Gweithdrefn Datrys Problemau Cymunedol Cynnwys y Cyhoedd Ymchwil Iechyd a Gofal Cymru

Mae'r ddogfen hon yn cynnwys y weithdrefn ar gyfer delio â:

Cyflwyniad 1
Camymddwyn difrifol 2
Ymchwiliad ffurfiol 3
Pryderon y cyhoedd ynglŷn â'r ffordd o'u trin 3
Pryderon ynglŷn â gallu neu ymddygiad aelod o'r cyhoedd 4
Dod â'r cyfle cynnwys i ben 4

Cyflwyniad

Er bod cynnwys gwirfoddolwyr fel rheol yn brofiad positif i bawb dan sylw, weithiau mae pethau'n gallu mynd o chwith mewn unrhyw raglen gwirfoddolwyr. Y nod fel rheol yw trin sefyllfaoedd anodd mewn modd anffurfiol os yn bosibl, trwy siarad â'r rheini dan sylw, egluro materion a dod i gytundeb.

Fodd bynnag, dydy hyn ddim yn ddigon weithiau. Mae Cyngor Gweithredu Gwirfoddol Cymru (CGGC) yn cynghori sefydliadau i fod â 'gweithdrefnau datrys problemau' ar waith, sy'n benodol i wirfoddolwyr.

Mae'r weithdrefn a ganlyn wedi'i seilio ar y cyngor hwn. Mae dogfennau eraill a ddefnyddiwyd wrth ei datblygu'n cynnwys: dogfennau hanesyddol sy'n delio â chwynion a phryderon ynglŷn â Phwyllgorau Moeseg Ymchwil yng Nghymru (2012), Cod Ymarfer a ddatblygwyd gyda chyngor cyfreithiol a chyngor ar gynnwys y cyhoedd (2014) ac enghreifftiau o Loegr sydd i'w gweld ar wefan INVOLVE.

Mae Tîm Cynnwys ac Ymgysylltu â'r Cyhoedd yng Nghanolfan Cefnogi a Chyflenwi Ymchwil Iechyd a Gofal Cymru'n rheoli ac yn cefnogi cofrestru aelodau'r cyhoedd i gymuned cynnwys y cyhoedd. Mae aelodau'r cyhoedd sy'n cofrestru â'r gymuned cynnwys y cyhoedd yn gallu manteisio ar gefnogaeth a chyngor oddi wrth y tîm a chyflwyno datganiadau o ddiddordeb mewn cymryd rhan mewn cyfleoedd sy'n cael eu hysbysebu. Datblygir y cyfleoedd sy'n cael eu hysbysebu yn sgil ceisiadau oddi wrth ymchwilwyr iechyd a gofal cymdeithasol am aelodau'r cyhoedd i gymryd rhan yn eu hymchwil; gallai hyn fod ar gyfer unrhyw gam o'r cylch ymchwil, o ddatblygu syniad i ledaenu canlyniadau. Mae'r cyfleoedd sydd ar gael yn eang eu hystod, gan amrywio o holiadur unwaith-ac-am-byth i ymrwymiad i gyfarfodydd rheolaidd dros nifer o flynyddoedd.

Cynigir tâl am amser ac, os derbynnir hwn, nid yw'r gwir ddiffiniad o wirfoddoli'n berthnasol. Yn gyffredinol, ystyrir mai rhywbeth anhunanol ydy gwirfoddoli, lle bo unigolion neu grwpiau'n darparu gwasanaethau heb fod ar eu hennill yn ariannol. Fodd bynnag, gan nad oes yna unrhyw oblygiadau o ran contract neu gyflogaeth, y farn ydy bod cynnwys y cyhoedd yn debyg i wirfoddoli. Gan nad ydy aelodau'r cyhoedd yn cael eu cyflogi neu'n cael eu hystyried yn aelodau o staff, yna ni fydd polisïau neu weithdrefnau unrhyw sefydliad lletyol ar gyfer pryderon neu gwynion cyflogeion/staff yn berthnasol. Ymhlith sefydliadau lletyol mae'r GIG, awdurdodau lleol, sefydliadau academaidd, elusennau neu sefydliadau'r trydydd sector.

Pan fydd aelod o'r cyhoedd yn cyflwyno datganiad o ddiddordeb mewn cymryd rhan mewn cyfle, yna mae'n rhaid cydsynio i 'Gytundeb Cynnwys y Cyhoedd' (Atodiad 1). Cynghorir y rheini sy'n arwain y cyfle (sef ymchwilwyr fel rheol) i fod yn ymwybodol o'r cytundeb ac i ystyried y broses sydd gan eu sefydliad lletyol ar waith i ddelio â phryderon neu broblemau sy'n ymwneud â gwirfoddolwyr. Dylai hyn hefyd gynnwys ymwybyddiaeth o ddogfennau ategol, fel cylch gorchwyl, codau ymddygiad neu rôl-ddisgrifiadau.

Fel yn achos unrhyw ddefnydd o wybodaeth bersonol adnabyddadwy, dylid glynu at reoliadau diogelu data wrth ddilyn unrhyw weithdrefn datrys problemau.

Camymddwyn difrifol

Os oes yna gamymddwyn difrifol, fel ymosod, dwyn neu fater yn ymwneud â diogelwch, fe allai fod yn briodol cynnwys asiantaethau eraill fel yr heddlu.

Mewn achosion o gamymddwyn difrifol, dylid gofyn yn ffurfiol i aelod o'r cyhoedd roi'r gorau i'r rhan y mae'n ei chwarae tra chynhelir ymchwiliad i'r achos.

Mae'r canlynol yn enghreifftiau o gamymddwyn difrifol o ran cynnwys y cyhoedd:

- Ymddygiad rhywiol amhriodol
- Aflonyddu neu fwlio
- Torri cyfrinachedd
- Bod dan ddylanwad cyffuriau neu alcohol
- Ffugio dogfennau

Ymchwiliad ffurfiol

Dylai'r ymchwiliad ffurfiol fod ar ffurf cyfarfod dan gadeiryddiaeth uwch aelod o staff (o'r sefydliad lletyol neu Bennaeth Cyfathrebu, Ymgysylltu a Chynnwys Ymchwil Iechyd a Gofal Cymru). Dylid anfon llythyr ffurfiol yn gwahodd yr aelod o'r cyhoedd, sydd â hawl i gael aelod o'r teulu neu ffrind i ddod gyda nhw. Ystyrir yr holl dystiolaeth a bydd penderfyniad y cadeirydd yn derfynol.

Pryderon y cyhoedd ynglŷn â'r ffordd o'u trin

Fodd bynnag, o bryd i'w gilydd mae'n bosibl bod gan aelod o'r cyhoedd bryderon ynglŷn â'r ffordd o'u trin, naill ai gan aelod arall o'r cyhoedd, aelod o staff, neu sefydliad. Cynghorir dilyn y camau a ganlyn:

Y cam cyntaf: Pryderon yn cael eu codi ar lafar ac yn cael eu datrys (ystyriwch gadw cofnod). Os nad oes modd datrys y pryderon, yna symudwch ymlaen i'r ail gam.

Yr ail gam: Dylai'r aelod o'r cyhoedd roi gwybod am bryderon yn ysgrifenedig. Gallai hyn fod at eu cyswllt yn y sefydliad lletyol. Os yw at Ymchwil Iechyd a Gofal Cymru, dylid ei gyfeirio at:

Trwy e-bost: research-involvement@wales.nhs.uk

Trwy'r post:

Tîm Cynnwys ac Ymgysylltu â'r Cyhoedd
Canolfan Cefnogi a Chyflenwi Ymchwil Iechyd a Gofal Cymru
Pont-y-castell 4
15-19 Heol Ddwyrain y Bontfaen
CF11 9AB

Dylid derbyn ateb o fewn saith diwrnod gwaith yn awgrymu sut y bydd y broblem yn cael ei datrys. Os nad yw'n cael ei datrys, symudwch ymlaen i'r trydydd cam.

Y trydydd cam: Cynhelir cyfweliad â'r Uwch Reolwr Cynnwys ac Ymgysylltu â'r Cyhoedd a'r aelod o'r cyhoedd sy'n gallu dod ag aelod o'i deulu neu ffrind i'w ganlyn/i'w chanlyn. Os nad yw'r broblem yn cael ei datrys, yna symudwch ymlaen i'r pedwerydd cam.

Y pedwerydd cam: mae gan yr aelod o'r cyhoedd hawl i apelio i'r Pennaeth Cyfathrebu, Ymgysylltu a Chynnwys, ac ystyrir bod ei benderfyniad ef/ei phenderfyniad hi yn derfynol.

Dylid dogfennu pob cam yn llawn.

Pryderon ynglŷn â gallu neu ymddygiad aelod o'r cyhoedd

Mae'n bosibl y bydd yna adegau hefyd pan godir pryderon ynglŷn â gallu aelod o'r cyhoedd, er enghraifft mae'n methu â mynychu cyfarfod neu mae'n hwyr/yn gadael yn gynnar. Neu fe allai ymddygiad aelod o'r cyhoedd achosi pryder, er enghraifft mae'n ddi-barch, neu'ch gwneud sylwadau hiliol.

Y cam cyntaf: Mewn sefyllfaoedd lle bo gallu neu ymddygiad aelod o'r cyhoedd yn bryder, dylid cael trafodaeth anffurfiol, gan godi pryderon â'r aelod o'r cyhoedd ac ystyried cael cynllun ar gyfer goruchwyliaeth neu hyfforddiant (ystyriwch gadw cofnod). Os nad yw'r pryder yn cael ei ddatrys, yna symudwch ymlaen i'r ail gam. Mewn sefyllfa lle mae'r aelod o'r cyhoedd wedi methu â mynychu cyfarfodydd neu ymateb i negeseuon e-bost neu lythyrau drosodd a thro, yna dylai'r arweinydd yn y sefydliad neu'r Uwch Reolwr Cynnwys ac Ymgysylltu â'r Cyhoedd ysgrifennu ato/ati yn nodi eu bod yn cymryd nad yw'n gallu cymryd rhan mwyach.

Yr ail gam: Cyfarfod ffurfiol i drafod y pryder â'r aelod o'r cyhoedd, lle bo ganddo/ganddi hawl i ddod ag aelod o'r teulu neu ffrind i'w ganlyn/i'w chanlyn. Dylid cynhyrchu adroddiad/llythyr ysgrifenedig i gynnwys amcanion a chamau i'w cymryd i geisio datrys pryderon. Dylid gwneud trefniadau i adolygu'r amcanion dros gyfnod priodol o amser. Os oes yna bryderon o hyd ar ôl adolygu, yna ystyriwch ofyn i'r aelod o'r cyhoedd dynnu yn ôl o'r rhan y mae'n ei chwarae, neu symudwch ymlaen i ymchwiliad ffurfiol.

Dod â'r cyfle cynnwys i ben

Dim ond pan fydd popeth arall wedi methu y dylid ystyried gwneud hyn, a dydy ymddygiad difrifol neu gamymddygiad difrifol heb ei ddatrys.

Os yn bosibl, cynhaliwch gyfarfod i roi gwybod yn ffurfiol am y penderfyniad i ddod â'r cyfle cynnwys i ben. Sicrhewch fod pob cyfarfod yn gyfrinachol ac yn dangos parch, a bod penderfyniadau'n glir. Dylid darparu cadarnhad ysgrifenedig o benderfyniadau. Gall hyn fod naill ai'n gyfrifoldeb y sefydliad lletyol neu Ymchwil Iechyd a Gofal Cymru lle bydd y Pennaeth Cyfathrebu, Ymgysylltu a Chynnwys yn cadeirio'r cyfarfod, a bydd ei benderfyniad ef/ei phenderfyniad hi yn derfynol.

Ystyriwch pwy arall y dylid rhoi gwybod iddyn nhw, a beth y mae angen iddyn nhw ei wybod.

Os nad yw Tîm Cynnwys ac Ymgysylltu â'r Cyhoedd Canolfan Cefnogi a Chyflenwi Ymchwil Iechyd a Gofal Cymru eisoes yn ymwybodol o hyn, yna dylid rhoi gwybod iddyn nhw. Byddan nhw yna'n ystyried a oes angen tynnu'r person allan o gymuned cynnwys y cyhoedd Ymchwil Iechyd a Gofal Cymru.

Sicrhewch fod y cyfle cynnwys yn parhau gydag aelod newydd o'r cyhoedd.

Atodiad

Cytundeb Cynnwys y Cyhoedd

Diolch am eich diddordeb mewn cyfle cynnwys y cyhoedd mewn ymchwil iechyd a gofal cymdeithasol. Mae'r tîm cynnwys ac ymgysylltu â'r cyhoedd yma i'ch cefnogi chi, i wneud yn siŵr bod eich profiad yn bositif a gwerth chweil. Mae ein cytundeb cynnwys y cyhoedd yn dweud wrthych chi yr hyn y gallwch chi ei ddisgwyl oddi wrthym ni i wneud eich profiad o gael eich cynnwys yn un buddiol a gwerth chweil, yn ogystal â'r hyn y mae disgwyl i chi ei wneud pan rydych chi'n cymryd rhan. Trwy roi tic yn y blwch cytuno i gymryd rhan ar y ffurflen datganiad o ddiddordeb ar gyfer cyfleoedd cyfredol, rydych chi'n cadarnhau eich bod chi'n ymrwymo i'r cytundeb hwn. Rhywbeth cwbl wirfoddol yw hyn, ac nid yw'n gontract cyflogaeth. Gallwn ni, neu gallwch chi ei ganslo ar unrhyw adeg.

Wrth ymgeisio am y cyfle hwn:

Yr hyn y gallwch chi ei ddisgwyl oddi wrthym ni:

- Eich cyflwyno i'r cyfle
- Darparu hyfforddiant priodol
- Eich cefnogi a rhoi cyfarwyddyd ichi
- Ad-dalu treuliau allan o boced a chynnig tâl os yw'r tîm yn darparu hynny
- Eich trin â pharch ac yn gyfrinachol
- Hybu cymuned gynhwysol ac amrywiol
- Ymateb i'ch pryderon neu'ch cwynion mor gyflym â phosibl

Yr hyn rydyn ni'n ei ddisgwyl oddi wrthych chi:

- Gwneud yn fawr o gyfleoedd am hyfforddiant, cymorth a chyfarwyddyd
- Cwblhau tasgau o fewn canllawiau cytunedig cystal ag y gallwch
- Rhoi cymaint o rybudd â phosibl os na allwch chi barhau i gymryd rhan
- Trin y rheini y dewch i gysylltiad â nhw tra'ch bod yn cymryd rhan â pharch, a sicrhau cyfrinachedd
- Cefnogi cymuned gynhwysol ac amrywiol
- Rhoi gwybod i ni am unrhyw beth sy'n achosi pryder o ran eich diogelwch/lles chi neu o ran diogelwch/lles pobl eraill

Cyfeiriadau:

https://www.invo.org.uk/contact-us/complaints/

http://www.wcva-ids.org.uk/wcva/2534