



Llywodraeth Cymru
Welsh Government



GIG
CYMRU
NHS
WALES

Bwrdd Iechyd Prifysgol
Betsi Cadwaladr
University Health Board



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

Gwasanaethau Camddefnyddio Sylweddau

Gwasanaeth Llinell Gymorth C.A.L.L



Swyddog Cyflwyno:

Kelly Arnold, Rheolwr Gwasanaeth Dros Dro Gwasanaethau Lleihau Niwed a Llinell Gymorth

Gorffennaf 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.

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 gwranddo 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 CALI 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.



Cymorth Niwroamrywiol drwy Llinell Gymorth C.A.L.L. Cymru
Neurodivergence support via the C.A.L.L. Helpline Wales

Os oes gennych ofidiau neu bryderon yn ymwneud â Niwrowahaniaeth, mae'r tîm CALL yma i gynnig cefnogaeth emosïynol drwy'r Llinell gymorth.

Mae C.A.L.L. yn cynnig cefnogaeth emosïynol, clust i wrando, ac fe all eich cyfeirio at wasanaethau ledled Cymru, gwasanaethau lleol, ac anfon llythyddiaeth atoch.

P'an a ydych yn ffonio ar ran eich hun, ffrind neu aelod o'r teulu, mae CALL yno i wrando.

If you have worries or concerns relating to Neurodivergence, the team at CALL are here to offer emotional support via the Helpline.

C.A.L.L. Offers emotional support, listening support, can signpost to Wales wide services, local services, and can send out literature.

Whether you are calling on behalf of yourself, a friend or family member, CALL are there to listen.

Text/Testun: Help a / Help to: 81066

0800 132 737

callhelpline.org.uk



Cymorth Niwroamrywiol drwy Llinell Gymorth C.A.L.L. Cymru
Neurodivergence support via the C.A.L.L. Helpline Wales

Os oes gennych ofidiau neu bryderon yn ymwneud â Niwrowahaniaeth, mae'r tîm CALL yma i gynnig cefnogaeth emosïynol drwy'r Llinell gymorth.

Mae C.A.L.L. yn cynnig cefnogaeth emosïynol, clust i wrando, ac fe all eich cyfeirio at wasanaethau ledled Cymru, gwasanaethau lleol, ac anfon llythyddiaeth atoch.

P'an a ydych yn ffonio ar ran eich hun, ffrind neu aelod o'r teulu, mae CALL yno i wrando.

If you have worries or concerns relating to Neurodivergence, the team at CALL are here to offer emotional support via the Helpline.

C.A.L.L. Offers emotional support, listening support, can signpost to Wales wide services, local services, and can send out literature.

Whether you are calling on behalf of yourself, a friend or family member, CALL are there to listen.

Text/Testun: Help a / Help to: 81066

0800 132 737

callhelpline.org.uk

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 cyhoeddiedig 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 emosïynol, 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 ygwasaeth	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 poster i 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.