



Adroddiad Arolygu ar gyfer

Allied Health-Services Ltd- Gwent

**Ystafell 22 a 223 The Innovation Centre
Festival Drive
Glynebwy
NP23 8XA**

This report is also available in English

Mae'r adroddiad hwn hefyd ar gael yn Saesneg

Dyddiad Cwblhau'r Arolygiad

28 Gorffennaf 2021

Llywodraeth Cymru © Hawlfraint y Goron 2021.

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 at: psi@nationalarchives.gsi.gov.uk

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

Allied Health-Services Ltd- Gwent

Y math o ofal a ddarperir	Gwasanaeth Cymorth Cartref
Darparwr Cofrestredig	Allied Health -Service Limited
Lleoedd cofrestredig	0
Iaith y gwasanaeth	Y ddwy
Arolygiad blaenorol Arolygiaeth Gofal Cymru	Dyma'r arolygiad cyntaf o'r gwasanaeth hwn ers iddo gael ei ailgofrestru o dan Ddeddf Rheoleiddio ac Arolygu Gofal Cymdeithasol (Cymru) 2016 (RISCA).
A yw'r gwasanaeth hwn yn darparu'r Cynnig Rhagweithiol ar gyfer y Gymraeg?	Nid ystyriwyd y maes hwn yn ystod yr arolygiad hwn.

Crynodeb

Mae'r bobl sy'n cael cymorth a'u perthnasau yn fodlon ar y gwasanaeth a ddarperir ar y cyfan. Darperir gofal mewn ffordd urddasol gan weithwyr gofal sy'n llawn cymhelliant, mewn ymgynghoriad â'r bobl sy'n defnyddio'r gwasanaeth. Mae'r cynlluniau personol wedi'u trefnu'n dda ac yn ystyried dewisiadau a dymuniadau'r bobl. Mae adolygiadau o gynlluniau personol bob tri mis yn cael eu cynnal ond mae angen mwy o gysondeb, gan gysylltu â chanlyniadau personol. Mae angen mwy o fanylion ynghylch cynlluniau symud a chodi a chario er mwyn sicrhau y darperir gofal yn ddiogel. Mae angen monitro amseroedd ymweliadau yn gadarn i sicrhau bod y bobl yn cael y cymorth cywir ar yr adeg y mae ei angen arnynt. Mae angen rhoi sylw i drefniadau archwilio cofnodion darparu gwasanaeth allweddol i sicrhau y caiff materion o bwys eu nodi a'u gwella. Caiff y bobl eu cefnogi gan weithwyr gofal sydd wedi'u hyfforddi'n dda. Fodd bynnag, mae angen cryfhau arferion goruchwylio a recriwtio. Mae angen gwneud gwelliannau mewn perthynas â chofnodi materion diogelu a hysbysu AGC amdanynt. Mae angen rhoi sylw penodol i'r oruchwyliaeth gan y darparwr gwasanaeth, gan gynnwys cyfrifoldebau rheoliadol yr unigolyn cyfrifol.

Llesiant

Mae'r bobl sy'n defnyddio'r gwasanaeth yn dweud eu bod yn fodlon ar y cymorth a gânt, er y gallai amseroedd ymweliadau fod yn fwy cyson. Mae'r sylwadau a gawsom yn dangos bod y staff yn ofalgar ac yn barchus. Mae'r cynlluniau personol wedi'u strwythuro'n dda ac yn canolbwyntio ar yr unigolyn, ac maent yn cynnwys materion sydd o bwys i'r unigolyn. Nid yw cynlluniau symud a chodi a chario yn rhoi cyfarwyddiadau clir i'r staff i sicrhau bod cymorth yn cael ei ddarparu'n ddiogel yn unol â chanllawiau penodol. Mae angen gwneud gwelliannau mewn perthynas â goruchwyllo trefniadau rheoli ymweliadau i sicrhau bod y bobl yn cael gofal a chymorth pan fydd eu hangen arnynt.

Mae angen cryfhau'r systemau sydd ar waith i ddiogelu'r bobl. Rhaid i'r darparwr gwasanaeth sicrhau y caiff cofnodion diogelu eu cynnal yn gyson, gan gynnwys unrhyw gamau a gymerwyd. Nid yw AGC bob amser wedi cael ei hysbysu am bryderon diogelu mewn modd amserol gan y darparwr gwasanaeth. Dywedodd y bobl y gwnaethom siarad â nhw wrthym eu bod yn gwybod â phwy i gysylltu os bydd ganddynt bryderon a gwnaethant ddweud bod staff y swyddfa yn barod i helpu. Caiff gwiriadau'r Gwasanaeth Datgelu a Gwahardd (DBS) eu cwblhau cyn i'r staff weithio'n annibynnol. Mae gwiriadau DBS a gwblheir gan y darparwr gwasanaeth yn rhoi sicrwydd ychwanegol i'r bobl pan fydd y staff yn gweithio yn eu cartrefi. Mae angen gwella'r systemau meddyginiaeth sydd ar waith. Mae hyn yn cynnwys y prosesau archwilio dogfennaeth darparu gwasanaeth allweddol.

Mae'r bobl yn cael cymorth gan staff sy'n ofalgar ac yn llawn cymhelliant. Fodd bynnag, mae angen gwella'r prosesau recriwtio. Mae'r gweithwyr gofal yn cwblhau cyfnod sefydlu manwl a hyfforddiant pan fyddant yn dechrau yn eu rôl. Gwnaethant ddweud wrthym eu bod yn teimlo eu bod yn cael eu cefnogi. Mae systemau ar waith i gefnogi gweithwyr gofal. Fodd bynnag, nid yw sesiynau goruchwyllo un i un bob amser yn cael eu cynnal bob tri mis. Mae asesiadau risg COVID-19 ar waith ochr yn ochr â pholisi rheoli heintiau. Dywedodd y bobl wrthym fod y gweithwyr gofal yn gwisgo cyfarpar diogelu personol yn ystod eu hymweliadau a bod hyn yn gwneud iddynt deimlo'n ddiogel. Mae angen i wiriadau recriwtio fod yn fwy trylwyr, yn enwedig geirdaon gan gyn-gyflogwyr i sicrhau bod y bobl yn addas i ddechrau yn eu rôl.

Mae angen gwella goruchwyliaeth o'r gwasanaeth gan y darparwr. Gwelsom adroddiadau sicrhau ansawdd a gwblhawyd gan yr unigolyn cyfrifol. Mae diffyg ymgysylltiad â'r bobl sy'n defnyddio'r gwasanaeth ac sy'n gweithio yn y gwasanaeth mewn adroddiadau. Ni chaiff y rhain eu cwblhau bob tri mis fel sy'n ofynnol. Nid yw'r darparwr gwasanaeth wedi sicrhau y caiff adolygiadau o ansawdd y gofal eu cwblhau yn unol â gofynion rheoliadol. Nid oedd yr adolygiad o ansawdd y gofal dyddiedig mis Ebrill 2021 yn benodol i'r gwasanaeth ac roedd gweithgarwch ymgysylltu â defnyddwyr y gwasanaeth yn wael. Nid yw prosesau ymgysylltu â rhanddeiliaid y darparwr wedi'u hymgorffori yn y gwasanaeth a chânt eu hystyried yn wan.

Gofal a Chymorth

Yn gyffredinol mae'r bobl yn hapus ac yn fodlon ar y gofal a ddarperir. Gwnaethom siarad â phum unigolyn a/neu eu perthnasau a chlywsom adborth cadarnhaol ar y cyfan am y gofal a'r cymorth a gânt. Roedd y sylwadau'n cynnwys *'the carers are lovely;'* (mae'r gofalwyr yn hyfryd) a *'the carers are happy and very kind'* (mae'r gofalwyr yn hapus ac yn garedig iawn). Dywedodd un gweithiwr gofal y gwnaethom siarad ag ef wrthym *'(X) is not able to visit their loved one, so I sit and talk with them, and spend more time speaking with them'* (Nid yw (X) yn gallu ymweld â'i berthynas, felly rwy'n eistedd gydag ef ac yn treulio mwy o amser yn siarad ag ef). Mae gan y bobl gynlluniau personol ar waith pan fydd y gwasanaeth yn dechrau a chaiff eu cydsyniad ei gofnodi. Dywedodd un unigolyn wrthym ei fod yn mwynhau darllen yn y gwely; mae ei gynllun personol yn adlewyrchu hyn. Caiff adborth gan y bobl sy'n defnyddio'r gwasanaeth ei nodi drwy adolygiadau rheolaidd dros y ffôn. Caiff adolygiadau o'r gofal eu cynnal bob tri mis. Fodd bynnag, nid yw'r rhain bob amser yn cynnwys trosolwg o'r ffordd y mae'r bobl yn cyflawni eu canlyniadau personol.

Mae trefniadau ar waith i gefnogi'r bobl gyda'u meddyginiaeth a'u hanghenion gofal dyddiol. Fodd bynnag, mae angen cryfhau'r systemau. Mae polisi meddyginiaeth ar waith sy'n darparu canllawiau cyffredinol ar gyfer rhoi meddyginiaeth. Mae'n ofynnol i'r staff gwblhau hyfforddiant ac asesiad o gymhwysedd cyn rhoi meddyginiaeth yn annibynnol. Ni chaiff cofnodion rhoi meddyginiaeth (MAR) eu cwblhau'n gyson bob amser, a gwelsom fylchau yn y cofnodion heb esboniad ysgrifenedig. Mae angen gwella'r systemau sydd ar waith i archwilio darpariaeth y gwasanaeth, er enghraifft, siartiau meddyginiaeth a chofnodion gofal dyddiol i sicrhau goruchwyliaeth o'r meysydd allweddol hyn er mwyn llywio gwelliannau yn narpariaeth y gwasanaeth.

Ni all y bobl fod yn hyderus y byddant yn cael y cymorth cywir yn y ffordd y mae ei angen arnynt. Gwelsom lawer o anghysondebau yn amseroedd ymweliadau'r bobl. Nodwn fod diffyg cysondeb yn amseroedd yr ymweliadau. Mae hyn yn ymwneud ag amseroedd ymweliadau yn y cynllun personol, cofnodion o ymweliadau ac amseroedd gwirioneddol a gofnodwyd ar y system Monitro Ymweliadau Electronig (ECM). Nid yw amseroedd yr ymweliadau bob amser yn cyd-fynd â'r cynllun darparu gwasanaeth. Ar fwy nag un achlysur, gwelsom fod un unigolyn yn cael ymweliad amser cinio tua thair awr ar ôl ei ymweliad yn y bore. Fodd bynnag, mae ei ymweliadau wedi'u trefnu i fod pedair awr ar wahân. Felly, nid oedd angen cymorth ar gyfer gofal personol bob amser ac mae'r cofnodion a welsom yn adlewyrchu hyn. Nid yw llawer o'r ymweliadau yn adlewyrchu'r ffaith bod y gweithiwr gofal yn aros am hyd yr ymweliad ac mae cofnodion dyddiol ochr yn ochr â'r amgylchiadau hyn yn wan.

Hefyd, nodwn fod amseroedd ymweliadau gyda'r nos ar gyfer ail unigolyn yn anghyson. Dywedodd dau unigolyn y gwnaethom siarad â nhw wrthym nad yw'r ymweliadau ar amser bob tro. Mae'r adborth gan weithwyr iechyd a gofal cymdeithasol proffesiynol yn

gymysg. Dywedodd un wrthym ei fod yn fodlon ar berfformiad cyffredinol y gwasanaeth, ond dywedodd unigolyn arall y gellid gwella cyfathrebu ac adborth. Mae diffyg manylion yn y cynlluniau personol ar gyfer symud a chodi a chario ynghylch y ffordd y mae'n rhaid cefnogi'r bobl yn ddiogel. Gwnaethom godi'r pryder hwn â'r darparwr gwasanaeth a roddodd sicrwydd y gweithredir ar hyn fel blaenoriaeth.

Arwain a Rheoli

Mae angen cryfhau systemau'r darparwr gwasanaeth i adolygu ansawdd y gofal. Mae'r rheolwr wedi'i gofrestru â Gofal Cymdeithasol Cymru a dywedodd wrthym ei fod yn teimlo ei fod yn cael ei gefnogi gan y darparwr gwasanaeth. Mae'r unigolyn cyfrifol wedi cwblhau adroddiadau ar ymweliadau ym mis Tachwedd 2020 a mis Gorffennaf 2021. Ni chaiff yr adroddiadau hyn eu cwblhau bob tri mis. Mae hyn yn gyfrifoldeb rheoliadol i'r unigolyn cyfrifol. Mae'r adroddiadau yn cynnwys gwybodaeth am berfformiad y gwasanaeth. Fodd bynnag, nid ydynt yn dangos bod yr unigolyn cyfrifol yn siarad ag unigolion sy'n defnyddio'r gwasanaeth neu'n gweithio ynddo i fesur eu profiad. Nodwn nad yw'r darparwr gwasanaeth wedi cwblhau adolygiad o ansawdd y gofal yn unol â gofynion rheoliadol. Nid yw'r adolygiad o ansawdd y gofal a rannwyd ag AGC dyddiedig mis Ebrill 2021 yn benodol i'r gwasanaeth ac mae'n cynnwys gwybodaeth gan wasanaethau eraill y mae'r darparwr yn gyfrifol amdanynt. Mae'r adolygiad o'r gwasanaeth yn nodi ymgysylltiad gan ychydig dros chwarter o'r bobl sy'n defnyddio'r gwasanaeth. Mae diffyg ymgysylltiad â'r rhanddeiliaid yn yr adolygiad o ansawdd y gofal a gwblhawyd ym mis Tachwedd 2020. Nodwn fod adborth dros y ffôn am ansawdd y gofal yn cael ei gasglu gan staff y swyddfa yn rheolaidd. Fodd bynnag, mae ansawdd y cofnodion yn amrywio.

Mae angen gwella arferion recriwtio a goruchwylio. Gwnaethom archwilio ffeiliau recriwtio tri aelod o'r staff ac roedd y rhain wedi'u trefnu'n dda. Ceir hanesion cyflogaeth, mae contractau cyflogaeth ar waith a chaiff gwiriadau DBS eu cwblhau. Nid yw cofnodion adnabod na geirdaon cyflogaeth ar waith yn gyson. Dywedodd y gweithwyr gofal wrthym eu bod yn teimlo eu bod yn cael eu cefnogi a'u bod yn cael eu harsylwi yn ymarfer yn rheolaidd. Fodd bynnag, mae'r cofnodion goruchwylio yn nodi bylchau hir rhwng sesiynau goruchwylio gyda'u rheolwr llinell. Caiff y gweithwyr gofal eu cydnabod am eu cyfraniad mewn cyfarfodydd tîm rheolaidd. Dywedodd rhai o'r staff wrthym fod ganddynt gontract penodol. Fodd bynnag, mae rhai ar gontractau dim oriau ac nid ydynt yn ymwybodol o unrhyw opsiwn cytundebau arall sydd ar gael iddynt. Mae'r cofnodion hyfforddiant yn dangos bod y staff yn cael cyfnod sefydlu priodol, hyfforddiant a hyfforddiant gloywi i'w helpu i gefnogi'r bobl yn effeithiol. Mae angen rhoi sylw i gydymffurfiaeth gweithwyr gofal o ran cofrestru â Gofal Cymdeithasol Cymru.

Mae angen cryfhau'r systemau sydd ar waith ar gyfer storio ymholiadau diogelu, adrodd a chofnodi canlyniadau. Mae gan y darparwr gwasanaeth systemau ar waith i wneud, storio ac archwilio atgyfeiriadau diogelu. Fodd bynnag, nid yw'r rhain bob amser yn nodi'r wybodaeth sy'n ofynnol. Mae AGC yn ymwybodol bod ymholiadau diogelu wedi parhau ar gyfer rhai digwyddiadau, er nad yw'r rhain wedi cael eu cofnodi'n ganolog ac ni roddwyd gwybod i AGC amdanynt drwy hysbysiad rheoliadol. Mae polisi diogelu ar waith sydd wedi cael ei ddiweddarau'n ddiweddar. Mae'r polisi'n nodi '*internal systems must be kept up-to-date throughout the process*'. Nid yw manylion cyswllt timau diogelu nac AGC yn bresennol yn y polisi. Argymhellwn fod y rhain yn cael eu cynnwys a'u rhannu â'r staff. Mae'r staff yn cael hyfforddiant diogelu, ac mae ganddynt wybodaeth

dda am weithdrefnau adrodd mewnl, ond mae rhai o'r staff y gwnaethom siarad â nhw yn ansicr am bwy i gysylltu â nhw nad ydynt yn gysylltiedig â'r gwasanaeth, os bydd angen.

**Y meysydd i'w gwella a'r camau a nodwyd yn yr arolygiad blaenorol neu ers hynny.
Wedi ei gyflawni**

**Y meysydd i'w gwella a'r camau a nodwyd yn yr arolygiad blaenorol neu ers hynny.
Heb ei gyflawni**

Dim

Meysydd lle y mae angen gweithredu â blaenoriaeth

Dim

Meysydd lle y mae angen gwneud gwelliannau

Sicrhau bod trefniadau effeithiol yn eu lle ar gyfer monitro, adolygu a gwella ansawdd y gofal a'r cymorth a ddarperir.

Rheoliad 8 (1)

Sicrhau bod yr unigolyn cyfrifol yn cwrdd ag aelodau o staff ac unigolion sy'n defnyddio'r gwasanaeth o leiaf bob tri mis

Rheoliad 73(2)(a)

Sicrhau y darperir y gofal a'r cymorth i bob unigolyn yn unol â chynllun personol yr unigolyn.

Rheoliad 21(2)

Sicrhau bod y cynllun personol symud a chodi a chario ar gyfer yr unigolyn yn nodi sut y bydd anghenion gofal a chymorth yr unigolyn yn cael eu diwallu

Rheoliad 15(1)(a)

Sicrhau bod trefniadau yn eu lle i weinyddu meddyginiaeth yn ddiogel

Rheoliad 58(1)

Sicrhau pan fo honiad o gamdriniaeth, esgeulustod neu driniaeth amhriodol, fod cofnod yn cael ei gadw o unrhyw dystiolaeth neu sylwedd unrhyw honiad, unrhyw gamau gweithredu a gymerir ac unrhyw atgyfeiriadau a wneir.

Rheoliad 27(4)(d)

Sicrhau bod AGC yn cael ei hysbysu am y digwyddiadau a bennir yn Rhannau 1 a 2 o Atodlen 3

Rheoliad 60(1)

Sicrhau bod gweithwyr gofal sydd ar gontractau oriau heb eu gwarantu yn cael cynnig y dewis o drefniadau contractiol eraill

Rheoliad 42(1)

Sicrhau bod yr holl staff yn cael eu goruchwylio'n briodol bob tri mis gyda'u rheolwr llinell

Rheoliad 36(2)(c)

Sicrhau bod unrhyw berson sy'n gweithio yn y gwasanaeth wedi darparu gwybodaeth neu ddogfennaeth lawn a boddhaol mewn cysylltiad â'r materion a bennir yn Rhan 1 i Atodlen 1 a bod y wybodaeth hon neu'r ddogfennaeth hon ar gael yn y gwasanaeth i'r rheoleiddiwr gwasanaethau edrych arni

Rheoliad 35(2)(d)

Mae angen gwella'r maes/meysydd a nodir uchod, ond nid ydym wedi cyflwyno hysbysiad gweithredu â blaenoriaeth ar yr achlysur hwn. Mae hyn am nad oes unrhyw risg uniongyrchol na sylweddol i'r bobl sy'n defnyddio'r gwasanaeth. Rydym yn disgwyl i'r darparwr cofrestredig gymryd camau i unioni hyn, a chaiff y mater ei ystyried eto yn ystod yr arolygiad nesaf.

Dyddiad Cyhoeddi 22/09/2021