

## Cymorth Gwrando – Crynodeb o'r Gwasanaeth

---

Nod ein Gwasanaeth Cymorth Gwrando cyfrinachol am ddim yw darparu cymorth emosiynol tymor byr i ofalwyr di-dâl. Mae'r gwasanaeth yn cael ei gynnis gan ein gwirfoddolwyr cefnogol a chyfeillgar, sy'n rhoi'r cyfle i ofalwyr siarad â rhywun am beth bynnag sy'n peri gofid iddynt.

### Pwy sy'n gallu cymryd rhan?

- Mae'n rhaid i chi fod yn 18 oed neu'n hŷn ac yn byw yn y DU.
- Mae'n rhaid i chi fod yn ofalwr di-dâl, hynny yw, dim yn gofalu fel math o gyflogaeth (os ydych chi'n derbyn Lwfans Gofalwr neu daliad uniongyrchol gan gyngor lleol, rydych chi'n dal i gael eich ystyried yn ofalwr di-dâl).
- Gan fod y cymorth yn cael ei ddarparu dros y ffôn, bydd angen i chi gael mynediad i linell dir neu ffôn symudol.

### Beth allwch chi ei ddisgwyl?

- Bydd gwirfoddolwr hyfforddedig yn eich ffonio i ddarparu cymorth emosiynol a, lle bo'n briodol, yn eich cyfeirio at wybodaeth/gwasanaethau defnyddiol.
- Gallwch ddewis siarad am faterion sy'n ymwneud â'ch rôl ofalu neu gael sgwrs gyda rhywun am eich bywyd/am y pethau rydych chi'n eu mwynhau - chi sy'n gyfrifol am sut rydych chi'n defnyddio'r amser.
- Os oes angen cymorth neu gyngor ymarferol arnoch, gallwch gysylltu â'n Llinell Gymorth ar 0808 808 777. Nid yw'r gwirfoddolwyr yn gwmselwyr hyfforddedig, ac nid ydynt yn gallu rhoi cyngor ar faterion sy'n ymwneud â gofalu nac yn gallu eich cefnogi i gael mynediad at wasanaethau.
- Bydd gwirfoddolwr yn ceisio eich ffonio o fewn pythefnos ar ôl i chi lenwi'r ffurflen hunangyfeirio.
- Bydd y gwirfoddolwr yn ceisio eich ffonio ar amser rydych chi wedi'i nodi eich bod chi ar gael ar y ffurflen hunangyfeirio. Bydd unrhyw alwadau pellach yn cael eu cynnal ar yr un diwrnod ac o fewn yr un cyfnod amser bob wythnos, nes eich bod chi wedi derbyn hyd at bedair galwad.
- Bydd y galwadau'n cael eu darparu gan yr un gwirfoddolwr bob wythnos (lle bo'n bosibl).
- Bydd galwadau'n cael eu gwneud rhwng 9am a 5pm, o ddydd Llun i ddydd Gwener a byddant yn para dim mwy na 30 munud yr un.
- Gallwch dderbyn y cymorth hwn gan y Gwasanaeth Cymorth Gwrando fwy nag unwaith. Fodd bynnag, dim ond unwaith bob chwe mis y gallwch gael gafael ar y cymorth.
- Os oes angen i chi aildrefnu galwad gan wirfoddolwr, rhowch wybod i ni cyn gynted ag y gallwch, drwy e-bostio [listeningsupport@carerswales.org.uk](mailto:listeningsupport@carerswales.org.uk). Bydd eich galwad yn cael ei haildrefnu ar gyfer yr un diwrnod ac o fewn yr un cyfnod amser yr wythnos ganlynol.

## Telerau defnydd

- Ni fyddwn yn talu am unrhyw gostau galwadau sydd yn cael eu hachosi gennych chi fel rhan o'r gwasanaeth hwn.
- Mae gennym yr hawl i dynnu cymorth yn ôl oddi wrth unrhyw berson sy'n torri Cod Ymddygiad Carers UK.
- Ni ddylai gwirfoddolwyr a gofalwyr fod mewn cysylltiad y tu allan i'r galwadau sydd yn cael eu darparu gan y gwasanaeth.

## Cyfathrebu

- Byddwn yn cysylltu â chi drwy e-bost i gadarnhau eich bod chi wedi cael eich ychwanegu at y rhestr atgyfeirio ac eto, ar ôl i chi dderbyn yr holl alwadau gan y gwirfoddolwr.
- Byddwn yn rhoi cyfleoedd i chi roi adborth am y gwasanaeth ar ffurf arolygon drwy e-bost neu dros y ffôn. Mae hyn yn opsiynol, ond mae'n ein helpu i gynllunio a gwella ein gwasanaethau, ac mae'n cael ei werthfawrogi'n fawr.
- Os oes gennych unrhyw bryderon neu gwestiynau wrth gymryd rhan yn y gwasanaeth hwn, cysylltwch â ni ar [listeningsupport@carerswales.org](mailto:listeningsupport@carerswales.org)

## Cyfrinachedd/Diogelu Data

- Mae'r gwasanaeth yn gyfrinachol, er bod adegau pan fydd angen torri cyfrinachedd yn unol â'n Polisi Cyfrinachedd, er enghraifft, os ydym yn pryderu am eich diogelwch chi neu am ddiogelwch rhywun arall
- Mae'r galwadau a'r cynnwys sydd yn cael eu trafod yn cael eu recordio at ddibenion monitro a hyfforddi, a byddant yn cael eu cadw yn unol â'n [Hysbysiad Preifatrwydd](#) (Saesneg yn unig)

## Cod Ymddygiad

Er mwyn cadw'r Gwasanaeth Cymorth Gwrando yn le croesawgar, cefnogol a diogel i ofalwyr, rydym yn gofyn i bob gofalwr ddilyn y canllawiau isod: Rydym eisiau i bawb sy'n dod i gysylltiad â Carers UK gael eu trin mewn modd cyfeillgar a chroesawgar.

Rydym yn disgwyl i gwrteisi a pharch gael eu dangos tuag at yr holl wirfoddolwyr a staff bob amser - ni fydd iaith sarhaus ac amhriodol yn cael ei dioddef. Os na fydd ein Cod Ymddygiad yn cael ei ddilyn, efallai y bydd angen i ni ymyrryd ar ran y gwirfoddolwr.

Efallai y byddwn yn cymryd camau a fydd yn atal neu'n rhoi terfyn ar gymorth gyda'r Gwasanaeth Cymorth Gwrando. Bydd yr holl gamau gweithredu yn cael eu cyfleu gyda'r unigolyn dan sylw dros y ffôn/e-bost. Petasech eisiau herio penderfyniad neu wneud cwyn, [ewch i'n gwefan](#) (Saesneg yn unig) am fwy o fanylion.