Ombwdsmon
Ombudsman
Cymru · Wales

Gwasanaethau Cymdeithasol

Cyflwyniad

Mae'r daflen ffeithiau hon yn rhoi gwybodaeth ynghylch gwneud cwynion am Wasanaethau Cymdeithasol awdurdod lleol. Dylid ei darllen ochr yn ochr â'n tudalen we '[Sut i Gwyno]', sydd ar gael o dan y tab 'Gwneud Cwyn'.

Mae Gwasanaethau Cymdeithasol yn darparu gofal a chymorth i fodloni amrywiaeth o anghenion ar gyfer oedolion, plant a gofalwyr. Mae pobl fel arfer yn fodlon â'r help maent yn ei gael gan Wasanaethau Cymdeithasol. Ond pan fydd pethau'n mynd o chwith, mae'n rhaid i wybodaeth ynghylch sut mae cwyno a ble mae cael help fod ar gael. Mae'n rhaid i bob awdurdod lleol gael Trefn Gwyno dau gam ar gyfer Gwasanaethau Cymdeithasol, ar gyfer pobl sy'n defnyddio'r gwasanaethau hyn a'u gofalwyr. Os nad ydych chi'n defnyddio Gwasanaethau Cymdeithasol, ond eu bod wedi effeithio arnoch chi, mae'n bosib y gallwch gwyno gan ddefnyddio Trefn Gwyno Gorfforaethol yr awdurdod lleol.

Os nad yw'r awdurdod lleol wedi datrys eich pryderon ar ddiwedd y broses gwyno, neu os ydych chi'n credu bod yr awdurdod lleol yn cymryd gormod o amser wrth ymdrin â'r gŵyn, gallwch gwyno i ni. Nid ydym yn ymchwilio i bob cwyn a ddaw i law. Bydd sawl ffactor yn dylanwadu ar a fydd modd i ni eich helpu chi gyda'ch cwyn benodol.

Yr hyn gallwn ei wneud

Gallwn:

- edrych ar weithredoedd yr awdurdod lleol wrth gyflawni ei swyddogaethau Gwasanaethau Cymdeithasol, fel asesu, adolygu, diogelu a monitro contractau;
- edrych ar gwynion sy'n ymwneud â phenderfyniadau proffesiynol a gofyn i'w gynghorwyr gofal cymdeithasol a oedd y gofal yn rhesymol;
- edrych ar a oes asesiad ariannol neu asesiad o'ch anghenion a'ch cymhwysedd ar gyfer gwasanaethau wedi'u cynnal mewn da bryd;
- edrych ar sut mae'r awdurdod lleol wedi ymdrin â'r gŵyn.

Yr hyn nad ydym yn gallu ei wneud

Ni allwn wneud y canlynol:

- edrych ar faterion personél neu ddisgyblu staff na dweud wrth yr awdurdod lleol fod yn rhaid iddo ddynodi Gweithiwr Cymdeithasol newydd i chi;
- gofyn am wybodaeth gan awdurdod lleol ar eich rhan chi;
- edrych ar gwynion ynghylch materion sydd wedi bod, neu sydd ar fin mynd gerbron y llys;
- ymchwilio'n uniongyrchol i gwynion am gam-drin, gan mai cyfrifoldeb yr asiantaethau sy'n ymwneud â diogelu yw hyn;
- ymchwilio'n uniongyrchol i ddarparwr gwasanaeth sydd o dan gontract gan yr awdurdod lleol i ddarparu gofal ar ei ran;
- ymchwilio i gwynion am benderfyniadau ar y cyd gan amryw o asiantaethau, ond mae'n bosib y byddwn ni'n ystyried rôl yr awdurdod lleol yn y broses benderfynu;
- asesu eich anghenion gofal cymdeithasol neu benderfynu sut dylai'r rhain gael eu bodloni;
- asesu eich gallu i dalu am gostau eich gwasanaethau gofal;
- edrych ar gŵyn a wnaed ar ran plentyn fel rheol, oni bai mai rhywun â chyfrifoldeb rhiant sydd wedi cwyno ar ei ran;
- ymdrin â chwyn bob amser os nad ydych chi'n defnyddio Gwasanaethau Cymdeithasol yn uniongyrchol neu os ydych chi'n cwyno ar ran rhywun arall. Bydd yn rhaid i ni benderfynu a allwch chi gyflwyno cwyn i ni.

Rydym yn annibynnol ac yn ddiduedd; ni allwn orfodi cyrff cyhoeddus i wneud yr hyn yr ydym yn ei argymell, ond, yn ymarferol, maent yn gwneud hynny'n ddi-ffael bron.

Mae enghreifftiau o achosion yr ydym wedi edrych arnynt ar gael ar ein gwefan, o dan y tab 'Cyhoeddiadau' ar y dudalen 'Ein Canfyddiadau'.

Materion i gadw mewn cof

Awdurdodau lleol sy'n bennaf cyfrifol am ddiogelu plant ac oedolion, ac yn aml, mae'n rhaid iddynt weithio'n agos gydag asiantaethau eraill, fel Byrddau lechyd Lleol a'r Heddlu, wrth gyflawni'r swyddogaeth hon. Mae'n bosib y byddai'n rhaid i fwy nag un asiantaeth ymateb i gwynion am reoli achosion diogelu, a dylid cyflwyno cwyn i bob asiantaeth berthnasol, er mwyn iddynt ymdrin â hi o dan eu trefn gwyno eu hunain.

Os byddwn yn derbyn cwyn sy'n cynnwys gwybodaeth am gam-drin neu esgeulustod posib, byddwn yn datgelu'r wybodaeth honno i'r asiantaethau perthnasol, os oes budd i'r cyhoedd o wneud hynny.

Gwybodaeth bellach

Mae rhagor o wybodaeth ar gael ar wefan Llywodraeth Cymru: https://gov.wales/topics/health/socialcare/?skip=1&lang=cy

Efallai yr hoffech chi ystyried cysylltu â'r sefydliadau canlynol i gael cyngor:

Mae modd cysylltu ag **Age Cymru** dros y ffôn ar **08000 2223 444** neu ar y rhyngrwyd https://www.ageuk.org.uk/cymru/

Mae **Mind Cymru** yn helpu pobl â phroblemau iechyd meddwl. Mae modd i chi gysylltu â nhw dros y ffôn ar **029 2039 5123, 0300 123 3393** neu ar-lein https://www.mind.org.uk/about-us/mind-cymru-mind-in-wales/

Mae **MENCAP Cymru** yn cynnig cyngor, gwybodaeth a chefnogaeth ar unrhyw fater sy'n ymwneud ag anableddau dysgu. Mae modd i chi gysylltu â nhw dros y ffôn ar 0808 8000 300 neu ar-lein https://wales.mencap.org.uk/cy

Efallai y byddwch hefyd yn gallu cael cyngor a help gan **Family Rights Group**, sy'n gweithio yng Nghymru a Lloegr. Mae'r grŵp yn rhoi cyngor i rieni ac aelodau eraill y teulu y mae'n bosib bod eu plant angen gwasanaethau gofal cymdeithasol. Mae modd i chi gysylltu â nhw ar **0808 801 0366**. Dyma gyfeiriad eu gwefan: www.frg.org.uk/

Gofal Cymdeithasol Cymru: Os oes gennych chi gŵyn ynghylch cofrestriad neu weithredoedd gweithiwr cymdeithasol neu weithiwr gofal unigol, efallai yr hoffech gysylltu â Gofal Cymdeithasol Cymru.
Gofal Cymdeithasol Cymru, Southgate House, Wood Street, Caerdydd CF10 1EW Rhif ffôn: 0300 30 33 444
E-bost: info@socialcare.wales
Gwefan: https://gofalcymdeithasol.cymru/

Arolygiaeth Gofal Cymru: AGC
sy'n rheoleiddio ac yn arolygu er mwyn gwella gofal oedolion, gofal plant a gwasanaethau cymdeithasol i bobl yng Nghymru.
0300 7900 126

ciw@gov.wales

https://arolygiaethgofal.cymru/

Comisiynydd Pobl Hŷn: Mae Comisiynydd Pobl Hŷn Cymru yn llais annibynnol ac yn eiriolwr ar ran pobl hŷn ledled Cymru.
03442 640670 neu 029 2044 5030 (er mwyn iddynt eich ffonio chi'n ôl)
ask@olderpeoplewales.com

https://www.olderpeoplewales.com/wl/Home.aspx

Comisiynydd Plant Cymru: Mae'r Comisiynydd Plant yn cefnogi ac yn helpu pob plentyn a pherson ifanc o dan 18 yng Nghymru, neu o dan 25 os ydynt wedi bod mewn gofal.
01792 765600 neu 0808 801 1000 (rhadffôn)
post@childcomwales.org.uk

https://www.complantcymru.org.uk/

Cysylltu â ni

Os ydych yn ansicr a fyddwn yn gallu edrych i mewn i'ch cwyn, cysylltwch â ni, drwy ffonio 0300 790 0203 neu ebostio holwch@ombwdsmon.cymru

Gwasanaethau Cymdeithasol