



Adroddiad Arolygu ar gyfer

Gwasanaethau Cymorth Alexandra House

**Uned 34
Llys Edmund Prys
Parc Busnes Llanelwy
Llanelwy
LL17 0JA**

Dyddiad Cwblhau'r Arolygiad

08/03/2023

Llywodraeth Cymru © Hawlfraint y Goron 2023.

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 atavnhwrchu ein deunydd yn fanwl gwir a nheidio â'i ddefnyddio mewn cwl-destun

Gwasanaethau Cymorth Alexandra House

Y math o ofal a ddarperir	Gwasanaeth Cymorth Cartref
Darparwr Cofrestredig	Alexandra House Support Services Ltd
Lleoedd cofrestredig	0
Iaith y gwasanaeth	Y ddwy
Arolygiad blaenorol Arolygiaeth Gofal Cymru	Hwn oedd yr arolygiad cyntaf ers i'r gwasanaeth gael ei gofrestru o dan Ddeddf Rheoleiddio ac Arolygu Gofal Cymdeithasol (Cymru) 2016
A yw'r gwasanaeth hwn yn darparu'r Cynnig Rhagweithiol ar gyfer y Gymraeg?	Mae'r gwasanaeth hwn yn gweithio tuag at ddarparu 'Cynnig Rhagweithiol' ar gyfer y Gymraeg ac mae'n gwneud cryn ymdrech i hyrwyddo'r defnydd o'r Gymraeg a diwylliant Cymru.

Crynodeb

Mae'r staff gofal yn wybodus, yn barchus, yn ofalgar ac mae nifer digonol o staff yn cael eu cyflogi. Mae'r bobl yn cael parhad da o ran gofal a chymorth. Dywedodd y bobl wrthym nad oedd y gweithwyr gofal bron byth yn hwyr nac yn methu galwadau. Mae'r bobl yn fodlon ar y cymorth a gânt. Er bod rhywfaint o ddogfennaeth gofal y bobl yn fanwl, gan roi cyfarwyddyd priodol i'r staff o ran sut i roi cymorth, nid oedd cynlluniau gofal rhai o'r bobl eraill a welsom bob amser yn cynnwys y manylion gofynnol i roi digon o gyfarwyddyd i'r staff roi gofal a chymorth priodol. Nid yw cynlluniau personol y bobl bob amser yn cael eu hadolygu mewn modd amserol.

Caiff y staff cymorth eu fetio'n briodol cyn iddynt gael eu cyflogi ac maent yn cael eu hyfforddi'n effeithiol er mwyn gwneud yn siŵr eu bod yn ymgymryd â'u rolau'n ddiogel. Mae'r staff yn cael sesiynau goruchwyllo rheolaidd; ond ni chaiff arfarniadau staff eu cynnal. Mae'r tîm rheoli yn weladwy ac ar gael i sgwrsio â'r bobl am eu cymorth. Mae rhai trefniadau ar waith i sicrhau bod y darparwr yn gwybod sut y caiff y gwasanaeth ei redeg, ond mae angen i'r Unigolyn Cyfrifol sicrhau y caiff adolygiad o Ansawdd y Gofal ei gynnal yn unol â'r rheoliad.

Llesiant

Nid oes bob amser gan y bobl reolaeth dros eu bywydau o ddydd i ddydd. Mae rhai prosesau sicrhau ansawdd ar waith gan y darparwr sy'n ystyried safbwyntiau'r bobl sy'n cael cymorth ac yn ymateb iddynt. Mae'r Unigolyn Cyfrifol yn ymgynghori â'r bobl sy'n defnyddio'r gwasanaeth yn rheolaidd. Fodd bynnag, ni chaiff yr adolygiad o Ansawdd y Gofal ei gwblhau'n unol â'r rheoliad.

Mae'r bobl yn fodlon ar y cymorth a gânt. Dywedodd y bobl wrthym eu bod yn cael eu trin yn dda, gydag urddas a pharch, a dywedwyd wrthym fod y staff gofal yn garedig iawn. Gwnaethant ddweud wrthym nad yw'r gweithwyr gofal byth yn hwyr ac nad ydynt byth yn methu galwadau. Mae'r bobl bob amser yn cael gwybod am unrhyw newidiadau i amseroedd eu cymorth. Dywedodd y bobl wrthym eu bod yn cael y cymorth sydd ei angen arnynt, a bod y staff gofal yn gwrando ar ba gymorth y maent am ei gael. Dywedodd y gweithwyr gofal wrthym fod y cynlluniau personol yn cael eu diweddarau cyn gynted ag y bydd anghenion cymorth yr unigolyn yn newid.

Nid yw'r bobl bob amser yn cael eu diogelu rhag camdriniaeth, niwed ac esgeulustod posibl. Nid yw'r cynlluniau personol a'r asesiadau risg bob amser yn cael eu hadolygu mewn modd amserol ac nid ydynt bob amser yn adlewyrchu'r wybodaeth sydd wedi'i chynnwys yn y ddogfennaeth broffesiynol a gedwir ar ffeil. Er i ni gael gwybod gan y staff gofal fod y cynlluniau gofal yn rhoi digon o wybodaeth iddynt helpu'r unigolyn yn effeithiol, ac i'r bobl ddweud eu bod yn cael cymorth priodol, nodwyd gennym nad yw'r cynlluniau personol bob amser yn cynnig disgrifiad cywir o'r cymorth sydd ei angen ar yr unigolyn.

Gofal a Chymorth

Mae darparwr y gwasanaeth yn ystyried amrywiaeth o safbwyntiau a gwybodaeth am ddarpar gleientiaid. Ymgynghorir â'r bobl er mwyn trafod eu hanghenion a'u dewisiadau gofal cyn i'r gwasanaeth ddechrau er mwyn sicrhau y gall y gwasanaeth ddiwallu eu hanghenion. Mae'r gwaith papur cyn derbyn yn fanwl ac yn canolbwyntio ar yr unigolyn. Mae'n rhoi trosolwg cychwynnol o'r unigolyn, yn amlinellu ei ddewisiadau ac yn nodi anghenion yr unigolyn a'r risgiau iddo. Gwelsom fod y gwasanaeth hefyd yn gofyn am wybodaeth gan weithwyr proffesiynol cyn rhoi cymorth i'r bobl. Gwnaethom siarad â'r rheolwyr a gwelsom dystiolaeth sy'n dangos bod y rheolwyr yn ymweld â'r bobl yn eu cartref cyn i'w cymorth ddechrau. Er bod y rheolwyr yn ymweld â'r bobl yn eu cartrefi ac yn eu hasesu pan gânt eu hatgyfeirio gan yr awdurdod lleol, ni chynhelir unrhyw asesiad ysgrifenedig ffurfiol. Rydym wedi siarad â'r Unigolyn Cyfrifol, ac mae wedi cytuno i roi'r broses hon ar waith.

Ni all y bobl bob amser fod yn hyderus fod cynllun cywir a chyfredol yn nodi sut y caiff eu hanghenion eu diwallu. Gwnaethom siarad â'r bobl a ddywedodd wrthym eu bod yn cyfrannu at eu cynlluniau gofal, a'u bod yn fodlon ar y gofal a'r cymorth y maent yn eu cael. Dywedodd un person wrthym *"I have input into my care plan and have not long received an updated one."* Fodd bynnag, gwnaethom siarad â'r rheolwr a ddywedodd wrthym fod y cynlluniau gofal yn cael eu hadolygu bob 12 mis. Cafodd hyn ei gadarnhau gan y cynlluniau gofal personol a welsom, ac nid yw'n unol â'r rheoliadau. Mae hyn yn faes i'w wella, ac rydym yn disgwyl i'r darparwr weithredu.

Nid yw'r cynlluniau personol bob amser yn fanwl nac yn canolbwyntio ar yr unigolyn, ac nid ydynt bob amser yn rhoi digon o gyfarwyddiadau i'r staff gofal o ran sut i ddiwallu anghenion gofal a chymorth yr unigolyn. Cadarnhaodd y rheolwyr a'r gweithwyr gofal y gwnaethom siarad â nhw fod yn rhaid i'r staff gofal ddarllen cynlluniau gofal y bobl cyn dechrau rhoi cymorth i'r unigolyn. Gwnaethom siarad â phobl a ddywedodd wrthym eu bod yn cael y cymorth sydd ei angen arnynt. Dywedodd un person, *"I couldn't ask for anything more than what they (care staff) are doing."* Gwnaethom siarad hefyd â gweithwyr gofal a ddywedodd wrthym fod digon o wybodaeth yn y cynllun gofal, eu bod yn canolbwyntio ar yr unigolyn a bod y staff gofal yn cael gwybod am newidiadau i'r ddogfennaeth gofal. Dywedodd un gweithiwr gofal wrthym *"Care plans are easy to follow and give a good description of how to meet needs."* Gwelsom gynlluniau gofal rai o'r bobl sy'n fanwl ac yn rhoi cyfarwyddyd manwl i'r staff o ran sut i gefnogi'r unigolyn. Gwelsom gyfarwyddyd manwl mewn perthynas ag anghenion iechyd unigol unigolyn a'i ofynion gofal personol. Gwelsom fod asesiadau risg manwl wedi cael eu rhoi ar waith. Caiff y canlyniadau a nodir yn nogfennaeth gweithwyr proffesiynol hefyd eu hadlewyrchu yn nogfennaeth gofal y bobl. Fodd bynnag, nid yw cynlluniau personol rhai o'r bobl a welsom yn rhoi digon o gyfarwyddiadau manwl i'r staff gofal er mwyn sicrhau y caiff anghenion y bobl eu diwallu'n ddigonol. Gwelsom nad oedd y wybodaeth yng nghynllun personol un person yn adlewyrchu'r risgiau a nodwyd yn nogfennaeth y gweithwyr proffesiynol mewn perthynas â

meysydd fel materion iechyd a gofal personol. Mae hwn yn faes i'w wella, ac rydym yn disgwyl i'r darparwr weithredu.

Arweinyddiaeth a Rheolaeth

Mae'r trefniadau rheoli yn sicrhau bod y gwasanaeth yn cael ei oruchwylio, ac mae'r polisïau a'r gweithdrefnau gofynnol ar waith. Gwelsom dystiolaeth o archwiliadau rheolaidd a chynhwysfawr o bob agwedd ar y gwasanaeth. Fodd bynnag, dywedodd yr Unigolyn Cyfrifol na all ddangos archwiliadau o alwadau a fethwyd neu alwadau lle roedd y staff yn hwyr. Dywedodd yr Unigolyn Cyfrifol y byddai'n ystyried rhoi system ar waith fel y gellid monitro'r mater hwn yn briodol. Mae'r Unigolyn Cyfrifol yn goruchwylio'r gwasanaeth. Mae'r Unigolyn Cyfrifol yn adolygu'r gwasanaeth bob tri mis ac mae'r adroddiad a gaiff ei lunio yn fanwl ac yn dangos bod trafodaethau yn cael eu cynnal â rhanddeiliaid. Dywedodd y staff gofal wrthym fod y rheolwyr yn hawdd mynd atynt ac yn gefnogol. Dywedodd un gweithiwr gofal wrthym *“Support from the Managers is very good compared to other jobs I have been in, they are supportive, good at listening, on point, I can go to them with any problems, I am never worried to go and speak to them, they are very approachable and fair.”* Mae'r darparwr hefyd yn cymryd cwynion o ddifrif a gwelsom dystiolaeth bod y rheolwyr yn ymchwilio i gwynion a geir yn drylwyr ac yn briodol. Gwelsom dystiolaeth fod y gwasanaeth hefyd wedi cael canmoliaeth o ran y gofal a'r cymorth y mae'r bobl yn eu cael. Mae polisïau a gweithdrefnau ar waith mewn meysydd fel diogelu, meddyginiaeth a rheoli heintiau. Maent yn gynhwysfawr ac yn cael eu hadolygu'n rheolaidd. Fodd bynnag, ni chafodd yr Adolygiad o Ansawdd y Gofal, y dylid ei gynnal bob chwe mis, ei gwblhau'n unol â'r rheoliadau. Mae hwn yn faes i'w wella, ac rydym yn disgwyl i'r darparwr weithredu.

Caiff y bobl eu cefnogi gan wasanaeth sy'n darparu nifer priodol o staff sy'n addas ac sy'n meddu ar y wybodaeth, y cymhwysedd, y sgiliau a'r cymwysterau i ddarparu'r lefelau gofal a chymorth sy'n ofynnol. Gwelsom ffeiliau sawl aelod o'r staff a oedd yn dangos bod prosesau recriwtio cadarn ar waith. Serch hynny nid oedd dyddiadau cyflogi ar geisiadau swydd rhai o'r staff. Trafodwyd y mater hwn â'r rheolwr. Dywedodd y staff gofal wrthym eu bod yn cael llawer o hyfforddiant sy'n rheolaidd ac yn briodol ar gyfer y bobl y maent yn eu cefnogi. Gwelsom gofnodion hyfforddiant sy'n cadarnhau hyn, gyda hyfforddiant yn cael ei gynnal mewn meysydd fel diogelu, meddyginiaeth ac epilepsi. Gwnaethom siarad â'r rheolwyr a gwelsom dystiolaeth i ddangos bod proses sefydlu ar waith sy'n sicrhau bod gweithwyr gofal newydd yn cysgodu aelod profiadol o'r tîm cyn dechrau rhoi cymorth i'r unigolyn hwnnw. Dywedodd y staff gofal a'r bobl sy'n defnyddio'r gwasanaeth wrthym eu bod yn cael eu cefnogi gan grwpiau bach o weithwyr gofal. Mae'r rotas staff yn cadarnhau bod y bobl yn cael cymorth da a pharhaus gan dimau bach o staff gofal. Dywedodd un gweithiwr gofal wrthym *“There is a group of people that I care for and I am familiar with them all.”* Dywedodd un person sy'n cael cymorth, *“It's the same group of girls that tend to come, about 6 of them.”* Gwelsom dystiolaeth fod sesiynau goruchwylio staff a chyfarfodydd tîm rheolaidd yn cael eu cynnal, a chadarnhawyd hyn gan y staff gofal. Fodd bynnag, cadarnhaodd yr Unigolyn Cyfrifol nad oedd arfarniadau blynyddol y staff wedi cael eu cynnal. Mae hwn yn faes i'w wella, ac rydym yn disgwyl i'r darparwr weithredu.

Gwnaethom siarad â'r bobl hefyd i holi a oedd y staff gofal byth yn hwyr neu'n methu galwadau. Dywedodd y bobl wrthym nad yw'r staff gofal bron byth yn hwyr ac nad ydynt byth yn methu galwadau. Dywedodd un person wrthym os yw'r gofaluwr yn hwyr "*They are very good in time keeping and if there is a hiccup someone will phone me.*" Cadarnhaodd y bobl y gwnaethom siarad â nhw hefyd eu bod yn cael copi o'u rota bob wythnos, er mwyn gwybod pryd a pha staff sy'n dod i'w gweld.

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
15	Nid yw darparwr y gwasanaeth wedi sicrhau bod pob cynllun personol yn nodi digon o fanylion am sut i ddiwallu anghenion y bobl, a'i fod yn adlewyrchu'r risgiau a nodir yn nogfennaeth y gweithwyr proffesiynol.	Newydd
16	Nid oedd y cynlluniau gofal wedi cael eu hadolygu'n unol â'r rheoliadau, o leiaf bob tri mis.	Newydd
36	Nid oedd arfarniadau staff wedi cael eu cynnal yn unol â'r rheoliadau.	Newydd
80	Nid yw'r darparwr wedi sicrhau bod trefniadau addas ar waith i greu a chynnal system ar gyfer monitro, adolygu a gwella ansawdd y gofal a ddarperir gan y gwasanaeth.	Newydd

Dyddiad Cyhoeddi 04/07/2023