

Arolygiad o Bractis Cyffredinol (Lle Rhoddwyd Rhybudd)

Birchgrove Surgery / Bwrdd
Iechyd Prifysgol Caerdydd a'r Fro

Dyddiad arolygu: 10 Gorffennaf
2019

Dyddiad cyhoeddi: 11 Hydref
2019

Gellir darparu'r cyhoeddiad hwn a gwybodaeth arall gan AGIC mewn fformatau neu ieithoedd amgen ar gais. Bydd oedi 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

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

Cynnwys

1.	Yr hyn a wnaethom	5
2.	Crynodeb o'n harolygiad	6
3.	Yr hyn a nodwyd gennym.....	7
	Ansawdd profiad y claf	9
	Darparu gofal diogel ac effeithiol	18
	Ansawdd rheolaeth ac arweinyddiaeth.....	24
4.	Beth nesaf?	27
5.	Sut rydym yn arolygu practisau meddygon teulu.....	28
	Atodiad A – Crynodeb o'r pryderon a gafodd eu datrys yn ystod yr arolygiad	29
	Atodiad B – Cynllun gwella uniongyrchol.....	30
	Atodiad C – Cynllun gwella.....	32

Arolygiaeth Gofal Iechyd Cymru (AGIC) yw arolygiaeth a rheoleiddiwr annibynnol gofal iechyd yng Nghymru

Ein diben

Gwneud yn siŵr bod pobl yng Nghymru yn derbyn gofal iechyd o ansawdd da

Ein gwerthoedd

Rydym yn rhoi cleifion wrth wraidd yr hyn a wnawn. Rydym yn:

- Annibynnol
- Gwrthrychol
- Gofalgar
- Cydweithredol
- Awdurdodol

Ein blaenoriaethau

Drwy ein gwaith, ein nod yw:

Rhoi sicrwydd:

Cynnig barn annibynnol ar ansawdd y gofal

Hybu gwelliant:

Annog gwelliant drwy lunio adroddiadau a rhannu arfer da

Dylanwadu ar bolisi a safonau:

Defnyddio'r hyn rydym yn ei ganfod i ddylanwadu ar bolisi, safonau ac arfer

1. Yr hyn a wnaethom

Cwblhaodd Arolygiaeth Gofal Iechyd Cymru (AGIC) arolygiad lle rhoddwyd rhybudd o Birchgrove Surgery yn Heol Caerffili, Llwynbedw, Caerdydd, CF14 4QJ, sy'n rhan o Fwrdd Iechyd Prifysgol Caerdydd a'r Fro, ar 10 Gorffennaf 2019.

Roedd ein tîm ar gyfer yr arolygiad yn cynnwys dau o reolwyr arolygu AGIC, gydag un ohonynt yn arwain yr arolygiad, adolygwyr cymheiriaid meddygon teulu a rheolwyr practis, adolygwr lleyg a rheolwr arolygu AGIC a oedd hefyd yn adolygwr lleyg.

Ystyriodd AGIC i ba raddau y mae'r gwasanaeth yn cyrraedd y Safonau Iechyd a Gofal (2015).

Ceir rhagor o fanylion am y ffordd rydym yn cynnal arolygiadau o feddygon teulu yn Adran 5 ac ar ein gwefan.

2. Crynodeb o'n harolygiad

Yn gyffredinol, gwelsom dystiolaeth bod Birchgrove Surgery yn darparu gofal diogel ac effeithiol.

Roedd gan y practis dîm sefydledig yn gweithio mewn awyrgylch dymunol a chyfeillgar, ac roedd pwyslais clir ar roi profiad cadarnhaol i'r cleifion.

Gwelsom nifer bach o feysydd lle y gellid gwneud gwelliannau.

Nodwyd gennym fod y gwasanaeth yn gwneud y canlynol yn dda:

- Amgylchedd glân a thaclus
- Amgylchedd cefnogol, lle mae'r tîm yn cydweithio'n dda
- Roedd y cleifion yn cael eu trin ag urddas a pharch
- Rheoli meddyginiaethau a chofnodion o safon dda
- Arweinyddiaeth gref gan y tîm rheoli a throsglwyddo gwybodaeth.

Argymhellwn y gallai'r gwasanaeth wella'r canlynol:

- Proses adborth y cleifion i roi gwybod i'r cleifion am ganlyniadau eu hadborth
- Tystiolaeth bod y staff wedi gweld polisïau newydd a newidiadau i bolisïau ac wedi cytuno iddynt.
- Gwiriadau cyn cyflogi mewn perthynas â gwiriadau'r gwasanaeth datgelu a gwahardd ar gyfer cyflogeion yn benodol.

3. Yr hyn a nodwyd gennym

Cefndir y gwasanaeth

Ar hyn o bryd, mae Birchgrove Surgery (y practis) yn darparu gwasanaethau i dros 10,000 o gleifion yn ardaloedd Llwynbedw a Rhiwbeina a rhannau o Lanishen yng Ngogledd Caerdydd. Mae'r practis yn rhan o'r gwasanaethau meddygon teulu a ddarperir yn yr ardal a wasanaethir gan Fwrdd Iechyd Prifysgol Caerdydd a'r Fro.

Mae'r practis yn cyflogi tîm sy'n cynnwys:

- Saith meddyg, y mae pump ohonynt yn bartneriaid yn y practis a dau ohonynt yn gyflogedig
- Un meddyg teulu dan hyfforddiant
- Un rheolwr practis ac un rheolwr cynorthwyol
- 12 aelod o staff y practis, gan gynnwys arweinydd tîm y dderbynfa, saith derbynnydd a phedwar gweinyddwr practis
- Tair nyrs practis gan gynnwys un brif nyrs. Maent ar gael i roi cyngor, brechiadau, rhwymynnau a phrofion ceg y groth
- Dau weithiwr cymorth gofal iechyd. Mae gweithwyr cymorth gofal iechyd yn ymgymryd â thriniaethau ymarferol, fflebotomi (tynnu gwaed), profion dadansoddi wrin, monitro pwysedd gwaed a chofnodi canlyniadau electrocardiograff
- Pum aelod o staff a gyflogir gan y bwrdd iechyd: dau gwnselydd, dau ymwelydd iechyd ac un fydwraig gymunedol
- Fferyllydd y clwstwr sy'n gweithio o'r practis un diwrnod yr wythnos.

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

- Gwasanaethau Ychwanegol ¹
 - Profion Ceg y Groth
 - Atal cenhedlu
 - Brechiadau ac Imiwneiddiadau (ac eithrio'r rhaglen i blant)
 - Imiwneiddio Plant
 - Mân Lawdriniaethau (Ciwretio a Serio)²
 - Arolygu Iechyd Plant
 - Gwasanaethau Mamolaeth.

- Gwasanaethau Ychwanegol ³
 - Mân Lawdriniaethau (toriadau a phigiadau)
 - Profion Lleol i Gleifion ⁴
 - Gwrthgeulo – Lefel 2 a 4
 - Anableddau Dysgu
 - Imiwneiddio.

Mae gan y practis feddygfa gangen yn Rhiwbeina, na chafodd ei hadolygu yn ystod yr arolygiad hwn.

¹Nodir y gwasanaethau ychwanegol yn Rhan 1 (2) o Reoliadau GIG (Contract Gwasanaethau Meddygol Cyffredinol) (Cymru) 2004

² Ciwretio yw'r defnydd o giwret (offer llawdriniaeth siâp llwy) i dynnu meinwe drwy grafu neu sgŵpio briwiau arwynebol o arwyneb eich croen. Bydd yr ardal a gafodd ei thrin yr un maint â'r ardal yr effeithiwyd arni.

³ <http://www.wales.nhs.uk/sites3/page.cfm?orgid=480&pid=6064>

⁴Y term a ffeirir yn y DU ar gyfer profion pwynt gofal, sy'n cynnwys profion delweddu, gwaed a phrofion eraill mewn ardaloedd clinigol neu gerllaw, er mwyn osgoi symud y claf o gwmpas y ganolfan iechyd/ysbyty.

Ansawdd profiad y claf

Cawsom sgwrs â'r cleifion, eu perthnasau, eu cynrychiolwyr a/neu eu heiriolwyr (lle'r oedd hynny'n briodol) er mwyn sicrhau bod safbwynt y claf yn ganolog i'n dull o arolygu.

Dywedodd y cleifion y gwnaethom siarad â nhw wrthym eu bod yn cael eu trin ag urddas a pharch gan dîm y practis, a gwelsom enghreiffiau o ryngweithio cadarnhaol rhwng y staff a'r cleifion. Roedd y practis yn rhoi pwyslais ar gynnig profiad cadarnhaol i'r cleifion.

Roedd amrywiaeth o wybodaeth ar gael i gleifion, er mwyn eu helpu i wneud dewisiadau iach o ran eu ffordd o fyw

Cyn ein harolygiad, gwahoddwyd y practis i ddosbarthu holiaduron AGIC i gleifion er mwyn cael eu barn ar y gwasanaeth a ddarperir yn y practis. Ar ddiwrnod yr arolygiad, siaradodd ein harolygwyr â chleifion hefyd er mwyn cael gwybod am eu profiadau yn y practis.

Derbyniwyd cyfanswm o 35 o holiaduron wedi'u cwblhau. Roedd y mwyafrif llethol o'r cleifion a gwblhaodd holiadur yn gleifion hirdymor yn y practis (wedi bod yn gleifion ers mwy na dwy flynedd).

Yn yr holiadur gofynnwyd i'r cleifion sgorio'r gwasanaeth a ddarperir gan y practis meddygon teulu hwn. Cafwyd ymatebion cadarnhaol; dywedodd y mwyafrif o'r cleifion fod y gwasanaeth naill ai'n ardderchog neu'n dda iawn. Roedd sylwadau'r cleifion yn cynnwys:

"Mae'r gofal a roddir gan y Meddyg Teulu yn wych ac rwy'n ddiolchgar iawn am hyn. Mae'n anodd iawn cael apwyntiadau, mae angen i chi gyrraedd cyn gynted ag y mae'r practis yn agor er mwyn cael apwyntiad mewn pedair wythnos. Mae'r apwyntiadau hyn i gyd yn mynd yn gyflym iawn ac mae angen i chi ddyfalbarhau am ddiwrnodau tan eich bod yn ddigon lwcus i gael gafael ar y practis a chael apwyntiad"

"Mae'r derbynyddion bob amser yn gwrtais ac yn barod eu cymwynas. Mae'r nyrsys a'r meddygon i gyd yn barod eu cymwynas, yn broffesiynol ac yn empathetig"

"Mae'r staff wedi bod yn wych, gan ddatrys ein problemau niferus. Mae pawb wedi bod mor gymwynasgar a charedig"

Yn yr holiaduron, gofynnwyd i'r cleifion sut y gallai'r practis wella'r gwasanaeth a ddarperir ganddo. Roedd sylwadau yn awgrymu gwelliannau yn cynnwys:

"Clinigau cerdded i mewn, eistedd ac aros i oedolion. Mae'n anodd i fi gael apwyntiadau weithiau"

"Mwy o feddygon."

Cadw'n iach

Roedd gwybodaeth ar gael ar bosteri a oedd yn cael eu harddangos ar waliau'r ardal aros a'r ystafelloedd ymgynghori. Roedd hyn er mwyn helpu'r cleifion a'u gofalwyr i gymryd cyfrifoldeb am eu hiechyd a'u llesiant eu hunain. Ymhlith yr enghreifftiau o'r wybodaeth a oedd wedi'i harddangos roedd:

- Rhoi'r gorau i smygu
- Brechiadau
- Clefyd Alzheimer.

Roedd nifer o daflenni gwybodaeth ar gael i ategu'r wybodaeth a oedd wedi'i harddangos ar yr hysbysfyrddau a gallai'r cleifion ddarllen y taflenni hynny a mynd â nhw adref gyda nhw. Roedd taflenni'r Cyngor Iechyd Cymuned⁵ a Gweithio i Wella'r GIG yng Nghymru⁶ ar gael yn y dderbynfa. Roedd poster i wedi'u harddangos hefyd yn hysbysebu hyn i gleifion.

Roedd cyngor a gwybodaeth yn benodol i ofalwyr hefyd i'w gweld yn yr ardal aros. Roedd gan y practis hyrwyddwr gofalwyr enwebedig hefyd er mwyn helpu i roi gwybodaeth ddefnyddiol i ofalwyr am asiantaethau a sefydliadau lleol a all

⁵ <http://www.wales.nhs.uk/sitesplus/899/page/71619>

⁶ 'Gweithio i Wella ' yw'r broses integredig ar gyfer codi pryderon, ymchwilio iddynt a dysgu ohonynt. Mae pryderon yn cynnwys materion a nodir o ddigwyddiadau diogelwch cleifion, cwynion, ac, mewn perthynas â chyrrff y GIG yng Nghymru, honiadau am wasanaethau a ddarperir gan gorff cyfrifol yng Nghymru.

roi cymorth iddynt â'u cyfrifoldebau o ddydd i ddydd. Mae'r Hyrwyddwr Gofalwyr yn mynd i adolygiadau lleol rheolaidd gyda'r clwstwr ar gyfer hyfforddiant a datblygiad ac mae dirprwy yn gweithio ar ei ran pan fydd yn absennol o'r gwaith. Mae gan y practis bolisi clir o ran nodi cleifion/perthnasau'r rhai sydd wedi cael pofedigaeth yn ddiweddar a chysylltu â nhw mewn ffordd briodol. Cafodd y feddygfa wobwr arian ar gyfer Gofalwyr gan Fwrdd Iechyd Prifysgol Caerdydd a'r Fro ym mis Mehefin 2018. Mae'r practis yn gofyn i'r cleifion gwblhau ffurflen sy'n ymwneud ag unrhyw anghenion gofal wrth ymuno â'r practis yn y lle cyntaf a phan fydd sefyllfaoedd yn newid. Mae hyn wedyn yn tynnu sylw'r practis at y cleifion hynny y gall fod angen cymorth ychwanegol arnynt o ran eu rolau fel gofalwyr.

Roedd y practis yn cynnig amrywiaeth o wasanaethau meddygol cyffredinol a oedd yn anelu at hybu iechyd a llesiant y cleifion, fel y nodir yn adran 'Yr hyn a welsom' yr adroddiad hwn.

Roedd y Cynllun Datblygu Practis,⁷ sef cynllun tair blynedd, dyddiedig 2017, yn adlewyrchu newidiadau lleol posibl sy'n debygol o effeithio ar y practis e.e. bydd datblygiadau tai newydd yn cynyddu nifer y cleifion ar restr y practis ymhellach. Roedd y cynllun yn nodi'r angen i gynyddu arwynebedd llawr y practis.

Mae'r practis hefyd yn cyfrannu'n weithredol at glwstwr gogledd Caerdydd⁸ ac mae'n defnyddio fferylllydd clwstwr un diwrnod yr wythnos. Roedd gwaith y fferylllydd yn cynnwys adolygiadau o feddyginiaeth. At hynny, mae'r clwstwr wedi buddsoddi mewn nyrs gofal sylfaenol ar gyfer pobl hŷn sydd wedi'i lleoli'n ganolog yn y clwstwr.

Gofal ag urddas

⁷ Adolygiad o angen lleol a'r gwasanaethau a ddarperir gan y practis er mwyn creu Cynllun Datblygu Practis gyda blaenoriaethau ar gyfer gweithredu

⁸Mae clwstwr yn dwyn ynghyd yr holl wasanaethau lleol sy'n ymwneud ag iechyd a gofal ledled ardal ddaearyddol, gan wasanaethu poblogaeth rhwng 25,000 a 100,000 fel arfer. Mae gweithio fel clwstwr yn sicrhau bod gofal yn fwy cydgysylltiedig er mwyn hybu llesiant unigolion a chymunedau."

Roedd pawb ond un o'r cleifion a gwblhaodd holiadur yn teimlo eu bod wedi cael eu trin gydag urddas a pharch gan staff y practis.

Dyweddodd y mwyafrif o'r cleifion a gwblhaodd holiadur wrthym mai dim ond 'weithiau' y gallent weld eu dewis feddyg.

Gwelsom y staff yn cyfarch pobl mewn ffordd broffesiynol a chyfeillgar wrth ddesg y dderbynfa. Gwnaeth pob un y gwnaethom siarad â nhw ar ddiwrnod yr arolygiad ganmol y derbynnydd.

Roedd y dderbynfa wedi'i lleoli yn yr ystafell aros, ac roedd yn brysur iawn ar brydiau. Gwelsom fod y staff yn siarad â chleifion yn dawel er mwyn helpu i gynnal eu cyfrinachedd. Dywedwyd wrthym, pe bai claf yn dymuno siarad ag aelod o'r staff yn breifat, y byddai'n cael ei dywys o ardal y dderbynfa i ddiogelu ei breifatrwydd. Roedd y derbynnydd yn ateb galwadau ffôn yn y dderbynfa flaen a gallai'r pobl eraill yn yr ystafell aros glywed y sgysiau hyn â chleifion yn hawdd. Argymhellwn y dylai'r practis ystyried ei drefniadau er mwyn sicrhau y caiff cyfrinachedd y cleifion ei gynnal yn y dderbynfa.

Roedd yr ystafelloedd ymgynghori a'r ystafelloedd triniaeth ar y llawr gwaelod ac i ffordd o'r ardaloedd aros. Gwelsom fod drysau'r ystafelloedd wedi'u cau yn ystod ymgynghoriadau. Roedd hyn yn helpu i ddiogelu preifatrwydd ac urddas y cleifion yn ystod eu hymgynghoriadau. Roedd bleindiau ffenestr yn yr ystafelloedd ymgynghori â ffenestri er mwyn sicrhau preifatrwydd yn ystod apwyntiadau'r cleifion a dywedwyd wrthym fod y bleindiau yn cael eu cau yn ystod ymgynghoriadau.

Yr hyn sydd angen ei wella

Mae angen i'r practis ystyried ei drefniadau yn y dderbynfa flaen er mwyn sicrhau y caiff cyfrinachedd y cleifion ei gynnal.

Gwybodaeth i gleifion

Dyweddodd y mwyafrif o'r cleifion a gwblhaodd holiadur wrthym y byddent yn gwybod sut i gysylltu â'r gwasanaeth meddygon teulu y tu allan i oriau.

Roedd gan y practis wefan a thaflen am y practis a oedd yn cynnwys gwybodaeth ddefnyddiol i gleifion am y practis a'r gwasanaethau roedd yn eu cynnig. Roedd teledu'n cael ei ddefnyddio yn y dderbynfa hefyd er mwyn rhoi'r newyddion diweddaraf i'r cleifion am yr amrywiaeth o wasanaethau a gynigir yn y practis. Yn anffodus, nid oedd y teledu yn gweithio ar ddiwrnod ein hymweliad ac roedd sgrîn deledu newydd wedi cael ei harchebu. Gwelsom y wybodaeth a fyddai wedi cael

ei dangos drwy gyfrifiadur y rheolwr practis cynorthwyol lle y caiff y llif gwybodaeth ei fonitro. Roedd y wybodaeth yn cynnwys gwasanaethau i gyn-filwyr, diabetes, cwmpïadau, Fy Iechyd Ar-lein⁹ cyngor i ystyried mynd i'r fferyllfa cyn y meddyg teulu¹⁰. Roedd sawl hysbysebwrdd i'w gweld o amgylch ardal y dderbynfa hefyd, a oedd yn rhoi gwybodaeth gyffredinol i gleifion am y practis a gwasanaethau eraill, fel apwyntiadau a sgrinio.

Fel y soniwyd eisoes, roedd taflenni gwybodaeth am iechyd a llesiant ar gael i gleifion yn yr ardal aros. Roedd hyn yn cynnwys gwybodaeth am grwpiau cymorth lleol, cyngor ar hybu iechyd a rheoli hunanofal ar gyfer cyflyrau sy'n ymwneud ag iechyd.

Er nad oes gan y practis grŵp cyfranogiad cleifion¹¹, cawsom wybod bod un yn cael ei gynllunio i gwmpasu Clwstwr gogledd Caerdydd yn ei gyfanrwydd, y mae'r practis yn chwarae rôl amlwg ynddo, yn ystod y flwyddyn sydd i ddod.

Cyfathrebu'n effeithiol

Dywedodd pob un o'r cleifion a gwblhaodd holiadur wrthym eu bod yn gallu siarad â'r staff yn eu dewis iaith bob amser.

Roedd pob un o'r cleifion a gwblhaodd holiadur o'r farn bod pethau bob amser yn cael eu hesbonio iddynt yn ystod eu hapwyntiad mewn ffordd y gallent ei deall, a gwnaethant hefyd ddweud wrthym eu bod yn cael eu cynnwys cymaint ag yr oeddent am gael eu cynnwys, mewn penderfyniadau a wneir am eu gofal.

Dywedodd yr aelodau o'r staff y gwnaethom siarad â nhw eu bod yn gallu cael gafael ar wasanaethau cyfieithu dros y ffôn pan fo cais yn cael ei wneud am hynny. Roedd y rhan fwyaf o'r wybodaeth yn ystafell aros y cleifion yn ddwyieithog. Dywedwyd wrthym hefyd fod dau aelod o staff y practis yn siarad

⁹ <https://www.myhealthonline-inps2.wales.nhs.uk/language/selection.html>

¹⁰ Ymweld â'u fferylllydd lleol ar gyfer mân gyflyrau yn hytrach na mynd at eu meddyg teulu neu'r adran damweiniau ac achosion brys.

¹¹ Mae grŵp cyfranogiad cleifion yn cynnwys cleifion sy'n gwirfoddoli i gyfarfod â staff practis yn rheolaidd er mwyn trafod gwaith y practis. Nod y grŵp yw rhoi adborth i'r practis am farn cleifion ac awgrymiadau am wella, newid a datblygu gwasanaethau cleifion. Nid fforwm ar gyfer cwynion neu faterion unigol yw'r cyfarfodydd hyn.

Cymraeg. At hynny, roedd poster yn y fynedfa i'r dderbynfa yn croesawu pobl yn Gymraeg ac yn Saesneg a oedd yn dweud wrth bobl i roi gwybod i aelod o staff am eu dewis iaith, sy'n dangos bod y practis wedi ystyried y Cynnig Rhagweithiol¹² ar gyfer siaradwyr Cymraeg.

Roedd gan y practis beiriant hunangofrestru (sgrin gyffwrdd) yn y brif dderbynfa y gwelsom gleifion yn ei ddefnyddio i gadarnhau eu bod wedi cyrraedd ar gyfer eu hapwyntiad. Roedd y peiriant hwn yn cynnig opsiynau iaith y gallai'r cleifion eu dewis gan gynnwys Cymraeg a Saesneg ar y sgrin flaen. Gwnaeth y cleifion y gwnaethom siarad â nhw ddweud y byddai'r derbynnydd yn gwneud unrhyw beth i helpu. Gwelsom fod y derbynnyddion yn hapus i wrando ar y cleifion ac esbonio manylion iddynt. Gwelsom hefyd fod y derbynnydd yn helpu'r cleifion â'r sgrin hunangofrestru.

Roedd gan y practis ddolen sain i helpu cleifion a oedd yn fyddar neu'n drwm eu clyw. Fodd bynnag, dywedodd y staff wrthym nad oeddent yn gwybod sut i ddefnyddio'r cyfarpar hwn. Gwnaethom argymhell i'r practis y dylai'r hyfforddiant hwn gael ei gynnal er mwyn sicrhau bod cleifion sy'n fyddar neu'n drwm eu clyw yn gallu cyfathrebu'n hawdd â'r staff yn y dderbynfa.

Pan ddaw negeseuon gan gleifion ac eraill i law, cânt eu hatodi i gofnod y claf sy'n rhoi gwybod yn awtomatig i'r clinigydd sy'n delio â'u gofal. At hynny, defnyddir negeseuon ac e-byst ar unwaith i gyfathrebu o fewn y practis, gan ddibynnu ar natur frys y sefyllfa. Mae'n rhaid i'r meddyg teulu nodi ei flaenlythrennau ar y sgrin i ddangos bod camau gweithredu wedi cael eu cymryd.

Caiff unrhyw ganlyniadau sy'n dod i mewn neu adroddiadau ymchwiliadau sydd angen apwyntiadau dilynol eu hanfon yn electronig at y meddyg teulu sy'n anfon tasg at y staff gweinyddol yn nodi'n glir pa gam gweithredu/apwyntiad dilynol sydd ei angen. Cawsom ein hysbysu bod llythyr yn cael ei anfon at y claf os nad oes modd cael gafael arno ar ôl ceisio cysylltu dros y ffôn deirgwaith. Caiff hyn ei ddogfennu ar gofnod y claf.

¹²<http://www.wales.nhs.uk/sites3/Documents/415/A%20active%20offer%20information%20pack%20-%20Health%20-%20FINAL1.pdf>

Yr hyn sydd angen ei wella

Mae angen i'r practis sicrhau bod pob aelod o'r staff yn gallu defnyddio'r cyfarpar perthnasol yn y practis, gan gynnwys y ddolen sain.

Gofal amserol

Dywedodd y mwyafrif o'r cleifion a gwblhaodd yr holiadur wrthym eu bod yn fodlon iawn ar oriau agor y practis. Fodd bynnag, dywedodd ychydig dros ddwy ran o dair o'r cleifion a gwblhaodd holiadur nad oedd yn hawdd iawn neu nad oedd yn hawdd o gwbl cael apwyntiad pan oedd angen un arnynt.

Pan ofynnwyd iddynt ddisgrifio eu profiad cyffredinol o drefnu apwyntiad, dywedodd bron bob un o'r cleifion a gwblhaodd holiadur ei fod yn dda iawn neu'n dda.

Mae'r practis ar agor rhwng 8:30am a 6:00pm o ddydd Llun i ddydd Gwener. Roedd cymysgedd o apwyntiadau wedi'u trefnu ymlaen llaw (arferol) ac apwyntiadau ar y diwrnod (brys) yn cael eu cynnig. Dywedodd y staff wrthym fod yn rhaid aros rhwng pythefnos a phedair wythnos os oedd cleifion am weld meddyg penodol. Gellid trefnu apwyntiadau dros y ffôn neu drwy e-bost. Mae tîm y dderbynfa yn defnyddio Llywio Gofal¹³ ac yn ceisio cyfeirio'r cleifion yn briodol, yn ogystal â defnyddio Dewis Fferyllfa¹⁴.

Ni welsom gleifion yn aros yn hir yn y dderbynfa am eu hapwyntiad. Dywedodd staff y dderbynfa wrthym y byddent yn dweud wrth gleifion pe byddai oedi sylweddol ac y byddent wedyn yn cynnig y cyfle i gleifion naill ai aildrefnu'r apwyntiad neu ddychwelyd i'r practis yn nes ymlaen yn y diwrnod, pe na baent yn gallu aros am ragor o amser.

¹³<http://www.wales.nhs.uk/sitesplus/866/page/98000>

¹⁴ <https://gggc.gig.cymru/systemau-a-gwasanaethau/yn-y-gymuned/dewis-fferyllfa/>

Caiff Fy Iechyd Ar-lein ei ddefnyddio ar gyfer trefnu apwyntiadau, negeseuon atgoffa am apwyntiadau a phresgripsiynau amlroddadwy, a chaiff ei ddefnyddio hefyd ar gyfer negeseuon testun.

Gwnaethom ystyried nifer o gofnodion cleifion a gwelsom fod proses gadarn ar waith ar gyfer atgyfeirio cleifion at arbenigwyr, a bod yr atgyfeiriadau hyn yn cael eu gweithredu mewn modd amserol. Roedd ail farn mewnol yn cael ei ddefnyddio, er enghraifft ar gyfer dermatoleg a mân lawdriniaethau. Mae gwybodaeth a gaiff ei chodio wedi'i chynnwys yn y templedi atgyfeirio er mwyn nodi cleifion byddar neu ddall, er enghraifft. Caiff cynnwys ychwanegol ei ychwanegu at gorff yr atgyfeiriad os bydd angen dehonglydd.

Gofal unigol

Cynllunio gofal i hybu annibyniaeth

Gwelsom fod mynediad da i bobl anabl, gyda nifer o leoedd parcio yn agos iawn at y practis. Roedd lle parcio dynodedig i bobl anabl yn uniongyrchol y tu allan i'r adeilad. Roedd drws awtomatig i'r brif fynedfa, ac roedd y practis yn hygyrch i gleifion a oedd yn defnyddio cadeiriau olwyn, rhai ag anawsterau symudedd a rhai â chadeiriau gwthio.

Mae ymweliadau cartref ar gael i gleifion sy'n gaeth i'w cartrefi sydd angen gwasanaethau meddyg teulu. Caiff y rhain eu brysbennu gan y meddyg teulu sydd ar alwad. Caiff cleifion ag anableddau dysgu a chleifion iechyd meddwl adolygiad blynyddol. Caiff unrhyw broblemau a nodir yn ystod yr arolygiadau hyn eu trafod a chymerir camau dilynol yn ôl yr angen. Hefyd, caiff nyrs gofal sylfaenol clwstwr ar gyfer pobl hŷn ei hariannu gan y clwstwr er mwyn asesu anghenion pobl bregus ac eiddil yn eu cartrefi.

Pan wnaethom gyfweled â thîm rheoli'r practis, gwnaethant ddweud y bu cynnydd yn y galw ar Glinigau Rheoli Clefydau Cronig sydd wedi arwain at ehangu darpariaeth y clinigau hyn. Mae'r practis hefyd yn cysylltu â'r arbenigwr diabetes yn yr ysbyty lleol yn ogystal â chynnwys y nyrs diabetes arbenigol.

Hawliau pobl

Gwelsom sampl o gofnodion y staff a gwelsom eu bod wedi ymgymryd â hyfforddiant llywodraethu gwybodaeth a chyfrinachedd perthnasol (yn ogystal â'r hyfforddiant llywio gofal a ddisgrifir uchod).

Roedd polisïau ysgrifenedig ar gael mewn perthynas â monitro ethnigrwydd a chyfle cyfartal. Mae ein canfyddiadau drwy gydol yr adran hon (Ansawdd profiad y claf) yn dangos bod y practis yn ymwybodol o'i gyfrifoldebau o ran hawliau pobl.

Yn ystod ein hymweliad, gwelsom y staff yn trin y cleifion â pharch gan ymdrechu i ddiogelu eu preifatrwydd. Gwelsom hefyd dystiolaeth o'r ymdrech a wneir i roi gwasanaethau i gleifion, gan ystyried eu hanghenion unigol, er enghraifft, staff yn mynd â'r cleifion i ystafell breifat i drafod os oeddent yn gofyn am hynny.

Gallai perthnasau neu ofalwyr aros gyda'r cleifion yn y practis ac yn ystod eu hymgyngoriad neu eu triniaeth os oeddent yn dymuno. Roedd gan y practis bolisi hebryngwyr ac roedd hysbysiad yn rhoi gwybod i gleifion am y gweithdrefnau o ran hebryngwyr yn yr ystafell aros. Roedd staff enwebedig wedi cwblhau hyfforddiant hebryngwr. Nod defnyddio hebryngwyr yw diogelu cleifion a staff gofal iechyd pan fydd cleifion yn cael archwiliadau personol.

Gwrando ar adborth a dysgu ohono

Roedd y practis yn croesawu sylwadau neu awgrymiadau gan gleifion a gofalwyr ac roedd poster at y diben hwn yn y dderbynfa ac roedd yr holl sylwadau'n cael eu ffeilio. Fodd bynnag, nid oedd unrhyw broses ar waith ar gyfer rhoi gwybod i gleifion am ganlyniadau neu gamau gweithredol a oedd yn deillio o'r awgrymiadau. Yn ogystal, nid oedd unrhyw broses ar waith i gynnal arolwg o'r cleifion, nac i gael eu hadborth yn gyffredinol. Gwnaethom argymhell y dylai'r practis ystyried gwneud hyn yn rheolaidd.

Roedd pob cwyn yn cael ei dwyn i sylw rheolwr y practis a fyddai'n delio â nhw yn unol â pholisi'r practis. Rhoddwyd pwyslais ar ddelio â ffynhonnell unrhyw gwynion er mwyn datrys materion mor gyflym â phosibl. Roedd gwybodaeth am gwynion yn cael ei harddangos yn yr ardal aros.

Yr hyn sydd angen ei wella

Rhaid i'r practis wneud y canlynol:

- Ystyried sut i roi adborth i gleifion am unrhyw gamau gweithredu neu ganlyniadau sy'n deillio o'u hawgrymiadau
- Cwblhau arolygon rheolaidd o'r cleifion, er mwyn cael eu barn ar y practis, yn annibynnol ar unrhyw arolygon a gynhelir gan y Bwrdd Iechyd.

Darparu gofal diogel ac effeithiol

Ystyriwyd i ba raddau y mae gwasanaethau'n darparu gofal diogel a dibynadwy o ansawdd uchel sy'n canolbwyntio ar gleifion unigol.

Gwelsom fod gan y practis drefniadau i hybu gofal diogel ac effeithiol i gleifion. Gwelsom dîm o staff a oedd yn canolbwyntio ar y claf ac yn ymrwymedig i ddarparu gwasanaeth o ansawdd uchel i'w gleifion.

Gwelsom fod lefel dda o gefnogaeth fferyllol, gydag amrywiaeth o wasanaethau ar gael, wedi'u darparu gan fferyllydd y clwstwr.

Roedd y gwasanaeth yn lân ac yn daclus, ac roedd trefniadau rheoli heintiau da ar waith.

Roedd y sampl o gofnodion cleifion a gawsom o safon dda, gan helpu i ddangos gofal o safon dda.

Gwelwyd cyfathrebu effeithiol yn fewnol a chyda'r tîm clinigol ehangach, er mwyn sicrhau diogelwch ac er budd y cleifion.

Gofal diogel

Rheoli risg a hybu iechyd a diogelwch

Roedd pob un o'r cleifion ond un a gwblhaodd holiadur yn teimlo ei bod hi'n hawdd iawn neu'n eithaf hawdd mynd i mewn i adeilad y practis.

Wrth fynd o amgylch y practis, gwelsom fod yr holl ardaloedd a oedd yn agored i gleifion yn lân ac yn glir rhag rhwystrau, a oedd yn lleihau'r risg o faglu a chwympto. Yn gyffredinol, roedd adeilad y practis mewn cyflwr da y tu mewn a'r tu allan.

Roedd pob un o'r ystafelloedd ymgynghori ar y llawr gwaelod, ac roedd lifft wedi'i weithredu ag allwedd i'r llawr cyntaf a'r ardal weinyddol. Roedd drws ffrynt y practis wedi cael ei newid yn ddiweddar o ddrws siglo i ddrws llithro awtomataidd er mwyn gwella mynediad. Mae'r holiaduron newydd i gleifion yn gofyn am wybodaeth sy'n cynorthwyo'r practis i nodi cleifion sy'n cael anhawster cael mynediad i'r practis.

Gwelsom fod rheolwr y practis yn cynnal archwiliadau rheolaidd o'r amgylchedd, er mwyn helpu i wneud yn siŵr bod y practis yn aros mewn cyflwr da. Gwelsom hefyd fod y cyfarpar diogelwch tân yn cael eu harchwilio'n rheolaidd, a bod y staff yn cael hyfforddiant yn ystod eu rhaglen sefydlu. Cafodd y practis wobwr arian yn ddiweddar am Gymru Iach ar Waith¹⁵, sy'n cynnwys asesiadau risg iechyd a diogelwch.

Roedd gan y practis broses sefydlu sy'n gofyn i aelodau newydd o staff lofnodi eu bod wedi darllen a deall holl bolisiau a gweithdrefnau'r practis. Roedd yna gofrestr risg gynhwysfawr ac roedd asesiadau risg rheolaidd yn cael eu nodi.

Roedd gan y practis gynllun parhad busnes ar waith y gwnaethom ei weld yn ystod yr arolygiad, a gwelsom ei fod yn cael ei ddiweddarau'n flynyddol. Mae gan y clwstwr feddygfa gangen yn Rhiwbeina, sydd tua milltir o Birchgrove Surgery, sy'n fanteisiol o ran parhad busnes os bydd problem yn y practis yn Llwynbedw. Dywedodd rheolwr y practis wrthym hefyd fod diweddariadau hyfforddiant ar gyfer cynllunio brys yn cynnwys hyfforddiant senario.

Atal a rheoli heintiau

Ni leisiwyd unrhyw bryderon gan gleifion ynghylch glendid y practis. Roedd y mwyafrif o'r cleifion a gwblhaodd holiadur o'r farn bod y practis deintyddol yn lân iawn.

Cawsom wybod gan dîm rheoli'r practis fod y practis yn defnyddio hyfforddiant Techneg Peidio â Chyffwrdd Aseptig¹⁶ i leihau'r risgiau o heintiau sy'n gysylltiedig â gofal iechyd. Gwelsom y tystysgrifau ar gyfer aelodau o'r staff.

Dywedodd y staff wrthym fod cyfarpar diogelu personol ar gael iddynt, megis menig a ffedogau plastig untro, er mwyn lleihau'r risg o groes-heintio. Roedd yr ardaloedd trin clinigol a welsom yn lân ac yn daclus. Gwelsom fod cyfleusterau golchi a sychu dwylo ar gael yn yr ardaloedd clinigol a'r toiledau. Roedd peiriannau glanweithydd dwylo ar gael o gwmpas y practis hefyd.

¹⁵ <http://www.healthyworkingwales.wales.nhs.uk/workplace-awards>

¹⁶Fframwaith Ymarfer Clinigol yw'r Dechneg Peidio â Chyffwrdd Aseptig ar gyfer sicrhau techneg aseptig o safon uchel, a dangoswyd ei fod wedi helpu i leihau Heintiau a Gaffaelwyd mewn Ysbyty.

Gwelsom fod y llenni yn yr ystafelloedd triniaeth yn rhai tafladwy a olygai bod modd eu tynnu oddi yno a rhoi rhai newydd yn eu lle yn hawdd pe byddent yn cael eu halogi neu eu baeddu. Mae hyn yn dangos ymrwymiad da i atal a rheoli heintiau. Yn ogystal, roedd polisi rheoli heintiau clir a manwl ar waith, a chawsom wybod bod archwiliad o'r trefniadau rheoli heintiau wedi'i gynnal yn 2018.

Gwelsom fod cofnodion yn cael eu cadw mewn perthynas â statws imiwneiddio Hepatitis B y staff.

Rheoli meddyginiaethau

Datgelodd trafodaethau â'r staff a'r wybodaeth am gleifion a gofnodwyd a ystyriwyd gennym fod y system a'r prosesau a oedd ar waith ar gyfer rheoli meddyginiaethau o safon dda.

Mae'r clinigwyr yn cynnal adolygiadau o feddyginiaethau bob blwyddyn. At hynny, mae fferylllydd y clwstwr yn ymgymryd ag adolygiadau meddyginiaeth rheolaidd fel rhan o'i waith un diwrnod yr wythnos yn y practis.

Byddai unrhyw ddigwyddiadau arwyddocaol o ran rheoli meddyginiaethau yn cael eu trafod yn y cyfarfod partneriaid misol a byddai'r canlyniadau'n cael eu hadolygu yn y cyfarfod nesaf. Caiff adweithiau niweidiol i gyffuriau eu hadrodd i'r Bwrdd Iechyd drwy'r system ¹⁷Cerdyn Melyn. Cysylltir â thîm rheoli meddyginiaethau'r Bwrdd Iechyd er mwyn dinistrio cyffuriau.

Gwelsom fod cofnod o archwiliadau rheolaidd o offer a chyffuriau i'w defnyddio mewn argyfwng. Gwelsom gofnodion i ddangos bod pob aelod o'r staff yn cael hyfforddiant ar sut i ymdrin ag argyfwng yn ymwneud â chleifion yn rheolaidd.

Gwelsom fod tymereddau'r oergelloedd a ddefnyddir i storio brechlynnau yn cael eu gwirio'n gyson bob dydd. Gwneir hyn er mwyn sicrhau y caiff brechlynnau eu storio ar dymheredd priodol i wneud yn siŵr eu bod yn addas i'w defnyddio bob amser.

Diogelu plant ac oedolion sy'n wynebu risg

¹⁷<http://www.wales.nhs.uk/ingwasanaethau/cyfeiriadur/RhaglenniaGwasanaethauCenedlaethol/372>

Gwelsom fod polisïau a gweithdrefnau diogelu plant ac oedolion ar waith a bod hyfforddiant rheolaidd yn cael ei gynnal. Nod y gweithdrefnau hyn yw hybu ac amddiffyn lles a diogelwch plant ac oedolion sy'n agored i niwed neu sy'n wynebu risg.

Mae partner meddyg teulu wedi'i benodi fel yr arweinydd diogelu ar gyfer oedolion a phlant yn y practis. Disgrifiwyd y trefniadau sydd ar waith i gofnodi a diweddarau gwybodaeth berthnasol am amddiffyn plant ar y system cofnodion cleifion electronig. Cawsom wybod, lle y bo'n gymwys, fod rhybuddion yn cael eu gosod ar y system cofnodion cleifion electronig, neu'n cael eu dileu, pan fyddai unrhyw fater amddiffyn plant yn cael ei nodi neu pan fyddai angen unrhyw ddiwygiadau.

Gofal effeithiol

Gofal diogel a chlinigol effeithiol

Roedd gan y practis drefniadau addas i roi gwybod am ddigwyddiadau sy'n ymwneud â diogelwch cleifion a digwyddiadau arwyddocaol. Roedd y trefniadau ar gyfer rhannu rhybuddion diogelwch a dderbyniwyd gan y practis yn cael eu rheoli'n briodol. Gwelsom fod unrhyw ddigwyddiadau pwysig yn cael eu trafod fel tîm yn rheolaidd, er mwyn sicrhau y gellid rhannu'r gwersi a ddysgwyd. Roedd hyn yn cynnwys adolygu cofnodion cleifion (lle y bo'n briodol). Byddai gwybodaeth gyffredinol a dderbyniwyd gan reolwr y practis yn cael ei rhannu drwy e-bost ac yng nghyfarfodydd tîm y practis.

Byddai'r practis yn rhoi gwybod i'r bwrdd iechyd am unrhyw ddigwyddiadau y gallai fod angen eu nodi ar Datix¹⁸ a byddai'r bwrdd iechyd yn eu cynnwys fel y bo'n briodol. Caiff Dadansoddiadau o Ddigwyddiadau Arwyddocaol Mewnol eu cofnodi a'u trafod yn fewnol, a chaiff pwyntiau dysgu eu rhannu yn y cyfarfodydd â phartneriaid, ynghyd â digwyddiadau clinigol a chwynion a dderbyniwyd.

Gwella ansawdd, ymchwil ac arloesi

Mae'r practis yn bractis hyfforddi achrededig ac mae'n hyfforddi cofrestryddion mewn ymarfer cyffredin o dan oruchwyliaeth Coleg Meddygaeth Prifysgol Cymru.

¹⁸ <https://www.datix.co.uk/en/about>

At hynny, mae'r practis yn hyfforddi myfyrwyr sy'n bwriadu dod yn weithwyr iechyd proffesiynol o bryd i'w gilydd. Mae'r gallu i arysylwi ar ymgynghoriadau yn rhan bwysig o'u hyfforddiant ac mae angen cydweithrediad y cleifion. Rhoddir gwybod i'r cleifion os yw eu meddyg teulu yn hyfforddi myfyrwyr a byddant yn gallu gweld eu meddyg teulu ar ei ben ei hun os byddai'n well ganddynt.

Roedd y practis yn cynnal amrywiaeth o archwiliadau er mwyn helpu i lywio gwelliant; roedd y rhain yn cynnwys archwiliadau cofnodion cleifion, rheoli heintiau, archwiliadau amgylcheddol ac archwiliadau clinigol eraill a gynhaliwyd gan y meddygon teulu sy'n bartneriaid. At hyn, fel y nodwyd uchod, mae'r fferylllydd clwstwr yn ymgymryd â'r gwaith o gynnal archwiliadau rhagnodi'r practis ac yn rhannu canlyniadau â thîm y practis. Mae'r fferylllydd yn gweithio ymhellach gyda'r practis er mwyn rhoi unrhyw newidiadau a nodir ar waith a'u harchwilio eto.

Llywodraethu gwybodaeth a thechnoleg cyfathrebu

Gwelsom fod polisïau a gweithdrefnau llywodraethu gwybodaeth glir ar waith. Roedd yr aelodau o'r staff y gwnaethom siarad â nhw yn gwybod sut i gael gafael ar y wybodaeth hon. Roedd cofnodion cleifion hefyd yn cael eu storio a'u diogelu'n briodol er mwyn atal mynediad iddynt heb awdurdod.

Roedd y cynllun datblygu practis tair blynedd yn nodi, fel rhan o'r dadansoddiad mynediad, fod y practis yn amcangyfrif bod 700 o alwadau'n cael eu gwneud i gleifion bob wythnos. Dywedodd y practis y dylid ystyried rhai ohonynt fel ymgynghoriadau dros y ffôn, cyngor a thrafod canlyniadau gyda'r meddyg teulu. Cymerwyd y wybodaeth hon o'r system recordio galwadau ffôn. Mae cleifion yn ffonio pob bore i gael cyngor dros y ffôn (lle y maent yn osgoi gorfod ymweld â'r meddyg teulu o bosibl). Os bydd meddyg sydd wedi gofyn i glaf ei ffonio yn ôl yn benodol, caiff neges ei throsglwyddo i'r meddyg teulu hwnnw.

Cadw cofnodion

Mae meddyg teulu yn darllen yr holl e-byst sy'n dod i mewn i'r practis ac yn tynnu sylw at unrhyw beth y mae angen i'r tîm gweinyddol ei godio a/neu ychwanegu at gofnod y claf yn ogystal â sganio'r ddogfen gyfan. Caiff newidiadau i feddyginiaethau eu trosglwyddo i'r tîm rhagnodi a gaiff ei gefnogi gan y fferylllydd clwstwr a ariennir. Dim ond yr aelodau o'r tîm gweinyddol sydd wedi cael yr hyfforddiant achrededig, yn ogystal â chael eu mentora gan aelodau o staff sydd wedi'u hyfforddi, a oedd yn cynnal y gwaith o grynhoi cofnodion cleifion newydd. Mae'r clwstwr hefyd wedi cyfrannu at drefnu hyfforddiant Cod Read. Thesawrws codau o dermau clinigol yw Codau Read sydd wedi cael eu defnyddio yn y GIG ers 1985.

Yn ogystal â'r polisi crynhoi, cawsom wybod gan dîm rheoli'r practis a'r meddygon teulu y gwnaethom siarad â nhw fod hapwiriadau'n cael eu cynnal ar y crynodebau. Yn ystod ein trafodaeth â'r meddygon teulu, cawsom wybod bod y meddygon teulu yn asesu cofnodion ei gilydd mewn grŵp bob chwe mis. Yn ogystal, mae adolygiadau allanol gan gymheiriaid yn cael eu cynnal yn ystod cyfarfodydd clwstwr a sesiynau hyfforddiant a bydd y meddygon teulu/nysys yn dod â gwybodaeth newydd yn ôl yn aml i'w rhannu.

Mae'n hanfodol cadw cofnodion da er mwyn sicrhau bod pobl yn cael gofal effeithiol a diogel. Mae angen i wasanaethau iechyd sicrhau y caiff yr holl gofnodion eu cadw yn unol â deddfwriaeth a chanllawiau safonau clinigol. Gwnaethom adolygu sampl o gofnodion cleifion ac ar y cyfan, roeddent o safon dda, gan gefnogi'r gofal a'r driniaeth a roddir i'r cleifion. Gwnaethom argymhell y gellid gwneud rhai gwelliannau er mwyn sicrhau y caiff yr holl gofnodion eu cadw i safon gyson. Roedd hyn yn ymwneud â chofnodi'r cysylltiad rhwng y rheswm dros ragnodi meddyginiaeth a'r diagnosis.

Yr hyn sydd angen ei wella

Mae'n rhaid i'r practis sicrhau bod cofnodion cleifion yn cofnodi'r cysylltiad rhwng y rheswm dros ragnodi meddyginiaeth a'r diagnosis.

Ansawdd rheolaeth ac arweinyddiaeth

Ystyriwyd y ffordd y mae'r gwasanaethau yn cael eu rheoli a'u harwain ac a yw'r gweithle a'r diwylliant sefydliadol yn helpu i ddarparu gofal diogel ac effeithiol. Ystyriwyd hefyd y ffordd y mae'r gwasanaethau'n adolygu ac yn monitro eu perfformiad eu hunain yn erbyn y Safonau Iechyd a Gofal.

Gwelsom dîm cadarn dan arweiniad rheolwr practis trefnus iawn a'i nod oedd darparu profiad cadarnhaol i'r cleifion.

Roedd cyfarfodydd rheolaidd yn cael eu cynnal yn y practis, gan roi'r cyfle i'r staff drafod unrhyw bryderon ac i rannu gwybodaeth.

Llywodraethu, arweinyddiaeth ac atebolrwydd

Roedd gan y practis bryderon, a chaiff eu hadlewyrchu yn yr Adnodd Hunan-Asesu Arferion Llywodraethu'r Practis¹⁹, yn ymwneud â'r cynnydd ym maint y rhestr ers i ddau bractis lleol gau. Yn ogystal, mae absenoldebau staff diweddar wedi golygu bod y practis wedi cyflogi staff dros dro ac mae llwyth gwaith y staff wedi cynyddu. Dywedodd y staff wrthym eu bod yn hapus yn eu gwaith a'u bod yn cael eu cefnogi'n dda i ddatblygu eu sgiliau a dilyn hyfforddiant. Er i'r staff y gwnaethom siarad â nhw nodi eu bod wedi cael cyfleoedd i ymgymryd â hyfforddiant, maent o'r farn bod llai o amser i ymgymryd â hyfforddiant yn ddiweddar yn sgil yr absenoldebau hyn.

Mae'r meddygon teulu sy'n bartneriaid a rheolwr y practis yn cwrdd yn fisol. Mae'r cyfarfodydd yn dilyn agenda a bennir gan faterion sydd wedi codi yn ystod y mis blaenorol. Yn ogystal, caiff materion sy'n codi o gofnodion blaenorol eu hadolygu'n systematig. Cofnodir y cyfarfodydd a gwneir copi o'r cofnodion i bawb sy'n bresennol er mwyn ymgymryd ag unrhyw bwyntiau gweithredu perthnasol.

¹⁹Mae Adnodd Hunan-Asesu Arferion Llywodraethu Practis Clinigol Cymru Gyfan yn annog practisau i bontio'r bwch rhwng deall a meddwl am eu systemau llywodraethu a chwblhau'r camau gweithredu sydd eu hangen i'w gwella. Gofynnir i bractisau ystyried pa mor aeddfed yw eu systemau drwy gyfrwng matrices.

Yn ogystal â'r cyfarfod misol rheolaidd, mae'r uwch dîm yn cyfarfod ar sail ad-hoc i drafod unrhyw faterion brys neu arwyddocaol a all godi. Bydd meddyg teulu yn mynychu cyfarfodydd y clwstr ynghyd â rheolwr y practis. Mae'r staff gweinyddol a staff y dderbynfa yn cyfarfod yn fisol ac yn rhoi adborth yng nghyfarfodydd busnes y meddyg teulu. Mae nyrsys y practis yn cwrdd â'r meddygon teulu yn rheolaidd, ond maent yn trefnu eu cyfarfodydd eu hunain i drafod adolygiadau clinigol, adolygiadau gweinyddol ac adolygiadau cleifion.

Mae gan reolwr y practis bolisi drws agored a gall y staff gysylltu ag ef ar unrhyw adeg os bydd ganddynt unrhyw bryderon am eu hiechyd eu hunain. Mae polisïau cyfredol ar waith (er enghraifft straen, llwyth gwaith, camddefnyddio alcohol a/neu gyffuriau). Yn ogystal, mae linellau cyfrifoldeb clir fel bod y staff yn gallu cysylltu â'u rheolwr uniongyrchol neu reolwr cynorthwyol y practis hefyd.

Staff ac adnoddau

Y Gweithlu

Fel y cadarnhawyd gyda rheolwr y practis, roedd y CGPSAT yn nodi bod adolygiad ac archwiliad llawn o bolisïau a gweithdrefnau'r practis wedi cael eu cynnal yn 2016. Erbyn hyn, caiff y rhain eu hadolygu'n flynyddol ar ddechrau'r flwyddyn. Cafodd polisïau cyflogaeth eu hadolygu gan gyfreithiwr cyflogaeth allanol a lluniwyd llawlyfr staff. Caiff y rhain eu trafod o hyd yn y cyfarfod blynyddol ar gyfer yr holl staff/clinigwyr. Mae pob un o'r cyflogeion newydd gopi o lawlyfr y staff a chânt eu cyfeirio at y llawlyfr polisïau a gweithdrefnau yng nghefn y dderbynfa. Yn ogystal â darparu'r llawlyfr staff wrth recriwtio, caiff staff newydd sesiwn sefydlu llawn er mwyn sicrhau eu bod yn ymwybodol o ofynion penodol.

Roedd y staff yn cael gwybod drwy e-byst neu femoranda am unrhyw newidiadau i bolisïau. Mewn rhai achosion, caiff hyn ei gyfleu ar lafar. Fodd bynnag, ni chedwir cofnod yn dangos bod y staff wedi darllen a deall y newidiadau. Gwnaethom argymhell y dylid cadw cofnod ysgrifenedig i ddangos bod y staff yn deall y newidiadau.

Caiff matrices hyfforddiant ei gynnal gan reolwr y practis a chaiff ei ddiweddarau pan fydd staff yn mynychu hyfforddiant, a chedwir copïau o dystysgrifau yn y ffolderi personél. Mae'r rhain yn cynnwys amddiffyn plant, diogelu oedolion sy'n agored i niwed, iechyd a diogelwch a gweithdrefnau tân. Mae rheolwr y practis yn adolygu cynlluniau hyfforddiant yn flynyddol yn ystod y broses arfarnu gan sicrhau bod pob agwedd ar yr hyfforddiant wedi cael ei diweddarau ac y cymerir unrhyw gamau dilynol lle y bo angen.

Mae'r practis yn cynnal arfarniadau blynyddol ar gyfer staff a gaiff eu dogfennu'n llawn, mae gan y staff clinigol gynlluniau datblygu personol ac mae gan y practis

gynllun datblygu'r gweithlu sy'n cael ei adolygu (a'i ddogfennu) yn ystod cyfarfodydd y practis. Gwelsom ffurflen trafod arfarniadau a roddir i'r staff i'w chwblhau cyn yr arfarniad, ynghyd ag asesiad perfformiad cyffredinol a gaiff ei drafod yn ystod y cyfarfod arfarnu.

Yn ystod yr arolygiad, gwnaethom ystyried cofnodion cyn cyflogi dau aelod anghlinigol o'r staff ac nid oedd unrhyw dystiolaeth bod gwiriadau perthnasol y Gwasanaeth Datgelu a Gwahardd wedi'u cynnal. Cadarnhaodd y rheolwr nad oedd gwiriadau'r Gwasanaeth Datgelu a Gwahardd yn cael eu cynnal fel mater o drefn ar gyfer aelodau anghlinigol o'r staff fel tîm rheoli'r practis, staff y dderbynfa a'r staff gweinyddol. Roedd gwiriadau'r Gwasanaeth Datgelu a Gwahardd yn cael eu cynnal ar gyfer pob aelod o'r staff clinigol a chedwir y tystysgrifau mewn ffeil.

Ymdriniwyd â'n pryderon ynglŷn â gwiriadau Gwasanaeth Datgelu a Gwahardd yr aelodau anghlinigol o'r staff o dan ein proses sicrwydd uniongyrchol. Roedd hyn yn golygu ein bod wedi ysgrifennu at y practis yn union wedi'r arolygiad gan nodi bod angen cymryd camau unioni ar frys. Mae manylion y gwelliannau uniongyrchol a nodwyd gennym yn Atodiad B.

Yr hyn sydd angen ei wella

Mae angen i'r practis roi system ar waith er mwyn sicrhau y cedwir dystiolaeth mewn ffeil i ddangos bod y staff wedi gweld polisïau newydd a newidiadau i bolisïau a'u bod wedi cytuno iddynt.

4. Beth nesaf?

Lle rydym wedi nodi gwelliannau a phryderon uniongyrchol yn ystod ein harolygiad y mae gofyn i'r gwasanaeth weithredu yn eu cylch, nodir y rhain yn y ffyrdd canlynol o fewn atodiadau'r adroddiad hwn (lle y bônt yn gymwys):

- Atodiad A: Yn cynnwys crynodeb o unrhyw bryderon am ddiogelwch cleifion a gafodd eu huwchgwyfeirio a'u datrys yn ystod yr arolygiad
- Atodiad B: Yn cynnwys unrhyw bryderon uniongyrchol am ddiogelwch cleifion lle rydym yn mynnu bod y gwasanaeth yn cwblhau cynllun gwella uniongyrchol gan ddweud wrthym am y camau brys y mae'n eu cymryd
- Atodiad C: Yn cynnwys unrhyw welliannau eraill a nodwyd yn ystod yr arolygiad lle rydym yn mynnu bod y gwasanaeth yn cwblhau cynllun gwella gan ddweud wrthym am y camau mae'n eu cymryd i fynd i'r afael â'r meysydd hyn

Dylai'r cynlluniau gwella wneud y canlynol:

- Nodi'n glir pryd a sut yr eir i'r afael â'r canfyddiadau a nodwyd, gan gynnwys amserlenni
- Sicrhau bod y camau a gymerir mewn ymateb i'r materion a nodwyd yn benodol, yn fesuradwy, yn gyfiawnadwy, yn realistig ac wedi'u hamseru
- Cynnwys digon o fanylion er mwyn rhoi sicrwydd i AGIC a'r cyhoedd yr eir i'r afael â'r canfyddiadau a nodwyd yn ddigonol.

O ganlyniad i ganfyddiadau'r arolygiad hwn, dylai'r gwasanaeth wneud y canlynol:

- Sicrhau nad yw'r canfyddiadau yn systemig ar draws rhannau eraill o'r sefydliad ehangach
- Rhoi'r wybodaeth ddiweddaraf i AGIC pan fydd camau yn dal i fod heb eu cymryd a/neu ar y gweill, er mwyn cadarnhau pan fyddant wedi cael eu cwblhau.

Caiff y cynllun gwella, ar ôl cytuno arno, ei gyhoeddi ar wefan AGIC.

5. Sut rydym yn arolygu practisau meddygon teulu

Fel arfer, rhoddir rhybudd ar gyfer arolygiadau o bractisau meddygon teulu. Bydd practisau meddygon teulu yn cael hyd at 12 wythnos o rybudd am arolygiad. Mae hyn er mwyn iddynt allu gwneud trefniadau i sicrhau bod y practis yn rhedeg fel arfer, a bod yr arolygiad yn tarfu cyn lleied â phosibl ar y cleifion.

Rhoddir adborth i gynrychiolwyr y practis ar ddiwedd yr arolygiad, mewn modd sy'n cefnogi dysgu, datblygiad a gwelliant ar lefel weithredol ac ar lefel strategol.

Rydym yn edrych ar y ffordd y mae practisau meddygon teulu yn cyrraedd [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 ar y safonau gofal o fewn practisau meddygon teulu.

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

Atodiad A – Crynodeb o'r pryderon a gafodd eu datrys yn ystod yr arolygiad

Mae'r tabl isod yn crynhoi'r pryderon a nodwyd ac a gafodd eu huwchgyfeirio yn ystod ein harolygiad. Oherwydd yr effaith/effaith bosibl ar ofal a thriniaeth y 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 y cleifion	Sut y cafodd y pryder ei uwchgyfeirio gan AGIC	Sut y cafodd y pryder ei ddatrys
Ni nodwyd unrhyw bryderon uniongyrchol yn ystod yr arolygiad hwn.			

Atodiad B – Cynllun gwella uniongyrchol

Gwasanaeth: Birchgrove Surgery

Dyddiad arolygu: 10 Gorffennaf 2019

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

Yr hyn sydd angen ei wella ar unwaith	Safon	Cam gweithredu'r gwasanaeth	Swyddog cyfrifol	Amserlen
<p>Rhaid i'r practis roi proses ar waith er mwyn sicrhau bod:</p> <ul style="list-style-type: none">Gwiriadau cyn cyflogi ar gyfer pob aelod o'r staff yn cynnwys yr angen am wiriad gan y Gwasanaeth Datgelu a Gwahardd sy'n briodol ar gyfer eu rolauPob aelod presennol o'r staff yn cael gwiriadau gan y Gwasanaeth Datgelu a Gwahardd, sy'n briodol ar gyfer eu rolau. Mae'n rhaid cadw cofnod yn y practis.	<p>Safonau lechyd a Gofal (Ebrill 2015)</p> <p>7.1 Y Gweithlu</p>	<p>Caiff gwiriadau'r Gwasanaeth Datgelu a Gwahardd eu cynnal fel mater o drefn ar gyfer pob aelod o'r staff clinigol.</p> <p>Sicrhau bod gwiriad gan y Gwasanaeth Datgelu a Gwahardd yn cael ei gwblhau ar gyfer pob aelod o'r staff anghlinigol wrth gwblhau'r rhaglen sefydlu yn y practis.</p> <p>Lle bo aelod o'r staff yn debygol o fod yn hebrwng yn ystod ymgynghoriad, mae angen gwiriad DBS uwch, a chaiff ei gynnal.</p>	<p>Nichola Williams, Rheolwr Practis</p> <p>y</p>	<p>10 Tachwedd 2019</p>

Yr hyn sydd angen ei wella ar unwaith	Safon	Cam gweithredu'r gwasanaeth	Swyddog cyfrifol	Amserlen
		Bydd pob aelod arall o'r staff yn cael gwiriad safonol gan y Gwasanaeth Datgelu a Gwahardd.		

Mae'n rhaid i'r adran ganlynol gael ei chwblhau gan gynrychiolydd y gwasanaeth sy'n bennaf cyfrifol ac atebol am sicrhau y caiff y cynllun gwella ei roi ar waith.

Cynrychiolydd y gwasanaeth:

Enw (priflythrennau):

Nichola Williams

Teitl swydd:

Rheolwr y Practis

Dyddiad:

19 Gorffennaf 2019

Atodiad C – Cynllun gwella

Gwasanaeth: Birchgrove Surgery

Dyddiad arolygu: 10 Gorffennaf 2019

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 nodi'r camau gweithredu y mae'n eu cymryd i fynd i'r afael â'r meysydd hyn.

Yr hyn sydd angen ei wella	Safon	Cam gweithredu'r gwasanaeth	Swyddog cyfrifol	Amserlen
Ansawdd profiad y claf				
Mae angen i'r practis ystyried ei drefniadau yn y dderbynfa flaen er mwyn sicrhau y caiff cyfrinachedd y cleifion ei gynnal.	4.1 Gofal ag Urddas	<p>Caiff staff y dderbynfa eu hatgoffa yn rheolaidd am bwysigrwydd cyfrinachedd y claf. Cânt eu cynghori i sicrhau na all cleifion eraill a allai glywed sgwrs wrth iddynt eistedd yn yr ystafell aros adnabod claf. Caiff negeseuon atgoffa eu cyfleu mewn cyfarfodydd tîm misol mewn perthynas â chyfrinachedd a'r weithdrefn i'w dilyn pan fo angen sgwrs breifat.</p> <p>Mae dau o'r pedwar pwynt ffôn wedi'u lleoli yn y dderbynfa flaen. Rydym wedi ystyried ail-leoli'r holl ffonau i ystafell ger ardal y dderbynfa a fyddai'n mynnu ad-drefnu'r lle sydd ar gael ar hyn o bryd yn</p>	Nichola Williams, Rheolwr y Practis	Cyfarfod nesaf disgwylidig 19.08.19.

Yr hyn sydd angen ei wella	Safon	Cam gweithredu'r gwasanaeth	Swyddog cyfrifol	Amserlen
		<p>sylweddol. Ystyriwyd y cynllun hwn yn ofalus ond byddai'n arwain at gael llai o staff blaen yn y dderbynfa, nad yw'n gydnaws â'r gwasanaeth personol sy'n rhywbeth y mae'r cleifion yn ei ganmol yn gyson. Petai cyfle yn codi i ad-drefnu'r eiddo, bydd cynllun y dderbynfa yn cael ei ystyried unwaith eto.</p> <p>Mae'r feddygfa yn talu am gerddoriaeth amgylchol yn yr ystafell aros er mwyn tynnu sylw'r cleifion rhag gwrando ar sgysiau pobl eraill. Bydd hyn yn parhau.</p> <p>Gall y cleifion siarad â'r derbynyddion i ffwrdd oddi wrth y brif ystafell aros os yw'n well ganddynt wneud hynny. Bydd hyn yn parhau.</p>		<p>Ar gyfer trafodaeth bellach yn 2020.</p> <p>Fel ag y mae.</p> <p>Fel ag y mae.</p>
<p>Mae angen i'r practis sicrhau bod pob aelod o'r staff yn gallu defnyddio'r cyfarpar perthnasol yn y practis, gan gynnwys y ddolen sain.</p>	<p>3.2 Cyfathrebu'n effeithiol</p>	<p>Dangosir i'r staff sut mae'r cleifion yn defnyddio'r ddolen sain, i'w hatgoffa. Byddwn hefyd yn trafod rhoi ystyriaeth ddyledus i'r risg i bobl eraill sy'n gwisgo cymhorthion clyw wrth i'r ddolen sain gael ei defnyddio.</p>	<p>Nichola Williams, Rheolwr y Practis</p>	<p>Cyfarfod nesaf 19.08.19</p>

Yr hyn sydd angen ei wella	Safon	Cam gweithredu'r gwasanaeth	Swyddog cyfrifol	Amserlen
<p>Rhaid i'r practis wneud y canlynol:</p> <ul style="list-style-type: none"> Ystyried i roi adborth i gleifion am unrhyw gamau gweithredu neu ganlyniadau sy'n deillio o'u hawgrymiadau <p>Cwblhau arolygon rheolaidd o'r cleifion, er mwyn cael eu barn ar y practis, yn annibynnol ar unrhyw arolygon a gynhelir gan y Bwrdd Iechyd.</p>	6.3 Gwrando a Dysgu o Adborth	<p>Bydd y practis yn cysylltu â chleifion sydd wedi gwneud awgrym i roi gwybod iddynt am y canlyniad. Gwneir hyn dros y ffôn, drwy e-bost neu lythyr.</p> <p>Arolwg blynyddol i'w chynnal.</p>	Nichola Williams, Rheolwr y Practis	<p>Ar unwaith.</p> <p>Yn flynyddol ym mis Gorffennaf gan ddechrau ym mis Gorffennaf 2020</p>
Darparu gofal diogel ac effeithiol				
<p>Mae'n rhaid i'r practis sicrhau bod cofnodion cleifion yn cofnodi'r cysylltiad rhwng y rheswm dros ragnodi meddyginiaeth a'r diagnosis.</p>	3.5 Cadw cofnodion	<p>Nid yw'r system gyfrifiadurol bresennol yn ei gwneud hi'n hawdd i nodi'r cysylltiad rhwng y cyflwr a'r feddyginiaeth. Fodd bynnag, mae'r practis ar fin newid y system gyfrifiadurol yn 2020 a chaiff hyn ei hystyried bryd hynny. Ar hyn o bryd, mae Gwasanaeth Gwybodeg GIG Cymru yn ystyried y byddwn yn symud i'n darparwr meddalwedd yn ystod mis Mawrth 2020. Rhagwelir y byddwn yn gallu cofnodi'r cysylltiad rhwng y rheswm dros ragnodi meddyginiaeth a'r diagnosis</p>	Matthew Bennett, Rheolwr Cynorthwyol y Practis	31 Rhagfyr 2020

Yr hyn sydd angen ei wella	Safon	Cam gweithredu'r gwasanaeth	Swyddog cyfrifol	Amserlen
		yng nghofnod pob claf erbyn 31.12.2020. Yn y cyfamser, bydd adolygiadau meddyginiaethau yn parhau i fod yn drylwyr gan ystyried cyflyrau meddygol presennol pob claf fel mater o drefn.		
Ansawdd rheolaeth ac arweinyddiaeth				
Mae angen i'r practis roi system ar waith er mwyn sicrhau y cedwir tystiolaeth mewn ffeil i ddangos bod y staff wedi gweld polisiau newydd a newidiadau i bolisiau a'u bod wedi cytuno iddynt.	7.1 Y Gweithlu	Copi o'r cofnodion i'w lofnodi ar ôl i unrhyw bolisi gael ei newid.	Nichola Williams, Rheolwr y Practis	Ar unwaith.

Mae'n rhaid i'r adran ganlynol gael ei chwblhau gan gynrychiolydd y gwasanaeth sy'n bennaf cyfrifol ac atebol am sicrhau y caiff y cynllun gwella ei roi ar waith.

Cynrychiolydd y gwasanaeth

Enw (priflythrennau): Nichola Williams

Teitl swydd: Rheolwr y Practis

Dyddiad: 9 Awst 2019