

CYNGOR SIR YNYS MON	
ADRODDIAD I:	Pwyllgor Sgriwtini Partneriaethau ac Adfywio
DATE:	12 Tachwedd 2015
PWNC	Galw Gofal
AELOD PORTFFOLIO :	Aled Morris Jones
AWDUR:	Alwyn Jones
Tel:	01248752707
E-BOSTI:	alwynrhysjones@ynysmon.gov.uk

1.0 ARGYMHELLION

- Bod yr awdurdod yn parhau â chytundeb y bartneriaeth y tu hwnt i'r cyfnod cychwynnol o 5 mlynedd. Bydd yr argymhelliad hwn yn ddibynnol ar ystyried barn caffael yn llawn
- Yn cydnabod y buddion i'r awdurdod yn ffurfiol;
- Yn cydnabod y buddion i Bartneriaid yn ffurfiol;
- Yn cydnabod gwerth enw da'r cydweithrediad gyda Galw Gofal / Care Connect yn cael ei ystyried yn wasanaeth proffil uchel yng Nghymru.
- Nodi'r Adroddiad Blynyddol 2014/15

2.0 RHESYMEG.

- 2.1 Mae gwasanaeth Monitro Galwadau Rhanbarthol Gogledd Cymru Galw Gofal / Care Connect yn gydweithrediad anstatudol a wneir o fewn fframwaith cyfreithiol. Mae'r cydweithrediad yn seiliedig ar fodel yr awdurdod arweiniol, gyda swyddogaethau wedi'u dirprwyo i gyflawni goblygiadau'r cytundeb, darparu'r gwasanaeth, gan gynnwys darparu gwasanaethau cefnogi TG, Cyllid, AD, Cyfreithiol ac ati, i Gonwy yn defnyddio'r pwerau yn Adran 101 o Ddeddf Llywodraeth Leol 1972, Adran 2 o Ddeddf Llywodraeth Leol 2000 ac Adran 47 o Ddeddf Gofal 1990. Mae gan y cydweithrediad fuddion o ran enw da a buddion ariannol sylweddol ar gyfer Cyngor Bwrdeistref Sirol Conwy.
- 2.2 Dyddiad dechrau'r cytundeb oedd 1 Mehefin 2011; mae cyfnod cychwynnol y cytundeb am gyfnod o 5 mlynedd, yn dod i ben ar 31 Mai

2016. Gall y partiön derfynu'r cytundeb yn ystod y cyfnod cychwynnol hwn yn unol â darpariaethau cymal 30 yn UNIG, sy'n amddiffyn pob parti yn ystod y cyfnod cychwynnol, oni bai bod unrhyw un o'r partiön wedi torri'r amodau'n sylweddol.

2.3 Mae cymal 6 y cytundeb yn darparu y bydd y cytundeb yn parhau'n awtomatig ar ôl y 'cyfnod cychwynnol' a gall y partiön roi 12 mis o rybudd o unrhyw derfyniad, oni bai bod un o'r partiön wedi torri'r amodau yn sylweddol, neu trwy gytundeb ysgrifenedig rhwng y partiön.

Awdur: Alwyn Jones

Swydd: Pennaeth Oedolion

Dyddiad: 23-10-15

ATODIAD 1 GALW GOFAL

1. PWRPAS YR ADRODDIAD

Cyflwyno i'r bob Partner Awdurdod, sef Cynghorau Ynys Môn, Conwy, Gwynedd a Sir y Fflint, gwybodaeth ar gyfer craffu ar y cydweithrediad monitro galwadau rhanbarthol.

Adrodd ar y buddion i'w gwireddu gan y partneriaid yn sgil y cydweithredu.

Cyflwyno'r Adroddiad Blynyddol y Gwasanaeth Monitro Galwadau Rhanbarthol Galw Gofal am 2014/15 er gwybodaeth.

2. GWYBODAETH GEFNDIR

2.1 Rhoddwyd cymeradwyaeth wleidyddol gan bob Partner Awdurdod ym mis Hydref 2010, yn seiliedig ar achos busnes cadarn, er mwyn datblygu Gwasanaeth Monitro Teleofal Rhanbarthol gyda llinell reoli unigol.

2.2 Gosodir offer teleofal yn y cartref gyda synwryddion wedi'u dylunio i fonitro a rheoli'r risgiau sy'n gysylltiedig â byw yn annibynnol megis problemau amgylcheddol neu bersonol, e.e. tân, llifogydd, cwmpo neu grwydro o'r cartref ac ati. Mae Teleiechyd yn monitro arwyddion bywyd – pwysau gwaed, lefelau ocsigen ac ati, gan ddefnyddio technoleg i ddarparu gwasanaethau sy'n gysylltiedig ag iechyd heb fod angen teithio. Mae gan dechnoleg Teleofal a Theleiechyd y potensial i ysgwyddo rhywfaint o'r anghenion nad ydynt yn cael eu diwallu a'r pwysau a ragwelir ar wasanaethau gofal cymdeithasol ac i leihau'r pwysau ar y GIG ar ffurf gofal heb ei gynllunio. Mae Galw Gofal / Care Connect yn darparu'r gwaith monitro ar gyfer y gwasanaethau hyn ynghyd â monitro galwadau y tu hwnt i oriau arferol a gweithwyr sy'n gweithio ar eu pennau eu hunain.

2.3 Mae datblygu Teleofal yn flaenoriaeth strategol. Mae Llywodraeth Cymru yn anelu i gyhoeddi Fframwaith Teleofal, Teleiechyd a Thechnoleg Gynorthwyol ym mis Medi 2015 er mwyn gallu prif ffrydio technoleg galluogi gofal yng Nghymru. Galluogodd Grant Teleofal Llywodraeth Cymru (2006-2009) i gynghorau Gogledd Cymru ddatblygu gwasanaethau Teleofal sy'n gofyn am drefniadau monitro mwy modern a chadarn na'r hyn a ddarperir gan y canolfannau monitro larymau cymunedol traddodiadol. Mae'r Prosiect Teleofal a ariannwyd gan Gronfa Gwella Creu'r Cysylltiadau wedi galluogi adolygiad o weithrediad Teleofal a'r potensial i ddatblygu gwasanaeth monitro rhanbarthol sengl.

- 2.4** Roedd y prosiect gwreiddiol, pan gyflwynwyd Grant Teleofal Llywodraeth Cymru, yn cynnwys cynrychiolwyr o bob un o'r chwe awdurdod lleol yng Ngogledd Cymru i adolygu'r ddarpariaeth teleofal yn y rhanbarth. Arweiniodd y gwaith hwn at ddatblygu achos busnes i uno'r tair Canolfan Monitro Larymau Cymunedol a Theleofal yng Nghonwy, Sir y Fflint ac Ynys Môn yn un gwasanaeth a reolir, yn cael ei ddarparu o ganolfannau sy'n bodoli eisoes ym Mae Colwyn a Llangefni. Arweiniodd hyn at gydweithfa rhwng cynghorau Ynys Môn, Conwy, Gwynedd a Sir y Fflint.
- 2.5** Argymhellwyd Gwasanaeth Monitro Galwadau Teleofal Rhanbarthol yn seiliedig ar fanteision / effaith sefydliadol a chymunedol:
- Cynaliadwyedd ariannol a chost
 - Lleihau'r gost o fuddsoddiad yn y dyfodol wrth drosglwyddo'r gwasanaethau o larymau cymunedol i Deleofal ac felly angen mwy o 'ystod band'.
 - Ansawdd y gwasanaeth a gwydnwch
 - Galluogi achrediad i dystiolaethu safon y gwasanaeth e.e. Cymdeithas Safonau Teleofal (TSA)
- 2.6** Mae Gwasanaeth Monitro Galwadau Rhanbarthol Galw Gofal / Care Connect yn weithredol ers 1 Mehefin 2011. Mae Galw Gofal / Care Connect wedi'i ddatblygu fel gwasanaeth monitro galwadau technoleg gynorthwyol 24 awr (Teleofal a Theleiechyd) sengl gyda rheolwyr atebol, sydd hefyd yn darparu gwasanaeth monitro gweithwyr sy'n gweithio ar eu pennau eu hunain a thu hwnt i oriau arferol.
- 2.7** Mae'r gwasanaeth yn gweithredu ar ddau safle, un yn Llangefni (Pencadlys y Cyngor) ac ym Mae Colwyn (Ffordd Bugail, Bae Colwyn), gyda chysylltiadau cryf trwy gysylltiad band eang a Rhwydwaith Conwy. Gall y canolfannau redeg gyda'i gilydd neu ar wahân i sicrhau parhad busnes effeithiol os bydd ymyrraeth yn y gwasanaeth e.e. trychineb lleol.
- 2.8** Mae Galw Gofal wedi darparu:
- Gwasanaeth monitro galwadau sy'n addas ar gyfer y dyfodol sy'n gallu cefnogi'r potensial i dyfu yn dechnegol;
 - Gwasanaeth 24 awr gwbl ddwyieithog (Cymraeg a Saesneg), 365 diwrnod y flwyddyn;
 - Parhad busnes cadarn, hanfodol i fywydau os bydd trychineb sy'n gost effeithlon ac â'r gallu i ddenu mwy o fusnes;
 - Gwasanaeth sy'n addas i bwrpas gyda'r datblygiadau TG diweddaraf gan alluogi system y gellir ei ehangu.

2.9 Mae Galw Gofal / Care Connect yn achrededig i :

- God Ymarfer Cymdeithas Safonau Teleofal (TSA) 2013 – Monitro
- Cod Ymarfer Cymdeithas Safonau Teleofal (TSA) 2013 – Monitro Teleiechyd
- Safon Brydeinig ISO 9001:2008 Systemau Rheoli Ansawdd;

2.10 Y gwasanaethau a ddarperir ar hyn o bryd:

- Larymau cymdeithasol mewn tai gwarchod e.e. cordiau tynnu / offer gwasgaredig Teleofal / Teleofal symudol gyda gwasanaeth tracio GPS;
- Teleiechyd, monitro arwyddion bywyd;
- Gwasanaeth Galwadau Gwirio Ffôn – Galw rhagweithiol;
- Gweithio unigol a thracio GPS;
- Cardiau Gofalwyr – ymateb ar gyfer gofalwyr i'w cefnogi os bydd argyfwng;
- Gwasanaeth Tu Allan i Oriau Arferol
 - Tai
 - Cynnal Eiddo
 - Uned Ymddygiad Gwrthgymdeithasol
 - Draeniau a Llifogydd
 - Gwasanaethau Amgylcheddol
 - Priffyrdd
 - Gofal Cartref
 - Digartref
 - Gwasanaethau Hamdden
 - Deiliaid Allweddi
 - Gwarchod y Cyhoedd
 - Gwasanaethau Cymdeithasol EDT
 - Teleffoni
 - Y Gwasanaeth Ieuenctid
- Parhad busnes ar gyfer cwsmeriaid corfforaethol e.e. methiant rhwydwaith TG lleol ac ati.

3. Llywodraethu a Darparu

- 3.1** Nid yw'r cydweithrediad yn statudol nac yn rheoleiddiol. Mae'r cydweithrediad ar ffurf Cytundeb Partneriaeth Adran 101 rhwng Cynghorau Ynys Môn, Conwy, Sir y Fflint a Gwynedd, gan ddirprwyo swyddogaethau gan y partneriaid i Gonwy fel yr awdurdod arweiniol h.y.
- Cyflawni rhwymedigaethau'r cytundeb
 - Darparu'r gwasanaeth
 - Darparu gwasanaethau cefnogi TG, Cyllid, AD, Cyfreithiol ac ati.

Mae'r Cytundeb Partneriaeth yn parhau'n awtomatig. Gall partneriaid roi hysbysiad terfynu o 12 mis oni bai y torrwyd y contract yn sylweddol.

Mae Sir Ddinbych yn comisiynu gwasanaeth gan y ganolfan fonitro dan Gytundeb Adran 102 Deddf Nwyddau a Gwasanaethau. Roedd Wrecsam yn caffael eu gwasanaeth Teleofal yn allanol yn 2008 ac maent ar hyn o bryd wedi ymrwmo i aros gyda'u darparwr presennol. Mae'r cydweithrediad yn llwyddo o ran cyflawniad nodau cydweithredol ac o ran ymddiriedaeth a pharch. Mae gan y cydweithrediad Brotocol Rhannu Gwybodaeth a gytunwyd ynghyd â chytundeb prosesu data a chytundeb gwasanaeth gyda BIPBC.

- 3.2** Mae'r trefniadau llywodraethu yn cynnwys Bwrdd Partneriaeth ar y Cyd gyda chynrychiolwyr o'r awdurdodau lleol sy'n bartneriaid sy'n cyfarfod yn chwarterol. Mae Tîm Sicrwydd Ansawdd ar ffurf dau is-bwyllgor i'r Bwrdd h.y. Grŵp Llywodraethu Cyllid, gyda chynrychiolaeth o dimau cyllid pob Partner, a Grŵp Llywodraethu Ansawdd Gwasanaeth, gyda chynrychiolaeth o bob comisiynydd allweddol y gwasanaeth. Mae'r Tîm Sicrhau Ansawdd yn gwneud argymhellion i'r Bwrdd Partneriaeth ar y Cyd ar ansawdd darpariaeth y gwasanaeth. Mae'r cydweithrediad yn agored i graffu gan bob un o'r sefydliadau partner. Nid yw'r cydweithrediad yn gwneud penderfyniad ar ran yr awdurdod. Mae cynrychiolwyr gydag awdurdod i wneud penderfyniadau yn mynychu'r bwrdd ac, yn dilyn ymgynghoriad lleol, yn cytuno i ymrwmo i'w benderfyniadau.
- 3.3** Mae canlyniadau perfformiad yn cael eu cyflwyno a'u cymharu yn erbyn dangosyddion perfformiad a gytunwyd gan QAT sydd hefyd yn adolygu'r holl Adroddiadau Perfformiad ac Archwilio a'r Cofnod Risg busnes bob chwe mis ac yn llunio argymhellion sy'n cael eu cyflwyno i'r Bwrdd Partneriaeth ar y Cyd i'w cymeradwyo'n ffurfiol.
- 3.4** Yng Nghonwy, mae'r cyfrifoldeb ar gyfer Galw Gofal / Care Connect yn dod o fewn y Gwasanaeth Lles Cymunedol newydd sydd wedi'i greu, o dan y Gwasanaethau Oedolion a Chymunedol Integredig, Gofal Cymdeithasol ac Addysg. Mae hyn yn adlewyrchu natur ymyrraeth gynnar

ac ataliol y cydweithrediad. Mae gan dechnoleg gynorthwyol y potensial i alluogi pobl ddiamddiffyn i fyw yn eu cartrefi eu hunain am gyfnod hirach, gan leihau'r gost o ofal tymor hir. Mae galluogi mwy o annibyniaeth i bobl ddiamddiffyn yn cyd-fynd ag amcanion polisi allweddol Llywodraeth Cymru ac yn darparu ffocws ar gyfer ymyriadau gofal cymdeithasol awdurdodau lleol.

3.5 Cynhaliodd Galw Gofal / Care Connect wiriad iechyd allanol gan awdur Achos Busnes y cydweithrediad, John Henry o JDH Business Services Ltd, ym mis Tachwedd 2011.

3.6 Cynhaliodd Archwilwyr Conwy Archwiliad Mewnol ym mis Mai 2015 fel rhan o'u gwaith ar bartneriaethau a chydweithrediadau yn ystod y flwyddyn. Roedd y canfyddiadau archwilio yn dangos fod rheolyddion allweddol mewn grym i sicrhau y cyflawnir yr amcanion ac i ddiogelu yn erbyn risgiau sylweddol a ragwelir a'u bod yn cael eu gweithredu'n gyson ac yn effeithiol gan olygu cyfradd sicrwydd uchel.

3.7 Mae adroddiad gwireddu buddion allanol wedi'i gomisiynu a wedi ei gyhoeddi ym mis Gorffennaf 2015 yn ystyried 3 blynedd lawn o weithredu ac yn seiliedig ar yr achos busnes gwreiddiol. .

2.8 Mae'r Adroddoad Blynyddol ar gyfer 2014/15 wedi ei atodi yn Atodiad 2 yr adroddiad yma.

2.9 Ar 31/3/2015 roedd gan Galw Gofal dros 21,436 o gysylltiadau ar draws y rhanbarth. Mae'r tabl isod yn nodi lefel gweithgarwch partner yn ystod 2014/15.

2.10 Yn ystod 2014/15 rydym wedi ateb 597,617 o alwadau ac roedd 53% ohonynt yn ymwneud â gweithgarwch galwad partner. Rydym wedi diwallu a mynd tu hwnt i'r holl dargedau mewn perthynas ag ymateb i alwadau a boddhad cwsmer.

- targed 97.5% o'r galwadau wedi'u hateb < 1 munud – canlyniad 98.44%
- targed 99% o'r galwadau wedi'u hateb < 3 munud – canlyniad 99.86%
- targed <1% o'r galwadau wedi'u hateb > 3 munud – canlyniad 0.14%

Cyfartaledd yr amser ymateb i alwad oedd 11.33 eiliad.

2.11 Mae gan Galw Gofal / Care Connect darged i arolygu isafswm o 5% o ddefnyddwyr gwasanaeth. Y targed ar gyfer boddhad cwsmer yw 90%.

- 99% Yn fodlon gydag ansawdd y gwasanaeth
- 96% Yn fodlon gyda chyflymder yr ymateb

- 99% Yn teimlo bod staff yn gyfeillgar a pharod i helpu
- 92%Y Gwasanaeth yn rhoi gwerth da am arian

2.12 Tabl 1 isod yn nodi lefel gweithgarwch partner a nifer galwadau yn ystod 2014/15.

Tabl 1 Gweithgareddau Partner yn ystod 2014/15

Maes Gwasanaeth a Gomisiynwyd	Ynys Môn	Conwy	Sir y Fflint	Gwynedd	Pob un arall
Cysylltiadau Larwm Cymdeithasol	1,006	0	2,596	0	3,212
Cysylltiadau Teleofal	1,865	1,899	2,173	1,921	4,365
Cysylltiadau Teleiechyd	0	18	15	1	16
Cysylltiadau Gweithwyr Unigol	295	333	106	6	272
Cwsmeriaid Cerdyn Gofalwyr	0	637	528	0	944
Cyfanswm Cysylltiadau	3,166	2,887	5,418	1,928	8,037
Nifer y galwadau (Teleofal a Gweithwyr Unigol)	85,645	56,589	123,566	38,736	258,174
Monitro y Tu Allan i Oriau Arferol	Gwasanaethau Cymdeithasol EDT* (*rhannu gyda Gwynedd)	Uned Ymddygiad Gwrthgymdeithasol Draenio a Llifogydd Gwasanaethau Amgylcheddol Priffyrdd Gofal Cartref Gwasanaethau Hamdden Deiliaid Allweddi Trwyddedu Gwarchod y Cyhoedd Gwasanaethau Cymdeithasol EDT	Gwasanaethau Amgylcheddol Priffyrdd Digartref Tai Deiliaid Allweddi Cynnal Eiddo Gwarchod y Cyhoedd	Gwasanaethau Cymdeithasol EDT* (*rhannu gydag Ynys Môn)	Draenio a Llifogydd Gwasanaethau Amgylcheddol Priffyrdd Digartref Tai Gwasanaethau Hamdden Deiliaid Allweddi Trwyddedu Cynnal Eiddo Gwarchod y Cyhoedd Teleffoni Parhad Busnes

		Teleffoni Y Gwasanaeth Ieuenctid			
--	--	--	--	--	--

*CLG EDT ar y cyd rhwng Gwynedd ac Ynys Môn

**ac 17,666 o alwadau ymholiadau cyffredinol.

4. Costau cydweithrediad

4.1 Cefnogir y cydweithrediad gan incwm a dderbynnir gan gwsmeriaid corfforaethol h.y. gan Fwrdd Iechyd Prifysgol Betsi Cadwaladr, Cyngor Sir Ddinbych, 5 Landlord Cymdeithasol Cofrestredig ac 14 Sefydliad Gwirfoddol / Preifat. Er mwyn gosod cyllideb gytbwys, mae Partneriaid y Cydweithrediad yn ariannu'r diffyg ar fasnachu yn y gyllideb.

4.2 Ers ei sefydlu ar gyfer y cyfnod o 4 blynedd, o 2011/12 i 2014/15, cost cynnal y gwasanaeth monitro galwadau rhanbarthol oedd £4,149,633, a'r gost ar gyfer y partneriaid oedd £2,560,692. Mae'r tabl 2 isod yn arddangos y gwariant flwyddyn ar ôl blwyddyn o gymharu â chost gwaelodlin gwreiddiol cyn uno.

Tabl 2

Cyfraniad blynyddol at y Cydweithrediad				
	Conwy	Gwynedd	Ynys Môn	Sir y Fflint
Cyllideb Gwaelodlin 2010/11	636,211	85,593*	347,499	262,661
2011/12	292,608	53,328	155,818	202,706
2012/13	249,381	57,721	155,818	202,706
2013/14	106,554	77,948	174,566	207,641
2014/15	107,056	67,418	137,265	205,687
Cyfanswm	755,599	356,415	623,467	818,740

Wrth drafod y ffigyrau hyn nodwch:

- Roedd cyfraniad Conwy yn sylweddol ar y dechrau er lles y bartneriaeth er mwyn sicrhau llwyddiant y cydweithrediad gydag arenillion o arbedion costau;
- *Wedi'i godi ar Wynedd cyn rhanbartholi. Roedd Gwynedd yn comisiynu'r gwasanaeth yn unig yn flaenrol ac wedi dewis rhannu atebolrwydd ar gyfer y gwasanaeth yn y dyfodol;
- Cronfeydd buddsoddi i arbed o £300k wedi'u had-dalu mewn dau randaliad dros 2011/12 a 2012/13;

- d) Cytunodd y partneriaid i gyfraniad ychwanegol o £50k yn ystod 2013/14 i sicrhau bod digon o arian wrth gefn i liniaru'r risgiau i'r gwasanaeth a sicrhau cynladwyedd;
- e) Mae Galw Gofal / Care Connect wedi gweld cyfartaledd o 10% o dwf yn y cysylltiadau ers ei sefydlu ynghyd â datblygiadau gwasanaeth e.e. Monitro Teleiechyd ar draws y rhanbarth cyfan, Teleofal symudol a thracio GPS ac ati.
- f)

4.3 Cost uned cyfartalog ar gyfer Partneriaid ar gyfer monitro Teleofal yn ystod 2014/15 yw 0.76c fesul cysylltiad h.y. yn is na rhagdybiwyd yn yr achos busnes. Mae tabl 3 isod yn dangos y gost uned amcanol ar gyfer y gwasanaeth rhanbarthol o gymharu â'r costau uned sylfaenol yn yr Achos Busnes.

Tabl 3: Cost Uned i Bartneriaid – dadansoddiad Achos Busnes

Dadansoddiad Achods Busnes	Cost Uned Wythnosol
Gwasanaeth Rhanbarthol 2 Safle	0.77c
Conwy Careline	1.41c
Gofal Môn	1.20c
Flintshire Carelink	1.08c
Gwynedd (talu i Gofal Môn)	1.09c

Mae'r gost monitro galwadau yn cael ei ariannu gan ddenyddwyr gwasanaeth drwy'r taliadau Teleofal pob awdurdod lleol.

4.4 Mae Conwy, fel yr awdurdod cynnal, yn derbyn taliad gan y cydweithrediad ar gyfradd o 8% o'r gwariant cyffredinol ar gyfer y gwasanaethau cefnogi h.y. cyllid, AD, TG a Chyfreithiol ac ati. Roedd hyn yn gyfystyr â £75,315 yn 2014/15.

5. Buddion a gyflawnwyd hyd yn hyn

5.1 Mae'r tabl isod yn darparu crynodeb o'r buddion sydd i'w gwireddu.

Cyf	Buddion i'w gwireddu	Canlyniad
B1	Gwasanaeth monitro galwadau rhanbarthol 24 awr gwbl ddwyieithog yn weithredol	Wedi ei gyflawni'n llawn
B2	Dwy ganolfan weithrediadau yn caniatáu adfer yn llawn ar ôl trychineb gyda'r posibilrwydd o werthu'r gwasanaeth hwn yn y dyfodol.	Wedi ei gyflawni'n llawn
B3	Arbedion posibl o £521k y flwyddyn (ar draws yr awdurdodau partner) Mae hyn yn cynrychioli gostyngiad o ran costau o tua 38% o gymharu a chost gweithredu'r gwasanaeth cyn datblygu gwasanaeth rhanbarthol.	Arbedion sylweddol o gymharu â'r model blaenorol.

B4	Diogelu gwasanaeth monitro galwadau ar gyfer y dyfodol a chynnaladwydd gyda'r posibilrwydd o dwf cwsmeriaid a datblygiad gwasanaeth.	Wedi ei gyflawni'n llawn (yn amodol ar gyfyngiadau ymarferol).
B5	Cadw gwasanaethau Gweithio Tu hwnt i Oriau Arferol, Gweithio Unigol, Teleiechyd	Wedi ei gyflawni'n llawn
B6	Y gwasanaeth newydd wedi'i achredu gan y Gymdeithas Gwasanaethau Teleofal (TSA)	Wedi ei gyflawni'n llawn
B7	Mae gan y gwasanaeth newydd Farc Siarter am Ragoriaeth Gwasanaeth Cwsmer.	Achrediad cyfatebol wedi'i gyflawni

5.2 Roedd yr achos busnes a gymeradwywyd yn rhagweld arbedion (B3) ar gyfer y Bartneriaeth o £1,714,130 o'r cydweithrediad dros y cyfnod o 4 blynedd 2011/12 – 2014//15.

Cyfanswm yr arbedion gwirioneddol a gyflawnwyd oedd £1,336,532 ar ôl talu £300k yn ôl i'r grant Buddsoddi i Arbed a gyda chyfraniad o £50k i gronfeydd wrth gefn Galw Gofal yn ystod 2013/14.

Yn ogystal â hyn mae cronfeydd wrth gefn o £346,396 wedi'u cronni erbyn diwedd blwyddyn ariannol 2014/15.

5.3 Manteision ychwanegol:

- Osgoi costau heb wariant cyfalaf ar gyfer adeiladau neu offer;
- Gwella costau caffael oherwydd economi o faint a model gwasanaeth;
- Gwell gallu i recriwtio a chadw staff – strwythur sefydliadol sy'n darparu llwybr gyfa ar gyfer staff a chefnogaeth a gydnabyddir gan staff;
- Mwy o sgiliau gan staff gyda gwasanaethau newydd yn cael eu datblygu gyda mwy o hyblygrwydd a gallu;
- Diwallu safonau ar gyfer dulliau ymgysylltu, cynnwys a bodlonrwydd i Gwsmeriaid
- Enw da gwleidyddol a sefydliadol gwell;

5.4 Ni nodwyd unrhyw anfanteision o fod yn rhan o'r cydweithrediad.

5.5 Mae posibilrwydd o wella'r cydweithrediad ymhellach a bod yn fwy effeithlon gyda dull traws ffiniol i ddarparu:

- Gosodiadau Teleofal a Theleiechyd;
- Caffael offer a gwasanaethau cynnal a chadw offer;
- Gwasanaeth ymateb teleofal;
- Polisiâu a Gweithdrefnau cyson

- Cefnogaeth bellach gydag adfer ar ôl trychineb a chynllunio rhag argyfwng ar draws y rhanbarth.

Mae gan Galw Gofal / Care Connect Gynllun Busnes ar waith fydd yn archwilio arbedion pellach ar gyfer yr holl bartneriaid yn y cydweithrediad.

6. **GOBLYGIADAU O RAN ADNODDAU**

Nodwyd uchod.

7. **RISG**

7.1 **Risgiau (ariannol / enw da / atebolrwydd / cyfreithiol / gwleidyddol) pe bai'r gwaith hwn a wneir ar y cyd yn methu**

- **Ariannol-**
 - Methiannau technegol o ran systemau TG neu BT – lliniaru trwy brofion cadarn ac arian at raid, gweler 10.3 isod
 - Colli contractau – rheolir hyn drwy adolygiad rheolaidd. Arian at raid ar waith er mwyn galluogi ailstrwythuro a gynlluniwyd. Gweler 10.3 isod
 - Pe bai'r cydweithrediad yn dod i ben, byddai'n rhaid i Gyngor Bwrdeistref Sirol Conwy naill ai ail-sefydlu canolfan alwadau gyda buddsoddiad cyfalaf sylweddol ac wynebu'r posibilrwydd o ddychwelyd i wasanaeth anghynladwy neu byddai angen caffael gwasanaeth monitro galwadau dwyieithog 24/7 ar gyfer Teleofal, gwasanaethau tu hwnt i oriau arferol a monitro gweithwyr unigol.
 - Cyfran yn unig o'r cyfarpar presennol fyddai'n cael ei ddosrannu i Gyngor Bwrdeistref Sirol Conwy. Mae'r offer trin galwadau sy'n eiddo i ni yn gyfyngedig ac mae oes cyfyngol ganddo. Byddai prynu cyfarpar ychwanegol yn golygu oedi wrth ddarparu gwasanaethau yn y sir. Byddai allanoli'r gwasanaeth yn cynnwys ail-raglennu'r holl offer sydd wedi'i leoli yng nghartrefi'r defnyddwyr gwasanaeth a byddai'n achosi ymyrraeth sylweddol i'r gwasanaeth.
 - Parhad gwasanaeth – wrth allanoli byddem yn colli adnoddau gwerthfawr o ran cefnogi parhad busnes a chynllunio rhag argyfwng yn y Sir.
- **Effaith ar Enw da**
 - Mae Galw Gofal / Care Connect yn un o'r canolfannau monitro galwadau arweiniol yn y DU yn awr gyda dros 21,500 o gysylltiadau a gyda'r pwynt gwerthu unigryw o fod yr unig

wasanaethau monitro galwadau gwbl ddwyieithog mewn Cymraeg / Saesneg.

- Mae'r cydweithrediad yn darparu gwasanaeth hanfodol i fywyd rhai o aelodau mwyaf bregus ein cymuned, gan ddarparu gwasanaeth allweddol i gefnogi annibyniaeth yn eu cartrefi. Byddai methiant y cydweithrediad yn debygol o arwain at allanoli'r gwasanaeth y tu allan i'r ardal, colli gwasanaeth dwyieithog, colli cynrychiolaeth o ran llywodraethu'r gwasanaeth a'r posibilrwydd o golli swyddi yn y Sir.
 - Gwelir Galw Gofal / Care Connect fel gwasanaeth proffil uchel ar draws Cymru sydd wedi ennyn diddordeb gan Lywodraeth Cymru fel esiampl o gydweithrediad llwyddiannus rhwng iechyd ac awdurdodau lleol Gogledd Cymru.
- Atebolrwydd
 - Mae gan Gyngor Bwrdeistref Sirol Conwy gyfrifoldeb statudol Adran 47 o Ddeddf Gofal 1990 ar gyfer diwallu anghenion gofal cymdeithasol pobl 18 oed a throsodd sydd angen gwasanaethau gofal cymdeithasol yn eu hardal awdurdod unedig.
 - Fel Partner yn y cydweithrediad mae gan Conwy 25% o atebolrwydd ar gyfer y gwasanaeth ochr yn ochr â Chynghorau Ynys Môn, Gwynedd a Sir y Fflint. Byddai'r atebolrwydd hwn yn gostwng ymhellach pe bai Sir Ddinbych a Wrecsam yn ymuno â'r cydweithrediad.
- Cyfreithiol – mae cyfrifoldebau wedi eu manylu yn y cytundeb partneriaeth Adran 101. Byddai angen parhau i gynnal darpariaeth gwasanaeth mewn perthynas â monitro galwadau Teleofal, gwasanaethau tu hwnt i oriau arferol a monitro gweithwyr unigol. Defnyddwyr gwasanaeth yn parhau i dderbyn gwasanaeth monitro galwadau ar gyfer gofal Teleofal fel y nodwyd gan weithwyr proffesiynol iechyd a gofal cymdeithasol.
- Gwleidyddol – Mae Llywodraeth Cymru wedi ymrwmo i broses gydweithredol ynghyd ag integreiddio gwasanaethau iechyd a gofal cymdeithasol ac wedi cefnogi'r cydweithrediad trwy grant Buddsoddi i Arbed o £300k. Mae'r cydweithrediad wedi'i nodi fel esiampl o arfer da mewn dau o adroddiadau Buddsoddi i Arbed Llywodraeth Cymru. Byddai methiant y cydweithrediad yn cael effaith ar draws y sbectrwm gwleidyddol. Yn lleol byddai'r methiant yn effeithio'n sylweddol ar y berthynas â'r cwsmeriaid corfforaethol a'r sefydliadau gwirfoddol sy'n gysylltiedig.

7.2 Ar ddiwedd 2014/15 roedd gan Galw Gofal / Care Connect gronfeydd wrth gefn o £346,396 a gasglwyd ers ei sefydlu, ac mae £160,225 wedi'i glustnodi ar gyfer adnewyddu'r offer bob 4 i 5 mlynedd. Mae'r cronfeydd wrth gefn wedi'u diffinio mewn dwy elfen h.y.:

- **Adnewyddu:** cyfnewid hen gyfarpar hanfodol ar gyfer cyfarpar newydd. Mae'r cyllid hwn wedi'i glustnodi a'i gyfrifo ar ddisgwyliad oes yr offer monitro galwadau ac ati.
- **Arian at raid:** i liniaru risgiau i'r busnes. Nodwyd y risgiau hyn yn y cofnod risg a'u pwysoli yn unol â thebygolrwydd a'r gost debygol i'r gwasanaeth. Gallai'r arian hyn dalu am gostau annisgwyl neu ddatblygiadau posibl yn y gwasanaeth.

Yn ogystal â hyn, cadarnhawyd grant o £125k gan Lywodraeth Cymru yn ystod 2014/15 gan Gronfa Technoleg Iechyd a Theleiechyd i uwchraddio'r system trin galwadau Galw Gofal.

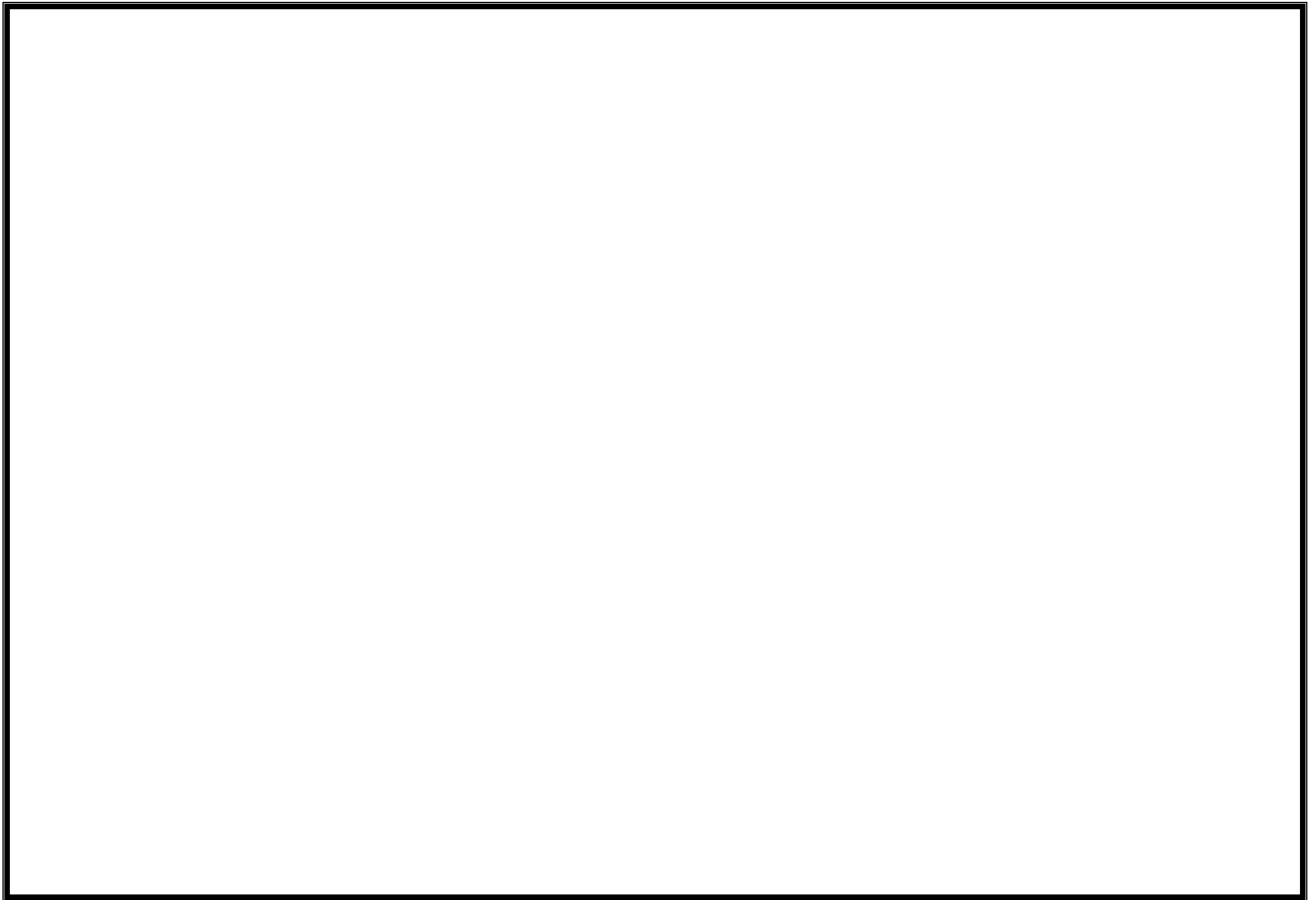
8 CYMHELLION A GOBLYGIADAU

8.1 Cysylltiadau â'r Cynllun Corfforaethol a'r Gofrestr Risg

- Rhaglen Trawsfurfio Gwasanaethau Oedolion

8.2 Mae'r gwasanaeth yn cefnogi'r unigolion mwyaf bregus yn y gymuned i gynnal eu hannibyniaeth ac yn lleihau'r pwysau ar ofalwyr ac felly'n cael effaith ar agenda Creu Cymunedau Cryf a Threchu Tlodi. Mae'r tîm sy'n darparu'r gwasanaeth yn ymgysylltu â chomisiynwyr, aelodau o'r gymuned, gan feithrin cysylltiadau a rhwydweithiau gyda rhai o drigolion mwyaf bregus y sir. Mae'r gwasanaeth yn cael ei ddarparu'n deg i sicrhau ymgysylltiad yr holl grwpiau o fewn cymdeithas.

8.3 Nid oes goblygiadau o ran bioamrywiaeth heb unrhyw effaith ar bolisiau a gweithdrefnau yn y Sir.



Adroddiad Blynyddol 2014/15



Lleoliad: 8-10 Ffordd Bugail, Bae Colwyn a'r Mezzanine, Swyddfeydd y Cyngor Llangefni

Trefn Lywodraethol

Cyd-fwrdd Partneriaeth

Tîm Sicrhau Ansawdd

- Grŵp Llywodraethu Ariannol
- Grŵp Llywodraethu Ansawdd Gwasanaeth

Ein Gweledigaeth

Cydweithio a Chysylltu i
Wella Ansawdd Bywyd drwy
Hyrwyddo a Chefnogi
Annibyniaeth



Cynnwys

Trefn Lywodraethol
Ein Gweledigaeth
Gwasanaethau Cyfredol
Prif Ddangosyddion Perfformiad
Adborth Defnyddwyr
Gwasanaeth
Cyfeiriad y Gwasanaeth i'r
Dyfodol a Thargedau
Gweithgareddau a Llwyddiannau

Gwasanaethau Cyfredol

Mae Galw Gofal yn cynnig gwasanaeth monitro galwadau i'r gwasanaethau canlynol:

- Larymau Cymdeithasol/Teleofal/ Teleofal Symudol gyda thracio GPS
- Monitro arwyddion hanfodol Teleiechyd
- Gwasanaeth Galwadau Gwirio Ffôn – Galw rhagweithiol
- Gweithwyr Unigol a system tracio GPS
- Cardiau Gofalwyr
- Gwasanaeth Tu Allan i Oriau Swyddfa, yn cynnwys gwasanaethau Tai a Cynnal a Chadw eiddo, Priffyrdd a Gwasanaethau Amgylcheddol, Gwarchod y Cyhoedd, Gwasanaethau Cymdeithasol EDT ayb
- Adfer Trychineb a Pharhad Busnes

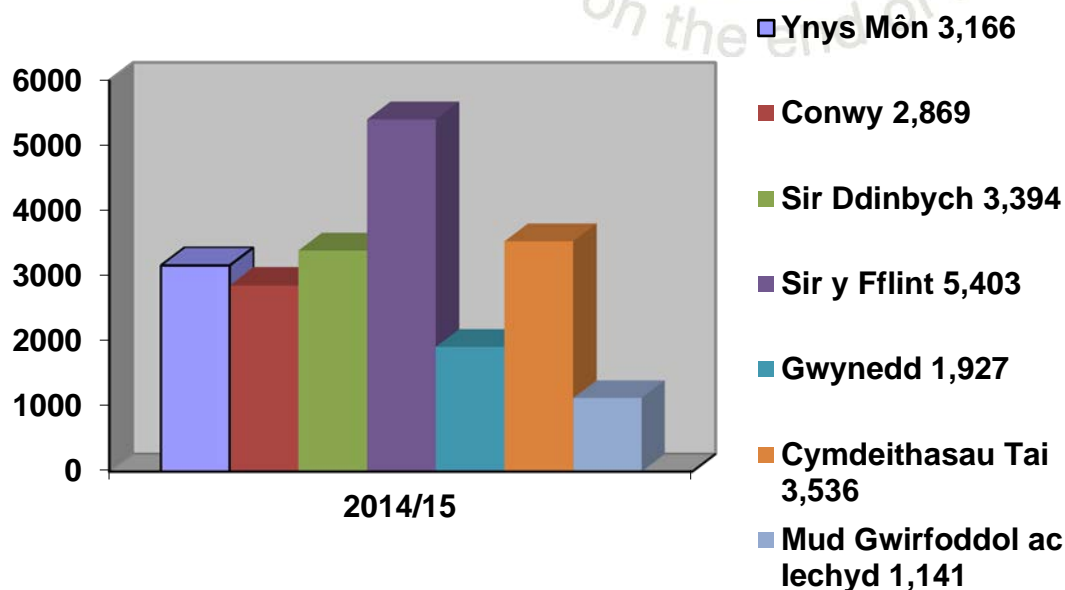
Cyfanswm Cysylltiadau

Cyfanswm y cysylltiadau ddiwedd mis Mawrth 2015 oedd 21,436 gan gynnwys 50 o gwsmeriaid Teleiechyd. ↑ Twf o 10% yn y cysylltiadau ers ei sefydlu un 2011.

Cwsmeriaid: Ein partneriaid h.y. Cyngorau Ynys Môn, Conwy, Gwynedd a Sir y Fflint yn ogystal â Chyngor Sir Ddinbych, Bwrdd Iechyd Prifysgol Betsi Cadwaladr, 5 Cymdeithas Dai ac 14 o asiantau preifat ac elusennau cofrestredig

Mae Siart 1 isod yn dangos lefel y cysylltiadau rhwng cwsmeriaid

Siart 1



Llif Galwadau

Derbyniodd Galw Gofal 597,617 o alwadau yn ystod 2014/15 h.y. 562,710 o alwadau Teleofal a Gweithwyr yn Gweithio ar eu Pennau eu Hunain, 17,241 o alwadau gwasanaethau y Tu Allan i Oriau Swyddfa a 17,666 o ymholiadau cyffredinol ac ati sy'n dod i 49,809 o alwadau'r mis.

Yn ystod y cyfnod, gwnaed 3,099 o alwadau oherwydd codymau ac roedd angen galw'r gwasanaethau brys mewn 1,873 neu 60% o achosion.



Dangosyddion Perfformiad Allweddol

Mae Galw Gofal wedi cyflawni achrediad gyda Chod Ymarfer y Gymdeithas Gwasanaethau Teleofal (TSA) ar gyfer monitro galwadau. Er mwyn cyflawni safonau'r TSA, mae'n rhaid i ni ddangos ein llwyddiannau yn erbyn y targedau a ganlyn:

Amseroedd Ateb Galwadau

Ein targed yw ateb 97.5% o alwadau o fewn 1 munud a 99% o alwadau o fewn 3 munud a 0% o alwadau dros 3 munud.

Cafwyd gwellhad ar y cyfartaledd ymateb galwadau, cyflawnwyd 98.44%, 99.86% a 0.14% yn y drefn honno yn ystod y flwyddyn o gymharu â 97.7%, 99.8% a 0.23% yn 2013/14. Roedd amser ymateb i alwadau yn 11.33 eiliad ar gyfartaledd.

Defnydd o'r Llinellau

Er mwyn sicrhau bod gennym y gallu technegol i ddelio gyda phob galwad a dderbynnir, mae'n rhaid i ni ddangos fod llinellau ffôn ar gael yn ddigonol. Ein targed yw sicrhau bod 50% o'r llinellau ffôn ar gael bob amser.

Ar gyfartaledd, roedd y defnydd o'r llinellau rhwng 0% a 26.59% yn ystod y flwyddyn.

Gwiriadau Ansawdd Gweithredwyr

Er mwyn cyrraedd safonau Cod Ymarfer y TSA, rydym yn monitro dau alwad y mis fesul gweithredwr, h.y. targed o 544 o alwadau. Yn ystod y cyfnod gwrandawsom ar 664 o alwadau a recordiwyd a chyflawni'r targed o 100%.

Asesir galwadau yn ôl gofynion y TSA sy'n cynnwys:

- Rhoi'r cyfarchiad cywir, gan gynnwys eu henw;
- Y gweithredwyr yn dangos eu bod wedi gwrando ar ofynion y galwr;
- Tawelu meddwl y galwr;
- Cyflawni'r canlyniad cywir

Nodir unrhyw angen hyfforddiant a thrafodir canlyniadau'r archwiliad gyda gweithredwyr unigol.

Bodlonrwydd Cwsmeriaid ac Ymgysylltu â'r Defnyddiwr Gwasanaeth

Er mwyn cyrraedd safonau Cod Ymarfer y TSA mae'n rhaid i ni gyflawni bodlonrwydd cwsmeriaid o 90% ar sampl o 5% o'r holl gwsmeriaid. Cynhelir ein harolwg bodlonrwydd cwsmeriaid fel rhaglen barhaus yn ystod y flwyddyn.



2013/14)

😊 99% Yn fodlon gydag ansawdd y gwasanaeth (97% 2013/14)

😊 96% Yn fodlon gyda chyflymder yr ymateb (94% 2013/14)

😊 99% Yn credu bod staff cyfeillgar, parod i helpu (98% 2013/14)

😊 92% Gwasanaeth yn rhoi gwerth da am arian (93%

Mae gofal cwsmer da a chyfathrebu effeithiol yn bwysig i sicrhau ymddiriedaeth mewn gwasanaeth sydd mor gritigol i fywydau. Ymatebom i bob cwyn o fewn 2 ddiwrnod gwaith o dderbyn mynegiant o anfonlonrwydd, a gweithio i ddatrys cwynion o fewn 10 diwrnod gwaith. Cyflawnwyd y targed o 100% yn ystod y flwyddyn.

👉 Cwynion

Yn ystod 2014/15 derbyniwyd 14 o gwynion, cadarnhawyd 10 ohonynt a datryswyd pob un ohonynt yn lleol. O ganlyniad i'r cwynion hyn, adolygwyd protocolau a rhoddwyd hyfforddiant priodol.

👉 Adborth Positif

Derbyniwyd 183 adborth positif gan ddefnyddwyr gwasanaeth yn 2014/15.

Gofynnwyd i'n cwsmeriaid a oedd ganddynt unrhyw awgrym ar sut y gallwn wella ar y gwasanaeth a ddarparwn, fe ddwedwyd:

Hynod o fodlon â'r gwasanaeth a ddarperir gan Galw Gofal. Rydw i'n teimlo'n dawel fy meddwl yn ystod y nos gan fod cymorth ar gael ar flaenau fy mysedd.

Mrs C, Llandudno

Rydw i'n hapus iawn efo'r gwasanaeth. Mae'n caniatáu i mi barhau i fyw'n annibynnol er gwaethaf fy mhroblemau iechyd.

Miss P. Dolqaellau

Nac oes i ddeud y gwir. Rydw i'n gwerthfawrogi'r gwasanaeth yn fawr iawn, mae'n rhoi tawlech meddwl i mi – rhag ofn i mi gael codwm pan nad ydi'r gŵr yno. Diolch yn fawr iawn.

Mr & Mrs F, Llannerchymedd

Rydw i'n hapus iawn efo'r gwasanaeth. Rydych chi wedi achub fy mywyd. Mi fyddai'n dweud wrth bawb gael un.

Mrs W, Yr Wyddgrug.

Gwerthfawrognw farn ein defnyddwyr gwasanaeth, sydd yn ein helpu ni i sicrhau gwelliant parhaus. Yn ystod y flwyddyn, yn ogystal ag arolygon bodlonrwydd, aethom i fforymau tenantiaid, diwrnodau agored a grwpiau gofaluwr a phobl hŷn.

At ei gilydd, teimlai ein cwsmeriaid fod ein gwasanaeth yn rhoi tawelwch meddwl a sicrwydd ychwanegol i ddefnyddwyr gwasanaeth, eu teuluoedd a'u gofaluwr gyda 99% wedi eu cysuro o fod yn gysylltiedig â'r ganolfan fonitro galwadau gyda'r system larwm argyfwng

Cyfeiriad y Gwasanaeth i'r Dyfodol a Thargedau ar gyfer 2015/16

1. Cyflawni achrediad a thargedau Cod Ymarfer diweddaraf TSA 2013 ar gyfer monitro galwadau a monitro Teleiechyd;
2. Cynnal Safon Prydeinig ISO 9001: 2009 ar gyfer y System Rheoli Ansawdd;
3. Uwchraddio'r llwyfan monitro galwadau newydd i alluogi defnyddio'r dechnoleg ddiweddaraf i ddarparu gofal a chefnogaeth;
4. Adolygu Cytundeb Partneriaeth Adran 101 a Gwireddu Buddion;
5. Sicrhau rheolaeth risg effeithiol;
6. Adolygu Cynllun Busnes a Strategaeth Marchnata Galw Gofal.

Llwyddiannau a Gweithgareddau yn ystod y Flwyddyn

Mae Galw Gofal wedi ymrwmo i sicrhau gwasanaeth effeithiol ac effeithlon i'n cwsmeriaid, gan arddangos gwelliant a datblygiad parhaus o'r gwasanaeth monitro galwadau

- o Yn dilyn archwiliad blynyddol ym mis Mai 2014, rydym yn falch o gynnal achrediad Cymdeithas Gwasanaeth Teleofal ar gyfer monitor galwadau dan God Ymarfer 2009.
- o Fi Mehefin 2014, bu i ni gyrraedd Safon Brydeinig ISO 9001:2008 ar gyfer System Rheoli Ansawdd.
- o Rydym wedi datblygu cronfa data i wella'r dull adrodd ar fonitor galwadau allan o oriau a rhoi gwybod am ddiffygion.
- o Rydym wedi gweithio gyda Cyngor Bwrdeistref Sirol Conwy i ddatblygu cynllun peilot Gwasanaeth Ymateb Teleofal 24/7 yng Nghonwy.
- o Rydym wedi gweithio gyda Chyngor Bwrdeistref Sirol Conwy a Bwrdd Iechyd Prifysgol Betsi Cadwaladr i ddatblygu Llwybr Adolygu Meddyginiaeth a defnyddio dosbarthwyr meddyginiaeth Teleofal i helpu unigolion diamddiffyn i gymryd eu meddyginiaeth.
- o Rydym wedi helpu Cyngor Bwrdeistref Sirol Conwy i gyrraedd Lefel 5 Safon Amgylcheddol y Ddraig Werdd. Conwy yw un o'r unig ddau gyngor yng Nghymru i ennill achrediad lefel 5.

Cysylltu â ni:

Os oes gennych unrhyw sylw neu awgrym mewn perthynas â'r gwasanaeth, yna cysylltwch â ni:

Safle Bae Colwyn, 8-10 Ffordd Bugail, Bae Colwyn, Conwy, LL29 8TN

Safle Llangefni, Swyddfeydd y Cyngor, Llangefni, Ynys Môn, LL77 7TW

✉ Cyffredinol: galwgofal@galwgofal.gov.uk



0300 123 66 88

V1 Mai 2015

