



Adroddiad Arolygu ar gyfer

Premier Care

**28 Wynnstay Road
Bae Colwyn
LL29 8NB**

This report is also available in English

Mae'r adroddiad hwn hefyd ar gael yn Saesneg

Dyddiad Cwblhau'r Arolygiad

20/01/2023

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

Premier Care

Y math o ofal a ddarperir	Gwasanaeth Cymorth Cartref
Darparwr Cofrestredig	Premier Care Ltd
Lleoedd cofrestredig	0
Iaith y gwasanaeth	Y ddwy
Arolygiad blaenorol Arolygiaeth Gofal Cymru	03 Mai 2021
A yw'r gwasanaeth hwn yn darparu'r Cynnig Rhagweithiol ar gyfer y Gymraeg?	Nid yw'r gwasanaeth hwn yn darparu 'Cynnig Rhagweithiol' ar gyfer y Gymraeg ac nid yw'n gwneud ymdrech sylweddol i hyrwyddo'r defnydd o'r Gymraeg a diwylliant Cymru.

Crynodeb

Oherwydd mai arolygiad o wasanaeth gofal cartref oedd hwn, nid ydym wedi ystyried thema'r amgylchedd lle y caiff y gofal ei ddarparu.

Mae'r bobl yn cyd-dynnu'n dda â'r staff gofal sy'n ymweld â nhw, ac mae'r staff gofal yn eu hadnabod yn dda. Caiff y bobl a'u cynrychiolwyr eu cynnwys wrth gynllunio pa ofal a chymorth maent yn eu cael. Mae'r cofnodion yn dangos bod y staff yn cael eu hyfforddi i ddiwallu anghenion y bobl y maent yn gofalu amdanynt. Fodd bynnag, mae materion parhaus o ran amserlennu ymweliadau a chofnodi amseroedd galw, sy'n cael effaith ar lesiant y bobl. Mae darparwr y gwasanaeth yn gweithio i wella lefelau staffio, ac mae'r cofnodion yn dangos arferion diogel o ran recriwtio a fetio yn y gwasanaeth.

Llesiant

Mae'r bobl yn cael eu cynnwys yn rhai o'r penderfyniadau am eu gofal o ddydd i ddydd, ond nid ydynt bob amser yn derbyn gwasanaeth sy'n ystyried eu dewisiadau neu'n diwallu eu hanghenion. Roedd y staff gofal a'r rheolwyr yn gallu dweud wrthym am hoff bethau, cas bethau a chynlluniau personol y bobl. Mae canlyniadau arolwg defnyddwyr y gwasanaeth a gynhaliwyd gan ddarparwr y gwasanaeth yn dangos bod y staff gofal yn deall anghenion y bobl ac yn hyblyg i'w dewisiadau yn ystod ymweliadau. Fodd bynnag, dywedodd y bobl wrthym fod ymweliadau'n aml yn hwyr iawn, neu nad ydynt yn cael y staff gofal y byddai'n well ganddynt eu cael. Gwelwyd tystiolaeth o hyn yng nghofnodion rotas y staff, cofnodion o amseroedd galwadau a phryderon a gyflwynwyd gan y bobl. Dywedodd y bobl wrthym y byddent yn hoffi cael gwybod ymlaen llaw pwy sy'n dod atynt, ac y byddant yn dod ar yr adeg y maent yn eu disgwyl. Gwnaethom drafod hyn â darparwr y gwasanaeth a ddywedodd wrthym fod cynlluniau wrth gefn ar waith ganddo i ddiwallu anghenion y bobl yn ystod adegau o absenoldeb staff uchel a bod hyn weithiau'n gallu arwain at ddarparu gofal ar amseroedd gwahanol a gan staff gofal gwahanol i'r aelodau hynny sydd orau gan y bobl. Dywedodd y rheolwr wrthym ei fod wrthi'n recriwtio staff newydd, a'i fod yn disgwyl y bydd hynny'n cynyddu nifer y galwadau sy'n cael eu gwneud ar yr amseroedd sydd orau gan y bobl.

Mae'r bobl yn teimlo'n ddiogel â'r staff gofal a dywedodd y bobl wrthym eu bod yn gweld yr un staff gofal yn rheolaidd. Mae'r cofnodion yn dangos bod atgyfeiriadau'n cael eu gwneud at feddygon teulu a gweithwyr cymdeithasol am gymorth pan fo angen, a hynny mewn modd amserol. Mewn un sylw yn yr arolwg defnyddwyr gwasanaeth, cafwyd canmoliaeth i staff y gangen am *"going above and beyond"* wrth eu cefnogi, a dywedodd unigolyn arall fod y staff gofal yn helpu i *"keep me independent"*. Dywedodd y bobl wrthym fod ganddynt gydberthynas dda â rhai o'u staff gofal a'u bod yn hoffi cael sgwrs a hwyl gyda nhw yn ystod ymweliadau. Mae'r cofnodion yn dangos bod perthnasau a theuluoedd yn cael eu hysbysu'n rheolaidd am y gofal a roddir i'r aelod o'u teulu.

Caiff y bobl eu hamddiffyn rhag camdriniaeth ac esgeulustod. Mae gan ddarparwr y gwasanaeth bolisiâu a gweithdrefnau ar waith i sicrhau yr ymdrinnir â damweiniau, digwyddiadau a phryderon diogelu mewn modd amserol. Mae'r staff yn derbyn yr hyfforddiant sydd ei angen arnynt i gadw'r bobl yn ddiogel ac maent yn defnyddio cyfarpar diogelu personol (PPE) yn briodol pan fo angen. Dywedodd y bobl, y perthnasau a'r staff gofal wrthym eu bod yn teimlo'n hyderus wrth godi pryderon â swyddfa'r gangen.

Gofal a Chymorth

Mae'r cofnodion a welwyd yn ystod yr arolygiad hwn yn dangos y caiff gwybodaeth ei chasglu gan y bobl, eu perthnasau neu eu cynrychiolwyr, a gweithwyr iechyd a gofal cymdeithasol proffesiynol, er mwyn helpu i asesu a all y gwasanaeth ddiwallu anghenion y bobl. Cafodd hyn ei gadarnhau gan y bobl y gwnaethom siarad â nhw. Caiff y wybodaeth a gesglir o asesiadau ei defnyddio i lunio cynlluniau personol am anghenion gofal y bobl a sut gall y staff gofal eu diwallu. Mae'r cynlluniau personol hyn yn cynnwys rhywfaint o fanylion wedi'u personoli, ac mae gwaith yn parhau i adolygu, diweddarau a datblygu'r rhain ymhellach.

Mae cynlluniau personol y bobl a'r asesiadau risg ar gael i'r staff gofal ar ffurf electronig ac fel copi papur yng nghartrefi'r bobl. Caiff y cynlluniau hyn eu hadolygu a'u diweddarau fel y bo angen, a dywedodd y staff gofal wrthym eu bod yn gallu gweld y wybodaeth ddiweddaraf ar unwaith ar ffurf electronig. Gwelsom dystiolaeth ar ffurf cofnodion papur fod meddyginiaethau yn cael eu gweinyddu'n ddiogel, a gwelsom gofnodion electronig yn dangos pa ofal sy'n cael ei ddarparu i bobl unigol yn ystod pob ymweliad.

Caiff y gofal ei gofnodi'n electronig drwy ap ffôn symudol diogel a dywedodd y bobl wrthym fod y staff gofal yn "*do most things well*". Mae'r cofnodion electronig yn dangos nad yw'r staff gofal yn mewngofnodi ac allgofnodi'n gyson o gartrefi'r bobl yn electronig, a bod amseroedd galwadau'n aml yn cael eu cofnodi fel rhai byrrach nag a fwriadwyd. Mae rotas y staff yn dangos enghreifftiau o wrthdaro o ran y gwaith amserlennu a diffyg amser teithio, yn arbennig yn ystod adegau pan fo cynlluniau wrth gefn ar waith oherwydd absenoldebau staff. Mae cysondeb a manylion y cofnodion gofal electronig yn ddigonol ond nid ydynt bob amser yn dangos pan fydd y staff gofal wedi gofyn am ganiatâd i adael yn gynnar, a'i gael, os bydd eu holl dasgau wedi'u cwblhau'n foddhaol. Gwnaethom drafod hyn â'r rheolwyr, ac maent yn cymryd camau i fynd i'r afael â hyn drwy drefniadau goruchwyllo a hyfforddiant.

Caiff materion neu bryderon eu codi gan y staff gofal drwy'r ap i staff swyddfa'r gangen neu drwy ffonio swyddfa'r gangen. Roedd y rheolwr yn gallu dangos sut y mae'n monitro cyfathrebu byw gan y staff gofal ar draws yr ardal y mae'r gangen yn gofalu amdani. Mae hyn yn sicrhau bod yr asiantaethau perthnasol yn cael gwybod am unrhyw bryderon neu faterion diogelu mewn modd amserol.

Arweinyddiaeth a Rheolaeth

Mae darparwr y gwasanaeth wedi sicrhau bod trefniadau llywodraethu a goruchwylio ar waith ar gyfer y gwasanaeth hwn, ond nid yw hyn wedi arwain at y gwelliannau a nodwyd gan AGC fel rhai angenrheidiol yn yr arolygiad diwethaf. Mae'r Unigolyn Cyfrifol wedi cadw cofnodion o'i ymweliadau â'r gwasanaeth, ond nid yw'r ymweliadau hyn wedi cael eu cynnal mor aml ag y dylid bod wedi'u cynnal ers yr arolygiad diwethaf. Yn ystod yr ymweliadau hyn, gwelsom fod yr Unigolyn Cyfrifol yn siarad ag amrywiaeth o bobl sy'n defnyddio'r gwasanaeth ac yn casglu adborth gan nifer o'r staff. Gwnaethom drafod hyn â darparwr y gwasanaeth; oherwydd newidiadau o ran strwythur, mae darparwr y gwasanaeth wrthi'n adolygu pwy yn y sefydliad sydd yn y sefyllfa orau i gyflawni rôl Unigolyn Cyfrifol y sefydliad er mwyn bodloni gofynion y rôl yn well. Mae wedi gwneud cais yn ddiweddar i gynnig cofrestru Unigolyn Cyfrifol newydd.

Mae ffeiliau'r staff yn dangos bod darparwr y gwasanaeth wedi sicrhau y dilynir arferion recriwtio diogel. Caiff pob aelod newydd o staff ei fetio'n drylwyr a chynhelir hyfforddiant sefydlu. Darperir hyfforddiant wyneb yn wyneb ac ar-lein i'r staff gofal, a chaiff cydymffurfiaeth barhaus yn hyn o beth ei monitro gan y rheolwyr. Mae'r cofnodion yn dangos bod hapwiriadau yn cael eu cynnal ar aelodau unigol o'r staff gofal i gyd-fynd â'u cyfarfodydd goruchwylio rheolaidd â'r rheolwyr.

Gwelsom dystiolaeth o waith parhaus i safoni holl bolisïau, gweithdrefnau, prosesau a dogfennaeth darparwr y gwasanaeth er mwyn sicrhau eu bod yn gyson ar draws y sefydliad. Mae hyn wedi arwain at rywfaint o orgyffwrdd a gwaith i addasu prosesau yn y gangen leol, yn arbennig mewn perthynas â chofnodion hyfforddi, ond mae'r gwasanaeth yn ymdrin â hyn yn ddigonol. Mae copïau o'r polisïau cyfredol ar gael i'r staff yn swyddfa'r gangen a chânt eu hannog i alw heibio i gyfarfod â staff y gangen ac i ddarllen y polisïau a'r gweithdrefnau diweddaraf. Dywedodd y staff gofal wrthym fod swyddfa'r gangen yn rhoi'r wybodaeth ddiweddaraf iddynt a'u bod yn teimlo eu bod yn cael eu cefnogi'n dda gan y rheolwr a staff y gangen.

Gwelsom dystiolaeth o well canlyniadau o ran rhoi meddyginiaethau yn ddiogel drwy archwiliadau rheolaidd gan reolwyr o'r ffordd y caiff gofal ei ddarparu. Fodd bynnag, nodwyd materion parhaus ers ein harolygiad diwethaf o ran achosion o wrthdaro ar y rotas, diffyg amser teithio ar y rotas, ac amseroedd galwadau hwyr ac am gyfnodau byrrach na'r disgwyl; mae'r materion hyn yn cael effaith ar lesiant y bobl. Dywedodd y bobl wrthym nad ydynt bob amser yn gwybod pwy sy'n dod na phryd, a bod y galwadau yn gallu bod yn hwyrach nag y byddent yn ei hoffi. Dywedodd y staff gofal wrthym fod galwadau hwyr wedi achosi gofid i'r bobl ac anawsterau o ran rhoi meddyginiaeth a gofal personol; ategwyd hyn gan bryderon a gyflwynwyd i ni. Dywedodd y staff gofal wrthym fod y bobl weithiau'n anfodlon pan fydd y staff gofal yn galw'n rhy gynnar neu'n rhy hwyr oherwydd problemau amserlennu. Nid yw darparwr y gwasanaeth wedi monitro, adolygu na gwella'r trefniadau ar

gyfer amserlennu ymweliadau gofal yn effeithiol ers yr arolygiad diwethaf. Mae'n amserlennu galwadau ar yr un pryd ac nid yw'n cynnwys digon o amser i deithio rhwng galwadau. O ganlyniad, mae ansawdd y gofal a gaiff y bobl weithiau yn is ac mae hyn yn cael effaith ar lesiant y bobl. Felly, rydym wedi cyhoeddi hysbysiadau gweithredu â blaenoriaeth ac mae'n rhaid i'r darparwr weithredu ar unwaith i ymdrin â'r materion hyn.

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
8	Rhaid i ddarparwr y gwasanaeth sicrhau bod trefniadau effeithiol ar waith i fonitro, adolygu a gwella ansawdd y gofal yn ddigonol. Rhaid i ddarparwr y gwasanaeth sicrhau bod galwadau'n cael eu hamserlennu'n effeithiol fel bod modd eu cyflawni'n brydlon, caniatáu amser ar gyfer yr anghenion gofal y cytunwyd arnynt, a sicrhau eu bod yn para am y cyfnod amser a gomisiynwyd.	Heb Gyflawni
41	Rhaid i ddarparwr y gwasanaeth sicrhau bod amser teithio ac amser gofal digonol yn cael ei ddyrannu a'i amserlennu i'r staff.	Heb Gyflawni

66	Sicrhau bod trefniadau goruchwylio ar waith ar gyfer rheoli'r gwasanaeth.	Cyflawnwyd
15(1)	Sicrhau cynlluniau ar gael i'r staff ar gyfer pob unigolyn, sy'n nodi sut y caiff anghenion yr unigolyn hwnnw eu diwallu a chanlyniadau'r unigolyn hwnnw, ac sy'n nodi unrhyw risgiau.	Cyflawnwyd

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

Dyddiad Cyhoeddi 12/04/2023