ateb e2i TEAM

Ein diweddariad ynghylch y gwelliannau a gyflawnwyd dros y 6 mis diwethaf ym maes Ymgysylltu i Wella (e2i)

> Awst 2021

Diolch am eich cefnogaeth

Diolch am eich holl gefnogaeth dros y 6 mis diwethaf

Isod mae ein hadroddiad diweddaru ynghylch yr 1 thema ganlynol ar gyfer gwella. Oherwydd COVID-19 dim ond 1 o 3 arolwg a gynhaliwyd yn ystod y cyfnod dan sylw, felly dim ond 1 o 3 diweddariad a luniwyd:

> Hydref/Tachwedd/Rhagfyr 2020 **#20 Cwsmeriaid Agored i Niwed a'r Pandemig**

#20 Cwsmeriaid Agored i Niwed a'r Pandemig

Diben y thema

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

Beth yr ydym wedi'i ddysgu ar ôl 6 mis?

Mae sicrhau bod gwybodaeth ar gael yn hwylus a diweddaru'r wybodaeth honno'n hanfodol. Mae'r wefan yn lle pwysig i'n cwsmeriaid gael gafael ar wybodaeth, a dylid cyfeirio cwsmeriaid ati.

1. Atgoffa pob aelod o staff sy'n cwrdd â chwsmeriaid y dylent roi gwybod i gwsmeriaid bod gan ateb gysylltiadau ag asiantaethau a all helpu -

Caiff nodiadau atgoffa eu hanfon at Gynghorwyr Cymorth i Gwsmeriaid, y Tîm Atebion Ariannol a'r Swyddogion Ardal bob mis.

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" -

Mae'r neges hon wedi'i rhoi ar wefan ateb a chaiff ei rhoi'n rheolaidd ar Facebook a Twitter.

3. Creu tudalen ynghylch Gwasanaethau Cymorth Allanol yn yr adran Cyngor a Chymorth ar ein gwefan, sy'n darparu manylion am yr asiantaethau a all helpu cwsmeriaid ateb -

Rydym yn gweithio ar y dudalen hon ar hyn o bryd ac mae bron yn barod. Bydd yn cynnwys mentrau a sefydliadau megis y Cyfeiriadur Gofal, yr Oergell Gymunedol a TPAS Cymru a bydd yn nodi lleoliad pob un o ddiffibrilwyr ateb.

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 neu ar unrhyw adeg arall -

Ar hyn o bryd, nid yw staff ateb wedi cael digon o brofiad o ddefnyddio'r system newydd ar gyfer Rheoli Cysylltiadau â Chwsmeriaid i allu dweud. Byddwn yn cadw golwg ar y cam gweithredu hwn nes y bydd wedi'i gwblhau. Cadwch olwg ar ein gwefan i gael y manylion diweddaraf am y cam hwn ac am bob un o Gamau Gwella e2i.

Beth fydd yn digwydd nesaf?

Byddwn yn parhau i fonitro'r problemau a godwyd yn yr adolygiadau hyn o themâu. Byddwn yn parhau i gyhoeddi diweddariadau ar-lein, ar byrth ac mewn llythyrau newyddion ar gyfer Cynlluniau Byw'n Annibynnol.

Diolch am eich cefnogaeth

Rydym wir yn gwerthfawrogi pawb sy'n cymryd rhan yn yr adolygiadau hyn o themâu.

Angen gwybod mwy neu dynnu sylw at broblem?

Anfonwch ebost atom:
engage@atebgroup.co.uk
Ewch i'n gwefan: www.atebgroup.co.uk
Gallwch ysgrifennu atom yn y cyfeiriad canlynol: Tŷ Meyler, St Thomas Green, Hwlffordd, Sir Benfro SA61 1QP