

ADRODDIAD BLYNYDDOL 2023-24

Yn eich helpu i barhau
i fyw'n annibynnol yn
eich cartref



 **Teleofal**
Caerdydd
Gwasanaeth Ymateb a Wardeiniaid

Mae'r ddogfen hon ar gael yn Gymraeg / This document is available in Welsh



CROESO

Mae **Teleofal Caerdydd** yn cynnig cymorth i dros 5,500 o gwsmeriaid ledled Caerdydd, 365 diwrnod y flwyddyn. Mae 'eich helpu i barhau i fyw'n annibynnol yn eich cartref' yn greiddiol i bopeth 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.

Eleni, mae ein gwasanaeth wedi parhau i dyfu ac esblygu, gyda mwy na 1,000 o gwsmeriaid newydd yn cofrestru ar gyfer ein gwasanaeth. Yn Teleofal Caerdydd, rydym yn canolbwyntio ar weithredu mesurau i wella boddhad cwsmeriaid a sbarduno canlyniadau cadarnhaol i'r gymuned ehangach. Trwy gydol yr adroddiad blynyddol hwn, byddwch yn gweld yr effaith a gawn ar fywydau ein cwsmeriaid.

Sganiwch ein cod QR gyda'r camera ar eich ffôn a bydd yn mynd â chi'n syth i'n gwefan lle gallwch gael mwy o wybodaeth am ein gwasanaeth a gwneud cais i fod yn gwsmer Teleofal Caerdydd.



SGANIWCH FI

Eleni rydym
wedi derbyn
245,563
o alwadau
Teleofal!

**MAE'R CWSMER
HYNAF SY'N DERBYN
GWASANAETH
TELEOFAL CAERDYDD
AR HYN O BRYD YN
107 OED.**



teleofalcaerdydd.co.uk



02920 537080



Teleofal@caerdydd.gov.uk

EIN CYFLAWNIADAU

Heb os, mae **Teleofal Caerdydd** wedi cyflawni pethau gwych yn 2023-24, rydym wedi ymdopi â heriau a gyflwynwyd trwy gael gwared ar linellau analog, wedi dod yn rhagflaenwyr o ran data cwmpiadau o fewn y sector ac wedi parhau i drawsnewid ein gwasanaeth Ymatebwyr Symudol yn ddigidol. Darllenwch ymlaen i ddysgu mwy am ein cyflawniadau...

Dechreuodd Teleofal Caerdydd ar daith drawsnewid i fudo ein cwsmeriaid yn ddigidol yn unol â dyddiadau diffodd arfaethedig teleffoni. Mae trawsnewid ein gwasanaethau yn adlewyrchu dull cyfannol sy'n cael ei sbarduno gan bwysau allanol, ymgysylltu â rhanddeiliaid, ac ymrwymiad i ddysgu a gwella. Wrth i ni barhau i lywio'r trawsnewid digidol, rydym yn parhau'n ymroddedig i ddarparu gofal a chymorth heb ei ail i'n cwsmeriaid a'r gymuned ehangach. Mae 66% o gwsmeriaid Virgin Media eisoes wedi cael datrysiaid digidol ac mae Teleofal Caerdydd yn cysylltu â darparwyr teleffoni eraill i sicrhau'r canlyniadau gorau i gwsmeriaid.

Mae lansio ein hadroddiadau Canolbwyntio ar Gwympiadau eleni wedi tynnu sylw at raddfa ein gwasanaeth Ymateb Symudol ac anghenion ein cwsmeriaid. Rydym yn hynod falch o'r canlyniadau cadarnhaol yr ydym wedi'u cyflawni i'n cwsmeriaid, mae deall ein data cwmpiadau yn iawn yn golygu y gallwn sefydlu mesurau ataliol a datblygu'r llwybrau cywir i sicrhau bod ein cwsmeriaid yn cael yr ansawdd bywyd gorau posibl. Mae'r adroddiad hwn yn cael ei rannu gyda rhanddeiliaid, gan gynnwys Byrddau Partneriaeth Rhanbarthol Caerdydd a'r Fro, Canolfan Gwyddorau Bywyd, ac Iechyd Cyhoeddus Cymru.

Gyda phwysau cynyddol ar y GIG a Gwasanaeth Ambiwlans Cymru (GAC), mae gwasanaethau fel Teleofal Caerdydd yn hanfodol i leddfu pwysau, yn cynorthwyo gydag osgoi costau ac yn gweithredu fel gwasanaeth ataliol i ohirio ymyrraeth bellach. Aeth Teleofal Caerdydd i helpu 4,121 o bobl a oedd wedi cwmpo yn 2023/24, a dim ond 392 gafodd eu huwchgyfeirio i Ambiwlans.

Y gost y gwnaeth Gwasanaeth Ambiwlans Cymru ei hosgoi yn 2023/24 oedd £869,667.42.

ASTUDIAETH ACHOS

Yr her

Mae Mr S sydd â chlefyd Parkinson wedi bod yn un o gwsmeriaid Teleofal Caerdydd ers bron i 3 blynedd. Yn ystod y misoedd diwethaf gwnaethom sylwi ar nifer sylweddol o geisiadau i'r Ymatebwyr Symudol gynorthwyo'n ddyddiol. Ar adegau roedd Mr S eisiau cymorth i wisgo ei gôt, i symud o'i gadair olwyn ac i symud yn ôl i'w gadair freichiau.

Ymgysylltodd yr Ymatebwyr Symudol â Mr S yn ystod eu hymweliadau, gan fwydo yn ôl bod Mr S yn peryglu ei hun wrth lithro oddi ar ei gadair freichiau, roedd yn lleoli ei hun mewn ffordd a oedd yn golygu ei bod yn anoddach iddo anadlu a bod ei anadlu'n mynd yn llafurus.

Yr hyn a wnaethom

Mae adroddiad pobl sy'n cwmpo'n fynych Teleofal Caerdydd yn nodi ffactorau risg o ddadgofrestru oherwydd marwolaeth. Trwy hyn roeddem yn gallu nodi'n gyflym y patrymau yn y bobl sy'n cwmpo'n fynych. Gwnaethom sylwi bod Mr S wedi cwmpo 64 o weithiau ym mis Hydref ac ym mis Tachwedd, 32 o weithiau bob mis.

Roedd hyn yn nifer sylweddol o weithiau i un cleient ofyn am y gwasanaeth, a mynegwyd pryderon difrifol am ei les.

Trwy sgysiau trawsadrannol agored a gonest, gwnaethom nodi bod y cwsmer yn derbyn pecyn gofal cymdeithasol. Gwnaethom greu llwybr newydd i helpu i uwchgyfeirio'r math yma o bryderon i sicrhau bod pawb sy'n cefnogi Mr S yn ymwybodol o'i anghenion cynyddol.



Canlyniadau

Cafodd achos Mr S ei uwchgyfeirio a lleisiodd Teleofal Caerdydd ein pryderon i lefel uwch o fewn y llwybr. Gwnaeth ansawdd ein data ein galluogi i gyflwyno tystiolaeth o amser, amllder a lleoliad y cwmpadau, a oedd i gyd yn dangos angen clir am gymorth ychwanegol.

Cadarnhawyd y byddai Mr S yn elwa o gael gofalwr dros nos i gefnogi ei anghenion oherwydd dyma pryd y byddem yn cael nifer uchel o alwadau.

I'ym mis Rhagfyr, roedd nifer cwmpadau Mr S wedi gostwng gan 10 o ganlyniad i ailasesu a chynyddu ei becyn gofal.

Mae hyn wedi golygu bod modd newid pecyn gofal Mr S wrth i'w anghenion newid i sicrhau ei fod yn cael y cymorth sydd ei angen.

EIN NIFEROEDD



Rydym yn gwasanaethu dros

5,500

o gwsmeriaid yng Nghaerdydd



Rydym yn derbyn dros

137,500

o alwadau critigol y flwyddyn

Mynychodd Ymatebwyr Symudol **4,121** o gwympiadau a gadarnhawyd

Ein galwadau Dim Ymateb yw ein prif flaenoriaeth. Mae llawer o'r rhain yn arwain at wiriad lles gan Ymatebydd Symudol. Derbyniwyd dros

3,500

o alwadau dim ymateb eleni.



Ar gyfartaledd, rydym yn cymryd

23 munud

munud i gyrraedd y safle.

Y gost y gwnaeth Gwasanaeth Ambiwllans Cymru ei hosgoi yn 2023/24 oedd

£869,667.42



Dim ond **392** o gwsmeriaid a gwypodd oedd angen ambiwlans

Cawsom dros

10,113

o geisiadau am Ymatebwyr Symudol eleni.

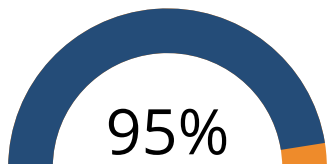


Priodolwyd

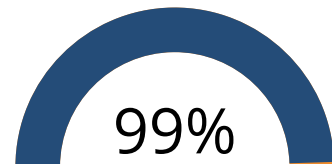
1,825

o gwympiadau i broblemau cydbwysedd.

Ein targed oedd i ateb 97.5% o alwadau o fewn munud. Fe wnaethom gyflawni hyn;



Ein targed oedd i ateb 99% o alwadau o fewn 3 munud. Fe wnaethom gyflawni hyn;



02920 537080

PERFFORMIAD

Mae boddhad cwsmeriaid yn hanfodol ac mae pobl yn greiddiol i'r hyn rydym yn ei wneud. Mae ein gweithredwyr yn cysylltu â'n cwsmeriaid ar eu pen-blwydd bob blwyddyn, ac yn anfon arolwg boddhad atynt. Cawsom 500 o ymatebion gydag adborth anhygoel.

Gwasanaeth	Ein Targed	Ansawdd Gwasanaeth	Cyflymder Ymateb	Staff Cymwynasgar
Monitro	90%	99%	98%	99%
Ymateb Symudol	90%	98%	98%	98%

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

Perfformiad Dangosydd	Ein Targed	Cyflawnom ni
Galwadau Ymatebwyr Symudol	95% ymateb o fewn 45 munud	82%
Gosodiadau Brys	90% wedi'u gosod o fewn 2 ddiwrnod	63%
Gosodiadau nad ydynt yn frys	90% i'w gosod o fewn 15 ddiwrnod	87%
Atgyweiriadau ddim yn gritigo	95% i'w cwblhau fewn 2 diwrnod	60%
Atgyweiriadau ddim yn gritigol	95% i'w cwblhau fewn 10 diwrnod	80%

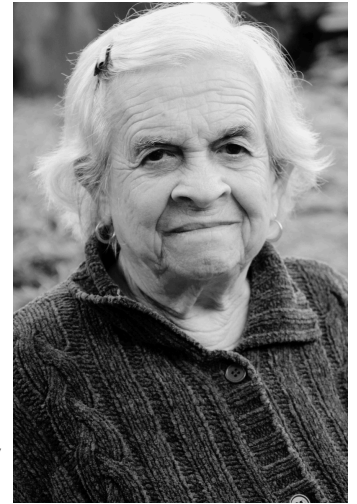


DEFNYDDWYR EIN GWASANAETH

Rydym bob amser yn croesawu adborth gan ein cwsmeriaid, boed hynny'n gadarnhaol neu'n negyddol. Isod ceir sylwadau a dderbyniwyd gennych CHI.



"Roedd yn rhaid i fy mam ddefnyddio gwasanaeth Teleofal Caerdydd am y tro cyntaf ddoe a hithau wedi cwmpo. Mae hi wedi gofyn i mi ddiolch i chi am ymateb mor gyflym a dywedodd pa mor hyfryd oedd y person a ddaeth i'w helpu."



'Diolch arbennig am eich help prydlon a'ch proffesiynoldeb heddiw pan gwmpodd Dad ar ben y grisiau a chwmpodd Mam ar y gwaelod. Am wasanaeth gwych. Diolch!'

'Rydym wedi gorfod cael eich help sawl gwaith yn ddiweddar. Rydym wedi cael cymorth dau aelod o staff a oedd yn garedig iawn ac yn cydymdeimlo, gan weithio mewn ffordd broffesiynol a defnyddio offer yn effeithiol. Roeddwn eisiau dweud diolch am waith gwych! Rydym i gyd yn cytuno bod eich gwasanaeth yn rhoi gwerth gwych a sicrwydd mawr.'

"Yn ddieithriad, mae pawb yr wyf wedi siarad â nhw wedi bod yn gymwynasgar, yn garedig ac yn llawn empathi o ran y sefyllfaoedd anodd y mae'r rhai sydd angen eich help ynddynt.'



'Diolchwch i'r bobl yn eich gwasanaeth oddi wrtha i, maent yn darparu gwasanaeth gwych!'

'Ar ôl cael ei rhyddhau, roedd fy mam yn ddigalon ac eisiau mynd i gartref gofal, ond gyda chefnogaeth eich gwasanaethau, rwy'n teimlo y bydd iechyd meddwl fy mam yn parhau i wella ac ni allwch roi pris ar hynny felly diolch eto.'



02920 537080

EIN DYFODOL

Mae gan **Teleofal Caerdydd** gynlluniau mawr i barhau i ddatblygu'r gwasanaeth, ein gweithlu, a'r canlyniadau i'n cwsmeriaid.

Her sy'n ein hwynebu yw costau cynyddol offer digidol, fodd bynnag, mae Teleofal Caerdydd wedi llwyddo i sicrhau Cyllid Ffyniant Gyffredin gan Lywodraeth Cymru. Bydd y cyllid hwn yn cael ei ddefnyddio i leihau cost y gwasanaeth i'n cwsmeriaid a galluogi mwy o hygyrchedd.

Mae gwaith helaeth wedi cael ei wneud i gaffael llwyfan newydd sy'n hanfodol i gefnogi ein taith ddigidol. Mae Teleofal Caerdydd wedi dyfarnu'r contract i Enovation a bydd gwaith yn dechrau nawr i fudo ein gwasanaeth. Bydd prosiect ar y raddfa hon yn gofyn am fewnbwn gan yr holl staff, ac rydym yn llawn cyffro i ddechrau'r trosglwyddo hyn.

Bydd datblygiad y gweithlu yn chwarae rhan hanfodol yn 2024-25. Mae 95% o staff wedi mynychu Hyfforddiant Ymwybyddiaeth Cwmpïadau a gynhaliwyd gan Dîm Iechyd y Cyhoedd Lleol Caerdydd a'r Fro. Derbyniwyd adborth cadarnhaol gan bawb a fynychodd ac fe wnaeth ailgynnau'r angerdd dros gefnogi'r rhai sydd mewn perygl o gwmpo. Eleni bydd staff yn derbyn Hyfforddiant Dementia a ddarperir gan y GIG a Hyfforddiant Ymwybyddiaeth Iechyd Meddwl Connect 5 Cyngor Caerdydd.

Mae ehangu ein gwasanaeth Ymatebwyr Symudol yn ffocws arall yn 2024-25. Bydd Teleofal Caerdydd yn archwilio ffyrdd eraill y gallwn gefnogi'r rhai yn y gymuned. Os gallai gwasanaeth rydych chi'n ei ddarparu elwa o ymateb symudol pwrpasol, cysylltwch â ni.

Wedi ei ariannu gan
Llywodraeth y DU  Funded by
UK Government

POWERED BY
**LEVELLING
UP**

CYSYLLTU Â NI

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

Rydym wedi ymrwymo i ddarparu gwasanaethau ardderchog sy'n rhoi gwerth am arian i breswylwyr Caerdydd. Dewiswch lefel y gwasanaeth sy'n gweddu orau i chi a rhowch alwad i ni ar 029 2053 7080 i drafod pecynnau offer.

Gall ein tîm cyfeillgar eich helpu i benderfynu pa gynnyrch fydd yn gweithio orau i chi a gallant drafod unrhyw gwestiynau sydd gennych.

CYSWLLT YN UNIG

Am ddim ond £3.60 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 £6.43 yr wythnos yw cost ein gwasanaeth mwyaf poblogaidd. Gallwch gael cymorth 24 awr y tîm cyswllt a'n Hymatebwyr Symudol hyfforddedig sydd wedi cael hyfforddiant cymorth cyntaf.

Sganiwch ein cod QR gyda'r camera ar eich ffôn a bydd yn mynd â chi'n syth i'n gwefan lle gallwch gael mwy o wybodaeth am ein gwasanaeth a gwneud cais i fod yn gwsmer Teleofal Caerdydd.



SGANIWCH FI



02920 537080

EIN PECYNNAU

Mae **Teleofal Caerdydd** wedi cyflwyno pecynnau offer i sicrhau ein bod yn diwallu holl anghenion ein cwsmeriaid a'u galluogi i ddewis yr opsiwn sy'n iawn iddyn nhw. Dyma ddetholiad o'r pecynnau sydd ar gael:

PECYN SYLFAENOL



Mae'r Pecyn Sylfaenol yn cynnwys Uned Ddigidol, Larwm Gwddf, Strap Arddwrn a Chortyn Gwddf. Mae hyn yn galluogi cwsmeriaid i alw am help os ydynt mewn trafferthion.

PECYN CWYMPIADAU 1



Mae Pecyn Cwypmiadau 1 yn cynnwys Uned Ddigidol a Synhwrydd Cwypmiadau. Bydd rhybudd yn cael ei godi naill ai pan fydd y cwsmer yn pwysu'r botwm ar eu synhwrydd cwmpo neu uned neu os bydd cwmp yn cael ei synhwyro.

PECYN DEMENTIA



Mae'r Pecyn Dementia yn cynnwys Uned Ddigidol, Synhwrydd Cwypmiadau, Synhwrydd Mwg a Synhwrydd Carbon Monocsid. Bydd rhybudd yn cael ei godi naill ai drwy bwysu'r botwm neu gan un o'r synhwryddions.

DIOGELWCH YN Y CARTREF



Mae'r Diogelwch yn y cartref yn cynnwys Uned Ddigidol, Larwm Gwddf, a Botwm Galwr Digoeso. Mae hyn yn galluogi cwsmeriaid i alw am help os ydynt mewn trafferthion.



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 untro, dros dro, neu mor aml ag y dymunwch eu derbyn. Nid dim ond gwasanaeth cludo bwyd yw hwn, mae'n cynnig cyswllt cymdeithasol a gwiriad lles hefyd.

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

- Anhawster yn paratoi pryd o fwyd yn ddiogel
- Yn methu siopa am fwyd
- Mewn perygl o hunan-esgeulustod neu byddech yn bwyta deiet amhriodol
- Mae gennych anabledd meddyliol neu gorfforol
- Rydych angen cymorth ar ôl gadael yr ysbyty neu wedi salwch; gofalwr yn sâl neu ar wyliau, neu brofedigaeth.

Sut i ddechrau derbyn Pryd ar Glud?

Os oes gennych deulu, ffrindiau neu gymdogion a fyddai'n cael budd o'r gwasanaeth, ffoniwch ni ar 029 2053 7080.

Mae nifer o gwsmeriaid eisoes yn mwynhau manteision prydau bwyd a gaiff eu cludo i'w cartrefi. Dywedwch wrth ffrind a'u helpu i aros yn hapus, yn iach ac yn annibynnol yn eu cartref.

*Mae meini prawf a lleoliad yn berthnasol



MEALS
ON
WHEELS

PRYD
AR
GLUD



Am fwy o wybodaeth am ein cynnyrch a'n gwasanaethau, ewch i:
cysylltwch â Teleofal Caerdydd ar:

Rhif ffôn: 02920 537080

E-bost: Teleofal@caerdydd.gov.uk

Gwefan: <https://telecarecardiff.co.uk/?lang=cy>