CYNGOR BWRDEISTREF SIROL CAERFFILI, CYFADRAN GWASANAETHAU CYMDEITHASOL

TÎM COMISIYNU

ADRODDIAD MONITRO CYTUNDEB

Enw'r Darparwr: Q Care

Dyddiad yr Ymweliad: 9 Awst 2022

Swyddog(ion) Ymweld: Ceri Williams - Swyddog Monitro Contractau, Cyngor Bwrdeistref Sirol Caerffili

Presennol: Hayley Thomas – Rheolwr Ardal Q Care

1.1 Mae Q Care wedi bod yn ddarparwr cofrestredig gwasanaethau gofal cartref ym Mwrdeistref Caerffili ers sawl blwyddyn.

1.2 Diben yr ymweliad monitro oedd adolygu'r argymhellion a gafodd eu gwneud yn ystod yr ymweliad monitro contract blaenorol a gynhaliwyd ar 21 Tachwedd 2019, ac edrych ar y dogfennau ar gyfer pobl sy'n derbyn pecyn gofal a ffeiliau staff.

1.3 Gan ddibynnu ar ganfyddiadau'r adroddiad, bydd camau unioni a datblygiadol i Q Care i'w cwblhau. Camau unioni yw'r rhai y mae'n rhaid eu cwblhau (yn unol â deddfwriaeth ac ati), ac argymhellion arfer da yw camau datblygiadol.

2. **Argymhellion Blaenorol**

2.1 **Camau Unioni**

2.1.1 Bydd y Darparwr Gwasanaeth yn sicrhau bod y gwasanaeth yn digwydd ar yr amser galw wedi'i drefnu neu o fewn 30 munud cyn neu ar ôl yr amser galw wedi'i drefnu. Hynny yw, dylai'r amserau galw go iawn fod o fewn 30 munud i'r amser galw wedi'i drefnu. Bydd y Darparwr Gwasanaeth yn sicrhau bod yr amserau galw wedi'u cynllunio'n gyson â'r amserau galw wedi'u trefnu, a dim ond mewn amgylchiadau eithriadol y dylen nhw amrywio (gweler cymal 43, Amrywiad). (Contract Gofal Cartref Cyngor Bwrdeistref Sirol Caerffili 16.4). **Cwblhawyd:** Roedd mwyafrif y galwadau o fewn yr amserlen angenrheidiol.

2.1.2 Q Care i sicrhau digon o amser teithio ar gyfer staff, gan ystyried y pellter rhwng ymweliadau ac unrhyw ffactorau eraill a allai effeithio ar amser teithio. (Rheoliad 41, Deddf Rheoleiddio ac Arolygu Gofal Cymdeithasol). Amserlen:

Ar unwaith ac yn barhaus. **Cwblhawyd:** Roedd y rotas a gafodd eu gweld yn dangos bod digon o amser teithio wedi'i ddyrannu.

2.1.3 Q Care i sicrhau bod cynlluniau personol yn darparu'r manylion digonol sydd eu hangen ar staff gofal i sicrhau bod anghenion gofal a chymorth yr unigolyn yn cael eu diwallu o ddydd i ddydd. (Rheoliad 15, Deddf Rheoleiddio ac Arolygu Gofal Cymdeithasol (Cymru) (RISCA)). Amserlen: Ar unwaith ac yn barhaus. **Wedi'i gwblhau'n rhannol:** Roedd rhai cynlluniau yn cynnwys y manylder gofynnol, ond nid oedd cynlluniau eraill.

2.1.4 Sicrhau bod risgiau'n cael eu nodi a bod Asesiadau Risg cynhwysfawr ar waith er mwyn lliniaru unrhyw risg i les unigolyn. (Rheoliad 15, RISCA). Amserlen: Ar unwaith ac yn barhaus. **Heb ei gwblhau:** Roedd risgiau wedi'u nodi ar ddogfennaeth cynllunio gofal ond nid oedd asesiad risg ar waith i liniaru'r risg wedi'i nodi.

2.1.5 Pob aelod o staff i gael yr hyfforddiant gorfodol diweddaraf ac unrhyw gyrsiau gloywi sydd eu hangen, i'w galluogi nhw i gyflawni eu rolau. (Rheoliad 36, RISCA). Amserlen: Ar unwaith ac yn barhaus. **Heb ei gwblhau**: Gweler corff yr adroddiad.

2.1.6 Staff i gael goruchwyliaeth gyda'r rheolwr llinell yn chwarterol o leiaf. (Rheoliad 36, RISCA). Amserlen: Ar unwaith ac yn barhaus. **Heb ei gwblhau:** Gweler corff yr adroddiad.

2.1.7 Geirdaon staff i gael eu gwirio gan Q Care, a thystiolaeth wirio i'w chadw ar ffeil.
(Rheoliad 35, RISCA). Amserlen: Ar unwaith ac yn barhaus. **Cwblhawyd**: Roedd geirdaon ar ffeiliau staff wedi'u gwirio.

2.1.8 Cyflwyno copi o Adroddiad Chwarterol Unigol Cofrestredig i Gyngor Bwrdeistref Sirol Caerffili.
(Rheoliad, 73) Amserlen: O fewn mis i ddyddiad yr adroddiad hwn. **Heb ei gwblhau:** Ni dderbyniwyd copi o'r adroddiad ar ôl yr ymweliad monitro diwethaf.

2.2 **Camau datblygiadol**

2.2.1 Copi o dystysgrif geni fel ffurf adnabod i'w gadw ar gyfer staff wedi'u cyflogi yn y gwasanaeth. **Cwblhawyd:** Roedd copïau o dystysgrifau geni yn y ddwy ffeil staff wedi'u gweld.

3. <u>Canfyddiadau'r Ymweliad</u>

3.1 **Darpariaeth Gwasanaethau**

3.1.1 Cafodd cofnodion monitro galwadau eu gweld ar gyfer dau gleient a'u cymharu â'r amseroedd wedi'u trefnu. Roedd y cofnodion yn dangos bod mwyafrif y galwadau'n digwydd o fewn 30 munud i'r amseroedd galw wedi'u trefnu.

3.1.2 Roedd y dilyniant gofalwyr, ar gyfer y ddau becyn a gafodd eu hadolygu, dros y symiau targed wedi'u gosod yn y contract, ond cydnabyddir bod staffio ledled y sector yn heriol ar hyn o bryd.

3.1.3 Cafodd dwy rota staff eu hadolygu fel rhan o fonitro. Roedd yn amlwg o'r rotas bod digon o amser teithio i sicrhau bod gan weithwyr gofal ddigon o amser rhwng un lleoliad a'r llall.

3.1.4 Mae'r system monitro galwadau electronig yn anfon rhybuddion os yw galwadau'n hwyr neu o bosibl yn cael eu colli, ac mae'r system hon yn cael ei monitro bob amser. Pan fydd rhybuddion, cysylltir â staff i ofyn a ydyn nhw ar eu ffordd ac, os oes angen, bydd trefniadau eraill yn cael eu gwneud i gyflenwi galwadau, a dylai cleientiaid gael eu hysbysu am unrhyw faterion. Mae'r system hefyd yn cael ei monitro gyda'r nos ac ar benwythnosau.

3.1.5 Mae system gyfathrebu ar waith i gofnodi galwadau gan staff gofal i'r swyddfa i roi gwybod am bryderon ynghylch cleientiaid, neu i roi gwybod am alwadau wedi'u canslo ac ati. Mae hwn yn gweithredu fel trywydd archwilio i egluro unrhyw alwadau sy'n ymddangos wedi'u hanwybyddu, neu unrhyw wybodaeth berthnasol arall bod angen ei chofnodi.

3.2 Proses Cynllunio Gofal a Gwasanaeth

3.2.1 Mae Q Care yn defnyddio dogfen o'r enw 'Fy Nghynllun Gofal a Chymorth' fel asesiad cychwynnol a Chynllun Personol. Mae hon yn ddogfen cynllunio gofal gynhwysfawr. Mae'r ddogfen yn cynnwys manylion personol, hanes bywyd, pobl sy'n bwysig i mi, cynlluniau a chanlyniadau, galwadau gofal dyddiol arferol wedi'u dadansoddi, cyflyrau meddygol a'u heffaith a pham mae angen gofal a chymorth ar yr unigolyn.

3.2.2 Cafodd dwy ffeil cleient eu gweld yn ystod yr ymweliad monitro. Roedd ffeil y ddau gleient yn cynnwys Cynllun Gofal a Chymorth Cyngor Bwrdeistref Sirol Caerffili. Roedd Cynlluniau Gofal a Chymorth Cyngor Bwrdeistref Sirol Caerffili wedi'u croesgyfeirio â 'Fy Nghynllun Gofal a Chymorth' Q Care ac roedd yr holl dasgau gofal gofynnol wedi'u cynnwys yn 'Fy Nghynllun Gofal a Chymorth'.

3.2.3 Roedd gwybodaeth hanes bywyd fanwl ar y ddau gynllun personol

3.2.4 Roedd y cynlluniau personol a gafodd eu gweld yn cynnwys cyfarwyddiadau manwl a chlir ar ba gymorth oedd ei angen ar bob galwad. Roedd y ddau gynllun yn canolbwyntio ar yr unigolyn, wedi'u hysgrifennu o safbwynt y person sy'n derbyn gofal a chymorth ac yn cynnwys hoff a chas bethau, arferion a galluoedd o ran yr hyn sy'n gallu cael eu cyflawni'n annibynnol.

3.2.5 Gallai fod rhagor o fanylion yn un o'r ffeiliau a gafodd eu gweld ynghylch meysydd penodol o ofal a chymorth sydd eu hangen.

3.2.6 Roedd asesiadau risg addas ar waith yn y ddwy ffeil a gafodd eu gweld a oedd yn disgrifio'n gywir y risgiau a'r camau i'w cymryd pe bai'r risg yn digwydd. Fodd bynnag, roedd meysydd ar y ddau gynllun gofal wedi'u nodi fel risg bosibl, nad oedd yn cynnwys yr asesiadau risg dilynol.

3.2.7 Roedd y ddau gynllun personol wedi'u llofnodi gan y person sy'n derbyn gofal a chymorth neu gan gynrychiolydd, gan ddangos tystiolaeth o'u rhan nhw yn y gwaith o gynhyrchu'r cynllun personol.

3.2.8 Cafodd cofnodion dyddiol eu gweld ar gyfer y ddau unigolyn. Roedd y ddau wedi'u cwblhau i safon uchel ac yn cynnwys yr holl dasgau gofal a chymorth a oedd wedi'u cyflawni a hefyd sylwadau ar les yr unigolyn.

3.2.9 Cafodd pob cofnod ei lofnodi a'i ddyddio gan staff ond mewn rhai cofnodion roedd cofnod amseroedd galwadau ar goll.

3.2.10 Nodwyd, ar y ddwy set o gofnodion, nad oedd staff gofal yn cofnodi maes angen penodol wedi'i nodi ar gyfer gwirio/monitro ar gynllun gofal yr unigolyn.

3.2.11 Mae cofnodion dyddiol yn cael eu casglu'n fisol at ddibenion archwilio. Dyddiadur gwybodaeth: Mae adolygiadau ynghlwm wrth y llyfrau cofnodion dyddiol sy'n dangos eu bod nhw wedi cael eu harchwilio.

3.2.12 Roedd yr adolygiad o'r dyddiadur gwybodaeth yn gynhwysfawr ac mae'n cynnwys gwirio am lofnod, dyddiadau ac amserau, parhad staff, tasgau wedi'u cyflawni, achosion pryder ac unrhyw gamau dilynol i'w cymryd o ganlyniad yr archwiliad.

3.3 Hyfforddiant Recriwtio a Goruchwyliaeth

3.3.1 Cafodd dwy ffeil staff eu gweld; roedden nhw'n cynnwys gwybodaeth ofynnol fel ffurflen gais fanwl, cofnod o gyfweliad gan gynnwys sgorio a chontractau cyflogaeth.

3.3.2 Roedd geirdaon cymeriad ar gael yn y ddwy ffeil ond dim geirdaon gan gyflogwyr blaenorol. Gofynnwyd sawl tro am eirdaon gan gyflogwyr blaenorol, ac roedd tystiolaeth o hyn yn y ffeiliau ond doedd dim ymateb.

3.3.3 Roedd contractau cyflogaeth wedi'u llofnodi yn bresennol yn y ddwy ffeil wedi'u gweld.

3.3.4 Roedd copïau o ddogfennau yn cadarnhau adnabod ar y ddwy ffeil ond nid oedd unrhyw ffotograffau diweddar yn bresennol yn y naill ffeil na'r llall. Eglurodd y rheolwr fod Q Care bellach yn storio'r rhan fwyaf o wybodaeth y staff yn ddigidol a bod ffotograffau diweddar o'r holl staff wedi'u cyflogi ar gael ar feddalwedd People Planner.

3.3.5 Gwneir cais am wiriadau'r Gwasanaeth Datgelu a Gwahardd ac mae tystiolaeth eu bod nhw'n cael eu derbyn yn foddhaol wedi'i chadw ar ffeil. Roedd yr wybodaeth hon yn bresennol ar gyfer y ddwy ffeil staff wedi'u gwirio.

3.3.6 Roedd tystysgrifau hyfforddiant yn bresennol yn y ddwy ffeil staff. Roedd y ffeiliau hefyd yn cynnwys tystiolaeth o weithdrefn sefydlu lawn wedi'i goruchwylio gan yr adran hyfforddi a rheolwr cangen.

3.3.7 Roedd tystiolaeth hefyd ar ffeil o broses gysgodi gwaith eraill ystyrlon ar gyfer staff newydd wrth weithio gyda staff profiadol yn y gymuned. Roedd rhestrau gwirio yn bresennol ar gyfer tasgau amrywiol wedi'u harsylwi a'u cymeradwyo gan staff uwch yn y ddwy ffeil.

3.3.8 Cafodd hapwiriadau ac arsylwadau perfformiad eu cofnodi hefyd yn y ddwy ffeil. Maen nhw'n digwydd bob tri mis ac yn cynnwys ymddangosiad, prydlondeb, cyfathrebu a hefyd adborth gan unigolion sy'n derbyn y gwasanaeth. Cafodd sylwadau gan y gweithiwr cymorth a'r goruchwyliwr ac unrhyw gamau gweithredu a chanlyniadau wedi'u cytuno hefyd eu nodi.

3.3.9 Dangosodd y matrics hyfforddi fod yr holl staff wedi cael hyfforddiant mewn rhai cyrsiau gorfodol a rhai sy ddim yn orfodol. Roedd nifer fach o staff a oedd yn hwyr yn cael hyfforddiant gloywi mewn cyrsiau gorfodol. Esboniodd y rheolwr eu bod nhw wedi profi achosion lle roedd rhaid i staff ganslo hyfforddiant i gyflenwi prinder staff yn y gymuned, a byddai darparu gwasanaeth yn cael blaenoriaeth. Mae staff yn cael eu monitro ar eu cymhwysedd trwy hapwiriadau yn y gymuned nes bod modd cwblhau cyrsiau hyfforddi gloywi.

3.3.10 Mae'n ofynnol i staff gofal dderbyn goruchwyliaeth yn chwarterol o leiaf a hefyd cael Arfarniad Blynyddol. Roedd cofnodion wedi'u darparu gan Q Care yn dangos bod rhai aelodau o staff yn hwyr yn cael sesiynau goruchwylio ac nad oedden nhw wedi cael arfarniad blynyddol mewn modd amserol.

3.4 Sicrwydd Ansawdd

3.4.1 Copi o'r adroddiad sicrwydd ansawdd blynyddol diweddaraf dyddiedig Mai 2021. Cafodd hwn ei gwblhau gan y swyddog sicrhau ansawdd gydag adborth gan unigolion a oedd yn derbyn gwasanaeth ar ffurf holiadur. Roedd yr adroddiad yn ymdrin ag wyth cangen Q Care ac nid oedd yn benodol i ardal Cyngor Bwrdeistref Sirol Caerffili.

3.4.2 Roedd yr adroddiad yn fanwl ac yn ymdrin â meysydd fel ansawdd gwasanaeth, ymddygiad gofal, amseroedd galwadau, agweddau staff, parhad, cyfathrebu a hyfforddiant a chymhwysedd staff.

3.4.3 Tystiodd yr adroddiad sicrwydd ansawdd fod unigolion ar y cyfan yn fodlon â'r gofal a'r cymorth eu bod nhw'n eu derbyn. Nodwyd meysydd i'w gwella ac

roedd hyn yn cael ei reoli gan roi cynllun gwella ansawdd unigol i bob cangen yn seiliedig ar ganlyniadau'r arolwg.

3.4.4 Mae'r Unigolyn Cyfrifol yn ymweld â'r gangen yn rheolaidd i roi cymorth a chafodd y swyddog monitro amserlen ymweliadau.

3.4.5 Cafodd adroddiad chwarterol diweddaraf yr Unigolyn Cyfrifol ei ddarparu hefyd ac roedd tystiolaeth o fonitro perfformiad y gangen, cyfarfodydd ac adborth gan y staff. Fodd bynnag, nid oedd tystiolaeth bod y bobl sy'n derbyn y gwasanaeth wedi cael eu cynnwys na wedi cael eu hymgynghori i gael adborth.

3.4.6 Cysylltodd y swyddog monitro â phump o unigolion neu eu cynrychiolwyr am adborth ar y gwasanaeth eu bod nhw'n ei dderbyn.

3.4.7 Rhoddodd yr holl bobl a gafodd eu gofyn adborth da am y gofal eu bod nhw'n ei dderbyn a'r gofalwyr sy'n eu cynorthwyo.

3.4.8 Roedd dim ond dau faes gwasanaeth a gafodd adborth negyddol, sef bod amseroedd galw'n gallu bod yn anghyson a gallai cyfathrebiad â'r swyddfa fod yn well. Fodd bynnag, cafodd ei gydnabod gan unigolion eu bod nhw'n deall y pwysau mae pob darparwr gofal yn ei brofi ar hyn o bryd oherwydd prinder staff.

4. <u>Camau Unioni/Datblygiadol</u>

4.1 Camau Unioni

4.1.1 Q Care i sicrhau bod cynlluniau personol yn darparu'r manylion digonol sydd eu hangen ar staff gofal i sicrhau bod anghenion gofal a chymorth yr unigolyn yn cael eu diwallu o ddydd i ddydd. (Rheoliad 15, Deddf Rheoleiddio ac Arolygu Gofal Cymdeithasol (Cymru) RISCA). Amserlen: Ar unwaith ac yn barhaus.

4.1.2 Sicrhau bod risgiau'n cael eu nodi a bod Asesiadau Risg cynhwysfawr ar waith er mwyn lliniaru unrhyw risg i les unigolyn. (Rheoliad 15, RISCA). Amserlen: Ar unwaith ac yn barhaus.

4.1.3 Staff i ddangos tystiolaeth mewn cofnodion dyddiol bod iechyd croen yn cael ei wirio yn unol â'r cynllun gofal. (Rheoliad 21, RISCA). Amserlen: Ar unwaith ac yn barhaus.

4.1.4 Pob aelod o staff i gael yr hyfforddiant gorfodol diweddaraf ac unrhyw gyrsiau gloywi sydd eu hangen, i'w galluogi nhw i gyflawni eu rôl. (Rheoliad 36, RISCA). Amserlen: Ar unwaith ac yn barhaus.

4.1.5 Yr Unigolyn Cyfrifol i gynnwys adborth gan unigolion sy'n derbyn y gwasanaeth yn yr adroddiad chwarterol. (Rheoliad 73, RISCA). Amserlen: I'w chynnwys yn yr adroddiad chwarterol nesaf ac yn barhaus.

4.1.6 Bydd unrhyw hysbysiadau rheoliad 60 wedi'u cyflwyno i'r rheolydd hefyd yn cael eu hanfon at Gomisiynu Cyngor Bwrdeistref Sirol Caerffili. (Contract Cyngor Bwrdeistref Sirol Caerffili).

5. Casgliad

Roedd yn gadarnhaol bod nifer o gamau datblygiadol o'r ymweliad monitro blaenorol wedi'u cyflawni. Roedd adborth cyffredinol gan bobl a oedd yn derbyn gofal a chymorth yn gadarnhaol. Hoffai'r Swyddog Monitro ddiolch i staff Q Care am eu hamser a'u croeso yn ystod yr ymweliad monitro.

Awdur: Ceri Williams
Swydd: Swyddog Monitro Contractau
Dyddiad: 24.10.2022

D.S. Bydd yr adroddiad hwn ar gael ar wefan Cyngor Bwrdeistref Sirol Caerffili. Bydd copïau caled o'r adroddiad hefyd ar gael i ddefnyddwyr gwasanaeth a / neu eu teuluoedd, os byddent yn gofyn i'w gweld.