

Cyngor Sir Gâr GWASANAETHAU TAI

TAI LLOCHES A'R LLINELL GOFAL Llawlyfr gwybodaeth a safonau'r gwasanaeth



Gwybodaeth am y llyfryn hwn ac am ein safonau

Mae'r llyfryn hwn yn disgrifio'r safonau y gallwch eu disgwyl gan ein gwasanaethau tai lloches a'r Llinell Gofal.

Rydyn ni'n mynd ati bob blwyddyn i adolygu'r safonau. Gallwch chi roi'ch barn trwy:

- ddweud wrth aelod o staff;
- anfon e-bost at: tai@sirgar.gov.uk;
- llenwi holiadur sy'n holi a yw cwsmeriaid yn fodlon; neu
- cysylltu â'r swyddfa dai yn eich ardal (*mae'r manylion yn dilyn isod*).

Cyswllt Manylion

Am fwy o wybodaeth am dai lloches, cysylltwch â'r swyddfa dai yn eich ardal.

Swyddfa Dai ardal yr Aman a Gwendraeth

Heol Iscennen, Rhydaman,
SA18 3BE
Ffôn: 01558 825408
Ffacs: 01269 591525

Swyddfa Dai ardal y Tywi, Teifi a Thaf Myrddin

3 Heol Spilman, Caerfyrddin,
SA31 1LE
Ffôn: 01267 228603
Ffacs: 01267 223693

Swyddfa Dai ardal Llanelli

Tŷ Elwyn, Llanelli, SA15 3AP
Ffôn: 01554 742350
Ffacs: 01554 742192

Y Llinell Gofal

Mae'r gwasanaeth ar gael 24 awr y dydd, saith diwrnod yr wythnos, bob diwrnod o'r flwyddyn.

I gysylltu â'r Llinell Gofal, ffoniwch **01558 824283**.

100% wedi'i ailgylchu

Cyhoeddwyd ar bapur mae 100% ohono wedi'i ailgylchu



**recycle
ailgylchu**

Please recycle this publication
Cofiwch ailgylchu'r cyhoeddiad yma

Tai Lloches

Mae ein gwasanaeth tai lloches yn helpu pobl oedrannus i fyw'n annibynnol yn y gymuned. Ein nod yw rhoi'r cyngor a'r gefnogaeth rydych chi eu hangen i'ch helpu i ddeall tai lloches ac i benderfynu ai hwn yw'r dewis gorau i chi. Rydyn ni'n awyddus i gynnig gwasanaethau tai lloches effeithlon, ac i helpu'n tenantiaid a bod yn gefn iddyn nhw.

Byddwn yn:

- eich croesawu i'ch cartref newydd, gan roi gwybod i chi am y gwasanaethau rydyn ni'n eu cynnig;
- trefnu swyddog cynllun tai lloches ar eich cyfer. Gallwch fynd at y swyddog hwnnw i ofyn am help a chynghor ac er mwyn manteisio ar wasanaethau ieuchyd a gofal cymdeithasol yn ein cynlluniau lloches;
- trafod unrhyw gymorth rydych chi ei eisiau, a chytuno ar gynllun ar gyfer ei ddarparu;
- trefnu i swyddog tai ddod i'ch gweld yn ystod y chwe wythnos ar ôl i chi symud i gynllun tai lloches, i ateb unrhyw gwestiynau rydych chi am eu gofyn;
- dod i'ch gweld (*yn ôl eich anghenion a'ch cynllun cymorth*) i gadw llygad ar eich ieuchyd a'ch lles cyffredinol;
- rhoi gwybod am unrhyw waith atgyweirio sydd angen ei wneud, a gofalu bod y gwaith yn cael ei wneud;
- eich cysylltu chi â Llinell Gofal, ein canolfan 24 awr ar gyfer galwadau brys, a fydd yn galw'r bobl berthnasol os oes angen help arnoch;
- trefnu dewis da o weithgareddau cymdeithasol;
- cadw rhestr gyswllt ar gyfer eich cartref er mwyn i ni gysylltu â'r person cywir mewn argyfwng;
- gwneud archwiliadau ieuchyd a diogelwch ac asesiadau risg, yn cynnwys archwilio'r larwm tân;
- cysylltu â'ch meddyg yn ôl yr angen, a gofalu bod eich perthnasau'n cael gwybod pan rydych chi'n sâl (*os ydych chi'n fodlon i ni wneud hynny*).



Y Llinell Gofal

Llinell Gofal yw ein canolfan alw i bobl oedrannus, anabl a hawdd eu niweidio ei ffonio mewn argyfwng. Mae'n gweithredu hefyd fel gwasanaeth brys y sir y tu allan i oriau arferol y swyddfa ar gyfer holl wasanaethau eraill y Cyngor.

Byddwn yn:

- cysylltu â chi o fewn pum diwrnod gwaith ar ôl i chi ofyn am larwm, fel y gallwn drafod y mater;
- dweud wrthy ch chi am faint o amser y bydd rhaid i chi aros cyn i'ch larwm gael ei ffitio;
- dangos i chi sut mae defnyddio'ch larwm;
- defnyddio'ch enw pan fyddwch yn ein ffonio, ac yn dweud wrthy ch â phwy rydych chi'n siarad;
- siarad yn glir â chi yn eich dewis iaith;
- siarad â chi mewn ffordd gyfeillgar a llawn gofal;
- galw am help meddygol os oes angen help arnoch;
- cysylltu â staff eich cynllun lloches os oes angen eu help arnoch, neu'n cysylltu â'r person rydych chi wedi'i enwi fel cyswllt (*os nad ydych chi'n un o denantiaid y cyngor*);
- cysylltu â'r gwasanaeth tân os yw'ch larwm Llinell Gofal yn cynnwys larwm tân, ac mae'r larwm yn canu;
- cadw'ch gwybodaeth bersonol yn gyfrinachol;
- bod ar gael 24 awr y dydd, saith diwrnod yr wythnos, bob diwrnod o'r flwyddyn;
- ceisio ateb pob galwad o fewn 60 eiliad;
- rhoi manylion am ein perfformiad i chi os byddwch chi'n gofyn am yr wybodaeth;
- cadw cofnod o bob galwad ffôn i'n helpu ni i wella'r gwasanaeth i gwsmeriaid ac i'ch helpu os oes gennych unrhyw gwynion; a
- delio'n gwrtais â chi os bydd eich larwm yn canu'n ddiangen.



Carmarthenshire County Council HOUSING SERVICES

SHELTERED HOUSING AND CARELINE Information guide and service standards



About this booklet and our service standards

This booklet sets out the standards you can expect from our sheltered-housing and Careline services.

We review these standards each year. You can have your say by:

- speaking to a member of staff;
- sending an e-mail to housing@carmarthenshire.gov.uk;
- filling in a customer satisfaction questionnaire; or
- contacting your local area housing office (*see our details below*).

Contact details

If you would like more information on sheltered housing, please contact your local area housing office.

Amman and Gwendraeth Area Housing Office

Iscennen Road, Ammanford,
SA18 3BE

Phone: 01558 825408

Fax: 01269 591525

Towy, Teifi and Taf Myrddin Area Housing Office

3 Spilman Street, Carmarthen,
SA31 1LE

Phone: 01267 228603

Fax: 01267 223693

Llanelli Area Housing Office

Ty-Elwyn, Llanelli, SA15 3AP

Phone: 01554 742350

Fax: 01554 742192

100% recycled

This publication is printed
on 100% recycled paper



**recycle
ailgylchu**

Please recycle this publication
Cofiwch ailgylchu'r cyhoeddiad yma



Sheltered Housing

Our sheltered-housing service helps elderly people to live independently within the community. We aim to give you the advice and support you need to understand sheltered housing and decide if it is right for you. We want to provide an efficient, supportive and helpful sheltered-housing service for our tenants.

We will:

- welcome you into your new home and tell you about the services we offer;
- provide access to a sheltered-scheme officer, who can provide support, advice and access to health and social services;
- talk to you about any support you may want and agree a plan with you to provide it;
- arrange for a housing officer to visit you within six weeks of you moving into a sheltered-housing scheme, to answer any questions you may have;
- visit you (*according to your needs, as set out in your support plan*) to check on your general health and well-being
- report any repairs that are needed and make sure they are carried out;
- give you access to Careline, our 24-hour emergency call centre, who will alert the relevant people if you need help;
- provide a good range of social activities;
- keep a contact list for your home so we can call the correct person in an emergency;
- carry out health and safety checks and risk assessments, including checking the fire alarm; and
- contact your doctor when necessary, and make sure that we let your relatives know about any illness you may have (*if you agree to this*).



Careline

Careline is our emergency call centre for elderly, disabled and vulnerable people. It also acts as the county's out-of-hours emergency service for all other council services.

We will:

- contact you within five working days of your request for an alarm, so that we can discuss the matter with you;
- tell you how long you'll have to wait before your alarm is fitted;
- show you how to use your alarm;
- use your name and tell you who you are speaking to when you phone us;
- speak to you clearly in the language you choose;
- talk to you in a friendly and caring way;
- call for medical help if you need it;
- contact staff in your sheltered-housing scheme if you need help from them, or contact the person whose details you've given us *(if you're not a council tenant)*;
- contact the fire brigade if your Careline alarm includes a fire alarm and it goes off;
- keep all your personal information confidential;
- be available 24 hours a day, seven days a week, every day of the year;
- try to answer all calls within 60 seconds;
- give you details of our performance if you ask for them;
- record all phone calls to help us improve customer service and to help you with any complaints you have; and
- deal with all false alarms in a polite way.

Careline

The service is available 24 hours a day, seven days a week, every day of the year.

If you would like to contact Careline, please phone **01558 824283**.

