

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

Canolfan Iechyd Porthmadog,  
Bwrdd Iechyd Prifysgol Betsi  
Cadwaladr

Dyddiad arolygu: 9 Hydref 2018

Dyddiad cyhoeddi: 10 Ionawr  
2019

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

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

Yn ysgrifenedig:

**Rheolwr Cyfathrebu**  
**Arolygiaeth Gofal Iechyd Cymru**  
**Llywodraeth Cymru**  
**Parc Busnes Rhydycar**  
**Merthyr Tudful**  
**CF48 1UZ**

Neu

**Ffôn: 0300 062 8163**  
**E-bost: [hiw@gov.wales](mailto:hiw@gov.wales)**  
**Ffacs: 0300 062 8387**  
**Gwefan: [www.agic.org.uk](http://www.agic.org.uk)**

## Cynnwys

1.	Yr hyn a wnaethom .....	5
2.	Crynodeb o'n harolygiad .....	6
3.	Yr hyn a nodwyd gennym.....	8
	Ansawdd profiad y claf .....	10
	Darparu gofal diogel ac effeithiol .....	17
	Ansawdd rheolaeth ac arweinyddiaeth.....	23
4.	Beth nesaf? .....	27
5.	Sut rydym yn arolygu practisau meddygon teulu.....	28
	Atodiad A – Crynodeb o bryderon a ddatryswyd yn ystod yr arolygiad .....	29
	Atodiad B – Cynllun gwella uniongyrchol.....	30
	Atodiad C – Cynllun gwella.....	31

# 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 da.

## Ein gwerthoedd

- **Canolbwyntio ar y claf:** rydym yn rhoi cleifion, defnyddwyr gwasanaeth a phrofiad y cyhoedd wrth wraidd yr hyn rydym yn ei wneud
- **Uniondeb:** mae ein ffordd o weithredu yn agored ac yn onest
- **Annibynnol:** rydym yn gweithredu ac yn gwneud penderfyniadau gwrthrychol yn seiliedig ar yr hyn a welwn
- **Cydweithredol:** rydym yn meithrin partneriaethau effeithiol yn fewnol ac yn allanol
- **Proffesiynol:** mae ein dull gweithredu yn effeithiol, yn effeithlon ac yn gymesur.

## Ein blaenoriaethau

Trwy ein gwaith ein nod yw:

**Rhoi sicrwydd:**

Cynnig barn annibynnol ar ansawdd gofal.

**Hybu gwelliant:**

Annog gwelliant trwy lunio adroddiadau a rhannu arfer da.

**Dylanwadu ar bolisi a safonau:**

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

# 1. Yr hyn a wnaethom

Cwblhaodd Arolygiaeth Gofal Iechyd Cymru (AGIC) arolygiad lle rhoddwyd rhybudd o Ganolfan Iechyd Porthmadog (Meddyg Care gynt), y Stryd Fawr, Porthmadog, LI49 9HD, sy'n rhan o Fwrdd Iechyd Prifysgol Betsi Cadwaladr ar 9 Hydref 2018.

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.

Edrychodd AGIC ar y ffordd yr oedd y gwasanaeth yn bodloni'r 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

Mae'r practis yn mynd drwy gyfnod o newid sylweddol, ar ôl i'r cyfrifoldeb am ei reoli gael ei drosglwyddo i'r bwrdd iechyd yn ddiweddar iawn. Nodwyd gennym, er bod y gwasanaeth yn ceisio darparu gofal sy'n canolbwyntio ar y claf, fod meysydd lle nad oedd y practis yn cydymffurfio'n llawn â'r holl Safonau Iechyd a Gofal.

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

- Amgylchedd glân a thaclus
- Enghreifftiau cadarnhaol a chyfeillgar o ryngweithio rhwng y staff a'r cleifion
- Darparu gwasanaeth ffisiotherapi hunanatgyfeirio
- Bod y staff yn derbyn y trefniadau rheoli newydd a'u bod yn teimlo'n gadarnhaol amdanynt.

Argymhellwn y gallai'r gwasanaeth wella'r canlynol:

- Hyrwyddo'r cyfleuster hebryngwr a hyfforddiant i staff
- Rhai agweddau ar y wybodaeth a roddir i gleifion
- Meysydd sy'n ymwneud â rheoli heintiau gan gynnwys y carped yn yr ystafelloedd triniaeth a biniau pedal troed priodol
- Trefniadau ar gyfer storio cyffuriau ac offer i'w defnyddio mewn argyfwng yn ddiogel
- Rhannu'r hyn a ddysgwyd yn dilyn digwyddiadau yn ymwneud â diogelwch cleifion
- Rhaglen o archwiliadau
- Meysydd sy'n ymwneud â chadw cofnodion
- Hyfforddiant staff

- Trefniadau rheoli a llywodraethu mwy cadarn

## 3. Yr hyn a nodwyd gennym

### Cefndir y gwasanaeth

Ar hyn o bryd, mae Canolfan Iechyd Porthmadog yn darparu gwasanaethau i tua 3,800 o gleifion yn ardal Gwynedd yng ngogledd Cymru. Mae'r practis yn rhan o'r gwasanaethau meddygon teulu a ddarperir yn yr ardal a wasanaethir gan Fwrdd Iechyd Prifysgol Betsi Cadwaladr.

Ers 1 Hydref 2018, roedd y practis wedi bod yn cael ei reoli gan y bwrdd iechyd ac roedd yn mynd drwy gyfnod o newid sylweddol.

Roedd gan y bwrdd iechyd nifer o feddygon teulu locwm a oedd yn cael eu cyflogi'n uniongyrchol a'u defnyddio mewn nifer o bractisau meddygon teulu a oedd yn cael eu rheoli gan y bwrdd iechyd ledled yr ardal, yn ôl yr angen. Ar adeg yr arolygiad nid oedd gan Ganolfan Iechyd Porthmadog feddyg teulu a oedd wedi'i benodi'n barhaol a dywedwyd wrthym fod proses recriwtio yn mynd rhagddi ar y pryd.

Roedd agweddau ar yr arolygiad nad oeddem yn gallu eu hystyried yn fanwl am nad oedd meddyg teulu/arweinydd clinigol parhaol yn y practis. Roedd hyn yn golygu nad oeddem yn gallu ystyried rhai elfennau o arfer clinigol yn llawn.

Yn y practis roedd tîm o staff a oedd yn cael eu cyflogi gan y bwrdd iechyd. Roedd y tîm hwn yn cynnwys rheolwr practis, cynorthwydd gofal iechyd, nyrs practis, uwch-ymarferydd nyrsio a chwe aelod o staff yn y dderbynfa, yr oedd pump ohonynt yn gallu dosbarthu meddyginiaethau.

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

- Gwasanaethau ffisiotherapi
- Clinigau asthma/diabetes/atal clefyd coronaidd y galon
- Sgrinio serfigol
- Iechyd plant ac imiwneiddio
- Imiwneiddio oedolion
- Brechiadau teithio
- Cyngor ffordd o fyw a roddir gan nyrs ar smygu, pwysau, ymarfer corff, deiet ac alcohol



- Gwasanaeth meddygol preifat.

## Ansawdd profiad y claf

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

Dywedodd y mwyafrif helaeth o'r cleifion wrthym fod y staff yn eu trin ag urddas a pharch a gwnaethant sylwadau cadarnhaol yn hyn o beth.

Roedd angen gosod yr hysbyseb am y gwasanaeth hebryngwr mewn man mwy amlwg i gleifion a darparu hyfforddiant priodol i'r staff.

Gellid gwella rhywfaint o'r wybodaeth i gleifion, gan gynnwys gwybodaeth i ofalwyr a manylion y Cyngor Iechyd Cymuned.

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

Derbyniwyd cyfanswm o 36 o holiaduron wedi'u cwblhau. Roedd y rhan fwyaf o'r cleifion a gwblhaodd holiadur yn gleifion hirdymor yn y practis (wedi bod yn glaf am dros ddwy flynedd).

Yn yr holiadur gofynnwyd i'r cleifion roi gradd i'r gwasanaeth a ddarperir gan y practis meddygon teulu hwn. Cafwyd ymatebion cadarnhaol; dywedodd y mwyafrif o'r cleifion fod y gwasanaeth naill ai'n 'ardderchog' neu'n 'dda iawn'. Dywedodd y cleifion wrthym:

*“Mae'r staff yn y practis yn cydweithio fel tîm da”*

*“Gwasanaeth gwych gyda staff sy'n barod iawn i helpu”*

*“Mae'r staff nyrsio yn dda iawn – yn enwedig dau aelod – mae'r staff yn y dderbynfa bob amser yn gyfeillgar ac yn barod i helpu”*

Yn yr holiaduron, gofynnwyd i'r cleifion sut y gallai'r practis wella'r gwasanaeth a ddarperir ganddo; ymysg y gwelliannau a awgrymwyd roedd y canlynol:

*“Efallai gallu gwneud apwyntiadau ar gyfer y diwrnod canlynol os nad oes unrhyw apwyntiadau ar yr un diwrnod ar gael”*

*“Lleihau amseroedd aros”*

## **Cadw'n iach**

Gwelsom fod amrywiaeth o bosteri a thafleuni gwybodaeth i'r cleifion eu darllen ac iddynt fynd â nhw yn ardal aros y practis. Roedd hyn yn golygu bod y practis yn helpu i roi gwybodaeth i'r cleifion am gymryd cyfrifoldeb am eu hiechyd a'u llesiant eu hunain.

Gwelsom fod rhywfaint o wybodaeth i ofalwyr yn cael ei harddangos yn yr ardal aros. Efallai y bydd y practis am ystyried darparu gwybodaeth ychwanegol i ofalwyr am y gwasanaethau a'r cymorth sydd ar gael iddynt. Awgrymwyd hefyd y dylai'r practis ystyried penodi hyrwyddwr gofalwyr i weithredu fel pwynt cyswllt i'r cleifion hynny â chyfrifoldebau gofalu, er mwyn helpu i roi cymorth a chynghor iddynt. Cytunodd y bwrdd iechyd i ystyried hyn.

### **Yr hyn sydd angen ei wella**

Dylai'r bwrdd iechyd ystyried penodi aelod o'r staff yn hyrwyddwr gofalwyr i gefnogi cleifion â'r cyfrifoldeb hwn ac ystyried a oes digon o wybodaeth ar gael yn yr ardal aros i ofalwyr.

## **Gofal gydag urddas**

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

Gwelsom y staff yn cyfarch pobl mewn ffordd broffesiynol ond cyfeillgar wrth ddesg y dderbynfa ac yn ystod sgysiau ffôn. Derbyniwyd galwadau ffôn yn y dderbynfa, gyda staff yn eistedd y tu ôl i wydr er mwyn helpu i atal sgysiau rhag cael eu clywed gan bobl eraill. Roedd yr ardal aros hefyd ar wahân i'r ddesg yn y dderbynfa, a oedd yn lleihau'r posibilrwydd y câi unrhyw sgysiau eu clywed gan bobl eraill.

Gwelsom fod y drysau i ystafelloedd ymgynghori a thriniaeth unigol yn cael eu cadw ar gau pan oedd y staff yn gweld cleifion. Roedd llenni ar gael o amgylch y gwelyau triniaeth ym mhob un o'r ystafelloedd triniaeth, a oedd yn helpu i hyrwyddo urddas a phreifatrwydd cleifion yn ystod apwyntiadau.

Ni welsom fod yr hawl i ofyn am hebryngwr yn cael ei hysbysebu i'r cleifion. Gwnaethom argymhell y dylid hysbysebu'r gwasanaeth hwn i'r cleifion drwy arddangos posteri a/neu roi llenyddiaeth yn yr ardal aros ac yn yr ystafelloedd triniaeth. Ni welsom gofnodion hyfforddiant a oedd yn dangos bod pob aelod o'r staff a oedd yn cael ei ddefnyddio fel hebryngwr wedi cael yr hyfforddiant priodol. Cytunodd y bwrdd iechyd i ymdrin â'r mater hwn.

Dywedodd ychydig o dan hanner y cleifion a gwblhaodd holiadur wrthym mai dim ond 'weithiau' y gallent weld eu dewis feddyg. Dywedodd un claf wrthym mewn ymateb i'r holiaduron:

*“Nid yw'r meddygon fel petaent yn aros yn hir iawn, felly mae diffyg parhad o ran gofal”*

#### Yr hyn sydd angen ei wella

Dylai'r bwrdd iechyd sicrhau bod pob aelod o'r staff sy'n gweithredu fel hebryngwr wedi cael hyfforddiant priodol a'i fod yn hyrwyddo'r gwasanaeth hebryngwr i'r cleifion.

#### Gwybodaeth i gleifion

Roedd gan y practis wefan a oedd yn rhoi gwybodaeth am y practis. Fodd bynnag, gwefan y perchennog blaenorol oedd hon ac nid oedd yn adlewyrchu'r trefniadau rheoli newydd. Dywedodd staff y bwrdd iechyd wrthym fod gwybodaeth am y practis ar gael ar wefan y bwrdd iechyd ei hun. Gwelsom fod taflen hefyd ar gael i'r cleifion a'i bod yn rhoi gwybodaeth dda am y gwasanaethau a oedd yn cael eu darparu gan y practis. Roedd y daflen yn ddyddiedig Medi 2018 ac nid oedd yn glir a oedd hyn yn adlewyrchu'r trefniadau rheoli a staffio newydd. Dylai'r bwrdd iechyd adolygu'r daflen er mwyn sicrhau ei bod yn cynnwys y wybodaeth ddiweddaraf a mwyaf perthnasol.

Dywedodd mwy nag un o bob tri o'r cleifion a gwblhaodd holiadur wrthym na fyddent yn gwybod sut i gysylltu â'r gwasanaeth meddygon teulu y tu allan i oriau.

#### Yr hyn sydd angen ei wella

Dylai'r bwrdd iechyd adolygu'r daflen wybodaeth i gleifion er mwyn sicrhau ei bod yn cynnwys y wybodaeth ddiweddaraf a mwyaf perthnasol.

## Cyfathrebu'n effeithiol

Lle roedd hynny'n gymwys, dywedodd y rhan fwyaf o'r cleifion a gwblhaodd holiadur wrthym eu bod yn gallu siarad â'r staff yn eu dewis iaith bob amser; dywedodd rhai cleifion yr oedd yn well ganddynt siarad Cymraeg mai dim ond 'weithiau' y gallent siarad â'r staff yn eu dewis iaith. Gwelsom fod y rhan fwyaf o'r wybodaeth a oedd ar gael i gleifion yn yr ardal aros yn ddwyieithog, yn Gymraeg ac yn Saesneg.

Roedd y practis hefyd yn gallu defnyddio llinell iaith i ddarparu gwasanaethau cyfieithu i gleifion sydd am gyfathrebu mewn ieithoedd heblaw Saesneg.

Dywedodd y mwyafrif helaeth o'r cleifion a gwblhaodd holiadur eu bod yn teimlo bod eu hanghenion meddygol bob amser yn cael eu hesbonio iddynt yn ystod eu hapwyntiad mewn ffordd y gallant ei deall. Dywedodd cleifion wrthym hefyd eu bod yn cael eu cynnwys gymaint ag yr hoffent yn y penderfyniadau a wneir am eu gofal.

Roedd gan y practis ddolen glywed i helpu'r cleifion hynny sydd ag anawsterau clywed i gyfathrebu. Drwy drafodaethau â'r staff nid oedd yn glir sut roedd cleifion byddar neu drwm eu clyw yn gallu gwneud apwyntiadau heb fynd i'r practis. Rhaid i'r practis ystyried sut mae'n sicrhau bod ei system apwyntiadau yn hawdd ei defnyddio i bob claf.

Disgrifiwyd y trefniadau ar gyfer sicrhau bod gohebiaeth/deunydd cyfathrebu a oedd yn dod i mewn i'r practis yn cael ei ddarllen ac y gweithredwyd yn briodol. Eglurodd y staff hefyd y trefniadau sydd ar waith er mwyn sicrhau y tynnir sylw'r meddygon, y nyrs neu weithwyr proffesiynol eraill sy'n ymweld â'r practis at negeseuon (gan gleifion ac eraill) mewn modd amserol.

Fodd bynnag, yn ystod yr arolygiad, nodwyd gennym un achos lle nad oedd y practis wedi ymateb i lythyr yn gofyn am atgyfeiriad. Trafodwyd hyn â'r bwrdd iechyd a chawsom sicrwydd digonol yn dilyn yr arolygiad fod y mater hwn wedi'i reoli'n briodol. Fodd bynnag, rhad i'r bwrdd iechyd sicrhau bod ei broses ar gyfer rheoli post sy'n dod i mewn yn cael ei rheoli'n gadarn.

### Yr hyn sydd angen ei wella

Rhaid i'r bwrdd iechyd sicrhau y gall pob claf, gan gynnwys cleifion byddar neu drwm eu clyw, ddefnyddio'r system apwyntiadau yn hawdd.

Rhaid i'r bwrdd iechyd sicrhau bod proses gadarn ar waith ar gyfer rheoli llythyrau sy'n dod i mewn er mwyn sicrhau yr ymdrinnir â phob cais yn amserol.

## **Gofal amserol**

Nodwyd gennym fod y practis yn ymdrechu i sicrhau bod y cleifion yn cael eu gweld yn brydlon. Disgrifiodd y staff broses ar gyfer hysbysu cleifion am unrhyw oedi mewn perthynas ag amser eu hapwyntiad.

Dywedodd y mwyafrif o'r cleifion a gwblhaodd yr holiadur wrthym eu bod yn 'fodlon iawn' ar oriau agor y practis.

Pan ofynnwyd iddynt ddisgrifio eu profiad cyffredinol o drefnu apwyntiad, disgrifiodd pob un o'r cleifion a gwblhaodd holiadur eu profiad fel un 'da iawn' neu 'dda'. Dywedodd mwy na thri chwarter y cleifion a gwblhaodd holiadur eu bod yn ei chael hi'n "hawdd iawn" neu'n "eithaf hawdd" cael apwyntiad pan oedd angen un arnynt.

Roedd y cleifion yn gallu gwneud apwyntiadau ar yr un diwrnod ac apwyntiadau ymlaen llaw (hyd at fis) yn dibynnu ar eu hanghenion.

## **Gofal unigol**

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

Roedd y practis mewn adeilad pwrpasol. Roedd ramp sefydlog yn arwain at y practis a oedd yn golygu bod defnyddwyr cadair olwyn a/neu'r cleifion hynny ag anawsterau symudedd yn gallu cyrraedd y practis. Roedd toiled a oedd yn addas i bobl oedd yn defnyddio cadeiriau olwyn y tu mewn i'r practis. Roedd lleoedd parcio ar gael yn union y tu allan i'r practis. Fodd bynnag, roedd gwaith adeiladu yn mynd rhagddo gerllaw a oedd yn effeithio ar wyneb y ffordd sy'n arwain at y practis. Roedd y bwrdd iechyd wedi cydnabod hyn yn ei gynllun gwella ei hun fel mater y dylid mynd i'r afael ag ef ar ôl i'r gwaith adeiladu gael ei gwblhau. Atgoffwyd y bwrdd iechyd i ystyried cyfleusterau parcio i bobl anabl hefyd.

Roedd pob un o'r ystafelloedd ymgynghori ar lawr daear y practis. Roedd un ochr o ddesg y dderbynfa ar lefel is a fyddai'n galluogi'r cleifion sy'n defnyddio cadair olwyn i siarad â'r staff.

Dywedodd staff y practis wrthym fod nyrs diabetes arbenigol yn arfer dod i'r practis i gynnal clinig bob chwech i wyth wythnos er mwyn cefnogi cleifion â'r cyflwr iechyd hirdymor hwn. Ariannwyd hyn gan y grŵp clwstwr lleol.<sup>1</sup> Fodd bynnag, dywedwyd wrthym nad oedd y clinig hwn wedi cael ei gynnal ers dechrau'r haf. Er bod taflen wybodaeth y practis yn nodi bod nifer o glinigau yn cael eu cynnal yn y practis, megis rheoli asthma, atal clefyd coronaidd y galon ac iechyd plant ac imiwneiddio, gan nad oedd unrhyw arweinydd clinig a/neu feddyg teulu parhaol yn y practis ar ddiwrnod ein harolygiad, nid oeddem yn gallu cadarnhau a oedd y rhain yn cael eu cynnal fel y nodwyd.

Gwelsom fod y practis yn darparu gwasanaeth ffisiotherapi un diwrnod yr wythnos a oedd yn cael ei ariannu gan y clwstwr lleol. Roedd y cleifion yn gallu atgyfeirio eu hunain at y gwasanaeth hwn a dywedodd y staff wrthym fod y cleifion yn gwerthfawrogi hyn.

#### Yr hyn sydd angen ei wella

Dylai'r bwrdd iechyd ystyried y trefniadau ar gyfer clinigau arbenigol yn y practis er mwyn sicrhau eu bod yn diwallu anghenion cleifion unigol.

#### Hawliau pobl

Mae'r canfyddiadau a ddisgrifir gennym drwy'r adran hon yn nodi bod y practis a'r staff yn ymwybodol o'u cyfrifoldebau o ran hawliau pobl.

#### Gwrando a dysgu o adborth

Roedd gan y practis flwch awgrymiadau yn nerbynfa'r practis, lle roedd cleifion yn gallu gwneud sylwadau a/neu awgrymiadau ynghylch y gwasanaeth roeddent yn ei gael. Proses gymharol newydd oedd hon a dywedwyd wrthym mai rheolwr y practis a fyddai'n gyfrifol am edrych ar unrhyw awgrymiadau a chymryd camau lle y bo'n briodol. Dywedwyd wrthym hefyd eu bod yn bwriadu cyflwyno arolwg boddhad cleifion a fydd yn cael ei reoli gan gwmni allanol er

---

<sup>1</sup> Ystyr Clwstwr yw grŵp o feddygon teulu sy'n gweithio gyda gweithwyr iechyd a gofal proffesiynol eraill i gynllunio a darparu gwasanaethau yn lleol.

mwyn cael barn cleifion am y gofal a'r driniaeth a gafwyd. Bwriedir gosod canlyniadau'r arolwg ar yr hysbysfwrdd yn ardal aros y practis er mwyn i'r cleifion eu gweld.

Roedd gan y practis weithdrefn gwyno a oedd yn cael ei harddangos yn y dderbynfa. Gwelsom hefyd fod proses Gweithio i Wella Cymru gyfan<sup>2</sup> yn cael ei harddangos pe bai cleifion am fynegi pryder neu wneud cwyn yn uniongyrchol i'r bwrdd iechyd. Gwnaethom argymhell y dylid arddangos gwybodaeth am wasanaethau cynghori, megis y Cyngor Iechyd Cymuned, er mwyn i'r cleifion allu cael gafael ar y wybodaeth hon yn hawdd.

Roedd y practis yn gwneud ymdrech i ddatrys cwynion yn lleol, a rheolwr y practis oedd y pwynt cyswllt cyntaf. Gwelsom gofnodion cwynion a dderbyniwyd gan y practis a dangosodd y staff fod ganddynt system effeithiol ar gyfer rheoli a chofnodi cwynion a'r camau a gymerwyd i fynd i'r afael â nhw.

#### Yr hyn sydd angen ei wella

Dylai'r bwrdd iechyd arddangos gwybodaeth am y Cyngor Iechyd Cymuned lleol a'r manylion cyswllt.

---

<sup>2</sup>[http://www.wales.nhs.uk/sites3/documents/932/Healthcare%20Quality%20-%2030166\\_Putting%20Things%20Right\\_a5%20leaflet\\_Welsh\\_WEB%20VERSION%20-%20FINAL%20-%202017%2003%20011.pdf](http://www.wales.nhs.uk/sites3/documents/932/Healthcare%20Quality%20-%2030166_Putting%20Things%20Right_a5%20leaflet_Welsh_WEB%20VERSION%20-%20FINAL%20-%202017%2003%20011.pdf)



## Darparu gofal diogel ac effeithiol

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

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

Roedd angen ystyried y trefniadau ar gyfer storio cyffuriau ac offer i'w defnyddio mewn argyfwng er mwyn sicrhau eu bod yn parhau i fod yn ddiogel.

Mae angen gwella rhai mesurau rheoli heintiau, megis cael gwared ar y carped yn yr ystafelloedd triniaeth a'r angen am finiau pedal troed priodol.

Mae angen ffurfioli'r broses o rannu digwyddiadau difrifol neu faterion sy'n ymwneud â diogelwch cleifion a dysgu ohonynt.

### **Gofal diogel**

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

Wrth fynd o amgylch adeilad y practis, gwelsom fod y mwyafrif o'r ardaloedd a oedd yn agored i gleifion yn lân ac yn glir rhag rhwystrau, gan gynnwys yr ardaloedd aros a'r ystafelloedd triniaeth. Nodwyd gennym fod y troli a oedd yn cael ei ddefnyddio i storio'r cyffuriau a'r offer i'w defnyddio mewn argyfwng yn cael ei adael yn y coridor rhwng yr ardal aros a'r ystafell driniaeth. Roedd hyn yn cyfyngu ar y lle a oedd ar gael i'r cleifion a'r staff a oedd yn cerdded drwy'r ardal hon. Gwneir argymhelliad ynghylch storio cyffuriau ac offer i'w defnyddio mewn argyfwng yn ddiogel yn nes ymlaen yn yr adroddiad hwn.

Ers iddo fod yn gyfrifol am reoli'r practis roedd y bwrdd iechyd wedi cynnal ei asesiad risg ei hun o'r safle, gan nodi meysydd lle mae angen gwneud gwelliannau er budd y staff a'r cleifion. Roedd hyn yn cynnwys meysydd megis diogelwch tân, rheoli heintiau ac ystyriaethau amgylcheddol. Roedd y ddogfen hon yn un fyw a oedd yn cynnwys cynllun gweithredu a dyddiadau ar gyfer cwblhau gwelliannau. Gwelsom fod profion diweddar ar ddyfeisiau trydanol wedi'u cwblhau er mwyn sicrhau eu bod yn dal i fod yn ddiogel i'w defnyddio.

Roedd y practis o fewn adeilad unllawr, gyda'r mynediad i gleifion yn rhan flaen yr adeilad yn arwain at ardal y dderbynfa. Roedd gan y practis ddrws cefn a arweiniai at ystafell y staff, ac o'r fan honno gellid cyrraedd yr ardal y tu ôl i'r dderbynfa a'r ardal storio a dosbarthu meddyginiaethau. Defnyddiwyd y drws hwn gan y staff i ddod i mewn i'r practis ac nid oedd o dan glo. Roedd y drws ac, felly, ardaloedd y staff, yn ddigon hygyrch i unrhyw aelodau o'r cyhoedd. Rhaid i'r bwrdd iechyd wella diogelwch yr adeilad er mwyn diogelu'r rheini sy'n ymweld a'r unigolion sy'n gweithio yn y practis.

Roedd nifer fach o'r cleifion a gwblhaodd holiadur yn teimlo 'nad oedd yn hawdd iawn' neu 'nad oedd yn hawdd o gwbl' mynd i mewn i adeilad y practis meddygon teulu. Nodwyd gennym fod llawer o waith adeiladu yn mynd rhagddo yn union y tu allan i'r practis, a oedd yn effeithio ar y cyfleusterau parcio. Roedd y bwrdd iechyd yn ymwybodol o hyn a'r angen i fynd i'r afael â'r materion hyn ar ôl i'r gwaith adeiladu gael ei gwblhau.

#### Yr hyn sydd angen ei wella

Rhaid i'r bwrdd iechyd wella diogelwch adeilad y practis er mwyn atal mynediad anawdurdodedig.

#### Atal a rheoli heintiau

Ni leisiwyd unrhyw bryderon gan gleifion ynghylch glendid y practis; roedd bron bob un o'r cleifion a gwblhaodd holiadur o'r farn bod y practis yn lân'.

Cadarnhaodd y staff fod cyfarpar diogelu personol ar gael iddynt, megis menig a ffedogau plastig untro, er mwyn lleihau'r risg o groesheintio. Roedd yr ardaloedd trin clinigol a welsom yn lân.

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

Roedd polisi rheoli heintiau cynhwysfawr ar waith. Fodd bynnag, polisi i'r bwrdd iechyd cyfan oedd hwn ac roedd yn newydd i'r practis. Gwneir argymhelliad ynghylch polisiâu a gweithdrefnau newydd o dan yr adran o'r adroddiad ar Reolaeth ac Arweinyddiaeth.

Gwelsom fod carped ar y llawr mewn rhai ystafelloedd triniaeth ac nid oedd gan rai y biniau pedal troed priodol i hyrwyddo gweithdrefnau rheoli heintiau effeithiol. Roedd y bwrdd iechyd hefyd wedi nodi hyn ar archwiliad rheoli

heintiau diweddar a gynhaliwyd ym mis Hydref 2018 a chytuno i fynd i'r afael â hyn.

Gwelsom fod cofnodion wedi cael eu cadw mewn perthynas â statws imiwneiddio Hepatitis B staff, er mwyn helpu i ddiogelu'r staff a'r cleifion. Roedd y cofnodion hyn yn cael eu cadw'n ganolog gan reolwr y practis.

### Yr hyn sydd angen ei wella

Rhaid i'r bwrdd iechyd sicrhau bod gan yr ystafelloedd triniaeth loriau priodol er mwyn sicrhau y cânt eu glanhau'n effeithiol ac yn drylwyr a bod ganddynt finiau pedal troed priodol i hyrwyddo gweithdrefnau rheoli heintiau effeithiol.

### Rheoli meddyginiaethau

Nid oeddem yn gallu edrych ar yr elfen hon o arfer clinigol yn fanwl am nad arweinydd clinigol a/neu feddyg teulu parhaol yn y practis ar ddiwrnod ein harolygiad.

Roedd y practis yn bractis dosbarthu meddyginiaethau ac roedd ganddo bum aelod o staff a oedd yn gallu cyflawni'r rôl hon. Dywedodd y staff wrthym eu bod wedi cael yr hyfforddiant perthnasol. Fodd bynnag, ni welsom yr holl dystysgrifau i ddangos hyn. Dylai'r bwrdd iechyd adolygu cofnodion hyfforddiant y staff er mwyn sicrhau bod pob aelod o'r staff wedi cael hyfforddiant priodol ar sut i ddosbarthu meddyginiaethau yn ddiogel.

Roedd y bwrdd iechyd wrthi'n penodi cymorth fferylllydd i'r practis er mwyn cynorthwyo'r tîm mewn perthynas â rhagnodi meddyginiaethau'n ddiogel a rheoli meddyginiaethau.

Gwelsom fod cofnod o archwiliadau rheolaidd o offer a chyffuriau i'w defnyddio mewn argyfwng. Fel y nodwyd yn gynharach yn yr adroddiad roedd y cyffuriau a'r offer i'w defnyddio mewn argyfwng yn cael eu storio mewn ardal a oedd yn agored i'r cleifion. Yn ogystal â pheri risg bosibl am ei fod yn cyfyngu ar y lle a oedd ar gael a'r gallu i symud, roedd hefyd yn hygyrch i gleifion nad oeddent bob amser yn cael eu hebrwng gan aelod o'r staff. Rhaid i'r bwrdd iechyd sicrhau bod y cyffuriau a'r offer sydd i'w defnyddio mewn argyfwng yn cael eu storio'n ddiogel er mwyn atal unrhyw fynediad anawdurdodedig.

Gallai cleifion gael presgripsiynau amlroddadwy drwy ffonio'r feddygfa, cael presgripsiynau drwy'r post, drwy ffacs neu drwy adael neges llais ar wasanaeth y peiriant ateb.

## Yr hyn sydd angen ei wella

Dylai'r bwrdd iechyd adolygu cofnodion hyfforddiant y staff er mwyn sicrhau bod pob aelod o'r staff wedi cael hyfforddiant priodol ar sut i ddsbarthu meddyginiaethau yn ddiogel.

Rhaid i'r bwrdd iechyd sicrhau bod y cyffuriau a'r offer sydd i'w defnyddio mewn argyfwng yn cael eu storio'n ddiogel er mwyn atal unrhyw fynediad anawdurdodedig.

## Diogelu plant a diogelu oedolion sy'n wynebu risg

Gwelsom fod polisïau a gweithdrefnau diogelu plant ac oedolion ar waith, a oedd yn cynnwys siart lif i'w dilyn gan y staff, a manylion cyswllt yr awdurdodau diogelu perthnasol.

Lle roedd hynny'n briodol, dywedwyd wrthym y câi cofnodion plant a oedd yn destun mesurau diogelu eu hanodi'n briodol er mwyn sicrhau bod y staff yn ymwybodol o hynny yn ystod apwyntiadau.

Dywedwyd wrthym fod y staff wedi cael hyfforddiant diogelu perthnasol ar gyfer oedolion a phlant. Gwelsom sampl o ffeiliau'r staff ac roeddem yn gallu dod o hyd i rai tystysgrifau i ddangos bod hyfforddiant wedi'i gwblhau, ond nid pob un. Dywedodd y bwrdd iechyd wrthym fod adolygiad o hyfforddiant staff wedi'i gwblhau a bod matrices hyfforddiant wedi'i lunio, a oedd yn nodi lle roedd bylchau ac anghenion o ran hyfforddiant. Gwneir argymhelliad yn hyn o beth yn yr adran o'r adroddiad ar Reolaeth ac Arweinyddiaeth

## Dyfeisiau, offer a systemau diagnostig meddygol

Nodwyd gennym fod offer meddygol wedi cael eu graddnodi a bod profion wedi'u cynnal arnynt yn ddiweddar iawn gan y bwrdd iechyd er mwyn sicrhau eu bod yn dal i fod yn ddiogel i'w defnyddio.

## Gofal effeithiol

### Gofal diogel a chlinigol effeithiol

Trafodwyd rhannu gwybodaeth a dysgu yn dilyn digwyddiadau yn ymwneud â diogelwch cleifion a/neu ddigwyddiadau o bwys gyda'r staff. Bu'n destun pryder nodi nad oedd unrhyw drefniadau ar waith i drafod hyn ym mhob rhan o'r practis. Gwnaethom argymhell y dylid rhannu gwersi a ddysgwyd o

ddigwyddiadau o bwys â phob aelod o'r staff drwy system ffurfiol er mwyn darparu ar gyfer trafodaethau agored a dysgu.

Nid oedd yn glir pa brosesau a oedd ar waith yn y practis mewn perthynas ag archwiliadau ac adolygiadau, er mwyn helpu i ddangos bod gofal diogel ac effeithiol yn cael ei roi i'r cleifion. Dylai enghreifftiau o archwiliadau gynnwys meysydd megis llwybrau atgyfeirio, rhagnodi a chofnodion cleifion. Dywedwyd wrthym fod y bwrdd iechyd wrthi'n penodi meddyg teulu i weithredu fel arweinydd clinigol ac mai ef/hi a fyddai'n gyfrifol am gyflawni'r rôl hon.

### Yr hyn sydd angen ei wella

Rhaid i'r bwrdd iechyd sicrhau y caiff gwersi a ddysgwyd o ddigwyddiadau o bwys a digwyddiadau yn ymwneud â diogelwch eu rhannu â phob aelod o'r staff yn y practis a'u trafod ganddynt.

Rhaid i'r bwrdd iechyd sicrhau y caiff rhaglen o archwiliadau ei rhoi ar waith i ddangos bod gofal diogel ac effeithiol yn cael ei ddarparu i'r cleifion.

### Llywodraethu gwybodaeth a thechnoleg cyfathrebu

Roedd cofnodion cleifion yn cael eu storio a'u diogelu'n briodol er mwyn atal mynediad heb awdurdod iddynt.

### Cadw cofnodion

Gwelsom sampl o gofnodion cleifion ac ar y cyfan, roeddent o safon foddhaol, gan gefnogi'r gofal a'r driniaeth a roddir i'r cleifion. Fodd bynnag, codwyd dau fater gyda'r bwrdd iechyd ar ddiwrnod yr arolygiad a oedd yn gofyn am eglurhad ynghylch y gofal clinigol a ddarperir. Rhoddwyd sicrwydd i ni yn dilyn yr arolygiad bod sylw priodol yn cael ei roi i'r materion hyn. Gwnaethom argymhell lle y dylid gwneud rhai gwelliannau i safon gyffredinol prosesau cadw cofnodion er mwyn sicrhau y caiff yr holl gofnodion eu cadw'n gyson. Roedd hyn yn cynnwys:

- Rhaid cysylltu meddyginiaeth â chyflwr
- Dylid cofnodi bod gwasanaeth hebryngwr wedi'i gynnig a ph'un a gafodd ei dderbyn neu ei wrthod.

- Tystiolaeth o adolygiadau o feddyginiaeth a/neu'r rhesymau dros bresgripsiynau amlroddadwy.

Nodwyd gennym ddwy enghraifft yn y cofnodion a ystyriwyd gennym lle nad oedd canllawiau NICE<sup>3</sup> wedi'u dilyn ar gyfer trin pwysedd gwaed uchel. Nid oedd yn glir yn y cofnodion pam nad oedd arfer gorau wedi'i ddilyn mewn perthynas â rhagnodi meddyginiaeth, am nad oedd hyn wedi cael ei ddogfennu.

Nodwyd gennym hefyd fod nodiadau cleifion yn cael eu crynhoi gan aelodau anghlinigol o'r staff. Er bod hyn yn dderbyniol, ni allai'r practis ddarparu tystiolaeth i ddangos bod yr hyfforddiant perthnasol wedi'i roi nac ychwaith fod unrhyw drosolwg clinigol o'r broses grynhoi wedi'i gynnal.

### Yr hyn sydd angen ei wella

Rhaid i'r bwrdd iechyd sicrhau y caiff cofnodion cleifion eu cadw'n gyson mewn perthynas â'r canlynol:

- Rhaid cysylltu meddyginiaeth â chyflwr
- Dylid cofnodi bod gwasanaeth hebryngwr wedi'i gynnig a ph'un a gafodd ei dderbyn neu ei wrthod.
- Tystiolaeth o adolygiadau o feddyginiaeth a/neu'r rhesymau dros bresgripsiynau amlroddadwy
- Y cyfiawnhad a'r rheswm dros beidio â dilyn canllawiau arfer gorau.

Rhaid i'r bwrdd iechyd sicrhau bod yr aelodau o'r staff sy'n gyfrifol am grynhoi cofnodion cleifion wedi cael hyfforddiant perthnasol ac y cynhelir trosolwg clinigol priodol.

---

<sup>3</sup> Mae'r Sefydliad Cenedlaethol dros Ragoriaeth mewn Iechyd a Gofal (NICE) yn rhoi canllawiau a chyngor cenedlaethol er mwyn gwella iechyd a gofal cymdeithasol.

## Ansawdd rheolaeth ac arweinyddiaeth

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

Gwelsom dîm o staff a oedd yn canolbwyntio ar y claf a ddywedodd wrthym eu bod yn cael cefnogaeth dda gan gydweithwyr yn y practis.

Roedd y practis yn mynd drwy gyfnod o newid ers iddo gael ei drosglwyddo i'r bwrdd iechyd yn ddiweddar iawn, ac roedd y staff yn fodlon iawn derbyn y newid hwn i'r trefniadau rheoli.

Nodwyd gennym fod y bwrdd iechyd yn mynd ati i nodi lle y gellid gwneud gwelliannau a bod hyn yn broses barhaus.

### **Llywodraethu, arweinyddiaeth ac atebolrwydd**

Roedd y cyfrifoldeb am reoli'r practis wedi'i drosglwyddo'n ddiweddar iawn i'r bwrdd iechyd a nodwyd gennym ei fod yn gyfnod o newidiadau mawr. Arhosodd y mwyafrif o'r staff clinigol a gweinyddol yn y practis ac roeddent yn cael eu cefnogi gan aelodau o dîm gofal sylfaenol y bwrdd iechyd yn ystod y cyfnod hwn o newid.

Roedd y bwrdd iechyd wrthi'n penodi meddyg teulu cyflogedig i'r practis, a fyddai'n cyflawni rôl arweinydd clinigol hefyd. Roeddem o'r farn bod hon yn rôl bwysig er mwyn gallu rhoi cyngor ac arweiniad i staff clinigol yn y practis. Nid oedd unrhyw feddygon teulu cyflogedig eraill yn y practis ac roedd y bwrdd iechyd yn defnyddio meddygon teulu cyflogedig y bwrdd iechyd i weithio mewn nifer o bractisau a oedd yn cael eu rheoli gan y bwrdd iechyd, gan gynnwys Canolfan Iechyd Porthmadog.

Nodwyd gennym fod y bwrdd iechyd wedi cynnal adolygiad o'r practis yn ddiweddar er mwyn gwneud gwelliannau clinigol a gwelliannau i'r trefniadau rheoli. Gwelsom fod cynllun gweithredu wedi'i lunio a oedd yn cynnwys amserlenni ar gyfer cwblhau gwelliannau a nodwyd. Roedd llawer o'r

gwelliannau a'r argymhellion a wnaed yn ystod yr arolygiad eisoes wedi'u nodi gan y bwrdd iechyd. Roedd rhai o'r gwelliannau wedi'u cyflawni. Fodd bynnag, gwnaethom gydnabod mai dim ond wythnos cyn yr arolygiad yr oedd y cyfrifoldeb am reoli'r practis wedi'i drosglwyddo i'r bwrdd iechyd ac, felly, nad oedd wedi llwyddo i fynd i'r afael â'r holl welliannau a nodwyd.

Gwelsom dîm o staff a oedd yn canolbwyntio ar y claf ac yn ymrwymedig i ddarparu'r gwasanaethau gorau posibl. Dywedodd y staff wrthym eu bod yn teimlo eu bod yn cael eu cefnogi gan y tîm rheoli. Nodwyd gennym faes a oedd yn peri pryder o ran y ffordd roedd rhai aelodau o'r staff clinigol yn cael eu cefnogi a'u rheoli. Ymdriniwyd â hyn y tu allan i'r broses arolygu a chadarnhaodd y bwrdd iechyd y camau a oedd wedi cael eu cymryd i fynd i'r afael â'r materion a godwyd.

Gwnaethom argymhell, oherwydd y newid i drefniadau rheoli'r practis, fod angen adolygu'r strwythur rheoli a'r trefniadau llywodraethu cyffredinol er mwyn sicrhau bod y practis yn gweithredu yn unol ag arfer gorau a bod y staff yn cael y gefnogaeth roedd ei hangen arnynt i gyflawni eu rolau yn effeithiol.

Gwelsom fod cyfarfodydd staff nyrsio wedi cael eu sefydlu'n ddiweddar a'r bwriad oedd cynnal y cyfarfodydd hyn bob pedair i chwe wythnos. Nid oedd cyfarfodydd a oedd yn cynnwys yr holl staff wedi'u cynnal tan yn ddiweddar iawn, a dywedwyd wrthym fod cynllun ar waith hefyd i gynnal y rhain bob pedair i chwe wythnos.

Gan fod staff y practis newydd gael eu trosglwyddo i'r bwrdd iechyd roedd amrywiaeth o bolisiâu a gweithdrefnau newydd roedd angen iddynt ymgyswngu â nhw. Nodwyd gennym eu bod yn ymwneud â gofal eilaidd yn bennaf ac awgrymwyd y dylid eu diwygio er mwyn sicrhau eu bod yn adlewyrchu prosesau a gweithdrefnau gofal sylfaenol. Dywedodd y bwrdd iechyd wrthym fod hyn yn cael ei ystyried fel prosiect ehangach ym mhob rhan o'r gyfarwyddiaeth. Gwelsom fod hyn wedi cael ei nodi fel cam gweithredu yn ei gofrestr risg, gyda ffeil o bolisiâu newydd yn cael ei chreu er mwyn i'r staff eu darllen a'u llofnodi i ddangos eu bod yn ymwybodol ohonynt.

Nid oedd gan y practis gynllun datblygu ac roedd angen llunio un.

#### Yr hyn sydd angen ei wella

Dylai'r bwrdd iechyd ystyried trefniadau rheoli'r practis er mwyn sicrhau bod y staff yn cael cymorth priodol i gyflawni eu rolau.

Dylai'r bwrdd iechyd ystyried trefniadau llywodraethu cyffredinol y practis yn dilyn y newid i'r cyfrifoldeb rheoli er mwyn sicrhau bod prosesau rheoli a



phrosesau clinigol cadarn ar waith.

Dylai'r bwrdd iechyd ddatblygu cynllun datblygu practis.

## **Staff ac adnoddau**

### **Y Gweithlu**

Roedd tîm o staff sefydledig yn y practis, gyda llawer o aelodau o'r staff yn gweithio yno ers sawl blwyddyn.

Roedd y staff yn gallu disgrifio eu rolau a'u cyfrifoldebau yn fanwl ac yn dangos dealltwriaeth dda o weithdrefnau'r practis.

Nodwyd gennym fod matrices hyfforddiant cyffredinol yn cael ei gynnal, a oedd yn nodi lle roedd bylchau yn yr hyfforddiant ar gyfer rhai aelodau o'r staff. Gwelsom fod y bwrdd iechyd wrthi'n sicrhau bod y staff yn gallu cael mynediad i system hyfforddiant ar-lein y bwrdd iechyd er mwyn sicrhau y caiff yr holl hyfforddiant gorfodol ei gwblhau. Nodwyd y cam gweithredu hwn yng nghynllun gweithredu'r bwrdd iechyd hefyd fel maes i'w wella.

Er i ni weld bod rhai aelodau o'r staff wedi llwyddo i gael rhywfaint o hyfforddiant, nodwyd gennym fod meysydd, megis diogelu a CPR, lle nad oedd y staff bob amser wedi cael hyfforddiant yn amserol. Gwelsom fod matrices hyfforddiant wedi'i lunio'n ddiweddar, a oedd yn nodi anghenion pob aelod o'r staff o ran hyfforddiant hanfodol a gorfodol. Nodwyd gennym fod y tîm rheoli wrthi'n nodi bylchau ar gyfer aelodau unigol o'r staff ac yn trefnu sesiynau hyfforddi lle roedd hynny'n briodol.

Nid oedd gwaith y staff wedi'i arfarnu yn ystod y 12 mis diwethaf. Fodd bynnag, roedd y bwrdd iechyd wedi trefnu i'r rhain gael eu cynnal ym mis Hydref. Cadarnhaodd y staff hefyd fod y bwrdd iechyd yn bwriadu cynnal yr arfarniadau hyn.

Ystyriwyd nifer o ffeiliau personol y staff yn ystod yr arolygiad ac roeddem yn gallu cadarnhau bod gwiriadau priodol wedi'u cynnal cyn i'r bwrdd iechyd fynd yn gyfrifol am reoli'r practis er mwyn sicrhau bod y staff yn dal i fod yn addas i'w cyflogi.

Yr hyn sydd angen ei wella

Rhaid i'r bwrdd iechyd sicrhau bod y staff yn cael hyfforddiant sy'n briodol i'w rolau ac y caiff hyfforddiant parhaus ei reoli'n amserol 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 ynghylch diogelwch cleifion a gafodd eu huwchgwyfeirio a'u datrys yn ystod yr arolygiad
- Atodiad B: Yn cynnwys unrhyw bryderon uniongyrchol am ddiogelwch cleifion lle rydym yn mynnu bod y gwasanaeth yn cwblhau cynllun gwella uniongyrchol gan ddweud wrthym am y camau brys y mae'n eu cymryd
- Atodiad C: Yn cynnwys unrhyw welliannau eraill a nodwyd yn ystod yr arolygiad lle rydym yn mynnu bod y gwasanaeth yn cwblhau cynllun gwella gan ddweud wrthym am y camau y 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 i roi sicrwydd i AGIC a'r cyhoedd yr eir i'r afael â'r canfyddiadau a nodwyd.

O ganlyniad i'r canfyddiadau o'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 heb eu cymryd a/neu ar y gweill, er mwyn cadarnhau pan eir i'r afael â'r rhain.

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 bodloni [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 bryderon a ddatryswyd 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 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 cleifion	Sut y gwnaeth AGIC uwchgyfeirio'r pryder	Sut y cafodd y pryder ei ddatrys
Nodwyd gennym rai meysydd a oedd yn peri pryder o ran rhai meysydd o arfer clinigol.	Roedd hyn yn golygu nad oedd rhai cleifion wedi cael gofal priodol na thriniaeth amserol.	Codwyd y mater hwn ar unwaith gyda staff y bwrdd iechyd a gymerodd gamau unioni. Hefyd, gwnaethom ysgrifennu at y bwrdd iechyd yn dilyn yr arolygiad yn gofyn iddo gadarnhau'r camau a gymerwyd i fynd i'r afael â'r pryderon.	Cymerwyd camau unioni gan y bwrdd iechyd i fynd i'r afael â'r pryderon a godwyd ar ddiwrnod yr arolygiad. Rhoddwyd sicrwydd ysgrifenedig i ni hefyd yn dilyn yr arolygiad ynglŷn â chamau ychwanegol a gymerwyd i fynd i'r afael â'r pryderon.

## Atodiad B – Cynllun gwella uniongyrchol

### Gwasanaeth: Canolfan Iechyd Porthmadog

### Dyddiad arolygu: 9 Hydref 2018

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

Yr hyn sydd angen ei wella'n uniongyrchol	Safon	Cam gweithredu'r gwasanaeth	Swyddog cyfrifol	Amserlen
Ni nodwyd unrhyw faterion ynglŷn â sicrwydd roedd angen mynd i'r afael â nhw ar unwaith yn ystod yr arolygiad.				

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

### Cynrychiolydd y gwasanaeth:

### Enw (llythrennau bras):

### Teitl swydd:

### Dyddiad:

## Atodiad C – Cynllun gwella

### Gwasanaeth: Canolfan Iechyd Porthmadog

### Dyddiad arolygu: 9 Hydref 2018

Mae'r tabl isod 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.

Yr hyn sydd angen ei wella	Safon	Cam gweithredu'r gwasanaeth	Swyddog cyfrifol	Amserlen
<b>Ansawdd profiad y claf</b>				
Dylai'r bwrdd iechyd ystyried penodi aelod o'r staff yn hyrwyddwr gofalwyr i gefnogi cleifion â'r cyfrifoldeb hwn ac ystyried a oes digon o wybodaeth ar gael yn yr ardal aros i ofalwyr.	1.1 Hybu, diogelu a gwella iechyd	Rheolwr y practis a fydd yn cyflawni'r rôl hon i ddechrau. Fodd bynnag, caiff aelod arall o'r staff ei nodi a chynigir hyfforddiant/gwybodaeth iddo/iddi i'w (g)alluogi i gyflawni rôl yr Hyrwyddwr Gofalwyr yn effeithiol.	Rheolwr y Practis	31/12/2018
Dylai'r bwrdd iechyd sicrhau bod pob aelod o'r staff sy'n gweithredu fel hebryngwr wedi cael hyfforddiant priodol a'i fod yn hyrwyddo'r gwasanaeth hebryngwr i'r cleifion.	4.1 Gofal Gydag Urddas	Mae hyfforddiant wedi'i nodi gyda First Practice Management; rydym wrthi'n nodi dyddiad addas er mwyn i aelodau perthnasol o'r staff allu mynd i'r sesiwn hyfforddi. Ar ôl cwblhau'r hyfforddiant hwn, caiff yr arwyddion yn y practis eu	Rheolwr y Practis/y Rheolwr Datblygu Gofal Sylfaenol	31/01/2019

Yr hyn sydd angen ei wella	Safon	Cam gweithredu'r gwasanaeth	Swyddog cyfrifol	Amserlen
		diweddarau er mwyn hysbysu'r cleifion bod y gwasanaeth hwn ar gael.		
Dylai'r bwrdd iechyd adolygu'r daflen wybodaeth i gleifion er mwyn sicrhau ei bod yn cynnwys y wybodaeth ddiweddaraf a mwyaf perthnasol.	4.2 Gwybodaeth ar gyfer Cleifion	Roedd y bwrdd iechyd wedi adolygu'r daflen wybodaeth i gleifion fel rhan o'r broses drosglwyddo. Mae'r wybodaeth a geir yn y daflen hon yn gyfredol mewn perthynas â'r gwasanaethau a ddarperir gan y practis ar hyn o bryd. Roedd gwall o ran y dyddiad a oedd wedi'i nodi ar daflen y cleifion, a oedd yn dangos ei bod wedi cael ei llunio ym mis Medi 2018, a allai beri dryswch o ran p'un a yw'r daflen hon yn gyfredol ai peidio ar ôl i'r bwrdd iechyd fynd yn gyfrifol am reoli'r practis o 01/10/18 ymlaen. Mae'r dyddiad hwn wedi'i ddiweddarau a bydd Rheolwr y Practis yn sicrhau y defnyddir y fersiwn gywir yn y dyfodol.	Rheolwr y Practis	Cwblhawyd
<p>Rhaid i'r bwrdd iechyd sicrhau y gall pob claf, gan gynnwys cleifion byddar neu drwm eu clyw, ddefnyddio'r system apwyntiadau yn hawdd.</p> <p>Rhaid i'r bwrdd iechyd sicrhau bod proses gadarn ar waith ar gyfer rheoli llythyrau sy'n dod</p>	3.2 Cyfathrebu'n effeithiol	Mae'r Bwrdd Iechyd wedi rhoi gwybodaeth i'r practis am y gwasanaethau y gall eu defnyddio ar gyfer gwasanaethau dehonglwr laith Arwyddion Prydain. Mae'r gwasanaeth	Rheolwr y Practis	31/12/2018



Yr hyn sydd angen ei wella	Safon	Cam gweithredu'r gwasanaeth	Swyddog cyfrifol	Amserlen
<p>i mewn er mwyn sicrhau yr ymdrinnir â phob cais yn amserol.</p>		<p>hwn yn cael ei hysbysebu i'r cleifion yn yr ardal aros. Mae pob aelod o'r staff yn ymwybodol o'r gwasanaeth hwn er mwyn helpu cleifion i'w ddefnyddio. Gall cleifion drefnu apwyntiad ar-lein gyda Fy lechyd Ar-lein. Mae cynghorwyr nam ar y synhwyrâu ym Mwrdd lechyd Prifysgol Betsi Cadwaladr wedi cael hyfforddiant pellach ym maes nam ar y synhwyrâu ac mae'r posteri wedi'u gosod yn y Practis. Mae pecyn cymorth hefyd ar gael yn y practis i'r staff ei ddefnyddio fel y bo'n briodol.</p> <p>Mae'r Bwrdd lechyd wedi sicrhau bod y practis wedi rhoi system ar waith ar gyfer monitro unrhyw lythyrau sy'n dod i mewn a gweithredu arnynt. Gwneir hyn bob dydd gan feddyg teulu, anfonir unrhyw gamau sydd angen eu cymryd at dîm y dderbynfa fel tasgau y gellir eu harchwilio. Cynhelir archwiliadau parhaus er mwyn sicrhau y cynhelir y broses hon. Rydym hefyd wedi datblygu mesurau wrth gefn gyda phractis arall a reolir gan y bwrdd iechyd er mwyn</p>	<p>Rheolwr y Practis</p>	<p>Eisoes wedi'i gwblhau ond parheir i'w adolygu.</p>

Yr hyn sydd angen ei wella	Safon	Cam gweithredu'r gwasanaeth	Swyddog cyfrifol	Amserlen
		sicrhau y gall yr archwiliadau hyn gael eu hadolygu o bell er mwyn osgoi peri unrhyw oedi cyn gweithredu.		
Dylai'r bwrdd iechyd ystyried y trefniadau ar gyfer clinigau arbenigol yn y practis er mwyn sicrhau eu bod yn diwallu anghenion cleifion unigol.	6.1 Cynllunio Gofal er mwyn hyrwyddo annibyniaeth	Gall y Bwrdd Iechyd gadarnhau bod nifer o wasanaethau a gynigir yn y practis. Fodd bynnag, mae wedi nodi y dylid cynnal proses fwy ffurfiol o nodi pa wasanaethau sydd eu hangen ar gleifion ac yr hoffent eu gweld yn cael eu cynnig yn y practis. Mae hyn yn rhan o brosiect parhaus y mae'r bwrdd iechyd yn gweithio arno ar hyn o bryd. Caiff y practis ei gynnwys yn y prosiect hwn fel rhan o'r rhwydwaith o Bractisau a Reolir yn Ardal y Gorllewin. Bydd y prosiect hwn yn nodi pa wasanaethau a gynigir ym mhob un o'r Practisau a Reolir yn Ardal y Gorllewin ac yn gweithio i lenwi'r rhain.	Rheolwr Datblygu Gofal Sylfaenol	30/06/2019
Dylai'r bwrdd iechyd arddangos gwybodaeth am y Cyngor Iechyd Cymuned Lleol a'r manylion cyswllt.	6.3 Gwrando a dysgu o adborth	Cwblhawyd y cam gweithredu hwn ar ddiwrnod yr arolygiad.	Rheolwr y Practis	Cwblhawyd

Yr hyn sydd angen ei wella	Safon	Cam gweithredu'r gwasanaeth	Swyddog cyfrifol	Amserlen
<b>Darparu gofal diogel ac effeithiol</b>				
Rhaid i'r bwrdd iechyd wella diogelwch adeilad y practis er mwyn atal mynediad anawdurdodedig.	2.1 Rheoli risg a hybu iechyd a diogelwch	Gall y Bwrdd Iechyd gadarnhau, ar ddiwrnod yr arolygiad, fod diogelwch y practis wedi'i wella a bod pob aelod o'r staff wedi'i hysbysu am hyn.	Rheolwr y Practis	Cwblhawyd
Rhaid i'r bwrdd iechyd sicrhau bod gan yr ystafelloedd triniaeth loriau priodol er mwyn sicrhau y cânt eu glanhau'n effeithiol ac yn drylwyr a bod ganddynt finiau pedal troed priodol i hyrwyddo gweithdrefnau rheoli heintiau effeithiol.	2.4 Atal a Rheoli Heintiau a Dadhalogi	Gall y Bwrdd Iechyd gadarnhau y bydd yr Adran Ystadau yn gosod lloriau newydd yn y ddwy ystafell i'r meddygon teulu er mwyn cyrraedd safonau rheoli heintiau cyfredol. Gofynnwyd i'r Adran Ystadau flaenoriaethu'r dasg hon a'n hysbysu am y dyddiad cwblhau.  Gall y Bwrdd Iechyd gadarnhau bod biniau gwastraff clinigol nad oes angen cyffwrdd â nhw i'w hagor wedi'u harchebu ac y disgwylir iddynt gael eu danfon yn fuan.	Rheolwr y Practis	31/01/2019
Dylai'r bwrdd iechyd adolygu cofnodion hyfforddiant y staff er mwyn sicrhau bod pob aelod o'r staff wedi cael hyfforddiant priodol ar sut i ddsbarthu meddyginiaethau yn ddiogel.	2.6 Rheoli Meddyginiaethau	Mae cofnodion hyfforddiant ym maes Dosbarthu Meddyginiaeth ar gael yn ffeiliau pob aelod o'r staff.  Fel rhan o'r broses o drosglwyddo'r	Rheolwr y Practis	31/12/2018

Yr hyn sydd angen ei wella	Safon	Cam gweithredu'r gwasanaeth	Swyddog cyfrifol	Amserlen
<p>Rhaid i'r bwrdd iechyd sicrhau bod y cyffuriau a'r offer sydd i'w defnyddio mewn argyfwng yn cael eu storio'n ddiogel er mwyn atal unrhyw fynediad anawdurdodedig.</p>		<p>cyfrifoldeb am reoli'r practis i'r bwrdd iechyd mae troli newydd ar gyfer offer i'w defnyddio mewn argyfwng wedi'i archebu er mwyn bodloni gofynion y bwrdd iechyd. Bydd hyn yn galluogi'r tîm i gloi'r troli. Yn y cyfamser caiff pob claf ei hebrwng i'r ystafelloedd triniaeth ac oddi yno fel na allant gyrraedd y troli hwn. Yn aros i'r troli newydd gael ei ddanfôn.</p>		
<p>Rhaid i'r bwrdd iechyd sicrhau y caiff gwersi a ddysgwyd o ddigwyddiadau o bwys a digwyddiadau yn ymwneud â diogelwch eu rhannu â phob aelod o'r staff yn y practis a'u trafod ganddynt.</p> <p>Rhaid i'r bwrdd iechyd sicrhau y caiff rhaglen o archwiliadau ei rhoi ar waith i ddangos bod gofal diogel ac effeithiol yn cael ei ddarparu i'r cleifion.</p>	<p>3.1 Gofal Diogel a Chlinigol Effeithiol</p>	<p>Mae gan y Bwrdd Iechyd broses ar gyfer sicrhau y caiff digwyddiadau o bwys eu trafod. Cyfarfodydd tîm yn y practis fydd y fforwm ar gyfer rhannu'r dystiolaeth hon ac mae'r broses hon eisoes wedi dechrau.</p> <p>Mae'r Bwrdd Iechyd wedi comisiynu cynghorydd annibynnol sy'n feddyg teulu i archwilio nodiadau clinigol pob aelod o'r staff clinigol yn y practis. Caiff canlyniadau'r archwiliadau hyn eu rhannu â'r tîm clinigol at ddibenion dysgu yn ôl yr angen.</p>	<p>Rheolwr y Practis</p> <p>Y Cyfarwyddwr Meddygol Cynorthwyol a'r Rheolwr Datblygu Gofal Sylfaenol</p>	<p>Wedi'i gwblhau ond parheir i gynnal cyfarfodydd bob mis a fydd yn cynnwys trafod digwyddiadau .</p> <p>31/01/2019</p>

Yr hyn sydd angen ei wella	Safon	Cam gweithredu'r gwasanaeth	Swyddog cyfrifol	Amserlen
<p>Rhaid i'r bwrdd iechyd sicrhau y caiff cofnodion cleifion eu cadw'n gyson mewn perthynas â'r canlynol:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Rhaid cysylltu meddyginiaeth â chyflwr</li> <li>• Dylid cofnodi bod gwasanaeth hebryngwr wedi'i gynnig a ph'un a gafodd ei dderbyn neu ei wrthod.</li> <li>• Tystiolaeth o adolygiadau o feddyginiaeth a/neu'r rhesymau dros bresgripsiynau amlroddadwy</li> <li>• Y cyfiawnhad a'r rheswm dros beidio â dilyn canllawiau arfer gorau.</li> </ul> <p>Rhaid i'r bwrdd iechyd sicrhau bod yr aelodau o'r staff sy'n gyfrifol am grynhoi cofnodion cleifion wedi cael hyfforddiant perthnasol ac y cynhelir trosolwg clinigol priodol.</p>	3.5 Cadw cofnodion	<p>Mewn perthynas â'r adolygiad gan y cynghorydd annibynnol sy'n feddyg teulu, y cyfeiriwyd ato uchod, mae'r eitemau hyn wedi'u cynnwys yn y Cylch Gorchwyl ar gyfer yr archwiliadau hyn er mwyn sicrhau y caiff y wybodaeth hon ei chasglu ac y darperir adborth yn ôl yr angen.</p> <p>Mae'r Bwrdd Iechyd wedi nodi aelod o'r staff a fydd yn cael hyfforddiant perthnasol (Bydd yr hyfforddiant nesaf ar gael ym mis Ionawr 2019) ar sut i gwblhau'r gwaith o grynhoi nodiadau clinigol. Caiff system archwilio ei sefydlu hefyd er mwyn i'r broses hon gael ei monitro gan feddygon teulu. Nes i'r</p>	<p>Y Cyfarwyddwr Meddygol Cynorthwyol a'r Rheolwr Datblygu Gofal Sylfaenol</p> <p>Rheolwr y Practis</p>	<p>31/01/2019</p> <p>31/01/2019</p>

Yr hyn sydd angen ei wella	Safon	Cam gweithredu'r gwasanaeth	Swyddog cyfrifol	Amserlen
		hyfforddiant hwn gael ei gwblhau caiff nodiadau clinigol eu crynhoi gan feddyg teulu a chaiff ôl-groniad o nodiadau eu cwblhau gan feddyg teulu hefyd.		
<b>Ansawdd rheolaeth ac arweinyddiaeth</b>				
<p>Dylai'r bwrdd iechyd ystyried trefniadau rheoli'r practis er mwyn sicrhau bod y staff yn cael cymorth priodol i gyflawni eu rolau.</p> <p>Dylai'r bwrdd iechyd ystyried trefniadau llywodraethu cyffredinol y practis yn dilyn y newid i'r cyfrifoldeb rheoli er mwyn sicrhau bod prosesau rheoli a phrosesau clinigol cadarn ar waith.</p> <p>Dylai'r bwrdd iechyd ddatblygu cynllun datblygu practis.</p>	Llywodraethu, Arweinyddiaeth ac Atebolrwydd	<p>Mae'r Bwrdd Iechyd wedi gwneud trefniadau i'r staff gael cymorth priodol. Ymdriniwyd â hyn y tu allan i'r broses arolygu fel y cyfeirir ato yn adroddiad yr arolygiad.</p> <p>Mae'r Bwrdd Iechyd yn helpu'r practis gyda'r trefniadau Llywodraethu drwy ddarparu cymorth y Tîm Llywodraethu Clinigol a Phrif Nyrs Datblygu Gofal Sylfaenol. Mae ymweliadau yn cael eu cynnal o leiaf bob pythefnos. Bydd hyn yn parhau nes bod trefniadau llywodraethu clinigol wedi'u sefydlu'n gadarn yn y practis pan fydd hyn yn lleihau i ymweliadau bob chwarter.</p> <p>Mae'r Bwrdd Iechyd yn helpu'r practis i ddatblygu Cynllun Datblygu'r Practis.</p>	<p>Rheolwr Datblygu Gofal Sylfaenol</p> <p>Rheolwr Llywodraethu Clinigol a Phrif Nyrs Datblygu Gofal Sylfaenol</p> <p>Rheolwr y Practis/y Rheolwr Datblygu Gofal</p>	<p>Wedi'i gwblhau ond parheir i ddarparu cymorth.</p> <p>Wedi'i gwblhau gyda chymorth parhaus parhaol fel rhan o systemau Llywodraethu'r Bwrdd Iechyd.</p>

Yr hyn sydd angen ei wella	Safon	Cam gweithredu'r gwasanaeth	Swyddog cyfrifol	Amserlen
			Sylfaenol	31/01/2019
Rhaid i'r bwrdd iechyd sicrhau bod y staff yn cael hyfforddiant sy'n briodol i'w rolau ac y caiff hyfforddiant parhaus ei reoli'n amserol yn y dyfodol.	7.1 Y gweithlu	Gall y Bwrdd Iechyd gadarnhau bod pob aelod o'r staff yn gallu cael yr hyfforddiant gorfodol gofynnol. Mae pob aelod o'r staff bellach wedi cael arfarniad a thrafodwyd hyfforddiant fel rhan o'r arfarniadau. Mae pob aelod o'r staff yn gweithio tuag at gwblhau'r holl hyfforddiant Gorfodol.	Rheolwr y Practis	31/12/2018

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

### Cynrychiolydd y gwasanaeth

**Enw (llythrennau bras):** Keith Amos

**Teitl swydd:** Rheolwr Datblygu Gofal Sylfaenol (Gorllewin)

**Dyddiad:** 21/11/2018