**CYFARWYDDIAETH GWASANAETHAU CYMDEITHASOL CYNGOR BWRDEISTREF SIROL CAERFFILI**

**TÎM COMISIYNU**

**ADRODDIAD MONITRO CONTRACT**

**Enw'r Darparwr:** Ymddiriedolaeth Gofalwyr De-ddwyrain Cymru

**Dyddiad yr Ymweliad:** 15.06.17

**Swyddogion yn Ymweld:** Andrew Davies (Swyddog Monitro Contractau)

**Presennol:** Liz Prosser (Rheolwr Cofrestredig)

## 1. Cefndir

1.1 Mae Ymddiriedolaeth y Gofalwyr wedi bod yn ddarparwr gwasanaethau gofal cartref cofrestredig ym Mwrdeistref Caerffili ers sawl blwyddyn. Enillodd y darparwr gontract gofal cartref yn 2011, yn dilyn proses dendro. Cynhaliwyd yr ymweliad monitro diwethaf ym mis Ebrill 2016.

1.2 Ymhlith yr amrywiaeth o dasgau gofal a chymorth a gyflawnir gan Ymddiriedolaeth y Gofalwyr o dan y contract mae gofal personol (e.e. cymorth i ymolchi, gwisgo, cymryd tabledi, mynd i'r tŷ bach), gofal maethol (e.e. cymorth i fwyta ac yfed, paratoi bwyd a diod, a monitro lefelau bwyta ac yfed), gofal symudedd (e.e. cymorth i fynd i mewn ac allan o'r gwely, symud yn gyffredinol), a gofal domestig (e.e. cymorth i lanhau, siopa, gwaith tŷ arall, trefnu apwyntiadau).

1.3 Yn dibynnu ar ganfyddiadau'r adroddiad, rhoddir camau cywirol a datblygiadol i Ymddiriedolaeth y Gofalwyr i'w cymryd. Camau y mae'n rhaid eu cymryd (yn unol â deddfwriaeth ac ati) yw camau cywirol, ac argymhellion arfer da yw camau datblygiadol.

## 2. Canfyddiadau

### 2.1 Camau Cywirol Blaenorol

2.1.1 Sicrhau bod pob aelod o staff wedi cael yr hyfforddiant gorfodol a'r hyfforddiant diweddaru diweddaraf *(contract CBSC, a SOG 19.9)*
**Canfyddiadau -** Dangosodd y matrics hyfforddiant fod staff, yn y rhan fwyaf o achosion, wedi cael yr hyfforddiant gorfodol diweddaraf, ond roedd angen i rai aelodau o staff gael hyfforddiant ar feddyginiaeth. Nododd y Rheolwr iddi fod yn anodd trefnu sawl lle ar gyfer yr hyfforddiant ar feddyginiaeth a ddarparwyd gan yr awdurdod lleol, a'i bod nawr wedi trefnu hyfforddiant gyda chwmni ar gyfer pum aelod o staff ym mis Awst 2017. **Cyflawnwyd yn Rhannol**

2.1.2 Rhaid i Ymddiriedolaeth y Gofalwyr sicrhau bod pob risg bosibl yn cael ei nodi a'i hasesu mewn ffordd fanwl a chynhwysfawr *(Safon Ofynnol Genedlaethol 12.5)*.
**Canfyddiadau –** cyflwynwyd dogfennaeth newydd ers yr ymweliad monitro diwethaf,

ac fel rhan o hyn gwellwyd y ddogfennaeth asesu risg. Erbyn hyn, cwmpesir y risgiau sy'n gysylltiedig â phob maes cymorth yn y cynllun cyflenwi gwasanaeth, ac roeddent yn ddigon manwl. Hefyd, ceir llyfryn asesu risg ar wahân a ddefnyddir i gwmpasu risgiau sy'n gysylltiedig â'r amgylchedd ac eiddo. **Cyflawnwyd.**

2.1.3 Sicrhau bod y cofnodion dyddiol yn cwmpasu pob agwedd ar ofal fel y nodir yng nghynllun gofal CBSC a'r cynllun cyflenwi gwasanaeth (SOG 16.1).
**Canfyddiadau –** Cafodd y cofnodion dyddiol a welwyd yn ystod yr ymweliad eu cwblhau'n llawn, ac roedd yn ymddangos eu bod yn cwmpasu pob agwedd ar ofal a ddarparwyd yn ystod pob ymweliad. **Cyflawnwyd**

## 2.2 Camau Datblygiadol Blaenorol

2.2.1 Anogir Ymddiriedolaeth y Gofalwyr i recriwtio staff ychwanegol er mwyn cynyddu ei lefel o ddarpariaeth ym mwrdeistref Caerffili.
**Canfyddiadau –** Ni fu fawr o newid o ran darpariaeth gofal ym Mwrdeistref Caerffili ers yr ymweliad monitro diwethaf. Nododd y Rheolwr y bu sawl ymgais i recriwtio staff ychwanegol a fyddai'n galluogi'r gwasanaeth i dyfu, ond mai ychydig iawn o ddiddordeb a ddangoswyd gan ymgeiswyr. **Heb ei Gyflawni**

2.2.2 Anogir Ymddiriedolaeth y Gofalwyr i ddatblygu dogfen hanes bywyd er mwyn sicrhau, lle bo modd, fod gofalwyr yn gwybod mwy am yr unigolyn y maent yn ei gefnogi.
**Canfyddiadau –** ni ddatblygwyd dogfen hanes bywyd, a nodwyd ar y ffeiliau nad oedd y wybodaeth hon i'w chael mewn unrhyw ddogfennaeth asesu nac yn y cynllun gwasanaeth. Nododd y Rheolwr y byddai'n mynd ati i ddatblygu dogfen hanes bywyd yn fuan. **Heb ei Gyflawni**

## 3.1 Perfformiad y Gwasanaeth

3.1.1 Edrychwyd ar gofnodion monitro galwadau ar gyfer sawl defnyddiwr gwasanaeth dros gyfnod o dair wythnos, a gafodd eu cymharu â'r amseroedd a drefnwyd. Cafwyd lefel ragorol o gysondeb, gyda nifer fach iawn o alwadau hwyr neu gynnar. Hefyd, dangosodd y cofnodion fod hyd y mwyafrif helaeth o alwadau yn agos iawn i'r oriau contract.

3.1.2 Gwelwyd amserlenni gwaith pob aelod o staff dros gyfnod o bythefnos. Roedd y rotâu yn dangos amser teithio clir rhwng pob galwad, ac roedd hyd yr amser teithio yn briodol. Caiff staff gofal eu talu am eu hamser teithio ar wahân i'w taliadau amser ar alwad.

3.1.3 Bydd y system monitro galwadau electronig yn anfon rhybudd os bydd galwadau yn hwyr neu'n cael eu methu o bosibl, a chaiff y system hon ei monitro drwy'r amser. Pan gaiff rhybuddion eu hanfon, cysylltir â staff er mwyn gweld a ydynt ar eu ffordd ac, os oes angen, gwneir trefniadau eraill ar gyfer galwadau, a chaiff defnyddwyr gwasanaeth wybod am unrhyw broblemau.

3.1.4 Nodwyd bod cysondeb rhagorol o ran gweithwyr gofal, gyda threfniadau'n cael eu gwneud i grŵp bach o ofalwyr rheolaidd fynychu'r rhan fwyaf o alwadau ar gyfer pob unigolyn. Er enghraifft, yn achos un defnyddiwr gwasanaeth â thair galwad y dydd, dim ond pedwar gofalwr gwahanol a welodd dros gyfnod o dair wythnos, ac roedd yn gadarnhaol iawn gweld, o'r 21 o alwadau, i ddau ofalwr rheolaidd fynychu 18 o'r rhain.

3.1.5 Mae system gyfathrebu ar waith i gofnodi galwadau oddi wrth staff gofal i'r swyddfa lle codir pryderon am ddefnyddiwr gwasanaeth, neu lle rhoddir gwybod am alwadau a ganslwyd ac ati. Mae hyn yn gweithredu fel llwybr archwilio er mwyn egluro unrhyw alwadau lle yr ymddengys nad aeth neb iddynt.

3.1.6 Cesglir cofnodion dyddiol o eiddo ar ôl eu cwblhau gan eu dychwelyd i'r swyddfa. Arferai fod system o archwilio'r cofnodion dyddiol er mwyn nodi unrhyw faterion i'w codi gyda staff, er enghraifft os na wneir cofnod, os anghofir mewngofnodi ac allgofnodi ac ati, neu os caiff unrhyw beth ei grybwyll yn y llyfrau y dylai'r swyddfa fod wedi cael gwybod amdano. Nododd y Rheolwr nad oedd hyn yn digwydd ar adeg yr ymweliad oherwydd cyfyngiadau amser, ond ei bod yn fwriad ailgyflwyno'r system. Hefyd, nododd y Rheolwr fod system newydd yn cael ei threialu gan ddefnyddio'r pecyn TG newydd i archwilio'r cofnodion a wnaed yn yr adran nodiadau, olrhain unrhyw dueddiadau neu faterion a nodwyd am ddefnyddwyr gwasanaeth.

3.1.7 Mae'r darparwr yn cadw ffeil i gofnodi canmoliaeth a chwynion, a nodwyd bod sawl enghraifft o ganmoliaeth yn y ffeil. Ychydig iawn o gwynion a gafwyd, ac yn yr achosion hynny roedd yn glir bod y Rheolwr yn ymchwilio iddynt yn llawn ac yn cymryd camau priodol.

3.1.8 Mae'r Rheolwr wrthi'n adolygu'r arolwg sicrhau ansawdd sydd wedi bod ar waith dros yr ychydig flynyddoedd diwethaf. Mae holiadur newydd wrthi'n cael ei ddatblygu a chaiff ei ddosbarthu unwaith y cytunir arno. Cytunodd y Rheolwr i anfon yr adroddiad terfynol i'r Tîm Comisiynu ar ôl ei gwblhau.

### 3.2 Y Broses Cynllunio Gofal a Gwasanaethau

3.2.1 Cafwyd llyfrynnau asesu cychwynnol manwl ar bob ffeil a welwyd. Roedd yr asesiadau wedi eu cwblhau'n llawn ac roeddent yn rhoi amrywiaeth o wybodaeth am y defnyddiwr gwasanaeth, a ddefnyddir wedyn (ynghyd â chynllun gofal CBSC) i lunio'r cynllun gwasanaeth. Mae'r asesiad wedi'i rannu'n sawl maes fel bwyta ac yfed, cyfathrebu, meddyginiaeth ac ati, ac mae'n dangos pa gymorth sydd ei angen ym mhob maes.

3.2.2 Roedd yr asesiad o anghenion ar gyfer pob ffeil a welwyd wedi'i lofnodi gan y defnyddiwr gwasanaeth, a chan gynrychiolydd o Ymddiriedolaeth y Gofalwyr. Roedd yn gadarnhaol nodi bod yr asesiadau o anghenion yn cynnwys barn perthnasau, ac unrhyw gymorth y gallai fod ei angen ar y prif ofalwr.

3.2.3 Roedd y ddogfennaeth yn canolbwyntio ar yr unigolyn ac yn cynnwys hoff bethau a chas bethau, a lefelau o annibyniaeth ym mhob maes cymorth.

3.2.4 Roedd y cofnodion dyddiol wedi'u cwblhau'n llawn, ac roeddent i gyd wedi'u llofnodi, gan nodi'r amser a'r dyddiad hefyd. Roedd y rhan fwyaf o gofnodion yn fanwl ac yn rhoi disgrifiad da o'r cymorth a roddwyd yn ystod pob galwad, yn ogystal â nodi unrhyw wybodaeth am les y defnyddiwr gwasanaeth.

3.2.5 Fel y nodwyd, mae'r cynlluniau cyflenwi gwasanaeth bellach mewn fformat gwell. Mae pob cynllun cyflenwi gwasanaeth newydd yn y fformat hwn, ac mae rhai o'r rhai blaenorol wedi'u hailysgrifennu, gyda'r bwriad i gwblhau mwy.

3.2.6 Roedd y cynlluniau cyflenwi gwasanaeth yn cynnwys gwybodaeth bersonol a manwl iawn a lofnodwyd gan y defnyddiwr gwasanaeth, a/neu aelod o'r teulu er mwyn dangos ei fod yn chwarae rhan. Roedd y cynlluniau gwasanaeth yn dangos yn glir pa gymorth oedd ei angen ym mhob maes, a'r hyn y gallai'r defnyddiwr gwasanaeth ei wneud yn annibynnol, neu drwy ei gymell, gan ganolbwyntio ar annog cymaint o annibyniaeth â phosibl.

3.2.7 Roedd tystiolaeth ar ffeil i ddangos bod y cynllun gwasanaeth yn cael ei adolygu bob chwe mis fel sy'n ofynnol o dan y contract â CBSC. Roedd yr adolygiadau yn fanwl ac yn cwmpasu pob maes cymorth presennol, gydag unrhyw newidiadau yn cael eu nodi ac yna weithredu arnynt yn y rhan fwyaf o achosion. Nododd un o'r adolygiadau y bu newidiadau sylweddol yn anghenion y defnyddiwr gwasanaeth o ran ei symud a'i drin a'i feddyginiaeth. Fodd bynnag, nid oedd y cynllun cyflenwi gwasanaeth wedi'i ddiweddaru i adlewyrchu hyn. Trafodwyd hyn gyda'r Rheolwr a nododd y byddai'n gwneud hyn ar unwaith.

### 3.3 Recriwtio, Hyfforddi a Goruchwylio

3.3.1 Edrychwyd ar ffeiliau dau aelod o staff, a oedd yn cynnwys y wybodaeth ofynnol fel llun, ffurflen gais fanwl, contract cyflogaeth wedi'i lofnodi, ac o leiaf ddau eirda.

3.3.2 Gwelwyd cofnodion cyfweliadau ar ffeiliau staff, a ddangosodd fod yr ymgeisydd wedi ateb cwestiynau'r cyfweliad i safon uchel. Ni welwyd cofnod cyfweliad ar un ffeil, ond roedd hyn am fod yr aelod o staff wedi'i recriwtio sawl blwyddyn yn ôl, a bod arferion wedi newid ers hynny.

3.3.3 Mae'r darparwr yn cynnal proses sefydlu lawn gan ddilyn fframwaith sefydlu Cyngor Gofal Cymru.

3.3.4 Defnyddir matrics i gofnodi a chynllunio sesiynau goruchwylio a hapwiriadau drwy gydol y flwyddyn, ac roedd tystiolaeth o sesiynau goruchwylio ac arfarniadau ar ffeiliau staff. O'r matrics, nodwyd bod sesiynau goruchwylio ac arfarniadau yn gyfredol.

3.3.5 Cynhelir gwiriadau'r Gwasanaeth Datgelu a Gwahardd cyn i aelodau newydd o staff ddechrau, a ailadroddir bob tair blynedd, a darparwyd tystiolaeth i ddangos bod hyn wedi'i wneud ar gyfer pob aelod o staff.

3.3.6 Dangosodd y matrics hyfforddiant fod y rhan fwyaf o staff wedi cael yr holl hyfforddiant gorfodol a'u bod wedi cael hyfforddiant gloywi lle bo angen. Roedd rhai cyrsiau gloywi eisoes wedi cael eu trefnu ar gyfer yr wythnosau i ddod. Hefyd, gwelwyd enghreifftiau o lawer o gyrsiau nad oeddent yn orfodol yn cael eu dilyn gan staff ar eu ffeiliau. Yr unig eithriad oedd hyfforddiant ar feddyginiaeth, lle'r oedd yn ymddangos bod hyfforddiant gloywi rhai aelodau o staff yn hwyr (a oedd wedi'i drefnu).

3.3.7 Nodwyd bod dros hanner y staff gofal wedi ennill cymhwyster NVQ/FfCCh a oedd yn briodol i'w rôl, yn unol â gofyniad SOG.

3.3.8 Nododd y Rheolwr fod gwaith wedi bod yn mynd rhagddo i geisio gwella telerau ac amodau staff gofal. Bu cynnydd yn y gyfradd fesul awr, caiff staff eu talu am eu hamser yn teithio rhwng galwadau, a chafodd pob aelod o staff gynnig contractau

parhaol. Mae pob aelod o staff sy'n gweithio o dan gontract Caerffili wedi derbyn contractau parhaol.

## 4. Camau Cywirol

4.1 Sicrhau bod pob aelod o staff wedi cael hyfforddiant ar feddyginiaeth gan gynnwys hyfforddiant gloywi bob tair blynedd *(contract CBSC a SOG 19.9)* Amserlen: yn gyfredol o fewn tri mis i ddyddiad yr adroddiad.

4.2 Diweddaru'r cynllun cyflenwi gwasanaeth ar gyfer y defnyddiwr gwasanaeth a nodwyd yn 3.2.7 (SOG 4.6) Amserlen: Nododd y Rheolwr i'r cam hwn gael sylw yn syth ar ôl yr ymweliad, a bod gwaith yn mynd rhagddo gyda gweithwyr proffesiynol. Byddai'r cynllun cyflenwi gwasanaeth yn cael ei ddiweddaru cyn gynted â phosibl. Cam wedi'i gwblhau.

## 5. Camau Datblygiadol

5.1 Anogir Ymddiriedolaeth y Gofalwyr i ddatblygu dogfen hanes bywyd er mwyn sicrhau, lle bo modd, fod gofalwyr yn gwybod mwy am yr unigolyn y maent yn ei gefnogi.

5.2 Anogir Ymddiriedolaeth y Gofalwyr i recriwtio staff ychwanegol er mwyn cynyddu ei lefel o ddarpariaeth ym mwrdeistref Caerffili

5.3 Anfonwch gopi o'r adroddiad sicrhau ansawdd at y Swyddog Monitro pan fydd wedi'i gwblhau.

## 6. Casgliad

6.1 Roedd yr ymweliad yn gadarnhaol iawn gyda thystiolaeth i ddangos bod Ymddiriedolaeth y Gofalwyr yn darparu gwasanaeth cyson a dibynadwy iawn.

6.2 Bu datblygiadau cadarnhaol ers yr ymweliad diwethaf o ran y ddogfennaeth a ddefnyddir, a'r gwell telerau ac amodau staff. Roedd yn gadarnhaol nodi mai nifer fechan o gamau cywirol a gafwyd yn sgil yr ymweliad.

6.3 Hoffai'r swyddog monitro ddiolch i staff Ymddiriedolaeth y Gofalwyr am eu croeso cynnes yn ystod yr ymweliad. Bydd gwaith monitro arferol yn parhau.

**Awdur:** Andrew Davies
**Dynodiad:** Swyddog Monitro Contractau
**Dyddiad:** 06.07.17

**D.S.** Bydd yr adroddiad hwn ar gael ar wefan Cyngor Bwrdeistref Sirol Caerffili. Bydd copïau caled o'r adroddiad hefyd ar gael i ddefnyddwyr gwasanaeth a/neu eu teuluoedd ar gais.