

# Adroddiad Arolygu o Bractis Meddygon Teulu (Lle Rhoddwyd Rhybudd)

Meddygfa Bryngwyn, Bwrdd Iechyd  
Prifysgol Aneurin Bevan

Dyddiad yr arolygiad: 19 Gorffennaf 2023

Dyddiad cyhoeddi: 4 Rhagfyr 2023



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 copiâu 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: [AGIC@llyw.cymru](mailto:AGIC@llyw.cymru)  
Gwefan: [www.agic.org.uk](http://www.agic.org.uk)

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

## Ein diben

Gwirio bod gwasanaethau gofal iechyd yn cael eu darparu mewn ffordd sy'n mwyafu iechyd a llesiant pobl.

## Ein gwerthoedd

Mae pobl wrth wraidd yr hyn yr ydym yn ei wneud. Rydym yn:

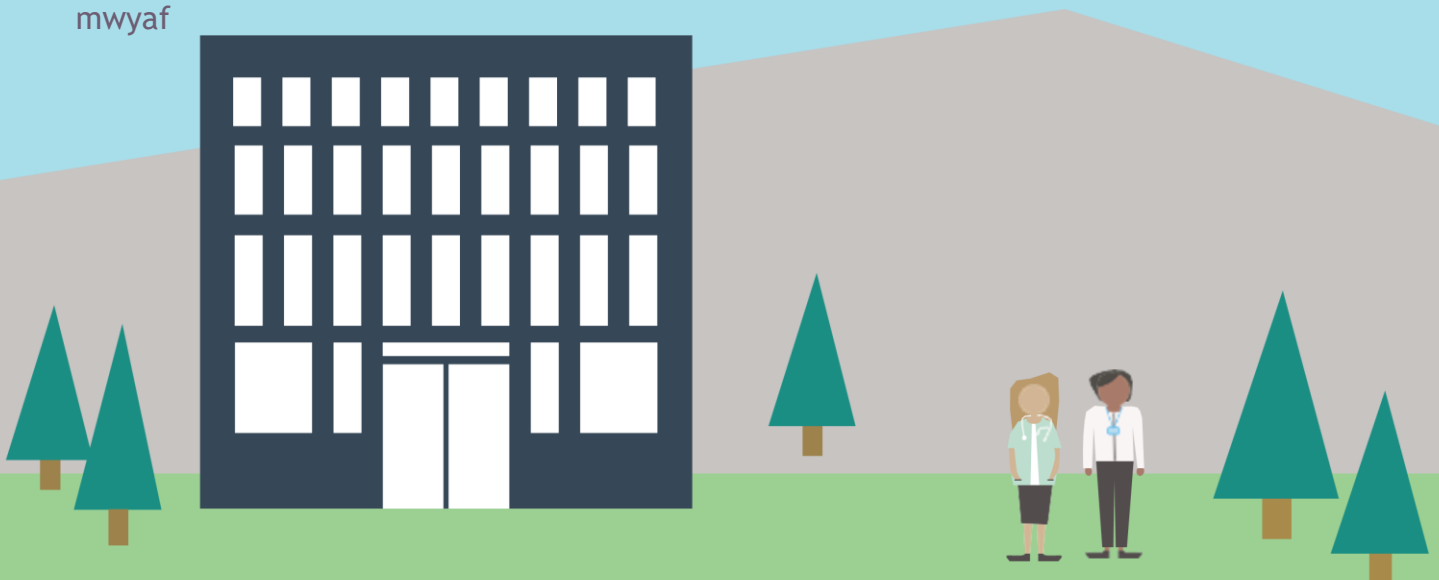
- Annibynnol - rydym yn ddiuedd, yn penderfynu pa waith rydym yn ei wneud a lle rydym yn ei wneud
- Gwrthrychol - rydym yn rhesymol ac yn deg ac yn gweithredu ar sail tystiolaeth
- Pendant - rydym yn gwneud dyfarniadau clir ac yn cymryd camau i wella safonau gwael ac amlygu'r arferion da rydym yn dod ar eu traws
- Cynhwysol - rydym yn gwerthfawrogi ac yn annog cydraddoldeb ac amrywiaeth drwy ein gwaith
- Cymesur - rydym yn ystwyth ac yn gwneud ein gwaith lle mae o'r pwys mwyaf

## Ein nod

Bod yn llais dibynadwy sy'n ysgogi gwelliant mewn gofal iechyd ac sy'n dylanwadu arno

## Ein blaenoriaethau

- Byddwn yn canolbwyntio ar ansawdd y gofal iechyd a ddarperir i bobl a chymunedau wrth iddynt gyrchu gwasanaethau, eu defnyddio a symud rhyngddynt
- Byddwn yn addasu ein dull gweithredu i sicrhau ein bod yn ymatebol i risgiau i ddiogelwch cleifion sy'n dod i'r amlwg
- Byddwn yn cydweithio er mwyn ysgogi'r gwaith o wella systemau a gwasanaethau ym maes gofal iechyd
- Byddwn yn cefnogi ac yn datblygu ein gweithlu i'w galluogi nhw, a'r sefydliad, i gyflawni ein blaenoriaethau.



# Cynnwys

1.	Yr hyn a wnaethom .....	5
2.	Crynodeb o'r arolygiad .....	6
3.	Yr hyn a nodwyd gennym .....	10
	• Ansawdd Profiad y Claf .....	10
	• Darparu Gofal Diogel ac Effeithiol .....	17
	• Ansawdd Rheolaeth ac Arweinyddiaeth .....	23
4.	Y camau nesaf .....	28
	Atodiad A - Crynodeb o bryderon a ddatryswyd yn ystod yr arolygiad .....	29
	Atodiad B - Cynllun gwella ar unwaith .....	30
	Atodiad C - Cynllun gwella.....	31

# 1. Yr hyn a wnaethom

Ceir manylion llawn am y ffordd rydym yn arolygu'r GIG ac yn rheoleiddio darparwyr gofal iechyd annibynnol yng Nghymru ar ein [gwefan](#).

Cwblhaodd Arolygiaeth Gofal Iechyd Cymru (AGIC) arolygiad lle rhoddwyd rhybudd o Feddygfa Bryngwyn, Bwrdd Iechyd Prifysgol Aneurin Bevan ar 19 Gorffennaf 2023.

Roedd ein tîm ar gyfer yr arolygiad yn cynnwys dau Arolygydd Gofal Iechyd AGIC a dau adolygydd cymheiriaid clinigol. Arweiniwyd yr arolygiad gan un o Arolygwyr Gofal Iechyd AGIC.

Yn ystod yr arolygiad, gwnaethom wahodd y cleifion neu eu gofalwyr i gwblhau holiadur er mwyn dweud wrthym am eu profiad o ddefnyddio'r gwasanaeth. Cwblhawyd cyfanswm o 30 o holiaduron. Gwnaethom hefyd siarad â'r staff a oedd yn gweithio yn y gwasanaeth yn ystod ein harolygiad. Mae'r adborth a rhai o'r sylwadau a gafwyd yn ymddangos yn yr adroddiad.

Lle bo dyfyniadau yn y cyhoeddiad hwn, mae'n bosibl eu bod wedi cael eu cyfieithu o'u hiaith wreiddiol.

Nodwch fod canfyddiadau'r arolygiad yn ymwneud â'r adeg y cynhaliwyd yr arolygiad.

Mae'r adroddiad (llawn) hwn wedi'i gynllunio ar gyfer y lleoliad, ac mae'n disgrifio'r holl ganfyddiadau sy'n ymwneud â darparu gofal diogel a dibynadwy o ansawdd uchel sy'n canolbwyntio ar gleifion unigol.

Mae fersiwn gryno o'r adroddiad, sydd wedi'i chynllunio ar gyfer aelodau'r cyhoedd, ar gael ar ein [gwefan](#).

## 2. Crynodeb o'r arolygiad

### Ansawdd Profiad y Claf

Crynodeb cyffredinol:

Gwelsom fod y staff yn gweithio'n galed i ddarparu gwasanaeth gofalgar a phroffesiynol i'r cleifion.

Roedd ystod o wybodaeth ar gael i'r cleifion mewn fformatau amrywiol i'w helpu i wella eu hiechyd a'u llesiant, a hynny yn y practis ei hun a thrwy wefan llawn gwybodaeth y practis.

Roedd dewis o fathau o apwyntiadau ar gael, gan gynnwys ymgynghoriadau wyneb yn wyneb a thros y ffôn a dywedodd y cleifion eu bod yn teimlo eu bod yn cael clust i wrando a'u bod yn cael eu trin ag urddas a pharch wrth weld eu meddyg teulu.

Roedd y practis yn darparu cyfleusterau da i gleifion ag anabledau, gan gynnwys mynediad di-risiau a ffyrdd mynediad hygrych i gadeiriau olwyn, yn ogystal â dolenn sain a nifer bach o leoedd parcio i bobl anabl. Roedd dolenni sain hefyd ar gael i gleifion eu defnyddio.

Yn ystod yr arolygiad, gwelsom nad oedd y staff bob amser yn defnyddio'r gwasanaeth cyfieithu dros y ffôn pan oedd ei angen, ac os nad oedd y system galw cleifion yn gweithio, nad oedd y cleifion bob amser yn cael eu galw am eu hapwyntiadau mewn ffordd a oedd yn cynnal eu hurddas a'u preifatrwydd. At hynny, o ystyried safbwyntiau'r cleifion, byddem yn argymhell y dylai'r practis ystyried gwella preifatrwydd cleifion pan fyddant yn siarad wrth ddesg y dderbynfa.

Roedd angen gwelliannau pellach i sicrhau bod cleifion sy'n gofalu am anwyliaid yn cael cynnig cymorth ac arweiniad lle y bo'n briodol a'u bod yn cael asesiad o anghenion y gofalwr.

Byddem hefyd yn argymhell y dylai'r practis roi'r gorau i'r gofyniad i ddarparu prawf adnabod ffotograffig adeg cofrestru.

Rydym yn argymhell y gall y gwasanaeth wella'r canlynol:

- Ymwybyddiaeth well ymhlith y staff o'r angen i gynnig asesiadau i ofalwyr
- Rhoi'r gorau i'r gofyniad i ddarparu prawf adnabod ffotograffig adeg cofrestru.

- Ystyried preifatrwydd y cleifion wrth ymgysylltu â staff wrth ddesg y dderbynfa a phan na fydd y system galw cleifion yn gweithio.

Dyma beth roedd y gwasanaeth yn ei wneud yn dda:

- Roedd gan y practis wefan llawn gwybodaeth a oedd yn cynnig cyfleuster cyfieithu testun ac a oedd ar gael mewn amrywiaeth o fformatau hygyrch.
- Cynnig amrywiaeth o wahanol fathau o apwyntiadau i weddu i anghenion a symptomau'r cleifion
- Roedd y cynnig rhagweithiol yn cael ei gefnogi
- Roedd yr Asesiad o'r Effaith ar Gydraddoldeb a gwblhawyd yn ddiweddar yn helpu'r practis i sicrhau mynediad cyfartal i gleifion a staff.

## Darparu Gofal Diogel ac Effeithiol

Crynodeb cyffredinol:

Dangosodd ein canfyddiadau dîm clinigol ymroddedig a brwdfrydig a oedd yn ymdrechu i ddarparu gofal diogel ac effeithiol i gleifion mewn amgylchedd glân a thaclus. Yn ôl ein hadolygiad o fesurau atal a rheoli heintiau, roedd y mesurau hyn yn gadarn ac yn unol â'r canllawiau. Fodd bynnag, gwelsom fod llwch ar rai ardaloedd lefel uchel fel rheiliau llenni preifatrwydd o hyd.

Roedd cofnodion meddygol y cleifion yn gynhwysfawr, yn glir ac yn hawdd eu deall, ac roedd codau Read priodol yn cael eu defnyddio.

Roedd meddyginiaethau yr oedd angen eu cadw mewn oergell wedi'u storio'n briodol er mwyn sicrhau cydymffurfiaeth â'r gofynion cadwyn oer. Roedd y cyffuriau a'r cyfarpar brys yn cael eu harchwilio'n unol â chanllawiau Cyngor Dadebru'r DU.

Roedd y gweithdrefnau diogelu yn cydymffurfio â'r hyn sy'n ofynnol gan weithdrefnau Diogelu Cymru Gyfan ac roedd y staff yn ymwybodol o'r weithdrefn i'w dilyn pe na fyddai plentyn yn mynychu ei apwyntiad.

Roedd atgyfeiriadau at ofal eilaidd yn cael eu hanfon drwy Borth Cyfathrebu Clinigol Cymru gan y clinigydd a oedd yn atgyfeirio neu aelod o staff gweinyddol y practis. Fodd bynnag, nid oedd yr atgyfeiriadau hyn yn cael eu holrhain fel mater o drefn, a byddem yn argymhell y dylai'r practis ystyried rhoi proses archwilio ar waith i sicrhau ei fod yn gweithredu'n briodol mewn perthynas ag atgyfeiriadau, yn enwedig i'r cleifion hynny a oedd yn cael eu hatgyfeirio at ofal eilaidd fel achosion brys lle ceir amheuan o ganser.

Er bod padiau a deunyddiau presgripsiwn yn cael eu storio mewn ardal ddiogel, dylid cadw cofnodlyfr er mwyn sicrhau bod modd cwblhau archwiliad os ceir achos o fynediad heb awdurdod.

Dylai'r practis hefyd ystyried gwella'r lloriau yn yr ardaloedd o'r practis i staff yn unig er mwyn sicrhau bod staff yn cael eu diogelu rhag achosion o faglu a chwmpo y gellid eu hosgoi, yn unol â chanllawiau iechyd a diogelwch. At hynny, rhaid i'r practis ystyried gwelliannau i ddiogelwch y practis gan ystyried bod eiddo â thenantiaid yn rhan o'r adeilad. |

Rydym yn argymhell y gall y gwasanaeth wella'r canlynol:

- Gwella diogelwch eitemau presgripsiwn drwy sicrhau y caiff cofnodlyfr ei gadw o rifau batsh a gedwir yn y practis, y rhai a gymerwyd gan glinigwyr sy'n rhagnodi ac unrhyw eitemau presgripsiwn a ddinistriwyd
- Gwella diogelwch y practis er mwyn atal achosion o fynediad o'r eiddo â thenantiaid sy'n rhan o adeilad y practis
- Archwiliad o atgyfeiriadau a wneir drwy Borth Cyfathrebu Clinigol Cymru er mwyn sicrhau bod y timau gofal eilaidd wedi ymdrin â'r atgyfeiriadau hyn ac wedi'u prosesu'n briodol. Byddai hyn yn arbennig o briodol mewn perthynas ag atgyfeiriadau sy'n dilyn y llwybr ar gyfer achosion brys lle ceir amheuan o ganser (USC). Yn ogystal, rydym yn argymhell y dylai'r practis ystyried archwilio cyfraddau atgyfeirio at ofal eilaidd er mwyn nodi themâu a thueddiadau allweddol. |

Dyma beth roedd y gwasanaeth yn ei wneud yn dda:

- Trefn gadarn ar gyfer anfon rhybuddion diogelwch cleifion
- Gweithdrefnau cadarn ar gyfer gwirio'r cyffuriau a'r cyfarpar brys a chynnal meddyginiaethau cadwyn oer
- Cydymffurfiaeth â chanllawiau atal a rheoli heintiau, gydag archwiliadau atal a rheoli heintiau wedi'u cwblhau'n ddiweddar
- Gweithdrefnau diogelu priodol. |

## **Ansawdd Rheolaeth ac Arweinyddiaeth**

Crynodeb cyffredinol:

Roedd y prosesau rheolaeth ac arweinyddiaeth ym Meddygfa Bryngwyn yn ymddangos yn gadarn. Gwelsom fod llinellau adrodd clir ar gael i'r staff, a bod tîm rheoli ac uwch dîm y practis yn ymroddedig ac yn frwdfrydig. Roedd y cyfleusterau i'r staff yn ddigonol ond roedd angen eu diweddarau.



Roedd lefelau cydymffurfiaeth â hyfforddiant gorfodol yn dda. Fodd bynnag, byddem yn argymhell y dylid ailgyflwyno arfarniadau blynyddol ar gyfer y staff, er mwyn nodi unrhyw anghenion hyfforddi posibl neu ddyheadau o ran rôl.

Nid oedd polisi cwynion y practis a oedd ar gael i'r cleifion wedi'i gwblhau'n briodol ac roedd angen ei adolygu. Cafodd hyn ei adlewyrchu yn safbwyntiau'r cleifion a nodwyd fel rhan o holiadur cleifion AGIC.

Roedd angen gwella'r trefniadau ar gyfer casglu adborth gan gleifion hefyd. Gallai hyn gael ei annog ymhellach drwy ddefnyddio bwrdd arddangos 'Dywedoch Chi, Gwnaethom Ni' yn ystafell aros y cleifion, yn dangos y newidiadau a wnaed i'r practis o ganlyniad i syniadau ac awgrymiadau gan gleifion. |

Rydym yn argymhell y gall y gwasanaeth wella'r canlynol:

- Rhaid i'r practis sicrhau bod pob aelod o'r staff yn cael arfarniad blynyddol
- Adolygu polisi Cwynion y practis er mwyn sicrhau ei fod yn darparu'r holl fanylion sydd eu hangen i helpu ac i alluogi'r cleifion i wneud cwyn.
- Defnyddio bwrdd arddangos 'Dywedoch Chi, Gwnaethom Ni' i annog cleifion i roi adborth. |

Dyma beth roedd y gwasanaeth yn ei wneud yn dda:

- Roedd tîm rheoli'r practis yn ymroddedig ac yn frwdfrydig ac roedd rheolwr y practis yn aelod o sawl fforwm gofal sylfaenol
- Ymgysylltu'n dda â chlwstwr y practis
- Roedd wedi cwblhau'r pecyn cymorth llywodraethu gwybodaeth yn ddiweddar er mwyn sicrhau ei fod yn cydymffurfio â'r gofynion
- Roedd wedi cynnal adolygiad diweddar o'r polisiâu a'r gweithdrefnau sydd ar gael i bob aelod o'r staff. |

Mae manylion y pryderon am ddiogelwch cleifion a'r gwelliannau a'r camau unioni sydd eu hangen ar unwaith yn [Atodiad B](#).

## 3. Yr hyn a nodwyd gennym

### Ansawdd Profiad y Claf

#### Adborth gan Gleifion

Cyn ein harolygiad, gwahoddwyd y practis i ddosbarthu holiaduron AGIC i'r cleifion er mwyn cael eu barn ar y gwasanaeth a ddarperir yn y practis. Ar ddiwrnod yr arolygiad, siaradodd ein harolygwyr â chleifion hefyd er mwyn cael gwybod am eu profiadau yn y practis. Roedd sylwadau'r cleifion yn cynnwys y canlynol:

*“Mae fy meddyg teulu'n wych; Byddwn i'n dweud mai dyma un o'r rhai gorau a gefais erioed. Mae hi'n garedig ac yn dda am wrando. Mae hi'n drwyadl iawn ac yn ystyried pob un o'm hanghenion yn fanwl. Ni allaf ddiolch digon iddi am y gofal rwy'n ei gael. Fodd bynnag, mae angen adnewyddu gweithdrefnau'r Feddygfa gan eu bod yn hen ffasiwn. Byddai rhoi system trefnu apwyntiadau ar-lein ar waith o gymorth. Mae'r dderbynfa yn agored iawn ac nid oes unrhyw breifatrwydd o gwbl pan fydd angen i chi ddweud eich enw, eich dyddiad geni a'ch cyfeiriad.”*

*“Y gallu i gysylltu â'r feddygfa yw'r peth gwaethaf yn y practis. Dydw i byth wedi gorfod gwneud apwyntiad ar yr un diwrnod ond mae'n anodd iawn cael gafael ar unrhyw un i drefnu apwyntiad cyffredinol.”*

*“Mae lefel y gwasanaeth yn wael iawn. Rwyf wedi rhoi'r gorau i geisio cael gofal gan nad ydyn nhw byth yn fodlon ein gweld ni ar adeg gyfleus.”*

*“Dim ond am gyfnod byr rydw i wedi bod gyda'r practis ond mae'n rhaid imi ddweud bod y gwasanaeth rydw i wedi'i gael wedi bod o'r radd flaenaf. Mae'r nyrsys mor gyfeillgar ac yn barod i helpu. Mae'r derbynyddion yn groesawgar a dydyn nhw byth yn gwneud i chi deimlo fel baich.”*

#### Yn Canolbwyntio ar yr Unigolyn

##### Hybu Iechyd

Ar ddiwrnod ein hymweliad, gwelsom fod cyflenwad da o gyngor a gwybodaeth hybu iechyd ysgrifenedig ar gael i gleifion yn y practis. Roedd gan yr ardal aros i gleifion sawl hysbysfwrdd a sgrin deledu fawr a oedd yn dangos gwybodaeth yn hybu ffordd iach o fyw ac roedd gan y practis nyrs ddiabetig arbenigol.

Roedd y practis wedi darparu hyfforddiant i dîm y dderbynfa er mwyn rhoi'r sgiliau iddynt fod yn hyrwyddwyr rhoi'r gorau i smygu. Byddai meddygon teulu yn hyrwyddo'r fenter rhoi'r gorau i smygu "helpa fi i stopio" a gaiff ei rhedeg gan Iechyd Cyhoeddus Cymru yn ystod ymgynghoriadau.

Er nad oedd y practis yn cynnig gwasanaeth ffisiotherapi mewnol, roedd cleifion yn gallu hunangyfeirio at wasanaeth lleol a gaiff ei redeg gan y bwrdd iechyd. Gallai cleifion nad oeddent yn siŵr sut i wneud hyn gael eu hatgyfeirio gan swyddogion llywio gofal y practis heb fod angen iddynt wneud apwyntiad ymlaen llaw gyda meddyg teulu.

Dywedwyd wrthym gan uwch-aelodau o staff fod y practis wedi cynnig brechiad rhag ffliw'r gaeaf a brechlyn COVID-19 i gleifion yn flaenorol, a bod amrywiaeth o glinigau brechu wedi cael eu cynnig i gleifion eu mynychu, gan gynnwys ar benwythnosau a gyda'r nos.

Byddai rhwydweithiau gofalwyr lleol, sefydliadau rhoi'r gorau i smygu ac Age Concern yn mynychu clinigau brechu ar benwythnosau er mwyn i gleifion allu gofyn am gyngor a chymorth pellach pe byddai eu hangen arnynt. Ar adeg ein hymweliad, roedd gwaith paratoi a chynllunio yn mynd rhagddo er mwyn cynnig brechiadau gaeaf eleni.

Roedd cymorth a chyngor iechyd meddwl ar gael drwy ystod o ddulliau gwahanol. Roedd gwybodaeth ar ffurf templed yn cael ei rhoi i'r swyddogion llywio gofal pe byddai cleifion yn ffonio'r practis am gymorth. Roedd ymarferydd llesiant seiciatrig a therapydd galwedigaethol iechyd meddwl ar gael i gleifion atgyfeirio eu hunain atynt. Roedd sgrin deledu'r practis hefyd yn cyfeirio cleifion at sefydliadau a allai rhoi cymorth a chyngor iechyd meddwl.

Roedd gwefan llawn gwybodaeth y practis yn galluogi cleifion â chyfleusterau digidol i drefnu presgripsiynau rheolaidd ac apwyntiadau yn y practis. Roedd gwybodaeth ar gael hefyd am amrywiaeth o wahanol gyflyrau meddygol, drwy ddolenni i wefan y GIG. Er mwyn hwyluso hygyrchedd, roedd teclynnau (*widjets*) wedi'u cynnwys fel rhan o wefan y practis er mwyn gallu addasu'r testun i'r darlennydd a'i gyfieithu'n awtomataidd.

### **Gofal urddasol a pharchus**

Gwelsom dîm o staff cyfeillgar yn y dderbynfa a oedd, ar y cyfan, yn cyfarch cleifion mewn modd proffesiynol a gofalgar.

Fodd bynnag, gwelsom nad oedd staff y dderbynfa bob amser yn defnyddio'r gwasanaeth cyfieithu dros y ffôn neu dros fideo sydd ar gael yn brydlon pan oedd

rhwystr iaith yn bodoli. Gwelsom un achlysur lle roedd y claf a'r derbynnydd, yn ôl pob tebyg, yn ei chael hi'n anodd deall ei gilydd.

**Rydym yn argymhell y dylai'r practis sicrhau bod y staff yn ymwybodol o'r cyfleusterau sydd ar waith i helpu cleifion â rhwystr iaith.**

Roedd gan y practis system galw cleifion electronig a oedd yn defnyddio'r sgrin deledu yn yr ardal aros. Fodd bynnag, ar ddiwrnod ein hymweliad, nid oedd y system yn gweithio, ac yn lle hynny, roedd y staff clinigol yn galw'r cleifion i'w hapwyntiadau ar lafar. Ar adegau, roedd y staff yn galw mewn ffordd amhriodol o uchel ac nid oedd hynny bob amser yn cynnal urddas y cleifion.

**Rydym yn argymhell y dylai'r practis roi polisi neu system ar waith i sicrhau y caiff urddas y cleifion ei gynnal pan na fydd y system galw cleifion electronig yn gweithio.**

O'r cleifion a ymatebodd i holiadur AGIC, nododd y rhan fwyaf eu bod yn teimlo eu bod wedi cael eu trin ag urddas a pharch gan y practis a bod mesurau wedi cael eu cymryd i ddiogelu eu preifatrwydd.

Er i ni gael gwybod bod modd cynnal galwadau ffôn a sgysiau wyneb yn wyneb o natur sensitif mewn ardal wrth ochr prif ddesg y dderbynfa, roedd bron i hanner ymatebwyr holiadur AGIC yn teimlo na allent siarad ag aelod o staff y dderbynfa heb iddynt gael eu gorglywed.

**Rhaid i'r practis sicrhau bod cleifion sy'n siarad wrth ddesg y dderbynfa yn gallu gwneud hynny mewn ffordd sy'n cynnal eu preifatrwydd, eu hurddas a'u cyfrinachedd.**

Nid oedd yr ystafelloedd ymgynghori na'r ystafelloedd trin wedi'u lleoli ger y brif ardal aros. Roedd drysau'r ystafelloedd ymgynghori bob amser yn cael eu cadw ar gau pan oeddent yn cael eu defnyddio ac nid oedd modd gweld drwy'r ffenestri. Gwelsom fod y rhan fwyaf o'r ystafelloedd ymgynghori yn cynnwys llenni preifatrwydd o amgylch y gwelyau archwilio er mwyn gwarchod urddas y cleifion, ond nid oedd llenni o'r fath ar gael yn un o'r ystafelloedd.

**Rhaid i'r practis sicrhau bod llenni preifatrwydd ar gael.**

Dywedodd uwch-aelodau staff y practis wrthym fod hebryngwyr gwrywaidd a benywaidd ar gael, ac roedd sawl poster i'w gweld yn yr ardal aros yn hysbysebu'r gwasanaeth hwn i gleifion. Roedd yr hebryngwyr benywaidd yn aelodau o'r tîm nyrsio. Un o feddygon teulu'r practis oedd yr hebryngwyr gwrywaidd. Dywedwyd

wrthym fod pob aelod o'r staff wedi cael hyfforddiant priodol ar gyfer y rôl hon, a rhoddwyd copi o bolisi hebryngwyr i ni a oedd wedi cael ei adolygu'n ddiweddar. ]

## Amserol

### Gofal Amserol

Cawsom gopi o bolisi mynediad y practis. Roedd hwn yn cynnwys manylion sut i gofrestru â'r practis a'r trefniadau ar gyfer gwneud apwyntiad. Rhoddodd uwch-aelodau o'r staff wybod i ni y byddai angen i gleifion sy'n dymuno cofrestru â'r practis ddarparu prawf adnabod ffotograffig. Gall hyn greu rhwystr i ofal i gleifion nad oes ganddynt brawf adnabod ffotograffig ac nid yw bellach yn ofyniad sy'n cael ei gymeradwyo gan y bwrdd iechyd lleol.

### Rhaid i'r practis roi'r gorau i'r gofyniad i gleifion newydd sy'n cofrestru ddarparu prawf adnabod ffotograffig.

Roedd system apwyntiadau'r practis yn cynnwys ymgynghoriadau wyneb yn wyneb ac o bell a gofynnwyd i'r cleifion roi gwybod i'r swyddog llywio gofal pa un roeddent yn ei ffafrio pan oeddent yn ffonio i drefnu apwyntiad.

Gallai'r cleifion drefnu apwyntiad yn unol â'u hanghenion, ac roedd mynediad i apwyntiadau brys drwy glinigau mynediad cyflym dyddiol. Gellid trefnu apwyntiadau cyffredinol hyd at bedair wythnos ymlaen llaw gyda meddyg teulu neu Uwch-ymarferydd Nyrso.

Roedd cleifion â mynediad digidol yr oedd angen ymgynghoriad nad yw'n un brys arnynt yn cael eu hannog i drefnu apwyntiad gan ddefnyddio E-consult a byddent yn cael ymateb o fewn dau ddiwrnod gwaith. Neu, gellid cysylltu â'r practis drwy Fy Iechyd Ar-lein neu drwy e-bost.

Roedd templed llywio gofal clir a chadarn ar gael i'r staff gyfeirio cleifion at wasanaethau mwy priodol lle bo angen.

O'r cleifion a gwblhaodd holiadur AGIC, nododd y rhan fwyaf iddynt gael dewis math o apwyntiad a'u bod yn fodlon ar y math o apwyntiad a gynigiwyd. Roedd y mwyafrif o'r cleifion yn gwybod sut i gael gafael ar wasanaethau meddyg teulu y tu allan i oriau.

Nododd bron pawb a ymatebodd i holiadur AGIC eu bod yn fodlon ar oriau agor y practis a'u bod yn teimlo y gallant gysylltu â'r practis pan fo angen, naill ai dros y

ffôn neu ar-lein. Nododd y rhan fwyaf o'r cleifion fod modd iddynt gael apwyntiad ar yr un diwrnod os oedd angen un arnynt a bod apwyntiadau cyffredinol ar gael.

Cafwyd y sylwadau canlynol:

*“Arhosiad hir am apwyntiad wyneb yn wyneb. Rwy'n methu â threfnu apwyntiad ar-lein ac yn aros yn hir ar y ffôn ond mae'r e-bost yn gweithio. Anfonais neges ysgrifenedig y tro diwethaf ond bu'n rhaid i mi aros 7 wythnos cyn y gallwn weld fy meddyg teulu.”*

*“Ni chefais gynnig dewis o ran y math o apwyntiad. Ond nid yw hyn yn achosi unrhyw broblem”*

## Teg

### Cyfathrebu ac iaith

Gwefan y practis oedd prif ddull cyfathrebu'r practis i hysbysu cleifion ynghylch unrhyw newidiadau i weithdrefnau'r practis. Cafodd ei dylunio er mwyn gallu dangos gwybodaeth ysgrifenedig yn y fformat mwyaf hygyrch neu er mwyn ei darllen allan yn uchel, gan alluogi cleifion i addasu'r wybodaeth ysgrifenedig i weddu i'w hanghenion. Roedd modd cyfieithu'r wefan i ystod eang o ieithoedd hefyd.

I gleifion heb fynediad i ddyfais ddigidol, byddai nodiadau'n cael eu cysylltu â ffurflenni presgripsiynau rheolaidd a byddai'r cleifion yn cael eu hysbysu drwy negeseuon wedi'u recordio ymlaen llaw ar system ffôn y practis. Byddai gwybodaeth hefyd yn cael ei harddangos yn yr ardal aros. Mewn rhai achosion, byddai llythyron yn cael eu hanfon i gyfeiriad cofrestredig y cleifion.

Rhoddodd uwch-aelodau o'r staff wybod i ni fod rhai dogfennau cleifion ar gael mewn fformatau amgen fel print mawr neu fersiynau hawdd eu deall fel mater o drefn. Un enghraifft a ddarparwyd o hyn oedd ffurflenni cydsynio i gleifion dan 16 oed.

Cawsom gopi o bolisi cydsynio cynhwysfawr. Roedd hyn yn sicrhau bod pob claf yn gallu rhoi cydsyniad ar sail gwybodaeth a bod y cleifion hynny heb alluedd yn cael eu diogelu'n briodol.

Gwelsom fod nifer o arwyddion a phosteri dwyieithog yn y practis ac roedd taflenni dwyieithog ar gael i gleifion yn unol â'r 'Cynnig Rhagweithiol' ar gyfer y Gymraeg. Fodd bynnag, nid oedd gan y practis unrhyw staff a oedd yn siarad Cymraeg. Er mwyn darparu ar gyfer cleifion a oedd yn dymuno cyfathrebu drwy gyfrwng y Gymraeg, roedd gwasanaeth cyfieithu dros y ffôn neu dros fideo yn cael ei

ddarparu gan y bwrdd iechyd. Fodd bynnag, roedd gan y practis sawl aelod o staff a oedd yn rhugl mewn sawl iaith wahanol.

O ganlyniad i Asesiad o'r Effaith ar Gydraddoldeb a gwblhawyd yn ddiweddar, roedd y practis yn parhau i roi gwybodaeth mewn ffordd hygrych.

Roedd y rhan fwyaf o'r rhai a ymatebodd i holiadur AGIC o'r farn fod y meddyg teulu wedi esbonio pethau'n dda iddynt ac wedi ateb eu cwestiynau. Roedd y rhan fwyaf o'r cleifion a atebodd yn teimlo eu bod yn cael eu cynnwys mewn penderfyniadau ynglŷn â'u gofal iechyd. |

### **Hawliau a Chydraddoldeb**

Roedd gan y practis faes parcio bach y tu ôl i'r adeilad i gleifion ei ddefnyddio. Roedd drysau awtomataidd i brif fynedfa'r practis a mynediad gwastad drwy'r adeilad yn galluogi cleifion mewn cadeiriau olwyn neu gleifion â gofynion symudedd i gael mynediad yn hawdd. Roedd system dolen sain ar gael i gleifion ag amhariad ar y clyw.

Os oedd angen addasiadau rhesymol er mwyn i gleifion allu defnyddio gwasanaethau'r practis, er enghraifft apwyntiad ar amser penodol o'r dydd, roedd y practis yn anelu at ddiwallu'r anghenion hynny.

Roedd Hyrwyddwr Gofalwyr dynodedig ar waith yn y practis er mwyn sicrhau y gallai gofalwyr di-dâl gael asesiad o anghenion gofalwyr i gael cymorth, cyngor ac arweiniad pellach. O'r rhai a ymatebodd i holiadur AGIC, dywedodd pedwar ohonynt eu bod yn gofalu am unigolyn ag anabledau, anghenion gofal hirdymor neu salwch angheuol. Ni wnaeth unrhyw un o'r gofalwyr a ymatebodd i holiadur AGIC nodi ei fod wedi cael cynnig asesiad o'i anghenion fel gofalwr. Ni wnaeth unrhyw un ohonynt nodi ei fod wedi cael manylion sefydliadau neu grwpiau cymorth a allai ddarparu gwybodaeth a chymorth i ofalwyr.

**Rhaid i'r practis sicrhau y caiff gofalwyr eu nodi'n brydlon ac y cânt gynnig asesiad o'u hanghenion fel gofalwr. Rhaid i ofalwyr hefyd gael manylion sefydliadau neu rwydweithiau cymorth a all ddarparu gwybodaeth a chymorth.**

Roedd y practis yn cymryd camau rhagweithiol i barchu hawliau cleifion trawsryweddol. Gwelsom fod cleifion trawsryweddol yn cael eu trin mewn modd sensitif, a bod y practis yn ymateb yn brydlon i unrhyw ddatgeliad. Dywedwyd wrthym y byddai cofnodion yn cael eu newid i adlewyrchu'r defnydd o unrhyw enw newydd a rhagenwau er mwyn sicrhau eu bod yn cael eu cadw yn y man priodol.

Cawsom gopi o bolisi Cydraddoldeb ac Amrywiaeth y practis. Roedd wedi cael ei adolygu'n ddiweddar ac roedd ar gael i bob aelod o'r staff. Roedd pob aelod o'r

staff wedi cwblhau hyfforddiant ar gydraddoldeb ac amrywiaeth fel rhan o'r gofynion hyfforddiant gorfodol. |



# Darparu Gofal Diogel ac Effeithiol

## Diogel

### Rheoli Risg

Roedd ystafelloedd trin clinigol y practis yn daclus ac yn groesawgar i bob golwg, ac nid oedd unrhyw eitemau diangen i'w gweld. Roedd biniau offer miniog yn cael eu cadw mewn man diogel y tu hwnt i gyrraedd plant.

Nodwyd gennym bod y carpedi yn yr ardaloedd o'r practis i staff yn unig mewn cyflwr gwael, a bod llawer ohonynt wedi rhaflio, yn rhydd ac angen eu newid er mwyn atal staff rhag baglu a chwympo.

**Rhaid i'r practis ystyried newid y lloriau sy'n bodoli ar hyn o bryd ar lawr cyntaf y practis.**

Roedd fflat preswyl hunangynhwysol yn rhan o adeilad y practis ac roedd tenantiaid yn byw ynddo ar hyn o bryd. Roedd yn ymddangos bod gan y fflat hwn fynediad uniongyrchol i'r practis drwy ddrws ar lawr cyntaf yr adeilad. Er ei fod wedi'i gloi yn ystod ein hymweliad, ni allai'r staff fod yn siŵr nad oedd modd cael mynediad i'r practis. Yn sgil natur gyfrinachol a sensitif y cofnodion a'r feddyginiaeth a ddelir yn y practis, ni chawsom sicrwydd fod lefelau diogelwch digonol i atal mynediad heb awdurdod.

**Rhaid i'r practis sicrhau bod diogelwch safle'r practis yn cael ei gynnal ac y caiff mynediad o'r eiddo preswyl cyfagos ei atal bob amser.**

Cawsom gopi o Gynllun Parhad Busnes y practis. Roedd y cynllun hwn wedi cael ei adolygu'n ddiweddar ac yn cynnwys yr holl fanylion angenrheidiol i sicrhau bod camau gweithredu priodol wedi'u cymryd i fynd i'r afael â digwyddiadau nas rhagwelwyd. Roedd aelodau allweddol o staff y practis yn cadw copi o'r cynllun oddi ar y safle rhag ofn na fyddai modd cael mynediad i'r practis ac roedd hwn yn cynnwys rhifau ffôn allweddol ar gyfer staff a chyfleustodau.

Dangosodd trafodaethau ag uwch-aelodau o'r staff drefn gadarn ar gyfer anfon rhybuddion diogelwch cleifion. Rheolwr y practis oedd yn gyfrifol am hyn.

Roedd dadansoddiad o ddigwyddiadau o bwys yn cael ei gynnal yn ystod cyfarfodydd y practis gyda'r aelodau perthnasol o staff. Byddai cofnodion o'r cyfarfodydd hyn yn cael eu rhannu drwy e-bost er mwyn hwyluso ymdrechion dysgu ar y cyd.

Roedd y staff yn ymwybodol o'r broses i'w dilyn pe bai angen iddynt alw am help ar frys. Byddent yn gwneud hyn drwy bwysu botwm galw ar feddalwedd y practis a fyddai'n rhybuddio pob defnyddiwr. Pe byddai hyn yn digwydd, byddai un swyddog llywio gofal yn gyfrifol am ymateb a byddai'n darparu cymorth mewn argyfwng fel y bo angen.

Byddai cleifion y mae angen ambiwlans arnynt yn cael eu cludo gan ffrind neu berthynas pe byddai'r amser aros am ambiwlans yn hir. |

### **Atal a Rheoli Heintiau a Dihalogi**

O'r cleifion a ymatebodd i'n holiadur, nododd y rhan fwyaf ohonynt eu bod yn teimlo bod y practis yn lân iawn a bod hylif diheintio dwylo ar gael yn ogystal ag arwyddion yn esbonio beth y dylech ei wneud os bydd gennych symptomau afiechyd a drosglwyddir drwy anadlu. Roedd y rhan fwyaf o'r rhai a ymatebodd i'r holiadur yn fodlon bod y staff gofal iechyd yn golchi eu dwylo cyn ac ar ôl eu trin. Nododd naw o'r unigolion a ymatebodd i'r holiadur eu bod yn mynychu er mwyn cael triniaeth fewnwithiol. Atebodd y mwyafrif helaeth fod y staff wedi gwisgo menig yn ystod y driniaeth, bod y cyfarpar a ddefnyddiwyd wedi cael ei becynnu'n unigol ac wedi'i ddiheintio i bob golwg a bod cadachau gwrthfacterol wedi'u defnyddio i lanhau'r croen cyn dechrau'r driniaeth.

Roedd y practis wedi cadw rhai o'r rhagofalon a roddwyd ar waith yn wreiddiol mewn ymateb i bandemig COVID-19. Roedd hyn yn cynnwys sgrin Perspex wrth ddesg y dderbynfa, yn ogystal â darparu masgiau wyneb a hylif diheintio dwylo i gleifion. Gwelsom sawl gorsaf hylif diheintio dwylo ym mhob rhan o'r practis. Roedd y rhain yn cael eu hail-lenwi'n briodol.

Cawsom gopi o Bolisi Atal a Rheoli Heintiau'r practis. Roedd wedi cael ei adolygu'n ddiweddar ac roedd ar gael i bob aelod o'r staff drwy yriant a rennir ar system gyfrifiadurol y practis.

Dangosodd trafodaethau â'r staff fod pawb yn ymwybodol o'u rôl i gynnal safonau mewn perthynas ag atal a rheoli heintiau. Roedd hyn yn cael ei oruchwyllo gan arweinydd atal a rheoli heintiau'r practis sy'n aelod o'r tîm nyrsio.

Gwelsom fod yr amgylchedd clinigol o safon dda ar y cyfan. Roedd y lloriau a'r arwynebau gwaith wedi'u gwneud o ddeunydd y gellir ei sychu'n addas, gan olygu bod modd eu glanhau'n effeithiol, a gwelsom dystiolaeth o restrau glanhau a oedd yn cael eu cynnal yn briodol. Rhoddodd uwch-aelodau o'r staff wybod i ni fod contract ar waith gyda chwmni cofrestredig i lanhau'r practis. Gwelsom fod llwch ar rai ardaloedd lefel uchel fel rheiliau lleni mewn ardaloedd clinigol o hyd.

**Rydym yn argymhell y dylai'r practis roi cyfundrefn lanhau ar waith sy'n cynnwys glanhau a/neu dynnu llwch o ardaloedd lefel uchel.**

Roedd y llenni preifatrwydd clinigol o ddefnydd tafladwy addas, ac roedd dyddiad arnynt er mwyn gallu eu newid yn hawdd. Roedd eitemau untro yn cael eu defnyddio lle bynnag y bo'n bosibl.

Roedd arwyddion wrth bob sinc golchi dwylo i atgoffa'r staff a'r cleifion sut i olchi eu dwylo'n ddigonol ac roedd modd agor y tapiau gyda'r penelin.

Gwelsom fod cyfarpar diogelu personol (PPE) ar gael yn hawdd yn yr ardaloedd clinigol a nodwyd bod y practis yn gallu trin cleifion yn ddiogel pe byddent yn dod i'r practis â heintiau a drosglwyddir drwy anadlu heb beri risg i gleifion eraill. Roedd y staff wedi cael hyfforddiant ar y dulliau cywir ar gyfer gwisgo a diosg PPE a gwelsom drwy gydol yr arolygiad fod y staff yn gwisgo PPE wrth drin cleifion. Gwelsom fod y staff clinigol yn cydymffurfio â'r canllawiau o ran bod yn 'Noeth o dan y Penelin'.

### **Rheoli Meddyginiaethau**

Gellid gwneud ceisiadau am bresgripsiynau rheolaidd ar-lein drwy wefan y practis neu drwy gyflwyno cais ysgrifenedig yn bersonol i'r practis. Ar ôl derbyn ceisiadau am bresgripsiynau rheolaidd, cyfrifoldeb y clerics rhagnodi hyfforddedig oeddent a fyddai'n eu prosesu mewn ffordd briodol. Roedd gan y practis gydberthynas waith dda â'r fferyllfeydd lleol a fyddai'n casglu presgripsiynau wedi'u cwblhau o'r practis.

Er mwyn sicrhau bod cleifion yn parhau i gael y meddyginiaethau mwyaf priodol ar bresgripsiwn ac atal achosion posibl o orddefnyddio rhai meddyginiaethau, byddai angen i gleifion gael adolygiadau o'u meddyginiaeth yn ôl yr angen gyda fferyllfeydd neu feddyg teulu'r practis.

Dywedodd uwch-aelod o'r staff wrthym fod aelod o dîm rheoli'r practis yn cynnal archwiliad chwarterol o bresgripsiynau a oedd yn cael eu rhoi gan staff nad oeddent yn rhagnodwyr.

Roedd padiau presgripsiwn yn cael eu storio'n ddiogel mewn ystafell dan glo. Fodd bynnag, nid oedd y practis yn cadw cofnodlyfr o rifau batsh ar gyfer y ffurflenni presgripsiwn gwag a oedd yn cael eu cadw ar y safle. At hynny, nid oedd presgripsiynau a ddinistriwyd yn cael eu cofnodi i nodi nad oeddent yn cael eu defnyddio mwyach. Pe bai rhywun heb awdurdod yn cael gafael ar yr eitemau presgripsiwn hyn, byddai'r practis yn ei chael hi'n anodd olrhain y presgripsiynau yr effeithiwyd arnynt yn brydlon.

**Rydym yn argymhell y dylai'r practis wella diogelwch eitemau presgripsiwn drwy sicrhau y caiff cofnodlyfr ei gadw o rifau batsh a gedwir yn y practis, y rhai a gymerwyd gan glinigwyr sy'n rhagnodi ac unrhyw eitemau presgripsiwn a ddinistriwyd.**

Roedd gan y practis nifer cyfyngedig o feddyginiaethau ar y safle. Roedd y rhain yn cynnwys brechlyn rhag ffliw'r gaeaf i oedolion a phlant yn ogystal â'r brechlyn rhag COVID-19. Roedd brechlynnau yn cael eu storio mewn dwy oergell brechlynnau dynodedig yn y practis. Roedd y rhain wedi cael eu cynnal a'u cadw'n effeithiol ac roedd profion offer cludadwy wedi'u cynnal arnynt. Roedd polisi cadwyn oer cyfredol ar waith i sicrhau bod meddyginiaethau y mae angen eu cadw mewn oergell yn cael eu storio'n ddiogel, a rhoddwyd sicrwydd i ni fod y staff yn gwybod pa gamau i'w cymryd pe bai'r gadwyn oer yn cael ei thorri. Cawsom dystiolaeth hefyd o wiriadau tymheredd a gynhelir ddwywaith y dydd er mwyn dangos bod y staff yn cydymffurfio'n llwyr â'r polisi cadwyn oer. Gwelsom fod cofnodwyr data yn bresennol ar gyfer yr oergelloedd meddyginiaeth a dywedwyd wrthym fod hynny mewn ymateb i newid a wnaed yn sgil colli meddyginiaeth ar ôl toriad trydan.

Roedd gwiriadau cyffuriau a meddyginiaethau, gan gynnwys cyffuriau a chyfarpar brys, yn cael eu cynnal gan aelod o'r tîm nyrsio ac roedd cofnod o'r gwiriadau a gwblhawyd yn cael ei gadw yn ardal y dderbynfa. Canfu ein hadolygiad o'r meddyginiaethau a gedwir yn y practis fod dyddiadau'r holl feddyginiaethau yn gyfredol a bod y rhan fwyaf ohonynt yn cael eu storio'n briodol. Fodd bynnag, gwelsom fod rhai meddyginiaethau yn cael eu storio mewn cwpwrdd heb ei gloi mewn ardal glinigol.

**Er mwyn sicrhau y caiff y rhain eu storio'n ddiogel, rydym yn argymhell y dylai meddyginiaethau gael eu storio mewn cwpwrdd wedi'i gloi pan nad oes eu hangen. |**

### **Diogelu Plant ac Oedolion**

[Gwnaethom edrych ar y polisiau, y gweithdrefnau a'r hyfforddiant diogelu yn y practis. Roedd gan y practis ddau arweinydd diogelu ac roeddent yn rhannu'r cyfrifoldeb o ran diogelu plant ac oedolion agored i niwed.

Cawsom gopi o fatrics hyfforddiant i ddangos cydymffurfiaeth â lefelau priodol o hyfforddiant diogelu, ac roedd yn ofynnol i'r staff clinigol gwblhau hyfforddiant hyd at lefel 3 ac i staff anghlinigol gwblhau hyfforddiant hyd at lefel 2.

Gwelsom dystiolaeth o bolisi diogelu a oedd wedi'i adolygu'n ddiweddar ac a oedd yn cydymffurfio â Gweithdrefnau Diogelu Cymru Gyfan. Roedd hwn yn cynnwys manylion y camau gweithredu i'w cymryd pe bai gan y staff unrhyw bryderon diogelu, gan gynnwys rhifau ffôn a manylion cyswllt arweinwyr diogelu'r awdurdod

lleol. Roedd y polisi hwn ar gael i bob aelod o'r staff ac roedd siartiau llif ar gael yn yr ystafelloedd clinigol er mwyn atgoffa'r staff.

Roedd plant nad oedd yn mynychu apwyntiadau yn cael eu holrhain yn unol â'r polisi diogelu. Roedd gweithdrefn ar waith i sicrhau bod modd i'r staff adnabod cofnodion meddygol plant â statws diogelu, ynghyd â'u rhieni/gofalwr a'u brodyr a'u chwiorydd. Roedd hyn yn cynnwys dynodwr yng nghofnodion y cleifion i nodi bod plentyn "yn wynebu risg". Dim ond pan fyddai'r practis wedi cael hysbysiad gan yr awdurdod lleol i wneud hynny y byddai'r dynodwr hwn yn cael ei dynnu oddi ar y cofnodion.

Nododd trafodaethau ag uwch-aelodau o'r staff rwystredigaeth mewn perthynas â diffyg presenoldeb mewn cyfarfodydd tîm amlddisgyblaethol ar gyfer diogelu gan y tîm gofal sylfaenol ehangach. Er mwyn sicrhau bod ymwelwyr iechyd a gweithwyr gofal sylfaenol proffesiynol yn cael y wybodaeth ddiweddaraf, byddai rheolwr y practis yn anfon gwybodaeth o archwiliadau chwarterol yr oedd yn eu cynnal. Gwelsom fod diogelu hefyd yn eitem ar yr agenda yng nghyfarfodydd misol y staff yn y practis.

### **Rheoli Dyfeisiau a Chyfarpar Meddygol**

Gwelsom fod y cyfarpar a'r dyfeisiau yn y practis yn cael eu cynnal a'u cadw'n dda, a'u bod mewn cyflwr da. Gwelsom dystiolaeth fod Profion Offer Cludadwy wedi cael eu cynnal yn ddiweddar ar y cyfarpar trydanol, a oedd yn dangos ei fod yn cydymffurfio â safonau iechyd a diogelwch.

Gwnaethom edrych ar y cyfarpar brys a oedd yn y practis. Roedd y cyfarpar hwn yn cydymffurfio â chanllawiau Cyngor Dadebru'r DU ac yn cael ei wirio'n wythnosol.

## **Effeithiol**

### **Gofal Effeithiol**

Wrth drafod ag uwch-aelodau o staff y practis, gwelsom eu bod yn dîm ymrwymedig a oedd yn gweithio'n galed i ddarparu gofal diogel ac effeithiol i gleifion. Roedd rheolwr y practis yn aelod o wahanol grwpiau a fforymau lleol a oedd yn sicrhau bod y staff yn cael y wybodaeth ddiweddaraf o ran arferion gorau a'u bod yn parhau i weithio'n unol â chanllawiau cenedlaethol a phroffesiynol. Byddai diweddariadau i ganllawiau NICE yn cael eu hanfon yn electronig at reolwr y practis a fyddai'n eu dosbarthu i'r staff.

Byddai newidiadau i ganllawiau yn cael eu hanfon yn electronig at y staff, a byddai cyfarfodydd anffurfiol yn cynnig cyfle i drafod unrhyw ddiweddariadau. Byddai

llwybr byr hefyd ar gael ar gyfrifiaduron y practis er mwyn i'r staff gyfeirio atynt yn hawdd.

Byddai dadansoddiad o ddiwyddiadau o bwys yn cael ei gynnal yn fewnol, gan ddilyn templed adrodd penodedig. Rhoddwyd enghreifftiau o hyn i ni a gwelsom dystiolaeth o ddysgu a gwella yn dilyn digwyddiad o bwys. Roedd adroddiadau ysgrifenedig yn cynnwys manylion am unrhyw gamau dilynol a oedd yn ofynnol a byddent yn cael eu trafod yng nghyfarfodydd tîm y practis.

Roedd atgyfeiriadau at ofal eilaidd yn cael eu prosesu naill ai gan ysgrifenyddion y practis neu gan y meddygon teulu ac yn cael eu hanfon drwy Borth Cyfathrebu Clinigol Cymru. Fodd bynnag, ni fyddai'r practis yn cymryd unrhyw gamau pellach mewn perthynas â'r atgyfeiriad i sicrhau bod y claf wedi cael apwyntiad, hyd nes y byddai'r claf yn cael ei weld gan y gwasanaeth gofal eilaidd. Rhoddodd uwch-aelodau o'r staff wybod i ni nad oedd proses archwilio gyfredol ar waith i archwilio cyfraddau atgyfeirio.

**Byddem yn argymhell y dylai'r practis ystyried archwiliad o atgyfeiriadau a wneir drwy Borth Cyfathrebu Clinigol Cymru er mwyn sicrhau bod y timau gofal eilaidd wedi ymdrin â'r atgyfeiriadau hyn ac wedi'u prosesu'n briodol. Byddai hyn yn arbennig o briodol mewn perthynas ag atgyfeiriadau sy'n dilyn y llwybr ar gyfer achosion brys lle ceir amheuan o ganser (USC). Yn ogystal, rydym yn argymhell y dylai'r practis ystyried archwilio cyfraddau atgyfeirio at ofal eilaidd er mwyn nodi themâu a thueddiadau allweddol.**

### **Cofnodion y cleifion**

Gwnaethom edrych ar sampl o gofnodion meddygol electronig 10 claf. Roedd y rhain wedi'u diogelu rhag mynediad heb awdurdod.

Wrth asesu'r cofnodion, gwelsom fod y broses o gadw cofnodion o ansawdd uchel iawn. Gwelsom fod y cofnodion yn glir, yn hawdd eu dilyn a'u deall ac ym mhob achos ond un, roeddent yn defnyddio codau Read priodol.

Gwelsom dystiolaeth fod cyngor cadarn yn cael ei roi i gleifion mewn perthynas â 'rhwydi diogelwch' a bod proses o ofyn am gydsyniad ar waith bob amser lle roedd angen hynny. Roedd unrhyw daflenni g wybodaeth a roddwyd i gleifion yn ystod ymgynghoriad yn cael eu cofnodi ac roedd y safonau o ran cofnodi trefniadau rheoli clefydau cronig yn dda.

Roedd profion gwaed i gleifion yn cael eu harchebu'n electronig ac yn cael eu cofnodi yn y cofnodion meddygol. |

# Ansawdd Rheolaeth ac Arweinyddiaeth

## Arweinyddiaeth

### Llywodraethu ac Arweinyddiaeth

Ar adeg ein harolygiad, roedd tri meddyg teulu sy'n bartneriaid yn y practis yn berchen ar Feddygfa Bryngwyn ac yn ei gweithredu. Roedd y practis yn rhan o rwydwaith gofal cymdogaeth Gorllewin Casnewydd, a dywedodd y staff fod hyn o fantais ac o gymorth i redeg y practis.

Roedd dau reolwr practis gwybodus a phrofiadol yn y practis. Ar y cyd â'r meddygon teulu a oedd yn bartneriaid yn y practis, roedd y practis yn cael ei redeg mewn ffordd gynaliadwy ac yn cael ei arwain yn dda.

Dywedwyd wrthym y byddai cyfarfodydd tîm cyfan yn cael eu cynnal bob chwarter, gyda chyfarfodydd llai a oedd yn canolbwyntio ar rolau penodol yn cael eu cynnal bob mis i'r staff clinigol a bob chwe mis i dîm y dderbynfa. Dywedodd uwch-aelodau o'r staff wrthym fod cyfarfodydd clinigol anffurfiol yn cael eu cynnal ar fore dydd Gwener; fodd bynnag, ni fyddai cofnodion fel arfer yn cael eu cymryd yn y cyfarfodydd hyn. Byddai rheolwyr y practis yn archwilio'r practis cyfan bob wythnos i sicrhau diogelwch yr adeilad a dywedwyd wrthym fod disgwyl i gyfarfod ar bresgripsiynau gael ei gynnal maes o law. Roedd y practis yn defnyddio ap negeseua ar gyfer ffonau symudol i drafod materion y tu allan i'r cyfarfodydd.

Datgelodd uwch-aelodau o'r staff mai addaswydd adeilad y practis, cyllid a recriwtio a chadw staff oedd y prif heriau roedd y practis yn eu hwynebu. Dywedwyd wrthym fod y gofod clinigol yn her benodol gan fod nifer yr aelodau o staff clinigol yn fwy na nifer yr ystafelloedd clinigol sydd ar gael. Mae staff medrus a phrofiadol hefyd wedi gadael y practis er mwyn ymgymryd â rolau mewn lleoliadau gofal eilaidd. Nododd yr uwch-aelodau o staff bryder penodol ynghylch yr achosion honedig o ymddygiad ymosodol gan gleifion roedd y staff llywio gofal yn eu hwynebu, gan nodi eu bod yn gwneud eu gorau i gefnogi'r aelodau o staff yr effeithiwyd arnynt.

Gwelsom fod gan y practis amrywiaeth o bolisiau a gweithdrefnau ar waith a oedd ar gael i bob aelod o'r staff. Roedd yr holl bolisiau y gwnaethom edrych arnynt yn ystod ein hymweliad wedi cael eu hadolygu'n ddiweddar ac yn gyfredol. |

## Y Gweithlu

### Gweithlu medrus a galluog

Gwnaethom siarad ag aelodau o staff o amrywiaeth o broffesiynau a oedd yn gweithio yn y practis a gwelsom fod y staff yn wybodus am eu rolau a'u



cyfrifoldebau a'u bod yn gweithio'n galed i ddarparu gwasanaeth o ansawdd i gleifion.

Gwelsom fod ffeiliau personol y staff yn cael eu storio'n ddiogel. Roedd yr holl ffeiliau a welsom yn cynnwys disgrifiad swydd dilys a oedd yn disgrifio'r rôl yn gywir a chontract cyflogaeth. Lle y bo angen, gwelsom fod y staff wedi cael gwiriadau gan y Gwasanaeth Datgelu a Gwahardd a bod geirdaon wedi cael eu casglu gan gyflogwyr blaenorol. Dywedwyd wrthym fod arfarniadau staff ar eu hôl hi ar hyn o bryd gan fod nifer o newidiadau wedi bod i'r uwch-dîm rheoli yn ystod y flwyddyn ddiwethaf.

**Rhaid i'r practis sicrhau bod pob aelod o'r staff yn cael arfarniad blynyddol.**

Roedd polisi goruchwyliaeth glinigol yn sicrhau bod cymorth ar gael i'r staff pan fo angen. Roedd cyfleoedd rheolaidd i fferylllydd clinigol annibynnol ac uwchymarferydd nyrsio'r practis siarad â'r meddyg teulu arweiniol. Roedd cyngor a chymorth yn cael eu rhoi drwy gydol y dydd a nodwyd bod y cyngor a'r cymorth yn gefnogol iawn.

Nodwyd bod amser yn cael ei ddyrannu i'r staff clinigol fel rhan o'u contractau iddynt gael cyfnodau absenoldeb astudio neu gwblhau rhaglenni datblygiad proffesiynol parhaus i fodloni gofynion ail-ddilysu cyrff proffesiynol. Darparwyd enghraifft o hyfforddiant a gwblhawyd gan y staff nyrsio ar ofal anadlol er mwyn helpu i reoli clefydau cronig yn well.

Byddai'n ofynnol i aelodau o staff newydd yn y practis gwblhau rhaglen sefydlu gynhwysfawr. Byddai'r broses yn cael ei dogfennu ac yn cael ei chymeradwyo gan uwch-aelod o'r staff.

Rhoddyd sicrwydd i ni y byddai'r staff yn cael eu cefnogi i fynegi pryder pe bai angen a chawsom gopi o bolisi Chwythu'r Chwiban y practis. Roedd wedi cael ei adolygu'n ddiweddar ac roedd ar gael i bob aelod o'r staff. |

## **Diwylliant**

### **Ymgysylltu â phobl, adborth a dysgu**

Roedd gan y practis bolisi a gweithdrefn cwynion a oedd ar gael i gleifion. Roedd y polisi cwynion yn unol â phroses y GIG, Gweithio i Wella. Gwnaethom nodi bod y polisi yn cynnwys amserlen ar gyfer ymateb a bod aelod dynodedig o'r staff yn gyfrifol am ymchwilio i'r gŵyn. Roedd hefyd yn cynnwys manylion sut y gellid uwchgyfeirio'r gŵyn pe na fyddai datrysiad yn cael ei ganfod. Fodd bynnag, polisi cyffredinol ydoedd ac nid oedd yn benodol i ardal y bwrdd iechyd lleol. At hynny,



gwelsom nad oedd y daflen cwynion yng nghefn y polisi wedi'i diweddarau i gynnwys manylion y practis, ac felly roedd angen ei hadolygu. Ategwyd hyn gan yr ymatebion a ddarparwyd i holiadur AGIC, gyda thros draean yr ymatebwyr yn nodi na fyddent yn gwybod sut i gwyno pe byddent am wneud hynny.

**Rhaid i'r practis adolygu a diweddarau'r Polisi Cwynion i sicrhau bod y manylion a ddarperir yn berthnasol i ardal y bwrdd iechyd lleol.**

Gwelsom fod y practis yn cadw cwynion ar ffeil yn electronig a darparwyd sampl i ni ei hadolygu. Gwelsom fod ymatebion i gwynion yn cael eu monitro er mwyn sicrhau cydymffurfiaeth â'r amserlenni y cytunwyd arnynt. Yn y sampl o gwynion a adolygwyd gennym, roedd pob un yn cynnwys ymateb addas oedd yn anelu at ddatrys y gŵyn yn ystod y cam cychwynnol. Roedd cleifion hefyd yn cael taflen Gweithio i Wella y GIG er mwyn iddynt allu uwchgyfeirio eu cwyn pe byddent am wneud hynny.

Dyweddodd y staff wrthym fod adborth ac awgrymiadau gan gleifion yn cael eu hannog. Roedd cofnodlyfr a oedd yn cael ei gadw gan dîm y dderbynfa yn eu galluogi i gofnodi cwynion, sylwadau ac awgrymiadau anffurfiol ac ar lafar. Fodd bynnag, nid oedd gan y practis unrhyw ddull ar gyfer dangos i gleifion pan fyddai sylwadau neu awgrymiadau wedi cael eu rhoi ar waith. Nododd y rhan fwyaf o'r rhai a ymatebodd i holiadur AGIC nad oedd y practis erioed wedi gofyn iddynt am eu profiad o'r gwasanaeth a ddarperir.

**Byddem yn argymhell y dylai'r practis roi dull mwy cadarn ar waith ar gyfer casglu adborth gan gleifion. Byddem hefyd yn argymhell y dylai'r practis ddefnyddio bwrdd arddangos 'Dywedoch chi, Gwnaethom Ni' er mwyn annog cleifion i roi adborth a chyfrannu at welliannau i'r practis.**

Roedd grŵp cyfranogiad cleifion bach ar waith yn y practis ac o fudd iddo. Dywedwyd wrthym y byddai newidiadau allweddol i'r practis yn cael eu hanfon at y grŵp cyfranogiad cleifion i gael sylwadau arnynt cyn iddynt gael eu rhoi ar waith, ond gan fod y grŵp yn fach ar hyn o bryd, y gallai'r adborth fod yn gyfyngedig. Dywedodd uwch-aelodau o'r staff y byddent yn croesawu ceisiadau gan gleifion i gymryd rhan yn y grŵp er mwyn helpu i lywio'r practis.

Gwnaethom siarad ag uwch-aelodau o staff y practis er mwyn deall y trefniadau a oedd ar waith i gydymffurfio â gofynion y Ddyletswydd Gonestrwydd a gyflwynwyd o ganlyniad i Ddeddf Iechyd a Gofal Cymdeithasol (Ansawdd ac Ymgysylltu) (Cymru) 2020, a ddaeth i rym yn ddiweddar. Gwelsom fod polisi Dyletswydd Gonestrwydd ar waith yn y practis a oedd yn bodloni gofynion y canllawiau. Roedd y polisi hwn yn glir ac yn nodi rolau a chyfrifoldebau'r staff. Roedd y staff y gwnaethom siarad â nhw yn deall y Ddyletswydd Gonestrwydd a'u rolau i gyflawni'r ddyletswydd hon.

Gwelsom dystiolaeth bod rhai o staff y practis wedi cael hyfforddiant ar y Ddyletswydd Gonestrwydd, a rhoddwyd sicrwydd i ni fod pob aelod o'r staff yn gwybod sut i fynegi pryder pe bai rywbeth yn mynd o'i le. |

## Gwybodaeth

### Llywodraethu gwybodaeth a thechnoleg ddigidol

Er mwyn galluogi'r practis i ddarparu gwasanaethau yn effeithiol i gleifion ac i helpu i hyfforddi'r staff, roedd galwadau yn cael eu recordio. Roedd Polisi Recordio Galwadau yn ymdrin â hyn a oedd yn cynnwys manylion cyfnodau cadw a sut y gallai cleifion glywed eu recordiadau pe byddent am wneud hynny.

Byddai adroddiad rheoli misol yn cael ei anfon at y practis gan y cwmni sy'n gyfrifol am drafod galwadau ffôn i'r practis. Byddai'r adroddiad hwn yn tynnu sylw at amseroedd aros am ateb a nifer y galwadau ffôn i'r practis.

Byddai gohebiaeth a dderbyniwyd gan y practis yn cael ei sganio i gofnodion meddygol y cleifion yn brydlon ac yn amserol ar y diwrnod y caiff ei derbyn cyn ei throsglwyddo i'r staff gweinyddol er mwyn iddynt gymryd unrhyw gamau angenrheidiol.

Roedd y practis yn defnyddio system gyriant a rennir i rannu polisiau allweddol y practis â phob aelod o'r staff ac e-bost oedd y dull arferol ar gyfer rhannu gwybodaeth. Roedd polisi cyfathrebu a defnyddio e-bost y practis yn nodi pa ddefnydd sy'n dderbyniol a dim ond staff hyfforddedig oedd yn cael ymateb i negeseuon e-bost.

Dywedwyd wrthym fod gan y practis swyddog diogelu data. Roedd y swyddog hwn yn cael ei ddarparu gan lechyd a Gofal Digidol Cymru a chan ddefnyddio pecyn cymorth llywodraethu gwybodaeth a gwblhawyd yn ddiweddar, roedd y practis wedi nodi unrhyw feysydd yr oedd angen eu gwella, gyda'r staff yn cwblhau hyfforddiant llywodraethu gwybodaeth blynyddol. Roedd asesiad o'r effaith ar ddiogelu data wedi'i gwblhau yn ddiweddar hefyd.

Pe bai cleifion am weld eu cofnodion, byddai'r broses a'r amserlenni ar gyfer Cais am Fynediad at Ddata gan y Testun yn cael eu rhoi ar waith, a byddai angen cais ysgrifenedig, yn ogystal â phrawf adnabod angenrheidiol. |

## Dysgu, gwella ac ymchwil

### Gweithgareddau gwella ansawdd

Gwnaethom siarad ag uwch-aelodau o'r staff a chawsom dystiolaeth o archwiliadau a gwblhawyd i ddangos gweithgareddau gwella ansawdd a gynhaliwyd gan y practis.

Gwnaethom edrych ar ddetholiad o archwiliadau'r practis, gan gynnwys y rhai yn ymwneud â rheoli gwastraff ac archwiliad cwynion. Roedd y rhain wedi cael eu cynnal yn ddiweddar ac roeddent yn darparu tystiolaeth o raglen gadarn o archwiliadau a oedd yn annog gwelliant parhaus. |

## **Dull systemau cyfan**

### **Gweithio mewn partneriaeth a datblygu**

Gwnaethom adolygu'r prosesau sydd ar waith i nodi sut roedd y practis yn gweithio gyda thimau gofal iechyd ehangach a phartneriaid allanol i ddatblygu safbwynt system gyfan tuag at gyflawni canlyniadau da, dibynadwy a chynaliadwy a oedd yn diwallu anghenion newidiol y gymuned.

Dywedwyd bod y staff yn ymgysylltu'n dda ag asiantaethau eraill fel y timau perthynol ehangach, ond roedd uwch-aelodau o'r staff wedi codi pryderon â'r bwrdd iechyd am ddiffyg parhad gofal a chyswllt â'r tîm ymwelwyr iechyd.

Gwelwyd bod partneriaethau cydweithredol â'r timau gofal sylfaenol ehangach fel rhan o'r rhwydwaith gofal cymdogaeth yn gadarn a'u bod yn galluogi practisau i rannu gwersi a ddysgwyd ar draws ardal y practis er mwyn deall a diwallu anghenion cleifion. |

## 4. Y camau nesaf

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

- Atodiad A: Yn cynnwys crynodeb o unrhyw bryderon am ddiogelwch cleifion a gafodd eu huwchgyfeirio a'u datrys yn ystod yr arolygiad
- Atodiad B: Yn cynnwys unrhyw bryderon uniongyrchol am ddiogelwch cleifion lle rydym yn gofyn i'r gwasanaeth gwblhau cynllun gwella ar unwaith yn dweud 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 gofyn i'r gwasanaeth gwblhau cynllun gwella sy'n dweud wrthym am y camau y mae'n eu cymryd i fynd i'r afael â'r meysydd hyn.

Dylai'r cynlluniau gwella wneud y canlynol:

- Nodi'n glir sut yr ymdrinnir â'r canfyddiadau a nodwyd
- 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 ymdrinnir â'r canfyddiadau a nodwyd yn ddigonol
- Sicrhau bod y dystiolaeth ofynnol yn erbyn y camau a nodwyd yn cael ei rhoi i AGIC o fewn tri mis i'r arolygiad.

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.

# Atodiad A - Crynodeb o bryderon a ddatryswyd yn ystod yr arolygiad

Mae'r tabl isod yn crynhoi'r pryderon a gafodd eu nodi a'u 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 gwnaeth AGIC uwchgyfeirio'r pryder	Sut cafodd y pryder ei ddatrys
Ni nodwyd unrhyw bryderon uniongyrchol yn ystod yr arolygiad hwn			

# Atodiad B - Cynllun gwella ar unwaith

**Gwasanaeth:** Meddygfa Bryngwyn

**Dyddiad yr arolygiad:** 19 Gorffennaf 2023

Mae'r tabl isod yn cynnwys unrhyw bryderon uniongyrchol am ddiogelwch cleifion a nodwyd yn ystod yr arolygiad lle rydym yn gofyn i'r gwasanaeth gwblhau cynllun gwella ar unwaith yn dweud wrthym am y camau brys y mae'n eu cymryd.

Risg/canfyddiad/mater	Yr hyn sydd angen ei wella	Camau gweithredu gan y gwasanaeth	Swyddog cyfrifol	Amserlen
Ni nodwyd unrhyw faterion yr oedd angen sicrwydd ar unwaith yn eu cylch yn ystod yr arolygiad hwn				

Rhaid i'r adran ganlynol gael ei chwblhau gan gynrychiolydd y gwasanaeth sydd â'r cyfrifoldeb ac atebolrwydd cyffredinol dros sicrhau bod y cynllun gwella yn cael ei roi ar waith.

**Cynrychiolydd y gwasanaeth:**

**Enw (priflythrennau):**

**Teitl swydd:**

**Dyddiad:**

# Atodiad C - Cynllun gwella

Gwasanaeth: Meddygfa Bryngwyn

Dyddiad yr arolygiad: 19 Gorffennaf 2023

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 dweud wrthym am y camau y mae'n eu cymryd i fynd i'r afael â'r meysydd hyn.

Risg/canfyddiad/mater	Yr hyn sydd angen ei wella	Camau gweithredu gan y gwasanaeth	Swyddog cyfrifol	Amserlen
Defnyddio gwasanaeth cyfieithu dros y ffôn neu dros fideo.	Rydym yn argymhell y dylai'r practis sicrhau bod y staff yn ymwybodol o'r cyfleusterau sydd ar waith i helpu cleifion â rhwystr iaith.	Pwysleisiwyd y dylid defnyddio'r llinell iaith yn briodol i staff y practis ac rydym wedi rhoi arwyddion clir yn y dderbynfa sy'n cynnwys cyfarwyddiadau i'r staff a'r cleifion	Michele Richards, Rheolwr TG a Gwasanaethau Cleifion	Wedi'i gwblhau
Preifatrwydd ac urddas.	Rydym yn argymhell y dylid gosod llenni preifatrwydd o amgylch y gwely archwilio yn yr ystafell hon er mwyn sicrhau y caiff preifatrwydd ac urddas cleifion eu cynnal.	Cafodd llenni eu prynu ac mae'r gwaith cynnal a chadw wedi'i drefnu	Michele Richards, Rheolwr TG a Gwasanaethau Cleifion	1 mis

	Rydym yn argymhell y dylai'r practis roi polisi neu system ar waith i sicrhau y caiff urddas y cleifion ei gynnal pan na fydd y system galw cleifion electronig yn gweithio	Bydd hyn yn cael ei drafod yn ein cyfarfod blynyddol nesaf a bydd cynllun yn cael ei ddatblygu gyda'r tîm cyfan ar gyfer galw cleifion pan fydd y system yn methu		
<b>Mynediad / rhwystrau i ofal.</b>	Gan nad yw hyn bellach yn ofynnol gan y bwrdd iechyd, ac er mwyn sicrhau na chaiff cleifion eu hatal rhag cael gafael ar ofal, rydym yn argymhell y dylai'r practis roi'r gorau i'r gofyniad i ddarparu prawf adnabod ffotograffig ar gyfer cleifion newydd sy'n cofrestru.	Rydym wedi rhoi'r gorau i ofyn am brawf adnabod wrth gofrestru cleifion newydd.	Michele Richards, Rheolwr TG a Gwasanaethau Cleifion	Wedi'i gwblhau
<b>Llwch ar lefel uchel ar reiliau llenni mewn ardaloedd clinigol.</b>	Rydym yn argymhell y dylai'r practis roi cyfundrefn lanhau ar waith sy'n cynnwys glanhau a/neu dynnu llwch o ardaloedd lefel uchel.	Mae ein cyfundrefn lanhau eisoes yn cynnwys tynnu llwch o ardaloedd lefel uchel. Rydym wedi cyfarfod â'r cwmni glanhau ers hynny ac mae wedi cytuno i adolygu perfformiad y glanhawyr yn rheolaidd er mwyn sicrhau glendid.	Michele Richards, Rheolwr TG a Gwasanaethau Cleifion	Wedi'i gwblhau



<p><b>Mae'r carpedi yn yr ardaloedd i staff ar y llawr cyntaf yn rhaflio, yn rhydd ac mae angen eu newid.</b></p>	<p>Byddem yn annog y practis i ystyried newid y lloriau sy'n bodoli ar hyn o bryd ar lawr cyntaf y practis er mwyn gwella lles y staff a'u hatal rhag baglu a chwympto.</p>	<p>Ychwanegwyd hyn at ein cynllun datblygu busnes ac ymdrinnir â'r mater maes o law.</p>	<p>Michele Richards, Rheolwr TG a Gwasanaethau Cleifion</p>	<p>Blwyddyn</p>
<p><b>Y fflat cyfagos a materion diogelwch.</b></p>	<p>Rhaid i'r practis sicrhau bod diogelwch safle'r practis yn cael ei gynnal ac y caiff mynediad o'r eiddo preswyl cyfagos ei atal bob amser.</p>	<p>Cynhaliwyd asesiad risg tân gan gwmni allanol sydd wedi argymhell yr un peth. Mae'r gwaith wedi'i drefnu ar gyfer wythnos gyntaf mis Ionawr.</p>	<p>Michele Richards, Rheolwr TG a Gwasanaethau Cleifion</p>	<p>3 mis</p>
<p><b>Diogelwch padiau presgripsiynau.</b></p>	<p>Rydym yn argymhell y dylai'r practis gofnodi rhifau batsh padiau presgripsiwn er mwyn sicrhau diogelwch ac er mwyn gallu eu holrhain os bydd yr angen yn codi.</p>	<p>Mae gan y practis bellach bolisi presgripsiynau sy'n cynnwys cofnodi rhifau padiau presgripsiynau.</p>	<p>Michele Richards, Rheolwr TG a Gwasanaethau Cleifion</p>	<p>Wedi'i gwblhau</p>
<p><b>Storio meddyginiaethau mewn cwpwrdd heb ei gloi.</b></p>	<p>Er mwyn sicrhau y caiff y rhain eu storio'n ddiogel, rydym yn argymhell y dylai meddyginiaethau gael eu storio mewn cwpwrdd wedi'i gloi pan nad oes eu hangen.</p>	<p>Mae'r holl feddyginiaethau bellach yn cael eu storio mewn cwpwrdd dan glo a brynwyd yn ddiweddar. Mae modd cloi'r oergelloedd hefyd.</p>	<p>Michele Richards, Rheolwr TG a Gwasanaethau Cleifion</p>	<p>Wedi'i gwblhau</p>

<p><b>Prosesu ac olrhain atgyfeiriadau / archwiliadau o atgyfeiriadau.</b></p>	<p>Byddem yn argymhell y dylai'r practis ystyried archwiliad o atgyfeiriadau a wneir drwy Borth Cyfathrebu Clinigol Cymru er mwyn sicrhau bod y timau gofal eilaidd wedi ymdrin â'r atgyfeiriadau hyn ac wedi'u prosesu'n briodol. Byddai hyn yn arbennig o briodol mewn perthynas ag atgyfeiriadau sy'n dilyn y llwybr ar gyfer achosion brys lle ceir amheuon o ganser (USC). Yn ogystal, rydym yn argymhell y dylai'r practis ystyried archwilio cyfraddau atgyfeirio at ofal eilaidd er mwyn nodi themâu a thueddiadau allweddol.</p>	<p>Mae archwiliad o atgyfeiriadau yn mynd rhagddo</p>	<p>Majd Jadoon Uwch-bartner</p>	<p>3 mis</p>
<p><b>Diffyg arfarniadau staff.</b></p>	<p>Rhaid i'r practis sicrhau bod pob aelod o'r staff yn cael arfarniad blynyddol.</p>	<p>Mae'r arfarniadau staff bellach yn mynd rhagddynt</p>	<p>Michele Richards, Rheolwr TG a Gwasanaethau Cleifion</p>	<p>Parhaus</p>
<p><b>Mae angen adolygu'r polisi cwynion.</b></p>	<p>Rhaid i'r practis adolygu a diweddarau'r Polisi Cwynion i sicrhau bod y manylion a ddarperir yn berthnasol i ardal y bwrdd iechyd lleol.</p>	<p>Rydym wedi adolygu ein polisi cwynion ac wedi diweddarau'r daflen sydd wedi'i hatodi iddo lle roedd gwybodaeth ar goll</p>	<p>Michele Richards, Rheolwr TG a Gwasanaethau Cleifion</p>	<p>Wedi'i gwblhau</p>

**Bwrdd 'Dywedoch chi, gwnaethom ni'.**

Byddem yn argymhell y dylai'r practis ddefnyddio bwrdd arddangos 'Dywedoch chi, gwnaethom ni' er mwyn annog cleifion i gyfrannu at welliannau i'r practis.

Mae system 'Dywedoch chi, gwnaethom ni' yn cael ei rhoi ar waith gan ddefnyddio'r cyfryngau cymdeithasol a'r wefan. Byddwn yn diweddarau'r bwrdd yn y dderbynfa ar ôl ein harolwg cleifion nesaf.

Michele Richards,  
Rheolwr TG a  
Gwasanaethau  
Cleifion

3 mis

Rhaid i'r adran ganlynol gael ei chwblhau gan gynrychiolydd y gwasanaeth sydd â'r cyfrifoldeb ac atebolrwydd cyffredinol dros sicrhau bod y cynllun gwella yn cael ei roi ar waith.

### **Cynrychiolydd y gwasanaeth**

**Enw (priflythrennau): Michele Richards**

**Swydd: Rheolwr TG a Gwasanaethau Cleifion**

**Dyddiad: 26/10/2023**