

Arolygiad o Bractis Cyffredinol (Ile rhoddwyd rhybudd)

**Bwrdd Iechyd Prifysgol
Abertawe Bro Morgannwg,
Meddygfa Oak Tree**

13 Hydref 2015

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

Yn ysgrifenedig:

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

Neu drwy

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

Cynnwys

1.	Cyflwyniad.....	2
2.	Cyd-destun.....	3
3.	Crynodeb	4
4.	Canfyddiadau	5
	Ansawdd profiad y claf	5
	Cyflenwi gofal diogel ac effeithiol	8
	Ansawdd rheolaeth ac arweinyddiaeth	16
5.	Methodoleg	18
6.	Y Camau Nesaf.....	20
	Atodiad A.....	21
	Atodiad B.....	24

1. Cyflwyniad

Arolygiaeth Gofal Iechyd Cymru (AGIC) yw'r arolygiaeth a rheoleiddiwr annibynnol o'r holl ofal iechyd yng Nghymru.

Mae prif bwyslais AGIC ar:

- Wneud cyfraniad at y gwaith o wella diogelwch ac ansawdd gwasanaethau gofal iechyd yng Nghymru
- Gwella profiad dinasyddion o ofal iechyd yng Nghymru boed hynny fel claf, defnyddiwr gwasanaeth, gofalwr, perthynas neu gyflogai
- Atgyfnerthu llais cleifion a'r cyhoedd yn y modd y caiff gwasanaethau iechyd eu hadolygu
- Sicrhau bod gwybodaeth amserol, ddefnyddiol, hygyrch, a pherthnasol am ddiogelwch ac ansawdd gofal iechyd yng Nghymru ar gael i bawb

Cwblhaodd AGIC arolygiad ym Meddygfa Oak Tree, Whitethorn Drive, Braclá, CF31 2PQ ar 13 Hydref 2015. Roedd ein tîm ar gyfer yr arolygiad yn cynnwys rheolwr arolygu AGIC (arweinydd yr arolygiad), adolygydd cymheiriaid ymarferwyr cyffredinol, adolygydd cymheiriaid rheolwyr practis, a dau gynrychiolydd o Gyngor Iechyd Cymuned Abertawe Bro Morgannwg.

Ymchwiliodd AGIC sut mae Meddygfa Oak Tree yn cyrraedd y safonau gofal a nodir yn y Safonau Iechyd a Gofal (Ebrill 2015).

Rhoddir rhybudd o arolygiadau o bractisau meddygol cyffredinol (meddygon teulu), ac rydym yn ystyried ac yn adolygu'r meysydd canlynol:

- Ansawdd profiad y claf – Rydym yn siarad â chleifion (oedolion a phlant), eu perthnasau, eu cynrychiolwyr a/neu eiriolwyr er mwyn sicrhau bod safbwynt y cleifion yn ganolog i'n dull arolygu.
- Cyflenwi gofal diogel ac effeithiol – Rydym yn asesu i ba raddau mae gwasanaethau'n darparu gofal diogel a dibynadwy o safon uchel sy'n canolbwyntio ar yr unigolyn.
- Ansawdd arweinyddiaeth a rheolaeth – Rydym yn ystyried sut mae gwasanaethau yn cael eu rheoli a'u harwain a ph'un a yw'r diwylliant yn ffafrio darparu gofal diogel ac effeithiol. Rydym hefyd yn ystyried sut mae gwasanaethau yn adolygu ac yn monitro eu perfformiad eu hunain yn unol â'r safonau a'r canllawiau perthnasol.

2. Cyd-destun

Mae Meddygfa Oak Tree yn darparu gwasanaethau i gleifion yn ardal Pen-y-bont ar Ogwr ar hyn o bryd. Mae'r practis yn rhan o wasanaethau practis meddygol cyffredinol a ddarperir yn yr ardal ddaearyddol a adwaenir fel Bwrdd Iechyd Prifysgol Abertawe Bro Morgannwg.

Mae'r practis yn cyflogi tîm o staff sy'n cynnwys 11 meddyg (gan gynnwys wyth meddyg teulu partner), naw nyrs, tri o weithwyr cymorth gofal iechyd, nifer o staff derbynfa a staff cefnogi, a rheolwr busnes.

Mae'r feddygfa'n darparu amrywiaeth o wasanaethau'r GIG (fel y nodir yn y daflen gwybodaeth i gleifion) gan gynnwys:

- Clinig asthma a chlefyd rhwystrol cronig yr ysgyfaint
- Clinig diabetig
- Clinig iechyd ac imiwneiddio plant
- Clinig mân lawdriniaethau
- Sgrinio serfigol
- Rhoi'r gorau i ysmygu
- Brechiadau ffliw
- Clinigau wedi'u targedu

3. Crynodeb

Ymchwiliodd AGIC sut mae Meddygfa Oak Tree yn cyrraedd y safonau gofal a nodir yn y Safonau Iechyd a Gofal (Ebrill 2015).

Cafodd safbwyntiau'r cleifion am y gwasanaethau a ddarperir ym Meddygfa Oak Tree eu casglu gan aelodau o'r cyngor iechyd cymuned lleol. Ar y cyfan, dywedodd y cleifion wrth y cyngor iechyd cymuned eu bod yn fodlon ar y gwasanaeth a ddarperir.

Gwelsom staff yn trin cleifion â pharch ac yn cymryd camau i sicrhau bod eu preifatrwydd ac urddas yn cael eu gwarchod.

Roedd gan y practis systemau ar waith i gleifion roi adborth. Gwelsom fod angen adolygu gweithdrefn ysgrifenedig pryderon (cwynion) y practis er mwyn cydymffurfio'n llawn â *Gweithio i Wella*, y trefniadau ar gyfer ymdrin â phryderon a chwynion am ofal a thriniaeth y GIG yng Nghymru.

Ar y cyfan, gwelsom fod trefniadau ar waith gan y practis i sicrhau bod cleifion yn derbyn gofal o ansawdd da mewn modd diogel ac amserol.

Roedd trefniadau ar waith i ddiogelu plant ac oedolion sy'n agored i niwed. Fodd bynnag, gwnaethom ganfod y gellid gwella'r systemau cofnodi gwybodaeth am oedolion sy'n agored i niwed.

Roedd y sampl o gofnodion cleifion a welwyd gennym yn fanwl ac yn dangos bod gofal wedi cael ei gynllunio i sicrhau diogelwch a lles cleifion. Rydym wedi nodi y gellid defnyddio'r system gyfrifiadur bresennol i wneud y nodiadau'n haws i'w defnyddio.

Roedd strwythur rheoli clir ar waith ym Meddygfa Oak Tree, a gwelsom fod trefniadau llywodraethu ac arweinyddiaeth effeithiol. Disgrifiwyd llinellau eglur o adrodd ac atebolrwydd.

4. Canfyddiadau

Ansawdd profiad y claf

Cafodd barn y cleifion am y gwasanaethau a ddarperir ym Meddygfa Oak Tree ei chasglu gan aelodau o'r cyngor iechyd cymuned lleol. Ar y cyfan, dywedodd y cleifion wrth y cyngor iechyd cymuned eu bod yn fodlon ar y gwasanaeth a ddarperir.

Gwelsom staff yn trin cleifion â pharch ac yn cymryd camau i sicrhau bod eu preifatrwydd ac urddas yn cael eu gwarchod.

Roedd gan y practis systemau ar waith i gleifion roi adborth. Gwelsom fod angen adolygu gweithdrefn ysgrifenedig pryderon (cwynion) y practis er mwyn cydymffurfio'n llawn â *Gweithio i Wella*, y trefniadau ar gyfer ymdrin â phryderon a chwynion am ofal a thriniaeth y GIG yng Nghymru.

Roedd dau aelod o Gyngor Iechyd Cymuned Abertawe Bro Morgannwg¹ yn bresennol yn y feddygfa ar ddiwrnod ein harolygiad. Eu swyddogaeth oedd casglu barn y cleifion ynghylch y gwasanaethau y mae Meddygfa Oak Tree yn eu darparu drwy ddsbarthu holiaduron a thrwy sgyrsiau wyneb yn wyneb â chleifion a/neu eu gofalwyr.

Mae'r cyngor iechyd cymuned wedi cynhyrchu adroddiad sy'n dadansoddi'r wybodaeth a gasglwyd. Mae'r adroddiad ar gael yn Atodiad B.

Mae profiad pobl o ofal iechyd yn un lle caiff pawb eu trin ag urddas, parch, tosturi, a charedigrwydd, ac mewn modd sy'n cydnabod anghenion ffisegol, seicolegol, cymdeithasol, diwylliannol, ieithyddol ac ysbrydol unigol. (Safon 4.1 – Gofal Gydag Urddas)

Roedd pobl oedd yn ymweld â'r practis yn cael eu trin ag urddas a charedigrwydd, ac roedd trefniadau ar waith i warchod preifatrwydd cleifion.

¹Mae Cyngor Iechyd Cymuned Abertawe Bro Morgannwg yn sefydliad statudol ac mae'n monitro ansawdd gwasanaethau'r GIG a ddarperir yn ardal Abertawe Bro Morgannwg. <http://www.wales.nhs.uk/sitesplus/902/hafan>

Gwelsom staff y dderbynfa'n cyfarch cleifion mewn modd cyfeillgar a chroesawgar ac yn eu trin ag urddas a pharch. Lleolir y brif dderbynfa i ffwrdd o'r ardaloedd aros, gan roi rhywfaint o breifatrwydd i gleifion sy'n siarad â staff y dderbynfa. Yn ogystal, roedd ystafell ar wahân ar gael os oedd cleifion am siarad â staff y dderbynfa/practis yn breifat. Gwelsom fod galwadau ffôn yn digwydd mewn ystafell ar wahân i'r dderbynfa. Roedd hyn yn golygu y gellid trafod gwybodaeth cleifion yn gyfrinachol i ffwrdd oddi wrth bobl oedd yn ymweld â'r practis.

Roedd adeilad y practis yn fodern, ac roedd gwrthsain priodol yn yr ystafelloedd triniaeth. Gwelsom fod y drysau i'r ardaloedd hyn ar gau trwy'r amser pan oedd staff y practis yn gweld cleifion. Roedd hyn yn golygu bod staff yn cymryd camau priodol i gynnal preifatrwydd ac urddas cleifion.

Roedd gan y practis bolisi ysgrifenedig ar ddefnyddio hebryngwyr. Mae hyn er mwyn amddiffyn cleifion a staff y practis, ac mae'n nodi'n eglur y weithdrefn y mae angen ei dilyn a chyfrifoldebau staff. Dywedwyd wrthym y gofynnir fel arfer i nyrs neu weithiwr cymorth gofal iechyd fod yn hebryngwr, ond roedd yr holl staff wedi derbyn hyfforddiant mewn perthynas â'r swyddogaeth hon.

Rhaid i bobl sy'n cael gofal, a'u teuluoedd, gael eu grymuso i ddisgrifio eu profiadau wrth y rhai a ddarparodd eu gofal fel bod dealltwriaeth eglur o'r hyn sy'n gweithio'n dda a'r hyn nad yw'n gweithio'n dda, a rhaid iddynt dderbyn ymateb agored a gonest. Dylai gwasanaethau iechyd gael eu trefnu gan anghenion y bobl a wasanaethir a mynd i'r afael â'r anghenion hynny, a dylent ddangos eu bod yn gweithredu yn dilyn adborth ac yn dysgu ohono. (Safon 6.3 – Gwrando a Dysgu o Adborth)

Roedd gan y practis systemau priodol ar waith i ymrymuso cleifion a'u gofalgwyr i ddarparu adborth ar eu profiadau o ddefnyddio'r practis.

Roedd gan y practis weithdrefn ysgrifenedig ar waith er mwyn i gleifion a'u gofalgwyr leisio pryderon (cwynion). Gwelsom fod taflenni oedd yn nodi'r weithdrefn i'w dilyn ar gael yn rhwydd ger desg y dderbynfa.

Roedd angen diweddarau'r weithdrefn gwyno ysgrifenedig i adlewyrchu *Gweithio i Wella*, y trefniadau presennol ar gyfer ymdrin â phryderon (cwynion) am ofal a thriniaeth y GIG yng Nghymru, yn llawn. Roedd yn cyfeirio'n anghywir at gleifion y GIG yn gallu gofyn am adolygiad gan yr Ysgrifenyddiaeth Adolygu Annibynnol. Mae hyn yn hen ac nid yw'n rhan o'r trefniadau presennol. Hefyd roedd angen cynnwys manylion cyswllt Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru ynghyd ag esboniad y gallai cleifion ofyn i'r ombwdsmon ymchwilio i'w cwyn. Roedd manylion y cyngor iechyd cymuned (fel gwasanaeth

eiriolaeth) wedi'u cynnwys, ond roedd angen eu diweddarau i adlewyrchu'r manylion cyswllt cywir. Cytunodd yr uwch staff i ddiweddarau gweithdrefn y practis.

Yr hyn sydd angen ei wella

Rhaid i'r practis ddiweddarau ei weithdrefn cwynion ysgrifenedig er mwyn iddi adlewyrchu trefniadau cyfredol 'Gweithio i Wella' yn llawn. Rhaid i'r practis hefyd gynnwys y manylion cyswllt ar gyfer Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru a'r cyngor iechyd cymuned lleol yn y wybodaeth a ddarperir i gleifion a/neu eu gofalwyr.

Gwelsom fod cofnodion cwynion wedi cael eu cadw. Roedd y cofnodion yn dangos bod y practis wedi ymdrin â'r cwynion mewn da o bryd. Disgrifiwyd system reoli effeithiol ar gyfer ystyried a dysgu gan gwynion a dderbyniwyd.

Yn ogystal â'r uchod, roedd gan y practis system ar waith i gasglu adborth gan gleifion trwy gyfrwng arolygon o foddhad cleifion a gweithredu'n unol â'r adborth hwnnw. Roedd fforwm cleifion hefyd yn weithredol. Dywedwyd wrthym fod y grŵp annibynnol hwn yn cwrdd yn rheolaidd â chynrychiolwyr y practis i ddarparu adborth a dderbyniwyd gan gleifion. Roedd enwau a chyfeiriadau e-bost aelodau'r fforwm cleifion yn y daflen gwybodaeth i gleifion. Dywedwyd wrthym fod posteri newydd yn cael eu creu i roi gwybod i gleifion sy'n ymweld â'r practis sut i gysylltu â'r fforwm cleifion.

Cyflenwi gofal diogel ac effeithiol

Ar y cyfan, gwelsom fod trefniadau ar waith gan y practis i sicrhau bod cleifion yn derbyn gofal o ansawdd da mewn modd diogel ac amserol.

Roedd trefniadau ar waith i ddiogelu plant ac oedolion sy'n agored i niwed. Fodd bynnag, gwnaethom ganfod y gellid gwella'r systemau cofnodi gwybodaeth am oedolion sy'n agored i niwed.

Roedd y sampl o gofnodion cleifion a welwyd gennym yn fanwl ac yn dangos bod gofal wedi cael ei gynllunio i sicrhau diogelwch a lles cleifion. Rydym wedi nodi y gellid defnyddio'r system gyfrifiadur bresennol i wneud y nodiadau'n haws i'w defnyddio.

Cadw'n iach

Mae pobl wedi'u grymuso ac yn cael eu helpu i gymryd cyfrifoldeb am eu hiechyd a'u lles eu hunain, ac mae gofawyr am unigolion sy'n methu rheoli eu hiechyd a'u lles eu hunain yn cael cymorth. Mae gwasanaethau iechyd yn gweithio mewn partneriaeth gydag eraill i ddiogelu a gwella iechyd a lles pobl a lleihau anghydraddoldebau iechyd. (Safon 1.1)

Roedd gwybodaeth ar gael i gleifion mewn sawl ffordd i'w helpu i gymryd cyfrifoldeb am eu hiechyd a'u lles eu hunain.

Roedd deunydd hybu iechyd ar gael yn ardaloedd aros y practis ynghyd â gwybodaeth am grwpiau cymorth lleol a chenedlaethol. Roedd cleifion hefyd yn gallu derbyn gwybodaeth ar wefan y practis. Dywedodd uwch staff wrthym fod y practis yn gweithio gyda sefydliadau eraill i ddarparu cyngor ar hybu iechyd. Er enghraifft, gwelsom fod cynghorydd rhoi'r gorau i ysmegu ar gael yn rheolaidd i roi cyngor i gleifion sydd am roi'r gorau i ysmegu.

Roedd gan y practis bolisi ysgrifenedig ar adnabod ac atgyfeirio gofawyr. Roedd hwn yn disgrifio'r weithdrefn y dylai staff ei dilyn wrth adnabod gofawyr er mwyn sicrhau eu bod yn cael cynnig cyngor ar gael cymorth a chefnogaeth. Roedd hefyd yn nodi sut y dylid cofnodi gwybodaeth berthnasol. Er nad oedd gan y practis Hyrwyddwr Gofawyr penodol, dywedwyd wrthym fod y fforwm cleifion yn cyflawni'r swyddogaeth hon. Roedd gwybodaeth i ofalwyr yn cael ei harddangos yn yr ystafell aros. Fodd bynnag, efallai yr hoffai'r practis ymchwilio dulliau ychwanegol o wella ymwybyddiaeth ymysg gofawyr o le i gael cyngor a chefnogaeth gyda'u cyfrifoldebau o ddydd i ddydd.

Dyweddod uwch staff y practis wrthym eu bod yn gweithio o fewn y clwstwr meddygon teulu² yn yr ardal i wella gwasanaethau i gleifion. Dywedwyd wrthym fod y clwstwr yn bwriadu cyflogi cwnsler i weithio ledled y practisau yn yr ardal i hwyluso mynediad cleifion at y gwasanaeth hwn yn lleol.

Gofal diogel

Mae iechyd, diogelwch a lles pobl yn cael eu hybu a'u diogelu'n weithredol. Caiff risgiau eu nodi a'u monitro, ac os oes modd, eu lleihau neu eu hatal. (Safon 2.1 – Rheoli Risg a Hybu Iechyd a Diogelwch)

Gwelsom fod trefniadau ar waith i amddiffyn diogelwch y staff sy'n gweithio yn y practis a phobl sy'n ymweld â'r practis.

Yn ystod taith o gwmpas yr adeilad, gwelsom fod pob man lle'r oedd cleifion yn bresennol yn lân ac yn daclus, ac yn glir o annibendod, a oedd yn lleihau'r perygl o faglu neu gwympto. Roedd adeilad y practis i'w weld wedi'i gynnal a'i gadw'n dda – y tu mewn a'r tu allan. Canfu aelodau'r cyngor iechyd cymuned nad oedd y cortyn (i'w dynnu mewn argyfwng) yn nhoiled y cleifion. Tynnwyd sylw'r uwch staff at hyn, a gwnaethant gytuno i ymchwilio'r rheswm dros hyn a chymryd camau gweithredu priodol i gywiro hyn er mwyn sicrhau diogelwch cleifion. Roedd mesurau diogelwch priodol ar waith er mwyn rhwystro mynediad heb ganiatâd o fewn yr adeilad.

Roedd gan y practis bolisi iechyd a diogelwch ar waith, ac eglurodd uwch staff fod asesiad risg amgylcheddol wedi cael ei gynnal. Gwelsom fod hwn wedi cael ei gynnal 12 mis ynghynt, a dylai'r practis ystyried adolygu hwn i sicrhau ei fod yn dal yn gyfredol. Gwelsom fod staff wedi mynychu hyfforddiant ar bynciau iechyd a diogelwch o fewn y 12 mis diwethaf.

Mae angen i gamau i atal heintiau fod yn fusnes i bawb, a rhaid iddynt fod yn rhan o arfer pob dydd ym maes gofal iechyd ac yn seiliedig ar y dystiolaeth orau sydd ar gael fel bod pobl yn cael eu diogelu rhag heintiau sy'n gysylltiedig â gofal iechyd y gellir eu hatal. (Safon 2.4 – Atal a Rheoli Heintiau, a

²Mae bwrdd iechyd lleol unigol y GIG yng Nghymru'n cyfod meddygon teulu a phractisau lleol i greu 'clwstwr' meddygon teulu. Mae meddygon teulu yn y clystyrau'n chwarae rhan allweddol yn cefnogi gwaith parhaus rhwydwaith (iechyd) ardal er budd cleifion.

Dadheintio)

Roedd mesurau ar waith i amddiffyn pobl rhag heintiau sy'n gysylltiedig â gofal iechyd y gellir eu hatal.

Cadarnhaodd y staff fod ganddynt fynediad at gyfarpar diogelu personol fel menig a ffedogau untro plastig er mwyn lleihau croes-heintio. Gwelsom fod y cyfarpar hwn ar gael yn rhwydd. Roedd yr ardaloedd triniaeth clinigol a welsom ni yn lân yn ôl pob golwg. Roedd cyfleusterau golchi a sychu dwylo ar gael yn yr ardaloedd clinigol ac yn y cyfleusterau toiled. Gwelsom fod gwastraff wedi cael ei dddoli a'i roi mewn bagiau/cynwysyddion o wahanol liwiau er mwyn sicrhau ei fod yn cael ei storio a'i waredu'n gywir.

Cadarnhaodd trafodaeth â staff nyrsio fod yr holl offer a ddefnyddir yn ystod mân lawdriniaethau'n cael eu prynu fel pecynnau wedi eu sterileiddio, i'w defnyddio untro, a oedd yn osgoi'r angen am offer sterileiddio/dadheintio.

Dyweddodd uwch staff fod disgwyl i'r holl staff clinigol sicrhau eu bod yn derbyn brechiadau hepatitis B yn ôl yr angen i amddiffyn eu hunain a'r cleifion yn hyn o beth.

Mae pobl yn cael y meddyginiaethau iawn am y rheswm cywir; maent yn cael y feddyginiaeth gywir, y dos cywir ohoni, a hynny ar yr amser cywir. (Safon 2.6 – Rheoli Meddyginiaethau)

Gwelsom fod trefniadau addas ar waith ar gyfer rhagnodi meddyginiaethau'n ddiogel ac adolygu'r meddyginiaethau a ragnodir i gleifion.

Dyweddwyd wrthym fod llyfr fformiwlâu'r practis (rhestr o feddyginiaethau y gellir eu rhagnodi) yn cael ei ddiweddarau'n rheolaidd mewn ymateb i ganllawiau lleol a chenedlaethol. Gwnaethom edrych ar hapsampl o gofnodion cleifion. Roedd y rhain yn dangos bod cleifion yn derbyn adolygiad o'u meddyginiaeth naill ai wyneb yn wyneb neu drwy ymgynghoriadau ar y ffôn. Roedd trefniadau ar waith i gael gwared ar feddyginiaeth nad oedd ei hangen ar gleifion mwyach o restrau rhagnodi amlroddadwy.

Mae'r gwasanaethau iechyd yn hybu ac yn diogelu lles a diogelwch plant ac oedolion sy'n dod yn agored i niwed neu'n wynebu risg ar unrhyw adeg. (Safon 2.7 – Diogelu Plant a Diogelu Oedolion sy'n Agored i Niwed)

Roedd gan staff sy'n gweithio yn y practis fynediad at bolisi ar ddiogelu plant a diogelu oedolion sy'n agored i niwed. Cadarnhaodd y staff y buom yn siarad â

nhw eu bod wedi derbyn hyfforddiant diogelu, ac roedd y llyfr cofnodi hyfforddiant a welsom yn cadarnhau hyn. Dywedwyd wrthym fod hyfforddiant diweddarau wedi ei drefnu ar gyfer mis Chwefror 2016. Roedd gan y practis feddyg teulu arweiniol oedd wedi ei neilltuo i ymdrin ag amddiffyn plant.

Disgrifiwyd trefniadau da ar gyfer gweithio a chyfathrebu aml-broffesiynol er mwyn sicrhau bod gan y practis yr wybodaeth berthnasol ar faterion amddiffyn plant. Roedd system ar waith i sicrhau bod cofnodion oedd yn cael eu cadw yn y practis yn cael eu diweddarau i adlewyrchu amgylchiadau amddiffyn plant unigol oedd yn newid. Gwelsom nad oedd y systemau cofnodi a ddefnyddiwyd ar gyfer oedolion agored i niwed wedi cael eu datblygu cystal, ac rydym wedi argymhell y dylai'r practis roi sylw i hyn.

Yr hyn sydd angen ei wella

Dylai'r practis ddatblygu ymhellach y systemau sydd ar waith i gofnodi gwybodaeth am oedolion unigol sy'n dod yn agored i niwed neu sy'n agored i niwed.

Gofal effeithiol

Dylai gofal, triniaeth a phrosesau penderfynu adlewyrchu arfer gorau sy'n seiliedig ar dystiolaeth i sicrhau bod pobl yn cael y gofal a'r cymorth cywir i ddiwallu eu hanghenion unigol. (Safon 3.1 – Gofal Diogel a Chlinigol Effeithiol)

Roedd gan y practis drefniadau addas ar waith i hysbysu am a dysgu gan ddigwyddiadau yn ymwneud â diogelwch cleifion a digwyddiadau arwyddocaol.

Esboniodd uwch staff yn y practis fod digwyddiadau yn ymwneud â diogelwch cleifion a digwyddiadau arwyddocaol yn cael eu hadolygu a'u trafod mewn cyfarfodydd wythnosol. Gwelsom gofnodion cyfarfodydd oedd yn cadarnhau'r broses hon. Esboniodd yr uwch staff fod pob aelod o dîm y practis yn cael eu hannog i hysbysu am, a myfyrion ar, ddigwyddiadau er mwyn dysgu gwersi ac er mwyn gwella'r gwasanaethau a ddarperir.

Wrth gyfathrebu gyda phobl, mae gwasanaethau iechyd yn diwallu anghenion unigolion o ran iaith a chyfathrebu mewn modd rhagweithiol. (Safon 3.2 – Cyfathrebu'n Effeithiol)

Roedd un o'r meddygon yn siarad Cymraeg. Roedd hyn yn galluogi'r practis i roi cyfle i gleifion gyfathrebu yn Gymraeg os oeddent yn datgan eu bod am wneud hynny.

Roedd gan y practis drefniadau wedi eu sefydlu ar gyfer rheoli cyfathrebu allanol a mewnol. Roedd trefniadau ar waith i sicrhau bod gwybodaeth glinigol a dderbyniwyd yn y practis yn cael ei nodi yng nghofnodion y cleifion ac yn cael ei rhannu'n brydlon ag aelodau perthnasol o'r tîm practis.

Er bod yr holl bost oedd yn dod i'r practis yn cael ei gyfleu i'r meddygon, roedd gwybodaeth o ymgynghoriadau y tu allan i oriau'n cael ei gweld gan staff gweinyddol i ddechrau. Os oedd yr ymgynghoriad yn dangos bod angen camau gweithredu dilynol, roedd hyn yn cael ei gyfleu i'r meddyg wedyn. Dylai'r practis edrych eto ar y drefn hon i sicrhau ei fod yn fodlon bod yr wybodaeth a dderbynnir o ymgynghoriadau y tu allan i oriau'n destun goruchwyliaeth glinigol briodol yn y practis.

Yr hyn sydd angen ei wella

Dylai'r practis edrych eto ar y trefniadau ar gyfer ymdrin â gohebiaeth gan y gwasanaethau y tu allan i oriau i sicrhau ei fod yn fodlon bod yr wybodaeth a dderbynnir yn destun goruchwyliaeth glinigol briodol yn y practis.

Disgrifiodd yr uwch staff y broses oedd ar waith i hysbysu cleifion am ganlyniadau profion ac unrhyw apwyntiadau dilynol oedd eu hangen.

Mae trefniadau da ar gyfer cadw cofnodion yn hanfodol i sicrhau bod pobl yn cael gofal effeithiol a diogel. Rhaid i wasanaethau iechyd sicrhau bod yr holl gofnodion yn cael eu cadw'n unol â deddfwriaeth a chanllawiau ar safonau clinigol. (Safon 3.5 – Cadw Cofnodion)

Gwnaethom edrych ar hapsampl o gofnodion electronig cleifion, ac roedd digon o fanylion ym mhob un ohonynt.

Roedd yr holl nodiadau'n cynnwys manylion ymgynghoriadau rhwng meddygon a chleifion, ac roedd yn bosibl pennu canlyniad yr ymgynghoriad a'r cynllun gofal ar gyfer y claf. Gwnaethom nodi pe bai meddygon sy'n gweithio yn y practis yn defnyddio dull mwy cyson wrth ddefnyddio codau Read,³ a'r

³Mae codau Read yn set o godau clinigol sy'n cael eu cynhyrchu gan gyfrifiadur ac sydd wedi eu cynllunio ar gyfer eu defnyddio mewn gofal sylfaen i gofnodi gofal bob dydd claf. Mae'r codau'n hwyluso gweithgarwch archwilio ac adrodd mewn gofal sylfaenol hefyd.

gwymplen i 'gysylltu' ymgynghoriadau blaenorol a chyfredol, fe allai hyn wneud y nodiadau'n haws i'w dilyn mewn ymgynghoriadau yn y dyfodol.

Yr hyn sydd angen ei wella

Dylai'r practis wneud trefniadau addas i sicrhau bod y meddygon sy'n gweithio yn y practis i gyd yn defnyddio dull cyson wrth ddefnyddio codau Read ac yn defnyddio'r gwymplen i ddangos a oes gan y claf broblem newydd neu broblem sy'n bodoli eisoes ond sydd wedi gwaethygu, neu a yw yno ar gyfer adolygiad wedi ei drefnu.

Gofal gydag urddas

Rhaid i bobl gael gwybodaeth lawn am eu gofal, a honno'n hygyrch, yn ddealladwy, ac mewn iaith a dull sy'n ystyriol o'u hanghenion, i'w galluogi a'u helpu i wneud penderfyniad gwybodus am eu gofal fel partner cyfartal. (Safon 4.2 – Gwybodaeth ar gyfer Cleifion)

Gwelsom fod y practis yn darparu gwybodaeth berthnasol i gleifion mewn amryw o ffyrdd.

Roedd gwybodaeth i gleifion am wasanaethau'r practis ar gael yn nhaflen gwybodaeth y practis. Roedd hon yn darparu gwybodaeth ddefnyddiol, gan gynnwys manylion tîm y practis, oriau agor, y system apwyntiadau, y drefn ar gyfer cael rhagnodion amlroddadwy, a sut y gallai cleifion gwyno. Dywedwyd wrthym fod taflen y practis ar gael mewn fformatau eraill ar gais.

Roedd amrywiaeth o wybodaeth hefyd yn cael ei harddangos ac ar gael yn rhwydd yn ardal aros y practis, ac roedd rhywfaint ohoni ar gael yn Gymraeg yn arferol. Roedd hyn yn cynnwys gwybodaeth am grwpiau cymorth lleol, cyngor ar hyrwyddo iechyd, a sut i reoli cyflyrau iechyd. Roedd gwybodaeth bellach am wasanaethau'r practis a dolenni at gyngor a gwybodaeth iechyd hefyd ar gael ar wefan y practis. Efallai bydd y practis am ymchwilio'r ffordd orau i roi gwybodaeth i gleifion nad ydynt yn ymweld â'r practis yn aml i sicrhau eu bod yn cael eu cynnwys a'u bod yn ymwybodol o unrhyw newidiadau a allai effeithio arnynt.

Roedd y sampl o gofnodion a adolygwyd gennym yn dangos bod materion hybu iechyd wedi cael eu trafod rhwng meddygon a chleifion ac wedi eu cadarnhau gan daflenni gwybodaeth oedd yn cael eu rhoi i gleifion. Dywedwyd wrthym hefyd fod fideos ar-lein hefyd yn cael eu defnyddio fel adnodd i addysgu cleifion – er enghraifft, i ddangos iddynt sut i ddefnyddio anadlwr yn gywir.

Gofal amserol

Mae pob agwedd ar ofal yn cael ei darparu mewn ffordd amserol gan sicrhau bod pobl yn cael eu trin ac yn cael gofal ar yr adeg gywir, yn y lle cywir, a chyda'r staff cywir. (Safon 5.1 – Mynediad Amserol)

Mae'r practis wedi ymdrechu'n galed ac wedi rhoi cryn sylw i wella mynediad cleifion at wasanaethau. Roedd hyn yn cael ei adlewyrchu yn yr amrywiaeth o ddulliau oedd ar gael i'r cleifion fynd at y gwasanaethau, ac roedd y practis yn ymdrechu i weld cleifion yn brydlon ble bynnag roedd hynny'n bosibl.

Roedd y cleifion yn gallu gwneud apwyntiadau yn bersonol yn y practis, ar y ffôn, ac ar-lein (yn dilyn cofrestru ar gyfer y gwasanaeth hwn). Roedd gwasanaeth testun ar gael i gleifion â nam ar eu clyw. Roedd y practis hefyd yn cynnig meddygfa 'galw i mewn' boreol, a gwasanaeth meddyg ar y ffôn i gleifion â phroblem iechyd 'aciwt brys'.

Roedd nifer o glinigau hefyd yn cael eu cynnig i gleifion â chyflyrau iechyd cronig. Roedd y rhain yn cael eu trefnu a'u rhedeg gan y tîm nyrsio, oedd hefyd yn gallu gweld cleifion gyda salwch cyffredin (a ddisgrifir fel salwch nad yw'n achos brys). Roedd hyn yn golygu nad oedd cleifion yn gorfod aros yn ddiangen cyn gweld meddyg.

Gofal unigol

Mae gwasanaethau iechyd yn sefydlu cydraddoldeb a hawliau dynol ar draws swyddogaethau a threfniadau darparu gwasanaethau iechyd yn unol â'r gofynion statudol, gan gydnabod amrywiaeth y boblogaeth a hawliau unigolion dan ddeddfwriaeth ar gydraddoldeb, amrywiaeth a hawliau dynol. (Safon 6.2 – Hawliau Pobl)

Roedd y practis wedi gwneud trefniadau i wneud gwasanaethau'n hygyrch i gleifion â gwahanol anghenion.

Roedd adeilad y practis wedi'i adeiladu'n bwrpasol fel cyfleuster gofal iechyd practis meddygol cyffredinol. Nid oedd grisiau y tu allan, a oedd yn gwneud mynediad yn hygyrch i gleifion ag anawsterau symud a chleifion sy'n defnyddio cadeiriau olwyn. Roedd y gwasanaethau'n cael eu darparu ar ddau lawr, ac roedd esgynnydd yn mynd i'r llawr uchaf.

Fel yr esboniwyd yn gynharach, roedd un o'r meddygon yn siarad Cymraeg, ac roedd gan y practis hefyd fynediad at wasanaeth cyfieithu ar y ffôn i gleifion nad yw Saesneg yn iaith gyntaf iddynt.

Roedd trefniadau ar waith i amddiffyn preifatrwydd cleifion. Roedd y rhain yn cynnwys cadw cofnodion meddygol yn ddiogel a chyfrinachol.

Ansawdd rheolaeth ac arweinyddiaeth

Roedd strwythur rheoli clir ar waith ym Meddygfa Oak Tree, a gwelsom drefniadau llywodraethu ac arweinyddiaeth effeithiol. Disgrifiwyd trefniadau eglur ar gyfer adrodd ac atebolrwydd.

Llywodraethu, arweinyddiaeth ac atebolrwydd

Mae llywodraethu, arweinyddiaeth ac atebolrwydd effeithiol, sy'n gyson â maint a chymhlethdod y gwasanaeth iechyd, yn hanfodol i gyflenwi gofal diogel ac effeithiol sy'n canolbwyntio ar yr unigolyn mewn modd cynaliadwy.

Gwelsom arweinyddiaeth effeithiol yn y practis. Roedd yn amlwg o sgysiau ag uwch staff bod sylw wedi ei roi i ddatblygu, gwella a sicrhau cynaliadwyedd y gwasanaethau gofal a ddarperir gan dîm y practis.

Roedd gan y practis amrywiaeth o bolisiau a gweithdrefnau ysgrifenedig perthnasol i roi arweiniad i staff yn eu gwaith o ddydd i ddydd. Roedd y staff oedd yn gweithio yn y practis wedi'u trefnu i nifer o dimau, pob un ohonynt â'i swyddogaeth a'i gyfrifoldeb penodol, oedd yn cyfrannu at weithrediad cyffredinol y practis. Disgrifiwyd trefniadau eglur ar gyfer adrodd ac atebolrwydd. Disgrifiwyd system ar gyfer cynnal cyfarfodydd tîm rheolaidd. Roedd y rhain yn ystyried amrywiaeth o bynciau oedd yn berthnasol i sicrhau bod y gwasanaethau gofal a gynigir gan y practis yn cael eu darparu'n ddiogel ac effeithiol.

Roedd gan y practis Gynllun Datblygu'r Practis, a dywedwyd wrthym fod hwn yn cael ei adolygu bob chwe mis gan bartneriaid y practis a'r rheolwr busnes.

Dylai gwasanaethau iechyd sicrhau bod digon o staff â'r wybodaeth a sgiliau cywir ar gael ar yr amser cywir i ddiwallu'r angen. (Safon 7.1 – Y Gweithlu)

Roedd trafodaethau â'r staff yn dangos eu bod yn meddu ar y sgiliau a'r wybodaeth gywir i gyflawni eu swyddogaethau penodol yn y practis.

Roedd llawer o'r staff wedi gweithio yn y practis ers llawer o flynyddoedd, oedd yn rhoi elfen o gysondeb i gleifion. Roedd y staff yn gallu disgrifio'u swyddogaethau a chyfrifoldebau o fewn y tîm practis ehangach, a gwnaethant fynegi eu bod yn hapus yn eu swyddi. Cadarnhaodd yr holl staff y buom yn siarad â nhw eu bod yn teimlo eu bod yn cael cefnogaeth gan uwch staff a'u bod yn cael cyfleoedd i fynychu hyfforddiant perthnasol. Disgrifiwyd system ar

gyfer arfarnu staff. Roedd hyn yn gyfle i roi adborth i'r staff ar eu gwaith a chytuno ar eu hanghenion datblygu a hyfforddiant.

Cadarnhaodd sgysiau ag aelodau unigol o staff eu bod yn teimlo y gallent leisio unrhyw bryderon yn ymwneud â gwaith gydag uwch staff y practis a'u bod yn hyderus y byddai'r rhain yn cael eu trin yn briodol.

5. Methodoleg

Mae'r Safonau Iechyd a Gofal newydd (gweler Ffigur 1) wrth graidd dull AGIC o gynnal arolygiadau yn y GIG yng Nghymru. Bwriedir i'r saith thema weithio gyda'i gilydd. Gyda'i gilydd, maent yn disgrifio sut y mae gwasanaeth yn darparu gofal o ansawdd uchel, diogel a dibynadwy sy'n canolbwyntio ar yr unigolyn. Mae'r safonau'n allweddol i'r dyfarniadau yr ydym yn eu gwneud am ansawdd, diogelwch ac effeithiolrwydd y gwasanaethau a ddarperir i gleifion.

Ffigur 1: Safonau Iechyd a Gofal

Ffigur 1



Yn ystod yr arolygiad, gwnaethom adolygu dogfennau a gwybodaeth o nifer o ffynonellau, gan gynnwys:

- Gwybodaeth sydd ym meddiant AGIC hyd yma
- Sgyrsiau â chleifion a chyfweiliadau staff, gan gynnwys meddygon, nyrsys a staff gweinyddol
- Archwilio sampl o gofnodion meddygol cleifion
- Craffu ar bolisiau a gweithdrefnau
- Archwilio'r trefniadau sydd ar waith ar gyfer llywodraethu clinigol

Mae'r arolygiadau hyn yn cofnodi *cipolwg* o'r safonau gofal o fewn practisau meddygon teulu.

Rydym yn darparu trosolwg o'n prif ganfyddiadau i gynrychiolwyr y practis yn y cyfarfod adborth a gynhelir ar ddiwedd pob un o'n harolygiadau.

Tynnir sylw'r practis a'r bwrdd iechyd lleol at unrhyw bryderon brys sy'n codi o'r arolygiadau hyn drwy lythyr gweithredu ar unwaith, ac mae'r canfyddiadau hyn (lle y bônt yn berthnasol) wedi eu manylu yn Atodiad A yr adroddiad arolygu.

6. Y Camau Nesaf

O ganlyniad i'r arolygiad hwn, roedd yn rhaid i'r practis meddyg teulu gwblhau cynllun gwella (Atodiad A) er mwyn mynd i'r afael â chanfyddiadau allweddol yr arolygiad.

Dylai'r cynllun gwella nodi'n glir pryd a sut y bydd y canfyddiadau a nodwyd ym Meddygfa Oak Tree yn derbyn sylw, gan gynnwys amserlenni.

Mae angen i'r cam(au) a gymerir gan y practis mewn ymateb i'r problemau a nodwyd yn y cynllun gwella fod yn benodol, yn fesuradwy, yn gyflawniadwy, yn realistig, ac wedi'u hamseru. Yn gyffredinol, dylai'r cynllun fod yn ddigon manwl i roi sicrwydd digonol i AGIC am y materion a drafodir ynddo.

Pan fydd camau yng nghynllun gwella'r practis yn dal i fod heb eu cymryd a/neu ar y gweill, dylai'r practis roi'r wybodaeth ddiweddaraf i AGIC, i gadarnhau pan fydd y rhain wedi cael sylw.

Bydd y cynllun gwella, unwaith y cytunir arno, yn cael ei gyhoeddi ar wefan AGIC.

Atodiad A

Practis Meddygol Cyffredinol: Cynllun Gwella

Practis: Meddygfa Oak Tree

Dyddiad yr arolygiad: 13 Hydref 2015

Rhif y dudalen	Yr hyn sydd angen ei wella	Safon	Cam gweithredu'r practis	Swyddog cyfrifol	Amserlen
Ansawdd profiad y claf					
7	<p>Dylai'r practis adolygu ei weithdrefn cwynion ysgrifenedig er mwyn iddi adlewyrchu trefniadau cyfredol 'Gweithio i Wella' y GIG yn llawn. Rhaid i'r practis hefyd gynnwys y manylion cyswllt cywir ar gyfer Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru a'r cyngor iechyd cymuned lleol yn y wybodaeth a ddarperir i gleifion a/neu eu gofalwyr.</p> <p>[Y Gwasanaeth Iechyd Gwladol (Rheoliadau Pryderon, Cwynion a Threfniadau Unioni Cam) (Cymru)</p>	Safon 6.3	Mae'r daflen wedi'i diweddarau i adlewyrchu 'Gweithio i Wella'.	Pat Hayward	Wedi'i gwblhau

Rhif y dudalen	Yr hyn sydd angen ei wella	Safon	Cam gweithredu'r practis	Swyddog cyfrifol	Amserlen
	(Diwygio) 2011]				
Cyflenwi gofal diogel ac effeithiol					
11	Dylai'r practis ddatblygu ymhellach y systemau sydd ar waith i gofnodi gwybodaeth am oedolion unigol sy'n dod yn agored i niwed neu sydd mewn perygl.	Safon 2.7	Y system i gael ei hadolygu gan yr arweinydd diogelu a chynllun gweithredu i gael ei ddatblygu os oes angen.	Dr Davies	Diwedd Ionawr 2016
12	Dylai'r practis edrych eto ar y trefniadau ar gyfer ymdrin â gohebiaeth gan y gwasanaethau y tu allan i oriau i sicrhau ei fod yn fodlon bod y wybodaeth a dderbynnir yn destun goruchwyliaeth briodol yn y practis.	Safon 3.2	Byddwn yn edrych eto ar y system bresennol mewn perthynas â meini prawf asesiadau risg.	Dr Harris	Erbyn diwedd Ionawr 2016
13	Dylai'r practis wneud trefniadau addas i sicrhau bod y meddygon sy'n gweithio yn y practis i gyd yn defnyddio dull cyson wrth ddefnyddio codau Read ac yn defnyddio'r gwymplen i ddangos a oes gan y claf broblem newydd neu broblem sy'n bodoli eisoes ond sydd wedi gwaethygu, neu a yw yno ar gyfer adolygiad wedi'i drefnu.	Safon 3.5	Pob meddyg teulu i gael ei atgoffa i ddefnyddio codio cyson a defnyddio'r templed yn ystod ymgynghoriadau.	Dr Harris	Erbyn diwedd Ionawr 2016

Rhif y dudalen	Yr hyn sydd angen ei wella	Safon	Cam gweithredu'r practis	Swyddog cyfrifol	Amserlen
Answydd rheolaeth ac arweinyddiaeth					
	Nid oes angen gwneud gwelliannau.				

Cynrychiolydd y practis:

Enw (llythrennau bras):Dave Blower.....

Teitl:Rheolwr Busnes.....

Dyddiad:30/11/15.....



**Cyd-arolygiad o bractis meddygol cyffredinol
gan Arolygiaeth Gofal Iechyd Cymru a'r
Cyngor Iechyd Cymuned
(Adroddiad Cyngor Iechyd Cymuned)**

Crynodeb o'r Ymweliad	
Practis:	Meddygfa Oak Tree, Pen-y-bont ar Ogwr, CF31 2PQ
Dyddiad/Amser:	13.10.15 / 9.30am
Tîm y Cyngor Iechyd Cymuned:	Cyngor Iechyd Cymuned Abertawe Bro Morgannwg Kerry Davies (Arweinydd) AnneMarie Winslade – Aelod
Diben yr Ymweliad:	Rhoi adborth o safbwynt y cleifion i dîm arolygu Arolygiaeth Gofal Iechyd Cymru (AGIC).

Adborth Cleifion

Roedd modd i aelodau'r cyngor iechyd cymuned siarad â 36 o gleifion yn ystod yr ymweliad ar y cyd hwn, a chynnal arolwg cleifion gyda nhw.

Arsylwadau

Amgylchedd – Allanol

- Parcio digonol gan gynnwys mannau ar gyfer pobl anabl
- Dim annibendod na sbwriel (er gwaethaf dail yr hydref)
- Lefel y pafin
- Roedd gwybodaeth i gleifion am amseroedd agor ac ati wedi'i harddangos yn glir ger y fynedfa yn y ffrynt (y tu allan)

Amgylchedd – Mewnol

- Glân – dodrefn derbynol – carpedi
- Tymheredd pleserus
- Lle yn gyfyng o amgylch desg y dderbynfa
- Awyrgylch digynnwrf yn yr ystafell aros hyd yn oed gyda phlant ifanc yno ar fore prysur
- *Nid oes cortyn i'w dynnu mewn argyfwng yn y toiled anabl*
- Mae'r drysau i'r ardal aros yn anodd i gleifion anabl os ydynt yn mynychu ar eu pennau eu hunain (drysau tân)

Cyfathrebu a'r Wybodaeth sy'n cael ei Harddangos

- Gwybodaeth briodol ar fyrddau a monitorau teledu
- Byrddau arddangos a hysbysfyrddau yn ddwyieithog
- Hysbysiadau'n cael eu harddangos yn dda ynghylch y system ddolen Crystal Loop
- Wedi cyfarfod ag aelod o'r fforwm cleifion – cyfarfodydd chwarterol
- Mae cleifion yn gallu rhoi gwybodaeth ar-lein ar gyfer agenda'r fforwm a chael gwybodaeth yn dilyn y cyfarfodydd

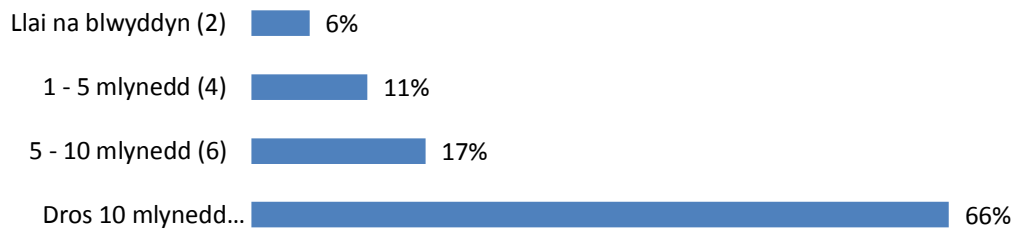
Kerry Davies ac AnneMarie Winslade
Aelodau'r Cyngor Iechyd Cymuned

Adroddiad Cyngor Iechyd Cymuned Abertawe Bro Morgannwg
Cyd-aroelygiad gan Arolygiaeth Gofal Iechyd Cymru a'r Cyngor Iechyd
Cymuned
Meddygfa Oak Tree

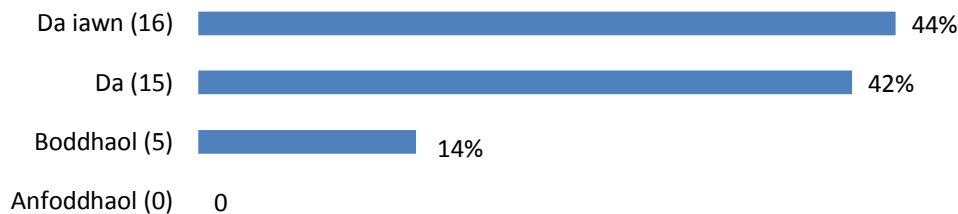
Profiad Practis Meddyg Teulu – AGIC 2015

Cynhyrchwyd yr adroddiad hwn yn dilyn yr arolygiad ar 13 Hydref 2015, yn rhoi'r canlyniadau ar gyfer 36 o ymatebwyr. Mae hidlydd 'Pob ymatebwr' wedi cael ei ddefnyddio mewn perthynas â'r data.

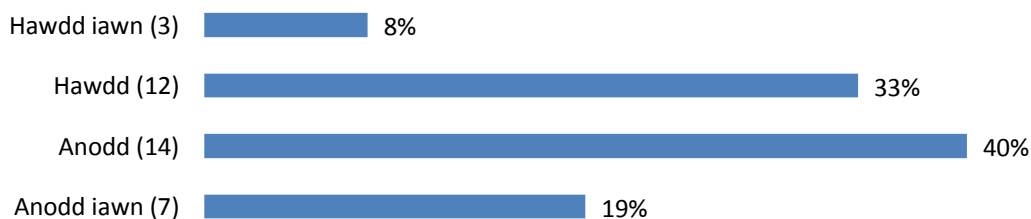
Ers faint ydych chi wedi cofrestru gyda'r practis?



Sut byddech chi'n graddio amseroedd agor eich practis meddyg teulu?



Sut byddech chi'n graddio trefnu apwyntiad yn eich practis meddyg teulu?



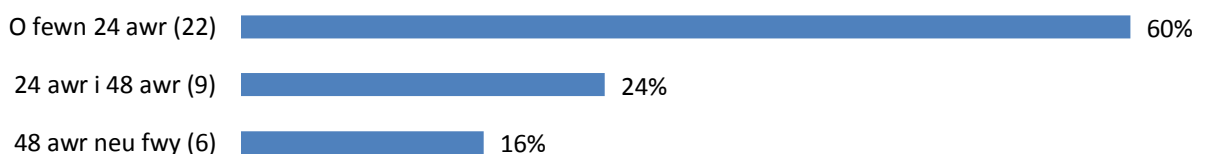
Os yw'n anodd, gwnewch sylw:

- ⌚ Does prin ddim apwyntiadau ar gael. Mae'n cymryd oes i gysylltu dros y ffôn. Mae'n anodd trefnu apwyntiad gyda meddygon benywaidd 8-8.15 gellir eich gweld o fewn 24 awr. Os na, yna 24-28 awr. Mae'n dibynnu rhwng pa oriau rydych yn ffonio.
- ⌚ Oni bai ei fod yn apwyntiad brys, mae'n anodd trefnu apwyntiad.

Adroddiad Cyngor Iechyd Cymuned Abertawe Bro Morgannwg
Cyd-arolygiad gan Arolygiaeth Gofal Iechyd Cymru a'r Cyngor Iechyd
Cymuned
Meddygfa Oak Tree

- ☺ Byth yn gallu cysylltu ar y ffôn neu, pan fyddaf, mae bob amser yn llawn. Mae'n cymryd wythnos i gael apwyntiad.
- ☺ Methu gweld meddyg – dim apwyntiadau ar gael. Methu gweld eich meddyg arferol.
- ☺ Yn aml, nid yw'r system apwyntiadau ar-lein ac awtomataidd ar gael.
- ☺ Dim digon o apwyntiadau ar y system awtomataidd, yn arbennig os ydych yn gweithio sifftiau.
- ☺ Dim ond ychydig wythnosau ymlaen llaw mae apwyntiadau ar gael, ac mae apwyntiadau ar yr un diwrnod yn gyfyngedig.
- ☺ Nid wyf yn gallu cysylltu â'r practis dros y ffôn oherwydd ei fod mor brysur.
- ☺ Mae'n rhaid ffonio am 8am ac yna mae pob apwyntiad wedi ei gymryd.
- ☺ Mae'r ffonau bob amser yn brysur neu mae'n rhaid aros ar y ffôn am oesoedd. Dim apwyntiad heddiw, galw i mewn ar gyfer gweld nyrs.
- ☺ Gorfod aros tan wedi hanner nos i wneud apwyntiad. Dim yn foddhaol iawn.
- ☺ Hoffwn drefnu apwyntiad ymlaen llaw, nid dros y ffôn yn y bore.
- ☺ Gorfod aros tan 8am i drefnu apwyntiad dros y ffôn, yna llwyddo i siarad â rhywun o'r diwedd ond pob apwyntiad wedi ei gymryd. Apwyntiad brys.
- ☺ Gorfod ffonio'n gynnar neu nid oes dim apwyntiadau ar gael.
- ☺ Aros yn hir am apwyntiad.
- ☺ Gall gymryd pythefnos.
- ☺ Yn fy mhrofiad i, mae'n rhaid i mi geisio sawl gwaith i drefnu apwyntiad.
- ☺ Rwy'n hoffi gweld yr un meddyg bob tro, sy'n gyfarwydd â'm cyflwr, yn hytrach na meddyg sy'n darllen fy manylion ar gyfrifiadur. Mae mor anodd cael apwyntiad i weld y meddyg rydych eisiau ei weld. Mae'n hawdd os nad oes gwahaniaeth gennych pa feddyg cewch ei weld.

Pa mor hir sydd rhaid i chi aros fel arfer am apwyntiad gyda meddyg teulu o'ch dewis? Pa mor hir sydd rhaid i chi aros fel arfer am apwyntiad gydag unrhyw feddyg teulu?

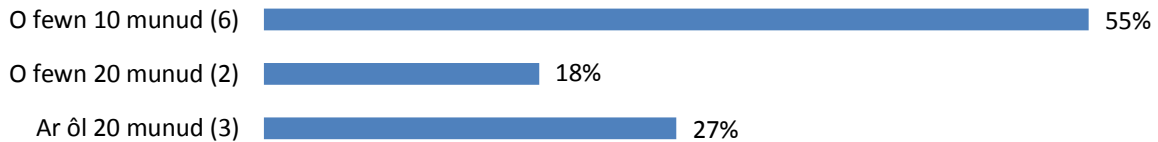


Heddiw, a gawsoch eich gweld ar yr amser a neilltuwyd ar eich cyfer?

Adroddiad Cyngor Iechyd Cymuned Abertawe Bro Morgannwg
Cyd-arylygiad gan Arolygiaeth Gofal Iechyd Cymru a'r Cyngor Iechyd
Cymuned
Meddygfa Oak Tree



Os na, pa mor hir ar ôl amser eich apwyntiad gawsoch chi eich gweld?



Sut byddech chi'n graddio'r canlynol: (Mynediad, h.y. rampiau, grisiau ac ati)



Sut byddech chi'n graddio'r canlynol: (Parodrwydd staff y dderbynfa i helpu)



Sut byddech chi'n graddio'r canlynol: (Glendid yr ardal aros)



Sut byddech chi'n graddio'r canlynol: (Trefniadau eistedd)

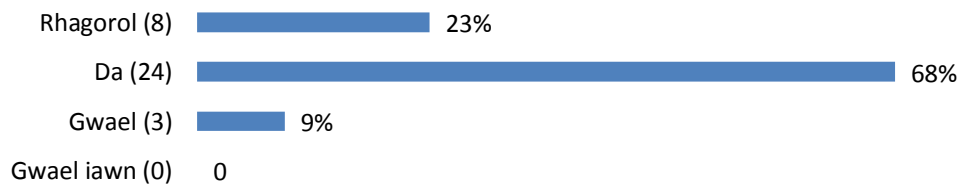
Adroddiad Cyngor Iechyd Cymuned Abertawe Bro Morgannwg
Cyd-arylygiad gan Arolygiaeth Gofal Iechyd Cymru a'r Cyngor Iechyd
Cymuned
Meddygfa Oak Tree



Sut byddech chi'n graddio'r canlynol: (Gwybodaeth sy'n cael ei harddangos)



Sut byddech chi'n graddio'r canlynol: (Cyfleusterau toiled)



Pwy welsoch chi heddiw?



Sut byddech chi'n graddio'r canlynol mewn perthynas â'ch meddyg teulu? (Cyfarchiad)



Adroddiad Cyngor Iechyd Cymuned Abertawe Bro Morgannwg
Cyd-arylygiad gan Arolygiaeth Gofal Iechyd Cymru a'r Cyngor Iechyd
Cymuned
Meddygfa Oak Tree

Sut byddech chi'n graddio'r canlynol mewn perthynas â'ch meddyg teulu? (Deall eich pryderon)



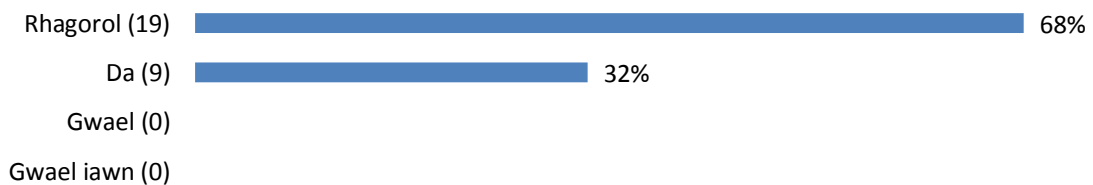
Sut byddech chi'n graddio'r canlynol mewn perthynas â'ch meddyg teulu? (Esboniadau am driniaeth)



Sut byddech chi'n graddio'r canlynol mewn perthynas â'ch meddyg teulu? (Ymwybyddiaeth o'ch hanes meddygol)

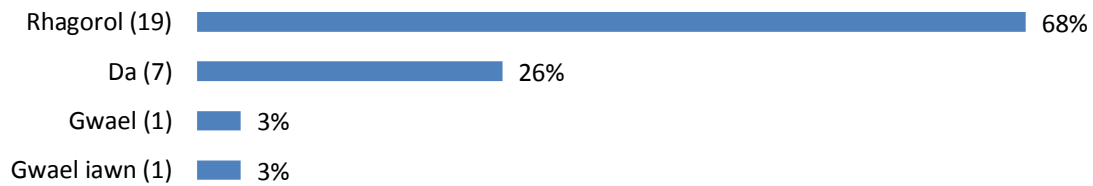


Sut byddech chi'n graddio'r canlynol mewn perthynas â'ch nyrs? (Cyfarchiad)

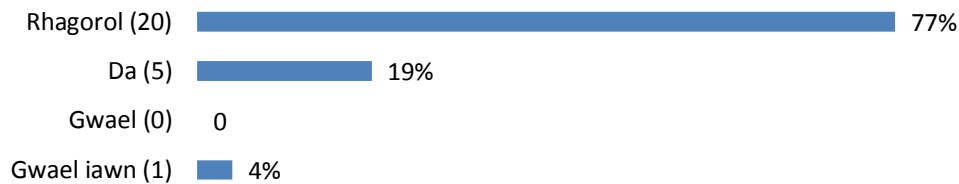


Sut byddech chi'n graddio'r canlynol mewn perthynas â'ch nyrs? (Deall pryderon)

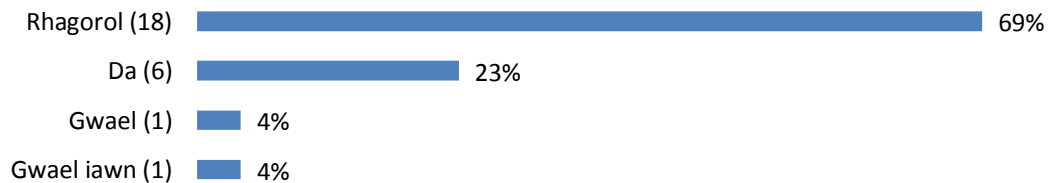
Adroddiad Cyngor Iechyd Cymuned Abertawe Bro Morgannwg
Cyd-arylygiad gan Arolygiaeth Gofal Iechyd Cymru a'r Cyngor Iechyd
Cymuned
Meddygfa Oak Tree



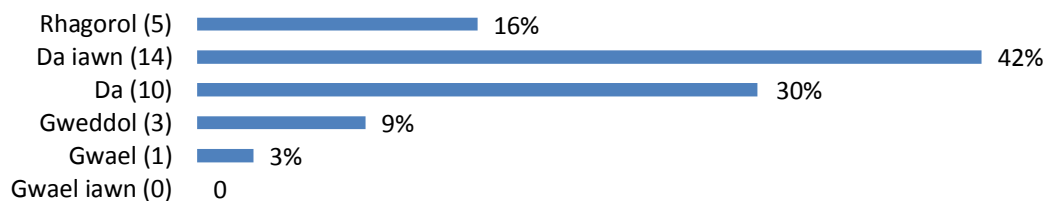
**Sut byddech chi'n graddio'r canlynol mewn perthynas â'ch nyrs?
(Esboniadau am driniaeth)**



**Sut byddech chi'n graddio'r canlynol mewn perthynas â'ch nyrs?
(Ymwybyddiaeth o'ch hanes meddygol)**



**Sut byddech chi'n graddio eich profiad o'r practis meddyg teulu
hwn?**



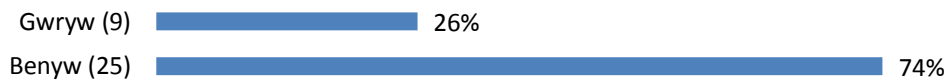
**A oes gennych unrhyw sylwadau ychwanegol yr hoffech eu
gwneud ynglŷn â'ch practis meddyg teulu neu weithiwr gofal
iechyd proffesiynol arall a welsoch?**

- ☺ Mae'r meddygon, nyrsys a'r staff yn anhygoel, a dyna pam nad ydw i'n poeni am y ffwdan o gael apwyntiad.
- ☺ Nid yw staff y dderbynfa bob amser yn groesawgar!
- ☺ Rwyf bob amser yn cael staff y dderbynfa a'r meddygon a'r nyrsys yn hynod o gymwynasgar.
- ☺ Wedi dod o Bîl ar gyfer apwyntiad therapi lleferydd.

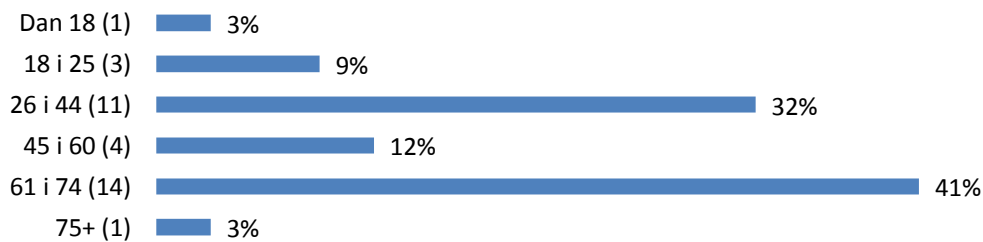
Adroddiad Cyngor Iechyd Cymuned Abertawe Bro Morgannwg
Cyd-arylygiad gan Arolygiaeth Gofal Iechyd Cymru a'r Cyngor Iechyd
Cymuned
Meddygfa Oak Tree

- € Nid yw'n briodol aros tan hanner nos i gael apwyntiad dros y ffôn. Hefyd, pan fydd dau apwyntiad yn cael eu trefnu gyda nyrs/gwaed, nid yw'n bosib trefnu apwyntiad ar wasanaeth am yn ail i weld meddyg.
- € Mae ffonio am apwyntiad bob amser yn anodd – ni allwch drefnu apwyntiadau yn y dderbynfa; rhaid i chi ffonio.
- € Mae wedi bod yn bractis bendigedig erioed.
- € Pam symud y drefn a gorfod cael prawf gwaed yn Ysbyty Tywysoges Cymru yn hytrach nac yma?
- € Ffôn.

Ydych chi'n wryw neu'n fenyw?



Faint yw eich oedran?



Hydref 2015