Terfynol

CYFADRAN GWASANAETHAU CYMDEITHASOL CYNGOR BWRDEISTREF SIROL CAERFFILI

TIM COMISIYNU

ADRODDIAD MONITRO CYTUNDEB

Enw'r Darparwr: New Start Care Services, Capel Libanus, Y Stryd Fawr, Coed Duon, NP12 1EQ.

Dyddiad yr Ymweliad(au): Dydd Iau 13 Mehefin, 2019, 10.00 a.m. – 1.15 p.m.
Dydd Iau 20 Mehefin, 2019, 9.30 a.m. – 12.30 p.m.

Swyddog a fu'n Ymweld: Andrea Crahart, (Swyddog Monitro Cytundebau)

Yn bresennol: Kirsty James (Rheolwr Cofrestredig)
Emma Smith (Rheolwr Cynorthwyol)
Jeremy James (Unigolyn Cyfrifol) – yn bresennol ar 20 Mehefin, 2019

1. Cefndir

1.1 Mae New Start Care Services yn parhau i ddarparu gwasanaethau gofal cartref yn ardal Bwrdeistref Caerffili. Ar adeg yr ymweliadau monitro roedd yr asiantaeth gofal yn darparu 305 awr yr wythnos ac yn cefnogi 33 o unigolion. Darperir gwasanaethau gofal cartref i unigolion sy'n byw yn ardaloedd Dwyrain Caerffili, Gogledd a Thref Caerffili yn y fwrdeistref. Mae New Start Care Services yn canolbwyntio ar ddarparu gofal yn bennaf yn Nwyrain y fwrdeistref.

1.2 Mae'r amrywiaeth o dasgau gofal a chymorth a gyflawnir gan New Start Care Services o dan y contract yn cynnwys gofal personol (e.e. cymorth gyda bath, ymolchi, gwisgo, meddyginiaethau, defnyddio'r tŷ bach), gofal maeth (e.e. cymorth gyda bwyta ac yfed, paratoi bwyd a diod, a monitro faint o fwyd a diod a gymerir), gofal symudedd (e.e. cymorth gyda mynd mewn ac allan o'r gwely, symud yn gyffredinol).

1.3 Mae New Start Care Services yn rhan o'r Fframwaith Gofal Cartref o fewn Cyfadran Gwasanaethau Cymdeithasol Caerffili, Fframwaith Gofal Iechyd Parhaus Bwrdd Iechyd Aneurin Bevan, ac yn darparu cymorth i unigolion preifat hefyd.

1.4 Caiff adborth ei goladu'n rheolaidd (gan weithwyr cymdeithasol ac ati) a phrin iawn yw'r meysydd sydd wedi peri pryder yn ystod y flwyddyn flaenorol; ac roedd un darn o adborth cadarnhaol wedi'i roi a oedd yn dweud bod y darparwr yn 'wych' o ran darparu gofalwyr cyson.

1.5 Gan ddibynnu ar y canfyddiadau yn yr adroddiad, bydd camau adfer a datblygu yn cael eu rhoi i'r darparwr eu cwblhau. Camau y mae'n rhaid eu cymryd yw camau adfer (yn unol â deddfwriaeth ac ati), ac argymhellion arfer da yw camau datblygu. Defnyddiwyd Teclyn Monitro at ddibenion casglu gwybodaeth yn ystod yr ymweliadau monitro.

Terfynol

2. **Argymhellion Blaenorol** (o'r ymweliad monitro a gynhaliwyd Ebrill/Mai 2018)

Camau Adfer

2.1 Rhaid Cwblhau Asesiad Risg y Gwasanaeth Datgelu a Gwahardd (DBS) lle mae unigolion wedi datgelu bod ganddynt euogfarnau. Amserlen: Ar unwaith ac yn barhaus. (Rheoliad 35, RISCA, AGC). **Darparwr i'w ddefnyddio pan fo angen**.

2.2 Os na ellir defnyddio darpariaeth olrhain electronig yng nghartrefi defnyddwyr y gwasanaeth, dylid cynnal hapwiriadau ychwanegol i sicrhau bod gweithwyr cymorth yn cyrraedd/gadael/aros am y cyfnod a nodir, yn ôl y Cynllun Gofal. Cymal contract CBSC 9.6. Amserlen: Ar unwaith/yn barhaus. **I'w wirio ar ymweliadau yn y dyfodol**.

Camau Datblygu

2.3 Ychwanegu gwybodaeth hanes bywyd at y dogfennau Asesu Anghenion a Chynllun Personol. **Amserlen: O fewn mis. Wedi'i gwblhau.**

2.4 Anfon rotas wythnosol at unigolion sy'n gofyn amdanynt fel eu bod yn cael gwybod pa ofalwr sydd i fod i alw. Cytunodd y rheolwyr i gynnwys cwestiwn yn y ddogfen Asesu Anghenion er mwyn casglu'r wybodaeth hon. Amserlen: O fewn mis. **Cadarnhaodd New Start fod y camau hyn wedi'u cyflawni.**

3. <u>Unigolyn Cofrestredig</u>

3.1 Yr Unigolyn Cofrestredig (UC) ar gyfer y gwasanaeth yw Mr. J. James. Fel rhan o'r rôl hon, mae disgwyl y bydd yr UC yn monitro ansawdd a pherfformiad y gwasanaeth a bod hyn yn cael ei ddogfennu mewn adroddiadau sydd i'w cwblhau bob chwarter. Roedd yn ofynnol i'r darparwr ail-gofrestru'r gwasanaeth gydag Arolygiaeth Gofal Cymru (AGC), a chyflawnwyd hyn ym mis Chwefror 2019. Trafodwyd gyda'r UC bwysigrwydd datblygu adroddiadau chwarterol.

3.2 Darparwyd Datganiad o Ddiben y darparwr ac roedd yn amlwg ei fod wedi'i ddiweddaru'n ddiweddar. Disgwylir i'r ddogfen hon gael ei hadolygu bob blwyddyn a'i diweddaru yn dilyn unrhyw newidiadau i'r gwasanaeth.

3.3 Pe bai'r UC a/neu'r Rheolwr Cofrestredig yn absennol, byddai'r cynllun wrth gefn yn golygu y byddai'r Rheolwr Cynorthwyol yn dirprwyo yn eu habsenoldeb.

3.4 Edrychwyd ar Bolisïau a Gweithdrefnau gorfodol (e.e. diogelu, cefnogi/datblygu staff ac ati). Roedd yn amlwg bod y rhain wedi'u hadolygu a'u diweddaru a bod dyddiad adolygu wedi'i bennu. Y Rheolwr Cofrestredig a'r Unigolyn Cyfrifol sy'n gyfrifol am adolygu'r dogfennau hyn.

4. Rheolwr Cofrestredig

4.1 Gofynnwyd nifer o gwestiynau i'r Rheolwr Cofrestredig, a oedd yn gallu cadarnhau, mewn perthynas â gweithredu'r 'Cynnig Rhagweithiol – Mwy na geiriau' (deddfwriaeth ddiwygiedig y Gymraeg), fod cynnydd wedi'i wneud. Mae'r darparwr wedi cynnwys cwestiynau i bennu pwy, o blith y bobl y maent yn eu cynorthwyo, ac aelodau'r tîm staff, sy'n gallu siarad/darllen/ysgrifennu Cymraeg er mwyn diwallu

Terfynol

anghenion cyfathrebu pobl.

4.2 Os oes pryderon ynghylch ymddygiad gofalwr yng nghartref rhywun, mae rhai defnyddwyr gwasanaeth/eu teuluoedd wedi gosod camerâu CCTV yn eu cartrefi, ond byddai'n ofynnol i ddarparwr gofal ofyn am arweiniad gan Dîm Diogelu'r Awdurdod Lleol a Thîm Cyfreithiol CBSC cyn cytuno ar unrhyw gamau o'r fath. Cadarnhaodd y Rheolwr Cofrestredig nad oedd New Start Care Services wedi cael achos i ddefnyddio unrhyw offer o'r fath a byddent yn glynu wrth y canllawiau a roddwyd pe byddai angen.

5. Y Broses Cynllunio Personol a Gofal

5.1 Archwiliwyd ffeiliau tri defnyddiwr gwasanaeth yn ystod yr ymweliad monitro.

5.1.1 Roedd yr Asesiadau Anghenion Cychwynnol a dogfennau Ciplun yn bresennol yn yr holl ffeiliau a archwiliwyd, a chânt eu cwblhau pan fydd pecyn gofal newydd yn dechrau. Mae'r Asesiad Anghenion Cychwynnol yn cynnwys gwybodaeth megis manylion cyswllt, gofal personol/lles, perthynas ag eraill, manylion eiddo, offer symudedd ac ati. Yn ychwanegol, mae adran i gofnodi hanes bywyd person, anghenion iechyd a dewis amseroedd gofal yr unigolyn. Mae New Start Care Services wedi datblygu dogfen Ciplun, sy'n rhoi crynodeb o'r gofal e.e. amseroedd galw, tasgau sydd eu hangen, cefndir clinigol, symudedd a manylion y perthynas agosaf. Defnyddir yr holl wybodaeth a gesglir i ddatblygu'r Cynllun Personol (Cynllun Cyflenwi Gwasanaethau) sy'n arweiniad cynhwysfawr i ofalwyr/gweithwyr cymorth i'w ddilyn er mwyn darparu gofal mewn ffordd effeithiol/sy'n canolbwyntio ar yr unigolyn.

5.1.2 Ar bob un o'r 3 achlysur roedd yr Asesiad Anghenion Cychwynnol wedi cael ei lofnodi gan yr unigolyn ei hun, a/neu ei berthynas, a'r darparwr.

5.1.3 Roedd yn amlwg bod yr holl wybodaeth a gynhwyswyd yng Nghynllun Gofal a Chymorth CBSC (a ysgrifennwyd gan y gweithiwr cymdeithasol) wedi ei drosglwyddo i Gynlluniau Personol y darparwr. Roedd Cynlluniau Personol yn eglur iawn o ran manylu beth yn union sy'n ofynnol ar bob galwad, fodd bynnag o un ddogfen a welwyd, roedd hyn braidd yn hirfaith a byddai'n elwa o gael ei rhannu'n baragraffau er mwyn ei gwneud yn haws i'w darllen. Mae'r cynlluniau hefyd yn annog gofalwyr/gweithwyr cymorth i gofnodi yn y Cofnodion Dyddiol ac i fewngofnodi/allan o system fonitro Ezitraker.

5.1.4 Nid oedd y Cynlluniau Personol yn cynnwys unrhyw lofnodion ond rhoddwyd gwybod i'r Rheolwr Cynorthwyol y byddai angen llofnodi'r dogfennau hyn ar gyfer pob pecyn gofal yn y dyfodol. Fodd bynnag, roedd tystiolaeth bod yr unigolyn a/neu ei berthynas wedi bod yn rhan o'r adolygiad o becynnau gofal presennol.

5.1.5 Roedd yn amlwg o un ffeil fod gwybodaeth yn gwrthdaro rhwng Cynllun Gofal CBSC (a ysgrifennwyd gan y gweithiwr cymdeithasol) a'r Cynllun Personol (a ysgrifennwyd gan y darparwr). Trafodwyd hyn gyda'r Rheolwr ar adeg yr ymweliad, a roddodd eglurhad am y sefyllfa.

5.1.6 Roedd yr asiantaeth yn cynnal adolygiadau rheolaidd bob 3 mis o'r gofal, lle y cafwyd adborth gan yr unigolyn a/neu ei berthynas. Mae cyfle hefyd i gasglu adborth gan staff swyddfa New Start, gyda'r adborth yn cael ei drosglwyddo i'r gweithiwr cymdeithasol mewn un achos, a chofnodir unrhyw gamau gweithredu sydd eu hangen hefyd.

5.1.7 Archwiliwyd Cofnodion Dyddiol am gyfnod o 2 wythnos. Roedd y cofnodion yn gyson fanwl, yn ddarllenadwy a bob amser yn cynnwys dyddiadau, amseroedd dechrau/diwedd a llofnodion y gofalwyr. Roedd tystiolaeth dda o gofnodi iechyd a lles yr unigolyn.

5.1.8 O ran cysondeb gofalwyr, roedd lefelau cymharol dda o ofalwyr yn galw ar unigolion (rhwng 8-9 o ofalwyr) o fewn y cyfnod o amser a roddwyd.

6. Monitro Galwadau

6.1 Mae New Start Care Services yn parhau i gyflogi rheolwr rota penodedig i gynllunio galwadau gofal unigol, ac mae'n gyfrifol am sicrhau bod amseroedd galw dewisol yr unigolyn yn cael eu rhestru cyn belled ag y bo'n ymarferol bosibl, gan ganiatáu digon o amser teithio ac amser egwyl hefyd.

6.2 Mae gan New Start Care Services system monitro galwadau electronig (ECM) sy'n cael ei defnyddio i drefnu'r rotâu gofal a'r rhybuddion os yw gofalwyr yn hwyr i'w galwadau. Gall y system hefyd wahanu'r amser teithio gofynnol a'r cyfnodau egwyl. Mae yna system GPS sy'n cyfrifo faint o amser sydd ei angen i deithio o eiddo i eiddo.

6.3 Archwiliwyd dau rota staff a oedd yn cwmpasu cyfnod o tua 3 wythnos. Roedd yn amlwg o rai hapwiriadau bod digon o amser teithio wedi'i gynnwys yn y rotâu er mwyn caniatáu digon o amser i deithio rhwng un lle a'r llall. Cynorthwywyd hyn gan y ffaith bod y galwadau yn cael eu trefnu o fewn ardaloedd daearyddol tebyg. O'r rhai a gafodd eu gwirio, roedd galwadau dwbl wedi'u trefnu i sicrhau bod gofalwyr yn cyrraedd gyda'i gilydd, a dywedodd gofalwr fod digon o amser teithio'n cael ei drefnu'n barhaus. Er, os penderfynir nad oes digon o amser i deithio o un eiddo i'r llall, gellir tynnu sylw'r rheolwr rota at hyn a fydd yn cywiro pethau yn unol â hynny.

6.4 Ymwelodd y Swyddog Monitro Cytundebau â pherson sy'n derbyn y gwasanaeth i gael adborth uniongyrchol. Roedd y person hwn yn canmol y gofalwyr sy'n ymweld, gan ddweud eu bod yn cyrraedd yn brydlon gan mwyaf, ac weithiau byddant yn ffonio os byddant yn hwyr; maent bob amser yn gwisgo eu bathodyn/iwnifform a PPE (pan fo angen), mae ganddynt amser i siarad â hi rhwng y tasgau y maent yn eu gwneud yn dda. Nodwyd bod y Canllaw Defnyddiwr Gwasanaeth wedi dyddio, ac fe'i tynnwyd at sylw'r Rheolwr yn dilyn yr ymweliad.

6.5 Archwiliwyd rotâu cynlluniedig ar gyfer 2 berson i'w croesgyfeirio ag amseroedd gwirioneddol yr ymweliadau (fel y nodwyd ar system monitro galwadau Ezitraker), ac yn erbyn cofnodion dyddiol dros gyfnod o 2 wythnos. Roedd yn amlwg y cynllunnir amseroedd ymweliadau yn gyson, gyda'r staff yn cyrraedd yn eithaf agos at yr amser rota ac yn aros yn agos at yr amser a ddyrannwyd.

6.6 Mae'r darparwr yn gweithredu system fonitro effeithiol i sicrhau cysondeb y gwasanaeth. Mae hyn yn cynnwys archwilio Cofnodion Dyddiol sy'n cael eu casglu o bob eiddo unigol yn fisol, ac unrhyw broblemau e.e. amseroedd /llofnodion coll, ac ymdrinnir ag anghysonderau wrth ddarparu gofal mewn cyfarfodydd goruchwylio neu gyfarfodydd tîm. O rai o'r archwiliadau a welwyd, roedd yn amlwg pan godwyd materion bod neges yn cael ei hanfon at y gofalwyr dan sylw.

6.7 Mae gan y darparwr drefniant 'ar alwad' sy'n golygu bod timau staff yn gweithio bob yn

ail ddiwrnodau yn yr wythnos ac ar benwythnosau er mwyn sicrhau bod aelod o staff ar gael bob amser i ymateb i sefyllfaoedd a rhoi cyngor/arweiniad y tu allan i oriau. Yn fwy diweddar mae'r asiantaeth wedi penodi 3 Uwch Weithiwr Cymorth sy'n gwasanaethu'r Swyddfa o 7.00 a.m. – 11.00 p.m. 7 diwrnod yr wythnos.

6.8 Mae system gyfathrebu electronig (nodiadau cryno o fewn system o'r enw 'Caris') yn cael ei defnyddio i gofnodi unrhyw wybodaeth berthnasol e.e. galwadau'n cael eu canslo/newid galwadau, cyswllt gan aelodau o'r teulu ac ati. Mae'r system hon yn parhau i fod yn hollbwysig o ran sicrhau cyfathrebu da, cynllunio rota mor gywir â phosibl, er mwyn darparu diweddariadau gwerthfawr i weithwyr proffesiynol (gweithwyr cymdeithasol ac ati) a chofnodi themâu a allai godi.

6.9 Gwelwyd cofnodion cyfarfod staff diweddar a oedd yn dangos y trafodwyd pynciau perthnasol, megis materion yn ymwneud â meddyginiaeth, perfformiad, croesawu staff ac ati.

7. Dogfennaeth yn ymwneud â staff

7.1 Mae'r tîm staff ar hyn o bryd yn cynnwys Rheolwr Gyfarwyddwr, Unigolyn Cyfrifol, Rheolwr Cofrestredig, Rheolwr Cynorthwyol, Rheolwr Rota Staff ac Uwch Weithwyr Cymorth. Mae'r swyddogaeth Adnoddau Dynol yn cael ei chyflawni gan y Rheolwr Cynorthwyol ar hyn o bryd, ac mae 20 o ofalwyr/gweithwyr cymorth yn gweithio ar hyn o bryd. Cyflogwyd y 3 Uwch Weithiwr Cymorth yn ddiweddar, a'u rôl fydd cynnal asesiadau cychwynnol, adolygu pecynnau gofal yn barhaus a gwasanaethu'r swyddfa.

7.2 Hysbyswyd y Swyddog Monitro Cytundebau fod cyfanswm o 9 o staff (swyddfa a gweithwyr cymorth) wedi gadael New Start rhwng 2018 a 2019. Roedd y rhesymau a roddwyd yn cynnwys gadael i fynd i swydd wahanol (gan gynnwys gwaith gofal), mynd i addysg bellach neu wedi'u diswyddo o'u gwaith.

7.3 Archwiliwyd dwy ffeil staff, a oedd yn cynnwys y wybodaeth ofynnol, megis ffotograff diweddar, ffurflen gais fanwl, dau eirda manwl, Contract Cyflogaeth wedi'i lofnodi a'r datgeliadau Gwasanaeth Datgelu a Gwahardd (DBS).

7.4 Roedd yn amlwg bod ceisiadau'r DBS wedi'u prosesu a'u bod yn gyfredol. Roedd y Rheolwr Cofrestredig yn deall bod angen gwneud cais am y rhain yn flynyddol pan oedd unigolion wedi cofrestru ar gyfer 'gwasanaeth diweddaru' y Gwasanaeth Datgelu a Gwahardd.

7.5 Roedd cwestiynau'r cyfweliadau yn cynnwys cwestiynau senario addas a fyddai'n profi gwybodaeth person ac roedd y system sgorio wedi cael ei defnyddio i benderfynu a oedd yr unigolyn yn addas ar gyfer y rôl.

7.6 Roedd y matrics hyfforddiant presennol yn dangos bod gofalwyr/gweithwyr cymorth a staff swyddfa ar y cyfan wedi derbyn yr hyfforddiant diweddaraf (gorfodol/heb fod yn orfodol). Roedd gofalwyr newydd wedi'u recriwtio ac roeddent ar fin dechrau ar eu hyfforddiant hefyd. Mae'r cyrsiau hyfforddi yn cael eu darparu yn bennaf drwy Dîm Datblygu Gweithlu Caerffili/Blaenau Gwent. Yn ogystal, mae'r Rheolwr Cofrestredig yn darparu hyfforddiant meddyginiaeth a hyfforddiant cynefino yn fewnol. Anogir New Start Care Services i ddod o hyd i ddarparwyr hyfforddiant amgen, a/neu alluogi'r tîm staff i ennill y cymhwyster 'hyfforddi'r hyfforddwr' i allu darparu cyrsiau hyfforddi yn

Terfynol

fewnol.

7.7 Mae hyfforddiant nad yw'n orfodol, megis epilepsi, ymwybyddiaeth o ofal briwiau pwyso, diabetes, colli defnydd o synhwyrau, ymwybyddiaeth o strôc hefyd ar gael.

7.8 Roedd tystysgrifau hyfforddiant ar gael ar gyfer y ddwy ffeil staff yr edrychwyd arnynt.

7.9 Mae rhai aelodau o staff wedi cyflawni cymhwyster NVQ/QFC (naill ai lefel 2 neu 3) mewn Iechyd a Gofal Cymdeithasol ac mae eraill yn gweithio tuag at hyn. Ar hyn o bryd, nid oes gan rai aelodau mwy newydd o staff gymhwyster addas, ond ar ôl cwblhau cyfnod prawf llwyddiannus o 3 mis bydd gweithwyr cymorth yn cael eu cofrestru ar gwrs QFC. Yn ogystal, mae'r Rheolwr Cofrestredig yn ymwybodol o ofynion proses gofrestru Gofal Cymdeithasol Cymru a fydd yn weithredol o fis Ebrill 2020.

7.10 Disgwylir y bydd staff yn cael sesiwn goruchwylio bob chwarter, ar sail 1:1. Dangosai'r matrics goruchwyliaeth fod y gweithwyr cymorth wedi derbyn goruchwyliaeth yn rheolaidd ac, o'r cofnod a welwyd, roedd hyn yn amlwg. Roedd y meysydd a drafodwyd yn cynnwys sut mae'r gofalwr yn teimlo am ei rôl, sut y mae'n ymdopi, cynnydd ers yr oruchwyliaeth flaenorol, y defnyddwyr gwasanaeth, cofnodion dyddiol, anghenion hyfforddi a chanlyniadau gwirio ar hap.

7.11 Mae New Start Care Services yn parhau i ddefnyddio eu dogfen cymhwysedd/cysgodi a ddefnyddir i asesu gallu/addasrwydd y gofalwr/gweithiwr cymorth i'r rôl. Roedd hyn yn dangos yn glir y cynnydd yr oedd yr unigolyn wedi'i wneud ac a oedd yn gymwys mewn nifer o feysydd e.e. ymgymryd â thasgau meddyginiaeth, adrodd ar faterion, codi a chario ac ati. Rhagwelir y bydd staff wedi cael pob lefel o gymhwysedd o fewn eu cyfnod cynefino o 12 wythnos, ond os nad yw hyn yn wir, yna mae'r darparwr yn parhau i gynnal gwiriadau ar hap a darparu hyfforddiant ychwanegol os oes angen.

7.12 Mae New Start Care Services yn defnyddio pecyn sefydlu ar gyfer aelodau newydd o staff yn seiliedig ar (ond fersiwn fyrrach o) Fframwaith Gofal Cymdeithasol Cymru. Mae'r uwch weithwyr cymorth yn gyfrifol am sefydlu staff newydd, ac am awdurdodi bod yr aelod o staff yn gymwys ym mhob maes, gan gynnwys meddyginiaeth, rheoli heintiau, iechyd a diogelwch ac ati.

7.13 Mae hapwiriadau'n dal i gael eu cynnal er mwyn sicrhau bod staff yn darparu gwasanaeth da e.e. ymddangosiad, prydlondeb, dangos bathodyn, cyfathrebu ac ati. O'r ffeil a welwyd, roedd yn amlwg bod hyn wedi'i gyflawni a'i fod yn cynnwys sylwadau cyffredinol (os ydynt yn gwisgo'r wisg briodol, a ydynt wedi cyrraedd ar amser), yn ogystal â meysydd eraill, e.e. sut y mae'r staff yn cyflawni'r tasgau gofal personol, symud a thrafod ac ati. Mae adborth uniongyrchol gan yr unigolyn hefyd yn gallu cael ei gofnodi fel rhan o'r broses hon.

8 Cwestiynau'n ymwneud â Gweithwyr Gofal/Cymorth

8.1 Trafodwyd â dau ofalwr/gweithiwr cymorth er mwyn cael adborth mewn perthynas â'u rôl.

8.1.1 Holwyd y ddau aelod o staff ynghylch a oedd ganddynt ddigon o amser i gyflawni eu dyletswyddau o ran darparu gofal a theithio, ac roedd y ddau yn cytuno bod ganddynt amser digonol. Pan fo'r tasgau gofal yn cymryd mwy o amser nag y dylent, mae'r gofalwr yn dweud wrth y swyddfa sydd wedyn yn gweithredu arno/yn monitro'r

Terfynol
sefyllfa.

8.1.2 Cadarnhaodd un o'r gofalwyr fod ei sesiynau goruchwylio wedi bod yn gynhyrchiol iawn a bod ei goruchwyliwr yn hawdd iawn trafod â hi. Cyfeiriodd y gofalwr at adeg pan oedd hi'n cael trafferth gyda'i rotâu a bod hyn wedi cael ei ddatrys ar unwaith.

8.1.3 O ran sefydlu staff, cadarnhawyd bod hyn wedi bod yn effeithiol a bod 'cysgodi' ychwanegol yn ei rôl yn cael ei gynnig pe byddai angen. Cadarnhaodd y ddau aelod o staff eu bod wedi mynychu'r cyrsiau hyfforddiant gofynnol.

8.1.4 Gofynnwyd i'r ddau ofalwr a oedd digon o wybodaeth yng nghartrefi pobl bob amser iddynt allu cyflawni eu dyletswyddau h.y. Cynlluniau Personol, Cynlluniau Codi a Chario/Asesiadau Risg ac ati. Cadarnhawyd bod y wybodaeth hon yn bresennol bob amser ac yn gyfredol, yn ogystal â'r modd y trosglwyddir gwybodaeth/negeseuon drwy ffonau symudol cyn yr ymweliadau.

8.1.5 Gwahoddwyd sylwadau pellach am y darparwr, ac roedd yn gadarnhaol clywed nad oedd ganddynt unrhyw broblemau ar hyn o bryd a dywedodd gofalwr ei bod yn gweithio i asiantaeth gefnogol oedd ag ethos cefnogol a chadarnhaol.

9. Cyffredinol

9.1 Nid edrychwyd ar adroddiad Sicrwydd Ansawdd yr asiantaeth (Adolygiad o Ansawdd y Gofal) yn ystod yr ymweliad monitro.

9.2 Gofynnwyd i New Start Care Services ystyried unrhyw dystiolaeth o arfer da, a/neu astudiaethau achos a oedd yn dangos sut y maent wedi cynorthwyo unigolyn i wneud cynnydd tuag at gyflawni canlyniad penodol. Cafodd rhai enghreifftiau eu cyfleu isod.

9.3 Aeth gofalwr/gweithiwr cymorth i'r alwad a gweld nad oedd yr unigolyn yn ymateb. Gweithredodd yr aelod o staff yn briodol drwy gysylltu â'r perthynas agosaf, gan ffonio 999 a'r darparwr. Roedd y teulu'n ddiolchgar iawn am y cymorth a roddwyd yn ystod yr amser yr oedd wedi cael gofal.

9.4 Cysylltodd unigolyn â'r darparwr i ddweud ei bod wedi llithro o'r gwely, felly galwyd ar staff o'r swyddfa i gynorthwyo. Daethpwyd o hyd i'r unigolyn ar y llawr, nid oedd mewn poen ond roedd yn teimlo'n sâl, ac roedd yn gallu dweud sut yr oedd wedi disgyn. Ffoniodd y staff 999 fel y bo'n briodol ynghyd â'r perthynas agosaf. Fe sicrhaodd y staff fod y person mor gyfforddus â phosibl gan aros gyda hi am nifer o oriau yn disgwyl i'r ambiwlans gyrraedd.

9.5 Cafodd staff y swyddfa alwad ffôn gan weithiwr cymorth/gofalwr i ddweud bod unigolyn yn sâl ac yn siarad yn aneglur. Fe'i cynghorwyd i bwyso'r pendant oedd ganddi, ac ar ôl hynny cyrhaeddodd y parafeddygon. Roedd y staff yn gallu darparu gwybodaeth am ei chyflwr iechyd a'r feddyginiaeth yr oedd yn ei chymryd ar y pryd. Galwyd ambiwlans a gwnaeth y staff y person yn gyfforddus ac aros gyda hi tan i'r ambiwlans gyrraedd.

9.6 Mae Gofalwyr/Gweithwyr Cymorth yn gweithio amrywiaeth o oriau a thros y flwyddyn flaenorol, gwnaed trefniadau i gynnig contractau parhaol (oriau gwarantedig) i staff. Pan gaiff gweithiwr newydd ei recriwtio, fe'i cyflogir i ddechrau am 3 mis ar gontract dim oriau, ac wedi hynny cynigir contract parhaol iddo gydag oriau'n dechrau o 10 awr ac yn cynyddu yn ôl argaeledd y gweithiwr. Ar hyn o bryd, mae pob un heblaw am 2 aelod o staff a gyflogir fel staff 'wrth gefn' ar gontractau parhaol. Mae Rhestr o Weithwyr yn

Terfynol

amlinellu'r contract sydd wedi cael ei gynnig, ond nid oes unrhyw drafodaethau am gontract wedi'u cofnodi. Awgrymodd y Swyddog Monitro Cytundebau y dylid cofnodi'r trafodaethau hyn e.e. yn ystod yr oruchwyliaeth gyntaf a gynhelir.

10. Camau Adfer

10.1 Cynlluniau Personol (Cynlluniau Darparu Gwasanaeth) i gael eu cytuno gyda'r unigolion sy'n derbyn y gwasanaeth a/neu berthynas, yn ogystal â New Start Care Services. **Amserlen: Ar unwaith ac yn barhaus**. *(Rheoliad 21 RISCA)*

10.2 Dylai trafodaethau ynghylch contractau staff (oriau gwarantedig) gael eu dogfennu ar gyfer pob penodiad newydd. **Amserlen: Ar unwaith ac yn barhaus.** *(Rheoliad 42 RISCA)*

10.3 Adroddiad Sicrwydd Ansawdd Cyfredol (Adolygiad o Ansawdd y Gofal) i'w anfon at y Swyddog Monitro Cytundebau. **Amserlen: O fewn mis**. *(Rheoliad 80 RISCA)*

Datblygu

10.4 Dim

11. Casgliad

11.1 Mae New Start Care Services yn parhau i gynhyrchu dogfennaeth gadarn, o ran cefnogi'r unigolyn sy'n derbyn y gwasanaeth a chefnogi'r gofalwr e.e. drwy'r broses sefydlu, adolygu a goruchwylio'n barhaus.

11.2 Mae'n braf nodi bod y darparwr wedi rhoi'r camau/argymhellion a wnaed o'r ymweliadau monitro blaenorol ar waith yn 2018.

11.3 Roedd yn amlwg bod y Rheolwr Cofrestredig yn wybodus iawn yn ei rôl ac yn deall disgwyliadau Gofal Cymdeithasol Cymru, o ran Fframwaith Sefydlu Cymru Gyfan a chofrestru gofalwyr cartref o fis Ebrill y flwyddyn nesaf, a bod cynnydd wedi'i wneud wrth weithredu ar feysydd a amlinellir yn Neddf RISCA. Fodd bynnag, bydd angen rhoi blaenoriaeth i adroddiadau chwarterol sy'n ymwneud ag ansawdd a pherfformiad y gwasanaethau.

11.4 Hoffai'r Swyddog Monitro Cytundebau ddiolch i'r staff yn New Start am eu croeso yn ystod yr ymweliad.

Awdur: Andrea Crahart
Swydd: Swyddog Monitro Cytundebau
Dyddiad: Gorffennaf 2019

Noder: Bydd yr adroddiad hwn ar gael drwy wefan Cyngor Bwrdeistref Sirol Caerffili. Bydd copïau caled o'r adroddiad hefyd ar gael i ddefnyddwyr y gwasanaeth a/neu eu teuluoedd os ydynt yn gofyn am eu gweld.