



# Taflen Wybodaeth TPAS Cymru

## CYFRANOGIAD DEFNYDDWYR GWASANAETH

### Beth yw Cyfranogiad Defnyddwyr Gwasanaeth? (CDG)

Mae cyfranogiad defnyddwyr gwasanaeth yn ymwneud â darparu ystod o ffyrdd i bobl sy'n defnyddio gwasanaethau cefnogi i ddylanwadu ar sut y mae'r gwasanaethau hynny yn cael eu darparu, a sicrhau bod eu darparwyr cymorth yn atebol am eu perfformiad.

Bydd cyfranogiad defnyddwyr ar ei orau yn darparu ystod o ddulliau sy'n galluogi defnyddwyr gwasanaeth i roi eu barn a'u safbwyntiau (a chymryd rhan wrth wneud penderfyniadau) mewn ffyrdd sy'n addas iddyn nhw h.y. ffurfiol ac anffurfiol; cyfraniadau rheolaidd neu ad-hoc. Bydd y rhain yn cynnwys dulliau sydd yn rhoi *dylanwad gwirioneddol* i ddefnyddwyr gwasanaeth ar ddarpariaeth gwasanaeth, megis cymryd rhan wrth osod safonau gwasanaeth a grwpiau monitro gwasanaeth.

Bydd gan sefydliadau sy'n gwerthfawrogi cyfranogiad defnyddwyr ddiwylliant ac arferion lle y gwahoddir barn a safbwyntiau defnyddwyr gwasanaeth ar bob cyfle posib. Byddant hefyd yn darparu hyfforddiant i staff er mwyn sicrhau bod dealltwriaeth ar y cyd o pam mae CDG yn bwysig.

### Manteision Cyfranogiad Defnyddwyr Gwasanaeth

- Gwella Gwasanaethau cymorth i bawb
- Datblygu sgiliau a gwybodaeth defnyddwyr gwasanaeth (a all gyfrannu tuag at eu rhagolygon gwaith)
- Gwella atebolrwydd ac agoredrwydd sefydliad
- Gwella hyder defnyddwyr gwasanaeth (a staff)
- Gwella sgiliau defnyddwyr gwasanaeth (a staff)
- Gwella iechyd a llesiant defnyddwyr gwasanaeth a'r gymuned
- Mae gwasanaethau yn cael eu comisiynu (neu eu dadgomisiynu) ar ôl ystyried barn a safbwyntiau defnyddwyr
- Cynnydd mewn bodlonrwydd defnyddwyr gwasanaeth gyda'r gwasanaethau
- Defnyddwyr gwasanaeth yn teimlo'n rhan o sefydliad - helpu i feithrin hunan hyder a hunan-barch
- Gwella cyfathrebiad rhwng defnyddwyr gwasanaeth a darparwyr. Gall cyfranogiad dorri rhwystrau rhwng defnyddwyr a staff a gwella dealltwriaeth o'r materion a wynebier gan y ddwy ochr
- Gwella gwerth am arian i'r sefydliad
- Gwella bodlonrwydd staff
- Mae Tîm Rheoleiddio Cymdeithasau Tai yn chwilio am dystiolaeth o gyfranogiad defnyddwyr gwasanaeth yn ystod eu hasesiadau

## Strategaeth CDG

Dylai darparwyr cymorth gael Strategaeth Cyfranogiad Defnyddwyr Gwasanaeth a Chynllun Gweithredu sy'n amlinellu ymagwedd y sefydliad tuag at gynnwys defnyddwyr gwasanaeth yng ngwaith y sefydliad a'r gymuned ehangach. Mae'n arfer da i gynnwys y defnyddwyr gwasanaeth wrth ddatblygu ac adolygu'r strategaeth a'r Cynllun Gweithredu gan eu galluogi i gyfrannu at ei gynnwys ac wrth ei fonitro.

Dylai'r strategaeth hefyd gyfeirio at y gyllideb ar gyfer y gweithgareddau cyfranogi ynghyd â'u canlyniadau arfaethedig a sut y byddant yn cael eu mesur a'u monitro. Dylai'r canlyniadau arfaethedig yma gael eu hysbysebu'n eang i ddefnyddwyr gwasanaeth ac i staff.

## Materion a all rwystro cyfranogiad

Mae apathi yn aml yn rheswm dros ddiffyg cyfranogiad: efallai ei fod yn esgus rhy hawdd! Mae angen i ni ystyried pa faterion y gall y defnyddwyr gwasanaeth eu hwynebu ac a ydym yn creu rhwystrau sy'n eu hatal rhag cymryd rhan. Er enghraifft, mae hysbysebu digwyddiadau yn ysgrifenedig a / neu ddefnyddio iaith gymhleth yn rhwystr posibl i bobl sydd â sgiliau llythrennedd gwael. Yn yr un modd, efallai bod mynychu cyfarfodydd yn rhwystr i'r rhai sydd â hunan hyder isel neu'n dioddef o bryder.

Gall deall pwy yw ein defnyddwyr gwasanaeth, a meddwl am y problemau maent yn eu hwynebu ein helpu i fyfrio ar p'un ai ydym yn adeiladu a/neu cynnal rhwystrau i gyfranogiad, ac ystyried sut y gallwn gael gwared arnynt. Efallai y bydd angen newid yr amrywiaeth o ddulliau cyfranogi fel bod defnyddwyr gwasanaeth yn gallu cymryd rhan yn y ffordd sydd fwyaf cyfforddus iddyn nhw. Mae'n hanfodol i ymgynghori â hwy am y dulliau o gyfranogiad y maent yn eu ffafrio.

Yn hanesyddol, mae diffyg adborth yn cael ei roi i ddefnyddwyr gwasanaeth ynghylch y canlyniad / ffrwyth eu cyfranogiad; cadarnhaol neu negyddol. Mae hyn eto, yn rhwystr posibl i gyfranogiad gan y gall defnyddwyr gwasanaeth deimlo nad oes 'dim byd yn newid' neu nad oes neb wedi gwrandao arnynt yn y gorffennol. Gall hyn yn eu darbwylo rhag cymryd rhan yn y dyfodol.

## Arfer Da - Rhestr Wirio Safonau

- Gall defnyddwyr gwasanaeth ddewis cymryd rhan mewn ffordd ac ar lefel sy'n briodol iddynt hwy
- Gall defnyddwyr gwasanaeth ddewis peidio â chymryd rhan a gallent newid eu meddyliau am gyfranogi os ydynt yn dymuno
- Mae defnyddwyr gwasanaeth yn cael yr anogaeth a'r cymorth cywir i gymryd rhan ac i ddatblygu neu roi gorau i'w cyfranogiad, fel y maent yn dewis
- Mae defnyddwyr gwasanaeth yn cael eu cynnwys wrth ddatblygu ac adolygu gwybodaeth i ddefnyddwyr gwasanaeth eraill
- Mae defnyddwyr gwasanaeth yn cael eu cynnwys wrth ddatblygu safonau gwasanaeth

- Mae defnyddwyr gwasanaeth yn cael cyfleoedd i gymryd rhan mewn gwneud penderfyniadau
- Mae defnyddwyr gwasanaeth yn cael cyfleoedd i ddatblygu polisiau a gweithdrefnau
- Gall defnyddwyr gwasanaeth ddisgwyl parch am eu cyfraniadau
- Mae defnyddwyr gwasanaeth yn cael cyfle i roi eu barn a'u safbwyntiau
- Mae defnyddwyr gwasanaeth yn derbyn adborth ar ffrwyth eu cyfranogiad
- Mae defnyddwyr gwasanaeth yn cael cyfle i weithio ar y cyd â staff ar e.e. paneli defnyddwyr; paneli monitro

## Awgrymiadau

- ✓ Mae neges gadarnhaol am bwysigrwydd CDG gan y rheolwr uwch / tîm rheoli / bwrdd yn bwysig iawn ac yn allweddol i gyfranogiad llwyddiannus
- ✓ Byddwch yn glir ynghylch beth yw'r canlyniadau arfaethedig y gweithgareddau a hyrwyddwch hwy'n eang
- ✓ Darparwch hyfforddiant a chefnogaeth cyfranogiad perthnasol i staff a defnyddwyr gwasanaeth er mwyn iddynt allu deall manteision CDG
- ✓ Dewch i adnabod a deall y rhwystrau posibl i gyfranogiad a cheisiwch fynd i'r afael â hwy
- ✓ Byddwch yn siŵr i gynnwys cyfranogiad defnyddwyr gwasanaeth yn y prosesau cynllunio cymorth
- ✓ Mae “Dywedasoch ac fe Wnaethom” yn ffordd o ddweud wrth ddefnyddwyr gwasanaeth am y newidiadau a’r gwelliannau a wnaed o ganlyniad i’w mewnbwn
- ✓ Mae “Dywedasoch, Nid allasom oherwydd.....” yn ffordd o ddweud wrth ddefnyddwyr gwasanaeth pam nad oedd yn bosib gweithredu ar eu hawgrymiadau
- ✓ Byddwch yn greadigol gan rannu syniadau ac arferion da a’r gwersi a ddysgwyd drwy’r sefydliad a thu hwnt
- ✓ Peidiwch â rhoi'r gorau iddi os nad yw pethau'n gweithio y tro cyntaf, gallwch adolygu ac addasu os oes angen a rhoi cynnig arni eto yn y dyfodol

Am ragor o wybodaeth

Os oes gennych unrhyw ymholiadau neu angen rhagor o wybodaeth, cysylltwch â'ch swyddfa TPAS Cymru agosaf:

Gogledd Cymru:  
Ffôn: 01492 593046

De Cymru:  
Ffôn: 02920 237 303

E-bost: [enquiries@tpascymru.org.uk](mailto:enquiries@tpascymru.org.uk)  
[www.tpascymru.org.uk](http://www.tpascymru.org.uk)