# Adroddiad Arolygu ar gyfer

**MiHomecare Western Bay**

**Uned 2b**
**2 Waterton Road**
**Pen-y-bont ar Ogwr**
**CF31 3PH**

**This report is also available in English**

**Mae'r adroddiad hwn hefyd ar gael yn Saesneg**

## Dyddiad Cwblhau'r Arolygiad

23/10/2023

***Llywodraeth Cymru © Hawlfraint y Goron 2023.***
*Cewch ddefnyddio ac ailddefnyddio'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.*

# MiHomecare Western Bay

| | |
|---|---|
| Y math o ofal a ddarperir | Gwasanaeth Cymorth Cartref |
| Darparwr Cofrestredig | MiHomecare Limited |
| Lleoedd cofrestredig | 0 |
| Iaith y gwasanaeth | Y ddwy |
| Arolygiad blaenorol Arolygiaeth Gofal Cymru | 1 Chwefror, 2022 |
| Ydy'r gwasanaeth hwn yn hyrwyddo'r iaith Gymraeg a diwylliant Cymru? | Mae'r gwasanaeth yn darparu 'Cynnig Rhagweithiol' ar gyfer y Gymraeg. Mae'n rhagweld, yn nodi ac yn diwallu anghenion Cymraeg ac anghenion diwylliannol pobl sy'n defnyddio'r gwasanaeth, neu a fydd o bosibl yn defnyddio'r gwasanaeth. |

## Crynodeb


Gwasanaeth cymorth cartref sy'n darparu gofal a chymorth i bobl yn eu cartrefi eu hunain yw MiHomecare Western Bay. Caiff y bobl eu cefnogi gan staff hyfforddedig, uchel eu cymhelliant. Roedd y bobl y gwnaethom siarad â nhw yn fodlon ar y gwasanaeth a gânt ac maent yn cael eu trin ag urddas a pharch. Dywedodd y staff gofal wrthym eu bod yn teimlo eu bod yn cael eu cefnogi yn eu rôl.

Nodwyd meysydd i'w gwella mewn perthynas â'r broses o adolygu cynlluniau personol y bobl, cadw cofnodion a'r trefniadau archwilio ar gyfer rhoi meddyginiaeth. Er nad oes angen gweithredu ar unwaith, rydym yn disgwyl i'r darparwr weithredu i ymdrin â'r meysydd hyn.

## Llesiant

Roedd y bobl a'u cynrychiolwyr yn gadarnhaol am y ffordd y caiff y gofal ei ddarparu gan y staff gofal yn y gwasanaeth. Dywedodd un o'r bobl sy'n defnyddio'r gwasanaeth wrthym, *“[The staff] are wonderful. I trust all of them.”* Dywedodd y bobl wrthym fod y staff yn barod i gael hwyl â nhw. Gwelwyd rhyngweithio ystyrlon yn ystod y broses arolygu.

Caiff y bobl eu trin ag urddas a pharch. Maent yn meithrin cydberthnasau cadarnhaol â'r staff y maent yn dod i'w hadnabod yn dda. Mae'r gwasanaeth yn cydnabod pwysigrwydd cydberthnasau ac yn sicrhau bod staff cyson yn cefnogi'r bobl lle y bo'n bosibl. Dywedodd un cynrychiolydd teulu wrthym, *“They have really supported [my relative], not just physically, but mentally and socially. The relationships [my relative] has built up with staff are so important…they are a big part of her wellbeing.”*

Caiff lleisiau'r bobl eu clywed. Mae'r gwasanaeth yn gofyn i'r bobl yn rheolaidd am adborth drwy gynnal trafodaethau ’llais y cwsmer’ ac arolygon boddhad ar ansawdd y gofal a'r cymorth a ddarperir. Mae'r bobl a'u cynrychiolwyr yn cael eu cynnwys yn y broses o adolygu'r gofal a ddarperir hefyd. Gwnaethant ddweud wrthym eu bod yn teimlo'n gyfforddus yn siarad am unrhyw faterion â'r tîm rheoli a'r staff. Dywedwyd wrthym fod y tîm rheoli yn ymateb i unrhyw faterion a gaiff eu codi. Dywedodd un aelod o'r staff wrthym, *‘You provide care, but you sit down and have a chat with [people] and hear their stories. I really love it.”*

Nid yw'r bobl yn cael eu diogelu mewn ffordd gadarn. Mae'r gwasanaeth yn sicrhau bod gwiriadau'r Gwasanaeth Datgelu a Gwahardd yn cael eu cynnal, ac mae'r staff gofal wedi'u cofrestru â Gofal Cymdeithasol Cymru, sef rheoleiddiwr y gweithlu gofal cymdeithasol. Fodd bynnag, nid yw ffeil personél pob aelod o'r staff yn cynnwys yr holl wybodaeth sy'n ofynnol gan y Rheoliadau er mwyn sicrhau bod arferion recriwtio diogel ac effeithiol ar waith. Nid yw'r trefniadau ar gyfer rheoli meddyginiaeth yn sicrhau bod y broses o roi meddyginiaeth yn ddiogel yn cael ei goruchwylio'n effeithiol ac yn gyson. Caiff y bobl eu hamddiffyn rhag niwed gan staff sy'n gwybod sut i godi pryderon. Mae'r bobl a'u cynrychiolwyr yn gwybod sut i wneud cwyn ac maent yn hyderus y bydd y rheolwr yn ymateb.

## Gofal a Chymorth

Mae'r bobl yn canmol y gofal a'r cymorth y maent yn eu cael gan y staff gofal sy'n eu trin ag urddas a pharch. Dywedodd unigolyn sy'n defnyddio'r gwasanaeth wrthym, "*They are good*." Mae'r cynlluniau personol wedi cael eu hysgrifennu'n glir, maent yn cynnwys y wybodaeth ofynnol ac yn helpu'r staff gofal i ddarparu cymorth fel y bo'n ofynnol. Mae'r bobl a'u cynrychiolwyr yn cael eu cynnwys yn y broses o gynllunio'r gofal a'r cymorth i'w ddarparu ac yn y broses o adolygu'r cynlluniau personol. Fodd bynnag, ni chaiff y cynlluniau personol eu hadolygu'n gyson yn unol â'r gofynion rheoleiddiol ac ni chaiff y cynlluniau personol na'r asesiadau risg eu diweddaru'n gyson yn dilyn newidiadau a nodir. 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 cydnabod pwysigrwydd sicrhau staff gofal cyson. Mae'r bobl yn cael gofal a chymorth gan staff y gallant feithrin cydberthnasau cadarnhaol â nhw. Mae'r staff gofal yn frwdfrydig yn eu rolau ac maent am ddarparu gofal o safon dda. Dywedodd un cynrychiolydd teulu wrthym, *"If they notice something, any kind of change in [my relative], they let me know. They notice things, you know."*

Caiff y bobl gymorth i gysylltu â gweithwyr iechyd a gofal cymdeithasol proffesiynol pan fo angen. Caiff y staff gofal eu hyfforddi i ymateb i ddigwyddiadau a'u hatgyfeirio at yr asiantaethau perthnasol. Caiff atgyfeiriadau eu gwneud at weithwyr iechyd a gofal cymdeithasol proffesiynol allanol yn ôl yr angen. Cedwir cofnodion o apwyntiadau blaenorol â gweithwyr proffesiynol er mwyn gallu cyfeirio atynt fel y bo angen.

Mae'r staff gofal wedi cwblhau hyfforddiant ar ddiogelu. Caiff y staff eu hyfforddi i ymateb i ddigwyddiadau a'u hatgyfeirio at yr asiantaethau perthnasol. Mae gan bob aelod o'r staff y gwnaethom siarad â nhw ddealltwriaeth dda o sut i roi gwybod am faterion sy'n ymwneud â diogelu.

Caiff y staff gofal eu hyfforddi i roi meddyginiaeth. Fodd bynnag, nid oes gan y gwasanaeth fesurau clir ar waith i archwilio'r trefniadau ar gyfer rhoi meddyginiaeth yn rheolaidd. Hefyd, nid oes gan y gwasanaeth drefniadau goruchwylio effeithiol ar waith er mwyn sicrhau bod y staff gofal yn parhau'n gymwys i roi meddyginiaeth. Er nad oes angen gweithredu ar unwaith, mae hwn yn faes i'w wella, ac rydym yn disgwyl i'r darparwr weithredu.

Mae'r gweithdrefnau atal a rheoli heintiau yn dda. Mae pob aelod o'r staff gofal yn cael hyfforddiant priodol ar reoli heintiau. Mae Cyfarpar Diogelu Personol ar gael i'r staff. Dywedodd y bobl a'u cynrychiolwyr wrthym fod y staff yn gwisgo'r cyfarpar diogelu personol perthnasol a'u bod yn teimlo'n ddiogel.

## Arweinyddiaeth a Rheolaeth

Mae'r datganiad o ddiben yn nodi'n glir yr hyn y gall y bobl ei ddisgwyl gan y gwasanaeth, ac ar y cyfan, mae'r gwasanaeth yn adlewyrchu ei gynnwys. Mae darparwr y gwasanaeth yn gofyn i'r bobl sy'n defnyddio'r gwasanaeth am adborth yn rheolaidd er mwyn adolygu ansawdd y gofal a ddarperir ac i ystyried sut y gellir gwella'r gwasanaeth. Mae'r gwasanaeth wrthi'n newid ei unigolyn cyfrifol presennol.Mae'r Unigolyn Cyfrifol yn cwblhau ymweliadau amserol â'r gwasanaeth ac yn treulio amser yn sgwrsio â'r bobl yn unol â'r Rheoliadau. Mae'r adolygiad o ansawdd y gofal a gaiff ei gwblhau gan yr Unigolyn Cyfrifol yn nodi rhai meysydd lle gellir datblygu a gwella'r gwasanaeth. Fodd bynnag, ni welsom drefniadau digon cadarn ar gyfer archwilio a monitro'r cynlluniau personol a'r trefniadau ar gyfer rhoi meddyginiaeth yn ddiogel. Trafodwyd hyn â'r Unigolyn Cyfrifol a rheolwr y gwasanaeth. Byddwn yn ystyried hyn yn ein harolygiad nesaf.

Mae'r rheolwr yn meddu ar gymwysterau addas i ymgymryd â'r rôl ac wedi'i gofrestru'n briodol â Gofal Cymdeithasol Cymru, sef rheoleiddiwr y gweithlu. Mae'r rheolwr yn cael ei gefnogi gan reolwr rhanbarthol, ac maent yn cyfathrebu'n gyson. Dywedwyd wrthym fod aelodau'r tîm rheoli yn hawdd mynd atynt ac yno bob amser i helpu neu gynghori'r staff gofal pan fo angen. Mae system ar alwad ar waith yn y gwasanaeth sy'n galluogi'r bobl a'r staff gofal i gael gafael ar gymorth yn ôl yr angen. Dywedodd aelod o'r staff gofal wrthym, "*The managers are always there if you need to talk… They get back to you straight away."*

Drwy gydol ein hymweliad, gwelsom fod nifer digonol o staff gofal ar ddyletswydd i gefnogi'r bobl. Mae'r gwasanaeth yn cydnabod gwerth staff gofal cyson i'r bobl. Mae gwiriadau gan y Gwasanaeth Datgelu a Gwahardd (DBS) ar waith ac yn gyfredol. Mae'r staff gofal wedi'u cofrestru'n briodol â Gofal Cymdeithasol Cymru, sef rheoleiddiwr y gweithlu gofal cymdeithasol. Fodd bynnag, nid oedd cofnodion personél pob aelod o'r staff yn cynnwys yr holl wybodaeth sy'n ofynnol gan y rheoliadau er mwyn sicrhau eu bod yn ddiogel ac yn addas i weithio yn y gwasanaeth. Nid oedd rhai o'r ffeiliau yn cynnwys cofnod o hanes cyflogaeth llawn, rhesymau dros adael eu gwaith blaenorol â phobl agored i niwed na geirdaon digonol. Er nad oes angen gweithredu ar unwaith, mae hwn yn faes i'w wella, ac rydym yn disgwyl i'r darparwr weithredu.

Mae aelodau newydd o staff gofal yn cwblhau rhaglen sefydlu sy'n cynnwys hyfforddiant, cysgodi shifftiau a threulio amser yn darllen ffeiliau'r bobl cyn gweithio gyda nhw. Dengys cofnodion hyfforddiant y staff fod y staff gofal wedi cwblhau hyfforddiant sy'n briodol i'w rolau.Mae darparwr y gwasanaeth yn cefnogi datblygiad y staff drwy sesiynau goruchwylio, trafodaethau dyddiol a chyfarfodydd staff. Dywedodd aelod o'r staff gofal wrthym, "*These opportunities are great to have those detailed discussions."*

| 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 |
| 16 | Ni all darparwr y gwasanaeth fod yn sicr bod y cynlluniau personol yn cael eu hadolygu mewn modd amserol ac yn unol â'r Rheoliadau. | Newydd |
| 58 | Ni all darparwr y gwasanaeth fod yn sicr bod ganddo drefniadau clir ar waith i oruchwylio'r broses o roi meddyginiaeth yn ddiogel yn effeithiol. | Newydd |
| 59 | Ni all darparwr y gwasanaeth fod yn sicr bod pob aelod o'r staff gofal yn ddiogel ac yn addas i weithio yn y gwasanaeth gan nad yw ffeiliau personél pob aelod o'r staff yn cynnwys yr holl wybodaeth sy'n ofynnol gan y Rheoliadau er mwyn sicrhau hynny. | Heb Gyflawni |

**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** 01/12/2023