

Crynodeb Gwirio Ansawdd Canolfan Feddygol Teulu Hope Dyddiad y gweithgarwch: 3 Mawrth 2022

Dyddiad cyhoeddi: 28 Ebrill 2022



Gellir darparu'r cyhoeddiad hwn a gwybodaeth arall gan AGIC mewn fformatau neu ieithoedd eraill ar gais. Bydd oediad byr wrth i ieithoedd a fformatau eraill gael eu cynhyrchu pan ofynnir amdanynt i ddiwallu anghenion unigol. Cysylltwch â ni am gymorth.

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

Yn ysgrifenedig:

Rheolwr Cyfathrebu
Arolygiaeth Gofal Iechyd Cymru
Llywodraeth Cymru
Parc Busnes Rhyd-y-car
Merthyr Tudful
CF48 1UZ

Neu drwy

Ffôn: 0300 062 8163
E-bost: agic@llyw.cymru
Gwefan: www.agic.org.uk

Crynodeb Gwirio Ansawdd

Ein dull gweithredu

Ymgwymerodd Arolygiaeth Gofal Iechyd Cymru (AGIC) â gwiriad ansawdd o bell o Ganolfan Feddygol Teulu Hope fel rhan o'i rhaglen o waith sicrwydd. Mae Canolfan Feddygol Teulu Hope yn bractis chwe phartner. Caiff y practis hefyd ei gefnogi gan reolwr y practis a phersonél derbynfa a gweinyddol.

Mae gwiriadau ansawdd AGIC yn rhan o ddull newydd wedi'i deilwra ar gyfer gwaith sicrwydd ac maent yn un o nifer o ffyrdd y mae'n archwilio sut mae gwasanaethau gofal iechyd yn bodloni Safonau Iechyd a Gofal 2015. Rhoddir adborth i gynrychiolwyr y gwasanaeth ar ddiwedd y gwiriad ansawdd, mewn ffordd sy'n cynorthwyo dysgu, datblygu a gwelliant ar lefelau gweithredol a strategol.

Ciplun yw gwiriadau ansawdd o'r safonau gofal o fewn gwasanaethau gofal iechyd. Cânt eu cynnal oddi ar y safle'n gyfan gwbl ac maent yn canolbwyntio ar dri maes allweddol: atal a rheoli heintiau, llywodraethu (yn arbennig ynghylch staffio), a'r amgylchedd gofal. Mae'r gwaith yn archwilio trefniadau sydd ar waith i ddiogelu staff a chleifion rhag COVID-19, gan ein galluogi i ddarparu cyngor gwella cyflym a chefnogol ar weithrediad diogel gwasanaethau yn ystod y pandemig. Gellir dod o hyd i ragor o wybodaeth am ein trefniadau sicrwydd a'n dull arolygu [yma](#).

Gwnaethom siarad â rheolwr y practis ar 3 Mawrth, a roddodd wybodaeth a thystiolaeth i ni am ei wasanaeth. Gwnaethom ddefnyddio'r llwybrau ymholi allweddol canlynol:

- Pa newidiadau ydych chi wedi'u gweithredu yng ngoleuni COVID-19 i sicrhau y cynhelir safonau atal a rheoli heintiau?
- Sut ydych yn sicrhau y gall cleifion (gan gynnwys grwpiau sy'n agored i niwed / mewn perygl) gyrchu gwasanaethau mewn modd priodol a diogel? Yn eich ateb, cyfeiriwch at amgylchedd y practis a'r prosesau sy'n galluogi cleifion i drefnu apwyntiadau.
- Sut ydych yn diwallu anghenion cleifion Cymraeg wrth ddefnyddio gwasanaethau gofal iechyd trwy gyfrwng y Gymraeg?
- Sut mae'r practis a'r gwasanaethau mae'n eu darparu wedi addasu yn ystod y cyfnod hwn o COVID-19? Beth yw map trywydd y practis ar gyfer dychwelyd i'r lefelau o wasanaethau a ddarparwyd cyn COVID-19?
- Sut ydych yn sicrhau bod cydraddoldeb a dull sy'n seiliedig ar hawliau'n cael eu hymgorffori ar draws y gwasanaeth?
- Pa drefniadau sydd ar waith i sicrhau bod trafodaethau a phenderfyniadau priodol a sensitif yn cael eu cynnal/gwneud o ran 'Na cheisier dadebru cardio-anadlol'?

-
- Pa mor effeithiol ydych chi'n gallu cael gafael ar hyn o bryd ar weithwyr gofal sylfaenol proffesiynol ehangach a gwasanaethau eraill megis timau iechyd meddwl, gofal eilaidd a gwasanaethau y tu allan i oriau gwaith?

Yr Amgylchedd

Yn ystod y gwiriad ansawdd, gwnaethom ystyried sut mae'r gwasanaeth wedi ymateb i'r heriau a gyflwynwyd gan COVID-19 a sut mae'r gwasanaeth wedi cynllunio a rheoli'r amgylchedd gofal i sicrhau ei fod mor ddiogel â phosibl i gleifion, staff ac ymwelwyr.

Roedd y dogfennau allweddol a adolygwyd gennym yn cynnwys y canlynol:

- Yr asesiadau / archwiliadau risg amgylcheddol diweddaraf
- Polisiâu a chanllawiau COVID-19

Cafwyd y dystiolaeth gadarnhaol ganlynol:

Gwnaethom holi cynrychiolydd y gwasanaeth am y newidiadau y mae wedi'u gwneud i sicrhau bod cleifion yn parhau i dderbyn gofal a thriniaeth yn unol â'u hanghenion.

Dywedwyd wrthym y cynhaliwyd asesiad risg amgylcheddol llawn ar ddechrau'r pandemig er mwyn cynnal amgylchedd diogel yn y practis. Datgelodd yr asesiad risg hwn nifer o ffactorau amgylcheddol yr oedd angen eu haddasu er mwyn glynu at ganllawiau'r llywodraeth, gan gynnwys cadw pellter cymdeithasol. Roedd hyn yn cynnwys gosod sgriniau yn y dderbynfa, cyfyngu ar niferoedd yn yr ystafell aros, a sicrhau bod yr holl ystafelloedd clinigol yn cydymffurfio â chanllawiau cadw pellter cymdeithasol.

Dywedwyd wrthym fod y practis, cyn COVID-19, yn gweithredu system ar-lein a dros y ffôn ar gyfer cael mynediad at apwyntiadau. Ar hyn o bryd, mae'r practis yn parhau i weithredu system ar-lein, ond mae hefyd yn rhoi mynediad at apwyntiadau trwy ffonio'r practis. Byddai'r cleifion sy'n defnyddio'r system ar-lein yn llenwi ffurflen ar-lein, byddai'r ffurflen ar-lein wedyn yn mynd trwy broses frysben¹ a gynhelid gan y clinigydd ar ddyletswydd, ac wedyn byddai'n cael ei dyrannu i'r aelod mwyaf priodol o staff yn y practis. Byddai'r cleifion sy'n ffonio am apwyntiad yn siarad â derbynnydd a fyddai'n trosglwyddo'r manylion i'r rhestr ddyletswydd. Byddai'r ceisiadau hyn wedyn yn dilyn yr un broses â ffurflenni ar-lein.

Cawsom wybod bod y practis yn darparu gwasanaeth i chwe chartref gofal lleol. Dywedodd rheolwr y practis wrthym fod y gwasanaethau a ddarperir i'r cartrefi gofal yn ystod y pandemig yn rhai rhithwir yn bennaf, oni bai bod angen asesiad wyneb yn wyneb brys ar glaf. Dywedwyd wrthym fod rowndiau ward cleifion yn cael eu cynnal yn rhithwir yn y lle cyntaf i sicrhau bod y cleifion yn y cartref gofal yn parhau i gael gofal a thriniaeth sy'n ddiogel ac

¹ Yr asesiad rhagarweiniol o gleifion er mwyn penderfynu faint o frys sydd ar eu hangen am driniaeth a natur y driniaeth sydd ei hangen.

effeithiol. Mae gan y cartrefi gofal fynediad at system trefnu apwyntiad ar-lein lle gellir gwneud cais am apwyntiadau a gall y cartrefi gofal ofyn cwestiynau os oes angen. Mae gan bob un o'r cartrefi gofal ei feddyg teulu enwebedig ei hun er mwyn rhoi cysondeb i'r cleifion a throsglwyddir unrhyw apwyntiadau neu ymholiadau i'r meddyg teulu enwebedig drwy'r system ar-lein sydd ar waith. Cynhaliwyd asesiadau risg manylach cyn unrhyw ymweliadau corfforol a chydymffurfiwyd â'r holl ganllawiau a osodwyd gan y cartrefi gofal.

Cawsom wybod gan reolwr y practis fod ymweliadau â chartrefi wedi cael eu cynnal o hyd drwy gydol y pandemig, er mwyn parhau i ddarparu'r gwasanaeth gorau i'r holl gleifion. Derbynnir ceisiadau am ymweliadau â chartrefi gan staff y dderbynfa a chânt eu pasio ymlaen i'r tîm dyletswyddau i frysbennu'r cais. Pe bai angen, byddent yn cynnal asesiad risg o'r angen am yr ymweliad. Byddai cwestiynau sgrinio COVID-19 yn cael eu gofyn i'r cleifion cyn yr ymweliad a byddai canllawiau yn cael eu rhoi dros y ffôn am y ffordd y byddai'r ymweliad â'r cartref yn cael ei gynnal. Byddai'r cleifion yn cael cyfarwyddyd bod angen iddynt fod mewn ystafell ar eu pen eu hunain, oni bai bod angen gofalwr, er mwyn lleihau'r risg i'r aelod o staff sy'n ymweld ac aelodau eraill o'r aelwyd.

Disgrifiodd rheolwr y practis y broses a oedd ar waith ar gyfer trin cleifion a ystyrid fel rhai agored i niwed neu mewn perygl. Dywedwyd wrthym, pe bai angen triniaeth yn y practis ar glaf sy'n agored i niwed, y byddai'n cael ei alw i mewn i'r practis gan aelod o staff ac y byddai'n treulio cyn lleied o amser â phosibl yn y practis, gan felly leihau'r risg o groesheintio.

Gwnaethom hefyd ofyn am ddiwallu anghenion cleifion sy'n siarad Cymraeg wrth ddefnyddio gwasanaethau gofal iechyd. Dywedodd rheolwr y practis wrthym fod nifer o gleifion wedi cofrestru â'r practis oedd â'r Gymraeg yn iaith gyntaf. Mae hefyd nifer o staff yn y practis sy'n siarad Cymraeg ac sy'n gallu diwallu anghenion y cleifion hyn os ydynt yn dymuno cyfathrebu trwy'r cyfrwng hwn. Dywedodd rheolwr y practis wrthym hefyd fod gan y practis ddefnydd o wasanaeth cyfieithu a ddarperir gan y bwrdd iechyd. Yn ogystal, cawsom wybod bod yr holl arwyddion a gwybodaeth i gleifion ar gael yn ddwyieithog.

Ni nodwyd unrhyw feysydd i'w gwella.

Atal a rheoli heintiau

Yn ystod y gwiriad ansawdd, gwnaethom ystyried sut mae'r gwasanaeth wedi ymateb i'r heriau a gyflwynwyd gan COVID-19, a pha mor dda y mae'n rheoli'r risg o heintiau, er mwyn helpu i gadw cleifion, ymwelwyr a staff yn ddiogel.

Roedd y dogfennau allweddol a adolygwyd gennym yn cynnwys y canlynol:

- Polisiâu rheoli heintiau cyffredinol a pholisiâu penodol ynghylch COVID-19
- Yr asesiadau risg / archwiliadau rheoli heintiau mwyaf diweddar

-
- Amserlenni glanhau
 - Cofnodion hyfforddiant staff.

Cafwyd y dystiolaeth gadarnhaol ganlynol:

Gwelsom dystiolaeth o amserlenni glanhau, gan nodi bod gweithdrefnau glanhau ehangach ar waith mewn ymateb i'r pandemig. Dywedodd rheolwr y practis wrthym fod y practis yn cyflogi tri aelod o staff domestig i ymgymryd â'r gwaith o lanhau amgylchedd y practis. Mewn ymateb i'r pandemig, roedd y gwaith o lanhau ar ddiwedd y dydd yn y practis wedi cynyddu er mwyn galluogi glanhau'r amgylchedd yn fwy trylwyr.

Dywedodd rheolwr y practis wrthym fod gan yr holl staff fynediad at gyfarpar diogelu personol priodol a digonol a bod staff clinigol a staff nad ydynt yn glinigol wedi cael hyfforddiant ynghylch defnydd o gyfarpar diogelu personol. Gwnaeth rheolwr y practis hefyd gadarnhau bod yr holl staff wedi cael hyfforddiant i wisgo a diosg² cyfarpar diogelu personol yn gywir a bod proses ar waith i hyrwyddo hyn.

Gwnaethom ofyn i reolwr y practis am sut mae cleifion â salwch heintus posibl yn gallu defnyddio gwasanaethau yn ddiogel. Eglurodd rheolwr y practis fod staff yn y practis wedi cael hyfforddiant ychwanegol er mwyn eu galluogi i gynnal asesiadau risg ar gyfer cleifion, a'u sgrinio, fel y gallent fynychu'r practis pan oedd angen. Mae'r practis hefyd yn defnyddio ystafell ynysu lle gall claf sy'n dod i'r practis â symptomau aros i gael ei frysbennu dros y ffôn yn yr ystafell i benderfynu a oes angen apwyntiad wyneb yn wyneb. Pe bai angen apwyntiad wyneb yn wyneb, byddai'r claf yn cael ei hebrwng i'r ystafell ddynodedig, a oedd ond yn cael ei defnyddio ar gyfer cleifion sy'n dangos symptomau. Unwaith y byddai'r claf wedi cael ei drin, byddai'n cael ei hebrwng allan o'r adeilad a byddai'r ardaloedd a ddefnyddiwyd yn cael eu glanhau'n drylwyr.

Gwnaethom gadarnhau bod trefniadau atal a rheoli heintiau yn cael eu hystyried yn y weithdrefn a grëwyd gan y practis. Roedd hyn yn cynnwys defnydd o gyfarpar diogelu personol cywir, cynnal asesiadau risg ar gyfer cleifion a gwirio eu symptomau, cynnal profion llif unffordd rheolaidd, a sicrhau mai ond aelodau angenrheidiol o staff a chleifion oedd yn bresennol yn ystod yr ymweliad.

Ni nodwyd unrhyw feysydd i'w gwella.

² Gwisgo - gwisgo cyfarpar diogelu personol; diosg - tynnu cyfarpar diogelu personol.

Llywodraethu / Staffio

Fel rhan o'r safon hon, fe holodd AGIC gynrychiolwyr y gwasanaeth ynglŷn â'r ffordd maent wedi addasu eu gwasanaeth mewn ymateb i effaith COVID-19. Gwnaethom archwilio sut mae'r gwasanaeth yn gweithio gyda thimau (neu wasanaethau) gofal sylfaenol eraill ac yn rheoli'r risgiau sy'n gysylltiedig â COVID-19.

Roedd y dogfennau allweddol a adolygwyd gennym yn cynnwys y canlynol:

- Cynlluniau parhad busnes
- Cofnodion hyfforddiant gorfodol
- Hunanasesiad AGIC

Cafwyd y dystiolaeth gadarnhaol ganlynol:

Dywedwyd wrthym fod nifer o wasanaethau wedi'u hatal ar ddechrau'r pandemig, gan gynnwys mân lawdriniaethau a gweithdrefnau nyrsio megis profion ceg y groth a phigiadau B12. Cadarnhaodd rheolwr y practis fod yr holl wasanaethau nyrsio wedi'u hadfer ond mae gwasanaethau meddygon teulu yn parhau i gael eu rheoli drwy'r system frysbenneu ar-lein a galwadau ffôn fel y protocol cyntaf. Fe'n hysbyswyd gan reolwr y practis, er mwyn cadw gwasanaethau'n rhedeg mor effeithiol â phosibl, bod gwasanaethau nyrsio yn cael eu cynnal yn rhithwir lle bo modd. Roedd y cleifion yn dal i allu cael adolygiadau nyrsio, ond roedd y rhain yn cael eu cynnal dros y ffôn. Ar adeg y gwiriad ansawdd, er bod gwasanaethau nyrsio wedi'u hadfer, mae'n well gan nifer o'r cleifion ddefnyddio'r system rithwir o hyd.

Gwelsom fod cynllun parhad busnes gan y practis yr oedd wedi cael ei adolygu. Roedd hyn yn helpu i sicrhau dilyniant yn narpariaeth y gwasanaeth a gofal diogel i gleifion yn ystod y pandemig. Gwelsom dystiolaeth fod y practis wedi ymateb i'r heriau a gyflwynwyd gan COVID-19 ac wedi cefnogi staff drwy gydol y pandemig ac wedi gwneud trefniadau ar gyfer staff i weithio o bell pan fo angen.

Dywedwyd wrthym fod lefelau staffio wedi cael eu rheoli'n dda yn ystod y pandemig a gwnaeth rheolwr y practis ganmol staff y practis a sut roeddent wedi ymateb i anghenion y practis, anghenion y cleifion ac anghenion ei gilydd.

Eglurodd rheolwr y practis mai un o'r meddygon teulu sy'n gweithio yn y practis yw'r meddyg teulu arweiniol ar gyfer clwstwr meddygon teulu De Sir y Fflint. Dywedwyd wrthym fod y cyfarfodydd hyn yn ddefnyddiol iawn ac yn llawn gwybodaeth a bod gwybodaeth yn cael ei bwydo'n ôl i'r practis ac yn galluogi amgylchedd ar gyfer dysgu a gwella os oes angen.

Ni nodwyd unrhyw feysydd i'w gwella.

Beth nesaf?

Lle rydym wedi nodi meysydd i'w gwella yn ystod ein gwiriad ansawdd a lle rydym yn gofyn i'r gwasanaeth ddweud wrthym am y camau a gymerwyd i fynd i'r afael â'r rhain, darperir cynllun gwella sy'n rhoi manylion ar ddiwedd y crynodeb gwirio ansawdd hwn.

Lle mae angen cynllun gwella, dylai wneud y canlynol:

- 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 y bydd y meysydd i'w gwella a nodwyd yn cael sylw digonol
- Sicrhau bod tystiolaeth ofynnol yn erbyn camau a nodwyd yn cael ei rhoi i AGIC o fewn tri mis i'r gwiriad ansawdd

O ganlyniad i ganfyddiadau'r gwiriad ansawdd hwn, dylai'r gwasanaeth:

- Sicrhau nad yw'r meysydd i'w gwella yn systemig ar draws meysydd eraill yn y sefydliad ehangach
- Rhoi'r wybodaeth ddiweddaraf i AGIC pan fydd camau yn dal heb eu cymryd a/neu ar y gweill, i gadarnhau pan fydd y rhain wedi cael sylw

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

Os na nodwyd unrhyw feysydd i'w gwella yn ystod y gwiriad ansawdd hwn, ni fydd angen cynllun gwella, a dim ond yr adroddiad cryno ar y gwiriad ansawdd a fydd yn cael ei gyhoeddi ar wefan AGIC.