



Adroddiad Arolygu ar gyfer

Care Crew Dom Care

**36 Charles Street
Casnewydd
NP20 1JT**

Dyddiad Cwblhau'r Arolygiad

14/12/2023

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.

Care Crew Dom Care

Y math o ofal a ddarperir	Gwasanaeth Cymorth Cartref
Darparwr Cofrestredig	Care Crew Limited
Iaith y gwasanaeth	Y ddwy
Arolygiad blaenorol Arolygiaeth Gofal Cymru	11 Gorffennaf 2023
Ydy'r gwasanaeth hwn yn hyrwyddo'r iaith Gymraeg a diwylliant Cymru?	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

Mae'r gwasanaeth wedi gwella'r ffordd y mae'n rhoi prosesau ar waith yn sylweddol ers ein harolygiad diwethaf, sydd wedi arwain at ganlyniadau gwell i'r bobl sy'n defnyddio'r gwasanaeth. Mae'r bobl yn siarad yn gadarnhaol am safon y gofal a'r cymorth, a gwnaethant ddweud wrthym fod ganddynt gydberthnasau da â'r staff gofal. Caiff cynlluniau personol y bobl eu hysgrifennu i safon uchel, ac mae'r gwasanaeth yn sicrhau bod y bobl yn cael eu cynnwys wrth ddatblygu ac adolygu'r cynlluniau.

Mae'r staff gofal yn cael cymorth a sesiynau goruchwylio rheolaidd â'u rheolwyr llinell, ac mae'r tîm rheoli yn gweithredu ar wybodaeth a rennir gan y bobl a'r staff i wella'r ffordd y caiff gofal ei roi. Mae'r gwasanaeth wedi gwella'r strwythurau er mwyn sicrhau y caiff staff gofal eu recriwtio a'u hyfforddi'n addas, ac mae wedi cymryd camau i helpu'r staff gofal i ddatblygu eu sgiliau Saesneg.

Llesiant

Ers yr arolygiad diwethaf, mae'r gwasanaeth wedi gweithio i helpu'r staff gofal i wella eu sgiliau Saesneg. Mae gan y bobl gydberthnasau cadarnhaol a pherthynas dda â'u staff gofal bellach. Dywedodd y bobl wrthym am bwysigrwydd cysondeb o ran staff. Gwelsom fod y gwasanaeth yn cofnodi eu hadborth ac yn gweithredu arno er mwyn datblygu timau craidd i gefnogi'r bobl lle y bo'n bosibl. Dywedodd un unigolyn fod y staff a'r gwasanaeth yn rhagorol.

Mae canllaw ysgrifenedig clir ar gyfer y gwasanaeth, a chaiff y bobl gymorth i gymryd rhan wrth gynllunio eu gofal a'u cymorth. Mae'r gwasanaeth wedi gweithio'n galed i roi mwy o ffocws ar ofal sy'n canolbwyntio ar yr unigolyn, ac mae hyn wedi gwella ansawdd y cynlluniau personol yn sylweddol, yn ogystal â'r ffordd y caiff gofal ei roi. Mae'r tîm rheoli yn helpu'r staff gofal i ddeall pwysigrwydd cydberthnasau a chysylltiadau â'r bobl sy'n cael cymorth, ac mae hyn wedi cael effaith gadarnhaol ar ansawdd y gofal a'r cymorth a ddarperir. Dywedodd un unigolyn wrthym, "*Sometimes I don't see anyone else in the day so it is nice to chat with them.*" Gwelsom ganllawiau clir yng nghynlluniau personol y bobl i helpu'r staff i ymgysylltu â phobl gan ddefnyddio ffyrdd sy'n addas ar eu cyfer, gan gynnwys pynciau o ddiddordeb, yr amseroedd gorau, a'r dulliau i'w defnyddio. Mae tîm rheoli'r gwasanaeth wedi sicrhau bod cynlluniau personol y bobl yn cefnogi'r ymyriadau a amlinellwyd gan weithwyr iechedd a gofal cymdeithasol proffesiynol allanol.

Mae'r tîm rheoli yn monitro amseroedd galwadau yn rheolaidd ac yn anelu at wella'r sefyllfa gan ystyried y parthau 20 milltir yr awr newydd. Caiff y bobl eu trin ag urddas a pharch gan y staff gofal. Gwelsom enghreifftiau o'r bobl yn canmol y gwasanaeth am y gofal a'r cymorth a gânt sy'n dangos bod gwelliannau sylweddol wedi'u gwneud o ran y ffordd y caiff gofal ei roi ers yr arolygiad diwethaf. Mae prosesau gwell ar waith i helpu i oruchwylio a llywodraethu'r gwasanaeth, sydd wedi arwain at ganlyniadau gwell i'r bobl. Nodwyd gennym fod rhai meysydd i'r unigolyn cyfrifol newydd eu datblygu er mwyn sicrhau ei fod yn bodloni gofynion y rheoliadau yn llawn mewn perthynas ag asesu, monitro, a gwella ansawdd a diogelwch y gwasanaeth.

Gofal a Chymorth

Mae'r bobl yn siarad yn gadarnhaol am y gofal a'r cymorth y maent yn eu cael gan y gwasanaeth. Dywedodd un unigolyn wrthym, *"They do everything I ask ... They are very attentive and friendly."* Mae'r gwasanaeth yn cymryd camau i gasglu adborth gan y bobl am eu gofal a'u cymorth wyneb yn wyneb a thros y ffôn. Gwelsom fod y materion blaenorol a nodwyd mewn perthynas â rhwystrau iaith wedi gwella'n sylweddol ers yr arolygiad diwethaf, gan arwain at ganlyniadau gwell i'r bobl sy'n cael cymorth. Mae'r ganmoliaeth a dderbynnir gan y gwasanaeth yn dangos y cynnydd y mae wedi'i wneud wrth wella lefelau iaith a chymhwysedd y staff wrth gwblhau tasgau gofal a meithrin cydberthnasau da. Mae'r gwasanaeth yn ymdrin â chwynion a gaiff am y gofal a'r cymorth mewn modd amserol, a chaiff gwybodaeth ei rhannu â'r tîm ehangach er mwyn sicrhau dull cyson o ymdrin â materion sy'n gysylltiedig ag ymarfer.

Mae cynlluniau personol y bobl wedi'u hysgrifennu i safon uchel. Mae'r cynlluniau personol yn cynnwys gwybodaeth a gesglir drwy asesiadau, yn ogystal â gwybodaeth gan asiantaethau allanol sy'n ymwneud â gofal a chymorth y bobl. Mae'r cynlluniau personol yn cynnwys canllawiau manwl i'r staff gofal ar sut i ddiwallu anghenion y bobl mewn ffordd sy'n gweithio i'r unigolyn. Caiff hanesion cymdeithasol y bobl eu cynnwys yn eu cynlluniau personol, sy'n rhoi dealltwriaeth glir i'r staff gofal o'r unigolyn dan sylw, a'r hyn sy'n cefnogi ei lesiant. Ers yr arolygiad diwethaf, cafwyd gwelliant sylweddol yn y broses a ddefnyddir i ddatblygu'r cynlluniau personol, a gwelsom fod y bobl yn cael eu cynnwys yn ymarferol wrth ddatblygu ac adolygu eu cynlluniau personol. Mae'r cynlluniau personol yn canolbwyntio ar ganlyniadau er mwyn sicrhau bod y gwasanaeth yn helpu'r bobl i bennu ac i gyflawni eu nodau llesiant personol. Caiff y bobl eu cefnogi i fod mor annibynnol â phosibl. Os na all y bobl gadw eu hunain yn ddiogel, dilynir y gweithdrefnau angenrheidiol. Mae trefniadau priodol ar waith gyda'r awdurdod lleol i sicrhau y gwneir trefniadau er lles pennaf y bobl, pan fo angen. Gwelsom fwy o enghreifftiau o drefniadau gweithio amlasiantaethol i wella'r canlyniadau i bobl. Mae'r gwasanaeth yn gweithio ochr yn ochr â gweithwyr proffesiynol eraill i roi hyfforddiant i'r staff ar y dulliau penodol sydd eu hangen i gefnogi'r bobl yn effeithiol.

Mae'r bobl yn cael eu hamddiffyn rhag niwed a chamdriniaeth. Mae gan y gwasanaeth bolisiau a gweithdrefnau clir i sicrhau bod y staff gofal yn cefnogi'r bobl yn ddiogel. Pan fydd y bobl yn cael cymorth gyda'u meddyginiaethau, mae'r gwasanaeth yn dilyn canllawiau arferion gorau ar gyfer ymdrin â meddyginiaethau a rhoi meddyginiaethau'n ddiogel. Mae'r goruchwylwyr maes yn cwblhau archwiliadau meddyginiaeth rheolaidd ac yn rhannu'r canfyddiadau â'r rheolwr. Mae proses glir ar gyfer rhoi gwybod am bryderon diogelu ac ymateb iddynt, ac mae'r gwasanaeth yn rhannu'r wybodaeth berthnasol ag asiantaethau eraill fel yr awdurdod lleol a'r rheoleiddiwr.

Arweinyddiaeth a Rheolaeth

Ers yr arolygiad diwethaf, mae'r gwasanaeth wedi gweithredu ei brosesau goruchwylio a llywodraethu mewn ffordd gyson. Mae aelodau'r tîm rheoli yn gweithio'n agos gyda'i gilydd i sicrhau y caiff gwybodaeth ei chofnodi a'i hadolygu, ac y gweithredir arni mewn modd amserol. Mae'r rheolwr wedi cyflwyno systemau i wella effeithlonrwydd y gwasanaeth, sydd wedi cael effaith fuddiol ar brofiadau'r bobl a'r staff gofal. Mae'r staff gofal a'r goruchwylwyr maes yn canmol y cymorth y maent yn ei gael gan y rheolwr ac yn teimlo'n gryf fod y gwasanaeth wedi gwneud cynnydd. Mae'r gwasanaeth bellach wedi penodi unigolyn cyfrifol sy'n bwrw ati i sicrhau ei fod yn cyflawni holl gyfrifoldebau'r swyddogaeth honno yn unol â'r rheoliadau. Mae'n ymweld â'r gwasanaeth yn rheolaidd, ac mae wedi paratoi adroddiad ar ansawdd y gofal ar gyfer y chwe mis diwethaf. Fodd bynnag, ar hyn o bryd, nid yw'r unigolyn cyfrifol wedi dangos ei fod wedi bodloni gofynion y rheoliadau yn llawn mewn perthynas â'i gyfrifoldebau. Er nad oes angen gweithredu ar unwaith, mae hwn yn faes i'w wella, ac rydym yn disgwyl i'r darparwr weithredu.

Mae'r gwasanaeth yn dilyn arferion recriwtio diogel ac mae wedi cynyddu'r cyfleoedd i asesu a chefnogi sgiliau iaith y staff gofal. Mae'r staff gofal yn cael cymorth a sesiynau goruchwylio rheolaidd yn unol â'r rheoliadau. Gwelsom fod y tîm rheoli yn mynd i'r afael â materion a gaiff eu codi gan y staff gofal yn ystod sesiynau goruchwylio. Gwelsom hefyd fod adborth gan y bobl yn cael ei drafod â'r staff gofal yn ystod y sesiynau hyn. Mae'r staff gofal yn teimlo eu bod yn cael eu cefnogi ac yn teimlo eu bod yn gymwys yn eu rolau. Gwnaethant ddweud wrthym eu bod yn cael cyfleoedd da i ddysgu a datblygu. Gwelsom dystiolaeth amlwg fod y staff gofal yn cwblhau hyfforddiant, yn ogystal â chynlluniau ar gyfer cyfleoedd pellach. Mae'r rheolwr yn cadw cofnodion clir i gefnogi datblygiad y staff. Dywedodd y staff gofal wrthym eu bod yn teimlo'n gadarnhaol am y cyfleoedd sydd ar gael iddynt ddatblygu.

Mae digon o staff gofal i ddiwallu anghenion y bobl. Gwelsom fod rotas yn cael eu cynllunio er mwyn cynnwys amser teithio, a'u bod yn cael eu monitro a'u hadolygu'n rheolaidd pan gaiff unrhyw broblemau eu nodi. Mae'r gwasanaeth wrthi'n datblygu rota cylchdro i wella parhad gofal mewn ymateb i adborth gan y bobl. Mae'r gwasanaeth wedi gwneud gwelliannau sylweddol i'w strwythurau a'i brosesau er mwyn gwella effaith ei drefniadau arweinyddiaeth a rheolaeth.

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
21	Nid yw'r bobl yn cael gofal a chymorth fel y'u nodir yn eu cynlluniau gofal.	Cyflawnwyd
66	Prin yw'r gwaith gan yr unigolyn cyfrifol i oruchwylio'r trefniadau ar gyfer rheoli'r gwasanaeth i sicrhau diogelwch a llesiant parhaus y bobl sy'n defnyddio'r gwasanaeth.	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
73	Nid yw'r unigolyn cyfrifol wedi dangos ei fod yn cyfarfod â'r staff nac yn casglu adborth ganddynt fel rhan o'i ymweliadau rheoliadol â'r gwasanaeth.	Newydd
80	Nid yw'r unigolyn cyfrifol newydd wedi gwneud trefniadau ar gyfer (a) ystyried canlyniad y gwaith ymgysylltu ag unigolion ac eraill, fel sy'n ofynnol gan reoliad 76; (b) dadansoddi'r data cyfanredol ar ddigwyddiadau, digwyddiadau hysbysadwy, materion diogelu, chwythu'r chwiban, pryderon a chwynion; (c) adolygu unrhyw gamau gweithredu a gymerir mewn perthynas â chwynion; (d) ystyried canlyniad unrhyw archwiliad o gywirdeb a chyflawnrwydd cofnodion.	Newydd
27	Nid oes gan ddarparwr y gwasanaeth bolisïau digonol ar waith i sicrhau diogelwch a llesiant y bobl sy'n defnyddio'r gwasanaeth.	Cyflawnwyd
35	Nid yw darparwr y gwasanaeth wedi sicrhau y caiff yr holl wiriadau recriwtio eu cwblhau yn unol â'r rheoliadau er mwyn sicrhau bod y staff gofal yn addas i ddarparu gofal i'r bobl sy'n defnyddio'r gwasanaeth.	Cyflawnwyd
15	Nid yw'r cynlluniau personol yn cynnwys digon o fanylion i hysbysu'r gweithwyr gofal sut y dylid cefnogi'r bobl sy'n defnyddio'r gwasanaeth.	Cyflawnwyd
16	Ni chynhelir adolygiadau o'r cynlluniau personol yn gyson bob tri mis yn unol â'r rheoliadau.	Cyflawnwyd
36	Nid yw darparwr y gwasanaeth yn darparu sesiynau goruchwyllo i'r staff gofal yn unol â'i ddatganiad o ddiben neu'r rheoliadau.	Cyflawnwyd

60	Nid yw AGC wedi cael ei hysbysu am ddigwyddiadau allweddol, sy'n cynnwys: achosion positif o COVID-19 yn y gwasanaeth, newid o ran rheolwr a newidiadau i'r datganiad o ddiben.	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 06/02/2024