Datganiad Gwasanaeth
Cyngor Age Cymru

Beth rydyn ni'n ei wneud?

Mae Cyngor Age Cymru'n darparu gwasanaeth gwybodaeth a chyngor ar gyfer pobl hŷn, eu gofalwyr a'u teuluoedd yng Nghymru ynglŷn ag amrywiaeth o faterion yn cynnwys:

- Budd-daliadau lles i bobl hŷn gan gynnwys cyfle i wirio eu hawl i dderbyn budd-dal
- Iechyd a gofal cymdeithasol
- Tai, gan gynnwys opsiynau tai, atgyweiriadau ac addasiadau a gwresogi
- Materion cyfreithiol fel ewyllysiau ac atwrneiaeth
- Profedigaeth a marwolaeth
- Gwasanaethau lleol a chyfleoedd i gymryd rhan mewn gweithgareddau newydd
- Rydym hefyd yn darparu porth i'n gwasanaethau partner cenedlaethol a lleol yn eich ardal chi.

Mae'r gwasanaeth yn rhad ac am ddim, yn annibynnol ac yn gyfrinachol ac ni fyddwn yn trosglwyddo eich manylion i unrhyw un arall heb eich caniatâd.

Sut rydym yn darparu cefnogaeth?

- **Cymorth dros y ffôn.** Mae ein llinell gyngor ar agor o ddydd Llun i ddydd Gwener rhwng 9am a 4pm. Ffoniwch ni ar: 0300 303 44 98 (codir tâl lleol). Gallwn eich ffonio'n ôl os ydych chi'n poeni am eich bil ffôn.
- **Cyngor drwy e-bost:** Gallwch anfon e-bost atom yn uniongyrchol ar: advice@agecymru.org.uk
- **Gwefan:** Mae cefnogaeth ar gael drwy'r tudalennau gwybodaeth a chyngor ar ein gwefan: www.agecymru.org.uk/advice

- **Chatbot a Sgwrs Fyw:** Mae ein Chatbot awtomataidd, Pam, ar gael ar ein gwefan i helpu gyda'ch cwestiynau a gall ein cyfleuster Sgwrs Fyw eich rhoi mewn cysylltiad ag aelod o'r tîm.
- **Canllawiau gwybodaeth a thaflenni ffeithiau.** Mae'r rhain yn ymdrin ag ystod eang o bynciau sy'n effeithio ar bobl hŷn yng Nghymru a'r bobl sy'n gofalu amdanynt a'u cefnogi. Mae'r wybodaeth ar gael ar ein gwefan: www.agecymru.org.uk/information-resources

Sut rydyn ni'n eich rhoi chi wrth wraidd yr hyn rydyn ni'n ei wneud?

Mae ein gwasanaeth yn:

- **Holistaidd**, sy'n golygu y byddwn yn cymryd yr amser i archwilio pa broblemau rydych chi'n eu hwynebu, o ran y broblem gychwynnol a phroblemau ehangach, cyn cynnig gwybodaeth, cyngor a chefnogaeth; ac rydym yn
- **Canolbwyntio ar yr unigolyn**, sy'n golygu y byddwn yn eich rhoi wrth wraidd y sefyllfa, gan gymryd gofal i ddeall beth sy'n bwysig i chi, yr hyn rydych chi am ei gyflawni a chreu cynllun gyda chi, i'ch helpu chi i gyflawni eich nodau.

Sut rydyn ni'n eich trin chi?

Rydym yn dilyn pum egwyddor allweddol wrth ddarparu ein gwasanaeth.

1. **Mae'r gwasanaeth yn rhad ac am ddim.** Ni fyddwn yn codi tâl arnoch am unrhyw wybodaeth na chyngor. Os byddwn yn eich cyfeirio at sefydliad arall, byddwn yn dweud wrthych os oes tâl am eu gwasanaeth.

2. **Mae'r wybodaeth a'r cyngor a roddwn yn ddiduedd ac yn annibynnol wrth unrhyw ddylanwad allanol.** Ni fyddwn byth yn argymell gwasanaeth neu ddarparwr i chi, gan gynnwys ein gwasanaethau ein hunain. Lle bo'n bosibl, byddwn bob amser yn rhoi'r holl opsiynau perthnasol sydd ar gael i chi ac yn eich helpu i wneud penderfyniad gwybodus. Nid ydym yn rhwym wrth bolisïau llywodraeth leol na chenedlaethol a byddwn bob amser yn eich cynghori am yr hyn sydd orau i chi.

3. **Mae'r holl wybodaeth yn gyfrinachol.** Mae'r gwaith rydym yn ei wneud gyda chi yn gyfrinachol. Mae hyn yn golygu bod yr holl wybodaeth sydd gennym

ynglŷn â chi’n cael ei storio'n ddiogel a byddwn bob amser yn siarad â chi cyn trafod eich gwybodaeth gydag unrhyw un arall. Os ydych yn teimlo eich bod mewn perygl o niwed, camdriniaeth neu esgeulustod, gallwn edrych ar ffyrdd i'ch helpu i deimlo'n ddiogel. Byddwn yn cadw'ch gwybodaeth yn ddiogel ac mae gennych hawl i weld eich cofnodion eich hun. Byddwn yn eich cefnogi i gael mynediad atynt os dymunwch. Er mwyn sicrhau ein bod yn darparu'r gwasanaeth gorau posibl, mae archwilwyr o Age Cymru, Age Cymru Gwent ac Age UK weithiau'n gwirio ein ffeiliau. Os nad ydych am i'ch gwybodaeth gael ei defnyddio fel hyn, rhowch wybod i ni.

4. **Mae cleientiaid yn cael eu trin â thegwch, urddas a pharch ac rydym yn disgwyl i gleientiaid drin ein staff a'n gwirfoddolwyr yn yr un modd.** Ni fyddwn yn barnu unrhyw un ar sail eu hoedran, anabledd, rhyw, hunaniaeth rhywedd, cyfeiriadedd rhywiol, ethnigrwydd neu grefydd. Ni fyddwn yn barnu neb ar sail eu hamgylchiadau ac ni fyddwn yn ceisio dylanwadu ar y penderfyniadau a wnewch ar ôl i chi dderbyn ein cyngor. Weithiau bydd cleientiaid yn gwneud penderfyniad nad ydym yn credu sydd er eu budd gorau. Byddwn yn dweud wrthych os bydd hyn yn digwydd ac yn anelu at ddarparu digon o wybodaeth a chyngor i'ch helpu i wneud dewis gwybodus. Byddwn yn parchu pa bynnag benderfyniad a wnewch.

5. **Mae ein gwasanaeth mor hygyrch â phosibl ar gyfer pobl hŷn**. Mae cymorth ar gael yn Gymraeg a Saesneg. Gall ein llinell gyngor gynnig gwybodaeth a chyngor mewn ieithoedd cymunedol drwy wasanaeth cyfieithu dros y ffôn, Llinell Iaith. Gall pobl sydd wedi colli eu clyw ddewis cysylltu â'r llinell gyngor drwy wasanaeth cyfnewid neges destun i neges lafar British Telecom, Next Generation Text. Os ydych chi'n cael trafferth cael gafael ar, neu ddeall ein gwybodaeth a'n cyngor, er enghraifft oherwydd anabledd neu fater yn ymwneud ag iaith, byddwn yn cymryd pob cam rhesymol i ddarparu ein gwasanaeth mewn modd sy'n hygyrch ac yn briodol i'ch anghenion neu'ch amgylchiadau a byddwn bob amser yn anelu at roi cymaint o amser ag sydd ei angen arnoch pan fyddwn yn derbyn eich galwad.

Beth fydd yn digwydd os na allwn ddarparu'r gwasanaeth sydd ei angen arnoch?

Weithiau mae pobl yn dod atom gyda phroblemau ac nid oes gennym yr arbenigedd na'r wybodaeth i'w helpu. Ni allwn ddarparu cyngor ar ddyledion defnyddwyr, cyngor ariannol na chyngor am fewnfudo. Yn yr achosion hyn, gallwn roi gwybodaeth sylfaenol i chi a'ch cyfeirio at sefydliad arall i gael cymorth pellach. Lle bo'n bosibl, byddwn yn rhoi gwybodaeth am amrywiaeth o sefydliadau i chi a byddwn yn eich cyfeirio atynt.

Wrth gyfeirio byddwn yn rhoi gwybodaeth gyswllt y sefydliad i chi er mwyn i chi gysylltu â nhw eich hun.

Wrth atgyfeirio byddwn yn cymryd eich manylion cyswllt ac yn eu trosglwyddo i'r sefydliad ar eich rhan, a byddant yn cysylltu â chi'n uniongyrchol. Byddwn bob amser yn gofyn am eich caniatâd cyn eich cyfeirio neu eich hatgyfeirio at sefydliad arall.

Gan ein bod yn llinell gynghori, nid ydym yn cynnig gwaith achos. Os, ar ôl eich cynghori, mae'n ymddangos y byddech yn elwa o gael rhywun sy'n gweithredu ar eich rhan, byddwn yn cynnig atgyfeiriad i chi neu'n eich cyfeirio at wasanaeth neu sefydliad a all helpu.

Pam na allwn dderbyn atgyfeiriadau trydydd parti?

Ni fydd Cyngor Age Cymru yn cymryd cysylltiadau trydydd parti (h.y. cais gan wasanaeth neu unigolyn i ni gysylltu â rhywun arall) oni bai bod gennym eu caniatâd penodol. Mae hyn er mwyn sicrhau na fydd unigolyn yn derbyn cyswllt heb wahoddiad gennym a allai fod yn annymunol neu hyd yn oed yn achosi gofid. Mae hyn yn berthnasol i weithwyr proffesiynol a all ffonio'r gwasanaeth yn ogystal â ffrindiau neu deulu person hŷn. Os na all person gysylltu â ni am ryw reswm, byddwn yn gwneud trefniadau i sicrhau y gallant gael mynediad i'n cymorth trwy ffrind, perthynas, gweithiwr cymorth neu eiriolwr.

Sut i wneud cwyn, rhoi canmoliaeth neu wneud awgrym am ein gwasanaeth.

Os hoffech ategu neu wneud awgrym am ein gwasanaeth llinell gyngor, cysylltwch â'r Pennaeth Rhaglenni a Gwasanaethau, naill ai yn ysgrifenedig; Age

Cymru, Llawr Gwaelod, Mariners House, Trident Court, East Moors Road, Caerdydd, CF24 5TD, drwy anfon e-bost: enquiries@agecymru.org.uk neu drwy ffonio 029 2043 1555 rhwng 9am a 4pm, dydd Llun i ddydd Gwener.
Os ydych yn dymuno gwneud cwyn, dilynwch weithdrefn gwyno Age Cymru. Mae copi o'r weithdrefn gwyno ar gael yma: www.agecymru.org.uk/howarewedoing neu ar gais drwy ffonio 029 2043 1555 rhwng 9am a 4pm o ddydd Llun i ddydd Gwener.

Yr hyn yr ydym yn ei ddisgwyl gan ein cleientiaid.

Rydym yn disgwyl i chi:

1. Drin ein staff yn gwrtais â pharch
2. Rhowch wybodaeth gywir a geirwir i ni am eich amgylchiadau
3. Rhowch y wybodaeth sydd ei hangen arnom i'ch cynghori

Mae ein gwasanaeth yn bodloni gofynion Fframwaith Ansawdd Gwybodaeth a Chyngor Cymru (IAQF) Llywodraeth Cymru ac fe'i hasesir yn erbyn Marc Ansawdd Age UK (IAQP) a Safon Ansawdd Cyngor y Gynghrair Gwasanaethau Cynghori (AQS). Mae hyn yn sicrhau ein bod yn cydymffurfio â safonau ymarfer cydnabyddedig y Sector Cynghori ac yn bodloni'r meincnodau gwybodaeth a chyngor ar gyfer cywirdeb ac ansawdd. Mae ein gwasanaeth llinell gyngor yn aelod o'r Bartneriaeth Llinellau Cymorth, sef y corff aelodaeth ar gyfer sefydliadau sy'n darparu gwybodaeth, cefnogaeth neu gyngor dros y ffôn, e-bost, neges destun neu ar-lein. Mae hyn yn sicrhau ein bod yn cynnal ein safonau arfer gorau trwy fynediad at ymgynghoriaeth a hyfforddiant arbenigol.

Sut y gallwch chi ein helpu?

Mae ein tîm llinell gyngor yn cael boddhad o'u gwaith a'r effaith gadarnhaol y maent yn ei chael ar ein cleientiaid. Nid ydym yn disgwyl unrhyw fath arall o gydnabyddiaeth neu roddion. Er bod cardiau ac anrhegion yn hyfryd i'w derbyn, mae sawl ffordd arall y gallwch ein cefnogi er mwyn i ni fedru parhau i ddarparu'r gwasanaeth.

- **Gwnewch rodd**. Ewch i www.agecymru.org.uk/donate <http://www.agecymru.org.uk/donate> neu ffoniwch 029 2043 1555. Gwnewch yn glir pan fyddwch yn rhoi eich rhodd os ydych am gyfrannu'n benodol at

wasanaeth y llinell gyngor ac os ydych yn drethdalwr gofynnwch i ni am 'Rhodd Gymorth'.

- **Gwirfoddolwch i Age Cymru.** Mae gennym amrywiaeth o gyfleoedd. Ewch i www.agecymru.org.uk/volunteer neu ffoniwch 029 2043 1555 i gael gwybod beth sydd ar gael.
- **Codwch arian, ymunwch â'n hymgyrchoedd neu gadewch rodd.** Ewch i www.agecymru.org.uk/getinvolved <http://www.agecymru.org.uk/getinvolved> am fwy o wybodaeth am sut y gallwch gymryd rhan.
- **Dywedwch eich stori.** Rhowch wybod i ni am eich profiad o'n llinell gyngor a'r gwahaniaeth y mae wedi'i wneud i chi. E-bostiwch advice@agecymru.org.uk neu ffoniwch 029 2043 1555.

  Dywedwch wrth eraill am ein gwasanaeth a soniwch amdanom ni i'ch ffrindiau a'ch teulu.

Mae Age Cymru yn elusen gofrestredig: 1128436. Mae'n gwmni cyfyngedig trwy warant ac wedi'i gofrestru yng Nghymru a Lloegr 6837284. Cyfeiriad ein swyddfa gofrestredig Llawr Isaf, Tŷ Mariners, Llys Trident, Heol East Moors, Caerdydd CF24 5TD. © Age Cymru 2023