

Arolygiad Urddas a Gofal Hanfodol (Dirybudd)

**Bwrdd Iechyd Prifysgol
Caerdydd a'r Fro**

**Ysbyty Prifysgol Llandochau
Ward y Gorllewin 1**

11 a 12 Tachwedd 2014

Gellir darparu'r cyhoeddiad hwn a gwybodaeth arall gan AGIC mewn fformatau gwahanol neu ieithoedd eraill ar gais. Bydd oediad byr am fod ieithoedd a fformatau eraill yn cael eu cynhyrchu ar gais i ddiwallu anghenion unigol. Cysylltwch â ni am gymorth. Pan gânt eu cyhoeddi, bydd copïau o'r holl adroddiadau ar gael ar ein gwefan neu drwy gysylltu â ni:

Yn ysgrifenedig:

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

Neu drwy

Ffôn: 0300 062 8163
E-bost: hiw@wales.gsi.gov.uk
Ffacs: 0300 062 8387
Gwefan: www.agic.org.uk

Cynnwys

1.	Cyflwyniad.....	2
2.	Methodoleg	2
3.	Cyd-destun.....	3
4.	Crynodeb	4
5.	Canfyddiadau.....	5
	Ansawdd Profiad y Claf	5
	Cyflenwi Hanfodion Gofal	8
	Ansawdd Staffio, Rheolaeth ac Arweinyddiaeth	10
	Cyflenwi Gwasanaeth Diogel ac Effeithiol	11
6.	Y Camau Nesaf.....	13
	Atodiad A.....	14

1. Cyflwyniad

Cynhaliodd Arolygiaeth Gofal Iechyd Cymru (AGIC) arolygiad urddas a gofal hanfodol dirybudd o Ward 1 yn Ysbyty Prifysgol Llandochau, sy'n rhan o Fwrdd Iechyd Prifysgol Caerdydd a'r Fro, ar 11 a 12 Tachwedd 2014.

Mae ein harolygiad yn ystyried y materion canlynol:

- Ansawdd profiad y claf
- Cyflenwi hanfodion gofal
- Ansawdd staffio, rheolaeth ac arweinyddiaeth
- Cyflenwi gwasanaeth diogel ac effeithiol

2. Methodoleg

Mae arolygiadau urddas a gofal hanfodol AGIC yn adolygu'r ffordd mae urddas cleifion yn cael ei gynnal ar ward/uned/adran ysbyty a'r gofal nyrsio hanfodol, sylfaenol y mae'r cleifion yn ei dderbyn.

Rydym yn adolygu dogfennau a gwybodaeth gan nifer o ffynonellau gan gynnwys:

- Gwybodaeth a gedwir gan AGIC
- Sgyrsiau â chleifion a pherthnasau, a chyfweliadau â staff
- Trafodaethau ag uwch-reolwyr y bwrdd iechyd
- Archwilio sampl o gofnodion meddygol cleifion
- Craffu ar bolisiau a gweithdrefnau sy'n sail i ofal cleifion
- Arsylwadau cyffredinol o amgylchedd y gofal a'r arferion gofal

Mae'r arolygiadau hyn yn cynnig cipolwg ar y safonau gofal y mae cleifion yn eu derbyn. Gall yr arolygiadau hyn dynnu sylw hefyd at faterion ehangach ynglŷn ag ansawdd a diogelwch urddas a gofal hanfodol.

3. Cyd-destun

Bwrdd Iechyd Prifysgol Caerdydd a'r Fro yw un o sefydliadau mwyaf y Gwasanaeth Iechyd Gwladol (GIG) yn y Deyrnas Unedig. Mae'n darparu gwasanaethau iechyd o ddydd i ddydd i boblogaeth o tua 472,400 o bobl sy'n byw yng Nghaerdydd a Bro Morgannwg ac sydd ag angen triniaeth ysbyty frys ac wedi'i threfnu a gofal iechyd meddwl. Mae hefyd yn darparu gofal yng nghartrefi pobl ac mewn clinigau cymunedol.

Mae'r bwrdd hefyd yn gyfrifol am ddarparu gwasanaethau gofal sylfaenol y GIG yng Nghaerdydd a Bro Morgannwg, gan gynnwys meddygon teulu, fferyllwyr cymunedol, deintyddion, ac optometryddion. Yn ogystal, mae'n gwasanaethu poblogaeth ehangach ar draws de a chanolbarth Cymru ar gyfer arbenigeddau fel gofal dwys pediatrig, gwasanaethau plant arbenigol, gwasanaethau arenol, gwasanaethau'r galon, niwroleg, trawsblannu mêr esgyrn, a geneteg feddygol. Mae Bwrdd Iechyd Caerdydd a'r Fro yn cynnwys naw ysbyty ac 17 o ganolfannau iechyd, yn cynnwys Ysbyty Prifysgol Llandochoau, sy'n ysbyty ardal cyffredinol â 480 o welyau. Darperir pob arbenigedd mawr.

4. Crynodeb

Ar y cyfan, roedd adborth cleifion a dderbyniwyd gan AGIC yn gadarnhaol, ac roedd y staff yn foesgar, yn gydwytbodol, yn broffesiynol, ac yn barchus. Mae ymatebion i holiadur AGIC yn dangos yn glir bod cleifion a/neu eu teuluoedd a'u ffrindiau yn meddwl yn fawr o'r ward hon. Rhoddodd saith allan o'r wyth ymatebydd radd deg allan o ddeg (ardderchog) i'r ward, a rhoddodd un ymatebydd wyth allan o ddeg i'r gwasanaeth.

Ar y cyfan, gwelsom staff brwdfrydig a gweithgar a oedd yn cyflenwi'r hanfodion gofal. Ni nodwyd unrhyw argymhellion penodol ar gyfer gwella'r gwasanaeth. Yn hytrach, roedd tystiolaeth yn dangos bod yr arfer gofal yn gyson â disgwyliadau angenrheidiol yr hanfodion gofal.

Ar y cyfan, ni welsom unrhyw argymhellion penodol ar gyfer gwella'r gwasanaeth o ran ansawdd staffio, rheolaeth ac arweinyddiaeth. Yn hytrach, roedd tystiolaeth yn dangos bod arweinyddiaeth gref a chanolbwynt ar y staff i ddysgu a datblygu. Roedd lefelau staffio'n briodol, o ystyried nifer ac anghenion y cleifion, ac roedd y tîm o staff yn brofiadol, yn ymroddedig, ac yn gweithio'n galed i sicrhau bod y cleifion yn derbyn profiad cadarnhaol yn ystod eu hamser ar y ward.

Ar y cyfan, daeth y tîm arolygu i'r casgliad fod y cleifion yn derbyn gwasanaeth effeithiol mewn amgylchedd a oedd yn ddiogel. Fodd bynnag, mynegwyd rhai o broblemau o ran ansawdd cofnodion cleifion a'r ffordd mae offer yn cael ei storio.

5. Canfyddiadau

Ansawdd Profiad y Claf

Ar y cyfan, roedd adborth cleifion a dderbyniwyd gan AGIC yn gadarnhaol, ac roedd y staff yn foesgar, yn gydwytbodol, yn broffesiynol, ac yn barchus.

Mae'r maes hwn hefyd yn cynnwys yr agweddau hynny o'r hanfodion gofal sy'n ymwneud â phrofiad y claf.

Wrth gynnal yr arolygiad hwn, gwahoddwyd cleifion i gwblhau holiaduron (AGIC) i roi eu safbwyntiau i ni ar y gofal yr oeddent wedi ei dderbyn. Cwblhawyd cyfanswm o wyth holiadur gan gleifion (neu ar eu rhan gan berthnasau), naill ai trwy gyfweiliadau wyneb yn wyneb neu wedi eu dychwelyd atom drwy'r post.

Roedd sylwadau gan gleifion yn cynnwys:

"Mae'r staff yma'n rhagorol. Barod iawn eu cymorth, yn gydymdeimladol, ac yn fodlon mynd y tu hwnt i'w swyddogaethau er eich budd. Hapus iawn gyda'r ffordd rydw i wedi cael fy nhrin yma gan yr holl nyrsys, meddygon a'r staff eraill."

"Rydw i wedi bod yn hapus iawn gyda'r help rydw i wedi ei dderbyn... roedd y staff yn garedig iawn ac yn gydymdeimladol o'm cyflwr."

"Rydw i'n meddwl bod yr holl staff a'r meddygon yn gwneud jobyn bendigedig. Amyneddgar iawn, moesgar, cydymdeimladol, does dim byd yn broblem iddyn nhw, ac rydw i'n eu gwyllo gyda'r cleifion hyn ac maen nhw'n ardderchog. Fe fyddwn i'n rhoi 5 seren i Ward y Gorllewin 1, mae'r staff ar ben y rhestr."

"Dydw i ddim yn hoffi dod i'r ysbyty, ond rydw i wedi mwynhau fy arhosiad yn Ward y Gorllewin 1 gan fod y staff mor gyfeillgar ac maen nhw'n dda iawn yn eu swyddi, does dim byd yn broblem iddyn nhw."

"Mae agwedd y staff yn rhagorol. Rydw i fethu eu canmol yn fwy."

"Byddai'r staff yn cnocio ar y drws ac yn dweud 'syr'... roedden nhw'n gwrtais a phe bai amser ganddyn nhw, bydden nhw bob amser yn siarad â ti, a oedd yn neis; roedd hyn yn gwneud i mi deimlo'n gyfforddus ac yn ymlaciedig. Roedd yr holl staff, o'r meddygon i'r nyrsys a'r glanhawyr, yn foesgar iawn; roedd hyn yn gwneud i mi deimlo'n ostyngedig iawn."

"Mae gennych dîm gwych o staff sy'n darparu gwasanaeth ardderchog o ddechrau fy arhosiad yn yr ysbyty i'r diwedd. Petasech chi'n gofyn am unrhyw beth, ni fasai hynny'n ormod o ffwdan iddyn nhw. Bydden nhw'n mynd y tu hwnt i wneud yn siŵr mae eich gofynion yn cael eu bodloni."

Cyfathrebu a gwybodaeth

Rhaid i'r bobl dderbyn gwybodaeth lawn am eu gofal mewn iaith a dull sy'n ystyriol o'u hanghenion.

Mae ymatebion i holiadur AGIC yn dangos bod gan y rhan fwyaf o'r bobl ddewis i gyfathrebu â'r staff yn yr iaith o'u dewis. Roedd bron â phob ymatebydd naill ai'n 'gytuno' neu'n 'gytuno'n gryf' bod 'y staff wedi siarad â mi am fy nghyflyrau meddygol ac wedi fy helpu i'w deall.'

Nodwyd gan y tîm arolygu, fodd bynnag, fod un claf yn dibynnu ar aelodau ei deulu i gyfieithu ar ei gyfer; roedd y teulu'n anfodlon ar hyn ac nid yw hi'n arfer priodol (cyfeirio at ganllaw amddiffyn oedolion Cymru Gyfan). Dylid rhoi ystyriaeth bellach i anghenion y cleifion a'r teuluoedd i sicrhau nad yw rhagdybiau yn cael eu gwneud am gyfraniad y teuluoedd o ran hyn.

Argymhelliad:

Cynghorir y bwrdd iechyd i ddarparu dehonglwyr i'r cleifion.

Parchu pobl

Rhaid amddiffyn hawliau dynol sylfaenol i urddas, preifatrwydd a dewis cytbwys bob amser, ac mae'n rhaid i'r gofal a ddarperir gymryd anghenion, galluedd a dymuniadau'r unigolyn i ystyriaeth.

Roedd pob ymatebydd naill ai'n 'gytuno' neu'n 'gytuno'n gryf' bod 'aelodau o staff yn garedig ac yn deimladwy i mi wrth iddynt roi gofal a thriniaeth' a bod 'y staff yn fy helpu i ddefnyddio'r tŷ bach mewn modd teimladwy, fel nad ydw i'n teimlo'n annifyr na mewn cywilydd.'

Mae ymatebion i holiadur AGIC yn dangos yn glir bod y cleifion a/neu eu teuluoedd a'u ffrindiau yn meddwl yn fawr o'r ward hon. At hynny, pan ofynnwyd 'ar y cyfan, sut byddwch chi'n graddio'r gofal a thriniaeth eich bod chi, eich ffrind, neu eich aelod o'r teulu yn eu derbyn ar y ward?' rhoddodd saith allan o'r wyth ymatebydd radd o ddeg allan o ddeg (arlderchog), a rhoddodd un ymatebydd radd o wyth allan o ddeg am y gwasanaeth.

Ni nodwyd unrhyw argymhellion penodol yn ymwneud ag ansawdd profiad y claf.

Cyflenwi Hanfodion Gofal

Ar y cyfan, gwelsom staff brwdfrydig, gweithgar a oedd yn cyflenwi'r hanfodion gofal.

Ystyriwyd yr hanfodion gofal a osodir isod gan y tîm arolygu yn ystod yr arolygiad hwn. Ni nodwyd unrhyw argymhellion penodol o ran y rhain. Roedd tystiolaeth yn dangos bod yr arfer gofal yn gyson â'r disgwyliadau a osodir o dan bob pennawd. Mae problemau a nodwyd yn cael eu cynnwys o dan y pennawd perthnasol.

Hybu annibyniaeth

Roedd y gofal a ddarparwyd yn parchu dewisiadau'r person wrth wneud y mwyaf o'u gallu a'u dymuniad i ofalu amdanynt eu hunain.

Dylid ystyried ymhellach, fodd bynnag, anghenion penodol y cleifion sydd ag amhariad ar y synhwyrâu i sicrhau bod y mesurau priodol ar waith i'w galluogi i gyfathrebu'n effeithiol â staff, fel nad ydynt yn teimlo ar eu pen eu hunain.

Perthynas ag eraill

Yn ystod ein harolygiad, gwelsom y bobl yn cael eu hannog i gadw mewn cysylltiad â'u teulu a'u ffrindiau a datblygu perthnasau â phobl eraill yn unol â'u dymuniadau.

Gorffwys, cysgu a gweithgareddau

Rhoddir ystyriaeth i amgylchedd a chysur pobl fel y gallant orffwys a chysgu.

Sicrhau cysur a lleddfu poen

Gwelsom fod y bobl yn cael eu helpu i fod mor gyfforddus ac mor ddi-boen ag y mae eu hamgylchiadau yn caniatáu.

Glendid personol, ymddangosiad a gofal traed

Gwnaeth ein tîm adolygu weld bod y bobl yn cael eu cefnogi i fod mor annibynnol â phosibl wrth ofalu am eu hylendid personol, eu hymddangosiad, a'u traed.

Bwyta ac yfed

Roedd y staff yn cynnig dewis o fwyd a diod i'r bobl, a oedd yn briodol i'w gofynion maethol a phersonol ac yn cynnig unrhyw gymorth sydd ei angen arnynt i fwyta ac yfed.

Dangosodd ymatebion i holiadur AGIC fod cymorth i fwyta ac yfed ar gael i'r cleifion, pe bai angen arnynt. Dangosodd y cleifion hefyd fod ganddynt amser i fwyta eu prydau o fwyd ar eu cyflymder eu hunain.

Iechyd a hylendid y geg

Roedd y bobl yn cael eu cefnogi i gynnal cegau iachus a chyfforddus a dannedd a deintgig sy'n rhydd rhag poen, gan eu galluogi i fwyta'n dda ac atal problemau cysylltiedig.

Anghenion toiled

Rhodddwyd cymorth priodol, diffwdan a phrydlon pan fo angen, gan ystyried unrhyw anghenion penodol a phreifatrwydd.

Ar y cyfan, dangosodd ymatebion i holiadur AGIC fod y rhoddir dewis i'r cleifion am sut i gwrdd â'u hanghenion penodol o ran hyn. Hefyd, os oes angen unrhyw gymorth arnynt, bydd hyn yn cael ei roi mewn modd teimladwy a diffwdan gan staff y ward.

Atal briwiau pwyso

Cafodd y bobl eu helpu i ofalu am eu croen a gwnaed pob ymdrech i'w hatal rhag datblygu briwiau pwyso.

Ansawdd Staffio, Rheolaeth ac Arweinyddiaeth

Ystyriwyd y meysydd canlynol gan y tîm arolygu i ddod i gasgliad am ansawdd staffio, rheolaeth ac arweinyddiaeth ar y ward:

- **Lefelau staffio, cymysgedd sgiliau ac atebolrwydd proffesiynol**
- **Systemau effeithiol ar gyfer trefnu gofal clinigol**
- **Hyfforddiant a datblygiad**
- **Ymdrin â chwynion a phryderon**

Ni nodwyd unrhyw argymhellion penodol ar gyfer gwella'r gwasanaeth yn y meysydd hyn. Yn hytrach, roedd tystiolaeth yn dangos bod arweinyddiaeth gref a chanolbwynt ar y staff i ddysgu a datblygu. Roedd lefelau staffio'n briodol, o ystyried nifer ac anghenion y cleifion, ac roedd y tîm o staff yn brofiadol, yn ymroddedig, ac yn gweithio'n galed i sicrhau bod y cleifion yn derbyn profiad cadarnhaol yn ystod eu hamser ar y ward.

Gwnaeth y tîm arolygu hefyd weld trefniadau effeithiol ar waith ar gyfer ymdrin â chwynion a phryderon. Roedd y staff y gwnaethom siarad â nhw'n ymwybodol o weithdrefnau'r bwrdd iechyd o ran hyn, a chedwir cofnodion priodol hefyd. Roedd gwybodaeth am sut i leisio pryder na chwyn ar gael ar gyfer y cleifion neu'r perthnasau.

Cyflenwi Gwasanaeth Diogel ac Effeithiol

Rhaid hybu ac amddiffyn iechyd, diogelwch a lles pobl yn weithredol. Rhaid nodi a monitro risgiau a'u lleihau neu eu hatal lle'n bosibl.

Ar y cyfan, daeth y tîm arolygu i'r casgliad fod y cleifion yn derbyn gwasanaeth effeithiol mewn amgylchedd a oedd yn ddiogel. Fodd bynnag, mynegwyd rhai o faterion mewn perthynas ag ansawdd cofnodion y cleifion a'r ffordd mae offer yn cael ei storio. Caiff y materion penodol o ran hyn eu gosod o dan y pennawd perthnasol isod.

Yr amgylchedd

Ar y cyfan, gwnaeth y tîm arolygu weld bod yr uned yn darparu amgylchedd glân a diogel ar gyfer y cleifion a'r staff.

Dangosodd ymatebion i holiadur AGIC fod y cleifion a/neu eu teuluoedd a'u ffrindiau yn ystyried y ward yn lân ac yn daclus. Roedd sylwadau ychwanegol o ran hyn yn cynnwys:

"Mae'r glanhawyr yn gweithio'n galed i gadw'r ward yn lân."

"Mae'r ward wastad yn lân ac yn daclus... mae'n ymddangos bod y glanhäwr yn gweithio'n ddi-baid... mae'n rhoi hyder i chi fod pob man o'r ward yn lân."

Mynegodd y tîm arolygu bryderon, fodd bynnag, o ran storio offer. Gwnaethant weld bod hyn yn creu anhrefn diangen yn yr amgylchedd, ac mewn rhai o achosion, nad oedd yr offer yn cael ei storio'n briodol nac yn ddiogel.

Argymhelliad

Dylai'r bwrdd iechyd sicrhau bod offer nad yw'n cael ei ddefnyddio naill ai'n cael ei waredu oddi ar y ward, neu'n cael ei storio'n fwy priodol. Dylid storio unrhyw offer sydd dal i gael ei ddefnyddio, megis silindrau ocsigen, yn briodol ac yn ddiogel.

Systemau effeithiol ar gyfer archwilio ac effeithiolrwydd clinigol

Ar y cyfan, roedd canfyddiadau'r arolygiad hwn yn dangos bod y ward yn cael ei rhedeg a'i rheoli'n dda, ac mae ganddi ddiwylliant o ddysgu a datblygu.

Gwelsom y staff ar bob lefel yn frwdfrydig ac yn ymroddedig i gyflenwi profiad cadarnhaol i bob claf. Roedd gan y ward system o archwilio'i pherfformiad ei hun; roedd rhai enghreifftiau'n cynnwys hylendid llaw ac asesiadau maethol.

Rheoli meddyginiaeth

Ar y cyfan, canfuwyd gan y tîm arolygu fod trefniadau'r ward o ran hyn yn gweithredu'n effeithiol. Roeddent yn cael eu cefnogi gan bolisiâu a gweithdrefnau y cafodd eu deall gan y staff a oedd yn gyfrifol am roi cymorth yn y maes hwn. Ni nodwyd unrhyw argymhellion penodol ar gyfer gwella'r gwasanaeth.

Dogfennau

Ar y cyfan, daeth y tîm arolygu i'r casgliad fod safon dogfennaeth y cleifion ar y ward yn cefnogi darpariaeth ofal effeithiol, yn enwedig o ran asesu a chynlluniau gofal. Fodd bynnag, nodwyd gan y tîm arolygu o'r sampl o gofnodion a arolygwyd nad oedd pob cynllun gofal yn cael ei werthuso'n rheolaidd i sicrhau nad oedd anghenion y cleifion wedi newid a bod canlyniadau'n cael eu cyflawni.

Argymhelliad

Dylai'r bwrdd iechyd sicrhau bod pob cynllun gofal y cleifion yn cael ei werthuso'n rheolaidd er mwyn sicrhau ei fod yn parhau i gwrdd ag anghenion y cleifion yn effeithiol dros hyd eu harhosiad ar y ward.

6. Y Camau Nesaf

Mae'n ofynnol i'r bwrdd iechyd gwblhau cynllun gwella (Atodiad A) i fynd i'r afael â chanfyddiadau allweddol yr arolygiad a chyflwyno ei gynllun gwella i AGIC o fewn pythefnos i ddyddiad cyhoeddi'r adroddiad hwn.

Dylai cynllun gwella'r bwrdd iechyd nodi'n eglur pryd a sut y bydd yn mynd i'r afael â'r canfyddiadau a nodwyd yn Ward y Gorllewin 1, Ysbyty Prifysgol Llandochau, gan gynnwys amserlenni. Dylai'r bwrdd iechyd sicrhau nad yw canfyddiadau'r arolygiad hwn yn gyfundrefnol ar draws adrannau/unedau eraill y bwrdd iechyd.

Caiff cynllun gwella'r bwrdd iechyd, unwaith y caiff ei gytuno, ei gyhoeddi ar wefan AGIC, ac fe gaiff ei werthuso fel rhan o'r broses arolygu barhaus ar urddas a gofal hanfodol.

Atodiad A

Urddas a Gofal Hanfodol: Cynllun Gwella

Ysbyty: Ysbyty Prifysgol Llandochau

Ward/Adran: Ward y Gorllewin 1

Dyddiad yr Arolygiad: 11 a 12 Tachwedd 2014

Rhif y Dudalen	Argymhelliad	Cam Gweithredu'r Bwrdd Iechyd	Swyddog Cyfrifol	Amserlen
	Ansawdd Profiad y Claf			
6	Cynghorir y bwrdd iechyd i ddarparu dehonglwyr i'r cleifion.			
	Cyflenwi Hanfodion Gofal			
	Ansawdd Staffio, Rheolaeth ac Arweinyddiaeth			
	Ni nodwyd unrhyw argymhellion ar gyfer gwella'r gwasanaeth.			

Rhif y Dudalen	Argymhelliad	Cam Gweithredu'r Bwrdd Iechyd	Swyddog Cyfrifol	Amserlen
Cyflenwi Gwasanaeth Diogel ac Effeithiol				
11	Dylai'r bwrdd iechyd sicrhau bod offer nad yw'n cael ei ddefnyddio naill ai'n cael ei waredu oddi ar y ward, neu'n cael ei storio'n fwy priodol. Dylid storio unrhyw offer sydd dal i gael ei ddefnyddio, megis silindrau ocsigen, yn briodol ac yn ddiogel.			
12	Dylai'r bwrdd iechyd sicrhau bod pob cynllun gofal y cleifion yn cael ei werthuso'n rheolaidd er mwyn sicrhau ei fod yn parhau i gwrdd ag anghenion y cleifion yn effeithiol dros hyd eu harhosiad ar y ward.			

Cynrychiolydd y Bwrdd Iechyd:

Enw (llythrennau bras):

Teitl:

Dyddiad: