

Heneiddio'n Dda
yng Nghymru

Ageing Well
in Wales



Canllaw ynghylch bod yn fusnes oed gyfeillgar

Sicrhau bod Cymru yn lle da i
bawb heneiddio ynddo

Ynghylch Heneiddio'n Dda yng Nghymru

Mae Heneiddio'n Dda yng Nghymru yn Rhaglen genedlaethol a gynhelir gan Gomisiynydd Pobl Hŷn Cymru.

Mae'n dod ag unigolion a chymunedau at ei gilydd ynghyd â'r sectorau cyhoeddus a phreifat er mwyn datblygu a hyrwyddo ffyrdd arloesol ac ymarferol o wneud Cymru yn lle da i bawb heneiddio ynddo.

I gael mwy o wybodaeth, cysylltwch â ni:

E-bost: heneiddiondda@olderpeoplewales.com

Ffôn: 02920 445 036

Gwefan: www.ageingwellinwales.com

Cydnabyddiaethau

Ni fyddai'r canllaw hwn wedi cael ei gynhyrchu oni bai am waith ysbrydoledig sefydliadau yn cynnwys Age-Friendly British Columbia, Age-Friendly Ireland, Age-Friendly NYC, Cymdeithas Alzheimer, a'r Ffederasiwn Rhyngwladol ar Heneiddio.

Hoffem ddiolch i bob un o'r sefydliadau yma am eu caredigrwydd wrth ganiatáu i ni ailgynhyrchu eu gwaith yn y canllaw hwn.

Mae mwy o wybodaeth ar gael yn yr adran **Mwy o Ddarllen**.

Gwnaed y canllaw hwn gyda chymorth:



Cyflwyniad

Mae Cymru yn genedl o bobl hŷn. Mae pobl hŷn yn gwneud cyfraniad anferthol i gymdeithas, diwylliant ac economi Cymru, ond yn aml nid ydynt yn cael eu gwerthfawrogi'n llawn ac maent yn cael eu heithrio o'r penderfyniadau a wneir sy'n effeithio arnyn nhw.

Mae cymuned oed gyfeillgar yn un sy'n gwrando ac yn ymateb i lais pobl hŷn, ac sy'n galluogi i bobl o bob oed gymryd rhan actif mewn gweithgareddau cymunedol.

Mae'r term 'oed gyfeillgar' yn deillio o fenter Sefydliad Iechyd y Byd ar gyfer hwyluso cynnwys pobl hŷn. Ers hynny mae wedi datblygu i fod yn fudiad byd-eang ac mae nifer o ddinasoedd a chymunedau yn cymryd camau penodol tuag at fod yn fwy oed gyfeillgar.

Mae busnesau yn gwneud cyfraniad allweddol i fywyd cymunedol, p'un a bod y busnes hwnnw'n archfarchnad, caffi, fferyllfa, swyddfa'r post, siop trin gwallt, siop neu wasanaeth trafndiaeth.

Cynhyrchwyd y canllaw hwn er mwyn darparu rhai cynghorion ac awgrymiadau syml ynglŷn â sut allwch chi wneud i'ch busnes fod yn fwy oed gyfeillgar, a sut y gall hynny fod o fudd nid yn unig i bobl hŷn ond i'ch holl gwsmeriaid, gan helpu i wneud eich busnes yn fwy llwyddiannus.

I gael mwy o wybodaeth am gymunedau oed gyfeillgar, ewch i: www.ageingwellinwales.com/wl/cymunedau

Mae bod yn oed gyfeillgar yn dda i fusnes

Mae dros 1.1 miliwn o bobl Cymru yn 50+ oed, sy'n fwy na thraean o'r boblogaeth.

Nid yw pobl yn rhoi'r gorau i siopa a gwario wrth iddynt fynd yn hŷn. Mewn gwirionedd, mae pobl hŷn yn farchnad gynyddol bwysig, yn arbennig yn achos busnesau lleol.

Mae pobl hŷn yn cynrychioli rhan fawr o economi Cymru, ac mae eu cyfraniad net yn fwy na £1 biliwn bob blwyddyn. Mae pobl dros 65 oed yn gyfrifol am £1 o bob £5 sy'n cael ei wario yn y DU, ac mae'r ffigwr hwnnw yn codi'n gyflym.

Wrth i bŵer gwario pobl hŷn gynyddu, y busnesau hynny sy'n gofalu am eu hanghenion a'u dyheadau fydd yn y sefyllfa orau i lwyddo yn y dyfodol.

Mae dod yn oed gyfeillgar nid yn unig yn dda i bobl hŷn, ond mae'n dda i'ch busnes hefyd.

Nid oes raid i ymagwedd oed gyfeillgar fod yn ddrud

Nid yw dod yn fwy oed gyfeillgar yn golygu gorfod gwneud newidiadau drud.

Nid oes angen iddo costio llawer i sicrhau bod eich busnes yn lle cyfeillgar, parchus a chroesawgar i bobl o bob oed. Yn aml, gellir gwneud y newidiadau sydd bwysicaf i bobl hŷn am ychydig iawn o gost, neu ddim cost o gwbl.

Mae'r canllaw hwn yn darparu rhai cynghorion ac awgrymiadau ymarferol ynglŷn â sut allwch wneud i'ch busnes fod yn fwy oed gyfeillgar.

Mae busnes oed gyfeillgar yn fusnes pobl gyfeillgar. Drwy ddefnyddio cyfleusterau sy'n fwy oed gyfeillgar, byddwch yn sicrhau bod eich busnes yn fwy croesawgar i nifer o bobl, yn cynnwys merched beichiog, rhieni â phlant, pobl anabl neu bobl â nam ar eu synhwyrau, a phobl sydd â chyflyrau iechyd corfforol neu iechyd meddwl. Mae hynny'n llawer o gwsmeriaid posibl!

Siaradwch â phobl hŷn

Efallai bod hynny'n amlwg, ond ewch ati i siarad â chwsmeriaid hŷn ynglŷn â beth maent yn ei hoffi a beth ellid ei wella yn eich busnes.

Gofynnwch i ffrind neu berthynas hŷn i ymweld â'ch busnes ac i gynnig awgrymiadau.

Mae pob Awdurdod Lleol yng Nghymru yn trefnu un neu ragor o fforymau 50+. Gofynnwch i'r rhain neu i grwpiau eraill o bobl hŷn eich helpu.

Mae'n allweddol eich bod yn gwrando hefyd ar bobl hŷn, ac nid siarad yn unig â hwy.

Trafodwch pa newidiadau allwch eu gwneud er mwyn ymateb i'w syniadau, a thrafodwch bosibiliadau eraill yn achos newidiadau na ellir eu cyflawni.

Mae cynnwys pobl hŷn yn y broses gwneud penderfyniadau yn rhan ganolog o fod yn oed gyfeillgar.

Hyfforddwch eich staff

Gofynnwch i'ch staff sy'n delio â chwsmeriaid ystyried anghenion pobl hŷn. Er ei bod yn wir bod angen ychydig o gymorth ar rai pobl hŷn, peidiwch â stereoteipio neu wneud tybiaethau ynglŷn â'ch cwsmeriaid yn seiliedig ar eu hoedran.

Rhowch groeso i gwsmeriaid wrth iddynt ddod i mewn i'ch busnes, a gofynnwch a oes angen cymorth arnynt. Peidiwch â disgwyl iddynt ofyn am gymorth.

Hyfforddwch y staff i fod yn barchus ac amyneddgar pan fyddant yn delio â phobl hŷn, p'un a bod hynny wyneb yn wyneb neu dros y ffôn. Sicrhewch fod y staff yn siarad yn eglur, ond nad ydynt yn bod yn nawddoglyd.

Peidiwch â bychanu pobl hŷn wrth siarad â hwy. Mae pobl hŷn yr un mor amrywiol â'ch cwsmeriaid eraill - cofiwch wasanaethu'r person, nid yr oedran!

Penodwch aelod o'r staff i fod yn hyrwyddwr oed gyfeillgar, fydd yn gyfrifol am weithio â phobl hŷn er mwyn helpu i wneud eich busnes yn fwy oed gyfeillgar.

Rhowch gopiâu o'r canllaw hwn i'ch staff, neu ambell un o'r canllawiau defnyddiol eraill a restrir yn yr adran **Mwy o Ddarllen**.

Bydd gwneud y newidiadau hyn nid yn unig yn gwella safon eich gwasanaeth i bobl hŷn, ond i'ch holl gwsmeriaid.

Meddyliwch am olau, gofod a sŵn

Sicrhewch fod eich mangreoedd wedi eu goleuo'n dda, yn arbennig grisiau a mannau eraill all beri anhawster.

Os oes gennych doiled cwsmeriaid, a oes arwyddion clir ar gael, a yw'n cael ei lanhau'n rheolaidd ac a oes ynddo gyfleusterau hawdd eu defnyddio.

Dylai arwyddion a phrisiau fod yn glir ac yn weledol amlwg. Pan fo'n bosibl, defnyddiwch ffontiau mawr a lliwiau cyferbyniol iawn.

A oes gennych rywle i bobl hŷn eistedd a chael seibiant, neu rywle iddynt roi eu nwyddau siopa i lawr?

Sicrhewch fod eich cynhyrchion mwyaf poblogaidd yn hawdd eu cyrraedd, neu cynigiwch gymorth i'w cyrraedd.

Byddwch yn ymwybodol o beryglon baglu, y tu mewn a thu allan i'ch busnes. Sicrhewch fod palmentydd a mannau y tu allan i'ch busnes yn glir. Gall byrddau-A a deunyddiau hysbysebu ar lwybrau cerdded a phalmentydd gyfyngu ar fynediad, ac yn aml nid yw pobl hŷn yn hoff ohonynt.

Meddyliwch am lefelau sŵn. Gall cerddoriaeth uchel wneud i siopa fod yn anodd i bobl sydd â nam ar y clyw.

Ystyriwch bennu adegau tawel pan fo llai o bethau'n ymyrryd ar gwsmeriaid.

Adegau tawel i gwsmeriaid

Mae nifer o archfarchnadoedd a siopau eraill wedi cychwyn cyflwyno “oriau tawel” rheolaidd bob wythnos, pan fo pob cerddoriaeth a theledyddion yn cael eu diffodd.

Mae lleihau nifer yr ymyraethau wedi bod yn boblogaidd iawn ymysg ystod eang o siopwyr, yn cynnwys pobl anabl, yn ogystal â phobl â dementia, awtistiaeth a phobl hŷn.

Ystyriwch dreialu “awr dawel” yn eich busnes chi. Siaradwch â chwsmeriaid i weld a yw hyn yn rhywbeth allai fod o ddiddordeb iddyn nhw, ac ar ba adegau fyddai hynny'n fwyaf defnyddiol.

Rhowch eich hun yn eu hesgidiau nhw

Meddylwch pa mor hawdd fyddai defnyddio eich busnes petaech yn berson hŷn.

Yn benodol, edrychwch ar eich adeilad ac ystyried sut brofiad fyddai bod â phroblemau symudedd a bod angen i chi ddefnyddio cadair olwyn, ffon gerdded neu bulpud.

Pa mor groesawgar fyddai eich adeilad petai gennych nam ar y golwg neu'r clyw, neu petaech angen rhywle i gael seibiant?

Allwch chi ganfod yr hyn yr ydych ei eisiau yn hawdd?

A yw'r staff yn cynnig cymorth mewn modd cwrtais a pharchus?

Gwybodaeth

Mae sicrhau bod gwybodaeth bwysig a defnyddiol ar gael yn rhwydd yn rhan allweddol o wneud eich busnes yn un oed gyfeillgar.

A yw'r arwyddion a'r prisiau yn hawdd eu darllen, ac a ddefnyddir ffontiau mawr a chefnidiroedd cyferbyniol? Mae'r RNIB yn cynnig argymhellion rhagorol ynglŷn â sicrhau bod gwybodaeth argraffedig yn hawdd ei ddarllen, ac mae hynny ar gael yn adran **Mwy o Ddarllen** y canllaw hwn.

A yw gwybodaeth am eich busnes, megis oriau agor a manylion cyswllt, yn hawdd ei ffeindio?

Cofiwch nad yw'r holl bobl hŷn ar-lein. Sicrhewch y gall cwsmeriaid gysylltu â chi dros y ffôn, yn ogystal ag yn electronig. Sicrhewch eich bod yn arddangos gwybodaeth ddefnyddiol yn eglur, a bod copïau ar gael i bobl fynd â hwy adref.

Nid yw bod yn oed gyfeillgar yn golygu gallu darparu pob cyfleuster fyddai ei angen ar berson hŷn yn eich busnes. Sicrhewch fod y staff yn gallu cynorthwyo cwsmeriaid hŷn gydag ymholiadau a gwybodaeth ddefnyddiol, yn cynnwys:

- Cyfarwyddiadau i'r toiled hygyrch neu doiled anabl agosaf
- Cynnig ffonio am dacsï gan ddefnyddio cwmni dibynadwy
- Lleoliad arosfeydd bysiau a gorsafoedd trenau cyfagos
- Ble mae'r cyfleusterau parcio cyfagos (llefydd parcio i'r anabl yn arbennig)

Os ydych yn gweithio ar fod yn fwy oed gyfeillgar, gwnewch yn siŵr eich bod yn rhoi gwybod i'ch cwsmeriaid. Gosodwch arwydd neu hysbysiad yn dweud wrthynt eich bod yn gwerthfawrogi eu mewnbwn a'u hawgrymiadau.

Os ydych yn cynnig unrhyw ostyngiadau i bobl hŷn, neu unrhyw wasanaethau all fod yn arbennig o ddefnyddiol iddynt, megis anfon nwyddau i'r cartref, gwnewch yn siŵr eich bod yn rhoi gwybod i bobl a'ch bod yn arddangos hynny'n amlwg.

Dod yn Gyfaill Dementia

Mae dros 45,000 o bobl yng Nghymru yn cael diagnosis dementia. Nid oes raid i ddiagnosis dementia olygu bod rhaid i chi roi'r gorau i'r hyn oeddech yn arfer ei wneud, yn cynnwys defnyddio busnesau lleol. Mae gweithio ar fod yn fwy dementia gyfeillgar yn ffordd dda o fod yn oed gyfeillgar, ac mae yna lawer o gefnogaeth a help ar gael i fusnesau.

Mae Cymdeithas Alzheimer yn cynhyrchu amrywiaeth o ganllawiau ymarferol ar fod yn fusnes dementia gyfeillgar, ac mae rhai yn cael eu rhestru yn adran **Mwy o Ddarllen** y canllaw hwn. Maent hefyd yn cynnig sesiynau ymwybyddiaeth dementia am ddim o'r enw Cyfeillion Dementia. Mae'r rhain yn para am awr yn unig, ac maent yn ffordd wych o helpu eich staff i ddod yn fwy oed gyfeillgar.

Gallwch wneud cais i Gymdeithas Alzheimer gydnabod eich ymdrechion i wneud eich busnes yn fwy dementia gyfeillgar, ac yna gallwch hysbysebu hynny ymysg cwsmeriaid.

I gael mwy o wybodaeth, ewch i www.dementiafriends.org.uk a www.ageingwellinwales.com/wl/dementia.

Byddwch yn gyflogwr oed gyfeillgar

Er bod ffocws y canllaw hwn ar ddarparu profiad oed gyfeillgar, mae'n bwysig meddwl hefyd am sut allwch fod yn gyflogwr oed gyfeillgar.

Beth yw ystod oed eich cyflogeion? A ydych yn croesawu ac yn annog ceisiadau gan bobl hŷn ar gyfer swyddi gwag?

Mae mwy o wybodaeth am fod yn gyflogwr oed gyfeillgar ar gael yn: www.ageingwellinwales.com/wl/chyflogaeth

Beth nesaf?

Mae creu cymunedau oed gyfeillgar yn golygu bod angen i nifer o wahanol sefydliadau a busnesau gyfranogi.

Rhannwch eich profiadau, syniadau ac ymdrechion i fod yn fwy oed gyfeillgar â phobl eraill, a'u hannog i gymryd rhan. Mae enghreifftiau o'r bobl y gallech siarad â nhw yn cynnwys:

- Eich Cyngorau Sir, Tref a Chymuned Lleol
- Y wasg a'r cyfryngau lleol
- Siambr Fasnach, Ffederasiwn Busnesau Bychan, neu grwpiau eraill sy'n cynrychioli busnesau lleol
- Perchnogion busnesau lleol eraill
- Grwpiau cymunedol lleol

Rhestr wirio gyflym busnes oed gyfeillgar

Staff

- Ymddwyn yn barchus ac amyneddgar gyda chwsmeriaid hŷn
- Gofyn i gwsmeriaid hŷn am eu safbwyntiau ynglŷn â sut allech fod yn fwy oed gyfeillgar
- Siarad yn eglur â chwsmeriaid hŷn, dros y ffôn ac wyneb yn wyneb
- Mae'r staff yn Gyfeillion Dementia
- Mae gan eich busnes Hyrwyddwr Oed Gyfeillgar
- Mae cwsmeriaid yn cael croeso pan fyddant yn dod i mewn i'ch busnes, a chynigir cymorth iddynt
- Cynnig help i gyrraedd cynhyrchion nad yw'n hawdd eu cyrraedd

Recriwtio

- Mae'r staff yn cynnwys amrywiaeth o oedrannau
- Mae ceisiadau gan bobl hŷn yn cael eu croesawu ar gyfer swyddi gwag

Amgylchedd

- Mae eich busnes wedi'i oleuo'n dda, yn arbennig ble ceir grisiau
- Mae arwyddion clir ar gyfer toiled cwsmeriaid, ac mae'n cael ei lanhau'n rheolaidd
- Nid oes peryglon baglu ar lwybrau cerdded, ac maent yn ddigon llydan ar gyfer pobl sydd ag anawsterau symudedd
- Mae palmentydd a llwybrau cerdded y tu allan i'ch siop yn cael eu cadw'n glir ac nid oes peryglon baglu arnynt
- Cedwir cerddoriaeth a sŵn ar y lefel isaf posibl
- Rydych yn cynnal "oriau tawel" i siopwyr
- Mae'r arwyddion a'r prisiau yn eglur ac yn hawdd eu darllen

Gwybodaeth

- Rydych yn hysbysebu eich diddordeb mewn bod yn oed gyfeillgar, ac yn gofyn am awgrymiadau gan gwsmeriaid
- Mae oriau agor a manylion cyswllt yn weledol amlwg
- Gall cwsmeriaid gysylltu â chi wyneb yn wyneb a dros y ffôn, yn ogystal ag ar-lein
- Mae gwybodaeth bwysig am eich busnes ar gael mewn fformatau argraffedig, hawdd eu darllen
- Cynnig helpu pobl hŷn ag ymholiadau ynglŷn â gwasanaethau a chyfleusterau lleol

Mwy o Ddarllen

Canolfan Adnoddau Oed gyfeillgar, Heneiddio'n Dda yng Nghymru

www.ageingwellinwales.com/wl/cymunedau

Canllawiau Print Clir, RNIB a'r Ymddiriedolaeth Synhwyrdd

www.sensorytrust.org.uk/resources/connect/infosheet_clearlargeprint.pdf

Oed o Fuddsoddi, Llywodraeth Cymru

<https://businesswales.gov.wales/skillsgateway/cy/oes-o-fuddsoddi>

Age-Friendly Business Recognition Scheme, Age Friendly Ireland

<http://agefriendlyireland.ie/age-friendly-business-recognition-scheme/>

Age-Friendly Business Guide, Age Friendly NYC

http://nyam.org/media/filer_public/bf/f7/bff7621c-cac7-4679-9e0f-f5e8bd6d3ae9/agefriendlybusinessguide.pdf

Creating an Age-friendly Business in B.C., Age-Friendly British Columbia

http://smallbusinessbc.ca/wp-content/uploads/resource_files/SeniorsBC_agefriendly_business_guide.pdf

Llawlyfr Adnoddau Oed Gyfeillgar, Ffederasiwn Rhyngwladol ar Heneiddio

www.ifa-fiv.org/wp-content/uploads/2015/03/Age-Friendly-Communities-Resource-Manual.pdf

Becoming a dementia-friendly retailer: A practical guide, Cymdeithas Alzheimer

https://www.alzheimers.org.uk/site/scripts/download_info.php?downloadID=1915

How to help people with dementia: A guide for customer-facing staff, Cymdeithas Alzheimer

https://www.alzheimers.org.uk/site/scripts/download_info.php?downloadID=1352

Age in the Workplace: Retain, Retrain, Recruit, Busnes yn y Gymuned

http://age.bitc.org.uk/system/files/research/bitc-age_inthe_workplace_report.pdf