CYFARWYDDIAETH GWASANAETHAU CYMDEITHASOL
CYNGOR BWRDEISTREF SIROL CAERFFILI

TÎM COMISIYNU

ADRODDIAD MONITRO CONTRACT

Enw/Cyfeiriad y Darparwr:
Pride in Care, Uned 7, Parc Busnes Woodfieldside, Pontllan-fraith, Coed Duon, Caerffili, NP12 2DG.

Dyddiad/Amser yr Ymweliad:
Dydd Iau 1 Tachwedd, 2018, 10.00yb – 2.45yp

Swyddog(ion) Ymweld:
Andrea Crahart, Swyddog Monitro Contractau, CBS Caerffili

Presennol:
Nigel Hobbs, Rheolwr Cofrestredig
Kerry Mountjoy, Rheolwr Swyddfa
Marcus Hobbs, Cyfarwyddwr/Unigolyn Cyfrifol

1. Cefndir

1.1 Mae'r amrediad o dasgau gofal a chymorth y mae Pride in Care yn ymgymryd â hwy yn cynnwys gofal personol (e.e. cymorth i ymolchi, golchi, gwisgo, cymryd meddyginiaeth, cymorth gyda gofal personol), gofal maeth (e.e. cymorth i fwyta ac yfed, paratoi bwyd a diod, a monitro bwyd a diod sy'n cael ei gymryd), gofal symudedd (e.e. cymorth yn mynd i mewn ac allan o'r gwely, symudiad cyffredinol) i'w darparu mewn ffordd bersonol, gan sicrhau bod unigolion yn cael rhyngweithio, cwmni ac ysgogiad o'r gofal a'r gefnogaeth a ddarperir.

1.2 Ar adeg yr ymweliad â Pride in Care, roedd yr asiantaeth yn darparu 1,274 awr i 135 o wahanol bobl yn ardal Caerffili.

1.3 Cwblhawyd yr ymweliadau monitro contract blaenorol ym mis Tachwedd 2017 ac ar yr adeg honno roedd 3 o gamau gweithredu cywirol a 2 o gamau gweithredu datblygiadol wedi'u nodi. Adolygwyd cynnydd wrth gyflawni'r camau hyn yn ystod yr ymweliad ac roedd yn amlwg bod yr holl gamau gweithredu wedi'u bodloni.

1.4 Cynhaliwyd arolygiad dirybudd gan AGC (Arolygiaeth Gofal Cymru) ym mis Chwefror 2018. Ni nodwyd unrhyw feysydd o ddiffyg cydymffurfio, ond roedd meysydd i'w gwella yn cynnwys sicrhau bod yr holl alwadau a gollwyd yn cael eu hadrodd o dan Reoliad 26 o'r Ddeddf, ac i'r asiantaeth gynhyrchu polisi ysmygu.

1.5 Yn ddarostyngedig i ganfyddiadau'r adroddiad, rhoddir camau gweithredu cywirol a datblygiadol i'r asiantaeth eu cwblhau. Camau gweithredu cywirol yw'r rhai y mae'n rhaid eu cwblhau (fel y'i rheolir gan ddeddfwriaeth ac yn y blaen), ac mae camau gweithredu datblygiadol yn argymhellion arfer da.

2 Camau Gweithredu Cywirol/Datblygiadol Blaenorol

Camau Gweithredu Cywirol

2.1 **Cyflawnwyd yn rhannol** Hyfforddiant gorfodol i'w ddiweddaru ar gyfer pob gofalydd sydd heb dderbyn hyfforddiant. Darparwyr hyfforddiant ychwanegol i'w canfod os oes angen hyn. Amserlen: O fewn 6 mis. (Manyleb y Gwasanaeth Gofal Cartref). **Cyflawnwyd yn rhannol**

2.2 Amser teithio digonol i'w ganiatáu rhwng siwrneiau i sicrhau bod gan ofalyddion ddigon o amser i gyrraedd eu cyrchfannau. Gwiriadau ar hap i'w cynnal ar y rotas. Amserlen: O fewn 1 mis ac yn barhaus. (NMS). **Cyflawnwyd. Cadarnhaodd Gofalyddion eu bod yn ffonio'r swyddfa i ofyn am amser teithio ychwanegol, os oes angen.**

2.3 Llyfrau Dydd i'w llofnodi/dyddio wrth eu harchwilio gan ddala gweithredu ar unrhyw faterion/sylwadau yn unol â hynny. Amserlen: O fewn 3 mis ac yn barhaus. **Cyflawnwyd.**

Camau Gweithredu Datblygiadol

2.4 Cyflwyno I-Connect (system monitro galwadau electronig) fesul cam gan sicrhau bod gofalyddion a'r tîm swyddfa wedi'u hyfforddi'n ddigonol wrth ddefnyddio'r system newydd. Gofyn cyngor gan ddarparwyr eraill sy'n defnyddio'r un system. Amserlen: Ar unwaith ac yn barhaus. **Cyflawnwyd.**

2.5 Datblygu ffurflen Adolygu Cynllun Gwasanaeth i gynnwys lle ar gyfer canlyniadau unrhyw gamau i'w cofnodi'n ysgrifenedig. Amserlen: O fewn 2 fis. **Cyflawnwyd.**

3. Unigolyn Cyfrifol

3.1 Cadarnhaodd yr Unigolyn Cyfrifol (UC) bod yr asiantaeth wedi cofrestru'r gwasanaeth gydag AGC i fodloni'r gofynion cofrestru o fewn y rheoliadau newydd h.y. Deddf Rheoleiddio ac Arolygu (Cymru) 2016. Roedd rhan o'r broses hon yn cynnwys cyflwyno Datganiad o Ddiben wedi'i ddiweddaru, dogfennau cysylltiedig eraill, a phenodi 'Unigolyn Cyfrifol'.

3.2 Mae Deddf Rheoleiddio ac Arolygu (Cymru) 2016 yn gosod disgwyliadau ar 'Unigolyn Cyfrifol' y gwasanaeth i fod yn atebol am ansawdd gwasanaeth a chydymffurfiad.

3.3 Rhan o ddyletswyddau'r Unigolyn Cyfrifol yw ymweld â'r gwasanaeth bob chwarter er mwyn goruchwylio'r gwasanaeth a darparu adroddiad ysgrifenedig ar ei ansawdd. Mae'r Unigolyn Cyfrifol eisoes yn ymwneud yn fawr â rhedeg y busnes sy'n bwriadu darparu adroddiadau chwarterol yn llawn, ac mae'n darparu cefnogaeth werthfawr i'r Rheolwr. Cadarnhawyd, yn absenoldeb yr Unigolyn Cyfrifol a'r Rheolwr Cofrestredig mai'r cynllun wrth gefn fyddai i'r Rheolwr Swyddfa ddarparu'r gwasanaeth.

3.4 Gwelwyd polisïau a gweithdrefnau'r asiantaeth i sicrhau bod y polisïau allweddol/gorfodol yn eu lle. Cafodd y rhain eu hadolygu eleni, ac mae disgwyl y byddant yn cael eu hadolygu'n flynyddol.

4. Rheolwr Cofrestredig

4.1 Cadarnhaodd y Rheolwr Cofrestredig, yn ogystal â bod yn Rheolwr Pride in Care, ei fwriad i ddod yn Unigolyn Cyfrifol ar gyfer lleoliad preswyl o fewn y fwrdeistref sydd hefyd yn cael ei redeg gan Pride in Care.

4.2 Mae Pride in Care wedi cael achos i ddefnyddio teledu cylch cyfyng (system gwyliadwriaeth) at ddibenion diogelwch yng nghartref defnyddiwr gwasanaeth, a gofynnwyd am ganiatâd fel oedd yn briodol.

4.3 Mae 'Y Cynnig Rhagweithiol - Mwy na Geiriau' (Deddf yr Iaith Gymraeg ddiwygiedig) yn ei gwneud hi'n ofynnol i ddarparwyr gofal cymdeithasol ddarparu cyfathrebu yn y Gymraeg heb i'r person ofyn amdano. Bydd cynnydd gyda hyn yn cael ei fonitro yn y dyfodol.

5. Canfyddiadau o'r ymweliad

5.1 Perfformiad gwasanaeth

5.1.1 Mae'r Tîm Comisiynu yn casglu gwybodaeth yn rheolaidd gan staff Rheoli Asesu Gofal (gweithwyr cymdeithasol, swyddogion adolygu), defnyddwyr gwasanaeth/perthnasau ac ati mewn perthynas â chyflwyno pecynnau gofal. Mae'r materion/pryderon a dderbyniwyd yn ystod y flwyddyn flaenorol wedi cael eu cydnabod yn gyson a'u trafod trwy gydweithwyr yn Pride in Care. Yn ystod y cyfnod hwn adroddwyd am nifer o faterion diogelu a gafodd eu trin yn unol â'r polisi Diogelu. Mae nifer o alwadau wedi cael eu colli, rhai yn arwain at beidio rhoi meddyginiaeth, yn bennaf o ganlyniad i wallau yn y system. Mae Pride in Care wedi rhoi'r prosesau angenrheidiol ar waith i atal hyn rhag digwydd eto.

5.1.2 Cafwyd adborth cadarnhaol hefyd gan bobl a gefnogir/eu teuluoedd sydd hefyd wedi'i gyflwyno i'r asiantaeth.

5.1.3 Mae Pride in Care wedi mabwysiadu system fonitro electronig newydd, o'r enw I-Connect, sy'n gofyn am ddefnyddio ffonau symudol. Mae gofalyddion yn defnyddio ffonau symudol i symud i mewn ac allan o alwadau sy'n darparu cofnod electronig o'r ymweliadau a wneir a hefyd yn darparu rhybuddion os yw galwadau'n hwyr, neu os oes posibilrwydd y gallent gael eu colli. Pan dderbynnir rhybuddion, gellir cysylltu â staff i ofyn a ydynt ar eu ffordd, ac os oes angen, gellir gwneud trefniadau eraill i ddelio â'r alwad, a hysbysu'r person dan sylw yn unol â hynny. Mae gan ffonau hefyd nodweddion ychwanegol, h.y. rhifau cyswllt, opsiwn i ofyn am leihau galwadau os nad yw'r gofal yn cymryd mor hir ayyb.

5.1.4 Mae'r asiantaeth yn gallu lawrlwytho adroddiadau o'r system alwadau electronig i olrhain pa mor dda y mae gofalyddion yn perfformio wrth gofnodi i mewn/allan o'u galwadau. Trafodir perfformiad da/gwael yn ystod sesiynau goruchwylio gofalyddion.

5.1.5 Fel rhan o'r broses fonitro, gofynnodd y Swyddog Monitro Contractau am 2 adroddiad er mwyn archwilio'r rota arfaethedig yn erbyn yr amserau cyrraedd/gadael gwirioneddol dros gyfnod penodol. O un o'r adroddiadau a archwiliwyd, nodwyd yn gyffredinol bod gofalyddion yn cyrraedd yn gymharol brydlon a bod gofalyddion wedi cofnodi eu hunain allan trwy ddefnyddio eu ffôn symudol, gan ddarparu cofnod cywir o'r adeg y gadawsant gartref y person hefyd.

5.1.6 Cafodd rota dau aelod o staff a rhai llwybrau eu gwirio yn fanwl i farnu a oedd amser teithio digonol wedi'i ymgorffori yn amser y daith. Roedd yn amlwg bod galwadau wedi'u trefnu fel bod gofalyddion yn gweithio yn yr un ardal ddaearyddol, felly roedd yn lleihau'r amser teithio, ac roedd amser teithio digonol wedi'i gynnwys fel rhan o'r amseroedd teithio.

5.1.7 Cysylltodd y Swyddog Monitro Contractau gyda rhai unigolion i benderfynu ar lefel eu bodlonrwydd â'r gwasanaeth. Roedd yr adborth cyffredinol yn gadarnhaol o ran gofalyddion yn ymgymryd â'u dyletswyddau yn briodol ac nid oeddent yn cael eu rhuthro'n ormodol yn ystod y galwadau, a dywedodd un person "na all hi weld bai ar y gofalyddion, a'i bod hi'n hapus iawn gyda'r ffordd yr oedd hi'n derbyn gofal". Fodd bynnag, roedd rhai dogfennau mewn cartref person yn hen iawn, ac felly dywedwyd wrth yr asiantaeth i ddiweddaru'r rhain.

5.1.8 Gofynnwyd am enghreifftiau o arfer da gan yr asiantaeth, a oedd yn cadarnhau bod person a ganfuwyd ar lawr ei hystafell wely wedi derbyn gofal gan y gofalydd am 7 awr wrth aros i'r ambiwlans gyrraedd. Dywedodd parafeddygon a oedd wedi mynychu rhywun y tybiwyd eu bod wedi dioddef strôc y dylai'r gofalydd fod yn falch iawn o'i hun a'i fod wedi gwneud yn wirioneddol dda a chymryd camau rhagweithiol drwy alw 999 yn briodol. Aeth gofalydd 'yr ail filltir' drwy fynd â rhywun i'r ysbyty ac eistedd gyda nhw wrth gael prawf pelydr-x a gweld y meddyg. Rhywbeth yr oedd ei theulu (sy'n byw i ffwrdd) yn ei werthfawrogi'n fawr. Adeiladwyd perthynas dda gyda rhywun yr oedd angen gwasanaeth eistedd arnynt ac yn amharod i wneud hynny, ac mae hyn wedi arwain at gynnydd yn y gwasanaeth. Yn ystod yr eira eleni, llwyddodd Pride in Care i gyrraedd pob galwad yn llwyddiannus ac eithrio un a oedd yn arbennig o anodd ei gyrraedd. Cerddodd rhai gofalyddion filltiroedd i sicrhau bod pob defnyddiwr gwasanaeth yn ddiogel ac yn iach. Ffoniodd gofalyddion eraill y swyddfa y diwrnod cyn yr oedd disgwyl yr eira a chynnig gwneud galwadau i ddefnyddwyr gwasanaeth oedd yn byw yn agos atynt ar eu diwrnodau i ffwrdd.

6. <u>Dogfennau yn ymwneud â staff</u>

6.1 Yn ystod yr ymweliad monitro gwelwyd ffeiliau 2 aelod o'r staff. Roedd y ddwy ffeil yn drefnus iawn ac yn cynnwys mynegai.

6.1 Roedd cofnodion cyfweld manwl yn bresennol yn y 2 ffeil a welwyd, gan gynnwys sefyllfaoedd addas. Roedd cyfeiriadau ar gael, fodd bynnag, roedd 1 ffeil ond yn dilysu bod cyswllt wedi'i wneud gyda'r canolwr ac nid oedd yn dangos nifer yr ymdrechion a wnaed i geisio cael geirda.

6.2 Roedd ffurflen gais fanwl ar gael ym mhob ffeil. Roedd Contract Cyflogaeth cyfredol yn bresennol ar un ffeil, ond roedd y llall wedi dyddio o gofio bod y gofalydd wedi gweithio i'r asiantaeth o'r blaen, wedi gadael a chael ei ail-gyflogi. Mae'r asiantaeth yn bwriadu cyhoeddi contractau diwygiedig i'r holl weithwyr maes o law ac felly byddai'r ffeil hon yn cael ei blaenoriaethu.

6.4 Roedd dogfennaeth Datgeliad a Gwahardd Cyfredol (DBS) yn bresennol ar y ddwy ffeil ac roedd yn amlwg bod yr asiantaeth yn ymwybodol o'r angen i gynnal gwiriadau blynyddol, lle mae'r system diweddaru electronig yn cael ei defnyddio.

6.5 Yn y lle cyntaf, roedd y matrics hyfforddiant yn awgrymu bod yna fylchau niferus mewn hyfforddiant gorfodol i aelodau staff (h.y. Trin â Llaw, Hylendid Bwyd, Diogelu, Rheoli Heintiau, Cymorth Cyntaf, Meddyginiaeth ayyb). Fodd bynnag, roedd y matrics wedi'i ddiweddaru yn dangos bod mwy o staff wedi derbyn eu hyfforddiant yn y meysydd hyn, ond bod peth hyfforddiant wedi dyddio. Mae hyfforddiant yn parhau i gael ei hwyluso gan hyfforddwr mewnol y darparwr, sy'n cynnal cyrsiau ar y safle.

6.6 Roedd tystysgrifau hyfforddi yn bresennol ar y ddwy ffeil staff a welwyd, gan ddangos bod yr hyfforddiant wedi digwydd. Mae Pride in Care yn sicrhau bod profion cymhwysedd yn cael eu cynnal yn dilyn cyrsiau hyfforddi a gynhelir yn 'fewnol' er mwyn profi dealltwriaeth y gofalydd o'r pwnc.

6.7 Mae'r asiantaeth yn parhau i ddefnyddio 'Llyfrau Proffil Gofalyddion' fel ffordd o sefydlu gofalyddion newydd. Mae'r rhain yn cael eu cwblhau bob 2 wythnos hyd at ddiwedd cyfnod prawf y person (h.y. 3 mis). Mae'r llyfr hwn yn ymdrin â nifer o feysydd, megis hyrwyddo annibyniaeth, taflenni pryder defnyddwyr gwasanaeth, llyfrau dydd, adrodd am ddamweiniau/digwyddiadau ayyb. Cynhelir sefydlu ar ffurf sesiynau goruchwylio 1:1 sy'n cynnwys gwiriadau ar hap, gyda thargedau i'w cyflawni e.e. logio i mewn/allan o gartrefi pobl. Mae'r asiantaeth yn ymwybodol o Fframwaith Sefydlu Cymru Gyfan ar gyfer Gofal Cymdeithasol newydd a gyflwynwyd ym mis Ebrill 2018 sy'n arwain at y broses gofrestru newydd ar gyfer gweithwyr gofal cymdeithasol.

6.8 Mae'n ofynnol i asiantaethau gynnal sesiynau goruchwylio ffurfiol gyda gofalyddion bob chwarter. Mae gan Pride in Care system 'tynnu i fyny' electronig sy'n nodi pryd y mae goruchwyliaeth/adolygiad prawf/gwerthusiadau i'w cynnal. Mae'n parhau i fod yn anodd gweld pa mor aml y cynhelir y sesiynau hyn heb allu gweld matrics sy'n dangos dyddiadau a gynlluniwyd ymlaen llaw. Cadarnhaodd un o'r gofalyddion a holwyd fel rhan o'r broses fonitro eu bod yn cael goruchwyliaeth bob chwarter. Pan gynhelir sesiynau goruchwylio, maent yn cael eu cynnal gan Arweinwyr Tîm.

6.9 Adroddodd y Rheolwr Cofrestredig bod 75 o ofalyddion wedi gadael yr asiantaeth yn ystod y 12 mis diwethaf. Roedd y rhesymau a roddwyd dros adael yn cynnwys penderfynu mynd i brifysgol, afiechyd, diswyddo, ymadael/heb roi rhybudd a dweud nad gwaith gofal cartref oedd eu dewis o faes gwaith.

6.10 Mae cyfarfodydd tîm yn rhan bwysig o rôl yr asiantaeth wrth sicrhau bod gwybodaeth yn cael ei chyfathrebu'n gyson ac yn gywir. Er bod cyfarfodydd wedi cael eu cynnal nid oedd unrhyw gofnodion ysgrifenedig neu electronig i ddangos yr hyn a drafodwyd. Cynghorwyd Pride in Care i sicrhau bod y rhain yn cael eu cofnodi wrth fynd ymlaen.

7. Y Broses o Gynllunio Gofal a Gwasanaeth

7.1 Edrychwyd ar ffeiliau dau ddefnyddiwr gwasanaeth fel rhan o'r broses fonitro.

Ffeil Rhif 1 (NM)

7.1.1 Roedd yr Asesiad Anghenion (Asesiad Cychwynnol) oedd yn gysylltiedig â'r unigolyn yma yn fanwl ac yn cynnwys gwybodaeth yn ymwneud â galwedigaeth flaenorol, diddordebau, iechyd meddwl, cefndir meddyginiaethol ayyb yn ogystal ag amlinellu'r prif feysydd a gafodd eu hysgrifennu gyda Chynllun Gofal a Chefnogaeth CBSC. Roedd y ddogfen hon yn cynnwys adrannau ar gyfer anghenion gofal i'w cofnodi ac roedd yn adnabod yr hyn yr

oedd y person yn gallu ei wneud dros eu hun neu bethau lle'r oedd angen cymorth. Roedd y ddogfen hon wedi ei llofnodi gan berthynas yr unigolyn a'r arweinydd tîm.

7.1.2 Roedd y ffeil yn cynnwys Cynllun Personol manwl a chynhwysfawr (Cynllun Gwasanaeth) a ysgrifennwyd gan yr asiantaeth ac roedd yn cynnwys yr holl dasgau sydd eu hangen trwy gydol y dydd. Nodwyd bod yr holl dasgau perthnasol y cyfeiriwyd atynt yng Nghynllun Gofal a Chefnogaeth CBSC wedi'u hymgorffori yng Nghynllun Personol yr asiantaeth. Roedd y cynllun hwn yn fanwl iawn er mwyn sicrhau bod gofalyddion yn deall y tasgau a ddisgwylir ganddynt yn llawn. Roedd canllawiau defnyddiol ynghylch lle i leoli offer yng nghartref y person.

7.1.3 Cynhaliwyd adolygiadau Cynllun Personol yn 2017, nid oedd dim yn bresennol ar gyfer y flwyddyn gyfredol fodd bynnag. Tynnwyd hyn i sylw'r asiantaeth adeg yr ymweliad.

7.1.4 Roedd Cynllun Trin â Llaw ar y ffeil a oedd yn gyfredol ac yn darparu arweiniad ar arferion trin â llaw ddiogel.

7.1.5 Roedd Llyfrau Dydd (Cofnodion Dyddiol) wedi'u cwblhau'n llawn e.e. roedd gofalyddion wedi ysgrifennu pryd wnaethon nhw gyrraedd a gadael, ac roeddent wedi'u llofnodi gan y gofalyddion oedd yn ymweld. Roedd y rhain hefyd yn gyson o ran y gofal sydd ei angen e.e. rhoi eli ayyb. Fodd bynnag, roedd yr amser yn y bore yn cael ei wneud yn gyson mewn amserlen fyrrach na'r hyn a ddyrannwyd a dygwyd hyn i sylw'r asiantaeth ar adeg yr ymweliad. Cytunodd Pride in Care i fonitro hyn i bennu a yw'n alwad y gellir ei lleihau yn y tymor hir.

7.1.6 Roedd cydlyned da o ofalyddion dros gyfnod o 2 wythnos a archwiliwyd.

Ffeil Rhif 2 (JP)

7.1.7 Roedd Asesiad Cychwynnol (Asesiad Anghenion) yn bresennol ar y ffeil hwn ac yn ddigon manwl. Roedd yr Asesiad yn cyfeirio at hanes bywyd, cefndir meddygol ac ati a'i hanghenion penodol o ran arferion bore, cinio, te a chyda'r nos. Llofnodwyd y ddogfen hon gan y sawl sy'n derbyn y gwasanaeth a'r cynrychiolydd o'r asiantaeth.

7.1.8 Roedd y Cynllun Personol yn cyfeirio at 'Sut i gyrraedd y canlyniad i'r unigolyn' ac roedd yn rhoi manylion ynghylch sut i ddarparu'r gofal a'r gefnogaeth. Ysgrifennwyd y cynllun mewn ffordd a fyddai'n galluogi gofalydd newydd i wybod beth i'w wneud e.e. roedd yn cyfeirio at 'rydych i ofyn i'r meddyg teulu os yw'n well ganddi gael cawod neu olchi'r corff'.

7.1.9 Adolygwyd y Cynllun Personol yn ddiweddar ac roedd yn amlwg bod hynny wedi digwydd yn flaenorol bob chwe mis. Roedd yn amlwg bod yr amgylchiadau presennol wedi'u hystyried yn ystod yr adolygiad diweddar a bod y diweddariadau angenrheidiol i'r Cynllun Personol a'r Llyfr Dydd wedi cael eu gwneud yn unol â hynny.

7.1.10 Roedd Asesiad Risg yn bresennol a oedd yn ymwneud â meysydd allweddol, e.e. symudedd, bwyta/yfed, hylendid personol, gwisgo/dadwisgo ac amgylchedd yr unigolyn.

7.1.11 Mae Llyfrau Dydd (Cofnodion Dyddiol) yn parhau i fod yn bwrpasol, sy'n cynnwys llawer o awgrymiadau i ofalyddion wybod beth sy'n ddisgwyliedig ganddynt ar gyfer pob galwad. Yn dilyn sgwrsio gyda 2 ofalydd, roedd yn amlwg bod gofalyddion yn canfod yr awgrymiadau hyn yn ddefnyddiol iawn yn ystod eu dyletswyddau.

7.1.12 Mae Llyfrau Dydd yn cael eu dwyn i mewn i'r swyddfa pan fyddant wedi cael eu cwblhau. Argymhelliad blaenorol gan Swyddog Monitro'r Contract oedd i'r staff sicrhau eu bod yn llofnodi/dyddio'r llyfrau unwaith y maent wedi cael eu harchwilio/bod taflen archwilio yn cael ei hychwanegu i gefn y cofnodion. Roedd y daflen archwilio hon yn cynnwys e.e. a oedd unrhyw bryderon wedi'u nodi a pha gamau a oedd wedi deillio o hynny; cydlyned gofalyddion; a oedd yr holl dasgau'n cael eu cwblhau, a oedd cofnodion wedi'u llofnodi/dyddio. Roedd yn amlwg bod y ffeil hon wedi'i harchwilio'n unol â hynny ac amlygwyd rhai materion, ond argymhellwyd y dylid ychwanegu gwybodaeth bellach at y daflen archwilio hon er mwyn cofnodi unrhyw gamau gweithredu sy'n ofynnol.

7.1.13 Mae Llyfrau Dydd yn cymell gofalyddion i roi sylwadau ar lesiant y person ar ddiwedd pob galwad, ac o'r cofnodion a welwyd, roedd y rhain wedi'u cwblhau'n rheolaidd.

7.1.14 Gwiriwyd Llyfr Dydd i bennu'r amseroedd yr oedd gofalyddion yn cyrraedd ac yn gadael eu galwadau. Ymddengys bod patrwm lle nad oedd 1 gofalydd yn clocio allan yn rheolaidd. Dygwyd hyn i sylw'r Rheolwr yn ystod yr ymweliad.

8 Cwestiynau yn ymwneud â Gweithwyr Gofal/Ategol

8.1 Siaradwyd gyda dau ofalydd fel rhan o'r broses fonitro er mwyn mesur eu barn am eu swyddi. Cadarnhaodd y ddau ofalydd eu bod yn cael digon o amser teithio rhwng galwadau y rhan fwyaf o'r amser, a chadarnhawyd eu bod yn gallu ffonio'r swyddfa i ofyn am gynyddu amser teithio, os oedd angen. Cadarnhaodd y gofalyddion fod ganddynt amser digonol i ddarparu gofal i bobl ac nad oeddent yn teimlo eu bod yn cael eu rhuthro yn eu dyletswyddau.

8.2 Cadarnhaodd y ddau ofalydd eu bod yn derbyn goruchwyliaeth bob chwarter sy'n gyfle i drafod unrhyw faterion a chael cymorth yn eu swydd. Yn ogystal, roedd gofalyddion yn cael eu cysgodi yn eu dyletswyddau lle rhoddwyd cymorth da, a chafwyd hyfforddiant hefyd e.e. ymsefydlu, diogelu, cymorth cyntaf, meddyginiaeth, trin â llaw, gofal cathetr ayyb.

8.3 O ran dogfennau, canmolodd un o'r gofalyddion y Llyfrau Dydd a ddefnyddir a phan ofynnwyd iddynt a oedd unrhyw beth arall yr oeddent am ei ddweud ynglŷn â gweithio i'r asiantaeth, cadarnhawyd eu bod yn asiantaeth dda i weithio iddi.

9. Cyffredinol

9.1 Roedd adroddiad Sicrhau Ansawdd blynyddol yr Asiantaeth ar gyfer 2016/17 ar gael yn dilyn yr ymweliad monitro. Dangosodd hyn bod adborth wedi'i geisio oddi wrth unigolion sy'n derbyn y gwasanaeth a staff gofal. Roedd yr adroddiad yn drylwyr, gan gynnwys 'beth sy'n gweithio'n dda' ac unrhyw argymhellion ar gyfer gwella. Cadarnhaodd yr Unigolyn Cyfrifol y byddai'r adroddiad ar gyfer 2017/18 yn cael ei gwblhau maes o law.

9.2 Mae gan Pride in Care nifer o 'ffurflenni cyfathrebu' y mae'n ofynnol i ofalyddion eu cwblhau e.e. ffurflenni gwrthod, pryder, digwyddiad, cynnydd/gostyngiad mewn anghenion gofal, mapiau corff. Cyflwynir y ffurflenni hyn i'r swyddfa ac fe'u cofnodir ar eu system electronig fel bod dewisiadau a phenderfyniadau'r defnyddiwr gwasanaeth, yn cael eu cofnodi ac yn cael eu monitro.

9.3 Mae Pride in Care yn defnyddio system gweithiwr allweddol, lle mae defnyddwyr gwasanaeth yn cael gofalyddion allweddol penodedig i'w cefnogi. Mae'r system hon yn rhoi cyfle i gael mwy o gydlyned, a gall weithredu fel pwynt cyswllt.

9.4 Nod Pride in Care yw cefnogi eu gofalyddion trwy gynnal goruchwyliaeth bob pythefnos i ddechreuwyr newydd er mwyn helpu i leihau teimladau o fod yn ynysig y gellir eu profi o fewn y swydd.

9.5 Mae'r strwythur staffio presennol yn cynnwys 3 Arweinydd Tîm, 2 Gydlynydd Gofal, Cydlynydd Hyfforddiant/Swyddog Recriwtio ac uwch aelodau o staff. Mae'r asiantaeth hefyd wedi cyflogi prentis sy'n cynorthwyo gyda dyletswyddau gweinyddol. Ar hyn o bryd, cyflogir 80 o ofalyddion.

9.6 Pan benodir staff, cynigir contractau parhaol iddynt (o leiaf 30 awr yr wythnos), a hyd yn hyn mae 3 o bobl wedi cymryd yr opsiwn hwn. Mae gweddill y tîm staff wedi dewis aros ar gontractau dim oriau. Ar hyn o bryd nid yw trafodaethau contract yn cael eu dogfennu, ond cytunodd y Rheolwr Cofrestredig fod hwn yn faes y byddai'n ei ddatblygu.

10 Argymhellion

Camau Gweithredu Cywirol

10.1 Cynnal adolygiadau Cynllun Personol ar gyfer unigolion (NM). **Amserlen: Ar unwaith ac yn barhaus**. *(Rheoliadau RISCA 16)*

10.2 Monitro amserau galwadau (bore) dros gyfnod o 3 mis ar gyfer ffeil NM, i bennu a ellir lleihau'r alwad o 30 munud i 15 munud. **Amserlen: O fewn 6 mis.**

10.3 Rhestr wirio Archwilio Llyfr Dydd i gynnwys adran ar gyfer 'camau gofynnol', enw llawn person, ac adnabod gofalyddion lle mae angen gwelliannau fel bod modd delio â hyn gyda hwynt. **Amserlen: O fewn 1 mis.**

10.4 Cyfarfodydd Tîm Staff i'w dogfennu'n ffurfiol ac i gael eu cynnal o leiaf 6 gwaith y flwyddyn. **Amserlen: Ar unwaith ac yn barhaus.** *(Rheoliadau RISCA 38)*

10.5 Tystiolaeth i'w dogfennu pan geisir geirda staff, a chysylltu gyda chanolwyr eraill os oes angen. **Amserlen: Ar unwaith ac yn barhaus.** *(Rheoliadau RISCA 34)*

10.6 Trafodaethau contractau staff i'w dogfennu fel bod tystiolaeth glir lle mae staff wedi cael cynnig cytundeb parhaol neu'n dymuno aros ar gontract dim oriau. **Amserlen: Ar unwaith ac yn barhaus**. *(Rheoliadau RISCA 34)*

10.7 Hyfforddiant gorfodol i'w drefnu ar gyfer staff sydd angen hyfforddiant gloywi. **Amserlen: O fewn 4 mis**. *(Rheoliadau RISCA 34)*

Camau Gweithredu Datblygiadol

10.8 Canfod a chofnodi gwybodaeth fel rhan o'r Asesiad Anghenion Cychwynnol a'r broses recriwtio staff i ddeall pwy sy'n gallu/dymuno cyfathrebu trwy gyfrwng y Gymraeg. (Bydd hyn yn galluogi'r asiantaeth i weithio tuag at ofynion 'Y Cynnig Rhagweithiol - Mwy na Geiriau'). **Amserlen: O fewn 12 mis ac yn barhaus**

11. **Casgliadau**

11.1 Mae Pride in Care yn parhau i gynhyrchu dogfennaeth gadarn er mwyn galluogi gofalyddion i gyflawni'r tasgau a ddisgwylir ganddynt, a darparu gofal mewn ffordd sy'n canolbwyntio ar yr unigolyn. Cadarnhawyd hyn hefyd gan y 2 ofalydd y cysylltwyd â hwy fel rhan o'r broses fonitro.

11.2 Cyflwynwyd ffeiliau staff yn dda ac roeddent yn cynnwys y mwyafrif o wybodaeth sy'n ofynnol fel rhan o broses recriwtio gadarn. Bwriad yr asiantaeth yw sicrhau bod yr holl staff yn derbyn Contract Cyflogaeth diwygiedig, yn unol â rheoliadau newydd AGC.

11.3 Dros y flwyddyn flaenorol, mae'r asiantaeth wedi profi camgymeriadau system a oedd yn effeithio ar y gwasanaeth a ddarperir, dysgwyd gwersi o hyn, fodd bynnag, a gwelwyd tystiolaeth o welliannau ers hynny.

11.4 Derbyniwyd adborth cadarnhaol trwy reolwyr gofal (gweithwyr cymdeithasol), yn uniongyrchol gan unigolion sy'n derbyn y gwasanaeth a'r gofalyddion y siaradwyd â hwynt.

11.5 Dymuna'r Swyddog Monitro Contractau fanteisio ar y cyfle hwn i ddiolch i'r tîm staff am eu hamser a'u croeso yn ystod yr ymweliadau.

Awdur: Andrea Crahart
Dynodiad: Swyddog Monitro Contractau
Dyddiad: Tachwedd, 2018

Noder: Bydd yr adroddiad hwn ar gael trwy gyfrwng gwefan Cyngor Bwrdeistref Sirol Caerffili. Bydd copïau papur o'r adroddiad hefyd ar gael i breswylwyr arfaethedig a/neu eu teuluoedd pe byddant yn gofyn i gael eu gweld.