



Adroddiad Arolygu ar gyfer

Care Crew Dom Care

**36 Charles Street
Casnewydd
NP20 1JT**

Dyddiad Cwblhau'r Arolygiad

18/07/2023

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

Care Crew Dom Care

Y math o ofal a ddarperir	Gwasanaeth Cymorth Cartref
Darparwr Cofrestredig	Care Crew Limited
Lleoedd cofrestredig	0
Iaith y gwasanaeth	Y ddwy
Arolygiad blaenorol Arolygiaeth Gofal Cymru	7 Mawrth 2023
A yw'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

Arolygiad llawn oedd hwn i brofi cynnydd y darparwr yn erbyn hysbysiadau gweithredu â blaenoriaeth a gyhoeddwyd yn yr arolygiad blaenorol. Mae cais ar gyfer Unigolyn Cyfrifol arfaethedig i oruchwylio'r broses o redeg y gwasanaeth bellach wedi cael ei gyflwyno, ond nid yw'r Rheoleiddiwr wedi ei dderbyn eto. Mae'r gwasanaeth wedi penodi rheolwr newydd sydd wedi dechrau rhoi systemau ar waith i sicrhau bod trefniadau digonol ar waith ar gyfer llywodraethu a goruchwylio'r gwasanaeth, ond nid ydynt wedi ymsefydlu'n llawn eto.

Mae ansawdd y gofal a'r cymorth yn parhau i fod yn amrywiol. Mae ansawdd rhai o'r cynlluniau personol wedi gwella'n sylweddol, ond ar adeg yr arolygiad, nid oedd pob cynllun wedi cael ei ddiweddarau a'i ddatblygu gyda'r bobl. Mae rhwystrau cyfathrebu yn parhau i effeithio ar y broses o ddarparu gofal a chymorth i rai o'r bobl, gan beri risg i iechyd a llesiant y bobl.

Gwnaethom adolygu nifer o feysydd i'w gwella y tynnwyd sylw atynt yn ystod arolygiadau blaenorol. Mae'r gwasanaeth wedi gwneud rhywfaint o gynnydd yn hyn o beth, a chyflawnwyd dau o'r meysydd i'w gwella y tynnwyd sylw atynt yn ystod arolygiadau blaenorol. Fodd bynnag, mae rhai meysydd y mae angen eu gwella o hyd.

Llesiant

Mae'r rhan fwyaf o'r bobl yn fodlon ar y gwasanaeth y maent yn ei gael ac yn canmol eu gweithwyr gofal. Fodd bynnag, mae rhai o'r bobl yn pryderu am eu hiechyd, eu diogelwch a'u llesiant o ganlyniad i'r gofal a'r cymorth a ddarperir, ac nid ydynt o'r farn bod y gofal a'r cymorth yn cael eu darparu gan weithwyr sy'n meddu ar gymhwysedd a sgiliau digonol. Mae anawsterau cyfathrebu o hyd rhwng rhai o'r gweithwyr gofal a'r bobl sy'n effeithio ar lesiant y bobl ac yn atal y gweithwyr gofal rhag darparu gofal a chymorth yn unol â chynlluniau personol y bobl. Ers yr arolygiad diwethaf, gwnaed cynnydd o ran cynnwys y bobl wrth ddatblygu eu cynlluniau personol, ac wrth nodi canlyniadau llesiant. Mae rhai o'r bobl yn canmol y broses hon, ond mae anghysondebau o hyd yn y weithdrefn sy'n effeithio fwy ar rai o'r bobl nag eraill.

Mae rhai o'r bobl yn siarad yn gadarnhaol am eu dewis o amseroedd galw ac yn fodlon ar y gwasanaeth y maent yn ei gael. Fodd bynnag, nid yw pawb yn gallu dewis eu hamser galw oherwydd argaeledd o fewn y gwasanaeth. Mewn rhai achosion, mae hyn yn peri risg i ddiogelwch ac urddas y bobl. Dywedodd y bobl wrthym fod y gweithwyr gofal yn garedig, yn gwrtais ac yn barchus, a'u bod yn awyddus i wneud gwaith da. Mae'r gweithwyr gofal yn siarad yn gadarnhaol am eu rolau a'r gwasanaeth. Mae gan y gwasanaeth system glir ar gyfer cynllunio amseroedd teithio ac amseroedd galwadau er mwyn helpu'r staff i gyrraedd yn ddiogel ac ar amser. Mae'r bobl yn sôn yn gadarnhaol am brydlondeb y staff.

Mae'r Unigolyn Cyfrifol arfaethedig wedi dechrau cynnal prosesau monitro ansawdd drwy gael adborth gan y bobl. Mae'r rhan fwyaf o'r adborth gan y bobl am y gwasanaeth yn gadarnhaol ac ni chodwyd unrhyw bryderon. Fodd bynnag, mae rhai bylchau yn y broses sy'n golygu nad yw pawb yn cael y cyfle i ymateb neu godi pryderon. Mae gan y gwasanaeth bolisi diogelu wedi'i ddiweddarau er mwyn amddiffyn y bobl rhag niwed a chamdriniaeth. Gallai rhai o'r gweithdrefnau a'r arferion sydd ar waith beri risg o niwed i'r bobl. Mae darparwr y gwasanaeth wedi rhoi sicrwydd y bydd yn gweithredu i ymdrin â'r materion. Mae'r gwasanaeth wedi penodi rheolwr newydd sydd wedi dechrau datblygu a gweithredu systemau er mwyn helpu i wella'r broses o ddarparu gofal a chymorth i'r bobl, yn ogystal â chymorth i'r staff. Mae'r bobl a'r staff yn siarad yn gadarnhaol am effaith y rheolwr wrth ddechrau ymdrin â'r materion y tynnwyd sylw atynt yn flaenorol, ond nid yw'r systemau a ddatblygwyd wedi ymsefydlu'n ymarferol eto.

Gofal a Chymorth

Mae'r bobl yn canmol y gweithwyr gofal yn fawr; dywedodd y bobl wrthym fod y gweithwyr gofal yn gyfeillgar, yn ddibynadwy ac yn brydlon. Mae'r bobl yn fodlon o ran parhad eu gweithwyr gofal ac yn siarad yn gadarnhaol am y timau rheolaidd. Fodd bynnag, nid yw rhai o'r bobl yn gallu cael cymorth yn unol â'u dewisiadau a'u hanghenion, ac mewn rhai achosion mae hyn yn peri risg o niwed i'r bobl. Mae ansawdd y gofal a'r cymorth i'r bobl yn amrywio. Mae rhai o'r bobl yn disgrifio eu gofal fel "*Excellent*," ond mae rhai o'r bobl yn pryderu am safon y gofal a'r cymorth a gânt oherwydd rhwystrau cyfathrebu. Dywedodd y bobl wrthym eu bod yn ei chael hi'n anodd cyfleu eu dymuniadau a'u hanghenion gyda rhai o'r gweithwyr gofal nad Saesneg yw eu hiaith gyntaf, a bod hyn yn peri risg i'w diogelwch, eu hiechyd a'u llesiant. Nodwyd y mater hwn mewn arolygiadau blaenorol a phrin fu'r cynnydd a wnaed, sy'n effeithio ar ansawdd y cydberthnasau a'r gofal a ddarperir i rai o'r bobl.

Mae'r gwasanaeth wedi gwneud cynnydd o ran diweddarau ac adolygu cynlluniau personol y bobl yn unol â'r Rheoliadau, a gwelsom dystiolaeth bod goruchwylwyr maes yn gweithio gyda'r bobl i gasglu gwybodaeth ar gyfer y cynlluniau personol ac i bennu canlyniadau llesiant. Fodd bynnag, nid yw pob cynllun personol wedi cael ei ddiweddarau, ac weithiau, nid yw'r cynlluniau personol yn ddigon manwl ac maent yn cynnwys gwybodaeth anghywir a allai beri risg o niwed i'r bobl. Mae angen amser ar y gwasanaeth i ddangos bod prosesau adolygu a diweddarau parhaus ar waith i helpu'r bobl i gyflawni eu canlyniadau llesiant personol. Mae hwn yn faes i'w wella, ac rydym yn disgwyl i'r darparwr weithredu. Mae system archwilio bellach ar gael ar gyfer rheoli meddyginiaethau er mwyn gwneud yn siŵr yr ymdrinnir â materion mewn modd amserol. Fodd bynnag, nid yw wedi cael ei rhoi ar waith eto.

Ni all pawb fod yn sicr eu bod yn derbyn gofal a chymorth yn unol â'u dewisiadau a'u hanghenion, nac i safon uchel. Er ein bod yn cydnabod rhai gwelliannau cadarnhaol, nid yw darparwr y gwasanaeth wedi gwneud digon o gynnydd ers yr arolygiad diwethaf i ddiogelu pawb. Mae hyn yn peri risg i iechyd a llesiant y bobl, ac felly rydym wedi cyhoeddi hysbysiad gweithredu â blaenoriaeth. Rhaid i'r darparwr weithredu ar unwaith i ymdrin â'r materion hyn.

Arweinyddiaeth a Rheolaeth

Ers yr arolygiad diwethaf, bu newidiadau i drefniadau rheoli'r gwasanaeth. Mae cais wedi'i gyflwyno i Arolygiaeth Gofal Cymru (AGC) ar gyfer unigolyn cyfrifol arfaethedig. Penodwyd rheolwr newydd hefyd, sydd wrthi'n diweddarau'r polisïau a'r gweithdrefnau er mwyn sicrhau bod trefniadau llywodraethu digonol ar waith i helpu'r gwasanaeth i weithredu'n hwylus. Mae angen mwy o amser i'r rheolwr ddangos gwelliannau goruchwylio a llywodraethu parhaus, ac i roi ei systemau archwilio newydd ar waith. Dywedodd y gweithwyr gofal wrthym fod y newidiadau sy'n cael eu gwneud wedi cael effaith gadarnhaol ar y ffordd y caiff y gwasanaeth ei ddarparu a'u bod wedi gwella eu llesiant yn y gwaith. Mae digon o staff ar ddyletswydd i gefnogi'r bobl. Mae gan y gweithwyr gofal ddigon o amser i reoli eu galwadau, a chaiff y rota ei chynllunio i ystyried amser teithio. Pan fydd unrhyw faterion yn codi oherwydd traffig, dywedodd y gweithwyr gofal wrthym fod y swyddfa yn helpu i gysylltu â'r bobl, neu'n ailddyrannu galwadau er mwyn sicrhau bod y galwadau yn cael eu cynnal yn brydlon.

Mae'r gweithwyr gofal wedi cael hyfforddiant addas i gyflawni eu dyletswyddau. Mae'r gweithwyr gofal yn cael hyfforddiant sefydlu yn unol â rheoleiddwyr y gweithlu ac yn siarad yn gadarnhaol am y cyfleoedd dysgu a datblygu sydd ar gael iddynt. Fodd bynnag, mae anawsterau parhaus o ran iaith yn golygu nad yw pob aelod o'r staff yn ddigon cymwys neu'n ddigon hyderus i gyflawni eu dyletswyddau y tu allan i'r drefn arferol. Ers yr arolygiad diwethaf, mae'r rheolwyr wedi diweddarau eu proses ar gyfer hyfforddi a goruchwylio'r gweithwyr gofal. Mae'r gweithwyr gofal yn canmol y cymorth a gânt gan eu rheolwyr llinell ac yn teimlo'n hyderus eu bod yn ymdrin ag unrhyw bryderon. Gwelsom dystiolaeth fod pryderon a chwynion a gaiff eu codi yn ystod sesiynau goruchwylio yn cael eu hystyried, a bod gweithdrefnau, asesiadau, a chofnodion cyfarfodydd tîm yn cael eu diweddarau'n briodol. Er bod y gweithwyr gofal yn teimlo eu bod yn cael eu cefnogi, bydd angen amser ar y rheolwyr i roi eu prosesau ar waith ac i sicrhau bod yr holl sesiynau goruchwylio yn cael eu cynnal yn unol â'r gofynion rheoliadol. Mae'r gwasanaeth wedi dechrau ymdrin â systemau i gefnogi'r trefniadau goruchwylio a llywodraethu er mwyn sicrhau y caiff gofal a chymorth eu darparu'n gyson ac mewn ffordd sy'n diwallu anghenion y bobl. Nid yw'r systemau hyn ar waith yn barhaus eto, ac er ein bod yn cydnabod rhai gwelliannau cadarnhaol, nid yw darparwr y gwasanaeth wedi gwneud digon o gynnydd ers yr arolygiad diwethaf. Mae hyn yn peri risg i iechyd a llesiant y bobl, ac felly rydym wedi cyhoeddi hysbysiad gweithredu â blaenoriaeth. Rhaid i'r darparwr weithredu ar unwaith i ymdrin â'r mater hwn.

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
21	Nid yw'r bobl yn cael gofal a chymorth fel y'u nodir yn eu cynlluniau gofal.	Heb Gyflawni
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.	Heb Gyflawni

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
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.	Heb Gyflawni
16	Ni chynhelir adolygiadau o'r cynlluniau personol yn gyson bob tri mis yn unol â'r rheoliadau.	Heb Gyflawni
36	Nid yw darparwr y gwasanaeth yn darparu sesiynau goruchwyllo i'r staff gofal yn unol â'i ddatganiad o ddiben neu'r rheoliadau.	Heb Gyflawni
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.	Heb Gyflawni
27	Nid oes gan ddarparwr y gwasanaeth bolisiâu 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

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 30/08/2023