



Adroddiad Arolygu ar gyfer

Five Star Home Care Limited

**Pro-copy Ltd
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

27/06/2023

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.

Five Star Home Care Limited

Y math o ofal a ddarperir	Gwasanaeth Cymorth Cartref
Darparwr Cofrestredig	Five Star Home Care Limited
Lleoedd cofrestredig	0
Iaith y gwasanaeth	Saesneg
Arolygiad blaenorol Arolygiaeth Gofal Cymru	12 Hydref 2022
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 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. Unigolyn Cyfrifol y gwasanaeth sydd ag atebolrwydd cyffredinol amdano.

Mae'r bobl yn canmol y gweithwyr gofal unigol ar y cyfan. Cawsom adborth cymysg gan bobl ynglŷn â pha mor hapus ydynt gyda'r gwasanaeth. Roedd rhai yn hapus, ond dywedodd eraill fod angen gwneud gwelliannau mewn perthynas ag amseroedd galwadau, proffesiynoldeb, a staffio.

Mae trefniadau rheoli aneffeithiol ar waith yn y gwasanaeth ar hyn o bryd. Nid oes systemau ar waith bob amser i sicrhau ansawdd y gofal ac i alluogi cymorth i gael ei roi mewn modd cyson. Gwelsom fod systemau recriwtio, dethol a fetio anfodddhaol ar waith a threfniadau annigonol ar gyfer goruchwylio a llywodraethu'r gwasanaeth. Nid yw'r gwasanaeth hwn yn cefnogi pobl yn ddiogel ac mae angen cymryd camau brys i ddiogelu pobl a gwella canlyniadau.

Mae AGC wedi cyhoeddi Hysbysiadau Gweithredu â Blaenoriaeth ac wedi nodi pum maes ychwanegol y mae angen eu gwella. Mae angen gweithredu ar unwaith i fynd i'r afael â'r meysydd o ddiffyg cydymffurfio. Bydd AGC yn cynnal ailrolygiad o'r gwasanaeth er mwyn sicrhau cydymffurfiaeth o fewn yr amserlenni a bennwyd.

Llesiant

Rhoddir gwybodaeth i'r bobl am y gwasanaeth. Mae Datganiad o Ddiben a Chanllaw i Ddefnyddwyr y Gwasanaeth yn rhan o'r wybodaeth y mae'r gwasanaeth yn ei rhoi i'r bobl, er mwyn sicrhau eu bod yn gwybod beth i'w ddisgwyl gan y darparwr. Gwelsom gopiâu o'r rhain yn ffeiliau gofal y bobl yn eu cartrefi. Er bod y bobl yn gallu cael gafael ar wybodaeth am y gwasanaeth, mae angen i'r wybodaeth hon adlewyrchu'r cymorth a roddir. Nid yw'r wybodaeth yn y dogfennau hyn bob amser yn adlewyrchu'r gwasanaeth a ddarperir. Felly, rydym wedi cyhoeddi hysbysiad gweithredu â blaenoriaeth yn nodi bod angen i'r gwasanaeth gael ei ddarparu yn unol â'r Datganiad o Ddiben. Rhaid i'r darparwr weithredu ar unwaith i ymdrin â'r mater hwn.

Nid yw'r gwasanaeth yn darparu'r Cynnig Rhagweithiol ar gyfer y Gymraeg: mae hyn yn golygu darparu gwasanaeth drwy gyfrwng y Gymraeg yn rhagweithiol i bobl, heb fod angen iddynt ofyn am hynny. Nid oedd wedi nodi bod nifer o'r bobl sy'n defnyddio'r gwasanaeth yn siaradwyr Cymraeg iaith gyntaf.

Ar y cyfan, mae'r bobl yn siarad yn gadarnhaol am y staff gofal a dywedodd y rhan fwyaf ohonynt eu bod yn teimlo'n ddiogel yng nghwmni'r gofalwyr a'u bod yn cael eu cefnogi ganddynt. Mae'r bobl yn adnabod unigolyn cyfrifol y gwasanaeth yn dda gan ei fod hefyd yn rhoi cymorth rheolaidd i'r bobl yn unol â'u hanghenion. Dywedodd y bobl wrthym nad ydynt bob amser yn gwybod pryd fydd gofalwr yn galw; nad yw'r gofalwr bob amser yn galw ar amser o'u dewis; nad yw'r gofalwr bob amser yn cyrraedd ar amser, a phrin y mae'r gofalwr yn aros am gyfnod llawn yr alwad. Fodd bynnag, cadarnhaodd y bobl fod y gofalwyr, er eu bod yn rhuthro, yn diwallu eu holl anghenion gofal ar y cyfan. Dywedodd rhai o'r bobl fod y staff gofal weithiau'n honni nad oedd ganddynt ddigon o amser i ymgymryd â thasgau gofal personol hwy, fel eu helpu i gael cawod, oherwydd pwysau amser.

Mae'r trefniadau diogelu yn annigonol i sicrhau bod y bobl yn cael eu hamddiffyn yn briodol. Gallai hyn effeithio ar eu diogelwch a'u llesiant. Nid oedd y tîm diogelu priodol na'r awdurdodau perthnasol, gan gynnwys ni ein hunain, wedi cael gwybod am faterion diogelu, fel sy'n ofynnol. Mae rhai polisiâu a gweithdrefnau ar waith i helpu'r staff i gyflawni nodau'r gwasanaeth a chefnogi'r bobl, ond gwelsom fod angen i'r rhain gael eu hymgorffori mewn ymarfer. Nid oes cylch clir o drefniadau sicrhau ansawdd ac adolygu er mwyn gallu rhoi sicrwydd bod y gwasanaeth yn cefnogi'r bobl yn briodol a bod eu canlyniadau personol yn cael eu cyflawni. Mae diffygion helaeth a/neu sylweddol yn y canlyniadau i'r bobl. Nid yw hawliau dynol y bobl yn cael eu bodloni. Mae angen gweithredu ar unwaith i wella diogelwch a llesiant y bobl.

Gofal a Chymorth

Mae rhai o'r gweithwyr gofal yn awyddus i wneud gwahaniaeth cadarnhaol i fywydau'r bobl. Dywedodd y bobl wrthym fod eu gweithwyr gofal yn eu trin ag urddas a pharch. Mae angen gwneud gwelliannau i'r dogfennau gofal a ddefnyddir gan y gwasanaeth i ddisgrifio anghenion gofal a chymorth y bobl er mwyn cyflawni eu canlyniadau personol. Nid yw'r dogfennau gofal yn nodi barn y bobl na'u canlyniadau personol. Nid yw'r dogfennau gofal bob amser yn nodi newidiadau i anghenion neu alluoedd y bobl, a allai gynyddu'r risg y byddant yn cael gofal a chymorth amhriodol. Nid yw archwiliadau ac adolygiadau o'r dogfennau gofal wedi nodi bod yr holl anghenion cyfredol wedi'u cynnwys ac nid ydynt chwaith wedi nodi meysydd lle nad oes asesiadau risg priodol. Ni chynllunnir gofal a chymorth bob amser drwy gynnwys y bobl nac mewn ffordd sydd wedi'i theilwra i gyflawni eu canlyniadau personol yn barhaus.

Cafwyd adborth cymysg am forâl y staff. Dywedodd rhai o'r staff wrthym fod morâl y staff yn isel; maent yn teimlo pwysau i weithio oriau ychwanegol oherwydd prinder staff a salwch. Gwnaethom drafod hyn â'r Unigolyn Cyfrifol, a ddywedodd fod y gwasanaeth yn recriwtio'n barhaus.

Dywedodd y staff gofal wrthym nad yw'r galwadau bob amser yn cael eu hamserlennu i ddechrau ar yr amseroedd a fyddai orau gan y bobl. Wrth gymharu'r galwadau ar yr amserlen â'r data a gofnodwyd, gwelsom amseroedd gwahanol a phobl wahanol o gymharu â'r galwadau ar yr amserlen. Roedd y data a gofnodwyd yn aml yn dangos bod galwadau'n dechrau'n gynt neu'n hwyrach na'r hyn a drefnwyd, a'u bod yn aml yn fyrrach na'r cyfnod a neilltuwyd ar eu cyfer. Gwnaethom nodi bod y ffaith bod galwadau'n cael eu haildrefnu a'u byrhau am fod y rotas wedi'u trefnu'n wael wedi arwain at ganlyniadau gwael o ran llesiant y bobl.

Mae diffygion helaeth a/neu sylweddol o ran y gofal a'r cymorth a roddir ac nid yw'r bobl yn cael canlyniadau cadarnhaol. Mae angen gwneud gwelliannau er mwyn sicrhau bod y bobl yn cael eu hamddiffyn rhag camdriniaeth a niwed. Mae'r bobl yn wynebu risg o niwed o ganlyniad i lefelau staffio isel a'r ffaith na roddir gwybod am bryderon diogelu ac na roddir gwybod yn allanol am ddigwyddiadau. Mae'r Unigolyn Cyfrifol yn bresennol yn y gwasanaeth ac yn ymgysylltu â'r staff a'r bobl sy'n defnyddio'r gwasanaeth, ond mae angen gwella'r ffordd y caiff gweithrediad y gwasanaeth ei oruchwylio o ddydd i ddydd. Rhaid i'r darparwr sicrhau y caiff atgyfeiriadau eu gwneud at y tîm diogelu lleol pan fo angen ac y cyflwynir hysbysiadau i ni (Arolygiaeth Gofal Cymru) yn unol â'r gofynion rheoliadol. Mae angen gweithredu ar unwaith i wella diogelwch a llesiant y bobl.

Arweinyddiaeth a Rheolaeth

Ar y cyfan, mae gan y darparwr weledigaeth o'r cymorth y mae am ei ddarparu, ac agwedd gadarnhaol tuag at bob person sy'n cael cymorth. Mae Five Star Home Care Limited yn wasanaeth cymharol fach. Mae'r Unigolyn Cyfrifol yn bresennol yn y gwasanaeth bob dydd ac yn rhan o'r tîm gofal, gan roi gofal yn wythnosol. Mae'r rheolwr wedi bod yn absennol o'r gwasanaeth ers mis Ionawr 2023 ac nid oes unrhyw drefniadau ffurfiol wedi'u gwneud i reolwr arall gyflenwi'r rôl yn y cyfamser.

Yn ystod yr arolygiad, gwelsom nad oedd y darparwr yn cadw cofnodion cywir, fel sy'n ofynnol. Nid oes systemau archwilio clir ac effeithiol, a ddylai sicrhau bod y gwasanaeth yn cael ei ddatblygu a'i wella'n barhaus, ar waith. Nid oes systemau ar waith i fonitro a datblygu'r gofal a roddir. Mae hyn wedi arwain at ddiffygion o ran rhoi gofal yn unol â'r Datganiad o Ddiben. Gallai hyn effeithio ar ansawdd y gofal a roddir a chamarwain y bobl sy'n defnyddio'r gwasanaeth, neu'r rhai sy'n ystyried ei ddefnyddio, a rhanddeiliaid eraill.

Nid yw'r trefniadau ar gyfer diogelu'r bobl sy'n defnyddio'r gwasanaeth yn ddigonol. Mae materion wedi codi a ddylai fod wedi cael eu rhannu â'r tîm diogelu. Nid oedd y materion hyn wedi cael eu cofnodi'n briodol chwaith. Cytunodd yr Unigolyn Cyfrifol i geisio hyfforddiant ar ddiogelu. Mae diffyg prosesau a pholisïau sefydliadol yn peri risg i iechyd a llesiant y bobl.

Nid yw'r bobl yn cael cymorth gan weithwyr gofal sydd wedi cael eu fetio'n briodol; sydd wedi cael hyfforddiant addas; ac sy'n cael eu goruchwylio. Nid yw darparwr y gwasanaeth wedi dangos ei fod wedi sicrhau addasrwydd staff gofal cyn iddynt ddechrau gweithio yn y gwasanaeth. Mae hyn yn cynnwys cael geirdaon addas; sicrhau eu bod yn meddu ar wiriad cyfredol gan y Gwasanaeth Datgelu a Gwahardd; archwilio bylchau mewn cyflogaeth. Nid oedd ffeiliau'r staff yn cynnwys unrhyw gofnodion sefydlu na thystiolaeth bod sesiynau goruchwylio, hapwiriadau na gwiriadau cymhwysedd yn cael eu cynnal yn gyson; ac ychydig iawn o'r staff oedd wedi cwblhau cymhwyster cydnabyddedig a oedd yn berthnasol i'w rôl. Nid oedd matrices hyfforddiant y gwasanaeth yn gyfredol ac nid oedd yn dangos bod y staff wedi cael hyfforddiant a oedd yn benodol i ddefnyddwyr y gwasanaeth, fel iechyd y croen. Rhaid i'r darparwr sicrhau y gall y gweithlu gofrestru â Gofal Cymdeithasol Cymru (rheoleiddiwr y gweithlu), sy'n orfodol. Mae saith aelod o'r staff wedi'u cofrestru.

Mae diffygion helaeth a/neu sylweddol yn y ffordd y caiff y gwasanaeth ei reoli a'i arwain. Nid yw hyn yn darparu diwylliant i gefnogi'r gwaith o gyflawni canlyniadau cadarnhaol i'r bobl. Ni chaiff fawr ddim o'r gwersi a ddysgwyd o ymarfer ei roi ar waith, os o gwbl, er mwyn

gwella'r gwasanaeth. Nid yw darparwr y gwasanaeth wedi cymryd unrhyw gamau i wella ers yr arolygiad diwethaf, ac yn ystod yr arolygiad hwn, rydym wedi cyhoeddi pedwar hysbysiad gweithredu â blaenoriaeth. Mae angen gweithredu ar unwaith i wella diogelwch a llesiant y bobl. Bydd AGC yn cynnal ailadrolygiad o'r gwasanaeth er mwyn sicrhau cydymffurfiaeth o fewn yr amserlenni a bennwyd.

Nid yw'r Unigolyn Cyfrifol wedi dangos ei fod yn craffu'n ddigonol ar y gwasanaeth nac yn ei oruchwylio'n ddigonol. Nid yw wedi cyflawni ei ddyletswyddau'n ddigon diwyd i lywio gwelliannau yn y gwasanaeth. Nid yw'r Unigolyn Cyfrifol wedi cyflawni ei rôl yn y meysydd canlynol:

- Goruchwylio'r ffordd y caiff y gwasanaeth ei reoli;
- Nodi diffygion a nodwyd yn ystod yr arolygiad hwn;
- Cwblhau datganiad blynyddol fel sy'n ofynnol yn gyfreithiol;
- Bodloni'r gofyniad rheoliadol i werthuso ansawdd y gofal, drwy lunio adroddiadau ar ei ymweliadau fel Unigolyn Cyfrifol ac adroddiadau sicrhau ansawdd bob chwe mis;

Nid yw'r darparwr wedi nodi, atal na mynd i'r afael â'r problemau sy'n codi yn y gwasanaeth. Gallai hyn beri risg o niwed i'r bobl sy'n defnyddio'r gwasanaeth. Rhaid i ddarparwr y gwasanaeth wneud gwelliannau i ddeall yr hyn sy'n ofynnol ganddo o dan y gyfraith. Nid yw darparwr y gwasanaeth wedi sicrhau y rhoddir gwybod i AGC am ddigwyddiadau hysbysadwy yn ddi-oed. Nid yw'r darparwr wedi cyflwyno adroddiad blynyddol fel sy'n ofynnol yn gyfreithiol. Ni all y bobl fod yn sicr bod rheoleiddiwr y gwasanaeth yn goruchwylio digwyddiadau o bwys sy'n digwydd. Rydym yn disgwyl i ddarparwr y gwasanaeth gymryd camau brys i fynd i'r afael â'r achosion hyn o dorri'r rheoliadau, a chaiff y meysydd hyn eu hystyried eto yn ystod yr arolygiad nesaf.

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 staff.	Newydd
66	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	Newydd

	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.	
27	Mae angen i'r darparwr sicrhau bod gweithdrefnau a pholisïau diogelu ar waith, eu bod yn gyfredol a bod y staff yn eu dilyn.	Heb Gyflawni
35	Nid yw'r darparwr wedi sicrhau bod pob aelod o'r staff yn cael ei fetio'n briodol cyn iddo ddechrau gweithio yn y gwasanaeth.	Heb Gyflawni

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
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.	Newydd
15	Nid yw'r cynlluniau personol yn cynnwys gwybodaeth fanwl am sut i roi cymorth i'r unigolyn.	Heb Gyflawni
16	Nid oes system ar waith i sicrhau bod cynlluniau gofal personol yn cael eu hadolygu bob tri mis neu'n gynt.	Heb Gyflawni
60	Mae'r darparwr wedi methu â'n hysbysu (AGC) am ddigwyddiadau a nodwyd yn Atodlen 3 rhan 1.	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	Heb Gyflawni

	diogelu.	
--	----------	--

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 18/08/2023