

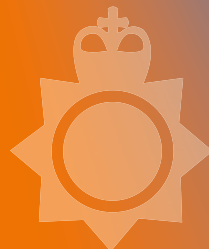
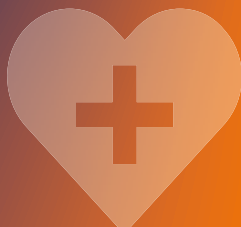


Camau Cynnar
gyda'n Gilydd
**Early Action
Together**

Rhaglen ACEau yr Heddlu a Phartneriaid
Police & Partners ACEs Programme

Deall y galw di-argyfwng a lle nas
anfonwyd yr heddlu allan i Heddlu
Gogledd Cymru:

Astudiaeth arsylwadol o'r
Ganolfan Gyfathrebu ar y Cyd



Deall y galw di-argyfwng a lle nas anfonwyd yr heddlu allan i Heddlu Gogledd Cymru:

Astudiaeth arsylwadol o'r Ganolfan Gyfathrebu ar y Cyd.

Awduron

Dr Hayley Janssen a Gabriela Ramos Rodriguez.

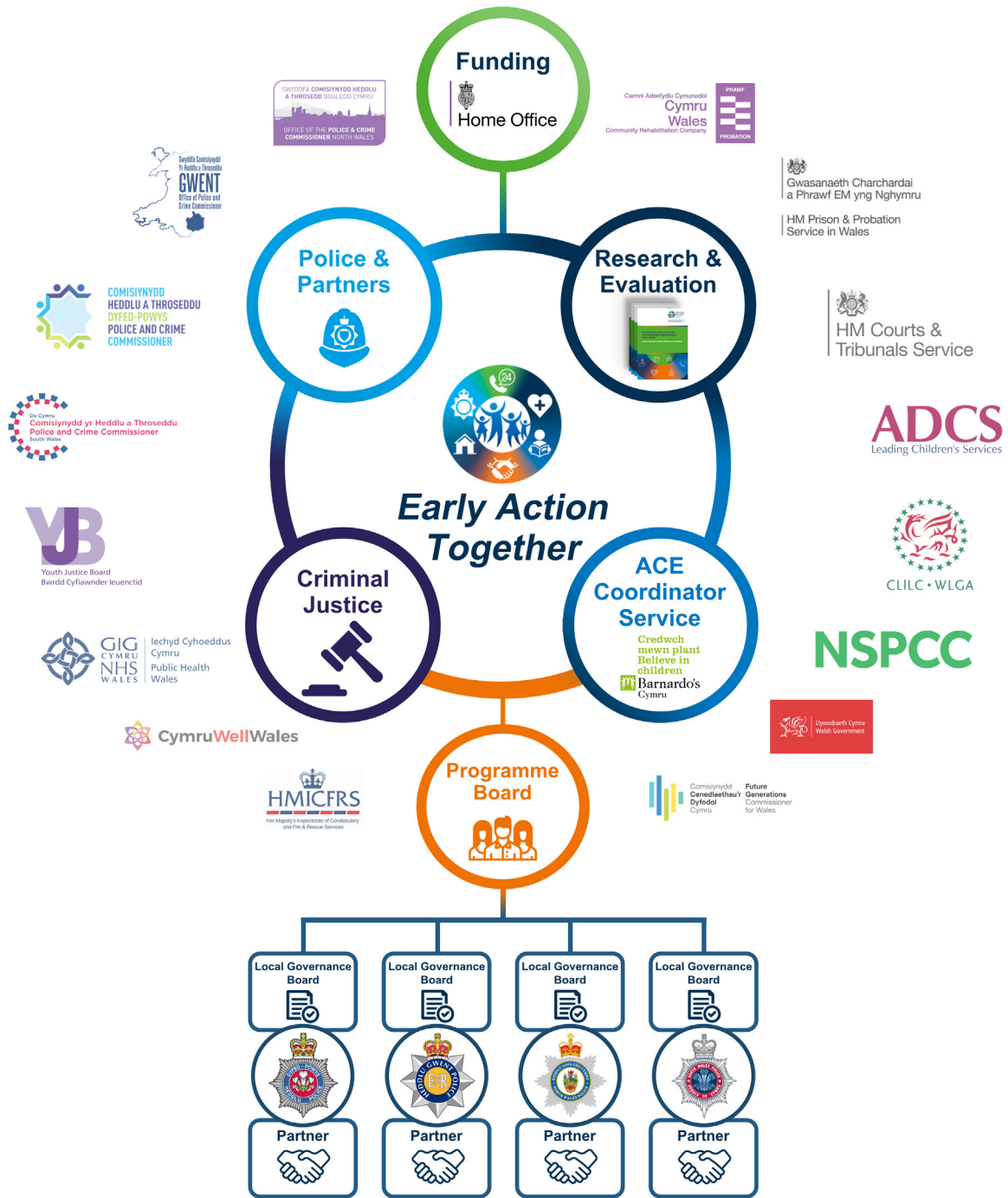
Polisi ac Iechyd Rhyngwladol, Canolfan Gydwethredu Sefydliad Iechyd y Byd ar Fuddsoddi ar gyfer Iechyd a Llesiant

Diolchiadau

Ariannwyd yr astudiaeth ymchwil hon drwy Gronfa Trawsnewid yr Heddlu y Swyddfa Gartref (PR-105).

Hoffem ddiolch i'r holl gyfranogwyr, yn enwedig staff Heddlu Gogledd Cymru (HGC) a wirfoddolodd i gymryd rhan yn yr astudiaeth hon a'r goruchwylwyr ar sifft fu'n hwyluso. Arweinydd HGC, Ditectif Brif Arolygydd (DCI) Helen Douglas ac y arweinydd y bartneriaeth, Vicky Jones am hwyluso'r astudiaeth ac am eu cefnogaeth barhaus. Hoffem ddiolch hefyd i Afonso Palma a Joseff Bromwell o'r tîm cefnogi Camau Cynnar Gyda'n Gilydd am eu cymorth. Yn olaf, diolch i'n hadolygwyr Helen Douglas, Rheolwr Canolfan Alwadau HGC Paul Shea, Vicky Jones, Katie Hardcastle a Dr Rebecca Hill am roi adborth gwerthfawr.

Early Action Together Programme Structure



Overall Programme Aims

To transform police and partner responses to vulnerability, to deliver a multi-agency whole systems approach to enable early intervention and preventative activity when Adverse Childhood Experiences (ACEs) and trauma are evident and families are at risk of poor outcomes.

Overall Programme Objectives



A competent and confident workforce to respond more effectively to vulnerability using an ACE informed approach in both fast and slow time policing.



Organisational capacity and capability, which proactively meets changing demands.



A 24/7 single integrated 'front door' for vulnerability that signposts, supports and safeguards encompassing 'blue light', welfare and health services.



A whole system response to vulnerability by implementing ACE informed approaches for operational policing and key partners.

Y Dull Profiadau Niweidiol Yn Ystod Plentyndod Cenedlaethol i Blismona Pobl Sy'n Agored i Niwed: rhaglen Camau Cynnar gyda'n Gilydd (E.A.T.)



Camau Cynnar
gyda'n Gilydd
Early Action
Together

Rhaglen ACEau yr Heddlu a Phartneriaid
Police & Partners ACEs Programme

Wedi'i hariannu gan y Swyddfa Gartref i gyflwyno rhaglen o newid ledled Cymru (2018-2020), mae'r rhaglen E.A.T. yn gydweithrediad unigryw rhwng lechyd Cyhoeddus Cymru (ICC), pedwar heddlu Cymru a Chomisïynwyr yr Heddlu a Throsedd, mewn partneriaeth â sefydliadau Cyfiawnder Troseddol, Cyfiawnder Ieuenctid a'r trydydd sector.

Mae'r rhaglen yn mynd ati i fynd i'r afael â'r galw cynyddol ar wasanaethau gan bobl sy'n agored i niwed i drawsnewid y ffordd y mae'r heddlu ac asiantaethau partner yn cydweithio i ymateb i bobl sy'n agored i niwed y tu hwnt i ddiogelu statudol. Gan gydnabod pwysigrwydd ymyrraeth gynnar a chamau ataliol, bydd y rhaglen yn datblygu ymateb systemau cyfan i bobl sy'n agored i niwed er mwyn sicrhau bod llwybrau cymorth ar gael i'r heddlu pan fydd y graddau o fod yn agored i niwed yn disgyn yn is na'r trothwyon ar gyfer cymorth statudol. Gan adeiladu i mewn i'r systemau presennol, bydd y gwaith hwn yn defnyddio asedau cymunedol presennol i ddatblygu cronfa o adnoddau i'r heddlu a phartneriaid eu defnyddio wrth gefnogi pobl yn eu cymunedau.

Mae'r adroddiad hwn yn un o gyfres o gyhoeddiadau ymchwil a fydd yn ein galluogi i ddeall a dangos tystiolaeth effaith y rhaglen E.A.T.:

- Trosglwyddo o arloesi gan yr heddlu i raglen drawsnewid genedlaethol: trosolwg o'r broses o gynyddu hyfforddiant a gwerthuso wedi'i lywio gan Brofiadau Niweidiol yn Ystod Plentyndod (ACE) a thrawma
- Deall tirwedd plismona wrth ymateb i bobl sy'n agored i niwed: cyfweiliadau gyda swyddogion rheng flaen ledled Cymru
- Gwerthusiad o'r hyfforddiant wedi'i lywio gan Brofiadau Niweidiol yn ystod Plentyndod a Thrawma Amlasiantaeth Camau Cynnar gyda'n Gilydd (ACE TIME): cyflwyno cenedlaethol i'r heddlu a phartneriaid
- Galluogi ymyrraeth gynnar ac atal wrth blismona pobl sy'n agored i niwed: gwerthusiad o rôl yr heddlu wrth ddarparu gwasanaethau integredig aml-asiantaeth
- Safbwyntiau'r heddlu ar yr hyfforddiant wedi'i Lywio gan Brofiadau Niweidiol yn ystod Plentyndod a Thrawma Amlasiantaeth Camau Cynnar gyda'n Gilydd (ACE TIME) ar draws Cymru.

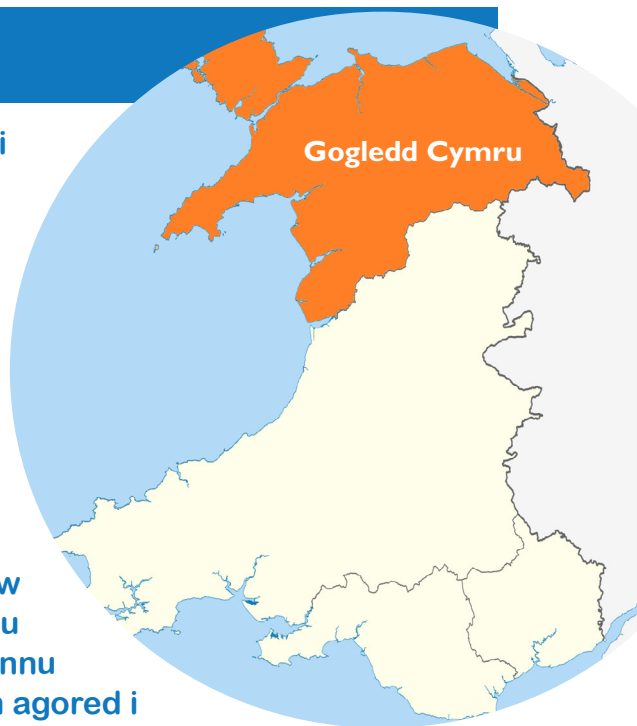
Mae'r rhaglen ymchwil hon yn ymchwilio i effaith ymateb ymyrraeth gynnar ac ataliol i bobl sy'n agored i niwed mewn plismona a'r system cyfiawnder troseddol. Mae ymchwil a gwerthuso yn cael ei gwblhau ynghylch hyfforddiant ACE TIME, a sut mae wedi cael ei sefydlu; yn ogystal â gwerthusiad o lesiant yr heddlu a phartneriaid.

I gael rhagor o wybodaeth am y rhaglen E.A.T. ewch i'r wefan: www.aces.me.uk



Rhagair

Mae Heddlu Gogledd Cymru (HGC) wedi ymrwymo i ddatblygu a gwella'n barhaus ar draws pob ardal ein Heddlu er mwyn sicrhau ein bod yn darparu'r gwasanaeth gorau posibl i bobl Gogledd Cymru. Mae'r galw ar ein Canolfan Gyfathrebu ar y Cyd (JCC) yn rhan allweddol o hynny. Galluogodd ein cyfranogiad yn y rhaglen Camau Cynnar gyda'n Gilydd (E.A.T.) i ni gynnal ymchwil newydd gydag Iechyd Cyhoeddus Cymru. Rydym yn croesawu cyhoeddi'r adroddiad hwn gan ei fod yn amlygu'r hyn sy'n gweithio'n dda, a meysydd y gallem eu hystyried gyda phartneriaid i wella ein hymateb i alw cyfnewidiol. Rydym eisoes wedi gwneud newidiadau sy'n adeiladu ar arferion sy'n bodoli, yn enwedig tynnu sylw at ymyrraeth gynnar ac atal i gefnogi unigolion agored i niwed.



Mae'r ymchwil hwn yn cyflwyno nifer o ganfyddiadau sy'n procio'r meddwl, ac rydym yn eu croesawu ac yn eu hystyried. Mae'r canfyddiadau, a dynnwyd o arsylwadau gan dîm ymchwil annibynnol, hefyd yn ategu cyfres o adolygiadau blaenorol a gynhaliwyd ar wahân yn HGC¹ gan gynnwys adolygiad gan gymheiriaid gan Heddlu Avon a Gwlad yr Haf² o arferion gweithredu ein JCC, galw a rheoli pobl sy'n agored i niwed (Ionawr 2020). Roedd yr adolygiad gan gymheiriaid yn gadarnhaol iawn ar y cyfan, gan adlewyrchu canlyniadau arolygiad Arolygiaeth Cwnstabiliaeth a Gwasanaethau Tân ac Achub ei Mawrhydi (HMICFRS)³, a daeth i'r casgliad bod "ystafell reoli Heddlu Gogledd Cymru yn un o dîm ystafell reoli ymroddedig a oedd yn awyddus i ddarparu gwasanaeth rhagorol i'r cyhoedd". "Yng ngoleuni'r adolygiadau hyn, rydym am dynnu sylw at rai arferion diweddar y mae HGC wedi'u datblygu sy'n dangos cryn gynnydd tuag at liniaru unrhyw feysydd i'w gwella. Mae'r rhain yn cynnwys gweithredu ein tîm brysbennu iechyd meddwl a phhecyn hyfforddiant iechyd meddwl pwrpasol ar gyfer gweithredwyr cyfathrebu, sy'n cael ei gyflwyno ar hyn o bryd i bob recriwt JCC newydd, a staff presennol. Rydym hefyd yn edrych ymlaen at lansio ein Single Online Home a fydd yn cynnwys ymgyrch yn y cyfryngau yn lleol ac yn genedlaethol i wthio'r galw o gyswllt y cyhoedd tuag at y digidol, tra'n gweithio gyda phartneriaid i sicrhau bod y rhai y mae ei angen arnynt yn gallu cael gafael ar y cymorth cywir gan y gwasanaeth mwyaf priodol ar yr adeg gywir.

Rydym yn cydnabod bod y galw ar JCC wedi cynyddu a newid dros sawl blwyddyn ac mae hyn yn cael ei efelychu ym mhob ystafell reoli'r heddlu ledled y wlad. Felly, gobeithiwn y bydd pawb sydd â diddordeb mewn adolygu a gwella eu gwasanaeth heddlu yn elwa o ganfyddiadau'r ymchwil, ac y bydd yr holl asiantaethau heddlu a phartner yr un mor rhagweithiol wrth nodi'r camau y gallant eu cymryd i ddarparu'r gwasanaeth gorau posibl i bob galwr.



1 Mae cyfres o adolygiadau mewnol wedi'u cwblhau ar effeithlonrwydd HGC, yr Uned Ymateb a Reolir, y galw a'r gallu a'r Grŵp Llywio'r Ganolfan Gyswllt Genedlaethol o alw yn yr ystafelloedd rheoli.
2 Nodwyd bod Avon a Gwlad yr Haf yn 'eithriadol' gan HMICFRS o ran eu heffeithlonrwydd [27].
3 Nodwyd bod HGC yn 'dda' gan HMICFRS o ran nodi ac asesu pobl sy'n agored i niwed a risg [16].

Cynnwys

Crynodeb Gweithredol.....	6
1. Cyflwyniad.....	10
1.1. Y cyd-destun plismona.....	10
1.2. Rolau a chyfrifoldebau'r triniwr galwadau.....	10
1.3. Galw nad yw'n ymwneud â throedd, bod yn agored i niwed a diogelu....	11
1.4. Nodau ac amcanion.....	12
2. Dulliau.....	13
3. Canfyddiadau.....	14
3.1. Nodweddion galwadau.....	14
3.2. Math o alwadau 101.....	15
3.3. Priodoldeb galwadau.....	16
3.4. Agweddau agored i niwed a nodwyd.....	17
3.5. Ymateb i alwadau.....	18
3.6. Cyfeirio a arsylwyd.....	19
3.7. Cyfleoedd a nodwyd gan yr ymchwilyr ar gyfer cyfeirio.....	21
3.8. Gweithio mewn partneriaeth presennol.....	23
4. Crynodeb.....	24
5. Cyfyngiadau.....	26
6. Meysydd i'w hystyried.....	27
7. Cyfeiriadau.....	28
Atodiad 1 – Methodoleg lawn.....	30
Atodiad 2 – Canfyddiadau atodol.....	34

Acronymau a ddefnyddir yn yr adroddiad hwn

ACE	Brofiad Niweidiol yn ystod Plentynodod
ACE TIME	Hyfforddiant wedi'i Lywio gan Brofiadau Niweidiol yn ystod Plentynodod a Thrawma Amlasiantaeth Camau Cynnar gyda'n Gilydd
ASB	Ymddygiad gwrthgymdeithasol
E.A.T	Camau Cynnar gyda'n Gilydd
HMICFRS	Arolygiaeth Cwnstabliaeth a Gwasanaethau Achub a Tân ei Mawrhydi
ICAD	Anfon gyda Chymorth Cyfrifiadur Intergraph
JCC	Canolfan Gyfathrebu ar y Cyd
MECC	Gwneud i Bob Cyswllt Gyfrif
MRU	Uned Ymateb a Reolir
NFA	Dim camau pellach
NHS	Gwasanaeth Iechyd Gwladol
NPCC	Cyngor Cenedlaethol Penaethiaid yr Heddlu
NSPCC	Cymdeithas Genedlaethol er Atal Creulondeb i Blant
NWF&RS	Gwasanaeth Tân ac Achub Gogledd Cymru
NWP	Heddlu Gogledd Cymru
PEEL	Effeithiolrwydd, effeithlonrwydd a chyfreithlondeb yr heddlu
PHW	Iechyd Cyhoeddus Cymru
PNC	Cyfrifiadur Cenedlaethol yr Heddlu
RMS	System Rheoli Cofnodion
SOH	Single Online Home
THRIVE	Bygythiad, niwed, risg, ymchwiliad, agweddau agored i niwed ac ymgysylltiad
UK	Y Deyrnas Unedig

Crynodeb Gweithredol

Cefndir

Mae plismona modern yn wynebu heriau datblygol a chymhleth o ran galw ac adnoddau. Mae newidiadau gwleidyddol neu gymdeithasol megis mesurau llymder neu ymateb i argyfyngau cenedlaethol (e.e. pandemig Covid-19) nid yn unig yn cynyddu galwadau i'r heddlu, ond maent hefyd yn gallu newid rôl swyddogion rheng flaen. Yn aml, ystyrir yr heddlu fel y 'gwasanaeth dewis olaf', ond maent yn ymdrin nid yn unig â throsedd, ond â llawer o sefyllfaoedd di-argyfwng gan gynnwys diogelwch y cyhoedd, pryderon ynghylch lles a bod yn agored i niwed. Yng ngoleuni'r heriau hyn, mae trinwyr galwadau hyfforddedig yn delio'n gynyddol â galwadau dros y ffôn (drwy 101), yn hytrach nag anfon swyddog ymateb (galw lle nas anfonwyd yr heddlu allan). Er bod tystiolaeth yn dangos bod lefel y galw nad yw'n ymwneud â throsedd yn uchel, mae cymhlethdod bod yn agored i niwed yn cael ei gofnodi'n wael o fewn data heddlu'r DU, sy'n aml yn cael ei gyfyngu gan y defnydd ad hoc o 'fflagiau' ar systemau rheoli cofnodion yr heddlu (RMS), sy'n cynrychioli'n wael gwir raddau'r lefel o fod yn agored i niwed yr ymatebwyd iddo. Gyda thrinwyr galwadau yn rheng flaen yr ymateb yn y rhan fwyaf o ddigwyddiadau, gall y cyfle godi i gofnodi'r lefel anhysbys hon o alw. Fodd bynnag, yn ôl ein dealltwriaeth ni, ni fu erioed asesiad ffurfiol o alwadau o'r fath i ystafell reoli heddlu'r DU.



Fel rhan o'r rhaglen E.A.T., aeth Heddlu Gogledd Cymru (HGC) ar drywydd y cyfle i ddylunio astudiaeth ymchwil gyda thîm ymchwil E.A.T., i gasglu tystiolaeth gychwynol ar alwadau di-argyfwng a'r rhai lle nas anfonwyd yr heddlu allan, i lywio ymhellach benderfyniadau ar y ffordd orau o fynd i'r afael â'r galwadau hyn i gefnogi unigolion agored i niwed drwy drefniadau gwaith amlasiantaeth. Hyd eithaf ein gwybodaeth, dyma'r astudiaeth gyntaf i ddarparu dealltwriaeth o'r galw di-argyfwng a lle nas anfonwyd yr heddlu allan o alwadau i ystafell reoli'r heddlu yn y DU, yn benodol y mathau o alwadau, eu priodoldeb a'r ymateb a ddarperir. Roedd yr astudiaeth hon yn flaenoriaeth i HGC er mwyn amlinellu meysydd sy'n seiliedig ar dystiolaeth i'w hystyried; helpu i lunio argymhellion ar gyfer ymyrraeth gynnar sy'n targedu galwyr sy'n agored i niwed a lleihau'r galw yn y dyfodol.

Dulliau

Cwblhawyd wyth o arsylwadau gwrando byw o alwadau 101 (di-argyfwng) yn yr ystafell reoli (y cyfeirir ati fel y Ganolfan Gyfathrebu ar y Cyd; JCC⁴) yn HGC yn ystod Chwefror 2020. Yn ystod yr arsylwadau pedair awr, asesodd ymchwilwyr amser a hyd yr alwad, y math o alwad (gan gynnwys demograffeg yr unigolyn/unigolion ac agweddau agored i niwed), a'r ymateb a ddarparwyd gan y triniwr galwadau. Lluniwyd crynodeb o'r arsylwadau gan ddefnyddio ystadegau disgrifiadol, gan gynnwys amllder a chyfartaleddau.

Ategwyd arsylwadau gan gyfweiliadau wyneb-yn-wyneb, gan greu cynllun dulliau cymysg, i sicrhau bod canfyddiadau'r astudiaeth wedi'u seilio ar brofiadau'r cyfranogwyr ac i ddeall yn well unrhyw wrthddywediadau rhwng canlyniadau. Cafodd wyth o staff JCC HGC (chwe thriniwr galwadau a dau oruchwyliwr) eu cyfweilio i archwilio eu safbwyntiau ar nifer o themâu gan gynnwys; mathau o alwadau di-argyfwng, priodoldeb galwadau (101 a 999), ymateb a gafwyd gan drinwyr galwadau, gweithio amlasiantaeth, bod yn agored i niwed, a'r hyfforddiant a dderbyniwyd ac sydd ei angen.

4 Mae'r JCC yn cyd-leoli HGC a Gwasanaeth Tân ac Achub Gogledd Cymru (NWF&RS).

Canfyddiadau

	Arsylwadau	Cyfweliadau
Mathau o alwadau	Roedd y prif fathau o alwadau 101 a welwyd yn y JCC yn cynnwys diweddariadau ar achosion a oedd yn bodoli eisoes, amgylchiadau amheus, digwyddiadau traffig ac ymddygiad gwrthgymdeithasol (ASB).	Roedd staff JCC yn teimlo bod y rhan fwyaf o'u galwadau yn cynnwys iechyd meddwl, ASB, pryderon am ddiogelwch, materion parcio, neu alwadau am gyngor ond roeddent hefyd yn cydnabod yr amrywiaeth eang o alwadau a dderbyniwyd.
Proses	Roedd yr ymateb a ddarparwyd gan staff JCC yn amrywio yn dibynnu ar y math o alwad a phrofiad y triniwr galwadau. Yn gyffredinol, roedd galwadau'n cael eu cofnodi ar y System Dosbarthu â Chymorth Cyfrifiadur Intergraph (ICAD ⁵) sgan gymhwyso bygythiad, niwed, risg, ymchwiliad, agweddau agored i niwed ac ymgysylltiad (THRIVE ⁶).	Roedd rhai trinwyr galwadau am gael mwy o gyfrifoldeb i ddelio â galwadau ar y pwynt derbyn a lleihau'r galw ar swyddogion rheng flaen. Dywedwyd bod yr uned ymateb a reolir (MRU ⁷) yn lleddfu rhywfaint o'r pwysau hwn. Eto i gyd, awgrymwyd bod angen mwy o hyfforddiant i wella sgiliau'r trinwyr galwadau er mwyn lleihau nifer y galwadau amhriodol a anfonir i'r MRU.
Agwedd agored i niwed	Nodwyd agweddau agored i niwed mewn bron i hanner yr holl alwadau, a chyfran uwch fyth o alwadau lle nas anfonwyd yr heddlu allan, sy'n awgrymu bod lle i ymyrryd yn gynnar.	Siaradodd staff JCC am heriau galwadau sy'n agored i niwed oherwydd eu cymhlethdod ac adroddodd y rhan fwyaf fod galwadau sy'n cynnwys iechyd meddwl yn anodd ymateb iddynt.
Cyfeirio a dargyfeirio galwadau	Roedd y potensial ar gyfer cyfeirio yn cael ei gydnabod mewn bron i hanner y galwadau, gydag asiantaethau ychwanegol yn cynnwys yr NSPCC, Cyngor ar Bopeth a Chymorth i Fenywod yn cael eu nodi gan y tîm ymchwil. Roedd peth tystiolaeth o ddefnyddio cyfeirio gan drinwyr galwadau, a oedd fel arfer yn golygu rhoi enw asiantaeth/sefydliad arall i'r galwr.	Er gwaethaf y farn nad oedd rhai galwadau'n 'fater i'r heddlu', dywedodd y rhan fwyaf o'r trinwyr galwadau eu bod yn cyfeirio'r galwr at yr hyn yr oeddent yn tybio oedd y gwasanaeth cywir yn aml. Yn ogystal, er bod rhai yn ystyried bod dargyfeirio galwadau yn ffordd gadarnhaol o leihau'r galw ar yr heddlu, roedd staff o'r farn bod ei heffeithiolrwydd yn cael ei gyfyngu gan y ffaith nad oedd asiantaethau eraill ar gael 24/7 ac yn derbyn llai o gyfrifoldeb am gefnogi galwyr.
Iechyd meddwl	Mae'r tîm brysbennu iechyd meddwl gafodd ei integreiddio'n ddiweddar sydd wedi'i leoli yn y JCC yn ddull partneriaeth newydd. Ni wnaeth yr un o'r galwadau di-argyfwng ddefnyddio'r tîm brysbennu.	Roedd brysbennu iechyd meddwl, sy'n cynnig cymorth ychwanegol i drinwyr galwadau sy'n ymdrin â galwadau iechyd meddwl, yn uchel ei barch o fewn y JCC ac roedd staff yn teimlo y byddai mewnbyn pellach ar eu rôl yn werthfawr.
Gweithio mewn partneriaeth	Roedd peth tystiolaeth o weithio mewn partneriaeth a arsylwyd yn y JCC rhwng trinwyr galwadau ac asiantaethau eraill; roedd hyn yn bennaf yn golygu cysylltu â phriffyrdd, gwasanaethau cymdeithasol ac ambiwlans i gael cymorth.	Roedd rhai staff JCC yn teimlo eu bod yn llenwi'r bwlch ar gyfer asiantaethau eraill oherwydd eu hatebolrwydd a'u hargaeledd 24/7. Awgrymasant hefyd y gallent elwa o gael gwahanol asiantaethau partner yn ymweld â'r JCC i ddarparu mewnbynnau ar eu gwasanaeth ac annog dysgu a rennir.

5 Mae ICAD yn system gorchymyn a rheoli digidol a ddefnyddir i gofnodi digwyddiadau ar gyfer HGC [25].

6 Mae THRIVE yn helpu i benderfynu ar ymateb cychwynnol priodol yr heddlu yn seiliedig ar farn am y risg cymharol.

7 Tîm o swyddogion yr heddlu yw MRU sy'n ceisio ymateb i alwadau o fewn 48 awr (o adeg creu'r digwyddiad) y mae angen gwneud penderfyniadau neu ymchwilio ymhellach iddynt cyn anfon heddlu allan neu benderfynu peidio â gweithredu ymhellach. **7**

Casgliad a meysydd i'w hystyried

Mae galwadau i JCC HGC drwy 101 (llinell ffôn di-argyfwng) yn niferus ac amrywiol, gyda chyfran fawr (69%) yn gysylltiedig â digwyddiadau nad ydynt yn ymwneud â throseddau megis amgylchiadau amheus a digwyddiadau traffig, a llawer (34%) yn arwain at ddim gweithredu pellach (NFA; y cyfeirir ato o hyn allan fel galw lle nas anfonwyd yr heddlu allan). Awgrymodd ymchwilwyr profiadol⁸ fod nifer uchel o alwadau di-argyfwng yn cael eu hystyried yn addas i'r HGC ymateb iddynt; un ai drwy anfon swyddog rheng flaen yr heddlu neu drwy gyfeirio at ffynhonnell fwy priodol o gymorth neu arweiniad, o gofio'r ymwybyddiaeth gyhoeddus gyfredol o lwybrau i gymorth. Fodd bynnag, efallai na fyddai nifer o alwadau di-argyfwng yn briodol i'r heddlu. Yn hytrach, maent yn ymwneud yn fwy ag ymwybyddiaeth gyfyngedig y cyhoedd o asiantaethau eraill sydd ar gael i'w galw am help, a hefyd canfyddiad y cyhoedd o'r rhai gorau i'w galw a allai gael ei ddylanwadu gan ddealltwriaeth boblogaidd bod yr heddlu ar gael 24/7, yn wahanol i asiantaethau eraill a allai fod ar gael yn ystod oriau swyddfa yn unig (e.e. 9am-5pm Llun-Gwener). Felly, mae'n bosibl nad yw'r llwybr presennol at gymorth, gyda'r heddlu'n gweithredu fel sgrîn gychwynnol i alwadau, bob amser yn fwyaf cydnaws â chael y gefnogaeth gywir gan y gwasanaeth cywir ar yr adeg gywir, yn enwedig i'r rhai sy'n agored i niwed ag anghenion cymhleth. Mae hyn yn amlygu'r angen posibl am ddull systemau cyfan symlach a 24/7 ar gyfer cymorth, megis Single Online Home⁹ (SOH).

Nodwyd agweddau agored i niwed yn cynnwys plant o dan 18 ac iechyd meddwl mewn bron i hanner yr holl alwadau, a chyfran uwch fyth o alwadau lle nas anfonwyd yr heddlu allan. Mae hyn yn awgrymu y gallai fod lle i ymyrryd yn gynnar yn y JCC, fel ailgyfeirio galwadau i ffynhonnell briodol o gymorth. Arsylwyd ar gyfeirio mewn rhai achosion a chafodd ei flaenoriaethu ar gyfer galwadau lle nas anfonwyd yr heddlu allan. Fodd bynnag, nid oedd y rhestr o asiantaethau a argymhellwyd mor gyflawn â'r rhai a nodwyd gan yr ymchwilwyr. Felly, gallai fod yn werthfawr adolygu cynnwys y system tagio Lifex, a ddefnyddir ar hyn o bryd gan y trinwyr galwadau yn HGC, i gofnodi cyfeirio i alwyr nad ydynt wedi'u cofnodi ar ICAD, i ddilysu canfyddiadau a rhoi cipolwg ar asiantaethau a argymhellwyd yn ystod galwadau eraill. Yn ogystal, mae'r canfyddiadau'n dangos y gallai fod yn fuddiol codi ymwybyddiaeth ymhellach gyda staff trin galwadau o gyfeirio at y gwasanaethau cymorth sydd ar gael ar lefel leol. Mae hyn yn unol ag adborth gan rai cyfweleion y byddent yn gwerthfawrogi asiantaethau yn rhoi mewnbyn ar eu gwasanaeth i wella eu gwybodaeth a'u dealltwriaeth ac annog dysgu a rennir. Yn ogystal, dywedodd trinwyr galwadau eu bod yn cael rhywfaint o anhawster wrth ymateb i alwadau iechyd meddwl, gan awgrymu y gallai cefnogaeth barhaus i gynyddu dealltwriaeth o iechyd meddwl, llesiant meddyliol a thrallod fod yn fuddiol, a bod integreiddio'r brysbennu iechyd meddwl yn ddiweddar yn fenter werthfawr i uwchsgilio trinwyr galwadau a chynorthwyo'r ymateb a roddwyd.

Cynigir nifer o feysydd i'w hystyried o'r canfyddiadau (gweler Blwch 1). Bwriedir y pwyntiau trafod hyn ar gyfer panel o arbenigwyr ac fe'u datblygwyd i sicrhau bod unrhyw argymhellion yn y dyfodol yn addas at y diben ac yn briodol ar gyfer plismona gweithredol. At hynny, dylai unrhyw newidiadau yn y broses neu'r arfer fod yn seiliedig ar dystiolaeth a dylent gael eu gwerthuso'n briodol mewn fforwm amlasiantaeth.

8 Â phrofiad sy'n berthnasol i blismona (gweler Atodiad 1, dadansoddiad o'r data ar dudalen 33 i gael rhagor o fanylion).

9 Mae Single Online Home yn wasanaeth cownter digidol cenedlaethol, sy'n cynnig dros 40 o wasanaethau plismona i'r cyhoedd ar-lein, gan gynnwys gwasanaeth adrodd am droseddau di-argyfwng am ddim [17]; gweler Blwch 4 ar dudalen 26 i gael rhagor o fanylion.

Blwch 1: Meysydd arfaethedig i'w hystyried ar gyfer yr heddlu a phartneriaid amlasiantaeth:

Hyrwyddo gweithrediad y llinell ffôn di-argyfwng (101):

- Ystyried cynyddu ymgysylltiad y cyhoedd i godi ymwybyddiaeth o bwerau'r heddlu a gwahaniaethau rhwng gwasanaethau argyfwng (999) a rhai di-argyfwng (101), gan gynnwys ffyrdd amgen o adrodd am ddigwyddiadau di-argyfwng fel y SOH cenedlaethol.

Gwella profiad galwyr a thrinwyr galwadau:

- Ystyried codi ymwybyddiaeth trinwyr galwadau o rolau a chyfrifoldebau ystod amrywiol o bartneriaid amlasiantaeth i gefnogi cyfeirio a dargyfeirio posibl i ffynonellau eraill o gymorth;
- Ystyried cefnogi trinwyr galwadau i gynyddu'r cyfeirio ac amlinellu lefel yr wybodaeth a argymhellir i alwyr (megis enw'r asiantaeth, ei rôl a'i manylion cyswllt), mewn ymdrech i safoni gweithdrefnau ymateb, gan gyfeirio at adnoddau ar-lein fel Dewis Cymru¹⁰ os bydd angen;
- Ystyried cynyddu ymwybyddiaeth trinwyr galwadau am iechyd meddwl gan gynnwys ei gymhlethdodau a'i effaith ar y galw, i wella eu dealltwriaeth a'u hyder wrth ymateb i alwadau sy'n gysylltiedig ag iechyd meddwl¹¹.

Hwyluso gweithio amlasiantaeth:

- Ystyried cynyddu ymwybyddiaeth o rôl a chyfrifoldebau'r tîm brysbennu iechyd meddwl o fewn y JCC ac annog pobl i'w defnyddio i helpu i uwchsgilio trinwyr galwadau wrth ymateb i alwadau iechyd meddwl
- Adolygu cyfleoedd ar gyfer mewnbynau yn y JCC gan wahanol asiantaethau allanol, fel yr NSPCC, Cymorth i Fenywod, Cyngor ar Bopeth, ymhlith eraill, gan gynnwys ymweliadau wyneb yn wyneb i annog dysgu a rennir ar ddyletswyddau a chyfrifoldebau a darparu cyfleoedd rhwydweithio
- Ystyried cyfleoedd i weithio gydag asiantaethau partner i ddatblygu a threialu system ar gyfer dargyfeirio¹² cgalwadau o'r JCC, gyda chytundeb ar alwadau priodol i'w dargyfeirio ac oriau estynedig o ran argaeledd asiantaethau eraill.

Cyfeiriad ac ymchwil yn y dyfodol:

- Ystyried adolygu cynnwys Lifex; y system tagio a ddefnyddir gan drinwyr galwadau i gofnodi'r cyfeirio a ddarperir i alwyr nad ydynt wedi mewngofnodi ar ICAD
- Deall y cyfeirio gan MRU a swyddogion ymateb i helpu mapio'r gefnogaeth a roddir i alwyr agored i niwed ar bob cam cyswllt.

10 Mae Dewis Cymru yn adnodd ar-lein i gael mynediad at gyfeiriadur o gymorth lleol a chenedlaethol ar gyfer llesiant ledled Cymru [28].

11 Gweler y Rhagair gan HGC ar y ddarpariaeth bresennol o becyn hyfforddiant ymwybyddiaeth iechyd meddwl pwrpasol i bob recriwt newydd JCC a thrinwyr galwadau presennol.

12 Gall dargyfeirio galwadau ddigwydd dim ond ar gyfer galwadau di-argyfwng a chyda chydysniad y galwr.

1. Cyflwyniad

1.1 Y cyd-destun plismona

Mae plismona modern yn wynebu heriau datblygol a chymhleth o ran galw ac adnoddau. Mae newidiadau gwleidyddol neu gymdeithasol megis mesurau llymder neu ymateb i argyfyngau cenedlaethol (e.e. pandemig Covid-19) nid yn unig yn cynyddu galwadau i'r heddlu, ond maent hefyd yn gallu newid rôl swyddogion rheng flaen. Yn 2017, comisiynodd Cyngor Cenedlaethol Penaethiaid yr Heddlu (NPCC) brosiect i ddeall yn well y galw ar y gwasanaeth heddlu, gan ddweud bod rôl plismona wedi newid yn ddramatig dros y blynyddoedd, yn rhannol oherwydd llai o arian mewn rhannau eraill o'r sector cyhoeddus [1]. Daethpwyd i'r casgliad yr ystyrir yr heddlu yn gynyddol fel y 'gwasanaeth dewis olaf', ond maent yn ymdrin nid yn unig â throseddau, ond â diogelwch y cyhoedd, pryderon ynghylch lles a bod yn agored i niwed [1]. Nodir bod diffyg adnoddau, megis argaeledd ambiwlansys neu wasanaethau iechyd meddwl, yn her fawr o ran gwaith amlasiantaeth yng Nghymru, gan arwain yn aml at fwy o alw ar yr heddlu [2]. Yng ngoleuni'r heriau hyn, mae trinwyr galwadau hyfforddedig - y pwynt cyswllt cyntaf wrth ffonio'r heddlu - yn delio'n gynyddol â galwadau dros y ffôn, yn hytrach nag anfon swyddog ymateb [3].

1.2 Rolau a chyfrifoldebau'r triniwr galwadau

Yn aml, mae staff yr heddlu¹³ wsi'n gweithio mewn ystafell reoli'r heddlu (y cyfeirir atynt yma fel trinwyr galwadau) yn cychwyn y broses ymchwilio [6]. Yn dilyn adroddiad cychwynol gan aelodau o'r cyhoedd, gweithwyr proffesiynol neu asiantaethau eraill, mae'n rhaid i drinwyr galwadau benderfynu ar y lefel briodol o ymateb i ddigwyddiad ac a oes angen anfon uned ymateb, atgyfeirio at ffynhonnell arall, neu a ddylid ei gofnodi fel mater lle nad oes angen cymryd camau pellach (NFA) [7]. Yn Heddlu Gogledd Cymru (HGC), lle bo hynny'n ymarferol, mae pob galwad (999 argyfwng¹⁴ a 101 di-argyfwng) i'r ystafell reoli (y cyfeirir ati fel y ganolfan Gyfathrebu ar y Cyd; JCC¹⁵) yn cael eu trin ar y pwynt cyswllt, ac wedyn yn cael eu cyfeirio at adnodd mewnol priodol megis yr Uned Ymateb a Reolir (MRU; gweler Blwch 2) neu eu trosglwyddo i'r asiantaeth allanol neu'r darparwr gwasanaeth perthnasol, heb fod angen ymateb gan yr heddlu [8]. Yn ystod galwad, mae'r triniwr galwadau yn cael y cyfle i gasglu tystiolaeth gychwynol, nodi unrhyw bryderon o ran bod yn agored i niwed neu ddiogelu, a phenodi lefel blaenoriaeth yr alwad [3]. Mae angen ar drinwyr galwadau sy'n gweithio mewn ystafelloedd rheoli set o sgiliau technegol ac emosïynol i ymdrin ag amrywiaeth y galwadau am achosion brys, pryderon lles a cheisiadau am wybodaeth, yn ogystal â galwadau niwsans ('chwarae castiau') [3]. Mae prosesau yn yr ystafell reoli yn annog staff i ystyried bygythiad, niwed, risg, ymchwiliad, agweddau agored i niwed ac ymgysylltiad (THRIVE) fel rhan o asesiad risg [9] wrth gofnodi digwyddiadau yn y System Dosbarthu gyda Chymorth Cyfrifiadur Intergraph (ICAD)¹⁶. Mae model THRIVE yn helpu i benderfynu ar ymateb cychwynol priodol yr heddlu yn seiliedig ar farn am y risg cymharol, gan roi anghenion unigol y defnyddiwr gwasanaeth wrth wraidd y penderfyniad [10].

Blwch 2: Uned Ymateb a Reolir

Os nad oes angen anfon yr heddlu allan ar unwaith, bydd swyddogion a staff â'r sgiliau priodol yn yr MRU yn cael trafodaeth estynedig gyda phob galwr [4]. Yn HGC, mae'r MRU wedi arwain at ddefnydd mwy effeithlon o adnoddau'r heddlu i gynnal ymchwiliadau desg a lleihau achosion o anfon yr heddlu allan [5]. Tynnodd yr HMICFRS sylw at hyn fel dull effeithlon o reoli galw'r heddlu a sgoriodd HGC yn 'dda' yn y maes hwn [4] gan arwain at heddluoedd eraill (gan gynnwys De Cymru a Dyfed Powys) yn ymweld â'r JCC i fabwysiadu'r un model [5].

13 Ers y 1980au, cyflogwyd sifiliaid i gyflawni swyddogaethau gan gynnwys trin galwadau a dosbarthu [3] ac erbyn 2009, roedd tua 85% o ystafelloedd rheoli'r heddlu yng Nghymru a Lloegr yn cael eu staffio gan sifiliaid [29].

14 Mae gofyniad cenedlaethol i bob galwad argyfwng (999) gael ei chofnodi fel digwyddiad ICAD waeth beth fydd canlyniad yr alwad.

15 Mae'r JCC yn cyd-leoli HGC a Gwasanaeth Tân ac Achub Gogledd Cymru (NWF&RS).

16 System gorchymyn a rheoli digidol yw ICAD a ddefnyddir i gofnodi digwyddiadau y mae aelodau o'r cyhoedd ac aelodau o staff yn eu hadrodd ar gyfer HGC [30].

1.3 Galw nad yw'n ymwneud â throedd, bod yn agored i niwed a diogelu

Awgrymodd adroddiad gan y llywodraeth ar gynaliadwyedd ariannol heddluoedd yng Nghymru a Lloegr [11] fod angen i heddluoedd ddeall a rheoli'r galw am eu gwasanaethau i drawsnewid eu gweithrediadau'n effeithiol. Er bod ystadegau troedd yn dangos bod cyfraddau troedd traddodiadol wedi gostwng ers 2010-11, ymddengys fod y galw'n barhaus, sy'n awgrymu bod galwadau nad ydynt yn gysylltiedig â throedd yn cynyddu [11]; yn rhannol o ganlyniad i lai o gyllid i asiantaethau eraill [5]. Mae'r Coleg Plismona yn adrodd bod 83% o alwadau gorchymyn a rheoli yn gysylltiedig â gweithgarwch anhroseddol a bod digwyddiadau sy'n ymwneud â "diogelwch a lles y cyhoedd" yn cynyddu [12]. Yn 2018, dangosodd data gan heddluoedd ar ddadansoddiad o'u galwadau gorchymyn a rheoli fod adroddiad ar droedd, ar gyfartaledd, yn cael ei gynhyrchu ar gyfer 14% yn unig o alwadau a 24% o ddiwyddiadau [13], sy'n awgrymu bod bwch o ran cofnodi'r galw anhroseddol. Tynnwyd sylw at ddiogelu person sy'n agored i niwed mewn 3% o achosion a nodwyd bod 1% yn ymwneud â mater iechyd meddwl [13]. Wedi dweud hynny, mae'r dull o gofnodi bod yn agored i niwed gan heddluoedd y DU, y tu hwnt i atgyfeiriadau diogelu, yn aml yn cael ei gyfyngu gan y defnydd ad hoc o 'fflagiau' ar systemau rheoli cofnodion yr heddlu (RMS), sy'n cynrychioli'n wael gwir raddau'r lefel o fod yn agored i niwed yr ymatebwyd iddo [2]. Mae ymchwil yn awgrymu, mewn gwirionedd, y gallai achosion o iechyd meddwl fod mor uchel â 12% o'r holl alwadau i'r heddlu [14], a bod mwy fyth o alw am ddiogelu yn cael ei ddangos drwy atgyfeiriadau gan yr heddlu. Mae'r canfyddiadau hyn o ymchwil blaenorol yn awgrymu bod angen cofnodi'r galw y tu hwnt i droedd i ddarparu'r gwasanaeth plismona mwyaf effeithiol a chynhyrchiol.

Daw'r heddlu i gysylltiad ag unigolion sy'n agored i niwed yn ddyddiol [15]. Mae'r rhain yn cynnwys y rhai sydd â phroblemau camddefnyddio sylweddau ac iechyd meddwl, dioddefwyr cam-drin yn y cartref, plant sydd mewn perygl o gamfanteisio rhywiol a phobl sydd ar goll. Mae cefnogi unigolion sy'n agored i niwed yn gofyn am fwy o amser a set sgiliau wahanol i staff yr heddlu; gan gynnwys y gallu i gynnal asesiadau risg, gwybodaeth a phrofiad yn nodi dangosyddion o fod yn agored i niwed, yn ogystal â storio gwybodaeth yn drwyadl ac yn fynych [3]. O arolygiad effeithiolrwydd, effeithlonrwydd a chyfreithlondeb (PEEL) yr heddlu (2018/2019) a'r arolygiad Amddiffyn Plant Cenedlaethol (2019), nododd HMICFRS fod ystafell reoli HGC yn 'dda' wrth adnabod pobl sy'n agored i niwed, defnyddio marcwyr rhybuddio a fflagiau ar gyfer delio ag unigolion sy'n agored i niwed, rheoli risg sy'n gysylltiedig â phobl agored i niwed a darparu gwasanaeth da i'r cyhoedd [16,17].

Mewn ymgais i wella arfer ymhellach, mae'r gwaith o wreiddio ymarferwyr iechyd meddwl o fewn yr heddlu wedi digwydd ledled y DU o fewn ystafelloedd rheoli heddluoedd er mwyn sicrhau bod yr heddlu yn gallu cael gafael ar wybodaeth a chynghor amserol, a'u bod yn darparu ymateb mwy effeithiol i gynyddu'r galw gan bobl sy'n agored i niwed drwy weithio mewn partneriaeth (gweler Blwch 3). Fel arall, mae Heddlu Swydd Gaerhirfryn wedi treialu ymyriad cynnar gyda galwyr mynych gan ddefnyddio asesiadau agored i niwed unigol ac ymatebion amlasiantaeth wedi'u teilwra i angen, a ostyngodd nifer y galwadau gan 26% ac achosion o anfon yr heddlu gan 6% [18].

Blwch 3: Brysbennu iechyd meddwl

Yn 2018, roedd gan 21 o heddluoedd yng Nghymru a Lloegr weithwyr iechyd meddwl cymeradwy, nyrsys seiciatrig neu gynrychiolwyr o'r elusen iechyd meddwl Mind yn gweithio mewn ystafelloedd rheoli ochr yn ochr â thrinwyr galwadau [19]. Y Tîm Brysbennu Iechyd Meddwl yng Ngwent oedd y gwasanaeth cyntaf o'i fath yng Nghymru i gynnig cymorth wrth gefn gydag achosion sy'n ymwneud â'r rhai sy'n dioddef o salwch meddwl neu sydd wedi bod yn sâl [20]. O ran yr heddluoedd hynny oedd ag ymarferwyr iechyd meddwl yn cefnogi staff ystafelloedd rheoli, roedd llawer yn nodi digwyddiadau'n ymwneud â chyflyrau iechyd meddwl ac felly'n tagio'r rhain ar y system [19]. Ym mis Ionawr 2020, aeth tîm brysbennu iechyd meddwl (6.5 o staff clinigol dan gontract o dan Fwrdd Iechyd Prifysgol Betsi Cadwaladr) yn fyw yn JCC HGC i gynorthwyo trinwyr galwadau â galwadau iechyd meddwl.

Mae'r NPCC wedi tynnu sylw at y ffaith bod angen edrych ar y gwasanaeth heddlu mewn ffordd gyfannol gyda'r sectorau cyhoeddus, preifat a gwirfoddol yn cydweithio'n gyffredinol i sicrhau diogelwch y cyhoedd yn hytrach nag o fewn eu seilos eu hunain [1]. Pan gafodd ei chyflwyno gyntaf, roedd y system 101 yn gyfleuster amlasiantaeth a rannwyd gyda gwasanaethau lleol. Fodd bynnag, o ganlyniad i lai o arian, tynnodd asiantaethau eraill yn ôl o'r gwasanaeth ac wedi hynny cyfrifoldeb yr heddlu oedd rheoli ac ymateb i alw nad oedd yn gysylltiedig â'r heddlu [5]. Felly, gallai ymyriadau megis cynyddu prosesau cyfeirio er mwyn dargyfeirio unigolion o ffonio'r llinell ffôn argyfwng a lleihau'r tebygolrwydd y bydd unigolion yn cyrraedd argyfwng leihau'r galw ar yr heddlu, ac ar wasanaethau eraill fel awdurdodau lleol ac iechyd. Gan nad yw asiantaethau eraill yn darparu cyfleuster 24/7, a bod llawer o'r galw ar yr heddlu gyda'r hwyr ac ar benwythnosau, bydd angen cymorth a hyblygrwydd gan asiantaethau eraill ar y math hwn o ymyriad [5].

Yn ogystal, er y gellir ystyried bod rhai galwadau yn niwsans neu nad oes angen ymateb iddynt, gall y rhain fod yn gyfleoedd a gollwyd i ymyrryd yn gynnar oherwydd efallai nad eu prif angen oedd eu rheswm dros gysylltu â'r heddlu. Felly, er mwyn teilwra ymyriadau cynnar o'r fath, mae angen data rhagarweiniol ar y galw, a allai helpu i lywio cydweithio priodol hefyd, tra'n bodloni cyfyngiadau cyllidebol tynn. Hyd eithaf ein gwybodaeth, ni fu erioed asesiad ffurfiol o alw di-argyfwng a lle nas anfonwyd yr heddlu allan (galwadau yr ymdrinnir â hwy gan drinwyr galwadau dros y ffôn) i ystafelloedd rheoli heddluoedd yn y DU. Felly, mae trinwyr galwadau, gan eu bod yn y rheng flaen yn y rhan fwyaf o ddigwyddiadau, yn rhoi cyfle i gofnodi'r lefel anhysbys hon o alw.

1.4 Nodau ac amcanion

Nod yr astudiaeth gyfredol yw datblygu dealltwriaeth o alw di-argyfwng a lle nas anfonwyd yr heddlu allan yn HGC a darparu meysydd i'w hystyried a allai fod yn sail i argymhellion addas yn y dyfodol ar gyfer ymyrraeth gynnar. Mae gan y gwerthusiad yr amcanion canlynol:

1. Datblygu dealltwriaeth o alwadau di-argyfwng a dderbynnir gan HGC yn y JCC, yn benodol y rhai nad ydynt wedi'u cofnodi ar y system ICAD ac yr ymdrinnir â hwy dros y ffôn (galw lle nas anfonwyd yr heddlu allan).
2. Asesu priodoldeb galwadau i'r JCC, gan ganolbwyntio ar bobl sy'n agored i niwed a chyfleoedd posibl i ddargyfeirio i ffynhonnell arall.
3. Archwilio addasrwydd posibl trefniadau cydweithio amlasiantaeth o fewn y JCC i fynd i'r afael â galwadau cysylltiedig â bod yn agored i niwed.

2. Dulliau

Comisiynwyd Iechyd Cyhoeddus Cymru (ICC) i gynnal astudiaeth annibynnol o'r galw di-argyfwng a lle nas anfonwyd yr heddlu allan i JCC HGC ac i ddarparu meysydd i'w hystyried. Roedd yr ymchwil yn defnyddio dyluniad dulliau cymysg gan gipio data meintiol ac ansoddol ar ffurf arsylwadau trwy ymarferion gwrando byw yn y JCC a chyfweiliadau wyneb-yn-wyneb gyda thrinwyr galwadau a goruchwylwyr (gweler Atodiad 1 am y fethodoleg lawn). Ategwyd yr arsylwadau gan gyfweiliadau i sicrhau bod canfyddiadau'r astudiaeth wedi'u seilio ar brofiadau'r cyfranogwyr ac i ddeall unrhyw wrthddywediadau rhwng canlyniadau. Cymeradwywyd yr astudiaeth gan Ymchwil Iechyd a Gofal Cymru ac Ymchwil a Datblygiad Iechyd Cyhoeddus Cymru (IRAS cyf: 2535898).

Arsylwi ar ymdrin â galwadau'n fyw

Cynhaliwyd wyth o arsylwadau gwrando byw o alwadau 101 (di-argyfwng) yn JCC HGC ym mis Chwefror 2020. Dywedwyd wrth drinwyr galwadau am wneud eu gwaith fel y byddent fel arfer yn ei wneud. Yn ystod yr arsylwadau pedair awr, asesodd ymchwilwyr amser a hyd yr alwad, y math o alwad (gan gynnwys demograffeg yr unigolyn/unigolion ac agweddau agored i niwed), a'r ymateb a ddarparwyd gan y triniwr galwadau (e.e. cofnodi ar ICAD, NFA, cyfeirio ac ati). Lluniwyd crynodeb o'r arsylwadau gan ddefnyddio ystadegau disgrifiadol, gan gynnwys amlder a chyfartaleddau.

Cyfweiliadau â thrinwyr galwadau

Yn ogystal, cyfweilwyd ag wyth aelod o staff JCC (chwe thriniwr galwadau a dau oruchwylwr) un-i-un, rhwng mis Chwefror a mis Mawrth 2020. Cynlluniodd ymchwilwyr amserlen gyfweild strwythuredig i archwilio safbwyntiau ar nifer o themâu gan gynnwys; mathau o alwadau di-argyfwng, priodoldeb galwadau (101 a 999), ymateb a roddwyd i alwyr, y cymorth oedd ei angen ar drinwyr galwadau, gweithio amlasiantaeth, galwadau am fod yn agored i niwed, a'r hyfforddiant a dderbyniwyd ac yr oedd ei angen. Cafodd pob cyfweiliad ei recordio'n glywedol a'i drawsgrifio cyn cynnal dadansoddiad naratif.

3. Canfyddiadau

KCrynhoir canfyddiadau allweddol yr astudiaeth yn yr is-adrannau canlynol isod.



Gall canlyniadau pob galwad di-argyfwng gael eu hadnabod gan yr eicon 'galw 101' glas.



Mae'r is-set o ganlyniadau ar gyfer galwadau lle nas anfonwyd yr heddlu allan (h.y. heb eu cofnodi ar y system ICAD ac y deliwyd â hwy dros y ffôn) yn cael eu nodi gan yr eicon 'triniwr galwadau' glas ac oren.

Mae cymylau geiriau wedi cael eu cynnwys ar gyfer yr agweddau agored i niwed a nodwyd, ac ar gyfer cyfeirio a arsylwyd a chyfeirio posibl, yn dilyn fformatio cymylau geiriau safonol lle mae maint y gair yn adlewyrchu amllder y digwyddiad.

Lle bo'n briodol, caiff agweddau a chanfyddiadau staff JCC eu cyflwyno gyda'r canfyddiadau meintiol perthnasol o ddata arsylwi sy'n ymwneud â'r un pwnc. Drwy gydol yr adran hon, amlygwyd amseroedd pan oedd trinwyr galwadau ac adborth goruchwylwyr yn cefnogi data arsylwadol yn uniongyrchol (blychau naratif glas), ynghyd â digwyddiadau pan oedd y ddwy ffynhonnell ddata yn gwrthdweud ei gilydd (blychau naratif melyn).

3.1 Nodweddion galwadau

Arsylwyd
115 o alwadau
yn y JCC



Amser cyfartalog ymdrin â galwad oedd

9 munud

Hiraf – 41 munud

Byrraf – 30 eiliad

(Nid oes terfyn amser ar hyn o bryd)

Nodweddion galwadau a galwyr



Rhyw y galwyr:

63% Benywaidd

37% Gwrywaidd



GWASANAETH CYHOEDDUS ARALL

8 galwad

yn cynnwys tân, cartrefi plant ac achub mynydd (7%)



PERSONOL

68 galwad

ar ran eu hunain, teulu, ffrind neu gymydog (62%)



YSGOL

6 galwad

yn cynnwys gweinyddiaeth, staff a gwasanaethau myfyrwyr (6%)



BUSNES

10 galwad

gan gyflogeion neu berchnogion busnesau fel manwerthu (9%)



IECHYD

5 galwad

yn cynnwys staff ysbytai, ambiwlans a iechyd meddwl cymunedol (5%)



GWASANAETHAU CYMDEITHASOL

8 galwad

gan wasanaethau oedolion neu blant (7%)



HEDDLU ARALL

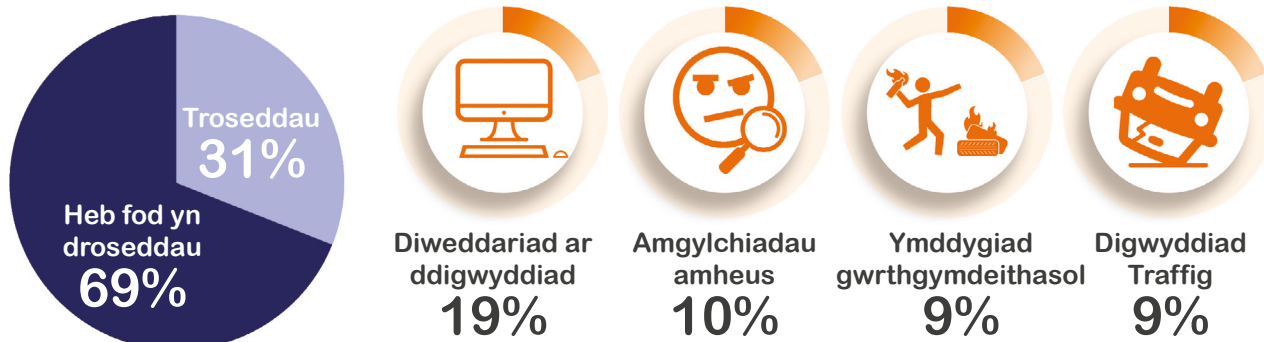
4 galwad

yn cynnwys Heddlu Manceinion Fwyaf a Heddlu Gorllewin Canolbarth Lloegr (4%)

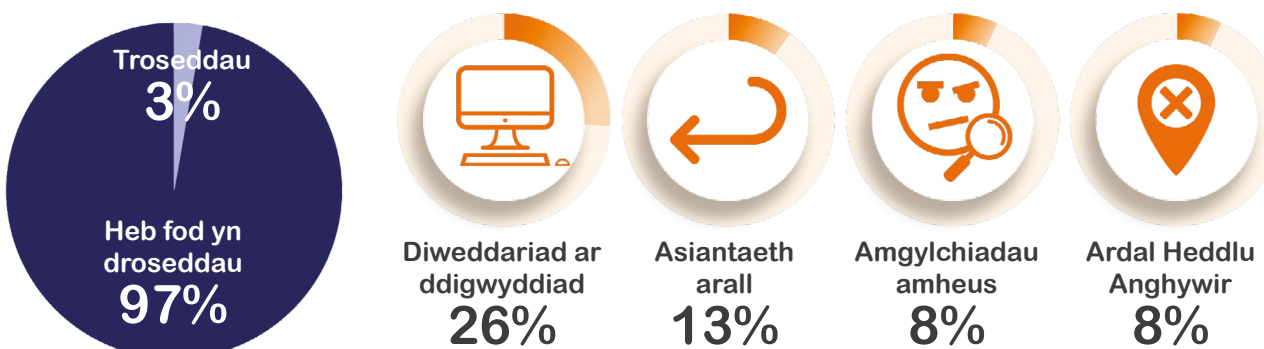
3.2 Math o alwadau 101



Nid oedd dros ddwy ran o dair o'r 115 o alwadau a welwyd yn y JCC yn ymwneud â throeddau. Mae'r pedwar math mwyaf cyffredin o alwad 101 yn cael eu harddangos isod; mae dadansoddiad llawn o'r mathau o alwadau i'w weld yn yr Atodiad Ffigur 1.



Roedd cyfanswm o 39 o alwadau (34%; gweler 3.4) yn NFA ar y pwynt derbyn¹⁷ ac felly fe'u hystyriwyd yn alwadau lle nas anfonwyd yr heddlu allan i'r JCC. Roedd bron pob galwad lle nas anfonwyd yr heddlu allan heb fod yn gysylltiedig â throeddau¹⁸. Mae'r pedwar math mwyaf cyffredin o alwad lle nas anfonwyd yr heddlu allan yn cael eu harddangos isod; mae dadansoddiad llawn i'w weld yn yr Atodiad Ffigur 2..



Yr hyn a ddywedodd staff JCC am y mathau o alwadau:

Dywedodd y rhan fwyaf o staff JCC nad oedd y rhan fwyaf o alwadau yn ymwneud â throeddau. Disgrifiwyd y prif fathau o alwadau yn rhai a oedd yn cynnwys iechyd meddwl, ymddygiad gwrthgymdeithasol, pryderon am ddiogelwch, materion parcio, neu alwadau am gyngor, sy'n debyg i'r canlyniadau arsylwadol. Dywedwyd bod natur dymhorol yn effeithio ar amllder rhai mathau o alwadau: "Mae'n dibynnu ar yr adeg o'r flwyddyn hefyd, fel yn amlwg dros y gwyliau rydych chi'n cael llawer o ymddygiad gwrthgymdeithasol". Roedd y rhan fwyaf o gyfweleion yn cydnabod yr amrywiaeth eang o alwadau: "rydyn ni'n cael galwadau am bopeth ac unrhyw beth". Wrth drafod galwadau lle nas anfonwyd yr heddlu allan, dywedodd un triniwr galwadau y byddai galwyr yn aml yn chwilio am gyngor: "efallai eu bod eisiau cyngor a gallai fod yn gysylltiedig â'r heddlu ond nid yr hyn y byddai'r heddlu yn delio ag ef".

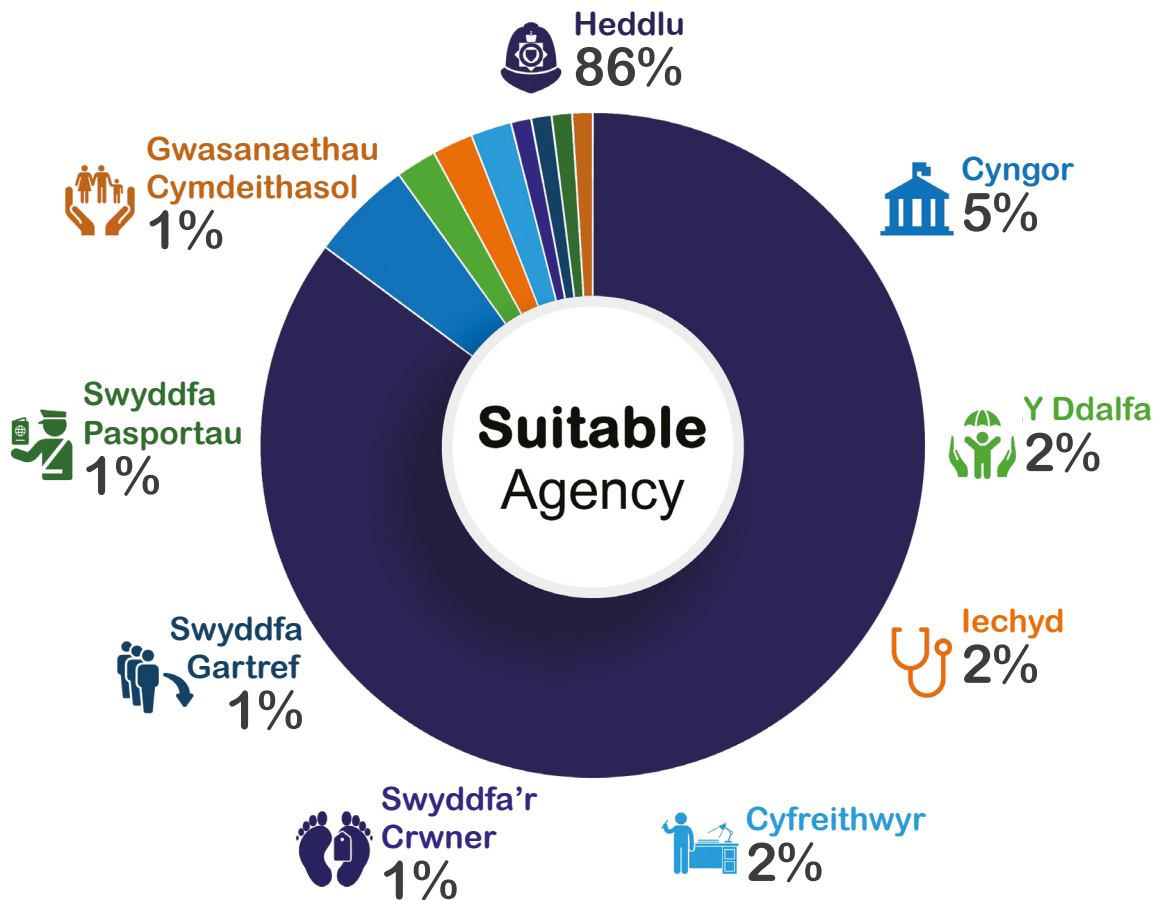
¹⁷ Roedd dwy alwad yn NFA ar ôl eu cofnodi yn y system ICAD ac felly nid ydynt wedi'u cynnwys yn y data hwn.

¹⁸ Roedd un alwad yn ymwneud â throedd rywiol hanesyddol yn NFA oherwydd bod y galwr wedi darllen e-bost i'r triniwr galwadau a'r triniwr galwadau wedi gofyn i'r galwr anfon yr e-bost am fanylion llawn, cyn ei gofnodi ar ICAD.

3.3 Priodoldeb galwadau



Penderfynodd yr ymchwilywyr¹⁹ fod y rhan fwyaf o'r galwadau a arsylwyd yn addas i'r heddlu o ystyried natur gymhleth galwadau ac ymwybyddiaeth gyfyngedig y cyhoedd o asiantaethau amgen. Efallai y byddai wedi bod yn well cyfeirio cyfran fach o alwadau at asiantaethau eraill yn y lle cyntaf²⁰.



O'r galwadau 101 lle nas anfonwyd yr heddlu allan (n = 39), barnwyd bod 72% yn addas ar gyfer yr heddlu, yn aml i ddad-ddwysáu a chynghori; mae dadansoddiad llawn ar gael yn yr Atodiad Ffigur 3.

Yr hyn a ddywedodd staff JCC am briodoldeb galwadau:

Dywedodd y rhan fwyaf o staff JCC eu bod yn meddwl bod y cyhoedd yn galw'r heddlu am gyngor, am nad oeddent yn ymwybodol o'r asiantaeth gywir i alw neu nad oedd ganddynt fanylion cyswllt, "mae pobl yn ffonio 101 am nad ydynt yn siŵr ble i droi" ac oherwydd bod yr heddlu'n darparu gwasanaeth 24/7, yn wahanol i asiantaethau eraill a all fod ar gael 9am-5pm. Fodd bynnag, roedd canfyddiadau anghyson ynghylch briodoldeb galwadau: o deimlo eu bod yn briodol "mae'r mwyafrif yn ymwneud â'r heddlu ond cewch un neu ddau nad ydynt yn ymwneud â'r heddlu"; i lawer nad ydynt yn briodol" os nad ydym yn anfon yr heddlu allan "os nad ydym yn creu gwaith, yna nid yw'n ddim byd i'w wneud â'r heddlu". Awgrymodd staff y JCC hefyd y bu camddefnydd mynych o 999 oherwydd diffyg ymwybyddiaeth y cyhoedd o 101, aros ar y llinell 101 am gyfnodau hir, heb fod â chredyd neu deialu ar ddamwain mewn piced. Felly, mae cyfran o alwadau amhriodol yn cyrraedd y llinell argyfwng (ni chafodd hyn ei adlewyrchu yn y galwadau a arsylwyd).

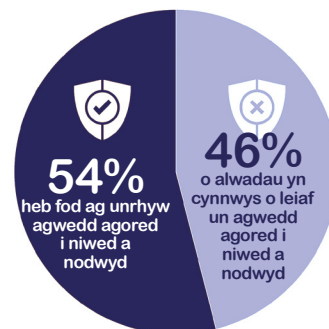
19 Â phrofiad sy'n berthnasol i blismona (gweler Atodiad 1, dadansoddiad o'r data i gael rhagor o fanylion).

20 Roedd rhai galwadau yr ymdriniodd yr heddlu â hwy ond a fwriadwyd ar gyfer asiantaeth arall, nad oedd yn hygyrch i'r cyhoedd, megis Prifffyrdd, hefyd yn cael eu grwpio gyda'r heddlu fel asiantaeth addas.

3.4 Agweddau agored i niwed a nodwyd



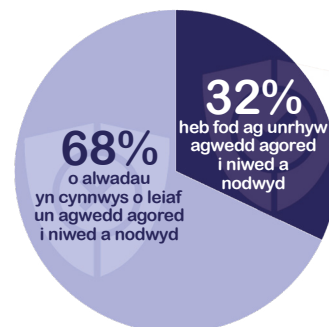
Nododd ymchwilyr agweddau agored i niwed (y galw/a/neu'r bobl yr oeddent yn galw amdanynt) mewn bron i hanner yr holl alwadau. O'r galwadau lle y nodwyd agwedd agored i niwed (n=49), roedd 55% yn cynnwys agweddau agored i niwed niferus (a nodwyd yn aml drwy wirio tagiau ar y RMS). Yr agwedd agored i niwed fwyaf cyffredin oedd plentyn o dan 18 oed, ac yna iechyd meddwl²¹ a risg gan eraill; gweler y cwmwl geiriau isod am bob agwedd agored i niwed. Ceir dadansoddiad llawn o amllder yr agweddau agored i niwed yn yr Atodiad Tabl 2.



Risg oddi wrth bobl eraill **Risg i eraill**
Alcohol Cyffuriau **Salwch corfforol** **Cam-drin yn y cartref**
Camfanteisio'n rhywiol ar blant **Plentyn ar goll** **Anabledd dysgu** **Anabl** **Dioddefwr**
Hunan-niweidio **Oedrannus**
Iechyd meddwl
Plentyn
Emosiynol



O'r galwadau 101 lle nas anfonwyd yr heddlu allan, penderfynodd ymchwilyr fod mwyafrif y galwadau'n cynnwys o leiaf un agwedd agored i niwed, cyfran uwch na'r hyn a welwyd yn y galwadau cyffredinol di-argyfwng..



Yr hyn a ddywedodd staff JCC am agweddau agored i niwed:

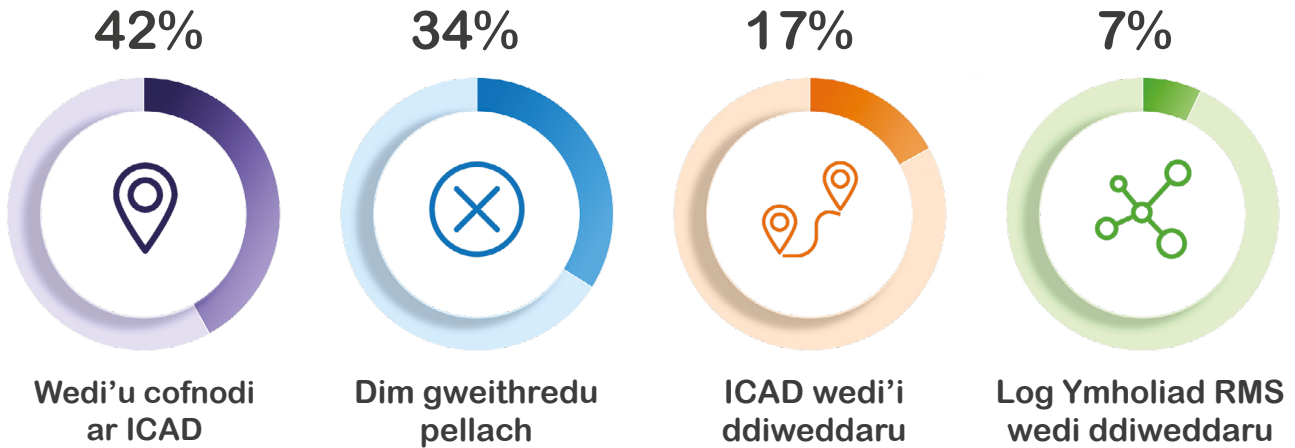
Awgrymodd y cyfweleion mai rôl y triniwr galwadau oedd adnabod agweddau agored i niwed a oedd yn bresennol yn ystod galwad ac i asesu risg tra'n cofnodi yn y system ICAD: "unwaith y byddwn ni'n gwneud ein THRIVE ac yn edrych ar yr ochr agored i niwed, byddwn yn disgwyl i'r triniwr galwadau allu uwchgyfeirio neu gyfeirio, yn dibynnu ar yr asesiad risg". Fodd bynnag, ar gyfer galwadau na chofnodwyd, gellir colli agweddau agored i niwed ac felly ni roddir cymorth bob amser. Siaradodd trinwyr galwadau am heriau galwadau sy'n cynnwys agweddau agored i niwed oherwydd eu cymhlethdod: "Mae'n anodd iawn gwybod beth i'w ddweud". Nodwyd mai'r galwadau mwyaf heriol i ymateb iddynt oedd iechyd meddwl, galwadau emosiynol a digwyddiadau domestig, oherwydd anhawster cael digon o wybodaeth: "pan fydd rhywun yn crio'n afreolus mae'n anodd iawn cael unrhyw wybodaeth ganddyn nhw". Yn ogystal, roedd rhai cyfweleion yn teimlo y byddai gwybodaeth ac ymwybyddiaeth bellach i ddelio ag iechyd meddwl yn werthfawr i ddelio â'r cynnydd mewn galwadau sy'n gysylltiedig ag iechyd meddwl.

21 Mae'n bosibl y bydd iechyd meddwl yn yr achos hwn nid yn unig yn cynnwys y rhai sydd wedi cael diagnosis o salwch meddwl, ond hefyd agweddau eraill megis materion llesiant meddyliol a thralod.

3.5 Ymateb i alwadau



Roedd yr ymateb a roddwyd gan drinwyr galwadau yn amrywio yn dibynnu ar eu profiad a'r math o alwad. Yn gyffredinol, cafodd galwadau eu cofnodi ar y system ICAD a chymhwyswyd THRIVE. Yn aml roedd galwadau a gofnodwyd yn cael eu hanfon at yr uned ymateb a reolir²² (MRU) ar gyfer gwneud penderfyniadau neu ymchwilio pellach, gan arwain weithiau at NFA. Roedd galwadau na chofnodwyd ar y system ICAD ac yr ymdriniwyd â hwy dros y ffôn yn cael eu dosbarthu fel NFA (y cyfeirir atynt fel 'galw lle nas anfonwyd yr heddlu allan'). Roedd diweddariadau ar log ymholiadau RMS yn aml yn cofnodi e-bost a anfonwyd at y swyddog goruchwylio i gysylltu â'r galwr am ddigwyddiad a oedd yn bodoli eisoes.



Yr hyn a ddywedodd staff JCC am ymateb i alwadau:

Yn gyson ag arsylwadau, cytunodd y rhan fwyaf o gyfweleion fod galwadau yn cael eu cofnodi'n bennaf ar y system ICAD: *"nid yw'n digwydd yn aml ond mae yna achlysuron lle na fydden ni hyd yn oed yn trafferthu cyffwrdd â'r sgrin"*. Roedd un cyfwelai am gael mwy o gyfrifoldeb yn ystod galwadau i helpu lleihau'r galw ar swyddogion: *"Hoffwn gael mwy o [...] gyfrifoldeb i allu delio â phethau dros y ffôn, y cyswllt cyntaf yn lle gorfod anfon swyddogion allan"*. Ystyriwyd y MRU yn gyffredinol fel adran ddefnyddiol o fewn y JCC, lle gallai swyddogion profiadol wneud penderfyniadau pellach ar alwadau a gweithredu fel canolwr rhwng trinwyr galwadau a swyddogion a anfonwyd allan, gan felly leihau'r galw o ran anfon yr heddlu allan: *"delio â nifer fawr o ddigwyddiadau trosedd a di-drosedd a fyddai o bosibl wedi mynd allan at swyddogion yn y gorffennol"*. Serch hynny, adroddwyd hefyd fod rhai galwadau amhriodol yn cael eu hanfon i'r MRU..

Dywedodd trinwyr galwadau eu bod yn hyderus wrth ymateb i'r rhan fwyaf o alwadau: *"Mae'r rhai hawdd fel arfer ar 101, ac maen nhw'n eithaf aml yn golygu rhoi cyngor"*. Ar gyfer galwadau lle nas anfonwyd yr heddlu allan (y rhai sy'n arwain at NFA), dywedodd y trinwyr galwadau y byddent yn eu cyfeirio, yn aml at gyngor neu iechyd, neu'n chwilio ar Google am asiantaeth addas: *"fel arfer, os yw'n 101, os yw ar gyfer asiantaeth arall ni fyddwn hyd yn oed yn creu eitem waith, oherwydd does dim pwynt eitem waith"*. Dywedwyd hefyd bod staff yn ceisio tagio cyfeirio ²³ ar alwadau lle nas anfonwyd yr heddlu allan *"Rwy'n cyfaddef fy mod yn anghofio weithiau ond rwy'n ceisio eu tagio gymaint ag y gallaf"*, eto ni welwyd hyn gan yr ymchwilyr.

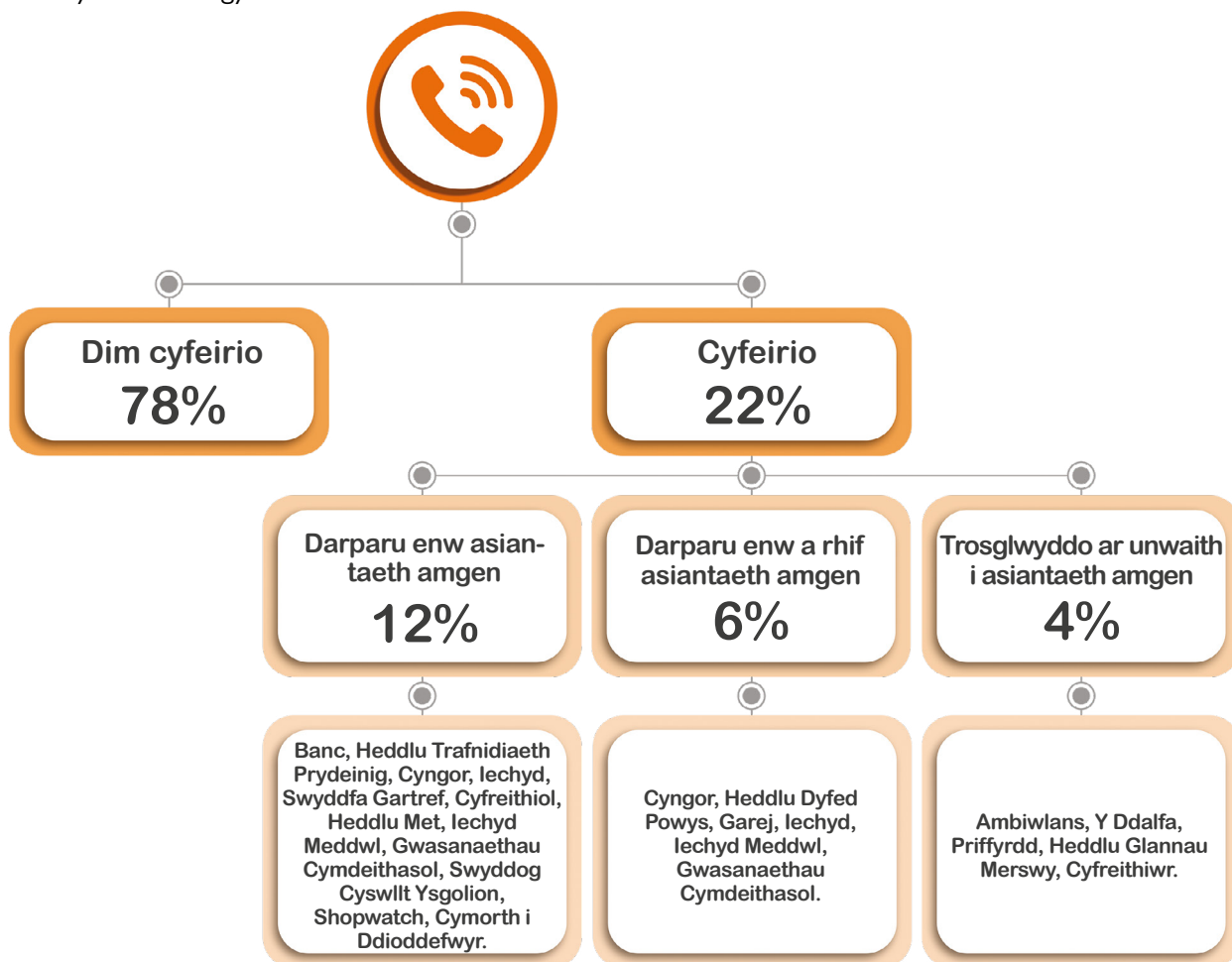
22 Tim o swyddogion yr heddlu yw MRU sy'n ceisio ymateb i alwadau o fewn 48 awr (o adeg creu'r digwyddiad) y mae angen gwneud penderfyniadau neu ymchwilio ymhellach iddynt cyn anfon heddlu allan neu benderfynu peidio â gweithredu ymhellach..

23 Life X yw'r system tagio a ddefnyddir gan HGC i gipio cyfeirio ar alwadau sy'n arwain at NFA.

3.6 Cyfeirio a arsylwyd



Roedd y cyfeirio'n amrywio rhwng arsylwadau, roedd yn digwydd mewn llai na chwarter o'r holl alwadau di-argyfwng, a phan y'i gweithredwyd fel arfer roedd yn cynnwys rhoi enw asiantaeth arall i'r galwr. Fodd bynnag, ar gyfer galwadau a gofnodwyd ar y system ICAD, ni welwyd cymorth ychwanegol a ddarparwyd yn ddiweddarach oherwydd ei fod y tu allan i gwmpas yr astudiaeth hon. Yn y siart llif isod, mae'r asiantaethau a roddwyd gan y triniwr galwadau wedi'u rhestru o dan y mathau o gyfeirio



Y prif asiantaethau a awgrymwyd gan drinwyr galwadau'r heddlu oedd y cyngor, iechyd, iechyd meddwl a'r gwasanaethau cymdeithasol, fel y dangosir yn y cwmwl geiriau:





Ar gyfer y galwadau 101 lle nas anfonwyd yr heddlu allan (n = 39; h.y. wedi cau ar y pwynt cyswllt), roedd y gyfradd cyfeirio bron ddwywaith y gyfradd a welwyd ar gyfer galwadau di-argyfwng yn gyffredinol (42% o gymharu â 22%) ac yn cynnwys: 22% yn darparu enw asiantaeth amgen, 14% yn darparu enw a rhif asiantaeth arall, a 6% yn dargyfeirio'r galwr i'r asiantaeth briodol ar unwaith. Mae rhagor o fanylion am yr asiantaethau a argymhellir yn y siart llif uchod ar gyfer cyfeirio cyffredinol.

Cyfeirio a arsylwyd lle nas anfonwyd yr heddlu allan

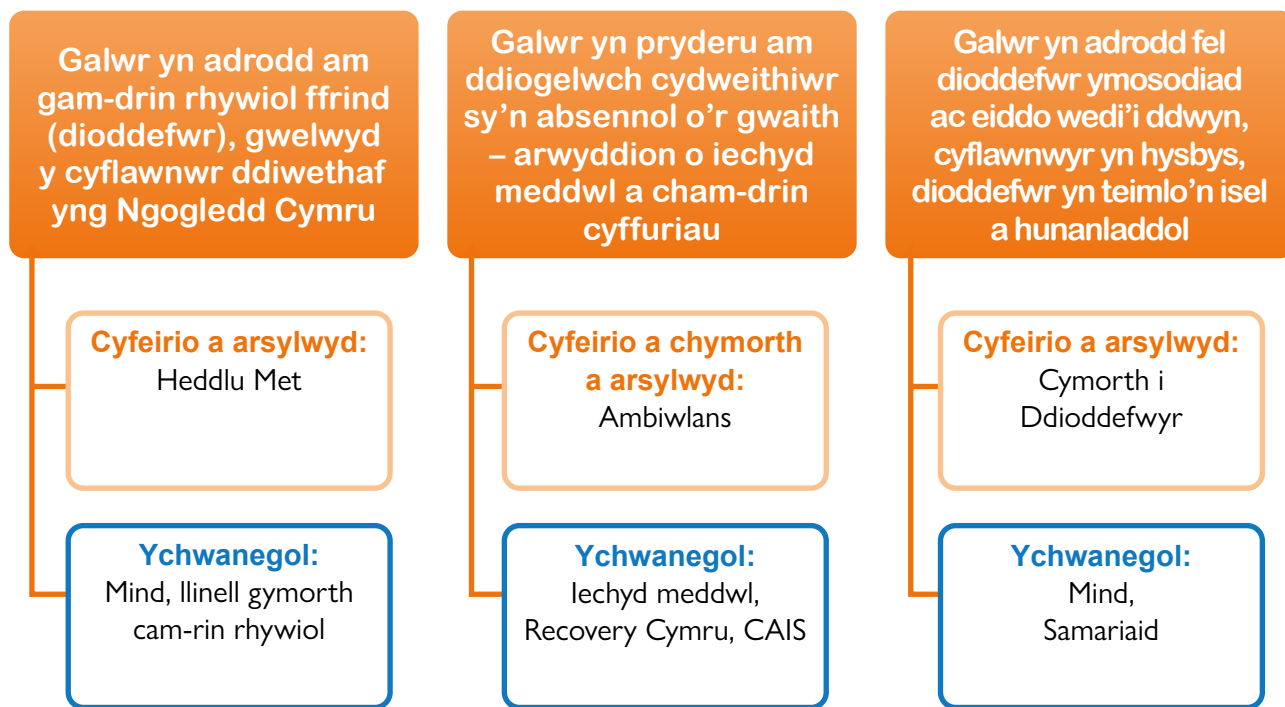


Yr hyn a ddywedodd staff JCC am gyfeirio a dargyfeirio galwadau:

Disgrifiodd y cyfweleion ystod o asiantaethau y byddent yn cyfeirio atynt “Cyngor, RSPCA – un boblogaidd iawn, y Ganolfan Cyngor ar Bopeth, dyna'r tri mwyaf cyffredin mae'n debyg” eto, nid oedd hyn yn gyson â'r cyfeirio a arsylwyd. Nododd staff o'r JCC fod lefel o anghysondeb rhwng cyfeirio gwahanol drinwyr galwadau: “mae yna deimlad yn yr ystafell ein bod yn anghyson ar brydiau gyda'r cyfeirio rydyn ni'n ei wneud, yn enwedig o ran iechyd meddwl sy'n anodd” ac “rydyn ni'n cyfeirio llawer ond mae hynny'n ymwneud llawer â'r gweithredwr unigol”.

Dywedodd rhai trinwyr galwadau eu bod yn dargyfeirio weithiau (h.y. trosglwyddo'n fyw) i asiantaethau eraill fel ambiwlans, tân, cyngor, caethiwed, ac i heddluoedd eraill: “os yw'n rhywbeth y mae angen iddo fynd i'r cyngor, fel cerbyd wedi'i adael, bydd y cyngor yn delio â hynny felly mae'n iawn eu trosglwyddo [y cyhoedd] dim ond eu bod nhw'n gwybod mai dyna sy'n mynd i ddigwydd”. Roedd rhai cyfweleion o blaid dargyfeirio galwadau: “mae e'n fuddiol. Ond rwy'n credu bod llawer o asiantaethau eraill yn dibynnu arnom ni hefyd yn fwy nag yr ydym ni'n dibynnu arnyn nhw”. Fodd bynnag, amlygodd cyfweleion nifer o heriau o ran dargyfeirio galwadau, yn cynnwys diffyg argaeledd asiantaethau 24/7, aros ar y llinell 101 i asiantaeth ateb, ac asiantaethau yn dargyfeirio galwadau yn ôl i'r heddlu. Felly, roedd cyfeirio yn well gan drinwyr galwadau: “Byddai'n well gennyf roi'r rhif ffôn iddynt a dim ond eu cyfeirio yn y bôn, 'rhowch alwad i'r rhif hwn””. Yn ogystal, credid bod cymhlethdod y galwadau yn ei gwneud yn anodd i benderfynu pa asiantaeth berthnasol i drosglwyddo iddi, gan awgrymu y gallai cefnogaeth bellach o ran pryd a ble i ddargyfeirio galwadau fod o fantais.

Isod ceir enghreifftiau o amrywiaeth eang o alwadau a dderbyniwyd yn JCC HGC, cyfeirio'r trinwyr galwadau a arsylwyd a'r cyfleoedd cyfeirio ychwanegol (neu amgen) a nodwyd gan yr ymchwilyr. Awgrymwyd nifer amrywiol o asiantaethau gan drinwyr galwadau wrth gyfeirio; gyda rhai yn argymhell asiantaethau niferus ar gyfer un alwad (e.e. cyfraith sifil, iechyd a gwasanaethau cymdeithasol) ac eraill yn argymhell un asiantaeth, yn dibynnu ar gymhlethdod yr alwad.



O'r galwadau 101 lle nas anfonwyd yr heddlu allan (n=39); pennodd ymchwilyr y potensial i gyfeirio mewn 42%, yn gyson â lefel y cyfeirio a ddarparwyd gan drinwyr galwadau a arsylwyd. Serch hynny, nododd y tîm ymchwil asiantaethau ychwanegol a allai fod wedi gallu darparu cymorth priodol i alwyr yn cynnwys Cyngor ar Bopeth, NSPCC, Gwarchod y Gymdogaeth a Chymorth i Fenywod.

Cyfeirio posibl lle nas anfonwyd yr heddlu allan:



3.8 Gweithio mewn partneriaeth presennol



Mae Gwasanaeth Tân ac Achub Gogledd Cymru wedi'i gyd-leoli ar hyn o bryd yn y JCC ochr yn ochr â HGC. Roedd peth tystiolaeth o weithio mewn partneriaeth a arsylwyd yn y JCC rhwng trinwyr galwadau ac asiantaethau eraill; roedd hyn yn ymwneud yn bennaf â chysylltu â phrifyrdd, gwasanaethau cymdeithasol, ambiwlans ac achub mynydd am gymorth. .



Yr hyn a ddywedodd staff JCC am weithio mewn partneriaeth

Gwerthfawrogwyd cydleoli presennol Gwasanaeth Tân ac Achub Gogledd Cymru gan rai cyfweleion: *“rydyn ni'n lwcus iawn bod tân yma eisoes, felly os oes angen, gallech chi gerdded i lawr atyn nhw a siarad â nhw”*. Dywedodd y trinwyr galwadau eu bod yn cael cymorth gan iechyd meddwl, ambiwlans neu wasanaethau cymdeithasol yn bennaf, *“gwasanaethau cymdeithasol, rydyn ni'n treulio llawer o amser yn siarad â nhw”*; sy'n debyg i'r canlyniadau arsylwi. Nododd rhai staff y JCC rwystrau i weithio ar y cyd, megis teimlo bod yr heddlu'n fwy tebygol o ymateb nag asiantaethau eraill oherwydd eu hatebolrwydd a'u hargaeledd 24/7 ac asiantaethau partner yn derbyn llai o gyfrifoldeb. Fodd bynnag, awgrymodd cyfweleion y byddent yn hoffi cynyddu gweithio mewn partneriaeth gyda rhai asiantaethau gan gynnwys ambiwlans a gwasanaethau cymdeithasol oherwydd y mathau o alwadau a dderbyniwyd: *“Cymerais alwad gyda domestig, benywaidd, ac roedd hi'n rhedeg i ffwrdd oddi wrth y dyn, roedd e ar ei hôl hi ac yna unwaith roedd hi'n saff dywedodd, ‘Ac mae fy nŵr wedi torri,’ meddyliais, dydw i ddim yn gwybod beth i'w wneud am hynny”*. Awgrymodd y cyfweleion hefyd y byddent yn gwerthfawrogi cael mwy o fewnbwn gan asiantaethau partner: *“cael person iechyd meddwl i mewn i siarad am bethau”* a *“gadewch i ni ddarganfod beth y gall asiantaethau eraill ei gynnig i ni, yn hytrach na dim ond cael e-bost – [...] gadewch i ni ddod â nhw i mewn”*.



Mae brysbennu iechyd meddwl, sy'n cynnig cymorth ychwanegol i drinwyr galwadau sy'n ymdrin â galwadau iechyd meddwl, yn fenter sydd newydd ei sefydlu yn y JCC yn HGC, sy'n galluogi dull partneriaeth ar gyfer cefnogi. O'r galwadau di-argyfwng a welwyd, nid oedd y trinwyr galwadau yn defnyddio'r tîm brysbennu iechyd meddwl, sy'n dangos y gall fod cyfle i hyrwyddo'r rôl a'r cymorth y gall brysbennu ei gynnig i drinwyr galwadau yn ogystal â staff rheng flaen.



Yr hyn a ddywedodd staff JCC am frysennu iechyd meddwl:

Roedd y rhan fwyaf o'r cyfweleion o blaid integreiddio'r brysbennu iechyd meddwl yn y JCC yn ddiweddar oherwydd y cymorth a oedd ar gael: *“Maen nhw yno ar ben arall y ffôn i gynghori, mae ganddyn nhw fynediad i'r system ar y sgrîn, felly maen nhw'n gwybod am bob eitem waith sy'n digwydd, gallan nhw roi eu mewnbwn eu hunain i mewn”*. Eto i gyd, adroddodd rhai trinwyr galwadau nad oeddent yn deall eu rôl yn llawn: *“Dydw i ddim yn gwybod yn iawn beth allwn ni ofyn iddyn nhw ei wneud”*. Roedd llawer o'r trinwyr galwadau am wybod a allent drosglwyddo galwadau yn uniongyrchol i frysennu iechyd meddwl: *“Rydw i wedi cael cwpl o ddiwyddiadau lle byddai wedi bod yn ddefnyddiol pe bydden nhw'n gwneud hynny”*. Fodd bynnag, nid dyma oedd y diben a fwriadwyd, sef hwyluso dysgu gan drinwyr galwadau ar y ffordd orau o ymateb i alwadau iechyd meddwl: *“mae'n rhaid i ni nawr ddefnyddio'r cyfle hwn tra maen nhw yma i adeiladu ein gwybodaeth a chreu'r ymbarél hwnnw ein bod yn ddiogel o fewn ein harfer ein hunain o ran delio â'r galwadau hynny”*.

4. Crynodeb

Mae galwadau i JCC HGC drwy 101 yn niferus ac amrywiol. Yn ystod yr astudiaeth hon, roedd cyfran fawr o alwadau di-argyfwng a arsylwyd nad oeddent yn ymwneud â throeddu (69%), sy'n is na'r hyn a adroddwyd yn flaenorol ledled Cymru a Lloegr (83%) [10]. O'r galwadau lle nas anfonwyd yr heddlu allan (34% o'r holl alwadau), roedd y mwyafrif heb fod yn gysylltiedig â throeddu, gan gynnwys diweddariadau ar ddiwyddiadau, ar gyfer asiantaeth arall, amgylchiadau amheus ac ardal heddlu anghywir, yn y drefn honno (Atodiad Ffigur 2). Mae hyn yn awgrymu nad oedd cyfran o'r galwadau yn briodol ar gyfer yr heddlu, ond yn fwy perthnasol i ymwybyddiaeth gyfyngedig y cyhoedd o asiantaethau eraill sydd ar gael i'w galw am gymorth. Efallai yr effeithir ar hyn hefyd gan argaeledd 24/7 yr heddlu, yn wahanol i asiantaethau eraill a all fod ar gael o 9am i 5pm Llun-Gwener.

Ystyriwyd bod nifer uchel o alwadau di-argyfwng yn addas i HGC ymateb iddynt; naill ai drwy anfon swyddog heddlu rheng flaen neu gyfeirio at ffynhonnell fwy priodol o gymorth neu arweiniad, o gofio'r ymwybyddiaeth gyhoeddus gyfyngedig ar hyn o bryd o lwybrau cymorth. Felly, mae'n bosibl nad yw'r llwybr presennol at gymorth, gyda'r heddlu'n gweithredu fel sgrîn gychwynnol i alwadau, bob amser yn fwyaf cydnaws â chael y gefnogaeth gywir gan y gwasanaeth cywir ar yr adeg gywir, yn enwedig i'r rhai sy'n agored i niwed ag anghenion cymhleth. Hefyd, mae galw cynyddol ar yr heddlu gan alwadau sy'n gweddu orau i asiantaeth arall yn cymryd amser ac adnoddau, y gellid ei dreulio'n ymateb i alwadau mwy priodol sy'n gofyn am ymglymiad yr heddlu. Mae hyn yn amlygu'r angen posibl am ddull systemau cyfan symlach a 24/7 ar gyfer cymorth, megis Single Online Home (gweler Blwch 4). Er nad oedd arsylwi ar 999 o alwadau yng nghylch gwaith yr astudiaeth hon, fe wnaeth y cyfweleion drafod camddefnyddio'r llinell ffôn argyfwng (999) yn aml, gan awgrymu bod angen cynyddu ymwybyddiaeth y cyhoedd o'r gwasanaeth 101.

Blwch 4: Single Online Home

Mae Single Online Home (SOH) yn wasanaeth cownter digidol cenedlaethol, sy'n cynnig dros 40 o wasanaethau plismona i'r cyhoedd ar-lein, gan gynnwys gwasanaeth adrodd am droseddau di-argyfwng am ddim [21]. Yna, caiff adroddiadau ar-lein eu cyfeirio at y person neu'r asiantaeth briodol i ymateb. Mae'r llwyfan ar y we, a ariennir drwy'r Swyddfa Gartref, ar gael i bob un o'r 43 o heddluoedd ledled Cymru a Lloegr ac roedd yn gweithredu mewn 20 o heddluoedd ym mis Ebrill 2020 [22]. Cynlluniwyd SOH i fynd yn fyw yn HGC ym mis Ebrill 2020 ond mae wedi cael ei ohirio oherwydd yr ymateb i Covid-19.

Nodwyd agweddau agored i niwed mewn bron i hanner yr holl alwadau (46%), a chyfran uwch fyth o alwadau lle nas anfonwyd yr heddlu allan (68%). Roedd nifer o alwadau'n ymwneud ag agweddau agored i niwed niferus, sy'n awgrymu efallai bod gan alwyr lu o anghenion cymhleth, ac efallai nad eu prif angen oedd eu rheswm uniongyrchol dros gysylltu â'r heddlu. Mae hyn yn awgrymu y gall fod lle i ymyrryd yn gynnar yn y JCC, fel dargyfeirio galwadau i ffynhonnell briodol o gymorth, yn enwedig ar gyfer galwadau sy'n cael eu trin gan drinwyr galwadau yn unig; gan gyfrannu at ddull cydgysylltiedig sy'n debyg i Gwneud i bob Cyswllt Gyfrif (MECC)²⁶. Ar y pryd, roedd cyfraddau dargyfeirio i ffynhonnell arall yn isel (4.4% o'r holl alwadau di-argyfwng a 6% o alwadau lle nas anfonwyd yr heddlu allan) ac o ystyried y nifer o gyfleoedd cyfeirio a nodwyd gan ymchwilyr gellid eu cynyddu i ysgafnhau'r pwysau ar yr heddlu. Fodd bynnag, roedd barn gymysg gan gyfweleion ar ddargyfeirio galwadau; er ei fod yn cael ei weld yn ffordd gadarnhaol o leihau'r galw ar yr heddlu, roedd staff y JCC o'r farn bod ei effeithiolrwydd yn cael ei gyfyngu gan y ffaith nad oedd asiantaethau eraill ar gael 24/7 ac yn derbyn llai o gyfrifoldeb am gefnogi galwyr. Felly, mae ymyriadau o'r fath yn gofyn am weithio mewn partneriaeth ar gyfer protocolau ac arferion cytunedig, wedi'u hategu gan hyfforddiant pellach a chymorth goruchwyllo ar gyfer trinwyr galwadau i hwyluso prosesau newydd.

²⁶ MECC is an evidence-based approach to improving people's health and wellbeing through behaviour change across the NHS [31].

Roedd y cyfeirio'n amrywio rhwng y trinwyr galwadau ond cafodd ei flaenoriaethu ar gyfer galwadau lle nas anfonwyd yr heddlu allan. Roedd y gwasanaeth cyfeirio a arsylwyd a ddarparwyd gan drinwyr galwadau yn 50% yn llai na'r cyfleoedd ar gyfer cyfeirio a nodwyd gan ymchwilywyr (22% o gymharu â 47%). Nodwyd yr anghysondeb yn bennaf ar gyfer galwadau a gofnodwyd ar y system ICAD (yn aml yn cynnwys trosedd) ac felly gallai fod yn ganlyniad i ragor o waith dilynol gan swyddogion yr heddlu (galwadau lle yr anfonwyd yr heddlu allan) neu dros y ffôn (o'r MRU); yn rhoi'r cyfle i gyfeirio pobl yn ddiweddarach (gweler Blwch 5). Serch hynny, nid oedd yr astudiaeth hon yn cipio cyfeirio ar ôl ymateb cychwynnol y triniwr galwadau a gallai fod yn faes diddordeb ar gyfer gwerthuso pellach.

Roedd y cyfeirio a arsylwyd gan y trinwyr galwadau am y galw lle nas anfonwyd yr heddlu allan yn cyfateb i'r cyfeirio posibl a nodwyd gan ymchwilywyr; y ddau ar gyfradd o 42%. Fodd bynnag, nodwyd y gellid ategu'r lefel o wybodaeth gyfeirio a ddarparwyd gan drinwyr galwadau (enw'r asiantaeth/sefydliad yn unig yn bennaf) gyda gwybodaeth bellach megis rhif ffôn. Er bod trinwyr galwadau yn cyfeirio'n weithredol nifer o alwadau lle nas anfonwyd yr heddlu allan, nid oedd y rhestr o asiantaethau a argymhellwyd mor gyflawn â'r rhai a nodwyd gan yr ymchwilywyr. Felly, gallai fod yn werthfawr adolygu cynnwys y system tagio Lifex, a ddefnyddir gan drinwyr galwadau yn HGC, i gofnodi cyfeirio i alwyr nad ydynt wedi'u cofnodi ar ICAD, i ddilysu canfyddiadau a rhoi cipolwg ar yr asiantaethau a argymhellir yn ystod galwadau eraill. Yn ogystal, gallai fod cyfleoedd i wella ymwybyddiaeth trinwyr galwadau o'r gwahanol asiantaethau sydd ar gael ac o bosibl yr asiantaeth fwyaf priodol i ymateb.

Mae'r canfyddiadau'n dangos y gallai fod cyfle i godi ymwybyddiaeth ymhellach ynglŷn ag agweddau agored i niwed, cyfeirio ac asiantaethau sydd ar gael i gefnogi ar lefel leol (llwybrau lleol) er mwyn gwella sgiliau'r trinwyr galwadau er mwyn canfod achos sylfaenol yr alwad a chyfeirio pobl at yr asiantaeth fwyaf priodol. Yr uchelgais gwreiddiol yn HGC oedd darparu hyfforddiant rhaglen E.A.T. wedi'i lywio gan Brofiadau Niweidiol yn ystod Plentyndod a Thrawma Amlasiantaeth Camau Cynnar gyda'n Gilydd (ACE TIME)²⁷ i drinwyr galwadau JCC [23] i uwchsgilio a chynyddu gwybodaeth a dealltwriaeth o lwybrau cymorth cynnar a darpariaethau cefnogi ehangach, sy'n feysydd a drafodir yn helaeth yn yr hyfforddiant. Fodd bynnag, oherwydd cyfyngiadau gweithredol roedd nifer o rwystrau gan gynnwys yr anallu i ryddhau staff.

Blwch 5: Llwybrau cymorth cynnar i gefnogi darpariaethau yn HGC

Yn unol ag ymchwil flaenorol gan ICC [24] a chyn y rhaglen E.A.T., roedd swyddogion HGC yn dibynnu i raddau helaeth ar yr atgyfeiriad Diogelu fel yr unig fecanwaith i nodi a chofnodi pobl oedd yn agored i niwed (waeth beth fo'r risg na'r cymhlethdod) i'w rannu ar gyfer cymorth ac ymyrraeth. Fodd bynnag, dangosodd y dystiolaeth nad oedd cyfran fawr o'r rhain yn bodloni'r trothwyon ar gyfer ymyrraeth gofal cymdeithasol a'u bod wedi'u cofnodi a'u cau heb unrhyw gymorth. O ganlyniad i waith partneriaeth rhanbarthol yng Ngogledd Cymru, roedd y llwybrau Cymorth Cynnar a'r darpariaethau cefnogi wedi'u cwmpasu ar gyfer pob un o chwe ardal y Sir er mwyn llywio a gwella'r dulliau gweithredu y gallai swyddogion eu defnyddio wrth ymateb i bobl sy'n agored i niwed yn eu cymunedau. Yn dilyn yr hyfforddiant ACE TIME [23] mae gan swyddogion yr ymreolaeth bellach i wneud asesiad o'r pryderon, yr agweddau agored i niwed a'r risgiau a gyflwynir a phenderfynu yn gyntaf a oes angen atgyfeiriad diogelu. Lle nad yw hyn yn angenrheidiol, ond bod anghenion cymorth cynnar neu agweddau agored i niwed yn cael eu nodi, cânt eu cefnogi, drwy'r hyfforddiant a gawsant, i fynd ati i geisio datrys problemau er mwyn ymyrryd yn gynnar a chynnig naill ai cymorth drwy gyngor a chyfeirio i asiantaethau a darpariaethau sy'n lleol i'w hardal, neu gallant gwblhau ffurflen atgyfeirio Cymorth Cynnar i'r gwasanaeth priodol.

Roedd iechyd meddwl yn agwedd agored i niwed a nodwyd mewn 17% o'r holl alwadau ac mewn 37% o

27 Fel rhan o'r rhaglen EAT, mae'r hyfforddiant ACE TIME yn becyn undydd a gyflwynir i swyddogion a staff rheng flaen yr heddlu, a phartneriaid amlasiantaeth, gyda'r nod o ddarparu ymwybyddiaeth o ACEs ac effaith trawma, er mwyn datblygu sgiliau tactegol er mwyn gallu ymateb yn fwy hyddysg i unigolion sy'n agored i niwed [23].

alwadau gydag agweddau agored i niwed a nodwyd. Dywedodd cyfweleion mai galwadau'n ymwneud ag iechyd meddwl oedd y rhai mwyaf anodd; gan awgrymu y gallai trinwyr galwadau elwa ar gymorth pellach gyda galwadau iechyd meddwl a bod y brysbennu iechyd meddwl yn fenter werthfawr i gynorthwyo'r ymateb a roddir. Pan arsylwyd arnynt, roedd y defnydd o'r tîm brysbennu iechyd meddwl yn absennol. Fodd bynnag, gall hyn fod o ganlyniad i alwadau lle nad oedd angen cymorth yn hytrach nag amlygu cyfle a gollwyd. Yn ogystal, dim ond yn ddiweddar y cafodd y tîm iechyd meddwl ei integreiddio i'r JCC (Ionawr 2020) ac felly roedd gwybodaeth staff JCC am eu rôl a'u defnydd arferol o'r tîm yn ymddangos yn gyfyngedig. Roedd trinwyr galwadau yn cynnig y byddai'n ddefnyddiol gallu trosglwyddo galwadau i'r gwasanaeth brysbennu iechyd meddwl. Fodd bynnag, un pryder yw y byddai pob galwad sy'n gysylltiedig ag iechyd meddwl yn cael ei ddargyfeirio i'r brysbennu yn hytrach na'r trinwyr galwadau yn dysgu sut i reoli galwadau gyda chymorth, ac uwchsgilio staff yn ei dro. Yn ogystal, ymddangosai fod y term iechyd meddwl yn cael ei ddefnyddio'n eang yn y JCC ac efallai ei fod wedi cyfeirio at nifer o senarios. Felly, gallai hyfforddiant pellach i staff i gynyddu dealltwriaeth o iechyd meddwl, llesiant meddyliol a thrallod fod yn fuddiol, er mwyn sicrhau bod y tîm brysbennu iechyd meddwl yn cael ei ddefnyddio'n briodol.

Yn gyffredinol, roedd y trinwyr galwadau yn croesawu ac yn gwerthfawrogi gweithio mewn partneriaeth, ac eglurwyd y gellid ei gryfhau drwy i asiantaethau ymweld â'r JCC i ddarparu mewnbynnau (e.e. hyfforddiant a chodi ymwybyddiaeth am wasanaethau), i annog dysgu a rennir ac i ddarparu cyfleoedd rhwydweithio.

5. Cyfyngiadau

Hyd eithaf gwybodaeth yr awduron, yr astudiaeth hon oedd y gyntaf o'i bath i asesu'r galw di-argyfwng a lle nas anfonwyd yr heddlu allan mewn heddlu yn y DU. Mae angen ystyried nifer o gyfyngiadau wrth ddehongli'r canfyddiadau a gyflwynir. Yn fwyaf nodedig, cynhaliwyd yr astudiaeth hon mewn un heddlu yng Nghymru (HGC) ac felly efallai na fydd yn gynrychioliadol o heddluoedd eraill, yn enwedig y rhai y tu hwnt i Gymru. Yn ogystal, efallai fod cael ymchwilyr yn bresennol yn y JCC wedi arwain at newidiadau mewn arferion a rhagfarnau gan staff JCC a arsylwyd. Fodd bynnag, dywedwyd wrth drinwyr galwadau am wneud eu gwaith fel y byddent fel arfer a defnyddiwyd y cyfweiliadau i drafod yr arferion arferol.

Efallai na fydd nifer yr arsylwadau (n=8) a'u natur dymhorol (cipiwyd yn ystod Chwefror 2020 yn unig) yn wir gynrychioliadol o'r holl alwadau di-argyfwng i HGC. Fodd bynnag, gwnaed pob ymdrech i gynnal yr ymchwil yn ystod sifftiau dydd a nos gwahanol er mwyn canfod unrhyw amrywiant. Yn olaf, roedd sampl y cyfweleion yn gymharol fach (n=8) a dewiswyd y cyfweleion gan aelodau'r tîm rheoli, felly efallai nad yw hyn ychwaith yn wir gynrychioliadol o drinwyr galwadau a goruchwylwyr canolfannau galwadau ledled Cymru.

6. Meysydd i'w hystyried

Gan fod yr astudiaeth gyfredol yn archwiliadol ac yn cynnwys sampl fach o arsylwadau mewn un ardal heddlu, mae nifer o feysydd i'w hystyried wedi cael eu nodi i'w hadolygu (gweler Blwch 6). Bwriedir y pwyntiau hyn ar gyfer panel o arbenigwyr ac fe'u datblygwyd i sicrhau bod unrhyw argymhellion yn y dyfodol yn addas at y diben ac yn briodol ar gyfer plismona gweithredol. At hynny, dylai unrhyw newidiadau yn y broses neu'r arfer fod yn seiliedig ar dystiolaeth a dylent gael eu gwerthuso'n briodol mewn fforwm amlasiantaeth.

Blwch 6: Meysydd arfaethedig i'w hystyried ar gyfer yr heddlu a phartneriaid amlasiantaeth:

I hyrwyddo gweithrediad y llinell ffôn di-argyfwng (101):

- Ystyried cynyddu ymgysylltiad y cyhoedd i godi ymwybyddiaeth o bwerau'r heddlu a gwahaniaethau rhwng gwasanaethau argyfwng (999) a rhai di-argyfwng (101), gan gynnwys ffyrdd amgen o adrodd am ddigwyddiadau di-argyfwng fel y SOH cenedlaethol.

Gwella profiad galwyr a thrinwyr galwadau:

- Ystyried codi ymwybyddiaeth trinwyr galwadau o rolau a chyfrifoldebau ystod amrywiol o bartneriaid amlasiantaeth i gefnogi cyfeirio a dargyfeirio posibl i ffynonellau eraill o gymorth;
- Ystyried cefnogi trinwyr galwadau i gynyddu'r cyfeirio ac amlinellu lefel yr wybodaeth a argymhellir i alwyr (megis enw'r asiantaeth, ei rôl a'i manylion cyswllt), mewn ymdrech i safoni gweithdrefnau ymateb, gan gyfeirio at adnoddau ar-lein fel Dewis Cymru²⁸ os bydd angen;
- Ystyried cynyddu ymwybyddiaeth trinwyr galwadau am iechyd meddwl gan gynnwys ei gymhlethdodau a'i effaith ar y galw, i wella eu dealltwriaeth a'u hyder wrth ymateb i alwadau sy'n gysylltiedig ag iechyd meddwl²⁹.

Hwyluso gweithio amlasiantaeth:

- Ystyried cynyddu ymwybyddiaeth o rôl a chyfrifoldebau'r tîm brysbennu iechyd meddwl o fewn y JCC ac annog pobl i'w defnyddio i helpu i uwchsgilio trinwyr galwadau wrth ymateb i alwadau iechyd meddwl;
- Adolygu cyfleoedd ar gyfer mewnbynnau yn y JCC gan wahanol asiantaethau allanol, fel yr NSPCC, Cymorth i Fenywod, Cyngor ar Bopeth, ymhlith eraill, gan gynnwys ymweliadau wyneb yn wyneb i annog dysgu a rennir ar ddyletswyddau a chyfrifoldebau a darparu cyfleoedd rhwydweithio;
- Ystyried cyfleoedd i weithio gydag asiantaethau partner i ddatblygu a threialu system ar gyfer dargyfeirio³⁰ galwadau o'r JCC, gyda chytundeb ar alwadau priodol i'w dargyfeirio ac oriau estynedig o ran argaeledd asiantaethau eraill.

Cyfeiriad ac ymchwil yn y dyfodol:

- Ystyried adolygu cynnwys Lifex; y system tagio a ddefnyddir gan drinwyr galwadau i gofnodi'r cyfeirio a ddarperir i alwyr nad ydynt wedi'u cofnodi ar ICAD
- Deall y cyfeirio gan MRU a swyddogion ymateb i helpu mapio'r gefnogaeth a roddir i alwyr agored i niwed ar bob cam cyswllt.

28 Mae Dewis Cymru yn adnodd ar-lein i gael mynediad at gyfeiriadur o gymorth lleol a chenedlaethol ar gyfer llesiant ledled Cymru [28].

29 Gweler y Rhagair gan HGC ar y ddarpariaeth bresennol o becyn hyfforddiant ymwybyddiaeth iechyd meddwl pwrpasol i bob recriwt newydd JCC a thrinwyr galwadau presennol.

30 Gall dargyfeirio galwadau ddigwydd dim ond ar gyfer galwadau di-argyfwng a chyda chydysniad y galwr.

Cyfeiriadau

1. 1. Cyngor Cenedlaethol Prif Swyddogion yr Heddlu. (2017). Better Understanding Demand: Policing the Future [Rhynggrwyd]. NPCC; 2017 [cyrchwyd 11/06/2019]. Ar gael yn: https://www.npcc.police.uk/2017_FOI/CO/078_17_CCC_Ebrill_2017_24_Better_Understanding_Demand_Policing_the_Future.pdf
2. Barton ER, Mcmanus MA, Johnson G, Harker S, Rodriguez GR, Newbury A, Janssen H, Morris F, Jones B, Roberts J. (2019). Understanding the Landscape of Policing when Responding to Vulnerability : Cyfweliadau â swyddogion rheng flaen ar draws Cymru [Rhynggrwyd]. Caerdydd: Ymddiriedolaeth GIG Iechyd Cyhoeddus Cymru; Ar gael yn: <https://www.rsph.org.uk/uploads/assets/uploaded/7c089e8b-a0b5-4fe5-99acbfcaa0cc2280.pdf>
3. Lumsden K, Black A. (2018). Austerity policing, emotional labour and the boundaries of police work: An ethnography of a police force control room in England. Br J Criminol. 58(3):606–23.
4. HMIC. (2017). PEEL: Police effectiveness 2016. An inspection of North Wales Police [Rhynggrwyd]. London: HMIC; Ar gael yn: <https://www.justiceinspectores.gov.uk/hmicfrs/wp-content/uploads/peel-police-effectiveness-2016.pdf>
5. Rheolwr Canolfan Alwadau Heddlu Gogledd Cymru. (2020). Gohebiaeth Bersonol.
6. Arolygiaeth Cwnstabiaild Ei Mawrhydi. (2017). PEEL: Police effectiveness 2016 [Rhynggrwyd]. London; Ar gael yn: <https://www.justiceinspectores.gov.uk/hmicfrs/wp-content/uploads/peel-police-effectiveness-2016.pdf>
7. Coleg Plismona. (2019). Investigation process [Rhynggrwyd]. 2019 [Cyrchwyd 06/11/2019]. Ar gael yn: <https://www.app.college.police.uk/app-content/investigations/investigation-process/>
8. Heddlu Gogledd Cymru. (2018). Graded Response & Resource Deployment Protocol.
9. Phair L. (2013). Protecting vulnerable people. Vol. 13, Learning Disability Practice.
10. Arolygiaeth Cwnstabiaild Ei Mawrhydi a Gwasanaethau Tân ac Achub. (2018). PEEL : Police effectiveness 2017. London: HMICFRS;
11. Swyddfa Gartref. (2015). Financial sustainability of police forces in England and Wales [Rhynggrwyd]. London; Ar gael yn: <https://www.nao.org.uk/wp-content/uploads/2015/06/Financial-sustainability-of-police-forces.pdf>
12. Coleg Plismona. (2015). College of Policing analysis : Estimating demand on the police service [Rhynggrwyd]. Ar gael yn: https://www.college.police.uk/News/College-news/Documents/Demand_Report_23_1_15_noBleed.pdf
13. Pwyllgor Materion Cartref. (2018). Policing for the future: Tenth report of session 2017-19 [Rhynggrwyd]. Tenth report of Session 2017-19. London: Pwyllgor Materion Cartref e; Ar gael yn: <https://publications.parliament.uk/pa/cm201719/cmselect/cmhaff/515/515.pdf>
14. Arolygiaeth Cwnstabiaild Ei Mawrhydi a Gwasanaethau Tân ac Achub. (2018). Policing and Mental Health Picking Up the Pieces. [Rhynggrwyd]. Ar gael yn: <https://www.justiceinspectores.gov.uk/hmicfrs/wp-content/uploads/policing-and-mental-health-picking-up-the-pieces.pdf>
15. Ford K, Newbury A, Meredith Z, Evans J, Roderick J. (2017). An evaluation of the Adverse Childhood Experience (ACE) Informed Approach to Policing Vulnerability Training (AIAPVT) pilot [Rhynggrwyd]. Caerdydd: Ymddiriedolaeth GIG Iechyd Cyhoeddus Cymru; Ar gael yn: <https://www.rsph.org.uk/uploads/assets/uploaded/a8f6ec90-b5dd-43cf-a68935a05852a1a6.pdf>
16. Arolygiaeth Cwnstabiaild Ei Mawrhydi a Gwasanaethau Tân ac Achub. (2020). PEEL: Police effectiveness, efficiency and legitimacy 2018/19 – Heddlu Gogledd Cymru [Rhynggrwyd]. 2020 [Cyrchwyd 06/08/2020]. Ar gael yn: <https://www.justiceinspectores.gov.uk/hmicfrs/peel-assessments/peel-2018/north-wales/>
17. Arolygiaeth Cwnstabiaild Ei Mawrhydi a Gwasanaethau Tân ac Achub. (2019). National Child Protection Inspections: Heddlu Gogledd Cymru 8-19 July 2019. HMICFRS;
18. Barrow A, Shorrocks C, Shorrocks C, Gunthorpe K, Kirby S. (2017). The Lancashire Vulnerable Callers Project [Rhynggrwyd]. Ar gael yn: <https://popcenter.asu.edu/sites/default/files/17-02.pdf>
19. Arolygiaeth Cwnstabiaild Ei Mawrhydi a Gwasanaethau Tân ac Achub. (2019). PEEL: Police effectiveness, efficiency and legitimacy 2018/19. An inspection of Dyfed Powys Police.
20. Heddlu Gwent. (2019). Specialist Mental Health support and advice now available at Gwent Police! [Rhynggrwyd]. 2019 [Cyrchwyd 06/10/2019]. Ar gael yn: <https://www.gwent.police.uk/en/newsroom/story/news/specialist-mental-health-support-and-advice-now-available-at-gwent-police/>
21. Thompson T. (2020). Charges for 101 calls removed [Rhynggrwyd]. Police Professional. 2020 [Cyrchwyd 05/26/2020]. Ar gael yn: <https://www.policeprofessional.com/news/charges-for-101-calls-removed/>
22. Henley G. (2020). Single Online Home: Reflection and the Impact of COVID-19 [Rhynggrwyd]. Tech UK. 2020 [Cyrchwyd 05/26/2020]. Ar gael yn: <https://www.techuk.org/insights/opinions/item/17462-single-online-home-reflection-and-the-impact-of-covid-19>

23. Glendinning F, Barton ER, Newbury A, Janssen H, Johnson G, Rodriguez GR, McManus MA, Harker S, Jones B, Bellis M. (2020). An evaluation of the Adverse Childhood Experience Trauma Informed Multi-agency Early Action Together (ACE TIME) training: national roll out to police and partners. [Rhyngwrwyd]. Caerdydd: Ymddiriedolaeth GIG Iechyd Cyhoeddus Cymru; Ar gael yn: <https://www.rsph.org.uk/uploads/assets/uploaded/ef27c174-4552-40c5-a78e648e17bb1f9c.pdf>
24. Ford K, Kelly S, Evans J, Newbury A, Meredith Z, Roderick J. (2017). Adverse Childhood Experiences : Breaking the Generational Cycle of Crime Turning Understanding into Action : Summary Report [Rhyngwrwyd]. Iechyd Cyhoeddus Cymru. Caerdydd: Ymddiriedolaeth GIG Iechyd Cyhoeddus Cymru; Ar gael yn: <https://www.rsph.org.uk/uploads/assets/uploaded/3bccdbec-4739-4695-9071591a70c59051.pdf>
25. Metropolitan Police. (2020). Crime type definitions [Rhyngwrwyd]. 2020 [Cyrchwyd 04/30/2020]. Ar gael yn: <https://www.met.police.uk/sd/stats-and-data/met/crime-type-definitions/>
26. Mcnaught C, Lam P. (2010). Using Wordle as a Supplementary Research Tool. Qual Rep [Rhyngwrwyd]. 15(3):630–43. Ar gael yn: <https://nsuworks.nova.edu/tqr/vol15/iss3/8>
27. Arolygiaeth Cwnstabiliaid Ei Mawrhydi a Gwasanaethau Tân ac Achub. (2020). PEEL: Police effectiveness, efficiency and legitimacy 2018/19 - Avon and Somerset Police [Rhyngwrwyd]. 2020 [Cyrchwyd 06/08/2020]. Ar gael yn: <https://www.justiceinspectors.gov.uk/hmicfrs/peel-assessments/peel-2018/avon-and-somerset/>
28. Dewis Cymru. (2019). Dewis Search [Rhyngwrwyd]. 2019 [Cyrchwyd 08/01/2019]. Ar gael yn: <https://www.dewis.wales/>
29. Boyd E, Geoghegan R, Gibbs B. (2011). Cost of the cops: Manpower and deployment in policing [Rhyngwrwyd]. London; Ar gael yn: www.policyexchange.org.uk
30. Heddlu Gogledd Cymru. (2017). I/CAD Tagging Guidance.
31. National Institute for Health and Care Excellence (NICE). (2020). The MECC approach [Rhyngwrwyd]. 2020 [Cyrchwyd 05/16/2020]. Ar gael yn: <https://stpsupport.nice.org.uk/mecc/index.html>

Atodiad 1 – Methodoleg lawn

Moeseg

Cymeradwywyd yr astudiaeth gan Ymchwil Iechyd a Gofal Cymru ac Ymchwil a Datblygiad Iechyd Cyhoeddus Cymru (IRAS cyf: 2535898). Fe wnaeth arweinydd yr heddlu, Ditectif Brif Arolygydd sydd wedi'i leoli o fewn Heddlu Gogledd Cymru (HGC), hefyd gymeradwyo protocol yr astudiaeth a'r cwestiynau ymchwil.

Cyfranogwyr yn y Cyfweiliadau

Dewiswyd wyth o drinwyr galwadau (a elwir hefyd yn 'weithredwyr cyfathrebu') gydag ystod o lefelau profiad yn gweithio o fewn HGC, gan y rheolwyr a'u gwahodd i gymryd rhan mewn arsylwadau un-i-un ar alwadau 101. Cafodd yr holl drinwyr galwadau daflen wybodaeth i gyfranogwyr yn amlinellu'r ymchwil a ffurflen gydsynio i'w llenwi cyn cymryd rhan mewn arsylwad. Ar ddiwedd yr arsylwi, darparwyd taflen adrodd yn amlinellu manylion yr astudiaeth, gwybodaeth gyswllt a gwybodaeth ychwanegol am adnoddau iechyd meddwl a llesiant.

Deunyddiau a'r Weithdrefn Arsylwi

Cynhaliwyd sesiwn beilot i arsylwi'r galwadau yn yr ystafell reoli (y cyfeirir ati fel y Ganolfan Gyfathrebu ar y Cyd³¹ gan HGC; JCC) er mwyn llywio'r gwaith o ddatblygu offeryn casglu data addas. Roedd yr offeryn casglu data yn cynnwys adrannau'n ymwneud â dydd, amser, sifft (e.e. bore; 9:00-13:00), yr amser a'r math o alwad, demograffeg y galwr (e.e. rhyw ac oedran), manylion am agweddau agored i niwed (e.e. iechyd meddwl, alcohol, plentyn mewn perygl o gamfanteisio rhywiol) a phroses (lle mae'r galwadau'n mynd neu beidio). Dyluniwyd y sbardunau i gasglu rhagor o wybodaeth am y galwadau a'r prosesau a oedd ar waith, gan gynnwys eu sgôr THRIVE, y flaenoriaeth, a gafodd rhagor o wiriadau eu gwneud fel RMS neu gyfrifiadur cenedlaethol yr heddlu (PNC).

Cynhaliwyd cyfanswm o wyth o arsylwadau (ymarferion gwrando byw ar alwadau di-argyfwng 101 yn y JCC) ym mis Chwefror 2020. Cynhaliodd ymchwilwyr profiadol o fewn rhaglen ymchwil plismona (E.A.T.) bob arsylwad pedair awr ar draws sawl sifft wahanol ar ddiwrnodau'r wythnos ac ar benwythnosau, a sifftiau yn ystod y bore (09:00-13:00), sifftiau dydd (11:00-15:00, 12:00-16:00 neu 13:00-17:00), sifftiau gyda'r hwyr (17:00-21:00 neu 18:00-22:00) a sifftiau nos (21:00-01:00) i gipio cynrychioliad o'r wythnos. Roedd clustffonau ychwanegol wedi'u cysylltu i gyfrifiadur y triniwr galwadau i alluogi'r ymchwilydd i glywed y galwr a'r triniwr galwadau. Ni chafodd y galwyr wybod bod yr ymchwilydd yn arsylwi ond dywedwyd wrth yr holl alwyr y gallai galwadau gael eu monitro a'u cofnodi (fel y mae'n arfer safonol ar gyfer pob galwad i HGC).

Cyfranogwyr yn y Cyfweiliadau

Cafodd wyth cyfranogwr arall (chwe thriniwr galwadau a dau oruchwyliwr) gydag ystod o lefelau profiad yn gweithio i HGC yn y JCC eu dewis gan y rheolwyr a'u gwahodd i gymryd rhan mewn cyfweiliadau wyneb yn wyneb gydag ymchwilydd. Cafodd yr holl gyfranogwyr yn y cyfweiliadau daflen wybodaeth i gyfranogwyr yn amlinellu'r ymchwil a ffurflen gydsynio i'w llenwi cyn cymryd rhan.

31 Mae'r JCC yn cyd-leoli HGC a Gwasanaeth Tân ac Achub Gogledd Cymru (NWF&RS)

Deunyddiau a Gweithdrefnau'r Cyfweiliad

Datblygwyd amserlen gyfweled strwythuredig i gasglu safbwyntiau staff (trinwyr galwadau a goruchwylwyr) o'r JCC ar nifer o themâu gan gynnwys; mathau o alwadau di-argyfwng, priodoldeb galwadau (101 a 999), cymorth a roddir i alwyr; y cymorth sy'n ofynnol gan drinwyr galwadau, gweithio amlasiantaeth, galwadau am fod yn agored i niwed, a'r hyfforddiant a dderbyniwyd ac sydd ei angen.

Cynhaliwyd wyth cyfweiliad wyneb yn wyneb â thrinwyr galwadau a goruchwylwyr o'r JCC yn ystod oriau gwaith arferol, mewn man preifat yn eu man gwaith. Esboniodd yr ymchwilydd cyn y cyfweiliad; yr astudiaeth ymchwil a bod cyfranogiad yn wirfoddol; bod yr holl ddata yn ddiennw ac wedi'u storio'n ddiogel gan lechyd Cyhoeddus Cymru; ac y gallai'r cyfranogwr dynnu'n ôl o'r astudiaeth ar unrhyw adeg. Fe wnaeth y cyfranogwr hefyd; dderbyn copi printiedig o'r daflen wybodaeth i'w darllen a'i chadw; gael amser i ofyn cwestiynau; a gofynnwyd iddo ddarparu caniatâd ysgrifenedig. Roedd dalen ddemograffeg yn cipio oedran, rhyw, blynyddoedd o brofiad yn y JCC ac yn yr heddlu. Roedd y cyfweiliadau'n para 56 munud ar gyfartaledd, gyda'r byrraf yn para 34 munud a'r hiraf yn para 1 awr a 12 munud. Ar ddiwedd pob cyfweiliad, cafodd y cyfranogwyr eu holi a chawsant gyfle i ofyn unrhyw gwestiynau pellach. Recordiwyd y cyfweiliadau â sain a'u trawsgrifio i'w dadansoddi'n ddiweddarach.

Dadansoddi Data

Bu ymchwilydd profiadol yn trafod pob galwad a phenderfynu ar y cyd ar yr asiantaeth fwyaf priodol i ymateb, yr agweddau agored i niwed oedd yn bresennol, cyfleoedd cyfeirio ac awgrymiadau am asiantaethau. At hynny, darparwyd cyfraniad arbenigol gan oruchwyliwr JCC i sicrhau ansawdd penderfyniadau'r ymchwilydd. Dadansoddwyd data arsylwadol gan ddefnyddio ystadegau 'IBM SPSS' (fersiwn 24). Cafodd yr holl ddata eu glanhau a chafodd troseddau eu grwpio i gategorïau (Atodiad Tabl 1) [25] cyn cynhyrchu ystadegau disgrifiadol. Defnyddiwyd meddalwedd Wordle TM (2014) i greu darluniau cwmwl geiriau o destun lle'r amlygwyd yr agweddau agored i niwed a'r cyfeirio a gofnodwyd yn fwyaf aml drwy feddiannu mwy o amlygrwydd yn y gynrychiolaeth [26]. Recordiwyd y cyfweiliadau â sain a'u trawsgrifio cyn cwblhau dadansoddiad naratif. Dewiswyd dadansoddiad naratif fel y dull mwyaf priodol, i archwilio a dehongli'r straeon a ddisgrifiwyd gan gyfranogwyr [22] ac i ychwanegu at ganfyddiadau'r dadansoddiad meintiol. Cyflwynir dyfyniadau eglurhaol i bwysleisio'r prif ganfyddiadau.

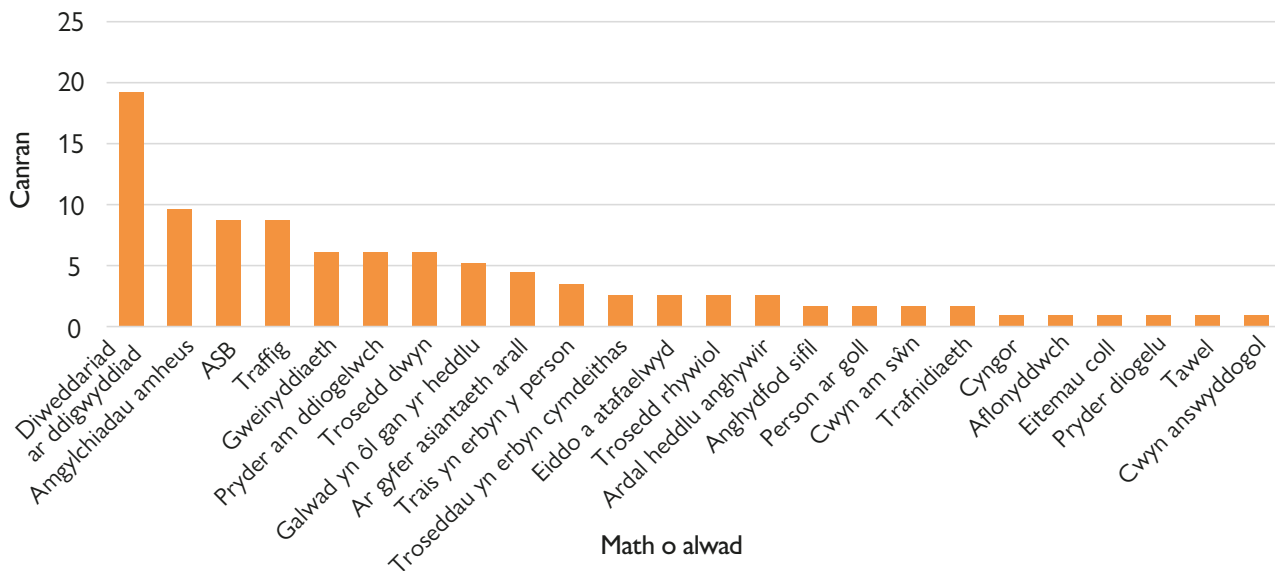
Atodiad tabl 1: Categorïau trosedd

Dosbarth mawr	Diffiniad	Dosbarthiadau bach wedi'u cynnwys
Bwrgleriaeth	Bwrgleriaeth yw dwyn, neu ymgais i ddwyn, o fangre lle nad awdurdodir mynediad. Mae difrod i safle yr ymddengys ei fod wedi'i achosi gan berson sy'n ceisio cael mynediad i gyflawni bwrgleriaeth, hefyd yn cael ei gyfrif fel bwrgleriaeth. Nodweddir byrgleriaethau preswyl a masnachol gan swyddogaeth yr adeilad.	Bwrgleriaeth mewn annedd
		Bwrgleriaeth mewn adeiladau eraill
Difrod Troseddol	Pan fydd eiddo'n cael ei ddinistrio neu ei ddifrodi'n fwriadol, nid o reidrwydd i gael mynediad i fangre neu gerbyd.	Difrod troseddol i annedd
		Difrod troseddol i gerbyd modur
		Difrod troseddol i adeilad arall
		Difrod troseddol arall
Cyffuriau	Meddiant, defnyddio, cyflenwi neu'r bwriad i gyflenwi cyffuriau anghyfreithlon.	Masnachu cyffuriau
		Cyffuriau eraill
		Meddu ar gyffuriau
Twyll a Ffugio	Mae twyll yn dwyll bwriadol yn y rhan fwyaf o achlysuron am elw ariannol; lle mae ffugio yw'r weithred o greu union replica o wrthrych gyda'r bwriad o dwyllo.	Twyll a ffugio arall
Tramgwyddau Hysbysadwy Eraill	Mae hwn yn gategori eang sy'n cynnwys troseddau sy'n hysbysadwy i'r Swyddfa Gartref.	Mynd yn barod
		Hysbysadwy eraill
Lladrad	Lladrad gyda'r defnydd o rym neu fygythiad o rym. Cynhwysir lladrad personol a masnachol. Ni chynhwysir lladrad cipio.	Eiddo busnes
		Eiddo personol
Troseddau Rhywiol	Categori eang o droseddau rhywiol, gan gynnwys ymosodiad anwedus a chyfathrach rywiol anghyfreithlon (o dan oedran).	Rhywiol eraill
		Trais rhywiol
Dwyn a Thrin	Lladrad oddi wrth berson, cerbyd modur, beiciau, eiddo preswyl neu ddi-breswyl a mwy. Ynghyd â storio, cludo neu geisio ailwerthu eiddo ar ôl i ladrad ddigwydd.	Trin nwyddau wedi'u dwyn
		Ymyrryd a tharfu ar gerbydau modur
		Lladrad arall
		Lladrad o gerbyd modur
		Lladrad o siopau
		Lladrad gan berson
		Lladrad/cymryd cerbyd modur
		Lladrad/cymryd beic pedal

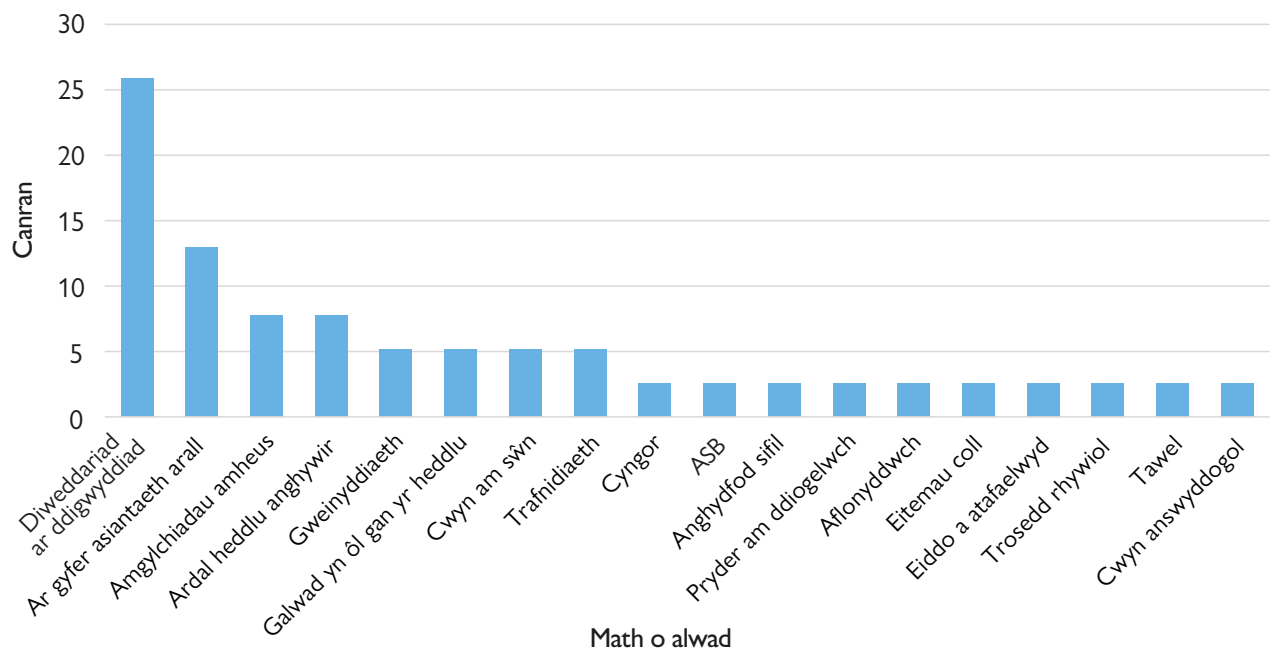
Trais yn Erbyn y Person	Mae'n cynnwys ystod o droseddau o fân droseddau megis aflonyddu ac ymosod cyffredin, i droseddau difrifol fel llofruddiaeth, gwir niwed corfforol a niwed corfforol difrifol.	Ymosodiad gydag anaf
		Ymosodiad cyffredin
		Aflonyddu
		Llofruddiaeth (lladdiad)
		Arf ymosodol
		Trais arall
		Clwyfo/GBH
Mathau ychwanegol o droseddau	Mae hwn yn gategori eang o fathau nas cwmpesir mewn categorïau eraill. Maent yn amrywio o droseddau sy'n gysylltiedig ag arfau i droseddau casineb a lladrad.	Troseddau gynau
		Troseddau cerbydau modur
		Troseddau domestig
		Troseddau casineb hiliol a chrefyddol
		Troseddau homoffobig
		Troseddau gwrth-semitaidd
		Troseddau islamoffobig
		Trais mwyaf difrifol
		ASB
		MOPAC7
		Lladrata ffôn symudol
		VWI
		Rhyddhau LBW
		Troseddau â chyllyll
KIV		

Atodiad 2 – Canfyddiadau atodol

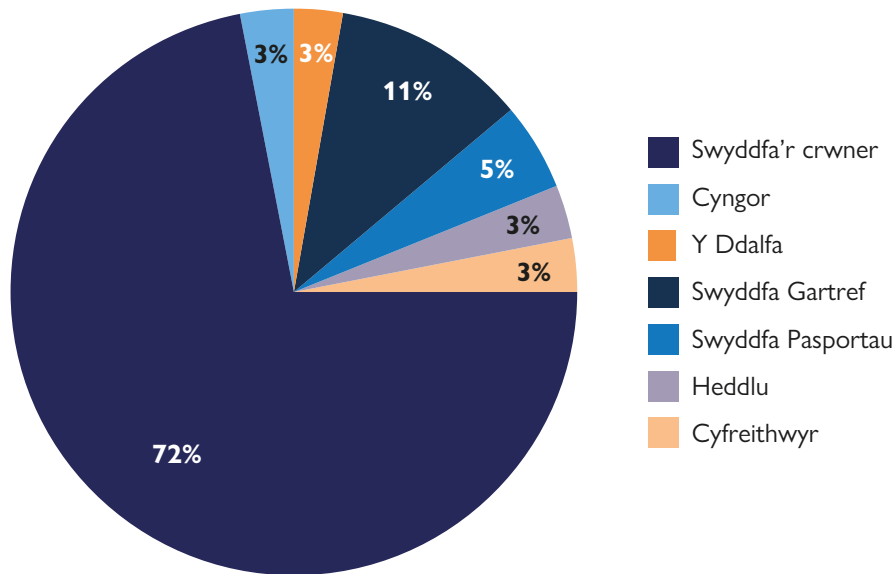
Atodiad ffigur 1: Mathau o alwadau 101 a arsylwyd yn JCC HGC (n=115)



Atodiad ffigur 2: Mathau o alwadau lle nas anfonwyd yr heddlu allan a arsylwyd yn JCC HGC (n=39)



Atodiad ffigur 3: Asiantaeth addas le nas anfonwyd yr heddlu allan a arsylwyd yn JCC HGC (n = 36³²)



Atodiad tabl 2: Amllder agweddau agored i niwed

Agwedd agored i niwed	Cyfrif o fewn galwadau ag agwedd agored i niwed a nodwyd (n = 49)	Canran yr agweddau agored i niwed mewn galwadau ag agweddau agored i niwed a nodwyd (n = 49)	Canran yr agweddau agored i niwed ym mhob galwad (n = 109 ³³)
Plentyn o dan 18 oed	21	43	19
Iechyd meddwl	18	37	17
Risg gan eraill	10	20	9
Cyffuriau	7	14	6
Cyflwr emosiynol gan gynnwys 'teimlo'n anniogel', 'galaru' a 'trallod'	7	14	6
Hunan-niwed	6	12	6
Risg camfanteisio'n rhywiol ar blant	6	12	6
Alcohol	5	10	5
Dioddefwyr troseddu	5	10	5
Risg i eraill	3	6	3
Anabledd dysgu	3	6	3
Cam-drin yn y cartref	2	4	2
Plentyn ar goll o'i gartref	2	4	2
Salwch corfforol	2	4	2
Oedrannus	1	2	1
Anabl	1	2	1

32 Roedd dwy alwad yn alwadau dychwelyd gan yr heddlu ac roedd un galwad yn ddistaw, felly nid oedd asiantaeth addas yn berthnasol.

33 Roedd chwe galwad yn alwadau dychwelyd gan yr heddlu ac, felly, ni chafodd agweddau agored i niwed eu cyfrif.



**Camau Cynnar
gyda'n Gilydd**
**Early Action
Together**

**Rhaglen ACEau yr Heddlu a Phartneriaid
Police & Partners ACEs Programme**

Mae Camau Cynnar gyda'n Gilydd yn bartneriaeth rhwng Iechyd Cyhoeddus Cymru, pedwar Heddlu Cymru a'r Comisiynwyr Heddlu a Throsedd, Barnardo's, Carchardai EM a Gwasanaeth Prawf Cymru, Cwmni Adsefydlu Cymunedol Cymru a Bwrdd Cyfiawnder Ieuencid Cymru.

Gwybodaeth Gyswilt

Os oes gennych unrhyw gwestiynau neu os oes angen unrhyw wybodaeth bellach arnoch, cysylltwch â'r tîm cenedlaethol ar earlyactiontogether@wales.nhs.uk

 @ACEsPoliceWales

 Early Action Together Police & Partners ACEs

