



Adroddiad Arolygu ar gyfer

Gofal Angel Care

**13 Ashdown House, Parc Busnes Riverside
Benarth Road
Conwy
LL32 8UB**

This report is also available in English

Mae'r adroddiad hwn hefyd ar gael yn Saesneg

Dyddiad Cwblhau'r Arolygiad

30 Mehefin 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

Gofal Angel Care

Y math o ofal a ddarperir	Gwasanaeth Cymorth Cartref
Darparwr Cofrestredig	Gofal Angel Care Ltd
Lleoedd cofrestredig	0
Iaith y gwasanaeth	Y ddwy
Arolygiad blaenorol Arolygiaeth Gofal Cymru	Dyma arolygiad cyntaf y gwasanaeth ers iddo gofrestru o dan Ddeddf Cofrestru ac Arolygu Gofal Cymdeithasol (Cymru) 2016 [Nodi â Llaw]
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 Gofal Angel yn darparu cymorth i bobl sy'n byw yn eu cartrefi eu hunain, er mwyn helpu i wella ansawdd eu bywyd a rhoi seibiant i ofalwyr teuluol. Soniodd rhai o'r bobl am enghreifftiau o sut mae'r asiantaeth wedi helpu i newid eu bywydau er gwell. Mae pawb yn fodlon iawn ar y gofal y maent yn ei gael ac ar y staff gofal sy'n rhoi'r gofal hwnnw.

Mae'r staff yn fedrus iawn, yn brofiadol ac yn cael eu fetio'n llawn cyn iddynt gael eu cyflogi. Mae ganddynt agwedd gadarnhaol a chyfeillgar at eu gwaith ac maent yn parchu preifatrwydd ac urddas y bobl. Mae dymuniadau a dewisiadau'r bobl yn cael eu parchu, ac mae'r gofal mor hyblyg ag y dymunant. Mae'r staff gofal yn cyrraedd yn brydlon a bob amser yn aros am y cyfnod disgwylidig. Mae gan Gofal Angel dîm hapus o staff sy'n cael eu gwerthfawrogi ac sy'n darparu gofal effeithiol o ansawdd.

Mae gan y gwasanaeth systemau effeithiol ar waith i sicrhau bod y cynlluniau gofal bob amser yn gywir, bod y cofnodion yn drefnus a bod y staff yn fodlon ymgymryd â'u rolau. Mae'r rheolwyr yn ceisio barn y bobl, gweithwyr proffesiynol a'r staff drwy arolygon, galwadau personol, ymweliadau a thrwy adolygiadau rheolaidd o'r gofal. Mae'n amlwg bod parch mawr tuag at y gwasanaeth.

Llesiant

Mae gan y bobl ddewis a rheolaeth lawn a pharhaus dros eu gofal ac maent yn cael eu cynnwys yn llawn yn y gwaith cynllunio cychwynnol ac unrhyw waith adolygu dilynol o'r cymorth y maent yn ei gael. Mae'r Unigolyn Cyfrifol sy'n goruchwylio'r gwasanaeth yn ymweld â'r person cyn i unrhyw ofal gael ei roi er mwyn cytuno ar yr hyn sydd ei angen. Mae'n cynnal yr alwad gyntaf ei hun ac yn rhoi'r cymorth ei hun er mwyn sicrhau y gellir nodi'r holl fanylion sy'n gysylltiedig â dewisiadau ac anghenion y person a'u cofnodi yn y cynllun gofal. Gellir darparu gwybodaeth am y gwasanaeth yn Gymraeg; mae staff gofal a staff swyddfa sy'n siarad Cymraeg ar gael i gyfathrebu â'r bobl yn eu dewis iaith. Mae'r bobl yn cael cymorth wedi'i deilwra at eu hanghenion ar unrhyw ddiwrnod penodol; clywsom enghreifftiau o'r staff yn gweithredu mewn modd hyblyg er mwyn diwallu anghenion unigryw a newidiol y bobl, gan dreulio mwy o amser gyda nhw os bydd angen. Mae pob un o'r bobl a'u teuluoedd yn hapus iawn ac yn nodi bod y staff gofal yn mynd y tu hwnt i'r disgwyl er mwyn darparu gofal hynod effeithiol.

Mae iechyd a llesiant y bobl wrth wraidd y cymorth a roddir. Mae'r staff gofal yn gweithredu ar unwaith os bydd unrhyw bryderon iechyd drwy gysylltu â'r Unigolyn Cyfrifol a'r rheolwr a fydd yn hysbysu unigolion eraill perthnasol am y materion. Dywedodd y bobl wrthym fod y staff wedi rhoi gwybodaeth iddynt, wedi eu cyfeirio at wasanaethau perthnasol ac wedi gweithredu mewn modd hyblyg er mwyn rhoi cymorth mewn argyfwng. Mae'r bobl yn adnabod pob aelod o'r staff gofal sy'n eu cefnogi; maent wedi meithrin cydberthnasau llawn ymddiriedaeth â nhw ac yn teimlo y gallant siarad yn agored am unrhyw faterion.

Mae'r bobl yn cael eu diogelu rhag y risg o niwed drwy'r hyfforddiant a roddir i bob aelod o'r staff gofal a thrwy bolisiau a gweithdrefnau'r gwasanaeth ei hun. Mae'r cyfarfodydd un i un ag aelodau unigol o'r staff yn rhoi cyfle iddynt fyfyrion ar eu hymarfer a thrafod unrhyw faterion a heriau, fel y gellir nodi unrhyw faterion diogelu posibl. Mae'r Unigolyn Cyfrifol a'r rheolwr yn cysylltu â'r bobl yn rheolaidd er mwyn gwneud yn siŵr eu bod yn fodlon ar y gofal a ddarperir. Gwelsom dystiolaeth fod yr arweinwyr yn cymryd camau priodol os bydd ganddynt unrhyw bryderon am lesiant unigolyn.

Mae llesiant cymdeithasol y bobl yn bwysig i'r gwasanaeth. Mae'r staff gofal yn gwybod beth sy'n gwneud y bobl yn hapus ac maent wedi meithrin cydberthnasau effeithiol, llawn ymddiriedaeth. Mae'r teuluoedd a'r gofalwyr yn canmol yr effaith gadarnhaol y mae'r gwasanaeth wedi'i chael ar y bobl, gan nodi mwy o gymhelliant, gwell lefelau symudedd a mwy o gyswllt cymdeithasol fel rhai o'r manteision cadarnhaol y mae'r bobl wedi'u profi. Mae pawb yn hynod fodlon ar y gwasanaeth ac mae'r teuluoedd yn teimlo'n hyderus bod y bobl sy'n cael gofal yn ddiogel ac yn mwynhau'r profiad yn fawr.

Gofal a Chymorth

Mae'r gwasanaeth yn casglu safbwyntiau'r person, ei deulu, a gweithwyr proffesiynol eraill wrth asesu pa ofal sydd ei angen. Cadarnhaodd pawb y gwnaethom siarad â nhw eu bod yn hyderus bod y gwasanaeth yn eu hadnabod yn dda ac yn darparu gwasanaeth effeithiol sy'n adlewyrchu eu hanghenion a'u dewisiadau yn gywir. Wrth sôn am y staff, nodwyd *'have the right approach to their work and respect people's privacy and dignity'* a dywedwyd eu bod bob amser *'go above and beyond and are thoughtful, caring and kind'*. Cadarnhaodd y bobl y gallant gysylltu â'r swyddfa unrhyw bryd i wneud newidiadau i'w gofal.

Caiff y bobl ofal a chymorth o'r ansawdd sydd ei angen arnynt. Yn ogystal ag ymgynghori â phawb, mae'r rheolwyr yn cynnal yr ymweliad cyntaf eu hunain er mwyn gwneud yn siŵr bod ganddynt brofiad uniongyrchol o ddarparu'r gofal. Maent o'r farn ei bod yn bwysig iddynt wybod yn union sut y mae'n well gan y bobl i'w gofal gael ei ddarparu cyn iddynt roi cyfarwyddyd i'w staff. Mae hyn o fudd i'r staff gofal gan eu bod yn teimlo bod y rheolwyr yn deall unrhyw heriau y gallent eu hwynebu a'u bod yn ystyried eu hunain o ddirif yn rhan o'r tîm gofal. Gwelsom enghreifftiau o sut mae'r cymorth wedi newid bywyd rhai o'r bobl yn sylweddol. Mae un person yn llawer mwy hyderus o ran ei annibyniaeth ac yn cymryd rhan mewn tasgau nad yw wedi gallu eu gwneud ers amser maith; mae person arall yn byw gartref yn llwyddiannus ar ôl cyfnod hir yn yr ysbyty. Dywedodd person wrthym sut mae'r cymorth wedi ei alluogi i fyw *'a much better quality of life'*. Canmolodd aelod o un teulu aelodau'r staff am y parch a'r urddas y maent yn eu rhoi i'r bobl; *'They ensure their needs are met and often go above and beyond. A high standard of care and compassion is delivered daily'*.

Caiff y cynlluniau eu cadw'n gywir drwy eu hadolygu bob tri mis, neu'n gynt os oes angen. Cynhelir sgyrsiau ffôn rheolaidd â'r bobl sy'n derbyn gofal er mwyn gallu adolygu'r gwasanaeth yn barhaus. Mae'r nodiadau dyddiol a gofnodir gan y staff yn dangos pa gymorth a ddarparwyd ac yn nodi lle y gellid ystyried newidiadau. Dywedodd pob aelod o'r staff gofal wrthym eu bod yn gwybod pa ofal sydd ei angen cyn iddynt fynd i roi cymorth i unrhyw unigolyn.

Mae'r staff gofal yn monitro iechyd a llesiant y bobl y maent yn gofalu amdanynt, ac mae'r cofnodion yn dangos y byddant yn cymryd camau i roi gwybod i'r teulu os bydd ganddynt unrhyw bryderon. Maent yn rhoi arweiniad i'r bobl ac yn eu cyfeirio at fannau a all eu helpu. Dywedodd aelod o un teulu wrthym fod y staff yn onest am y ffordd y mae'r gofal yn dod yn ei flaen; maent yn gwneud awgrymiadau a fydd yn gwella diogelwch a chysur yr unigolion ac yn helpu'r teulu i wneud y newidiadau hynny, fel symud dodrefn. Gwelsom dystiolaeth fod rheolwyr y gwasanaeth yn gwybod am y gweithdrefnau i'w dilyn pe bai ganddynt bryderon am lesiant y bobl.

Arweinyddiaeth a Rheolaeth

Mae darparwr y gwasanaeth wedi rhoi trefniadau llywodraethu rhagorol ar waith er mwyn helpu i sicrhau bod y gwasanaeth yn gweithredu'n ddidrafferth a bod y bobl yn cael gofal a chymorth o ansawdd. Mae'r tîm rheoli yn meddu ar sgiliau technegol da ac maent wedi llunio systemau trefnus i ddangos pan fydd angen adolygu ac archwilio unrhyw elfen o'r gweithrediad. Gwelsom daenlenni cydymffurfiaeth a oedd yn cynnwys dyddiadau a rhestr o'r elfennau i'w gwirio. Roedd y gwiriadau diweddaraf oll wedi'u cynnal. Gwelsom fod y gwasanaeth wedi gofyn am safbwyntiau'r bobl a safbwyntiau gweithwyr proffesiynol a'i fod hefyd yn gofyn barn y staff. Mae'r ymatebion i gyd yn gadarnhaol gyda'r gweithwyr proffesiynol yn disgrifio'r gwasanaeth fel *'excellent'*.

Mae'r Unigolyn Cyfrifol a'r rheolwr yn y swyddfa bob dydd ac mae'r bobl, y staff a'r gweithwyr proffesiynol yn canmol y ffaith eu bod hi'n hawdd cyfathrebu â nhw. Dywedwyd wrthym *'there is always someone at the end of the phone'*. Maent yn goruchwyllo'r gwasanaeth yn effeithiol ac yn chwarae rôl *'hands on'*. Gwelsom fod y datganiadau blynyddol am weithrediad y gwasanaeth yn gynhwysfawr, ac mae'r adroddiad ar yr adolygiad o ansawdd y gofal a gaiff ei ysgrifennu gan yr Unigolyn Cyfrifol yn nodi'r hyn y mae'r gwasanaeth yn ei wneud yn dda a lle y gallai ddatblygu ymhellach. Er mai gwasanaeth cymharol newydd yw Gofal Angel, mae'n gweithredu fel petai wedi'i sefydlu ers amser ac mae trefniadau cadarn ar waith i sicrhau bod y gwasanaeth yn rhedeg yn effeithiol ac yn ddidrafferth. Mae'r rheolwr a'r Unigolyn Cyfrifol yn arwain drwy esiampl, gan gynnwys eu hunain yn y trefniadau darparu gofal er mwyn sicrhau eu bod bob amser yn deall safbwyntiau'r bobl sy'n derbyn gofal a'u teulu a'r heriau posibl sy'n eu hwynebu.

Caiff y bobl eu cefnogi gan staff gofal sy'n meddu ar y wybodaeth a'r sgiliau sydd eu hangen i'w helpu i gyflawni eu canlyniadau personol. Mae'r cofnodion hyfforddiant yn cynnwys tystiolaeth i ddangos bod y staff yn wybodus mewn amrywiaeth o bynciau sy'n berthnasol i'w rôl; caiff cryn dipyn o'r hyfforddiant ei gyflwyno wyneb yn wyneb, ac mae'r staff yn mwynhau hynny. Dywedodd y staff wrthym fod yn rhaid iddynt gwblhau'r holl hyfforddiant gorfodol cyn iddynt ymgymryd ag ymweliad gofal ar eu pen eu hunain. Dilynir gweithdrefnau recriwtio diogel a chaiff y staff gofal eu fetio'n drylwyr. Dywedodd y staff gofal wrthym eu bod wir yn teimlo eu bod yn cael eu gwerthfawrogi gan eu cyflogwr. Maent yn cael anrhegion ar achlysuron arbennig, diwrnodau tîm i gydnabod eu gwaith lle bydd y gwasanaeth yn talu am bryd o fwyd iddynt, a chaiff yr adborth cadarnhaol a geir gan y bobl sy'n defnyddio'r gwasanaeth ei rannu â'r staff dan sylw. Dywedodd y staff wrthym *'they (the management team) listen to their staff, accommodate our preferences and are always at the end of the phone'*. Dywedodd un aelod o'r staff wrthym ei fod wedi gweithio ym maes gofal ers blynyddoedd, ac mai hwn yw'r cyflogwr gorau a gafodd.

Caiff amser teithio ei ystyried wrth drefnu'r amserlenni gwaith a chaiff y staff eu talu am eu hamser teithio. Mae'r bobl yn cadarnhau fod y staff bob amser yn cyrraedd ar amser a'u bod yn aros am y cyfnod cyfan a neilltuwyd i bob ymweliad. Dywedodd y bobl wrthym nad yw'r staff byth ar frys a'u bod bob amser yn gofyn a oes angen unrhyw beth arall arnynt cyn gadael.

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

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 11/08/2023