

CYNGOR BWRDEISTREF SIROL CAERFFILI
CYFADRAN GWASANAETHAU CYMDEITHASOL

TÎM COMISIYNU (OEDOLION)

ADRODDIAD MONITRO CONTRACT

Enw/Cyfeiriad y Darparwr: Evergreen Care Wales Ltd
Tŷ Libanus
Coed Duon

Dyddiad yr Ymweliad: 22 Tachwedd 2018

Swyddog(ion) Ymweld): Diane Davies

Yn bresennol: Chris Davies – Unigolyn Cyfrifol

1 Cefndir

Darparwr gofal cartref cofrestredig yw Evergreen Care, wedi'i leoli yn Nghoed Duon. Ar hyn o bryd, mae'n darparu gwasanaeth byw â chymorth mewn pedwar eiddo ym mwrdeistref Caerffili.

Yn ystod yr ymweliad monitro â'r brif swyddfa, cafwyd trafodaeth â'r Unigolyn Cyfrifol, rhoddwyd sylw i brosesau ac edrychwyd ar rywffaint o'r ffeiliau ac amrywiaeth o ddogfennaeth. Trefnwyd ymweliad â phob un o'r eiddo byw â chymorth hefyd, er mwyn cyfarfod â thenantiaid a gweld ffeil bersonol.

Yn dibynnu ar ganfyddiadau'r adroddiad, gall y darparwr gael camau unioni a datblygiadol i'w cwblhau. Camau unioni yw rhai y mae'n rhaid eu cwblhau (yn unol â'r ddeddfwriaeth), ac mae camau datblygiadol yn argymhellion arfer da.

2 Argymhellion Blaenorol

2.1 Camau Unioni

Dylid trefnu hyfforddiant Amddiffyn Oedolion Agored i Niwed i'r staff nad ydynt wedi mynychu hyfforddiant o'r fath yn ystod y tair blynedd diwethaf (*Safon Ofynnol Genedlaethol, 19*) Amserlen: *O fewn tri mis i ddyddiad yr adroddiad.*

Cyflawnwyd

2.2 Camau Datblygiadol

Ni nodwyd unrhyw gamau datblygiadol.

3 Canfyddiadau'r Ymweliad

3.1 Tenantiaeth

Mae gan bob eiddo byw â chymorth landlord gwahanol ac un o'r

landlordiaid yw perchennog Evergreen. Cynigir tenantiaeth fyrddaliadol sicr am flwyddyn i denantiaid newydd, ac o hynny ymlaen, mae'n gytundeb treigl bob chwe mis. Dywedodd yr Unigolyn Cyfrifol nad oes rhwymedigaeth contract ar y tenantiaid i dderbyn cymorth gan Evergreen er mwyn cadw eu tenantiaeth.

Trafododd yr Unigolyn Cyfrifol y broses pan fydd tenant newydd yn symud i mewn a dywedodd mai'r nod yw cwblhau'r broses bontio o fewn cyfnod o chwe wythnos i 16 o wythnosau. Fodd bynnag, gall hyn amrywio gan ddibynnu ar anghenion yr unigolyn a'r tenantiaid presennol. Dywedodd yr Unigolyn Cyfrifol fod Evergreen yn gweithio gyda phawb sy'n rhan o'r broses drwy gydol y cyfnod hwn a chadarnhaodd fod tenantiaid presennol yn cael eu cynnwys yn y broses, o'r dechrau i'r diwedd.

3.2 Dogfennaeth

Roedd y ffeiliau unigol a welwyd yn y brif swyddfa wedi'u cadw'n ddiogel dan glo mewn cabinetau ffeiliau. Roedd pob ffeil wedi'i llunio mewn ffordd glir ac yn cynnwys gwybodaeth gyfredol, fanwl ac wedi'i phersonoli am y tenantiaid, gyda dogfennau perthnasol wedi'u llofnodi a'u dyddio lle y bo'n briodol. Cydnabuwyd bod Evergreen yn gweithredu system ffeilio effeithlon, gyda'r holl waith papur hanesyddol yn cael ei archifo yn uned storio'r cwmni.

Cwblhawyd proffil un dudalen ar gyfer pob tenant, sy'n rhoi disgrifiad clir o'r hyn sy'n bwysig i'r unigolyn a'r ffordd y mae'n dymuno cael ei gefnogi.

Roedd y cynlluniau personol yn cynnwys gwybodaeth am bob agwedd ar y gofal gan gynnwys cyfathrebu, anghenion personol, hylendid, bwyta, gofynion meddygol, cymorth ariannol ac ati, yn ogystal â hoff bethau a chas bethau, arferion dyddiol a gofynion cymorth. Roedd yn amlwg o'r cynlluniau personol a'r trafodaethau gyda'r Unigolyn Cyfrifol fod y tenantiaid yn cael eu hannog i fod mor annibynnol â phosibl ym mhob maes.

3.3 Y Gofal a Ddarperir

Mae Evergreen wedi rhoi nifer o brosesau syml ond effeithiol ar waith ac mae wedi cyflwyno ffurflenni y mae staff yn eu llenwi a'u diweddarau'n rheolaidd er mwyn sicrhau bod y gofal a'r cymorth a ddarperir yn diwallu anghenion cyfredol, ac yn parhau i ganolbwyntio ar yr unigolyn.

Mae Evergreen yn darparu ffurflenni gwag i bob eiddo er mwyn iddynt gael nodi gofynion y busnes arnynt, ac mae'r staff yn llenwi'r rhain yn ôl yr angen er mwyn sicrhau bod y gwaith papur yn y ffeiliau yn aros yn gyfredol. Caiff pob proses ei goruchwylio gan y rheolwyr a chaiff yr holl waith papur sydd wedi'i gwblhau ei anfon i'r brif swyddfa, a'i wirio yn fisol.

Mae'r tenantiaid yn cael cyfarfodydd unigol unwaith y mis a chyfarfodydd canlyniadau bob chwe mis, sy'n rhoi'r cyfle i'r unigolyn bennu'r hyn y byddai'n hoffi ei gyflawni yn ogystal â rhoi cyfle i'r darparwr wneud argymhellion er mwyn helpu'r unigolyn i wneud cynnydd mewn meysydd y mae'n teimlo y byddent yn fuddiol. Gweithredir yn unol â'r ddau ddull hyn mewn cytundeb â'r unigolyn a chânt eu trafod a'u hadolygu'n rheolaidd.

Caiff pob tenant adolygiad personol bob 3 mis, sy'n cynnwys sesiwn holi ac ateb un i un. Mae'r adolygiad yn annog unigolion i nodi sut maent yn teimlo ac yn gyfle i wneud cwyn neu godi pryder. Caiff y tenantiaid hefyd gyfle i gyfarfod â'r rheolwyr, neu siarad â nhw.

Cynhelir cyfarfodydd tenantiaid bob mis ac anogir tenantiaid i ychwanegu eitemau i'r agenda a chymryd rhan yn y cyfarfod, lle byddant yn cael cyfle i drafod unrhyw bryderon neu faterion a allai fod ganddynt.

Dywedodd yr Unigolyn Cyfrifol fod y tenantiaid a'u teuluoedd (lle y bo hynny'n briodol) yn cael eu cynnwys mewn penderfyniadau am yr eiddo. Yn ogystal ag adborth o'r holiaduron sicrhau ansawdd blynyddol, mae modd cael gafael ar y darparwr bob amser ac mae'n annog cyfathrebu agored yn ddyddiol.

Dywedodd yr Unigolyn Cyfrifol fod bore coffi elusennol yn cael ei drefnu yn swyddfa Evergreen bob dwy neu dair wythnos, ac estynnir gwahoddiad i bob tenant ymuno. Dywedodd yr Unigolyn Cyfrifol hefyd fod yr arian a godir yn cael ei roi i elusen o ddewis y tenantiaid.

Dywedodd yr Unigolyn Cyfrifol fod y tenantiaid wedi defnyddio gwasanaethau eirioli yn y gorffennol a bod rhifau cyswllt ar gyfer gwasanaethau eirioli ym mhob eiddo, pe bai angen cymorth ar unrhyw un. Fodd bynnag, gweithiwr cymdeithasol sy'n cychwyn y cyswllt â gwasanaethau eirioli fel arfer.

3.4 Cwynion a Chanmoliaeth

Mae gan Evergreen bolisi cwynion clir, a chanllaw cam wrth gam hawdd ei ddarllen er mwyn delio ag unrhyw gwynion pe baent yn codi. Nid yw Evergreen wedi cael unrhyw gwynion ers sawl blwyddyn.

3.5 Sicrhau Ansawdd

Mae'r darparwr yn anfon holiaduron sicrhau ansawdd at staff mewnol, tenantiaid, perthnasau a gweithwyr proffesiynol yn flynyddol a chaiff yr ymatebion eu casglu a'u crynhoi mewn adroddiad.

Gwelwyd adroddiad mis Mai 2018, a oedd yn cynnwys adborth cadarnhaol gan deuluoedd a rhanddeiliaid eraill mewn meysydd fel

ansawdd y gofal, y staff, y rheolwr a'r dewis a'r amrywiaeth o weithgareddau.

3.6 Staff

Yn ddiweddar, mae'r darparwr wedi recriwtio 12 aelod newydd o staff o ganlyniad i dwf y busnes ac er mwyn gwasanaethu pecynnau gofal ychwanegol. Mae'n parhau i fod â chyfraddau cadw staff da a dim ond un aelod o'r staff sydd wedi gadael yn ystod y 12 mis diwethaf.

Cadarnhaodd y rheolwr nad yw'n defnyddio staff asiantaeth a phe bai unrhyw absenoldebau oherwydd salwch, y byddai'r staff eraill yn cyflenwi.

Penderfynir ar lefelau staffio a'u diwygio'n barhaus, gan ddibynnu ar anghenion yr unigolion ac ymgynghorir â gweithwyr cymdeithasol os bydd angen lleihau neu gynyddu oriau.

Mae'r darparwr yn gweithredu system ar alw i ddarparu cymorth, cyngor a chanllawiau i staff yn yr eiddo sy'n cael unrhyw broblemau, a hynny ddydd a nos.

Mae pob aelod newydd o'r staff yn cael hyfforddiant cynefino trylwyr ac mae'r darparwr yn parhau i ddefnyddio'r fframwaith cynefino a grëwyd gan Gyngor Gofal Cymru. Dywedodd y Rheolwr fod Evergreen wrthi'n diweddarau'r hyfforddiant cynefino i Fframwaith Cynefino Cymru Gyfan.

Dywedodd y Rheolwr fod Evergreen yn cael gafael ar hyfforddiant drwy gwmni preifat o'r enw G Care ar hyn o bryd, a'i fod yn ffafrio'r opsiwn hwn gan fod modd teilwra'r cyrsiau i anghenion yr unigolion sy'n derbyn cymorth. Dywedodd y Rheolwr hefyd ei fod yn darparu dosbarthiadau hyfforddi a bod tenantiaid yn gallu dilyn cyrsiau o ddiddordeb iddynt.

Caiff yr hyfforddiant ei werthuso drwy sesiynau goruchwyllo gyda'r staff a'r holiadur adborth a gwblheir ar ddiwedd pob cwrs. Bydd Rheolwyr hefyd yn mynychu rhai cyrsiau er mwyn sicrhau eu bod yn dal i fod yn addas i'r diben.

Mae'r staff yn cael eu goruchwyllo ar sail un i un bob 3 mis, fel sy'n ofynnol, ac maent yn cael arfarniad blynyddol. Roedd fformat y ffurflen oruchwyllo a welwyd yn dda gyda'r opsiwn o geisio sesiwn un i un gyda'r rheolwr. Roedd y sesiynau goruchwyllo a'r arfarniadau a welwyd ar ffeil yn gyfredol.

4 Camau Unioni / Datblygiadol

4.1 Camau Unioni

Dim

4.2 Camau Datblygiadol
Dim

5 **Casgliad**

Roedd yr ymweliad yn gadarnhaol a thrafodwyd llawer o arferion gwaith, a'u cydnabod, yn ystod yr ymweliad. Roedd yn amlwg bod y darparwr yn symleiddio ffurflenni er mwyn hwyluso gofal da, cyfathrebu'n effeithiol a gwella'r gwasanaethau a ddarperir. Anogir y darparwr i gynnal y safonau a welwyd yn ystod yr ymweliad.

Noder Bydd yr adroddiad hwn ar gael ar wefan Cyngor Bwrdeistref Sirol Caerffili. Bydd copïau caled o'r adroddiad hefyd ar gael i ddefnyddwyr y gwasanaeth a/neu'u teuluoedd ar gais.