



## 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**

**Adroddiad terfynol heb ei  
gyhoeddi**

**Dyddiad Cwblhau'r Arolygiad**

05/11/2020



Adroddiad terfynol heb ei  
gyhoeddi

**Llywodraeth Cymru © Hawlfraint y Goron 2020.**

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](mailto: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	0
Iaith y gwasanaeth	Y ddwy
Arolygiad blaenorol Arolygiaeth Gofal Cymru	Dyma arolygiad cyntaf y gwasanaeth a gynhaliwyd o dan Ddeddf Rheoleiddio ac Arolygu Gofal Cymdeithasol (Cymru) 2016.
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 sy'n darparu gofal a chymorth personol i bobl yn eu cartrefi eu hunain yn ardal Caerdydd a Bro Morgannwg yw 1 Call Care. Roydon Leyshon yw'r Unigolyn Cyfrifol ar gyfer y darparwr gwasanaeth, 1 Call Care Ltd, ac mae'n goruchwyllo'r gwaith o redeg y gwasanaeth. Cyflogir rheolwr hefyd, sy'n meddu ar y cymwysterau priodol ac sydd wedi'i gofrestru â Gofal Cymdeithasol Cymru, fel sy'n ofynnol.

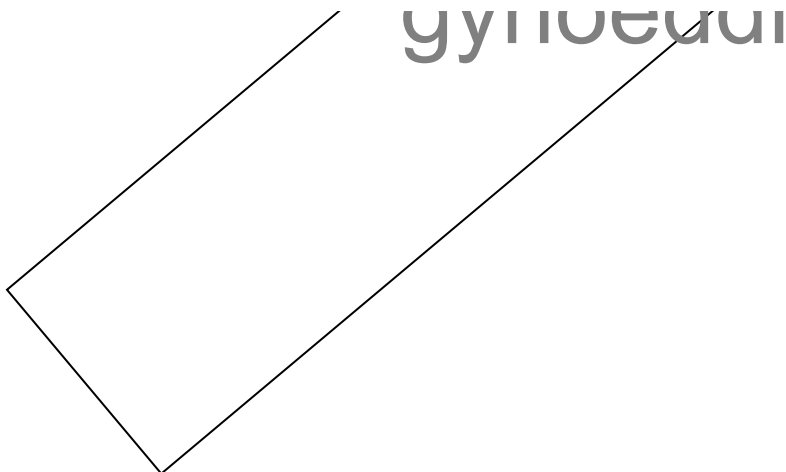
Mae'r gwasanaeth yn sicrhau bod gan y bobl sy'n cael cymorth gynlluniau personol sy'n nodi manylion eu hanghenion gofal unigol. Mae'r bobl a'u cynrychiolwyr yn canmol y cydberthynasau cadarnhaol sydd ganddynt â'r gofalwyr a phersonél y swyddfa. Mae'r staff wedi cwblhau'r hyfforddiant priodol ac maent yn teimlo eu bod yn cael cefnogaeth dda ac maent yn hapus yn eu rolau. Mae pob aelod o'r staff yn cyfathrebu'n effeithiol â'i gilydd er mwyn sicrhau bod y bobl sy'n defnyddio'r gwasanaeth yn cael cymorth cywir ac amserol. Mae'r materion a godwyd cyn ein harolygiad eisoes wedi'u datrys neu wrthi'n cael eu datrys.

## Llesiant

Mae'r bobl yn gallu gwneud dewisiadau ynghylch y gofal a'r cymorth a gânt. Mae'r staff yn llunio cynlluniau gyda'r unigolyn a'i gynrychiolydd drwy ddefnyddio adnoddau asesu da, ond nid ydynt yn adolygu eu pecynnau gofal yn rheolaidd. Mae'r bobl yn rhoi adborth drwy holiaduron a threfniadau monitro dros y ffôn, sy'n cyfrannu at y gwaith o sicrhau ansawdd y gwasanaeth. Mae'r rheolwr hefyd yn cwblhau nifer o archwiliadau o arferion gofal a chofnodion galwadau, er mwyn sicrhau bod y bobl yn cael gwasanaeth cyson o ansawdd da.

Mae'r staff yn dogfennu anghenion y bobl a'r risgiau i'w diogelwch a llesiant mewn asesiadau risg sy'n canolbwyntio ar yr unigolyn. Maent yn rhoi unrhyw newidiadau byrdymor i drefniadau gofal ar waith mewn modd amserol. Mae'r gwasanaeth yn defnyddio system monitro gofal electronig, sy'n galluogi'r staff gofal i gyfleu unrhyw ymholiadau neu faterion i staff y swyddfa. Mae'r system hefyd yn galluogi staff y swyddfa i rannu unrhyw newidiadau i rotas neu dasgau gofal â'r gweithwyr gofal yn amserol.

Mae'r staff yn diogelu'r bobl rhag niwed neu gam-drin posibl. Maent yn cael hyfforddiant diogelu ac maent yn ymwybodol o'r weithdrefn i roi gwybod am unrhyw bryderon sydd ganddynt. Mae'r rheolwr yn cofnodi materion diogelu ac yn rhoi gwybod amdanynt i'r asiantaethau priodol er mwyn iddynt ymchwilio ymhellach os bydd angen, ond mae angen gwella'r arfer o gofnodi canlyniadau.



## Gofal a Chymorth

Mae gan y bobl sy'n cael gofal a'u teuluoedd, gydberthnasau cadarnhaol â'r staff. Dywedodd y bobl wrthym eu bod yn cyfathrebu â staff y swyddfa mor aml ag sydd ei angen. Gwelsom fod y staff yn rhoi canllaw i ddefnyddwyr y gwasanaeth yng nghartrefi'r bobl. Mae hyn yn cynnwys cyfeiriad cofrestredig y gwasanaeth ond nid cyfeiriad y swyddfa, ac mae angen cynnwys hwn hefyd. Mae hyn hefyd yn berthnasol i'r ddogfen datganiad o ddiben. Mae'r rheolwyr yn sicrhau eu bod yn rhannu'r holl wybodaeth sydd ei hangen ar y staff er mwyn darparu gofal da o ddydd i ddydd, ac maent yn darparu sianeli i fwydo unrhyw bryderon neu ymholiadau yn ôl i'r swyddfa. Mae'r staff yn defnyddio ap monitro gofal ar eu ffonau er mwyn cofnodi cynlluniau gofal, meddyginiaeth a nodiadau dyddiol.

Mae'r cynlluniau gofal yn ystyried canlyniadau personol y bobl, yn ogystal â'r gofal a'r cymorth ymarferol sydd eu hangen arnynt. Fodd bynnag, dim ond nifer bach o'r cynlluniau a welsom oedd wedi cael eu hadolygu, a chadarnhaodd y bobl y gwnaethom siarad â nhw hefyd nad oedd eu cynlluniau gofal wedi cael eu hadolygu yn ystod y 3 mis diwethaf neu ers iddynt ddechrau yn y gwasanaeth. Rydym wedi rhoi gwybod i'r personau cofrestredig bod angen gwneud gwelliannau mewn perthynas ag adolygiadau'r cynlluniau gofal er mwyn bodloni'r gofynion cyfreithiol yn llawn. Nid ydym wedi cyflwyno hysbysiad blaenoriaeth, am nad oedd unrhyw effaith uniongyrchol na sylweddol ar y bobl sy'n defnyddio'r gwasanaeth. Rydym yn disgwyl i'r unigolyn cyfrifol gymryd camau i unioni hyn, a chaiff y mater ei ystyried eto yn yr arolygiad nesaf.

Mae mesurau ar waith ar gyfer helpu pobl gyda'u meddyginiaeth os bydd angen. Mae cynlluniau gofal y bobl yn nodi p'un a oes angen cymorth arnynt gyda'u meddyginiaeth; gall hyn gynnwys eu hysgogi, neu gymorth i dynnu tabledi o'r pecynnau pothell. Mae polisi meddyginiaeth ar waith sy'n nodi'r hyn y gall y gofalwyr helpu'r bobl i'w gyflawni a'r hyn na allant helpu'r bobl i'w gyflawni, a beth i'w wneud os bydd problem neu os byddant yn gwneud camgymeriad. Dylai hyn fod yn unol ag ymarfer gwirioneddol. Mae'r staff yn cael hyfforddiant meddyginiaeth, ac mae goruchwylwyr yn cadarnhau cymhwysedd gweithwyr gofal o ran helpu gyda meddyginiaeth.

Mae'r gwasanaeth yn helpu i ddiogelu'r bobl sy'n cael gofal a chymorth rhag niwed a cham-drin posibl. Mae'r staff yn cael hyfforddiant diogelu (oedolion sy'n wynebu risg), ac mae polisiâu ar waith sy'n nodi'r hyn y dylent ei wneud os byddant o'r farn bod rhywun y maent yn ymweld ag ef yn cael ei gam-drin. Dywedodd y staff wrthym y byddent yn gallu rhoi gwybod am faterion i'w rheolwr yn hawdd. Mae'r gwasanaeth yn rhoi gwybod i'r tîm diogelu lleol am unrhyw ddigwyddiadau, ond mae angen iddynt gofnodi canlyniadau atgyfeiriadau.

Mae mesurau rheoli heintiau ar waith er mwyn cadw'r bobl yn ddiogel rhag COVID-19. Mae'r rheolwyr yn sicrhau bod y staff yn ymwybodol o'r gofynion sy'n ymwneud â

---

defnyddio Cyfarpar Diogelu Personol (PPE) ac yn eu deall. Mae polisi ar waith a dywedodd y staff wrthym fod unrhyw newidiadau yn cael eu rhannu drwy'r ap monitro gofal. Dylai hyn fod yn unol â'r canllawiau cyfredol gan Iechyd Cyhoeddus Cymru. Dywedodd y bobl sy'n cael gofal a chymorth wrthym fod y staff yn defnyddio PPE ac yn sicrhau safonau hylendid dwylo da.

Adroddiad terfynol heb ei gyhoeddi

## Arwain a Rheoli

Mae'r staff yn ymwybodol o'u rolau a'u cyfrifoldebau, ac roeddent yn teimlo eu bod yn cael eu cefnogi gan strwythur y rheolwyr, ac yn cael budd o'r rhaglen hyfforddi a datblygu sydd ar waith. Dywedodd y staff wrthym eu bod yn cael amser i gael y wybodaeth a'r profiad sylfaenol sydd eu hangen arnynt cyn ymweld â phobl ar eu pen eu hunain. Mae proses sefydlu ar waith sy'n cynnwys hyfforddiant yn y swyddfa a hyfforddiant yn y maes. Mae'r mwyafrif o'r staff yn cael sesiynau goruchwyllo rheolaidd. Maent yn cael sgysiau unigol gyda'u rheolwyr llinell am eu hymddygiad a'u datblygiad proffesiynol, yn ogystal â 'hapwiriadau'. Mae angen i bob aelod o staff gael sesiynau goruchwyllo rheolaidd. Mae'r staff yn cael hyfforddiant, er bod hwn wedi bod yn gyfyngedig yn ystod cyfyngiadau symud COVID-19. Bydd yn parhau pan fydd y canllawiau'n caniatáu hynny, er mwyn i'r staff allu ehangu eu gwybodaeth ddamcaniaethol. Dywedodd un aelod o'r staff wrthym *'I wouldn't work anywhere else'*. Dywedodd y staff wrthym eu bod yn cael eu rotas yn brydlon drwy'r ap monitro gofal, ac mae'r rheolwyr yn rhoi gwybod iddynt am unrhyw newidiadau. Mae'r rheolwr yn bresennol mewn galwadau gofal pan fydd angen ac yn sicrhau bod y bobl yn cael gofal amserol. Dywedodd wrthym fod system monitro gofal newydd ar waith ac mae problemau blaenorol o ran colli galwadau neu alwadau hwyr wedi cael eu datrys. Dywedodd pob un o'r bobl y gwnaethom siarad â nhw wrthym nad oeddent wedi cael unrhyw broblemau o'r fath. Dywedodd un unigolyn wrthym *'I don't know where we would be if it had not been for (office staff)'*.

Dywedodd y rheolwr wrthym fod problemau ynghylch cyflogai'r staff ac achosion o staff yn gadael yn ymwneud â'r system flaenorol a ddefnyddiwyd a bod hyn wedi cael ei newid bellach. Dywedodd y rheolwr wrthym fod cyflogau'r staff yn gyfredol a bod systemau eraill ar waith i gefnogi'r gwasanaeth yn ariannol. Dywedodd pob aelod o'r staff y gwnaethom siarad â nhw nad oedd y problemau wedi effeithio arnynt neu eu bod wedi cael eu datrys. Mae prosesau recriwtio a fetio ar waith, ac maent yn brosesau cadarn. Mae'r broses recriwtio yn mynd rhagddi.

Mae prosesau monitro ac archwilio ar waith er mwyn cynnal ansawdd y gwasanaeth. Mae'r unigolyn cyfrifol yn ymweld â'r gwasanaeth yn rheolaidd ac mae'n goruchwyllo digwyddiadau o ddydd i ddydd gyda'r staff a'r bobl sy'n cael gofal yn dda. Mae'r adroddiad ar ansawdd y gofal wrthi'n cael ei lunio ac mae'r adolygiadau sicrhau ansawdd wedi cael eu cwblhau. Rydym yn argymhell y dylai'r unigolyn cyfrifol gofnodi ei ymweliadau. Gwelsom dystiolaeth o gwynion yn cael eu codi ond dim cofnod o ymatebion na chanlyniadau. Mae'r rheolwyr yn rhoi gwybod am ddigwyddiadau i'r asiantaethau perthnasol yn ôl yr angen, ond mae angen gwneud hyn mewn modd amserol. Mae'r bobl sy'n cael gofal yn rhoi adborth ar y gwasanaeth drwy holiaduron. Gwnaethant ddweud wrthym eu bod yn ddigon hapus i ffonio'r swyddfa os bydd ganddynt unrhyw broblemau neu ymholiadau.



Adroddiad terfynol heb ei  
gyhoeddi



## Yr Amgylchedd

Gan fod gwasanaethau cymorth cartref yn darparu gofal yng nghartrefi'r bobl eu hunain, nid ydym yn ystyried yr amgylchedd fel rhan o'r adolygiad hwn.

Adroddiad terfynol heb ei  
gyhoeddi

### Y meysydd i'w gwella a'r camau a nodwyd yn yr arolygiad blaenorol

Dim		
-----	--	--

### Meysydd lle y mae angen gweithredu ar unwaith

Dim	
-----	--

### Meysydd y mae angen eu gwella

Rhaid i'r cynllun personol gael ei adolygu fel sy'n ofynnol, a phan fo'n ofynnol, ond o leiaf bob 3 mis. Nid oedd adolygiadau o'r cynlluniau personol wedi cael eu cwblhau bob 3 mis.	Rheoliad 16 (1)
--	-----------------

Nid ydym wedi cyflwyno hysbysiad blaenoriaeth (diffyg cydymffurfio) y tro hwn am nad oes unrhyw risg uniongyrchol na sylweddol i'r bobl sy'n defnyddio'r gwasanaeth. Fodd bynnag, rydym yn disgwyl i'r darparwr cofrestredig wneud gwelliannau a chaiff y mater ei ystyried eto yn ystod yr arolygiad nesaf.

**gyhoeddi**

**Dyddiad Cyhoeddi 16/12/2020**