ADRODDIAD MONITRO CONTRACT

TÎM COMISIYNU

CYFARWYDDIAETH GWASANAETHAU CYMDEITHASOL
CYNGOR BWRDEISTREF SIROL CAERFFILI

Enw/Cyfeiriad y Darparwr:	Q Care
Dyddiad yr Ymweliad:	Dydd Gwener 26 Ionawr 2018
Swyddogion Ymweld:	Ceri Williams (Swyddog Monitro Contractau) Andrew Davies (Swyddog Monitro Contractau)
Yn Bresennol:	Anne Cook (Rheolwr Cofrestredig)

1. Cefndir

1.1 Mae **Q Care** wedi bod yn ddarparwr cofrestredig gwasanaethau gofal cartref o fewn Bwrdeistref Caerffili am nifer o flynyddoedd. Cafodd y darparwr hwn gontract gofal cartref yn 2011, yn dilyn proses dendro.

1.2 Pwrpas yr ymweliad monitro oedd adolygu'r argymhellion a wnaed yn ystod yr ymweliad monitro contract blaenorol ar 17 Awst 2016 ac edrych ar y dogfennau ar gyfer pobl mewn perthynas â phecyn gofal a ffeiliau staff.

1.3 Gan ddibynnu ar y canfyddiadau yn yr adroddiad, bydd Q Care yn cael camau gweithredu cywirol a rhai datblygiadol i'w cwblhau. Y camau cywirol yw'r rhai mae'n rhaid eu cyflawni (fel sy'n ofynnol o dan ddeddfwriaeth ayyb) a rhai datblygiadol yw camau wedi'u hargymell fel arfer da.

2. Argymhellion Blaenorol

2.1 Sicrhau bod goruchwyliaeth ac arfarniadau yn gyfredol ar gyfer yr holl staff (*Rheoliad 36 (2) (c))*
Heb ei Gyflawni: Gweler 3.3.5. Roedd goruchwyliaeth yn gyfredol ar gyfer y rhan fwyaf o staff ond doedd rhai ohonynt ddim wedi cael goruchwyliaeth erbyn yr adeg roedd ei hangen.

2.2 Sicrhau bod ymweliadau'n digwydd o fewn 15 munud i'r amser a gytunwyd, ac yn y drefn gywir fel sydd i'w gweld ar y rota. *(Rheoliad 41(2))*
Cyflawnwyd yn Rhannol: Gweler 3.1.3 Roedd rhai o'r rotas yr edrychwyd arnynt yn gyfredol, ond rhai ddim.

2.3 Mae Q Care yn cael eu hannog i ddatblygu dogfen hanes bywyd, neu i gynnwys rywfaint o hanes bywyd mewn cynlluniau personol.
Cyflawnwyd yn Rhannol: Gweler 3.2.9. Mae rhan ar gyfer y wybodaeth hon yn y cynllun cefnogi, ond nid yw'n cael ei defnyddio'n llawn.

3. Canfyddiadau o'r Ymweliad

3.1 Perfformiad Gwasanaeth

3.1.1 Gwelwyd cofnodion monitro galwadau ar gyfer dau ddefnyddiwr gwasanaeth, a'u cymharu gyda'r amseroedd a gafodd eu rhestru. Roedd yn gadarnhaol nodi bod y mwyafrif o alwadau'n parhau am yn agos at yr hyd o amser a gynlluniwyd. Ar gyfer un defnyddiwr gwasanaeth, roedd yr ymweliad gyda'r hwyr at ei gilydd yn fyrrach na'r oriau yn y contract, ond ni chafodd hyn l ei godi gyda gweithiwr allweddol er mwyn canfod a oedd angen gostwng hyd yr alwad.

3.1.2 Edrychwyd ar nifer o rotas staff, ac roedd yn amlwg bod galwadau'n cael eu cynllunio'n dda, a bod amser teithio priodol yn cael ei ganiatáu rhwng galwadau.

3.1.3 Er eu bod wedi'u cynllunio'n dda, roedd tystiolaeth yn y rotas nad oedd staff yn dilyn trefn y rota, ac nad oeddent yn treulio'r hyd o amser a neilltuwyd ar alwadau. Tynnwyd sylw'r rheolwraig at hyn.

3.1.4 Nodwyd bod cysondeb da o weithwyr gofal wedi'u trefnu i wneud y rhan fwyaf o alwadau ar gyfer un defnyddiwr gwasanaeth. Fodd bynnag, roedd cofnod defnyddiwr gwasanaeth arall yn dangos anghysondeb yn y gofalwyr yn galw yno.

3.1.5 Bydd y system electronig i fonitro galwadau'n gyrru rhybuddion os bydd galwadau'n hwyr neu efallai'n cael eu colli, a bydd y system hon yn cael ei monitro gydol yr amser. Pan fydd rhybuddion yn dod, bydd rhywun yn cysylltu gyda'r staff i ofyn a ydynt ar eu ffordd ac, os bydd angen, yn gwneud trefniadau eraill i wneud y galwadau a gadael i ddefnyddwyr gwasanaeth wybod am unrhyw drafferthion. Bydd y system yn cael ei monitro gyda'r hwyr ac ar benwythnosau.

3.2 Y Broses o Gynllunio Gofal a Gwasanaeth

3.2.1 Edrychwyd ar ddwy ffeil cleient yn ystod yr ymweliad. Bydd Q Care yn defnyddio dogfen o'r enw 'Fy Nghynllun Gofal a Chefnogaeth' i gynllunio gofal a chefnogaeth i gleientiaid.

3.2.2 Roedd y ffeiliau a welwyd yn cynnwys cynlluniau gofal cyfredol CBSC ac roedd yr holl dasgau o'r cynlluniau gofal wedi cael eu cynnwys ar 'Fy Nghynllun Gofal a Chefnogaeth'.

3.2.3 Mae'r ddogfen yn cynnwys anghenion a barn y cleient a hefyd dymuniadau cynrychiolwyr.

3.2.4 Roedd lefel dda o fanylion yn y cynlluniau gofal. Roedd tasgau wedi'u dangos yn eglur ar gyfer pob galwad ac yn cynnwys lefelau o annibyniaeth ym mhob maes o gefnogaeth.

3.2.5 Roedd rhai o'r cynlluniau gofal a welwyd yn canolbwyntio ar ddeilliannau, yn cynnwys pa dargedau oedd i gael eu cyflawni a beth oedd staff gofal am ei wneud i gynorthwyo cleient i gyflawni'r deilliannau. Cafodd y rhain eu hysgrifennu o safbwynt y cleient, ac roeddent yn cynnwys beth oedd y cleient yn gallu ei wneud yn annibynnol.

3.2.6 Gwelwyd cynlluniau gofal eraill oedd yn fwy elfennol o ran manylion ac yn canolbwyntio fwy ar dasgau yn hytrach na beth ellid ei gyflawni'n annibynnol. Roedd y rheolwraig yn cydnabod bod anhawster gydag anghysondeb mewn cynllunio gofal ac roedd Q Care yn cymryd y camau angenrheidiol i wella hyn.

3.2.7 Roedd y cynlluniau cefnogi a welwyd wedi cael eu llofnodi gan yr unigolyn sy'n cael cefnogaeth, sy'n dystiolaeth eu bod yn cymryd rhan mewn trefniadau, ond ddim wedi'u llofnodi gan gynrychiolydd o Q Care.

3.2.8 Cafodd asesiadau risg eu cynnwys mewn rhai cynlluniau gofal ond nid mewn cynlluniau gofal eraill. Eglurodd y rheolwr bod crynswth o asesiadau risg wedi cronni yn aros i gael eu gwneud, gan na fu swyddog adolygu mewn swydd. Roedd y cwmni'n recriwtio am un ar yr adeg honno.

3.2.9 Yn y cynlluniau gofal, roedd rhan gyda'r teitl 'Rhywfaint o Wybodaeth Bersonol Amdanaf Fi'. Fodd bynnag, roedd y rhan hon o'r ffurflen naill ai'n wag neu wedi'i chwblhau gan ddefnyddio gwybodaeth sylfaenol iawn.

3.2.10 Edrychwyd ar Gofnodion Dyddiol ac roedd y rheiny wedi'u cwblhau'n llawn, y cyfan wedi'u llofnodi, gydag amser a dyddiad arnynt. Hefyd roedd ynddynt holl fanylion y gefnogaeth a sylwadau am iechyd a lles y cleient.

3.2.11 Doedd dim tystiolaeth ar ffeil fod cynlluniau gwasanaeth yn cael eu hadolygu. Eto, fe eglurodd y rheolwraig fod hynny oherwydd nad oedd swyddog adolygu mewn swydd ar yr adeg honno a'u bod wrthi yn recriwtio.

3.2.12 Roedd adolygiadau ansawdd ar y ffeiliau a welwyd, oedd yn cymryd i ystyriaeth beth oedd barn yr unigolyn ar y gwasanaethau oedd yn cael eu darparu, a hefyd yn gyfle iddynt godi pryderon/dalu clod.

3.3 Recriwtio, Hyfforddiant a Goruchwyliaeth

3.3.1 Edrychwyd ar ddwy ffeil staff a gwelwyd bod y wybodaeth angenrheidiol ynddynt e.e. ffurflen gais fanwl, contract cyflogaeth wedi'i lofnodi, disgrifiad swydd ac o leiaf ddau eirda.

3.3.2 Roedd y ddwy ffeil yn cynnwys cofnodion cyfweliadau, yn dangos bod yr ymgeisydd wedi ateb cwestiynau hyd at safon uchel a bod y broses gyfweld hefyd yn cynnwys sefyllfaoedd posibl.

3.3.3 Mae Q Care yn ddiweddar wedi dechrau defnyddio ymarfer sydd i gael ei gwblhau mewn ysgrifen, ac yn rhaid ei basio cyn mynd ymlaen i gyfweliad ffurfiol.

3.3.4 Bydd y darparwr yn defnyddio proses gyflwyno ac roedd honno i'w gweld ar y ffeiliau staff.

3.3.5 Bydd matrics yn cael ei ddefnyddio i gofnodi a chynllunio goruchwyliaeth ac archwiliadau ar hap gydol y flwyddyn. Roedd yn amlwg bod y rhain yn digwydd yn rheolaidd er ei bod wedi mynd heibio'r adeg i gynnal sesiwn oruchwylio gyda rhai staff. Hefyd, nid oedd rhai staff wedi cael eu gwerthusiad blynyddol ar amser.

3.3.6 Dangosodd y matrics hyfforddi bod yr holl staff wedi cael yr hyfforddiant gorfodol, ond doedd rhai staff ddim wedi cael hyfforddiant gloywi mewn pryd.

3.3.7 Bydd y darparydd yn defnyddio cymysgedd o e-ddysgu a hyfforddiant wyneb yn wyneb. Enw un o'r modiwlau hyfforddiant gorfodol yw 'Care'. Eglurodd y rheolwraig bod y modiwl yma'n cynnwys Rheoli Haint, Cymorth Cyntaf, Glendid Bwyd a Hyfforddiant Dementia. Gofynnwyd i'r darparydd a allai'r holl fodiwlau gael eu rhestru ar y tystysgrifau hyfforddiant.

4. Camau Cywirol/Datblygiadol

4.1 Cywirol

4.1.1 Sicrhau bod goruchwyliaeth ac arfarniadau'n digwydd ar amser ar gyfer yr holl staff.
Amserlen: O fewn tri mis i ddyddiad yr adroddiad. (Rheoliad 36 (2) (c).

4.1.2 Sicrhau bod galwadau'n digwydd yn gyson gyda'r amser a gytunwyd ac yn nhrefn gywir y rota. (Rheoliad 41 (2)).
Amserlen: Ar Unwaith ac yn Barhaus.

4.1.3 Adolygu Cynlluniau Darparu Gwasanaeth o leiaf bob 6 mis.
Amserlen: Ar Unwaith ac yn Barhaus (yn unol â chontract CBSC).

4.1.4 Cynnal Asesiadau Risg cyn dechrau gyda'r pecyn gofal, a'u diweddaru'n flynyddol neu'n amlach os bydd angen.
Amserlen: Ar Unwaith ac yn Barhaus (Rheoliad 14).

4.1.5 Y cleient neu gynrychiolydd ar eu rhan i lofnodi cynlluniau darparu gwasanaeth.
Amserlen: Ar Unwaith ac yn Barhaus (Rheoliad 15 (6)).

4.2 Datblygiadol

4.2.1 Mae Q Care yn cael eu hannog i ddefnyddio'r rhan 'Amdanaf Fi' yn y ddogfen 'Fy Nghynllun Gofal a Chefnogaeth'.

4.2.2 Argymell bod y dystysgrif hyfforddiant o dan yr enw 'Care' yn cynnwys rhestr o'r holl bynciau sydd wedi'u cynnwys gan y dystysgrif.

5. Casgliad

5.1 Roedd yr ymweliad yn gadarnhaol a gwelwyd enghreifftiau o ymarfer da mewn rhai rhannau yr edrychwyd arnynt yn ystod yr ymweliad.

5.2 Mae'n cael ei gydnabod bod Q Care wedi gorfod ymdopi'n ddiweddar gyda newidiadau yn staff y swyddfa ac y bu trafferthion gyda recriwtio.

5.3 Dymuna'r swyddog ddiolch i Q Care am eu croeso yn ystod yr ymweliad. Bydd ymweliadau pellach yn cael eu trefnu yn unol gyda'r drefn fonitro arferol.

Awdur: Ceri Williams
Teitl: Swyddog Monitro Contract
Dyddiad: 04.05.2018

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 a/neu eu teuluoedd pe byddant yn gofyn i gael eu gweld.