



Eleni
rydym wedi
derbyn
249,160
o alwadau
Teleofal!

TELEOFAL CAERDYDD

Adroddiad Blynyddol 2021-22

Croeso i'r Adroddiad Blynyddol

Mae Teleofal yn rhoi'r cymorth, y diogelwch a'r sicrwydd y mae ar gwsmeriaid eu hangen i allu byw'n annibynnol yn eu cartrefi eu hunain. Mae ein cwsmeriaid yn cynnwys tenantiaid y Cyngor, perchenogion tai a'r bobl hynny sy'n rhentu yn y sector preifat.

Roedd Ms W eisiau diolch i Teleofal Caerdydd a bod y gwasanaeth wedi bod yn wych i'w mam. Mae'r aelod staff yn gwneud **'gwahaniaeth go iawn i bobl' ac mai dyma 'y math o ofal sy'n dod o'ch enaid'**

Hoffai Mr S ddiolch i'r tîm am eu cymorth ar ôl derbyn cymorth yn dilyn cwmp. **'Roedd y wardeiniaid a fynychodd yn gwneud eu swyddi'n anhygoel o dda, mae wir yn wasanaeth hynod'**

Oeddech chi'n gwybod bod ein cwsmer ieuengaf wedi ymuno â ni yn 5 oed ac mae ein cwsmer hynaf yn 102!



Mae'r ddogfen hon ar gael yn Saesneg / This document is available in English



YR HYN A WNAWN

O 1 Ebrill 2022, cynyddwyd costau dau lefel gwasanaeth Teleofal Caerdydd. Mae Cyswllt yn Unig wedi cynyddu o £2.54 yr wythnos i £2.62 ac mae Ymateb Symudol wedi cynyddu o £5.26 i £5.42.

Mae ein Gwasanaeth Larwm Teleofal yn helpu llawer o gyplau, a phobl sy'n byw ar eu pennau eu hunain. Mae symlrwydd wrth wraidd ein Gwasanaeth Larwm Teleofal 24-7, sy'n galluogi cwsmeriaid ledled Caerdydd i aros yn hyderus ac yn ddiogel yn eu cartrefi.

Mae gan y tîm Teleofal nifer o synwryddion i alluogi rhywun i fyw'n annibynnol yn ei gartref ac i helpu gydag amrywiaeth o gyflyrau megis clefyd Parkinson, Epilepsi a Demensia a llawer mwy.

SUT MAE'N GWEITHIO

Yn syml, drwy bwysu'r botwm ar eich crogdllws neu ar yr uned ymateb byddwch yn cysylltu â'n tîm cyfeillgar a fydd yn siarad drwy'r seinydd ar yr uned ac yn gweithredu i'ch helpu yn syth, bob awr o'r dydd, bob diwrnod o'r flwyddyn. Gallai hyn gynnwys cysylltu ag aelod o'r teulu, gofalwr neu'r gwasanaethau brys neu anfon ein wardeiniaid symudol unigryw sydd wedi cael hyfforddiant cymorth cyntaf.

"Dydw i ddim yn deffro gyda theimlad o ofid dim mwy. Dwi'n byw ar fy mhen fy hun ac yn teimlo'n llawer mwy diogel yn gwybod os bydd unrhyw beth drwg yn digwydd mai dim ond pwysu'r botwm sydd angen i fi 'neud i gael eich help.'" - Mrs H

CYFLAWNIADAU

- Mynychodd Wardeiniaid Symudol Teleofal **3662** o gwmpwyr, gan arwain at arbediad i Wasanaethau Ambiwylans Cymru, cyfanswm o dros **£700,000** am y flwyddyn.
- Mae Teleofal Caerdydd yn treialu ei gwasanaeth Ymateb Symudol i **381** o gwsmeriaid mewn ardaloedd ar bwys ffin Caerdydd, mewn cydweithrediad â Chyngor Bro Morgannwg.
- Cadwyd achrediad Sefydliad Safonau Rhyngwladol (ISO) / y Gymdeithas Safonau Teleofal (TSA). Dywedodd archwilydd y TSA: *'Dangoson nhw eu bod yn grŵp medrus, unedig, brwdfrydig ac ymroddedig o bobl sy'n wirioneddol gofalu am eu cwsmeriaid'*



MEALS
ON
WHEELS

PRYD
AR
GLUD

Oeddech chi'n gwybod mai Teleofal Caerdydd sydd hefyd yn cynnal y gwasanaeth Pryd ar Glud?

Mae'r gwasanaeth fforddiadwy hwn yn gwasanaethu pobl o BOB oed, a gallwch archebu prydau unigol, o bryd i'w gilydd, neu mor aml ag y dymunwch eu derbyn.

Nid dim ond gwasanaeth cludo bwyd yw hwn; mae'n cynnig rhyngweithio cymdeithasol a gwiriad lles hefyd.

Os ydych yn bodloni un o'r meini prawf canlynol, gallwch fanteisio ar y gwasanaeth:

- Rydych yn cael trafferth paratoi pryd yn ddiogel
- Nid ydych yn gallu siopa am fwyd
- Rydych yn agored i hunan-esgeulustod neu'n bwyta deiet amhriodol
- Mae gennych anabledd meddwl neu gorfforol
- Mae angen cymorth arnoch oherwydd eich bod yn gwella yn dilyn salwch neu gyfnod yn yr ysbyty, salwch neu wyliau gofalwr, neu brofedigaeth.



SUT RYDYM WEDI PERFFORMIO?

Ebrill 2021 - Mawrth 2022

Mae targedau'n cyd-fynd â safonau uchel sydd wedi'u gosod gan y TSA sy'n monitro ac yn archwilio ein perfformiad yn flynyddol.



BETH YW BARN EIN CWSMERIAID AM EIN GWASANAETH?

Cawsom 283 o ymatebion i'n Harolwg Boddhad Cwsmeriaid gyda rhywfaint o adborth anhygoel yn dangos pa mor bwysig yw'r gwasanaethau hyn i'n cwsmeriaid.

Gwasanaeth	Ein Targed	Ansawdd Gwasanaeth	Cyflymder Ymateb	Staff Cymwynasgar
Gosod	90%	100 %	100 %	100 %
Monitro	90%	98 %	99 %	100 %
Ymateb Symudol	90%	95 %	95 %	97 %

EIN PERFFORMIAD YN Y MEYSYDD ALLWEDDOL:

Dangosydd Perfformiad	Ein Targed	Cyflawnom
Warden Symudol galw allan	95% o ymatebion o fewn 45 munud	96 %
Gosodiadau Brys	90% wedi'u gosod o fewn 2 ddiwrnod	90 %
Gosodiadau rheolaidd	90% wedi'u gosod o fewn 15 ddiwrnod	92 %
Atgyweiriadau critigol	95% i'w cwblhau fewn 10 diwrnod	94 %
Atgyweiriadau ddim yn gritigol	95% i'w cwblhau fewn 10 diwrnod	88 %

Ymdrin â galwadau Teleofal

Ein targed oedd ateb 97.5% o'r galwadau o fewn munud, a llwyddom i ateb:

93%

Ein targed oedd ateb 99% o'r galwadau o fewn 3 munud, a llwyddom i ateb: 98%

98%

BETH MAE EIN CWSMERIAID YN EI DDWEUD AM Y GWASANAETH PRYD AR GLUD?



Mae **95%** o'n cwsmeriaid yn cytuno bod y gwasanaeth wedi eu helpu i aros yn annibynnol yn eu cartrefi.

Mae **97%** o'n cwsmeriaid yn cytuno eu bod yn teimlo bod eu bywydau'n haws.



Mae **93%** o'n cwsmeriaid yn cytuno eu bod yn teimlo eu bod wedi cael mwy o faeth.

Mae **94%** o'n cwsmeriaid yn cytuno bod eu teuluoedd yn dawelwch eu meddwl.



Mae **86%** o'n cwsmeriaid yn cytuno eu bod yn teimlo'n iachach.

CYFRANOGIAD DEFNYDDWYR GWASANAETH

Rydyn ni bob tro'n falch o dderbyn adborth gan ein cwsmeriaid, boed hynny'n gadarnhaol neu'n negyddol. Dyma sylwadau/awgrymiadau a gawsom ni gennych CHI yr ydym wedi gweithredu arnyd nhw.

- **Beth sy'n digwydd os byddaf yn gwasgu'r croglwys ar ddamwain neu godi camrybudd?** Peidiwch â phoeni os byddwch yn gwasgu botwm y croglwys ar ddamwain. Byddwch yn clywed y Gweithredwr yn gofyn "ydych chi'n iawn", cadarnhewch eich bod chi'n iawn, a'ch bod chi wedi gwasgu'r croglwys ar ddamwain. Peidiwch ag ofni os byddwch yn codi camrybudd, mae'r ganolfan fonitro bob amser yn hapus i glywed gennych. Mae canu'r larwm yn gweithredu fel prawf defnyddiol ar gyfer eich cartref.
- **Beth dylwn i ei wneud os ydw i'n newid fy mhecyn band eang Ffôn/Teledu gyda darparwr arall?** Cysylltwch â ni ar unwaith os ydych yn bwriadu newid eu darparwr ffôn, teledu neu fand eang. Os ydych am newid mae'n debygol bod hynny er mwyn uwchraddio i becyn llais digidol. Er mwyn sicrhau eich bod yn cysylltu â'n gwasanaeth yn y modd arferol byddwn yn ymweld â'ch eiddo ac yn gosod uned llinell fywyd ddigidol/GSM i chi.

EDRYCH TUA'R DYFODOL

Rydym yn deall bod gan ein cwsmeriaid anghenion sy'n newid ac rydym am ddatblygu ein gwasanaethau er mwyn eu diwallu.

- Rydym yn cysylltu â mwy o ddarparwyr technoleg i allu cynnig rhagor o offer aml-swyddogaeth.
- Byddwn yn parhau i sicrhau diogelwch ein cwsmeriaid a'n staff ar ôl i gyfyngiadau COVID-19 godi.
- Mae Strategaeth Ddigidol Teleofal Caerdydd wedi'i datblygu ac mae'r tîm yn cynnig cymorth parhaus i gwsmeriaid drwy'r newid o ddigidol i analog.



CYSYLLTU Â NI

Os oes teulu, ffrindiau neu gymdogion gennych a fyddai yn cael budd o'r gwasanaeth, neu os hoffech chi i ni ddod i ddigwyddiad neu fod yn siaradwr gwadd, ffoniwch ni ar: **029 2053 7080**

e-bost: teleofal@caerdydd.gov.uk
neu ewch i: www.teleofalcaerdydd.co.uk