

#20

Cwsmeriaid Agored i Niwedd a'r Pandemig

*Os yw'n bwysig i chi,
yna mae'n bwysig i
ni....*

Pam cynnal yr adolygiad hwn?

Pwrpas y thema

Cael sicrwydd bod cwsmeriaid agored i niwed yn cael y lefelau a ddisgwylir o wasanaeth gan ateb yn ystod y pandemig

Pryd y gwnaethom gynnal yr arolwg hwn?

Drwy gydol mis Hydref, mis Tachwedd a mis Rhagfyr 2020

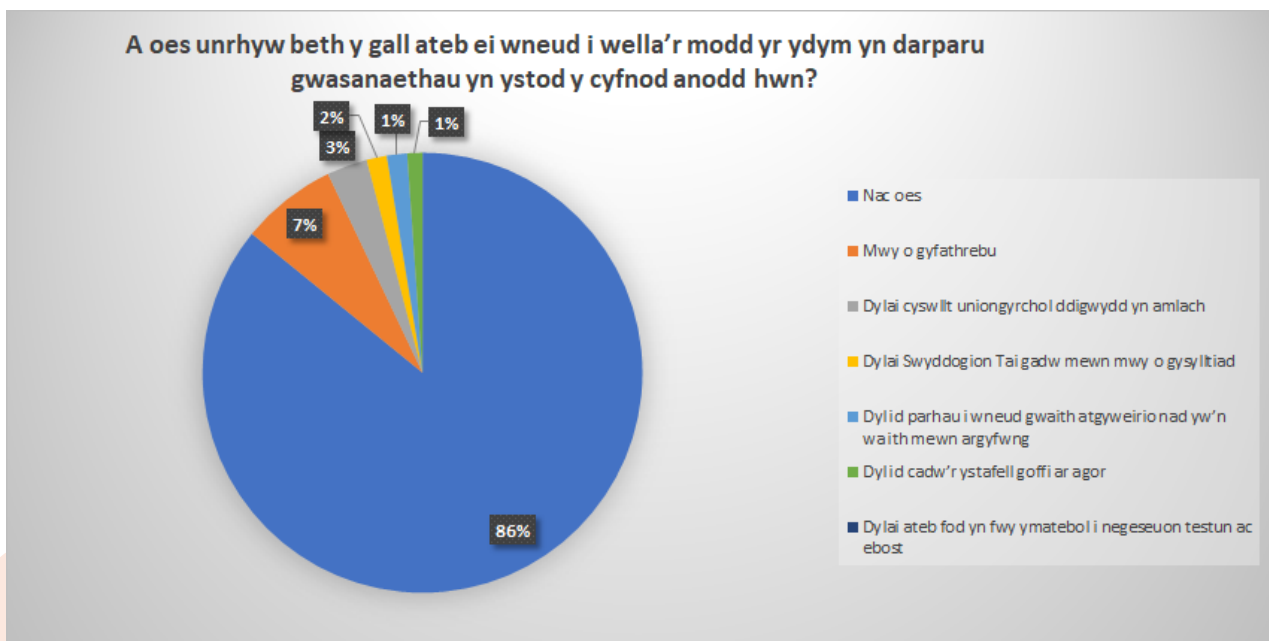
Dymaddywedochchi...

Diolch am eich cefnogaeth!

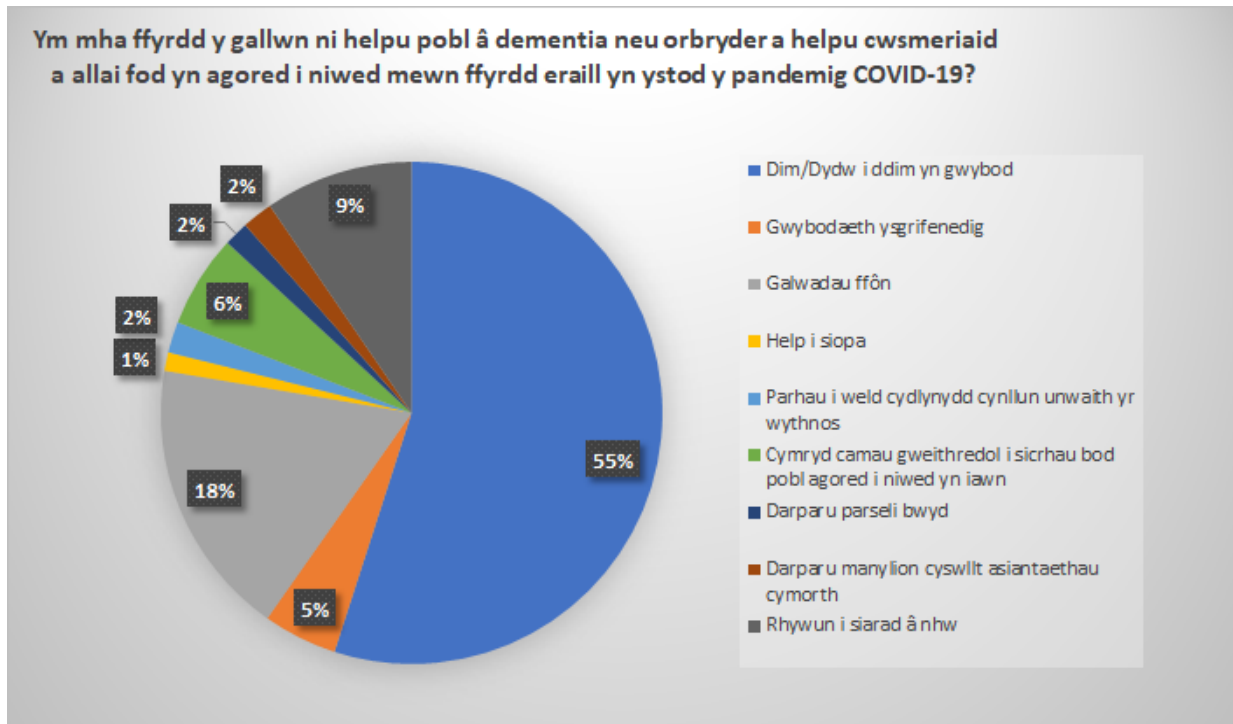
Cawsom wybodaeth gan 306 o'n cwsmeriaid

Dyma'r ymatebion a gafodd ein Tîm Cydlynu e2i:

1/ A oes unrhyw beth y gall ateb ei wneud i wella'r modd yr ydym yn darparu gwasanaethau yn ystod y cyfnod anodd hwn?



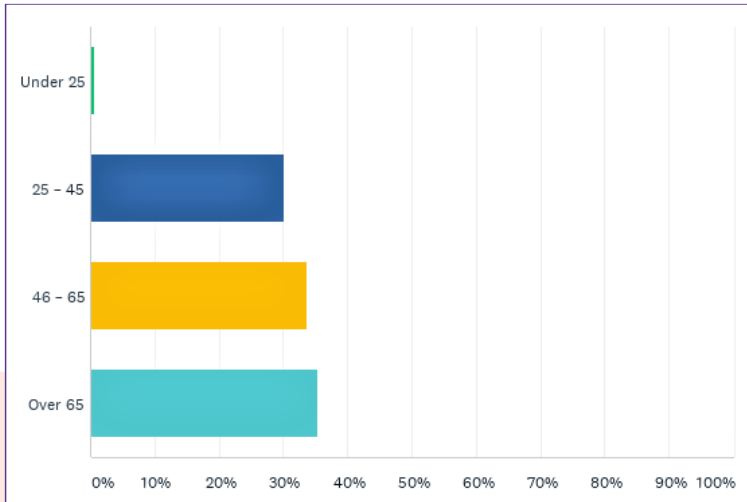
2/ Ym mha ffyrdd y gallwn ni helpu pobl â dementia neu orbryder a helpu cwsmeriaid a allai fod yn agored i niwed mewn ffyrdd eraill yn ystod y pandemig COVID-19?



Dyma rai o'r sylwadau a gofnodwyd gennym:

- "Byddai gwasanaethau cymorth drwy SMS yn ddefnyddiol."
- "Sicrhau bod pob cyswllt yn cael ei gydnabod, hyd yn oed os ymateb awtomatig ydyw sy'n nodi bod ebost neu lythyr wedi cyrraedd. Oherwydd bod y swyddfa ar gau, mae'n hawdd credu nad oes neb yn gwrando."
- "Cadwyd yr apwyntiad i roi gwasanaeth i'r offer nwy ac roedd y peirianwyr yn gwisgo cyfarpar diogelu personol priodol. Roeddem yn hapus gyda hynny."
- "Nid oes gennym arwyddion wedi'u diweddarau ynghylch sut mae defnyddio masgiau – mae rhai pobl yma'n defnyddio masgiau'n anghywir (yn tynnu eu masg dan eu gên i siarad), sy'n peri pryder."
- "Mae eich staff rheng flaen yn wych, ac maent bob amser yn gwneud mwy na'r disgwyl. Fyddwn i ddim wedi ymdopi yn ystod y cyfnod clo heb wybod eich bod yno."
- "Cadwch at eich ffordd o wneud pethau ar hyn o bryd. Yn ôl pob golwg, rydych wedi cadw gwasanaethau i fynd drwy gydol y broblem hon gyda'r feirws."
- "Agorwch ein hystafelloedd cyffredin."
- "Taflen reolaidd sy'n cynnwys y newyddion diweddaraf gan ein Rheolwr Cynllun, efallai, i'w rhoi ar yr hysbysfwrdd."
- "Cadwch i rannu'r wybodaeth ddiweddaraf â ni, fel rydych wedi bod yn ei wneud: rydych wedi cadw Covid draw o'm drws ffyrnt."
- "Cysylltu, bob mis efallai, â phobl sy'n byw ar eu pen eu hunain, er mwyn gwneud yn siŵr eu bod nhw'n iawn."
- "Allech chi gynnal cyfarfod Zoom bob pythefnos, fel bod pobl ag anableddau a salwch nad yw'n amlwg yn gallu cwrdd mewn ystafell rithwir i'w cyflwyno eu hunain, sgwrsio a dod yn ffrindiau â phobl sydd yn yr un sefyllfa â nhw."
- "Darparu rhestr o wasanaethau y gall pobl agored i niwed eu cael."
- "Cadw i anfon y llythyrau sy'n esbonio beth sy'n digwydd. Parhau i gael y wardeiniaid i gysylltu a mofyn fy siopa. Mae'n braf gwybod y byddaf yn gweld fy warden o leiaf unwaith yr wythnos a bod gen i rywun i siarad ag ef."

3/ I wneud yn siŵr ein bod yn clywed gan ystod eang o'n cwsmeriaid, nodwch i ba gategori oedran yr ydych yn perthyn?



Dyma wnaethom ni...

Ar sail canfyddiadau thema e2i, rydym yn bwriadu cymryd y Camau Gwella canlynol:

1. Atgoffa'r staff i roi gwybod i gwsmeriaid bod gan y Tîm Lles gysylltiadau ag asiantaethau a all helpu
2. Rhoi gwahoddiad clir i bob cwsmer ar ein gwefan: "Os ydych yn pryderu am eich amgylchiadau chi neu amgylchiadau eich cymydog ar hyn o bryd tra mae mesurau'r cyfnod clo yn dal mewn grym: mae ateb yma i helpu"
3. Creu tudalen ynghylch Gwasanaethau Cymorth Allanol yn yr adran Cyngor a Chymorth ar ein gwefan
4. Sicrhau bod y system Cymorth i Gwsmeriaid newydd yn amlygu pobl agored i niwed yn effeithiol, o safbwynt adnabod y sawl y gallai fod angen cymorth arnynt yn ystod y pandemig

Os hoffech drafod â'r staff, a chwsmeriaid eraill ateb, y cynnydd sydd wedi'i wneud o safbwynt cyflawni'r camau gwella hyn, mae croeso i chi ddod i'n Grŵp Cynllunio Arolygon sydd i fod i gwrdd ar 08/06/21 am 10:00. Cofiwch gadw llygad ar ein gwefan am ddiweddariadau.

Rydym yn ddiolchgar dros ben i bawb sydd wedi bod yn rhan o'r adolygiad thematig hwn

Angen gwybod mwy neu godi mater?

e2i / Os yw'n bwysig i chi, yna mae'n bwysig i ni

Anfonwch neges ebost atom:

engage@atebgroup.co.uk

Ewch i'n gwefan: www.atebgroup.co.uk

Anfonwch air atom: Tŷ Meyler, St Thomas Green, Hwlfordd, Sir Benfro SA61 1QP

Ffoniwch ni neu anfonwch neges destun atom: 07500 446611