



Adroddiad Arolygu ar gyfer

1 Call Care

**Uned 3.14
The Maltings
East Tyndall Street
Caerdydd
CF24 5EA**

This report is also available in English

Mae'r adroddiad hwn hefyd ar gael yn Saesneg

Dyddiad Cwblhau'r Arolygiad

18 Chwefror 2021

Llywodraeth Cymru © Hawlfraint y Goron 2021.

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 at:

psi@nationalarchives.gsi.gov.uk

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

1 Call Care

Y math o ofal a ddarperir	Gwasanaeth Cymorth Cartref
Darparwr Cofrestredig	1 CALL CARE
Lleoedd cofrestredig	Dd/G - Gwasanaeth Cymorth Cartref
Iaith y gwasanaeth	Y ddwy
Arolygiad blaenorol Arolygiaeth Gofal Cymru	16 Hydref 2020
A yw'r gwasanaeth hwn yn darparu'r Cynnig Rhagweithiol ar gyfer y Gymraeg?	Mae'r gwasanaeth hwn yn gweithio tuag at ddarparu'r 'Cynnig Rhagweithiol' ar gyfer y Gymraeg ac mae'n bwriadu dod yn wasanaeth dwyieithog

Crynodeb

Gwasanaeth cymorth cartref yw 1 Call Care sy'n gweithredu yn ardal Caerdydd a'r Fro. 1 Call Care yw enw'r sefydliad sy'n berchen ar y gwasanaeth hefyd. Roydon Leyshon yw'r Unigolyn Cyfrifol. Mae rheolwr wedi'i benodi i oruchwylio'r ffordd y caiff y gwasanaeth ei redeg o ddydd i ddydd, ac mae ganddo gymwysterau addas ac mae'n gofrestredig.

Mae'r rhan fwyaf o'r bobl yn fodlon ar y gwasanaeth y maent yn ei gael ar y cyfan ac maent yn canmol y gweithwyr gofal. Fodd bynnag, mae angen i'r darparwr sicrhau bod y gwasanaeth yn cael ei ddarparu'n gyson yn unol â chynlluniau personol y bobl, gan gynnwys eu dewisiadau. Mae dogfennaeth gofal briodol ar waith; ond byddai'n ddefnyddiol cynnwys manylion mwy penodol ac mae angen i'r cynlluniau personol gael eu hadolygu'n fanylach. Roedd cwynion a hysbysiadau i AGC yn cael eu rheoli'n effeithiol. Mae'r gweithwyr gofal yn teimlo eu bod yn cael eu cefnogi a'u hyfforddi'n dda. Mae'r Unigolyn Cyfrifol wedi rhoi sicrwydd i ni fod y materion diweddar a oedd yn effeithio ar dalu gweithwyr gofal yn brydlon wedi cael eu datrys. Mae angen bod trefniadau goruchwylio a chadw cofnodion mewn perthynas â diwallu anghenion gofal y bobl yn fwy cadarn. Mae lefel y trefniadau ar gyfer goruchwylio ansawdd y gwasanaeth a ddarperir yn amlwg; ond mae angen i'r trefniadau cofnodi fod yn fwy cynhwysfawr.

Llesiant

Mae'r bobl yn mwynhau cydberthnasau da â'r gweithwyr gofal ac maent yn fodlon ar y gwasanaeth a gânt ar y cyfan. Mae adborth gan y bobl a chofnodion galwadau a welsom yn nodi anghysondebau o ran amseroedd galwadau. Mae angen mynd i'r afael â hyn er mwyn sicrhau y gellir dangos bod gwasanaeth cyson yn cael ei ddarparu i'r bobl. Caiff anghenion y bobl eu nodi mewn cynllun personol a chânt eu cefnogi gan asesiadau risg sy'n berthnasol i'r unigolyn. Mae rhai o'r dogfennau yn adlewyrchu dewisiadau'r bobl yn dda, ond byddai'n ddefnyddiol cynnwys rhagor o fanylion mewn dogfennau eraill. Mae gwelliant o ran adolygiadau o gynlluniau personol, ond mae angen iddynt fod yn fwy trylwyr.

Mae'r gweithwyr gofal yn cael eu cefnogi a'u hyfforddi'n dda yn eu rolau. Mae trefniadau effeithiol ar waith ar gyfer rheoli cwynion a hysbysiadau i AGC. Mae'r gwasanaeth wedi'i gefnogi gan strwythur rheoli clir. Nid yw gwybodaeth ysgrifenedig bob amser yn ddibynadwy o ganlyniad i drefniadau aneffeithiol ar gyfer cofnodi a monitro'r ffordd y caiff y gwasanaeth ei ddarparu. Mae hyn yn effeithio ar allu'r gwasanaeth i ddangos y gofal a'r cymorth a ddarperir i'r bobl yn ddibynadwy. Mae lefel briodol o drefniadau i oruchwylio ansawdd y gwasanaeth a ddarperir, ond mae angen i'r ddogfennaeth fod yn fwy cynhwysfawr.

Gofal a Chymorth

Mae'r bobl yn mwynhau cydberthnasau cadarnhaol â'r gweithwyr gofal sy'n eu hadnabod yn dda ar y cyfan. Mae'r rhan fwyaf ohonynt yn fodlon ar y parhad y maent yn ei gael ac mae'r gwasanaeth yn gwneud ymdrech i ddarparu gweithwyr gofal rheolaidd. Mae'r bobl yn fodlon ar y gwasanaeth ar y cyfan. Roedd y rhan fwyaf o'r bobl y gwnaethom siarad â nhw wedi profi rhai problemau ynglŷn â galwadau, a gwnaethom nodi achlysur lle na chafodd dewisiadau unigolyn eu parchu. Nid yw'r problemau hyn wedi cael effaith sylweddol ar unrhyw un; ond mae'n achosi anghyfleustra ac yn effeithio ar hyder y bobl. Mae'n rhaid i'r darparwr sicrhau bod y gwasanaeth yn cael ei ddarparu yn unol â chynllun personol y bobl yn gyson.

Mae dogfennaeth gofal briodol ar gael ac mae'n berthnasol i anghenion gofal a chymorth y bobl. Mae rhai cynlluniau personol ac asesiadau risg yn cynnwys manylion da a chanllawiau clir i weithwyr gofal eu dilyn. Ar y llaw arall, byddai'n ddefnyddiol cynnwys manylion mwy penodol am yr unigolyn mewn rhai. Yn ystod yr arolygiad diwethaf, gwnaethom hysbysu'r darparwr bod angen adolygu'r cynlluniau personol yn fwy rheolaidd. Gwnaed cynnydd da yn y maes hwn, ond mae angen gwneud gwelliannau pellach er mwyn sicrhau bod digon o fanylion yn cael eu cynnwys yn yr adolygiadau a'u bod yn dangos yr ymgysylltu â phob parti perthnasol. Dylai asesiadau risg hefyd gael eu hadolygu ar yr un pryd â'r cynllun personol er mwyn sicrhau eu bod yn aros yn gyfredol ac yn gywir.

Arwain a Rheoli

Mae'r gwasanaeth wedi'i gefnogi gan strwythur rheoli clir. Mae tystiolaeth i ddangos bod cwynion yn cael eu rheoli'n briodol a bod y gwasanaeth yn rhoi gwybod i AGC am ddigwyddiadau perthnasol. Mae'r datganiad o ddiben yn gyson â'r gwasanaeth a ddarperir; ond mae angen sicrhau bod y wybodaeth ysgrifenedig yn cynnwys rhagor o fanylion. Cawsom wybod am faterion diweddar a oedd yn effeithio ar dalu gweithwyr gofal yn brydlon. Mae'r Unigolyn Cyfrifol wedi rhoi sicrwydd i ni ei fod wedi mynd i'r afael â hyn ac y bydd hefyd yn rhoi sicrwydd i'r gweithwyr gofal.

Mae angen gwneud gwelliannau o ran cadw cofnodion. Roedd y gwasanaeth o dan broses uwchgyfeirio pryderon yr awdurdod lleol ar adeg yr arolygiad. Roedd hyn o ganlyniad i bryderon ynghylch rheoli ymweliadau â'r bobl a chadw cofnodion. Yn ystod yr arolygiad, gwelwyd nad yw'r wybodaeth a gofnodwyd yn cael ei chynnal yn llawn, ei chadw'n gywir ac nid yw bob amser yn gyson â'r hyn y mae'r bobl yn ei ddweud. Oherwydd hyn, nid oedd yn ddibynadwy bob amser. Mae'r gwasanaeth wedi nodi yn ei adolygiad o ansawdd y gofal fod angen unioni hyn. Mae angen gwneud gwelliannau er mwyn sicrhau bod cofnodion llawn a chywir yn cael eu cynnal ar gyfer pob plentyn bob amser.

Mae'r gweithwyr gofal wedi'u hyfforddi a'u cefnogi'n briodol. Cawsom adborth da gan y gweithwyr gofal am ansawdd yr hyfforddiant a'r cymorth roeddent yn eu cael. Mae rhaglen sefydlu a hyfforddi briodol ar waith sy'n adlewyrchu anghenion y bobl sy'n defnyddio'r gwasanaeth. Mae unigolion a chynrychiolwyr yn ystyried bod y gweithwyr gofal yn wybodus iawn am eu hanghenion penodol. Mae'r hyfforddiant yn cael ei oruchwylio gan y rheolwyr. Nid yw nifer bach o'r gweithwyr gofal wedi cwblhau hyfforddiant ac mae'r gwasanaeth wrthi'n mynd i'r afael â hyn.

Mae ansawdd y gwasanaeth a ddarperir yn cael ei oruchwylio; ond mae angen i'r trefniadau cofnodi fod yn fwy cynhwysfawr. Dywedodd yr Unigolyn Cyfrifol wrthym ei fod wedi'i leoli yn y gwasanaeth ac yn ymgysylltu â'r gweithwyr gofal a'r unigolyn. Mae angen iddo sicrhau bod cofnod clir o hyn yn cael ei ddogfennu at ddibenion sicrhau ansawdd. Gwnaethom edrych ar adroddiad ar ansawdd y gofal sy'n adlewyrchu'r ymgysylltu ag unigolion, cynrychiolwyr a'r gweithwyr proffesiynol. Mae'n cynnwys meysydd a nodwyd i'w gwella yn y gwasanaeth. Mae'n rhaid i'r darparwr sicrhau ei fod hefyd yn cael adborth gan y gweithwyr gofal a'i fod yn gwerthuso'r adborth hwnnw er mwyn llywio'r adolygiadau hyn.

Y meysydd i'w gwella a'r camau a nodwyd yn yr arolygiad blaenorol neu ers hynny. Heb ei gyflawni

Rheoliad 16 (1): Rhaid i'r cynllun personol gael ei adolygu fel sy'n ofynnol, a phan fo'n ofynnol, ond o leiaf bob 3 mis.

Wedi cyflawni

Meysydd lle y mae angen gweithredu fel blaenoriaeth

Mae'n rhaid i'r darparwr gwasanaeth sicrhau bod cofnodion sy'n ymwneud ag unigolion yn gywir ac yn gyfredol bob amser.

Rheoliad 59(3)(a)

Cyflwynwyd hysbysiad gweithredu â blaenoriaeth ac rydym yn disgwyl i'r darparwr cofrestredig gymryd camau ar unwaith i fynd i'r afael â hyn a gwneud gwelliannau.

Meysydd lle y mae angen gwneud gwelliannau

Mae'n rhaid darparu gofal a chymorth i unigolyn yn unol â chynllun personol pob unigolyn.

Rheoliad 21 (2)

Mae'n rhaid i adolygiadau o gynlluniau personol adolygu'r graddau y mae'r unigolyn yn cyflawni ei ganlyniadau personol mewn ymgynghoriad ag ef, ei gynrychiolydd a'r awdurdod lleoli (os yw'n berthnasol).

Rheoliadau 16(3)-16(4)

Mae angen gwella'r meysydd a nodir uchod, ond nid ydym wedi cyflwyno hysbysiad gweithredu â blaenoriaeth ar yr achlysur hwn. Mae hyn am nad oes unrhyw risg uniongyrchol na sylweddol i'r bobl sy'n defnyddio'r gwasanaeth. Rydym yn disgwyl i'r darparwr cofrestredig gymryd camau i unioni'r materion hyn, a chaiff y mater ei ystyried eto yn ystod yr arolygiad nesaf.

Dyddiad Cyhoeddi: 28 Mai 2021