

Mr J Savage
Hosbis Tŷ'r Eos
Ffordd Caer
Wrecsam
LL11 2SA

Ffôn Uniongyrchol: 0300 062 8163
Ffacs: 0300 062 8387
E-bost: HIW@wales.gsi.gov.uk

Annwyl Mr Savage,

21^{ain} Gorffennaf 2014

Ynghylch: Ymweliad lle rhoddwyd rhybudd gan Arolygiaeth Gofal Iechyd Cymru â Hosbis Tŷ'r Eos ar y 15^{fed} Ebrill 2014.

Fel y gwyddoch, cynhaliodd Arolygiaeth Gofal Iechyd Cymru ymweliad lle rhoddwyd rhybudd â Hosbis Tŷ'r Eos ar y 15^{fed} Ebrill 2014.

Cefndir

Mae Hosbis Tŷ'r Eos yn elusen gofrestredig sy'n darparu gwasanaethau gofal lliniarol i gleifion mewnol a chleifion allanol ar gyfer oedolion sydd â salwch nad oes gwella arno, gan gynnwys canser.

Methodoleg

Roedd yr arolygiad ar y cyfleusterau a'r gwasanaethau'n cynnwys adolygu'r dogfennau a ddarparwyd gan yr hosbis yn ystod yr arolygiad ac edrych ar yr amgylchedd a'r cyfleusterau yn ystod yr ymweliad. Cafwyd trafodaethau am y cofrestriad a'r gwasanaethau a ddarperir gyda'r rheolwr cofrestredig. Roedd y cofnodion sy'n cael eu cadw yn yr hosbis ar gael i'w harolygu ac arsylwodd y swyddog arolygu yr arferion gofal a'r rhyngweithio rhwng y staff, y cleifion a'r ymwelwyr.

Barn Gyffredinol am y Lleoliad Gofal Iechyd

Mae Hosbis Tŷ'r Eos yn gyfleuster modern, pwrpasol a agorwyd yn 1995. Mae wedi'i leoli ar gyrion canol tref Wrecsam ac mae'n hawdd ei gyrraedd mewn car, ar drafnidiaeth gyhoeddus ac ar droed. Mae'r gofod parcio'n brin ond mae meysydd parcio cyhoeddus ar gael o fewn pum munud ar droed i'r hosbis. Mae polisi ymweld agored yn cael ei weithredu oni bai fod y claf yn gofyn am gyfyngiadau. Roedd croeso i blant fel ymwelwyr a gellir dod ag anifeiliaid anwes i'r hosbis drwy drefniant.

Mae'r hosbis wedi'i gofrestru i ddarparu gofal ar gyfer hyd at 16 o gleifion mewnol dros 18 oed, a gofal dydd i hyd at 15 o gleifion dros 18 oed. Oherwydd prinder arian, roedd yr hosbis wedi gostwng nifer y cleifion mewnol yr oedd yn eu derbyn i 12 claf. Roedd clinigau cleifion allanol yn cael eu cynnal yn wythnosol hefyd drwy gydol y flwyddyn, gan ddarparu gwasanaethau ymgynghorwyr meddygol arbenigol, triniaethau meddygol a chanolfan gofal dydd o dan arweiniad nyrsys.

Roedd y gwasanaethau gofal lliniarol yn cynnwys ffisiotherapi, therapi galwedigaethol, hydrotherapi a therapiau ategol ar gyfer cleifion mewnol, cleifion allanol a chleifion gofal dydd. Roedd y ffisiotherapydd, y staff nyrsio a gwirfoddolwr wedi ennill cymwysterau yn eu meysydd arbenigedd perthnasol, er mwyn darparu therapiau ategol. Roedd y gofal meddygol a nyrsio'n cynnwys rheoli symptomau, gofal seibiant a gofal terfynol. Ymhlith y gwasanaethau eraill a oedd yn cael eu darparu gan Dŷ'r Eos roedd gwasanaeth profedigaeth ar gyfer plant ac oedolion ifanc hyd at 19 oed, gwasanaeth cwnsela a gwasanaethau cefnogi i berthnasau a gofalwyr. Un datblygiad diweddar yw creu clinig galw i mewn ar ddydd Llun yng Nghorwen ar gyfer pobl sydd angen cyngor ynghylch gofal lliniarol neu reoli symptomau.

Nid oedd ffi i'w thalu am y gofal a'r gwasanaethau yn Nhŷ'r Eos. Roedd cleifion yn cael eu cyfeirio ar gyfer gofal a thriniaeth gan wasanaethau Ymddiriedolaethau'r Gwasanaeth Iechyd Gwladol (GIG), gwasanaethau gofal cymunedol, cymdeithasol ac iechyd, ac roedd aelodau'r cyhoedd yn eu cyfeirio eu hunain gyda chaniatâd Meddyg Teulu.

Roedd y rheolaeth ar yr hosbis yn ddemocrataidd gyda strwythurau rheoli a gweithdrefnau archwilio clir yn eu lle a oedd yn asesu'r gofal a'r ddarpariaeth yn yr hosbis ac yn erbyn sefydliadau gofal seibiant a lliniarol eraill. Roedd yr awyrgylch yn gadarnhaol iawn ac roedd yn amlwg bod y staff yn cael eu hannog i ddatblygu'r gofal ac yn mwynhau gweithio yno. Roedd newidiadau staff diweddar oherwydd ymddeoliad a datblygu gyrfa wedi creu anawsterau'n ddiweddar gyda chysondeb y strwythurau llywodraethu clinigol. Mae'n rhaid datblygu strategaeth a chynllun gweithredu er mwyn sicrhau bod swyddi gwag y staff ar hyn o bryd ac yn y dyfodol yn cael eu hadolygu'n fisol. Mae'r gofal yn gyffredinol yn bodloni'r Safonau Gofynnol Cenedlaethol ac roedd nodau yn eu lle er mwyn sicrhau bod y gofal yn parhau i wella'n gyson. Roedd y driniaeth a ddarparwyd yn rhoi lle canolog i'r person ac roedd yr asesiadau o anghenion yn drwyadl ac yn seiliedig ar dystiolaeth gydnabyddedig. Er hynny, mae angen adolygu a diweddarau, gan fod llawer o'r cynlluniau gofal craidd wedi'u hysgrifennu yn 2006 ac mae gofal clinigol wedi datblygu mewn sawl maes ymarfer ers hynny.

Roedd yr adeilad ei hun yn atyniadol, yn groesawgar, yn gynnes, yn lân ac yn olau braf. Roedd wedi'i addurno, ei ddodrefnu a'i gynnal i safon uchel ac roedd amrywiaeth o offer diweddar iawn ar gael. Roedd gerddi pleserus yn cael eu cynnal a'u cadw'n dda ar gael yn hwylus i ddefnyddwyr cadair olwyn ac ymwelwyr. Roedd mynedfa i batïo yn ystafelloedd y cleifion mewnol i gyd. Roedd holl gyfleusterau'r

cleifion wedi'u lleoli ar y llawr isaf. Dim ond gwasanaethau gweinyddol ac addysgol oedd ar y llawr cyntaf. Mae cyfleusterau'r cleifion mewnol yn cynnwys ward gydag ystafelloedd a rennir, ystafelloedd sengl ac ystafelloedd teulu, ystafell haul ac ystafell fwyta. Roedd gan yr ystafelloedd sengl gyfleusterau en-suite ac roedd ystafelloedd ymolchi'n cael eu rhannu hefyd, ac yn cynnwys cyfleusterau ymolchi wedi'u haddasu. Roedd cyfleusterau paratoi diodydd a byrbrydau ar gael i ymwelwyr a theuluoedd.

Mae gan Dŷ'r Eos bwll hydrotherapi ac ardal ffisiotherapi a ddefnyddir gan gleifion mewnol, cleifion allanol a theuluoedd. Roedd ystafelloedd triniaeth preifat gyda'r offer llawn ar gael ar gyfer triniaethau meddygol, clinigau o dan arweiniad nyrsys a therapiau ategol, ac roedd ystafelloedd preifat ar gael ar gyfer ymgynghoriadau meddygol.

Roedd capel bychan yn rhan ganolog o'r cyfleusterau ac roedd ar gael i'r cleifion mewnol, y cleifion allanol, teuluoedd ac ymwelwyr. Roedd gwasanaethau'n cael eu cynnal yno ac roedd ar agor 24 awr y dydd ar gyfer gweddïo'n breifat. Roedd yr hosbis yn cyflogi caplan rhan-amser ar gyfer cefnogaeth grefyddol ac ysbrydol.

Roedd bwyd yn cael ei goginio yn yr eiddo gan dîm o staff cymwys yn unol â dewis y cleifion neu eu gofynion meddygol. Roedd newidiadau wedi bod yn ddiweddar yn y personél arlwygo ac roedd y bwyd a oedd yn cael ei ddarparu'n ceisio diwallu anghenion y bobl gydag anawsterau o ran maeth oherwydd cyflwr eu hiechyd. Mae'r staff arlwygo'n cael trafodaeth gyda'r staff nyrsio a'r cleifion wrth iddynt gyrraedd yr hosbis, er mwyn holi am ofynion arbenigol a dewisiadau. Roedd y cleifion y siaradwyd â hwy ar ddiwrnod yr arolygiad yn tystio i ansawdd a dewis y prydau sydd ar gael. Mae'r adran arlwygo'n cael ei harolygu gan Adran Iechyd yr Amgylchedd y cyngor lleol a chafodd Ddyfarniad Aur am safonau'r hylendid arlwygo yn 2012.

Ansawdd y Driniaeth a'r Gofal

Roedd y gofal yn rhoi sylw canolog i bob claf unigol, yn seiliedig ar y dystiolaeth a adolygwyd, ac o safon uchel. Roedd systemau monitro ac archwilio clir yn eu lle. Roedd rhai polisiâu a gweithdrefnau priodol yn eu lle i helpu'r staff gyda darparu gofal, ond roedd angen diweddarau'r lleill. Roedd system wedi cael ei rhoi ar waith yn ddiweddar ar gyfer defnyddio'r polisiâu presennol nes cynnal adolygiad yn ystod y chwe mis nesaf. Roedd amserlen wedi cael ei datblygu ar gyfer adolygu polisiâu yn y dyfodol.

Penderfynwyd ar y gofal yn unol ag anghenion unigol y cleifion a'u hasesiad ac roedd y dogfennau am y cleifion yn helaeth a pharhaus. Roedd polisi caniatâd ar gyfer triniaeth yn ei le ac roedd yn cynnwys sicrhau caniatâd ysgrifenedig. Roedd preifatrwydd, urddas a chyfrinachedd wrth gynnal trafodaethau neu archwiliadau'n cael eu darparu mewn ystafelloedd gwely preifat neu drwy ddefnyddio'r ystafelloedd ymgynghori, yr ystafelloedd clinigol neu'r ystafelloedd eistedd, yn unol â dewis y claf a pherthynas iddo.

Roedd y rheolaeth ar gyflyrau cleifion Tŷ'r Eos yn seiliedig ar aelodaeth o gymdeithasau a grwpiau annibynnol, gan gynnwys 'Help the Hospices', 'Disease Orientated Network' Gogledd Cymru, y 'Cyngor Cenedlaethol ar gyfer Gofal Hosbis a Lliniarol' a hefyd y 'Grŵp Cydgynllunio Hosbisau Annibynnol' ac arbenigedd y personél meddygol. Mae hyn yn rhoi sylw i'r holl agweddau perthnasol ar yr arferion a ddisgrifir yn y Safonau Gofynnol Cenedlaethol.

Roedd y cleifion a'u perthnasau'n rhan o'r holl benderfyniadau a'r gwaith cynllunio ar gyfer cam terfynol salwch y claf ac roedd eu dymuniadau'n cael eu cofnodi yn y cynlluniau gofal. Roedd llwybr i ofalu am bobl sy'n marw'n arwain yr arferion. Roedd cyffuriau lladd poen yn cael eu rhoi ar bresgripsiwn meddygol a'u monitro a'u hadolygu'n gyson.

Roedd rhaglen addysg a hyfforddiant barhaus ar gael ar gyfer y staff sy'n gweithio yn yr hosbis. Roedd y system goruchwyliaeth glinigol a oedd yn ei lle wedi dod i ben oherwydd newidiadau staff. Mae'n rhaid ei hailgyflwyno, yn enwedig yng ngoleuni'r aelodau newydd o staff a fydd angen cefnogaeth rheoli, addysg ac emosiynol wrth ddatblygu yn eu swyddi newydd.

Roedd gan Dŷ'r Eos bolisi yn ei le ar gyfer arwain arferion a phenderfyniadau mewn perthynas ag Adfer Cardio Ysgyfeiniol a chynllunio gofal uwch. Gwnaed y penderfyniadau sensitif hyn gyda chaniatâd y cleifion neu eu perthnasau os nad oeddent yn gallu eu gwneud eu hunain. Roeddent yn cael eu cofnodi yn y cynlluniau gofal wedyn.

Casglwyd safbwyntiau cleifion a pherthnasau am y gwasanaeth drwy gyfrwng holiaduron ac roedd blychau awgrymiadau wedi'u lleoli o amgylch yr hosbis ar gyfer cleifion ac ymwelwyr, i gyflwyno eu sylwadau neu eu syniadau. Roedd canlyniadau'r arolygon yn dynodi lefelau uchel o foddhad gyda gwasanaethau Tŷ'r Eos ac nid oedd unrhyw gwynion wedi'u cyflwyno yn ystod y ddwy flynedd ddiwethaf.

Cafwyd gwerthusiad diweddar i benderfynu ar lefelau dibyniaeth y cleifion, er mwyn hwyluso'r ddarpariaeth staffio. Mae bwriad i gynnwys hyn mewn model gofal.

Rheolaeth a Phersonél

Roedd strwythur trefnu a rheoli cadarn yn ei le ar gyfer Hosbis Tŷ'r Eos. Roedd gan Reolwr Cofrestredig yr hosbis gymwysterau a phrofiad priodol i sicrhau gofal boddhaol. Roedd gan y staff sy'n gweithio yn yr hosbis gymwysterau addas hefyd ac roedd system barhaus o ddatblygiad addysgol a phersonol ar waith ar gyfer pob aelod o staff. Roedd cymysgedd o ddisgyblaethau staff yn yr hosbis, ac roedd gan bob un gymwysterau a hyfforddiant perthnasol i ymgymryd â'u swyddi. Mae nyrsys cymwys a phrofiadol yn arwain y gofal nyrsio, ar y ward ac yn y ganolfan ddydd, gyda chefnogaeth gweithwyr cefnogi gofal iechyd.

Roedd amserlen dyletswydd y ward yn cadarnhau bod nifer a chymysgedd sgiliau'r staff ar bob shift dros gyfnod o 24 awr yn briodol i nifer ac anghenion y cleifion mewnol adeg yr ymweliad. Roedd y lefelau staffio'n cael eu haddasu i ddiwallu anghenion amrywiol y cleifion mewnol a'r niferoedd, yn ôl yr angen. Roedd y staff nyrsio'n cynnal eu harferion yn unol â'u corff cofrestru, sef y Cyngor Nyrsio a Bydwreigiaeth. Roedd y gofal meddygol yn cael ei arwain a'i adolygu gan y cyfarwyddwr meddygol.

Roedd polisiâu Adnoddau Dynol ar gael. Roedd yr holl staff meddygol, nyrsio a therapiwtig cyfun wedi'u cofrestru gyda'r sefydliad proffesiynol priodol, gan gadarnhau cofrestru'r arferion. Mae'r Gwasanaeth Datgelu a Gwahardd yn archwilio'r staff i gyd ac mae systemau yn eu lle i sicrhau bod cymwysterau proffesiynol y staff i gyd yn rhai diweddar. Roedd yr holl staff a gyflogwyd o'r newydd, a'r gwirfoddolwyr newydd, yn dilyn rhaglen gyflwyno sy'n cynnwys materion iechyd a diogelwch.

Roedd nifer fawr o wirfoddolwyr yn ymwneud â darparu gwasanaeth gwerthfawr mewn swyddogaethau amrywiol, yn yr hosbis a thrwy godi arian. Nid yw'r gwirfoddolwyr yn darparu gofal personol. Wrth benderfynu ar addasrwydd ar gyfer gweithio yn Nhŷ'r Eos, mae'r gwirfoddolwyr yn dilyn yr un gweithdrefnau manwl â'r staff sy'n cael eu recriwtio ar gyfer cyflogaeth. Mae'r gwirfoddolwyr yn cymryd rhan yn yr adolygiad perfformiad blynyddol ac yn cael cyflwyniad i'w gwaith a chyfleoedd hyfforddi parhaus.

Roedd y staff meddygol, nyrsio, therapiwtig proffesiynol ac ategol yn cymryd rhan yn yr arfarniad blynyddol, yr adolygiad o berfformiad a'r gefnogaeth a'r oruchwyliaeth broffesiynol. Fodd bynnag, mae'n rhaid ffurfioli system oruchwyllo'r staff a'i chofnodi. Roedd disgwyl i'r staff sicrhau'r wybodaeth ddiweddaraf am arferion clinigol a phroffesiynol ac am y polisiâu a'r gweithdrefnau a ddefnyddir yn yr hosbis. Roeddent i gyd yn mynychu hyfforddiant rheolaidd i gynnal a diweddarau sgiliau a gwybodaeth am ofal lliniarol a materion iechyd a diogelwch statudol. Roedd gan lawer o'r nyrsys gymwysterau gofal lliniarol arbenigol.

Roedd dull amlddisgyblaethol o ofalu am gleifion yn cael ei gynnal yn Nhŷ'r Eos. Roedd dogfennau'r cleifion a welwyd yn ystod yr arolygiad yn cadarnhau bod y staff meddygol a nyrsio, a'r ffisiotherapyddion a'r therapyddion galwedigaethol, yn ymwneud â gofal yn unigolyn.

Roedd cynadleddau achos amlddisgyblaethol yn cael eu cynnal bob wythnos i drafod y cleifion i'w derbyn a'u rhyddhau a'r gofal i'r cleifion a oedd yn derbyn gwasanaethau. Cadarnhawyd hyn gan gyfarfod a gynhaliwyd ar ddiwrnod yr arolygiad. Roedd y cynadleddau achos yn cynnwys gweithwyr cymunedol proffesiynol, Nyrsys MacMillan, aelodau eraill y tîm amlddisgyblaethol ehangach, ac asiantaethau allanol, yn ôl yr angen.

Mae Tŷ'r Eos yn chwarae rhan weithredol yn y gymuned yn ei rôl codi arian, ac mae llawer o wirfoddolwyr yn ymwneud â'r codi arian, y loteri ac ymgyrchoedd hyrwyddo yng Ngogledd Ddwyrain Cymru, ac yn enwedig yn ardal Wrecsam. O ganlyniad, mae gan Dŷ'r Eos broffil uchel yn yr ardal ac enw da am safonau uchel o ofal a gwasanaethau.

Roedd disgrifiad swydd y Rheolwr Nyrsio wedi cael ei ddatblygu ac roedd yn aros am gael ei ddilysu gan fwrdd rheoli'r hosbis. Yn y cyfamser, roedd aelod profiadol o'r staff ffisiotherapi'n ymgymryd ag agweddau ar y rôl am ddeuddydd bob wythnos. Cafodd y datblygiad dros dro hwn ei drafod yn ystod yr ymweliad, o ran a fyddai'r trefniant yn parhau ar ffurf rhannu swydd gyda nyrs yn y dyfodol. Bydd y swydd yn cael ei hysbysebu cyn gynted â phosib fel bod gwaith datblygu ac agweddau ar addysg a rheoliaeth yn cael eu cynnal.

Roedd llawer o'r staff nyrsio wedi ymgymryd â hyfforddiant mewn nwyon meddygol yn ddiweddar ac maent yn teimlo bod yr hyfforddiant hwn wedi rhoi llawer o wybodaeth iddynt a'u helpu gyda'u gwaith.

Yr Eiddo, yr Amgylchedd a'r Cyfleusterau

Yn glinigol, roedd yr amgylchedd yn cynnig gofal o safon dda gydag offer diweddar iawn ar gael. Roedd yr holl offer, gan gynnwys yr offer meddygol, y lifftiau a'r hoists, yr offer a'r systemau trydan, y systemau nwy, dŵr a diogelwch tân i gyd yn cael eu gwasanaethu o dan gontractau allanol, yn unol â chyfarwyddiadau'r gweithgynhyrchydd. Roedd gweithwyr cynnal a chadw'n cael eu cyflogi i roi sylw i archwiliadau a gwaith trwsio cyffredinol o ddydd i ddydd, ac roeddent yn gymwys i gynnal gwaith cynnal a chadw ar yr offer/systemau arbenigol sydd wedi'u henwi ar ôl cael hyfforddiant ac yn unol â chytundeb y gweithgynhyrchwyr. Roedd yr hosbis yn cydymffurfio â rheoliadau diogelwch tân. Roedd y golau argyfwng wedi cael ei brofi'n ddiweddar ac roedd tystysgrifau nwy a boeler ar gael. Roedd tystysgrifau Asesiadau Risg Legionalla ar gael. Roedd asesiadau risg tân wedi'u cynnal.

Rheoli Cofnodion

Roedd cofnodion y cleifion yn glir, yn helaeth ac yn ddiweddar ac roedd holl aelodau'r tîm amlddisgyblaethol yn defnyddio'r un system gofnodi. Roedd amrywiaeth o bolisiau a gweithdrefnau ar gael i arwain y staff yn eu gwaith ac at bwrpas archwilio a meincnodi. Er hynny, roedd angen adolygu llawer o'r rhain.

Roedd adolygiad o'r gofrestr Cyffuriau a Reolir yn dynodi ei bod yn cael ei llenwi'n briodol. Roedd systemau atgoffa wedi cael eu rhoi yn eu lle yn yr ystafell glinigol ac roedd yr holl staff perthnasol wedi cael eu hatgoffa o bwysigrwydd sicrhau bod cyffuriau a reolir yn cael eu trin yn unol â'r Ddeddf Cyffuriau a Reolir a Chanllawiau'r Cyngor Nyrsio a Bydwreigiaeth ar Weinyddu Meddyginiaethau. Roedd y broses ar gyfer delio â chamgymeriadau gyda chyffuriau wedi cael ei hadolygu i gynnwys sister y ward yn y drafodaeth ac roedd bwriad i'r Rheolwr Cofrestredig ddod yn Swyddog Atebol am gyffuriau a reolir, yn hytrach na'r Cyfarwyddwr Meddygol cyswllt.

Ymchwil

Roedd gan yr hosbis bolisiâu, protocolau a chanllawiau ymchwil clir a phriodol er mwyn sicrhau bod ymddygiad ac ymchwil priodol yn cael eu rhoi ar waith gyda'r caniatâd priodol. Roedd cynorthwy-ydd ymchwil yn cael ei gyflogi gan Hosbis Tŷ'r Eos.

Derbyniwyd adborth ar lafar drwy gydol yr ymweliad a chrynodeb ar lafar ar ddiwedd yr ymweliad gyda'r rheolwr cofrestredig.

Nid oes unrhyw ofynion rheoleiddio'n codi o ganlyniad i'r arolygiad hwn.

Argymhellion ar gyfer arferion da:


Dylid ffurfioli'r systemau goruchwyllo clinigol.
--

Hoffai Arolygiaeth Gofal Iechyd Cymru ddiolch i aelodau'r staff am eu hamser a'u cydweithrediad yn ystod yr ymweliad.

Cofiwch gysylltu â mi os byddwch yn dymuno trafod cynnwys y llythyr hwn.

Mae copi o'r llythyr hwn yn cael ei anfon at Mrs Tracy Livingstone, Rheolwr Cofrestredig a Chyfarwyddwr Nyrsio a Gwasanaethau Cleifion Hosbis Tŷ'r Eos.

Yn gywir



Phil Price

Rheolwr Arolygu