



# Adroddiad Blynyddol 2015/16



## Cynnwys

Llywodraethu  
Ein Gweledigaeth  
Gwasanaethau Presennol  
Dangosyddion Perfformiad Allweddol  
Adborth gan Ddefnyddwyr Gwasanaeth  
Cyfeiriad y Gwasanaeth ar gyfer y Dyfodol a  
Thargedau  
Gweithgareddau a chyflawniadau



## Llywodraethu

Cyd Fwrdd Partneriaeth

Tîm Sicrwydd Ansawdd

- Grŵp Rheoli Arian

- Grŵp Rheoli Ansawdd y Gwasanaeth

## Ein Gweledigaeth

Bod yn arweinydd y farchnad sydd wedi cynnal annibyniaeth, lles a diogelwch pobl gan ddefnyddio'r dechnoleg ddiweddaraf a gysylltwyd â monitro galwadau / gwasanaeth ymateb ar ran amrywiaeth o gwsmeriaid

### Dangosyddion Perfformiad Allweddol

Mae Galw Gofal wedi derbyn achrediad gyda'r Gymdeithas Gwasanaethau Teleofal(TSA) 2013 Cod Ymarfer monitro galwadau a monitro teleiechyd.

### Amser i ateb galwadau

Ein Targed yw i ateb 97.5% o alwadau o fewn 1 munud, 99% o alwadau o fewn 3 munud a 0% o alwadau o fewn 3munud.

Roedd cyfartaledd ymateb i alwadau 97.8%, 99.8% a 0.4% yn ystod y flwyddyn. Cyfartaledd amser i ateb galwad 10.95 eiliad

### Gwirio Ansawdd Gweithredwr

Er mwyn diwallu safonau Cod Ymarfer TSA rydym yn monitro 2 alwad y mis i bob gweithredwr. Roeddem wedi rhagori ar y targed 100%.

### Defnydd o linell ffôn

Ein targed yw sicrhau llai na 50% o'n llinell ffôn. Defnydd ar gyfartaledd yn ystod y flwyddyn rhwng 0% a 24.64%.

## Cysylltiadau

Cyfanswm y cysylltiadau ar ddiwedd Mawrth 2016 oedd 20,572

## Galwadau a dderbyniwyd yn ystod y flwyddyn

Derbyniodd Galw Gofal 512,873 galwad yn ystod 2015/16 e.e. 474,895 galwad Teleofal Gweithwyr sy'n gweithio ar eu pen eu hunain a 21,454 galwad y Tu Allan i Oriau 16,524 ymholiad cyffredinol ac ati., sy'n cyfateb i 42,740 galwad y mis.

## Gwasanaethau Presennol

Mae Galw Gofal yn monitro galwadau'r canlynol:

- Larymau Cymdeithasol / Teleofal / Teleofal Symudol a thracio GPS
- Monitro arwyddion hanfodol Teleiechyd
- Gwasanaeth Gwirio Ffôn – galwadau rhagweithiol
- Gweithwyr sy'n gweithio ar eu pen eu hunain a thracio GPS
- Cardiau Gofalwyr
- Gwasanaeth y tu allan i oriau, gan gynnwys gwasanaethau tai a chynnal a chadw eiddo, gwasanaethau priffyrdd ac amgylcheddol, Gwarchod y Cyhoedd, Gwasanaethau Cymdeithasol EDT ac ati, cefnogaeth cynllunio rhag argyfwng
- Adfer yn dilyn trychineb a pharhad busnes



## Bodddhad Cwsmer

Er mwyn cyrraedd safonau Cod Ymarfer TSA mae'n rhaid i ni sicrhau 90% o foddhad cwsmeriaid ar sampl o 5% o'r holl gwsmeriaid. Mae arolwg o fodlonrwydd cwsmeriaid yn cael ei gynnal fel rhaglen dreigl yn ystod y flwyddyn. Mae cwsmeriaid yn parhau i ddangos bodlonrwydd:



- ☺ 99% yn fodlon gydag ansawdd y gwasanaeth
- ☺ 98% yn fodlon gyda chyflymder yr ymateb
- ☺ 99% yn teimlo bod staff yn gyfeillgar a pharod i helpu
- ☺ 97% y Gwasanaeth yn rhoi gwerth da am arian

Mae gofal cwsmeriaid da a chyfathrebu effeithiol yn bwysig er mwyn sicrhau ymddiriedaeth mewn gwasanaeth hanfodol. Rydym wedi ymateb i bob cwyn o fewn 2 ddiwrnod gwaith a gweithio i ddatrys cwynion o fewn 10 diwrnod gwaith, sy'n fwy na'r targedau TSA. Targed 100% ar y ddau gyfrif wedi'i gyflawni yn ystod y flwyddyn.

### Sut allwn ni wella?

O'r 512,873 a dderbyniwyd yn ystod y flwyddyn derbyniwyd 8 cwyn a 3 wedi eu cadarnhau. Rydym wedi gwrandao – rhai gweithdrefnau wedi newid ac mae staff wedi derbyn hyfforddiant ychwanegol.

## Cyflawniadau a Gweithgareddau yn Ystod y Flwyddyn

### Beth ddigwyddodd eleni?

Rhif newydd ar gyfer ymholiadau cyffredinol **0300 123 66 88**. Gwnaethom anfon maged rhewgell at bob cwsmer i'w hatgoffa.



☎ 0300 123 66 88

✉ [galwgofal@galwgofal.gov.uk](mailto:galwgofal@galwgofal.gov.uk)

Pwyswch eich croglwys pob mis



Test your pendant every month

Rydym wedi cyflawni achrediad Cod Ymarfer y Gymdeithas Gwasanaeth Teleofal 2013 am fonitro galwadau Teleofal a monitro Teleiechyd.

Gwnaethom ddal gafael ar Safon Prydeinig ISO 9001:2008 System Rheoli Ansawdd.

Roeddem wedi uwchraddio'r system trin galwadau i sicrhau ein bod yn gallu monitro'r dechnoleg ddiweddaraf a ddefnyddir ar gyfer gofal a chefnogaeth.

Rydym wedi gweithio gyda Chyngor Bwrdeistref Sirol Conwy i ddatblygu cynllun peilot gwasanaeth Ymateb Teleofal 24/7 yng Nghonwy.

### Cysylltwch â ni:

Os oes gennych unrhyw sylwadau neu awgrymiadau ar gyfer y gwasanaeth, cysylltwch â ni:

Safle Bae Colwyn, 8-10 Ffordd Bugail, Bae Colwyn, Conwy, LL29 8TN

Safle Llangefni, Swyddfeydd y Sir, Llangefni, Ynys Môn, LL77 7TW

✉ Cyffredinol: [galwgofal@galwgofal.gov.uk](mailto:galwgofal@galwgofal.gov.uk)

☎ 0300 123 66 88

✉ Diogel: [galwgofal@conwygcsx.gov.uk](mailto:galwgofal@conwygcsx.gov.uk) neu EGRESS

🌐 [www.galwgofal.gov.uk](http://www.galwgofal.gov.uk)