

Arolygiad o Bractis Cyffredinol (Lle Rhoddwyd Rhybudd)

Meddygfa Panton / Bwrdd Iechyd Prifysgol
Betsi Cadwaladr

Dyddiad arolygu: 06 Chwefror 2020

Dyddiad cyhoeddi: 03 Gorffennaf 2020

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 Rhydycar
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	6
2.	Crynodeb o'n harolygiad	7
3.	Yr hyn a nodwyd gennym.....	8
	Ansawdd profiad y claf	9
	Darparu gofal diogel ac effeithiol	16
	Ansawdd rheolaeth ac arweinyddiaeth.....	20
4.	Beth nesaf?	23
5.	Sut rydym yn arolygu practisau meddygon teulu.....	24
	Atodiad A – Crynodeb o'r pryderon a gafodd eu datrys yn ystod yr arolygiad	25
	Atodiad B – Cynllun gwella uniongyrchol.....	26
	Atodiad C – Cynllun gwella.....	Error! Bookmark not defined.

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 Feddygfa Panton yn Halkyn Road, Treffynnon, Sir y Fflint, CH8 7TZ, sy'n rhan o Fwrdd Iechyd Prifysgol Betsi Cadwaladr, ar 6 Chwefror 2020.

Roedd ein tîm ar gyfer yr arolygiad yn cynnwys un o reolwyr arolygu AGIC (arweinydd 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

Ar y cyfan, gwelsom fod trefniadau ar waith ym Meddygfa Panton 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.

Cadarnhaodd yr adborth a gawsom drwy holiaduron AGIC fod profiad y cleifion yn y practis hwn yn rhagorol neu'n dda iawn.

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

- Amgylchedd croesawgar
- Gwybodaeth i gleifion ac ymgysylltu â chleifion
- Dulliau da o gadw cofnodion
- Roedd y cleifion y cawsom sgwrs â nhw yn fodlon ar y gwasanaeth ar y cyfan.
- Roedd yr amgylchedd mewnol o safon dda ac yn darparu ardaloedd eistedd ac ystafelloedd ymgynghori cyfforddus.
- Dywedodd y cleifion fod y staff yn eu trin ag urddas a pharch
- Roedd y cofnodion o'r ymgynghoriadau â'r cleifion o safon dda.

Argymhellwn y gallai'r gwasanaeth wella'r canlynol:

- Sicrhau y caiff meddyginiaeth ei chysylltu â chyflyrau meddygol yn nodiadau'r cleifion.
- Sicrhau yr eir i'r afael ag unrhyw bolisïau a gweithdrefnau sydd wedi'u dyblygu.
- Sicrhau y caiff unrhyw wersi a ddysgir o gyfarfodydd am ddigwyddiadau arwyddocaol eu crynhoi a'u trafod gan y tîm clinigol a meddygon locwm.

3. Yr hyn a nodwyd gennym

Cefndir y gwasanaeth

Ar hyn o bryd, mae Meddygfa Panton yn darparu gwasanaethau i tua 3,468 o gleifion yn ardal Treffynnon. Mae'r practis yn rhan o'r gwasanaethau meddygon 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 arweinydd clinigol (un dydd yr wythnos), fferylllydd (un dydd yr wythnos), dwy nyrs practis, cynorthwydd gofal iechyd (ar gyfnod mamolaeth ar hyn o bryd), uwch-ymarferydd nyrsio, ymarferydd iechyd meddwl a meddygon teulu locwm. Caiff y practis ei gefnogi gan reolwr practis dynodedig, ysgrifennydd, gweinyddwr a phum derbynydd.

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

- Cyflyrau cronig fel diabetes, clefyd anadlol
- Sgrinio Serfigol
- Cynllunio Teulu
- Brechu rhag y Ffliw Tymhorol
- Imiwneiddio Plant
- Brechu cyn Teithio
- Clinigau Bydwagedd
- Clinigau Iechyd Plant
- Gwasanaethau Ffisiotherapi Uwch.

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.

Ar y cyfan, gwelsom dystiolaeth bod Meddygfa Panton yn darparu gofal diogel ac effeithiol i'w chleifion mewn amgylchedd dymunol a bod ganddi staff cyfeillgar, proffesiynol ac ymroddedig.

Gwelsom fod y practis yn gweithio'n galed i roi profiad o ansawdd uchel i'w gleifion. Gwelsom fod gwybodaeth berthnasol yn cael ei harddangos yn y dderbynfa a'r ardal aros, a hynny yn Gymraeg ac yn Saesneg.

Dywedodd y cleifion wrthym fod pob aelod o'r staff yn eu trin ag urddas a pharch.

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

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

Cawsom gyfanswm o 50 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 yn dda iawn. Mae'r staff bob amser yn gwrtais”

“Hapus iawn. Mae staff y dderbynfa bob amser yn barod eu cymwynas, ac nid wyf byth yn gorfod aros am apwyntiad”

“Staff ardderchog, cyfeillgar iawn, sydd bob amser yn barod i fynd yr ail filltir”

"Hapus iawn"

“Mae'r gwasanaeth yn cael ei staffio'n bennaf gan feddygon teulu locwm yn ôl pob golwg”

Yn yr holiaduron, gofynnwyd i'r cleifion sut y gallai'r practis wella'r gwasanaeth a ddarperir ganddo. Awgrymodd rhai cleifion y gwelliannau canlynol:

“Drwy gael ymarferydd preswyl yn hytrach na meddygon teulu locwm nad ydynt yn ein hadnabod nac yn deall ein cyflyrau”

"Byddai'n braf cael meddygon rheolaidd"

"Cael meddygon teulu parhaol"

"Parhad meddygon"

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. Roedd hefyd sgrin deledu yn yr ardal aros a oedd yn arddangos gwybodaeth hybu iechyd a gwybodaeth am y practis.

Gwelsom fod y practis yn gweithredu system brysbennu¹ i gyfeirio cleifion at weithwyr proffesiynol a sefydliadau eraill sydd mewn gwell sefyllfa i'w helpu er mwyn lliniaru'r pwysau ar y staff clinigol yn y practis. Gwelsom fod staff y dderbynfa yn defnyddio eu gwybodaeth a'u profiad i gyfeirio cleifion. Gwnaethom gynghori'r practis y dylai ystyried datblygu diagram llif er mwyn helpu staff y

¹ Mae'r broses brysbennu yn ymwneud â rhoi blaenoriaeth i driniaethau cleifion yn seiliedig ar ddifrifoldeb eu cyflwr.

dderbynfa a'r staff gweinyddol i gyfeirio cleifion yn haws, a chytunodd y practis i ystyried hynny.

Roedd pobl â chyfrifoldebau gofalu wedi cael eu nodi a rhoddwyd cyngor a gwybodaeth iddynt am sefydliadau a gwasanaethau eraill a allai fod o gymorth iddynt. Roedd un aelod o'r staff yn cyflawni rôl Hyrwyddwr Gofalwyr a byddai'n rhoi llais i'r gofalwyr yn y practis ac yn bwynt cyswllt allweddol ar gyfer gwybodaeth i ofalwyr.

Roedd arwydd 'Dim Smygu' wrth ymyl y brif fynedfa ac yn yr ystafell aros a oedd yn cadarnhau bod pwyslais yn cael ei roi ar gydymffurfio â deddfwriaeth mangreoedd di-fwg². Hefyd, gwelsom fod digonedd o daflenni cyngor ar roi'r gorau i smygu ar gael i gleifion eu cadw a bod sgrin fideo yn cynnig cyngor ar roi'r gorau i smygu ar gael yn yr ystafell aros.

Gofal ag urddas

Roedd yr holl gleifion a gwblhaodd holiadur yn teimlo eu bod wedi cael eu trin gydag urddas a pharch gan staff y practis.

Dywedodd hanner y cleifion a gwblhaodd holiadur wrthym mai dim ond weithiau y gallent weld eu dewis feddyg.

Gwelsom y staff yn cyfarch pobl mewn ffordd broffesiynol ond cyfeillgar iawn wrth ddesg y dderbynfa ac yn ystod sgysiau ffôn.

Gwnaethom ystyried yr amgylchedd ffisegol a gwelsom fod cyfrinachedd a phreifatrwydd cleifion wedi cael eu hystyried. Roedd gan y practis drefniadau i ddiogelu preifatrwydd cleifion, gan gynnwys ardaloedd lle gallai cleifion gael sgysiau preifat â'r staff. Roedd galwadau ffôn hefyd yn cael eu hateb yn breifat, allan o glyw cleifion.

Roedd y drysau i ystafelloedd ymgynghori a thriniaeth unigol yn cael eu cadw ar gau pan roedd y staff yn gweld cleifion. Roedd llenni ar gael hefyd o amgylch

² Rheoliadau Mangreoedd etc. Di-fwg (Cymru) (Diwygio) 2015 – Cafodd deddfwriaeth i wahardd smygu mewn mannau cyhoeddus caeedig ei chyflwyno yn 2007 er mwyn amddiffyn y cyhoedd rhag mwg ail-law.

gwelyau archwilio. Roedd hyn yn golygu bod y staff yn cymryd camau priodol i gynnal preifatrwydd ac urddas cleifion yn ystod apwyntiadau.

Roedd yr hawl i ofyn am hebryngwr yn cael ei hysbysebu'n glir yn y practis ac roedd poster ynglŷn â hynny wedi'i osod ar ddrws pob ystafell ymgynghori. Dywedwyd wrthym fod pob nyrs yn y practis yn gweithredu fel hebryngwr a bod pob un ohonynt wedi cael hyfforddiant ffurfiol.

Gwybodaeth i gleifion

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

Nodwyd gennym fod y practis yn ymdrechu i sicrhau bod cleifion yn cael eu gweld yn brydlon. Disgrifiodd y staff broses ar gyfer rhoi gwybod i gleifion am unrhyw oedi mewn perthynas ag amseroedd eu hapwyntiadau. Gwelsom fod cleifion naill ai'n cael eu galw i'w hapwyntiad gan aelod o'r staff, neu fod enw llawn y claf yn cael ei arddangos ar y sgrin yn yr ardal aros. Fodd bynnag, gwelsom nad oedd rhif yr ystafell yn cael ei arddangos na'i weiddi'n uchel i gleifion. Yn ystod ein harolygiad, gwelsom nad oedd rhai cleifion yn gwybod pa ystafell i fynd iddi ar ôl iddynt gael eu galw. Rydym yn argymhell y dylai'r practis nodi rhif yr ystafell wrth alw cleifion i'w hapwyntiad.

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. Roedd gwybodaeth am amseroedd agor y practis i'w gweld ar wefan y practis.

Yr hyn sydd angen ei wella

Sicrhau bod rhif yr ystafell yn cael ei nodi wrth alw cleifion i'w hapwyntiad.

Cyfathrebu'n effeithiol

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

Dywedwyd wrthym fod un aelod o'r staff yn gallu cyfathrebu'n ddwyieithog â chleifion. Mae trefniadau hefyd ar waith i gael gafael ar wasanaethau cyfieithu yn ôl y gofyn. Nodwyd bod poster laith Gwaith yn cael ei arddangos ger y dderbynfaf

/ ardal aros. Mae brand Iaith Gwaith yn ffordd hawdd o hyrwyddo gwasanaethau Cymraeg drwy nodi siaradwyr Cymraeg.

Darparwyd dolen clyw er mwyn helpu'r cleifion hynny sydd â nam ar eu clyw i gyfathrebu.

Gofal amserol

Dywedodd y mwyafrif o'r cleifion a gwblhaodd holiadur wrthym eu bod yn fodlon iawn ar oriau agor y practis. Cadarnhaodd y mwyafrif o'r cleifion hefyd eu bod yn ei chael hi'n hawdd iawn neu'n gymharol hawdd cael apwyntiad pan oedd ei angen arnynt.

Pan ofynnwyd iddynt ddisgrifio eu profiad cyffredinol o drefnu apwyntiad, dywedodd pob un o'r cleifion a gwblhaodd holiadur eu bod wedi cael profiad da neu dda iawn.

Gallai cleifion drefnu apwyntiadau nad oeddent yn rhai brys ymlaen llaw rhwng dydd Llun a dydd Gwener, dros y ffôn. Gwelsom hefyd fod y practis yn cynnal rhywfaint o apwyntiadau ar yr un diwrnod ac apwyntiadau brys. Nid oedd y practis yn derbyn presgripsiynau amlroddadwy dros y ffôn am resymau yn ymwneud â diogelwch. Fodd bynnag, gall cleifion ddefnyddio cyfleuster Fy Iechyd Ar-lein³ i wneud cais am bresgripsiynau amlroddadwy. Dylid annog cleifion i ddefnyddio'r cyfleuster hwn oherwydd gallai leihau'r pwysau ar y llinellau ffôn.

Yn ogystal â gweld cleifion â mân salwch, roedd y tîm nyrsio hefyd yn cynnal nifer o glinigau i gleifion â chyflyrau iechyd cronig megis clefyd coronaidd y galon, gwiriad diabetes, adolygiad asthma, ymweliadau â chartrefi a phrofion ceg y groth.

Gwelsom fod y practis yn gwneud atgyfeiriadau at arbenigwyr eraill mewn modd amserol.

Gofal unigol

Cynllunio gofal i hybu annibyniaeth

³ <https://www.myhealthonline-inps.wales.nhs.uk/mhol/home.jsp>

Roedd tîm y practis yn adnabod y cleifion yn dda iawn ac yn gwneud addasiadau yn unol ag anghenion unigol pobl ar sail y wybodaeth hon.

Roedd y practis wedi'i leoli yn Ysbyty Cymuned Treffynnon. Roedd mynediad da i'r adeilad ar gyfer pobl anabl a nifer o leoedd parcio yn y maes parcio.

Roedd toiledau a oedd yn addas i bobl anabl yn yr ardal aros i'r cleifion eu defnyddio, ynghyd â chyfleusterau newid cewynnau babanod.

Roedd pob un o ystafelloedd ymgynghori'r meddygon teulu, yr ystafelloedd clinigol a'r ystafelloedd triniaeth ar y llawr gwaelod. Roedd yr ystafelloedd ymgynghori, yr ystafelloedd clinigol a'r ystafelloedd triniaeth yn fawr ac yn cynnwys adnoddau da iawn.

Hawliau pobl

Roedd y practis wedi gwneud trefniadau i sicrhau bod gwasanaethau'n hygyrch i gleifion ag anghenion a gofynion iaith amrywiol, fel y disgrifir uchod.

Nodwyd bod polisi cyfle cyfartal penodol ar waith yn y practis. Roedd hyn yn golygu bod y practis yn ymrwymedig i sicrhau bod pawb yn cael cynnig yr un cyfleoedd a'r un driniaeth deg.

Roedd y staff y gwnaethom siarad â nhw yn ymwybodol o'u cyfrifoldebau mewn perthynas â chydaddoldeb ac amrywiaeth.

Gwrando ar adborth a dysgu ohono

Gwelsom nad oedd gan y practis grŵp cyfranogiad cleifion ar waith. Mae grwpiau cyfranogiad cleifion yn rhoi wybodaeth werthfawr i bractisau am y gwasanaethau a ddarperir ac yn cyfleu profiadau cleifion uniongyrchol. Dylai'r practis ystyried yr agwedd hon ar y broses o werthuso'r gwasanaeth fel ffynhonnell gyfoethog o wybodaeth.

Yn ystod ein hymweliad, gwelsom fod blwch sylwadau ar gael i gleifion roi adborth neu awgrymiadau. Dywedwyd wrthym fod unrhyw sylwadau neu adborth yn cael eu hadolygu, a bod rheolwr y practis yn gweithredu arnynt os oedd hynny'n briodol. Gwnaethom gynghori'r practis i arddangos dadansoddiad o unrhyw adborth yn yr ardal aros / derbynfa, er mwyn dangos i gleifion fod y practis yn gweithredu ar adborth ac yn ei ddefnyddio i ddylanwadu ar newidiadau i'r gwasanaeth a ddarperir yn y practis.

Gwelsom hefyd fod hysbysfwrdd dynodedig ar waith a oedd yn rhoi gwybodaeth helaeth i gleifion am sut i godi pryder / gwneud cwyn, gan gyfeirio at broses Gweithio i Wella⁴ GIG Cymru a manylion cyswllt gwasanaethau eirioli perthnasol.

Gwelsom fod pwyslais yn cael ei roi ar ddelio â chwynion yn llygad y ffynnon er mwyn datrys materion mor gyflym â phosibl ac osgoi'r angen i'w huwchgyfeirio. Tynnwyd sylw rheolwr y practis a'r bwrdd iechyd at bob cwyn.

⁴ Mae Gweithio i Wella yn broses o ymdrin â Chwynion, Honiadau a Digwyddiadau a elwir gyda'i gilydd yn "Bryderon". Mae hwn yn newid diwylliannol sylweddol i'r GIG yng Nghymru o ran y ffordd y mae'n ymdrin â phethau sy'n mynd o chwith, gan gyflwyno un dull cyson o raddio pryderon ac ymchwilio iddynt, yn ogystal â bod yn fwy agored a chynnwys y person sy'n codi'r pryder.

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. Roedd system gyfathrebu fewnol effeithiol ar waith.

Roedd y sampl o gofnodion cleifion a welsom o safon ardderchog.

Roedd polisi diogelu plant ac oedolion sy'n agored i niwed ar waith ac roedd y staff wedi cwblhau hyfforddiant cysylltiedig.

Gofal diogel

Rheoli risg a hybu iechyd a diogelwch

Wrth fynd o amgylch adeilad 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 chwympo.

Roedd asesiadau risg iechyd a diogelwch cyffredinol a mwy penodol yn cael eu cynnal yn rheolaidd.

Roedd cyfarpar diogelwch tân ar gael mewn amrywiol leoliadau yn y practis, a gwelsom fod y cyfarpar hwnnw wedi'i wasanaethu yn rheolaidd. Roedd allanfeydd argyfwng yn weladwy, ac roedd poster Iechyd a Diogelwch yn cael ei arddangos yn y practis.

Atal a rheoli heintiau

Ni leisiwyd unrhyw bryderon gan y cleifion ynghylch glendid y practis. Roedd pob un o'r cleifion a gwblhaodd holiadur o'r farn bod y practis yn lân iawn neu'n gymharol lân.

Gwelsom fod cyfarpar diogelu personol ar gael i'r staff, megis menig a ffedogau plastig tafladwy, er mwyn lleihau'r risg o groes-heintio.

Roedd cyfleusterau golchi a sychu dwylo ar gael yn yr ardaloedd clinigol a'r toiledau. Roedd cynwysyddion glanweithydd dwylo ar gael o gwmpas y practis hefyd.

Roedd y gwastraff wedi'i rannu mewn cynwysyddion/bagiau lliw gwahanol er mwyn sicrhau ei fod yn cael ei storio a'i waredu'n gywir. Roedd gwastraff clinigol yn cael ei storio'n ddiogel nes y gallai gael ei gasglu'n ddiogel.

Rheoli meddyginiaethau

Gellid gofyn am bresgripsiynau amlroddadwy yn bersonol yn y practis neu drwy'r post, neu drwy gwblhau'r rhestr rwygo ar gyfrifiadur, neu drwy ddefnyddio cyfleuster Fy Iechyd Ar-lein. Nodwyd bod y practis yn gwneud ymdrech i ddychwelyd presgripsiynau i gleifion o fewn 48 awr.

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. Roedd gan y practis system ar gyfer dangos bod gwiriadau rheolaidd yn cael eu cynnal.

Diogelu plant ac oedolion sy'n wynebu risg

Gwelsom fod polisiâu a gweithdrefnau amddiffyn plant a diogelu oedolion ar waith. Roedd y practis wedi penodi aelod o'r staff fel yr arweinydd diogelu enwebedig.

Dywedwyd wrthym fod pob aelod o staff presennol a staff newydd wedi cael hyfforddiant diogelu lefel un a dau a bod yr holl staff clinigol wedi cael hyfforddiant lefel tri. Cawsom wybod hefyd fod materion diogelu yn eitem sefydlog yng nghyfarfodydd wythnosol y practis. Gwelsom fod y staff yn gwybod sut i adnabod arwyddion o gam-drin ymhlith plant ac oedolion sy'n agored i niwed. Roedd y staff yn ymwybodol o'u cyfrifoldebau o ran rhannu gwybodaeth, dogfennu pryderon yn ymwneud â diogelu a sut i gysylltu ag asiantaethau perthnasol.

Disgrifiodd y practis y gwiriadau cyn cyflogi a fyddai'n cael eu cynnal mewn perthynas ag unrhyw aelodau newydd o'r staff cyn iddynt ymuno â'r practis.

Roedd hyn yn cynnwys gwirio geirdaon a/neu gynnal gwiriadau'r Gwasanaeth Datgelu a Gwahardd⁵ ar staff sy'n briodol i'r gwaith a wneir ganddynt.

Dyfeisiau meddygol, offer a systemau diagnostig

Gwelsom fod dyfeisiau trydanol cludadwy yn cael eu profi yn rheolaidd.

Gwelsom fod gan y practis broses ar waith i sicrhau bod cyfarpar meddygol yn cael ei wasanaethu a'i galibradu er mwyn sicrhau ei fod yn aros yn ddiogel i'w ddefnyddio.

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 Datix⁶ ar gyfer rhoi gwybod am ddigwyddiadau. Roedd digwyddiadau arwyddocaol yn cael eu cofnodi a'u trafod mewn cyfarfodydd clinigol. Fodd bynnag, rydym yn argymhell y dylai unrhyw wersi a ddysgir o'r cyfarfodydd hyn gael eu crynhoi a'u trafod yn rheolaidd gan y tîm clinigol a meddygon locwm. Bydd hyn yn sicrhau y caiff unrhyw wersi a ddysgwyd a / neu newidiadau eu rhoi ar waith yn y practis.

Yr hyn sydd angen ei wella

Sicrhau y caiff unrhyw wersi a ddysgir o gyfarfodydd am ddigwyddiadau arwyddocaol eu crynhoi a'u trafod gan y tîm clinigol a meddygon locwm.

⁵ Mae'r Gwasanaeth Datgelu a Gwahardd yn helpu cyflogwyr i wneud penderfyniadau recriwtio mwy diogel ac atal pobl anaddas rhag gweithio gyda grwpiau sy'n agored i niwed, gan gynnwys plant. Mae'n cymryd lle'r Swyddfa Cofnodion Troseddol a'r Awdurdod Diogelu Annibynnol.

⁶ 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.

Llywodraethu gwybodaeth a thechnoleg cyfathrebu

Gwelsom fod polisïau a gweithdrefnau llywodraethu gwybodaeth 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

Adolygwyd sampl o gofnodion cleifion. Gwelsom dystiolaeth bod staff y practis yn cadw cofnodion clinigol o ansawdd ardderchog. Ym mhob achos, roedd y nodiadau'n cynnwys digon o fanylion am ymgynghoriadau rhwng y staff clinigol a'r cleifion ac roedd modd gweld canlyniad ymgynghoriadau a chynllun gofal.

Fodd bynnag, gwelsom nad oedd meddyginiaeth bob amser yn cael ei chysylltu â chyflyrau meddygol yn y sampl o nodiadau cleifion a welsom. Rydym yn argymhell y dylid cysylltu meddyginiaeth â chyflyrau meddygol yn nodiadau'r cleifion bob amser.

Yr hyn sydd angen ei wella

Sicrhau y caiff meddyginiaeth ei chysylltu â chyflyrau meddygol yn nodiadau'r cleifion bob amser.

Ansawdd rheolaeth ac arweinyddiaeth

Ystyriwyd y ffordd y mae'r gwasanaethau'n 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 gan y practis arweinyddiaeth dda a llinellau atebolrwydd clir.

Gwelsom dîm o staff a oedd yn canolbwyntio ar y cleifion a oedd yn gymwys i gyflawni eu dyletswyddau a'u cyfrifoldebau.

Gwelsom y staff yn cefnogi ei gilydd ac yn cydweithio'n dda fel tîm.

Fodd bynnag, gwelsom fod rhai polisïau wedi'u dyblygu, a bod angen mynd i'r afael â hyn.

Llywodraethu, arweinyddiaeth ac atebolrwydd

Roedd rheolwr y practis yn hynod ymrwymedig ac ymroddedig i'w rôl yn y practis. Gwelsom fod y staff yn ymddwyn yn barchus ac yn gwrtais â'i gilydd yn y practis. Dywedodd y staff wrthym eu bod yn teimlo y gallent godi unrhyw faterion â rheolwr y practis neu'r arweinydd clinigol ac yr aed i'r afael ag unrhyw faterion mewn ffordd gynhwysfawr a thrylwyr. Dangosodd rheolwr y practis ddulliau cynhwysol o reoli, hyrwyddo dull gweithredu agored a thryloywder.

Gwelsom dîm o staff a oedd yn canolbwyntio ar y claf ac yn ymrwymedig i ddarparu'r gwasanaethau gorau posibl.

Siaradodd 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 polisi chwythu'r chwiban ar gael a dywedodd y staff wrthym eu bod yn teimlo y gallant godi pryderon gyda rheolwr y practis.

Roedd gan y staff fynediad at yr holl bolisïau a gweithdrefnau perthnasol i'w llywio yn eu gwaith o ddydd i ddydd. Roedd y ffeil electronig o bolisïau a gweithdrefnau yn cynnwys rhai achosion o ddyblygu. Ymddengys fod hyn wedi digwydd pan ymgwymerodd y bwrdd iechyd lleol â'r gwaith o reoli'r practis, gan gyflwyno rhai o'i

bolisïau a'i weithdrefnau ei hun. Rydym yn argymhell y dylid mynd i'r afael ag unrhyw bolisïau a / neu weithdrefnau sydd wedi'u dyblygu. Roedd cynllun datblygu'r practis ar waith a chafodd ei adolygu a'i ddiweddarau'n rheolaidd.

Roedd y practis yn rhan o grŵp clwstwr lleol⁷. Dywedwyd bod y practis yn ymgysylltu'n dda â'r grŵp clwstwr, gyda'r arweinydd clinigol neu nyrs yn mynychu'r cyfarfodydd gyda rheolwr y practis.

Yr hyn sydd angen ei wella

Sicrhau yr eir i'r afael ag unrhyw bolisïau a gweithdrefnau sydd wedi'u dyblygu.

Staff ac adnoddau

Y Gweithlu

Roedd tîm sefydlog o staff derbynfa a staff gweinyddol yn y practis.

Wrth drafod â'r staff ac adolygu sampl o gofnodion staff, gwelwyd bod ganddynt y sgiliau a'r wybodaeth gywir, ar y cyfan, i gyflawni eu rolau penodol o fewn y practis.

Cadarnhaodd rheolwr y practis fod pob aelod o'r staff wedi cael arfarniad blynyddol ac wedi cwblhau'r hyfforddiant gorfodol. Dywedwyd wrthym fod y cofnodion yn cael eu monitro gan reolwr y practis a'u goruchwylio gan y bwrdd iechyd. Cadarnhaodd pob aelod o'r staff y cawsom sgwrs ag ef ei fod yn cael cyfleoedd i fynychu hyfforddiant perthnasol a'i fod wedi cael arfarniad staff blynyddol gan reolwr y practis.

Mae'r practis wedi cael llawer o drafferth wrth recriwtio meddygon teulu parhaol ers nifer o flynyddoedd. O ganlyniad i hyn, bu angen defnyddio meddygon teulu locwm i ddarparu'r lefel ddynodedig o wasanaethau angenrheidiol. Mae'r practis yn gweithio i geisio recriwtio meddygon teulu parhaol ac mae'r broses hon yn

⁷ Ystyr Clwstwr yw grŵp o feddygon teulu sy'n gweithio gyda gweithwyr iechyd a gofal proffesiynol eraill i gynllunio a darparu gwasanaethau yn lleol. Caiff clystyrau eu pennu gan Fyrddau Iechyd Lleol unigol GIG Cymru.

barhaus. Oherwydd hyn, nid yw'r parhad gofal i'r cleifion cystal ag y gallai fod. Mae hyn wedi rhoi pwysau sylweddol ar aelodau penodol o'r staff sy'n gweithio yn y practis. Nodwyd bod y practis yn ystyried ffyrdd o leihau'r pwysau hwn a'i fod wrthi'n ymgysylltu â'r bwrdd iechyd. Cynghorir y practis i barhau i gynnwys pob aelod perthnasol o'r staff os bydd unrhyw newidiadau i'r gwasanaeth a ddarperir yn y practis yn y dyfodol.

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.

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: Meddygfa Panton

Dyddiad arolygu: 06/02/2020

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 ar unwaith yn dweud 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 faterion yn ymwneud â sicrwydd yn ystod yr arolygiad hwn.				

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: Meddygfa Panton

Dyddiad arolygu: 06/02/2020

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				
Sicrhau bod y cleifion yn gwybod i ba ystafell y dylent fynd pan fyddant yn cael eu galw i'w hapwyntiad.	4.2 Gwybodaeth i gleifion	Yn dilyn arolygiad AGIC, rydym wedi diweddarau ein system galw i mewn. Erbyn hyn, pan fydd claf yn cael ei alw i weld y meddyg teulu, caiff enw'r claf a rhif yr ystafell eu galw allan a'u harddangos ar y sgrin.	Rheolwr y Practis	Cwblhawyd
Darparu gofal diogel ac effeithiol				
Sicrhau y caiff unrhyw beth a ddysgir o'r cyfarfodydd ynglŷn â digwyddiadau pwysig ei grynhoi a'i drafod gan y tîm clinigol a'r meddygon locwm.	3.1 Gofal Diogel a Chlinigol Effeithiol	Mae'r practis wedi cynnwys rhagor o gyfarfodydd clinigol i drafod a sicrhau bod unrhyw beth a ddysgir neu unrhyw newidiadau yn cael eu hymgorffori yn niwylliant y practis. Trefnwyd bod y cyfarfodydd byrrach hyn yn cael eu	Arweinydd Clinigol	Cwblhawyd

Yr hyn sydd angen ei wella	Safon	Cam gweithredu'r gwasanaeth	Swyddog cyfrifol	Amserlen
		<p>cynnal rhwng y prif gyfarfodydd clinigol a chymerir cofnodion ohonynt. Cânt eu cynnal bob wythnos. Os na fydd meddyg locwm yn gallu mynychu'r cyfarfod, caiff y cofnodion eu hanfon ymlaen dros e-bost at y meddygon locwm.</p> <p>Caiff Polisi/Gweithdrefn y practis eu diweddarau i adlewyrchu'r ychwanegiad hwn.</p>	Rheolwr y Practis	31 Gorffennaf 2020
Sicrhau y caiff meddyginiaeth ei chysylltu â chyflyrau meddygol yn nodiadau'r cleifion bob amser.	3.5 Cadw cofnodion	<p>Bydd pob aelod o'r staff rhagnodi clinigol yn cael gwybod y dylid cysylltu meddyginiaeth â chyflwr yn y cofnodion o hyn ymlaen. Caiff hyn ei ychwanegu at y polisi sefydlu i glinigwyr. Bydd rheolwyr y practis yn cynnwys canllaw cam wrth gam EMIC neu Vision ar sut i gysylltu meddyginiaeth â phroblem yn eu pecynnau sefydlu i feddygon Locwm.</p> <p>Caiff gwiriadau ychwanegol eu cynnal wrth adolygu meddyginiaeth cleifion a chaiff unrhyw ddiweddariadau eu gwneud yn unol â hynny.</p>	<p>Cyfarwyddwr Meddygol Ardal Cynorthwyol/Arw einydd Practisau a Reolir/Rheolwr y Practis</p> <p>Meddyg Teulu/Tîm Rheoli Meddyginiaethau</p>	<p>31 Gorffennaf 2020</p> <p>31 Gorffennaf 2020</p>

Yr hyn sydd angen ei wella	Safon	Cam gweithredu'r gwasanaeth	Swyddog cyfrifol	Amserlen
		<p>Caiff rhaglen o archwiliadau ei rhoi ar waith er mwyn sicrhau bod y canlynol yn cael ei wneud:</p> <ol style="list-style-type: none"> a. Mynd i'r afael â phob achos b. Monitro cydymffurfiaeth wrth symud ymlaen. 	<p>Cyfarwyddwr Meddygol Ardal Cynorthwyol/Arw einydd Clinigol/Meddyg Teulu/Arweinydd Llywodraethu Clinigol</p>	<p>31 Awst 2020</p>
Ansawdd rheolaeth ac arweinyddiaeth				
<p>Sicrhau bod pob polisi a gweithdrefn sydd wedi'u dyblygu yn cael eu rhesymoli.</p>	<p>Llywodraethu, Arweinyddiaeth ac Atebolrwydd</p>	<p>Mae adolygiad o'r polisiâu a'r gweithdrefnau wedi cael ei gwblhau ac mae'r enghreifftiau sydd wedi'u dyblygu wedi cael eu dileu. .</p> <p>Caiff y staff wybod os bydd unrhyw newidiadau'n cael eu gwneud i'r ffolder polisiâu/gweithdrefnau. Cânt wybod am unrhyw newidiadau yn y dyfodol yn ystod cyfarfodydd staff a chaiff newidiadau eu harddangos ar hysbysfwrdd y staff hefyd.</p>	<p>Rheolwr y Practis/Arweinydd Llywodraethu Clinigol</p> <p>Rheolwr y Practis</p>	<p>Cwblhawyd</p>

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): Clare Darlington

Swydd: Cyfarwyddwr Cynorthwyol Gwasanaethau Gofal Sylfaenol a'r Gymuned

Dyddiad: 19 Mehefin 2020