Teleofal Caerdydd
Gwasanaeth Ymateb a Wardeiniaid

Adroddiad Blynyddol 2022 -2023

Helpu chi i aros yn annibynnol gartref

CRYFACH TECACH GWYRDDACH

CARDIFF CAERDYDD

bsi. ISO 9001:2015 Quality Management

Caerdydd Dementia Gyfeillgar
Dementia Friendly Cardiff

TEC Quality Certified Organisation

www.teleofalcaerdydd.co.uk • 02920 537080 • teleofal@caerdydd.gov.uk

CROESO I'N HADRODDIAD BLYNYDDOL

Mae **Teleofal Caerdydd** yn cynnig cymorth i dros 5,000 o gwsmeriaid ledled Caerdydd, 365 diwrnod y flwyddyn. Mae ' eich helpu i i barhau i fyw'n annibynnol yn eich cartref' wrth wraidd popeth yr oeddem yn bwriadu ei gyflawni. Mae ein staff medrus, angerddol ac ymroddedig yn sicrhau eu bod yn darparu'r gwasanaeth o'r ansawdd gorau, gan sicrhau lles ein holl gwsmeriaid bob amser.

EIN CYFLAWNIADAU

Mynychodd Ymatebwyr Symudol Teleofal Caerdydd 4207 o bobl oedd wedi cwympo ar draws y ddinas. Arweiniodd hyn at arbed costau i Wasanaeth Ambiwlans Cymru, cyfanswm o **£1,036,761** am y flwyddyn.

Mae Teleofal Caerdydd wedi cadw achrediad Sefydliad Safonau Rhyngwladol (ISO) a'r Gymdeithas Safonau Teleofal (TSA).

Cafodd y lefel uchaf erioed o atgyfeiriadau Teleofal Caerdydd eu derbyn ym mis Ionawr 2023. Cafodd cyfanswm o **223** o atgyfeiriadau eu hanfon i Teleofal Caerdydd o wahanol ffynonellau.

BETH OEDD BARN EIN CWSMERIAID AM EIN GWASANAETH?

Cawsom 407 o ymatebion ‘n Harolwg Boddhad Cwsmeriaid gydag 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 %

SUT RYDYM WEDI PERFFORMIO?

Mae targedau’n alinio â safonau uchel sydd wedi’u gosod gan y TSA sy’n monitro ac yn archwilio ein perfformiad yn flynyddol.

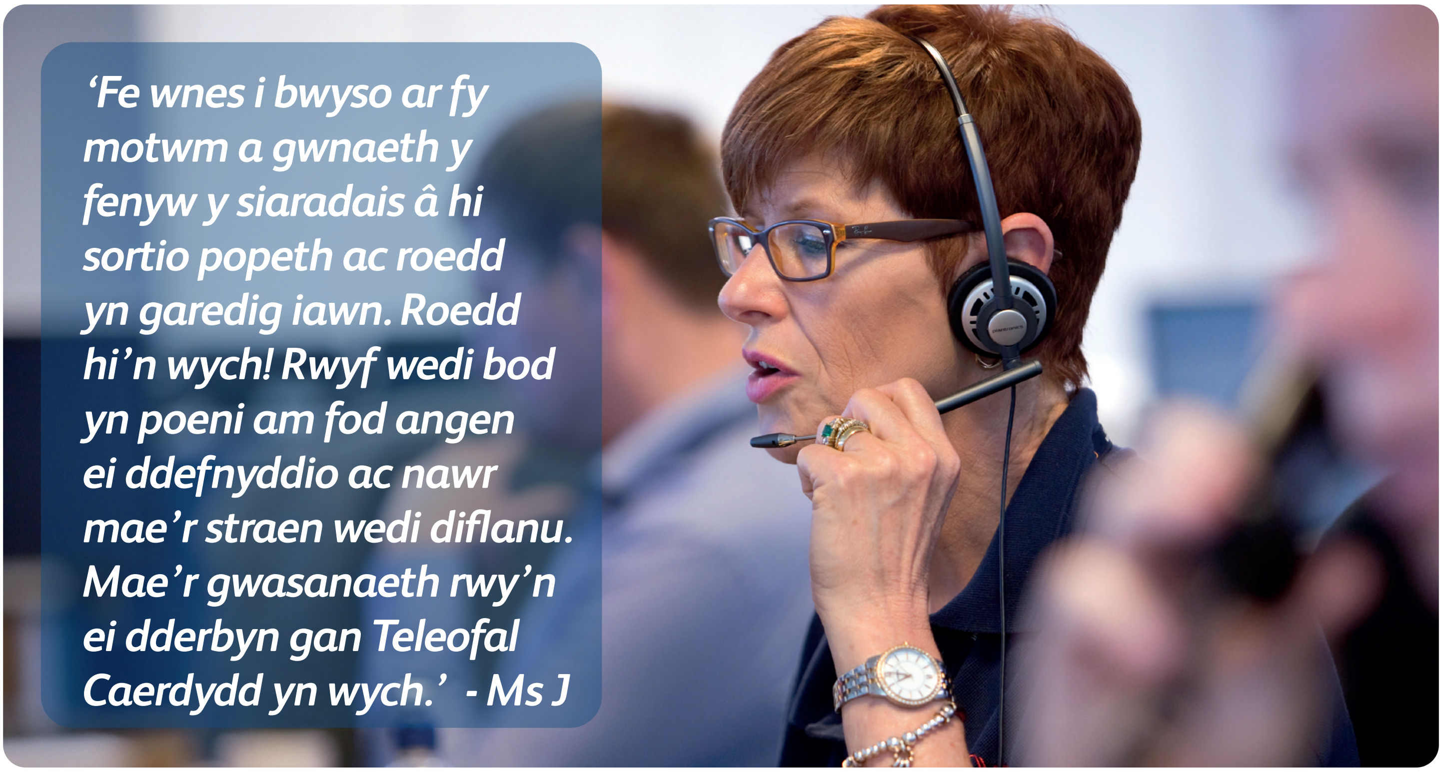
EIN PERFFORMIAD MEWN MEYSYDD ALLWEDDOL

Perfformiad Dangosydd	Ein Targed	Cyflawnom ni
Wardeiniaid Symudol galwadau	**95%** ymateb o fewn 45 munud	93 %
Gosodiadau Brys	**90%** wedi’u gosod o fewn 2 ddiwrnod	81 %
Gosodiadau nad ydynt yn frys	**90%** i’w gosod o fewn 15 ddiwrnod	90 %
Atgyweiriadau ddim yn gritigo	**95%** i’w cwblhau fewn 2 diwrnod	87 %
Atgyweiriadau ddim yn gritigol	**95%** i’w cwblhau fewn 10 diwrnod	70 %

TRIN GALWADAU

Ein targed oedd ateb 97.5 % o’r galwadau o fewn munud, a llwyddom i ateb: **94.8 %**

Ein targed oedd ateb 99 % o’r galwadau o fewn 3 munud, a llwyddom i ateb: **99.24 %**



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.
- Byddwn yn parhau i gefnogi ein cwsmeriaid trwy'r trawsnewidiad o Analog i Ddigidol. Rydym bellach yn gosod offer digidol yn ddiofyn ac yn gwneud cynlluniau i symud ein cwsmeriaid sydd â llinellau bywyd analog yn rhagweithiol. Mae mwy o wybodaeth am y trawsnewid digidol i'w gweld yn yr adroddiad hwn.
- Rydym wrthi'n uwchraddio'r llwyfan yr ydym yn derbyn ein galwadau Larwm drwyddo. Cynhaliwyd gweithdai i sicrhau bod staff ar bob lefel wedi bod yn rhan o'r broses ac rydym i gyd yn edrych ymlaen at weld hyn yn datblygu dros y flwyddyn i ddod.

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 arnyn nhw. Rydym wedi cyflwyno Chwyddwyr Sain i wella clywadwyedd ac eglurder lleferydd ledled y cartref pan godir galwad larwm. Mae hyn yn caniatáu i'r cwsmer glywed ein gweithredwr mewn mwy o leoliadau, gan ein cynorthwyo i drefnu'r ymateb cywir.

MEALS ON WHEELS | PRYD AR GLUD

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

Mae'r gwasanaeth fforddiadwy hwn yn gwasanaethu pobl o BOB oed, a gallwch archebu prydau unwaith, dros dro, 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.

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

Mae **100%** o'n cwsmeriaid a holwyd yn cytuno bod y gwasanaeth wedi eu helpu i aros yn annibynnol yn eu cartrefi.

Mae **99%** o'r cwsmeriaid a holwyd yn cytuno eu bod yn teimlo eu bod wedi cael mwy o faeth.

Mae **90%** o gwsmeriaid a holwyd yn cytuno eu bod yn teimlo'n llai unig.

☎ 02920 537080

DIGIDEIDDIO

Mae darparwyr rhwydwaith ffôn ledled y DU yn gwneud newidiadau i'r system ffôn analog yr ydym i gyd wedi'i defnyddio ers blynyddoedd lawer. Mae'n cael ei disodli'n raddol gan system ddigidol fodern. Gelwir hyn yn uwchraddio digidol ac mae'n golygu dileu'r llinellau ffôn tir traddodiadol.

Mae'r newid digidol hwn eisoes wedi dechrau mewn rhai ardaloedd a bydd yn cael ei gwblhau erbyn 2025. Pan fyddwch yn cael eich uwchraddio gan eich darparwr rhwydwaith bydd eich ffôn yn cael ei gysylltu â dyfais ddigidol yn hytrach nag yn uniongyrchol i mewn i soced wal y ffôn.

Pam mae hyn yn effeithio ar Teleofal?

Ni fydd galwadau fel galwadau larwm cymdeithasol yn gallu defnyddio systemau ffôn analog mwyach. Er enghraifft, os byddwch yn syrthio, byddech naill ai'n pwyso eich botwm larwm neu'n dibynnu ar synwyryddion awtomataidd yn eich cartref. Anfonir y larwm drwy'r system ffôn draddodiadol, i'n canolfan fonitro, lle bydd gweithredwr yn rhoi cyngor neu'n cael help.

Bydd angen i ni uwchraddio'r offer Teleofal sydd gennych yn eich cartref fel y gallwch barhau i ddefnyddio'r gwasanaeth Teleofal. Mae'r offer hwn yn cysylltu eich galwadau larwm, drwy'r Rhyngrwyd, i'n canolfan fonitro. Bydd SIM wedi'i leoli yn yr uned a fydd yn sicrhau eich bod wedi'ch cysylltu i'r ganolfan reoli pe bai'r cysylltiad rhyngrwyd yn methu.

NEWID ENW I'N WARDEINIAID SYMUDOL!

Mae rôl ein Wardeiniaid Symudol wedi esblygu dros y blynyddoedd ac fel gwasanaeth roeddem yn teimlo ei bod yn bryd diweddaru pethau. Mae ein tîm ymroddedig o staff bellach yn **Ymatebwyr Symudol!**

Mae'r enw hwn yn cwmpasu'r gwaith anhygoel maen nhw'n ei wneud yn well, er enghraifft ymateb i 94.7 % o'r galwadau o fewn 45 munud!

Sut bydd hyn yn effeithio arnoch chi?

Os nad oes gennych offer teleofal digidol yn eich eiddo eto, byddwn yn cysylltu â chi pan fyddwn yn barod i newid eich offer. Byddwn yn trefnu dyddiad i'n Swyddogion Cysylltu ddod i'ch eiddo, tynnu'r hen offer a gosod yr offer digidol.

Beth i'w wneud yn y cyfamser?

Os bydd eich darparwr Ffôn yn uwchraddio eich gwasanaeth ffôn yn eich cartref, cysylltwch â ni ar 029 2053 7080 fel y gallwn drefnu i osod offer Teleofal digidol am ddim.

Efallai y bydd eich darparwr wedi rhoi addasydd i chi gadw eich offer Teleofal wedi'i gysylltu, fodd bynnag, nid yw'r rhain yn ddibynadwy a bydd dal angen i chi gael offer Teleofal digidol.

Os oes gennych unrhyw gwestiynau ynghylch pryd y bydd eich gwasanaeth ffôn yn cael ei uwchraddio, cysylltwch â'ch darparwr ffôn yn uniongyrchol.

Os oes gennych unrhyw gwestiynau ac os hoffech siarad â'n tîm cyfeillgar, ffoniwch ni ar 029 2053 7080 neu anfonwch e-bost atom yn teleofal@caerdydd.gov.uk

Ydych chi'n adnabod rhywun a allai elwa o Teleofal Caerdydd?

Rydym wedi ymrwymo i ddarparu gwasanaethau ardderchog, cost isel i drigolion Caerdydd. Mae Teleofal Caerdydd yn un o'r gwasanaethau gwerth gorau o'i fath yng Nghymru ac mae'n cael ei adolygu'n flynyddol. Y cyfan sydd angen i chi ei wneud yw dewis y pecyn sydd fwyaf addas i chi a rhoi galwad i ni.

CYSWLLT YN UNIG

Am ddim ond £2.70 yr wythnos gallwch gofrestru i gael cymorth 24 awr trwy bwyso botwm. Bydd y tîm yn cysylltu â'ch perthynas, eich gofalwr neu'r gwasanaethau brys ar eich rhan.

YMATEB SYMUDOL

Dim ond £5.58 yr wythnos yw cost ein gwasanaeth mwyaf poblogaidd. Gallwch gael cymorth 24 awr y tîm cyswllt a'n Hymatebwyr Symudol hyfforddedig mewn cymorth cyntaf.

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

or visit

www.teleofalcaerdydd.co.uk