



## Cysylltu â Gofal

Meithrin cysylltiad drwy gysylltedd  
ar gyfer pobl sy'n byw mewn cartrefi gofal

### Crynodeb Gweithredol

#### Cefndir

Mae'r Panel Defnyddwyr Gwasanaethau Cyfathrebu yn gwrandao ar leisiau defnyddwyr, dinasyddion a microfusnesau, ac yn sicrhau bod y diwydiant, Ofcom, y llywodraeth ac eraill yn eu clywed. Yn ogystal ag ymgysylltu â rhanddeiliaid sy'n gweithio gyda defnyddwyr bob dydd, rydyn ni'n comisiynu ymchwil annibynnol ar bynciau lle mae perygl o niwed i ddefnyddwyr - ac yn enwedig i grwpiau a allai fod yn agored i niwed neu sydd â gofynion ychwanegol.

#### Y mater dan sylw

Mae'r pandemig wedi taflu goleuni yn fwy nag erioed o'r blaen ar fywydau pobl sy'n byw mewn gofal preswyl a llety â chymorth. Er bod llai o drafod wedi bod ynghylch eu hanghenion a'u diddordebau mewn perthynas â gwasanaethau cyfathrebu, maen nhw'n fwyfwy pwysig, yn enwedig o dan yr amgylchiadau presennol.

Gall defnyddio gwasanaethau cyfathrebu helpu pobl sy'n byw mewn gofal preswyl i gadw mewn cysylltiad yn gymdeithasol, cael gwybodaeth a chael eu diddanu (drwy radio, teledu sy'n cael ei ddarlledu, teledu drwy dalu a gwasanaethau tanysgrifio) a, lle bo hynny'n berthnasol, i fyw'n fwy annibynnol, i ddysgu ar-lein ac i gael gafael ar wasanaethau cyhoeddus.

Fodd bynnag, gall profiadau cyfathrebu pobl sy'n byw mewn gofal preswyl amrywio'n helaeth: mae sgiliau digidol cyfyngedig gan rai pobl sy'n byw mewn gofal preswyl, efallai nad oes ganddynt ddewis o ran darparwr (os oes ganddynt fynediad o gwbl), ac efallai eu bod yn byw ar incwm isel neu annibynadwy. Yn yr un modd, efallai eu bod yn byw mewn cartref sydd â digon o adnoddau gyda darpariaeth Wi-Fi gymunedol, staff i helpu i ddefnyddio'r gwasanaethau hynny a phensiwn sylweddol o bosibl i helpu ag unrhyw anghenion ychwanegol sydd ganddynt.

Mae cynlluniau ar y gweill ym mhob un o bedair gwlad y DU ar hyn o bryd i wella cysylltedd mewn gofal, ond rydym eto i ganfod i ba raddau mae'r rhain yn llwyddo i fynd i'r afael â'r problemau mae pobl yn eu hwynebu.



# Panel Defnyddwyr Cyfathrebiadau

Pwyllgor Cynghori Pobl  
Hŷn ac Anabl

Comisiynodd y Panel ymchwil er mwyn deall i ba raddau mae anghenion cyfathrebu preswylwyr yn cael eu diwallu, ac a oes gwasanaethau cyfathrebu ar gael mewn lleoliadau gofal preswyl, ac a ydyn nhw'n ddibynadwy, yn fforddiadwy, yn hyblyg ac yn ddiogel.

Roedd yr ymchwil yn defnyddio dull ansoddol er mwyn casglu gwybodaeth ynghylch y gwahanol ffactorau sy'n effeithio ar gysylltedd a chysylltiad i bobl sy'n byw mewn gofal preswyl. O ystyried cyd-destun ehangach y pandemig, cynhaliwyd yr ymchwil drwy gyfweiliadau fideo a grwpiau ffocws o bell ac roedd yn cynnwys dros 50 o bobl ar draws pedair gwlad y DU. Defnyddiwyd cyfweiliadau manwl gyda rhai cynulleidfaoedd (9 cyfweiliad **arbenigol** gyda gweithwyr proffesiynol sy'n gweithio ym maes cysylltedd a gofal, 12 cyfweiliad manwl gyda **phreswylwyr** rhwng 20 a 80 oed sy'n byw mewn gofal amser llawn, a 12 cyfweiliad gyda **rheolwyr** cartrefi gofal) a grwpiau ffocws gydag eraill (cyfanswm o 15 o **ffrindiau a theulu** preswylwyr cartrefi gofal a 12 o **staff cartrefi gofal** sy'n gweithio mewn amrywiaeth o rolau).

## Amcanion

Ein hamcan pennaf oedd deall:

- Anghenion a phrofiadau defnyddwyr gwasanaethau cyfathrebu sy'n byw mewn gofal preswyl a chartrefi nyrsio, ac a ydynt yn cael eu diwallu, gan gynnwys gan y cynnyrch a'r gwasanaethau sydd ar gael yn y farchnad gyfathrebu heddiw
- I ba raddau mae'r gwasanaethau cyfathrebu (gan gynnwys llinell dir, ffonau symudol, band eang a theledu) ar gael, yn fforddiadwy ac yn hyblyg i bobl sy'n byw mewn cartrefi gofal a chartrefi nyrsio
- Y rhwystrau mae pobl sy'n byw mewn llety o'r fath yn eu hwynebu o ran cael gafael ar wasanaethau cyfathrebu
- Beth arall y gellir ei wneud i sicrhau bod llywodraethau, rheoleiddwyr a'r diwydiant yn darparu marchnad gyfathrebu gynhwysol, gyda chymorth i bobl mewn amgylchiadau bregus a llety amgen
- I ba raddau y mae'r cynlluniau presennol i wella cysylltedd mewn gofal yn mynd i'r afael â'r problemau mae pobl yn eu hwynebu

## Gwybodaeth Allweddol

1. Nid yw'r maes gofal presennol yn diwallu anghenion llawer o bobl o ran cysylltu. Mae llawer o breswylwyr wedi'u heithrio'n ddigidol ac yn methu â chysylltu â'r byd y tu allan na chymryd rhan yn ddigidol.
2. Dydy llawer o gartrefi gofal ddim ond yn cynnig pecyn cysylltedd sylfaenol sy'n cynnwys ffonau llinell dir cyffredin a Wi-Fi annibynadwy.
3. Mae gwahaniaeth mawr iawn rhwng profiadau preswylwyr sydd â chysylltedd, a'r rheini heb ddim. Pan fydd trigolion wedi gallu elwa ar gysylltiad da, mae hyn yn



# Panel Defnyddwyr Cyfathrebiadau

Pwyllgor Cyngori Pobl  
Hŷn ac Anabl

4. aml am fod aelodau o'r teulu wedi'u helpu i sefydlu eu gwasanaethau cysylltedd eu hunain - sefydlu rhwydweithiau Wi-Fi, prynu ffonau symudol iddynt neu ddarparu technoleg llais. Gall mynediad at y math hwn o gysylltedd gael effaith fawr ar ansawdd bywyd, urddas ac annibyniaeth preswylwyr.
5. Mae anghenion preswylwyr nad ydynt yn cael eu diwallu o ran cysylltiad yn deillio'n bennaf o'r ffaith nad yw cysylltedd yn cael ei flaenoriaethu yn y sector gofal preswyl neu gan weithredwyr allanol sydd mewn sefyllfa i sbarduno newid.
6. Yn aml, disgwylir i'r preswylwyr eu hunain sbarduno gwelliannau o ran cysylltedd, ac ni fydd newidiadau'n cael eu gwneud oni bai fod y preswlydd neu ei deulu ef/hi yn gofyn am rywbeth newydd neu wahanol.
7. Mae rhwystrau cysyniadol, strwythurol ac ymarferol i gyd yn atal blaenoriaethu cysylltedd mewn gofal preswyl:
  - Y prif rwystr **cysyniadol** yw diffyg dychymyg ymysg darparwyr cartrefi gofal ynghylch yr hyn y gellid ei wneud i ddiwallu anghenion eu preswylwyr drwy well cysylltedd.
  - Mae rhwystrau **strwythurol** yn cynnwys y canlynol:
    - nid oes gan yr un parti yn y system ofal gyfrifoldeb (neu nid yw'n cymryd cyfrifoldeb) dros bwysu am holl elfennau cysylltedd;
    - mae diffyg mesur neu feincnodau ar gyfer cysylltedd da; ac
    - ychydig o drafod sydd rhwng cartrefi gofal a darparwyr gwasanaethau cyfathrebu/ technoleg.
  - Y rhwystrau **ymarferol** pwysicaf yw:
    - gwybodaeth, agweddau a sgiliau'r staff o ran darparu cymorth digonol i breswylwyr;
    - strwythur gwneud penderfyniadau anhylaw nad yw'n grymuso staff i wneud penderfyniadau; a
    - chyfyngiadau ar gysylltedd sy'n cael ei achosi gan adeiladau, daearyddiaeth neu dopograffeg - a diffyg dealltwriaeth ynglŷn â sut y gellid goresgyn y rhain.



# Panel Defnyddwyr Cyfathrebiadau

Pwyllgor Cynghori Pobl  
Hŷn ac Anabl

## Argymhellion

Mae pum maes allweddol lle mae cyfleoedd cryf yn bodoli i ddarparwyr gwasanaethau cyfathrebu a thechnoleg, rheoleiddwyr a llywodraethau a chartrefi gofal weithio gyda'i gilydd i ddarparu gwell cysylltedd a chysylltiad ar gyfer preswylwyr cartrefi gofal.

- **Disgwyl cysylltiad** - codi disgwyliadau preswylwyr, teulu a staff cartrefi gofal drwy osod disgwyliadau cliriach o ran sut beth yw cysylltedd o 'ansawdd uchel' mewn gofal preswyl i oedolion - a gwella'r broses adrodd er mwyn sicrhau bod pobl yn gwybod a yw'r ddarpariaeth safonol hon yn cael ei chynnig.
- **Ysgogi'r dychymyg** - annog arloesedd a dangos beth sy'n bosibl o ran darparu cysylltedd mewn gofal.
- **Llenwi'r bwlch cyfrifoldeb** - sicrhau eglurder ynghylch pa bartion (preswylwyr, ffrindiau a theulu, staff gofal a rheolwyr, rheoleiddwyr, darparwyr gwasanaethau technoleg a chyfathrebu) sy'n gyfrifol am ysgogi gwelliannau.
- **Ailddiffinio cysylltedd** - egluro bod cysylltedd o ansawdd uchel yn fwy na dim ond darparu cysylltiad Wi-Fi, ond ei fod yn cynnwys yr holl gydrannau angenrheidiol i alluogi trigolion i gael bywyd wedi'i gysylltu.
- **Gwella sgiliau** - cefnogi timau rheng flaen a rheoli ym maes gofal i ddeall rôl gwasanaethau cysylltedd yn well, ymgysylltu â darparwyr gwasanaethau cyfathrebu a thechnoleg ynghylch y cynnyrch a'r gwasanaethau hyn a chefnogi preswylwyr i ddiwallu eu hanghenion cysylltu.