

Gwasanaethau Teleofal Caerffili

Adroddiad Blynyddol 2018/19



Cysylltodd Mrs C â ni pan syrthiodd y tu allan i'w drws ffrynt.
"Cefais fy larwm ond ychydig wythnosau'n ôl ond roeddwn
mor falch fy mod wedi cael fy mherswadio gan ffrind i gael un.
Ymateb ardderchog".

DATGANIAD CENHADAETH

Nod Llinell Ofal Caerffili, trwy safonau diwydiant gwasanaeth a osodwyd gan Gymdeithas Gwasanaethau Teleofal, yw cyflwyno gwasanaethau fforddiadwy, o safon uchel, sy'n gynhwysol a hygyrch i'r holl bobl sy'n agored i niwed, beth bynnag fo'u deiliadaeth ar gyfer tai.

YN Y RHIFYN HWN

DANGOSYDDION PERFFORMIAD
ALLWEDDOL

ADRODDIAD ARCHWILIO'R GYMDEITHAS
GWASANAETHAU TELEOFAL

DATGANIAD PREIFATRWYDD

YMGLYMIAD DEFNYDDWYR
GWASANAETH

EIN CYFLAWNIADAU ELENÍ

GWELLIANNAU I'R GWASANAETH

CYFEIRIAD Y GWASANAETH YN Y DYFODOL
A THARGEDAU AR GYFER Y DYFODOL

CWESTIYNAU CYFFREDIN

DIOGELU



Hawlfraint Tunstall
Healthcare (UK) Ltd

EIN MANYLION CYSWLLT

OS HOFFECH GYSYLLTU Â'N CANOLFAN FONITRO AC YMATEB, Y RHIF YW

029 20865367

GALLWCH DDEFNYDDIO'R RHIF HWN I DDIWEDDARU'CH MANYLION NEU ROI GWYBOD AM NAM AR EICH OFFER. GELLIR FFONIO'R RHIF HWN 24 AWR Y DYDD, BOB DYDD

GALLWCH GYSYLLTU Â'N SWYDDFA WEINYDDOL HEFYD AR 01443 873663

I OFYN AM BECYNNAU CAIS, OFFER YCHWANEGOL, I GANSLO'R GWASANAETH, NEU AR GYFER UNRHYW YMHOLIADAU CYFFREDINOL (AR AGOR YN YSTOD ORIAU SWYDDFA YN UNIG)

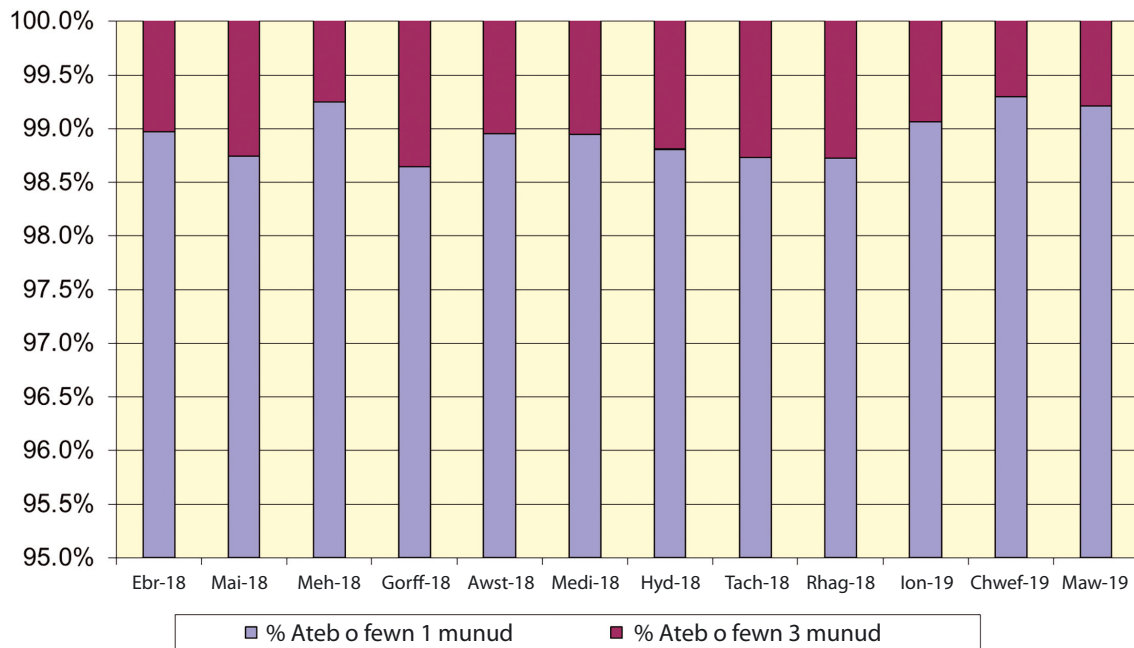
E-bost: llinellofalcaerffili@caerffili.gov.uk

DANGOSYDDION PERFFORMIAD ALLWEDDOL

Ateb Galwadau – amser i ymateb

Ein nod yw ateb 97.5% o alwadau o fewn 1 munud a 99% o alwadau o fewn 3 munud.

Ymatebion fesul mis



Amser Ymateb	Ebr-18	Mai-18	Meh-18	Gorff-18	Aws-18	Med-18	Hyd-18	Tach-18	Rhag-18	Ion-19	Chwe-19	Maw-19
% a Atebwyd o fewn 1 munud	98.97%	98.74%	99.25%	98.65%	98.95%	98.94%	98.81%	98.73%	98.73%	99.06%	99.30%	99.21%
% a Atebwyd o fewn 3 munud	99.90%	99.86%	99.91%	99.89%	99.91%	99.87%	99.89%	99.94%	99.86%	99.90%	99.93%	99.94%

Arolygon Boddhad

Er mwyn bodloni'r safonau a osodwyd gan God Ymarfer y Gymdeithas Gwasanaethau Teleofal, rhaid i ni gyflawni cyfradd o 90% o ran boddhad cleientiaid ar gyfer ein gwasanaeth monitro yn y meysydd canlynol: ansawdd y gwasanaeth, cyflymdra'r ymateb, pa mor gymwynasgar yw staff a gwerth da.

Rydym yn falch o ddweud ein bod wedi bodloni'r targed hwn yn ystod 2018

Arolygon a Anfonwyd: **1783**

Arolygon a ddychwelwyd: **1302**

96.77%	y ganran a oedd yn fodlon ag ansawdd y gwasanaeth
95.88%	y ganran a oedd yn fodlon â chyflymdra'r ymateb
96.46%	y ganran a oedd yn fodlon â pha mor gymwynasgar oedd y staff
92.46%	y ganran a oedd o'r farn bod y gwasanaeth yn cynnig gwerth da*

* Rydym yn darparu gwasanaeth monitro ar gyfer cleientiaid o sefydliadau eraill. Gan nad ydym yn gyfrifol am anfon biliau at y cleientiaid hyn, mae'r ffigur hwn yn cynnwys yr ymateb gan ein cleientiaid uniongyrchol yn unig (anfonwyd 1252 o arolygon / dychwelwyd 755 o arolygon)

DANGOSYDDION PERFFORMIAD ALLWEDDOL (Parhad)

Monitro Cysylltwyr

Fe wnaethom fonitro galwadau cysylltwyr yn unol â thargedau Cod Ymarfer y Gymdeithas Gwasanaethau Teleofal Yn ystod 2017/2018, roedd hyn yn golygu ein bod wedi asesu **334** o alwadau

Wrth wrando ar bob galwad, mae'r Rheolwr Teleofal yn asesu'r alwad yn unol â set o ofynion.

Mae enghreifftiau o'r gofynion hyn yn cynnwys:

- Cyfarch yn gywir, gan gynnwys rhoi ei (h)enw
- Bod y cysylltwr wedi gwrandao'n ofalus ar yr hyn sydd ei angen
- Bod y cysylltwr wedi gallu tawelu meddwl y cleient
- Bod y canlyniad cywir wedi'i gyflawni

Wedyn, caiff canlyniadau'r broses fonitro eu trafod â'r cysylltwyr yn unigol.



ADRODDIAD ARCHWILIO'R GYMDEITHAS GWASANAETHAU TELEOFAL

Cawsom arolygiad gan Gymdeithas Gwasanaethau TEC (Cymdeithas Gwasanaethau Teleofal) ym mis Ebrill 2018, ac rydym yn falch o ddweud ein bod wedi cadw achrediad i'w Cod Ymarfer. Cydnabyddir hyn fel y safon diwydiant ar gyfer gofal wedi'i alluogi gan Deleofal a thechnoleg, ac mae'n gofyn i ni gael arolygiadau annibynnol blynyddol i sicrhau ein bod yn bodloni ei feini prawf llym o ran y cod ymarfer.

Rydym yn falch iawn ein bod wedi llwyddo i fodloni'r Cod, heb unrhyw achosion o dorri'r Cod nac argymhellion ar gyfer gwella.

Mae bodloni safonau'r Gymdeithas Gwasanaethau Teleofal yn sicrhau ein hymrwymiad i ddarparu gwasanaeth o ansawdd da i'n defnyddwyr gwasanaeth.



Sefydliad Ardystiedig

DATGANIAD PREIFATRWYDD

Bydd Gwasanaethau Teleofal Cyngor Bwrdeistref Sirol Caerffili yn storio unrhyw fanylion yn ymwneud â'ch sefyllfa mewn ffordd a fydd yn cynorthwyo'r Gwasanaethau Teleofal i'ch cynorthwyo i ddiwallu'ch anghenion chi ac / neu anghenion eich teulu. Rydym yn defnyddio'r wybodaeth i sicrhau y darperir ar gyfer eich anghenion mewn modd diogel a phriodol. I wneud hyn, gallai fod angen i ni rannu'ch gwybodaeth ag Adranau eraill Bwrdeistref Sirol Caerffili (er enghraifft, Gwasanaethau Cymdeithasol neu Dai) a / neu sefydliadau allanol perthnasol (er enghraifft, Gwasanaethau Brys, gweithwyr proffesiynol Gofal Iechyd, asiantaethau gofalwyr, awdurdodau lleol eraill) a / neu bobl a enwebwyd gennych chi neu eiriolwr fel ymatebwr personol. Caiff yr holl alwadau a wneir gan y Ganolfan Cyswllt Gwasanaethau Teleofal eu recordio. Byddwn yn cadw'ch holl wybodaeth yn ddiogel, a bydd y wybodaeth yn cael ei chadw am gyfnod penodol yn unig. Darperir manylion pellach am ba mor hir y byddwn yn cadw'ch gwybodaeth yn y ddolen isod.

Mae gennych nifer o hawliau mewn perthynas â'r wybodaeth a ddelir amdanoch chi, gan gynnwys hawl mynediad at wybodaeth yr ydym yn ei chadw, a'r hawl i gwyno os byddwch yn anfodlon â'r ffordd y caiff eich gwybodaeth ei phrosesu.

Gellir cael rhagor o wybodaeth am y modd yr ydym yn prosesu'ch gwybodaeth, a'ch hawliau, ar wefan y cyngor: www.caerffili.gov.uk/HysbysiadauPreifatrwydd

YMGLYMIAD DEFNYDDWYR GWASANAETH

Mae Gwasanaethau Teleofal yn rhan o'r Gyfarwyddiaeth Gwasanaethau Cymdeithasol yng Nghyngor Bwrdeistref Sirol Caerffili (CBSC).

Mae Gwasanaethau Cymdeithasol CBSC yn cydnabod bod cynnwys pobl a chymunedau yn ffactor pwysig wrth wella a datblygu gwasanaethau. Mae angen i ni gymryd amser i wrando ar farn y bobl yr ydym yn ceisio eu cynorthwyo, ac adlewyrchu'r farn honno mewn unrhyw newidiadau a wnawn i'n gwasanaethau. Mae pobl sy'n ymwneud â'n gwasanaethau yn 'arbenigwyr trwy brofiad'. Maent yn gwybod sut maent yn teimlo o dderbyn ein cymorth ac maent yn gwybod beth fyddai wedi gwneud eu bywydau'n haws neu'n well. I'r gwrthwyneb, pan fyddwn yn gwneud pethau'n gywir, nid oes gennym eiriolwr cryfach dros y gwasanaethau yr ydym yn eu darparu.

Mae Gwasanaethau Cymdeithasol CBSC yn cynnal ymgynghoriadau â defnyddwyr gwasanaeth a rhanddeiliaid mewn llawer o ffyrdd, gan gynnwys

Arolygon Boddhad
Fforymau tenantiaid

Adolygiadau
Fforymau gofalwyr

Fforwm Dros 50
Grwpiau Ffocws

Bob blwyddyn, mae Gwasanaethau Teleofal yn anfon arolygon boddhad at o leiaf 5% o ddefnyddwyr gwasanaeth. Rydym yn gofyn i ddefnyddwyr gwasanaeth pa mor fodlon ydynt mewn 4 maes allweddol, sef ansawdd, cyflymdra'r ymateb, pa mor gymwynasgar yw'r staff, a gwerth am arian. Gellir gweld y canlyniadau ar dudalen 4. Hefyd, rydym yn gwahodd defnyddwyr gwasanaeth i roi unrhyw sylwadau neu awgrymiadau i ni am y gwasanaeth. Eleni, fe wnaethom hefyd ofyn beth fu manteision hyn iddynt (mae'r ymatebion i hyn yn y tabl isod)



SUT MAE DEFNYDDWYR GWASANAETH WEDI ELWA AR LINELL OFAL CAERFFILI?

80%	Dyweddodd y ganran hon eu bod yn teimlo'n fwy diogel yn eu cartref eu hunain o ganlyniad i dderbyn ein Gwasanaeth
54%	Roedd y ganran hon o'r farn fod ein Gwasanaeth wedi eu galluogi i fyw yn annibynnol
24%	Roedd y ganran hon o'r farn fod ein Gwasanaeth wedi gwella eu lles

77%	Dyweddodd y ganran hon fod y gwasanaeth wedi tawelu eu meddwl
34%	Dyweddodd y ganran hon eu bod yn teimlo'n llai ar wahân
Dyweddodd 114 o ddefnyddwyr gwasanaeth fod ein Gwasanaeth wedi achub eu bywyd	

MYNNWCH GAEL DWEUD EICH DWEUD

Os oes gennych chi unrhyw sylwadau neu awgrymiadau am y gwasanaeth, yna mae croeso i chi gysylltu â ni ar 01443 873663 neu gallwch anfon neges e-bost atom: llinellofalcaerffili@caerffili.gov.uk

YMGLYMIAD DEFNYDDWYR GWASANAETH (Parhad)

O blith 1587 o ymatebion, cawsom 15 o sylwadau am y gwasanaeth a oedd yn negyddol neu roedd angen ymchwilio neu weithredu ymhellach.

- Roedd 13 o ymatebion yn pryderu ynglŷn â'r costau am y gwasanaeth.
- Rhoddodd 1 sylwadau am ei larwm / offer teleofal. Fe wnaethom gynnig cymorth uniongyrchol, a throsglwyddo'r adborth i'r tîm gosod offer i ymchwilio ymhellach.
- Dywedodd 1 ohonynt ei fod/bod yn anhapus ag ansawdd y gwasanaeth o ran yr ymateb a wnaed i alwad benodol. Rydym wedi ymchwilio i'r mater hwn ac wedi ymateb.

Cawsom ychydig o gwestiynau am y modd yr oedd y larwm yn gweithio, gan gynnwys:

- Pa rif ddylwn i ei ddefnyddio i gysylltu â'r ganolfan fonitro?
- A ydw i'n gallu gwisgo fy larwm gwddf yn y bath neu'r gawod?
- Beth sy'n digwydd os byddaf i'n cwmpo yn yr ardd?
- A ydw i'n gallu ymarfer defnyddio'r larwm?
- Beth sy'n digwydd os bydd toriad pŵer?
- Beth sy'n digwydd os na fydd fy llinell ffôn yn gweithio?
- Pam mae Cysylltwr y Llinell Ofal yn gofyn llawer o gwestiynau pan fydd angen ambiwlans?

Mae'r atebion i'r cwestiynau hyn yn ein hadran Cwestiynau Cyffredin ar dudalen 6.

Rydym wedi derbyn nifer fach o bryderon neu ymholiadau nad oeddent yn gysylltiedig â'r Gwasanaeth Teleofal. Anfonwyd y rhain at y bobl berthnasol.

Mae mwyafrif yr adborth a gawn yn gadarnhaol. Cawsom 184 o sylwadau yn canmol y gwasanaeth. Gellir gweld detholiad o'r sylwadau hyn isod.

- Cwmpais yn yr ardd gan daro a thorri fy mhen. Roedd fy mhen yn gwaedu llawer iawn. Wedi i mi ffonio'r gwasanaeth, fe wnaethon nhw ffonio 999, rhoi gwybod i fy mab, a chysylltu â ni pan oeddem ni yn yr adran achosion brys a damweiniau i wneud yn siŵr fy mod i wedi cyrraedd yno'n ddiogel.
- Ces i strôc, a phan bwysais y larwm, fe wnaethon nhw ffonio ambiwlans a chysylltu â'm nith, gan aros ar y ffôn nes bod fy nith wedi cyrraedd.
- Rydw i wedi defnyddio'r larwm ddwywaith am gymorth pan oedd nam ar fy llinell ffôn ac felly roedd fy larwm wedi'i ddatgysylltu. Ces i gyfarwyddiadau defnyddiol iawn; mae'r staff bob amser yn ddymunol ac yn hawdd siarad â nhw.
- Llewysais yn fy nghartref y llynedd. Ymatebodd y Llinell Ofal ar unwaith trwy gysylltu â'r teulu a ffonio am ambiwlans. Darperir gwasanaeth 5 seren.
- Rydw i wedi cysylltu â'r Llinell Ofal ddwywaith wrth gael pyliau o asthma. Bob tro, roedd yr ymateb yn gyflym, yn effeithlon ac yn tawelu'r meddwl. Roeddwn i'n hynod ddiolchgar fod fy nai wedi cael gwybod fy mod i yn yr ysbyty.
- Roeddwn i'n ddifrifol wael, pwysais y larwm, collais ymwybyddiaeth, ond eto ffoniodd y gwasanaeth 999 ac fe ges i gymorth ar unwaith.
- Es yn sâl yn ystod y nos, pwysais fotwm fy larwm, fe wnaethon nhw ymateb ar unwaith a chymryd manylion. Cyrhaeddodd fy mab o fewn 10 munud, ymateb cyflym o fewn 30 munud. Diolch.
- Gallwn ni ddim canmol digon yr ymateb a gawsom ni, ac rydym yn teimlo bod yr alwad i barafeddyg, sef yr ymatebwr cyntaf, wedi gwneud llawer i helpu fy ngwraig a oedd yn sâl iawn ar y pryd.
- Pan oedd fy ngŵr yn fyw ac yn sâl, galluogodd y gwasanaeth i mi gael cymorth gan y gwasanaethau brys a bod modd ffonio fy nheulu, a oedd yn golygu fy mod i'n gallu aros gyda'm gŵr i'w sicrhau bod cymorth ar y ffordd.
- Roedd gen i boenau difrifol yn fy mol / fy mrest ac anawsterau anadlu. Cyrhaeddodd ambiwlans o fewn rhyw 10 munud. Ymateb da iawn gan y Llinell Ofal a'r gwasanaeth ambiwlans.

CYFLAWNIADAU A GWELLIANNAU I'R GWASANAETH ELENÍ

Rydym wedi ymrwymo i ehangu a gwella'r gwasanaeth, ac eleni, rydym wedi cyflawni hyn trwy:

- Gynnal achrediad i god ymarfer y Gymdeithas Gwasanaethau Teleofal.
- Monitro galwadau cysylltwyr yn rheolaidd er mwyn sicrhau gwasanaeth o safon.
- Sesiynau goruchwyllo rheolaidd gyda staff sy'n cynnwys profi a datblygu cymhwysedd.
- Ymwelodd staff teleofal â Chanolfan Rheoli Ambiwlansiau De Cymru i gael dealltwriaeth well o'r modd y caiff galwadau eu blaenoriaethu a pha wybodaeth sydd ei hangen i gynorthwyo Rheoli Ambiwlansiau wrth osod y flaenoriaeth gywir ar gyfer ein galwadau iddyn nhw.

CYFEIRIAD Y GWASANAETH YN Y DYFODOL

- Mae arnom eisiau gwneud rhagor o welliannau i'n systemau TG er mwyn sicrhau parhad busnes a rhoi cyfle i ehangu'r amrywiaeth o wasanaethau y gallwn eu darparu.
- Byddwn yn parhau i baratoi ar gyfer trosglwyddo i delathrebu digidol. Bydd angen paratoi ein canolfan reoli ar gyfer y galw newydd hwn, a bydd angen i ni gynorthwyo defnyddwyr gwasanaeth presennol i sicrhau bod y gwasanaeth yn cael ei gynnal.
- Byddwn yn archwilio ac yn profi technolegau maes newydd fel y byddant ar gael er mwyn i ni allu cynnig mwy o ddewis a mwy o wasanaethau i gleientiaid.
- Byddwn yn archwilio cyfleoedd ar gyfer gweithio mewn partneriaeth ag awdurdodau / asiantaethau eraill i gynnwys edrych ar ffyrdd o wella partneriaethau presennol, yn ogystal ag edrych ar fentrau newydd.

Targedau ar gyfer y Dyfodol

- Adolygu'r Gwasanaeth yn unol â'r Cod newydd, ac adborth gan Ddefnyddwyr Gwasanaeth
- Cynnal achrediad y Gymdeithas Gwasanaethau Teleofal
- Uwchraddio'r feddalwedd ateb galwadau yn y ganolfan reoli
- Cynnal treialon ar gymorth yn seiliedig ar gerdyn SIM gyda'r bwriad o drefnu bod hyn ar gael fel gwasanaeth

Gwirio Offer / Nampau

Peidiwch ag anghofio
profi'ch larwm gwddf
unwaith y mis

**Os oes gennych unrhyw
bryderon am eich larwm,
cysylltwch â ni**



RECORDIO LLAIS

**SYLWER BOD Y LLAIS YN CAEL EI RECORDIO YM MHOB GALWAD I'R
GANOLFAN FONITRO AC YMATEB. CEDWIR RECORDIADAU AM 2 FLYNEDD.**

CWESTIYNAU CYFFREDIN

Codwyd y cwestiynau canlynol fel rhan o'n harolwg boddhad blynyddol.

Os bydd unrhyw gwestiynau eraill yr hoffech eu gofyn am y gwasanaeth, cysylltwch â ni.

Pa rif y dylwn i ei ddefnyddio i gysylltu â'r ganolfan fonitro?

Os oes arnoch eisiau rhoi gwybod am nam ar yr offer neu fod gennych ymholiad am y gwasanaeth, cysylltwch â ni ar 029 20865367 / llinellofalcaerffili@caerffili.gov.uk

A ydw i'n gallu gwisgo fy larwm gwddf yn y gawod neu'r bath?

Ydych, gellir gwisgo'r larwm gwddf yn y gawod neu'r bath.

Dros gyfnod, gall olewau'r corff effeithio ar ansawdd y larwm gwddf yn ei gyfanrwydd, a gall ddirywio, gan ddechrau â'r botwm ei hun, a allai wedyn alluogi i ddŵr fynd i mewn iddo. Archwiliwch y larwm gwddf o dro i dro i chwilio am unrhyw arwyddion o ddirywiad, yn enwedig cyn mynd i mewn i gawod neu fath, a chysylltwch â ni os oes gennych unrhyw bryderon.

Beth sy'n digwydd os byddaf i'n cwmpo yn yr ardd?

Mae gan y larwm gwddf amrediad nodweddiadol o 50 metr o'r uned sylfaen, a dylid ei wisgo y tu allan i'r tŷ yn yr ardd.

Os na allwn gyfathrebu â chi trwy'r uned sylfaen, byddwn yn ceisio ffonio eich llinell dir yn gyntaf, wedyn os na fydd ymateb o hyd, byddwn yn cysylltu â'ch perthynas agosaf neu'r gwasanaethau brys, yn dibynnu ar eich amgylchiadau personol.

A ydw i'n gallu ymarfer defnyddio'r larwm?

Byddem yn eich annog i brofi'ch larwm gwddf bob mis. Pan fydd yr alwad yn eich cysylltu â'r ganolfan fonitro, dywedwch wrth y cysylltwr eich bod yn profi'r larwm gwddf. Os oes gennych unrhyw bryderon am yr offer, rhowch wybod i'r cysylltwr.

Beth sy'n digwydd os bydd toriad pŵer?

Pan derfir ar y pŵer i'r uned sylfaen am unrhyw reswm, er enghraifft, os yw'r pŵer wedi ei ddiffodd neu fod toriad pŵer, mae batri yn yr uned sylfaen, a fydd yn sicrhau bod y system yn parhau i weithio.

Pan fydd y pŵer wedi diffodd am gryn amser, bydd yr uned yn cysylltu â'r ganolfan fonitro i roi gwybod i ni am y broblem, ac wedyn pob pedair awr ar ôl hynny hyd nes bydd pŵer y batri yn dod i ben neu fod y pŵer yn cael ei adfer. Bydd yr uned sylfaen yn eich rhybuddio am broblem â'r pŵer trwy neges sy'n cael ei galw allan dros y seinydd a / neu bydd golau ar yr uned yn fflachio'n gyflym. Pan fydd yr uned yn ein hysbysu am y methiant yn y pŵer, bydd un o'r cysylltwyr yn cysylltu â chi. Sylwer na fydd y larwm yn gallu ein hysbysu am y broblem os bydd problem â'ch llinell ffôn hefyd.

Ar ôl unrhyw fethiant yn y prif gyflenwad, profwch eich larwm gwddf trwy bwyso'r botwm. Pan fydd yr alwad yn cysylltu â'r Ganolfan Fonitro ac Ymateb, rhowch wybod i'r cysylltwr y bu methiant yn eich prif gyflenwad a'ch bod bellach yn gwneud yn siŵr fod eich larwm yn gweithio. Os nad yw'r larwm yn gweithio, cysylltwch â ni ar 029 20865367 / llinellofal@caerffili.gov.uk

Beth sy'n digwydd os na fydd fy llinell ffôn yn gweithio?

Mae angen cysylltu'r uned sylfaen â llinell ffôn weithredol er mwyn cysylltu â'r ganolfan fonitro os bydd diffyg ar eich llinell ffôn er mwyn iddynt allu cywiro'r nam. Ni fydd y ganolfan fonitro bob amser yn ymwybodol fod problem â'ch offer gan na all gysylltu â nhw i roi gwybod iddynt.

Bydd yr uned sylfaen yn eich rhybuddio ynghylch problem â'r pŵer trwy neges sy'n cael ei galw allan dros y seinydd a / neu bydd golau ar yr uned yn fflachio'n gyflym.

Pan gaiff y broblem â'r llinell ffôn ei datrys, profwch eich larwm gwddf trwy bwyso'r botwm. Pan fydd yr alwad yn cysylltu â'r Ganolfan Fonitro ac Ymateb, rhwch wybod i'r cysylltwr y bu methiant yn eich prif gyflenwad a'ch bod bellach yn gwneud yn siŵr fod eich larwm yn gweithio. Os nad yw'r larwm yn gweithio, cysylltwch â ni ar 029 20865367 / llinellofal@caerffili.gov.uk

* An analogue base unit is one that needs a standard telephone line in order to contact the control centre. Other base units are available that use an integrated SIM card to contact us over a mobile network.

Pam mae Cysylltwr y Llinell Ofal yn gofyn llawer o gwestiynau pan fydd angen ambiwlans?

Pan fyddwn yn ffonio'r gwasanaeth ambiwlans, gofynnir cyfres o gwestiynau i ni fel y gallant bennu pa mor ddifrifol yw'r mater, a blaenoriaethu yn unol â hynny. Po fwyaf o wybodaeth y gallwn ei rhoi iddynt, y gorau y byddant yn gallu blaenoriaethu'r alwad. Rydym yn rhoi'r wybodaeth a gawn gennych chi iddyn nhw, neu i bobl sydd gyda chi, a gwybodaeth berthnasol amdanoch chi yr ydym yn ei chadw ar ein cronfa ddata. Byddwn yn gofyn y cwestiynau hyn mor gyflym ag y bo modd.

DIOGELU OEDOLION MEWN PERYGL



Beth yw Oedolyn mewn Perygl?

Oedolyn mewn Perygl yw rhywun sydd yn profi camdriniaeth neu esgeulustod, neu mewn perygl o hynny; mae ganddo/ ganddi anghenion o ran gofal a chymorth (p'un a yw'r awdurdod yn diwallu unrhyw un o'r anghenion hynny ai peidio); ac o ganlyniad i'r anghenion hynny, ni all amddiffyn ei hun rhag y gamdriniaeth neu'r esgeulustod, neu'r perygl o hynny'.

Beth yw 'camdriniaeth'?

Mae Deddf Gwasanaethau Cymdeithasol a Llesiant (Cymru) 2014 yn datgan: mae "camdriniaeth" yn golygu camdriniaeth gorfforol, rywiol, seicolegol, emosiynol neu ariannol sy'n digwydd mewn unrhyw leoliad, p'un ai mewn annedd breifat, sefydliad neu unrhyw le arall.

Mae "esgeulustod" yn golygu methu diwallu anghenion corfforol, emosiynol, cymdeithasol neu seicolegol unigolyn, sy'n debygol o amharu ar les yr unigolyn.

Gall camdriniaeth ddigwydd yn unrhyw le – mewn cartref preswyl neu gartref nyrsio, ysbyty, yn y gweithle, mewn canolfan ddydd neu sefydliad addysgol, mewn tai â chymorth, yn y stryd neu yng nghartref yr unigolyn sy'n agored i niwed.

Mae camdriniaeth yn golygu bod unigolyn neu unigolion yn tarfu ar hawliau dynol a sifil rhywun. Gall y gamdriniaeth amrywio o fod yn amharchus at rywun mewn ffordd sy'n effeithio'n sylweddol ar ansawdd bywyd unigolyn, i achosi dioddefaint corfforol gwirioneddol.

Mae mathau o gamdriniaeth yn cynnwys:

- Camdriniaeth **gorfforol** fel taro, gwrthio, pinsio, ysgwyd, camddefnyddio meddyginiaeth, sgaldio, tynnu gwallt.
- Camdriniaeth **rywiol** fel gorfodi rhywun i ymgymryd â gweithgarwch rhywiol nad yw'n dymuno'i wneud, cyffwrdd yn amhriodol, treisio, ymosodiad rhywiol, neu weithredoedd rhywiol nad yw'r oedolyn agored i niwed wedi cydsynio iddynt, neu na fyddai wedi gallu cydsynio iddynt, neu y cawsant eu rhoi dan bwysau i gydsynio iddynt.
- Camdriniaeth **seicolegol** neu **emosiynol** fel brawychu, cael eich bygwth, cael eich anwybyddu yn bwrpasol, bychanu, beio, rheoli, gorfodaeth, aflonyddu, camdriniaeth eiriol, cael eich atal rhag ymweliadau gan ffrindiau neu deulu neu gael eich atal rhag derbyn gwasanaethau neu gymorth.
- Camdriniaeth **ariannol** fel dwyn arian rhywun neu wario'r arian ar y pethau anghywir, rhoi pwysau ar rywun i newid ei (h)ewyllys neu wario'i (h)arian yn erbyn ei (d)dymuniadau, twyll neu gamfanteisio, pwysau mewn cysylltiad ag eiddo, etifeddiaeth, camddefnyddio eiddo, meddiannau neu fudd-daliadau.
- **Esgeuluso** fel anwybyddu anghenion gofal meddygol neu gorfforol, atal rhywun rhag cael mynediad at wasanaethau iechyd, gofal cymdeithasol neu addysgol, peidio â gofalu am rywun yn gywir, peidio â darparu bwyd digonol, gan roi'r unigolyn mewn perygl.

Gall unrhyw un o'r mathau hyn o gamdriniaeth fod yn fwriadol neu o ganlyniad i anwybodaeth, neu ddiffyg hyfforddiant, gwybodaeth neu ddealltwriaeth. Yn aml, caiff unigolyn ei gam-drin / cham-drin mewn mwy nag un ffordd.

Mae camdriniaeth bob amser yn dod o dan un o'r pum categori uchod, ond gall mathau eraill o gamdriniaeth gynnwys:

- **Caethwasiaeth Fodern**, mae hyn yn cwmpasu caethwasiaeth, masnachu pobl, gweithio dan orfod a chaethwasanaeth domestig. Mae masnachwyr mewn pobl a meistri caethweision yn defnyddio pa bynnag ffordd sydd ganddynt at eu defnydd i gymell, twyllo a gorfodi unigolion i fyw bywyd yn ymwneud â chamdriniaeth, caethwasanaeth a thriniaeth annynol.
- **Priodas dan Orfod**, diffinnir Priodas dan Orfod fel priodas sy'n digwydd heb gydsyniad dilys y ddwy ochr, lle nad yw



un o'r pâr sy'n priodi, neu'r naill a'r llall ohonynt (neu, yn achos rhai Oedolion mewn Perygl, ni allant) yn cydsynio i'r briodas ac mae gorfodaeth yn gysylltiedig â hyn. Gall gorfodaeth gynnwys pwysau corfforol, seicolegol, ariannol, rhywiol ac emosiynol.

- Gall **Gwahaniaethu a Throseddau Casineb** fod yn nodweddion o unrhyw fath o achos o gam-drin oedolyn sy'n agored i niwed, ond gellir cymell achos hefyd oherwydd oedran, rhywedd, anabledd, cyfeiriadedd rhywiol, crefydd, dosbarth, diwylliant, iaith, hil neu darddiad ethnig unigolyn.
- **Camdriniaeth sefydliadol**, gall ddigwydd mewn sefydliadau o ganlyniad i gyfundrefnau, arferion ac ymddygiadau sy'n digwydd mewn gwasanaethau y mae Oedolion mewn Perygl yn byw ynddynt neu'n eu defnyddio ac sy'n amharu ar eu hawliau dynol.

Pwy allai fod yn achosi'r gamdriniaeth?

Yn aml iawn, mae'r unigolyn sy'n dioddef camdriniaeth yn adnabod yr unigolyn sy'n ei gam-drin / cham-drin yn dda, a gallai fod:

- yn ofalwr cyflogedig neu'n wirfoddolwr
- yn weithiwr iechyd, gofal cymdeithasol neu'n weithiwr arall
- yn berthynas, partner, ffrind neu gymydog
- yn breswlydd neu ddefnyddiwr gwasanaeth arall
- yn ymwelydd achlysurol neu'n rhywun sy'n darparu gwasanaeth (fel triniwr gwallt teithiol)
- yn bobl sy'n camfanteisio'n fwriadol ar bobl agored i niwed

Beth ddylwn i ei wneud os byddaf yn pryderu am gamdriniaeth neu esgeulustod?

Os ydych chi neu'r unigolyn sy'n cael ei gam-drin / cham-drin mewn **perygl uniongyrchol**, mae **angen i chi wneud rhywbeth ar unwaith** i atal yr unigolyn neu bobl eraill rhag cael niwed. Os ydych chi'n Gleient y Llinell Ofal, yna gallwch **ysgogi eich larwm a gofyn i'r cysylltwr gysylltu â'r heddlu**. Os na, dylech **ffonio 999** a dweud wrth y cysylltwr beth sy'n digwydd.

Os **nad** ydych chi neu'r unigolyn sy'n cael ei gam-drin / cham-drin **mewn perygl uniongyrchol**, cysylltwch â'ch Gwasanaethau Cymdeithasol Lleol am gymorth a chynghor.



Caerffili: Ffôn: 0808 100 2500 Y tu allan i oriau: 0800 328 4432 E-bost: asdit@caerffili.gov.uk	
Blaenau Gwent: Ffôn: 01495 315700 Y tu allan i oriau: 0800 328 4432 E-bost: DutyTeam@blaenau-gwent.gcsx.gov.uk	Torfaen: Ffôn: 01495 762200 Y tu allan i oriau: 0800 328 4432 E-bost: socialcarecalltorfaen@torfaen.gov.uk
Casnewydd: Ffôn: 01633 656656 Y tu allan i oriau: 0800 328 4432 E-bost: pova.team@newport.gov.uk	Sir Fynwy: Ffôn: 01291 638928 Y tu allan i oriau: 0800 328 4432 E-bost: monpovaduty@monmouthshire.gcsx.gov.uk
Cyngor Caerdydd Ffôn: 029 2233 0888 Y tu allan i oriau: 029 2078 8570	Sir Gaerfyrddin: Ffôn: (01267) 228944 Y tu allan i oriau: (01267) 224466
Castell-nedd Port Talbot Ffôn: (01639) 765505 Y tu allan i oriau: 01639 895455	Abertawe Ffôn: (01792) 636854

Os ydych chi'n teimlo'n nerfus ynglŷn â siarad â gwasanaethau cymdeithasol, gallech ofyn i rywun siarad â ni ar eich rhan. Gallai'r unigolyn hwn fod yn nyrs, gofalwr, eiriolwr neu'n ffrind neu berthynas yr ydych yn ymddiried ynddo/ynddi.

Mae'r cyhoeddiad hwn ar gael mewn ieithoedd a fformatatau eraill ar gais.
This publication is available in Other languages and Formats on request.