

**CYNGOR BWRDEISTREF SIROL CAERFFILI, TÎM COMISIYNU'R GYFADRAN
GWASANAETHAU CYMDEITHASOL**

ADRODDIAD MONITRO CONTRACT

<u>Enw/Cyfeiriad y Darparwr:</u>	Bluebird Care, 20 Commercial Street, Pont-y-pŵl, Torfaen NP4 6JS
<u>Dyddiad yr Ymweliad:</u>	Dydd Iau, 14 ^{eg} Gorffennaf, 2022
<u>Swyddog(ion) sy'n Ymweld:</u>	Amelia Tyler, Swyddog Monitro Contractau, Cyngor Bwrdeistref Sirol Caerffili
<u>Yn Bresennol:</u>	Cerys Morgan, Rheolwr, Bluebird Care James Kuchera, Unigolyn Cyfrifol, Bluebird Care

1. Cefndir

- 1.1. Mae Bluebird Care yn ddarparwr cymharol newydd ac fe gawson nhw eu hychwanegu at y fframwaith gofal cartref ar ddiwedd 2019.
- 1.2. Oherwydd cyfyngiadau Covid-19 nid oedd yn bosib cyfarfod a chynnal ymweliad monitro ffurfiol. Er i swyddog monitro'r contract gwrdd â'r rheolwr blaenorol ym mis Tachwedd 2021, dyma'r ymweliad ffurfiol cyntaf a gwblhawyd.
- 1.3. Adeg y cyfarfod, cadarnhawyd bod gan Bluebird Care 4 cleient ym mwrdeistref Caerffili gan ddarparu 37.25 awr o ofal yr wythnos. Nodwyd bod y darparwr yn gobeithio tyfu o fewn y fwrdeistref a datblygu llwybrau newydd, ond roedd hyn wedi'i gyfyngu gan fod llawer o'r pecynnau yn alwadau 15 munud nad ydynt yn cael eu cynnal gan Bluebird.
- 1.4. Gan ddibynnu ar ganfyddiadau'r adroddiad, mae'n bosibl y bydd Bluebird Care yn derbyn camau cywirol a datblygiadol i'w cwblhau. Camau cywirol yw rhai y mae'n rhaid eu cwblhau (sy'n cael eu llywodraethu gan ddeddfwriaeth ac ati), a chamau datblygiadol yw'r rhai y bernir eu bod yn arfer da.

2. Argymhellion Blaenorol

- 2.1. Nid oes argymhellion blaenorol gan mai dyma'r ymweliad cyntaf.

3. Canfyddiadau'r Ymweliad

3.1. Hyfforddiant

- 3.1.1. Danfonwyd copi o'r matrices hyfforddiant ymlaen at swyddog monitro'r contract: Yn ôl tystiolaeth hon, roedd y 5 aelod o staff sy'n gweithio yng Nghaerffili wedi cwblhau hyfforddiant ar gyfer diogelu, hylendid bwyd, trin â llaw, rheoli heintiau, meddyginiaeth, a gallu meddyliol.

- 3.1.2.** Gwelwyd cofnodion unigol o'r hyfforddiant ar y ddau ffeil staff a welwyd. Amlygwyd bod dysgu ar-lein yn cynnwys cwis ar y diwedd i benderfynu ar lefel y ddealltwriaeth.
- 3.1.3.** Roedd yn ddefnyddiol gweld bod y dangosfwrdd ar gyfer y staff unigol yn cynnwys anogaethau ar gyfer digwyddiadau sydd ar y gweill megis unrhyw hyfforddiant, gwiriadau'r Gwasanaeth Datgelu a Gwahardd (DBS), yswiriant car, hyd wasanaeth, penblwyddi ac ati.
- 3.1.4.** Ni chodwyd unrhyw faterion mewn perthynas â'r hyfforddiant a ddarparwyd ac roedd yn dda gweld bod staff yn cael eu monitro a'u cefnogi yn eu swyddi trwy'r cyrsiau a ddarparwyd. Yr unig faes posib i wella, a grybwyllwyd gan berthynas ac aelod o staff, oedd cynyddu'r cysgodi ar gyfer gofalwyr newydd sy'n newydd i'r rôl.

3.2. Staffio

- 3.2.1.** Nid oedd y naill ofalwr na'r llall yr edrychwyd arno wedi'u cofrestru gyda Gofal Cymdeithasol Cymru: cododd y rheolwr bryderon y gallai rhai aelodau o staff ei chael yn anodd cwblhau'r gwaith angenrheidiol oherwydd amgylchiadau unigol a'u bywydau personol. Mae'n bosib cwblhau'r cofrestrriad drwy lwybr asesu Cyflogwr, sy'n golygu y gall y rheolwr gysgodi a chadarnhau eu cymhwysedd. Argymhellir i'r rheolwr gysylltu â Gofal Cymdeithasol Cymru i gael cyngor ar sut y gellir gwneud hyn.
- 3.2.2.** Doedd dim copiâu caled o ffeiliau staff felly roedd yr holl wybodaeth yn cael ei gadw ar y system electronig. Roedd y ddwy ffeil yn cynnwys 2 eirida personol ac esboniwyd mai'r rheswm am hyn oedd mai hon oedd swydd gyntaf 1 gofalwr a gwelwyd tystiolaeth o gais geirida ar gyfer yr ail weithiwr gan y cyflogwr blaenorol ond nid oedd hyn wedi cael ei ddychwelyd.
- 3.2.3.** Roedd ffurflenni cais manwl a disgrifiadau swydd ar bob ffeil a chontractau cyflogaeth wedi'u llofnodi. Er bod cofnodion cyfweiliad ar gael gyda system sgorio, nid oedd y dull sgorio wedi cael ei ddefnyddio ar gyfer y naill ofalwr na'r llall.
- 3.2.4.** Mae goruchwyliaethau a hapwiriadau yn cael eu cwblhau'n rheolaidd sy'n cwmpasu sawl maes megis prydlondeb, hyd yr alwad, proffesiynoldeb, gwisg unffurf ac ymddangosiad. Mae gwiriadau cymhwysedd meddyginiaeth hefyd yn cael eu gwneud yn fisol a rhoddir adborth yn ystod sesiynau goruchwyllo bob chwarter.

3.3. Archwilio Ffeiliau a Dogfennaeth

- 3.3.1.** Er na welwyd asesiadau cychwynnol, roedd adran 1 o'r cynlluniau personol yn cynnwys gwybodaeth fanwl am yr unigolyn sy'n cael ei gefnogi ac roedd adran 6 yn amlygu pethau sy'n bwysig iddyn nhw a'u dewisiadau.
- 3.3.2.** Nodwyd bod un cleient yn anymataliol ond nid oedd yn gwisgo padiau: nid oedd yn glir beth oedd y rhesymau dros hyn. Ar drafodaeth, eglurwyd bod yr unigolyn yn gwrthod gwisgo'r cynhyrchion hyn a chynghorwyd bod angen cwblhau asesiad

risg i nodi bod hyn wedi cael ei drafod gyda'r unigolyn a'r gweithiwr cymdeithasol a bod pob mesur wedi ei gymryd mewn perthynas â hyn ac ysmegu yn yr eiddo.

- 3.3.3.** Braff oedd gweld bod y ddau gleient wedi bod yn rhan o gwblhau eu cynlluniau personol ac roedd y ddau wedi eu harwyddo a'u dyddio.
- 3.3.4.** Cafodd amseroedd galwadau dewisol yr unigolyn eu datgan ar y cynlluniau personol, ac fe gafodd y rhain eu hadlewyrchu yn y rotas dyletswydd a darparwyd, a oedd hefyd yn dangos cysondeb da o staff.
- 3.3.5.** Gwelwyd tystiolaeth ar y system electronig bod cofnodion dyddiol yn cael eu cynnal gan y cydlynwyr yn rheolaidd ac er nad oedd unrhyw faterion na phryderon wedi'u nodi gyda'r galwadau a welwyd, rhoddodd y rheolwr sicrwydd y byddai hyn yn cael ei wneud gyda'r aelod o staff pe bai angen a byddai'r canlyniad yn cael ei gofnodi.

3.4. Sicrhau Ansawdd

- 3.4.1.** Darparwyd copi o'r agenda cyfarfod wythnosol, ac roedd hyn yn cynnwys llawer o feysydd megis salwch (tymor byr a thymor hir), unrhyw becynnau a roddwyd yn ôl, unrhyw faterion diogelu, dechreuwyr newydd, hyfforddiant, adolygiadau cwsmeriaid wedi'u cwblhau ac ati.
- 3.4.2.** Roedd yr adroddiad chwarterol diweddaraf wedi'i gwblhau gan yr unigolyn cyfrifol ym mis Mai 2022 a chafodd swyddog monitro'r contract wybod y byddai arolygon cwsmeriaid yn cael eu cynnal ym mis Gorffennaf. Cafodd copi o'r datganiad pwrpas ei adolygu'n flynyddol ac roedd hyn wedi'i ddiweddarau i adlewyrchu mai James Kuchera oedd yr unigolyn cyfrifol erbyn hyn, a darparwyd tystiolaeth o'r system un cyswllt a oedd yn dangos bod hyn i'w adolygu ar neu cyn 1^{af} Gorffennaf 2023.
- 3.4.3.** Nodwyd gan y swyddog monitro contract fod y canllaw defnyddwyr gwasanaeth hefyd wedi'i ddiweddarau ym mis Mawrth 2022. Roedd yr holl bolisiâu a gweithdrefnau ar gael ar y system megis diogelu, cyllid cleientiaid, rheoli heintiau, cwynion ac ati. Roedd yr holl bolisiâu a gweithdrefnau wedi'u diweddarau'n rheolaidd ac roedd yn amlwg mai dogfennau 'byw' oedd y rhain a gafodd eu diwygio'n brydlon i adlewyrchu newidiadau mewn deddfwriaeth neu raglen sefydliadol ac ar gael yn rhwydd i staff.
- 3.4.4.** Cynhaliwyd trafodaeth ynghylch cael adborth oddi wrth staff a chafodd sylw bod Bluebird yn trefnu boreau coffi misol i weithwyr mewn gwahanol leoliadau allan yn y gymuned, er mwyn gwneud presenoldeb yn haws. Yn ystod y cyfarfodydd anffurfiol hyn, caiff staff ddiod a chacen fel cymhelliant. Mae hyn yn gyfle i gael barn gofawr ac iddynt drafod meysydd o'r rôl wyneb yn wyneb gan eu bod yn bennaf yn gweithio'n unigol.

3.5. Adborth gan staff

- 3.5.1** Siaradwyd ag un aelod o staff fel rhan o'r broses fonitro: Dywedon nhw wrth swyddog monitro'r contract fod ganddynt ddigon o amser teithio rhwng galwadau

a'u bod wedi cael mwy na digon o amser yn ystod eu galwadau i gyflawni'r holl dasgau angenrheidiol.

- 3.5.2.** Pan ofynnwyd a oedd y llwybrau galwadau'n iawn, fe wnaethon nhw esbonio bod y cydlynwyr yn wych a phob tro yn gwirio cyn gwneud unrhyw newidiadau. Roedd y gofalwr yn teimlo eu bod wedi cael cefnogaeth eu goruchwyliwr, a dywedodd bod staff y swyddfa o gymorth mawr.
- 3.5.3.** Er bod y gofalwr yn teimlo nad oedd angen sefydlu arni gan ei bod wedi gweithio i ddarparwr gofal cartref arall o'r blaen, dywedodd y byddai ychydig mwy o gysgodi ar gyfer dechreuwyr newydd o fudd gan y gall fod yn hynod anodd gweithio'n unigol.
- 3.5.4.** Gofynnwyd i'r gofalwr a oedd digon o wybodaeth ar gael yn y cartrefi cleientiaid ac fe ymatebon nhw fod y cyfan ar gael ar eu ffonau drwy'r system electronig 'un cyswllt'. Er y teimlwyd eu bod yn cael trafferth gyda'r ap weithiau, mae'r cyfan ar gael. Pan ofynnwyd a oedd unrhyw sylwadau ychwanegol, fe wnaethon nhw dynnu sylw at y ffaith mai Harris Healthcare (rhiant-gwmni Bluebird) oedd y cwmni gofal gorau yr oeddent wedi gweithio iddo. Eglurwyd i'r swyddog monitro'r contract 'Maent yn drefnus, yn gefnogol ac maent yn gofalu am eu gweithwyr'.

3.6. Adborth cleient

- 3.6.1.** Siaradwyd ag un cleient am y darparwr: dywedon nhw mai'r peth pwysicaf iddyn nhw oedd y gefnogaeth i gael cawod a gwisgo. Dywedodd y ddynes wrth swyddog monitro'r contract fod y gofalwyr yn wych a'u bod yn ei thrin yn barchus bob amser.
- 3.6.2.** Doedd dim meysydd gwella wedi eu nodi ac fe rannwyd bod cysondeb staff yn dda ac fel arfer yr un nifer fach o staff oedd yn ei helpu. Roedd gan staff amser i siarad â hi bob amser ac nid oedd yn ymddangos eu bod yn cael eu rhuthro yn ystod y galwadau, neu'n ei chael hi'n anodd cael yr holl dasgau wedi'u gwneud yn yr amser penodedig.
- 3.6.3.** Pan ofynnwyd a oedd unrhyw un yn cysylltu â nhw os oedd y gofalwyr wedi cael eu gohirio, eglurwyd nad oedd wedi cael gwybod yn uniongyrchol, ond bod ei mab wedi cymryd galwad a rhoi gwybod iddi y byddai'r gofalwyr yn hwyrach na'r arfer.
- 3.6.4.** Rhannwyd nad oedd y cleient erioed wedi cael achos i gwyno i'r darparwr a byddai'n eu graddio 10/10

3.7. Adborth cymharol

- 3.7.1.** Siaradwyd ag un perthynas i gael eu barn: Gwnaethant y sylw eu bod wedi bod angen cymorth i helpu'r cleient gyda'u gofal personol, gan nad oeddent yn gallu gwneud hyn eu hunain gyda chymorth gan eu partner. Eglurwyd eu bod yn edrych i ganslo'r gefnogaeth gan eu bod nawr yn gallu cyflawni'r tasgau hyn heb gymorth gan yr asiantaeth.

- 3.7.2.** Esboniodd y berthynas bod y staff yn wych a'u bod gwerth y byd. Doedden nhw erioed wedi cael achos i gwyno i'r darparwr nac yn allanol. Yr unig faes o welliant fyddai hyfforddiant a datblygiad ychwanegol i'r staff ond dywedon nhw eu bod yn teimlo bod hyn ar draws y sector yn hytrach nag yn benodol i Bluebird Care.
- 3.7.3.** Dywedwyd wrth swyddog monitro'r contract fod staff cyson a oedd yn trin y cleient gydag urddas a pharch, ac nad oeddynt yn ymddangos erioed fel eu bod yn rhuthro wrth gwblhau'r hyn oedd ei angen. Nid oedd gofalwyr erioed wedi colli galwad a dim ond 1 achlysur a gafwyd pan oedd y gofalwr wedi cael ei oedi ac nid oedd y swyddfa wedi rhoi gwybod iddynt.
- 3.7.4.** Pan ofynnwyd pa sgôr fydden nhw'n rhoi i'r gwasanaeth fe ddywedon nhw 7/10.
- 3.8.** Arsylwadau cyffredinol
- 3.8.1.** Roedd y swyddfa'n effeithlon iawn, ac roedd y system electronig sy'n cael ei defnyddio yn cynnwys yr holl wybodaeth oedd ei hangen: o'r polisïau a'r gweithdrefnau i'r system hysbysu os oedd galwad yn rhedeg yn hwyr. Ymddangosodd y system yn effeithiol iawn ac yn gyfeillgar i ddefnyddwyr gyda rhywfaint o hyfforddiant sylfaenol.
- 3.8.2.** Cydnabuwyd bod Arolygiaeth Gofal Cymru wedi cwblhau archwiliad diwethaf ym mis Chwefror 2022 ac nad oedd unrhyw gamau cydymffurfio wedi'u nodi.
- 3.8.3.** Gan fod cofnodion dyddiol yn cael eu hadolygu gan gydlynwyr yn ddyddiol roedd hyn yn caniatáu i'r darparwr adnabod pryderon yn brydlon a datrys y mater yn hytrach nag aros i gofnodion ysgrifenedig gael eu cyflwyno yn y swyddfa, cyn cael eu hadolygu, a allai fod yn fater o wythnosau.

4. Camau Gweithredu Cywirol / Datblygiadol

4.1. Camau Cywirol

- 4.1.1.** Mae gan ddarparwyr gwasanaethau systemau dethol a fetio trwyadl ar waith, i'w galluogi i benderfynu ar benodi neu wrthod pob aelod o staff; systemau sgorio cyfweiliad i'w cwblhau. **Rheoliad 35 fersiwn 2 (Ebrill 2019) y Ddeddf Rheoleiddio ac Arolygu Gofal Cymdeithasol**
- 4.1.2.** Aseidiadau risg manwl i'w cwblhau mewn perthynas â gwrthod gwisgo cynnyrch anymataliaeth ac ysmegu yn yr eiddo. **Rheoliadau 14 a 21 fersiwn 2 (Ebrill 2019) y Ddeddf Rheoleiddio ac Arolygu Gofal Cymdeithasol**

4.2. Camau Datblygiadol

- 4.2.1.** Y rheolwr i gysylltu â Gofal Cymdeithasol Cymru i gael cyngor i gofrestru gofalwyr drwy lwybr asesu'r cyflogwr.
- 4.2.2.** Rhoi ystyriaeth i'r broses gysgodi ar gyfer staff sy'n newydd i'r rôl.

5. Casgliad

- 5.1. Roedd hi'n ymddangos bod y swyddfa'n cael ei rhedeg yn dda a braf oedd gweld y rheolwr yn cael cefnogaeth lawn gan yr unigolyn cyfrifol. Canfyddiad swyddog monitro'r contract oedd bod yr holl staff o'r unigolyn cyfrifol, staff swyddfa, gofalwyr a rheolwr yn gweithio'n agos iawn fel tîm. Nodwyd 2 gamau cywiro a gofynnir i'r rhain gael eu cwblhau o fewn 3 mis.
- 5.2. Cydnabuwyd bod y system electronig yn drylwyr iawn, a chafwyd yr holl wybodaeth y gofynnwyd amdani yn hawdd. Roedd yr adborth a gasglwyd o gleient, perthynas ac aelod o staff i gyd yn gyson gadarnhaol.
- 5.3. Er bod nifer y cleientiaid yng Nghaerffili yn isel adeg yr ymweliad, byddai croeso gweld hyn yn tyfu o fewn y fwrdeistref wrth i nifer y staff gofal gynyddu.
- 5.4. Hoffai swyddog monitro'r contract gymryd y cyfle hwn i ddiolch i bawb sy'n rhan o'r broses fonitro am amser, cymorth a lletygarwch.

Awdur: Amelia Tyler
Swydd: Swyddog Monitro Contractau
Dyddiad: 29^{ain} Gorffennaf 2022

D.S. Bydd yr adroddiad hwn ar gael ar wefan Cyngor Bwrdeistref Sirol Caerffili. Bydd copïau caled o'r adroddiad hefyd ar gael i breswylwyr y dyfodol a/neu eu teuluoedd os ydynt yn gofyn i'w gweld.