Arolygiaeth Gofal Iechyd Cymru
Healthcare Inspectorate Wales

DRIVING IMPROVEMENT THROUGH INDEPENDENT AND OBJECTIVE REVIEW

Arolygiad o Bractis Deintyddol Cyffredinol (lle rhoddwyd rhybudd)

Bwrdd Iechyd Prifysgol Betsi Cadwaladr

Deintyddfa Llangefni

9 Chwefror 2015

Gellir darparu'r cyhoeddiad hwn a gwybodaeth arall gan AGIC mewn fformatau gwahanol neu ieithoedd eraill ar gais. Bydd oediad byr am fod ieithoedd a fformatau eraill yn cael eu cynhyrchu ar gais 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 978-1-4734-3570-4

© Hawlfraint y Goron 2015

Cynnwys

1. Cyflwyniad 2

2. Methodoleg 2

3. Cyd-destun 4

4. Crynodeb 5

5. Canfyddiadau 6

    Profiad y Claf 6

    Cyflenwi Safonau ar gyfer Gwasanaethau Iechyd Cymru 8

    Rheolaeth ac Arweinyddiaeth 11

    Ansawdd yr Amgylchedd 14

6. Y Camau Nesaf 15

    Atodiad A 16

1. Cyflwyniad

Cwblhaodd Arolygiaeth Gofal Iechyd Cymru (AGIC) arolygiad lle y rhoddwyd rhybudd o flaen llaw o Ddeintyddfa Llangefni, 57 Stryd Fawr, Llangefni, Ynys Môn, LL77 7NA, yn yr ardal a wasanaethir gan Fwrdd Iechyd Prifysgol Betsi Cadwaladr, ar 9 Chwefror 2015.

Yn ystod yr arolygiad, roeddem yn ystyried ac yn adolygu'r meysydd canlynol:

- Profiad y claf
- Cyflenwi Safonau ar gyfer Gwasanaethau Iechyd yng Nghymru
- Rheolaeth ac arweinyddiaeth
- Ansawdd yr amgylchedd

2. Methodoleg

Mae arolygiadau AGIC o Bractisau Deintyddol Cyffredinol yn ceisio canfod pa mor dda mae practisau'n bodloni'r safonau yn *Gwneud yn Dda, Gwneud yn Well: Safonau ar gyfer Gwasanaethau Iechyd Cymru* [1].

Adolygwyd dogfennau a gwybodaeth o nifer o ffynonellau gennym yn ystod yr arolygiad, gan gynnwys:

- Gwybodaeth a gedwir gan AGIC
- Cyfweliadau gyda staff gan gynnwys deintyddion a staff gweinyddol
- Sgyrsiau gyda staff nyrsio
- Archwilio sampl o gofnodion meddygol cleifion
- Archwilio polisïau a gweithdrefnau'r practis

[1] Daeth Gwneud yn Dda, Gwneud yn Well: Safonau ar gyfer Gwasanaethau Iechyd Cymru i rym ar 1 Ebrill 2010. Mae'r fframwaith safonau yn nodi gofynion yr hyn a ddisgwylir gan bob gwasanaeth iechyd ym mhob lleoliad yng Nghymru. Gwneud yn Dda, Gwneud yn Well

- Archwilio'r offer a’r safle
- Gwybodaeth yn nhaflen wybodaeth y practis ac ar ei wefan
- Holiaduron cleifion AGIC

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

Bydd y practis deintyddol a’r bwrdd iechyd yn cael eu hysbysu am unrhyw bryderon brys a allai godi o arolygiadau deintyddol trwy lythyr gweithredu ar unwaith. Bydd unrhyw ganfyddiadau o’r fath yn cael eu nodi, ynghyd ag unrhyw argymhellion eraill a wneir, yn Atodiad A yr adroddiad arolygu hwn.

Mae arolygiadau deintyddol yn cynnig cipolwg o’r modd y gweithredir safonau yn y practis ar ddiwrnod yr arolygiad.

3. Cyd-destun

Mae Deintyddfa Llangefni yn darparu gwasanaethau i oddeutu 3,000 o gleifion yn Llangefni a'r cyffiniau ar Ynys Môn. Mae'r practis yn rhan o'r gwasanaethau deintyddol a ddarperir yn yr ardal ddaearyddol sy'n dwyn yr enw Bwrdd Iechyd Prifysgol Betsi Cadwaladr.

Ym mis Medi 2014 daeth y practis i feddiant IDH (Integrated Dental Holdings). IDH yw cwmni corfforaethol deintyddol mwyaf Ewrop yn ôl gwefan y cwmni[2] ac mae ganddo rwydwaith o dros 600 o bractisau deintyddol ledled y wlad, gan wasanaethu anghenion 10 miliwn o gleifion. Mae gan IDH nifer gynyddol o bractisau Gwasanaeth Iechyd Gwladol yng Nghymru, Lloegr a'r Alban.

Mae gan Ddeintyddfa Llangefni dîm o staff sy'n cynnwys dau ddeintydd, dwy nyrs ddeintyddol, un derbynnydd a rheolwr practis. Mae'r practis yn darparu ystod o wasanaethau ar gyfer cleifion y GIG a chleifion preifat ond, ar adeg ein harolygiad, nid oedd gwybodaeth ysgrifenedig ar gael yn eu cylch.

Bydd unrhyw ddeintydd sy'n gweithio yn y practis sydd hefyd wedi'i gofrestru ag AGIC i ddarparu deintyddiaeth breifat hefyd yn agored i ddarpariaethau Rheoliadau Deintyddiaeth Breifat (Cymru) 2008 a Rheoliadau Deintyddiaeth Breifat (Cymru) (Diwygio) 2011.

[2] http://idhgroup.co.uk/

4. Crynodeb

Edrychodd AGIC ar sut mae Deintyddfa Llantrisant yn bodloni'r safonau gofal yn y ddogfen Gwneud yn Dda, Gwneud yn Well: Safonau ar gyfer Gwasanaethau Iechyd yng Nghymru.

Dywedodd bob un o'r wyth claf a ymatebodd i holiaduron AGIC eu bod yn fodlon ar y gwasanaethau a ddarperir yn Neintyddfa Llangefni. Daeth y practis i feddiant IDH ym mis Medi 2014 ac rydym wedi argymell eu bod yn gofalu bod gwybodaeth ysgrifenedig ar gael i gleifion cyn gynted â phosibl, ac y rhoddir ystyriaeth i anghenion iaith a chyfathrebu'r cleifion.

Roedd safon y broses o gadw cofnodion yn y practis yn ardderchog. Gwelsom hefyd fod gan y practis y cyfarpar, offer, meddyginiaeth frys a dillad diogelu sydd ei angen ar gyfer ymarfer clinigol. Roeddem yn fodlon ar broses ddadheintio'r practis, a ddangoswyd inni gan nyrs ddeintyddol. Gwnaethom argymell er hynny bod y ffan echdynnu aer yn yr ystafell ddadheintio yn cael ei hadleoli. Rydym hefyd wedi argymell bod y practis yn cael cyngor gan eu cynghorydd diogelwch ymbelydredd ynghylch dynodi'r mannau a reolir.

Mae newidiadau sylweddol wedi digwydd i reolaeth Deintyddfa Llangefni yn y flwyddyn neu ddwy ddiwethaf. Roedd tystiolaeth bod aelodau staff wedi bod yn gefnogol iawn i'w gilydd yn ystod y cyfnodau hyn o newid a dywedon nhw wrthym fod ganddynt berthynas waith dda. Gwnaethom argymell bod IDH yn cefnogi rheolwr y practis i adolygu a datblygu gweithdrefnau lleol yn unol â'u polisïau a'u gweithdrefnau cyffredin ac i sicrhau eu bod yn cyfeirio at ddeddfwriaeth, canllawiau a pholisïau sy'n berthnasol i Gymru.

Gwelsom fod rhaglenni datblygiad proffesiynol parhaus y staff yn gyfredol, ond rydym wedi argymell bod matrics hyfforddiant yn cael ei ddefnyddio at y diben hwn.

Roedd tystiolaeth bod y practis yn cymryd cwynion o ddifrif a'u bod yn ymateb iddynt yn briodol. Fodd bynnag mae angen cynnal adolygiad llawn o'r polisïau a'r weithdrefn gwyno a dylid rhoi gwybodaeth gyfredol i gleifion.

Cyfyngedig yw cyfleusterau Deintyddfa Llangefni ar gyfer pobl ag anableddau. Nid oes maes parcio dynodedig gan y practis ond mae maes parcio cyhoeddus gerllaw. Gwelsom fod safon y glendid yn dda. Rydym wedi cynghori'r practis i gymryd camau i atal y perygl y caiff cleifion neu ymwelwyr eu llosgi gan wresogyddion poeth.

5. Canfyddiadau

Profiad y Claf

Cyflwynodd AGIC holiadur i gleifion yn ystod yr arolygiad a dywedodd bob un o'r wyth claf a ymatebodd eu bod yn fodlon ar y gwasanaethau a ddarperir yn Neintyddfa Llangefni. Daeth y practis i feddiant IDH ym mis Medi 2014 ac rydym wedi argymell eu bod yn gofalu bod gwybodaeth ysgrifenedig ar gael i gleifion cyn gynted â phosibl, ac y rhoddir ystyriaeth i anghenion iaith a chyfathrebu'r cleifion.

Cwblhawyd wyth holiadur AGIC gan gleifion yn ystod yr arolygiad. Roedd dau o'r cleifion wedi bod ar gofrestr y practis ers tua 12 mis ac roedd y chwe chlaf arall wedi bod ar y gofrestr ers rhwng 10 ac o leiaf 20 mlynedd. Mynegodd y cleifion i gyd eu bod yn fodlon ar y gwasanaeth; dywedon nhw fod tîm y practis fel arfer yn groesawgar a'u bod yn rhoi digon o wybodaeth am eu triniaeth.

Cawsom sgwrs ag un o'r cleifion a oedd wedi'i gofrestru gyda'r un deintydd ers dros 20 mlynedd. Roedd y claf yn llawn canmoliaeth am y deintydd a soniodd am achlysur pan ddaeth y deintydd i mewn ar ei ddiwrnod i ffwrdd o’r gwaith i roi triniaeth frys iddo.

Ni adroddodd yr un o'r cleifion iddynt brofi oedi cyn cael eu gweld gan ddeintydd, a dywedodd un claf y sgwrsiom ag ef iddo gael ei weld o fewn 10 munud i’w apwyntiad. Ymhlith y sylwadau eraill a dderbyniwyd gan gleifion oedd bod y staff "*bob amser yn barod eu cymwynas"* ac yn *"gwrtais iawn"*. Dywedodd claf arall ei fod yn "*hapus ac yn fodlon iawn ar driniaeth Mr Thomas ac ar y staff”*.

Nid oedd pedwar o’r cleifion yn gwybod sut i ddefnyddio'r gwasanaeth deintyddol y tu allan i oriau arferol, ac nid oedd dau glaf yn gwybod sut i wneud cwyn. Ar adeg ein harolygiad roedd y wybodaeth ysgrifenedig a ddarperid yn y practis yn gyfyngedig ond dywedwyd wrthym fod IDH yn cynhyrchu gwybodaeth newydd, a fydd hefyd ar gael ar eu gwefan. O'r dyrnaid o hysbysiadau a thaflenni ysgrifenedig a welsom (gan gynnwys taliadau am wasanaethau deintyddol preifat a'r GIG) roedd y print yn fach ac ni ellid ei ddarllen hyd yn oed wrth fynd yn agos iddo.

Argymhelliad

Rhaid i IDH sicrhau bod cleifion yn gallu cael mynediad hawdd at wybodaeth ynghylch y practis, cyn gynted â phosibl. Dylid rhoi ystyriaeth i ddefnyddio ystod o gyfryngau a fformatau er mwyn bodloni anghenion cyfathrebu ac ieithyddol y cleifion.

Fel rhan o'r broses uchod rhaid i IDH sicrhau bod gwybodaeth ynghylch eu gweithdrefn gwyno yn cael ei chynnwys, a gwybodaeth ar gael gafael ar wasanaeth y tu allan i oriau. Dylid arddangos y wybodaeth allweddol hon yn amlwg yn y practis.

Dywedwyd wrthym fod cyfran uchel o'r cleifion sydd wedi'u cofrestru (tua 90% meddai rheolwr y practis) yn siarad Cymraeg. Serch hynny roedd yr holl wybodaeth a ddarparwyd gan IDH wedi'i hysgrifennu yn Saesneg yn unig. Dywedodd y deintydd a rheolwr y practis eu bod wedi gofyn am wybodaeth ysgrifenedig yn Gymraeg gan IDH ac y byddant yn parhau i gadw llygad ar y mater hwn.

Argymhelliad

Dylai IDH gynhyrchu gwybodaeth yn Gymraeg er mwyn sicrhau bod anghenion cyfathrebu'r cleifion Cymraeg sydd wedi'u cofrestru gyda Deintyddfa Llangefni yn cael eu bodloni.

Nid oedd tystiolaeth fod gan y practis system sefydledig er mwyn ymgysylltu â chleifion a derbyn eu hadborth am y gwasanaeth. Fodd bynnag, roedd rheolwr y practis wedi dosbarthu arolwg fis cyn ein hymweliad, ar ôl i IDH ei gynghori i wneud hynny cyn inni ymweld. Gwnaethom fwrw golwg ar yr holiaduron a gwblhawyd, ac roedden nhw'n dynodi bod y cleifion yn fodlon iawn ar y staff a'r driniaeth a dderbyniwyd. Dywedwyd wrthym fod IDH yn awyddus i roi’r cyfle i gleifion gyfrannu ac ar fore ein hymweliad derbyniodd y practis gyflenwad o daflenni adborth IDH ar gyfer cleifion.

Argymhelliad

Dylai'r practis sicrhau y rhoddir amryw o gyfleoedd i gleifion roi adborth am y gwasanaeth ac i ymwneud â chynllun a dulliau cynllunio a chyflenwi’r gwasanaethau.

Cyflenwi Safonau ar gyfer Gwasanaethau Iechyd Cymru

Roedd y cofnodion ysgrifenedig a welsom yn dynodi bod y broses o gadw cofnodion yn y practis yn ardderchog. Gwelsom hefyd fod gan y practis y cyfarpar, offer, meddyginiaeth frys a dillad diogelu sydd ei angen ar gyfer ymarfer clinigol.

Roeddem yn fodlon ar y broses ddadheintio a ddangoswyd inni gan y nyrs ddeintyddol. Gwnaethom argymell er hynny bod y ffan echdynnu aer yn yr ystafell ddadheintio yn cael ei hadleoli. Rydym hefyd wedi argymell bod y practis yn cael cyngor gan eu cynghorydd diogelwch ymbelydredd ynghylch dynodi'r mannau a reolir.

Gwnaethom fwrw golwg ar gofnodion tri chlaf am bob deintydd, ac ar y cyfan cawsom fod safon y cofnodion yn ardderchog ac yn darparu gwybodaeth ddigonol ynglŷn ag apwyntiadau, triniaethau a chydsyniad y cleifion. Os oedd angen roedd cleifion yn cael eu hatgyfeirio at weithwyr iechyd proffesiynol eraill am driniaethau arbenigol. Fodd bynnag, nid oedd trefniadau ffurfiol ar waith er mwyn goruchwylio cynnydd yr atgyfeiriadau hyn ac felly, pe na weithredid y camau atgyfeirio, gallai cleifion fynd ar ddifancoll yn y system.

Argymhelliad

Cynghorir y practis i gyflwyno system ar gyfer cofnodi a chymryd camau dilynol pan fydd cleifion yn cael eu hatgyfeirio at weithwyr iechyd proffesiynol eraill.

Cyflwynwyd system gyfrifiadurol newydd gan IDH a gwelsom fod manylion meddygol un claf heb gael eu trosglwyddo eto i'r system newydd. Gwnaethom gynghori'r practis i gwblhau hyn cyn gynted a bo modd.

Gwnaethom archwilio'r ddogfennaeth a chyfarpar radiograffeg a gweld bod systemau boddhaol ar waith, gan gynnwys tystysgrifau dilys ar gyfer gwiriadau cynnal a chadw a sicrwydd ansawdd. Roedd y radiograffau yn cael eu prosesu'n ddigidol, a chawsom fod eu hansawdd yn rhagorol. Gwelsom dystysgrif hyfforddiant ïoneiddio ddilys ar gyfer un deintydd a dywedwyd wrthym fod y deintydd arall wedi derbyn hyfforddiant yn y 12 mis diwethaf ond nad oedd wedi dod â chopi o'r dystysgrif i'r ddeintyddfa. Cynghorwyd y deintydd i ofalu bod copi ar gael yn y ddeintyddfa ac i anfon copi ohono at AGIC.

Nid oedd tystiolaeth bod y mannau a ddiogelwyd, er mwyn rhybuddio staff ynghylch dod i gysylltiad ag ymbelydredd, wedi cael eu diffinio a'u dynodi gan y practis yn unol â gofynion Rheoliadau Ymbelydriadau Ïoneiddio 1999.

Argymhelliad

Rhaid i'r practis sicrhau bod tystiolaeth ddarluniadol o'r mannau a ddiogelwyd yn cael ei chynnwys yn ffeil amddiffyn rhag ymbelydredd y practis. Argymhellwn y dylai'r practis gael cyngor gan eu cynghorydd diogelwch ymbelydredd ynghylch hyn.

Roedd gan y practis offer dadebru priodol a chyffuriau i'w defnyddio pe bai argyfwng. Roedd y staff i gyd wedi derbyn hyfforddiant ar adfywio cardio-pwlmonaidd ym mis Ebrill 2014 a dangoswyd copïau o'u tystysgrifau hyfforddiant inni. Nid oedd y meddyginiaethau brys wedi cyrraedd eu dyddiad dod i ben a defnyddiai'r practis eu system gyfrifiadurol i fonitro'r rhain ac i'w hatgoffa pryd roedd angen adnewyddu meddyginiaethau.

Roedd ystafell ddadheintio bwrpasol a dangoswyd y broses inni gan un o'r nyrsys. Roedd system glir ar waith er mwyn prosesu offer budr a glân, ond sylwom fod y ffan echdynnu aer uwchben ochr lân yr ystafell. Pan ddefnyddir ffaniau echdynnu aer mae Memorandwm Technegol Iechyd Cymru (WHTM) 01-05 yn nodi y dylid gofalu bod yr aer yn llifo o ardal lân i ardal fudr.

Argymhelliad

Rydym wedi cynghori'r practis i ailystyried safle'r ffan echdynnu aer i sicrhau bod yr aer yn llifo o'r ochr lân i'r ochr fudr yn yr ystafell ddadheintio.

Câi offer deintyddol eu golchi'n gyntaf mewn baddon uwchsonig a sylwom nad oedd sticer prawf teclyn cludadwy (PAT) ar blwg trydanol y cyfarpar hwn. Gwelsom ddogfennaeth PAT a oedd yn cadarnhau iddynt gynnal dwy sesiwn brofi PAT yn y 12 mis diwethaf, un gan y cwmni blaenorol ac un ar ran IDH. Dywedodd y deintydd a rheolwr y practis eu bod yn sicr bod y baddon uwchsonig wedi cael ei brofi ond nad oedd rhestr o'r cyfarpar a brofwyd ac felly gwnaethant gytuno i fynd ar ôl y mater hwn.

Câi offer eu golchi'n gyntaf â llaw ac, fel rhan o welliant parhaus, mae WHTM 01-05 yn argymell defnyddio dadheintydd wrth olchi. Yn yr ystafell ddadheintio mae dau awtoclaf[3] math N ar gyfer sterileiddio cyfarpar ac, yn unol â WHTM 01-05,

[3] Peiriant a ddefnyddir ar gyfer sterileiddio offer deintyddol yw awtoclaf. Nodir y mathau o awtoclafau ym Memorandwm Technegol Iechyd Cymru (WHTM) 01-05.

nid yw'r math hwn yn addas ar gyfer ailbrosesu offer sydd â lwmen. Felly dylid rhoi ystyriaeth i'r darpariaethau hyn yn natblygiad y practis at y dyfodol.

Storiwyd offer glân mewn blychau oedd wedi'u selio a gwelsom fod pob cwdyn yn cynnwys y dyddiad y cawsant eu sterileiddio a'r dyddiad dod i ben, a oedd yn arfer dda.

Roedd blychau addas ar gyfer storio a gwaredu â gwastraff peryglus a hylendid merched. Ond gwnaethom argymell bod y bin hylendid merched yn nhŷ bach y cleifion yn cael ei symud yn nes at y toiled. Er bod gan y practis gytundeb ar gyfer casglu gwastraff masnachol nid oeddent yn gallu dod o hyd i gopi ohono. Felly rydym wedi gofyn iddynt ddod o hyd i gopi a'i gadw yn y practis.

Wrth archwilio nodiadau papur y cleifion gwelsom fod un o'r waledi papur yn cynnwys tair ffeil, mewn pwrs plastig, ynghylch llenwadau sianel y gwreiddyn. Dywedodd y deintydd a rheolwr y practis nad ydyn nhw bellach yn defnyddio'r dull storio traddodiadol hwn, a chadarnhawyd eu bod bellach yn gweithredu polisi o ddefnyddio'r offerynnau hyn unwaith yn unig.

Rheolaeth ac Arweinyddiaeth

Mae newidiadau sylweddol wedi digwydd i reolaeth Deintyddfa Llangefni yn y flwyddyn neu ddwy ddiwethaf ac mae bellach yn cael ei rhedeg gan Integrated Dental Holdings (IDH). Roedd tystiolaeth bod aelodau o staff wedi bod yn gefnogol i'w gilydd yn ystod y cyfnodau hyn o newid a dywedon nhw wrthym fod ganddynt berthynas waith dda.

Gwnaethom argymell bod IDH yn cefnogi rheolwr y practis i adolygu a datblygu gweithdrefnau lleol yn unol â'u polisïau a'u gweithdrefnau cyffredin ac i sicrhau eu bod yn cydymffurfio â deddfwriaeth, canllawiau a pholisïau sy'n berthnasol i Gymru.

Gwelsom fod rhaglenni datblygiad proffesiynol parhaus y staff yn gyfredol, ond rydym wedi argymell bod matrics hyfforddiant yn cael ei ddefnyddio at y diben hwn.

Roedd tystiolaeth bod y practis yn cymryd cwynion o ddifrif a'u bod yn ymateb iddynt yn briodol. Fodd bynnag mae angen cynnal adolygiad llawn o'r polisïau a'r weithdrefn gwyno a dylid rhoi gwybodaeth gyfredol i gleifion.

Mae newidiadau sylweddol wedi digwydd i reolaeth Deintyddfa Llangefni yn y flwyddyn neu ddwy ddiwethaf. Roedd dau o'r deintyddion yn berchen ar y practis ond gwnaethant werthu’r busnes i Denticare yn 2012. Fel rhan o'r broses newidiwyd contractau cyflogaeth a chyflwynwyd cyfres newydd o bolisïau a gweithdrefnau. Yna gwerthwyd y busnes i IDH ym mis Medi 2014 a oedd yn golygu bod angen contractau, polisïau a gweithdrefnau newydd eto. Penododd IDH un o'r aelodau staff a oedd yno bryd hynny yn rheolwr y practis. Ar adeg ein harolygiad roedd rheolwr y practis yn newydd yn ei swydd a dal yn ymgyfarwyddo â'i rôl newydd a systemau IDH.

Cawsom sgwrs â'r pedwar aelod o staff a oedd yn bresennol yn ystod yr arolygiad, sef deintydd, nyrs ddeintyddol, rheolwr y practis a derbynnydd. Gwnaethom arsylwi ar berthynas waith barchus rhyngddynt; dywedodd aelodau'r staff eu bod yn gweithio'n dda gyda'i gilydd ac yn cefnogi ei gilydd yn dda. Gwelsom fod gwiriad y Gwasanaeth Datgelu a Gwahardd wedi’i gynnal ar gyfer pob aelod o staff.

Yn ystod yr arolygiad gwelsom fod gwaith i’w wneud o hyd o ran gweithredu a sefydlu polisïau a gweithdrefnau IDH yn y practis. Roedd rheolwr y practis yn dal i fynd ar wefan IDH er mwyn cael gafael ar bolisïau a gweithdrefnau ac yn

argraffu copïau caled o'r rhain yn ôl yr angen. Wrth fwrw golwg ar y polisïau hyn gwelsom eu bod yn gyffredinol eu natur ac yn berthnasol ar gyfer deddfwriaeth a pholisïau yn Lloegr, ac na nodwyd unrhyw wahaniaethu oddi wrth y rhai cyfatebol ar gyfer Cymru. Gwelsom hefyd nad oedd gweithdrefnau lleol ym mhractis Llangefni i ychwanegu at bolisïau IDH.

Roedd rhai o’r ffeiliau polisi yn cynnwys y ddogfennaeth flaenorol gan Denticare. Roedd rhai o’r polisïau’n cynnwys llofnodion aelodau’r staff i ddynodi eu bod wedi eu darllen a’u deall. Fodd bynnag, gan nad oedd dyddiad wrth y llofnodion nid oedd modd gwybod a oedd y staff wedi darllen yr hen bolisïau yntau rhai newydd IDH.

Argymhelliad

Rhaid i IDH gefnogi rheolwr y practis i adolygu holl bolisïau a gweithdrefnau IDH i sicrhau eu bod yn cydymffurfio â deddfwriaeth, canllawiau a pholisïau yng Nghymru. Lle bo angen, dylid datblygu gweithdrefnau lleol i gyd-fynd â pholisïau cyffredinol IDH.

Dylid rhannu polisïau a gweithdrefnau ymhlith y staff ac os caiff taflenni llofnodi eu defnyddio dylent gynnwys y dyddiad y cawsant eu darllen gan aelodau staff unigol.

Gwnaethom drafod gweithdrefnau cwyno’r practis ac edrych ar eu polisïau yn hyn o beth. Roedd tystiolaeth bod y practis yn cymryd cwynion o ddifrif a gwelsom gofnodion digon manwl o'r holl bryderon a chwynion a dderbyniwyd; roedd y rhain yn cynnwys canlyniad pob un. Fodd bynnag, gwelsom fod y ffeil gwynion yn cynnwys polisïau/gweithdrefnau ar gyfer amryw o sefydliadau, gan gynnwys IDH, Denticare, Bwrdd Iechyd Prifysgol Betsi Cadwaladr a'r Cyngor Deintyddol Cyffredinol. Yn ogystal roedd cod ymddygiad cwynion yn cael ei arddangos yn yr ystafell aros. Nid oedd yr un o'r gweithdrefnau cwyno hyn yn cyfeirio at drefniadau ‘Gweithio i Wella’ y GIG, ond fe wnaeth rheolwr y practis argraffu'r wybodaeth hon o wefan y GIG tra roedden ni yno.

Argymhelliad

Dylid cynnal adolygiad llawn o'r polisïau a'r gweithdrefnau cwyno a dylid cael gwared ar wybodaeth nad yw'n berthnasol mwyach. Mae angen datblygu polisïau clir sy'n gwahaniaethu rhwng gweithdrefn gwyno cleifion y GIG a chleifion preifat yng Nghymru.

Dylai'r gweithdrefnau cwyno a ddiwygiwyd/diweddarwyd fod ar gael i gleifion a dylid eu harddangos yn amlwg yn yr ystafell aros.

Nid oedd tystiolaeth bod archwiliadau chwarterol ar reoli heintiau yn cael eu cynnal yn y practis a dylai'r rhain gael eu cynnal, yn unol â pholisi'r bwrdd iechyd a WHTM 01-05.

Argymhelliad

Cynghorwyd rheolwr y practis i gyfeirio at WHTM 01-05 ynghylch archwiliadau rheoli heintiau, ac i gael cyngor gan y bwrdd iechyd ynghylch y dulliau archwilio a'r amlder maen nhw'n eu hargymell.

Gwelsom sampl o gofnodion hyfforddiant. Dywedodd y staff a benodwyd yn fwyaf diweddar fod y rhaglen gynefino'n dda a'u bod yn dal i gael cefnogaeth dda gan y deintyddion, rheolwr y practis ac aelodau eraill y tîm. Cadarnhaodd y staff fod digon o gyfleoedd hyfforddiant a gwelsom fod eu ffeiliau'n cynnwys amryw o dystysgrifau o'r flwyddyn flaenorol a'r flwyddyn bresennol. Câi rhai o'r cofnodion hyfforddiant eu cadw mewn ffeiliau amrywiol ac felly roedd hi'n anodd cael darlun cyflawn o anghenion hyfforddiant y staff ar y pryd.

Argymhelliad

Cynghorwn y practis i gadw matrics hyfforddiant sy'n cynnwys pob aelod o staff, yr hyfforddiant gorfodol ac arbenigol a dderbynnir, erbyn pryd mae angen eu hadnewyddu ac unrhyw hyfforddiant arall sydd ar y gweill.

Dywedodd rheolwr y practis wrthym ei bod wedi cwblhau arfarniad blynyddol ar gyfer dau aelod o staff a bod rhaglen wedi'i datblygu i arfarnu'r aelodau eraill o staff.

Cynhelir cyfarfodydd staff yn fisol a gwelsom sampl o agendâu a chofnodion. Roedd tystiolaeth bod gan y practis ethos adeiladol ac addysgiadol ac roedd cofnodion y cyfarfodydd yn rhoi digon o fanylion am y materion a drafodwyd ynddynt ac a gododd ohonynt. Cadarnhaodd y staff i gyd eu bod oll yn cyfrannu at y trafodaethau yn ystod y cyfarfodydd hyn.

O ystyried nifer yr argymhellion a nodwyd yn ystod yr arolygiad hwn, dylid rhoi ystyriaeth i sicrhau bod trefniadau mwy effeithiol a rhagweithiol ar waith yn y practis, gan IDH a'r practis, er mwyn monitro'r gydymffurfiaeth â rheoliadau a safonau perthnasol.

Ansawdd yr Amgylchedd

Cyfyngedig yw cyfleusterau Deintyddfa Llangefni ar gyfer pobl ag anableddau. Nid oes maes parcio dynodedig gan y practis ond mae maes parcio cyhoeddus gerllaw. Gwelsom fod safon y glendid yn dda. Rydym wedi cynghori'r practis i gymryd camau i atal y perygl y caiff cleifion neu ymwelwyr eu llosgi gan wresogyddion poeth.

Mae’r practis mewn lleoliad cyfleus ar y Stryd Fawr yn nhref farchnad Llangefni. Mae gris wrth fynediad y safle ac mae ramp symudol ar gael ar gyfer pobl sy'n defnyddio cadeiriau olwyn.

Mae tri llawr i'r adeilad, ac mae un ohonynt at ddefnydd y staff yn unig. Mae un ystafell driniaeth ar y llawr daear a'r llall ar y llawr cyntaf. Mae'r grisiau tu mewn i'r adeilad yn serth ond gwelsom fod canllaw ar y ddwy ochr er mwyn cynorthwyo pobl sydd ag anawsterau symud. Roedd tŷ bach y cleifion ar y llawr cyntaf ac roedd yn cynnwys peiriant sebon a thywelion papur i rwystro unrhyw groes heintio.

Nid oedd maes parcio penodol ar gyfer y cleifion. Ond mae maes parcio cyhoeddus yn y cefn, nid nepell o'r adeilad, ac mae lleoedd parcio sy'n gyfyngedig o ran amser yn y tu blaen.

Roedd y dderbynfa/ystafell aros yn ddigon mawr ar gyfer deintyddfa ac iddi ddau ddeintydd, ac roedd yn lân ac olau.

Er bod y gwres ymlaen cawsom fod rhannau o'r practis braidd yn oer. Ond roedd y tymheredd yn yr ystafell aros yn ddigonol ac ni fynegodd yr un o’r cleifion unrhyw gwyn ynghylch y gwresogi na'r tymheredd. Roedd y gwresogydd yn yr ystafell aros yn boeth iawn ac roedd rhai o gadeiriau'r ystafell aros yn pwyso yn ei erbyn. Nid oedd gorchudd amddiffynnol dros y gwresogydd ac felly gallai pobl losgi eu hunain trwy ddamwain.

Argymhelliad

Cynghorir y practis i gymryd camau i atal y perygl y bydd cleifion ac ymwelwyr yn cael eu llosgi gan wresogyddion poeth.

Gwelsom fod diffoddyddion tân yn yr adeilad drwyddo draw, a'u bod wedi cael eu harchwilio’n rheolaidd.

6. Y Camau Nesaf

O ganlyniad i'r arolygiad hwn mae angen i'r practis deintyddol gwblhau cynllun gwella. Mae manylion hwn i’w gweld yn Atodiad A yr adroddiad hwn.

Dylai'r cynllun gwella nodi'n glir pryd a sut y bydd Deintyddfa Llangefni'n mynd i’r afael â’r canfyddiadau a nodwyd yn y practis, gan gynnwys amserlenni ar gyfer hynny.

Pan gytunir ar y cynllun gwella caiff ei gyhoeddi ar wefan AGIC a'i werthuso fel rhan o’r broses arolygu deintyddol barhaus.

Atodiad A

Practis Deintyddol Cyffredinol: Cynllun Gwella

Practis: Deintyddfa Llangefni

Dyddiad yr Arolygiad: 9 Chwefror 2015

Rhif y Dudalen	Argymhelliad	Cam Gweithredu'r Practis	Swyddog Cyfrifol	Amserlen
	Profiad y Claf			
6-7	Rhaid i IDH sicrhau bod cleifion yn gallu cael mynediad hawdd at wybodaeth ynghylch y practis, cyn gynted â phosibl. Dylid rhoi ystyriaeth i ddefnyddio ystod o gyfryngau a fformatau er mwyn bodloni anghenion cyfathrebu ac ieithyddol y cleifion. Fel rhan o'r broses uchod rhaid i IDH sicrhau bod gwybodaeth ynghylch eu gweithdrefn gwyno yn cael ei chynnwys, a gwybodaeth ar gael gafael ar wasanaeth y tu allan i oriau. Dylid arddangos y wybodaeth allweddol hon			

Rhif y Dudalen	Argymhelliad	Cam Gweithredu'r Practis	Swyddog Cyfrifol	Amserlen
	yn amlwg yn y practis. Dylai IDH gynhyrchu gwybodaeth yn Gymraeg er mwyn sicrhau bod anghenion cyfathrebu'r cleifion Cymraeg sydd wedi'u cofrestru gyda Deintyddfa Llangefni yn cael eu bodloni.			
7	Dylai'r practis sicrhau y rhoddir amryw o gyfleoedd i gleifion roi adborth am y gwasanaeth ac i fod ynghlwm â chynllun a gwaith cynllunio a chyflenwi'r gwasanaethau.			
	Cyflenwi Safonau ar gyfer Gwasanaethau Iechyd Cymru			
8	Cynghorir y practis i gyflwyno system ar gyfer cofnodi a chymryd camau dilynol pan fydd cleifion yn cael eu hatgyfeirio at weithwyr iechyd proffesiynol eraill.			
9	Rhaid i'r practis sicrhau bod tystiolaeth ddarluniadol o'r mannau a ddiogelwyd yn cael ei chynnwys yn ffeil amddiffyn rhag ymbelydredd y practis. Argymhellwn y dylai'r practis gael cyngor gan eu cynghorydd diogelwch ymbelydredd ynghylch hyn.			

Rhif y Dudalen	Argymhelliad	Cam Gweithredu'r Practis	Swyddog Cyfrifol	Amserlen
9	Rydym wedi cynghori'r practis i ailystyried safle'r ffan echdynnu aer i sicrhau bod yr aer yn llifo o ochr lân yr ystafell ddadheintio i'r ochr fudr.			
	Rheolaeth ac Arweinyddiaeth			
12	Rhaid i IDH gefnogi rheolwr y practis i adolygu holl bolisïau a gweithdrefnau IDH i sicrhau eu bod yn cyfeirio at ddeddfwriaeth, canllawiau a pholisïau sy'n berthnasol i Gymru. Lle bo angen, dylid datblygu gweithdrefnau lleol i gyd-fynd â pholisïau cyffredinol IDH. Dylid rhannu polisïau a gweithdrefnau ymhlith y staff ac os caiff taflenni llofnodi eu defnyddio dylent gynnwys y dyddiad y cawsant eu darllen gan aelodau staff unigol.			
12	Dylid cynnal adolygiad llawn o'r polisïau a'r gweithdrefnau cwyno a dylid cael gwared ar wybodaeth nad yw'n berthnasol mwyach. Mae angen datblygu polisïau clir sy'n gwahaniaethu rhwng gweithdrefn gwyno			

Rhif y Dudalen	Argymhelliad	Cam Gweithredu'r Practis	Swyddog Cyfrifol	Amserlen
	cleifion y GIG a chleifion preifat yng Nghymru. Dylai'r gweithdrefnau cwyno a ddiwygiwyd/diweddarwyd fod ar gael i gleifion a dylid eu harddangos yn amlwg yn yr ystafell aros.			
13	Cynghorwyd rheolwr y practis i gyfeirio at WHTM 01-05 ynghylch archwiliadau rheoli heintiau, ac i gael cyngor gan y bwrdd iechyd ynghylch y dulliau archwilio a'r amlder maen nhw'n eu hargymell.			
13	Cynghorwn y practis i gadw matrics hyfforddiant sy'n cynnwys pob aelod o staff, yr hyfforddiant gorfodol ac arbenigol a dderbynnir, erbyn pryd mae angen eu hadnewyddu ac unrhyw hyfforddiant arall sydd ar y gweill.			
	Ansawdd yr Amgylchedd			
14	Rydym wedi cynghori'r practis i gymryd camau i atal y perygl y caiff cleifion neu ymwelwyr eu llosgi gan wresogyddion poeth.			

Cynrychiolydd y Practis:

Enw (llythrennau bras): ....

Teitl: ....

Llofnod: ....

Dyddiad: ....