Telecare Services

SERVICE INFORMATION BOOKLET

Directorate of Social Services

Premium Member
Code compliant in all services provided

CAERPHILLY COUNTY BOROUGH COUNCIL
CYNGOR BWRDEISTREF SIROL CAERFFILI

Mae'r ddogfen hon ar gael yn Gymraeg, ac mewn ieithoedd a fformatau eraill ar gais.
This document is available in Welsh, and in other languages and formats on request.

11507/57

YNGLŶN Â'R GWASANAETH

Pwy sy'n darparu'r gwasanaeth?
Mae adran Gwasanaethau Teleofal Cyngor Bwrdeistref Sirol Caerffili yn gweithredu'r gwasanaeth. Mae Galwadau Larwm Crog yn gysylltiedig â'n Canolfan Monitro yng Nghaerffili, sydd yn cael ei staffio 24 awr y dydd, bob dydd o'r flwyddyn, gan dîm o deleffonwyr gofalgar sydd wedi eu hyfforddi yn llawn i ymateb yn syth i'ch galwadau a chymryd pa bynnag gamau sydd eu hangen.

Ein manylion cyswllt yw
Gwasanaethau Teleofal
74 Ffordd y Maes
Caerffili
CF83 2BH

Ffôn:
Canolfan Monitro / Teleffonyddion: 029 20865367 (llinell wedi eu recordio) (Ar agor 24 awr)
Cynorthwyydd Llinell Gofal (Ceisiadau / Gosodiadau): 01443 873656 (oriau swyddfa yn unig)
Tîm Gweithredu (Anfoneb ac ymholiadau cyffredinol): 01443 873663 (oriau swyddfa yn unig)
Oriau swyddfa yw Dydd Llun-Dydd Iau 9am-5pm Dydd Gwener 9am-4.30pm, ar gau ar wyliau banc

E-bost:
Canolfan Monitro / Teleffonyddion: teleofal@caerffili.gov.uk
Ceisiadau / Gosodiadau / Anfoneb / Ymholiadau cyffredinol: llinellofalcaerffili@caerffili.gov.uk

Gwefan y Cyngor
www.caerffili.gov.uk

Sut mae'n gweithio?
Mae'r Larwm Crog Teleofal yn dod mewn dwy ran:
Yr uned sylfaenol: Mae hwn yn plygio i mewn i'ch llinell ffôn ac yn deialu'r Ganolfan Monitro Ymateb yn awtomatig pan mae'n cael ei actifadu. Mae ganddo feicroffon sensitif ac uchelseinydd pwerus sy'n eich galluogi i siarad â'r teleffonydd o bron pob lleoliad yn eich cartref.
Larwm Crog: botwm gall gael ei wisgo o amgylch y gwddf neu ar eich garddwrn. Gan ddefnyddio'r larwm crog, gallwch actifadu'r uned sylfaenol o unrhyw le yn eich cartref neu'ch gardd, o fewn ystod o 50 metr.

Gallwch gael cymorth drwy wasgu'r botwm coch ar yr uned sylfaenol neu'r larwm crog. Bydd yr uned sylfaenol wedyn yn deialu'r Ganolfan Monitro Ymateb yn awtomatig.

Beth sy'n digwydd pan rwyf yn gwneud galwad brys?
Pan mae'r Ganolfan Monitro Ymateb yn derbyn eich galwad, bydd y cyfrifiadur yn arddangos yr holl wybodaeth bersonol a ddarparwyd gennych yn flaenorol, fel enw a chyfeiriad eich meddyg, perthnasau, ffrindiau a dalwyr allwedd ynghyd â gwybodaeth am eich iechyd. Byddwn yn adnabod beth yw eich anghenion a chysylltu â'r person perthnasol neu'r gwasanaeth i'ch cynorthwyo.

- Os nad ydych yn gallu siarad, byddwn yn dal i drefnu cymorth addas ar eich cyfer.

Byddwn yn ymdrechu i ystyried dymuniadau'r cleient pryd bynnag sy'n bosib. Serch hynny, rydym yn cadw'r hawl i weithredu yn erbyn y dymuniadau hynny mewn rhai amgylchiadau, fel pryder difrifol am iechyd a diogelwch. Pan rydym yn gwneud hyn, byddwn yn esbonio'n llawn ac yn nodi'r rhesymau dros ein penderfyniad.

Bydd ein staff yn gwneud popeth y gallent i gael y cymorth sydd angen arnoch.

Serch hynny, nodwch nad ydynt wedi eu hyfforddi yn feddygol ac ni allent eich helpu yn bersonol. Mae staff hefyd wedi cael eu cynghori na ddylent gynnig gwasanaethau i chi y gallen nhw, eu ffrindiau neu eu teulu rhedeg yn annibynnol o'r Ystafell Rheoli, ac ni allent gynnig cyngor ariannol i chi ar unrhyw adeg.

Galwadau di-argyfwng

Diffygion

Os ydych yn sylwi diffyg yn eich offer, cysylltwch â'ch Cynorthwyydd Llinell Gofal neu ein Canolfan Rheoli. (Gweler Rhifau Cyswllt)

Cyngor ar wasanaethau eraill

Os hoffech gyngor ar bryd ar glud neu gymorth arall, byddwn yn eich cynghori i gysylltu â
Tîm Dyletswydd a Gwybodaeth Gwasanaethau Oedolion Caerffili ar 0808 1002500

Mynediad i’ch Cartref

Er mwyn osgoi’r straen ac anghyfleustra o fynediad yn cael ei orfodi i mewn i’ch cartref mewn digwyddiad o argyfwng, os nad ydych yn gallu agor y drws eich hun - byddwn yn argymell yn gryf eich bod yn ystyried rhoi allwedd fach ar wahân yn ddiogel neu enwebu daliwr/wraig allwedd gyfagos fydd bob amser ar gael i rywun alw gyda nhw dydd neu nos.

Mewn achos o argyfwng neu dim ymateb i alwad, os nad oes allwedd ar gael, gall fod yn hanfodol i’r gwasanaethau brys orfodi mynediad i’ch cartref. Ni all adran Gwasanaethau Teleofal fod yn gyfrifol am dalu am gostau unrhyw atgyweiriadau i ddifrod gall ddigwydd o ganlyniad i hyn.

Os hoffech gyngor ar osod allwedd yn ddiogel, cysylltwch â’r Cynorthwyydd Llinell Gymorth (Gweler rhifau cyswllt) neu siaradwch gyda’r Cynorthwyydd Llinell Gofal pan maent yn galw.

Er mwyn sicrhau mynediad i’ch cartref, byddai’n ddoeth os nad ydych yn defnyddio bolltau neu gadwyni ar y drws a fydd yn rhwystro mynediad i unrhyw un a fydd yn ymateb i’ch galwad am gymorth.

Bydd angen i chi hefyd wneud yn siŵr lle mae’n bosib nad oes peryglon yn eich eiddo, ar y tu fewn neu’r tu allan y gall rhwystro chi’n derbyn y sylw sydd angen arnoch. Er enghraifft - os mai ci mawr yw eich anifail anwes, byddwn yn cynnwys y manylion hynny yn eich ffurflen gwybodaeth fel y gallwn hysbysu’r gwasanaethau brys cyn iddynt alw. Os yn bosib, dylech symud y ci i fan diogel cyn unrhyw ymweliadau sydd wedi eu trefnu.

SUT I GAEL Y GWASANAETH

Beth fydd yn digwydd unwaith rwy'n derbyn eich ffurflen gais?

Bydd aelod o'n tîm yn cysylltu â chi i drefnu apwyntiad. Os hoffech i ni drefnu apwyntiad trwy aelod o'r teulu neu ffrind, a fyddech gystal â chwblhau adran 7 o'r ffurflen.

Mae croeso i chi wahodd eiriolwr, aelodau o'ch teulu neu ffrind i fod yn gwmni i yn ystod yr arddangosiad/gosodiad.

Dylai'r apwyntiad gael ei drefnu o fewn 7 diwrnod gwaith ohonom ni'n derbyn eich ffurflen gais wedi ei gwblhau.

Beth fydd yn digwydd yn ystod yr asesiad / apwyntiad gosod?

Bydd y Cynorthwyydd Llinell Gofal yn

- Gwirio eich cymhwysedd i dderbyn y gwasanaeth (gweler ein taflen meini prawf cymhwyster)
- Gwirio ei fod yn bosib gosod larwm crog yn ddiogel*
- Esbonio'r Gwasanaeth
- Cadarnhau cost y gwasanaeth (gweler taflen taliadau ar wahân)
- Esbonio sut mae'r offer yn gweithio a gwirio eich bod yn gallu ei ddefnyddio
    - Os oes gennych unrhyw faterion medrusrwydd corfforol, gadewch i'r Cynorthwyydd Llinell Gofal wybod oherwydd efallai y byddwn yn gallu eich darparu chi gyda chrog addas i gwrdd â'ch anghenion.

*Gwirio ei fod yn bosib gosod larwm crog yn ddiogel
Rydym yn gweithredu yn unol â pholisïau Iechyd a Diogelwch llym, sydd wedi ei anelu at ddiogelu ein cwsmeriaid a'n staff. Byddwn yn rhoi sylw arbennig at unrhyw faterion trydanol (e.e. hen wifrio, pwyntiau rhydd) a gwneud yn siŵr nad oes unrhyw beryglon cwympo.
Mae'r Uned llinell bywyd angen man pŵer trydanol a soced ffôn. Am resymau diogelwch, rhaid i rain fod ar yr un wal ac yn hawdd eu cyrraedd i osgoi gwifrau peryglus ar draws lloriau neu ddrysau, nodwch na fydd ein Cynorthwyydd Llinell Gofal yn gallu symud unrhyw wrthrychau neu offer trwm. Weithiau bydd cymhlethdodau technegol a fydd yn rhwystro gosodiad yr Uned, bydd y Cynorthwyydd Llinell Gofal yn gallu eich cynghori ar y math o estyniad neu addaswyr gall fod yn angenrheidiol, serch hynny, nid ydym yn gallu prynu pethau ar eich rhan neu gyflenwi/argymell cynhyrchion neu fasnachwyr.

Os yw'n bosib gosod y larwm crog yn ddiogel, bydd y Cynorthwyydd Llinell gofal yn gallu gwneud hyn yn ystod yr un ymweliad.
Serch hynny, os hoffech fwy o amser i feddwl am gael larwm crog, rhowch wybod i'r Cynorthwyydd Llinell Gofal a byddwn yn trefnu i'ch ffonio nôl.

Fel rhan o'r broses gosod, bydd y Cynorthwyydd Llinell Gofal yn gofyn i chi gwblhau ac arwyddo

- Ffurflen gais y cleient client
- Cytundeb lefel gwasanaeth gyda ni.

Serch hynny, mae 21 diwrnod o gyfnod penderfynu os ydych yn newid eich meddwl, a does dim lleiafswm o hyd i'r cytundeb hwn.

Mae'r ffurflen wybodaeth i'r cleient yn gofyn i chi ein darparu gyda gwybodaeth am eich iechyd, unrhyw ofal rydych wedi derbyn, manylion o unrhyw un y dylwn ni gysylltu â hwy mewn argyfwng (er enghraifft, ffrind neu aelod o'r teulu) a threfniadau ar gyfer mynediad i'ch cartref. Gwnewch yn siŵr bod y manylion hyn yn barod i'r Cynorthwyydd Llinell Gofal pan maent yn galw a sicrhau eich bod wedi gwirio gydag unrhyw gyswllt personol eu bod yn hapus i gael eu henwebu fel cyswllt.

Cod Ymddygiad Staff / Safonau Gwasanaeth i'ch diogelu

Cynorthwyydd Llinell Gofal

- Bydd yn gwisgo ei cherdyn/ei gerdyn adnabod, gofynnwch i'w weld cyn ei gadael/ei adael i mewn.
- Ni fydd/ ni fydd yn gofyn am unrhyw arian. Byddwch yn cael eich anfonebu ar wahân ar gyfer y gwasanaeth hwn.
- Ni all dderbyn/ derbyn unrhyw roddion.
- Rhaid iddo/iddi fod yn gwrtais ac o gymorth yn ystod yr ymweliad

Os ydych yn teimlo fod y Cynorthwyydd Llinell Gofal heb ddilyn ein cod ymddygiad neu os ydych yn anhapus gyda'r ymweliad gosodiad, cysylltwch â ni yn syth (gweler cwynion)

AR ÔL I'R LARWM CROG GAEL EI OSOD

Sut rwyf yn edrych ar ôl Fy Uned?

Cynnal cysylltiad ffôn

Mae'n bwysig fod y cysylltiad ffôn at yr Uned yn cael ei gynnal. Os yw eich llinell ffôn yn stopio gweithio, ni fydd y larwm crog yn gallu cysylltu â'r Ganolfan Monitro. Gall y defnydd o'r systemau deialwr awto eraill e.e. band llydan gael effaith gwael ar y larwm crog.
Nid yw pob cyflenwr ffôn yn cefnogi larymau cymdeithasol / teleofal (gweler Gwybodaeth Gyffredinol). Os ydych yn dymuno newid y cyflenwr, eich cyfrifoldeb chi yw gwirio os yw'r cyflenwr newydd yn cefnogi'r gwasanaeth.

Cadw'r uned wedi ei blygio i mewn

Ni ddylai'r plyg gael ei gymryd allan o'r cyflenwad trydanol. Os oes toriad pŵer trydanol yn eich ardal, bydd y system batri wrth gefn yn yr uned yn cadw'r system i weithio am gyfnod byr o amser. Serch hynny, unwaith mae'r cyfnod o amser wedi mynd, ni fydd y larwm crog yn gweithio mwyach. Unwaith bydd y pŵer wedi dychwelyd yn eich cartref - dylech brofi'r larwm crog er mwyn sicrhau ei fod yn gweithio.

Larwm Crog

Mae'r larwm crog personol yn wrthgawod ond nid yw wedi ei ddylunio ar gyfer trochiad cyflawn mewn dŵr dros gyfnod estynedig felly, byddai'n iawn ei wisgo yn y gawod ond nid fyddwn yn argymell ei fod yn cael ei wisgo yn y bath. Tra yn y bath, dylai gael ei gadw yn agos rhag ofn fod argyfwng.

Glanhau'r uned

Nid yw'r uned yn wrth-ddŵr a dylai ond gael ei lanhau gyda chlwt gydag ychydig o leithder os oes angen. Am wybodaeth bellach am ofalu am eich offer, cyfeiriwch at y canllaw defnyddwyr y gwneuthurwyr.

Profi'r Offer

Rydym yn gofyn i chi brofi eich larwm crog yn rheolaidd, o leiaf yn fisol. Gall methu ag ymgymryd â'r profion hyn olygu pan fydd argyfwng yn codi, efallai na fydd yr offer yn gweithio. Gallwch wneud y prawf ar unrhyw adeg o'r dydd neu'r nos i'ch siwtio chi. Pan rydych yn gwneud galwad prawf - gwnewch yn siŵr pan mae eich galwad yn cael ei ateb eich bod yn nodi yn glir ei fod yn alwad prawf- fel arall bydd y Teleffonydd yn meddwl eich bod angen cymorth.

Hysbysu am Ddiffyg

Os ydych am hysbysu am ddiffyg yn ymwneud â'r offer, ffoniwch yr Ystafell Rheoli ar 029 20865367.

Os oes unrhyw ran o'r offer rydym yn ei ddarparu i chi yn mynd yn ddiffygiol mewn unrhyw ffordd, byddwn yn ceisio ei gywiro cyn gynted â phosib. Os na all y diffyg cael ei atgyweirio, wedyn byddwn yn cyfnewid yr Uned yn rhad ac am ddim.

Serch hynny, os yw'r diffyg yn yr offer wedi cael ei achosi gan gyflenwr offer arall e.e. llinell ffôn wedi methu, llinell ehangiad, addasydd, newidiadau i'ch cyflenwr/system llinell ffôn e.e. gosod band llydan neu fod yr Uned wedi cael ei ddifrodi gennych chi. Ni all Wasanaethau Teleofal gymryd cyfrifoldeb ac efallai byddwch yn atebol i dalu'r gost atgyweirio neu ailosodiad. Bydd eich tâl wythnosol dal yn gymwys.

Beth sy'n digwydd os wyf yn actifadu galwad larwm crog ar ddamwain?
Bydd teleffonydd yn ateb eich galwad. Byddent yn siarad â chi, unwaith mae'n cael ei gytuno ei fod yn alwad larwm crog damweiniol, bydd y galwad yn diweddu. Os ydych yn actifadu'r larwm crog yn ddamweiniol, peidiwch â gadael eich eiddo nes bod eich galwad wedi cael ei ateb - fel bod y teleffonydd yn gwybod ei fod yn gamgymeriad. Serch hynny, os nad yw'r teleffonydd yn gallu cadarnhau y cafodd yr alwad ei actifadu yn ddamweiniol, bydd y galwad yn cael ei drin fel argyfwng posibl. Os ydym yn derbyn galwadau larwm crog damweiniol yn rheolaidd, efallai bydd aelod o'r Tîm Gwasanaethau Teleofal yn cysylltu â chi i drafod y broblem ac i weld os gall y galwadau hyn leihau.

Os ydych yn mynd i ffwrdd
Rhowch wybod i staff y Ganolfan Monitro Ymateb os ydych yn mynd i fod i ffwrdd o'ch cartref am wythnos neu fwy a gwnewch yn siŵr eich bod yn actifadu eich larwm crog i roi gwybod i ni pan rydych wedi cyrraedd adref.

GWYBODAETH BELLACH

Sut fyddwn yn defnyddio / storio eich gwybodaeth
Mae eich holl wybodaeth bersonol yn cael ei gadw'n ddiogel yn y Ganolfan Monitro a bydd yn cael ei ddefnyddio i'ch darparu gyda'r Gwasanaeth Teleofal.
Mae Gwasanaethau Teleofal yn prosesu'r holl wybodaeth bersonol yn unol â'r Ddeddf Diogelu Data 1998.
Un o'r hawliau o dan y Ddeddf hon yw 'Hawl Mynediad at Bwnc'. Mae hyn yn rhoi'r hawl i unigolion i dderbyn y data personol sy'n cael eu cadw amdanynt. Os ydych yn dymuno gwneud cais am wybodaeth am eich hun, gallwch wneud hynny drwy gwblhau Ffurflen Mynediad Pwnc, talu tâl o £10 a darparu dwy ffurflen adnabyddiaeth. Gallwch gael gwybodaeth bellach a chopi o'r ffurflen trwy Wefan y Cyngor neu drwy ffonio ein Tîm gweinyddu (Gweler Manylion Cyswllt)

Efallai byddwn yn rhannu gwybodaeth amdanoch chi gyda'ch cysylltiadau, eich meddyg, y gwasanaethau brys ac asiantaethau gall efallai rhoi cymorth i chi mewn sefyllfa 'angen eich hysbysu', er mwyn delio gyda'ch galwadau, cefnogi eich defnydd o wasanaeth a sicrhau eich iechyd a diogelwch.

Mae pob aelod o staff y Gwasanaethau Teleofal wedi cael ei harchwilio gan GBS Caerffili gan ddefnyddio'r gwiriad Y Gwasanaeth Datgelu a Gwahardd.

Cadw Fy Ngwybodaeth wedi ei Ddiweddaru
Mae'n bwysig iawn fod y wybodaeth rydym yn cadw amdanoch chi, a'ch cysylltiadau wedi ei ddiweddaru fel ein bod yn gallu ymateb yn effeithiol os oes argyfwng yn digwydd. Cadwch hyn mewn cof a dywedwch wrthym os yw eich manylion yn newid e.e. bod cyswllt yn newid eu rhif ffôn neu gyfeiriad, eich bod yn cael newid yn eich cyflwr meddygol. Byddwn hefyd yn cysylltu â chi o leiaf unwaith y flwyddyn i wirio bod y wybodaeth sydd gennym amdanoch dal yn gywir.

Eich Lles

Mae eich lles yn bwysig i ni ar bob adeg a gall ein Cynorthwyydd Llinell Gofal rhoi taflen i chi o'r enw "Diogelu Oedolion Archolledig" os oes angen.

Os oes genych unrhyw bryderon iechyd neu ddiogelwch, a fyddwch gystal â hysbysu nhw'n syth drwy naill ai wasgu'r botwm coch ar eich Uned Llinell Bywyd; drwy ffonio'r Ganolfan Monitro neu gysylltu â'r rhif ar y daflen.

Canslo'r Gwasanaeth

Os hoffech ganslo'r gwasanaeth, cysylltwch ag isadran Gwasanaethau Teleofal drwy ffonio neu drwy'r post (Gweler Manylion Cyswllt). Bydd ein Cynorthwyydd Llinell Gofal yn hysbysu ein hisadran cyllid a gwneud trefniadau i gasglu'r offer.
Mae angen wythnos o rybudd i ganslo.
Wrth dderbyn yr offer, bydd ein staff yn dileu eich gwybodaeth bersonol o'n system.
Os nad oes rhan o'r offer yn cael ei ddychwelyd neu'n cael ei ddifrodi, efallai bydd rhaid i chi dalu am ddarn arall.
Ni fyddwn fel arfer yn hysbysu unrhyw berson/ sefydliad arall fel gofalyddion ac asiantaethau eraill o'ch penderfyniad i ganslo eich cytundeb a dychwelyd yr offer. Serch hynny, rydym yn cadw'r hawl i wneud hynny os ydym yn teimlo ei fod yn berygl i'ch iechyd a diogelwch.

Cost y Gwasanaeth

Gweler y 'Daflen Taliadau' amgaeedig.
Efallai byddwch yn gallu derbyn peth cymorth i dalu'r gost trwy'r Grant Cefnogi Pobl os ydych yn derbyn Budd-daliadau Tai neu ad-daliad ar eich Treth y Cyngor (mae hyn yn cynnwys lwfans person sengl).

Bydd y Cynorthwyydd Llinell Gofal yn gwirio os ydych yn gymwys cyn eich ymweliad ac esbonio'r tâl bydd rhaid i chi dalu ar adeg eich ymweliad.
Efallai byddwch hefyd yn cael eich eithrio rhag talu taliadau TAW. Unwaith eto, bydd y Cynorthwyydd Llinell Gofal yn trafod hyn gyda chi ar adeg eu hymweliad.

Os nad ydych yn gymwys am gymorth trwy'r grant cefnogi pobl pan fyddwn yn gosod yr offer, ond bod eich amgylchiadau ariannol yn newid yn y dyfodol, cysylltwch â ni a byddwn yn gwirio os ydych yn gymwys.

Dulliau o dalu

Byddwch yn derbyn anfoneb ychydig ar ôl gosodiad eich offer. Rydym yn gofyn fod trefniadau taliad yn cael ei gwneud yn brydlon ar ôl deryn yr anfoneb.
Bydd gwybodaeth fanwl am sut i dalu yn cael ei gynnwys gyda'r anfoneb.
Mae opsiynau ar gyfer taliad yn cynnwys

- Drwy'r Post - Gall taliad gael ei wneud drwy ysgrifennu siec neu archeb bost yn daladwy i "Cyngor Bwrdeistref Sirol Caerffili", anfonwch y slip taliad toredig o'r anfoneb gyda'ch taliad i (Cyngor Bwrdeistref Sirol Caerffili, Tŷ Penallta, Parc Tredomen, Ystrad Mynach, Hengoed, CF82 7PG)
- Yn Bersonol (bydd rhestr o Swyddfeydd Arian y Cyngor wedi eu cynnwys gyda'ch anfoneb)
- Debyd Uniongyrchol (bydd ffurflen debyd uniongyrchol yn cael ei anfon allan gyda'ch anfoneb gyntaf)
- Cerdyn Debyd / Cerdyn Credyd- gall taliadau gael eu gwneud drwy 01443 863366 (O.N. mae tâl o 2% wrth ddefnyddio cerdyn credyd)
- BACS / CHAPS neu'r RHYNGRWYD (Bydd y manylion presennol am hyn yn cael eu cynnwys gyda'ch anfoneb)

Recordiad Llaes

Er mwyn eich diogelu, mae pob galwad sy'n cael ei wneud i'r Ganolfan Monitro ac o'r Ganolfan yn cael eu recordio. Gall y recordiadau hyn gael eu defnyddio i gynorthwyo staff mewnol sy'n cael eu hyfforddi.

Sut wyt yn gwneud cwyn?

Rydym yn anelu at gael pethau yn gywir y tro cyntaf serch hynny; rydym yn annog ein cwsmeriaid i roi gwybod i ni'n syth os oes problem ganddynt fel ein bod yn gallu ei drwsio.

Mae 3 cam yn y broses cwynion. Gall cleient wneud cwyn naill ai yng ngham 1 neu gam 2.

Cam 1 – penderfyniad lleol

Anogir cleientiaid i gysylltu yn gyntaf â'r person a wnaeth darparu'r gwasanaeth neu eu rheolwr/wraig. Gall hyn gael ei wneud drwy ffonio, yn ysgrifenedig neu drwy e-bost. Bydd y rheolwr yn ymchwilio i'ch cwyn a'ch darparu chi gyda'r canlyniad. Ni ddylai hyn gymryd yn hirach na phythefnos.

Cam 2 – ystyriaeth ffurfiol

Gall y cleient gysylltu â'r swyddog cyfarwyddwr cwynion.
Drwy ffonio 0800 328 4061
Drwy e-bostio gwasanaethaucymdeithasol@caerffili.gov.uk
Ar-lein: www.caerffili.gov.uk
Yn ysgrifenedig: RHADBOST, Gwasanaethau Cwsmer, Tŷ Penallta, Parc Tredomen, Hengoed. CF82 7PG
Mae hawl gennych i ddisgwyl ymateb oddi wrth y Cyngor o fewn 5 wythnos.

Cam 3 – Yr Ombwdsman
Os nad yw'r cleient yn fodlon gyda chanlyniadau archwiliad y Cyngor, gallent ysgrifennu at Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru, 1 Ffordd yr Hen Gae, Pencoed, CF35 5LJ.
Ffôn: 0300 790 0203
E-bost: ask@ombudsman-wales.org.uk
www.ombudsman-wales.org.uk

Ymgynghoriad ar Wasanaethau
Rydym yn gwneud arolwg boddhad cleient bob blwyddyn. Bydd yr arolwg hwn yn rhoi'r cyfle i chi ein darparu gydag adborth ac awgrymiadau am y gwasanaeth.
Serch hynny, os ydych eisiau mynegi gwerthfawrogiad neu wneud awgrymiad, gallwch wneud hynny ar unrhyw adeg. Cysylltwch â ni drwy'r swyddfa gweinyddu (Gweler Cysylltiadau)
Rydym yn anelu am safonau uchel a byddwn yn croesawu unrhyw adborth cadarnhaol ar os ydym yn cyflawni'r disgwyliadau hyn a / neu unrhyw awgrymiadau a fydd yn ein helpu i wella'r gwasanaeth rydym yn ei ddarparu.

Cymdeithas Gwasanaethau Teleofal Achrededig
Cymdeithas Gwasanaethau Teleofal (TSA) yw'r corff diwydiant ar gyfer teleofal a teleiechyd. Er mwyn cyflawni a chynnal achrediad, rhaid i ni ddioddef asesiad blynyddol gan archwilydd annibynnol er mwyn sicrhau ein bod yn cwrdd â'r safonau a osodir gan y Cod Ymddygiad. Ni oedd y Ganolfan Monitro Ymateb gyntaf yng Nghymru i ennill achrediad ac wedi ei gadw ers hynny.

Cyflenwyr Teleffoni

Efallai na fydd rhai cyflenwyr teleffoni yn sicrhau i gefnogi systemau Larwm Crog Cymdeithasol. Gall hyn olygu na fydd eich larwm crog cymdeithasol yn mynd trwy at y ganolfan monitor.

Os nad British Telecom yw eich cyflenwr teleffoni, rhaid i chi wirio eu bod yn cefnogi systemau larwm crog cymdeithasol. Dylech ddod o hyd i gyfeiriad at y mater hwn yn Nhelerau ac Amodau eich cytundeb gyda nhw. Os nad oes cyfeiriad ato yn y Telerau ac Amodau, rydym yn argymell eich bod yn cysylltu â'ch cyflenwr teleffoni i wirio. Ni allwn sicrhau y bydd ein system larwm crog cymdeithasol bob amser yn gweithio gyda phob Rhwydwaith Cyflenwr Ffôn.

Os oes angen gwybodaeth bellach arnoch, siaradwch â'n Cynorthwyydd Llinell Gofal (gweler Manylion Cyswllt)