Llywodraeth Cymru
Welsh Government

GIG CYMRU NHS WALES
Bwrdd Iechyd Prifysgol
Betsi Cadwaladr
University Health Board

C.A.L.L.

Cynllun Peilot Llinell Gymorth C.A.L.L. ar gyfer Cymorth Niwroamrywiaeth 24/7

Gwasanaethau Camddefnyddio Sylweddau

Gwasanaeth Llinell Gymorth C.A.L.L

Mehefin 2024

Cefndir

Mae **Llinell Gyngor a Gwrando'r Gymuned (C.A.L.L.)** wedi cael ei chomisiynu gan Lywodraeth Cymru er 1995.

Mae'n cynnig gwasanaeth gwrando a chefnogaeth emosiynol cyfrinachol, gan gynnwys gwasanaeth negeseuon testun ac yn darparu gwasanaeth cyfeirio, gwybodaeth a llenyddiaeth berthnasol ar amrywiaeth o bynciau.

Ym mis Medi 2022 gofynnwyd i linell gymorth C.A.L.L. fod yn rhan o'r fenter fel y nodwyd gan Lywodraeth Cymru i wella gwasanaethau a chefnogaeth i unigolion niwroamrywiol a'u teuluoedd.

Cyfnod y cynllun peilot: 03/04/2023 – 31/10/2024

OGL © Hawlfraint y Goron 2024, Llywodraeth Cymru, WG50140, ISBN digidol 978-1-83625-248-1
Rydym yn croesawu gohebiaeth a galwadau ffôn yn Gymraeg

Cwmpas y Cynllun Peilot

Y cais oedd i linell gymorth C.A.L.L. ehangu i gynnwys unigolion â chyflwr niwroamrywiol a'u teuluoedd a bydd yn darparu gwasanaeth ffôn haen 0 mynediad agored dwyieithog 24/7, lle gall galwyr drafod materion gyda'r gweithredwr C.A.L.L., dan amgylchiadau diogel, i leddfu pryderon, gyda gwrando empathig, a lle bo'n briodol, cyfeirio at safleoedd gwybodaeth / elusennau / sefydliadau'r trydydd sector.

This was to also include families and friends of individuals living with neurodivergence. This was implemented in April 2023 for a 6 month period.

Roedd hyn hefyd i gynnwys teuluoedd a ffrindiau unigolion sy'n byw gyda niwroamrywiaeth. Cafodd hyn ei roi ar waith ym mis Ebrill 2023 am gyfnod o 6 mis.

Er mwyn cefnogi'r cynllun peilot, dyrannwyd cyllid ychwanegol o £39,680 i C.A.L.L. gan Lywodraeth Cymru. Darparwyd hyn i gefnogi'r cynnydd yn yr oriau staffio yr oedd ei angen (yn cyfateb i / ar gyfer recriwtio 1.5 Gweithredwyr Llinell Gymorth CALl Band 3 ar gost o £27,180), a hefyd i liniaru'r costau marchnata / hysbysebu ychwanegol (amcangyfrifid yn £12,500).

Cytunwyd ymhellach, pe bai'r cynllun peilot yn effeithiol, y byddai darpariaeth gyllido flynyddol bellach o £78,360 yn cael ei hystyried i sicrhau parhad y cymorth, gan ystyried y galw cynyddol am gymorth sydd ei angen ar gyfer galwadau niwroamrywiaeth.

Oherwydd bod hwn yn gynllun peilot 6 mis, penderfynwyd peidio â phenodi gweithredwr ychwanegol ar gyfer y cynllun peilot cychwynnol ac i ddyrannu'r arian ar gyfer oriau ychwanegol i weithredwyr presennol i gefnogi'r cynnydd disgwyliedig mewn galwadau C.A.L.L.

Cyn dechrau'r cynllun peilot, cyflwynwyd 2 sesiwn hyfforddi i dîm C.A.L.L. gan Awtistiaeth Cymru.

Yn ogystal, darparwyd canllawiau pellach hefyd, gan sicrhau bod tîm C.A.L.L. yn meddu ar yr wybodaeth gywir am wasanaethau perthnasol ledled Cymru y gellid cyfeirio unigolion atynt am gymorth mwy arbenigol fel y bo'n briodol.

Er mwyn mesur effaith y cynllun peilot, cadarnhaodd gwasanaeth Llinell Gymorth C.A.L.L. y byddent yn casglu data am faint o alwadau a dderbyniwyd yn ystod y cyfnod hwn, yn ymwneud â cheisiadau cymorth ar gyfer y rhai sydd â diagnosis niwroamrywiaeth neu ymholiad cysylltiedig.

Roedd hyn yn cynnwys galwadau gan naill ai unigolion neu eu ffrindiau / teulu.

Gwerthusiad

Cyflwynwyd y cynllun peilot o 3 Ebrill 2023 i 31 Hydref 2023. Ar y cychwyn, cafodd hwn ei farchnata drwy gyfrwng hysbysebu digidol ar faniau ledled Cymru, hysbysebion radio, a dylunio creadigol.

Dosbarthwyd y neges hefyd drwy ffrydiau cyfryngau cymdeithasol Llywodraeth Cymru. Fodd bynnag, ar ôl ei adolygu, daeth i'r amlwg bod y dull olaf hwn yn aneffeithiol ac yn achosi dryswch ymhlith llawer a oedd wedi gweld y gwasanaeth yn cael ei hysbysebu, ac wedi hynny wedi cysylltu â'r tîm gyda disgwyliadau na ellid eu bodloni.

Roedd llawer o alwyr dan yr argraff y byddai Llinell Gymorth C.A.L.L. yn gallu cefnogi darparu asesiad a / neu ddiagnosis o'u cyflwr. Roedd yr adborth a dderbyniwyd ar yr adeg honno'n dangos bod unigolion yn teimlo'n rhwystredig.

Bu oedi o ran hysbysebu'r cynllun peilot. Dylai hyn fod wedi cael ei ystyried fel rhan o gynllun y prosiect. Yn yr achos hwn, bu oedi gan olygu na fu dim hysbysebu ar y ffaith fod y llinell wrando yn mynd yn fyw tan ddechrau mis Awst 2023, sef 4 mis i mewn i'r cynllun peilot 6 mis.

Mae'r posteri yn dangos yr hysbyseb. Y neges a gafwyd o'r dogfennau cyhoeddedig gan lawer o alwyr oedd bod yna llinell ffôn ar wahân wedi'i neilltuo ar gyfer unigolion niwroamrywiol, a dyna'r rheswm dros y rhwystredigaethau a nodwyd uchod pan nad oedd modd bodloni disgwyliadau.

Cynhaliwyd trafodaethau parhaus rhwng gwasanaeth Bwrdd Iechyd Prifysgol Betsi Cadwaladr a Llywodraeth Cymru a phwysleisiwyd bod negeseuon clir yn hanfodol ar gyfer unigolyn niwroamrywiol sy'n ofidus iawn.

Oherwydd natur y llinell gymorth C.A.L.L., oedd ar gael i unrhyw berson oedd yn wynebu pryderon iechyd meddwl neu ofid emosiynol, nid oedd yn bosibl mynd ati'n gywir i gofnodi nifer y galwadau a dderbyniwyd yn benodol ar gyfer pryderon gan yr holl unigolion oedd yn byw gyda niwroamrywiaeth yn ystod cyfnod y cynllun peilot.

Er mwyn cofnodi'r data hwn yn gywir, byddai wedi bod yn ofynnol i'r galwr nodi'n benodol anawsterau oedd yn ymwneud â byw gyda chyflwr niwroamrywiol neu aelod o'r teulu yn gofyn am gymorth.

Yn seiliedig ar y galwyr hynny a nododd eu bod yn byw gyda niwroamrywiaeth yn ystod y cyfnod peilot 6 mis, roedd cyfanswm o 209 o alwadau.

Nodwyd hefyd fod cynnydd sylweddol yn nifer y galwadau i linell gymorth C.A.L.L. yn ystod y cyfnod peilot, o'i gymharu â'r cyfnod o 6 mis cyn y cynllun peilot.

Fodd bynnag, mae'n anodd nodi a oedd hyn oherwydd marchnata'r cynllun peilot neu hysbysebion C.A.L.L. cyffredinol eraill.

Wrth adolygu'r cofnod o alwadau, teimlwyd ei bod yn ddefnyddiol tynnu sylw at y data isod oedd ar gael:

Amser Galwadau	**Nifer y Galwadau**
08:00 - 14:00	77
14:00 - 20:00	80
20:00 - 08:00	52

Ystod oedran	**Nifer**
12 or below	11
13-18	12
19-24	24
25-30	30
31-36	23
37-42	18
43-48	15
49-54	15
55-60	13
60 plus	8

Lle'r oedd y person wedi clywed am ygwasanaeth	**Nifer**
Ffynhonnell rhyngrwyd (Cyfryngau Cymdeithasol / Tudalennau Gwe)	69
Teledu / Radio	5
Taflenni / Posteri	17
Darparwyd gan wasanaeth arall (111+2, Tîm Iechyd Meddwl Cymunedol, meddyg teulu, CEF, neu asiantaethau eraill)	70

Casgliad

Mae'n bwysig dod i'r casgliad mai nodau a chenhadaeth Llinell Gymorth C.A.L.L. yw darparu cefnogaeth i'r rhai sy'n cael anawsterau gyda'u hiechyd meddwl ledled Cymru, beth bynnag fo'r achos.

Er y gall y rhai sy'n byw gyda niwroamrywiaeth hefyd wynebu pryderon iechyd meddwl, nid yw niwroamrywiaeth ynddo'i hun yn gyflwr iechyd meddwl a byddai parhau â'r trefniadau hysbysebu presennol o bosibl gamliwio'r cymorth sydd ar gael drwy'r Llinell Gymorth, fel y nodwyd mae C.A.L.L. yn llinell gyngor a gwrando cymunedol a gwasanaeth cyfeirio. Roedd peth o'r adborth gan bobl â phrofiad byw yn cynnwys bod y negeseuon 'llinell wrando' yn y posteri mewn testun bach o dan y pennawd, nad yw efallai'n amlwg ar unwaith i unigolyn sy'n byw gyda niwroamrywiaeth, yn enwedig ar adeg o drallod.

Byddai cynllun prosiect clir gydag amserlenni realistig yn cynnwys hysbysebion wedi bod o fudd i ganolbwyntio'r prosiect a sicrhau bod y prosiect 6 mis wedi'i wreiddio, yn cynnwys dyddiad clir 'mynd yn fyw' i'r peilot.

Nid oedd prosiect 6 mis yn galluogi'r prosiect i gynhyrchu digon o ddata cadarn i alluogi casgliad clir. Fodd bynnag, o'r data sydd ar gael mae'n dangos yn glir bod mwyafrif y galwadau wedi'u derbyn yn ystod oriau'r dydd.

Argymhellion

Llywodraeth Cymru i ddefnyddio'r data i lywio'r camau nesaf.

Awgrymir ymchwilio i sefydliadau Niwroamrywiaeth presennol i ganfod a ellir ymgorffori hyn yn eu seilweithiau presennol.

Rhoi ystyriaeth i C.A.L.L. gynnal ail gynllun peilot er mwyn gallu casglu rhagor o ddata.