

MERTHYR TYDFIL COUNTY BOROUGH COUNCIL  
Place and Transformation Directorate



## *Lifeline 'Peace of Mind' Service*

# 2017/18 ANNUAL REPORT





## INTRODUCTION

### Welcome to our Annual Report for April 2017 to March 2018.

It has been another busy year for the Merthyr Tydfil Lifeline Team. This 2017/18 Annual Report is our way of sharing with you information on how the Service performed against the Telecare Services Code of Practice targets, along with news of our achievements, service improvements and some of your comments.

Even though Merthyr Tydfil County Borough Council faced budget cuts and another round of efficiencies, our service area was able to put a hold on any price increase by continuing to grow our customer base while, at the same time maintaining and improving where possible on the already high quality, professional and caring service we take pride in delivering to all our customers.

When the Control Room opened in 1991 we provided monitoring for approximately 580 residents of the County Borough. Today we have over 5,500 clients living across Wales, including Swansea, Newport, the Gwent and South Wales Valleys, and Ceredigion.

I hope you are able to take a few minutes to read through the report, and that you will find it both informative and interesting.

Should you wish to comment, or have any suggestions on what you would like to see contained in future reports, please do not hesitate to contact me.

*Siân Davies*

Control Room Manager

## OUR AIM AND MISSION STATEMENT

Our aim has always been to deliver a - high quality, professional and caring service while being sensitive to the needs and wishes of our customers, their family, carers or friends regardless of race, culture, religion, age, disability, vulnerability and gender.

With this in mind our Mission Statement affirms that, first and foremost Merthyr Tydfil Lifeline 'Peace of Mind' Service will continue to promote a customer focused approach, building and strengthening relationships based on honesty and quality.

### We will:

- Respond effectively to all calls within the Telecare Services Association (TSA) Code of Practice time frame.
- Provide a courteous, prompt and quality service at all times.
- Listen and respond efficiently to customer needs.
- Treat all customers in a fair and equal way.
- Continually review and improve, where necessary our service according to customer requirements or Code of Practice changes.

## HELPING US TO HELP YOU

### • **Updating Your Personal Information Record**

Our ability to help you quickly and efficiently when you contact us relies on the personal information we hold on you, your family, friends or any professional agency you are connected with.

**To Help You** - We contact all our customers annually with the sole purpose of checking that the information we hold on you is up to date and correct.

**To Help Us** - Please tell us as soon as possible if there are changes to:

- Your Doctor
- Your medical condition/information
- Your Key Holder or Key Safe number
- The details of those people you have listed that you would like us to contact in the event of an emergency e.g. Daughter, Son, Grandchild
- Your telephone line supplier

You can contact the Control Room at any time with your update by telephone, e-mail and post or, by pressing your alarm button which will connect you directly to an Operator.

If you are a Housing Association tenant you can also request that your Scheme Manager or Housing Officer contact us on your behalf.

### • **Test Calls**

It is important to regularly place a test call from your Lifeline equipment through to the Control Room.

**To Help You** - Every 3 months the Control Room runs a report showing those Service Users who have not activated a call from their alarm pendant. The Duty Operators will then contact each of them and request a test call is made.

**To Help Us** - By pressing your small personal alarm button once a month and speaking to the duty Operator, a test call will be registered on the system.

If your call has not been connected there may be a fault, you will need to report this as soon as possible by ringing the Control Room on **01685 384489 (Voice Recorded)**. The Operator will note your details and ask our Installer to contact you to arrange a home visit, report the fault to your Housing Association on your behalf or, advise you to contact your telephony supplier.

**Remember** - If you change your telephone line supplier, let us know.

### • **Paying Your Annual Invoice**

**To Help You** - Unlike most invoices sent out by Merthyr Tydfil County Borough Council we allow Lifeline customers to pay their annual rental / monitoring charge by instalments throughout the billing period.

**To Help Us** - The Service relies on receiving your payments. If you are paying your invoice in full, please arrange this within one month of receipt.

If you wish to pay by monthly or quarterly instalments; please arrange for the first payment to be taken from your account within two weeks of receipt of your invoice and remember the invoice must be paid in full by the last month of the billing period.

## SAFEGUARDING VULNERABLE ADULTS

- **What to do if someone makes you feel uncomfortable.**

We care about our customers wellbeing and are committed to ensuring vulnerable adults are protected from abuse and neglect.

What is 'abuse' and 'neglect'?

Abuse can take many forms and is mistreatment by a person/s that violates another's human and civil rights, from disrespect in a way that significantly affects your quality of life, to causing actual physical suffering.

Neglect is a failure to meet a person's basic physical, emotional, social or psychological needs.

Both abuse and neglect can happen anywhere therefore, when at home or at any of the places you visit, you are made to feel uncomfortable, whether physically or mentally and you think that you or someone you know has or may have been subjected to abuse or neglect you should contact your Local Authority's Adult Protection Team.

Alternatively you can speak to a Control Room Operator in confidence by pressing your alarm button which will connect you immediately or, if you prefer, telephone the Control Room on **01685 384489 (Voice Recorded)**. The Operator will provide you with the contact details of the Adult Protection Team in your area, or report any concerns on your behalf.

## OUR KEY ACHIEVEMENTS AND SERVICE IMPROVMENTS DURING 2017/18

- **Telecare Services Association (TSA) Accreditation**



During the year the team worked hard to ensure we not only met our own high standards, but also the monthly Code of Practice targets set by the TSA.

On the 23rd January 2018 our processes, procedures and monthly performance targets were all inspected by an external auditor appointed by the TSA. We are pleased to report that yet again our TSA accreditation status in the Service Tailoring, Monitoring, Installation and Re-evaluation modules were all renewed, showing our continual year on year commitment to provide our customers with the best possible service.

- **Our Monitoring Service**

From the 1st April 2017 to 31st March 2018 the Control Room Operators handled a significant number of calls.

The total number of calls handled was over 160,000

We wished approximately 4,765 clients a 'Happy Birthday'

We made over 20,554 early morning Welfare Calls, and contacted the Emergency Services on approximately 1,800 occasions.

- **Growth in Business**

During the year we continued to see our business grow.

We are pleased to say this has been the result of recommendations from existing Service Users or their families, referrals for the service from professional agencies e.g. Social Services and local hospitals as well as welcoming the tenants of two Housing Associations we were contracted to support.

- **General Data Protection Regulation (GDPR).**

Along with the Authorities Information Governance Team we prepared for the changes in the existing Data Protection Act (DPA) that came into force on the 25th May 2018.

Many of the DPA principles were much the same, but GDPR places greater emphasis on documentation we hold, our accountability and the arrangements we have in place when sharing the data with other organisations.

Merthyr Tydfil County Borough Council is committed to upholding your privacy rights. We will only use your personal information for lawful purposes.

If you would like to find out more about how we use your personal information please read our privacy notices which are available on our website –

[www.merthyr.gov.uk/council/data-protection-and-freedom-of-information/privacy-notices/](http://www.merthyr.gov.uk/council/data-protection-and-freedom-of-information/privacy-notices/)

If you have any concerns or would like to know more about data protection compliance please contact our Data Protection Officer on 01685 725329 or [data.protection@merthyr.gov.uk](mailto:data.protection@merthyr.gov.uk)

## PERFORMANCE TARGETS

The management team closely monitors monthly reports to check we are consistently meeting our TSA targets. This ensures that all our customers continually receive the level of service they expect and deserve.

For your information we have listed some of the specific targets the Service has to achieve in order to maintain its TSA accreditation status.

- **Call Response Times**

TSA Target – 97.5% of all emergency calls must be answered within one minute, and 99% of calls to be answered within three minutes.

It is clear from the table below that our service surpassed this target each month between 1st April 2017 and 31st March 2018.

Month	% Calls answered within 1 minute	% Calls answered within 3 minutes
April	98.04	99.09
May	98.01	100
June	98.00	99.09
July	97.09	100
August	98.03	100
September	97.08	100
October	98.04	100
November	98.05	100
December	97.05	100
January	98.05	100
February	98.02	99.00
March	97.05	99.00

- **New Installations**

TSA Target – All urgent installations to be completed within 5 working days; all non-urgent installations to be completed with 20 working days.

Between 1st April 2017 and 31st March 2018 a total of 910 new installations took place – 25 were assessed as urgent, and all were installed within the TSA target of 5 working days. The remaining 885 were assessed as non-urgent and again were all installed within the TSA target of 20 working days, with 825 being installed within 15 working days.

296 more installations took place than during 2016/17

- **Repair Visits**

TSA Target – All critical repairs to be completed within 96 hours; all non-critical repairs to be completed within 15 working days.

Between 1st April 2017 and 31st March 2018 our Installers attended 137 repair visits. 43 were assessed as critical and all were either repaired or replaced within the TSA target time of 96 hours. The remaining 94 were assessed as non-critical; 83 were repaired or replaced within the TSA target time of 10 working days, with the remaining 11 repaired or replaced within the 15 day target time.

## • Operator Quality Checks

All calls made to, and from the Control Room are recorded. Each month the Control Room Supervisor will randomly listen to a selection of calls from each Operator to confirm that procedures are being followed.

When listening to calls the Supervisor will assess that each Operator has met TSA requirements, these include :

- Was the correct greeting used?
- Did the Operator identify him/herself?
- Did the Operator listen carefully to the caller, and the correct action taken?
- Was the caller reassured and informed of any action being taken?
- If a follow up call was required, was it completed?

The results of the monitoring are noted; discussed with the Operators individually and used as part of their ongoing training programme and annual appraisal.

## • Line Utilisation

In order to answer every call received within the agreed timeframe, it is important to ensure we have sufficient capacity on our telephone lines at all times. The TSA states that 50% of our lines should be free at any one time. We monitor our lines daily and provide monthly reports which are audited annually.

You will see from the table below which shows the level of usage each month that we are well within the TSA target of 50%

	<b>% of Telephone Line Usage</b>
April	24.34
May	24.23
June	24.00
July	26.76
August	23.08
September	24.75
October	28.92
November	34.12
December	38.22
January	31.04
February	31.48
March	32.31



## CUSTOMER INVOLVEMENT, COMPLIMENTS AND COMPLAINTS

Your comments, ideas, experiences, suggestions and involvement are all important to us.

We believe listening to you and learning from your experiences whether good, or bad will help us to shape a customer focused service, ensuring that our working practices provide you with a value for money service that is tailored to meet individual needs.

Last year we attended at least 5 public or customer based events. These included visits to some of the Sheltered Housing Schemes linked to our Control Room where we took the opportunity to meet with tenants to discuss our service delivery, and of course we hold regular quarterly update meetings with all our partners and Corporate Customers.

If you, your organisation or a group you belong to would like us to visit or, you would like to visit the Control Room and take a look 'behind the scenes', arrangements can be made by contacting either Siân or Jacqui on the Control Room number.

We are always pleased to receive your written comments, and many of our customers or their families will choose to let us know what they think by adding their comments to the annual Customer Satisfaction Survey.

However, if you have experienced a problem with the Service or a member of the team we ask that you inform us as soon as possible. Often a telephone conversation with the Duty Operator, Supervisor or Manager will put things right immediately, if this is not possible we aim to resolve any issue within 5 working days.

We are pleased to report that no formal complaints were received between 1st April 2017 and 31st March 2018.

## Have Your Say...

"My mother feels very safe wearing the Lifeline button"

"The Installer was brilliant. We have tested it and the Operator was brilliant too"

"Within 48 hours of phoning to ask about Lifeline it was installed. Family and friends very happy"

"In addition to all your good work, thank you for saying 'Happy Birthday'. It's a real feel good factor when you live alone"

"On the 4th July I had a heart attack, the response was immediate, thanks to your action I am now feeling fine"



## CUSTOMER SATISFACTION SURVEY 2017/18

We are pleased to report that again this year customers took the time to take part in our Customer Satisfaction Survey. Thank you to all of you who completed and returned your form.

During the year we asked customers for their opinion of the service we provide, we sent out over 462 Customer Satisfaction Survey forms, over 9% of our database, the TSA target is 5%. We also sent one out to each new customer asking for their comments following the installation of the Lifeline Unit.

We value all the comments received as they help us to identify areas of work that you are happy with, but more importantly areas of work where changes can be made to improve the service.

It may not always be possible to implement the suggested changes, but each is seriously considered.

Each survey form will contain the four mandatory questions required to comply with TSA requirements; these are – Quality of Service; Speed of Response; Helpfulness of Staff and Value for Money.

Below are the results of the 2017/18 surveys –

### **Installation – TSA Level of Satisfaction Target 90%**

100% were happy with the quality of the service provided by our Installer  
100% were happy with the speed of our response  
100% thought our Installer were helpful  
100% thought the service represented 'Good Value'

### **Monitoring – TSA Level of Satisfaction Target 90%**

99.60% were happy with the quality of the service provided by our Operators  
100% were happy with the speed of our response  
100% thought our Operators were helpful  
99.60% thought the service represented 'Good Value'

## LOOKING FORWARD TO 2018/19

During the coming year the team will continue to work together to maintain and improve where necessary on the already high standard of service we are currently providing.

In addition we will:

- Continue to work with colleagues in the public and private sector to expand our service to ensure that more people are supported to live independently.
- Maintain our existing TSA Accreditation status, with the aim of becoming receiving accreditation in the new Quality Standards Code of practice.
- Monitor changes and improvements in equipment, and where necessary upgrade or replace. Keeping a close eye on BT's change from analogue to digital lines, and how this will affect the equipment and service we provide.
- Continue to look at all opportunities for joint working with other housing providers across our area.

## HOW TO CONTACT US

If you would like to meet any of the team or contact us with your comments and suggestions you can do so by:

**if** 01685 384489 (Voice Recorded)

◆ Lifeline@merthyr.gov.uk

@ Lifeline 'Peace of Mind' Service  
Control Room  
Civic Centre  
Castle Street  
Merthyr Tydfl  
CF47 8AN

You can also find out more about our Service by accessing our web pages at [www.merthyr.gov.uk](http://www.merthyr.gov.uk)



## EDRYCH YMLAEN AT 2018/19

Yn ystod y fwyddyn sydd i ddod, bydd y tîm yn parhau i gydweithio er mwyn cynnal a gwella lle y bo angen y safon uchel o wasanaeth yr ydym eisoes yn ei ddarparu.

Yn ychwanegol, byddwn:

- Yn parhau i weithio â chydweithwyr yn y sector gyhoeddus a phreifat i ehangu'n gwasanaeth er mwyn sicrhau fod rhagor o bobl yn cael eu cefnogi i fyw'n annibynnol.
- Yn cynnal ein statws achrediad GGTeleofal gyda'r bwriad o dderbyn achrediad yn y Cod ymarfer Safonau Ansawdd newydd.
- Yn monitro newidiadau a gwelliannau mewn offer, a ble y bo'n angenrheidiol uwchraddio neu adnewyddu. Cadw llygad ar newidiadau BT o linellau analog i ddiigidol a sut y bydd hyn yn effeithio'r offer a'r gwasanaeth yr ydym yn eu darparu.
- Yn parhau i edrych am gyfeoedd i weithio ar y cyd gyda darparwyr tai ledled ein hardal.

## SUT I GYSYLLTU Â NI

Os hoffech gwrdd ag aelod o'r tîm neu gysylltu â ni gyda'ch sylwadau a'ch awgrymiadau, gallwch wneud hynny drwy'r dulliau canlynol:

**if** 01685 384489 (Llais wedi ei recordio)

**?** Lifeline@merthyr.gov.uk

**@** Gwasanaeth 'Tawelwch Meddwl' Llinell Fywyd  
Yr Ystafell Reoli  
Y Ganolfan Ddinesig  
Stryd y Castell  
Merthyr Tudful  
CF47 8AN

Gallwch hefyd ganfod rhagor am ein Gwasanaeth drwy fynd i'n tudalennau ar –  
[www.merthyr.gov.uk](http://www.merthyr.gov.uk)



## AROLWG BODLONRWYDD CWSMERIAID 2017/18

Mae'n bleser gennyf nodi fod ein cwsmeriaid, unwaith yn rhagor eleni wedi cyfranogi yn ein Harolwg Bodlonrwydd Cwsmeriaid. Diolch o galon i bob un ohonoch a dreuliodd amser i gwblhau a dychwelyd y ffurflen.

Yn ystod y fwyddyn, gofynnwyd i gwsmeriaid ddatgan eu barn ar y gwasanaeth yr ydym yn ei ddarparu ac anfonwyd dros 462 o ffurfenni Arolwg Bodlonrwydd Cwsmeriaid ar hap i'n cwsmeriaid sy'n cyfateb i dros 9% o'n cronfa ddata. Targed y GGTeleofal yw 5%. Gadawyd ffurflen, yn ogystal gyda phob cwsmer newydd, yn gofyn am eu sylwadau yn dilyn gosodiad Uned Llinell Fywyd.

Rydym yn gwerthfawrogi'r holl sylwadau yr ydym wedi eu derbyn gan eu bod yn gymorth i ni ddynodi'r meysydd hynny yr ydych yn hapus â hwy ond yn fwy pwysig, y meysydd gwaith hynny ble mae angen gwneud newidiadau er mwyn gwella'r gwasanaeth.

Ni all bob amser fod yn bosib gweithredu'r newidiadau arfaethedig ond rhoddir ystyriaeth ddwys i bob un ohonynt.

Bydd pob holiadur yn cynnwys y pedwar cwestiwn gorfodol sydd eu hangen er mwyn cydymffurfo ag anghenion y GGTeleofal, sef - Ansawdd y Gwasanaeth; Cyfymder yr Ymateb; Pa mor Gymwynasgar oedd y Staff a Gwerth am Arian.

Isod, mae canlyniadau holiaduron 2017/18:

### Gosodiad – Targed Lefel Bodlonrwydd y GGTeleofal yw 90%

- Roedd 100% yn hapus gydag ansawdd y gwasanaeth a ddarparwyd gan ein Gosodwr
- Roedd 100% yn hapus gyda chyfymder yr ymateb
- Roedd 100% yn meddwl i'n Gosodwr fod yn gymwynasgar
- Roedd 100% yn meddwl fod ein gwasanaeth yn cynrychioli 'Gwerth da am arian'

### Monitro – Targed Lefel Bodlonrwydd y GGTeleofal yw 90%

- Roedd 99.60% yn hapus gydag ansawdd y gwasanaeth a ddarparwyd gan ein Gweithredwyr
- Roedd 100% yn hapus gyda chyfymder ein hymateb
- Roedd 100% yn meddwl fod y Gweithredwyr yn wasanaethgar
- Roedd 99.60% yn meddwl fod ein gwasanaeth yn cynrychioli 'Gwerth da am arian'

## Dweud Eich Dweud...

"Mae fy mam yn teimlo'n ddiogel iawn pam fydd yn gwisgo ei botwm Llinell Fywyd"

"Roedd y Gosodwr yn wych. Rydym wedi ei brof ac roedd y Gweithredwr yn wych hefyd"

"Oddi fewn 48 awr o ffonio i ofyn am Llinell Fywyd, cafodd ei osod. Mae teulu a ffrindiau'n hapus iawn"

"Yn ogystal â'ch gwaith da, diolch i chi am ddweud 'Pen-blwydd Hapus.' Mae'n eich gwneud yn hapus pan fyddwch yn byw ar eich pen eich hun."

"Ar 4 Gorffennaf, cefais drawiad ar y galon. Roedd yr ymateb yn syth a diolch i hynny, rwyf yn awr yn teimlo'n iawn"



# YMLYNIAD, CYMERADWYAETH A CHWYNION CWSMERIAID

Mae eich syniadau, profadau, awgrymiadau a'ch ymglymiad yn bwysig i ni.

Credwn y gall gwranddo arnoch chi a dysgu o'ch profadau, boed y rheini'n rhai da neu ddrwg, ein helpu i ffurfo gwasanaeth sy'n gosod y cwsmer yn ganolbwynt iddo gan sicrhau fod ein hymarferion gwaith yn darparu gwasanaeth sy'n rhoi gwerth am arian ac sy'n cael ei deilwra i gwrdd â'ch anghenion unigol.

Llynedd, roedden ni'n bresennol mewn o leiaf 5 digwyddiad cyhoeddus neu ddigwyddiadau i gwsmeriaid. Roedd y rhain yn cynnwys ymweliadau â Chynlluniau Tai Gwarchod sydd wedi eu cysylltu â'n Hystafell Reoli ble y cafwyd cyfe i gwrdd â thenantiaid er mwyn trafod darpariaeth ac wrth gwrs, rydym yn cynnal cyfarfodydd chwarterol cyson â'n holl bartneriaid a'n Cwsmeriaid Corfforaethol.

Os hoffech chi, sefydliad neu grŵp yr ydych yn perthyn iddo, i ni ymweld â chi neu yr hoffech ymweld â'r Ystafell Reoli a gweld yr hyn sy'n digwydd 'y tu ôl i'r llen,' gall trefniadau gael eu gwneud drwy gysylltu â naill ai Siân neu Jacqui ar rif yr Ystafell Reoli.

Rydym bob amser yn falch o dderbyn eich sylwadau ysgrifenedig a bydd llawer o'n cwsmeriaid a'u teuluoedd yn dewis ein hysbysu o'u safbwyntiau drwy ychwanegu eu sylwadau at yr Arolwg Bodlonrwydd Cwsmeriaid blynyddol.

Fodd bynnag, os ydych wedi prof problem â'n Gwasanaeth neu ag aelod o'n tîm, gofynnwn i chi ein hysbysu o hynny cyn gynted ag y bo modd. Yn aml, gall sgwrs ffôn a'r Gweithredwr sydd ar ddyletswydd, y Goruchwylydd neu'r Rheolwr ddatrys pethau'n syth. Os na fydd hynny'n bosib, ceisiwn ddatrys unrhyw broblem oddi fewn i 5 niwrnod gwaith.

Mae'n bleser gennym nodi na dderbyniwyd unrhyw gwynion ffurfol rhwng 1 Ebrill 2017 a 31st March 2018.



Rhwng 1 Ebrill 2017 a 31 Mawrth 2018, bu ein Gosodwyr ar 137 o ymweliadau atgyweirio. Cafodd 43 ohonynt eu hasesu fel rhai critigol a chafodd pob un naill ai eu hatgyweirio neu eu hadnewyddu oddi fewn i amser targed y GGTeleofal o 96 awr. Aseswyd y 94 oedd yn weddill fel rhai nad oedd yn gritigol; cafodd 83 eu hatgyweirio neu eu hadnewyddu oddi fewn i darged amser y GGTeleofal o 10 diwrnod gwaith a chafodd yr 11 oedd yn weddill eu hadnewyddu oddi fewn i'r targed amser o 15 niwrnod.

- **Gwirio Ansawdd Gweithredwr**

Mae'r holl alwadau sy'n cael eu derbyn neu eu gwneud yn yr Ystafell Reoli yn cael eu recordio. Bob mis, bydd Goruchwyliwr yr Ystafell Reoli yn gwrando ar ddetholiad o alwadau pob Gweithredwr ar hap i gadarnhau bod gweithdrefnau'n cael eu dilyn.

Wrth wrando ar alwadau, bydd y Goruchwyliwr yn asesu fod y Gweithredwr wedi diwallu anghenion y GGTeleofal sy'n cynnwys:

- A ddefnyddiwyd y cyfarchiad cywir?
- A wnaeth y Gweithredwr ei gyfwyno ei hun?
- A wnaeth y Gweithredwr wrando'n ofalus ar y sawl a wnaeth yr alwad a chymryd y camau cywir?
- A dderbyniodd y galwr sicrwydd a'i hysbysu o unrhyw gamau a oedd yn cael eu cymryd?
- Os oedd galwad ddilynol yn ofynnol, a gafodd hi ei chyfawni?

Mae canlyniadau'r monitro'n cael eu nodi ac yn cael eu trafod yn unigol â'r Gweithredwyr fel rhan o'u rhaglen hyfforddiant parhaus a'u gwerthusiad blynyddol.

- **Defnyddio Llinell**

Er mwyn ateb pob galwad sy'n cael ei derbyn oddi fewn i'r ffrâm amser y cytunwyd arni mae'n bwysig sicrhau fod gennym gapasiti digonol ar ein llinellau ffôn bob amser.

Gwelir o'r tabl isod, sy'n dangos y lefel defnydd bob mis, ein bod ymhell oddi fewn i darged y GGTeleofal o 50%

Mis	% defnydd o'r llinell ffôn
Ebrill	24.34
Mai	24.23
Mehefn	24.00
Gorffennaf	26.76
Awst	23.08
Medi	24.75
Hydref	28.92
Tachwedd	34.12
Rhagfyr	38.22
Ionawr	31.04
Chwefror	31.48
Mawrth	32.31

Er gwybodaeth i chi, rydym wedi rhestru rhai o'r targedau penodol y mae'n rhaid i'r Gwasanaeth ei sicrhau er mwyn cynnal ein statws achrediad gyda'r GGTeleofal.

- Amseroedd Ymateb i Alwadau**

Targed y GGTeleofal – mae'n rhaid i 97.5% o bob galwad brys gael eu hateb oddi fewn i funud a 99% o alwadau eu hateb oddi fewn i dair munud.

Mae'n eglur, o'r tabl ar y dudalen nesaf fod ein gwasanaeth wedi cwrdd â'r targed hwn yn fsol rhwng 1 Ebrill 2017 a 31 Mawrth 2018.

Mis	% Galwadau a atebwyd oddi fewn i 1 funud	% Galwadau a atebwyd oddi fewn i 3 munud
Ebrill	98.04	99.09
Mai	98.01	100
Mehefn	98.00	99.09
Gorffennaf	97.09	100
Awst	98.03	100
Medi	97.08	100
Hydref	98.04	100
Tachwedd	98.05	100
Rhagfyr	97.05	100
Ionawr	98.05	100
Chwefror	98.02	99.00
Mawrth	97.05	99.00

- Gosodiadau Newydd**

Targed y GGTeleofal – Pob gosodiad brys i'w cwblhau oddi fewn i 5 niwrnod gwaith; a phob gosodiad nad ydynt yn rhai brys i'w cwblhau oddi fewn i 20 niwrnod gwaith.

Rhwng 1 Ebrill 2017 a 31 Mawrth gosodwyd cyfanswm o 910 o osodiadau newydd - aseswyd 25 ohonynt fel rhai critigol a chafodd pob un ohonynt eu gosod oddi fewn i darged GGTeleofal o 5 niwrnod gwaith. Cafodd yr 885 oedd yn weddill eu hasesu fel rhai nad oedd yn gritigol ac eto, gosodwyd hwy oddi fewn i darged GGTeleofal o 20 diwrnod gwaith gyda 825 ohonynt yn cael eu gosod oddi fewn i 15 niwrnod gwaith.

Cafodd 296 yn rhagor o osodiadau eu gosod nag yn 2016/17

- Ymweliadau Atgyweirio**

Targed y GGTeleofal - Pob gwaith atgyweirio critigol i'w cwblhau oddi fewn i 96 awr; pob gwaith atgyweirio nad yw'n gritigol i'w cwblhau oddi fewn i 15 niwrnod gwaith.

Monitro, Gosodiadau ac Ail-werthuso wedi cael eu hadnewyddu unwaith yn rhagor sy'n brawf o'n hymroddiad blynyddol, parhaus i ddarparu'r gwasanaeth gorau posib i'n cwsmeriaid.

- **Ein Gwasanaeth Monitro**

O 1 Ebrill 2017 i 31 Mawrth 2018, bu Gweithredwyr yr Ystafell Reoli yn ymdrin â nifer sylweddol o alwadau.

Roedd cyfanswm y galwadau yr ymdriniwyd â hwy dros 160,000

Dymunwyd 'Pen-blwydd Hapus' i oddeutu 4,765 clients o gwsmeriaid

Gwnaethpwyddros 20,554 o Alwadau Llesbenboreachysylltwydâ'r Gwasanaethau Brys ar oddeutu 1,800 o achlysuron.

- **Twf yn y Busnes**

Yn ystod y fwyddyn, parhawyd i weld cynnydd yn ein busnes.

Mae'n bleser gennym ddweud fod hyn o ganlyniad i'n cwsmeriaid presennol a'u teuluoedd yn ein hargymell yn ogystal â chyfeiriadau i'r gwasanaeth gan asiantaethau proffesiynol e.e. y Gwasanaethau Cymdeithasol ac ysbytai lleol yn ogystal â chroesawu tenantiaid dwy Gymdeithas Tai Lleol yr ydym wedi ein cytundebu i'w cynorthwyo.

- **Y Rheoliad Cyffredinol ar Ddiogelu Data (GDPR).**

YRydym, ar y cyd â Thîm Llywodraethu Gwybodaeth yr Awdurdodau wedi paratoi ar gyfer y newidiadau yn y Ddeddf Diogelu Data (DDD) gyffredol a daeth i rym ar 25 Mai 2018.

Mae llawer o egwyddorion y DDD yn parhau i fod yr un fath ond mae GDPR yn gosod rhagor o bwyslais ar y ddogfennaeth yr ydym yn eu cadw, ein hatebolrwydd a'r trefniadau sydd gennym yn eu lle wrth rannu data â sefydliadau eraill.

Mae Cyngor Bwrdeistref Sirol Merthyr Tudful Merthyr yn ymroddedig i gynnal hawliau preifatrwydd. Byddwn ond yn defnyddio eich gwybodaeth bersonol ar gyfer dibenion cyfreithiol..

Os hoffech wybod rhagor am y modd yr ydym yn defnyddio eich gwybodaeth bersonol, darllenwch ein nodiadau preifatrwydd sydd ar gael ar ein gwefan -

[www.merthyr.gov.uk/council/data-protection-and-freedom-of-information/privacy-notices/](http://www.merthyr.gov.uk/council/data-protection-and-freedom-of-information/privacy-notices/)

Os oes gennych unrhyw bryderon neu os hoffech wybod mwy am gydymffurfaeth diogelu data, cysylltwch â'n Swyddog Diogelu Data ar 01685 725329 neu data.protection@merthyr.gov.uk

## TARGEDAU PERFFORMIAD

Mae'r tîm rheoli'n monitro adroddiadau misol yn ofalus er mwyn gwirio ein bod yn cwrdd â thargedau'r GGTeleofal yn rheolaidd. Mae hyn yn sicrhau bod ein cwsmeriaid yn parhau i dderbyn y lefel gwasanaeth y maen nhw'n ei ddisgwyl ac yn ei haeddu.

- **Talu Eich Anfoneb Flynyddol**

**I'ch Helpu Chi** - Yn wahanol i'r rhan fwyaf o anfonebau a anfonir allan gan Gyngor Bwrdeistref Sirol Merthyr Tudful, rydym yn caniatáu i gwsmeriaid Llinell Fywyd dalu eu costau rhentu / monitro mewn rhandaliadau drwy gydol y cyfnod bilio.

**I'n Helpu ni** - Mae'r Gwasanaeth yn ddibynnol ar dderbyn eich taliadau. Os ydych yn talu'ch anfoneb yn llawn, trefnwch wneud hynny ymhen mis o'i derbyn.

Os hoffech dalu mewn rhandaliadau misol neu chwarterol, trefnwch i'r taliad cyntaf gael ei wneud o'ch cyfrif oddi fewn i bythefnos o dderbyn eich anfoneb. Cofwch fod rhaid i'r anfoneb gael ei thalu'n llawn erbyn mis olaf y cyfnod bilio.

## DIOGELU OEDOLION SY'N AGORED I NIWED

- **Beth i'w wneud os oes rhywun yn gwneud i chi deimlo'n anesmwyth**

Rydym yn poeni am les ein cwsmeriaid ac rydym yn ymroddedig i sicrhau fod oedolion sy'n agored i niwed yn cael eu hamddiffyn rhag camdriniaeth ac esgeulustod.

Beth yw 'camdriniaeth' ac 'esgeulustod'?

Gall camdriniaeth gael ei amlygu mewn sawl ffurf wahanol; mae'n golygu camdriniaeth gan unigolyn neu unigolion sy'n tramgwyddo hawliau dynol a sifl unigolyn arall, o ddiffyg parch sy'n effeithio ar ansawdd bywyd i achosi niwed corfforol a dioddefaint.

Esgeulustod yw methiant i gwrdd ag anghenion corfforol, emosiynol, cymdeithasol neu seicolegol sylfaenol unigolyn.

Gall camdriniaeth ac esgeulustod ddigwydd yn unrhyw le, felly; yn y cartref neu yn un o'r lleoedd yr ydych yn ymweld ag ef. Bydd yn gwneud i chi deimlo'n anghysurus, yn gorfforol neu'n feddyliol. Os teimlwch eich bod chi neu unrhyw un yr ydych yn eu hadnabod yn destun neu wedi bod yn destun camdriniaeth neu esgeulustod, dylech gysylltu â Tîm Diogelu Oedolion eich Awdurdod Lleol.

Neu, gallwch hefyd siarad â Gweithredwr yn yr Ystafell Reoli a hynny'n gwbl gyfrinachol drwy wasgu botwm eich larwm. Byddwch yn cael eich cysylltu'n syth, neu os byddai'n well gennyh, gallwch ffonio'r Ystafell Reoli ar **01685 384489 (Llais wedi ei recordio.)**

Bydd y Gweithredwr yn darparu manylion cyswllt y Tîm Diogelu Oedolion sydd yn eich ardal neu'n adrodd unrhyw bryderon ar eich rhan.

## EIN PRIF GYFLAWNIADAU A'N GWELLIANNAU I'R GWASANAETH YN YSTOD 2017/18

- **Achrediad y Gymdeithas Teleofal (GGTeleofal)**

Yn ystod y fwyddyn, gweithiodd y tîm yn galed er mwyn sicrhau ein bod yn bodloni ein safonau uchel ein hunain ond hefyd yn cyrraedd y targedau a osodwyd gan God Ymarfer y GGTeleofal.

Ar 23 Ionawr 2018, cafodd ein prosesau, gweithdrefnau a'n targedau perfformiad misol eu harolygu gan archwilydd allanol a apwyntiwyd gan y GGTeleofal. Mae'n bleser gennyf ddatgan fod ein hachrediadau yn y modylau Teilwra Gwasanaeth,



## HELPWCH NI I'CH HELPU CHI

- **Diweddarau eich Cofnod Gwybodaeth Bersono**

Mae'n gallu i'ch helpu yn gyfym ac effeithiol pan fyddwch yn cysylltu â ni yn ddibynnol ar y wybodaeth bersonol sydd gennym amdanoch chi, eich teulu neu unrhyw asiantaeth broffesiynol yr ydych yn ymwneud â hi.

**I'ch Helpu Chi** - Rydym yn cysylltu â phob un o'n cwsmeriaid yn fynyddol er mwyn gwirio fod y wybodaeth sydd gennym amdanoch wedi ei diweddarau ac yn gywir.

**I'n Helpu Ni** - Dywedwch wrthym, cyn gynted ag y bo modd os oes newidiadau i'r canlynol:-

- Eich Meddyg
- Eich cyfwr meddygol/gwybodaeth
- Deiliad eich allwedd neu rif eich Coffor Allweddi
- Manylion y bobl hynny yr ydych wedi eu rhestru yr hoffech i ni gysylltu â hwy mewn argyfwng e.e. Merch, Mab, Wyrion
- Darparwr eich ffôn

Gallwch gysylltu â'r Ystafell Reoli unrhyw amser er mwyn diweddarau eich rhif ffôn, ffacs, e-bost a chyfeiriad neu drwy wasgu'r botwm larwm a fydd yn eich cysylltu'n uniongyrchol â Gweithredwr.

Os ydych yn denant Cymdeithas Tai gallwch hefyd ofyn i Reolwr eich Cynllun neu i'ch Swyddog Tai gysylltu â ni ar eich rhan.

- **Galwadau Prawf**

Mae'n bwysig i wneud galwad prawf yn gyson o'ch offer Llinell Fywyd i'n Hystafell Reoli.

**I'ch helpu chi** - Pob 3 mis, mae'r Ystafell Reoli yn gwneud adroddiad sy'n dangos y Defnyddwyr Gwasanaeth na wnaeth actifadu eu larwm crog. Bydd y Gweithredwyr sydd ar ddyletswydd yn cysylltu â phob un ac yn gwneud cais i alwad gael ei gwneud.

**I'n helpu ni** - Wrth bwyso botwm eich larwm personol un waith y mis a siarad â'r Swyddog ar Ddyletswydd, caiff galwad brawf ei chofrestru ar y system.

Os nad yw'ch galwad wedi cael ei gysylltu, gallai fod nam a bydd angen i chi nodi hyn ar fyrder drwy ffonio'r Ystafell Reoli ar **01685 384489 (recordiad llais.)** Bydd y Gweithredwr yn nodi'ch manylion ac yn gofyn i'n Swyddog Gosodiadau i gysylltu â chi er mwyn trefnu ymweliad â'ch cartref, nodi'r nam i'r gymdeithas Tai ar eich rhan neu'ch cyngori i gysylltu â darparwr eich offer ffôn.

**Cofiwch** - os byddwch yn newid eich darparwr llinell ffôn, rhowch wybod i ni.

### Croeso i Adroddiad Blynyddol Gwasanaeth Llinell Fywyd o fis Ebrill 2017 i fis Mawrth 2018.

Mae wedi bod yn fwyddyn brysur arall i Dîm Llinell Fywyd Merthyr Tudful. Mae Adroddiad Blynyddol 2017/18 yn fodd i ni rannu gwybodaeth â chi am sut wnaeth ein Gwasanaeth berfformio yn erbyn targedau cod ymarfer y Gwasanaethau Teleofal yn ogystal â rhai o'n cyfawniadau, gwelliannau i'r gwasanaeth a rhai o'ch sylwadau.

Er i Gyngor Bwrdeistref Sirol Merthyr Tudful wynebu toriadau yn ei gyllideb a rownd arall o arbedion effeithlonrwydd, llwyddodd ein hardal gwasanaeth i atal unrhyw gynydd mewn costau drwy barhau i ehangu ein sylfaen cwsmeriaid a chynnal a gwella lle y bo hynny'n bosibl, y gwasanaeth gofal, proffesiynol o'r ansawdd uchaf yr ydym yn falch o'i ddarparu i'n cwsmeriaid.

Pan agorodd yr Ystafell Reoli ym 1991 roeddem yn darparu gwasanaeth monitro ar gyfer tua 580 o breswylwyr yn y Fwrdeistref Sirol. Heddiw, mae gennym dros 5,500 o gwsmeriaid ledled Cymru, gan gynnwys Abertawe, Casnewydd, Cymoedd Gwent a De Cymru yn ogystal â Cheredigion.

Gobeithio y gallwch dreulio peth amser i ddarllen trwy'r adroddiad ac y byddwch yn canfod ei fod yn ddiddorol ac yn llawn gwybodaeth.

Os hoffech wneud sylwadau neu os oes gennych awgrymiadau am yr hyn yr hoffech weld yn cael ei gynnwys yn adroddiadau'r dyfodol, yna mae croeso i chi gysylltu â mi.

## Siân Davies

Rheolwr yr Ystafell Reoli

### EIN NOD A'N DATGANIAD CENHADAETH

Cyfenwi gwasanaeth proffesiynol a gofalgar o ansawdd uchel fu ein nod erioed, wrth fod yn sensitif i anghenion a dymuniadau ein cwsmeriaid, eu teulu, gofalwyr neu ffrindiau waeth beth yw eu hil, diwylliant, crefydd, oed, anabledd, yr hyn sy'n eu gwneud yn fregus, a rhyw y person.

Gyda hyn mewn cof, mae ein Datganiad Cenhadaeth yn cadarnhau y bydd Gwasanaeth 'Tawelwch Meddwl' Llinell Fywyd Merthyr Tudful yn parhau i roi blaenoriaeth i hyrwyddo ymagwedd sy'n canolbwyntio ar y cwsmer gan adeiladu a chryfhau pob perthynas a hynny'n seiliedig ar onestrwydd ac ansawdd.

#### Byddwn:

- Yn ymateb yn effeithiol i bob galwad oddi fewn i ffniau amser Cod Ymarfer Y Gymdeithas Gwasanaethau Teleofal.
- Darparu gwasanaeth o ansawdd sy'n gwrtais a phrydlon bob amser.
- Yn gwrando ac ymateb yn effeithiol i anghenion y cwsmeriaid.
- Trin pob cwsmer mewn modd sy'n deg a chydredd.
- Parhau i adolygu a gwella ein gwasanaeth lle mae angen gwneud hynny, yn unol â gofynion newidiadau'r Cod Ymarfer.



CYNGOR BWRDEISTREF SIROL MERTHYR TUDFUL  
Cyfarwyddiaeth Lleoedd a Gweddnewid



Cyngor Bwrdeistref Sirol  
**MERTHYR TUDFUL**  
**MERTHYR TYDFIL**  
County Borough Council

*Gwasanaeth Tawelwch Meddwl' Ulinell Fywyd*

# ADRODDIAD BLYNYDDOL 2017/18

