

Arferion gorau – Gwybodaeth am alergenau ar gyfer bwyd heb ei becynnu ymlaen llaw: Cael sgwrs am ofynion alergenau

Cael sgwrs am ofynion alergenau a beth i'w wneud gyda'r wybodaeth gan ddefnyddwyr.

Cael sgwrs am ofynion alergenau

60. Mae cael sgwrs am ofynion alergenau yn hynod bwysig er mwyn sicrhau bod yr holl wybodaeth angenrheidiol yn cael ei rhoi i alluogi busnesau bwyd i baratoi bwyd a bodloni gofynion alergenau, ac i alluogi defnyddwyr i wneud dewis diogel a gwybodus ynghylch pa fwyd i'w fwyta.

61. Dylai busnesau bwyd annog defnyddwyr i'w gwneud yn ymwybodol o unrhyw ofynion o ran alergenau sydd ganddynt a chael sgwrs am y gofynion hyn.

62. Dylai staff fod wedi'u hyfforddi'n ddigonol i gael sgwrs am alergenau a gwybod ble i ddod o hyd i'r wybodaeth sydd ei hangen arnynt i allu rhoi gwybodaeth gywir i'r defnyddiwr. Dylai staff hefyd ymgymryd â hyfforddiant ar alergenau a gorsensitifrwydd i fwyd (alergedd bwyd, anoddefiad bwyd a chlefyd seliag) i ddeall yn llawn ganlyniadau posib darparu gwybodaeth anghywir – a allai fygwth bywyd.

63. Dylai busnesau bwyd benderfynu pwy sydd yn y sefyllfa orau i gael sgwrsiau am alergenau. Er enghraifft, a yw'r holl staff wedi'u hyfforddi i'r un lefel ac yn gallu cymryd archebion â gofynion alergenau neu a oes staff penodol sy'n gwneud hyn fel goruchwyliwr neu'r prif gogydd?

64. Os bydd busnes bwyd yn penderfynu y dylai staff penodol gymryd yr archebion hyn, dylai pob aelod o staff fod yn ymwybodol o'r broses hon, sut i gael gwybod a oes gan gwsmeriaid ofynion alergenau, a beth i'w wneud os taw dyna'r achos.

Gair i gall

Enghraifft

Mae'r staff blaen t? yn gofyn i gwsmeriaid "a oes gan unrhyw un unrhyw ofynion alergenau?"

Mae cwsmer yn cadarnhau bod ganddo alergedd.

Mae'r staff blaen t? yn ateb y bydd yn nôl y fwydlen sy'n cynnwys gwybodaeth am alergenau, ac y bydd goruchwyliwr yn cymryd yr archeb pan fydd y cwsmer yn barod.

Darperir y fwydlen alergenau i'r cwsmer a rhoddir gwybod i'r goruchwyliwr. Y goruchwyliwr sydd bellach yn gyfrifol am gymryd archeb y cwsmer a'i brofiad bwyta.

Pan fydd un person yn unig yn gweithio mewn sefydliad, gall wneud pob un o'r camau uchod ei hun.

65. Mae cael sgwrs yn bwysig er mwyn:

1. sicrhau bod y person sy'n paratoi'r pryd yn ymwybodol o unrhyw ofal ychwanegol y gallai fod angen iddo ei gymryd
2. gwneud yn si?r bod y defnyddiwr yn deall unrhyw risgiau posib o groeshalogi ag alergenau yn ystod y broses baratoi
3. gweld a oes modd addasu prydau bwyd i fodloni anghenion y defnyddiwr
4. gallu codi unrhyw newidiadau munud olaf gyda'r defnyddiwr a rhoi'r wybodaeth ddiweddaraf iddo, gan sicrhau bod yr wybodaeth am alergenau y mae'n ei derbyn yn gywir

66. Dylai busnesau bwyd ofyn i bob defnyddiwr a oes ganddynt unrhyw ofynion alergenau i annog y trafodaethau hyn. Os na all busnes bwyd ofyn yn uniongyrchol i bob cwsmer, dylai arddangos neges ar arwydd neu fwydlen (gall cyfuniad o'r ddau fod yn fwy effeithiol), yn gofyn i ddefnyddwyr roi gwybod i staff os oes ganddynt alergedd bwyd, anoddefiad bwyd neu glefyd seliag.

67. Mae lleoliad y neges hon yn hynod bwysig. Dylai arwyddion fod mewn man amlwg, o fewn golwg y defnyddiwr neu wedi'u gosod mewn man amlwg ar fwydleni (ar y brig yn ddefnyddol).

68. Efallai y bydd busnesau bwyd sy'n gofyn i ddefnyddwyr yn uniongyrchol hefyd am arddangos y negeseuon hyn ar arwyddion a/neu ar fwydleni fel mesur diogelu ychwanegol.

Gair i gall

Enghraifft

Wrth annog defnyddwyr i drafod eu gofynion alergenau, gellid defnyddio negeseuon fel y canlynol:

'Siaradwch â ni os oes gennych alergedd bwyd, anoddefiad bwyd neu glefyd seliag. Rydym eisiau darparu bwyd diogel i bawb'.

69. Wrth ystyried sut i annog defnyddwyr i drafod eu gofynion alergenau, dylid ystyried yr egwyddorion canlynol:

70. Dylai'r dulliau cyfathrebu fod yn:

- **amlwg** – yn effeithiol o ran tynnu sylw defnyddwyr at y neges
- **clir** – dylid darparu neges glir a syml, fel bod defnyddwyr yn deall yr hyn a ofynnir iddynt (er enghraifft, 'Siaradwch â ni os oes gennych alergedd bwyd, anoddefiad bwyd neu glefyd seliag.')
- **syml** – cryno, gan ddefnyddio iaith syml sy'n mynegi'r neges (sy'n hawdd ei deall)
- **empathetig** – mae hyn yn dangos bod y busnes bwyd yn deall ac yn ymdrechu i fodloni anghenion defnyddwyr (gan gynnwys diogelwch, hyder a darparu profiad mor normal â phosib)
- **ysgogol** – rhowch reswm pam mae'n bwysig trafod, neu ewch ati i leihau rhwystrau i'r fath drafodaethau, er enghraifft trwy ddangos y bydd staff yn ymateb mewn modd adeiladol a sensitif

71. Er mwyn sicrhau'r effeithiolrwydd mwyaf posib wrth drafod gwybodaeth am alergenau ac anghenion defnyddwyr, dylai'r wybodaeth eto fod yn glir, syml, empathetig, ysgogol, cywir, cynhwysfawr a chyson.

72. Efallai y bydd rhai cwsmeriaid yn teimlo'n anghyfforddus yn datgelu gwybodaeth feddygol bersonol pan ofynnir iddynt a oes ganddynt "alergedd bwyd, anoddefiad bwyd neu glefyd seliag". Mae'r iaith hon wedi'i phrofi gyda defnyddwyr ac, yn gyffredinol, maent yn fodlon ar y geiriad. Fodd bynnag, gallwch hefyd ofyn a oes ganddynt "unrhyw ofynion alergenau".

73. Unwaith y caiff ei nodi bod rhyw fath o ofyniad am alergenau, dylai sgwrs gynnwys o leiaf:

- pa fwydydd y mae angen i'r defnyddiwr eu hosgoi
- a yw'r defnyddiwr wedi cael gwybodaeth ysgrifenedig am alergenau, er enghraifft a yw wedi gweld y matrices alergenau
- risg o groeshalogi alergenau
- a oes gan y defnyddiwr ddigon o wybodaeth i wneud dewis gwybodus am ei fwyd – er enghraifft, a yw'n fodlon ar yr wybodaeth am gynhwysion a manylion am alergenau eraill yn y gegin

74. Gallai sgwrs hefyd gynnwys gwybodaeth ynghylch:

- a oes modd gwneud unrhyw addasiadau i brydau i'w gwneud yn addas i'r defnyddiwr

75. Er mwyn sicrhau bod sgysiau'n gywir, dylai staff gyfeirio at yr wybodaeth ysgrifenedig am alergenau i ddefnyddwyr, neu ddefnyddio dogfennau ategol ychwanegol sy'n darparu gwybodaeth am alergenau yn benodol ar gyfer staff, fel ar siart, mewn llyfr ryseitiau neu ar daflenni gwybodaeth am gynhwysion.

Beth i'w wneud â'r wybodaeth a geir gan ddefnyddwyr

76. Pan fyddwch yn cael gwybodaeth am ofynion alergenau defnyddiwr, mae'n hynod bwysig bod yr wybodaeth yn cael ei rhannu â'r bobl iawn ac y gweithredir arni mewn modd priodol i sicrhau bod y defnyddiwr yn cael pryd diogel.

77. Dylai busnesau bwyd fod â phrosesau ar waith i sicrhau bod gwybodaeth am ofynion alergenau defnyddwyr yn cael ei chofnodi'n gywir, yn hawdd ei deall, ac ar gael i'r sawl sy'n paratoi'r bwyd a'r sawl sy'n gweini'r bwyd (gallai'r rhain i gyd fod yr un person dan rai amgylchiadau).

78. Un ffordd o wneud hyn fyddai ffurflen ysgrifenedig i'w chwblhau ar gyfer gwybodaeth am ofynion alergenau i sicrhau bod yr holl wybodaeth sydd ei hangen i baratoi'r bwyd yn cael ei chasglu a'i rhannu. Dylai pob busnes ystyried ei drefniadau ei hun a phenderfynu ar y ffordd orau o rannu'r wybodaeth hon â'r person sy'n paratoi ac yn gweini'r bwyd.

79. Os na fydd y person sy'n cymryd yr archeb ac sy'n nodi'r gofynion alergenau yn paratoi'r bwyd, neu os gwneir yr archeb yn ddigidol, dylid trosglwyddo'r wybodaeth yn uniongyrchol i'r person sy'n paratoi'r bwyd yn ysgrifenedig. Dylid hefyd gael cadarnhad ei fod wedi derbyn a deall yr wybodaeth.

80. Dylai'r sawl sy'n paratoi'r bwyd sicrhau bod arferion rheoli alergenau priodol yn cael eu defnyddio yn ystod y broses (ceir rhagor o wybodaeth am [reoli alergenau'n effeithiol ar wefan yr ASB](#)).

81. Mae hefyd yn hanfodol bod y defnyddiwr yn cael y bwyd cywir pan fydd yn barod. Dylai'r bwyd fod yn hawdd ei adnabod, er enghraifft trwy osod label ar y cynhwysydd. Gellir hefyd roi baner ar y bwyd neu ryw ddull arall i sicrhau bod y person sy'n gweini'r bwyd a'r defnyddiwr sy'n ei gael yn gallu gweld y gwahaniaeth. Dylai'r gweinydd hefyd gadarnhau ar lafar fod y bwyd yn bodloni'r gofynion alergen, er enghraifft "dyma'r pasta heb laeth".