Ombwdsmon
Ombudsman
Cymru · Wales

Gwasanaethau Cymdeithasol

Cyflwyniad

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 pobl sy'n defnyddio Gwasanaethau Cymdeithasol a'u gofalwyr.

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.

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 am benderfyniadau proffesiynol a gofyn i'n cynghorwyr gofal cymdeithasol a oedd y gofal a rhoddwyd 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.

- Gallwn hefyd ymchwilio i gwynion a wneir gan bobl sy'n hunan-gyllido eu gofal eu hunain mewn cartrefi gofal a thrwy wasanaethau gofal cartref.

Yr hyn nad ydym yn gallu ei wneud

Ni allwn

- 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
- 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 edrych ar 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.

Materion i gadw mewn cof

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: http://gov.wales/topics/health/socialcare/? skip=1&lang=cy

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

Mae **Age Cymru** yn rhoi gwybodaeth a chyngor i bobl hŷn, eu teuluoedd, ffrindiau a gofalwyr yng Nghymru. Gallwch gysylltu â nhw dros y ffôn ar **08000 223 444** neu ar y rhyngrwyd yn http://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 **0300 123 3393** neu ar-lein https://www.mind.org.uk/about-us/mind-cymru-cymraeg/

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

Mae **Family Rights Group** 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:

Dros y ffôn: 0300 30 33 444

E-bost: info@socialcare.wales

Gwefan: https://gofalcymdeithasol.cymru/

Arolygiaeth Gofal Cymru: AGC yw rheoleiddiwr annibynnol gofal cymdeithasol a gofal plant yng Nghymru. Mae'n rheoleiddio ac yn arolygu gwasanaethau oedolion a phlant er mwyn gwella gofal oedolion, gofal plant a gwasanaethau cymdeithasol i bobl yng Nghymru.

Gallwch gysylltu â nhw dros y ffôn ar 0300 7900 126, dros e-bost ar ciw@gov.wales neu ar eu gwefan yn https://arolygiaethgofal.cymru/.

Comisiynydd Pobl Hŷn: Mae Comisiynydd Pobl Hŷn Cymru yn llais annibynnol ac yn eiriolwr ar ran pobl hŷn ledled Cymru.

Gallwch gysylltu â nhw ar 03442 640670 neu ar-lein www.olderpeoplewales.com

Comisiynydd Plant Cymru: Mae'r Comisiynydd Plant yn cefnogi ac yn helpu pob plentyn a pherson ifanc hyd at 18 yng Nghymru, neu hyd at 21 os ydynt wedi bod mewn gofal neu hyd at 25 os ydynt wedi bod mewn gofal ac yn dal mewn addysg.

01792 765600 neu **0808 801 1000** (rhadffôn)

post@childcomwales.org.uk http://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