

South East Wales

Social Services Emergency Out Of Hours Service



0800 328 4432



Social Services provide an emergency service outside of normal office hours. This service deals only with emergency situations that cannot wait until the next working day.

Please call us if:

- a child or young person is in urgent need of protection from harm.
- a parent, foster carer or child needs emergency help, advice or support.
- a carer or a vulnerable adult (those with mental health problems, physical or learning disabilities or older people) is in urgent need.

We cannot help if:

- The situation can wait until the next working day, without risk of harm.
- It is a working day. We are not available so please contact your local Social Services.
- It is a medical emergency - you must phone your GP or an ambulance.

WHO CAN USE THE SERVICE?

- People living in the county boroughs of Blaenau Gwent, Caerphilly, Monmouthshire, Newport and Torfaen, who need emergency help from social services, whether they already receive our services or not.
- Anyone who is calling on behalf of someone else, whether as a professional, relative, friend or carer.

WHEN IS THE SERVICE AVAILABLE?

The out of hours emergency service operates whenever other Social Services offices are closed. It can only be contacted by telephone or minicom.

You can contact us:

Monday - Thursday 5pm-8.30am.
Friday 4.30 pm until 8.30am on the following Monday.
Bank holidays and weekends 24 hrs.

WHO ARE WE?

The emergency service is provided by qualified and trained social workers and team managers.

The emergency service works closely with the daytime services. All calls are logged and details you give to the emergency service are passed on to the appropriate daytime social work team the following day.

HOW WILL THE SERVICES DEAL WITH MY REQUEST?

The service prioritises requests on the basis of the information you give so it is important you give us as much information as you can.

Confidentiality is important to us. We only ever give information to people who need to know it to deal with the emergency situation.

If we do not agree you need an emergency service, we will give you advice about where you can get help.

COMPLAINTS

If you have any complaints about the service you receive from the out of hours emergency service, contact your local Social Services' Complaints Officer to find out about the complaints procedure.

HOW DO I CONTACT THE SOCIAL SERVICES OUT OF HOURS EMERGENCY SERVICE?

Telephone: 0800 328 4432
Minicom: 0800 587 9963

For any non Social Services emergency council service, call:

Blaenau Gwent 01495 311556
Caerphilly 01443 875500 (Textphone 01443 863183)
Monmouthshire 01594 836833 or 832845
Newport 01633 214222
Torfaen 01495 762200

বাংলা

汉语

हिन्दी

ਪੰਜਾਬੀ



01443 815588

The Emergency Out of Hours Service is only for Social Services Emergencies when offices are closed. For other council emergencies, telephone the relevant number on the last page. For the police or an ambulance, call 999.

Gwasanaeth Brys Allan o Oriau Gwasanaethau Cymdeithasol

De Ddwyrain Cymru



0800 328 4432



Mae Gwasanaethau Cymdeithasol yn darparu gwasanaeth brys y tu allan i oriau swyddfa arferol. Mae'r gwasanaeth hwn ond yn delio â sefyllfaoedd brys nad sy'n gallu aros tan y diwrnod gwaith nesaf.

Ffoniwch ni os ydy:

- plentyn neu berson ifanc angen eu diogelu rhag niwed ar frys.
- rhiant, gofalydd maeth neu blentyn angen help, cyngor neu gymorth ar frys.
- gofalydd neu oedolyn sydd mewn perygl (y rheiny sydd â phroblemau iechyd y meddwl, anabledau corfforol neu ddysgu neu bobl h'yn) angen help ar frys.

Nid ydym yn gallu help os:

- gall y sefyllfa aros tan y diwrnod gwaith nesaf, heb risg o niwed.
- ydyw'n ddiwrnod gwaith. nid ydym ar gael felly cysylltwch â'ch Gwasanaethau Cymdeithasol lleol.
- ydyw'n argyfwng meddygol – rhaid i chi ffonio'ch meddyg neu ambiwlans.

PWY SY'N GALLU DEFNYDDIO'R GWASANAETH?

- Pobl sy'n byw ym mwrdeistrefi Blaenau Gwent, Caerffili, Sir Fynwy, Casnewydd a Thorfaen, sydd angen help ar frys gan Wasanaethau cymdeithasol, os ydynt eisoes yn derbyn ein gwasanaethau neu beidio.
- Unrhyw un sy'n galw ar ran rywun arall, os ydyw'n broffesiynolwr, perthynas, ffrind neu ofalydd.

PRYD YDY'R GWASANAETH AR GAEL?

Mae'r gwasanaeth brys allan o oriau yn gweithredu pan fo swyddfeydd Gwasanaethau Cymdeithasol eraill ar gau. Gallwch ond ei gysylltu ar y ffôn neu minicom.

Gallwch gysylltu â ni:

Dydd Llun – Dydd Iau 5pm-8.30am
Dydd Gwener 4.30 pm hyd 8.30am y dydd
Llun canlynol
Gwyliau'r Banc a penwythnos 24awr

PWY YDYM NI?

Darperir y gwasanaeth brys gan weithwyr cymdeithasol a rheolwyr tîm sy'n gymwys ac sydd wedi'u hyfforddi'n addas.

Mae'r gwasanaeth brys yn gweithio'n agos â'r gwasanaethau dydd. Mae pob galwad yn cael ei gofnodi ac mae'r manylion rydych yn rhoi i'r gwasanaethau brys yn cael eu pasio ymlaen i'r tîm gwaith cymdeithasol dydd priodol y diwrnod canlynol.

SUT FYDD Y GWASANAETHAU YN DELIO Â'M HYMHOLIAD?

Mae'r gwasanaeth yn blaenoriaethu ymholiadau ar sail y wybodaeth yr ydych yn ei darparu felly mae'n bwysig i chi roi gymaint o wybodaeth ag sy'n bosib.

Mae cyfrinachedd yn bwysig i ni. rydym ond yn rhoi gwybodaeth i bobl sydd ei angen ei gael i ddelio â sefyllfa o argyfwng.

Os nad ydym yn cytuno bod angen gwasanaethau argyfwng arnoch, fe fyddwn yn rhoi cyngor i chi ar ble y gallwch gael help.

CŴYNION

Os oes gennych unrhyw gŵynion am y gwasanaeth rydych yn ei dderbyn gan y gwasanaeth brys allan o oriau, cysylltwch â'ch Swyddog Cŵynion Gwasanaethau cymdeithasol lleol i ddarganfod mwy am y dull cwyno.

SUT YDW I'N CYSYLLTU Â'R GWASANAETH BRYN ALLAN O ORIAU GWASANAETHAU CYMDEITHASOL?

Ffôn: 0800 328 4432

Minicom: 0800 587 9963

Am unrhyw wasanaeth ar frys y cyngor nad sy'n ymwneud â'r Gwasanaethau cymdeithasol, ffoniwch:

Blaenau Gwent 01495 311556
Caerffili 01443 875500 (Textphone 01443 863183)
Sir Fynwy 01594 836833 or 832845
Casnewydd 01633 214222
Torfaen 01495 762200

বাংলা

汉语

हिन्दी

ਪੰਜਾਬੀ



01443 815588

Mae'r Gwasanaeth Brys allan o oriau ar gyfer argyfyngau Gwasanaethau cymdeithasol yn unig pan fo swyddfeydd ar gau. Am argyfyngau'r cyngor eraill, ffoniwch y rhif perthnasol ar y dudalen olaf. Am yr heddlu neu ambiwlans, ffoniwch 999.