

# Pam ddylai manwerthwyr ystyried dod yn ddementia-gyfeillgar?



Rhestrodd bron i **80% o bobol gyda dementia** a arolygwyd siopa fel eu hoff weithgaredd  
Doedd **63%** o bobol ddim yn credu fod siopau yn gwneud digon i helpu pobol gyda dementia.  
Newidiodd **83%** o bobol â phroblemau cofio eu harferion siopa i lefydd sy'n fwy hygyrch

## Ydy'r bobol hyn yn siopa gyda chi?

Yn aml mae pobol yn stopio mynd i siopa wrth i'w dementia gynyddu, oherwydd eu bod yn gofidio ynglŷn â chael y cymorth sydd ei angen arnynt (Cymdeithas Alzheimer 2013).

## Beth ydyw'r buddion i fanwerthwyr?

Mae gan fanwerthwyr ymrwymiad cyfreithiol i sicrhau bod cwsmeriaid yn cael eu hamddiffyn yn ddigonol a bod mynediad i wasanaethau yn gynhwysol. Trwy wneud newidiadau bychain, nid yn unig y byddwch chi'n sicrhau eich bod yn cydymffurfio â'r gyfraith ond fe allwch hefyd elwa fel hyn:

### Cynnydd mewn refeniw

Mae 850,000 o bobol gyda dementia yn byw yn y DU. Trwy ymrwymo i ddod yn ddementia-gyfeillgar, fe allwch chi gadw ac adeiladu ar gwstwm presennol, oddi wrth bobol yn byw gyda dementia ac oddi wrth eu gofalwyr, teulu a ffrindiau.

### Gwell enw da

Byddwch yn gynhwysol, triniwch eich cwsmeriaid yn dda ac fe ddywedan nhw wrth eraill!

### Improved customer service

Mae staff sy'n dod yn ddementia-gyfeillgar yn fwy hyderus wrth gefnogi pobol gyda dementia trwy ddeall anghenion y cwsmer.

### Future-proofing your business

Wyddech chi **erbyn 2021 bydd un filiwn o bobol yn byw gyda dementia?** Gwnewch newidiadau nawr a pharatoi ar gyfer y dyfodol.

## Pa heriau a wynebir gan bobol?

Her	Beth mae hyn yn ei olygu i rywun gyda dementia?
Problemau symud o gwmpas y siop	Gall hyn gynnwys arwyddion aneglur, ofni mynd ar goll, problemau yn dod o hyd i eitemau a heb wybod lle mae mynd am gymorth ychwanegol.
Heriau a achosir gan broblemau cofio	Dewis yr eitem anghywir neu methu dod o hyd i'r geiriau iawn i ddisgrifio eitem.
Problemau wrth y ddesg talu	Anhawster cyfrif arian, defnyddio technoleg newydd a dulliau newydd o dalu, teimlo eu bod yn cael eu rhuthro a phryderu am anghofio talu.
Pryderu am ymateb pobol eraill	Pobol yn methu deall eu hanawsterau, staff heb yr hyder i helpu, ymatebion negyddol i ymddygiad anghyffredin.

## I ofalwyr y materion mwyaf cyffredin sy'n perthyn i ofalu am rywun gyda dementia:

- Pryderu y bydd y person yn cerdded i ffwrdd yn ystod taith i siopa.
- Cael gofod mewn ystafelloedd newid i'r person a'u gofalwr i ddefnyddio gyda'i gilydd.
- Gallu mynd â'r person gyda dementia i'r toiled
- Anawsterau mynd i mewn ac allan o gar oherwydd manau parcio cul.

## Sut i weithio tuag at ddod yn ddementia-gyfeillgar

### Pobol: Dealltwriaeth ac ymwybyddiaeth i'ch staff

Darparwch ddealltwriaeth sylfaenol i'ch staff er mwyn cynyddu eu hymwybyddiaeth. Gall hyn wneud byd o wahaniaeth i brofiad siopa pobol a gallai fod yn rhan o raglen hyfforddi ehangach o gwmpas cefnogi cwsmeriaid anabl a bregus.

- Cofrestrwch eich sefydliad gyda Ffrindiau Dementia (gweler [www.dementiafriends.org.uk](http://www.dementiafriends.org.uk))
- Nodwch gydweithiwr yn hyrwyddwr dementia yn eich busnes. Gall yr 'hyrwyddwyr' hyn fod yn rhan o rolau megis rheolwyr perthynas cymunedol, neu gynrychiolwyr moeseg ac amrywiaeth

### Pobol: Cefnogi Staff

Mae dementia yn effeithio pawb a gall pobol sy'n dal i weithio gael y cyflwr. Mae angen i fusnesau ystyried sut i gefnogi gweithwyr gyda diagnosis, neu'r rheiny sydd â chyfrifoldebau gofal. Gall hyn gynnwys newid rôl person er mwyn eu galluogi i barhau i weithio. Cael polisi gofalwr a hyrwyddo gweithio hyblyg neu ran amser.

### Proses: Cefnogi cwsmeriaid, gwybodaeth a chyfeirio

Bydd mwy o ymwybyddiaeth o ddementia yn helpu cydweithwyr i sicrhau eu bod yn amyneddgar, ac yn gwrandao ar gwsmeriaid gyda dementia:

- Os yw rhywun yn cael trafferth talu, dylai cydweithwyr gynnig helpu pobol trwy gyfrif eu harian neu ganiatau i rywun lofnodi yn hytrach na defnyddio sglodyn a phin. .
- Cynnig cymorth ymarferol i gwsmeriaid megis helpu gyda phacio wrth y ddesg talu
- Helpu person sydd gyda dementia i ddod o hyd i fynedfeydd, allanfeydd a thoiledau
- Gall cynllun siopau fod yn ddryslyd. Bydd mynd at gwsmeriaid i ofyn os ydyn nhw am help o fudd i bawb, nid dim ond pobol gyda dementia.

### Lle: Amgylchedd Ffisegol

Gall newidiadau bychain fynd ymhell i leihau straen a dryswch. Fe allech chi:

- Sicrhau bod arwyddion clir i'ch cyfleusterau ac oddi yno, yn cynnwys toiledau, desgiau gwasanaeth cwsmeriaid a desgiau talu.
- Darparu lle tawel yn y siop lle gall pobol orffwys os ydynt yn dymuno hynny.
- Sicrhau bod digon o olau wrth y mynedfeydd ac osgoi gormod o ddefnydd o olau artiffisial os yw'n bosibl.
- Trefnu bod lle i eistedd yn agos i allanfeydd a desgiau talu, a bod arwyddion at hynny.

Efallai na fydd yn bosibl newid yr amgylchedd ffisegol. Felly mae'n bwysicach fyth bod gan y staff ddealltwriaeth o ddementia, ac fe ellir cael hyn trwy Ffrindiau Dementia.

### Lle: Cefnogi eich cymuned

Gall busnesau chwarae rhan bwysig wrth weithio gyda sefydliadau eraill i helpu i adeiladu cymunedau dementia-gyfeillgar a thrawsnewid bywydau pobol gyda dementia a'u gofalwyr. Ewch i

[alzheimers.org.uk/dementiafriendlycommunities](http://alzheimers.org.uk/dementiafriendlycommunities)

Fe allech chi hefyd annog eich staff i wirfoddoli eu hamser- er mwyn gwybod mwy am wirfoddoli ewch i

[alzheimers.org.uk/volunteer](http://alzheimers.org.uk/volunteer)

Am wybodaeth bellach ac awgrymiadau am y camau nesaf ymhob un o'r meysydd hyn, gweler **Dod yn fanwerthwr dementia-gyfeillgar- Canllaw ymarferol** neu cyfeiriwch at **Canllaw Busnes dementia-gyfeillgar**.