

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

Canolfan Feddygol Bron Derw,  
Bwrdd Iechyd Prifysgol Betsi  
Cadwaladr

Dyddiad arolygu: 14 Awst 2019

Dyddiad cyhoeddi: 15 Tachwedd  
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](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 nodwyd gennym.....	9
	Ansawdd profiad y claf .....	10
	Darparu gofal diogel ac effeithiol .....	20
	Ansawdd rheolaeth ac arweinyddiaeth.....	28
4.	Beth nesaf? .....	31
5.	Sut rydym yn arolygu practisau meddygon teulu.....	32
	Atodiad A – Crynodeb o'r pryderon a gafodd eu datrys yn ystod yr arolygiad .	33
	Atodiad B – Cynllun gwella uniongyrchol.....	34
	Atodiad C – Cynllun gwella.....	35

# 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 Ganolfan Feddygol Bron Derw, Ffordd Glynne, Bangor, LL57 1AH, sy'n rhan o Fwrdd Iechyd Betsi Cadwaladr, ar 14 Awst 2019.

Roedd ein tîm ar gyfer yr arolygiad yn cynnwys dau o arolygwyr gofal iechyd AGIC (gydag un ohonynt yn arwain yr arolygiad), adolygwyr cymheiriaid meddygon teulu a rheolwyr practis ac 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

Gwelsom dîm o staff a oedd yn canolbwyntio ar y claf ac yn ymrwymedig i ddarparu gwasanaeth o ansawdd uchel i'w gleifion.

Cadarnhaodd yr adborth a gawsom gan y cleifion eu bod yn fodlon iawn ar y gwasanaeth a ddarparwyd iddynt ar y cyfan.

Roedd gan y practis system ar waith er mwyn galluogi'r cleifion i godi pryderon a gwneud cwynion.

Gwelsom fod gan y practis arweinyddiaeth dda a llinellau atebolrwydd clir.

Yn gyffredinol, gwelsom dystiolaeth bod y gwasanaeth yn darparu gofal diogel ac effeithiol. Fodd bynnag, gwelsom beth tystiolaeth nad oedd y practis yn cydymffurfio'n llawn â'r holl Safonau Iechyd a Gofal ym mhob maes.

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

- Gwnaeth y cleifion sylwadau cadarnhaol am y gwasanaeth roeddent wedi'i gael gan y practis, a gallai'r cleifion gael gofal amserol
- Gwelsom fod y staff yn ymddwyn mewn ffordd gwrtais a phroffesiynol tuag at y cleifion ac ymwelwyr â'r practis
- O'r hyn a welwyd, roedd y practis yn cael ei gynnal a'i gadw'n dda, ac roedd yn lân ac yn glir rhag rhwystrau
- Dywedodd y staff eu bod yn hapus yn eu gwaith, a bod yr uwch-dîm a'r meddygon teulu sy'n bartneriaid y practis yn gefnogol a bod yr arweinyddiaeth yn y practis yn dda.

Argymhellwn y gallai'r gwasanaeth wella'r canlynol:

- Nodi hyrwyddwr gofalwyr i roi llais i'r gofalwyr yn y practis a bod yn bwynt cyswllt allweddol ar gyfer gwybodaeth i ofalwyr

- Sicrhau bod manylion am wasanaethau eirioli ar gael i gleifion ar wefan y practis ac yn yr ystafell aros
- Cynnal cyfarfodydd diogelu penodedig yn y practis
- Rhoi dogfennaeth yn nodiadau'r cleifion
- Sicrhau bod pob aelod perthnasol o'r staff yn cael gwiriad cyfredol gan y Gwasanaeth Datgelu a Gwahardd.

## 3. Yr hyn a nodwyd gennym

### Cefndir y gwasanaeth

Ar hyn o bryd, mae Canolfan Feddygol Bron Derw yn darparu gwasanaethau i tua 9,000 o gleifion ym Mangor a'r cyffiniau. Mae'r practis yn rhan o'r gwasanaethau meddyg teulu a ddarperir yn yr ardal a wasanaethir gan Fwrdd Iechyd Prifysgol Betsi Cadwaladr.

Mae'r practis yn cyflogi tîm o staff sy'n cynnwys pedwar meddyg teulu sy'n bartneriaid, un meddyg teulu cyflogedig, tri uwch-ymarferydd nyrsio, tair nyrs practis, dau weithiwr cymorth gofal iechyd, dau reolwr practis a thîm o staff gweinyddol.

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

- Gwasanaethau meddygol cyffredinol
- Clinig asthma a chlinig diabetes
- Clinig cynenedigol
- Mân Lawdriniaethau
- Clinig menywod
- Cynllunio teulu
- Sgrinio serfigol
- Archwiliadau meddygol ar gyfer cleifion newydd a phobl iach
- Imiwneiddio oedolion a phlant
- Gwasanaethau cwnsela ar gamddefnyddio sylweddau
- Archwiliadau meddygol preifat

Er hwylustod, cyfeirir at Ganolfan Feddygol Bron Derw fel y practis drwy gydol yr adroddiad hwn.



## Ansawdd profiad y claf

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

Yn gyffredinol, gwnaeth y cleifion sylwadau cadarnhaol am y tîm o staff a'r gwasanaethau a ddarperir yn y practis.

Gwelsom fod ymdrechion yn cael eu gwneud i sicrhau preifatrwydd ac urddas y cleifion a bod y gwasanaethau a gynigir gan y practis yn hygyrch i'r cleifion a'u bod yn cael eu darparu mewn ffordd amserol.

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

Nid oedd gan y practis hyrwyddwr gofalwyr i roi llais i'r gofalwyr a bod yn bwynt cyswllt allweddol.

Cyn yr arolygiad, gwahoddwyd y practis i ddsbarthu holiaduron AGIC i gleifion er mwyn cael eu barn ar y gwasanaeth a ddarperir yn y practis. Ar ddiwrnod yr arolygiad, gwnaethom hefyd siarad â chleifion er mwyn cael gwybod am eu profiadau yn y practis. Derbyniwyd cyfanswm o 33 o holiaduron wedi'u cwblhau. Roedd bron pob un o'r cleifion a gwblhaodd holiadur yn gleifion hirdymor yn y practis (wedi bod yn glaf ers dros ddwy flynedd).

Yn yr holiadur gofynnwyd i'r cleifion roi gradd i'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. Fodd bynnag, nid oedd y cleifion i gyd yn fodlon ar y gwasanaeth cwsmeriaid wrth y dderbynfa. Roedd sylwadau'r cleifion yn cynnwys:

*“Yn fy marn i, mae Bron Derw wedi rhoi gofal gwych erioed. Rwyf bob amser wedi cael fy ngweld ar y diwrnod roedd ei angen arna i”*

*“Nac oes, does gen i ddim cwynion. Mae'r staff yn gweithio'n galed iawn yma ac maent dan lawer o bwysau ar adegau”*

*"Er bod rhai aelodau o'r staff yn gwrtais, nid yw hynny'n wir am rai eraill a dyna'r peth olaf sydd ei angen arnoch pan nad ydych yn iach"*

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:

*"Trefnu bod mwy o apwyntiadau ar gael yn rheolaidd. Darparu sgrin i ddangos enw'r unigolyn sy'n cael ei alw i mewn a rhif yr ystafell. Gall hyn hefyd ddangos yr amser aros ar gyfartaledd a nifer y cleifion sy'n eistedd ac yn aros. Trwsio'r peiriant cofrestru."*

*"Sicrhau ei bod hi'n bosibl trefnu apwyntiadau ymlaen llaw."*

*"Mae angen gwella mynediad i'r maes parcio."*

## **Cadw'n iach**

Gwelsom fod cleifion yn cael eu hannog i gymryd cyfrifoldeb am reoli eu hiechyd eu hunain gan fod y staff yn rhoi cyngor iddynt ar sut i hybu eu hiechyd a bod gwybodaeth ysgrifenedig ar gael yn yr ardal aros a'r ystafelloedd ymgynghori. Gwelsom fod y mwyafrif o'r wybodaeth ar gael i gleifion yn Gymraeg ac yn Saesneg. Ymhlith yr enghreifftiau o'r wybodaeth a oedd wedi'i harddangos roedd:

- Rhoi'r gorau i smygu
- Gwybodaeth am linell gymorth alcohol a chyffuriau
- Gwasanaethau sgrinio'r GIG megis canser y fron.

Yn ogystal, roedd nifer o daflenni hybu iechyd i ategu elfennau o'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. Dywedodd y staff wrthym fod y taflenni gwybodaeth i gleifion yn cael eu diweddarau'n rheolaidd.

Roedd hysbysfwrdd yn cynnwys gwybodaeth benodol i ofalwyr yn yr ardal aros, yn ogystal â bod ar gael ar wefan y practis. Nid oedd gan y practis hyrwyddwr gofalwyr enwebedig er mwyn helpu i roi gwybodaeth ddefnyddiol i ofalwyr am amrywiol asiantaethau a sefydliadau lleol a allai eu helpu i ymgymryd â'u cyfrifoldebau o ddydd i ddydd. Gwnaethom argymhell y dylai'r practis enwebu hyrwyddwyr gofalwyr i roi llais i'r gofalwyr yn y practis a bod yn bwynt cyswllt allweddol ar gyfer gwybodaeth i ofalwyr.

Roedd y practis yn gweithredu system cerdded i mewn ar unwaith, yn y bore a'r prynhawn. Gofynnwyd i gleifion wrth y dderbynfa gwblhau slip gofal ar unwaith, gan nodi eu henw, eu dyddiad geni a chrynodeb byr o'r broblem. Roedd hyn yn osgoi'r angen i gleifion ddatgan y wybodaeth hon ar lafar i'r derbynnydd, gan ddiogelu eu preifatrwydd a'u hurddas. Roedd y wybodaeth ar y slip yn cael ei chofnodi'n gyfrinachol ar y cyfrifiadur gan dderbynnydd, a oedd yn galluogi clinigydd i gyfeirio'r claf at y gwasanaeth neu'r clinigydd mwyaf priodol er mwyn sicrhau ei fod yn cael y gofal neu'r driniaeth gywir. Dywedodd y staff wrthym fod apwyntiadau ymlaen llaw ar gael hefyd drwy ffonio neu alw heibio'r practis, ar gyfer clinigydd penodol o ddewis y claf.

### Yr hyn sydd angen ei wella

Mae'n rhaid i'r practis sicrhau y caiff hyrwyddwr gofalwyr ei nodi i roi llais i'r gofalwyr yn y practis ac i fod yn bwynt cyswllt allweddol ar gyfer gwybodaeth i ofalwyr.

## Gofal ag urddas

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. Hefyd, gwelsom y staff yn cyfarch pobl â pharch, mewn ffordd broffesiynol ond cyfeillgar, wrth ddesg y dderbynfa ac yn ystod sgysiau ffôn.

Gwelsom fod sgrin gyffwrdd hunangofrestru ger prif ddesg y dderbynfa a oedd yn cael ei defnyddio gan gleifion a oedd wedi trefnu apwyntiadau ymlaen llaw wrth iddynt ddod i mewn i'r practis. Roedd y cyfleuster hunangofrestru'n helpu i wella preifatrwydd cleifion drwy leihau ciwiau posibl, ac yn golygu nad oedd yn rhaid i'r cleifion gadarnhau eu manylion ar lafar wrth y dderbynfa.

Dywedodd ychydig yn llai na dau o bob tri chlaf a gwblhaodd holiadur wrthym mai dim ond 'weithiau' y gallent weld eu dewis feddyg.

Roedd yr ystafelloedd ymgynghori a'r ystafelloedd triniaeth ar y llawr gwaelod ac i ffwrdd o'r ardal aros, ar hyd coridor. Gwelsom fod drysau'r ystafelloedd wedi'u cau yn ystod ymgynghoriadau. Roedd hyn yn helpu i ddiogelu preifatrwydd ac urddas y cleifion pan oedd y meddyg teulu yn eu gweld.

Wrth gael ein tywys o amgylch y practis, gwelsom fod bleindiau ffenestri mwy nag un o'r ystafelloedd ymgynghori a thriniaeth wedi torri. Ni ellid cau bleind ffenestr un ystafell ymgynghori yn llwyr er mwyn sicrhau preifatrwydd cleifion y tu mewn i'r ystafell. Gwnaethom argymhell y dylid archwilio bleindiau ffenestri pob ystafell ymgynghori a thriniaeth, ac y dylid gosod rhai newydd yn lle'r rhai

nad oeddent yn gweithio'n iawn. Nod hyn yw sicrhau bod preifatrwydd ac urddas cleifion yn cael eu diogelu, am fod risg y gallai hyn gael ei beryglu wrth i bobl edrych i mewn o'r tu allan.

Roedd polisi ysgrifenedig ar gael ar ddefnyddio hebryngwyr. Roedd yr hawl i ofyn am i hebryngwr fod yn bresennol yn ystod ymgynghoriadau wedi'i hysbysebu yn yr ardal aros ac yn yr ystafelloedd ymgynghori. Dywedwyd wrthym fod gan y practis nifer o staff gwrywaidd a benywaidd a oedd wedi cael eu hyfforddi i fod yn hebryngwyr, gyda'r nod o ddiogelu cleifion a staff gofal iechyd pan fydd cleifion yn cael archwiliadau personol. Gwelsom dystiolaeth bod y defnydd o hebryngwyr yn cael ei gofnodi yng nghofnodion y cleifion.

Roedd ystafell fach ger desg y dderbynfa lle gallai cleifion siarad â'r staff yn breifat. Dywedwyd wrthym y gellid defnyddio'r ystafell hefyd fel ystafell aros breifat i gleifion yr oedd angen preifatrwydd arnynt, er enghraifft, pe bai claf yn ofidus.

Roedd galwadau ffôn yn cael eu hateb mewn ystafell y tu ôl i ddesg y brif dderbynfa, i ffwrdd o'r ardal aros.

#### Yr hyn sydd angen ei wella

Mae'n rhaid i'r practis sicrhau bod bleindiau ffenestri pob ystafell ymgynghori a thriniaeth yn cael eu harchwilio, a bod rhai newydd yn cael eu gosod yn lle'r rhai nad ydynt yn gweithio'n iawn.

#### Gwybodaeth i gleifion

Roedd gwybodaeth am iechyd ar gael i gleifion drwy gyfrwng posteri a thafleuni yn yr ardal aros a'r ystafelloedd ymgynghori. Roedd y mwyafrif o'r wybodaeth ar gael yn Gymraeg ac yn Saesneg. Mae gan y practis wefan hawdd ei defnyddio a chyfredol sydd hefyd yn darparu gwybodaeth i gleifion yn ddwyieithog.

Mae'r wefan yn defnyddio Fy Iechyd Ar-lein<sup>1</sup> a all helpu cleifion i wneud apwyntiadau neu wneud cais am bresgripsiynau amlroddadwy. Ar hyn o bryd, gall cleifion ond ei defnyddio er mwyn gweld neu ganslo apwyntiadau. Fodd

---

<sup>1</sup> <https://www.myhealthonline-inps.wales.nhs.uk/mh0l/>

bynag, roedd y practis yn ystyried cynllun prawf er mwyn galluogi cleifion i drefnu eu hapwyntiadau eu hunain â'r nyrsys.

Roedd y practis wedi llunio taflen wybodaeth i gleifion a oedd ar gael yn ddwyieithog. Roedd hon ar gael i'r cleifion yn yr ardal aros. Roedd y daflen yn cynnwys gwybodaeth fanwl am y practis a'r gwasanaethau a gynigir. Roedd y practis hefyd yn darparu'r wybodaeth ddiweddaraf i gleifion ar ei dudalen Facebook.

Roedd y daflen wybodaeth i gleifion hefyd yn cyfeirio at broses gwyno, yr oedd manylion ohoni hefyd wedi'u harddangos wrth ddesg y dderbynfa yn yr ardal aros. Roedd poster Gweithio i Wella<sup>2</sup> y GIG wedi'i arddangos ar hysbysfwrdd yn y dderbynfa.

Nid oedd unrhyw wybodaeth ar gael ar wefan y practis, nac yn yr ardal aros, am y gwasanaethau eirioli a ddarperir. Rydym yn argymhell y dylai'r practis gynnwys manylion am y gwasanaethau eirioli sydd ar gael er mwyn sicrhau bod y cleifion yn gwybod ble y gellid cael cymorth neu gyngor wrth wneud cwyn, yn ôl yr angen.

Dywedodd 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.

Gwelsom nad oedd unrhyw wybodaeth ar gael ar giât allanol y practis i roi gwybod i gleifion ble y gallent geisio cymorth meddygol y tu allan i oriau. Rydym yn argymhell y dylai'r wybodaeth hon fod ar gael, fel bod cleifion sy'n dod i'r feddygfa pan fydd ar gau yn cael gwybodaeth berthnasol ynghylch ble y gallant geisio cyngor.

Er nad oes gan y practis grŵp cyfranogiad cleifion ar hyn o bryd, dywedwyd wrthym fod y practis wrthi'n creu un. Roedd hysbysiad ar gael ar wefan y practis yn gofyn i gleifion fynegi diddordeb mewn ymuno â'r grŵp.

## Cyfathrebu'n effeithiol

---

<sup>2</sup> '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 chyrff y GIG yng Nghymru, honiadau am wasanaethau a ddarperir gan Gorff Cyfrifol yng Nghymru.

Dywedodd bron pob un o'r cleifion a gwblhaodd holiadur wrthym eu bod yn gallu siarad â'r staff yn eu dewis iaith bob amser. Yn ogystal, dywedodd pob un o'r cleifion, heblaw am un, eu bod yn teimlo bod pethau bob amser yn cael eu hesbonio iddynt yn ystod eu hapwyntiad mewn ffordd y gallant ei deall. Dywedodd pob un o'r cleifion wrthym hefyd eu bod yn cymryd rhan cymaint ag yr hoffent yn y penderfyniadau a wneir am eu gofal.

Cynigir gwasanaeth dwyieithog llawn i'r cleifion ac mae nifer o staff sy'n siarad Cymraeg ar gael ym mhob maes gwaith. Roedd hysbysiad yn ardal y dderbynfa yn dweud bod dolen sain ar gael er mwyn helpu i gyfathrebu â chleifion neu ymwelwyr ag anawsterau clywed. Roedd dolen sain symudol ar gael hefyd. Roedd gan y practis hefyd lyfrau darluniadol i gleifion nad ydynt yn deall Saesneg, ac roedd rhywfaint o wybodaeth ar gael mewn testun mawr. Dywedodd y staff wrthym fod rhai cleifion yn mynychu ymgynghoriadau gyda chyfieithydd, a bod rhai ffoaduriaid yn cael cymorth gan aelod o staff y cyngor sy'n gweithredu fel cyfieithydd. Dywedodd y staff wrthym hefyd y gallent ddefnyddio gwasanaeth cyfieithu er mwyn helpu i gyfathrebu â chleifion nad oeddent yn siarad Saesneg, er mwyn deall yr hyn a oedd yn cael ei ddweud yn ystod eu hymgyngoriadau.

Dywedodd y staff wrthym fod unrhyw gleifion ag anghenion ychwanegol, megis dementia neu anabledau dysgu, yn cael eu hamlygu gan y system electronig, sef Vision, er mwyn sicrhau bod staff y practis yn ymwybodol o hyn ar unwaith, drwy gyfrwng Cod Read.<sup>3</sup>

Caiff negeseuon mewnol eu cyfathrebu'n electronig ac mae system ar waith er mwyn sicrhau bod neges wedi cael ei darllen.

Roedd gan y practis system ar waith i ymdrin â gwybodaeth glinigol a ddeuai i law. Roedd eitemau megis llythyrau a oedd yn cynnwys canlyniadau profion cleifion yn cael eu hadolygu gan y staff gweinyddol, ond nid oedd unrhyw bolisi ar waith i nodi pa ddogfennau y dylid eu cyfeirio at feddygon teulu, a pha rai y gellid eu sganio i'r system â chod Read a'u ffeilio. Gwnaethom argymhell y dylid adolygu'r broses hon a chyflwyno polisi er mwyn sicrhau bod y wybodaeth yn

---

<sup>3</sup> Cyfres o godau clinigol cyfrifiadurol yw codau Read a luniwyd i'w defnyddio ym maes gofal sylfaenol er mwyn cofnodi'r gofal cyffredin a roddir i glaf. Mae'r codau hefyd yn hwyluso gweithgarwch archwilio ac adrodd ym maes gofal sylfaenol

cael ei hadolygu'n glinigol a bod meddyg teulu yn cymryd camau gweithredu yn ôl yr angen. Nodwyd gennym hefyd fod ôl-groniad o ohebiaeth o'r fath, ac rydym yn argymhell y dylid cymryd camau ar unwaith i fynd i'r afael â hyn, er mwyn sicrhau bod cofnodion pob claf yn gyfredol.

Ystyriwyd y trefniadau sydd ar waith ar gyfer adegau pan fydd angen i'r practis gysylltu â chleifion ar gyfer gofynion ychwanegol, er enghraifft, er mwyn gofyn iddynt ddychwelyd ar gyfer apwyntiad dilynol neu brawf gwaed, yn seiliedig ar ganlyniadau profion. Dywedwyd wrthym y byddai staff y practis yn ffonio'r claf/gofalwr er mwyn dweud wrthynt fod angen apwyntiad arnynt. Fodd bynnag, os nad oedd claf yn mynd i'r apwyntiad, nid oedd unrhyw broses ar waith i fynd ar drywydd ei absenoldeb. Rydym yn argymhell y dylai'r practis ddiweddarau ei bolisi er mwyn sicrhau y cymerir camau dilynol mewn cysylltiad â chleifion sy'n colli apwyntiadau.

### Yr hyn sydd angen ei wella

Rhaid i'r practis sicrhau'r canlynol:

- Rhoddir polisi ar waith i sicrhau yr ymdrinnir yn briodol â'r holl wybodaeth glinigol sy'n dod i law, a bod meddyg teulu yn adolygu dogfennau perthnasol ac yn gweithredu arnynt pan fo angen
- Cyflwynir proses ar unwaith i fynd i'r afael â'r ôl-groniad o ohebiaeth
- Cyflwynir system i sicrhau y cymerir camau dilynol mewn cysylltiad â chleifion sy'n colli apwyntiadau er mwyn eu hatgoffa bod angen iddynt ddod i'r practis.

### Gofal amserol

Mae'r practis yn cynnig gwasanaeth gofal ar unwaith gydag aelod o'r tîm clinigol rhwng 8.00am a 12.00pm ac 1.30pm a 4.00pm o ddydd Llun i ddydd Gwener. Ar ôl 4.00pm, mae system brysbennu<sup>4</sup> yn cael ei gweithredu naill ai dros y ffôn

---

<sup>4</sup> Mae a wnelo'r broses brysbennu â rhoi blaenoriaeth i driniaethau cleifion yn seiliedig ar ddifrifoldeb eu cyflwr.

neu yn y practis. Bydd clinigydd yn penderfynu a oes angen i'r claf gael ei weld ar yr un diwrnod, mynd i fferyllfa neu ddod i'r practis y diwrnod canlynol. Dywedodd y staff wrthym, er nad oedd gan y mwyafrif o'r cleifion amseroedd apwyntiad penodol, y byddai cleifion a oedd yn amlwg wedi eistedd yn yr ardal aros am gryn amser yn cael gwybod eu safle ar y rhestr aros a faint o bobl a oedd o'u blaenau.

Gwelsom fod rhai clinigwyr yn dod allan o'r ystafelloedd ymgynghori er mwyn galw cleifion i'r apwyntiadau, ond y byddai eraill yn ffonio'r derbynnydd, a fyddai'n gofyn i'r cleifion fynd drwodd.

Dywedodd pob un o'r cleifion a gwblhaodd holiadur wrthym eu bod yn fodlon iawn neu'n gymharol fodlon ar oriau agor y practis. Fodd bynnag, dywedodd tua hanner y cleifion nad oedd yn hawdd iawn neu nad oedd yn hawdd o gwbl cael apwyntiad pan oedd angen un arnynt.

Pan ofynnwyd yn yr holiadur iddynt ddisgrifio eu profiad cyffredinol o drefnu apwyntiad, dywedodd y mwyafrif o'r cleifion ei fod yn dda iawn neu'n dda.

## **Gofal unigol**

### **Cynllunio gofal i hybu annibyniaeth**

Roedd y practis mewn adeilad pwrpasol ac roedd wedi cael ei adnewyddu i safon uchel iawn. Roedd yr ystafelloedd ymgynghori i gyd ar un llawr, ac eithrio dwy ystafell ar yr ail lawr a oedd yn cael eu defnyddio at ddibenion cwnsela. Gellir cyrraedd yr ail lawr drwy lifft. Er nad oedd hwn yn bractis dosbarthu meddyginiaethau, gwelsom fod fferyllfa mewn lleoliad cyfleus yn yr adeilad.

Gallai defnyddwyr cadeiriau olwyn a phobl â chadeiriau gwthio gael mynediad at y feddygfa yn hawdd. Roedd drysau mynedfa'r practis yn gwbl awtomatig a gellid pwysu botwm i fynd i mewn ac allan o'r adeilad. Ar ddiwrnod ein harolygiad, nid oedd y drysau'n gweithio'n awtomatig. Gwnaethom drafod hyn â'r staff a gwelsom dystiolaeth i ddangos bod y drws ar fin cael ei drwsio.

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.

Roedd manau parcio ceir ar gael yn y maes parcio yn syth y tu allan i'r practis. Roedd manau parcio eraill ar gael ar strydoedd cyfagos os oedd angen.

Roedd toiledau ar gael i gleifion, a oedd hefyd yn darparu hefyd ar gyfer defnyddwyr cadeiriau olwyn. Roedd hyn yn hybu annibyniaeth cleifion â phroblemau symudedd. Gwelsom nad oedd un ohonynt yn cynnig cordyn tynnu



mewn argyfwng, er mwyn cynorthwyo pobl mewn angen. Gwnaethom argymell y dylid gosod un er mwyn sicrhau diogelwch cleifion mewn argyfwng.

### Yr hyn sydd angen ei wella

Mae'n ofynnol i'r practis ddarparu manylion i AGIC am y camau y bydd yn eu cymryd er mwyn sicrhau bod cordyn tynnu mewn argyfwng ar gael ym mhob toiled perthnasol er mwyn helpu i sicrhau diogelwch cleifion.

### Hawliau pobl

Gwelsom fod hawliau pobl yn cael eu hybu yn y practis a bod trefniadau ar waith i ddiogelu hawliau pobl i breifatrwydd. Yn ogystal, gwelsom y staff yn trin cleifion ag urddas, parch a charedigrwydd.

Gwelsom hefyd y gallai perthnasau neu ofalwyr aros gyda'r cleifion yn y practis yn ystod eu hymgyngoriad neu eu triniaeth os oeddent yn dymuno. Hefyd, fel y soniwyd eisoes, roedd yr opsiwn o gael hebryngwr yn bresennol wedi'i arddangos yn glir iawn ym mhob rhan o'r practis.

### Gwrando ar adborth a dysgu ohono

Roedd y practis yn croesawu adborth gan gleifion a gofalwyr; fodd bynnag, dywedwyd wrthym nad oedd y cleifion braidd byth yn rhoi adborth. Roedd blwch awgrymiadau ar ddesg y dderbynfa lle gallai cleifion gynnig sylwadau ac awgrymiadau, ond nid oedd unrhyw feiros na phapur ar gael yn hawdd. Roedd y blwch awgrymiadau hefyd wedi'i guddio'n rhannol gan hysbysfwrdd yn dangos proses gwyno'r practis. Gwnaethom argymell y dylid symud y blwch awgrymiadau i leoliad mwy gweladwy, i ffwrdd o ddesg y dderbynfa, er mwyn rhoi preifatrwydd i gleifion wrth gyflwyno eu sylwadau, a dylid sicrhau bod beiros a phapur ar gael. Yn ogystal nid oedd unrhyw broses ar waith ar gyfer rhoi gwybod i gleifion am ganlyniadau neu gamau gweithredu a oedd yn deillio o'r awgrymiadau.

Nid oedd unrhyw wybodaeth wedi'i harddangos yn yr ardal aros am y ffordd y mae'r practis wedi dysgu a gwella ar sail yr adborth a gafwyd gan gleifion. Gwnaethom argymell bod y practis yn ystyried sut i roi adborth i gleifion am unrhyw gamau gweithredu neu ganlyniadau sy'n deillio o'u hawgrymiadau.

Roedd holiaduron cleifion ar gael wrth ddesg y dderbynfa drwy gydol y flwyddyn. Nid oedd y ffurflen adborth yn ddienw ac roedd yn gofyn am enw'r claf. Gwnaethom argymell y dylai'r practis ystyried casglu adborth dienw

rheolaidd â mwy o ffocws gan gleifion. Yna gellir adolygu'r canlyniadau a gweithredu arnynt.

Roedd proses gwyno ffurfiol ar waith yn y practis a oedd wedi'i harddangos ar ddesg y dderbynfa, ei chynnwys yn y daflen wybodaeth i gleifion, ac wedi'i nodi ar y wefan. 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 ar gael yn hawdd am broses gwyno Gweithio i Wella hefyd.

Gwnaethom adolygu ffeil cwynion y practis a gwelsom fod nifer y cwynion a dderbyniwyd yn isel iawn.

### Yr hyn sydd angen ei wella

Rhaid i'r practis sicrhau'r canlynol:

- Caiff y blwch sylwadau/awgrymiadau ei symud i leoliad gweladwy a darperir beiros a phapur i'w defnyddio gan gleifion
- Ystyrir sut i roi adborth i gleifion am unrhyw gamau gweithredu neu ganlyniadau sy'n deillio o'u hawgrymiadau
- Cwblheir arolygon rheolaidd â ffocws er mwyn cael barn cleifion ar y practis.

## 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.*

Roedd trefniadau da ar gyfer rheoli heintiau ar waith yn y practis ac roedd archwiliad o'r trefniadau ar gyfer rheoli heintiau yn cael ei gynnal bob chwe mis. Roedd y practis yn cynnal asesiadau risg iechyd a diogelwch yn rheolaidd.

Roedd polisiau a gweithdrefnau diogelu plant ac oedolion ar waith ac roedd hyfforddiant rheolaidd yn cael ei gynnal.

Roedd gan y practis lawlyfrau gweithredu, a rhestr o gontractwyr i wneud gwaith cynnal a chadw yn ôl yr angen, ond nid oedd polisi rheoli gwaith cynnal a chadw ar waith.

Roedd angen gwneud gwelliannau er mwyn sicrhau bod meddygon teulu yn cadw cofnodion cleifion yn unol â'r safonau proffesiynol ar gyfer cadw cofnodion yn gyson.

### **Gofal diogel**

#### **Rheoli risg a hybu iechyd a diogelwch**

Yn gyffredinol, roedd adeilad y practis mewn cyflwr da y tu mewn a'r tu allan. 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. Nodwyd gennym nad oedd yr ardal yn arwain at yr allanfa dân ar y llawr gwaelod, yr oedd y staff yn ei defnyddio, yn gwbl glir. Byddai hyn yn peri risg o faglu i'r staff a'r cleifion a/neu anawsterau wrth adael, pe bai angen gadael yr adeilad o ganlyniad i dân. Tynnwyd sylw un o reolwyr y practis at y broblem hon a chafodd ei datrys ar ddiwrnod yr arolygiad. Rhoddwyd sicrwydd i ni na fyddai unrhyw eitemau yn cael eu gadael yno yn y dyfodol.

Dywedwyd wrthym fod y practis yn rhentu'r eiddo a'r tir ar brydles gan ddatblygiad canolfan feddygol. Mae'r practis yn gyfrifol am reoli'r gwaith o gynnal a chadw'r adeilad yn fewnol ac yn allanol. Er bod gan y practis lawlyfrau gweithredu, a rhestr o gontractwyr i wneud gwaith chadw yn ôl yr angen, nid

oedd polisi rheoli gwaith cynnal a chadw ar waith. Gwnaethom argymhell y dylid datblygu polisi fel fframwaith i'r practis ei ddefnyddio wrth gynnal a chadw'r adeilad a'r tir.

Yn ystod ein taith, gwelsom fod dau aelod o'r staff wedi gadael sgriniau eu cyfrifiaduron ar agor a heb eu goruchwylio, gyda'r sgriniau'n weladwy. Roedd hyn yn codi pryderon ynghylch cyfrinachedd gwybodaeth cleifion a all dorri Deddf Diogelu Data 2018. Gwnaethom argymhell y dylid atgoffa pob aelod o'r staff o bwysigrwydd diogelu sgriniau eu cyfrifiaduron pan na fydd neb yn eu defnyddio. Bydd hyn yn sicrhau cyfrinachedd gwybodaeth cleifion ac yn lleihau mynediad ati.

Roedd y practis yn cynnal asesiadau risg iechyd a diogelwch cyffredinol a mwy penodol yn rheolaidd. Roedd adroddiad asesiad risg clefyd y lleng filwyr ar waith, a oedd yn dangos y dylid profi tymheredd y dŵr bob mis; fodd bynnag, nid oedd hyn wedi bod yn cael ei wneud. Gwnaethom argymhell y dylid cymryd camau gweithredu i brofi tymheredd y dŵr yn unol â'r asesiad risg.

Mae gan y practis broses sefydlu sy'n ei gwneud yn ofynnol i aelodau newydd o'r staff lofnodi i ddangos eu bod yn ymwybodol o'r polisi lechyd a Diogelwch a'u bod wedi darllen a deall Llawlyfr lechyd a Diogelwch y practis.

Yn ystod ein taith, gwelsom fod poteli o gannydd wedi cael eu gadael i'w defnyddio yn y toiledau. Roedd asesiad risg ar waith i ddefnyddio cannydd; fodd bynnag, dylai fod wedi cael ei symud a'i storio'n ddiogel. Gwnaethom ddweud wrth reolwr y practis am hyn a chafodd y cannydd ei symud yn ystod ein harolygiad a'i roi mewn cwpwrdd dan glo. Gwelsom hefyd fod mopiau brwnt a glân yn cael eu cadw gyda'i gilydd yn y cwpwrdd glanhau. Gwnaethom gynghori y dylid eu gwahanu.

### Yr hyn sydd angen ei wella

Rhaid i'r practis sicrhau'r canlynol:

- Cyflwynir polisi rheoli gwaith cynnal a chadw'r adeilad
- Caiff pob aelod o'r staff ei atgoffa o bwysigrwydd diogelu sgriniau eu cyfrifiaduron pan na fydd neb yn eu defnyddio
- Caiff tymheredd y dŵr ei brofi yn unol â'r asesiad risg.

### 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 yn lân iawn.

Roedd cyfleusterau golchi a sychu dwylo ar gael mewn rhannau allweddol o'r practis. Yn ogystal, roedd cyfarpar diheintio dwylo ar gael yn gyfleus yn yr ardaloedd clinigol a'r ardaloedd cyhoeddus.

Roedd yr ardal aros, y coridorau, yr ystafelloedd triniaeth a'r ystafelloedd ymgynghori i gyd i'w gweld yn lân. Gwelsom fod cyfarpar diogelu personol, fel menig a ffedogau tafladwy, ar gael i'r staff clinigol eu defnyddio er mwyn lleihau'r risg o groes-heintio.

Gwelsom fod y llenni yn yr ystafelloedd triniaeth yn rhai tafladwy gan olygu bod modd eu tynnu oddi yno a rhoi rhai newydd yn eu lle yn hawdd pe byddent yn cael eu halogi neu eu baeddu. Fodd bynnag, nid oedd dyddiad ar y llenni clinigol, gan olygu na fyddai'r staff yn gwybod pryd y dylid cael rhai newydd yn eu lle. Dywedodd y staff wrthym fod llenni newydd wedi cael eu gosod yn ddiweddar a gwnaethom eu cynghori y dylid cofnodi'r dyddiad pan gawsant eu newid ddiwethaf ar y llenni er mwyn sicrhau y gosodir rhai newydd bob chwe mis neu'n gynt os bydd angen.

Roedd polisi rheoli heintiau clir a manwl ar waith, a gwelsom fod y trefniadau rheoli heintiau yn cael eu harchwilio bob chwe mis.

Gwelsom fod gan y practis weithdrefnau rheoli gwastraff priodol ar waith. Roedd y gwastraff wedi'i rannu i gynwysyddion/bagiau lliw gwahanol er mwyn sicrhau ei fod yn cael ei waredu'n gywir.

Gwelsom hefyd fod cofnodion yn cael eu cadw mewn perthynas â statws imiwneiddio Hepatitis B y staff. Fodd bynnag, nid oedd gan y practis bolisi ar gyfer feirysau a gludir yn y gwaed, gan gyfeirio at bolisi Cymru Gyfan yn lle hynny. Gwnaethom argymhell y dylai'r practis gyflwyno ei bolisi ei hun ar gyfer feirysau a gludir yn y gwaed er mwyn sicrhau diogelwch y cleifion a'r staff.

## Yr hyn sydd angen ei wella

Mae'n rhaid i'r practis sicrhau y caiff polisi ei ddatblygu ar gyfer feirysau a gludir yn y gwaed er mwyn sicrhau diogelwch y cleifion a'r staff.

## Rheoli meddyginiaethau

Roedd fferyllydd cymunedol a benodwyd gan y grŵp clwstwr lleol yn cefnogi'r practis<sup>5</sup>. Roedd y fferyllydd yn cynorthwyo'r practis drwy gynnal adolygiadau o feddyginiaethau cleifion, a helpu i nodi'r hyfforddiant gofynnol mewn perthynas â rhagnodi meddyginiaeth.

Lle nodwyd nad oedd y cleifion yn cymryd meddyginiaethau mwyach, roedd system ar waith i sicrhau y byddai'r meddyginiaethau hyn yn cael eu tynnu oddi ar y rhestr presgripsiynau amlroddadwy.

Gallai cleifion gael gafael ar bresgripsiynau amlroddadwy ar-lein, neu drwy ddefnyddio'r slip amlroddadwy ar eu presgripsiwn drwy'r post neu drwy ffacs. Er nad oedd hwn yn bractis dosbarthu meddyginiaethau, roedd fferyllfa wedi'i lleoli'n gyfleus yn yr adeilad.

## Diogelu plant ac oedolion sy'n wynebu risg

Gwelsom fod polisiâu 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. Dywedodd y staff wrthym fod rhagor o hyfforddiant diogelu wedi'i drefnu'n ddiweddarach eleni.

Mae meddyg teulu penodol wedi cael ei benodi'n arweinydd diogelu'r practis. Roedd hyn yn golygu bod gan y staff berson cyswllt lleol i roi gwybod iddo am bryderon diogelu a thrafod y pryderon hynny. Roedd y staff yn deall y broses yn glir a rhoddwyd enghraifft o achlysur pan oedd wedi cael ei dilyn. Disgrifiwyd y

---

<sup>5</sup> Ystyr Clwstwr yw grŵp o feddygon teulu sy'n gweithio gyda gweithwyr iechyd a gofal proffesiynol eraill i gynllunio a hybu gwasanaethau yn lleol. Caiff clystyrau eu pennu gan Fryddau Iechyd Lleol unigol GIG Cymru.

trefniadau sydd ar waith i gofnodi a diweddarau gwybodaeth berthnasol am amddiffyn plant ar y system cofnodion cleifion electronig.

Roedd pryderon am ddiogelu oedolion a phlant neu atgyfeiriadau yn cael eu cofnodi a'u diweddarau drwy system electronig y practis. Dywedwyd wrthym nad oedd cyfarfodydd diogelu clinigol y bartneriaeth yn cael eu cynnal mwyach, gan fod y practis wedi cael problemau wrth recriwtio ymwelwyr iechyd. Gwnaethom argymhell y dylid ailgychwyn cyfarfodydd diogelu yn y practis, gan gynnwys y clinigwyr priodol.

### Yr hyn sydd angen ei wella

Dylai'r practis sicrhau y cynhelir cyfarfodydd diogelu penodedig yn rheolaidd yn y practis.

### Dyfeisiau meddygol, offer a systemau diagnostig

Gwelwyd bod cyffuriau ac offer argyfwng a oedd yn cael eu cadw yn y practis yn cael eu storio'n briodol fel ei bod yn hawdd cael gafael arnynt mewn argyfwng.

Gwnaethom adolygu'r trefniadau ar gyfer storio a thrin a thrafod cyffuriau ac offer i'w defnyddio mewn argyfwng yn ymwneud â chlaf (megis achos o gwmpo). Mae Safonau Ansawdd Cyngor Dadebru'r DU ar gyfer Dadebru yn pennu bod rhwymedigaeth ar sefydliadau gofal iechyd i ddarparu gwasanaeth dadebru o ansawdd da. Gwelsom fod y practis yn archwilio offer brys a meddyginiaethau brys bob mis. Gwnaethom argymhell y dylid archwilio'r offer a'r meddyginiaethau bob wythnos (ond bob dydd yn ddelfrydol), yn unol â'r canllawiau, er mwyn sicrhau eu bod yn gweithio'n effeithiol rhag ofn y ceir argyfwng yn ymwneud â chlaf.

Dyweddodd y staff wrthym fod hyfforddiant cynnal bywyd sylfaenol wedi cael ei ddarparu yn gynharach eleni. Dywedwyd wrthym hefyd fod y staff wedi cael hyfforddiant gloywi ar ddefnyddio diffibriliwr cymorth cyntaf. Mynegodd un aelod o'r staff y gwnaethom siarad ag ef ddiffyg hyder wrth ddefnyddio'r diffibriliwr. Gwnaethom argymhell y dylai'r practis gymryd camau i sicrhau bod gan bob aelod o'r staff y wybodaeth a'r hyder i ddefnyddio'r offer brys mewn argyfwng.

## Yr hyn sydd angen ei wella

Rhaid i'r practis sicrhau'r canlynol:

- Caiff offer a meddyginiaethau brys eu harchwilio bob wythnos (ond bob dydd yn ddelfrydol)
- Mae gan bob aelod o'r staff y wybodaeth a'r hyder i ddefnyddio'r offer brys mewn argyfwng.

## Gofal effeithiol

### Gofal diogel a chlinigol effeithiol

Roedd trefniadau addas ar waith yn y practis i roi gwybod am ddigwyddiadau sy'n ymwneud â diogelwch cleifion a digwyddiadau arwyddocaol. Roedd y practis yn defnyddio system Datix<sup>6</sup> ar gyfer rhoi gwybod am ddigwyddiadau. Roedd system ar waith i gofnodi a rhannu digwyddiadau arwyddocaol. Roedd gweithdrefnau ar waith i ddysgu o gamgymeriadau a gwneud newidiadau i'w hatal rhag digwydd eto.

### Gwella ansawdd, ymchwil ac arloesi

Dywedwyd wrthym fod y practis yn rhan o Glwstwr Arfon, a'i fod wedi cymryd rhan yn rhagweithiol mewn nifer o fentrau yn y clwstwr. Mae un o reolwyr y practis ac uwchbartner meddyg teulu yn mynychu cyfarfodydd y clwstwr. Dywedwyd wrthym fod menter 'Mi Fedraf Weithio', sy'n annog pobl â salwch iechyd meddwl i weithio, yn un o fentrau'r clwstwr roedd y practis wedi cyfrannu atynt.

### Llywodraethu gwybodaeth a thechnoleg cyfathrebu

---

<sup>6</sup> Meddalwedd ar y we ar gyfer rheoli risg a rhoi gwybod am ddigwyddiadau sy'n ymwneud â diogelwch cleifion a ddefnyddir gan sefydliadau gofal iechyd a gofal cymdeithasol yw Datix.



Gwelsom fod polisïau a gweithdrefnau llywodraethu gwybodaeth clir ar waith. Roedd yr aelodau o'r staff y gwnaethom siarad â nhw yn gwybod sut i gael gafael ar y wybodaeth hon.

### Cadw cofnodion

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 a gwelsom fod yr hyn a oedd wedi cael eu cofnodi mewn cofnodion meddygol diweddar yn foddhaol ar y cyfan. Yn hanesyddol, roedd y practis wedi nodi bod angen i'r meddygon teulu wella'r ffordd roeddent yn cadw cofnodion. Roedd pob un o'r meddygon teulu wedi cael sesiwn hyfforddi a gwelsom fod hyn wedi arwain at welliant yng nghofnodion diweddaraf y cleifion a adolygwyd gennym.

Gwnaethom argymhell rhai gwelliannau pellach er mwyn sicrhau bod y cofnodion yn cael eu cadw i safon gyson ym mhob rhan o'r practis. Roedd hyn yn cynnwys:

- Cofnodi hanes clinigol pob claf
- Sicrhau bod pob meddyg teulu yn defnyddio codau Read priodol
- Sicrhau bod y feddyginiaeth a ragnodir yn gysylltiedig â chyflyrau meddygol
- Nodi pob meddyginiaeth a'r rhesymau dros roi'r gorau i feddyginiaeth yn glir yng nghofnodion y cleifion
- Ychwanegu pob ymgynghoriad ar y cyfrifiadur ar y diwrnod y caiff cleifion eu gweld

Gwnaethom hefyd argymhell bod y practis yn archwilio codau pob clinigydd er mwyn sicrhau y caiff safonau codau eu cynnal.

#### Yr hyn sydd angen ei wella

Rhaid i'r practis sicrhau'r canlynol:

- Mae pob meddyg teulu'n sicrhau y caiff cofnodion cleifion eu cadw yn unol â'r safonau proffesiynol ar gyfer cadw cofnodion yn gyson
- Mae'r practis yn archwilio codau pob clinigydd er mwyn sicrhau y

caiff safonau codau eu cynnal.

## 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 fod y practis yn cael ei weithredu'n dda, gyda dau reolwr practis a oedd yn datblygu newydd gael eu penodi. Roedd gan y ddau ohonynt ddealltwriaeth dda o'r gofynion a gwelsom fod cynnydd da yn cael ei wneud. Roedd yn bractis addysgu trefnus iawn nad oedd yn cael unrhyw broblemau mawr wrth recriwtio a chadw staff.

Gwelsom fod y staff yn gadarnhaol am yr amgylchedd gwaith gan ddweud wrthym eu bod yn teimlo bod eu cydweithwyr yn eu parchu ac yn eu cefnogi.

Roedd y practis yn rhan o grŵp clwstwr lleol a dywedwyd bod y practis yn ymgysylltu'n dda iawn â'r grŵp clwstwr.

Ni welsom dystiolaeth o wiriadau'r Gwasanaeth Datgelu a Gwahardd a oedd wedi cael eu cwblhau'n ddiweddar ar gyfer pob aelod o'r staff.

## Llywodraethu, arweinyddiaeth ac atebolrwydd

Ar adeg ein harolygiad, roedd pedwar meddyg teulu yn berchen ar y practis ac yn ei weithredu. Gwelsom fod y practis yn cael ei weithredu'n dda, gyda dau reolwr a oedd yn datblygu newydd gael eu penodi. Roedd gan y ddau ohonynt ddealltwriaeth dda o'r gofynion a gwelsom dystiolaeth i ddangos bod cynnydd da yn cael ei wneud.

Roedd yn bractis addysgu trefnus iawn nad oedd yn cael unrhyw broblemau mawr wrth recriwtio a chadw staff. Gwelsom dîm o staff a oedd yn canolbwyntio ar y claf ac yn ymrwymedig i ddarparu'r gwasanaethau gorau posibl.

Roedd y staff y gwnaethom siarad â nhw yn gadarnhaol am yr amgylchedd gwaith gan ddweud wrthym eu bod yn teimlo bod eu cydweithwyr yn eu parchu ac yn eu cefnogi.

Gwelsom fod yr holl bolisïau a gweithdrefnau perthnasol ar gael i'r staff i'w llywio yn eu gwaith o ddydd i ddydd, gan gynnwys polisi chwythu'r chwiban. Roedd rheolwyr newydd y practis wedi cyflwyno proses barhaus o adolygu holl bolisïau presennol y practis. Roedd cynllun datblygu'r practis ar waith ac roedd yn cael ei adolygu a'i ddiweddarau'n rheolaidd.

Roedd y practis yn rhan o grŵp clwstwr lleol. Dywedwyd bod y practis yn ymgysylltu'n dda iawn â'r grŵp clwstwr gydag un o reolwyr y practis a meddyg teulu yn mynychu cyfarfodydd y clwstwr yn rheolaidd.

Gwelsom fod gan y tîm o staff gweinyddol a staff y dderbynfa nifer o rolau a chyfrifoldebau a'u bod wedi dysgu sgiliau ei gilydd. Roedd hyn yn golygu y gallai'r staff gyflenwi ar gyfer ei gilydd yn ystod absenoldebau, gan leihau'r risg o darfu ar wasanaethau i'r cleifion. Roedd hyn hefyd yn wir am ddau reolwr y practis a oedd yn gyfarwydd â rolau ei gilydd.

Gwelsom fod archwiliadau rheolaidd yn cael eu cynnal a bod canlyniadau a chymau gweithredu yn cael eu rhannu â'r tîm cyfan yn ôl yr angen.

## **Staff ac adnoddau**

### **Y Gweithlu**

Ni welsom dystiolaeth o wiriadau'r Gwasanaeth Datgelu a Gwahardd a oedd wedi cael eu cwblhau'n ddiweddar ar gyfer pob aelod o'r staff. Dywedwyd wrthym, ers i reolwyr y practis ddechrau yn eu swyddi yn gynharach eleni, fod proses wedi'i chyflwyno i sicrhau bod pob aelod newydd o'r staff yn cael gwiriad y Gwasanaeth Diogelu a Gwahardd fel rhan o'r gwiriadau cyn cyflogi. Fodd bynnag, cadarnhaodd y practis fod gwiriadau'r Gwasanaeth Datgelu a Gwahardd wedi'u cwblhau, ond nad oeddent wedi cael eu hadnewyddu ar gyfer aelodau o staff y practis a oedd wedi gweithio yn y feddygfa ers blynnyddoedd lawer. Mae potensial i ddiffyg gwiriadau cyfredol priodol i rôl unigolyn gan y Gwasanaeth Datgelu a Gwahardd beri risg i gleifion, yn enwedig plant ac oedolion agored i niwed. Gwnaethom awgrymu y dylai'r practis ystyried rhoi proses ar waith i ddiweddarau gwiriadau'r Gwasanaeth Datgelu a Gwahardd ar gyfer y rhai a oedd wedi cael eu cwblhau flynyddoedd lawer yn gynt. Dywedodd

yr uwch-dîm wrthym y byddent yn blaenoriaethu gwiriadau cyfredol gan y Gwasanaeth Datgelu a Gwahardd ar gyfer pob aelod o'r staff, lle y bo'n berthnasol.

Gwelsom dystiolaeth i ddangos bod arfarniadau wedi cael eu cwblhau ar gyfer y staff yn ystod y 12 mis diwethaf. Yn ystod yr arfarniad, nododd y staff unrhyw anghenion hyfforddi a datblygu ar gyfer y 12 mis canlynol a rhoddodd y rheolwyr adborth i'r staff ar eu perfformiad. Cafodd y staff eu hannog i nodi unrhyw hyfforddiant ychwanegol roedd ei angen arnynt yn ogystal â'u hyfforddiant gorfodol.

Roedd system wedi cael ei hetifeddu gan reolwyr y practis lle roedd pob un o'r tystysgrifau mewn perthynas ag un maes hyfforddi yn cael eu cadw gyda'i gilydd mewn ffolder. Roedd hyn yn achosi anawsterau wrth adnabod tystysgrifau hyfforddi unigol. Gwnaethom argymhell y dylid cadw ffeil ar gyfer pob aelod unigol o'r staff a fyddai'n cynnwys ei ddisgrifiad swydd, dogfen ei gyfnod prawf, ei arfarniadau blynyddol a'i dystysgrifau hyfforddiant unigol. Roedd matrices hyfforddiant yn dangos bod yr holl hyfforddiant gorfodol yn gyfredol, heblaw am hyfforddiant dau aelod newydd o'r staff.

#### Yr hyn sydd angen ei wella

Mae'n rhaid i'r practis sicrhau bod ffeiliau cofnodion staff unigol cyfredol yn cael eu cadw.

## 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 huwchgfyfeirio 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 gyflawnadwy, 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.

<b>Pryderon uniongyrchol a nodwyd</b>	<b>Effaith/effaith bosibl ar ofal a thriniaeth y cleifion</b>	<b>Sut y cafodd y pryder ei uwchgyfeirio gan AGIC</b>	<b>Sut y cafodd y pryder ei ddatrys</b>
Ni nodwyd unrhyw bryderon uniongyrchol yn ystod yr arolygiad hwn.			



## Atodiad B – Cynllun gwella uniongyrchol

**Gwasanaeth:**        **Insert name**

**Dyddiad arolygu:** **Insert date**

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
Ni nodwyd unrhyw bryderon yr oedd angen ymdrin â nhw ar unwaith yn ystod yr arolygiad hwn.				

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):**

**Teitl swydd:**

**Dyddiad:**

## Atodiad C – Cynllun gwella

**Gwasanaeth:** Canolfan Feddygol Bron Derw

**Dyddiad arolygu:** 14 Awst 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 rhaid 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
<b>Ansawdd profiad y claf</b>				
Mae'n rhaid i'r practis sicrhau bod bleindiau ffenestri pob ystafell ymgynghori a thriniaeth yn cael eu harchwilio, a bod rhai newydd yn cael eu gosod yn lle'r rhai nad ydynt yn gweithio'n iawn.	4.1 Gofal ag Urddas	Mae'r bleindiau i gyd wedi'u haddasu a gosodwyd rhai newydd os nad oeddent yn gweithio'n iawn. Maent i gyd yn gweithio'n iawn erbyn hyn.	Sioned Williams	Cwblhawyd
Mae'n rhaid i'r practis sicrhau y caiff hyrwyddwr gofalwyr ei nodi i roi llais i'r gofalwyr yn y practis ac i fod yn bwynt cyswllt allweddol ar gyfer gwybodaeth i ofalwyr.	4.2 Gwybodaeth i Gleifion	I'w ddyrannu o blith staff y Dderbynfa/staff Gweinyddol	Sioned Williams	Tachwedd
Rhaid i'r practis sicrhau'r canlynol:	3.2 Cyfathrebu'n effeithiol	Cyflogir mwy o staff er mwyn helpu i ymgymryd â'r llwyth gwaith a chlirio'r ôl-	Sioned Williams	Rhodddwyd ar waith ym mis

Yr hyn sydd angen ei wella	Safon	Cam gweithredu'r gwasanaeth	Swyddog cyfrifol	Amserlen
<ul style="list-style-type: none"> <li>Rhoddir polisi ar waith i sicrhau yr ymdrinnir yn briodol â'r holl wybodaeth glinigol sy'n dod i law, a bod meddyg teulu yn adolygu dogfennau perthnasol ac yn gweithredu arnynt pan fo angen.</li> <li>Cyflwynir proses ar unwaith i fynd i'r afael â'r ôl-groniad o ohebiaeth.</li> <li>Cyflwynir system i sicrhau y cymerir camau dilynol mewn cysylltiad â chleifion sy'n colli apwyntiadau er mwyn eu hatgoffa bod angen iddynt ddod i'r practis.</li> </ul>		<p>groniad. Bydd yr arweinydd tîm/staff gweinyddol yn gwirio post y bore bob dydd</p> <p>Mae'r staff yn gweithio goramser er mwyn clirio'r ôl-groniad</p> <p>Arferai adroddiadau'n ymwneud ag achosion pan nad oedd cleifion yn dod i apwyntiadau gael eu llunio bob mis, ond rydym bellach yn eu llunio bob wythnos. Mae'r clinigydd yn adolygu nodiadau'r cleifion a chysylltir â'r claf i aildrefnu'r apwyntiad</p>	<p>SW/Gweinyddol</p>	<p>Hydref 2019</p> <p>Parhaus</p> <p>Parhaus</p>
<p>Mae'n ofynnol i'r practis ddarparu manylion i AGIC am y camau y bydd yn eu cymryd er mwyn sicrhau bod cordyn tynnu mewn argyfwng</p>	<p>6.1 Cynllunio Gofal er mwyn hyrwyddo</p>	<p>Mae trydanwr wedi archebu'r cordyn ac yn aros i'w osod</p>	<p>Siân Lewis</p>	<p>Rhagfyr</p>

Yr hyn sydd angen ei wella	Safon	Cam gweithredu'r gwasanaeth	Swyddog cyfrifol	Amserlen
ar gael ym mhob toiled perthnasol er mwyn helpu i sicrhau diogelwch cleifion.	annibyniaeth			
<p>Rhaid i'r practis sicrhau'r canlynol:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Caiff y blwch sylwadau/awgrymiadau ei symud i leoliad gweladwy a darperir beiros a phapur i'w defnyddio gan gleifion.</li> <li>• Ystyrir sut i roi adborth i gleifion am unrhyw gamau gweithredu neu ganlyniadau sy'n deillio o'u hawgrymiadau.</li> <li>• Cwblheir arolygon rheolaidd â ffocws er mwyn cael barn cleifion ar y practis.</li> </ul>	6.3 Gwrando a Dysgu o Adborth	<p>Symudwyd y Blwch Awgrymiadau er mwyn sicrhau bod cleifion yn fwy ymwybodol o'i leoliad</p> <p>Rhoddir y ffurflen adborth i arweinydd tîm y dderbynfa ac un o reolwyr y practis er mwyn ei hadolygu, ystyried unrhyw awgrymiadau a'u rhoi ar waith os credir eu bod yn gadarnhaol</p> <p>Arolygon/holiaduron neu ffurflenni awgrymiadau i'w cadw yn y dderbynfa</p>	<p>Sioned Williams</p> <p>Sioned Williams</p> <p>Sioned Williams</p>	<p>Yn syth</p> <p>Rhagfyr 2019</p> <p>Ionawr 2020</p>
Darparu gofal diogel ac effeithiol				
<p>Rhaid i'r practis sicrhau'r canlynol:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Cyflwynir polisi rheoli gwaith cynnal a chadw'r adeilad.</li> </ul>	2.1 Rheoli risg a hybu iechyd a diogelwch	Dechreuwyd ar y polisi cynnal a chadw	Sian Lewis	Chwefror 2020

Yr hyn sydd angen ei wella	Safon	Cam gweithredu'r gwasanaeth	Swyddog cyfrifol	Amserlen
<ul style="list-style-type: none"> <li>Caiff pob aelod o'r staff ei atgoffa o bwysigrwydd diogelu sgriniau eu cyfrifiaduron pan na fydd neb yn eu defnyddio.</li> <li>Caiff tymheredd y dŵr ei brofi yn unol â'r asesiad risg.</li> </ul>		<p>Mae pob aelod o'r staff yn ymwybodol bod rhaid cloi sgriniau pan nad oes neb yn eu defnyddio</p> <p>Bydd asesiad risg clefyd y lleng filwyr yn cael ei gynnal ym mis Tachwedd Gwnaed gwaith cynnal a chadw ar y boeler ac roedd y tymheredd yn foddhaol</p>	<p>Sioned Williams</p> <p>Sian Lewis</p>	<p>Medi 2019</p> <p>Rhagfyr 2019</p>
Mae'n rhaid i'r practis sicrhau y caiff polisi ei ddatblygu ar gyfer feirysau a gludir yn y gwaed er mwyn sicrhau diogelwch y cleifion a'r staff.	2.4 Atal a Rheoli Heintiau a Dihalogi	Mae polisi bellach ar waith	Sian Lewis	Medi 2019
Dylai'r practis sicrhau y cynhelir cyfarfodydd diogelu penodedig yn rheolaidd yn y practis.	2.7 Diogelu plant a diogelu oedolion sy'n agored i niwed	Mae Ymwelydd Iechyd wedi cael ei benodi a chaiff cyfarfodydd Diogelu eu hailgychwyn a'u cynnal yn rheolaidd o fis Tachwedd	Sioned Williams	Tachwedd 2019
<p>Rhaid i'r practis sicrhau'r canlynol:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Caiff offer a meddyginiaethau brys eu harchwilio bob wythnos (ond bob dydd</li> </ul>	2.9 Dyfeisiau, offer a systemau diagnostig meddygol	<p>Ni ddefnyddir blychau ar alw mwyach (wedi'u dinistrio)</p> <p>Caiff y troli argyfwng ei archwilio a'i</p>	Clinigydd Nyrsio	Parhaus

Yr hyn sydd angen ei wella	Safon	Cam gweithredu'r gwasanaeth	Swyddog cyfrifol	Amserlen
<p>yn ddelfrydol).</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Mae gan bob aelod o'r staff y wybodaeth a'r hyder i ddefnyddio'r offer brys mewn argyfwng.</li> </ul>		<p>fonitro'n rheolaidd</p> <p>Rhodddwyd hyfforddiant gloywi i staff ar ddefnyddio'r troli a'r offer brys. Hyfforddiant ar Gymorth Bywyd Sylfaenol i bob aelod o'r staff</p>	Sioned Williams	Chwefror 2019
<p>Rhaid i'r practis sicrhau'r canlynol:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Mae pob meddyg teulu'n sicrhau y caiff cofnodion cleifion eu cadw yn unol â'r safonau proffesiynol ar gyfer cadw cofnodion yn gyson.</li> <li>Mae'r practis yn archwilio codau pob clinigydd er mwyn sicrhau y caiff safonau codau eu cynnal.</li> </ul>	3.5 Cadw cofnodion	<p>Cynhaliwyd seminar dda ar gadw cofnodion da gan MDU ar gyfer pob clinigydd ac aelod o'r staff</p> <p>Archwiliad</p>	<p>Clinigwyr yn cadw cofnodion</p> <p>Rheolwyr y practis i drefnu bod meddyg teulu yn cynnal archwiliad</p>	Parhaus
Ansawdd rheolaeth ac arweinyddiaeth				
Mae'n rhaid i'r practis sicrhau bod ffeiliau cofnodion staff unigol cyfredol yn cael eu cadw.	7.1 Y Gweithlu	Mae gwiriadau'r Gwasanaeth Datgelu a Gwahardd wedi'u cwblhau ar gyfer y staff a oedd wedi cael gwiriadau gan y Swyddfa Cofnodion Troseiddol gynt ac	Sioned Williams	Chwefror 2020

Yr hyn sydd angen ei wella	Safon	Cam gweithredu'r gwasanaeth	Swyddog cyfrifol	Amserlen
		maent wedi'u diweddarau ar gyfer pob aelod o'r staff		

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): Sioned Williams**

**Swydd: Rheolwr y Practis**

**Dyddiad: 18 Hydref 2019**