Arolygiaeth Gofal Cymru
Care Inspectorate Wales

Adroddiad Arolygu ar

Carers Trust Crossroads West Wales

Crossroads
Uned 3
96 Ffordd Frenhines Victoria
Llanelli
SA15 2TH

Dyddiad y cwblhawyd yr arolygiad

24/01/2022

Llywodraeth Cymru © Hawlfraint y Goron 2022.
Gallwch ddefnyddio ac ailddefnyddio'r wybodaeth a geir yn y cyhoeddiad hwn (ac eithrio logos) yn rhad ac am ddim, ar unrhyw ffurf 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 at:psi@nationalarchives.gsi.gov.uk
Mae'n rhaid i chi atgynhyrchu ein deunydd yn fanwl gywir a pheidio â'i ddefnyddio mewn cyd-destun camarweiniol.

Ynglŷn â Carers Trust Crossroads West Wales

Y math o ofal a ddarperir	Gwasanaeth cymorth cartref
Darparwr cofrestredig	Carers Trust Crossroads West Wales
Lleoedd cofrestredig	0
Iaith y gwasanaeth	Y ddwy iaith
Arolygiad diwethaf gan Arolygiaeth Gofal Cymru	
A yw'r gwasanaeth hwn yn darparu'r Cynnig Rhagweithiol o ran y Gymraeg?	Ydy. Mae'r gwasanaeth yn darparu 'Cynnig Rhagweithiol' o ran y Gymraeg. Mae'n rhagweld, yn nodi ac yn diwallu anghenion Cymraeg a diwylliannol y bobl sy'n defnyddio'r gwasanaeth, neu a all ddefnyddio'r gwasanaeth.

Crynodeb

Mae pobl yn fodlon iawn ar y gwasanaeth y maent yn ei gael. Mae'r cynrychiolwyr yn gwerthfawrogi'r gwasanaeth gofal amgen a'r gofal seibiant y mae'n eu darparu iddynt, gydag un aelod teuluol yn dweud y *"byddwn i ar goll hebddynt"*. Mae staff profiadol yn cael eu llywio gan gynlluniau cywir a manwl sy'n canolbwyntio ar yr unigolyn. Mae rheolwyr y gwasanaeth yn hawdd mynd atynt ac yn cael eu parchu gan bawb sydd ynghlwm.

Llesiant

Mae pobl yn derbyn cymorth sy’n canolbwyntio ar yr unigolyn ac maent yn cael eu cynnwys yn yr holl benderfyniadau am y gwasanaeth y maent yn ei gael. Cofnodir gwybodaeth fanwl yn eu cynlluniau personol. Mae'r uwch-aelodau o staff yn cysylltu â gweithwyr iechyd a gofal cymdeithasol proffesiynol i sicrhau bod pobl yn cadw mor iach â phosib. Mae pobl a/neu eu cynrychiolwyr yn cyfrannu at benderfyniadau sy’n effeithio arnynt. Mae gweithwyr allweddol yn cynnal cynlluniau personol manwl sy’n canolbwyntio ar y pethau o bwys. Mae'r gwasanaeth yn cynorthwyo pobl i roi seibiant i'w prif ofalwr a dywedodd gweithiwr wrthym: *“Mae'n braf pan fyddwch yn gallu gwneud gwahaniaeth i'r unigolyn yr ydych yn gofalu amdano a'i wraig/gŵr”.* Mae staff yn cynorthwyo unigolion gyda gweithgareddau sy’n helpu pobl i fod yn brysur, wrth hyrwyddo eu hiechyd a llesiant. Mae'r gwasanaeth yn darparu ‘Cynnig Rhagweithiol’ o ran y Gymraeg. Mae nifer o'r staff yn siarad Cymraeg, sy’n golygu bod pobl yn gallu cyfathrebu yn Gymraeg neu yn Saesneg yn unol â’u dewis. Mae recriwtio a hyfforddi yn sicrhau bod pobl yn cael y gofal a chymorth cywir gan weithwyr deallus a medrus. Mae'r staff yn amddiffyn pobl rhag camdriniaeth ac esgeulustod ac yn hollol ymwybodol o'u cyfrifoldebau i godi pryderon. Mae pobl yn gwybod sut mae gwneud cwyn os oes angen ac mae ganddynt hyder llawn yn y rheolwyr.

Mae gan y bobl lais ac maent yn cyfrannu at y ffordd mae'r gwasanaeth yn cael ei redeg oherwydd bod yr unigolyn cyfrifol yn eu cynnwys wrth sicrhau ansawdd. Mae'r prosesau llywodraethu yn gynhwysfawr ac yn canolbwyntio ar ddatblygu’r gwasanaeth trwy ddefnyddio gwybodaeth oddi wrth archwiliadau ac arolygon. Mae'r adolygiad ansawdd gofal yn nodi meysydd i’w gwella ar ôl ymgynghori â’r bobl sy’n defnyddio'r gwasanaeth. Mae'r darparwr yn golygu diwygio ei adroddiadau i sicrhau eu bod nhw’n cynnwys yr holl wybodaeth sy’n cael ei chasglu wrth adolygu ansawdd.

Gofal a Datblygiad

Mae pobl yn hapus iawn gyda'r cymorth y maent yn ei gael a dywedodd unigolyn wrthym, *"Mae'r gofalwyr yn wych. Maent yn fy adnabod ac rydw i'n ei hadnabod nhw; rydym yn ymddiried ynddynt. Maent yn fy nghynorthwyo i wneud y pethau rwy'n eu mwynhau. "*Mae'r staff yn cynorthwyo pobl yn eu cartrefi eu hun er mwyn i'w prif ofalwr – perthynas fel arfer – gael seibiant. Dywedodd aelod teuluol wrthym, *"Maent yn gwneud y pethau bach, efallai y byddai rhai pobl yn gweld yn ddibwys, ond maent yn gwneud gwahaniaeth anferthol i ni – byddem ar goll hebddynt. "*Mae gan y darparwr gynlluniau personol, cyfredol a chywir am sut mae'n rhoi cymorth i unigolion. Mae'r rheolwr yn ystyried ystod o wybodaeth oddi wrth yr unigolyn, ei gynrychiolwyr, gweithwyr a gweithwyr proffesiynol allanol. Mae asesiadau risg yn helpu i gynnal diogelwch pobl wrth hyrwyddo eu hannibyniaeth. Mae gweithwyr allweddol yn adolygu cynlluniau gydag unigolion a'u cynrychiolwyr yn rheolaidd fel eu bod nhw'n parhau yn berthnasol. Dywedodd y rheolwr wrthym y bydd yr adolygiadau yn cael eu cynnal bob tri mis o hyn ymlaen. Mae nodiadau dyddiol yn fanwl ac yn dangos y cymorth mae pobl yn ei gael. Mae staff yn helpu pobl gydag amrywiaeth o weithgareddau fel siopa, ymarfer corff a garddio. Gwelsom dystiolaeth dda o weithwyr iechyd a gofal cymdeithasol proffesiynol yn cael eu cynnwys yn y cynlluniau a ddogfennwyd. Mae'r staff gofal yn angerddol ac yn gadarnhaol am eu rolau a'r effaith y maent yn ei chael ar bobl. Dywedodd gweithiwr wrthym, *"Y peth rwy'n ei fwynhau fwyaf yw'r gwahaniaeth rydw i'n gallu ei wneud i fywyd rhywun a bod yn effaith gadarnhaol arno."*

Disgrifiodd pawb ddull tîm ar gyfer cynnal y gwasanaeth yn ystod y pandemig. Dywedodd y rheolwr wrthym fod staff yn gwneud shifftiau ei gilydd pan fyddant yn gorfod ynysu a bod pobl a'u cynrychiolwyr yn amyneddgar iawn ac yn deall y sefyllfa yn iawn.

Mae gan y darparwr bolisïau a gweithdrefnau i reoli'r risg o haint. Mae arferion hylendid da ar waith yn unol â chanllawiau Iechyd Cyhoeddus Cymru. Dywedodd cynrychiolwr wrthym fod staff yn ddiwyd o ran diheintio dwylo ac yn gwisgo eu cyfarpar diogelu personol ar bob adeg.

Arweinyddiaeth a Rheolaeth

Mae gan y darparwr drefniadau ar waith ar gyfer monitro, adolygu a gwella ansawdd y gwasanaeth. Mae ymweliadau'r unigolyn cyfrifol bob tri mis yn gynhwysfawr ac yn cynnwys pobl a/neu eu cynrychiolwyr. Cadarnhaodd y gweithwyr eu bod nhw'n siarad â'r unigolyn cyfrifol ond nid yw hyn yn cael ei gofnodi yn yr adroddiadau. Bwriad yr unigolyn cyfrifol yw diwygio ei adroddiadau er mwyn dogfennu'r trafodaethau hyn a byddwn yn gwirio'r rhain yn yr arolygiad nesaf. Mae gwybodaeth gan systemau sicrhau ansawdd mewnol yn llywio'r cynllun gweithredu, sy'n canolbwyntio ar wella'r gwasanaeth. Mae'r adolygiad ansawdd gofal bob chwe mis yn cyfeirio at y wybodaeth hon ond mae'r unigolyn cyfrifol yn bwriadu newid fformat yr adroddiad ansawdd hefyd. Mae'r darparwr yn cynllunio trosglwyddo dyletswyddau'r unigolyn cyfrifol i swyddog uwch yn y sefydliad.

Mae diwylliant agored a chynorthwyol o fewn y gwasanaeth. Mae'r rheolwr yn hawdd mynd ato ac yn barod ei gymwynas. Dywedodd gweithiwr wrthym, *"Mae teimlad da yn y swyddfa ac mae pawb yn groesawgar ac yn gyfeillgar. "*Mae gan bobl hyder yn y ffordd mae'r gwasanaeth yn rheoli cwynion ac yn teimlo eu bod nhw'n gallu codi cwyn os oes angen. Wrth drafod cyfathrebu, dywedodd un aelod teuluol, *"Nid wyf erioed wedi gorfod ffonio, oherwydd maent yn fy ffonio i ac yn rhoi'r wybodaeth ddiweddaraf i ni. "*Mae'r gweithwyr cymorth yn gadarnhaol ynglŷn â'r arweinyddiaeth a dywedodd un wrthym, *"Mae fy rheolwr llinell yn grêt, yn rhwydd siarad ag ef, ac yn gefnogol a chynorthwyol iawn."* Cadarnhaodd yr holl weithwyr cymorth eu bod nhw'n cael cyfarfodydd goruchwylio ac arfarniadau un-i-un yn rheolaidd a'u bod yn gallu siarad â'r rheolwr pryd bynnag sydd angen, ac roedd y cofnodion yn cadarnhau hyn. Mae gan aelodau staff ddealltwriaeth dda ynghylch diogelu. Mae polisïau a gweithdrefnau ar waith i gynorthwyo arferion da ac mae gan y staff ddealltwriaeth ddigonol o'r polisïau allweddol.

Mae gwiriadau cyn cyflogaeth yn cael eu cynnal cyn i weithwyr newydd ddechrau gweithio. Mae'r rhain yn cynnwys gwirio geirdaon, yr hawl i weithio, a gwiriadau'r Gwasanaeth Datgelu a Gwahardd. Mae'r gweithwyr cymorth yn cael hyfforddiant gorfodol a datblygu sy'n benodol i'r unigolyn er mwyn diwallu anghenion pobl a galluogi canlyniadau. Roedd gweithwyr yn gadarnhaol ynglŷn â'r hyfforddiant effeithiol, a dywedodd un wrthym fod yr hyfforddiant yn *"gwneud i chi stopio a meddwl"*.

Mae nifer digonol o staff yn diwallu anghenion pobl. Mae gweithwyr rheolaidd yn sicrhau bod pobl yn cael dilyniant o ran gofal a chymorth i helpu adeiladu perthnasau. Dywedodd cynrychiolwr wrthym, *"Maent yn teimlo fel aelod arall o'r teulu yn y tŷ ac rydym yn ymddiried ynddynt sut gymaint."*

Crynodeb o Ddiffyg Cydymffurfio	
Statws	**Ystyr pob un**
Newydd	Nodwyd y diffyg cydymffurfio hwn yn yr arolygiad hwn.
Adolygwyd	Adolygwyd cydymffurfedd yn yr arolygiad hwn ac ni chyflawnwyd. Mae'r dyddiad targed ar gyfer cydymffurfedd yn y dyfodol a chaiff ei brofi yn yr arolygiad nesaf.
Ni chyflawnwyd	Profwyd cydymffurfedd yn yr arolygiad hwn ac ni chafodd ei gyflawni.
Cyflawnwyd	Profwyd cydymffurfedd yn yr arolygiad hwn ac fe'i cyflawnwyd.

Rydym yn ymateb i ddiffyg cydymffurfio â rheoliadau pan nodir canlyniadau gwael ar gyfer pobl, a/neu risg i lesiant pobl, drwy ddyroddi Hysbysiad(au) Gweithredu â Blaenoriaeth.

Mae'n rhaid i'r darparwr gymryd camau brys i fynd i'r afael â hyn a gwneud gwelliannau. Pan fydd darparwyr yn methu cymryd camau blaenoriaeth erbyn y dyddiad targed, mae'n bosibl y byddwn yn uwchgyfeirio'r mater i Banel Gwelliant a Gorfodi.

Hysbysiad(au) Gweithredu â Blaenoriaeth		
Rheoliad	Crynodeb	Statws
Amherthnasol	Ni nodwyd unrhyw ddiffyg cydymffurfio o'r math hwn yn yr arolygiad hwn.	Amherthnasol

Pan fyddwn yn dod o hyd i achosion o ddiffyg cydymffurfio â rheoliadau ond ni nodir unrhyw risg uniongyrchol neu sylweddol ar gyfer pobl sy'n defnyddio'r gwasanaeth, rydym yn amlygu'r rhain fel Meysydd i'w Gwella.

Rydym yn disgwyl y bydd y darparwr yn cymryd camau i gywiro hyn a byddwn yn mynd ar drywydd y camau hyn yn yr arolygiad nesaf. Pan fo'r darparwr wedi methu gwneud y gwelliannau angenrheidiol, byddwn yn uwchgyfeirio'r mater drwy ddyroddi Hysbysiad Gweithredu â Blaenoriaeth.

Maes/Meysydd i'w Gwella		
Rheoliad	Crynodeb	Statws
Amherthnasol	Ni nodwyd unrhyw ddiffyg cydymffurfio o'r math hwn yn yr arolygiad hwn.	Amherthnasol

Dyddiad cyhoeddi 01/03/2022