

Rhoi sicrwydd ynglŷn ag ansawdd a diogelwch gwasanaethau yn ystod pandemig COVID-19

Mai 2020

1. Datganiad o ddiben

Yn ystod argyfwng COVID-19, ein blaenoriaeth yw parhau i roi sicrwydd i'r cyhoedd a Gweinidogion fod y gwasanaethau rydym yn eu harolygu a'u rheoleiddio yn gwneud popeth o fewn eu gallu i hybu diogelwch a llesiant pobl. Rydym yn dilyn tri phrif egwyddor:

- byddwn yn canolbwyntio ein gweithgarwch lle mae ei angen fwyaf er mwyn sicrhau bod pobl yn cael gofal diogel – mae hyn yn golygu canolbwyntio ar y meysydd hynny lle rydym o'r farn bod y risg i ansawdd y gofal ar ei huchaf, a lle y gallwn wneud y gwahaniaeth mwyaf
- byddwn yn cefnogi darparwyr drwy ystyried sut y gallwn weithredu'n hyblyg ac yn gymesur
- byddwn yn anrhydeddu ein dyletswydd i ofalu am ein cydweithwyr yn Arolygiaeth Gofal Cymru (AGC)

Er mwyn cyflawni hyn, byddwn yn addasu ein gwaith craffu gan sicrhau na fydd AGC yn peri risg afresymol i bobl sy'n defnyddio gwasanaethau, staff y gwasanaethau hynny na staff AGC, a byddwn yn gweithio yn unol â'r canllawiau cenedlaethol. Bydd hyn yn ein galluogi i wneud y canlynol:

- cyflawni dyletswyddau statudol AGC i fonitro diogelwch a llesiant pobl sy'n defnyddio gwasanaethau gofal cymdeithasol a gofal plant, heb ychwanegu baich afresymol at system sy'n delio â heriau digynsail ar hyn o bryd
- hyrwyddo tryloywder am yr ymateb i COVID-19 a sicrhau y gellir dysgu gwersi'n gyflym

2. Trosolwg o'n trefniadau sicrwydd a monitro

Rydym yn cynnal y gweithgareddau goruchwyllo canlynol. Mae'r rhain yn debygol o gael eu cynnal ar yr un pryd.

1. Deall a monitro effaith newidiadau i bolisiâu

- ystyried effaith pwerau cyfreithiol newydd yn ymwneud â gofal plant a gofal cymdeithasol a gyflwynwyd fel rhan o'r ymateb ar gyfer gwasanaethau a phobl
- monitro'r defnydd o'r pwerau newydd i agor gwasanaethau gofal cymdeithasol sydd wedi'u heithrio rhag cofrestru o dan ddeddfwriaeth frys COVID-19

2. Sefydlu llinellau cyfathrebu er mwyn sicrhau y caiff y wybodaeth ganlynol (nid yw'n rhestr hollgynhwysfawr) ei chyflwyno'n rheolaidd a'i choladu gan AGC

- cysylltu â swyddogion polisi Llywodraeth Cymru yn rheolaidd
- cynnal cyfarfodydd rheolaidd â'r Dirprwy Weinidog dros lechyd a Gwasanaethau Cymdeithasol
- cysylltu â Chomisiynydd Pobl Hŷn Cymru a Chomisiynydd Plant Cymru yn rheolaidd
- cyfrannu at gyfarfodydd COVID-19 a arweinir gan Lywodraeth Cymru
- adroddiadau dyddiol ar y sefyllfa gan Ganolfan Cydgysylltu Argyfyngau Cymru
- gwybodaeth a geir drwy ohebiaeth a galwadau ffôn ag AGC
- gwybodaeth gan bartneriaid a rhanddeiliaid allweddol
- gwybodaeth gan sianeli cyfryngau, gan gynnwys y cyfryngau cymdeithasol
- coladu gwybodaeth a geir drwy alwadau ffôn am sgwrs â darparwyr
- coladu gwybodaeth a geir o drafodaethau ag awdurdodau lleol
- galwadau wythnosol ag EPSO (Partneriaeth Ewropeaidd ar gyfer Sefydliadau Goruchwylio) er mwyn deall dulliau gweithredu arolygiaethau eraill yn rhyngwladol

3. Dadansoddi'r wybodaeth a gasglwyd i asesu risgiau a phennu blaenoriaethau

- nodi problemau a phryderon penodol mewn gwasanaethau/awdurdodau lleol unigol, er enghraifft:
 - prinder staff aciwt
 - clystyrau o achosion o COVID-19 a marwolaethau o ganlyniad i'r haint
 - pryderon am arweinyddiaeth
 - pryderon sy'n codi am allu ac adnoddau lleol a chymesuredd yr ymateb
 - achosion presennol o ddiffyg cydymffurfio
 - darparwyr nad ydynt yn dilyn canllawiau lechyd Cyhoeddus Cymru / byrddau iechyd lleol wrth ymateb i COVID-19
- nodi themâu sy'n dod i'r amlwg ar draws gwasanaethau/awdurdodau lleol, er enghraifft:
 - prinder cyfarpar
 - prinder staff
 - digonolrwydd lleoliadau
 - llai o atgyfeiriadau diogelu
- defnyddio gwybodaeth i wneud argymhellion ar sail risg ar gyfer monitro a/neu arolygu (diweddariadau wythnosol)

4. Dull monitro mwy gweithredol os bydd y gwaith dadansoddi uchod yn awgrymu bod angen hynny. Gallai hyn gynnwys un neu fwy o'r camau gweithredu canlynol:

- hysbysu darparwyr / awdurdodau lleol / byrddau iechyd / Llywodraeth Cymru am ein pryderon yn ysgrifenedig a gofyn am ymateb
- ceisio gwybodaeth drwy ddulliau rhithwir gan wasanaethau penodol
- cynnal cyfarfodydd sicrwydd ag uwch-arweinwyr awdurdodau lleol
- cynnal ymweliadau arolygu â gwasanaethau

3. Sut y byddwn yn monitro

Gwasanaethau Rheoleiddiedig

Ar gyfer gwasanaethau sydd wedi'u cofrestru â ni, byddwn yn canolbwyntio ar ddiogelwch pobl a sicrhau y caiff hawliau pobl eu cynnal. Byddwn hefyd yn edrych ar arweinyddiaeth gwasanaethau, gan gynnwys y trefniadau ar gyfer sicrhau llesiant staff, rheoli achosion o COVID-19 a rheoli heintiau.

Ein nod yw gweithio'n agos gyda chomisiynwyr a sefydliadau eraill er mwyn lleihau'r baich ar ddarparwyr a sicrhau y caiff cymorth ei gydgyssylltu.

Rhan allweddol o'r dull gweithredu yw ffonio gwasanaethau a chael sgysiau agored a gonest fel y gallwn helpu darparwyr i ddatrys unrhyw broblemau a gwneud penderfyniadau er mwyn helpu i gadw pobl yn ddiogel.

Bydd ein sgysiau dros y ffôn yn ein helpu i ddeall ac archwilio'r canlynol:

- y pwysau a'r heriau a wynebwr gan ddarparwyr gofal a'r system gofal yn ehangach
- sut mae gwasanaethau'n defnyddio dulliau rheoli arloesol, fel y gallwn rannu'r gwersi i'w dysgu

Byddwn yn defnyddio gwybodaeth am wasanaethau gan ffynonellau presennol a ffynonellau newydd i benderfynu a oes angen i ni gysylltu am sgwsr gefnogol dros y ffôn, neu ba mor aml y mae angen i ni wneud hynny. Byddwn hefyd yn defnyddio ein gwybodaeth ychwanegol a'n profiad o wasanaethau unigol i flaenoriaethu galwadau. Rydym ar gael i gynnig cymorth i bob darparwr yn ystod y cyfnod anodd hwn ac rydym yn eu hannog i'n ffonio os bydd angen cyngor arnynt.

Bydd gwasanaeth y mae gennym bryderon amdano neu sydd ar ein llwybr gorfodi yn cael mwy o gyswllt gan ei arolygydd, gan y byddwn yn parhau i fonitro'r gwasanaeth ac i ymgysylltu ag ef nes y bydd y cyfnod brys drosodd. Mae'r dull gweithredu hwn yn golygu y gallwn dargedu ein cymorth a'n camau gweithredu yn y ffordd fwyaf effeithiol.

Byddwn hefyd yn diweddarau ein Cwestiynau Cyffredin ar ein gwefan (<https://arolygiaethgofal.cymru/coronafeirws-covid-19-cwestiynau-cyffredin>).

Pryderon penodol am gartrefi gofal

Dengys profiad a thystiolaeth AGC fod cartrefi gofal yn wynebu risg anarferol o uchel yn ystod y pandemig presennol. Mae pryderon penodol yn cynnwys:

- materion amgylcheddol mewn rhai cartrefi gofal, gan gynnwys ystafelloedd ymolchi a rennir
- tebygolrwydd uwch o iechedd corfforol gwael presennol, ynghyd â phroblemau o ran y system imiwnedd ac iechedd anadlol
- pobl heb alluedd meddyliol i gydymffurfio â'r canllawiau ar gadw pellter cymdeithasol
- tebygolrwydd uwch o iechedd meddwl gwael, y gall yr angen i ynysu a diffyg ymweliadau a gweithgareddau effeithio arno ymhellach
- gall prinder staff a morâl isel effeithio ar allu'r gwasanaeth i ofalu am bobl

Gweithgareddau monitro mewn gwasanaethau oedolion a phlant

Mae gweithgareddau monitro yn cynnwys:

- galwadau ffôn rheolaidd â darparwyr am sgwrs casglu gwybodaeth drwy holiaduron a'i storio ar ein system rheoli cofnodion ar-lein (CaSSI) Yna, caiff themâu eu coladu a'u dadansoddi
- dadansoddi hysbysiadau yn ymwneud â COVID-19 yn ddyddiol. Cynnal trafodaethau dilynol â darparwyr lle bo angen (er enghraifft, niferoedd uchel) gan gofnodi'r ymateb ar CaSSI
- dadansoddi nifer y marwolaethau a gofnodwyd mewn cartrefi gofal yn ddyddiol. Cynnal trafodaethau dilynol â darparwyr lle bo angen (er enghraifft, niferoedd uchel) gan gofnodi'r ymateb ar CaSSI
- cyswllt wythnosol â thimau comisiynu awdurdodau lleol er mwyn rhannu gwybodaeth am ddarparwyr
- mynd ar drywydd pob achos o ddiffyg cydymffurfio heb ei ddatrys drwy anfon llythyr yn gofyn am ddiweddariad ar gynnydd
- ystyried pob pryder a godwyd a mynd i'r afael ag ef yn ôl yr angen

Caiff y wybodaeth a gesglir fel rhan o'n gweithgareddau monitro ei dadansoddi a'i thriongli er mwyn nodi gwasanaethau dan bwysau. Caiff y rhain eu hystyried gan uwch-reolwyr yn unol â'r broses a nodir mewn canllawiau mewnol.

Gweithgareddau monitro mewn gwasanaethau Gofal plant a Chwarae

Mae gweithgareddau monitro yn cynnwys:

- monitro pryderon a godwyd a mynd i'r afael â nhw gyda gwasanaethau yn ôl yr angen
- monitro hysbysiadau am achosion o COVID-19 a chynnal trafodaethau dilynol â gwasanaethau

- monitro hysbysiadau am iacio'r Safonau Gofynnol Cenedlaethol, gan gynnwys y gallu i gynyddu niferoedd, a chynnal trafodaethau dilynol â gwasanaethau
- cynnal cyfarfod misol â swyddogion arweiniol gofal plant awdurdodau lleol
- cynnal cyfarfod misol â chynrychiolwyr rhanddeiliaid drwy 'Cwlwm'
- mynd ar drywydd pob achos o ddiffyg cydymffurfio heb ei ddatrys drwy anfon llythyr yn gofyn am ddiweddariad ar gynnydd
- blaenoriaethu galwadau ffôn am sgwrs â gwasanaethau sy'n dal i weithredu yn ôl dyddiad yr arolygiad diwethaf neu'r meysydd o bryder a nodwyd
- cymryd camau gorfodi priodol lle bo angen

Ymweliadau arolygu

Lle bydd ein gweithgareddau monitro yn nodi pobl a all wynebu risg uwch, mae'n bosibl y bydd angen i ni gynnal ymweliad arolygu. Dim ond lle na fydd ein gweithgareddau monitro oddi ar y safle, gan gynnwys gwaith ymgysylltu â'r darparwr, wedi darparu digon o dystiolaeth i'n bodloni bod pobl yn ddiogel neu lle bydd pryderon wedi cael eu codi y gellir ond eu hystyried yn iawn ar y safle, y bydd hyn yn digwydd. Wrth gynnal arolygiad, byddwn yn gwneud y canlynol:

- treulio cyn lleied o amser ar y safle ag sydd ei angen arnom i asesu'r sefyllfa a chasglu'r wybodaeth angenrheidiol
- darparu Cyfarpar Diogelu Personol i arolygwyr yn unol â chanllawiau Iechyd Cyhoeddus Cymru
- chwilio am wirfoddolwyr ymhlith staff heb gyfrifoldebau gofalu/cyflyrau iechyd sylfaenol
- lle y bo angen, cynnal ymweliadau ar y cyd â swyddog diogelu'r cyhoedd naill ai o Iechyd Cyhoeddus Cymru neu'r awdurdod lleol

Lle bydd angen i ni gymryd camau, byddwn yn dilyn ein proses sicrhau gwelliant a gorfodi (<https://arolygiaethgofal.cymru/sites/default/files/2020-01/200121-polisi-ar-sicrhau-gwelliant-a-gorfodi-cy.pdf>).

O ran awdurdodau lleol, rydym yn awyddus i wybod sut y caiff prosesau diogelu eu rheoli a sut y caiff hawliau pobl eu cynnal. Byddwn hefyd yn monitro arweinyddiaeth gwasanaethau, gan gynnwys y trefniadau ar gyfer cefnogi'r sector gofal cymdeithasol, rheoli achosion o COVID-19 a rheoli heintiau. Mae ein gweithgareddau'n cynnwys:

- ysgrifennu i bob awdurdod lleol yn ceisio sicrwydd ynghylch diogelu
- cysylltu â phenaethiaid/cyfarwyddwyr gwasanaethau yn rheolaidd
- cysylltu ag Arolygiaeth Gofal Iechyd Cymru (AGIC), Estyn a Swyddfa Archwilio Cymru ynglŷn â phryderon sy'n codi
- cynnal trafodaethau rheolaidd â swyddogion polisi Llywodraeth Cymru er mwyn rhannu gwybodaeth

Byddwn yn parhau â'n gweithgareddau sicrwydd ychwanegol mewn perthynas ag awdurdodau lleol sy'n destun pryder. Gall hyn gynnwys gwaith ymgysylltu strwythuredig rheolaidd ag uwch-arweinwyr, adolygiadau sicrwydd a monitro ychwanegol a sgysiau â chydreoleiddwyr.

4. Ein dull o ymdrin â cheisiadau i gofrestru

Rydym wedi addasu ein prosesau cofrestru er mwyn ein galluogi i barhau i brosesu ceisiadau i gofrestru ac amrywiadau. Rydym yn ail-flaenoriaethu gwaith er mwyn creu mwy o gapasiti ar gyfer y sector gofal cymdeithasol a'r sector gofal plant a chwarae.

5. Gweithgarwch arall i gefnogi ein hymateb i COVID-19

Rydym yn parhau i ddarparu un pwynt cyswllt i ddarparwyr ac aelodau o'r cyhoedd.

Gwnaethom gyhoeddi datganiad ar y cyd ag AGIC er mwyn annog pobl i rannu unrhyw bryderon â ni.

Mae ein tîm gwybodaeth yn casglu ac yn dadansoddi data er mwyn llywio gweithgarwch monitro yn ogystal â gwaith cynllunio a llunio polisiau cenedlaethol.

Mae cyfathrebu clir rheolaidd â rhanddeiliaid allweddol yn hollbwysig yn ystod y pandemig. Byddwn yn gwneud hyn mewn nifer o ffyrdd:

- rhannu gohebiaeth a gwybodaeth â darparwyr ar ran Llywodraeth Cymru ac Iechyd Cyhoeddus Cymru
- cyfrannu at y bwletin wythnosol a gyd-gysylltir gan Gymdeithas Cyfarwyddwyr Gwasanaethau Cymdeithasol Cymru ar gyfer awdurdodau lleol a darparwyr cofrestredig Deddf Rheoleiddio ac Arolygu Gofal Cymdeithasol (Cymru) 2016
- diweddarau gwefan AGIC, gan gynnwys y Cwestiynau Cyffredin a'r adnoddau defnyddiol, yn rheolaidd
- rhannu diweddariadau rheolaidd â sefydliadau cynrychioliadol