



Adroddiad Arolygu ar gyfer

Five Star Home Care Limited

**Uned 5, Canolfan Fusnes Pro-copy
Parc Tŷ Glas Llanishen
Caerdydd
CF14 5DU**

This report is also available in English

Mae'r adroddiad hwn hefyd ar gael yn Saesneg

Dyddiad Cwblhau'r Arolygiad

27/06/2024

Llywodraeth Cymru © Hawlfraint y Goron 2024.

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

Five Star Home Care Limited

Y math o ofal a ddarperir	Gwasanaeth Cymorth Cartref
Darparwr Cofrestredig	Five Star Home Care Limited
Lleodd cofrestredig	0
Iaith y gwasanaeth	Saesneg
Arolygiad blaenorol Arolygiaeth Gofal Cymru	14 Tachwedd 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

Gwasanaeth cymorth yn y cartref i oedolion 18 oed a throsodd yw Five Star Home Care Limited. Mae'r gwasanaeth yn cynnig gofal a chymorth i bobl yn eu cartrefi eu hunain yn ardal Caerdydd. Mae'r bobl y gwnaethom siarad â nhw yn fodlon ar y gwasanaeth y maent yn ei gael ar y cyfan.

Nododd ein harolygiad diwethaf un maes gweithredu â blaenoriaeth ac wyth maes i'w gwella, ac mae rhai o'r rhain wedi'u cyflawni o fewn yr amserlenni y cytunwyd arnynt. Mae rhai gwelliannau wedi cael eu gwneud i'r gwasanaeth ers yr arolygiad diwethaf, ond mae'r cynnydd yn araf. Nid yw'r darparwr wedi cymryd camau digonol i wella. Mae hyn yn golygu efallai nad yw'r bobl yn ddiogel ac y gall fod risg i'w llesiant.

Mae'r Unigolyn Cyfrifol sydd newydd ei benodi yn ymrwymedig i ddatblygu'r gwasanaeth. Mae'n rhoi cynlluniau ar waith i fynd i'r afael â'r diffygion ac yn datblygu trefniadau llywodraethu. Mae'r angen i'r rhain gael eu datblygu, eu hatgyfnerthu a'u hymgorffori ymhellach yn yr ymarfer er mwyn sicrhau goruchwyliaeth well i ysgogi gwelliannau.

Yn ystod yr arolygiad hwn, gwnaethom nodi un hysbysiad gweithredu â blaenoriaeth gan nad yw'r gwasanaeth yn cael ei ddarparu â digon o ofal, cymhwysedd a sgil, gan roi sylw i'r Datganiad o Ddiben. At hynny, nodwyd chwe maes i'w gwella a cheir tystiolaeth o hyn ym mhrif gorff yr adroddiad hwn. Mae angen i'r darparwr gymryd camau gweithredu ar unwaith i fynd i'r afael â'r materion hyn er mwyn sicrhau nad yw'r bobl yn wynebu risg o niwed neu esgeulustod. Lle na fydd darparwyr yn cymryd camau gweithredu â blaenoriaeth ar unwaith, byddwn yn cymryd camau gorfodi.

Llesiant

Mae'r bobl yn gadarnhaol am y cymorth y maent yn ei gael. Darperir gofal mewn modd urddasol a pharchus a dywedodd y bobl wrthym fod y gwasanaeth yn diwallu eu holl anghenion gofal. Mae'r bobl yn hoffi'r ffaith bod y gwasanaeth yn fach a'u bod yn cael gofal gan weithwyr gofal cyson. Mae'r gweithwyr gofal yn adnabod y bobl yn dda iawn ac mae ganddynt gydberthynas dda â'r bobl y maent yn eu cefnogi. Ar y cyfan, darperir gofal yn unol â dymuniadau'r bobl a'u hanghenion.

Mae gan y bobl lais ac maent yn cyfrannu at y ffordd y caiff y gwasanaeth ei ddatblygu. Ymgynghorir â'r bobl mewn amrywiaeth o ffyrdd, gan gynnwys drwy adolygiadau personol a gwiriadau llesiant rheolaidd. Mae'r Unigolyn Cyfrifol yn ymweld â'r bobl yn eu cartrefi er mwyn cael eu barn am y gwasanaeth a ddarperir ac ystyried lle y gellid gwneud gwelliannau. Mae hyn yn gyfle i'r bobl sy'n defnyddio'r gwasanaeth rannu eu safbwyntiau am y gofal y maent yn ei gael.

Ar y cyfan, mae'r bobl yn gwybod pa gymorth sydd ar gael a sut y gall y cymorth hwn eu helpu i gyflawni eu canlyniadau. Mae'r gwasanaeth yn ystyried cynlluniau gofal yr Awdurdod Lleol er mwyn deall y person a'i anghenion a, lle y bo'n bosibl, mae uwch-aelod o'r staff yn cwrdd â'r person cyn iddo ddechrau cael gofal er mwyn casglu rhagor o wybodaeth. Defnyddir y wybodaeth hon i ddatblygu cynlluniau gofal a chymorth.

Caiff y bobl eu hannog i gynnal eu hannibyniaeth. Mae'r gweithwyr gofal yn annog y bobl i ymgymryd â thasgau mor annibynnol â phosibl, ond maent yn eu helpu pan fo angen. Mae'r ymarfer cadarnhaol hwn yn annog y bobl i gynnal eu sgiliau a'u hannibyniaeth am gyn hired â phosibl, yn hytrach na bod y staff yn cwblhau tasgau ar ran y bobl y gallant eu cwblhau eu hunain gydag ychydig o help.

Nid yw'r bobl yn cael eu hamddiffyn rhag niwed yn gyson. Ni chaiff gweithwyr gofal eu recriwtio'n ddiogel na'u hyfforddi'n ddigonol bob amser. Gwelsom rai gwelliannau i'r broses o gofnodi meddyginiaeth; fodd bynnag, mae angen ei hatgyfnerthu ymhellach. Mae'r bobl yn wynebu risg o gael gofal gwael neu risg i'w llesiant gan fod systemau aneffeithiol ar waith i fonitro'r gwasanaeth a nodi'r gwelliannau sydd eu hangen. Mae'r rhain yn feysydd i'w gwella, ac rydym yn disgwyl i'r gwasanaeth gymryd camau amserol i fynd i'r afael â nhw.

Ni all y bobl gael y gwasanaeth yn Gymraeg os byddant yn dymuno hynny. Nid yw'r gweithwyr gofal a gyflogir yn siarad Cymraeg. Er gwaethaf hyn, nid oes unrhyw alw am i'r gwasanaeth gael ei ddarparu yn Gymraeg ar hyn o bryd. Mae'r darparwr yn ymwybodol o'r 'cynnig rhagweithiol' i ddarparu'r gwasanaeth yn Gymraeg a bydd yn ystyried mynd i'r afael â hyn os bydd y galw yn newid.

Gofal a Chymorth

Dywedodd y bobl wrthym fod ganddynt gydb berthnasau da â'r gweithwyr gofal. Nifer bach o staff gofal sydd yn y gwasanaeth, felly nid yw'r bobl yn cael cymorth gan dîm o staff cyson. Mae'r gweithwyr gofal yn gyfarwydd ac yn adnabod y bobl yn dda. Dywedodd y bobl wrthym fod y gweithwyr gofal yn garedig ac yn gyfeillgar.

Caiff llesiant corfforol, meddyliol ac emosiynol y bobl eu cefnogi fel arfer. Mae'r cynlluniau bellach yn cael eu hadolygu ar yr adegau gofynnol neu pan fydd newidiadau'n cael eu nodi yn anghenion y bobl. Mae system rheoli gofal electronig (ECM) wedi cael ei chyflwyno er mwyn cefnogi'r broses o ddarparu gofal. Yn dilyn mater diweddar, dim ond 10% o anghenion gofal a chymorth ac asesiadau risg y bobl oedd ar gael i'w gweld ar y system. Roedd y rhain yn gynhwysfawr ac yn fanwl. Fel mesur dros do, mae'r gwasanaeth yn defnyddio cofnodion gofal papur hanesyddol, ac yn ystod yr arolygiad diwethaf, nodwyd nad oedd y rhain yn cynnwys digon o fanylion. Mae hwn yn faes i'w wella, ac rydym yn disgwyl i'r gwasanaeth gymryd camau amserol i fynd i'r afael ag ef.

Ni all y bobl fod yn hyderus bob amser eu bod yn cael gofal am yr amser llawn a neilltuwyd ar eu cyfer ar yr amserlen. Roedd y system monitro galwadau hefyd yn dangos bod gofal yn cael ei ddarparu hyd at awr yn gynt na'r hyn a nodwyd ar yr amserlen gyda chyn lleied ag awr neu ddwy awr rhwng galwadau ar adegau. Mae'r gwasanaeth yn gwrandao ar faterion y bobl pan gânt eu codi ac yn addasu amseroedd galwadau, ond mae hyn yn dibynnu ar y bobl, aelod o'u teulu neu gynrychiolydd yn tynnu sylw'r gwasanaeth at hyn. Gwelsom hefyd rai bylchau yn y broses o fonitro galwadau ac nid oedd yn ymddangos bod unrhyw alwadau dilynol wedi cael eu cynnal. Weithiau, nid oes digon o amser teithio yn cael ei neilltuo i'r gweithwyr gofal rhwng galwadau gofal. Mae'r bobl yn cadarnhau bod gan y gweithwyr gofal ddigon o amser i ddarparu eu gofal er bod y cofnodion yn dangos nad yw'r bobl bob amser yn cael yr amser llawn a neilltuwyd iddynt. Dywedodd y gweithwyr gofal wrthym eu bod yn cael digon o amser i wneud eu gwaith yn ddiogel ac yn gywir. Mae angen goruchwyllo'r system ECM yn well er mwyn sicrhau bod y bobl yn cael y gofal a'r cymorth gorau posibl. Mae hwn yn faes i'w wella, ac rydym yn disgwyl i'r gwasanaeth gymryd camau amserol i fynd i'r afael ag ef.

Ni all y bobl fod yn sicr bod gan ddarparwr y gwasanaeth drefniadau digonol ar waith i roi meddyginiaeth yn ddiogel, sy'n golygu y gallai'r bobl wynebu risg o niwed. Mae angen atgyfnerthu'r arferion meddyginiaeth er mwyn sicrhau bod y bobl yn cael cymorth gyda'u hiechyd mewn modd cymwys. Nid oedd pob gweithiwr gofal wedi cael hyfforddiant ar feddyginiaeth yn ddiweddar, ac ni welsom unrhyw dystiolaeth bod gwiriadau cymhwysedd meddyginiaeth wedi cael eu cynnal ar y gweithwyr gofal. Nid oedd y cofnodion rhoi meddyginiaeth yn cynnwys yr holl feddyginiaethau a ragnodwyd. Er enghraifft, nid oedd unrhyw restr o'r eliau a'r anadlyddion a ragnodwyd, nac unrhyw gyfarwyddiadau i'r gweithwyr gofal ar sut a phryd y dylid eu defnyddio. Ni chaiff archwiliadau o'r cofnodion rhoi

meddyginiaeth eu cynnal er mwyn olrhain patrymau/tueddiadau. Mae hwn yn faes i'w wella, ac rydym yn disgwyl i'r gwasanaeth gymryd camau amserol i fynd i'r afael ag ef.

Arweinyddiaeth a Rheolaeth

Rhoddir gwybodaeth i'r bobl am y gwasanaeth, er mwyn iddynt wybod beth i'w ddisgwyl gan y darparwr. Mae'r Datganiad o Ddiben wedi cael ei ddiweddarau er mwyn sicrhau ei fod yn gyfredol. Er bod y bobl yn gallu cael gafael ar wybodaeth am y gwasanaeth, mae angen i'r wybodaeth hon adlewyrchu'r gwasanaeth a ddarperir.

Nid yw'r gwasanaeth yn cael ei ddarparu yn unol â'r Datganiad o Ddiben na pholisïau a gweithdrefnau'r sefydliad. Nid yw darparwr y gwasanaeth wedi dangos ei fod yn llywodraethu ac yn goruchwyllo'r gwasanaeth yn ddigonol i sicrhau bod y bobl yn cael eu hamddiffyn rhag niwed. Mae diffyg systemau mewn perthynas ag archwilio, adolygu ansawdd y gofal, monitro galwadau, dogfennaeth gofal, a datblygu a chefnogi'r staff. Cyhoeddwyd hysbysiad gweithredu â blaenoriaeth. Mae angen i'r darparwr gymryd camau gweithredu ar unwaith i fynd i'r afael â'r materion hyn er mwyn sicrhau nad yw'r bobl yn wynebu risg o niwed neu esgeulustod. Lle na fydd darparwyr yn cymryd camau gweithredu â blaenoriaeth ar unwaith, byddwn yn cymryd camau gorfodi.

Nid yw'r bobl yn cael cymorth gan weithwyr gofal sydd wedi'u recriwtio a'u hyfforddi'n gadarn ac sy'n cael eu goruchwyllo yn eu rôl. Mae prosesau recriwtio cadarn ar waith i sicrhau bod y staff yn addas a'u bod yn meddu ar y sgiliau, y profiad a'r cymeriad angenrheidiol i gefnogi pobl agored i niwed. Ni chaiff y wybodaeth a'r dogfennau gofynnol eu ceisio ar gyfer pob gweithiwr gofal cyn iddo gael ei gyflogi. Mae hyn yn cynnwys tystiolaeth o fanylion adnabod, hanes cyflogaeth a geiradon cyflogaeth. Mae rhai gweithwyr gofal yn cefnogi pobl cyn i'w gwiriadau gan y Gwasanaeth Datgelu a Gwahardd gael eu cwblhau. Nid yw'r darparwr yn cynnig digon o gymorth a chyfleoedd datblygu i'r gweithwyr gofal. Mae hyn yn cynnwys darparu hyfforddiant gorfodol ac arbenigol, gwiriadau cymhwysedd a goruchwyllo'r staff yn gyson, sy'n galluogi'r gweithwyr gofal i fodloni gofynion eu rolau yn ddiogel. Mae hyn yn peri risg o niwed a chamdriniaeth i'r bobl. Rhaid i'r darparwr weithredu ar unwaith i ymdrin â'r materion hyn.

Mae angen gwella'r ffordd y caiff y gwasanaeth ei oruchwyllo. Mae gan y darparwr bolisïau a gweithdrefnau ar waith ar gyfer pob agwedd ar y gwasanaeth. Mae angen gwneud gwelliannau er mwyn sicrhau y caiff y gwasanaeth ei ddarparu'n unol â'r rhain. Mae'r gwasanaeth yn rhoi gwybod i Arolygiaeth Gofal Cymru (AGC) am faterion hysbysadwy. Mae'r Unigolyn Cyfrifol newydd yn ymgymryd â'i rôl yn unol â'r rheoliadau. Ni chaiff adolygiadau o ansawdd y gofal eu cwblhau'n briodol i ddadansoddi a gwerthuso perfformiad y gwasanaeth i ysgogi gwelliannau. Mae'r Unigolyn Cyfrifol yn datblygu nifer o systemau i wella'r ffordd y caiff y gwasanaeth ei oruchwyllo er mwyn gwella ansawdd yn gyffredinol. Mae hwn yn faes i'w wella, ac rydym yn disgwyl i'r gwasanaeth gymryd camau amserol i fynd i'r afael ag ef.

Mae'r bobl yn cael budd o ofal a chymorth gan ddarparwr gwasanaeth sy'n dangos ymrwymiad i wella diwylliant y sefydliad a gwella llesiant a phrofiadau'r bobl sy'n defnyddio'r

gwasanaeth. Dywedodd y staff, gan gynnwys y gweithwyr gofal, wrthym eu bod wedi gweld gwelliannau yn y ffordd y caiff y gwasanaeth ei weithredu dros y misoedd diwethaf. Mae'r gweithwyr gofal yn teimlo bod ganddynt gyfarpar addas a dywedodd y rhan fwyaf ohonynt eu bod yn teimlo eu bod yn cael eu cefnogi a'u gwerthfawrogi yn eu rolau.

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
6	Nid yw'r gwasanaeth yn cael ei ddarparu yn unol â'r Datganiad o Ddiben na pholisïau a gweithdrefnau'r sefydliad. Nid yw darparwr y gwasanaeth wedi dangos ei fod yn llywodraethu ac yn goruchwyllo'r gwasanaeth yn ddigonol i sicrhau bod y bobl yn cael eu hamddiffyn rhag niwed. Mae diffyg systemau mewn perthynas ag archwilio, adolygu ansawdd y gofal, monitro galwadau, dogfennaeth gofal, a datblygu a chefnogi'r staff.	Heb Gyflawni
8	Mae systemau aneffeithiol ar waith i fonitro'r gwasanaeth ac i nodi'r gwelliannau gofynnol. Mae angen i'r systemau hyn sicrhau bod gwasanaeth o ansawdd yn cael ei ddarparu ac y cymerir camau	Cyflawnwyd

	gweithredu pan fo'n briodol.	
--	------------------------------	--

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
8	Mae systemau aneffeithiol ar waith i fonitro'r gwasanaeth ac i nodi'r gwelliannau gofynnol. Mae angen i'r systemau hyn sicrhau bod gwasanaeth o ansawdd yn cael ei ddarparu ac y cymerir camau gweithredu pan fo'n briodol.	Newydd
15	Nid yw'r cynlluniau personol yn cynnwys gwybodaeth fanwl am sut i roi cymorth i'r unigolyn.	Heb Gyflawni
80	Fel rhan o'r gwaith monitro i sicrhau ansawdd, nid yw'r darparwr wedi cynnwys data cyfunol ar gwynion, hysbysiadau, digwyddiadau a materion diogelu.	Heb Gyflawni
36	Nid yw darparwr y gwasanaeth yn sicrhau bod staff yn cael eu cefnogi yn eu rôl. Nid yw'r staff yn cael sesiynau goruchwyllo na gwiriadau cymhwysedd rheolaidd. Nid yw'r staff bob amser yn cwblhau hyfforddiant cychwynnol na hyfforddiant diweddarau ar bynciau craidd, nac ychwaith hyfforddiant sy'n benodol i ddefnyddwyr y gwasanaeth er mwyn diwallu anghenion unigolion.	Heb Gyflawni
35	Nid yw'r darparwr wedi sicrhau bod pob aelod o'r staff yn cael ei fetio'n briodol.	Heb Gyflawni
58	Ni all darparwr y gwasanaeth fod yn sicr bod ganddo drefniadau clir ar waith i oruchwyllo'r broses o roi meddyginiaeth yn ddiogel yn effeithiol.	Heb Gyflawni
16	Nid oes system ar waith i sicrhau bod cynlluniau gofal personol yn cael eu hadolygu bob tri mis neu'n	Cyflawnwyd

	gynt.	
66	<p>Nid yw'r darparwr wedi goruchwyllo'r ffordd y caiff y gwasanaeth ei reoli yn ddigonol i sicrhau bod rheolaeth, ansawdd, diogelwch ac effeithiolrwydd y gwasanaeth yn briodol. Rhaid i ddarparwr y gwasanaeth sicrhau bod galwadau'n cael eu hamserlennu'n effeithiol fel bod modd eu cyflawni'n brydlon, caniatáu amser ar gyfer yr anghenion gofal y cytunwyd arnynt, a sicrhau eu bod yn para am y cyfnod amser a gomisiynwyd.</p>	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 29/07/2024