CYNGOR BWRDEISTREF SIROL CAERFFILI

CYFADRAN GWASANAETHAU CYMDEITHASOL – TÎM COMISIYNU

ADRODDIAD MONITRO CONTRACT

Enw/Cyfeiriad y Darparwr:	Pobl Care & Support Ltd. Exchange House, Hen Swyddfa'r Post, y Stryd Fawr, Casnewydd NP20 1AA.
Dyddiad yr Ymweliad:	Dydd Mawrth 25 Chwefror, 2020, 10.00 a.m. – 11.30 a.m. Ymweliad â swyddfeydd Tŷ Libanus, y Coed-duon
Swyddog(ion) Ymweld:	Andrea Crahart, Swyddog Monitro Contractau, CBSC
Yn bresennol:	Louise Cross, Rheolwr Rhanbarthol

1. Cefndir

1.1 Mae 'Pobl Care & Support Ltd.' yn darparu gwasanaethau byw â chymorth i bobl yn eu cartrefi eu hunain mewn sefyllfa llety a rennir neu ar sail unigol. Mae gweithwyr cymorth a gyflogir gan Pobl yn cynorthwyo pobl i fyw mor annibynnol â phosibl yn eu cartrefi eu hunain, pan fydd ganddynt gytundeb tenantiaeth gyda'u landlord, ac mae Pobl yn darparu gwasanaeth hyblyg i fodloni anghenion cymorth pobl.

1.2 Yn ystod 2020, cyflwynodd Pobl 6 atgyfeiriad diogelu i Dîm Diogelu Cyngor Bwrdeistref Sirol Caerffili, a chyflwynwyd 4 yn ystod 2021. Ymdriniwyd â'r rhain yn unol â'r broses ddiogelu.

1.3 Darllenwyd adroddiad diweddaraf Arolygiaeth Gofal Cymru (AGC) ar wefan AGC yn rhan o'r broses fonitro. Cyhoeddwyd yr adroddiad ym mis Gorffennaf 2021 ac roedd yn cynnwys sylwadau cadarnhaol a wnaed gan yr arolygydd ynglŷn â'r gwasanaeth. Ni roddwyd unrhyw Hysbysiadau Diffyg Cydymffurfio yn ystod yr arolygiad hwn.

1.4 Yn dibynnu ar ganfyddiadau'r adroddiad, rhoddir camau gweithredu cywirol a datblygiadol i'r darparwr eu cwblhau. Camau gweithredu cywirol yw'r rhai hynny y mae'n rhaid eu cwblhau (yn unol â deddfwriaeth ac ati), a chamau gweithredu datblygiadol yw'r rhai hynny yr ystyrir eu bod yn arfer da i'w cwblhau.

2. Argymhellion Blaenorol

Camau Gweithredu Cywirol/Datblygiadol

2.1 Nid oedd unrhyw gamau gweithredu i'w hailystyried o'r ymweliad(au) blaenorol a wnaed.

3. Unigolyn Cyfrifol

3.1 Mae Deddf Rheoleiddio ac Arolygu Gofal Cymdeithasol (Cymru) 2016 (RISCA) yn disgwyl i 'Unigolyn Cyfrifol' y gwasanaeth fod yn atebol am ansawdd y gwasanaeth, cydymffurfiaeth a pherfformiad. Mae rhan o ddyletswyddau'r Unigolyn Cyfrifol yn cynnwys ymweld â'i wasanaeth(au) unwaith bob tri mis i gyflawni'r oruchwyliaeth hon.

3.2 Roedd yr Unigolyn Cyfrifol wedi cwblhau adroddiadau ar sail yr ymweliadau a wnaed, a gofynnwyd am y rhain ar gyfer ymweliadau yn 2021. Roedd yn amlwg bod ymweliadau cynhwysfawr wedi cael eu cynnal, ac roedd nifer o gyfeiriadau at gynnal sgyrsiau â staff a'r unigolion a gynorthwywyd i ddeall pa mor dda yr oedd y gwasanaeth yn cael ei ddarparu. Yn wir, roedd yr Unigolyn Cyfrifol wedi cyfleu sut roedd pobl wedi cael eu cynorthwyo i aros yn brysur a chadw mewn cysylltiad â theulu a ffrindiau yn ystod heriau'r pandemig Covid-19. Roedd staff hefyd wedi canmol y cymorth a gawsant gan gydweithwyr a'u rheolwyr. Maes arall a amlygwyd oedd sut roedd y pandemig wedi amharu ar hyfforddiant a goruchwyliaeth staff, ond roedd cynlluniau wedi cael eu rhoi ar waith i adfer cydymffurfiaeth yn y meysydd hyn.

3.3. Darparwyd Polisïau a Gweithdrefnau gorfodol y darparwr i'w gweld yn electronig. Dywedwyd bod y pandemig Covid-19 wedi effeithio ar allu'r sefydliad i adolygu'r rhain mor aml ag sy'n angenrheidiol, ond nodwyd nad oedd angen i'r mwyafrif gael eu hadolygu tan 2023/2024 a dywedwyd bod rhai sy'n hwyr wrthi'n cael eu hadolygu ar hyn o bryd, gyda'r bwriad o'u cymeradwyo yn gynnar eleni.

4. **<u>Cwestiynau'r Rheolwr</u>**

4.1 Gofynnwyd nifer o gwestiynau i'r Rheolwr Rhanbarthol yn ystod yr ymweliad monitro yn 2020, yr oedd un ohonynt yn ymwneud â rhoi meddyginiaeth. Cadarnhawyd yn ystod y sgwrs nad oedd meddyginiaeth unrhyw un a oedd yn cael ei gynorthwyo yn yr eiddo yn cael ei rhoi yn ddirgel.

4.2 Mae staff yn parhau i gael hyfforddiant trwy e-ddysgu yn ogystal â dysgu yn yr ystafell ddosbarth, ac mae ystafell hyfforddi yn y Brif Swyddfa (Exchange House) ar gael at y diben hwn.

5. <u>Cwynion a chanmoliaeth</u>

5.1 Mae Tîm Sicrhau Ansawdd Pobl yn casglu gwybodaeth am gwynion a chanmoliaeth yn barhaus ar gyfer pob eiddo. Mae'r wybodaeth hon yn cael ei rhoi i'r Tîm Sicrhau Ansawdd trwy'r Rheolwyr Tîm sy'n gyfrifol am bob eiddo. Mae gwybodaeth arall bwysig yn cael ei chyfleu hefyd, e.e. unrhyw faterion yn ymwneud â meddyginiaeth sydd wedi codi, atgyfeiriadau diogelu a gyflwynwyd ac ati, ac mae themâu sy'n dod i'r amlwg yn cael eu monitro gan y Tîm Sicrhau Ansawdd.

5.2 Mae'r bobl sy'n cael eu cynorthwyo yn gallu gwneud cwyn trwy fersiwn 'Hawdd ei Deall' o Bolisi Cwynion Pobl, ac mae'r Swyddog Monitro yn ymwybodol bod canlyniad cwynion yn gallu cael ei gyfleu wyneb yn wyneb, os teimlir bod angen.

5.3 Pan fydd cwyn yn anffurfiol, rhoddir adborth i'r achwynydd trwy'r Rheolwr Tîm. Fodd bynnag, pan fydd yn ffurfiol, rhoddir adborth trwy'r Tîm Sicrhau Ansawdd.

5.4 Mae Pobl yn ceisio dysgu o'r adborth a geir trwy'r broses gwyno, ac mae rhai arferion a newidiwyd yn flaenorol o ganlyniad yn cynnwys system ar gyfer atgoffa staff o brosesau (gwneir hyn trwy gyfarfodydd tîm, sesiynau goruchwylio, llyfr cyfathrebu), yn ogystal â cheisiadau i ailddarllen polisïau perthnasol.

5.5 Gofynnwyd am unrhyw gwynion a chanmoliaeth yn rhan o'r broses fonitro, ar gyfer y cyfnod 6 mis blaenorol. Dywedwyd wrth y Swyddog Monitro Contractau na dderbyniwyd unrhyw gwynion yn ystod y cyfnod a nodwyd, er bod cofnod ar gael o ganmoliaeth a roddwyd. Roedd un sylw canmoliaethus o'r fath gan aelod o deulu unigolyn a oedd yn cael ei gynorthwyo yn cynnwys y canlynol: 'Mae fy mrawd yn byw yn y tŷ hwn, ac ni allaf orbwysleisio pa mor gefnogol mae'r rheolwr wedi bod i mi. Rwy'n gobeithio efallai bod gan Pobl ryw fath o bolisi cydnabyddiaeth, oherwydd byddwn i'n hoffi enwebu'r rheolwr. Mae J yn dwlu ar yr holl staff yn ei dŷ, ac mae'n cael ei reoli mor dda. Mae'r rheolwr wir yn ased i'ch cwmni'.

6. <u>Gwybodaeth staffio</u>

6.1 Mae Pobl wedi llwyddo i gynorthwyo eu staff i gofrestru fel gofalwyr gyda Gofal Cymdeithasol Cymru, sydd bellach yn ofyniad ar gyfer pob gofalwr/aelod o staff cymorth.

7. <u>Ffeiliau staff</u>

7.1 <u>Goruchwyliaeth</u>

7.1.1 Roedd yn amlwg o 2 ffeil staff a welwyd bod gan weithwyr cymorth Gytundeb Goruchwylio 1:1 ar waith yr oeddent wedi'i lofnodi, a oedd yn amlinellu'r cytundeb rhwng y ddau barti o ran pa mor aml y byddai sesiynau'n cael eu cynnal ac ati.

7.1.2 Trefnir sesiynau goruchwylio unwaith bob tri mis ar sail 1:1 gyda goruchwyliwr yr aelod o staff, ac roedd yn amlwg o'r ffeiliau staff bod sesiynau ffurfiol yn cael eu cynnal yn aml yn 2019. Roedd y cofnodion wedi'u cofnodi'n gynhwysfawr, ac roedd llawer o feysydd yn cael eu trafod yn rheolaidd, e.e. perfformiad, diweddariadau ynglŷn â'r bobl sy'n cael eu cynorthwyo, iechyd a diogelwch, dysgu a datblygu, ansawdd/cyflawniadau, a thrafodaeth bersonol.

7.1.3 Darparwyd tystiolaeth ychwanegol o gynnal sesiynau goruchwylio ym mis Ionawr 2022 (pan ofynnwyd) a ddangosodd fod staff wedi cael sesiwn oruchwylio ddiweddar a bod sesiynau ychwanegol wedi'u cynllunio ymhen 2 i 3 mis, yn unol â rheoliadau RISCA.

7.1.4 Roedd yn amlwg bod staff wedi cwblhau dogfen o'r enw 'Fy Nghynllun ar gyfer 2019/20', sef arfarniad i gofnodi pa gyflawniadau a wnaed yn ystod y flwyddyn bresennol, meysydd i'w datblygu, a nodau unigol/maes gwasanaeth i'w gosod. Roedd cynllun ar waith yn y ddwy ffeil a welwyd.

7.2 <u>Materion staffio</u>

7.2.1 Edrychwyd ar ddwy ffeil staff ar ddechrau'r cyfnod monitro, a nodwyd bod eu hanesion cyflogaeth flaenorol wedi cael eu cofnodi, heb unrhyw fylchau wedi'u

hamlygu, a bod prawf adnabod yn bresennol. Fodd bynnag, o ganlyniad i gyfraddau cynyddol y coronafeirws Covid-19, bu'n anodd ymweld â phrif swyddfa Pobl i weld ffeiliau electronig a fyddai wedi rhoi gwybodaeth ychwanegol (geirdaon, ffurflenni cais, cofnodion cyfweliad ac ati). Felly, byddai trefniadau'n cael eu gwneud i'r Swyddog Monitro Contractau ymweld pan fyddai'n ddiogel yn y dyfodol, ac os ystyrir bod angen.

7.2.2 Ar ddechrau'r digwyddiad monitro (Chwefror 2020), roedd 32 aelod o staff wedi gadael eu rolau fel gweithwyr cymorth yn ystod y flwyddyn ddiwethaf. Roedd y rhesymau a roddwyd ar y pryd yn cynnwys e.e. symud i swydd newydd, iechyd gwael, cyfrifoldebau teuluol, ymddeol, cyfnod prawf anfoddhaol. Roedd 15 aelod o staff wedi cael eu recriwtio rhwng mis Chwefror 2019 a mis Chwefror 2020 (brasamcan).

7.3 Cyfnod sefydlu a hyfforddiant

7.3.1 Mae Pobl yn parhau i ddefnyddio Fframwaith Sefydlu Gofal Cymdeithasol Cymru, a byddai angen i bob aelod newydd o staff a benodir ymgyfarwyddo â hwnnw.

7.3.2 Mae Pobl yn defnyddio matrics hyfforddiant i gofnodi pryd y gwnaed hyfforddiant staff ac i gynllunio pryd y dylid ei gynnal eto. Roedd yn amlwg o'r matrics a dderbyniwyd yn gynnar yn 2022 fod hyfforddiant gorfodol wedi cael ei gynnal e.e. Codi a Chario, Hylendid Bwyd, Diogelu, Rheoli Heintiau, Cymorth Cyntaf, Ymwybyddiaeth o Feddyginiaeth. Roedd hefyd yn amlwg bod staff wedi ymgymryd â rhywfaint o hyfforddiant nad yw'n orfodol hefyd, fel Iechyd a Diogelwch, Ffiniau Proffesiynol, Trefniadau Diogelu wrth Amddifadu o Ryddid a'r Ddeddf Galluedd Meddyliol.

7.3.3 Mae'r bobl a gynorthwyir wedi bod yn ymwneud â'r broses ddethol ar gyfer penodi aelodau newydd o staff hefyd yn y gorffennol, ond mae hyn yn gyfyngedig ac mae'n cynnwys ymweliadau cyflwyniadol yn bennaf, a sefydlu aelodau staff newydd yn y cartref yn raddol.

8.0 Camau Gweithredu Cywirol/Datblygiadol

8.1 Nid oedd unrhyw gamau gweithredu i fynd i'r afael â nhw ar yr achlysur hwn.

9. Casgliad

9.1 Yn anffodus, ni fu'n bosibl cynnal ymweliadau monitro llawn o ganlyniad i'r pandemig Covid-19 a ddechreuodd ym mis Mawrth 2020, felly casglwyd llawer o'r wybodaeth a geir yn yr adroddiad hwn o gofnodion electronig a ddarparwyd yn lle ymweld ag amryw ganolfannau.

9.2 Mae Pobl Care & Support wedi gweithredu, ac yn parhau i weithredu, drwy gydol cyfnod heriol iawn, ac wedi ceisio / dilyn arweiniad gan Lywodraeth Cymru a'r awdurdod lleol pan fo'r angen, a chynorthwyo'r unigolion ac aelodau staff ar hyd y cyfnod anodd hwn.

9.3 Hoffai'r Swyddog Monitro Contractau ddiolch i'r Rheolwr Rhanbarthol a'r Uwch Bartner Busnes Sicrhau Ansawdd am eu hamser wrth gynorthwyo â'r cyfnod monitro hwn.

Awdur: Andrea Crahart
Swydd: Swyddog Monitro Contractau
Dyddiad: Ionawr 2022

D.S. Bydd yr adroddiad hwn ar gael trwy safle rhyngrwyd Cyngor Bwrdeistref Sirol Caerffili. Bydd copïau caled o'r adroddiad ar gael hefyd i ddarpar denantiaid a/neu eu teuluoedd os byddant yn gofyn am gael eu gweld.