Arolygiaeth Gofal Iechyd Cymru
Healthcare Inspectorate Wales

DRIVING IMPROVEMENT THROUGH INDEPENDENT AND OBJECTIVE REVIEW

Arolygiad Gofal Iechyd Annibynnol (lle rhoddwyd rhybudd)

Facial and Cosmetic Enhancement (FACE) Clinic, Caerdydd

24 Ionawr 2017

25 Ebrill 2017

Gellir darparu'r cyhoeddiad hwn a gwybodaeth arall gan AGIC mewn fformatau neu ieithoedd eraill ar gais. Bydd oediad byr wrth i ieithoedd a fformatau eraill gael eu cynhyrchu pan ofynnir amdanynt i ddiwallu anghenion unigol. Cysylltwch â ni am gymorth.
Pan gânt eu cyhoeddi, bydd copïau o'r holl adroddiadau ar gael ar ein gwefan neu drwy gysylltu â ni:

Yn ysgrifenedig:

Y Rheolwr Cyfathrebu
Arolygiaeth Gofal Iechyd Cymru
Llywodraeth Cymru
Parc Busnes Rhyd-y-car
Merthyr Tudful
CF48 1UZ

Neu drwy

Ffôn: 0300 062 8163
E-bost: hiw@wales.gsi.gov.uk
Ffacs: 0300 062 8387
Gwefan: www.agic.org.uk

ISBN Digidol 978-1-4734-8781-9
© Hawlfraint y Goron 2017

Cynnwys

1. Cyflwyniad 2
2. Methodoleg 2
3. Cyd-destun 3
4. Crynodeb 3
5. Canfyddiadau 4

   Ansawdd profiad y claf 4

   Cyflenwi gofal diogel ac effeithiol 6

   Ansawdd rheolaeth ac arweinyddiaeth 8

6. Y Camau Nesaf 9

   Atodiad A 10

1. Cyflwyniad

Cwblhaodd Arolygiaeth Gofal Iechyd Cymru (AGIC) arolygiad dilynol lle rhoddwyd rhybudd yn y Facial and Cosmetic Enhancement (FACE) Clinic, 27 Arced y Castell, Caerdydd, ar 24 Ionawr 2017.

Gwnaeth yr ymweliad dilynol ystyried y cynnydd a wnaed yn ôl y cynllun gweithredu wedi'r ymweliad diwethaf ym mis Mehefin 2015.

2. Methodoleg

Yn ystod yr arolygiad, rydym yn casglu gwybodaeth o nifer o ffynonellau, gan gynnwys:

- Gwybodaeth a gedwir gan AGIC
- Cyfweliadau â staff (lle y bo'n briodol) a rheolwr cofrestredig y gwasanaeth
- Sgyrsiau â chleifion a pherthnasau (lle y bo'n briodol)
- Archwilio sampl o gofnodion cleifion
- Archwilio polisïau a gweithdrefnau
- Archwilio offer a'r amgylchedd
- Gwybodaeth yn natganiad o ddiben y gwasanaeth, ei ganllaw i gleifion, a'i wefan (lle bo hynny'n berthnasol)
- Holiaduron cleifion AGIC a gwblhawyd cyn yr arolygiad.

Ar ddiwedd pob arolygiad, rydym yn cynnig trosolwg o'n prif ganfyddiadau i gynrychiolwyr y gwasanaeth er mwyn sicrhau eu bod yn derbyn adborth priodol.

Hysbysir darparwr cofrestredig y gwasanaeth am unrhyw bryderon brys a allai godi o arolygiad drwy gyflwyno hysbysiad o ddiffyg cydymffurfio.[1] Bydd unrhyw ganfyddiadau o'r fath yn cael eu nodi, ynghyd ag unrhyw welliannau eraill sydd eu hangen, yn Atodiad A yr adroddiad arolygu.

[1] Fel rhan o broses diffyg cydymffurfio a gorfodi AGIC ar gyfer gofal iechyd annibynnol, bydd hysbysiad o ddiffyg cydymffurfio'n cael ei gyflwyno mewn achos lle mae diffyg cydymffurfio rheoleiddiol yn fwy difrifol ac yn gysylltiedig â chanlyniadau gwael a methiannau systemig. Achosion o'r fath yw rhai lle mae canlyniadau gwael i bobl (oedolion neu blant) sy'n defnyddio'r gwasanaeth, a lle mae methiannau'n arwain at danseilio hawliau pobl. Mae copi o broses cydymffurfiaeth AGIC ar gael ar gais.

Mae arolygiadau'n cynnig cipolwg o ba mor dda mae gwasanaethau yn bodloni safonau a rheoliadau hanfodol o ran diogelwch ac ansawdd ar ddiwrnod yr arolygiad.

3. Cyd-destun

Mae'r Facial and Cosmetic Enhancement (FACE) Clinic wedi cofrestru gydag AGIC fel ysbyty annibynnol i ddarparu triniaethau gan ddefnyddio Technoleg Golau Pwls Dwys (IPL)[2] a pheiriannau laser Dosbarth 4 yn 27 Arced y Castell, Caerdydd. Cofrestrwyd y gwasanaeth ym mis Chwefror 2014.

Mewn perthynas â'r gwasanaeth cofrestredig, dim ond un aelod o staff (y rheolwr cofrestredig) sy'n darparu triniaethau IPL/laser. Mae'r clinig wedi'i gofrestru i ddarparu'r triniaethau canlynol i gleifion dros 18 mlwydd oed:

- Gwaredu blew
- Adfywio'r croen
- Briwiau fasgwlaidd
- Gwaredu tatŵ

4. Crynodeb

Mae'r adroddiad hwn yn ymwneud ag arolygiad dilynol arferol a gwblhawyd gan AGIC ar 24 Ionawr 2017 yn y Facial and Cosmetic Enhancement (FACE) Clinic i wirio bod meysydd i'w gwella a nodwyd yn arolygiad blaenorol AGIC (30 Mehefin 2015) wedi cael eu cwblhau. Gwnaed hyn yn unol â Rheoliadau Gofal iechyd Annibynnol (Cymru) 2011.

Canfuom fod y gwasanaeth wedi cwblhau'r canlynol:

- Roedd safbwyntiau cleifion yn cael eu casglu'n rheolaidd ac, yn y dyfodol, bydd adborth cleifion yn cael ei ddadansoddi a'i arddangos yn y clinig ac ar y wefan yn ogystal
- Roedd y rheolau lleol yn gyfredol ac wedi'u llofnodi

[2] Mae golau pwls dwys yn dechnoleg ffynhonnell oleuni sbectrwm eang sy'n cael ei defnyddio gan ymarferwyr meddygol a chosmetig i gyflawni triniaethau croen amrywiol at ddibenion esthetig a therapiwtig.

- Roedd allanfeydd tân yn rhydd rhag unrhyw rwystrau ac roedd arwyddion priodol ar eu cyfer
- Roedd asesiad risg tân wedi’i gynnal
- Roedd asesiad risg y gweithle wedi'i gynnal, gan gynnwys sut y gellid lleihau'r risgiau
- Roedd polisi rheoli heintiau wedi cael ei roi ar waith
- Roedd blwch cymorth cyntaf ar gael ac roedd dyddiadau holl gynnwys y blwch yn gyfredol
- Roedd y rheolwr cofrestredig wedi cwblhau hyfforddiant amddiffyn oedolion agored i niwed
- Roedd y polisi cwyno wedi'i ddiweddaru i gynnwys cyfeiriad a manylion cyswllt AGIC

Canfuom fod angen i'r gwasanaeth wella'r canlynol:

- Mae angen diweddaru asesiad risg y gweithle; yn benodol, mae angen iddo gynnwys nwyddau electronig a nwyddau cemegol/glanhau
- Mae angen i'r adroddiad asesu risg tân gael ei ddiweddaru i adlewyrchu'r camau gweithredu sydd wedi'u cwblhau, gan gynnwys dyddiad eu cwblhau a llofnod
- Mae angen diweddaru'r datganiad o ddiben a'r canllaw i gleifion i gynnwys manylion cyswllt AGIC a sut y gall cleifion gael gafael ar gopi o'r adroddiad arolygu diwethaf.

Nodir manylion pellach ynglŷn â'r gwelliannau hyn yn Atodiad A.

5. Canfyddiadau

Ansawdd profiad y claf

Gwelodd AGIC dystiolaeth ddigonol fod cynnydd wedi'i wneud o ran casglu barn cleifion/adborth yn rheolaidd. Mae holiaduron yn cael eu rhoi i gleifion bellach ac, yn y dyfodol, bydd dadansoddiadau o adborth cleifion yn cael eu harddangos ar safle'r gwasanaeth ac ar ei wefan.

Roedd peth gwelliannau wedi'u cyflwyno i sicrhau bod y canllaw i gleifion yn cynnwys yr holl wybodaeth angenrheidiol (fel y nodir yn y rheoliadau).Fodd

bynnag, roedd angen cynnwys peth gwybodaeth bellach, gan gynnwys manylion cyswllt AGIC a sut y gall cleifion gael gafael ar yr adroddiad arolygu diweddaraf.

Roedd gofyn i'r rheolwr cofrestredig ddiweddaru'r canllaw i gleifion yn dilyn ein harolygiad ar 30 Mehefin 2015. Yn ystod yr ymweliad hwn, gwnaethom nodi bod y ddogfen wedi'i diwygio i fanylu fod gweithdrefn gwyno gan y gwasanaeth a sut y bydd y gwasanaeth yn casglu safbwyntiau/adborth cleifion.

Fodd bynnag, roedd rhai agweddau ar y canllaw i gleifion angen eu diweddaru o hyd. Roedd y rhain yn cynnwys:

- Crynodeb o'r datganiad o ddiben
- Cyfeiriad AGIC
- Sut y gallai cleifion gael mynediad at adroddiad arolygu diweddaraf AGIC (e.e. dolen i wefan AGIC)

Yr hyn y mae angen ei wella

Mae'n rhaid diweddaru'r canllaw i gleifion i gynnwys yr holl wybodaeth angenrheidiol.

Yn ystod yr arolygiad ym mis Mehefin 2015, gwnaethom nodi nad oedd safbwyntiau'r cleifion yn cael eu casglu ac nad oedd yr ymatebion yn cael eu dadansoddi. Yn ystod yr ymweliad dilynol, gwelsom ffeil ac ynddi holiaduron cwsmer wedi'u cwblhau. Roedd yr holiaduron yn cael eu rhannu ymysg y cleifion yn rheolaidd ac roedd eu safbwyntiau'n cael eu casglu drwy gyfrwng gwefan y gwasanaeth.

Ar adeg ein harolygiad, nid oedd unrhyw waith dadansoddi wedi'i gynnal ar safbwyntiau'r cleifion gan mai nifer fechan o ymatebion a dderbyniwyd; fodd bynnag, rhoddwyd sicrwydd inni fod gan y rheolwr cofrestredig system ar waith i sicrhau y byddai adborth cleifion yn cael ei ddadansoddi'n rheolaidd o hyn allan. Bydd canlyniadau'r dyfodol yn cael eu harddangos o fewn y clinig, ar ei wefan a/neu drwy gysylltu â'r rheolwr cofrestredig i gael y wybodaeth, yn unol â'r canllaw i gleifion.

Cyflenwi gofal diogel ac effeithiol

Roedd gwelliannau sylweddol wedi'u cyflwyno i sicrhau cyflenwi gofal diogel ac effeithiol. Er enghraifft, gwelsom fod asesiadau risg (y gweithlu a thân) ar waith, a bod rheolau lleol (ar gyfer defnyddio'r offer laser yn ddiogel) wedi'u llofnodi a'u diweddaru. Roedd allanfeydd tân yn rhydd rhag unrhyw rwystrau ac roedd arwyddion ar eu cyfer. Roedd polisi rheoli heintiau ar waith ac roedd blwch cymorth cyntaf ar gael.

Gwnaed rhai argymhellion o'r newydd ar gyfer gwelliannau o ran diweddaru staff, hyfforddiant ac asesiadau risg yn ystod yr ymweliad arolygu hwn.

Yn dilyn yr ymweliad blaenorol, gwelsom fod y rheolau lleol wedi'u llofnodi gan y Cynghorydd Diogelu rhag Laserau[3] a'r Goruchwyliwr Diogelwch Laser, fel ei gilydd, ac iddyn nhw gael eu diweddaru ym mis Rhagfyr 2016.

Yn ystod yr ymweliad blaenorol, gwnaethom argymell y dylid rhoi mesurau a rhagofalon priodol ar waith i warchod cleifion a staff rhag y perygl o dân. Gwnaethom nodi i'r rheolwr cofrestredig drefnu i gontractwyr allanol gynnal asesiad risg tân yn dilyn yr ymweliad yn 2015. Yn ystod yr ymweliad hwn, gwnaethom nodi fod yr holl allanfeydd tân yn cael eu cadw'n glir a bod arwyddion ar eu cyfer.

Roedd yr adroddiad a roddwyd i'r rheolwr cofrestredig yn dilyn yr asesiad risg tân yn cynnwys manylion y camau gweithredu oedd angen eu cymryd (camau a oedd yn gysylltiedig â phroblemau y gwnaethom ni hefyd eu nodi yn ystod ein hymweliad gwreiddiol). Nodwyd bod rhai o'r camau hynny wedi cael eu cwblhau. Fodd bynnag, nid oedd y cynllun gweithredu wedi'i arwyddo a'i lofnodi i gadarnhau bod y camau wedi cael eu cwblhau. Gwnaethom argymell o'r herwydd y dylid cynnal adolygiad o'r holl gamau gweithredu a nodwyd yn yr asesiad risg tân ac y dylid eu llofnodi a'u dyddio, i dystio bod yr holl gamau gweithredu wedi'u gwireddu.

Yr hyn y mae angen ei wella

Mae'n rhaid diweddaru'r adroddiad asesu risg tân i adlewyrchu bod yr holl gamau gweithredu wedi'u cwblhau, a dylid cynnwys dyddiad a llofnod yr unigolion wnaeth eu cwblhau.

Gwnaeth y rheolwr cofrestredig gwblhau hyfforddiant tân ym mis Gorffennaf 2015, yn sgil yr ymweliad blaenorol, a gwelsom dystysgrif a oedd yn cadarnhau hyn. Fodd

[3] Dylid cynnig eglurhad am y Cynghorydd Diogelu rhag Laserau a'r Goruchwyliwr Diogelwch Laser yn y fan yma.

bynnag, ar adeg yr ymweliad dilynol, roedd y dystysgrif hyfforddi wedi dod i ben. Gwnaethom argymell felly y dylid ymgymryd â hyfforddiant diweddaru i dystio gwybodaeth gyfredol yn y maes.

Yr hyn y mae angen ei wella

Roedd angen i'r rheolwr cofrestredig ddiweddaru ei hyfforddiant tân i dystio gwybodaeth gyfredol am y pwnc.

Yn ystod yr ymweliad blaenorol, roedd angen diweddaru'r asesiad risg iechyd a diogelwch i nodi, asesu a rheoli risgiau yn ymwneud ag iechyd, lles a diogelwch y cleifion a phobl eraill, gan gynnwys sut y gellid lleihau'r risgiau hynny.

Yn ystod yr arolygiad hwn, roedd modd inni gadarnhau bod asesiad risg priodol ar waith, a oedd yn cynnwys sut y gellid lleihau risgiau. Gwnaethom argymell ymhellach, fodd bynnag, y dylid diweddaru/diwygio'r asesiad risg i gynnwys meysydd risg eraill (sy'n gysylltiedig â nwyddau electronig a nwyddau cemegol/glanhau) i sicrhau bod y ddogfen yn gynhwysfawr ac yn cynnwys yr holl wybodaeth berthnasol. Roedd angen i'r asesiad risg hefyd gynnwys dyddiadau cyhoeddi ac adolygu fel ei fod yn gyfredol ac yn ddilys i'w ddefnyddio.

Roedd polisi rheoli heintiau wedi cael ei ddatblygu yn dilyn yr ymweliad blaenorol, a gwnaethom nodi ei fod yn benodol i anghenion y busnes. Yn ystod yr arolygiad hwn, gwnaethom argymell y dylid ychwanegu rhagor o wybodaeth i'r polisi – gwybodaeth am y broses o lanhau'r offer/yr ystafell driniaeth ar ôl pob claf, yn benodol. Byddai hyn yn ei dro yn sicrhau bod gwybodaeth glir a chryno ar gael i'r staff i gyd.

Roedd y blwch cymorth cyntaf yn y practis yn cynnwys deunyddiau ac offer a oedd yn addas i'w defnyddio, ac roedd y rhain i gyd yn cynnwys dyddiad cyfredol. Argymhellwyd proses ar gyfer gwirio dyddiadau dod i ben cynnwys y blwch cymorth cyntaf.

Ansawdd rheolaeth ac arweinyddiaeth

Canfuom dystiolaeth yn dangos bod y staff i gyd wedi cwblhau hyfforddiant amddiffyn oedolion sy'n agored i newid, ac roedd y polisi cwyno yn cynnwys manylion cyswllt AGIC.

Nid oedd y gwelliannau a argymhellwyd yn flaenorol mewn perthynas â'r datganiad o ddiben wedi cael eu bodloni'n llawn ac roedd angen rhoi sylw iddynt er mwyn cydymffurfio â'r rheoliadau.

Yn ystod ymweliad blaenorol AGIC â'r gwasanaeth, gwnaethom argymell bod y datganiad o ddiben yn cael ei ddiweddaru yn unol â'r rheoliadau. Dangosodd adolygiad o'r datganiad o ddiben yn ystod yr ymweliad hwn nad oedd y rhain wedi cael eu rhoi ar waith yn llawn a bod angen eu diwygio ymhellach, yn benodol:

- mae angen i'r datganiad o ddiben gynnwys manylion cymwysterau a phrofiad y rheolwr cofrestredig.

Yn ogystal, roedd ein hadroddiad blaenorol yn nodi cyfeiriadau anghywir at *"reoliadau Arolygiaeth Gofal Iechyd Cymru"* yn hytrach na'r Rheoliadau Gofal Iechyd Annibynnol. Hefyd, roedd gwybodaeth anghywir am rôl AGIC fel arolygiaeth "y blynyddoedd cynnar a gwasanaethau cymdeithasol", yn hytrach na gofal iechyd. Yn gyffredinol, roedd datganiadau wedi'u cynnwys trwy gydol tudalen gyntaf y datganiad o ddiben a oedd yn aneglur ac yn gamarweiniol. Mae'r elfennau hyn yn y datganiad o ddiben diwygiedig o hyd a gwnaethom argymell y dylid adolygu a diweddaru'r wybodaeth er mwyn cyflwyno gwybodaeth eglur a chywir i ddarpar gleientiaid.

Yr hyn y mae angen ei wella

Mae'n rhaid diweddaru'r datganiad o ddiben i gynnwys yr holl wybodaeth ofynnol.

Mae'n rhaid diweddaru cyfeiriadau at y rheoliadau a rôl AGIC.

Mae'n rhaid darparu copi diwygiedig (sydd wedi ymdrin â'r gwelliannau uchod) o'r datganiad o ddiben i AGIC.

Roedd hyfforddiant amddiffyn oedolion agored i niwed wedi cael ei gwblhau a gwelsom y dystysgrif yn cadarnhau hyn, dyddiedig Awst 2015.

Roedd y polisi cwyno wedi cael ei ddiweddaru i gynnwys manylion cyfeiriad, rhif ffôn, e-bost a gwefan AGIC. Yn ogystal, dywedodd y rheolwr cofrestredig wrthym fod pob sylw, gan gynnwys cwynion, yn cael ei gofnodi.

Gwnaethom nodi yn ystod yr ymweliad hwn sut roedd y rhan fwyaf o'r gwelliannau a nodwyd yn 2015 wedi cael eu rhoi ar waith a'r cynnydd roedd y rheolwr cofrestredig

wedi ei wneud er mwyn cydymffurfio â Rheoliadau Gofal Iechyd Annibynnol 2011, gan gynyddu ei gwybodaeth a'i hymwybyddiaeth. O ganlyniad, gwnaethom nodi rhai gwelliannau pellach i'r ddarpariaeth gwasanaeth a thynnwyd sylw'r rheolwr cofrestredig atynt ar adeg yr arolygiad hwn.

6. Y Camau Nesaf

Mae'r arolygiad hwn wedi arwain at yr angen i'r gwasanaeth gwblhau cynllun gwella mewn perthynas â'r gwelliannau a nodwyd yn yr adroddiad hwn. Gellir gweld manylion hyn yn Atodiad A'r adroddiad hwn.

Dylai'r cynllun gwella nodi'n glir sut y rhoddir sylw i'r gwelliannau a nodwyd yn y Facial and Cosmetic Enhancement Clinic, gan gynnwys amserlenni.

Bydd y cynllun gwella, ar ôl ei gytuno, yn cael ei gyhoeddi ar wefan AGIC, ac fe gaiff ei werthuso fel rhan o'r broses arolygu barhaus.

Atodiad A

Cynllun Gwella

Gwasanaeth: Facial and Cosmetic Enhancement (FACE) Clinic

Dyddiad yr Arolygiad: 24 Ionawr 2017

Rhif y Dudalen	Yr Hyn y Mae Angen ei Wella	Rheoliad / Safon	Camau Gweithredu'r Gwasanaeth	Swyddog Cyfrifol	Amserlen
Ansawdd Profiad y Claf					
6	Mae’n rhaid diweddaru’r canllaw i gleifion i gynnwys yr holl wybodaeth ofynnol.	Rheoliad 7	Mae hwn wedi cael ei ddiweddaru ac mae'n cynnwys yr holl wybodaeth ofynnol. Mae tystiolaeth wedi cael ei hanfon ar e-bost.	Eileen Strong	Yn unol â'r e-bost a anfonwyd at AGIC, mae'r holl gamau gweithredu wedi eu cwblhau.
Cyflenwi Gofal Diogel ac Effeithiol					
7	Mae'n rhaid diweddaru'r adroddiad asesu risg tân i adlewyrchu bod yr holl gamau gweithredu wedi'u	Rheoliad 26 (4) (f)	Diweddarwyd y dystysgrif 11 Ebrill 2017. Mae tystiolaeth wedi cael ei hanfon	Eileen Strong	

Rhif y Dudalen	Yr Hyn y Mae Angen ei Wella	Rheoliad / Safon	Camau Gweithredu'r Gwasanaeth	Swyddog Cyfrifol	Amserlen
	cyflawni, a dylid cynnwys dyddiad a llofnod yr unigolion wnaeth eu cwblhau.		ar e-bost. Mae'r holl staff wedi darllen yr asesiad risg tân ac wedi ei lofnodi a'i ddyddio hefyd.		
7	Mae angen i'r rheolwr cofrestredig ddiweddaru ei hyfforddiant tân i ddangos bod ei gwybodaeth yn gyfredol.	Rheoliad 19 (1) (b) a 20 (1) (a)	Cwblhawyd yr hyfforddiant ac mae tystiolaeth yn y llyfr hyfforddiant tân yn y clinig. Mae'r holl dystiolaeth wedi cael ei hanfon ar e-bost.	Eileen Strong	
9	Mae'n rhaid diweddaru'r datganiad o ddiben i gynnwys yr holl wybodaeth angenrheidiol. Mae'n rhaid diweddaru cyfeiriadau at y rheoliadau a rôl AGIC. Mae'n rhaid darparu copi diwygiedig (sydd wedi ymdrin â'r gwelliannau uchod) o'r datganiad o ddiben i AGIC.	Rheoliad 6 (1) ac Atodlen 1	Diweddarwyd y datganiad o ddiben. Fel ar 11 Ebrill 2017, mae'r holl wybodaeth angenrheidiol wedi cael ei hychwanegu. Mae rôl AGIC wedi cael ei diweddaru ar 11 Ebrill 2017. Mae'r cyfan wedi ei anfon ar e-bost at AGIC fel tystiolaeth.	Eileen Strong	

Cynrychiolydd y Gwasanaeth:

Enw (llythrennau bras):EILEEN STRONG

Teitl:	**Rheolwr Cofrestredig**
Dyddiad:	12/04/17