

**CYFARWYDDIAETH GWASANAETHAU CYMDEITHASOL,
CYNGOR BWRDEISTREF SIROL CAERFFILI**

TÎM COMISIYNU

Adroddiad Monitro Contractau

Enw/Cyfeiriad y darparwr:	Mears Care
Dyddiad/Amser yr ymweliad:	19 a 22 Tachwedd 2019
Y Swyddog(ion) Ymweld:	Caroline Roberts, Swyddog Monitro Contractau
Yn bresennol:	Susan O'Neill, Rheolwr y Gangen

1 Cefndir

- 1.1 Mae Mears Care wedi bod yn ddarparwr cofrestredig ar gyfer gwasanaethau gofal cartref yng Nghyngor Bwrdeistref Sirol Caerffili oddi ar fis Tachwedd 2011. Ar adeg yr ymweliad, roedd Mears Care yn darparu oddeutu 734 awr yr wythnos o ofal a chymorth i 72 o unigolion.
- 1.2 Mae'r ystod o dasgau gofal a chymorth a gyflawnir gan Mears Care yn cynnwys gofal personol (*e.e. cymorth gydag ymolchi, golchi, gwisgo, rhoi meddyginiaeth, cymorth gyda gofal personol*), gofal maethol (*e.e. cymorth gyda bwyta ac yfed, paratoi bwyd a diod, a monitro cymeriant maethol*), gofal symudedd (*e.e. cymorth i fynd i mewn ac allan o'r gwely, symud yn gyffredinol*), a gofal domestig (*e.e. cymorth gyda glanhau, siopa, gwaith tŷ arall a threfnu apwyntiadau*).
- 1.3 Yn dibynnu ar ganfyddiadau'r adroddiad, rhoddir camau unioni a datblygiadol i'r darparwr eu cyflawni. Camau unioni yw'r rhai y mae'n rhaid eu cyflawni (fel y llywodraethir gan y contract, Deddf Rheoleiddio ac Arolygu Gofal Cymdeithasol (Cymru) [RISCA]), a chamau datblygiadol yw argymhellion ar gyfer arfer da.
- 1.4 Cynhaliwyd yr ymweliad monitro contractau blaenorol ar 24 Ebrill a 10 Mai 2018, a phryd hynny nodwyd chwe cham unioni a dau gam datblygiadol. Aethpwyd ar drywydd y rhain, ac amlinellir y canfyddiadau yn adran 2.

2 Argymhellion Blaenorol

2.1 Camau Unioni

- 2.1.2 Ni ddylid trefnu i alwadau orgyffwrdd (Rheoliad 41 – RISCA, AGC) BODLONWYD y **Canfyddiadau**. Ni welwyd unrhyw orgyffwrdd yn y ddogfennaeth a ddaeth i law.
- 2.1.3 Dylid cynnal arfarniadau blynyddol ar gyfer staff, gan roi adborth ar eu perfformiad a nodi unrhyw feysydd hyfforddi (Rheoliad 36 – RISCA, AGC) BODLONWYD y **Canfyddiadau**
- 2.1.4 Dylai ffeiliau staff gynnwys dau eirda (Rheoliad 35, Atodlen 1, Rhan 1, RISCA, AGC)

NI FODLONWYD y **Canfyddiadau** – wrth edrych ar ddwy ffeil staff, gwelwyd nad oedd gan un aelod o staff newydd ei recriwtio y geirdaon priodol. Tynnwyd hyn i sylw Rheolwr y Gangen.

2.1.5 Dylai staff gael eu goruchwylio yn eu rôl i'w helpu i fyfrio ar eu harfer, ac i sicrhau bod eu cymhwysedd proffesiynol yn cael ei gynnal (hapwiriad/asesiad trwy ymweliad cartref) (Rheoliad 36, RISCA, AGC) NI FODLONWYD y **Canfyddiadau**

2.1.6 Dylai staff y swyddfa sicrhau bod gwybodaeth a ddarperir trwy adborth gan ofalwr yn cael ei chofnodi a'i rhannu â chynrychiolwyr/gweithwyr proffesiynol priodol (Rheoliad 76, RISCA, AGC) BODLONWYD y **Canfyddiadau**

2.2 Camau Datblygiadol

2.2.1 Nodir yr amseroedd ar gyfer galwadau a ffeirir gan unigolion yn y cynllun personol. NI FODLONWYD y **Canfyddiadau** – gweler prif gorff yr adroddiad.

2.2.2 Os oes yna unrhyw bryderon ynghylch yr unigolyn, rhaid i'r holl staff gofal gofnodi'n eglur yn y dyddiadur dyddiol pa gamau a gymerwyd, h.y. rhoi gwybod i'r teulu/cysylltu â'r swyddfa, ac ati. BODLONWYD y **Canfyddiadau**

3 Canfyddiadau

3.1 O'r 1 Mai 2019, aeth Mears yn ddigidol. Cyflwynwyd dull newydd o lenwi cynlluniau cymorth unigol, asesiadau risg a gohebiaeth ddyddiol i gwsmeriaid y gwasanaeth ac aelodau staff.

3.1.2 Enw'r system gofnodi electronig newydd yw Celltrak, a gall cwsmeriaid y gwasanaeth a/neu gynrychiolwyr gael mynediad at yr wybodaeth trwy borth diogel ar-lein.

3.1.3 Yn sgil cyflwyno'r dull newydd hwn, gofynnir i gwsmeriaid gael eu llun wedi ei dynnu, ac iddynt ddarparu rhywfaint o wybodaeth gefndir amdanynt eu hunain, h.y. hanes gwaith/teulu, hobiau, hoff/cas bethau. Mae hyn yn rhoi cipolwg ar yr unigolyn y mae'r staff gofal yn ei gefnogi.

3.1.4 Wrth edrych ar ddogfennaeth y tri chwsmer, nodwyd nad oedd unrhyw amseroedd penodol wedi'u cofnodi. Wrth drafod y mater hwn, dywedwyd wrth y swyddog monitro mai'r asiantaeth a fyddai'n darparu'r amseroedd y gallai eu cynnig pan fyddai Tîm Broceriaeth yr Awdurdod Lleol yn cysylltu ag ef. Wedi i'r Tîm Broceriaeth gytuno ar yr amseroedd, byddai'r pecyn gofal wedyn yn cael ei dderbyn gan yr asiantaeth. Wrth edrych ar y cofnodion dyddiol ar gyfer y tri unigolyn, roedd yn amlwg bod y gofalwyr, ar y cyfan, yn tueddu i gyrraedd tua'r un amser. Fodd bynnag, byddai'n fuddiol i'r darparwr ddangos pa amseroedd y byddai'r unigolion yn eu ffafrio.

3.1.5 Wrth edrych ar bythefnos o alwadau ar gyfer y tri chwsmer, nodwyd nad oedd y gofalwyr wedi aros am yr amser llawn a gynlluniwyd. Codwyd y mater hwn gyda Rheolwr y Gangen. Pe byddid yn ystyried bod amser ychwanegol neu lai o amser yn ofynnol ar gyfer unigolyn, yna dylid cysylltu â'r swyddfa er mwyn cynnal adolygiad.

3.1.6 Wrth edrych ar gyfnod o bythefnos yn nhermau cysondeb y gofalwyr, nodwyd bod nifer y gofalwyr a oedd yn gofalu am y tri unigolyn i gyd yn bodloni'r trothwy parhad ar gyfer gofalwyr.

- 3.1.7 Er nad yw bob amser yn bosibl sicrhau cysondeb, roedd yn amlwg, yn yr achosion a welwyd, fod Mears Care yn ceisio sicrhau bod yr un gofalwyr yn ymweld â'r un cwsmeriaid.
- 3.1.8 Mae Mears Care yn defnyddio system ddyddiadur ar Cold Harbour, ac mae hon yn cael ei llenwi gan staff y swyddfa, pe digwyddai i fater godi y byddai'n ofynnol rhoi gwybod amdano i'r staff. Gellir anfon negeseuon testun at ofalwyr unigol neu at grŵp.
- 3.2 Proses cynllunio gofal a gwasanaeth
- 3.2.1 Archwiliwyd tair ffeil cwsmer yn ystod yr ymweliad monitro. Roedd y tair ffeil yn cynnwys Cynllun Gofal y Gwasanaethau Cymdeithasol, a'r wybodaeth wedi cael ei throsglwyddo mewn modd priodol i'r Cynllun Cymorth Unigol. Canfuwyd bod pob cynllun yn fanwl iawn, ac yn cynnwys esboniadau o ran y modd y dylai gofalwr fynd i mewn i eiddo'r unigolyn, y modd o roi gwybod ei fod yno, ac ym mha ystafell y gellid dod o hyd i'r unigolyn.
- 3.2.2 Mae'r Cynllun Gwasanaeth Unigol yn amlinellu'r amgylchedd gwaith ar gyfer y gofalwyr ac ar gyfer iechyd a llesiant yr unigolyn, h.y. *iechyd meddwl, namau ar yr iechyd, nam ar y synhwyrâu, hylendid personol, maeth a hydradiad*. Mae'r adran Symud a Thrin yn darparu gwybodaeth am, er enghraifft, pa mor dal yw'r unigolyn, faint yw ei bwysau, a yw'n gallu cynnal pwysau, a pha gyfarpar sy'n ofynnol i gynorthwyo'r unigolyn a darparu cymorth ar ei gyfer. Mae gwybodaeth fanwl o'r fath yn bwydo i'r cymorth a ddarperir.
- 3.2.3 Rhennir y tasgau'n feysydd, h.y. symud yn y gwely, i mewn/allan o'r gwely, i mewn/allan o'r gwely ac i gadair statig/gadair olwyn/gomôd, mynd i'r toiled, i mewn/allan o'r bath/gawod.
- 3.2.4 Mae'r cyfarpar a ddefnyddir gan unigolyn yn cael ei gofnodi ac yn rhoi gwybod i'r darllenydd pryd y cafodd ei archwilio ddiwethaf, gan bwy, ac â phwy y mae'r contract, ac mae hefyd yn rhoi gwybod am unrhyw ffactorau risg i'r unigolyn a'r gweithiwr/gweithwyr gofal sy'n gweithredu'r offer.
- 3.2.5 Gwelwyd bod y Cynllun Gwasanaeth Unigol yn cynnwys gwybodaeth mewn perthynas ag argyfyngau, h.y. *llwybrau dianc, lleoliad cyfarpar diogelwch tân*. Mae'r Cynllun hefyd yn amlinellu gwybodaeth sy'n ymwneud â chyflenwad nwy yr eiddo, lleoliad y torbwynt nwy brys, lleoliad y blwch ffiwsiau, a lleoliad y tap cau.
- 3.2.6 Yna, rhennir y Cynllun yn adrannau, sy'n rhoi cyfle i'r darllenydd weld y modd y mae'r unigolyn yn cael cymorth yn ystod yr alwad yn y bore/amser cinio/amser te/gyda'r nos. Cofnodir risgiau sylweddol cyffredinol hefyd, ynghyd â'r mesur rheoli cysylltiedig.
- 3.2.7 Gwelwyd bod y Cynlluniau'n fanwl ac yn canolbwyntio ar yr unigolyn, gan nodi canlyniadau'r unigolyn.
- 3.2.8 O'r tair ffeil a welwyd, roedd y tair yn tystio bod naill ai'r unigolyn wedi bod yn rhan o'r broses o ddatblygu ei Gynllun Gwasanaeth Unigol, neu aelod o'r teulu/gynrychiolydd.
- 3.2.9 Roedd gallu nodi bod y Cynllun Gwasanaeth Unigol yn cynnwys adran "Dod i'ch Adnabod" yn elfen gadarnhaol. Mae'r adran hon yn rhoi crynodeb byr i'r darllenydd

o'r unigolyn sy'n cael y cymorth, h.y. hanes ei fywyd, ei ddiddordebau/hobïau, beth sy'n bwysig iddo, beth yr hoffai i Mears ei wybod er mwyn rhoi'r cymorth gorau iddo.

- 3.2.10 Roedd asesiadau risg yn bresennol ar gyfer y tri unigolyn, ac roeddent yn ymdrin ag amrywiaeth o feysydd, h.y. briwiau haint/lleithedd, cwympiadau, cyflwr y croen, trosglwyddiadau, cyfarpar trydanol.
- 3.2.11 Archwiliwyd nodiadau dyddiol ar gyfer tri unigolyn dros gyfnod o bythefnos. At ei gilydd, canfuwyd bod y cofnodion yn fanwl ac yn cofnodi hwyl yr unigolyn, ac ati.
- 3.2.12 Gan fod y system electronig newydd bellach ar waith, mae pob galwad yn cael ei chofnodi'n electronig; mae hyn felly yn darparu tystiolaeth o union amser cyrraedd a gadael y gofalwr/gofalwyr. Rhaid i bob gofalwr lofnodi i dystio bod yr alwad yn cael ei chynnal, ac ni all allgofnodi o'r alwad honno os nad yw wedi llofnodi.
- 3.3. Recrwtio, hyfforddi a goruchwyllo
 - 3.3.1 Yn rhan o'r broses fonitro, archwiliwyd dwy ffeil staff gofal. Roedd y ddwy ffeil yn cynnwys cofnodion cyfweiliad. Defnyddir system sgorio yn ystod prosesau cyfweld i gadarnhau addasrwydd unigolyn ar gyfer rôl benodol. Fodd bynnag, nid oedd cofnodion cyfweiliad y naill na'r llall yn tystio bod y cyfwelydd wedi defnyddio'r system sgorio a oedd ar gael iddo. Yn rhan o'r broses, nodwyd bod gofyn i ymgeiswyr gwblhau prawf rhifedd.
 - 3.3.2 Wrth arsylwi ar un ffurflen gais, nodwyd bod yna fwch yn y gyflogaeth, heb unrhyw esboniad yn ei gylch. Tynnwyd sylw Rheolwr y Gangen at hyn. Roedd y ddwy ffeil yn cynnwys DBS cyfredol (y Gwasanaeth Datgelu a Gwahardd). Roedd un ffeil yn cynnwys dau eirida, un ohonynt gan gyflogwr blaenorol. Fodd bynnag, nid oedd yr ail ffeil yn cynnwys y geirida gofynnol gan y cyflogwr blaenorol, dim ond dau eirida cymeriad. Tynnwyd sylw Rheolwyr y Gangen at hyn.
 - 3.3.4 Gwelwyd bod Contract Cyflogaeth wedi'i lofnodi ar gael ar gyfer y ddau aelod o staff, ynghyd â dull adnabod ffotograffig a dogfennaeth yn ymwneud â cherbydau'r gofalwyr. Gwelwyd copi o swydd-ddisgrifiad yn y ddwy ffeil hefyd.
 - 3.3.5 Mae cofnodion hyfforddi yn cael eu storio ar wahân, ac roedd tystysgrifau a welwyd yn dangos bod hyfforddiant gorfodol ac anorfodol yn cael ei ddilyn, h.y. gofal stoma, rheoli heintiau, gofal dementia, diogelu, symud a thrin.
 - 3.3.6 Yn dilyn eu hyfforddiant cynefino, mae staff yn cael eu monitro, a defnyddir Rhaglen Ymgysylltu â Gweithwyr Mears i wella arfer a gwybodaeth gofalwyr.
 - 3.3.7 Mae staff yn cwblhau cyfnod cynefino yn unol â Fframwaith Cynefino Gofal Cymdeithasol yng Nghymru. Mae'n rhaid i bob gofalwr gael ei gofrestru gyda Gofal Cymdeithasol Cymru erbyn mis Ebrill 2020, ac, ar adeg yr ymweliad monitro, o'r 28 o ofalwyr sy'n gweithio yn ardal Bwrdeistref Caerffili wedi cofrestru, roedd 20 ohonynt wedi cofrestru.
 - 3.3.8 Defnyddir Rhaglen Ymgysylltu â Gweithwyr ar gyfer cyflogeion newydd, sy'n golygu arsylwi ar eu cynnydd a'i fonitro am gyfnod o 12 wythnos. Mae Wythnos 1 yn golygu cwrdd â'u mentor, ac mae'r un peth yn wir am Wythnos 2. Yn ystod Wythnosau 3-6, arsylwir ar eu harfer a'i gofnodi, ac yn ystod Wythnosau 7-10 mae eu perfformiad a'u datblygiad yn cael eu hadolygu gan eu mentor. Mae Wythnosau 10-12 yn cynnwys arsylwi ar eu harferion unwaith eto, a'u cofnodi, ac mae'r un peth yn wir am Wythnos

12; hefyd, bydd perfformiad a datblygiad yr aelod newydd o staff yn cael eu hadolygu yn ystod Wythnos 12, a llofnodir i ddynodi bod cyfnod prawf yr unigolyn wedi dod i ben.

- 3.3.9 Mae'r cyfnod cynefino/prawf yn cwmpasu amrediad eang o arsylwadau sy'n deillio o gyflwyno'r unigolion y maent yn eu cynorthwyo, i bolisïau a gweithdrefnau, ac ati.
- 3.3.10 Ar adeg yr ymweliad monitro, nodwyd nad oedd y broses o oruchwylio staff yn gyfredol a thrafodwyd hyn â Rheolwr y Gangen a'r Goruchwyliwr Ardal. Yn unol â rheoliadau'r RISCA, rhaid i staff gael eu goruchwylio o leiaf bob chwarter.
- 3.3.11 Cynhelir hapwiriadau bob tri mis (oni bai fod problem wedi cael ei nodi) ac maent yn cael eu cynnal yn ddirybudd. Diben yr hapwiriadau yw monitro perfformiad staff. Dywedwyd wrth y swyddog monitro mai diben pennaf pob hapwiriad yw sicrhau bod y staff yn cyflawni eu rôl yn ôl y disgwyl, sef yn cyrraedd ar amser, yn cyfathrebu mewn modd priodol, yn cyflawni'r rôl gyda pharch ac urddas, yn gofalu bod eu hymddangosiad yn dderbyniol, ac yn meddu ar gerdyn adnabod. Yn ystod y broses, mae gan y cwsmer gyfle i roi adborth ar y gwasanaeth a gafodd.
- 3.3.12 Rhoddwyd gwybod i'r swyddog monitro y cytunwyd y byddai un o'r gofalmwr yn gweithio oriau ychwanegol er mwyn cyflawni rôl y Mentor. Bydd y Mentor yn cynnal hapwiriadau ac yn cysylltu dros y ffôn â'r cwsmer er mwyn cael adborth.
- 3.3.13 Mae'r unigolyn hwn hefyd yn siaradwr Cymraeg rhugl; fodd bynnag, ar adeg yr ymweliad monitro, nid oedd yn hysbys faint o gwsmeriaid a oedd yn siarad Cymraeg.
- 3.3.14 Edrychodd y swyddog monitro ar hap ar yr amseroedd a neilltuwyd i ofalmwr deithio o un ymweliad i'r llall. Wrth edrych ar y ddogfennaeth, nodwyd bod amser teithio priodol yn cael ei roi mewn perthynas â'r pellter rhwng lleoliad un ymweliad a drefnwyd a'r ymweliad nesaf a drefnwyd. Fodd bynnag, o ganlyniad i siarad ag aelodau o'r staff, nodwyd y byddent, o ystyried y lleoliadau a swm y traffig, yn gwerthfawrogi rhagor o amser teithio yn ystod galwadau'r bore. Dylid nodi nad oedd hyn yn cyfeirio at yr ardal a welodd y swyddog monitro.
- 3.3.15 Wrth edrych ar yr amserlenni a ddarparwyd, nodwyd hefyd bod gan staff amser yn ystod y dydd i gael seibiant i orffwyso.

3.4 Staffio

- 3.4.1 Cynigir contractau parhaol i staff sydd newydd eu penodi; fodd bynnag, mae hyn yn dibynnu ar argaeledd yr unigolyn. Felly, bydd gan rai staff oriau gwaith gwarantedig, a bydd ychydig aelodau o'r staff yn gofyn am gael contract dim oriau.

3.5 Cyffredinol

- 3.5.1 Wrth ddechrau newid drosodd i'r ffordd ddigidol newydd o gofnodi, mynegwyd pryder wrth Dîm Comisiynu'r Awdurdod Lleol ynghylch rhai meysydd. Fodd bynnag, a'r system newydd bellach wedi cael amser i sefydlu, nid oedd unrhyw bryderon pellach wedi cael eu mynegi.

3.6 Sicrhau Ansawdd

- 3.6.1 Cadarnhaodd yr Unigolyn Cyfrifol wrth y swyddog monitro ei fod yn ymweld â swyddfa Mears yn Abercynon yn fisol. Yn ystod 2020, mae'r Unigolyn Cyfrifol yn

bwriadu trefnu ymweliadau â rhai o gwsmeriaid Mears er mwyn cael adborth wyneb yn wyneb gan unigolion sy'n cael gwasanaeth.

- 3.6.2 Cafodd y swyddog monitro gopi o'r Offeryn Archwilio Ansawdd ar gyfer mis Hydref 2019, sy'n gofyn cwestiynau allweddol mewn perthynas â'r gwasanaeth, h.y. *A oes yna Ddatganiad o Ddiben ar gael? A oes yna God Ymddygiad ar gael? A oes yna Gynllun Parhad Busnes ar waith? A oes yna Arolwg Ansawdd Blynyddol yn cael ei anfon at yr holl staff a defnyddwyr y gwasanaeth?*, i enwi dim ond rhai. Wrth lenwi'r Offeryn Archwilio Ansawdd, bydd y Rheolwr Cyfrifol yn tynnu sylw at y meysydd y mae'r gwasanaeth yn eu cyflawni, a bydd hefyd yn rhoi sylwadau ar y meysydd lle nad ydynt yn cyrraedd y targed; cofnodir unrhyw argymhellion i Reolwr y Gangen eu cyflawni.
- 3.6.3 Darparwyd copi o'r Datganiad o Ddiben; fodd bynnag, nid oedd y ddogfen yn nodi'r dyddiad y cafodd ei adolygu.
- 3.6.4 Pe byddai'r Unigolyn Cyfrifol a Rheolwr y Gangen yn absennol ar yr un adeg, y cynllun wrth gefn yw y byddai Dirprwy Reolwr y Gangen yn cyflenwi yn eu lle.
- 3.6.5 Edrychwyd ar y Polisiâu a'r Gweithdrefnau, sy'n cael eu diweddarau wrth i newidiadau gael eu nodi neu ddigwydd.

4 Adborth Cwsmeriaid

- 4.1 Yn rhan o'r broses fonitro, cynhaliodd y swyddog monitro contractau arolygon gydag wyth o bobl a oedd naill ai'n cael pecyn gofal neu'n gynrychiolydd i unigolyn a oedd yn cael pecyn gofal. Roedd y pecynnau gofal yn amrywio o ran nifer yr oriau o gymorth a ddarperid mewn wythnos.
- 4.1.1 Cynhaliwyd dau arolwg yn ystod ymweliad cartref, a chynhaliwyd chwe arolwg dros y ffôn. Yn achos y ddau eiddo yr ymwelwyd â nhw, roedd y ddogfennaeth yn hawdd dod o hyd iddi. Nodwyd bod angen diweddarau un Cynllun Cymorth gan fod yr unigolyn yn cael gofal yn y gwely. Nodwyd ar Gynllun Gwasanaeth yr ail unigolyn fod adolygiad wedi cael ei gynnal ym mis Gorffennaf 2019, a bod yr adolygiad arfaethedig nesaf i gael ei gynnal ymhen chwe mis. Tynnwyd y mater hwn i sylw'r darparwr, er mwyn iddo weithio yn unol â'r ddeddfwriaeth newydd.
- 4.1.2 Pan ofynnwyd a oedd yna unrhyw beth y gellid gwella arno, neu unrhyw beth am y gwasanaeth yr hoffent ei newid, dywedodd un unigolyn, *"na, mae gen i rai da. Maent yn mynd uwchlaw a thu hwnt. Mae X yn wych"*. Dywedodd unigolyn arall, *"byddai'n dda pe gallent goginio"*. Nododd unigolyn arall ei fod yn credu y gellid gwella'r cyfathrebu rhwng y gofalwyr a'r cwsmer. Gofynnodd un ymatebydd am i ragor o amser gael ei roi i'r gofalwyr fel y gallent *"deithio o un pen i'r dyffryn i'r llall a dod i adnabod yr unigolion"*. Cynghorodd un person y dylent *"fod yn fwy gofalus wrth ddelio â'm cathetr gan eu bod yn ei adael ar agor"*. Nid oedd gan unigolion eraill y cyfwelwyd â nhw unrhyw sylwadau i'w gwneud mewn perthynas â'r hyn y gellid gwella arno o ran y cymorth a gaent.
- 4.1.3 Gofynnwyd i'r unigolion a gymerodd ran yn yr arolwg sgorio'r gwasanaeth cyffredinol allan o 10. Rhoddodd un unigolyn sgôr o 3/10 i'r rheolwyr, 10/10 i'r staff dydd, a 7/10 i'r staff nos; rhoddodd un ymatebydd sgôr o 8 i'r gwasanaeth, rhoddodd ymatebydd arall 9, un arall 9½, rhoddodd dau ymatebydd 10, a rhoddodd un ymatebydd sgôr o 7 i'r gwasanaeth. Dim ond un unigolyn a wrthododd roi sgôr, gan nodi, *"maent yn gwneud yr hyn y mae angen iddynt ei wneud"*.

4.2 Adborth gan y Staff

- 4.2.1 Yn rhan o'r broses fonitro, cysylltwyd â dau aelod o staff. Pan ofynnwyd iddynt a oeddent yn cael digon o amser i deithio, dywedodd y ddau ofalwr nad oeddent, yn eu barn nhw, yn cael digon o amser i deithio. Roeddent yn teimlo nad oedd pum munud yn ddigon ac y byddai deng munud yn fwy priodol.
- 4.2.2
- 4.2.3 Dywedodd y ddau ofalwr eu bod yn cael digon o amser i gynorthwyo'r unigolion y maent yn ymweld â nhw, a phe byddai problem yn codi o ran amser, y byddent yn cysylltu â'u goruchwyliwr i drafod hynny.
- 4.2.4 Cytunwyd bod y rotas yn dderbyniol, ac mai'r unig amser y maent yn newid mewn gwirionedd yw os bydd aelod o'r staff yn sâl. Dywedodd un gofalwr fod yr asiantaeth yn gefnogol a bod ei rota'n gweithio o amgylch ei bywyd teuluol.
- 4.2.5 Dywedodd y ddau ofalwr eu bod yn teimlo bod eu goruchwyliwr yn gefnogol iawn ac yn gwrandao ar unrhyw bryderon neu faterion a allai fod ganddynt, gan roi ystyriaeth iddynt.
- 4.2.6 Mae pob gofalwr newydd yn ymgymryd â rhaglen gynefino staff, ac roedd y ddau ofalwr yn ystyried eu bod wedi cael proses gynefino a chysgodi briodol, a'u bod yn gallu cyrchu a mynychu hyfforddiant priodol er mwyn darparu'r cymorth gorau posibl i'r bobl y maent yn eu cynorthwyo.
- 4.2.7 O ran y defnydd o Celltrak, dywedodd y ddau ofalwr eu bod yn cael gwybodaeth ddigonol am gynlluniau personol, hanes, symud a thrin, ac ati, mewn perthynas â'r bobl y maent yn eu cynorthwyo. Pe byddent yn teimlo bod angen iddynt wybod unrhyw beth yn benodol, byddent yn cysylltu â'r swyddfa.
- 4.2.8 Dywedodd y ddau weithiwr y siaradwyd â nhw fod eu profiad o weithio i Mears yn gadarnhaol. Dywedodd un gofalwr fod y newidiadau a wnaed yn ddiweddar wedi bod er gwell. Dywedodd un, "Rwy'n hapus iawn gyda'r cwmni", a dywedodd yr ail fod, "y cwmni'n un gwych i weithio iddo".

5 **Camau Unioni a Datblygiadol**

5.1. Camau Unioni

- 5.1.2 Pan gynhelir adolygiadau, cedwir cofnod o ba wybodaeth a ddefnyddir, ac â phwy y siaradwyd er mwyn llenwi'r adolygiad (Rheoliad 15, RISCA) – Amserlen: Ar unwaith ac yn barhaus.
Dywedodd Rheolwr y Gangen fod yr holl staff yn ymwybodol o'u cyfrifoldebau o ran cynnal adolygiadau amserol, ac y byddai cynllun gweithredu yn cael ei lunio er mwyn sicrhau bod cydymffurfedd yn cael ei gyflawni dros gyfnod o amser.
- 5.1.3 Mae'n ofynnol cael dau eirda ysgrifenedig, sydd i gynnwys geirda gan y cyflogwr diwethaf (Rheoliad 5, Atodlen 1, Rhan 1, RISCA) – Amserlen: Ar unwaith ac yn barhaus.
Ers yr ymweliad monitro, dywedwyd wrth y swyddog monitro bod mesurau wedi cael eu rhoi ar waith i sicrhau bod y broses recriwtio yn dilyn yr hyn a amlinellir yn yr argymhelliad – bydd y maes hwn yn parhau i gael ei fonitro yn unol â'r RISCA.
- 5.1.4 Mae'n ofynnol cael hanes cyflogaeth llawn, ynghyd ag esboniad ysgrifenedig

boddhaol o unrhyw fylchau yn y Gyflogaeth (Rheoliad 35, Atodlen 1, Rhan 1, RISCA) – Amserlen: Ar unwaith ac yn barhaus.

Ers yr ymweliad monitro, dywedwyd wrth y swyddog monitro bod mesurau wedi cael eu rhoi ar waith, fel ym mhwynt 5.1.3. – bydd y maes hwn yn parhau i gael ei fonitro yn unol â'r RISCA.

- 5.1.5 Dylai staff gael eu goruchwylio yn eu rôl i'w helpu i fyfyrio ar eu harfer, ac i sicrhau bod eu cymhwysedd proffesiynol yn cael ei gynnal (hapwiriad/asesiad trwy ymweliad cartref) (Rheoliad 36, RISCA, AGC) – Amserlen: Ar unwaith ac yn barhaus.
Ers yr ymweliad monitro, mae ffurflen oruchwylio newydd yn cael ei llunio gan Mears. Mae Rheolwr y Gangen hefyd wedi llunio ffurflen oruchwylio dros dro er mwyn goruchwylio'r staff sy'n ymweld â swyddfa'r gangen ar sail *ad hoc*. Bydd hyn yn parhau i gael ei fonitro er mwyn iddo fodloni'r RISCA.
- 5.1.6 Rhaid adolygu'r cynllun personol yn ôl yr angen, ond o leiaf bob tri mis (Rheoliad 16, RISCA) – Amserlen: Ar unwaith ac yn barhaus.
- 5.1.7 Rhaid cael rhagor o amser teithio er mwyn rhoi ystyriaeth i swm y traffig (oriau brig am a pm) (Rheoliad 41, RISCA) – Amserlen: Ar unwaith ac yn barhaus.
Ers yr ymweliad monitro, mae Rheolwr y Gangen wedi dweud y bydd y maes hwn yn cael ei drafod yn ystod cyfarfodydd goruchwylio a thîm er mwyn cefnogi'r staff gofal i roi newidiadau posibl ar waith.

5.2 Camau Datblygiadol

- 5.2.1 Bod y darparwr i rannu unrhyw adborth cadarnhaol gan gwsmeriaid y gwasanaeth/ aelodau teulu/gynrychiolwyr neu weithwyr proffesiynol â Thîm Comisiynu'r Awdurdod Lleol.
- 5.2.2 Bod blwch testun gwag i gael ei gynnwys ar adolygiadau er mwyn cael adborth/ sylwadau cwsmeriaid/cynrychiolwyr.
- 5.2.3 Bod y darparwr i feddu ar gofnod ysgrifenedig o'r amseroedd galw a ffefrir gan unigolion.

6 Casgliad

- 6.1 Roedd yn amlwg bod y Rheolwr Cofrestredig yn wybodus iawn yn ei rôl ac o ran disgwyliadau Gofal Cymdeithasol Cymru mewn perthynas â Fframwaith Cynefino Cymru Gyfan a chofrestru gofalwyr cartref o fis Ebrill 2020. Mae'r Gangen wedi bod yn rhagweithiol o ran cefnogi ei staff i gofrestru.
- 6.2 Hoffai'r Swyddog Monitro Contractau ddiolch i staff Mears am eu hamser a'u lletygarwch yn ystod yr ymweliad.

Awdur: Caroline Roberts
Swydd: Swyddog Monitro Contractau
Dyddiad: 6 Rhagfyr 2019

D.S. Bydd yr adroddiad hwn ar gael trwy wefan Rhynggrwyd Cyngor Bwrdeistref Sirol Caerffili. Bydd copïau caled o'r adroddiad ar gael hefyd i ddarpar breswylwyr a/neu eu teuluoedd, pe byddent yn gofyn am eu gweld.