



Adroddiad Arolygu ar gyfer

WT Healthcare

**Regus House
Malthouse Avenue,
Parc Busnes Porth Caerdydd
Caerdydd
CF23 8RU**

Dyddiad Cwblhau'r Arolygiad

07 a 17 Chwefror 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.

WT Healthcare

Y math o ofal a ddarperir	Gwasanaeth Cymorth Cartref
Darparwr Cofrestredig	WT Healthcare Ltd
Iaith y gwasanaeth	Saesneg
Arolygiad blaenorol Arolygiaeth Gofal Cymru	[Nodi â Llaw]
A yw'r gwasanaeth hwn yn darparu'r Cynnig Rhagweithiol ar gyfer y Gymraeg?	Nid yw'r gwasanaeth hwn yn darparu 'Cynnig Rhagweithiol' ar gyfer y Gymraeg ond mae'n gwneud rhywfaint o ymdrech i hyrwyddo'r defnydd o'r Gymraeg a diwylliant Cymru.

Crynodeb

Mae WT Healthcare yn darparu gofal a chymorth i bobl yn eu cartrefi eu hunain yn Nwyrain Caerdydd. Mae tîm cyson o weithwyr gofal ymroddedig yn adnabod y bobl yn dda ac yn gweithio gyda nhw i ddarparu gofal a, lle y bo'n bosibl, gwella eu hiechyd a'u cyfleoedd. Cynhelir ymweliadau gofal a chymorth ar amser. Mae 'cynlluniau darparu gwasanaeth' yn rhoi gwybodaeth ddigonol ac mae cofnodion yn dangos lefel y gofal a ddarperir. Mae'r bobl yn fodlon ar y gwasanaeth ac maent yn hoffi eu gweithwyr gofal ac yn gwerthfawrogi'r systemau cyfathrebu da sydd ar waith, yn enwedig â'r rheolwr. Dywed y bobl wrthym fod y gwasanaeth yn *"reliable"*, *"flexible"* a'i fod yn rhoi *"peace of mind"* iddynt.

Ceir Unigolyn Cyfrifol, a benodwyd gan y darparwr, sy'n goruchwyllo'r gwasanaeth yn dda. Yr unigolyn hwn hefyd yw'r rheolwr, sy'n gyfrifol am redeg y gwasanaeth o ddydd i ddydd, gyda chymorth gweinyddydd. Mae gan y darparwr bolisïau, gweithdrefnau a dogfennau eraill ar waith a gaiff eu hadolygu'n rheolaidd. Mae pob aelod o'r staff yn gweithio fel tîm ac yn ymgymryd â hyfforddiant sy'n addas i'w rôl. Dilynir prosesau recriwtio diogel. Caiff y gwasanaeth ei redeg yn ddidrafferth ac mae systemau a chyfathrebu da yn rhan greiddiol ohono. Mae'r Unigolyn Cyfrifol yn dangos ei fod yn ystyried ansawdd y gwasanaeth ac yn cyflawni ei ddyletswyddau â diwydrwydd dyladwy.

Llesiant

Mae'r bobl yn deall pa ofal a chymorth sydd ar gael i'w helpu i sicrhau eu hiechyd a'u llesiant. Mae gwybodaeth ar gael i'r bobl cyn iddynt gael gwasanaeth gan WT Healthcare. Mae copïau o'r 'datganiad o ddiben' a'r 'canllaw i ddefnyddwyr y gwasanaeth' yn ogystal â'r 'cynllun darparu gwasanaeth' ar gael yng nghartrefi'r bobl. Mae'r gwasanaeth hefyd yn darparu gwybodaeth ychwanegol a all gefnogi llesiant unigolyn, gan fod y tîm gofal yn adnabod yr unigolyn yn dda iawn ac yn deall pa wasanaethau cymunedol all fod o gymorth hefyd, yn enwedig i bobl sy'n byw ar eu pen eu hunain. Caiff y bobl eu cefnogi i gysylltu â gweithwyr iechyd proffesiynol ac i gael gafael ar unrhyw gyfarpar sydd ei angen arnynt gan wasanaethau yn y gymuned pan fo angen.

Mae'r darparwr yn sicrhau bod y bobl yn cael y gofal a'r cymorth cywir. Mae systemau ar waith i wneud yn siŵr bod yr un gweithwyr gofal yn ymweld â'r bobl yn eu cartrefi eu hunain, gan sicrhau dilyniant a meithrin cydberthnasau da. Mae hyn yn helpu'r staff i nodi newidiadau yn anghenion pobl a'u helpu i gysylltu â'r gweithwyr proffesiynol cywir am gymorth. Mae'r rheolwr yn monitro amseroedd ymweliadau gan roi sicrwydd y gall y bobl gael eu hymweliadau pan fo'u hangen, yn enwedig i'r rheini sy'n dibynnu ar y gwasanaeth i'w helpu i gael gafael ar fwyd a meddyginiaeth. Caiff dewisiadau'r bobl eu dogfennu a, lle y bo'n bosibl, mae'r gwasanaeth yn bodloni'r dewisiadau hyn. Dywedwyd wrthym "*Care workers don't just go in to do the tasks, but look after the person,*" a bod teuluoedd yn gwerthfawrogi'r tawelwch meddwl y mae'r gwasanaeth yn ei roi. Ceir cyfathrebu da, a dywedodd llawer o'r bobl wrthym "*I only need to pick up the phone to the manager,*" gan ddangos hyder y byddant yn cael ymateb.

Mae gan y bobl lais. Ymgynghorir â'r bobl neu eu cynrychiolydd am eu hanghenion gofal cyn ac wrth iddynt gael y gwasanaeth. Mae angen i adolygiadau gael eu cofnodi'n fwy cyson ond caiff cynlluniau gofal eu diwygio pan fydd anghenion y bobl yn newid. Mae'r Unigolyn Cyfrifol yn ymgynghori â'r bobl am eu profiad o ofal er mwyn asesu ansawdd y gofal a roddir. Mae'r gweithwyr gofal yn cefnogi'r bobl a all ei chael hi'n anodd codi materion gyda gweithwyr iechyd proffesiynol, gan sicrhau'r driniaeth, y cymorth neu'r cyfarpar cywir.

Ystyrir diogelwch y bobl a chânt eu diogelu rhag niwed. Caiff gweithwyr gofal eu recriwtio'n ddiogel a chynhelir y gwiriadau angenrheidiol er mwyn sicrhau y gallant weithio gyda phobl agored i niwed. Mae rhaglen sefydlu a hyfforddi yn rhoi'r wybodaeth a'r sgiliau i'r gweithwyr gofal ddiwallu anghenion y bobl. Mae pob un o'r gweithwyr gofal wedi'u cofrestru â rheoleiddiwr y gweithlu, Gofal Cymdeithasol Cymru, a rhoddir gwybodaeth iddynt am sut i ddiogelu'r bobl sy'n defnyddio'r wybodaeth. Mae'r rheolwr yn ystyried unrhyw risgiau ac yn eu cofnodi, gan gymryd mesurau i'w lliniaru lle y bo modd. Rhoddir gwybodaeth i'r bobl a'r staff am sut i godi pryder neu gŵyn.

Gofal a Chymorth

Mae'r gwasanaeth yn helpu'r bobl i gyflawni eu canlyniadau personol unigol a nodwyd ac yn aml yn mynd y tu hwnt i ddisgwyliadau trefniadau contract. Caiff asesiadau eu cwblhau er mwyn sicrhau y gall y gwasanaeth ddiwallu anghenion yr unigolyn. Datblygir 'Cynllun Darparu Gwasanaeth' personol ar sail y wybodaeth hon a'r wybodaeth yng nghynllun gofal yr awdurdod lleol. Mae'r bobl a'u cynrychiolydd yn cytuno ar y gofal a ddarperir. Gwelsom y bydd y gwasanaeth yn cynnig hyblygrwydd mewn perthynas ag amseroedd ymweliadau lle y bo'n bosibl. Mae'r rheolwr yn monitro amseroedd ymweliadau ac yn sicrhau y rhoddir gwybod i'r bobl os, er enghraifft, bydd gweithiwr gofal wedi'i ddal mewn tagfa draffig. Caiff y bobl eu helpu i gysylltu â gweithwyr iechyd proffesiynol pan fydd angen cymorth arnynt i wneud hynny. Gwelsom dystiolaeth bod aelod o'r staff gofal wedi sicrhau y gallai unigolyn gael gfael ar feddyg er bod hynny y tu allan i amser ymweld y gweithiwr gofal. Mae'r gwasanaeth yn mynd ati i helpu'r bobl i gael gfael ar y cyfarpar cywir drwy wasanaethau iechyd, gan hyrwyddo annibyniaeth a helpu i ddarparu gofal gwell. Mae'r darparwr hefyd yn chwilio am gyfleoedd i helpu'r bobl i gymryd rhan mewn gweithgareddau cymunedol i gefnogi eu llesiant, yn enwedig y rhai sy'n byw ar eu pen eu hunain.

Mae'r bobl yn cael cymorth gan dîm cyson o weithwyr gofal sydd, gan mwyaf, yn dilyn gweithdrefnau'r gwasanaeth. Caiff tîm o staff gofal eu canmol gan yr Unigolyn Cyfrifol, a pherthnasau'r bobl, am eu hymroddiad a'u gofal. Maent yn dilyn gweithdrefnau yn cynnwys 'Symud a Chodi a Chario', ond gwelsom achosion lle nad oedd ffedogau'n cael eu gwisgo wrth roi gofal personol. Aeth y rheolwr i'r afael â hyn ar unwaith a bydd yn canolbwyntio ar hyn wrth gynnal ei hapwiriadau rheolaidd. Dengys cofnodion gofal fod y bobl yn cael y gofal cywir ar yr adeg gywir, gan gynnwys meddyginiaeth. Cymerodd y rheolwr gamau ar unwaith pan wnaethom nodi nad oedd y cofnodion meddyginiaeth ar gyfer meddyginiaeth dros dro, na meddyginiaeth a roddir 'pan fo angen', yn unol â'r canllawiau cyfredol. Mae'r gweithwyr gofal yn adnabod y bobl yn dda a gwelsom gydberthynas dda rhwng unigolyn sy'n defnyddio'r gwasanaeth a'i weithwyr gofal rheolaidd, wrth iddynt ganu a thynnu coes fel rhan o'r drefn foreol, a gwelsom eu bod yn ei annog i yfed digon.

Cynhelir adolygiadau o anghenion y bobl a gweithredir arnynt. Pan fydd anghenion y bobl yn newid, bydd y darparwr yn sicrhau bod y gweithiwr cymdeithasol yn ymwybodol o hynny a bod y 'cynlluniau darparu gwasanaeth' yn adlewyrchu'r newidiadau, ond ni all yr awdurdod lleol bob amser ddiweddar ei gynlluniau gofal ei hun mewn modd mor amserol, felly mae'r darparwr yn datblygu ffyrdd o gofnodi hyn. Cytunir ar adolygiadau a newidiadau i gynlluniau gyda'r unigolyn sy'n cael y gwasanaeth ac, yn ddiweddar, mae'r rheolwr wedi datblygu ffyrdd o gofnodi barn y bobl fel rhan o adolygiadau bob tri mis, ond mae angen i hyn bellach gael ei ymgorffori. Mae'r gwasanaeth yn sicrhau, pan fydd pobl yn ei chael hi'n anodd deall pethau, y byddant yn cael help gan aelodau o'u teulu neu eu cynrychiolydd.

Arweinyddiaeth a Rheolaeth

Mae gan y darparwr drefniadau ar waith i oruchwylio'r ffordd y caiff y gwasanaeth ei weithredu ac i ystyried ansawdd y gofal a ddarperir. Mae polisïau ar waith, gan gynnwys 'diogelu oedolion agored i niwed' a 'meddyginiaeth'. Mae'r rhain yn gynhwysfawr a chânt eu hadolygu'n rheolaidd. Cynhelir arolygon o ansawdd y gofal ac mae'r Unigolyn Cyfrifol yn ymgynghori â'r bobl sy'n defnyddio'r gwasanaeth, gan gyhoeddi'r canlyniadau mewn adroddiadau gofynnol. Mae'r Unigolyn Cyfrifol yn ymwybodol y gellid datblygu'r rhain ymhellach er mwyn dangos ansawdd y gofal a ddarperir yn well. Mae gwybodaeth am y gwasanaeth ar gael mewn 'datganiad o ddiben' a 'chanllaw i ddefnyddwyr y gwasanaeth.' Caiff y gwasanaeth ei redeg yn ddiraffferth; mae systemau ar waith i sicrhau y caiff gofal ei ddarparu yn unol â'r hyn y cytunwyd arno ac yn unol â'r 'datganiad o ddiben', a chynhelir archwiliadau rheolaidd i nodi materion y gall fod angen mynd i'r afael â nhw. Ceir llinellau cyfathrebu clir rhwng pawb yn y gwasanaeth, gan gynnwys y bobl sy'n ei ddefnyddio, a dywedodd un perthynas wrthym fod y cyfathrebu yn “*Outstanding.*”

Mae systemau recriwtio a datblygu staff cadarn ar waith. Mae ffeiliau personél yn cynnwys yr holl ddogfennaeth sy'n ofynnol ac eithrio mân fanylion, fel sicrhau y caiff dyddiadau llawn eu cofnodi ar gofnodion hanes gwaith. Rhoddir telerau ac amodau cyflogaeth i'r gweithwyr gofal, ac mae'r staff yn fodlon ar y trefniadau contract presennol, ond mae'r darparwr yn ymwybodol bod angen iddo ddangos bod trafodaethau rheolaidd wedi'u cynnal ynghylch oriau contract sicr yn unol â'r gofynion rheoliadol. Dywedodd y gweithwyr gofal wrthym, “*I am given hours to fit around my family,*” a'u bod yn fodlon bod y tîm rheoli yn ceisio gweithio o amgylch ei argaeledd. Caiff y gweithwyr gofal hyfforddiant ar gyfer eu rôl ynghyd â hyfforddiant ychwanegol i gefnogi eu datblygiad. Mae pob gweithiwr gofal wedi'i gofrestru â Gofal Cymdeithasol Cymru, sef rheoleiddiwr y gweithlu. Mae cofnodion cyfarfodydd goruchwylio staff rheolaidd ar gael. Caiff y staff sesiynau goruchwylio rheolaidd gyda'u rheolwr llinell. Dywedodd y gweithwyr gofal wrthym, “*I have excellent opportunities to learn and develop.*” Rhoddodd canran fawr o'r gweithwyr gofal adborth i ni am y gwasanaeth, a chafwyd llawer iawn o sylwadau cadarnhaol yn cynnwys, “*The company cares about the service users and puts their needs first as well as giving full support to the members of staff,*” “*Best company I have worked for,*” a “*Management are excellent.*”

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

Dyddiad Cyhoeddi 30/03/2023