



Adroddiad Arolygu ar gyfer

Quayside Care LTD

**Grove Garage
Redstone Road
Arberth
SA67 7ES**

This report is also available in English

Mae'r adroddiad hwn hefyd ar gael yn Saesneg

Dyddiad Cwblhau'r Arolygiad

24/10/2023

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

Quayside Care LTD

Y math o ofal a ddarperir	Gwasanaeth Cymorth Cartref
Darparwr Cofrestredig	Quayside Care LTD
Lleoedd cofrestredig	0
Iaith y gwasanaeth	Y ddwy
Arolygiad blaenorol Arolygiaeth Gofal Cymru	[Manual Insert] 31 Ionawr 2023
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

Mae'r bobl a'u cynrychiolwyr yn hapus gyda'r gofal a'r cymorth y maent yn eu cael gan Quayside Care. Maent yn teimlo bod rhywun yn gwranddo arnynt ac yn ystyried eu dewisiadau. Mae'r staff gofal yn garedig ac yn ofalgar ac yn darparu cymorth mewn modd hamddenol. Gall y bobl fynd at y rheolwyr i drafod unrhyw bryderon a all fod ganddynt.

Mae'r Unigolyn Cyfrifol a'r rheolwr yn goruchwyllo'r gwasanaeth yn dda ac mae'r staff yn eu disgrifio fel pobl gefnogol, hawdd mynd atynt. Caiff y staff gofal eu recriwtio'n ddiogel, eu hyfforddi a'u goruchwyllo'n barhaus i gyflawni eu rôl. Bydd datblygu'r system oruchwyllo'r staff ymhellach yn sicrhau eu bod yn manteisio ohono yn llawn a bydd meysydd sydd angen hyfforddiant a chymorth pellach yn cael eu nodi.

Mae'r polisiau yn gyfredol ac yn cynnwys gwybodaeth berthnasol. Mae'r cynlluniau personol a'r adolygiadau yn berthnasol ac yn adlewyrchu anghenion cymorth yr unigolion. Byddai'r cofnodion unigol yn elwa ar fod yn fwy cyson.

Llesiant

Mae gan y bobl lais, ac maent yn teimlo bod y staff yn gwranddo arnynt. Darperir gofal a chymorth i alluogi'r bobl i aros yn eu cartrefi cyn hired â phosibl yn unol â'u dymuniadau. Mae aelodau o deuluoedd y bobl yn gwerthfawrogi'r cymorth y maent yn ei gael a dywedodd un person wrthym, "*They are my lifeline*". Mae cofnodion yn dangos yr ymgynghorir â'r bobl a chânt eu cynnwys yn y gwaith o greu ac adolygu eu cynlluniau personol a chaiff eu dymuniaau eu hystyried.

Mae'r bobl yn cael eu parchu fel unigolion a chânt eu cefnogi gan staff caredig a gofalgar. Mae'r mwyafrif o bobl a'r staff gofal yn siarad Saesneg. Fodd bynnag dywedodd un aelod o'r staff wrthym ei fod yn dysgu ymadroddion syml yn y Gymraeg gan berson y mae'n ei gefnogi. Mae'r rheolwr yn bwriadu cyfieithu rhai o'r dogfennau allweddol i'r Gymraeg.

Mae'r rotas yn sicrhau y caiff galwadau eu trin mewn modd hamddenol ac y rhoddir digon o amser i gyflawni'r tasgau gofynnol. Dywedodd un aelod o'r staff, "*We have time to sit with people for a chat and they then open up to us and will say if they have any problems*". Mae'r bobl yn cael canlyniadau iechyd cadarnhaol oherwydd bod y staff gofal yn eu hadnabod yn dda ac yn sylwi ar unrhyw newidiadau fydd yn gofyn am gymorth ychwanegol gan weithwyr iechyd proffesiynol o bosibl. Caiff atgyfeiriadau eu gwneud mewn modd amserol.

Caiff y bobl eu hamddiffyn rhag camdriniaeth ac esgeulustod. Mae'r staff gofal wedi cwblhau hyfforddiant diogelu ac maent yn ymwybodol o'r broses i'w dilyn os byddant yn teimlo bod plentyn yn wynebu risg. Ni fyddai'r staff y gwnaethom siarad â nhw yn oedi cyn rhoi gwybod am unrhyw bryderon i'r rheolwyr ac asiantaethau allanol os bydd angen. Mae'r staff gofal wedi cwblhau'r gwiriadau gofynnol er mwyn sicrhau bod ganddynt y sgiliau, y cymwysterau a'r cymeriad sy'n angenrheidiol i ymgymryd â'u rôl yn ddiogel ac yn fedrus. Mae'r rheolwyr yn cynnal hapwiriadau ar y staff gofal yn ystod y galwadau i fonitro ansawdd y gofal a ddarperir ac i nodi unrhyw feysydd i'w gwella.

Gofal a Chymorth

Mae'r bobl yn fodlon ar y gofal a'r cymorth a roddir iddynt. Mae'r rhan fwyaf o'r cynlluniau personol yn fanwl a chânt eu creu gyda'r unigolyn a/neu eu cynrychiolydd. Mae ciplun yn rhoi gwybodaeth gefndirol i'r staff gofal ar fywyd a hanes cymdeithasol person ac yn eu galluogi i feithrin gwell dealltwriaeth o bob person. Mae proffil un dudalen yn crynhoi prif bwyntiau'r cynllun ac yn cynnwys pwy a beth sy'n bwysig i'r unigolion a pha gymorth sydd ei angen ym mhob ymweliad.

Mae'r bobl yn dewis pa gymorth maent am ei gael a sut yr hoffent ei gael. Mae'r staff gofal yn parchu eu dymuniadau a'u dewisiadau a dywedodd un person wrthym *"They (care staff) are always very helpful, very obliging and will always ask 'Is there anything else we can do', before they leave"*. Dywedodd aelod o'r teulu wrthym, *"Nothing is too much trouble, they go above and beyond"*. Byddai'r cynlluniau personol yn manteisio o fod yn fwy cyson, mae rhai aelodau o'r staff yn ysgrifennu cynlluniau mwy manwl na staff eraill. Mae'r asesiadau risg yn sicrhau y caiff unrhyw berygl posibl ei nodi a'i reoli, er mwyn lleihau unrhyw risg i'r rhai sy'n cael ac yn darparu gofal a cymorth. Mae'r cynlluniau wrth gefn yn sicrhau bod digwyddiadau annisgwyl megis tywydd difrifol yn cael eu rheoli'n ddiogel.

Mae'r cynlluniau personol yn cael eu hadolygu'n rheolaidd. Gwelsom dystiolaeth fod y bobl yn cael eu cynnwys yn y gwaith o adolygu eu cynlluniau a chaiff eu barn ei hystyried. Dywedodd un person wrthym *"They will try and accommodate whatever I need"*. Dywedodd y bobl wrthym eu bod yn gwybod â phwy i gysylltu os bydd ganddynt unrhyw bryderon ac y gallant gael gafael ar rywun yn y swyddfa bob amser.

Mae'r darparwr yn deall pwysigrwydd parhad a bydd yn ymdrechu i roi'r un staff gofal i'r bobl lle bo'n bosibl. Mae hyn yn hyrwyddo cydberthnasau gwaith cadarnhaol, llawn ymddiriedaeth. Mae parhad staff gofal yn golygu eu bod yn adnabod y bobl yn dda ac yn sylwi ar unrhyw newidiadau yn eu hymddangosiad neu eu hanghenion gofal. Gwneir y rheolwyr yn ymwybodol o atgyfeiriadau amserol i'r Awdurdod Lleol i wneud cais am adolygiad o anghenion gofal a chymorth pan fo angen, a gwelsom dystiolaeth o'r rhain. Mae uwch-aelod o'r staff bob amser ar ddyletswydd ac mae llinellau da o gyfathrebu. Dywedodd aelod o deulu wrthym, *"They always keep me up to date"*.

Arweinyddiaeth a Rheolaeth

Mae'r Unigolyn Cyfrifol a'r rheolwr yn goruchwyllo'r gwasanaeth yn dda. Mae'r Unigolyn Cyfrifol yn ymweld â'r gwasanaeth yn chwarterol ac mae adroddiadau'n dangos yr ymgynghorir â'r staff a'r bobl sy'n cael gwasanaeth. Mae'r archwiliadau a'r prosesau monitro yn sicrhau y caiff y systemau eu hadolygu ac y caiff unrhyw feysydd o bryder eu nodi ac yr eir i'r afael â nhw. Mae'r holiaduron ar ansawdd y gwasanaeth hefyd yn rhoi'r cyfle i'r bobl fynegi eu barn ar y gwasanaeth y maent yn ei gael.

Dywedodd y staff y gwnaethom siarad â nhw eu bod yn teimlo bod y rheolwr yn eu cefnogi ac y gellir cysylltu â'r rheolwyr ar unrhyw adeg. Dywedodd un aelod o'r staff wrthym, *"If you have any questions there is always someone you can ask"*. Mae'r staff hefyd yn teimlo eu bod yn cefnogi ei gilydd ac yn gweithio gyda'i gilydd mewn argyfwng. Darperir goruchwyliaeth un i un rheolaidd i'r staff a chynhelir ymweliadau monitro yn ystod galwadau gofal. Mae'r uwch-aelodau o'r staff yn adolygu perfformiad y staff ac yn gallu nodi unrhyw feysydd i'w datblygu eu sydd angen hyfforddiant pellach. Nodwyd gennym nad oedd y broses hon mor effeithiol ag y gallai fod ac mae'r rheolwr yn gweithredu i wella hyn.

Mae system recriwtio gadarn ar waith ac mae'r gwiriadau gofynnol yn cael eu cynnal cyn i'r staff ddechrau eu cyflogaeth er mwyn sicrhau eu bod yn addas ar gyfer eu rôl. Mae'r rhain yn cynnwys gwiriadau Gwasanaeth Datgelu a Gwahardd (DBS), dogfennau Adnabod a geirdaon gan gyflogwyr. Mae'r staff wedi cwblhau'r rhan fwyaf o'u hyfforddiant gorfodol diweddaraf, tra bo eraill wedi cwblhau hyfforddiant penodol ychwanegol. Mae ymgynghorydd Codi a Chario wedi cael ei benodi a bydd yn darparu hyfforddiant theori yn y swyddfa a hyfforddiant ymarferol ar alwadau. Mae ystafell ychwanegol wedi'i sicrhau yn y swyddfa a bydd yn cael ei ddefnyddio ar gyfer hyfforddiant Codi a Chario/ymarfer ar gyfer staff.

Edrychwyd ar y polisïau allweddol a gwelsom eu bod yn gyfredol ac yn adlewyrchu'r ddeddfwriaeth yng Nghymru. Cynhelir cyfarfodydd staff yn rheolaidd a darperir y cofnodion i'r rhai sy'n methu bod yn bresennol er mwyn sicrhau eu bod yn cael gwybod y wybodaeth ddiweddaraf. Darperir canllaw i Ddefnyddwyr y Gwasanaeth i'r bobl sy'n cael eu cefnogi sy'n cynnwys gwybodaeth berthnasol megis y weithdrefn gwyno. Fodd bynnag, mae rhai o'r bobl yn dweud nad ydynt yn gwybod ble i ddod o hyd i'r weithdrefn gwyno. Mae'r rheolwr yn bwriadu datrys hyn er mwyn sicrhau bod y bobl yn ymwybodol o ble i ddod o hyd i wybodaeth bwysig. Gwelsom lawer o sylwadau cadarnhaol gan deuluoedd y bobl yn cael eu harddangos yn swyddfa'r darparpwr, gyda rhai negeseuon teimladwy yn dangos eu gwerthfawrogiad am y cymorth y mae eu perthnasau wedi ei gael.

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
80	Nid yw'r unigolyn cyfrifol wedi cwblhau adolygiad o ansawdd y gofal a'r cymorth bob chwe mis fel sy'n ofynnol. Y dyddiad a oedd wedi'i nodi ar yr adroddiad diweddaraf a welwyd ar adeg yr arolygiad oedd 15/02/2022.	Cyflawnwyd
36	Nid yw'r holl staff wedi cael yr hyfforddiant gofynnol diweddaraf. Darparwr i sicrhau bod pob aelod o'r staff d) yn cael hyfforddiant craidd sy'n briodol i'r gwaith sydd i gael ei wneud ganddo; (e) yn cael hyfforddiant arbenigol fel y bo'n briodol;	Cyflawnwyd
35	Nid oedd y ddogfennaeth ofynnol ar waith ar gyfer y staff. Gwelsom dair ffeil staff, yr oedd bylchau o ran hanes cyflogaeth mewn dwy ohonynt ac un geirda yn unig oedd wedi'i gynnwys mewn dwy o'r tair ffeil a welwyd.	Cyflawnwyd
73	Nid yw'r unigolyn cyfrifol yn cynnal ymweliadau Rheoliad 73 o fewn yr amserlenni gofynnol, sef o leiaf bob tri mis.	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 10/01/2024