

**CYNGOR BWRDEISTREF SIROL CAERFFILI, CYFADRAN GWASANAETHAU
CYMDEITHASOL - TÎM COMISIYNU**

ADRODDIAD MONITRO CONTRACTAU

| | |
|---|---|
| <u>Enw/Cyfeiriad y Darparwr:</u> | Cynefin Care, Ystafell H, Tŷ Britannia, Parc Busnes Caerffili, Caerffili CF83 3GG |
| <u>Dyddiad yr Ymweliad:</u> | Dydd Mawrth 6 Medi 2022 |
| <u>Swyddog(ion) Ymweld):</u> | Amelia Tyler: Swyddog Monitro Contractau, Cyngor Bwrdeistref Sirol Caerffili |
| <u>Yn bresennol:</u> | Katie Jewell: Unigolyn cyfrifol Caroline Jones: Rheolwr |

1. Cefndir

- 1.1** Mae Cynefin Care yn ddarparwr newydd. Agorodd am y tro cyntaf ar 19 Ebrill 2022 a chofrestrodd gydag Arolygiaeth Gofal Cymru ar 28 Mawrth 2022. Cafodd ei ddweud wrth y Swyddog Monitro Contractau nad oedd Arolygiaeth Gofal Cymru wedi cynnal unrhyw arolygiadau hyd yma.
- 1.2** Hwn oedd yr ymweliad monitro cyntaf i gael ei gwblhau ar gyfer y darparwr hwn ac ar adeg yr ymweliad, roedd yr asiantaeth yn darparu tua 224 awr o ofal yr wythnos i 17 o bobl.
- 1.3** Gan ddibynnu ar ganfyddiadau'r adroddiad, bydd camau unioni a datblygiadol i'r darparwr i'w cwblhau. Camau unioni yw'r rhai y mae'n rhaid eu cwblhau (yn unol â deddfwriaeth) ac argymhellion arfer da yw camau datblygiadol.

2. Argymhellion Blaenorol

- 2.1** Nid oedd unrhyw argymhellion blaenorol gan fod hwn oedd yr ymweliad cyntaf â Cynefin Care.

3. Canfyddiadau'r Ymweliad

3.1. Hyfforddiant

- 3.1.1** Roedd tystiolaeth o hyfforddiant gorfodol ar gyfer y ddau aelod o staff a gafodd eu gweld: cafodd hyfforddiant codi a chario, bwyd, hylendid, rheoli heintiau, ymwybyddiaeth o feddyginiaeth, cymorth cyntaf, diogelu, a dementia i gyd eu mynychu yn 2022. Cafodd ei nodi bod yr hyfforddiant codi a chario yn cynnwys hyfforddiant theori ac ymarferol: mae'r theori'n cael ei chwblhau ar-lein ac mae diwrnod llawn o hyfforddiant yn dilyn gyda'r unigolyn cyfrifol, cyn i'r cwrs gael ei gymeradwyo.

- 3.1.2** Cafodd ei ddweud wrth y Swyddog Monitro Contractau fod profion cymhwysedd yn cael eu gwneud i sicrhau ei fod deall cynnwys yr hyfforddiant codi a chario:

mae cwis ar ddiwedd y cwrs ac mae rhaid sgorio o leiaf 80% er mwyn pasio. Cafodd ei amlygu hefyd fod y staff yn cysgodi gwaith eraill i bennu cymhwysedd a bod staff yn cael sefyllfaoedd gwahanol ar lafar, e.e. Beth yw arwyddion diffyg hylif/diffyg maeth? Beth fydddech chi'n ei wneud pe bydddech chi'n dod o hyd i'r unigolyn ar y llawr?

- 3.1.3** Roedd dwy ffeil y staff yn cynnwys tystiolaeth o broses sefydlu ystyrion a chafodd ei nodi bod tri gofalwr hyfforddedig o fewn Cynefin Care sy'n gallu llofnodi'r llyfryn cysgodi gwaith i ddangos eu bod nhw wedi gweld yr aelod o staff yn cyflawni tasg benodol yn llwyddiannus.
- 3.1.4** Gofynnodd y Swyddog Monitro Contractau am gopi o'r matrices hyfforddiant a chafodd hwn ei e-bostio ar daenlen Excel. Roedd y daenlen yn cofnodi dyddiad hyfforddiant diweddaraf staff a phryd y bydd angen sesiwn diweddar. Roedd yr wybodaeth yn glir, ac roedd modd edrych ar y manylion naill ai yn ôl aelod unigol o staff, neu yn ôl cwrs. Argymhellir bod y rheolwr masnachol a'r sawl sy'n gyfrifol yn cael eu hychwanegu naill ai at y matrices hwn, neu ar daflen waith ar wahân i ysgogi unrhyw hyfforddiant y gallai fod ei angen arnyh nhw.
- 3.1.5** Dangosodd y matrices fod yr holl staff wedi cwblhau hyfforddiant gorfodol yn 2022. Cafodd ei gydnabod hefyd fod hyfforddiant ychwanegol nad oedd yn orfodol wedi'i gwblhau o ran maeth, gweithio ar eich pen eich hun, hylendid dwylo a chyfathrebu.

3.2. Staffio

- 3.2.1** Cafodd ei egluro fod y strwythur staffio'n cynnwys Katie Jewell yn unigolyn cyfrifol a Caroline Jones yn rheolwr masnachol. Roedd hefyd 24 o staff gofal yn gweithio oddi tanynt hwy ar adeg yr ymweliad. Cafodd ei amlygu hefyd bod swyddog gweinyddol newydd i fod i ddechrau ar 11 Medi.
- 3.2.2** Mae gweithwyr yn cael contract parhaol ar ôl cwblhau eu cyfnod prawf yn llwyddiannus. Dywedodd yr unigolyn cyfrifol wrth y Swyddog Monitro Contractau, ers iddi hi ddechrau, mai dim ond un gofalwr sydd wedi gadael y swydd: roedd yn ymadael cytunedig gan nad oedd y swydd yr hyn yr oedd wedi'i ddisgwyl.
- 3.2.3** Mae hapwiriadau bob 6 mis ac mae'r rhain yn cwmpasu meysydd fel gwirio dyddiadau gwasanaethu unrhyw offer, labeli ar unrhyw slingiau codi, rhoi meddyginiaeth, cyflwyniad, prydlondeb, a phroffesiynoldeb.
- 3.2.4** Roedd dwy ffeil y staff a gafodd eu gweld yn ystod yr ymweliad yn cynnwys dau eirida, disgrifiad swydd, ffurflen gais, cofnodion cyfweliad, contractau cyflogaeth wedi'u llofnodi, lluniau o'r aelod o staff a gwiriadau dilys y Gwasanaeth Datgelu a Gwahardd (DBS). Cafodd sôn am nad oedd unrhyw fecanwaith sgorio ar y ffurflenni cais: mae hyn yn argymhelliad er mwyn sicrhau cysondeb a thystiolaeth bod yr ymgeisydd wedi cyrraedd y trothwy angenrheidiol i gael ei wahodd i gyfweliad.
- 3.2.5** Roedd tystiolaeth o barhad da ar gyfer y tri chleient a gafodd eu hadolygu ac roedd pob un o'r rhain o fewn y trothwy wedi'i osod gan yr awdurdod. Cafodd ei

nodi o'r adborth bod y cysondeb o fudd i'r bobl sy'n derbyn gofal: Cafodd ei nodi mewn un o'r adolygiadau 7 diwrnod fod y cleient yn hapus ac yn llawn cyffro pan gyrhaeddodd y gofalwr a bod awyrgylch hamddenol iawn yn ei gwmni.

3.3. Archwiliad o Ffeiliau a Dogfennaeth

- 3.3.1** Roedd yr holl bolisiâu a gweithdrefnau gofynnol ar gael yn ystod yr ymweliad gan gynnwys y rhai sy'n ymwneud â diogelu, cyllid cleientiaid, cynorthwyo a datblygu staff, disgyblu staff, rheoli heintiau, meddyginiaeth, cwynion a chwythu'r chwiban. Cafodd yr holl bolisiâu'u hadolygu ym mis Rhagfyr 2021 a chafodd ei nodi y bydd y rhain yn cael eu hadolygu'n flynyddol, oni bai bod newid yn y ddeddfwriaeth sy'n mynnu bod hyn yn cael ei gwblhau ymlaen llaw.
- 3.3.2** Cafodd copi o'r datganiad o ddiben ei weld ac roedd hyn yn amlygu bod staff yn cael eu cyflogi i ddechrau o dan gyfnod prawf o 3 mis lle byddan nhw'n cwblhau eu cyfnod sefydlu, ac mae uwch aelod o staff yn cymeradwyo eu cymhwysedd. Mae'n amlygu bod cleientiaid yn cael eu hannog i wneud cymaint ag y gallan nhw'n annibynnol fel y gallan nhw gynnal a/neu ddatblygu eu lefel sgiliau presennol.
- 3.3.3** Cafodd nodiadau dyddiol eu gweld sy'n cael eu gwneud gan y gofalwyr ac roedden nhw'n amrywio'n fawr o ran ansawdd yn dibynnu ar yr aelod o staff a wnaeth eu cwblhau: cafodd sgwrs am gofnodi mwy o wybodaeth am les emosiynol y cleient yn hytrach nag ar y dasg.
- 3.3.4** Roedd yr asesiadau cychwynnol yn canolbwyntio ar yr unigolyn ac yn cynnwys manylion personol pwysig, er enghraifft roedd yn well gan un person wisgo siorts yn hytrach na throwsus a chrys chwys os yw'r tywydd yn oer. Amlygodd asesiad arall bod y cleient yn gallu dod yn bryderus os bydd y gofalwyr ychydig yn hwyr a dywedodd un arall ei bod hi'n bwysig iawn i gleient arall fod ei chartref yn cael ei gadw'n daclus bob amser. Os nad yw'r person yn gallu llofnodi'r ddogfen, cafodd ei nodi bod cytundeb llafar wedi ei roi.
- 3.3.5** Roedd pob cynllun personol yn canolbwyntio ar yr unigolyn ac yn canolbwyntio ar ganlyniadau. Cafodd ei drafod bod angen diweddarau un o'r asesiadau: roedd y cleient wedi torri ei ffêr yn wael ond roedd bellach yn gallu codi o'r gwely a cherdded o gwmpas gan ddefnyddio ffrâm Zimmer.

3.4. Sicrwydd Ansawdd

- 3.4.1** Cafodd cofnodion eu darparu o gyfarfod tîm blaenorol a gafodd ei gynnal ar 22 Mehefin 2022. Cafodd ei nodi bod staff yn cael bag o roddion bach i ddiolch iddyn nhw am eu holl waith caled. Roedd yr agenda'n ymdrin â phynciau fel cyfathrebu, y system monitro galwadau electronig, ansawdd tasgau domestig, cyfarpar diogelu personol (PPE), trefnu gwyliau a phroffion COVID-19. Cafodd copiâu o'r taflenni eu darparu ynghylch cyfathrebu a pha wastraff y dylai cael ei rhoi ym mha fin hefyd. Roedd yn braf i nodi bod enwau'r mynychwyr wedi'u cofnodi.

3.4.2 Mae'r Swyddog Monitro Contractau wedi cael gwybod am 2 ganmoliaeth a gafodd eu derbyn gan y tîm comisiynu: un yn ymwneud â'r gofal a chymorth wedi'u darparu i'r cleient ei hunan a'r teulu a'r ail ynghylch adeiladu ymddiriedaeth a sicrwydd gyda chleient arall gan ddilyn profiad gwael gyda'i ddarparwr gofal blaenorol. Cafodd cardiau diolch eu gweld yn ystod yr ymweliad, ond nid oedd dyddiad ar y rhain. Argymhellir bod unrhyw lythyrau neu gardiau yn cael eu dyddio er mwyn cael eu cynnwys yn yr adroddiadau chwarterol cywir sy'n cael eu cwblhau gan yr unigolyn cyfrifol.

3.4.3 Mae gan yr uwch staff fynediad at y system monitro galwadau electronig ar ei ffôn symudol ac yn cael ei hysbysu drwy e-bost os yw galwad wedi'i oedi. Ar adeg yr ymweliad, cafodd ei nodi fod galwad olaf y dydd yw 10.30pm.

3.4.4 Cafodd ei egluro nad oedd yr adroddiad blynyddol ar sicrwydd ansawdd wedi'i gwblhau gan nad oedd yr asiantaeth wedi bod yn weithredol am flwyddyn gyfan ar adeg yr ymweliad. Nid oes gan yr unigolyn cyfrifol ymweliadau wedi'u cynllunio i gwblhau'r ymweliadau i fodloni Rheoliad 73 gan ei bod hi'n gweithio'n uniongyrchol yn y swyddfa. Gan fod Cynefin Care wedi'i agor ym mis Ebrill 2022, roedd dim ond un adroddiad wedi'i gwblhau ar adeg yr ymweliad. Gofynnodd y Swyddog Monitro Contractau i hyn gael ei rannu â'r tîm comisiynu.

3.5. Adborth staff

3.5.1 Roedd adborth gan ddau aelod o staff, a dywedodd y ddau fod ganddyn nhw ddigon o amser i deithio rhwng galwadau ac i wneud yr hyn oedd angen ei wneud yn ystod y galwadau.

3.5.2 Dywedodd y ddau weithiwr wrth y Swyddog Monitro Contractau fod rotâu'r swyddfa'n iawn. Os oedd ganddyn nhw unrhyw broblemau, bydden nhw'n siarad ag un o'r rheolwyr i geisio datrys y broblem. Cafodd ei amlygu fod y ddau aelod o staff yn teimlo eu bod nhw'n cael cymorth gan eu goruchwyliwr, a byddai'r ddau yn ei ffonio os oedd ganddyn nhw unrhyw gwestiynau.

3.5.3 Pan gafodd eu gofyn am y broses sefydlu a chysgodi gwaith pobl eraill, eglurodd y ddau eu bod nhw wedi cael cyfnod sefydlu trylwyr. Dywedodd un, er ei bod hi wedi gweithio i asiantaethau gofal eraill yn y gorffennol, roedd Cynefin Care yn ei gwneud yn ofynnol iddi ymgymryd â rhaglen sefydlu lawn.

3.5.4 Roedd trafodaeth ynghylch a oes digon o wybodaeth ar gael yng nghartrefi'r cleient: esboniodd un gofalwr ei bod hi wedi bod yn ofalwr am 17 mlynedd ac, yn y gorffennol, roedd rhaid iddi hi ddarparu pecynnau gofal gydag ychydig iawn o wybodaeth amwys, ond oherwydd yr ap 'Nursebuddy' sydd ganddi bellach, mae'r holl wybodaeth yn barod ymlaen llaw. Amlygodd y gofalwr arall fod yr wybodaeth wedi'i phersonoli'n drylwyr, hyd yn oed am sut mae'r cleientiaid yn hoffi paned o de.

3.5.5 Gofynnodd i'r gofalwyr am unrhyw sylwadau ychwanegol ac atebodd un fod Katie a Caroline yn ymarferol iawn ac yn hawdd siarad â nhw. 'Maen nhw'n gwerthfawrogi eu staff'. Dywedodd yr aelod arall o staff bod Cynefin Care yw'r asiantaeth orau iddi hi weithio iddi.

3.6. Adborth cleient

- 3.6.1** Cafodd tri cleient eu gofyn i gael eu barn: cafodd adborth uniongyrchol gan ddyn a chafodd y ddau arolwg arall eu cwblhau dros y ffôn gyda'r cleient a'i briod. Dywedodd un cleient mai cysondeb oedd y peth pwysicaf iddi hi ac roedd hi'n gwybod bod y gofalmwr yn ymwybodol o'u dyletswyddau heb orfod ailadrodd ei hun 4 gwaith y dydd. Esboniodd cleient arall nad yw e'n gallu codi ar ei ben ei hun yn y bore neu fynd i'r gwely'n annibynnol, felly, mae'r gwasanaeth yn bwysig iawn iddo fe.
- 3.6.2** Dywedodd pob cleient wrth y Swyddog Monitro Contractau eu bod nhw'n hapus â darpariaeth y gwasanaeth. Dywedodd un cleient fod y rheolwyr yn cymryd rhan fawr a bod cysondeb da o ran staff. Ni allai'r un o'r ymatebwyr feddwl am unrhyw beth i newid er mwyn gwella'r gwasanaeth ac roedden nhw i gyd yn ei ganmol.
- 3.6.3** Dywedodd pawb dan sylw fod y gofalmwr yn eu trin ag urddas a pharch a'u bod, fel arfer, yn cyrraedd ar yr amser cywir. Dywedodd un cleient y gallen nhw fod ychydig yn hwyr weithiau, ac nad oedd galwad ffôn i ddweud wrtho fe y bydden nhw'n hwyr. Dywedodd cleient arall fod yr amseroedd yn gyson o fewn cyfnod o tua 30 munud.
- 3.6.4** Dywedodd dyn bod y galwadau bore ychydig yn gynnar iddo fe ac y byddai'n well ganddo fe os oedden nhw'n nes at 9am ond cydnabyddodd fod hwn yn gyfnod poblogaidd iawn. Er i bob parti ddweud nad oedd erioed wedi bod angen cwyno, dywedodd un o'r cyplau fod gofalmwr a oedd wedi bod yn gweithio i'r asiantaeth yn byw'n agos atyn nhw, ac oherwydd ei bod hi'n darparu gofal personol, roedd hyn yn anodd i'r dyn, felly, gofynnodd nhw am newid gofalmwr, a chafodd hyn ei weithredu.
- 3.6.5** Doedd dim pryderon gan unrhyw un o'r bobl dan sylw. Sgoriodd un wyth allan o ddeg i'r asiantaeth a rhoddodd y ddau arall naw iddyn nhw. Dywedodd un cleient wrth y Swyddog Monitro Contractau fod, yn ei barn hi, 'maen nhw'n gwneud gwaith gwych'.

3.7. Adborth aelodau teulu

- 3.7.1** Siaradodd y Swyddog Monitro Contractau â dau aelod teulu i gael eu barn nhw am y gwasanaeth gofal: Roedd y ddau yn gadarnhaol ac ni allen nhw ganmol y darparwr yn ddigon uchel. Dywedodd un aelod fod yr asiantaeth yn gwerthfawrogi ei staff a bod hyn yn arwain at staff hapus a chadarnhaol sy'n helpu'r agwedd hon i lifo drwy'r cwmni cyfan.
- 3.7.2** Pan gafodd ei gofyn iddi beth oedd yn bwysig am y pecyn gofal, amlygodd un aelod o deulu bwysigrwydd cael cwmni a gwneud y mwyaf o annibyniaeth y cleient yn ogystal â rhoi sicrwydd iddi hi fod ei thad yn ddiogel. Dywedodd aelod o deulu arall fod y gofalmwr yn adnabod ei mam ac yn mynd y tu hwnt i'r disgwyl: roedd enghreifftiau bod ei mam yn hoffi edrych yn smart a bod un o'r gofalmwr wedi cymryd amser i beintio ei hewinedd. Mae staff gofal yn gwybod hoffterau'r

cleient, hyd yn oed sut mae hi'n hoffi ei chlustogau pan fydd hi'n codi yn y bore.

- 3.7.3** Doedd naill ymatebwr na'r llall yn gallu meddwl am unrhyw feysydd cymorth sy'n gallu cael eu gwella neu y bydden nhw'n dymuno eu newid. Dywedodd un aelod teulu fod y staff gofal fel chwa o awyr iach a dywedodd y llall nad oeddyn gwybod beth fyddai'n ei wneud hebddyn nhw.
- 3.7.4** Cafodd ei nodi fod gofalywr bob amser yn trin y cleientiaid ag urddas a pharch: cafodd ei gydnabod bod un o'r cleientiaid yn teimlo embaras ac nad yw'n hoffi cael gofal personol, ond mae'r gofalywr bob amser yn galonogol ac yn sgwrsio iddo fe drwy'r amser i'w helpu i ymlacio mwy. Gofynnodd y Swyddog Monitro Contractau i'r ddau aelod teulu a oedd gofalywr byth yn ymddangos eu bod ar frys yn ystod yr alwad a dywedodd y ddau nad oedden nhw. Eglurodd un fod symudedd ei thad yn wael a'i fod yn cymryd amser hir wrth symud a bod y gofalywr bob amser yn amyneddgar ag ef a byth yn ceisio ei ruthro.
- 3.7.5** Gofynnodd y Swyddog Monitro Contractau pa sgôr y bydden nhw'n ei roi i Cynefin Care allan o ddeg a dywedodd y ddau ei fod e'n wasanaeth 5* ac na fydden nhw'n oedi cyn rhoi deg iddyn nhw. Dywedodd un aelod o deulu, 'Byddwn i'n rhoi mwy iddyn nhw pe gallwn i!'.

3.8. Sylwadau cyffredinol

- 3.8.1** Roedd y swyddfa'n drefnus iawn, ac roedd yr holl wybodaeth a gafodd ei gofyn amdani hi ar gael yn hawdd.
- 3.8.2** Mae'r unigolyn cyfrifol a'r rheolwr masnachol yn brofiadol iawn, ac roedd hyn yn amlwg drwy gydol yr ymweliad. Roedd hi'n braf nodi bod gan y ddau wybodaeth drylwyr am eu cleientiaid a'u gofalywr.

4. Camau Unioni/Datblygiadol

4.1. Camau unioni

- 4.1.1** Nodiadau dyddiol i gynnwys lles emosiynol yr unigolyn a'r pethau bach y mae staff yn gwneud y tu hwnt i'w rôl i'w cynorthwyo. **Rheoliadau 21 Deddf Rheoleiddio ac Arolygu Gofal Cymdeithasol (Cymru) 2016 (Fersiwn 2, Ebrill 2019)**
- 4.1.2** Yr unigolyn cyfrifol i anfon copi o'r adroddiad chwarterol cyntaf o ran ei system fonitro fewnol. **Rheoliadau 73 Deddf Rheoleiddio ac Arolygu Gofal Cymdeithasol (Cymru) 2016 (Fersiwn 2, Ebrill 2019)**

4.2. Camau datblygiadol

- 4.2.1** Ystyried ychwanegu mecanwaith sgorio at ffurflenni cais.

4.2.2 Dylai roi dyddiad ar unrhyw lythyrau neu gardiau sy'n cael eu derbyn i sicrhau eu bod nhw'n cael eu cynnwys yn yr adroddiad priodol.

4.2.3 Ychwanegu'r rheolwr masnachol a'r unigolyn cyfrifol at y matrices.

5. Casgliad

5.1 Ar hyn o bryd, mae Cynefin Care yn ddarparwr gofal newydd a chymharol fach sy'n elwa o gael tîm agos o staff ac uwch staff yn gweithio'n ymarferol ac yn cyfathrebu'n effeithiol.

5.2 Roedd yn amlwg o'r adborth bod calon y cwmni yw'r ffaith bod y staff yn gofalu am bob un o'r cleientiaid ac, felly, maen nhw'n barod i fynd y tu hwnt i'r disgwyl er mwyn darparu gofal o safon uchel iawn. Roedd enghreifftiau lle byddai staff yn aros i fwyta eu cinio gyda chleient a gwyllo sioe gêm yn ystod eu hamser eu hunain neu beintio ewinedd dwylo/traed i godi calon rhywun.

5.3 Hoffai'r Swyddog Monitro Contractau ddiolch i'r rheolwr masnachol a'r unigolyn cyfrifol am fod mor groesawgar ac am eu hamser a'u lletygarwch. Oni bai bod angen ei wneud yn gynt, bydd yr ymweliad nesaf ymhen tua 12 mis.

Awdur: Amelia Tyler

Swydd: Swyddog Monitro Contractau

Dyddiad: 23 Medi 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 ddarpar breswylwyr a/neu eu teuluoedd ar gais.