



We'll look after you

[Gofalwn amdanoch chi]

**Datganiad o Ddiben
Gofal Cartref Cymru**

Allied Healthcare Group, Enw
Cyfeiriad 1
Cyfeiriad 2
Cyfeiriad 3
Cyfeiriad 4
Cyfeiriad 5

☎ XXXXXX XXXXXXXX

📠 XXXXX XXXXXXXX

✉ branch@alliedhealthcare.com

Mehefin 2009

Cynnwys

Diben y Ddogfen hon.....	3
Ein Nodau ac Amcanion.....	3
Gair am Allied Healthcare Group.....	4
Yr Unigolyn Cyfrifol	4
Y Rheolwr Cofrestredig.....	4
Y Gwasanaeth a Ddarparwn	5
Hyfforddiant.....	7
Gweithdrefn Gwyno	7
Egwyddorion.....	7
Sut i Gwyno:	7
Sut yr ymdrinnir â'ch cwyn:	8
Cwyno i Arolygiaeth Gofal a Gwasanaethau Cymdeithasol Cymru.....	8
Yswiriant.....	9

Diben y Ddogfen hon

Mae'r ddogfen hon yn crynhoi gwybodaeth sylfaenol am Allied Healthcare Group i'n defnyddwyr gwasanaeth neu bobl sy'n ystyried defnyddio ein gwasanaeth. Mae'n cynnwys gwybodaeth allweddol sy'n ofynnol gan Reoliadau Asiantaethau Gofal Cartref (Cymru) 2004.

Yn Allied Healthcare, ein hadnodd pwysicaf yw ein pobl

- Daw ein llwyddiant o'n pobl.
- Mae ein pobl yn weithwyr gofal iechyd proffesiynol ymroddedig a fydd yn cyflwyno gwasanaeth uwchraddol i fodloni eich anghenion unigol.
- Ein cryfder yw safon y gofal mae ein pobl yn ei ddarparu.
- Ein gwasanaeth yw ein hymrwymiad i ddarparu atebion effeithiol i fodloni eich anghenion penodol a bwriadedig.

Ein Nodau ac Amcanion

Mae nodau ac amcanion a rhag-gynllunio Allied Healthcare yn sicrhau y gall ein cleientiaid fod yn sicr bob amser o:

- Ymagwedd bartneriaeth at ddarparu staff; gan gynnig atebion arloesol wedi'u teilwra i'ch holl anghenion cytundebol.
- Eich cefnogi a'ch cynnwys wrth ffurfio penderfyniadau sy'n dylanwadu ar eich darpariaeth gofal.
- Rhaglenni recriwtio egwyddorol sy'n eich sicrhau chi fod pob gofalwr yn bodloni'r safonau ansawdd cenedlaethol yn unol ag Arolygiaeth Gofal a Gwasanaethau Cymdeithasol Cymru.
- Parch, urddas a chyfrinachedd; gan sicrhau preifatrwydd drwy'r amser.
- Effeithlonrwydd gofal a gyflawnir yn unol â rhwystrau eich cyllideb.
- Sicrhad pellach fod yr holl aelodau o staff yn cael eu sgrinio a'u hyfforddi i safonau uchaf Allied Healthcare ac, ar ôl eu recriwtio, fod eu perfformiad yn cael ei fesur a'u bod yn cael eu cefnogi yn eu datblygiad proffesiynol parhaus.
- Cydlynu gofalus a chyfathrebu agos uwchlaw safonau diwydiant; gan gyflawni gwasanaeth sy'n darparu adroddiadau gofal i fonitro cynnydd ym mhob cam o'r broses ofalu.
- Systemau gwybodaeth sy'n darparu rhwydwaith cyfathrebu cenedlaethol; gan gynnig cyfleusterau atgyfeirio cyfleus, effeithlon a sicrhau cywirdeb, cysondeb ac ymateb cyflym i bob gofyniad gweinyddu.
- Ein gallu i weithredu'n llwyddiannus ein strategaethau caffael ac integreiddio

Yn ganolog i'r rhain yw ein cred bod hawliau defnyddwyr gwasanaeth yn hollbwysig.

Gair am Allied Healthcare Group

Yr Unigolyn Cyfrifol

Yr Unigolyn Cyfrifol ar gyfer Allied Healthcare wedi'i gofrestru gydag Arolygiaeth Gofal a Gwasanaethau Cymdeithasol Cymru

Marie Moody
Pennaeth Ansawdd
Allied Healthcare
Stone Business Park
Brooms Road
Stone
ST15 0TL
☎ 01785 810600
✉ 01785 818200
✉ mariemoody@alliedhealthcare.com

O'n prif swyddfa yn Stone, darperir hyfforddiant llawn a chymorth gweithredol i'n holl weithwyr gofal iechyd proffesiynol yn y maes. Mae'r rhain yn cynnwys Uwch-arolygwyr/ Rheolwyr Cangen, gweithwyr cangen ac asiantaeth.

Y Rheolwr Cofrestredig

Mae gan holl ganghennau Allied Healthcare eu Rheolwyr Cofrestredig eu hunain wedi'u recriwtio yn ofalus. Mae ganddynt y sgiliau, y gallu a'r arbenigedd perthnasol er mwyn inni ddarparu gwasanaeth cefnogi uwchraddol i'r rheini yn y gymuned gofal iechyd a gofal cymdeithasol leol.

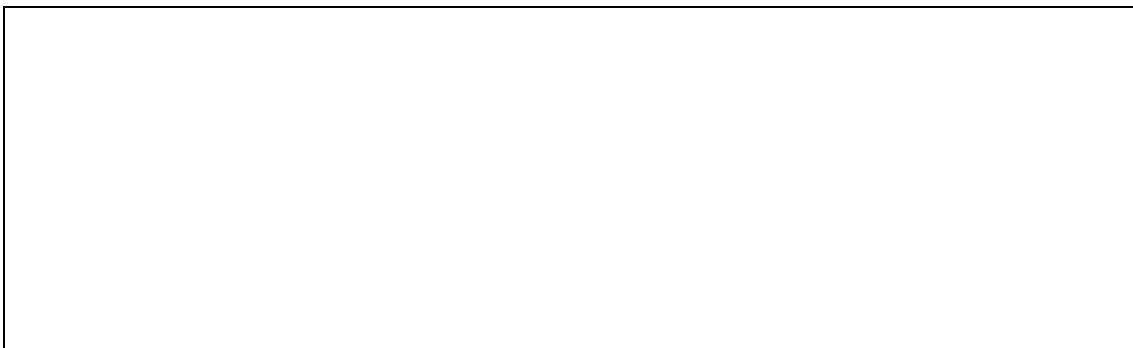
Rheolwr Cofrestredig

[Nodwch Enw]
[Nodwch gyfeiriad]
[Nodwch rif ffôn]
[Nodwch rif ffacs]
[Nodwch fanylion e-bost]
[Nodwch gymwysterau]
[Nodwch brofiad]
[Nodwch gymwysterau/profiad perthnasol ar gyfer pob aelod o staff yma]

Y Gwasanaeth a Ddarparwn

Mae pob cangen yn wahanol yn yr amrywiaeth o wasanaethau a ddarpara, sydd wedi'i theilwra'n arbennig i anghenion y gymuned leol.

Mae'r gangen yn ymdrin â'r ardal ddaearyddol ganlynol a restrir yn y blwch isod:



Mae Allied Healthcare Group wedi'i gofrestru ag Arolygiaeth Gofal a Gwasanaethau Cymdeithasol Cymru (AGGCC).

Adlewyrchir ein llwyddiant yn ehangder a dyfnder y gwasanaeth a ddarparwn.

Rydym yn deall anghenion unigolion ac yn cyflenwi gwasanaeth i ystod eang o bobl y mae angen gofal a chefnogaeth arnynt tra byddant yn byw yn eu cartref eu hunain. Mae'r gofal a'r gefnogaeth hon yn ymestyn i'r grwpiau canlynol o unigolion a restrir yn y blwch isod:



Gall y pecynnau gofal a gyflenwn i'r unigolyn gynnwys:

Dilêwch unrhyw rai o'r canlynol nad ydynt yn berthnasol i'ch cangen chi ac wedyn dilêwch y testun hwn

- ✓ Gwasanaethau Nyrsio (gan ddibynnu ar lefel y gofal a'r risg, gellir darparu nyrs gymwysedig)
- ✓ Gwasanaeth Gofal Personol
- ✓ Gwasanaeth Dibyniaeth Fawr
- ✓ Gwylliau Seibiant/Rhyddhad
- ✓ Gwasanaeth Brys
- ✓ Gwasanaeth Eistedd yn ystod y Dydd/y Nos
- ✓ Casglu Pensiynau
- ✓ Cymorth yn codi o'r gwely
- ✓ Cymorth yn mynd i'r gwely
- ✓ Gwasanaeth ymolchi
- ✓ Gwasanaeth golchi dillad
- ✓ Gwasanaeth cymunedol
- ✓ Gwasanaeth Hebrwng
- ✓ Paratoi Prydau Bwyd
- ✓ Gwasanaeth Siopa
- ✓ Mynd i'r Toiled

Gellir darparu'r holl wasanaethau hyn yn hyblyg hyd at 24 awr y dydd os oes angen.

Yn aml gallwn drefnu gwasanaethau eraill y gall fod eu hangen arnoch sydd heb eu rhestru uchod. Os teimlwch ar unrhyw adeg fod angen newid arnoch yn eich pecyn gofal, rhowch wybod i'ch gweithiwr gofal a bydd yn rhoi gwybod i Rheolwr y Gangen a fydd yn cymryd y camau angenrheidiol i adolygu eich rhaglen ofal.

Bydd Rheolwr y Gangen neu ddirprwy enwebedig yn ymweld â phob Defnyddiwr Gwasanaeth er mwyn asesu'r anghenion gofal. Caiff y cynllun ei ffurfio mewn ymgynghoriad â'r cleient. Fel arfer, gwneir hyn cyn dechrau eich gofal heblaw mewn amgylchiadau esgusodol a brys lle bo'n rhaid i'r gwasanaeth ddechrau cyn yr ymgynghoriad.

Dyma fanylion cyswllt eich adran Gwasanaethau Cymdeithasol leol:

Hyfforddiant

Mae ein holl weithwyr cartref yn mynychu rhaglen gynefino, sy'n cynnwys y pynciau canlynol: gofal personol a sgiliau sylfaenol, gwerthoedd craidd, cod ymddygiad personol, telerau ac amodau cyflogaeth, gweithdrefnau disgyblu a chwyno, iechyd a diogelwch, codi a chario, rheoli haint, gweithdrefnau tân, atal camdriniaeth, chwythu'r chwiban, arfer gwrth-wahaniaethol, ymwybyddiaeth ddiwylliannol, cyfrinachedd a sicrhau ansawdd.

Darparwn hefyd hyfforddiant gorfodol ac unrhyw ofynion hyfforddi arbenigol a nodir.

Os nad oes ganddynt gymhwyster gofal perthnasol eisoes, caiff gweithwyr cefnogi neu ofal sydd newydd eu penodi eu cofrestru ar gyfer dyfarniad (gofal) NVQ 2.

Gweithdrefn Gwyno

Egwyddorion

Bydd Allied Healthcare Group yn ymdrechu i ddarparu'r safonau gwasanaeth uchaf posibl er mwyn bodloni gofynion defnyddwyr gwasanaeth heddiw ac yn y dyfodol. Am y rheswm hwn, croesawn eich sylwadau, eich canmoliaeth neu eich cwynion er mwyn inni gywiro unrhyw ddiffygion os byddant yn codi. Byddwn:

- Yn ymdrechu i ddarparu ateb ar unwaith i fân gwynion neu ddiwyddiadau, ac os yw'n bosibl camau gweithredu ymhén 24 awr
- Yn cydnabod pob cwyn ysgrifenedig ymhén 3 diwrnod gwaith
- Yn ymchwilio i bob cwyn ysgrifenedig ac yn adrodd am y canlyniadau i'r achwynydd ymhén 15 diwrnod gwaith (heblaw bod natur y g•yn yn pennu y byddai ymchwiliad yn cymryd mwy o amser)
- Yn cytuno ar y cyd â'r achwynydd y camau i'w cymryd i gywiro unrhyw g•yn
- Yn cadw cofnod ysgrifenedig llawn o natur a manylion pob cwyn a geir, a'r camau a gymerwyd i'w datrys.

Petai gennych achos i gwyno am ein gwasanaeth neu aelod o'n staff, sy'n annhebygol, dylid dilyn y drefn ganlynol, er mwyn inni ymdrin yn gyflym ac yn effeithiol â'ch cwyn.

Sut i Gwyno:

- Os nad yw eich cwyn yn rhy ddifrifol, ac os teimlwch y gellir ei datrys drwy siarad â rhywun, ffoniwch y gangen leol.

- Os yw eich cwyn yn fwy difrifol am y ffordd y cawsoch eich trin neu am unrhyw agwedd ar ein gwasanaeth, neu os ydych yn anhapus ag ymddygiad gweithiwr gofal iechyd arbennig, anfonwch eich cwyn mewn llythyr at Reolwr y Gangen yn y cyfeiriad ar y clawr blaen.

Sut yr ymdrinnir â'ch cwyn:

- Pan fydd y gŵyn yn ein cyrraedd, cofnodwn holl fanylion y gŵyn yn Ffeil Cwynion swyddfa'r gangen a bydd cofnod yn cael ei roi ar ffeil y defnyddiwr gwasanaeth a gweithiwr gofal iechyd yr asiantaeth. Bydd manylion llawn yr ymchwiliad, y canlyniad a'r camau a gymerwyd hefyd yn cael eu cofnodi'n llawn.
- Byddwn yn cynnal ymchwiliad llawn a allai olygu y byddwn yn cysylltu â chi ac unrhyw un arall dan sylw am fanylion pellach.
- Byddwn yn parhau i roi gwybod ichi fanylion ein canfyddiadau, y camau a gymerwyd gennym a'r cynigion i ddatrys eich cwyn.
- Os bydd unrhyw honiadau penodol o gamdriniaeth yn cael eu gwneud, rhoir gwybod i AGGCC.

Os gwneir cwyn o gamymddygiad yn erbyn Nyrs Gofrestredig, byddwn yn adrodd am hyn i Swyddfa Ymddygiad Proffesiynol y Cyngor Nyrsio a Bydwreigiaeth ac AGGCC. Bydd y nyrs yn cael gwybod yn llawn am y gŵyn ar bob adeg.

Yn ystod yr ymchwiliad, ni fydd y gweithiwr gofal iechyd y cwynoch amdano yn cael unrhyw waith pellach gyda chi, ac efallai y caiff ei wahardd dros dro yn ystod yr ymchwiliad, gan ddibynnu ar ddifrifoldeb y gŵyn.

Os nad ydych yn fodlon ar y canlyniad a roddwyd gan Reolwr y Gangen, cewch gwyno'n uniongyrchol i'r:

<p>Pennaeth Ansawdd Allied Healthcare Group Stone Business Park Brooms Road Stone Staffordshire ST15 0TL ☎ 01785 810600 ☎ 01785 818200 ✉ mariemoody@alliedhealthcare.com</p>
--

Cwyno i Arolygiaeth Gofal a Gwasanaethau Cymdeithasol Cymru

Os dymunwch wneud eich cwyn yn uniongyrchol i Arolygiaeth Gofal a Gwasanaethau Cymdeithasol Cymru cysylltwch â



Os nad ydych yn dymuno gwneud eich cwyn eich hun, cewch ofyn i ffrind neu berthynas gwyno ar eich rhan chi.

Bydd Allied Healthcare Group Limited yn cyflenwi i AGGCC ddatganiad blynyddol sy'n cynnwys crynodeb o'r cwynion a wnaed yn ystod y 12 mis blaenorol a'r camau a gymerwyd mewn ymateb.

Cofiwch fod gennych hawl cwyno os dymunwch. Ni fydd yn peryglu'r gwasanaeth a gewch gennym ni mewn unrhyw fodd.

Yswiriant

Mae yswiriant indemniad gan unrhyw un sy'n gweithio i Allied Healthcare Group neu ar ei ran, o dan y polisiau canlynol.

Atebolrwydd Cyflogwr i £10 Miliwn
Atebolrwydd Cyhoeddus i £10 Miliwn
Camymddygiad Meddygol £10 Miliwn gyda'i gilydd

Arddangosir tystysgrif ein Hyswiriant Atebolrwydd Cyflogwr yn ein holl safleoedd.

English

This information can be provided in other languages and formats upon request such as large print, braille or audio cassette. Please contact your branch for further details.

Italian

A richiesta, le presenti informazioni possono essere fornite anche in altre lingue e altri formati, come stampa di grandi dimensioni, formato braille o audiocassetta. Per ulteriori informazioni, contattare la propria filiale.

Arabic

يمكن حسب الطلب توفير هذه المعلومات بلغات وتنسيقات أخرى مثل الخط الكبير أو لغة برايل أو شريط كاسيت. الرجاء الاتصال بفرعك لمزيد من التفاصيل.

Chinese

如果有诸如大型印刷、盲文或者盒式录音磁带之类的需求，本信息还能以其他语言或格式提供。欲知更多详细信息，请联系您当地的分支机构。

French

Ces informations sont disponibles en d'autres langues et d'autres formats sur simple demande : gros caractères, Braille ou cassette audio. Veuillez contacter votre agence pour plus de renseignements.

German

Diese Informationen sind auf Wunsch auch in anderen Sprachen und Formaten verfügbar, z. B. in Großdruck, Blindenschrift und auf Audiokassette. Weitere Details erhalten Sie von unserer Zweigstelle.

Hebrew

ניתן לקבל מידע זה לפי דרישה בשפות ובתבניות נוספות, כגון בכתב מוגדל, בכתב ברייל או בקלטת שמע. לפרטים נוספים אנא צור קשר עם הסניף שלך.

Japanese

この情報は、ご要望に応じて大きな活字、点字、オーディオカセットなど他の言語や形式で提供することができます。詳細はお近くの支店にお問い合わせください。

Polish

Niniejsze informacje są na życzenie udostępniane w innych wersjach językowych i formatach, tj. w wersji z dużym drukiem, w formie zapisu Braillem lub nagrania na taśmie audio. Więcej informacji na ten temat można uzyskać w najbliższym oddziale.

Portuguese

Esta informação pode ser prestada noutros idiomas e formatos, tais como impressão em letras grandes, braille ou cassete áudio, mediante solicitação. Para mais informações, contacte a sua sucursal.

Russian**Spanish**

Esta información está disponible en otros idiomas y formatos bajo petición, por ejemplo en mayúsculas, braille o cinta de audio. Póngase en contacto con su sucursal para más información.

Urdu

ی معلومات فرمائش کی جان پر دیگر زبانوں اور ب پرن،
بریل یا آیو کیسی جیسی صورتوں می فرا م کی جا سکتی ی
مزید تفصیلات کے لئے برا کرم اپن برانچ س رابطہ کری

Welsh

Gellir darparu'r wybodaeth hon mewn ieithoedd a fformatau eraill os gofynnir am hynny, fel print bras, braille neu dâp sain. Cysylltwch â'ch cangen am fanylion pellach.

Greek

Αυτές οι πληροφορίες, αν ζητηθεί, παρέχονται και σε άλλες γλώσσες και μορφές, όπως παραδείγματος χάριν, σε μεγάλη εκτύπωση, σε μπρέιλ ή σε κασέτιτα. Παρακαλώ επικοινωνήστε με το υποκατάστημά σας για περισσότερες λεπτομέρειες.