CYNGOR BWRDEISTREF SIROL CAERFFILI,
CYFADRAN GWASANAETHAU CYMDEITHASOL

TÎM COMISIYNU

ADRODDIAD MONITRO CONTRACTAU

Enw/Cyfeiriad y Darparwr:
Wales England Care, Coach House Workshop, Phillip Street, Rhisga NP11 6DF

Dyddiad/Amser yr Ymweliad Monitro â Ffocws:
Dydd Mercher 18 Ionawr 2023, 11.30am.

Swyddog/Swyddogion Ymweld:
Andrea Crahart, Swyddog Monitro Contractau, Cyngor Bwrdeistref Sirol Caerffili

Yn bresennol:
Jeryl Thorpe, Rheolwr Cofrestredig
Hayley Buxton, Cydlynydd Gofal
Kim Churcher, Unigolyn Cyfrifol

1. Cefndir

1.1 Mae'r ystod o dasgau gofal a chymorth sy'n cael eu cyflawni gan Wales England Care yn cynnwys gofal personol (er enghraifft cymorth i ymolchi, gwisgo, cymryd meddyginiaeth ac anghenion gofal personol agos), gofal maethol (er enghraifft cymorth gyda bwyta ac yfed, paratoi bwyd a diod, a monitro cymeriant bwyd a diod), gofal symudedd (er enghraifft cymorth i fynd i'r gwely a chodi ohono, symudiad cyffredinol). Mae'r rhain yn cael eu darparu mewn modd personol, gan sicrhau bod unigolion yn cael rhyngweithio, cwmni ac ysgogiad o'r gofal a'r cymorth a ddarperir.

1.2 Mae Gwasanaeth Gofal Cartref Wales England Care Ltd yn rhan o'r fframwaith 'Cymorth yn y Cartref' a ddyfarnwyd oherwydd ei fod yn rhan o ymarfer tendro yn Awdurdodau Lleol Caerffili a Blaenau Gwent.

1.3 Tua'r un pryd ag adeg yr ymweliad â Wales England Care, roedden nhw'n darparu 14 awr i 1 person yn ardal Caerffili. Mae'r darparwr yn awyddus i ymestyn i wahanol rannau o'r Fwrdeistref Sirol ac mae wrthi'n recriwtio gweithwyr gofal iechyd proffesiynol (gofalwyr) i wneud hyn.

1.4 Cynhaliwyd yr ymweliad monitro blaenorol yn 2021 a, bryd hynny, nodwyd 2 gam unioni, heb unrhyw gamau datblygiadol i'w gweithredu. Roedd yn amlwg o'r ymweliad presennol bod trefniadau wedi'u gwneud i gyflawni'r camau a nodwyd.

1.5 Dros y flwyddyn flaenorol, ni chafwyd unrhyw gwynion swyddogol o fewn Gwasanaethau Cymdeithasol Caerffili, ac ychydig iawn o faterion oedd wedi codi.

1.6 Cynhaliodd Arolygiaeth Gofal Cymru (AGC) arolygiad dirybudd o'r gangen ym mis Tachwedd 2022 a disgwylir adroddiad yr arolygiad.

1.7 Yn dibynnu ar ganfyddiadau'r adroddiad, bydd y darparwr yn cael camau unioni a chamau datblygiadol i'w cwblhau. Camau cywiro yw'r rhai y mae'n rhaid eu cyflawni (fel

y'u rheolir gan ddeddfwriaeth ac ati), ac mae camau datblygiadol yn argymhellion ar gyfer arfer da.

2. Argymhellion Blaenorol

2.1 Blaenoriaethu hyfforddiant wyneb yn wyneb cyn gynted ag sy'n ymarferol bosibl, ac yn unol â chanllawiau Covid-19 Llywodraeth Cymru. Amserlen: O fewn 3 mis ac yn barhaus. *Cam gweithredu wedi'i gyflawni.*

2.2 Cynnal gwiriadau manwl o ran ceisio geirdaon addas ar gyfer staff. Amserlen: Ar unwaith ac yn barhaus. *Cam gweithredu wedi'i gyflawni.*

3. Unigolyn Cofrestredig

3.1 Mae Deddf Rheoleiddio ac Arolygu Gofal Cymdeithasol (Cymru) 2016 yn gosod disgwyliadau ar yr Unigolyn Cofrestredig i gael trosolwg o'r gwasanaeth, ac i adrodd ar ei berfformiad a'i ansawdd. Darparodd yr Unigolyn Cyfrifol y 3 adroddiad chwarterol diwethaf a oedd wedi'u hysgrifennu ac a oedd yn archwilio perfformiad yr asiantaeth, lle'r oedd adborth wedi'i gasglu'n uniongyrchol gan ddefnyddwyr gwasanaeth, gweithwyr gofal iechyd proffesiynol a gwybodaeth berthnasol arall a gasglwyd (er enghraifft lefelau staffio, unrhyw bryderon a godwyd, cydymffurfiaeth ac ati.).

3.2 Edrychwyd ar bolisïau a gweithdrefnau'r darparwr fel rhan o'r broses a oedd yn cynnwys, er enghraifft, diogelu, cwynion, disgyblu, hyfforddi/datblygu staff ac ati. Roedd y polisïau wedi'u hysgrifennu'n gynhwysfawr ac wedi'u hadolygu'n ddiweddar gyda dyddiad wedi'i osod ar gyfer adolygu ymhen blwyddyn. Nodwyd bod angen adolygu un o'r polisïau i ddiweddaru'r dulliau i weithwyr gofal iechyd proffesiynol (gweithwyr gofal) gofrestru fel gweithiwr gofal (sydd wedi'i gynnwys fel cam gweithredu yn yr adroddiad hwn).

3.3 Roedd canllaw'r darparwr i Ddefnyddwyr Gwasanaeth yn gynhwysfawr iawn ac yn rhoi llawer o fanylion i'r defnyddwyr gwasanaeth a'r hyn y gallan nhw ei ddisgwyl o'r gwasanaeth. Roedd hwn wedi'i ddiweddaru ym mis Tachwedd 2022, ond mae angen rhai diwygiadau i sicrhau bod y derminoleg gyfredol yn cael ei defnyddio.

3.4 Roedd y Datganiad o Ddiben ynghylch y sefydliad yn llawn gwybodaeth ac roedd wedi'i adolygu ym mis Tachwedd 2022.

4. Rheolwr Cofrestredig

4.1 Mae'r Rheolwr Cofrestredig wedi'i gofrestru gyda Gofal Cymdeithasol Cymru (rheoleiddiwr y gweithlu) ac mae ganddi brofiad sylweddol yn y sector Gofal Cartref.

5. Proses Cynllunio Gofal a Gwasanaeth

5.1 Archwiliwyd ffeil defnyddiwr gwasanaeth Caerffili fel rhan o'r broses fonitro. Edrychwyd ar rai cofnodion, lle'r oedd yn amlwg bod gweithwyr gofal iechyd proffesiynol wedi ysgrifennu naratif am y gofal roedden nhw wedi'i ddarparu, yn ogystal â chadarnhau'r holl dasgau a gyflawnwyd yn ystod y galwadau.

5.2 Roedd Cynllun Gofal cyfredol wedi'i ddarparu gan y gweithiwr cymdeithasol a oedd wedi'i ysgrifennu mewn Cynllun Personol (Cynllun Gwasanaeth) gan y darparwr i weithwyr gofal iechyd proffesiynol weithio ohono. Roedd yn amlwg bod Cynllun Personol defnyddiwr y gwasanaeth wedi cael ei adolygu bob tri mis yn ddiweddar.

5.3 Mae asesiad risg ar waith mewn perthynas â maes risg a nodwyd.

6. Monitro Galwadau

6.1 Mae Wales England Care yn gweithredu system monitro galwadau electronig sy'n galluogi'r darparwr i drefnu galwadau fel bod amser galw'r unigolyn yn cael ei osod mor agos at ei amser galw dewisol â phosibl, gan ganiatáu digon o amser i deithio rhwng y galwadau bob dydd. Edrychodd y Swyddog Monitro Contractau ar y system ar gyfer y diwrnod presennol ac roedd yn gweld, ar ambell dro, nad oedd amser teithio yn rhan o rai o'r gweithrediadau, er bod rhai o'r galwadau hyn yn ymwneud â lle'r oedd gweithwyr gofal iechyd proffesiynol yn cerdded i alwadau yn yr un gymdogaeth yn hytrach na gyrru iddyn nhw.

6.2 Mae'r darparwr yn defnyddio system o'r enw 'Care Planner' lle mae gweithwyr gofal iechyd proffesiynol yn mewngofnodi ac allgofnodi o alwadau yn electronig, gan ddefnyddio ap ar eu ffôn, sy'n caniatáu iddyn nhw weld y Cynlluniau Personol ar gyfer y person a'r tasgau sydd angen eu gwneud. Mantais hyn yw bod yr wybodaeth yn gallu cael ei gweld gan staff y swyddfa mewn 'amser real' a gellir anfon materion/rhybuddion yn syth i'r swyddfa. Efallai y bydd angen galwadau ffôn ychwanegol hefyd mewn rhai achosion.

6.3 O bryd i'w gilydd bydd angen i weithwyr proffesiynol (er enghraifft nyrsys ardal, gweithwyr cymdeithasol) edrych ar gofnodion y person i weld pa ofal a chymorth sydd wedi'u darparu. Mae cyfleuster i anfon yr wybodaeth hon mewn fformat penodol at weithwyr proffesiynol, ar gais.

7. Dogfennaeth yn ymwneud â staff

7.1 Edrychwyd ar ffeil aelod o staff drwy system electronig y darparwr. Roedd gwybodaeth recriwtio berthnasol yn bresennol, hynny yw cais am gyflogaeth, lle na nodwyd unrhyw fylchau mewn cyflogaeth; roedd cofnod cyfweliad a geirdaon wedi'u ceisio fel rhan o'r broses recriwtio.

7.2 Roedd gwybodaeth arall yn cynnwys Contract Cyflogaeth wedi'i lofnodi, Cynnig Cyflogaeth a dogfennaeth y Gwasanaeth Datgelu a Gwahardd (DBS). Nid oedd llun o'r gweithiwr gofal iechyd proffesiynol ar gael ar ddiwrnod yr ymweliad, er y dywedwyd wrth y Swyddog Monitro Contractau fod hwn fel arfer yn bresennol ar y system.

7.3 Yn ystod pandemig Covid-19, roedd angen i Wales England Care newid i ddarparu hyfforddiant i staff trwy ddysgu ar-lein (e-ddysgu) yn hytrach na chyfuniad o ddysgu ar-lein ac wyneb yn wyneb. Wrth i sefyllfa Covid-19 leddfu, mae'r darparwr bellach yn gallu darparu hyfforddiant yn fewnol trwy ei hyfforddwr mewnol ac yn defnyddio hyfforddwyr allanol hefyd. Mae'r hyfforddiant wyneb yn wyneb bellach yn gallu cael ei gyflawni yng nghangen Rhisga.

7.4 Dylai staff (gweithwyr swyddfa a gofal iechyd proffesiynol) gael eu goruchwylio'n ffurfiol bob chwarter i sicrhau eu bod nhw'n cael eu cynorthwyo yn eu swyddi. Dangoswyd matrics i'r Swyddog Monitro Contractau, a oedd yn dangos bod sesiynau goruchwylio wedi'u cynllunio.

7.5 Mae gwiriadau ar hap (lle mae gweithwyr gofal iechyd proffesiynol yn cael eu hasesu wrth gyflawni eu tasgau) wedi bod yn ddiffygiol. Fodd bynnag, mae matrics/cynllun yn cael ei gyflwyno i ailddechrau'r broses hon. Mae'r broses gwirio ar hap yn cynnwys gwirio, er enghraifft, amseroedd cyrraedd, a oedd y Cynllun Personol (Cynllun Gwasanaeth) wedi ei ddarllen cyn yr alwad, a oedd y gweithdrefnau cywir wedi eu dilyn o ran meddyginiaeth, sgiliau cyfathrebu, ymddangosiad ac ati, a bod unrhyw ddiffygion yn cael sylw drwy'r dull.

7.6 Edrychwyd ar y matrics Hyfforddiant ac roedd yn nodi bod y staff sy'n gwasanaethu ardal Caerffili wedi ymgymryd â hyfforddiant gorfodol mewn, er enghraifft, meddyginiaeth, codi a chario, diogelu. Fodd bynnag, roedd bylchau mewn hyfforddiant yn ymwneud â rheoli heintiau a hyfforddiant mewn meysydd megis dementia, hylendid bwyd, nam ar y synhwyrau, gofal cathetr ac ymwybyddiaeth strôc.

8. Cwestiynau yn ymwneud â Gofalwyr/Gweithwyr Cymorth

8.1 Ni roddwyd sylw i hyn y tro hwn.

9. Cyffredinol

9.1 Mae'r strwythur staffio presennol yn cynnwys yr Unigolyn Cyfrifol, Rheolwr Cofrestredig, Rheolwr Gwasanaeth Cynorthwyol, Cydlynydd Rota, Goruchwyliwr Maes ac wyth Gweithiwr Gofal Iechyd Proffesiynol. Mae Wales England Care hefyd yn darparu gofal/cymorth yn ardaloedd Casnewydd, Torfaen a Chaerdydd.

9.2 Mae'r darparwr yn cynnal gwobr ‘Gofalwr y mis’ lle mae'r gofalwr sydd ‘wedi mynd gam ymhellach’ yn cael anrheg i ddathlu ei gyflawniadau, ac mae penblwyddi unigol yn cael eu dathlu ar y cyfryngau cymdeithasol hefyd.

9.3 Ar hyn o bryd, mae'r darparwr yn defnyddio dwy system electronig i gofnodi gwybodaeth defnyddwyr gwasanaeth a staff, ond mae cynllun i uno'r rhain gan ddefnyddio un system yn unig yn y dyfodol agos.

9.4 Edrychwyd ar rai cyfarfodydd tîm diweddar a fynychwyd gan gyfran dda o'r gweithlu ac roedd y pynciau nodweddiadol a drafodwyd yn cynnwys, er enghraifft, contractau, cofnodi amserau galwadau, anghenion hyfforddi, iechyd a diogelwch ac ati. Gwneir trefniadau i geisio cynnal cyfarfodydd yn dilyn sesiwn hyfforddi fel bod pobl eisoes yn bresennol yn y gangen.

9.5 Yn ystod pandemig Covid-19, cyflogodd Wales England Care unigolyn i fod yn gyfaill i ddefnyddwyr gwasanaeth, a oedd yn golygu cadw mewn cysylltiad dros y ffôn. Mae'r gwasanaeth hwn yn parhau, ac yn darparu gwasanaeth gwerthfawr, sy'n ategu rôl Gofal Cartref y busnes.

10. Argymhellion

Camau Unioni

10.1 Rhaid diweddaru'r polisi/gweithdrefn yn ymwneud â Sefydlu/Hyfforddi/Datblygu staff er mwyn adlewyrchu proses gofrestru bresennol Gofal Cymdeithasol Cymru. Amserlen: O fewn 3 mis.

10.2 Rhaid cynnwys amser teithio yn y gweithrediadau i sicrhau bod digon o amser i weithwyr gofal iechyd proffesiynol gyrraedd yr alwad mewn modd amserol ac i fodloni gofynion Deddf Rheoleiddio ac Arolygu Gofal Cymdeithasol (Cymru) 2016. Amserlen: Ar unwaith ac yn barhaus.

10.3 Rhaid i hyfforddiant gynnwys hylendid bwyd, ymwybyddiaeth dementia, namau ar y synhwyrau, gofal cathetr/stoma ac ymwybyddiaeth strôc. Yn ychwanegol at unrhyw feysydd eraill y mae'r darparwr yn nodi bod eu hangen i sicrhau bod staff yn gallu cynorthwyo pobl yn llawn. Amserlen: yn barhaus

Camau Datblygiadol

10.4 Nid oedd unrhyw gamau datblygiadol.

11. Casgliad

11.1 Roedd y dogfennau (ar gyfer staff a defnyddwyr gwasanaeth) ar gael drwy'r systemau electronig. Roedd yn amlwg bod y broses recriwtio wedi'i dilyn mewn perthynas â ffeil y staff yr edrychwyd arni ac roedd Cynlluniau Personol yr unigolyn wedi'u hadolygu'n ddiweddar.

11.2 Roedd yn gadarnhaol bod y darparwr wedi dychwelyd i ddarparu hyfforddiant wyneb yn wyneb i weithwyr gofal iechyd proffesiynol i'w galluogi nhw i gael rhagor o sesiynau hyfforddi rhyngweithiol, gydag e-ddysgu ar gael ar gyfer rhai meysydd hyfforddi eraill hefyd.

11.3 Mae'r wybodaeth sydd wedi'i chynnwys yn adroddiadau diweddar yr Unigolyn Cyfrifol yn dangos bod trosiant y gweithlu yn isel a bydd hynny'n golygu parhad ar gyfer defnyddwyr gwasanaeth.

11.4 Hoffai'r Swyddog Monitro Contractau gymryd y cyfle hwn i ddiolch i'r tîm o staff am eu hamser a'u croeso yn ystod yr ymweliad.

Awdur: Andrea Crahart
Swydd: Swyddog Monitro Contractau
Dyddiad: Ionawr 2023

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.