraeth genedlaethol
gwasanaeth cyfun	Dyma'r model a welir yn Lloegr ac yn yr Alban lle ceir gwefan ochr yn ochr â llinell gymorth. Mae hyn yn cynnig nifer o wahanol lefelau mynediad ac amrywiaeth o ddulliau gweithredu a ddylai weddu i bawb. Mae'n sicrhau dull gweithredu integredig, cyson a gwrthrychol	◇ Efallai y bydd problemau o ran cysylltu'r wybodaeth ag adnoddau a gwasanaethau lleol. Mae'n anodd hefyd darparu gwybodaeth ar y gwasanaethau cofleidiol er y gellir tynnu sylw at y rhain neu ymdrin â hwy ar y llinell gymorth
addysg a chyflwyniadau	Mae model o'r fath yn bodoli yn Rhaglen Graidd Cymru Gyfan i Ysgolion, ac mae iddo'r potensial o gael ei gymhwyso'n ehangach. Mae'r dull hwn yn cynrychioli ffordd o ddarparu gwybodaeth i ddefnyddwyr gwasanaeth am beryglon camddefnyddio sylweddau, yn ogystal â ffordd o ddelio ag ymholiadau a dosbarthu cyngor a gwybodaeth am wasanaethau	◇ Problemau hyder a chyfrinachedd, mae'n bosibl na fydd rhai defnyddwyr yn mynychu oherwydd hyn. Byddai angen hyrwyddo'r chyflwyniadau a'r sgysiau addysgol fel digwyddiad niwtral sydd â'r nod o ddarparu cyngor a gwybodaeth ond nid beirniadu

7 Gofynion Arbennig

Fel rhan o'r Asesiad o'r Effaith ar Gydraddoldeb mae'n ofynnol i awdurdodau a gwasanaethau lleol sicrhau nad ydynt yn gwahaniaethu a'u bod, os oes modd, yn mynd ati i hyrwyddo cydraddoldeb. Fel rhan o'r Asesiad o'r Effaith ar Gydraddoldeb dylid cynnal asesiad o anghenion posibl. Gellir ystyried mai rhai o'r grwpiau allweddol fel yr amlinellir yn yr Asesiad o'r Effaith ar Gydraddoldeb o fewn cyd-destun gwybodaeth a chynghori, yw:

7.1 Pobl Ifanc: Mae pobl ifanc yn faes arbenigol arbennig o anodd gan fod nifer o faterion yn codi. Yn gyntaf mae mater cyfrinachedd, efallai na fydd pobl ifanc am i'w rhieni wybod neu fod yn rhan o'r peth. Yn ail, efallai y bydd gan unigolyn ifanc gywilydd neu y bydd yn ofni'r sefyllfa. Mae angen i'r gwasanaeth oresgyn hyn trwy ddarparu amgylchedd diogel a chroesawgar lle gael pobl ifanc gael yr wybodaeth sydd arnynt ei hangen.

7.2 Lleiafrifoedd a Grwpiau Ffydd: Mae nifer o agweddau diwylliannol y dylid eu hystyried wrth gynllunio a chyflenwi gwasanaethau. Mae hyn yn arbennig o wir wrth ddelio â materion yn ymwneud ag iaith. Bydd angen delio â defnyddwyr

gwasanaeth sydd â ffydd arbennig fel unrhyw bobl eraill, ond dylai gwasanaethau osgoi bod â thuedd grefyddol ganolog i'w dull gweithredu. Bydd angen bod yn sensitif ynglŷn ag unrhyw anghenion neu gyfyngiadau ffydd. Mae angen goresgyn iaith hefyd gyda thafleuni mewn ieithoedd eraill ar gael o leiaf, neu gyfieithwyr ar y pryd wrth law.

7.3 Grwpiau Gwledig: Gall problemau difrifol godi o ran sut y gall pobl fanteisio ar y gwasanaeth. Ni fyddai defnyddwyr gwasanaeth mewn ardaloedd gwledig anghysbell sydd heb eu cludiant eu hunain neu heb drafndiaeth gyhoeddus reolaidd yn gallu mynd i swyddfeydd y gwasanaeth yn rheolaidd i gasglu'r wybodaeth sydd arnynt ei hangen. Yn ogystal â hynny gall cymunedau gwledig fynd yn ynysig ac mae angen i wasanaethau cynghori estyn allan i'r cymunedau hyn. Gall byw yng nghefn gwlad fod â'i set ei hun o ofidiau ac mae angen delio â'r rhain (Buchan, 2002 a Boulanger *et al* 1999).

7.4 Anabledd Corfforol: Yn ôl y diffiniad yn y Ddeddf Gwahaniaethu ar sail Anabledd 1995, nam corfforol neu feddyliol sy'n cael effaith hirdymor neu sylweddol ar allu unigolyn i gyflawni tasgau beunyddiol yw anabledd. Mae gan ryw 8.5 miliwn o bobl yn y Deyrnas Unedig ryw fath o anabledd. Mae enghreifftiau o anableddau corfforol yn cynnwys golwg, clyw, symudedd a gwybyddol. Bydd angen sylw arbennig i bob un o'r rhain yn dibynnu ar ba mor gyffredin ydynt yn lleol.

7.5 Nam Golwg: Mae hyn yn cynnwys pobl gyda phroblemau golwg yn amrywio o nam golwg i ddallineb. Mae hyn yn broblem arbennig wrth ddibynnu ar wasanaethau cynghori ar y rhyngwyd neu daflenni. Byddai angen i daflenni a gwybodaeth fod ar gael mewn Braille, print bras ac wedi'u gosod allan yn glir. O ran tudalennau ar y we, gall pobl nad ydynt yn gallu gweld ddefnyddio darllenwyr sgrin, a gall y rhai hynny sydd â nam golwg neu olwg wael ddefnyddio gosodiadau chwyddo neu bori.

7.6 Nam Clyw: Fel yn achos golwg gall hyn amrywio o nam i fyddardod llwyr. Mae hyn yn arbennig o berthnasol wrth ddelio â chyfathrebu ar y ffôn neu ymgynghori wyneb yn wyneb. Gyda golwg ar ymgynghori wyneb yn wyneb, gall iaith arwyddion helpu i oresgyn y rhwystr hwn. O ran llinellau ffôn gellir defnyddio ffonau testun fel y gall defnyddwyr gwasanaeth deipio negeseuon a derbyn negeseuon yn yr un fformat.

7.7 Anableddau Gwybyddol: Gall hyn gynnwys anableddau fel anableddau dysgu a dyslecsia. Gall anableddau dysgu amrywio o rywun sydd â nam meddyliol lefel isel i ffactorau mwy cyffredin fel llythrennedd gwan neu anhawster wrth ddefnyddio cyfrifiadur. Un o'r ffyrdd hawsaf a symlaf o sicrhau bod gwybodaeth yn hygyrch yw defnyddio graffeg a geiriau hawdd eu deall. Hefyd bydd gosod tudalennau gwe mewn ffordd syml a hawdd ei dilyn o fantais i'r rheiny sydd â sgiliau TG gwan.

8 Manyleb y Gwasanaeth

Mae'r tabl gyferbyn yn nodi'r cydrannau hanfodol ar gyfer pob math o wasanaeth a amlinellwyd eisoes. Mae'r mathau o wasanaeth a restrir yn seiliedig ar yr ymchwil a nodwyd fel y mae'r ffactorau eraill fel y gofynion arbennig. Dylid nodi nad yw hon yn rhestr gynhwysfawr ac efallai y bydd cynllunwyr a chomisiynwyr yn dymuno ychwanegu cydrannau eraill.

Cydrannau Hanfodol				
Math o Wasanaeth	Lleoliad	Staff	Offer Arbennig	Llenyddiaeth
swyddfa sefydlog gyda staff a thafenni	Mewn lleoliad daearyddol sefydlog fel dinas, tref neu bentref	Manyleb Bersonol: Staff sy'n gallu delio ag ymholiadau defnyddwyr gwasanaeth ac unrhyw anghenion gwybodaeth penodol y gall fod gan ddefnyddwyr gwasanaeth. Bydd angen i staff fod â gwybodaeth dda am y gwasanaethau sydd ar gael yn ogystal â materion yn ymwneud â chamddefnyddio sylweddau Cymhwyster: Dylai staff fod wedi'u hyfforddi ym mhob agwedd ar ofal cwsmer. Dim cymhwyster penodol yn cael ei draethu er bod rhai cymwysterau NVQ ar gael mewn gofal cwsmer yn gysylltiedig â diwydiannau gwasanaeth	Amgylchedd hamddenol, cyfforddus ond trwsiadus ar gyfer cynnig gwasanaeth. Dylai hyn annog y bobl hynny nad ydynt eisiau cyswllt â staff i ddod i mewn i daro golwg	Tafenni a phamffledi gwybodaeth wrth law i ddefnyddwyr gwasanaeth eu cymryd ar draws materion a gwasanaethau camddefnyddio sylweddau arbenigol a materion a gwasanaethau eraill bywyd yn gyffredinol
swyddfa sefydlog fel uchod yn ogystal â gwybodaeth gyfrifiadurol	Mewn lleoliad daearyddol sefydlog fel dinas, tref neu bentref	Staff cymwys fel uchod ond sydd hefyd yn gallu helpu defnyddwyr gwasanaeth i ddefnyddio'r cyfrifiaduron. Efallai y bydd angen hyfforddiant TG ychwanegol arnynt	System wybodaeth gyfrifiadurol sy'n hawdd i ddefnyddwyr gwasanaeth ryngweithio â hi a sicrhau'r wybodaeth berthnasol sydd arnynt ei hangen	Tafenni a phamffledi gwybodaeth wrth law i ddefnyddwyr gwasanaeth eu cymryd
tafenni ar gael mewn llawer o fannau cyswllt	Dylid eu dosbarthu ar draws ardaloedd daearyddol a wasanaethir gan y gwasanaeth	Mae angen staff i fynd â'r tafenni i'r mannau dosbarthu. Dylai rheolwyr allu trafod mynediad i safleoedd ar gyfer tafenni. Byddai o gymorth gallu defnyddio unigolyn â sgiliau dylunio graffeg	Naill ai defnyddir gwasanaeth argraffu allanol neu bydd ar y gwasanaeth angen offer argraffu	Tafenni yn cynnwys gwybodaeth gywir a chyfoes. Mae angen i'r rhain fod yn hawdd i'w darllen i bobl o bob cefndir addysgol

Cydrannau Hanfodol				
Math o Wasanaeth	Lleoliad	Staff	Offer Arbennig	Llenyddiaeth
gwasanaeth rhyngrwyd	Both canolog mewn swyddfa a gwefan wedi'i dylunio'n hwylus	O leiaf un unigolyn a hyfforddwyd mewn TG i cynnal a diweddarur gwasanaeth	Cyfrifiadur sy'n gallu gwasanaethu fel llwybrydd canolog. Dylid profi unrhyw gynllun i weld a yw'n hwylus ac a yw'r wybodaeth yn addas yn rheolaidd. Bydd angen ei adolygu a'i ddiweddarur'n rheolaidd	Gall marchnata rhywfaint ar y gwasanaeth drwy daflenni neu gardiau fod o gymorth wrth godi ymwybyddiaeth o fodolaeth y gwasanaeth.
gwasanaeth teithiol	Gall hwn fod naill ai'n gerbyd teithiol a osodwyd i allu cyflwyno taflenni a gwasanaeth gwybodaeth a chynghori wyneb yn wyneb neu arddangosfa symudol y gellir ei symud o le i le	Mae'r gofynion staffio yn debyg iawn i'r uchod ond bydd angen hefyd i'r unigolyn fod â thrwydded yrru briodol. Gall gweithio unigol fod yn broblem yma hefyd	Cerbyd priodol, offer arddangos ac adnoddau gwybodaeth. Efallai y bydd cyfleoedd i gyflawni hyn gyda gwasanaethau gwybodaeth sectorau eraill. Mae preifatrwydd a dull gweithredu nad yw'n codi gwarth yn bwysig (byddai'n rhaid llunio unrhyw arwyddion yn ofalus)	Taflenni a chyfeiriaduron yn cynnwys gwybodaeth gywir a chyfoes. Mae angen i'r rhain fod yn hawdd i'w darllen i bobl o bob cefndir addysgol

Cydrannau Hanfodol				
Math o Wasanaeth	Lleoliad	Staff	Offer Arbennig	Llenyddiaeth
ffôn	Llinell ffôn un-pwrpas, rhadffon wedi'i staffio yn ystod oriau cytunedig a bennwyd yn ôl galw ac yn realistig, gan y cyllid sydd ar gael	Manyleb Bersonol: Staff sy'n gallu delio ag ymholiadau defnyddwyr gwasanaeth ac unrhyw anghenion gwybodaeth penodol y gall fod gan ddefnyddwyr gwasanaeth. Bydd angen i staff fod â gwybodaeth dda am y gwasanaethau sydd ar gael yn ogystal â materion yn ymwneud â chamddefnyddio sylweddau Cymhwyster: Dylai staff fod wedi'u hyfforddi ym mhob agwedd ar ofal cwsmer. Dim cymhwyster penodol yn cael ei draethu er bod rhai cymwysterau NVQ ar gael mewn gofal cwsmer yn gysylltiedig â diwydiannau gwasanaeth	Llinell ffôn un-pwrpas ar gyfer defnyddwyr gwasanaeth sy'n holi am wybodaeth a chyngor	Dylai rhifau ffôn gael eu cyfleu i ddefnyddwyr gwasanaeth naill ai drwy daflenni neu wefannau, gwasanaethau eraill ac ati
negeseuon testun i ffonau symudol	Fel arfer byddai hyn mewn ymateb i ymholiad er y gall pobl ddymuno creu cytundeb i dderbyn gwasanaeth diweddar rheolaidd	Maer gofynion staffio yn debyg iawn i'r uchod ynghyd ag angen i wybod sut i anfon negeseuon testun a defnyddio iaith briodol	Offer anfon negeseuon testun wedi'i gysylltu o bosibl â system gyfrifiadur yn hytrach na ffonau unigol	Dylai rhifau testun gael eu cyfleu i glientiaid naill ai drwy daflenni neu wefannau, gwasanaethau eraill ac ati
addysg a chyflwyniadau	Canolfannau lleol fel neuaddau tref ac ysgolion, neu o fewn y gwasanaeth ei hun.	Gall amrywio ac mae'n dibynnu ar y cyflwyniad. Mae angen i'r staff fod wedi'i hyfforddi mewn gofal cwsmer a gallu cyflwyno gwybodaeth yn glir	Offer cyflwyno a thaflenni i'w dosbarthu	Taflenni i'w dosbarthu

9 Gweithio gyda Gwasanaethau heb fod yn Arbenigol

9.1 Agwedd allweddol ar ddarparu gwybodaeth a chyngor yw sicrhau bod deunyddiau a gwybodaeth yn cael eu dosbarthu mor eang â phosibl. Mae hyn yn golygu bod angen i gynllunwyr, comisiynwyr a darparwyr gwasanaethau weithio gyda gwasanaethau heb fod yn arbenigol i sicrhau eu bod yn ymwybodol o'r gwasanaethau sydd ar gael a bod ganddynt fynediad at ddeunyddiau a gwybodaeth briodol. Bydd angen creu cysylltiadau â Hybu Iechyd Cymru, rhaglenni ysgol sy'n bodoli'n barod a gwasanaethau cyfiawnder troseddol er mwyn cydgysylltu darpariaeth a dulliau cyflenwi adnoddau gwybodaeth.

9.2 Mae yna feysydd allweddol eraill lle dylai gwybodaeth fod ar gael, yn cynnwys:

- gwasanaethau damwain ac argyfwng;
- adeiladau'r heddlu a'r llysoedd;
- sefydliadau addysgol;
- llyfrgelloedd;
- adeiladau awdurdod lleol;
- meddygon teulu/canolfannau iechyd; a
- gwasanaethau iechyd cysylltiedig eraill ee deintyddion.

Dylai'r wybodaeth hon fod ar gael mewn sawl cyfrwng yn cynnwys:

- taflenni/pamffledi;
- posterï a;
- cd-rom.

9.3 Mae'n hanfodol bwysig fod cysylltiadau yn cael eu llunio â'r sefydliadau perthnasol er mwyn cydgysylltu trefniadau ar gyfer cyflenwi gwybodaeth a chyngor sy'n gyfatebol ac yn galluogi asiantaethau camddefnyddio sylweddau i gael mynediad at adnoddau gwybodaeth ar gyfer gwasanaethau heb fod yn arbenigol. Gall hyn gynnwys datblygu trefniadau cyfatebol er mwyn cyfeirio at wasanaethau.

10 Hygyrchedd

10.1 Ni ddylai fod unrhyw gyfyngiadau ar wasanaethau gwybodaeth a chynghori ynghylch y mathau o bobl sy'n eu defnyddio ac ni ddylent fod ag unrhyw feini prawf cyfyngol ar gyfer mynediad iddynt. Rhaid i'r rhain fod yn wasanaethau mynediad agored sy'n addas ar gyfer pawb a phob mater posibl.

10.2 Os yw hynny'n bosibl, dylai fod yn hawdd cael mynediad at wasanaethau. Dylai hyn gynnwys:

a. ar gyfer gwasanaethau gyda chanolfan ffisegol:

- lleoliad hawdd dod o hyd iddo;
- fod y lleoliad yn hygyrch gan ddefnyddio trafndiaeth gyhoeddus;
- mynediad rhwydd i bobl gydag anabledd corfforol;
- ymddangosiad disylw;
- tu mewn wedi'i gynnal a'i gadw'n dda;
- opsiwn ar gyfer ymgynghori preifat.

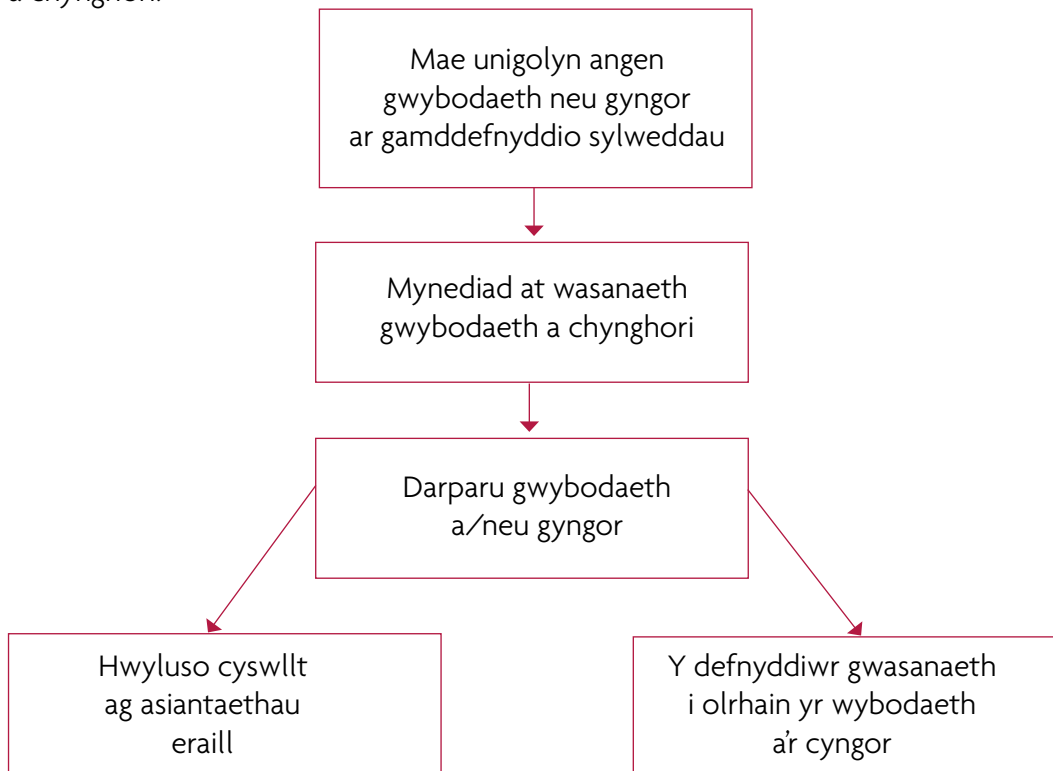
b. gwasanaethau rhyngrwyd:

- gwefan gyfoes sy'n cael ei chynnal a'i chadw'n rheolaidd;
- gwefan sy'n hawdd mynd iddi, yn ddealladwy a chlrir o ran cyflwyno gwybodaeth;
- bod y cyfeiriad rhyngrwyd yn cael ei hysbysebu'n eang gan sicrhau bod cleientiaid yn ymwybodol ohono, a'i fod yn darparu cysylltiadau i wasanaethau a rhifau ffôn eraill i gleientiaid.

c. gwasanaethau ffôn:

- llinell(au) ffôn un-pwrpas; a
- bod y rhif yn cael ei hysbysebu'n eang.

10.3 Dyma lwybr gofal tebygol ar gyfer cyflenwi gwasanaethau gwybodaeth a chynghori:



11 Safonau a Monitro

11.1 Y cyfan y gall y Modiwl hwn ei wneud yw pennu safonau ar gyfer gwasanaethau a gyflenwir gan wasanaethau camddefnyddio sylweddau arbenigol ac nid ar gyfer y gwasanaethau eraill hynny fel gwasanaethau gwybodaeth a chynghori am dai a budd-daliadau. O ran y rhain byddai'n rhaid ymdrin ag unrhyw faterion ynghylch safon cyflenwi'r gwasanaeth drwy gysylltiadau a sefydlwyd eisoes.

11.2 Dylid cymhwyso'r safonau canlynol i gyflenwi gwasanaethau gwybodaeth a chynghori:

a. Safonau Gwasanaeth a Chomisiynu

Rhif.	Safon	Dulliau Monitro
1.	Staff cymwys wedi'i hyfforddi'n llawn	Cyfateb â Safonau Cenedlaethol a disgrifiadau swydd y sefydliad (gweler isod)

Rhif.	Safon	Dulliau Monitro
2.	Rhaid i wybodaeth fod yn gyfoes a chael ei hadolygu a'i diweddarau'n rheolaidd	Adolygu deunydd yn rheolaidd yn erbyn newidiadau i fanylebau gwasanaeth a rhagolygon y gwasanaeth. Bydd angen systemau effeithiol i hysbysu am newidiadau
3.	Pennu amcanion allweddol clir a phendant, sy'n berthnasol i ofynion y gwasanaeth a nodwyd yma, fel rhan o ddatganiad cenhadaeth y gwasanaeth	Cyfateb yr hyn a gyflawnir â'r amcan. Adolygu a diweddarau blynyddol
4.	Rhaid i ddefnyddwyr gwasanaeth allu cyrraedd a dod o hyd i'r wybodaeth sydd arnynt ei hangen er mwyn: <ul style="list-style-type: none"> a) eu galluogi i wneud penderfyniadau gwybodus am eu ffordd o fyw b) eu galluogi i wneud penderfyniadau gwybodus am eu hopsiynau o ran triniaeth a'u c) galluogi i gymryd camau i ddatrys problemau bywyd eraill nad ydynt yn uniongyrchol gysylltiedig â chamddefnyddio sylweddau 	Adolygiad blynyddol o foddhad cwsmeriaid
5.	Dylai defnyddwyr gwasanaeth allu dod o hyd i wybodaeth gyflawn am wasanaethau yn cynnwys hygyrchedd, meini prawf y gwasanaeth, y math o wasanaeth yn ogystal â gwybodaeth am grwpiau hunan-gymorth ac eiriolaeth	Archwiliad blynyddol o wybodaeth a chais blynyddol am wybodaeth wedi'i diweddarau oddi wrth wasanaethau lleol
6.	Rhaid i ddefnyddwyr gwasanaeth allu cyrraedd a dod o hyd i'r wybodaeth sydd arnynt ei hangen mewn modd sy'n: <ul style="list-style-type: none"> a) addas i'w hoed b) ystyried unrhyw rwystrau a all fodoli (ee natur wledig, anabled) ac sy'n c) hawdd cael mynediad ati 	Adolygiad blynyddol o foddhad cwsmeriaid
7.	Dylai gwasanaethau gwybodaeth a chynghori fod ar gael yn ystod ac ar ôl oriau swyddfa arferol	Adolygiad blynyddol o foddhad cwsmeriaid. Monitro amseroedd agor y gwasanaeth
8.	Rhaid i wasanaethau ymateb i newidiadau mewn technoleg a chyfleoedd cyflenwi gwasanaeth er mwyn sicrhau eu bod ar gael ac yn apelio mor eang â phosibl	Comisiynwyr a darparwyr i adolygu bob blwyddyn o leiaf

b. Safonau Staffio

Gellir defnyddio'r Safonau Cyffuriau ac Alcohol Cenedlaethol canlynol i nodi cymwyseddau a sgiliau gofynnol ar gyfer staff a'u defnyddio ar gyfer hyfforddi a datblygu:

Cod	Teitl
AA1	Adnabod arwyddion camddefnyddio sylweddau a chyfeirio unigolion at arbenigwyr
AA3	Cefnogi unigolion i gysylltu â gwasanaethau a chyfleusterau a'u defnyddio
AA4	Hyrwyddo cydraddoldeb, amrywiaeth, hawliau a chyfrifoldebau unigolion
AA5	Rhyngweithio ag unigolion gan ddefnyddio telathrebu
AA6	Hyrwyddo dewis, lles a diogelwch pob unigolyn
AD1	Codi ymwybyddiaeth am sylweddau, eu defnydd a'u heffeithiau
AD4	Datblygu a dosbarthu gwybodaeth a chynghori am gamddefnyddio sylweddau, iechyd a lles cymdeithasol

12 Safonau Rheolaeth, Gweinyddiaeth a Chomisiynu

12.1 Bydd angen i ddarparwyr gwasanaeth sicrhau bod digon o gymorth rheoli a gweinyddu i gynorthwyo cyflenwi gwasanaethau gwybodaeth a chynghori yn briodol. Os yw'r gwasanaeth yn rhan o wasanaeth camddefnyddio sylweddau mwy yna mae angen neilltuo digon o adnoddau ar gyfer rheoli a gweinyddu'r gwasanaeth gwybodaeth a chynghori. Gall gweinyddu gwasanaethau o'r fath gymryd llawer o amser o ran sicrhau bod gwybodaeth yn gyfoes, yn cael ei dosbarthu yn ôl y gofyn a bod cysylltiadau perthnasol yn cael eu cynnal.

12.2 Argymhellir bod y gwasanaeth yn eglur ynghylch ei nodau a'i amcanion. Un dull o wneud hyn yw drwy gael datganiad cenhadaeth clir. O fewn y datganiad cenhadaeth hwn gellir diffinio rôl gwasanaethau cynghori yn glir. Yna byddai hyn yn caniatáu dyrannu digon o staff ac adnoddau i'r gwasanaeth cynghori, yn enwedig os yw'r gwasanaeth hefyd yn darparu ymyriadau neu ymgynghori.

13 Datblygiadau yn y Dyfodol

13.1 Wrth i dechnoleg ddatblygu a dod yn rhatach, bydd angen i gynllunwyr a chomisiynwyr sicrhau eu bod mewn sefyllfa i fanteisio'n llawn ar y datblygiadau hyn wrth iddynt ddigwydd. Gall hyn gynnwys pethau fel cysylltiadau fideo neu ddefnydd cynyddol o gyfryngau ar-lein a fyddai'n golygu bod nifer o wasanaethau ar gael. Byddai cyswllt fideo yn golygu y gellid ymgynghori wyneb yn wyneb heb fod angen i staff na defnyddiwr y gwasanaeth adael eu hardaloedd eu hunain gan helpu i oresgyn materion yn ymwneud â byw yng nghefn gwlad a mynediad yn ogystal â chynnal preifatrwydd.

13.2 Rydym eisoes yn gweld hysbysebion ar gyfer gwasanaethau cynghori fel FRANK yn cael eu hintegreiddio ar dudalennau gwe. Mae'r ffaith fod mwy a mwy ar gael a mwy yn cysylltu â'r rhyngwyd yn galluogi "hysbysebion" o'r fath i gael eu defnyddio ar raddfa fwy ac ar draws ystod ehangach o gleientiaid, gan

ddarparu gwasanaethau cynghori heb fod wedi'u canoli ar ardal ddaearyddol. Yn y pen draw byddai gwasanaethau ar-lein fel y rhai a grybwyllwyd yn fwy cost-effeithiol, er bod problem rheoli ansawdd yn parhau o hyd. Mae angen sicrhau bod defnyddwyr gwasanaeth yn derbyn gwybodaeth gywir ac eglur. Bydd dulliau tebyg i'r rhai a drafodwyd yn yr adran ar safonau a monitro yn helpu i sicrhau bod defnyddwyr gwasanaeth yn derbyn digon o wybodaeth. O 1 Medi 2006, sefydlwyd llinell gymorth gyntaf Cymru, sy'n ceisio darparu cyngor 24 awr y dydd i rai sy'n camddefnyddio sylweddau ac unrhyw un sydd eisiau cyngor neu wybodaeth. Bydd y llinell gymorth hefyd yn galluogi defnyddwyr gwasanaeth i fanteisio ar driniaeth a gwasanaethau cymorth lleol (www.cais.co.uk.org/pages/newsinformation/dan.htm). Ar hyn o bryd mae DAN yn bodoli'n unig fel llinell ffôn heb unrhyw wefan gysylltiedig neu ategol.

13.3 Mae rhai o'r technolegau hyn eisoes yn bodoli ac mae'n bwysig fod gwasanaethau mor ddeniadol ac mor hygyrch â phosibl i bobl o bob grŵp oedran.

13.4 Mae angen i'r union ddiffiniad o wasanaethau gwybodaeth a chynghori fod yn fwy eglur a chytunedig hefyd. Mae maes gwybodaeth a chynghori yn un mawr iawn a dim ond rhai o agweddau'r maes gwybodaeth a chynghori a ystyrir yn y modiwl hwn, sy'n berthnasol i gyflenwi gwybodaeth a chynghori yn y sector camddefnyddio sylweddau yn benodol.

Llyfryddiaeth

Quality in Alcohol and Drug Services: Organisational Standards for Alcohol and Drug Treatment Services; Childs, Baker, Armstrong, Morley, Dale-Perara, Hackland a Murray; Alcohol Concern + SCODA (1999); Llundain

Models of Care for the treatment of drug misusers; National Treatment Agency for Substance Misuse (2002); Llundain

Models of Care for the treatment of adult drug misusers: Update 2006; National Treatment Agency for Substance Misuse (2006); Llundain

Drug and Alcohol National Occupational Standards (DANOS); Management Standards Consultancy for Skills for Health; Skills for Health (2005); Llundain

Archifau Cenedlaethol

www.nationalarchives.gov.uk/ERO/records/ho415/1/dpas/dil2.htm

Understanding problem drug use among young people accessing drug services: a multivariate approach using statistical modelling techniques; Beckett, Heap, McArdle, Gilvarry, Christian, Bloor, Chrome a Frischer; Y Swyddfa Gartref (2004); Llundain

Cyfrifiad 2001 (adroddiad ar-lein); Ystadegau Cenedlaethol

Adolygiad Blynyddol FRANK 2002-2004

<http://www.drugs.gov.uk/publication-search/frank/FRANK-review-0204?version=1>

Cyngor ar Bopeth

www.citizensadvice.org.uk/index/publications/annualreportarchive/annual-report-2006-html-index/annual-report-2006-html-p-12.htm#page_top

Stimulant Needs Assessment Project; Farrell, Howes, Griffiths, Williamson a Taylor; Yr Adran Iechyd (1998); Llundain

Hepatitis C guidance for those working with drug users; Yr Adran Iechyd (2001b); Llundain

Randomised controlled trial of general practitioner interventions in patients with excessive alcohol consumption; Wallace, Cutler a Haines; (1988), *British Medical Journal*, 297, tt. 6638

Children Affected by Substance Misuse in the Family: An assessment of the nature and prevalence in the Borders; Murray a Hogarth; Borders Drug and Alcohol Team; (2003); Melrose

Support for the Families of Drug Users: A review of the literature; Bancroft, Carty, Cunningham-Burley a Backett-Milburn; Prifysgol Caeredin; Effective Interventions Unit; Caeredin

Farm Suicide in Rural Wales; Boulanger, Deaville, Randall-Smith a Wynn-Jones; Sefydliad Iechyd Gwledig (1999); Y Drenewydd

A Cultural and Spatial Analysis of Adolescent Substance Misuse in Rural Wales: Final Report; Buchan; Sefydliad Iechyd Gwledig (2002); Y Drenewydd

RNIB

www.rnib.org.uk/xpedio/groups/public/documents/PublicWebsite/public_accessibilitymyths.hcsp