



Adroddiad Arolygu ar gyfer

Cymorth Llaw Ltd

**Cymorth Llaw
Uned D1
Ffordd y Parc Parc Menai
Bangor
LL57 4BN**

This report is also available in English

Mae'r adroddiad hwn hefyd ar gael yn Saesneg

Dyddiad Cwblhau'r Arolygiad

04/03/2024

Llywodraeth Cymru © Hawlfraint y Goron 2024.

Cewch ddefnyddio ac aildefnyddio'r wybodaeth sydd yn y cyhoeddiad hwn (ac eithrio'r logos) yn ddi-dâl, mewn unrhyw fformat neu gyfrwng, o dan delerau'r Drwydded Llywodraeth Agored. Gallwch weld y Drwydded Llywodraeth Agored ar wefan yr Archifau Gwladol, neu gallwch ysgrifennu at The Information Policy Team, The National Archives, Kew, London, TW9 4DU, neu anfon e-bost i:

psi@nationalarchives.gsi.gov.uk

Rhaid i chi atgynhychu ein deunydd yn fanwl gywir a pheidio â'i ddefnyddio mewn cyd-destun camarweiniol.

Cymorth Llaw Ltd

Y math o ofal a ddarperir	Gwasanaeth Cymorth Cartref
Darparwr Cofrestredig	Cymorth Llaw Ltd
Iaith y gwasanaeth	Y ddwy
Arolygiad blaenorol Arolygiaeth Gofal Cymru	4 Rhagfyr 2020
Ydy'r gwasanaeth hwn yn hyrwyddo'r iaith Gymraeg a diwylliant Cymru?	Mae'r gwasanaeth yn darparu 'Cynnig Rhagweithiol' ar gyfer y Gymraeg. Mae'n darparu gwasanaeth sy'n rhagweld, yn nodi ac yn diwallu anghenion Cymraeg a diwylliannol pobl sy'n defnyddio'r gwasanaeth, neu a all ei ddefnyddio.

Crynodeb

Mae'r bobl yn fodlon ar y gofal a'r cymorth y maent yn eu cael gan Cymorth Llaw Ltd. Dywedodd y bobl a'u cynrychiolwyr wrthym eu bod yn teimlo bod y staff gofal yn deall eu hanghenion a'u bod yn gyfeillgar ac yn hawdd mynd atynt. Gwnaethant ddweud wrthym fod y staff gofal fel arfer ar amser ac nad ydynt yn teimlo eu bod yn cael eu rhuthro yn ystod eu hymweliadau.

Mae'r staff gofal yn teimlo eu bod yn cael eu cefnogi ac maent yn mwynhau gweithio yn y gwasanaeth. Gwnaethant ddweud wrthym eu bod yn cael digon o amser i gefnogi'r bobl ac yn cael digon o amser i deithio rhwng ymweliadau. Mae'r staff gofal yn gyfarwydd ag anghenion y bobl ac yn deall sut i godi pryder os bydd angen iddynt wneud hynny. Mae darparwr y gwasanaeth yn cwblhau'r gwiriadau recriwtio perthnasol cyn cyflogi staff gofal newydd.

Mae'r Unigolyn Cyfrifol yn goruchwyllo'r gwasanaeth ac yn cwblhau ei ymweliadau rheoliadol. Mae gan ddarparwr y gwasanaeth gynlluniau ar waith i gynyddu sesiynau goruchwyllo'r staff a'r hyfforddiant a ddarperir yn y gwasanaeth.

Llesiant

Mae gan y bobl reolaeth dros eu gofal a'u cymorth. Dywedodd y bobl a'u perthnasau wrthym eu bod yn cael eu cynnwys yn y broses o ddatblygu ac adolygu eu gofal a'u cymorth. Gwnaethant ddweud wrthym fod y staff yn eu trin ag urddas a pharch, a'u bod yn teimlo eu bod yn gwrando arnynt. Mae'r rhan fwyaf o'r cynlluniau gofal yn hyrwyddo annibyniaeth ac yn nodi'n glir yr hyn y gall y bobl ei wneud drostynt eu hunain. Mae'r gwasanaeth yn darparu'r Cynnig Rhagweithiol ar gyfer y Gymraeg; gall y bobl gael y gwasanaeth yn eu dewis iaith. Mae'r rhan fwyaf o'r staff gofal yn gallu siarad Cymraeg ac mae'r ffurflenni perthnasol ar gael yn ddwyieithog, gan gynnwys arolygon adborth.

Mae'r bobl yn cael cymorth gyda'u hiechyd corfforol, eu hiechyd meddwl a'u llesiant emosiynol. Mae'r staff gofal yn cadw cofnod o ohebiaeth â gweithwyr iechyd proffesiynol. Dywedodd perthnasau wrthym fod y staff gofal yn rhagweithiol iawn wrth geisio'r cyngor cywir. Pan fo angen, mae'r staff gofal hefyd yn cadw cofnod o siartiau bwyd a hylif. Dywedodd y bobl wrthym eu bod yn mwynhau'r rhyngweithio cymdeithasol â'r staff gofal.

Caiff y bobl eu hamddiffyn rhag camdriniaeth ac esgeulustod. Dywedodd y bobl wrthym eu bod yn teimlo'n ddiogel gyda'r staff gofal a'u bod yn deall sut i godi pryder os bydd angen iddynt wneud hynny. Gwnaethant ddweud wrthym os ydynt byth wedi codi problem, ei bod wedi cael ei datrys yn gyflym. Mae'r rhan fwyaf o'r polisïau a'r gweithdrefnau diogelu yn unol â'r canllawiau a'r ddeddfwriaeth. Mae'r rhan fwyaf o'r staff gofal wedi cwblhau'r hyfforddiant diweddaraf, gan gynnwys hyfforddiant ar ddiogelu, ac roedd y staff gofal y gwnaethom siarad â nhw yn deall y gweithdrefnau ar gyfer codi pryder. Mae'r staff gofal yn cael eu profi'n rheolaidd ynghylch y cymwyseddau perthnasol er mwyn sicrhau eu bod yn hyderus yn eu rôl.

Gofal a Chymorth

Mae'r bobl yn cael y gofal a'r cymorth cywir. Cyn cytuno i ddarparu'r gwasanaeth i unigolion, mae darparwr y gwasanaeth yn cwblhau rhag-asesiad. Ar ôl cadarnhau y gall y gwasanaeth ddiwallu anghenion y person, anfonir llythyr dwyieithog yn cadarnhau hyn at y person. Rhoddir copiâu i'r bobl o'u cynlluniau personol a dogfennau eraill fel y Canllaw i Ddefnyddwyr y Gwasanaeth. Mae'r ddogfen 'yr hyn sy'n bwysig i mi' yn rhoi gwybod i'r staff gofal am yr hyn sy'n bwysig i'r person, gan gynnwys cefndir y person, ei ddewis iaith, ei hobïau a'i ddi-ddordebau. Mae'r mwyafrif o'r cynlluniau personol yn nodi'n glir y ffordd orau o gefnogi'r bobl a sut i liniaru risgiau. Mae nodau personol y bobl yn glir ac wedi'u hysgrifennu gan ddefnyddio iaith sy'n canolbwyntio ar yr unigolyn. Mae'r staff gofal yn dogfennu'r gofal a'r cymorth a ddarperir, gan gynnwys cymorth gyda gofal personol a hylif a maeth. Gwnaethom ymweld â phobl a gwelsom fod y rhyngweithio rhwng y staff gofal a'r bobl yn barchus iawn. Mae'n amlwg bod y gweithwyr gofal yn deall anghenion y bobl, gan gynnwys eu hoff bethau a'u cas bethau.

Roedd y bobl a'u perthnasau y gwnaethom siarad â nhw yn gadarnhaol am y gwasanaeth. Roedd y sylwadau'n cynnwys "*very pleasant and very helpful*", "*they are very, very good*", "*they are very good, they are like having a friend*", "*they are absolutely fantastic*", a "*they have been a godsend*". Dywedodd y bobl wrthym fod y staff gofal fel arfer ar amser ac yn aros am y cyfnod llawn a nodir yn eu cynlluniau personol. Gwnaethant ddweud bod y staff gofal yn rhoi'r wybodaeth ddiweddaraf iddynt am unrhyw newidiadau i'r rota. Dywedodd y bobl fod ganddynt lais o ran y ffordd y caiff y gofal a'r cymorth eu darparu. Dywedodd y rhan fwyaf o'r bobl a'u perthnasau fod y gwasanaeth yn hyblyg os bydd angen iddynt newid eu hamseroedd galw. Mae'r staff gofal yn deall eu hanghenion ac maent yn cael cymorth gan yr un tîm o weithwyr gofal, sy'n sicrhau parhad gofal. Gwnaethom siarad â'r gweithwyr proffesiynol sy'n gysylltiedig â'r gwasanaeth, a ddywedodd wrthym fod darparwr y gwasanaeth yn "*open and transparent*" ac yn ymgysylltu'n dda â nhw.

Mae'r gwasanaeth yn hybu arferion hylan ac yn rheoli'r risg o haint. Dywedodd y staff gofal wrthym eu bod yn gallu cael gafael ar Gyfarpar Diogelu Personol a bod digonedd ohono ar gael. Mae'r polisi rheoli heintiau yn unol â'r canllawiau a'r ddeddfwriaeth a dywedodd y bobl y gwnaethom siarad â nhw fod y staff gofal yn gwisgo cyfarpar diogelu personol.

Arweinyddiaeth a Rheolaeth

Mae gan ddarparwr y gwasanaeth drefniadau llywodraethu ar waith er mwyn sicrhau y caiff y gwasanaeth ei redeg yn ddidrafferth. Mae polisïau a gweithdrefnau ar waith, sy'n cael eu hadolygu'n rheolaidd. Mae'r Datganiad o Ddiben yn adlewyrchu'r gwasanaeth a ddarperir yn gywir. Mae'r Unigolyn Cyfrifol yn cwblhau ei ymweliadau rheoliadol, ac fel rhan o'r ymweliadau hyn, mae'n siarad â'r bobl sy'n defnyddio'r gwasanaeth a/neu eu cynrychiolwyr ac yn adolygu detholiad o gofnodion digwyddiadau a chofnodion cwynion. Caiff yr adroddiadau ar ansawdd y gofal eu cwblhau. Mae'r rhain yn dangos bod safbwyntiau'r bobl yn cael eu ceisio ac maent yn nodi'r hyn y mae'r gwasanaeth yn ei wneud yn dda a sut y gall wella. Mae polisi cwynion ar waith, sy'n nodi'r glir sut y gall y bobl wneud cwyn os bydd angen iddynt wneud hynny. Mae darparwr y gwasanaeth wedi rhoi sicrwydd i ni y bydd yn ehangu ei brosesau archwilio er mwyn helpu i wella'r gwasanaeth yn barhaus.

Caiff y bobl eu cefnogi gan wasanaeth sydd â niferoedd priodol o staff addas, sy'n meddu ar y wybodaeth, y cymhwyseddau a'r sgiliau i ddarparu gofal a chymorth i'r unigolion sy'n defnyddio'r gwasanaeth. Mae'r rhan fwyaf o'r staff wedi cael yr hyfforddiant gorfodol diweddaraf. Caiff y staff gofal eu cefnogi i ymgymryd â hyfforddiant ychwanegol a gallant wneud awgrymiadau ar gyfer sesiynau hyfforddiant yn y dyfodol. Dywedodd y staff gofal y gwnaethom siarad â nhw wrthym eu bod yn teimlo eu bod yn cael eu cefnogi wrth weithio yn y gwasanaeth, eu bod yn cael hyfforddiant rheolaidd a'u bod yn teimlo bod aelodau'r tîm rheoli yn hawdd mynd atynt. Pan ofynnwyd iddynt am yr hyn sy'n dda am weithio yn y gwasanaeth, roedd sylwadau'r staff gofal yn cynnwys *“they are above and beyond and so much better to work for”* ac *“I think if there is ever an issue, there is always someone there to help”*. Mae'r gwasanaeth yn cwblhau gwiriadau recriwtio cadarn cyn cyflogi staff newydd, gan gynnwys gwiriadau gan y Gwasanaeth Datgelu a Gwahardd (DBS) a geirdaon priodol. Mae'r rhan fwyaf o'r staff wedi'u cofrestru â Gofal Cymdeithasol Cymru, sef rheoleiddiwr y gweithlu, neu wrthi'n gwneud hynny. Mae'r sesiynau goruchwyllo a'r arfarniadau yn rhoi cyfle i'r staff gofal fyfyrion ar eu hymarfer, mesur eu dealltwriaeth o bolisïau a gweithdrefnau, a nodi anghenion hyfforddi a datblygu. Mae darparwr y gwasanaeth wedi rhoi sicrwydd i ni fod cynlluniau ar waith i gynyddu pa mor aml y caiff y staff gofal eu goruchwyllo a'u harfarnu.

Rhoddir digon o amser teithio i'r staff gofal, ac mae hyd yr ymweliadau yn diwallu anghenion y bobl sy'n defnyddio'r gwasanaeth. Gwnaethom edrych ar sampl o rotas y staff a oedd yn dangos bod y staff gofal yn cael digon o amser i deithio rhwng ymweliadau a bod y bobl yn cael ymweliadau ar yr un amser bob dydd. Dywedodd y staff gofal y gwnaethom siarad â nhw wrthym eu bod yn cael digon o amser teithio ac os byddant yn nodi bod angen mwy o amser yn ystod ymweliadau, y caiff hyn ei drefnu mewn modd amserol.

Crynodeb o'r Achos o Ddiffyg Cydymffurfio

Statws	Ystyr pob un
Newydd	Nodwyd yr achos hwn o ddiffyg cydymffurfio yn yr arolygiad hwn.
Adolygwyd	Adolygwyd cydymffurfiaeth yn ystod yr arolygiad hwn ond ni lwyddwyd i'w chyflawni. Mae'r dyddiad targed ar gyfer cydymffurfio yn y dyfodol a chaiff ei brofi yn ystod yr arolygiad nesaf.
Heb Gyflawni	Profwyd cydymffurfiaeth yn ystod yr arolygiad hwn ond ni lwyddwyd i'w chyflawni.
Cyflawnwyd	Profwyd cydymffurfiaeth yn ystod yr arolygiad hwn a llwyddwyd i'w chyflawni.

Rydym yn ymateb i achosion o ddiffyg cydymffurfio â rheoliadau pan gaiff canlyniadau gwael i bobl, a/neu risg i lesiant pobl eu nodi drwy gyhoeddi Hysbysiad(au) Gweithredu â Blaenoriaeth.

Rhaid i'r darparwr gymryd camau ar unwaith i ymdrin â hyn a gwneud gwelliannau. Os bydd darparwyr yn methu â chymryd camau gweithredu â blaenoriaeth erbyn y dyddiad targed, gallwn uwchgyfeirio'r mater at Banel Gwella a Gorfodi.

Hysbysiad(au) Gweithredu â Blaenoriaeth

Rheoliad	Crynodeb	Statws
Dd/G	Ni nodwyd unrhyw achosion o ddiffyg cydymffurfio o'r math hwn yn yr arolygiad hwn	Dd/G

Lle byddwn yn canfod achosion o ddiffyg cydymffurfio â rheoliadau ond na chaiff unrhyw risg uniongyrchol na sylweddol i'r bobl sy'n defnyddio'r gwasanaeth ei nodi, byddwn yn tynnu sylw atynt fel Meysydd i'w Gwella.

Byddwn yn disgwyl i'r darparwr gymryd camau i unioni'r achos a byddwn yn ei ystyried eto yn yr arolygiad nesaf. Lle bydd y darparwr wedi methu â gwneud y gwelliannau angenrheidiol, byddwn yn uwchgyfeirio'r mater drwy gyhoeddi Hysbysiad Gweithredu â Blaenoriaeth.

Maes i'w Wella/Meysydd i'w Gwella

Rheoliad	Crynodeb	Statws
Dd/G	Ni nodwyd unrhyw achosion o ddiffyg cydymffurfio o'r math hwn yn yr arolygiad hwn	Dd/G

A oedd yr adroddiad hwn yn ddefnyddiol?

Rydym am glywed eich barn a'ch profiadau o ddarllen ein hadroddiadau arolygu. Bydd hyn yn ein helpu i ddeall a yw ein hadroddiadau yn rhoi gwybodaeth glir a gwerthfawr i chi.

I rannu eich barn ar ein hadroddiadau, dilynwch y ddolen isod i gwblhau arolwg byr:

- [Arolwg adroddiadau arolygu](#)

Os hoffech roi adborth cyffredinol ar wasanaeth, ewch i'n [tudalen Arolygon adborth](#).

Dyddiad Cyhoeddi 04/04/2024