

Diweddariad 6-Mis

ADOLYGIAD BLYNYDDOL YMGYSYLLTU

Os hoffech gael yr adroddiad hwn mewn unrhyw fformat neu iaith arall, mae croeso i chi gysylltu ag ateb

Awst 2024



Diolch am eich cefnogaeth

Os hoffech drafod â'r staff, a chwsmeriaid eraill ateb, y cynnydd sydd wedi'i wneud o safbwynt cyflawni'r camau gwella hyn, neu unrhyw agweddau eraill o'r arolygon a'r adroddiadau hyn, mae croeso i chi ddod i'n Grŵp Cynllunio Arolygon sydd ei chynnal ar yr ail ddydd Mawrth, o bron bob mis.

Cadwch lygad ar ein gwefan am fanylion pa gyfleoedd sydd ar y gweill.

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

Diolch am eich holl gefnogaeth dros y 6 mis diwethaf

Mae'r ddogfen hon yn rhannu gwybodaeth â chi am welliannau y mae ateb wrthi'n eu gwneud/wedi'u gwneud i wasanaeth, yn dilyn yr hyn y gwnaethoch ei ddweud wrthym mewn arolwg blaenorol.

Isod, fe welwch ein **Hadroddiad Diweddar** am yr arolwg canlynol:

→ Gorffennaf/Awst 2023 — **Y Gwasanaeth Ymgysylltu**

Y Gwasanaeth Ymgysylltu

Pwrpas yr arolwg:

Ymchwilio a yw **pob un o'n cwsmeriaid** yn gallu cael mynediad i'n gwasanaethau yn hawdd ac, os nad ydynt, ym mha ffyrdd y byddai'n well gan gwsmeriaid **gael gwybodaeth** gan ateb a **chymryd rhan** yng nghyfleoedd ymgysylltu ateb i gwsmeriaid.

Os hoffech weld yr adroddiad llawn gwreiddiol am yr arolwg hwn, [cliciwch yma](#)

Beth yr ydym wedi'i ddysgu 6 mis yn ddiweddarach?

Dyma restr o'r camau gwella a bennwyd tua 6 mis yn ôl, a chofnod o'r cynnydd a wnaed o ran cyflawni'r camau hynny.

CAM 1:

Mewn lleoliadau awyr agored, darparu mwy o amrywiaeth o fwyd er mwyn ystyried y math o fwyd y mae pobl yn ei hoffi/yn methu ei oddef

DIWEDDARIAD:

Mae'r cam hwn wedi'i gwblhau o ran bod y fenter Ymgysylltu, wrth gynllunio digwyddiadau, bob amser yn cysylltu â'r Tîm Arlwyyo ynglŷn â'r mathau o fwyd y gall eu darparu mewn gwirionedd, cyn archebu gwasanaeth y gwerthwr. Mae'r fenter Ymgysylltu yn hysbysebu i gwsmeriaid y gallant fynegi eu dymuniadau o ran bwyd ar gyfer pob digwyddiad dan do. Yn achos digwyddiadau awyr agored, caiff amrywiaeth o fwyd ei ddarparu megis bwyd heb glwten, bwyd feganaidd a llaeth soia ar gyfer te a choffi. Caiff cwsmeriaid eu gwahodd i gysylltu ag ateb i gael rhagor o wybodaeth neu ofyn unrhyw gwestiynau.

CAM 2:

Hyrwyddo'r ffaith bod help gyda threfniadau cludiant a chostau cludiant ar gael bob amser ar gyfer digwyddiadau'r fenter Ymgysylltu i Wella (rhaid sicrhau nad yw diffyg cludiant yn atal cyfranogiad) a pharhau i ddarparu cyfleoedd ar-lein

DIWEDDARIAD:

Mae'r cam hwn wedi'i gwblhau o ran bod y fenter Ymgysylltu, wrth gynllunio digwyddiadau, bob amser yn hyrwyddo ar hysbysebion bod ateb yn cynnig help gyda threfniadau cludiant a chostau cludiant. Er bod cwsmeriaid weithiau'n trefnu eu cludiant eu hunain a bod ateb yn talu amdano, soniwyd bod ateb yn darparu llawer o gymorth o safbwynt nodi darparwyr cludiant sy'n addas. Yn aml, bydd y fenter Ymgysylltu yn trefnu cludiant yn llawn ar ran grwpiau o gwsmeriaid sy'n teithio i ddigwyddiadau'r fenter.

CAM 3:

Adolygu gyda'r Fforwm Cwsmeriaid a ydym yn darparu digon o gyfleoedd i bobl sy'n rhoi gofal/y mae angen gofal arnynt (dywedodd rhai pobl nad oeddent yn gallu mynychu digwyddiadau oherwydd bod angen gofal arnynt neu bod angen iddyn nhw roi gofal)

DIWEDDARIAD:

Mae'r cam hwn yn parhau. Disgrifiwyd sut y caiff gwahoddiad i gysylltu ag ateb, os oes ar bobl sy'n rhoi neu sy'n cael gofal angen help i ymgysylltu ag ef, yn cael ei roi'n awr ar unrhyw ddeunydd hyrwyddo cyn digwyddiadau. Pwysleisiodd un cwsmer fod y neges hon yr un mor hanfodol i bobl sy'n rhoi gofal ag y mae i bobl sy'n cael gofal. Dywedodd cwsmer arall ei fod yn teimlo bod ei ofalwr wedi cael cymorth "parod iawn" wrth geisio cael mynediad i ddigwyddiadau a'u mynychu.

- **Gweithredu pellach:** Cytunwyd y dylai'r cam hwn gael ei drafod eto yn y Fforwm Cwsmeriaid er mwyn sicrhau bod pawb yn cytuno bod ateb yn gwneud popeth posibl i leihau rhwystrau i ymgysylltu ar gyfer gofalwyr a phobl sy'n cael gofal.

YR HYN YR YDYM WEDI'I DDYSGU:

Y teimlad oedd bod y fenter Ymgysylltu yn gwneud llawer iawn i gyrraedd amrywiaeth mor eang ag sy'n bosibl o gwsmeriaid; ond er ei fod yn llwyddiannus i raddau helaeth, ystyrid o hyd nad oedd y fenter yn cyrraedd holl gwsmeriaid ateb ac y dylid parhau i ddatblygu dulliau o gyflawni hynny, fel yr amlygwyd yn yr arolwg ynghylch Cydraddoldeb, Amrywiaeth a Chynhwysiant.

Beth fydd yn digwydd nesaf?

Byddwn yn parhau i fonitro'r cynnydd a wneir o ran cyflawni'r nodau hyn.

Diolch am eich cefnogaeth

Rydym yn ddiolchgar iawn i bawb sy'n cymryd rhan yn yr ymchwiliadau hyn.

Hoffech chi wybod mwy neu godi mater?

Anfonwch neges ebost atom: engage@atebgroup.co.uk

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

Ffoniwch ni: 01437 774766 / 07500 446611
