

## **Arolygiad o Bractis Cyffredinol (Lle Rhoddwyd Rhybudd)**

Meddygfa St Thomas, Rifleman  
Lane, St Thomas Green,  
Hwlfordd

Dyddiad yr arolygiad: 10 Mai 2018

Dyddiad cyhoeddi: 13 Awst 2018

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.

Bydd copïau o'r holl adroddiadau, pan gânt eu cyhoeddi, ar gael ar ein gwefan neu drwy gysylltu â ni:

Yn ysgrifenedig:

**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@gov.wales](mailto:hiw@gov.wales)  
Ffacs: 0300 062 8387  
Gwefan: [www.agic.org.uk](http://www.agic.org.uk)**

## Cynnwys

1.	Yr hyn a wnaethom .....	6
2.	Crynodeb o'n harolygiad .....	7
3.	Yr hyn a ganfuom.....	8
	Ansawdd profiad y claf .....	9
	Cyflenwi gofal diogel ac effeithiol .....	17
	Ansawdd rheolaeth ac arweinyddiaeth.....	23
4.	Beth nesaf? .....	25
5.	Sut rydym yn arolygu practisau meddygon teulu.....	26
	Atodiad A – Crynodeb o bryderon a ddatryswyd yn ystod yr arolygiad .....	27
	Atodiad B – Cynllun gwella ar unwaith .....	28
	Atodiad C – Cynllun gwella.....	29

# Arolygiaeth Gofal Iechyd Cymru (AGIC) yw'r arolygiaeth a rheoleiddiwr annibynnol ar gyfer gofal iechyd yng Nghymru

## Ein diben

Gwirio bod pobl yng Nghymru yn derbyn gofal da.

## Ein gwerthoedd

- **Canolbwyntio ar y claf:** rydym yn sicrhau bod profiadau cleifion, defnyddwyr gwasanaeth a'r cyhoedd yn ganolog i'r hyn rydym yn ei wneud
- **Uniondeb:** mae ein ffordd o weithredu yn agored ac yn onest
- **Annibynnol:** rydym yn gweithredu ac yn gwneud dyfarniadau gwrthrychol yn seiliedig ar yr hyn rydym yn ei weld
- **Cydweithredol:** rydym yn meithrin partneriaethau effeithiol yn fewnol ac yn allanol
- **Proffesiynol:** mae ein dull o weithredu yn effeithlon, yn effeithiol ac yn gymesur

## Ein blaenoriaethau

Drwy ein gwaith, ein nod yw:

Rhoi sicrwydd:

Rhoi barn annibynnol ar ansawdd y gofal.

Hybu gwelliant:

Annog gwelliant trwy adrodd a rhannu arfer da.

Dylanwadu ar bolisi a safonau:

Defnyddio'r hyn yr ydym yn ei ddarganfod i ddylanwadu ar bolisi, safonau ac arfer.

# 1. Yr hyn a wnaethom

Cwblhaodd Arolygiaeth Gofal Iechyd Cymru (AGIC) arolygiad lle rhoddwyd rhybudd o Feddygfa St Thomas yn Rifleman Lane, St Thomas Green, Hwlfordd, Sir Benfro SA61 1QX, o fewn Bwrdd Iechyd Prifysgol Hywel Dda ar 10 Mai 2018.

Roedd ein tîm ar gyfer yr arolygiad yn cynnwys rheolwr arolygu AGIC (arweinydd yr arolygiad), meddyg teulu, adolygydd cymheiriaid rheolwyr practis ac adolygydd lleyg.

Bu AGIC yn archwilio sut roedd y gwasanaeth yn bodloni'r Safonau Iechyd a Gofal (2015).

Ceir manylion pellach am sut rydym yn cynnal arolygiadau o bractisau meddygon teulu yn Adran 5 ac ar ein gwefan.

## 2. Crynodeb o'n harolygiad

Ar y cyfan, canfuom dystiolaeth bod y gwasanaeth yn darparu gofal diogel ac effeithiol. Fodd bynnag, canfuom rywfaint o dystiolaeth nad oedd y practis yn cydymffurfio'n llwyr â'r holl Safonau Iechyd a Gofal ym mhob maes.

Gwnaethom arsylwi ar ryngweithio da rhwng y staff a'r cleifion. Roedd cleifion yn cael eu trin ag urddas a pharch.

Roedd arweinyddiaeth a rheolaeth effeithiol yn amlwg yn y practis. Roedd rheolwr y practis yn gweithredu yn ei rôl ers cryn amser ac roedd yn cael ei gefnogi gan is-reolwr y practis.

Canfuom fod y gwasanaeth yn gwneud y canlynol yn dda:

- Darparu gofal a thriniaeth mewn modd urddasol a chwrtais
- Roedd yr amgylchedd yn lân ac yn daclus
- Amrediad da o wybodaeth/llesnyddiaeth
- Arweinyddiaeth a chymorth ar gyfer y staff

Rydym yn argymhell y gallai'r gwasanaeth wella'r canlynol:

- Trefniadau mynegi pryderon/ cwyno
- Hyfforddiant gorfodol
- Diogelwch offer a chyffuriau a ddefnyddir mewn argyfwng
- Apwyntiadau ac oriau agor

## 3. Yr hyn a ganfuom

### Cefndir y gwasanaeth

Ar hyn o bryd, mae Meddygfa St Thomas yn darparu gwasanaethau ar gyfer oddeutu 12,300 o gleifion yn Hwlfordd a'r cyffiniau. Mae'r practis yn rhan o'r gwasanaethau meddygon teulu a ddarperir yn yr ardal a wasanaethir gan Fwrdd Iechyd Prifysgol Hywel Dda.

Mae'r practis yn cyflogi tîm o staff sy'n cynnwys wyth ymarferydd cyffredinol, pedair nyrs bractis, dau weithiwr cymorth gofal iechyd, fflebotomydd, dirprwy reolwr y practis a rheolwr y practis. Yn ogystal, mae amrediad o weithwyr proffesiynol gofal iechyd sy'n ymweld â'r practis yn rheolaidd. Mae'r tîm nyrsio ardal lleol hefyd wedi'i leoli yn yr adeilad.

Mae'r practis yn darparu amrediad o wasanaethau, gan gynnwys:

- Gwasanaethau meddygol cyffredinol
- Gwasanaethau fflebotomi
- Brechiadau/cyngor teithio
- Rheoli clefydau cronig (asthma, diabetes, clefyd coronaidd y galon, clefyd rhwystrol cronig yr ysgyfaint)
- Imiwneiddiadau plant/clinigau babanod
- Mân lawdriniaethau
- Cynllunio teulu

## Ansawdd profiad y claf

*Gwnaethom siarad â chleifion, eu perthnasau, eu cynrychiolwyr a/neu eu heiriolwyr (lle roedd hynny'n briodol) i sicrhau bod safbwynt y cleifion yn ganolog i'n dull o arolygu.*

Roedd gan y practis system ar waith i alluogi cleifion i fynegi pryderon/cwynion, ond ni hysbyswyd cleifion y practis ynghylch hyn mewn modd cadarn. Ychydig iawn o wybodaeth a oedd ar gael yn y manau aros am y broses o fynegi pryder/cwyno. Yn ogystal, roedd angen i'r practis ddiwygio eu gwybodaeth am gwyno er mwyn cydymffurfio â 'Gweithio i Wella', sef y broses ar gyfer rheoli pryderon yn GIG Cymru. Yn ogystal, mae angen i'r practis werthuso'r systemau cyfredol sydd ar waith i gleifion roi adborth ynghylch eu profiadau o ddefnyddio'r gwasanaeth.

Thema gyffredin a nodwyd gan y cleifion trwy gydol yr arolygiad oedd argaeledd apwyntiadau i weld y meddygon teulu. Awgrymodd mwyafrif llethol y cleifion y gellid gwneud gwelliannau i'r system apwyntiadau.

Ar y cyfan, roedd yr adeilad a'r amgylchedd y tu mewn yn cael eu cynnal i safon foddhaol, ac roeddent yn daclus ac yn hylan.

Cyn ein harolygiad, gwnaethom ofyn i'r practis ddsbarthu holiaduron AGIC ymhlith cleifion er mwyn casglu eu safbwyntiau am y gwasanaethau a ddarperir yn y practis. Gwnaethom dderbyn cyfanswm o 57 o holiaduron wedi'u cwblhau. Roedd mwyafrif y cleifion a gwblhaodd holiaduron yn gleifion hirdymor y practis (y rheiny a oedd wedi bod yn gleifion yno am fwy na dwy flynedd).

Ar ddiwrnod yr arolygiad, gwnaeth ein tîm siarad â chleifion hefyd i wybod rhagor am eu profiadau yn y practis.

Gofynnwyd i'r cleifion raddio'r gwasanaeth a ddarperir gan y practis meddyg teulu hwn; dywedodd traean y cleifion fod y gwasanaeth yn ardderchog, a dywedodd ychydig o dan hanner y cleifion fod y gwasanaeth yn dda iawn. Darparodd rhai cleifion y sylwadau cadarnhaol canlynol yn yr holiaduron:



*"Fel defnyddiwr cyson o'r feddygfa hon, dwi bob amser wedi gweld bod yr holl staff yn gymwynasgar ac yn gyfeillgar yma wrth ofalu am fy mam. Byddwn yn argymhell y feddygfa hon i unrhyw un"*

*"Staff y dderbynfa yn ddymunol iawn dros y ffôn"*

*"Meddygfa a gaiff ei rhedeg yn effeithiol iawn, staff gweinyddol cyfeillgar a phroffesiynol iawn"*

## **Cadw'n iach**

Roedd amrywiaeth o lenyddiaeth a oedd yn hybu/addysgu am iechyd a llesiant yn cael ei harddangos yn y practis. Roedd hyn yn annog cleifion a pherthnasau i edrych ar ôl eu hiechyd a'u llesiant eu hunain. Roedd y practis hefyd yn hyrwyddo defnydd adnoddau Cymraeg.

Roedd gwefan y practis yn darparu gwybodaeth fanwl bellach i gleifion am y system apwyntiadau, oriau agor, staff, archebu presgripsiynau amlroddadwy a chanlyniadau profion, i enwi dim ond rhai.

Caiff y bobl sydd â chyfrifoldebau gofalu e.e. ar gyfer eu priod, partner, plentyn neu berthynas arall, eu nodi gan y practis fel y gellir darparu cymorth ychwanegol pe bai angen.

Roedd y practis yn aelod gweithredol o'r grŵp clwstwr<sup>1</sup> lleol. Roedd y grŵp hwn yn galluogi practisau i gynnal trafodaethau rheolaidd ynglŷn â'r gwasanaethau a ddarperir ac i hyrwyddo arfer gorau. Roedd y cyfarfodydd hyn hefyd yn galluogi'r aelodau i gynllunio ar gyfer y dyfodol a datblygu gwasanaethau newydd a blaengar i ddiwallu anghenion cleifion.

---

<sup>1</sup>Grŵp o feddygon teulu a phractisau sydd wedi'u pennu'n lleol gan fwrdd iechyd lleol unigol yw 'clwstwr' practis meddygon teulu. Mae meddygon teulu yn y clystyrau yn chwarae rhan allweddol o ran cefnogi gwaith parhaus rhwydwaith (iechyd) ardal er budd cleifion.

## **Gofal ag urddas**

Roedd desg y dderbynfa wedi'i lleoli yn y man aros. Gwelsom nad oedd cleifion nac ymwelwyr i'r practis yn gallu gweld y sgriniau cyfrifiadurol. Roedd y mwyafrif o'r galwadau/ymholiadau ffôn yn cael eu cymryd yn y swyddfa y tu ôl i ddesg y dderbynfa. Roedd hyn yn hyrwyddo cyfrinachedd cleifion. Hysbyswyd ni y byddai'r practis yn darparu ystafell rydd pe bai cleifion yn dymuno trafod materion yn gyfrinachol. Roedd cerddoriaeth yn cael ei chwarae yn y man aros i leihau'r posibilrwydd o bobl yn clywed sgysiau wrth y dderbynfa.

Roedd arwyddion ym man aros y cleifion a oedd yn tynnu sylw cleifion at eu hawl i ofyn i hebryngwr fod yn bresennol yn ystod eu hymgyngoriad. Roedd holl ddyletswyddau'r hebryngwr yn cael eu cwblhau gan nyrsys. Pe na bai nyrs ar gael am unrhyw reswm, byddai apwyntiad arall yn cael ei ddarparu i'r cleifion pan fyddai'r gwasanaeth hwn ar gael. Yn ogystal, roedd pedwar ymarferydd meddygol gwrywaidd a phedwar ymarferydd meddygol benywaidd ar gael yn y practis, a oedd yn rhoi dewis i'r cleifion pe baent yn dymuno hynny.

Dywedodd cleifion wrthym fod y staff yn eu trin ag urddas a pharch. Gwelsom staff yn cyfarch pobl mewn modd cwrtais, proffesiynol a chyfeillgar yn y dderbynfa ac yn ystod sgysiau ffôn.

Yn ystod ein hymweliad â'r practis, gwnaethom arsylwi ar y ffaith bod y practis yn cadw drysau'r ystafelloedd triniaeth ac ymgynghori unigol ar gau pan fyddai'r apwyntiadau yn mynd rhagddynt. Roedd sgriniau wedi'u gosod o gwmpas gwelyau archwilio hefyd. Roedd hyn yn golygu bod staff yn cymryd camau priodol i gynnal preifatrwydd ac urddas cleifion yn ystod ymgynghoriadau.

Dywedodd pob claf namyn un a gwblhaodd holiadur ei fod yn teimlo ei fod wedi cael ei drin â pharch wrth ymweld â'r practis. Dywedodd oddeutu dau o bob tri o'r cleifion a gwblhaodd holiadur mai weithiau'n unig roeddent yn gallu trefnu apwyntiad â'r meddyg roedd yn well ganddynt ei weld.

## **Gwybodaeth i gleifion**

Roedd gwybodaeth i gleifion am wasanaethau'r practis ar gael ar ffurf taflen ac ar wefan y practis. Roedd taflen wybodaeth y practis ar gael trwy gyfrwng y Gymraeg. Roedd yn darparu gwybodaeth ddefnyddiol, gan gynnwys manylion tîm y practis, oriau agor, trefniadau ar gyfer gwasanaethau y tu allan i oriau agor, y system apwyntiadau a'r weithdrefn ar gyfer cael presgripsiynau amlroddadwy. Ar hyn o bryd, nid oedd y wefan ond ar gael trwy gyfrwng y Saesneg. Dylai'r practis ystyried y posibilrwydd o wneud gwefan y practis ar gael trwy gyfrwng y Gymraeg hefyd.

Defnyddid byrddau electronig i hysbysu cleifion pan fyddai'r gweithwyr gofal iechyd proffesiynol yn barod i'w gweld. Fodd bynnag, nid oedd un o'r sgriniau electronig hyn yn gweithio ar ddiwrnod ein hymweliad â'r gwasanaeth. Hysbyswyd ni fod hyn wedi'i adrodd er mwyn ei thrwsio. Roedd system fewngofnodi electronig hefyd ar gael. Roedd y system fewngofnodi electronig ar gael yn ddwyieithog.

Dywedodd mwyafrif y cleifion a gwblhaodd holiadur wrthym y byddent yn gwybod sut i gael gafael ar wasanaethau meddyg teulu y tu allan i oriau.

### Yr hyn y mae angen ei wella

Dylai'r practis ystyried y posibilrwydd o ddarparu eu gwefan yn ddwyieithog.

### Cyfathrebu'n effeithiol

Dywedodd mwyafrif y cleifion a gwblhaodd holiadur wrthym eu bod bob amser yn gallu siarad â staff yn iaith eu dewis.

Teimlai pob claf ond un a gwblhaodd holiadur fod materion bob amser yn cael eu hesbonio iddynt yn ystod eu hapwyntiad, mewn modd y gallant ei ddeall. Yn ogystal, dywedodd cleifion wrthym eu bod yn rhan o'r penderfyniadau a wneir ynghylch eu gofal cymaint ag yr oeddent yn dymuno.

Hysbyswyd ni fod gan y practis system dolen sain ar gyfer cleifion a chanddynt anawsterau clyw, ond nid oedd y gwasanaeth hwn yn cael ei hyrwyddo yn y man aros. Nid oedd unrhyw sticeri cymorth clyw yn hysbysu cleifion bod system dolen sain ar gael.

Hysbyswyd ni fod rhai staff gweinyddol a meddyg teulu penodol yn gallu darparu gwasanaeth trwy gyfrwng y Gymraeg pe bai angen hyn.

Mae'r systemau cyfathrebu mewnol sydd yn y practis yn gweithio'n effeithiol yn y practis. Roedd prosesau ar waith i gleifion/rhieni/gwarchodwyr dderbyn canlyniadau profion. Yn ogystal, dywedwyd wrthym fod canlyniadau profion yn cael eu hadolygu gan y meddyg teulu cyflenwi pan fydd meddyg teulu ar wyliau.

Roedd grŵp cyfranogiad cleifion ar waith yn y practis hefyd. Roedd hyn yn galluogi grŵp o gleifion i gyfarfod yn rheolaidd a thrafod unrhyw bryderon/newidiadau â staff y practis ynghylch darpariaeth y gwasanaeth. Yn ogystal, roedd y practis wedi creu cyfrif Twitter i'r practis.

## Yr hyn y mae angen ei wella

Rhaid i'r practis sicrhau bod cleifion yn llwyr ymwybodol y caiff system dolen sain ei hyrwyddo yn y practis.

### Gofal amserol

Dywedodd yr holl gleifion a gwblhaodd holiadur wrthym eu bod yn fodlon ar yr oriau yr oedd y practis ar agor. Fodd bynnag, dywedodd dros hanner y cleifion a gwblhaodd holiadur wrthym nad oeddent yn ei chael hi'n hawdd sicrhau apwyntiad pan oedd angen un arnynt. Ar gyfer problemau meddygol brys, mae gwasanaeth apwyntiadau ar yr un diwrnod ar gael bob bore a phrynhawn o ddydd Llun i ddydd Gwener.

Pan ofynnwyd iddynt ddisgrifio eu profiad cyffredinol o drefnu apwyntiad, disgrifiodd dros draean y cleifion eu profiad fel 'gwael' neu 'gwael iawn'.

Gofynnwyd i'r cleifion yn yr holiaduron sut y gallai'r practis meddyg teulu wella'r gwasanaeth a ddarperir ganddo. Gwnaeth nifer o gleifion godi rhai problemau cyffredin gyda ni, yn enwedig ynghylch anhawster sicrhau apwyntiad. Roedd sylwadau cleifion yn cynnwys y canlynol:

*"Nid oes gen i ond pryder am yr apwyntiadau. Ni allaf sicrhau apwyntiad os dwi'n ffonio am 8:45am am fod pob un wedi'i lenwi. Am 8:30am mae'r ffôn bob amser yn brysur; dwi'n cyrraedd y practis am 12pm, a does neb yn yr ystafell aros"*

*"Er mwyn gwneud yn siŵr eich bod yn sicrhau apwyntiad yn y bore, mae'n rhaid ichi giwio y tu allan nes bod y feddygfa'n agor, sy'n gallu bod yn weddol anodd pan rydych chi'n bensynwr"*

*"Byddai'n hyfryd pe bai cleifion yn gallu gweld eu meddyg eu hunain a pheidio â gorfod aros mor hir am apwyntiad arferol. Dwi'n credu bod apwyntiadau brys yn aml yn cael eu cymryd gan y rheiny y mae angen apwyntiad arferol arnynt yn gyntaf ond nad ydynt yn gallu cael gafael ar un"*

Roedd cleifion yn gallu gwneud apwyntiadau naill ai wyneb yn wyneb, trwy ymweld â'r practis neu dros y ffôn. Yn ogystal, roedd y practis hefyd wedi dyrannu rhai apwyntiadau i fod ar gael yn electronig ar-lein trwy borth 'My Health Online'. Roedd y practis wedi dechrau menter newydd lle byddai cleifion

(os oeddent wedi cofrestru) yn derbyn negeseuon testun yn eu hatgoffa am ddyddiadau ac amserau eu hapwyntiad.

Er bod y practis ar agor o 8am, gwnaethom nodi mai 8.30am roedd y drysau'n agor mewn gwirionedd. Byddai'r practis hefyd yn cau ei ddrysau o 1pm i 1.30pm. Byddai'r practis yn cau ei ddrysau am 6pm, er inni nodi ei fod ar agor hyd 6.30pm. Trafodwyd y mater hwn â rheolwr y practis. Roedd yr arferion gweithredu hyn yn anarferol ac felly rydym yn mynnu bod y practis yn rhoi cadarnhad ysgrifenedig bod y bwrdd iechyd lleol yn cytuno â threfniadau'r oriau agor hyn.

Mewn poster a oedd wedi'i leoli y tu ôl i ddesg y dderbynfa, nodwyd y dylai cleifion hysbysu tîm y dderbynfa pe baent wedi bod yn aros am fwy na 30 munud am eu hapwyntiad gyda'r gweithiwr iechyd proffesiynol, er mwyn tynnu sylw at y mater. Nod hyn oedd lleihau unrhyw oedi osgoadwy pan fyddai cleifion yn cael eu gweld.

#### Yr hyn y mae angen ei wella

Rhaid i'r practis adolygu'r systemau apwyntiadau cyfredol sydd ar waith a gwerthuso ei heffeithiolrwydd i gleifion.

Rhaid i'r practis roi sicrwydd ysgrifenedig bod y bwrdd iechyd lleol yn cytuno ag oriau agor drysau cyfredol y practis.

## Gofal unigol

### Cynllunio gofal i hybu annibyniaeth

Gellid cael mynediad at adeilad y practis yn uniongyrchol o'r maes parcio. Roedd yr holl ystafelloedd ymgynghori wedi'u lleoli ar y llawr gwaelod. Roedd gan y fynedfa i'r feddygfa ddwy set o ddrysau. Roedd y drysau allanol yn rhai electronig, ond nid drysau electronig oedd yr ail set. Roedd hyn yn ei gwneud yn anodd i rai cleifion gael mynediad at yr adeilad heb gymorth. Er enghraifft, gwelwyd bod cleifion mewn cadeiriau olwyn a rhieni a oedd yn defnyddio pramiau yn cael anawsterau wrth fynd drwy'r drysau.

Roedd y practis yn darparu gwasanaethau ychwanegol i gartrefi nyrsio/cartrefi preswyl lleol, a oedd fel arfer yn golygu mynychu eu safleoedd unwaith neu ddwywaith yr wythnos. Yn ogystal, roedd y practis yn darparu therapi gwybyddol ymddygiadol/gwasanaethau cwnsela. Cwblhawyd ymweliadau cartref ar gyfer y cleifion hynny nad oeddent yn gallu mynychu'r practis i weld meddyg teulu.

Gwnaeth meddygon teulu yn y practis gwblhau risgiau eiddilwch ar gyfer cleifion ac ychwanegu fflagiau at eu cofnodion os oeddent mewn perygl. Roedd y practis hefyd yn cwblhau adolygiadau amlgyffuriaeth ar gyfer y cleifion a oedd yn cymryd sawl meddyginiaeth. Roedd y rhain yn cael eu cwblhau gan fferyllydd y clwstwr sy'n gweithio 1.5 diwrnod yr wythnos a fferyllydd yn y bwrdd iechyd lleol sy'n gweithio 0.5 diwrnod yr wythnos yn y practis. Mae gweithwyr iechyd proffesiynol perthynol, megis deietegwyr ac ymwelwyr iechyd, hefyd yn mynychu'r practis yn rheolaidd.

### **Hawliau pobl**

Roedd gan y practis bolisiâu a gweithdrefnau perthnasol ar waith mewn perthynas â chyfrinachedd ac ymdrin â gwybodaeth cleifion. Roedd elfennau cyfrinachol hefyd wedi'u cynnwys yn y llawlyfr i gyflogeion er mwyn cyfeirio atynt pe bai angen.

Roedd gan y practis bolisiâu a gweithdrefnau rhyddid gwybodaeth a diogelu data ar waith.

### **Gwrando a dysgu o adborth**

Yn ystod ein hymweliad, hysbyswyd ni fod gan y practis grŵp cyfranogiad cleifion gweithredol ar waith. Mae hyn yn galluogi cleifion i godi a thrafod unrhyw faterion/pryderon yn ymwneud â'r gwasanaeth mae'r practis yn ei ddarparu. Gwnaethom edrych ar wefan y practis a nodi bod rhai arolygon boddhad cleifion wedi'u cwblhau ychydig flynyddoedd ynghynt. Efallai y byddai'r practis yn dymuno ail-werthuso'r arolwg boddhad cleifion yn y dyfodol er mwyn sicrhau y caiff cleifion eu galluogi, trwy lwybrau ychwanegol at y grŵp cyfranogiad cleifion, i roi adborth am y gwasanaethau a ddarperir yn y practis.

Gwnaethom hefyd nodi nad oedd unrhyw flwch adborth/awgrymiadau ar gael yn y practis er mwyn i gleifion roi barn/adborth am y gwasanaeth. Hysbyswyd ni fod hyn ar gael yn y gorffennol, ond bod eitemau amhriodol wedi'u gosod yn y blwch. Dylai'r practis adolygu maes hwn adborth cleifion a chael blwch adborth mwy priodol na all ond derbyn darnau o bapur a sicrhau y caiff ei hysbysebu'n unol â hynny.

Gwnaethom werthuso'r ffordd y gallai cleifion godi pryder neu gŵyn. Roedd taflen wybodaeth y practis yn rhoi gwybodaeth am y broses ar gyfer codi

pryderon neu gwynion. Roedd gan wefan y practis y cyfleuster i roi adborth hefyd.

Gwnaethom nodi bod angen diwygio un daflen yn y cyntedd ynglŷn â'r ffordd o godi pryder neu gŵyn. Roedd yr amserlenni ar gyfer cydnabod a chwblhau archwiliad ynglŷn â'r pryder yn anghywir. Yn ogystal, nid oedd y taflenni mewn lleoedd amlwg. Yn ogystal, roedd diffyg gwybodaeth yn y taflenni mewn perthynas â chyfeiriadau/rhifau ffôn y bwrdd iechyd lleol neu'r Cyngor Iechyd Cymunedol. Nid oedd unrhyw bosteri Gweithio i Wella wedi'u lleoli yn y practis.

Hysbyswyd ni fod y practis yn ymchwilio i'r holl gwynion mewn modd amserol a chynhwysfawr. Byddai rheolwr y practis a'r meddyg teulu yn cwblhau ymchwiliadau'n briodol ac yn ymateb i'r cwynion hyn ar ôl gwerthusiad llawn.

#### Yr hyn y mae angen ei wella

Rhaid i'r practis werthuso'r systemau cyfredol sydd ar waith i alluogi cleifion i roi adborth am y gwasanaethau a ddarperir yn y practis, a sicrhau trefnu bod yr adborth hwn ar gael i'r holl gleifion ei adolygu.

Rhaid i'r practis sicrhau y caiff yr wybodaeth am godi pryderon/cwynion ei harddangos mewn llefydd amlwg o gwmpas y practis.

Rhaid i'r practis sicrhau bod y polisiau a'r gweithdrefnau ynghylch codi pryderon/cwynion yn cyd-fynd â threfniadau Gweithio i Wella.

## Cyflenwi gofal diogel ac effeithiol

*Gwnaethom ystyried i ba raddau y mae gwasanaethau yn darparu gofal o ansawdd uchel, gofal diogel a gofal dibynadwy sy'n canolbwyntio ar gleifion unigol.*

Gwnaethom edrych ar sampl o gofnodion cleifion a nodi bod safon gyffredinol y dogfennau yn dda. Gwnaethom nodi bod cofnodion yn ddigon manwl i roi darlun cyflawn i'r clinigwyr o hanes meddygol blaenorol cleifion yn ogystal â'u hanghenion parhaus.

Roedd digon o systemau cyfathrebu mewnol ar waith i sicrhau nad oedd unrhyw oedi wrth brosesu canlyniadau profion, gohebu ac atgyfeiriadau arbenigol.

Roedd polisïau a gweithdrefnau ar gyfer diogelu plant ac oedolion sy'n agored i niwed ar waith, ac roedd staff yn dangos gwybodaeth gynhwysfawr o'r prosesau cywir i'w dilyn pe bai unrhyw bryderon.

## Gofal diogel

### Rheoli risg a hybu iechyd a diogelwch

Roedd pawb ond un o'r cleifion a gwblhaodd holiadur yn teimlo ei bod yn hawdd cael mynediad at adeilad y practis meddyg teulu. Roedd amgylchedd y practis yn daclus ac yn cynnig amgylchedd cyfforddus i'r cleifion aros yn y man aros a'r ystafelloedd ymgynghori unigol. Fel a nodwyd ynghynt, roedd yr ail set o ddrysau a oedd yn rhoi mynediad at yr adeilad yn anodd mynd drwyddynt. Fodd bynnag, roedd y mynedfeydd yn yr amgylchedd y tu mewn yn ddigon llydan i alluogi mynediad gan gadeiriau olwyn.

Roedd digon o arwyddion yn yr amgylchedd y tu mewn, gydag ystafelloedd ymgynghori unigol wedi'u rhifo'n briodol. Roedd peth defnydd o arwyddion darluniadol ar waith hefyd. Er enghraifft, roedd arwyddion darluniadol ar gyfer toiled i gleifion a oedd wedi'i leoli wrth fynedfa'r cyntedd. Fodd bynnag, nid oedd gan doiled arall i gleifion, a oedd wedi'i leoli mewn coridor yn y practis, arwyddion darluniadol ar ei gyfer. Rydym yn argymhell y dylai'r practis adolygu'r



arwyddion cyfredol er mwyn sicrhau bod rhai cleifion a chanddynt anawsterau/nam gwybyddol yn gallu cael mynediad at yr adeilad mewn modd sy'n fwy cyfeillgar ar gyfer defnyddwyr.

Gwnaed staff yn ymwybodol o unrhyw broblemau/newidiadau iechyd a diogelwch trwy gyfarfodydd a thrafodaethau â'r tîm rheoli. Yna, roedd staff yn llofnodi dalen a oedd yn nodi eu bod wedi darllen a deall unrhyw newidiadau/diwygiadau iechyd a diogelwch newydd.

Nid oedd y biniau ar gyfer offer miniog wedi'u gosod ar y waliau yn yr ystafelloedd ymgynghori. Ar hyn o bryd, roeddent yn cael eu gadael ar ben y cabinetau a'r trolïau. Gallai hyn fod yn risg bosibl pe bai unigolyn fel plentyn yn tynnu ar un o'r cynwysyddion hyn. Cynghorir y dylid gosod yr holl gynwysyddion offer miniog yn ddiogel wrth y waliau er mwyn lleihau'r posibilrwydd y cânt yn cael eu symud.

#### Yr hyn y mae angen ei wella

Rhaid i'r practis werthuso'r holl arwyddion a ddefnyddir yn yr adeilad er mwyn eu gwneud yn fwy cyfeillgar ar gyfer defnyddwyr, yn enwedig y rheiny a chanddynt nam gwybyddol.

Rhaid i'r practis sicrhau y caiff yr holl gynwysyddion offer miniog eu gosod yn ddiogel wrth y waliau er mwyn rhwystro damweiniau bosibl rhag digwydd.

#### Atal a rheoli heintiau

Ni chodwyd unrhyw bryderon gan gleifion ynghylch glendid y practis meddyg teulu; yn eu barn nhw, roedd yr holl gleifion a gwblhaodd holiadur yn teimlo bod y practis meddygon teulu yn lân. Wrth archwilio'r adeilad, gwelsom fod gan y staff fynediad digonol at gyfarpar diogelu personol megis menig a ffedogau plastig untro er mwyn lleihau risg croes-heintio. Roedd y manau triniaeth glinigol a welwyd yn amlwg yn lân.

Fodd bynnag, gwnaethom nodi bod rhai biniau yn yr ystafelloedd ymgynghori ac yn nhoiledau'r cleifion yn cael eu gweithredu â llaw. Mae cael biniau y gellir eu gweithredu â throed yn lleihau risg croes-heintio. Argymhellwn fod y practis yn adolygu'r holl ystafelloedd clinigol sy'n cael eu defnyddio ac yn sicrhau mai dim ond biniau a weithredir â throed a ddefnyddir.

Roedd gwastraff clinigol a gwastraff nad yw'n glinigol wedi'u gwahanu'n briodol a'u storio mewn lleoliad diogel. Roedd rheolwr y practis yn cadw cofnod o statws hepatitis yr holl staff clinigol. Roedd yr holl staff clinigol wedi cael y brechiad priodol yn erbyn hepatitis B.

Gwnaethom nodi nad oedd y practis yn hyrwyddo defnydd hylif diheintio dwylo mewn lleoliadau cyhoeddus o gwmpas y practis. Dywedodd rheolwr y practis wrthym fod hyn oherwydd y ffaith bod ymarferwyr meddygol wedi nodi nad oedd unrhyw dystiolaeth ymchwil gynhwysfawr ar gael i gadarnhau effeithiolrwydd hylif diheintio o'r fath. Ystyrir mai golchi dwylo yw'r ffordd fwyaf effeithiol o ddadheintio dwylo, ond gall hylif diheintio chwarae rôl hygyrch, sylweddol hefyd wrth ddadheintio dwylo mewn mannau cyhoeddus. Rydym yn argymhell y dylai'r practis adolygu'r maes arfer hwn a hyrwyddo egwyddorion hylendid dwylo da.

### Yr hyn y mae angen ei wella

Rhaid i'r practis sicrhau y caiff biniau a weithredir â throed eu defnyddio mewn mannau clinigol a chyfleusterau toiled.

Rhaid i'r practis werthuso'r egwyddorion cyfredol sydd ar waith i hyrwyddo dadheintio er mwyn cynnal hylendid dwylo.

### Rheoli meddyginiaethau

Roedd gan y practis offer dadebru/offer a ddefnyddir mewn argyfwng, ac roedd cyffuriau ar gael i'w defnyddio pe bai claf yn llewygu. Gwnaethom nodi bod gwiriadau dyddiol yn cael eu cwblhau a bod hyn yn cael ei ddogfennu'n briodol. Roedd yr offer/cyffuriau dadebru a oedd ar gael yn gynhwysfawr ac yn briodol i'w defnyddio mewn sefyllfa argyfwng. Fodd bynnag, gwnaethom nodi bod y cyffuriau a ddefnyddir mewn argyfwng yn cael eu storio mewn cwpwrdd nad oedd dan glo ac nad oedd drws yr ystafell dan glo ychwaith. Cawsom ar ddeall bod angen i'r cyffuriau a ddefnyddir mewn argyfwng fod yn hygyrch ond rhaid i'r practis sicrhau y caiff mynediad posibl heb awdurdod ei reoli mewn modd diogel.

Roedd oergelloedd ar gael mewn rhai ystafelloedd clinigol er mwyn storio rhai meddyginiaethau penodol. Nodwyd bod tymereddau oergelloedd yn cael eu monitro a'u cofnodi bob dydd a chedwid cofnod o hyn. Gwnaethom nodi nad oedd yr oergelloedd bob amser yn cael eu cloi ac, o'r herwydd, eu bod yn peri risg bosibl y bydd unigolion heb awdurdod yn cael mynediad at gynnwys yr oergelloedd. Argymhellwn fod oergelloedd yn cael eu cloi gan staff ar ôl iddynt dynnu meddyginiaeth allan i'w defnyddio.

Mae'r practis yn elwa ar gael fferyllwyr ar y safle ddau ddiwrnod yr wythnos i ddarparu cymorth ac arweiniad i'r staff a chleifion, yn ogystal ag i gwblhau adolygiadau meddyginiaeth.

### Yr hyn y mae angen ei wella

Rhaid i'r practis werthuso lleoliad a dull storio'r cyffuriau a ddefnyddir mewn argyfwng er mwyn sicrhau y cânt eu cadw'n ddiogel.

Rhaid i'r practis sicrhau bod oergelloedd yn cael eu cloi pan fydd staff yn eu defnyddio.

### Diogelu plant ac oedolion mewn perygl

Roedd gan y practis bolisiâu a gweithdrefnau diogelu plant ac oedolion agored i niwed dilys ar waith. Yn ystod ein trafodaethau â rhai aelodau staff, gwnaethant ddangos dealltwriaeth dda a chlrir o egwyddorion diogelu plant ac oedolion. Roedd y staff yn ymwybodol o'r prosesau i'w dilyn pe bai ganddynt bryderon am blentyn neu oedolyn agored i niwed. Wrth werthuso hyfforddiant staff, gwnaethom nodi nad oedd rhai staff gweinyddol wedi derbyn hyfforddiant/diweddariadau am ddiogelu plant ers cryn amser.

Roedd gan y practis feddyg teulu arweiniol dynodedig i oruchwylio'r gwaith o ddiogelu plant/oedolion agored i niwed, ac roedd staff yn gallu mynd at yr unigolyn dynodedig hwn am gyngor/arweiniad pellach pe bai ganddynt unrhyw bryderon am lesiant claf.

### Yr hyn y mae angen ei wella

Rhaid i'r practis sicrhau bod yr holl staff yn derbyn hyfforddiant am ddiogelu plant mewn modd amserol.

## **Gofal effeithiol**

### **Gofal diogel a chlinigol effeithiol**

Cofnodwyd digwyddiadau anffafriol a digwyddiadau trwch blewyn trwy ddefnyddio'r system Datix<sup>2</sup>. Roedd cyfarfodydd clinigol yn cael eu cynnal yn rheolaidd lle y gellid trafod y digwyddiadau hyn yn helaeth â'r tîm clinigol pe bai'n briodol. Roedd rhybuddion diogelwch yn cael eu cylchredeg i'r tîm drwy e-bost, a chadarnhaodd staff fod rhybuddion diogelwch perthnasol yn cael eu cylchredeg i dîm y practis yn ôl yr angen. Roedd gwersi o ddigwyddiadau diogelwch cleifion yn cael eu rhannu a'u trafod bob dydd Llun yn ystod cyfarfodydd staff. Defnyddiwyd cyfarfodydd wythnosol y practis hefyd i ddosbarthu unrhyw ganllawiau newydd gan y Sefydliad Cenedlaethol dros Ragoriaeth mewn Iechyd a Gofal (NICE).

### **Gwella ansawdd, ymchwil ac arloesi**

Cawsom ein hysbysu bod clinigwyr unigol yn cymryd i ystyriaeth canllawiau cenedlaethol megis y rheiny a gynhyrchir gan y Sefydliad Cenedlaethol dros Ragoriaeth mewn Iechyd a Gofal (NICE). Yn ogystal, neilltuwyd amser dysgu i'r meddygon teulu bob tri mis i adolygu diweddariadau proffesiynol a lleol/cenedlaethol diwygiedig a newydd. Roedd sesiynau dysgu wythnosol yn cael eu darparu gan feddygon teulu bob wythnos.

### **Llywodraethu gwybodaeth a thechnoleg cyfathrebu**

Roedd y practis yn defnyddio cyfuniad o systemau papur ac electronig. Roedd mynediad i wybodaeth electronig sensitif yn cael ei ddiogelu drwy gyfrinair i atal mynediad heb awdurdod. Disgrifiwyd a dangoswyd bod systemau ar gyfer rheoli gwybodaeth sy'n berthnasol i weithrediad y practis o ddydd i ddydd ar waith yn ystod ein hymweliad.

---

<sup>2</sup> Defnyddir cronfeydd data Datix i adrodd am yr holl ddigwyddiadau, pryderon a risgiau a'u rheoli. Nod hyn yw atal, lleihau a rheoli risgiau er mwyn amddiffyn unigolion a sefydliadau rhag niwed, difrod a cholled anfwriadol.

## Cadw cofnodion

Yn ystod ein hymweliad, gwnaethom samplu amrediad o gofnodion cleifion ac ystyried ansawdd y cofnodion a gedwir. Ar y cyfan, gwnaethom nodi bod y cofnod wedi'i gwblhau i safon foddhaol ond y gellid ei wella. Gwnaethom nodi bod rhai clinigwyr yn cwblhau cofnodion manylach nag eraill mewn rhai o'u hymgyngoriadau. Roedd rhai o'r cofnodion a welwyd yn gryno ac nid oeddent yn cynnwys hanes, archwiliad, triniaeth, diagnosis na chynllun dilynol clir, sy'n ddymunol ar gyfer dilyniant gofal. Yn ogystal, nid oedd cyngor am "rwydi diogelwch" mewn rhai cofnodion, sy'n hanfodol ar gyfer diogelwch cleifion ac at ddibenion meddygol-gyfreithiol. Yn ogystal, roedd rhai cofnodion yn methu â rhoi tystiolaeth o'r cynnig am hebryngwyr ar gyfer archwiliadau personol cleifion.

Cwblhawyd peth gwaith archwilio cofnodion, ond gwnaed hyn mewn modd anffurfiol.

### Yr hyn y mae angen ei wella

Rhaid i'r practis gyflwyno dull ffurfiol o gwblhau archwiliadau o gofnodion cleifion yn rheolaidd, er mwyn nodi unrhyw dueddiadau cyffredin, hyrwyddo dysgu a sicrhau y caiff cofnodion eu cwblhau i safon gynhwysfawr.

## Ansawdd rheolaeth ac arweinyddiaeth

*Gwnaethom ystyried sut mae gwasanaethau'n cael eu rheoli a'u harwain ac a yw'r gweithle a'r diwylliant sefydliadol yn cefnogi darparu gofal diogel ac effeithiol. Gwnaethom hefyd ystyried sut mae gwasanaethau'n adolygu ac yn monitro eu perfformiad eu hunain ochr yn ochr â'r Safonau Iechyd a Gofal.*

Ar y cyfan, roedd y practis yn cael ei reoli'n dda ac yn darparu arweinyddiaeth glir ar gyfer staff. Roedd y staff yn dangos dealltwriaeth glir o'u rolau a'u cyfrifoldebau.

Roedd staff yn teimlo eu bod yn gallu codi unrhyw bryderon/problemau gyda'r tîm rheoli ac y byddai eu pryderon yn derbyn sylw mewn modd adeiladol ac ystyriol.

### Llywodraethu, arweinyddiaeth ac atebolrwydd

Yn ystod ein hymweliad arolygu, siaradom â nifer o staff clinigol ac anghlinigol a oedd yn gweithio mewn rolau gwahanol yn y practis. Roedd yr holl staff yn siarad yn gadarnhaol am yr arweinyddiaeth a ddarperir gan dîm rheoli'r practis. Roedd llinellau atebolrwydd eglur ac roedd staff yn gwbl ymwybodol o'u swyddogaethau a'u cyfrifoldebau.

Roedd y practis yn darparu amrediad o gyfarfodydd gwahanol yn rheolaidd ar gyfer staff. Roedd diweddariadau a datblygiadau ymarfer hanfodol yn cael eu trafod yn ystod y cyfarfodydd hyn er mwyn rhoi'r wybodaeth ddiweddaraf i'r staff.

Roedd gan y practis amrediad o bolisiâu a gweithdrefnau ar waith i sicrhau bod y staff yn wybodus ac yn hyrwyddo'r gwaith o weithredu'r practis yn esmwyth.

### Staff ac adnoddau

#### Gweithlu

Ar y cyfan, roedd staff yn hapus ac yn fodlon ar y modd y mae'r practis yn cael ei reoli yn ogystal â'r arweinyddiaeth a ddarperir. Roedd y staff yn gallu cael mynediad at amrediad o hyfforddiant a oedd yn benodol i'w rolau a'u cyfrifoldebau.

Roedd staff yn derbyn llawlyfr wrth iddynt ddechrau yn y practis. Roedd y llawlyfr hwn i gyflogeion yn cynnwys amrediad helaeth o wybodaeth. Roedd yn cynnwys gwybodaeth mewn perthynas â sefydlu, cyflog, yr hawl i wyliau, chwythu chwiban, cyfleoedd cyfartal a disgyblaeth i enwi ond rhai.

Roedd y staff wedi derbyn arfarniad blynyddol cynhwysfawr trwy ddefnyddio dull y model 360 gradd.

Roedd nifer o'r staff wedi gweithio yn y practis ers sawl blwyddyn, a oedd yn rhoi dilyniant i'r cleifion. Roedd y staff yn gallu disgrifio eu rolau a'u cyfrifoldebau a gwnaethant nodi eu bod yn mwynhau gweithio yn y practis.

Trafodwyd y prosesau recriwtio â'r rheolwr. Dangosodd y trafodaethau y caiff gwiriadau cyn-cyflogaeth eu ceisio cyn i staff ddechrau yn eu swyddi. Roedd y rhain yn cynnwys geirdaon a gwiriadau gan y Gwasanaeth Datgelu a Gwahardd, gan ddangos bod darpar aelodau staff yn addas i weithio yn y practis.

## 4. Beth nesaf?

Mae'r gwelliannau a'r pryderon uniongyrchol rydym wedi eu nodi yn ystod ein harolygiad y mae gofyn i'r gwasanaeth weithredu yn eu cylch yn cael eu manylu yn y ffyrdd canlynol o fewn atodiadau'r adroddiad hwn (lle bônt yn berthnasol):

- Atodiad A: Mae hwn yn cynnwys crynodeb o unrhyw bryderon ynghylch diogelwch cleifion a uwchgyfeiriwyd ac a ddatryswyd yn ystod yr arolygiad
- Atodiad B: Mae hwn yn nodi unrhyw bryderon uniongyrchol ynghylch diogelwch cleifion a nodwyd yn ystod yr arolygiad lle rydym yn gofyn i'r gwasanaeth gwblhau cynllun gwella ar unwaith sy'n dweud wrthym am y camau brys maent yn eu cymryd
- Atodiad C: Mae hwn yn cynnwys unrhyw welliannau eraill a nodwyd yn ystod yr arolygiad lle rydym yn gofyn i'r gwasanaeth gwblhau cynllun gwella sy'n dweud wrthym am y camau gweithredu mae'n eu cymryd i fynd i'r afael â'r meysydd hyn

Dylai'r cynlluniau gwella:

- Nodi'n glir pryd a sut yr eir i'r afael â'r canfyddiadau a nodir, gan gynnwys amserlenni
- Sicrhau bod unrhyw gamau gweithredu a gymerir mewn ymateb i'r problemau a nodir yn benodol, yn fesuradwy, yn gyraeddadwy, yn realistig ac wedi'u hamseru
- Cynnwys digon o fanylion i sicrhau AGIC a'r cyhoedd y bydd y canfyddiadau a nodwyd yn cael sylw digonol

O ganlyniad i'r canfyddiadau o'r arolygiad hwn, dylai'r gwasanaeth:

- Sicrhau nad yw'r canfyddiadau'n systemig ar draws meysydd eraill yn y sefydliad ehangach
- Rhoi'r wybodaeth ddiweddaraf i AGIC lle mae angen cymryd camau gweithredu o hyd a/neu maent ar waith, a chadarnhau pryd yr aethpwyd i'r afael â hwy.

Pan gytunir ar y cynllun gwella, caiff ei gyhoeddi ar wefan AGIC.



## 5. Sut rydym yn arolygu practisau meddygon teulu

Mae arolygiadau o bractisau meddygon teulu fel arfer yn rhai lle rhoddir rhybudd. Bydd practisau meddygon teulu yn cael hyd at 12 wythnos o rybudd cyn arolygiad. Mae hyn fel y bydd trefniadau yn gallu cael eu rhoi ar waith er mwyn sicrhau bod y practis yn rhedeg yn unol â'r arfer, a bod yr arolygiad yn peri cyn lleied o amhariad â phosibl i gleifion.

Mae adborth yn cael ei ddarparu i gynrychiolwyr y practis ar ddiwedd yr arolygiad, mewn modd sy'n cefnogi dysgu, datblygiad a gwelliant ar lefelau gweithredol a strategol.

Rydym yn gwirio sut y mae practisau meddygon teulu yn diwallu [Safonau Iechyd a Gofal 2015](#). Rydym yn ystyried safonau a chanllawiau proffesiynol eraill fel y bo'n gymwys.

Mae'r arolygiadau hyn yn rhoi cipolwg o'r safonau gofal o fewn practisau meddygon teulu.

Mae manylion pellach am sut mae AGIC yn arolygu [practisau meddygon teulu](#) a'r [GIG](#) ar ein gwefan.

## Atodiad A – Crynodeb o bryderon a ddatryswyd yn ystod yr arolygiad

Mae'r tabl isod yn crynhoi'r pryderon a nodwyd ac a gafodd eu huwchgyfeirio yn ystod yr arolygiad. Oherwydd yr effaith/effaith bosibl ar ofal a thriniaeth cleifion, roedd angen rhoi sylw i'r pryderon hyn ar unwaith yn ystod yr arolygiad.

Pryderon uniongyrchol a nodwyd	Effaith/effaith bosibl ar ofal a thriniaeth cleifion	Sut y gwnaeth AGIC uwchgyfeirio'r pryder	Sut cafodd y pryder ei ddatrys
Ni welwyd unrhyw bryderon dybryd yn ystod yr arolygiad hwn			

## Atodiad B – Cynllun gwella ar unwaith

**Gwasanaeth: Practis St Thomas**

**Dyddiadau'r arolygiad: 10 Mai 2018**

Mae'r tabl isod yn nodi unrhyw bryderon uniongyrchol ynghylch diogelwch cleifion a nodwyd yn ystod yr arolygiad lle rydym yn mynnu bod y gwasanaeth yn cwblhau cynllun gwella ar unwaith gan ddweud wrthym am y camau brys mae'n eu cymryd.

Yr hyn y mae angen ei wella ar unwaith	Safon	Camau gweithredu'r gwasanaeth	Swyddog cyfrifol	Amserlen
Ni nodwyd unrhyw faterion a oedd angen sicrwydd ar unwaith yn ystod yr arolygiad hwn				

Rhaid i'r adran ganlynol gael ei chwblhau gan gynrychiolydd y gwasanaeth sydd â'r cyfrifoldeb ac atebolrwydd cyffredinol dros sicrhau bod y cynllun gwella yn cael ei roi ar waith.

**Cynrychiolydd y gwasanaeth:**

**Enw (llythrennau bras):**

**Swydd:**

**Dyddiad:**

## Atodiad C – Cynllun gwella

**Gwasanaeth: Practis St Thomas**

**Dyddiadau'r arolygiad: 10 Mai 2018**

Mae'r tabl isod yn cynnwys unrhyw welliannau eraill a nodwyd yn ystod yr arolygiad lle rydym yn gofyn i'r gwasanaeth gwblhau cynllun gwella sy'n dweud wrthym am y camau gweithredu y mae'n eu cymryd i fynd i'r afael â'r meysydd hyn.

Yr hyn y mae angen ei wella	Safon	Camau gweithredu'r gwasanaeth	Swyddog cyfrifol	Amserlen
<b>Ansawdd profiad y claf</b>				
Dylai'r practis werthuso'r posibilrwydd o gynnig eu gwefan yn ddwyieithog.	4.2 Gwybodaeth i gleifion	Bydd y practis yn adolygu'r posibilrwydd o wneud eu gwefan yn ddwyieithog. (Yn hygyrch i siaradwyr Cymraeg).	Rheolwr y Practis	1 Awst
Rhaid i'r practis sicrhau bod cleifion yn llwyr ymwybodol y caiff system dolen sain ei hyrwyddo yn y practis.	3.2 Cyfathrebu'n effeithiol	Mae arwydd mawr ar gael wrth y ddesg flaen a chaiff arwyddion ychwanegol eu harddangos ar draws y feddygfa.	Rheolwr y Practis	1 Awst
Rhaid i'r practis adolygu'r systemau apwyntiadau cyfredol sydd ar waith a gwerthuso eu heffeithiolrwydd ar gyfer cleifion.	5.1 Mynediad amserol	Bydd y practis yn parhau i adolygu mynediad yn wythnosol, yn ogystal â gwneud diwygiadau lle bo'n bosibl i wella darpariaeth ac effeithiolrwydd ar	Meddygon teulu, nyrsys, tîm rheoli'r practis	Yn parhau

Yr hyn y mae angen ei wella	Safon	Camau gweithredu'r gwasanaeth	Swyddog cyfrifol	Amserlen
<p>Rhaid i'r practis roi sicrwydd ysgrifenedig bod y bwrdd iechyd lleol yn cytuno ag oriau agor drysau cyfredol y practis.</p>		<p>gyfer cleifion</p> <p>Mae'r rheoliadau gan y gwasanaethau meddygol cyffredinol yn mynnu bod practisau'n darparu gwasanaethau ar amserau sy'n briodol i ddiwallu anghenion cleifion ac yn sicrhau bod trefniadau ar waith i gleifion gael mynediad at wasanaethau trwy gydol yr oriau craidd pe bai argyfwng (mae hyn yn galluogi practisau i gau, er enghraifft, er mwyn cwblhau hyfforddiant, adolygiadau staff a.y.y.b.)</p> <p>Nid yw'r rheoliadau gan y gwasanaethau meddygol cyffredinol yn mynnu bod practisau'n cydymffurfio â'r canlynol: bod ar agor ar bob adeg yn ystod oriau craidd neu ddarparu'r holl wasanaethau ar bob adeg pan fyddant ar agor. O ganlyniad, nid yw'r bwrdd iechyd lleol yn darparu amserau diffiniedig ond mae'n ymwybodol o'n horiau agor a byddwn yn gofyn iddynt am sylwadau ysgrifenedig.</p>	Rheolwr y Practis	2018
<p>Rhaid i'r practis werthuso'r systemau cyfredol</p>	6.3 Gwrando a	Bydd y practis yn adolygu ac yn	Rheolwr y Practis	Medi 2018

Yr hyn y mae angen ei wella	Safon	Camau gweithredu'r gwasanaeth	Swyddog cyfrifol	Amserlen
<p>sydd ar waith i alluogi cleifion i roi adborth am y gwasanaethau a ddarperir yn y practis, a sicrhau trefnu bod yr adborth ar gael i'r holl gleifion ei adolygu.</p> <p>Rhaid i'r practis sicrhau y caiff yr wybodaeth am godi pryderon/cwynion ei harddangos mewn llyfnydd amlwg o gwmpas y practis.</p> <p>Rhaid i'r practis sicrhau bod y polisiau a'r gweithdrefnau ynghylch codi pryderon/cwynion yn cyd-fynd â threfniadau Gweithio i Wella.</p>	Dysgu o adborth	<p>gwerthuso'r systemau cyfredol.</p> <p>Bydd y practis yn adolygu hygyrchedd y gweithdrefnau cwyno er mwyn cynyddu ymwybyddiaeth cleifion. Mae'r wybodaeth eisoes wedi'i gwirio i sicrhau bod y practis yn cydymffurfio â threfniadau Gweithio i Wella.</p>	Rheolwr y Practis	1 Awst 2018
<b>Darparu gofal diogel ac effeithiol</b>				
<p>Rhaid i'r practis werthuso'r holl arwyddion a ddefnyddir yn yr adeilad er mwyn gwneud y gwasanaeth yn fwy cyfeillgar ar gyfer defnyddwyr, yn enwedig ar gyfer cleifion a chanddynt nam gwybyddol.</p> <p>Rhaid i'r practis sicrhau y caiff holl gynwysyddion offer miniog eu gosod yn ddiogel wrth y wal er mwyn rhwystro damweiniau posibl rhag digwydd.</p>	2.1 Rheoli risg a hyrwyddo iechyd a diogelwch	<p>Caiff arwyddion eu gwerthuso a defnyddir arwyddion newydd lle bo angen.</p> <p>Mae'r practis yn adolygu eu hopsiynau ar gyfer cael bachau ar y wal, a bydd y rhain yn cael eu gosod cyn gynted â</p>	Rheolwr y Practis	1 Awst 2018  Medi 3 2018

Yr hyn y mae angen ei wella	Safon	Camau gweithredu'r gwasanaeth	Swyddog cyfrifol	Amserlen
		phosibl.		
<p>Rhaid i'r practis sicrhau y caiff biniau a weithredir â throed eu defnyddio mewn mannau clinigol a chyfleusterau toiled.</p> <p>Rhaid i'r practis werthuso'r egwyddorion cyfredol sydd ar waith i hyrwyddo dadheintio er mwyn cynnal hylendid dwylo.</p>	2.4 Atal a rheoli heintiau a dadheintio	<p>Bydd biniau a weithredir â throed yn cael eu prynu.</p> <p>Bydd y practis yn gwerthuso'r egwyddorion cyfredol.</p>	Rheolwr y practis	<p>Ar waith erbyn 31 Gorffennaf.</p> <p>3 Medi</p>
<p>Rhaid i'r practis werthuso lleoliad a dull storio'r cyffuriau a ddefnyddir mewn argyfwng er mwyn sicrhau y cânt eu cadw'n ddiogel.</p> <p>Rhaid i'r practis sicrhau bod oergelloedd yn cael eu cloi pan na fydd staff yn eu defnyddio.</p>	2.6 Rheoli Meddyginiaethau	<p>Mae'r practis wedi gwerthuso lleoliad y cyffuriau a ddefnyddir mewn argyfwng ac maent bellach wedi'u symud i leoliad lle na ellir cael mynediad atynt ond trwy fysellbad er mwyn sicrhau gwell diogelwch.</p> <p>Bydd y practis yn sicrhau bod y oergelloedd dan glo.</p>	Rheolwr y practis, nyrsys, meddygon teulu	<p>Wedi'i gwblhau</p> <p>Yn parhau</p>
Rhaid i'r practis sicrhau bod yr holl staff wedi derbyn hyfforddiant am ddiogelu plant mewn modd amserol.	2.7 Diogelu plant ac oedolion mewn perygl	Mae'r practis wedi adolygu hyfforddiant staff ac mae'r staff yn cwblhau'r hyfforddiant priodol ar hyn o bryd, lle bo angen. Bydd cofnodion yn parhau i gael	Rheolwr y Practis	Ar y gweill

Yr hyn y mae angen ei wella	Safon	Camau gweithredu'r gwasanaeth	Swyddog cyfrifol	Amserlen
		eu cadw a'u hadolygu'n rheolaidd.		
Rhaid i'r practis gyflwyno dull ffurfiol o gwblhau archwiliadau o gofnodion cleifion yn rheolaidd, er mwyn nodi unrhyw dueddiadau cyffredin, hyrwyddo dysgu a sicrhau y caiff cofnodion eu cwblhau i safon gynhwysfawr.	3.5 Cadw cofnodion	Mae'r practis wedi cyflwyno archwiliad ffurfiol a rheolaidd o gofnodion.	Rheolwr y practis	Wedi'i gwblhau/yn parhau

**Ansawdd rheolaeth ac arweinyddiaeth**

Rhaid i'r adran ganlynol gael ei chwblhau gan gynrychiolydd y gwasanaeth sydd â'r cyfrifoldeb ac atebolrwydd cyffredinol dros sicrhau bod y cynllun gwella yn cael ei roi ar waith.

### **Cynrychiolydd y gwasanaeth**

**Enw (llythrennau bras): Jane Stewart-Daters**

**Swydd: Rheolwr y practis**

**Dyddiad: 26 Mehefin 2018**