# Adroddiad Arolygu ar gyfer

**Quayside Care LTD**

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

**This report is also available in English**

**Mae'r adroddiad hwn hefyd ar gael yn Saesneg**

## Dyddiad Cwblhau'r Arolygiad

31/01/2023

***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.*

# 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 | [Nodi â Llaw]<br>Hwn oedd yr arolygiad cyntaf o dan RISCA |
| 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

Mae Quayside Care yn rhoi cymorth i bobl yn y gymuned i'w galluogi i barhau i fyw yn annibynnol yn eu cartref eu hunain.

Mae'r bobl a'u cynrychiolwyr yn hapus gyda'r gofal a'r cymorth a roddir iddynt. Caiff y staff gofal eu llywio gan gofnodion manwl sy'n cael eu hadolygu'n rheolaidd er mwyn sicrhau eu bod yn parhau'n gyfredol. Ymgynghorir â'r bobl ynghylch sut yr hoffent gael eu cefnogi a chaiff eu barn ei pharchu a'i hystyried.

Mae'r rheolwr a'r Unigolyn Cyfrifol yn goruchwylio'r gwasanaeth ac yn gefnogol o'u staff. Dywedodd y staff gofal eu bod yn gefnogol ac ar gael. Caiff archwiliadau a gwiriadau eu cynnal yn rheolaidd i sicrhau bod gofal a'r cymorth yn cael ei roi yn ddiogel ac yn effeithlon. Ni chaiff adolygiad yr unigolyn cyfrifol o Ansawdd y Gofal ac adroddiadau ymweliadau'r unigolyn cyfrifol â'r gwasanaeth eu cwblhau o fewn yr amserlenni gofynnol ar hyn o bryd ac mae hwn yn faes i'w wella.

## Llesiant

Caiff y bobl eu parchu fel unigolion ac maent yn chwarae rhan weithgar yn y gofal a'r cymorth a ddarperir iddynt. Mae'n amlwg yr ymgynghorir â'r bobl ac/neu â'u cynrychiolwyr yn rheolaidd er mwyn sicrhau eu bod yn fodlon ar y ffordd y caiff eu cymorth ei ddarparu iddynt. Dywedodd perthynas wrthym, "*The care is amazing, I cannot praise them enough".*

Anogir y bobl i fod yn annibynnol a dywedwyd fod y staff gofal yn "*professional"* . Mae tîm bach o staff yn rhoi gofal i'r bobl ac felly, ar y cyfan, mae'r un grŵp o staff gofal yn darparu parhad ac yn galluogi'r bobl i ddatblygu cydberthnasau gwaith cadarnhaol. Maent yn adnabod y bobl yn dda ac yn meddu ar ddealltwriaeth dda o anghenion gofal y bobl a'u dewisiadau, sy'n cael effaith gadarnhaol ar lesiant y bobl. Dywedodd aelod o deulu wrthym, *"They are excellent, it's so amazing seeing carers so happy in their job, it spills over into their work".* Mae'r staff gofal yn ymroddedig ac yn ymrwymedig ac nid ydynt yn rhuthro wrth gyflawni galwadau. Dywedodd aelod o'r staff wrthym, *"As long as it takes, I will stay".* Nododd gweithiwr iechyd proffesiynol fod y gwasanaeth yn *"always puts the needs of the client at the centre of the service".*

Mae systemau ar waith er mwyn cynorthwyo i amddiffyn y bobl rhag niwed a chamdriniaeth. Mae'r staff yn ymwybodol o'r weithdrefn er mwyn codi unrhyw bryderon a allai fod ganddynt. Mae'r staff yn hyderus yr eir i'r afael yn briodol ag unrhyw faterion y tynnir sylw'r tîm rheoli atynt. Mae'r polisïau yn gyfredol ac yn unol â deddfwriaeth.

Ymdrinnir â chofnodion personol yn gyfrinachol a chânt eu storio'n ddiogel. Caiff y cofnodion eu cadw ar-lein gan mwyaf, ond caiff rhai copïau o gynlluniau cymorth a gofal unigol eu cadw dan glo mewn cabinet gwrthdan. Mae'n rhaid defnyddio cyfrinair er mwyn cael gafael ar y cofnodion ar-lein a dim ond staff perthnasol all eu gweld.

## Gofal a Chymorth

Mae'r bobl a'u cynrychiolwyr y gwnaethom siarad â nhw yn fodlon ar y gofal a'r cymorth y maent yn eu cael. Dywedodd un perthynas wrthym, *“We are blessed with the best, I don’t know how we’d manage without them”.* Nododd ymatebion i holiadur a gafodd ei gwblhau yn ddiweddar gan y bobl sy'n defnyddio'r gwasanaeth ynghylch ansawdd y gofal a ddarperir fod y staff gofal yn *“friendly and professional” ac yn “Excellent”.*

Caiff asesiadau manwl eu cyflawni yng nghartref yr unigolyn cyn iddynt gael cymorth am y tro cyntaf er mwyn sicrhau y nodir anghenion penodol ac y caiff y cynlluniau gofal eu llunio gydag ystyriaeth at ddymuniadau, dewisiadau a chanlyniadau personol yr unigolyn. Caiff gwybodaeth ei chasglu gan weithwyr iechyd a gofal cymdeithasol proffesiynol pan yn briodol. Mae'r staff gofal yn dilyn cynlluniau clir ar y cymorth sydd ei angen er mwyn diwallu pob agwedd ar ofal ac sy'n cynnwys gwybodaeth am unrhyw ymyriadau a chyfarpar sydd eu hangen ar gyfer pob galwad. Mae proffil un dudalen sy'n nodi pwy a beth sy'n bwysig i'r unigolyn yn helpu'r staff gofal i ddod i'w adnabod yn well. Fodd bynnag, nid oedd hyn i'w weld ar bob cofnod a welwyd. Dywedodd yr unigolyn cyfrifol bod y cofnodion yn cael eu diweddaru ar hyn o bryd ac y bydd y wybodaeth hon yn cael ei hychwanegu at bob cynllun gofal a chymorth.

Caiff asesiadau risg eu cynnal a'u hadolygu ynghyd â'r cynlluniau gofal a chymorth bob chwarter, neu ynghynt os bydd angen eu newid, er mwyn gwneud yn siŵr eu bod yn parhau'n gyfredol ac yn berthnasol. Mae'r cofnodion yn dangos bod y bobl a/neu eu cynrychiolwyr yn cael eu cynnwys yn y broses adolygu, a chaiff hyn ei gynnal yng nghartref yr unigolyn fel rheol. Ymgynghorir â gweithwyr Iechyd a Gofal Cymdeithasol proffesiynol ac mae'r staff gofal yn cydweithio â nhw i hybu iechyd a llesiant yr unigolyn.

Mae'r staff gofal a'r rheini y maent yn eu cynorthwyo yn teimlo bod digon o amser yn cael ei neilltuo ar gyfer galwadau ac nad ydynt fyth yn teimlo eu bod yn cael eu rhuthro. Dywedodd un perthynas wrthym, “*They (carers) are brilliant, I can’t fault them at all, they will sit and talk with her, she couldn’t find better carers”.* Dywedodd y bobl wrthym fod y staff gofal fel rheol yn cyrraedd ar amser ond os byddant yn cyrraedd yn hwyr cânt eu hysbysu am hynny. Gwelsom fod cynlluniau wrth gefn ar waith i'w dilyn mewn argyfwng.

Mae gan y darparwr bolisïau a gweithdrefnau ar gyfer rheoli'r risg o heintiau. Mae arferion hylendid da ar waith yn unol â chanllawiau Iechyd Cyhoeddus Cymru.

## Yr Amgylchedd

Nid yw ansawdd yr amgylchedd yn thema sy'n gymwys ar gyfer gwasanaethau cymorth cartref gan fod y bobl yn cael gofal yn eu cartref eu hunain. Fodd bynnag, gwnaethom yr arsylwadau canlynol:

Caiff y gwasanaeth ei redeg o swyddfa sy'n cynnwys digon o adnoddau gyda chyfleusterau hyfforddi ar y safle. Caiff cofnodion eu storio'n ddiogel ar system electronig. Mae'r gwasanaeth yn cwblhau asesiadau risg unigol mewn perthynas ag amgylchedd byw y bobl. Mae'r rhain yn nodi sut y dylai'r gweithwyr gofal reoli risgiau amgylcheddol posibl wrth iddynt ddarparu gofal.

## Arweinyddiaeth a Rheolaeth

Mae'r unigolyn cyfrifol yn goruchwylio'r gwasanaeth yn effeithiol ac yn cymryd rhan yn y gwaith o redeg y gwasanaeth o ddydd i ddydd. Mae systemau llywodraethu ar waith i fonitro ansawdd y gofal a ddarperir. Bydd yr unigolyn cyfrifol a'r Uwch-aelodau o'r staff yn cyflawni hapwiriadau ac yn goruchwylio'r staff gofal yn ystod galwad er mwyn monitro a myfyrio ar ymarfer gwaith ac fel rhan o'r broses i lywio'r adolygiad ansawdd a goruchwylio. Mae'r staff gofal yn teimlo eu bod yn cael eu cefnogi ac yn nodi ei fod yn hawdd mynd at y rheolwyr a'u bod yn *"fantastic*". Dywedodd un aelod o'r staff wrthym *"They care not just about staff but the people they support".* Dywedodd aelod arall o'r staff, "*They're very good. By far the best I've worked for so far".*

Mae'r polisïau yn fanwl ac yn gyfredol ac mae archwiliadau ar waith i fonitro'r gwasanaeth ac i nodi meysydd i'w gwella er mwyn sicrhau'r canlyniadau gorau i'r bobl. Caiff holiaduron eu hanfon at y bobl sy'n defnyddio ac yn gweithio yn y gwasanaeth ac mae'r unigolyn cyfrifol wedi cwblhau adroddiad sicrhau ansawdd. Mae'r unigolyn cyfrifol hefyd yn ymgynghori â'r bobl yn rheolaidd ac yn mynd ati i ddadansoddi, asesu a gweithredu ar eu canfyddiadau. Nid yw adroddiadau'r unigolyn cyfrifol yn cael eu cwblhau o fewn yr amserlenni gofynnol yn unol â deddfwriaeth ac er nad oes angen gweithredu ar unwaith, mae'n faes i'w wella ac rydym yn disgwyl i'r unigolyn cyfrifol feddu ar adroddiadau cyfredol yn yr arolygiad nesaf.

Mae'r staff yn cael hyfforddiant sefydlu priodol. Fodd bynnag, nid yw'r mwyafrif o'r staff wedi cael yr hyfforddiant gofynnol diweddaraf. Mae'r unigolyn cyfrifol wedi dod o hyd i ddarparwr hyfforddiant newydd yn ddiweddar ac mae'r staff bellach yn gweithio drwy'r hyfforddiant angenrheidiol. Mae aelod o'r staff hefyd wedi cwblhau'r cwrs 'Hyfforddi'r Hyfforddwr' yn ddiweddar a bydd yn cynnal hyfforddiant Symud a Chodi a Chario â phob aelod o'r staff. Caiff hyn ei brofi yn yr arolygiad nesaf ac mae'n faes i'w wella. Dywedodd y staff wrthym eu bod yn cael sesiynau sefydlu manwl a chyfleoedd i gysgodi staff eraill ar ddechrau eu cyflogaeth a'u bod yn teimlo'n barod i ymgymryd â'u rôl. Mae'r cofnodion yn dangos bod y staff yn cael sesiynau goruchwylio un i un yn rheolaidd.

Mae system recriwtio ddiogel ar waith. Cynhelir gwiriad cofnod troseddol drwy'r Gwasanaeth Datgelu a Gwahardd a chesglir geirdaon a hanes cyflogaeth cyn i staff newydd ddechrau eu swyddi. Fodd bynnag, nodwyd gennym fod rhai bylchau o ran geirdaon a hanes cyflogaeth. Er nad oes angen gweithredu ar unwaith, mae hwn yn faes i'w wella, ac rydym yn disgwyl i'r darparwr weithredu.

| 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 |
| 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. | Newydd |
| 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; | Newydd |
| 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. | Newydd |
| 73 | Nid yw'r unigolyn cyfrifol yn cynnal ymweliadau Rheoliad 73 o fewn yr amserlenni gofynnol, sef o leiaf bob tri mis. | Newydd |

**Dyddiad Cyhoeddi** 17/03/2023