Arolygiaeth Gofal **Cymru**
Care Inspectorate **Wales**

Adroddiad Arolygu ar gyfer

Cerecare Nursing and Domiciliary Services Ltd

Cerecare Nursing & Domiciliary Serices Ltd
26 Stryd y Bont
Llanbedr Pont Steffan
SA48 7AA

This report is also available in English

Mae'r adroddiad hwn hefyd ar gael yn Saesneg

Dyddiad Cwblhau'r Arolygiad

03/07/2023

Llywodraeth Cymru © Hawlfraint y Goron 2023.

Cewch ddefnyddio ac ailddefnyddio'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 atgynhyrchu ein deunydd yn fanwl gywir a pheidio â'i ddefnyddio mewn cyd-destun camarweiniol.

Cerecare Nursing and Domiciliary Services Ltd

Y math o ofal a ddarperir	Gwasanaeth Cymorth Cartref
Darparwr Cofrestredig	Cerecare nursing and domiciliary services ltd.
Lleoedd cofrestredig	0
Iaith y gwasanaeth	Y ddwy
Arolygiad blaenorol Arolygiaeth Gofal Cymru	13 Hydref 2022
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

Gwasanaeth cymorth cartref sy'n darparu gofal a chymorth i bobl yn eu cartrefi eu hunain yw Cerecare. Roedd y bobl y gwnaethom siarad â nhw yn fodlon ar y gwasanaeth roeddent yn ei gael gan y staff gofal ar y cyfan, ac maent yn cael eu trin ag urddas a pharch, ond gwnaethant nodi bod anawsterau staffio diweddar wedi effeithio ar eu gofal. Dywedodd y staff gofal wrthym eu bod yn teimlo eu bod yn cael eu cefnogi, er nad ydynt yn cael cymorth nac arweiniad ffurfiol gan y rheolwyr. Mae darparwr y gwasanaeth wedi penodi Unigolyn Cyfrifol dros dro newydd a rheolwr newydd yn y gwasanaeth yn ddiweddar, er mwyn gwella ansawdd a chydymffurfiaeth.

Gwelsom fod angen mwy o oruchwyliaeth er mwyn sicrhau bod pobl yn ddiogel a'u bod yn cael gofal o ansawdd uchel. Mae meysydd gweithredu â blaenoriaeth wedi'u nodi mewn perthynas â goruchwylio a llywodraethu'r gwasanaeth, gan gynnwys darpariaethau ar gyfer ymweliadau gan yr Unigolyn Cyfrifol ac adolygu ansawdd y gofal yn y gwasanaeth. Mae meysydd gweithredu â blaenoriaeth hefyd wedi'u nodi mewn perthynas ag ansawdd cynlluniau personol, adolygu cynlluniau personol, addasrwydd staff, goruchwylio a datblygu staff. Rhaid i'r darparwr weithredu ar unwaith i fynd i'r afael â'r materion hyn. Rhoddwyd sicrwydd y caiff camau eu cymryd i fynd i'r afael â'r materion a godwyd. Caiff y materion hyn eu hystyried yn yr arolygiad nesaf.

Llesiant

Roedd y bobl a'u cynrychiolwyr yn canmol y gofal a roddir gan y staff gofal yn y gwasanaeth. Caiff y bobl eu trin ag urddas a pharch gan y staff gofal. Nododd unigolyn sy'n defnyddio'r gwasanaeth fod y staff gofal yn dda, eu bod yn gwneud i chi deimlo'n ddiogel, a'u bod yn gwybod wrth ba enw rydych yn hoffi cael eich galw, os yw'n wahanol i'ch enw bedydd. Dywedodd perthynas wrthym, "*Never any question about safety, care and thoroughness"* gyda'r staff gofal.

Gall pobl gyfathrebu yn Gymraeg â staff gofal sy'n siarad Cymraeg, ond nid oes gwybodaeth ysgrifenedig ar gael i bobl sydd wedi gofyn amdani yn Gymraeg.

Roedd y bobl yn siarad yn gadarnhaol am eu cydberthnasau â'r staff gofal. Dywedodd un unigolyn sy'n defnyddio'r gwasanaeth wrthym, "*They know how I like my tea".* Fodd bynnag, nid yw llesiant pob unigolyn wedi cael ei gefnogi drwy ofal a chymorth cyson gan staff gofal sydd wedi'u hyfforddi'n ddigonol, sy'n cael eu goruchwylio'n ddigonol, ac sy'n eu hadnabod. Mae hyn i'w briodoli i'r ffaith nad yw'r gwasanaeth yn cael ei oruchwylio na'i fonitro'n ddigonol gan ddarparwr y gwasanaeth. Mae'r gwasanaeth wedi ei chael hi'n anodd recriwtio a chadw staff, ac mae hyn wedi tarfu ar y gofal a roddir ac wedi golygu bod pobl yn cael gofal gan staff nad ydynt yn eu hadnabod. Dywedodd perthynas wrthym, "It has been really disruptive".

Nid oes gan y bobl lais cryf yn y gwasanaeth ac nid ydynt yn cael eu cynnwys yn y gwaith o gynllunio eu trefniadau cymorth. O ganlyniad, ni all y bobl fod yn sicr y byddant yn cael gofal a chymorth sy'n seiliedig ar eu hanghenion, eu dewisiadau a'u nodau personol. Felly, ni all y bobl fod yn sicr bod eu llesiant yn cael ei hybu'n gyson. Mae hyn i'w briodoli i'r ffaith nad yw'r gwasanaeth yn cael ei oruchwylio na'i fonitro'n ddigonol gan ddarparwr y gwasanaeth, ac mae wedi effeithio ar ddiogelwch a llesiant y bobl.

Nid yw'r bobl yn cael eu diogelu'n gyson rhag niwed. Er bod y darparwr yn sicrhau bod pob aelod o'r staff yn cael gwiriadau gan y Gwasanaeth Datgelu a Gwahardd, mae rhai aelodau o'r staff yn cael eu cyflogi heb fod yn destun gweithdrefnau recriwtio a fetio trylwyr. Hefyd, nid yw'r bobl yn cael gofal a chymorth yn gyson gan staff gofal sydd wedi cael eu sefydlu yn y gwasanaeth. Nid yw'r staff gofal yn cael eu goruchwylio er mwyn sicrhau bod y bobl yn cael gofal a chymorth o ansawdd uchel.

Gofal a Chymorth

Mae'r bobl yn canmol y gofal a'r cymorth y maent yn eu cael gan y staff gofal, sy'n eu trin ag urddas a pharch. Dywedodd unigolyn sy'n defnyddio'r gwasanaeth wrthym, "*The staff are good... they treat me well…yes I feel safe with them*". Fodd bynnag, nid yw'r cynlluniau gofal sydd wedi'u llunio gan ddarparwr y gwasanaeth yn ddigon manwl ac, felly, nid ydynt yn helpu'r gofal staff i ddarparu gofal a chymorth mewn ffordd gyson. Nid yw'r cynlluniau personol yn canolbwyntio ar yr unigolyn ac nid ydynt yn cynnwys gwybodaeth am ddewisiadau a nodau personol y bobl. Nid yw'r bobl na'u cynrychiolwyr yn cael eu cynnwys wrth gynllunio'r gofal a'r cymorth sydd i'w darparu. Nid yw'r cynlluniau personol yn cynnwys yr holl asesiadau risg angenrheidiol na chanllawiau i'r staff ar sut i liniaru risgiau i bobl. Mae hyn yn cynnwys asesiadau o'r risg o gwympo a sut i gyfathrebu â phobl. Mae'r nodiadau gofal yn gryno. Mae'r bobl yn dibynnu ar gynrychiolwyr i wella gwybodaeth y staff gofal amdanynt. Mae darparwr y gwasanaeth wedi rhoi sicrwydd bod dull newydd o gynllunio gofal yn cael ei gyflwyno, a gwelsom y dull hwn yn ystod yr arolygiad. Heb yr holl wybodaeth berthnasol, ni all darparwyr gwasanaethau fod yn sicr eu bod yn darparu gofal a chymorth sy'n diwallu anghenion unigryw'r bobl nac yn cyflawni canlyniadau personol y bobl. Mae cynlluniau personol y bobl yn peri risg i iechyd a llesiant y bobl ac, felly, rydym wedi cyhoeddi hysbysiad gweithredu â blaenoriaeth. Rhaid i'r darparwr weithredu ar unwaith i ymdrin â'r mater hwn.

Nid yw'r cynlluniau personol yn cael eu hadolygu mewn modd amserol pan fydd unigolyn yn dechrau cael gofal a chymorth gan y gwasanaeth. Hefyd, nid yw'r cynlluniau personol yn cael eu hadolygu yn unol â'r amserlenni a bennir yn y rheoliadau. Mae cynlluniau heb eu hadolygu yn peri risg i iechyd a llesiant y bobl ac, felly, rydym wedi cyhoeddi hysbysiad gweithredu â blaenoriaeth. Rhaid i'r darparwr weithredu ar unwaith i ymdrin â'r mater hwn.

Mae'r bobl yn cael gofal gan staff gofal sy'n llawn cymhelliant yn eu rôl ac sy'n awyddus i ddarparu gofal o safon dda. Dywedodd perthynas wrthym, *"They are there when we need them and they are good".* Fodd bynnag, mae'r gwasanaeth wedi wynebu anawsterau staffio. Mae hyn yn golygu bod rhai pobl yn cael gofal gan staff newydd ac anghyfarwydd.

Mae gan y gwasanaeth brosesau ar waith i ddiogelu'r bobl. Mae'r staff gofal yn cael hyfforddiant ar ddiogelu ac maent yn glir ynghylch y gweithdrefnau diogelu a chwythu'r chwiban cywir i gadw'r bobl yn ddiogel.

Mae'r bobl yn cael cymorth i gael gafael ar weithwyr iechyd a gofal cymdeithasol proffesiynol pan fo angen. Mae'r staff gofal wedi'u hyfforddi i ymateb i ddigwyddiadau a'u hatgyfeirio at yr asiantaethau perthnasol.

Mae'r gweithdrefnau atal a rheoli heintiau yn dda. Mae'r staff gofal yn golchi eu dwylo'n rheolaidd ac yn gwisgo cyfarpar diogelu personol priodol. Dywedodd aelod o'r staff gofal wrthym, "*We always have enough*".

Arweinyddiaeth a Rheolaeth

Nid yw'r datganiad o ddiben yn darparu gwybodaeth gywir a chyfredol am y gwasanaeth ac, felly, nid yw'n adlewyrchu'r gwasanaeth sy'n cael ei ddarparu i'r bobl. Er nad oes angen gweithredu ar unwaith, mae hwn yn faes i'w wella, ac rydym yn disgwyl i'r darparwr weithredu. Byddwn yn ystyried hyn yn ein harolygiad nesaf.

Nid yw darparwr y gwasanaeth wedi sicrhau bod trefniadau effeithiol ar waith ar gyfer goruchwylio a monitro'r gwasanaeth ers ein harolygiad diwethaf. Nid oes unrhyw dystiolaeth bod darparwr y gwasanaeth yn sicrhau bod yr Unigolyn Cyfrifol yn ymweld â'r gwasanaeth neu'n treulio amser yn siarad â'r bobl. Nid oes unrhyw dystiolaeth bod darparwr y gwasanaeth yn sicrhau y gofynnir yn rheolaidd am adborth gan y bobl sy'n defnyddio'r gwasanaeth, eu cynrychiolwyr, gweithwyr gofal a phartïon cysylltiedig eraill fel gwasanaethau iechyd a gwasanaethau cymdeithasol. Nid oes adolygiadau o ansawdd y gofal wedi'u cynnal, er mwyn sicrhau ansawdd a diogelwch y gwasanaeth. Nodwyd nad oes digon o wybodaeth i nodi meysydd lle mae perygl i ansawdd a diogelwch y gwasanaeth. Gwelsom nad yw'r gwasanaeth yn rhoi gwybod i Arolygiaeth Gofal Cymru (AGC) yn gyson am ddigwyddiadau o bwys. Ni welsom unrhyw dystiolaeth bod systemau sicrhau ansawdd ar waith, sy'n galluogi darparwr y gwasanaeth i nodi gwendidau y mae angen eu gwella. Mae hyn yn allweddol er mwyn sicrhau y caiff y canlyniadau gorau posibl eu cyflawni i unigolion. Mae hyn yn cael effaith negyddol ar iechyd a llesiant y bobl, ac yn peri risg iddynt ac, felly, rydym wedi cyhoeddi hysbysiadau gweithredu â blaenoriaeth. Rhaid i'r darparwr weithredu ar unwaith i ymdrin â'r materion hyn.

Mae trefniadau arwain a rheoli'r gwasanaeth wedi newid. Mae'r gwasanaeth wedi penodi Unigolyn Cyfrifol dros dro yn ddiweddar, sydd wedi gwneud cais i AGC i gael ei gofrestru. Mae rheolwr a benodwyd yn ddiweddar wedi ysgwyddo'r cyfrifoldeb am weithredu'r gwasanaeth o ddydd i ddydd. Nid yw'r rheolwr yn meddu ar y cymwysterau addas i gyflawni'r rôl ac, felly, nid yw wedi'i gofrestru'n briodol â rheoleiddiwr y gweithlu gofal cymdeithasol, sef Gofal Cymdeithasol Cymru. Mae'r rheolwr yn cymryd camau tuag at gofrestru. Bydd angen arweiniad manwl ar y rheolwr er mwyn sicrhau bod y gwasanaeth yn gweithredu yn unol â'r rheoliadau. Dywedwyd wrthym y bydd yr Unigolyn Cyfrifol yn mentora ac yn cefnogi'r rheolwr drwy gydol y cyfnod hwn.

Mae'r gwasanaeth wedi ei chael hi'n anodd recriwtio a chadw staff. Mae hyn wedi effeithio ar allu darparwr y gwasanaeth i reoli'r gwasanaeth a darparu gofal a chymorth i'r bobl. Ar

adeg yr arolygiad, nid oedd y gwasanaeth yn dibynnu ar staff asiantaeth ac mae ganddo gynlluniau staffio wrth gefn priodol ar waith os bydd argyfwng staffio. Mae darparwr y gwasanaeth yn parhau i weithio'n agos gyda chomisiynwyr er mwyn sicrhau gofal a chymorth cyson i'r bobl.

Dywedwyd wrthym nad yw'r rheolwr wedi bod ar gael bob amser i helpu neu gynghori staff pan fo angen, gan fod y rheolwr, yn y gorffennol, wedi bod yn helpu staff i ddarparu gofal a chymorth i'r bobl. Dywedodd aelod o'r staff gofal wrthym, "*There aren't any senior carers who we are directed to go to in emergencies".* Mae darparwr y gwasanaeth wedi rhoi sicrwydd na fydd y rheolwr yn darparu gofal i'r bobl nes y bydd adolygiad o strwythur sefydliadol y gwasanaeth wedi cael ei gwblhau. Mae darparwr y gwasanaeth yn llunio cynllun gweithredu er mwyn mynd i'r afael â'r diffygion yn y gwasanaeth. Bydd angen amser i'r Unigolyn Cyfrifol dros dro a'r rheolwr roi'r holl newidiadau sydd eu hangen ar waith.

Mae'r staff gofal wedi'u cofrestru'n briodol â rheoleiddiwr y gweithlu gofal cymdeithasol, sef Gofal Cymdeithasol Cymru. Mae gwiriadau gan y Gwasanaeth Datgelu a Gwahardd ar waith ac yn gyfredol. Fodd bynnag, mae trefniadau recriwtio a fetio'r gwasanaeth yn annigonol. Ni welsom unrhyw dystiolaeth bod y broses recriwtio a fetio yn cael ei goruchwylio gan y rheolwr. Nid yw cofnodion personél pob aelod o'r staff yn cynnwys yr holl wybodaeth sy'n ofynnol gan y rheoliadau er mwyn sicrhau ei fod yn ddiogel ac yn addas i weithio. Nid oedd rhai o'r ffeiliau'n cynnwys geirdaon digonol, hanes cyflogaeth llawn yr unigolyn na'r rhesymau dros adael gwaith blaenorol gyda phobl agored i niwed. Mae hyn yn peri risg i iechyd a llesiant y bobl ac, felly, rydym wedi cyhoeddi hysbysiad gweithredu â blaenoriaeth. Rhaid i'r darparwr weithredu ar unwaith i ymdrin â'r mater hwn.

Dengys y cofnodion fod rhaglen sefydlu'r gwasanaeth yn aneffeithlon. Dywedodd aelod o'r staff gofal wrthym, "*Some staff have waited three to four months for induction, and these are people who have never worked in care".* Dengys cofnodion hyfforddiant y staff fod staff gofal wedi cwblhau lefelau annigonol o hyfforddiant, gan nad yw pob aelod o'r staff gofal wedi cwblhau'r hyfforddiant Cymorth Cyntaf gofynnol. At hynny, nid yw darparwr y gwasanaeth wedi sicrhau bod staff yn cael sesiynau goruchwylio ac arfarniadau fel sy'n ofynnol gan y rheoliadau. Mae cefnogi a datblygu staff yn allweddol er mwyn sicrhau bod gofal a chymorth o ansawdd uchel yn cael eu darparu'n gyson gan staff sy'n gweithio heb oruchwyliaeth yng nghartrefi pobl. Mae hyn yn peri risg i iechyd a llesiant y bobl, ac felly rydym wedi cyhoeddi hysbysiad gweithredu â blaenoriaeth. Rhaid i'r darparwr weithredu ar unwaith i ymdrin â'r mater hwn.

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
6	Nid yw darparwr y gwasanaeth wedi sicrhau y caiff y gwasanaeth ei ddarparu â gofal, cymhwysedd a sgìl digonol.	Newydd
15	Nid yw darparwr y gwasanaeth wedi sicrhau bod cynlluniau personol yn cynnwys digon o fanylion a'r holl asesiadau risg priodol sy'n nodi sut y caiff anghenion gofal a chymorth unigolion eu diwallu. Ar hyn o bryd, nid yw'r cynlluniau personol yn canolbwyntio ar yr unigolyn ac nid ydynt yn cynnwys hanes cymdeithasol, hoff bethau, cas bethau na'r nodau personol a nodwyd gan yr unigolyn. Heb y wybodaeth hon, ni all darparwyr gwasanaethau fod yn sicr eu bod yn cyflawni canlyniadau personol y	Newydd

	bobl.	
16	Nid yw darparwr y gwasanaeth wedi sicrhau bod cynlluniau personol yn cael eu hadolygu mewn modd amserol a'u bod yn cynnwys adolygiad o'r ffordd y mae'r bobl wedi cael eu cefnogi i gyflawni eu canlyniadau personol.	Newydd
35	Ni all darparwr y gwasanaeth fod yn sicr bod pob aelod o'r staff gofal yn ddiogel ac yn addas i weithio yn y gwasanaeth gan nad yw ffeiliau personél pob aelod o'r staff yn cynnwys yr holl wybodaeth reoleiddiol sy'n ofynnol.	Newydd
80	Nid yw darparwr y gwasanaeth wedi sicrhau bod trefniadau addas ar waith i greu a chynnal system ar gyfer monitro, adolygu a gwella'r gwasanaeth.	Newydd
36	Nid yw darparwr y gwasanaeth yn sicrhau bod pob aelod o'r staff gofal yn cael cyfnod sefydlu yn y gwasanaeth a'r holl hyfforddiant perthnasol. Nid yw darparwr y gwasanaeth yn sicrhau bod y staff yn cael sesiynau goruchwylio ac arfarniadau.	Heb Gyflawni
73	Nid yw darparwr y gwasanaeth wedi sicrhau bod systemau ar waith i'r Unigolyn Cyfrifol ymweld â'r gwasanaeth.	Heb Gyflawni

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
7	Nid yw darparwr y gwasanaeth wedi sicrhau bod y gwasanaeth yn cael ei ddarparu yn unol â'r datganiad o ddiben.	Newydd

34	Mae'r staff yn gweithio mwy o oriau na'r hyn y maent yn dymuno ei weithio, ac mae'r rheolwr yn cyflenwi sifftiau gweithwyr gofal, sy'n golygu na all fodloni holl ofynion rheolwr.	Cyflawnwyd

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 21/08/2023