



Adroddiad Arolygu ar gyfer

Tender Loving Care Limited

**Chaseley House
26 Whitehall Road, Llandrillo-yn-Rhos
Bae Colwyn
LL28 4HW**

Dyddiad Cwblhau'r Arolygiad

15/01/2024

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

Tender Loving Care Limited

Y math o ofal a ddarperir	Gwasanaeth Cymorth Cartref
Darparwr Cofrestredig	Tender Loving Care Limited
Lleodd cofrestredig	0
Iaith y gwasanaeth	Saesneg
Arolygiad blaenorol Arolygiaeth Gofal Cymru	17 Hydref 2019
Ydy'r gwasanaeth hwn yn hyrwyddo'r iaith Gymraeg a diwylliant Cymru?	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

Caiff y bobl eu cynnwys mewn penderfyniadau am y gofal a'r cymorth sydd eu hangen arnynt a sut y caiff eu hanghenion eu diwallu. Gwrandewir ar eu safbwyntiau a chânt eu cofnodi'n fanwl yn eu cynlluniau personol. Mae'r gweithwyr gofal yn dilyn y wybodaeth a'r canllawiau a ddarperir yng nghynllun personol pob unigolyn. Maent yn darparu'r gofal cywir yn ffordd ddewisol yr unigolyn. Mae'r bobl yn canmol y gwasanaeth y maent yn ei gael, ac mae ganddynt gyberthnasau cadarnhaol â'r gweithwyr gofal sy'n eu cefnogi. Caiff y gweithwyr gofal eu recriwtio'n ddiogel, a chânt hyfforddiant priodol sy'n berthnasol i'w rolau. Maent yn mwynhau eu gwaith ac yn teimlo eu bod yn cael eu cefnogi'n dda yn eu rolau. Mae gan y darparwr drefniadau effeithiol ar waith i fonitro ansawdd y gwasanaeth a ddarperir yn rheolaidd. Mae hyn yn cynnwys casglu adborth gan y bobl sy'n defnyddio'r gwasanaeth a chwblhau eu harchwiliadau eu hunain yn rheolaidd.

Llesiant

Caiff lleisiau'r bobl eu clywed a gwrandewir arnynt. Gwelsom fod cynlluniau personol yn cael eu hysgrifennu gyda'r bobl a chaiff y wybodaeth a gesglir ei chofnodi yn y ddogfen yn y person cyntaf. Mae hyn yn cydnabod ac yn gwerthfawrogi safbwyntiau'r unigolyn ynghylch sut yr hoffai gael ei gefnogi. Rhoddir dewisiadau i'r bobl mewn perthynas â'r cymorth y maent yn ei gael, ac mae eu dewisiadau'n cael eu parchu a'u bodloni cymaint â phosibl. Dywedodd unigolion wrthym eu bod yn teimlo y gallent godi unrhyw faterion sydd ganddynt â darparwr y gwasanaeth, ac roeddent yn hyderus y byddai'n gwrando arnynt. Caiff safbwyntiau'r rhai sy'n defnyddio'r gwasanaeth eu casglu fel rhan o brosesau sicrhau ansawdd ffurfiol a chânt eu hystyried wrth wneud gwelliannau i'r gwasanaeth.

Darperir y gofal a'r cymorth cywir er mwyn diwallu anghenion unigol y bobl a'u galluogi i gyflawni eu canlyniadau. Roedd pob cynllun personol a welsom yn wahanol ac yn cofnodi anghenion gofal a chymorth pob unigolyn. Gall y gweithwyr gofal gael gafael ar wybodaeth gyfredol am anghenion y bobl, ac maent wedi cwblhau'r hyfforddiant cywir i'w galluogi i ddarparu gofal mewn ffordd ddiogel. Mae gan y darparwr systemau ar waith i wirio bod y bobl yn cael y gofal a'r cymorth cywir, gan gynnwys defnyddio systemau electronig a chwblhau hapwiriadau. Dywedodd un unigolyn wrthym ei fod yn gwerthfawrogi'r gwasanaeth a ddarperir gan ei fod yn *“makes life easier for me and helps my (relative) to look after me.”*

Caiff y gofal a'r cymorth eu darparu mewn ffordd barchus ac urddasol, ac mae hyn yn gwneud y bobl yn hapus. Dywedodd y bobl wrthym fod y gwasanaeth y maent yn ei gael yn *“ten out of ten”, “gets our day started ok”* a'i fod yn gwneud gwahaniaeth mor gadarnhaol i'w bywydau o ddydd i ddydd na allent ymdopi hebdo. Gwnaethant hefyd ddweud wrthym nad oedd y gwasanaeth erioed wedi eu siomi ac nad yw'r cymorth a ddarperir yn frysiog.

Caiff iaith ddewisol y bobl ei chydabod a'i pharchu. Gwelsom fod cynlluniau personol yn cofnodi'r iaith yr oedd y bobl yn teimlo'n fwyaf cyfforddus yn ei defnyddio. Lle bynnag y bo'n bosibl, caiff pobl sy'n siarad Cymraeg fel iaith gyntaf eu cefnogi gan weithwyr gofal a all gyfathrebu yn Gymraeg.

Gofal a Chymorth

Caiff y bobl a'u teuluoedd eu cynnwys mewn trafodaethau mewn perthynas â'r gofal a'r cymorth y maent yn eu cael. Mae cynlluniau personol yn nodi'n fanwl y tasgau y mae'r bobl angen cymorth â nhw a sut yr hoffent gael eu cymorth. Nodir hefyd sut i ddarparu gofal a chymorth i bob unigolyn mewn ffordd urddasol a sensitif. Caiff hanes bywyd y bobl, eu hobiau, eu diddordebau a'r hyn sy'n bwysig iddynt eu cofnodi yn y cynlluniau personol. Dywedodd y bobl wrthym eu bod yn teimlo bod y gweithwyr gofal yn deall eu hanghenion a'u bod bob amser yn cael gofal yn eu ffordd ddewisol. Dywedodd y gweithwyr gofal wrthym y gallant weld cynlluniau personol y bobl cyn iddynt fynd at yr unigolyn, fel bod ganddynt ddealltwriaeth dda o anghenion yr unigolyn. Caiff cynlluniau personol eu diweddarau yn dilyn newidiadau i anghenion y bobl, sy'n sicrhau y gall y gweithwyr gofal gael gafael ar wybodaeth gyfredol am y cymorth sydd ei angen ar y bobl.

Mae'r bobl sy'n defnyddio'r gwasanaeth yn fodlon ar safon y gofal a'r cymorth a ddarperir. Gwnaethom siarad â'r bobl sy'n defnyddio'r gwasanaeth, a'u perthnasau, a dywedodd pob un ohonynt fod y gofal a ddarperir yn ardderchog neu'n dda iawn. Gwnaethant ddweud wrthym fod darparwr y gwasanaeth yn ddibynadwy ac yn broffesiynol. Gwnaethant ddisgrifio'r gweithwyr gofal fel "*respectful*", "*caring*", "*considerate*" a "*polite*". Dywedodd un perthynas wrthym am y gweithwyr gofal "*Mae nhw wedi dod fel ffrindiau i ni*".

Mae trefniadau cadarn ar waith i amddiffyn y bobl rhag niwed a chamdriniaeth. Mae polisi diogelu ar waith, sy'n dilyn Gweithdrefnau Diogelu Cymru. Dangosodd y gweithwyr gofal y gwnaethom siarad â nhw ddealltwriaeth o'r polisi ac maent wedi cwblhau hyfforddiant ar ddiogelu. Maent yn ymwybodol o'u cyfrifoldebau i roi gwybod am unrhyw bryderon a allai fod ganddynt am les y bobl y maent yn eu cefnogi. Mae'r gweithwyr gofal yn hyderus y gallant godi unrhyw bryderon â'r rheolwr, ac maent yn siŵr y byddai'n ymateb yn briodol. Mae cofnodion yn dangos bod y rheolwr yn cyflwyno adroddiadau diogelu i'r awdurdod lleol yn ôl yr angen.

Mae arferion atal a rheoli heintiau da ar waith. Mae'r gweithwyr gofal yn cwblhau hyfforddiant ar reoli heintiau a chânt gyfarpar diogelu personol. Mae cofnodion yn dangos bod yr uwch-weithwyr gofal a'r rheolwyr yn cwblhau hapwiriadau i sicrhau bod y gweithwyr gofal yn defnyddio eu cyfarpar diogelu personol yn gywir, ac yn ôl yr angen. Mae hyn yn amddiffyn iechyd y bobl sy'n defnyddio'r gwasanaeth a'r gweithwyr gofal.

Arweinyddiaeth a Rheolaeth

Caiff y gweithwyr gofal eu recriwtio'n ddiogel. Gwelsom y caiff gwiriadau eu cwblhau cyn i weithwyr gofal newydd gael eu cyflogi er mwyn sicrhau eu bod yn addas i weithio ym maes gofal cymdeithasol. Mae hyn yn cynnwys gwiriadau gan y Gwasanaeth Datgelu a Gwahardd a geirdaon gan gyflogwyr. Dywedodd y gweithwyr gofal wrthym eu bod wedi cwblhau cyfnod sefydlu ac wedi cysgodi shifftiau pan wnaethant ddechrau gweithio yn y gwasanaeth. Roedd y broses hon yn helpu i baratoi'r gweithwyr gofal ar gyfer eu rolau, a chyflwyno'r bobl i'w gweithwyr gofal newydd hefyd.

Darperir gofal a chymorth gan weithwyr gofal sy'n meddu ar y wybodaeth a'r sgiliau i ymgymryd â'u rolau. Mae cofnodion yn dangos bod y gweithwyr gofal yn cael hyfforddiant sy'n briodol i'w rolau. Gwelsom fod y gweithwyr gofal wedi cwblhau cymwysterau gofal cymdeithasol ffurfiol, sy'n ehangu eu sail wybodaeth. Gwelsom fod y gweithwyr gofal wedi cofrestru â Gofal Cymdeithasol Cymru, sy'n golygu bod yn rhaid i'w hymarfer a'u hymddygiad ddilyn y Cod Ymddygiad Proffesiynol. Dywedodd y gweithwyr gofal wrthym eu bod yn teimlo eu bod yn cael eu cefnogi'n dda gan eu cydweithwyr. Mae sawl un wedi gweithio i ddarparu'r y gwasanaeth ers nifer o flynyddoedd ac felly maent yn brofiadol yn eu rolau. Gwnaethant ddweud wrthym eu bod yn mwynhau hyfforddi aelodau mwy newydd o'r tîm, gan rannu eu profiadau a dangos enghreifftiau o arferion da wrth ddarparu gofal. Mae hyn yn hyrwyddo cysondeb yn ansawdd y gofal y mae pobl yn ei gael. Dywedodd y gweithwyr gofal wrthym eu bod yn teimlo eu bod yn cael eu gwerthfawrogi gan eu rheolwr. Gwnaethant gadarnhau y gallant bob amser gysylltu ag uwch-reolwr os bydd angen cymorth, cyngor neu arweiniad arnynt. Dywedodd y gweithwyr gofal wrthym eu bod hefyd yn cael budd o sesiynau goruchwyllo un i un rheolaidd gyda'u rheolwr.

Mae trefniadau strwythuredig ar waith i oruchwyllo'r gwasanaeth er mwyn sicrhau ei fod yn rhedeg yn hwylus. Mae hyn yn cefnogi gallu'r bobl i gyflawni eu canlyniadau personol. Gwelsom fod polisïau a gweithdrefnau ar waith i gyflawni nodau'r datganiad o ddiben. Mae gan y gwasanaeth Unigolyn Cyfrifol sy'n cael ei gefnogi gan reolwr. Ar ben hynny, ceir uwch-dîm rheoli sy'n gyfrifol am sicrhau bod y gwasanaeth y mae'r bobl yn ei gael yn cydfynd â'r polisïau a'r gweithdrefnau sydd ar waith.

Mae prosesau cadarn ar waith i fonitro, adolygu a gwella ansawdd y gwasanaeth a ddarperir. Cynhelir archwiliadau a hapwiriadau mewnol rheolaidd, sy'n cefnogi'r system electronig sydd ar waith i fonitro'r gwasanaeth a ddarperir. Cesglir adborth yn rheolaidd gan y bobl sy'n defnyddio'r gwasanaeth, a chaiff yr adborth hwn ei ystyried fel rhan o'r adolygiadau ffurfiol o ansawdd y gofal. Caiff cwmni archwilio annibynnol ei ddefnyddio hefyd fel rhan o'r systemau sicrhau ansawdd sydd ar waith. Dywedodd y rheolwr wrthym

fod darparwr y gwasanaeth wedi gweithio gydag awdurdod lleol yn ddiweddar i dreialu ffyrdd newydd o ddarparu gwasanaethau cymorth cartref yn yr ardal. Mae hyn yn dangos y gall darparwr y gwasanaeth weithio gydag asiantaethau allanol i ddatblygu gwasanaethau gofal cymdeithasol ar gyfer y dyfodol.

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 28/02/2024