CYNGOR BWRDEISTREF SIROL CAERFFILI, Y GYFARWYDDIAETH GWASANAETHAU CYMDEITHASOL

TÎM COMISIYNU

ADRODDIAD MONITRO CONTRACTAU

Enw/Cyfeiriad y Darparwr: I-Care, 1-3 Victoria House, Stryd Victoria, Cwmbrân. NP44 3JS

Dyddiad yr Ymweliad: Dydd Gwener 13eg Hydref 2017

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

Yn bresennol: Louise Madden, Rheolwr Cofrestredig
Jade Jackman, Rheolwr y Gangen

1. Cefndir

1.1 Mae I-Care (Autumn Leaves cyn hynny) wedi bod yn ddarparwr cofrestredig o Wasanaethau Gofal Cartref ym Mwrdeistref Sirol Caerffili ers 2011. Ar adeg yr ymweliad, roedd y sefydliad yn darparu tua 380 awr o ofal a chymorth bob wythnos i 30 o bobl.

1.2 Pwrpas yr ymweliad monitro oedd adolygu'r argymhellion a wnaed yn ystod yr ymweliad monitro contract blaenorol a gynhaliwyd ar 17 Awst 2016 ac i edrych ar y ddogfennaeth ar gyfer pobl sy'n derbyn pecyn gofal a ffeiliau staff.

1.3 Gan ddibynnu ar y canfyddiadau yn yr adroddiad, efallai y bydd I-Care yn derbyn camau unioni a datblygu i'w cwblhau. Y camau unioni yw'r rhai y mae'n rhaid eu cwblhau (fel y'u rheolir gan ddeddfwriaeth) a'r camau datblygu yw'r argymhellion arfer da.

1.4 Ar adeg yr ymweliad blaenorol, nodwyd 6 o gamau unioni a 2 gam datblygu. Aethpwyd ar drywydd y rhain ac amlinellir y canfyddiadau yn adran 2 isod.

2. Argymhellion blaenorol

2.1 I-Care i sicrhau bod tystiolaeth o hyfforddiant Cymorth Cyntaf y staff yn cael ei rhoi ar ffeiliau staff. (Rheoliadau Gofal Cartref atodlen 3 (8)

Wedi bodloni: O ffeiliau'r aelodau staff a welwyd, roedd tystysgrifau Cymorth Cyntaf yn bresennol.

2.2 Tystiolaeth fod y rhaglen gynefino wedi'i chwblhau a bod cofnod o hynny yn ffeiliau staff. (NMS 19.2)
Wedi bodloni: O ffeiliau'r aelodau staff a welwyd, roedden nhw'n cynnwys gwybodaeth bod y rhaglen gynefino wedi'i chwblhau.

2.3 Cynnwys misoedd yn ogystal â blynyddoedd ar gofnod cyflogaeth ar ffurflen gais i egluro unrhyw fylchau mewn cyflogaeth. (Rheoliadau Gofal Cartref atodlen 3 (9)
Wedi bodloni: Cyflwynwyd ffurflen gais newydd sy'n cynnwys misoedd a blynyddoedd.

2.4 Cofnodion cyfweliadau i'w llofnodi, dyddio ac i gynnwys swydd aelod o staff (NMS 17.3)
Wedi bodloni'n rhannol: O'r cofnodion cyfweliadau a welwyd, roedden nhw wedi'u llofnodi ond nid oeddent yn cynnwys swydd aelod o staff.

2.5 Dau eirda ysgrifenedig i'w gael cyn gwneud penodiad. Dylai un fod o gyn-gyflogwr. Bydd y rhain yn cael eu dilyn gan alwad ffôn a thystiolaeth bod hynny wedi digwydd. (NMS 17.3)
Wedi bodloni: Roedd y ffeiliau staff a welwyd yn ystod yr ymweliad yn cynnwys y ddau eirda angenrheidiol gyda thystiolaeth o alwad ffôn yn dilyn hynny.

2.6 Dangos tystiolaeth bod sesiynau goruchwylio ac arfarniadau blynyddol wedi'u cynnal gyda phob aelod o staff (NMS 21.2)
Heb ei fodloni: Roedd y matrics goruchwylio yn cael ei ddiweddaru a ddim ar gael i'w weld yn ystod yr ymweliad.

3. Canfyddiadau o'r Ymweliad

3.1 *Proses gynllunio gofal a gwasanaeth*

3.1.1 Gwelwyd dwy ffeil yn ystod yr ymweliad monitro. Roedd y ddau gynllun gwasanaeth a welwyd yn cynnwys yr holl anghenion cymorth o gynlluniau gofal Cyngor Bwrdeistref Sirol Caerffili a gwybodaeth ddigonol a chyfredol, er mwyn cyflawni'r gwasanaeth angenrheidiol a chwblhau'r tasgau.

3.1.2 Nododd y swyddog monitro contractau fod y Cynlluniau Cyflenwi Gwasanaethau ar y ffeiliau a welwyd yn ystod yr ymweliad monitro wedi'u hysgrifennu'n dda, er eu bod yn canolbwyntio ar dasgau yn hytrach na chanolbwyntio ar y person sy'n derbyn gofal. Roedden nhw hefyd yn cynnwys rhywfaint o wybodaeth am fywyd y person, er na chafodd ei chwblhau'n llawn. Dyma faes i'w ddatblygu ar gyfer pob unigolyn ac i gynnwys mwy o wybodaeth am ddewisiadau, chwaeth bersonol a thasgau y gellir eu gwneud yn annibynnol.

3.1.3 Llofnodwyd y ddau gynllun darparu gwasanaethau gan y person oedd yn derbyn y gofal a hefyd gan yr unigolyn oedd yn cynrychioli I-Care. Ceir hefyd gyfle ar y ffurflen am sylwadau aelodau'r teulu a sylwadau eiriolwr.

3.1.4 Roedd y ffeiliau yn cynnwys amserlen ofal glir gydag amseroedd manwl a hyd ymweliadau. Llofnodwyd y rhain gan y ddau unigolyn, serch hynny, dim ond un oedd wedi'i llofnodi gan staff I-Care.

3.1.5 Roedd y cynlluniau gofal dyddiol yn fanwl – gan ymwneud â thasgau y dylid eu cwblhau gyda chyfarwyddiadau cam wrth gam o ddechrau'r ymweliad tan ddiwedd yr ymweliad.

3.1.6 Roedd asesiadau risg addas ar ffeil ar gyfer tasgau gofal perthnasol a ffactorau amgylcheddol.

3.1.7 Dangoswyd tystiolaeth o adolygiadau ar ffeil gydag ymweliadau â chartrefi cleientiaid ar gyfer adolygiadau ffurfiol bob chwe mis ond hefyd adolygiadau ffôn rhwng y cyfnodau hynny.

3.1.8 Gwelwyd cofnodion monitro ymweliadau ar gyfer defnyddwyr gwasanaeth dros gyfnod o wythnos, a chymharwyd y rhain gyda'r ymweliadau a drefnwyd. Roedd yn galonogol nodi bod y mwyafrif o ymweliadau'n para'n agos iawn at yr amser a gynlluniwyd.

3.1.9 Gwelwyd rotas staff, ac roedd yn amlwg bod ymweliadau wedi'u cynllunio'n dda, ac amser teithio priodol wastad wedi'i drefnu rhwng ymweliadau.

3.1.10 O edrych ar rotas y staff yn ogystal ag amseroedd go iawn, roedd yn amlwg o'r wybodaeth a welwyd fod y staff yn gallu dilyn eu hymweliadau yn gyson iawn.

3.2 ***Recriwtio, Hyfforddiant a Goruchwyliaeth***

3.2.1 Gwelwyd dwy ffeil staff fel rhan o'r ymweliad monitro. Roedd gan y ddwy ffeil luniau diweddar o aelodau staff.

3.2.2 Roedd tystiolaeth ar y ddwy ffeil o gofnodion cyfweld manwl. Cyflwynwyd gwaith papur newydd ar gofnodi cyfweliadau ers yr ymweliad monitro diwethaf, sy'n llawer mwy manwl, ac mae'n cynnwys cwestiynau penodol am y swydd hefyd, gan gynnwys senarios.

3.2.3 Dangosodd un cofnod o gyfweliad fod bwlch mewn cyflogaeth wedi'i gwestiynu yn ystod y cyfweliad, lle cafwyd esboniad ac fe'i gofnodwyd.

3.2.4 Roedd y ddwy ffeil staff yn cynnwys y ddau eirda angenrheidiol oedd hefyd wedi'u dilyn gyda galwad ffôn a gofnodwyd gan staff I-Care.

3.2.5 Dangoswyd tystiolaeth o dystysgrifau Datgelu a Gwahardd ar y ddwy ffeil a'u llofnodi a'u dyddio gan staff I-Care.

3.2.6 Roedd y ddwy ffeil yn cynnwys contractau cyflogaeth oedd yn cynnwys swydd ddisgrifiad, serch hynny, nid oedd y naill gopi na'r llall yn y ffeil wedi'i lofnodi gan y gweithiwr na staff I-Care.

3.2.7 Esboniodd y rheolwr fod staff yn cael eu goruchwylio mewn sawl ffordd bob mis. Mae gan I-Care raglen dreigl o Adolygiadau Perfformiad Gofal Cymdeithasol, Archwiliadau yn y fan a'r lle yn ogystal â Goruchwyliaeth.

3.2.8 Cynhelir cyfarfodydd tîm yn fisol a rhannwyd cofnodion gyda'r swyddog monitro. Roedd y pynciau a drafodwyd yn cynnwys cyfrinachedd, newidiadau shifft, ffiniau proffesiynol a defnydd o fonitro galwadau electronig.

3.2.9 Roedd tystiolaeth ar ffeil o archwiliadau yn cael eu cynnal ar staff yn y fan a'r lle. Roedd yr archwiliadau hyn yn cynnwys amser cyrraedd o'i gymharu ag amser y rota, gwisgo'n briodol, gwirio cynllun gofal, gwirio cyfarpar, y defnydd o fonitro galwadau, rheoli heintiau, cyfathrebu a chadarnhau boddhad cwsmeriaid. Llofnodwyd y rhain gan aelod o staff, goruchwyliwr a rheolwr.

3.2.10 Roedd adborth cwsmeriaid hefyd yn rhan o'r gwaith papur ar ymchwiliadau yn y fan a'r lle. Rhoddir cyfle i gleientiaid roi sylwadau ar y gofal a dderbyniwyd ac i gynnig awgrymiadau

3.2.11 Edrychwyd ar ffeiliau hyfforddi staff ar wahân a oedd yn cynnwys cwblhau hyfforddiant cynefino, ac roedd yr holl dystysgrifau yn bresennol.

3.2.12 Cedwir y matrics hyfforddiant yn electronig a chytunodd y darparwr i anfon y matrics ymlaen at y Tîm Comisiynu.

3.3 ***Perfformiad Gwasanaethau***

3.3.1 Cwblhawyd yr arolygiad diwethaf a gynhaliwyd gan AGGCC ym mis Ebrill 2016 ac ni nodwyd unrhyw feysydd gwella. Nododd yr arolygydd fod gwelliannau wedi eu gwneud ers yr ymweliad diwethaf. Fe ddywedodd fod 'yr unigolion fuon ni'n siarad â nhw yn llawn canmoliaeth o ymroddiad y rheolwyr a'r staff a gyflogir gan yr asiantaeth'.

3.3.2 Darparwyd yr adroddiad sicrhau ansawdd ar gyfer 2016 yn ystod yr ymweliad. Gwnaed hyn drwy gyfrwng holiadur a anfonwyd at bob cleient. Yna dadansoddwyd y canlyniadau ar gyfer meysydd o ragoriaeth a meysydd o dan-gyflawni. Roedd mwyafrif y canlyniadau yn bositif gyda chleientiaid yn rhoi sgôr 'ardderchog' neu 'dda' am y gwasanaeth a dderbyniwyd.

4. Camau Unioni/Datblygu

4.1 Camau Unioni

4.1.1 Tystiolaeth bod y sesiynau goruchwylio a'r arfarniadau blynyddol yn cael eu cynnal gyda phob aelod o staff. (NMS 21: 2)
Ar unwaith a pharhaus: Nid oedd y Matrics Goruchwylio ar gael adeg yr ymweliad, I-Care i anfon copi o'r matrics at y tîm Comisiynu cyn gynted â phosibl.

4.1.2 Contractau cyflogaeth i'w llofnodi gan weithiwr ac aelod o staff I-Care, i ddangos tystiolaeth o dderbyn ac o ddeall y contract cyflogaeth a'r swydd ddisgrifiad. (NMS 17: 6)
Ar unwaith a pharhaus

4.2 Camau Datblygu

4.2.1 Y cynlluniau Darparu Gwasanaethau i ymgorffori galluoedd a dewisiadau unigol. Nid oedd y cynlluniau darparu gwasanaethau a welwyd, yn rhoi manylion ynglŷn â'r hyn y gall y person ei wneud yn annibynnol. Er mwyn annog annibyniaeth a grymuso'r person sy'n derbyn y gofal, mae angen i ofalwyr wybod faint o gefnogaeth i'w gynnig, i wneud tasgau penodol.

4.2.2 Manylion adran Gwasanaeth Cwsmer a Chwynion Cyngor Bwrdeistref Sirol Caerffili i'w ychwanegu at Bolisi Cwynion I-Care.

4.2.3 Llofnodi a dyddio cofnodion cyfweliadau gan gynnwys swydd aelod o staff.

4.2.4 Matrics Hyfforddi i'w anfon at y tîm comisiynu cyn gynted â phosib.

5. Casgliadau

5.1 Cafwyd cydnabyddiaeth fod y ffeiliau a welwyd wedi'u cyflwyno a'u trefnu'n dda, sy'n golygu bod y mwyafrif o'r wybodaeth angenrheidiol yn hawdd i'w leoli. Rhoddwyd unrhyw wybodaeth y gofynnwyd amdani yn brydlon gan y rheolwr.

5.2 Mae I-Care wedi symud adeilad ers yr ymweliad monitro diwethaf. Mae'r adeilad newydd yn fwy addas i anghenion y busnes. Mae hyn yn golygu y gall staff ddefnyddio'r swyddfa yn amlach gan fod ystafelloedd ar gyfer cyfarfodydd/hyfforddiant a digon o lefydd parcio.

5.3 Roedd yn galonogol bod 5 o'r 8 cam gweithredu a argymhellwyd yn flaenorol wedi eu bodloni a bod y 3 arall wedi'u bodloni'n rhannol. Dangosodd hyn fod I-Care wedi gwneud newidiadau i waith papur a phrosesau yn ystod y flwyddyn ddiwethaf

sydd wedi gwella'r dogfennau a'r broses gofnodi ar gyfer pobl sy'n derbyn pecynnau gofal yn ogystal â ffeiliau staff.

5.4 Yn unol â'r strategaeth monitro contractau, cynhelir ymweliad monitro arall â'r swyddfa ymhen tua 12 mis oni bai bod angen ymweliad cyn hynny. Bydd adroddiad ar wahân hefyd yn cael ei gwblhau sy'n amlinellu'r sylwadau a ddarparwyd gan grŵp o bobl sy'n derbyn cymorth gan I-Care a'u perthnasau.

5.5 Hoffai'r Swyddog Monitro Contractau gymryd y cyfle hwn i ddiolch i'r Rheolwr am ei hamser a'i lletygarwch yn ystod yr ymweliadau.

Awdur: Ceri Williams
Swydd: Swyddog Monitro Contractau
Dyddiad: 05 Ionawr 2018

Sylwer. 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 o ofyn amdanyn nhw.