

Arolygiad o Bractis Cyffredinol (Ile rhoddwyd rhybudd)

**Bwrdd Iechyd Prifysgol
Cwm Taf, Practis 1,
Meddygfa Keir Hardie**

Dyddiad arolygu: 16 Chwefror 2016

Dyddiad cyhoeddi: 21 Hydref 2016

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.....	15
5.	Y Camau Nesaf.....	17
6.	Methodoleg	18
	Atodiad B.....	25

1. Cyflwyniad

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

Mae prif bwyslais AGIC ar:

- Gwneud 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 o Bractis 1, Meddygfa Parc Iechyd Keir Hardie, Heol Aberdâr, Merthyr Tudful, CF48 1BZ, ar 16 Chwefror 2016. Roedd yr arolygiad yn cynnwys rheolwr arolygu AGIC (arweinydd yr arolygiad), adolygydd cymheiriaid meddygon teulu, adolygydd cymheiriaid rheolwyr practis, a dau gynrychiolydd o Gyngor Iechyd Cymuned Cwm Taf.

Ymchwiliodd AGIC i sut mae Practis 1, Meddygfa Keir Hardie yn bodloni'r safonau gofal a nodir yn y Safonau Iechyd a Gofal (Ebrill 2015). Rhoddir rhybudd cyn cynnal arolygiadau o wasanaethau ymarfer 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 ac a yw'r diwylliant yn hwyluso gofal diogel ac effeithiol. Rydym hefyd yn ystyried sut y mae byrddau iechyd yn adolygu a monitro eu perfformiad eu hunain yn erbyn safonau a chanllawiau perthnasol.

Mae rhagor o fanylion am ein methodoleg ar gael yn Adran 6 yr adroddiad hwn.

2. Cyd-destun

Mae Practis 1, Meddygfa Keir Hardie yn darparu gwasanaethau ar gyfer 8,884 o gleifion ar hyn o bryd yn ardaloedd Caeharris, Troedyrhiw, Heolgerrig a Thwynyrodin. Mae'r ardaloedd ychwanegol a gwmpesir yn cynnwys Trefechan, Cwm Taf, a Phonsticill. Mae'r practis yn rhan o wasanaethau Meddyg Teulu a ddarperir yn yr ardal ddaearyddol a adwaenir fel Bwrdd Iechyd Prifysgol Cwm Taf.

Mae'r practis yn cyflogi tîm o staff sy'n cynnwys pum partner meddyg teulu, un meddyg teulu cyflogedig, tair nyrs, dau gynorthwydd gofal iechyd, a nifer o staff derbynfa a staff gweinyddol (gan gynnwys rheolwr y practis).

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

- Clinig cyn-geni
- Clinig Baban Iach
- Clinig Menywod Iach.
- Clinig Pwysedd Gwaed
- Clinig rheoli clefydau cronig.
- Clinig asthma.
- Clinig diabetes.
- Clinig clefyd coronaidd y galon.
- Clinig fflebotomi.
- Clefyd rhwystrol cronig yr ysgyfaint
- Clinig Warfarin.
- Clinig mân lawdriniaethau.

Roedd dau aelod o'r cyngor iechyd cymuned lleol yn bresennol gyda ni yn ystod yr arolygiad hwn.

3. Crynodeb

Ymchwiliodd AGIC i sut mae Practis 1, Meddygfa Keir Hardie yn bodloni'r safonau gofal fel y'u hamlinellir yn y Safonau Iechyd a Gofal (Ebrill 2015).

Gwnaeth y cyngor iechyd cymuned dreulio amser yn siarad â chleifion ynglŷn â'r practis a rhoddwyd adborth cadarnhaol iddynt ar y cyfan.

Ar y cyfan, gwelsom dystiolaeth i gefnogi'r casgliad bod tîm y feddygfa'n rhoi pwyslais sylweddol a bod ganddynt ymrwymiad cadarn i ddarparu gwasanaeth o ansawdd da ar gyfer eu cleifion yn unol â'r Safonau Iechyd a Gofal.

Gwnaethom nodi meysydd o'r gwasanaeth yr oedd angen eu hadolygu. Yn benodol, o ran y system apwyntiadau, dywedodd cleifion a oedd yn ceisio gwneud apwyntiadau ar yr un diwrnod eu bod nhw wedi cael anawsterau i gael mynediad at y system, ar y cyswllt cyntaf.

Mae gorlenwi yn broblem posibl yn y man aros, sy'n cael ei rannu gan gleifion o dri phractis. Ychwanegodd cadeiriau gwthio a phramiau at y gorlenwi, a oedd yn peri pryderon iechyd a diogelwch posibl.

Mynegodd y rhieni a oedd yn mynychu'r clinig babanod nad oedd amgylchedd y man aros yn addas. Nid oedd yr amgylchedd yn addas i blant; nid oedd unrhyw doiledau ar wahân a neilltuwyd ar gyfer plant na man chwarae dynodedig.

Mynegwyd pryder hefyd ynghylch y ffaith y gallai'r plant a oedd yn mynychu'r clinig fod yn eistedd wrth ochr cleifion sâl.

Canfuom fod angen cryfhau'r prosesau adolygu ac archwilio mewn nifer o feysydd clinigol ac anghlinigol o fewn y practis

Gwelsom dystiolaeth o arweinyddiaeth gref gan y meddygon teulu a rheolwr y practis, a oedd yn goruchwyllo tîm staff sefydlog a chydlynol. Roedd y tîm yn sefydlog ac yn hyderus ynglŷn â'u rolau a chyfrifoldebau. Fodd bynnag, rydym yn credu y byddai'r feddygfa yn elwa ar gael arweinydd clinigol y mae modd ei adnabod yn hawdd. Byddai hyn yn cynorthwyo wrth symud o ymdrin â'r cynllunio o ddydd i ddydd ar gyfer gwelliannau a datblygiadau ansawdd megis estyn y prosesau archwilio o fewn y practis.

4. Canfyddiadau

Ansawdd profiad y claf

Gwnaeth y cyngor iechyd cymuned dreulio amser yn siarad â chleifion am y practis, a gwnaethant dderbyn adborth cadarnhaol.

Canfuom mai'r system apwyntiadau a'r gorlenwi o fewn y man aros oedd y ddau brif bryder. Mae'r practis yn adolygu'r system apwyntiadau yn rheolaidd i weld lle y gellir gwneud gwelliannau. Cafwyd rhai problemau gyda'r system ffôn hefyd a oedd bellach wedi'u datrys yn ôl pob golwg.

Bydd angen trafod y gorlenwi o fewn y man aros â'r practisau eraill sy'n rhannu'r man hwnnw yn ystod eu cyfarfod misol.

Roedd dau aelod o gyngor iechyd cymuned Cwm Taf yn bresennol yn y feddygfa ar ddiwrnod ein harolygiad. Eu swyddogaeth oedd casglu barn y cleifion ynghylch y gwasanaethau y mae Practis 1, Meddygfa Keir Hardie yn eu darparu drwy ddsbarthu holiaduron a thrwy sgysiau wyneb yn wyneb â chleifion a/neu eu gofalwyr. Cwblhawyd tri ar ddeg o holiaduron. Mae'r cyngor iechyd cymuned wedi cynhyrchu adroddiad sy'n dadansoddi'r wybodaeth a gasglwyd. Gwelir yr adroddiad a gynhyrchwyd gan y cyngor iechyd cymuned – sy'n cynnwys y canfyddiadau manwl o'r holiaduron – yn Atodiad B.

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

Gwelsom dystiolaeth bod y practis yn ystyried preifatrwydd, urddas a chyfrinachedd cleifion.

Roedd derbynfa fawr gyda mannau eistedd. Roedd desg derbynfa agored ac mae ystafell fach ar gael y tu ôl i ddesg y dderbynfa ar gyfer y cleifion sy'n dymuno cael preifatrwydd.

Roedd un arwydd yn y man aros a oedd yn cynnig gwasanaeth hebryngwr pan ofynnwyd am hynny. Efallai y byddai'n ddefnyddiol arddangos yr arwydd hon o fewn yr ystafelloedd ymgynghori hefyd. Roedd yr wybodaeth hon ar gael ar wefan y practis hefyd. Roedd y staff, y nyrsys, a'r cynorthwywyr gofal iechyd wedi derbyn hyfforddiant ar gyfer y swyddogaeth hon.

Gwnaethom argymhell y dylai cleifion gael eu hysbysu y gall eu gwybodaeth bersonol gael ei defnyddio o dan rai amgylchiadau penodol. Gallai'r wybodaeth hon gael ei chynnwys o fewn taflen y practis a'i hychwanegu at wefan y practis "I hysbysu cleifion ynglŷn â sut y gallant ddefnyddio eu gwybodaeth"

Gwelsom fod yr holl ddrysau i'r ystafelloedd clinigol wedi'u cadw ynghau yn ystod ymgynghoriadau, ac roedd llenni o amgylch y gwelyau triniaeth, er mwyn cadw preifatrwydd ac urddas y claf yn ystod archwiliadau clinigol.

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

Roedd y practis yn ymwybodol o'i gyfrifoldebau ynghylch ymdrin â phryderon (cwynion), ond roedd angen iddo wneud rhai gwelliannau i'r systemau sydd ganddo ar waith. Mae ein canfyddiadau fel a ganlyn:

- Mae angen gwella'r daflen polisi cwynion yn unol â sut i wneud cwyn a chadw at egwyddorion Gweithio i Wella¹ Dylai'r daflen fod yn hygyrch iawn i gleifion (naill ai wedi'i harddangos, neu fod copïau ar gael yn y man aros ac ar y wefan)
- Mae taflen y practis yn annog cleifion i rannu eu safbwyntiau a cheir gwybodaeth am sut i wneud hyn o fewn taflen y practis.
- Roedd blwch awgrymiadau yn y dderbynfa. Fodd bynnag, rhannwyd hwn rhwng pob un o'r tri phractis. Efallai y byddai'n ddefnyddiol ystyried blwch awgrymiadau ar gyfer pob practis unigol.
- Ymdrinnir â chwynion drwy ddilyn proses strwythuredig ac mewn ffordd amserol. Gwelsom enghreifftiau o lythyrau roedd y practis

¹ 'Gweithio i Wella' yw trefniadau'r GIG ar gyfer trin ac ymateb i bryderon yng ngwasanaethau'r GIG, ac fe'i cyflwynwyd gan Lywodraeth Cymru yn 2011

wedi'u hanfon at achwynwyr, a oedd yn dangos ei fod wedi ymateb yn ddi-oed a'i fod yn cymryd y materion o ddifrif.

- Mae rheolwr y practis yn cynnig y cyfle i'r staff fynegi unrhyw bryderon ac yn annog cyfathrebu agored rhwng y staff.

Yr hyn y mae angen ei wella

Mae angen adolygu'r daflen polisi cwynion yn unol â Gweithio i Wella ² Dylai'r daflen fod yn hygyrch iawn i gleifion (*naill ai wedi'i harddangos, neu fod copïau ar gael yn y man aros ac ar y wefan*)

² 'Gweithio i Wella' yw trefniadau'r GIG ar gyfer trin ac ymateb i bryderon yng ngwasanaethau'r GIG, ac fe'i cyflwynwyd gan Lywodraeth Cymru yn 2011

Cyflenwi gofal diogel ac effeithiol

Ar y cyfan, gwelsom dystiolaeth i gefnogi'r casgliad bod tîm y feddygfa'n ymrwmo i ddarparu gwasanaeth o ansawdd da i'w cleifion, yn unol â'r Safonau Iechyd a Gofal.

Gwnaethom nodi meysydd o'r gwasanaeth yr oedd angen eu gwella:

- Mae angen i'r practis sicrhau bod gwybodaeth a ddangosir ar fwrdd yr ystafell aros yn gyfredol
- Camau i leihau'r problemau iechyd a diogelwch posibl sy'n gysylltiedig â'r niferoedd uchel o gleifion yn y man aros ar rai adegau
- Yr angen i ddatblygu a gweithredu systemau i adolygu ac archwilio prosesau clinigol ac anghlinigol.

Cadw'n iach

Mae pobl wedi'u grymuso ac yn cael eu helpu i fod yn gyfrifol am eu hiechyd a'u lles eu hunain, ac mae gofalwyr unigolion sy'n methu rheoli eu hiechyd a'u lles eu hunain yn cael eu cynorthwyo. 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 hysbysfwrdd yn y man derbyn gyda phosteri ar gyfer cleifion; roedd y rhain yn cynnwys negeseuon iechyd, gwybodaeth i ofalwyr a hefyd gwybodaeth ynghylch grwpiau yn y gymuned leol. Fodd bynnag, gwelsom nad oedd rhywfaint o'r wybodaeth yn gyfredol. Mae'r practis yn hyrwyddo mentrau iechyd megis rhoi'r gorau i ysmegu, bwydo ar y fron a ffyrdd o fyw iach.

Mae cleifion yn nodi eu presenoldeb ar gyfer apwyntiadau drwy hysbysu staff y dderbynfa. Roedd oedolion agored i niwed yn cael eu hamlygu ar y system gyfrifiadur ac roedd y staff yn darparu ar gyfer y cleifion hyn e.e. amserau hirach ar gyfer apwyntiadau.

Roedd cofrestr o gleifion sydd â chyfrifoldebau gofalu. Gwelsom hefyd fod rhai posterï yn y dderbynfa wedi'u cyfeirio'n benodol at ofalwyr a'r anghenion ychwanegol a allai fod ganddynt. Mae'r practis yn annog cleifion i ddweud eu bod nhw'n ofalwyr. Mae gan y practis hyrwyddwr gofalwyr penodol.

Argymhelliad

Sicrhau bod gwybodaeth ar yr hysbysfwrdd yn gyfredol.

Gofal diogel

Mae iechyd, diogelwch a lles pobl yn cael eu hybu a'u diogelu'n weithredol. Mae risgiau'n cael eu nodi a'u monitro a, lle bynnag y bo'n bosibl, eu lleihau neu eu hatal.(Safon 2.1 – Rheoli Risg a Hybu Iechyd a Diogelwch)

Mae llyfryn gwybodaeth i gleifion y practis yn fanwl ac yn gynhwysfawr. Mae'n cynnwys yr holl wybodaeth mae ei hangen ac yn rhoi gwybodaeth ddefnyddiol hefyd ynglŷn â sut i hunan-drin salwch a damweiniau cyffredin, rhifau ffôn defnyddiol, ac ati. Mae hefyd yn cynnwys adran i alluogi'r claf i gynnwys ei nodiadau ei hunain. Dylid cymeradwyo'r arfer hwn.

Mynegodd rhai cleifion eu pryderon ynglŷn â gorlenwi yn y man aros. Roedd rhieni a oedd yn mynychu clinig y plant o'r farn nad oedd amgylchedd y man aros yn addas. Gwnaeth pramiau a chadeiriau gwthio ychwanegu at y gorlenwi ac roedd materion iechyd a diogelwch posibl o ran y risg o anafu plant a chleifion hŷn hefyd. Hefyd, nid oedd y man aros yn addas i blant; nid oedd toiledau ar wahân na man chwarae. Roedd babanod iach a phlant yn rhannu'r man aros lle'r oedd cleifion nad oeddent yn iach. Dylai rheolwyr y practis ystyried newid amser y clinig baban iach i gyfnod tawelach o fewn y practis e.e. yn gynnar yn y prynhawn. Gallai cyfarfod misol y tri phractis fod yn gyfle i ystyried neilltuo rhan benodol o'r man aros ar gyfer plant yn unig, a'i wneud yn amgylchedd sy'n addas i blant. Efallai y bydd y practis am gael man dynodedig fel parc pramiau a chadeiriau gwthio.

Yr hyn y mae angen ei wella

Dylai'r practis adolygu ac ystyried y dewisiadau i leihau problemau iechyd a diogelwch posibl yn ystod cyfnodau pan fo gorlenwi o fewn y man aros. Dylai hyn gynnwys gwahanu cleifion sy'n mynychu'r clinig babanod iach a chlinig y plant rhag cleifion sy'n sâl, pan fo'n bosibl.

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

Roedd nyrs benodedig a oedd yn gyfrifol am Reoli heintiau a Rheoli Sylweddau Peryglus i Iechyd (COSHH). Roedd polisi ysgrifenedig yn manylu ar y broses i'w dilyn i sicrhau bod y staff perthnasol yn cael eu himiwneiddio yn erbyn hepatitis B. Roedd gwybodaeth imiwneiddio am bob aelod o staff perthnasol.

Roedd yr holl fannau yn y practis yn ymddangos yn lân. Gwnaethom nodi bod hylif diheintio dwylo mewn mannau amrywiol yn y practis at ddefnydd cleifion a staff, gan gynnwys peiriant yn agos at y brif fynedfa i'w ddefnyddio wrth gyrraedd neu ymadael. Mae gan aelodau staff fynediad at offer diogelu priodol, pan fo angen.

Mae toiledau'r cleifion a'r cyfleuster newid i fabanod yn cael eu gwirio'n aml. Fodd bynnag, gwnaethom nodi nad oedd unrhyw system wirio ysgrifenedig bob awr wedi'i sefydlu ar gyfer y broses hon. Efallai y byddai'n fuddiol i gadw cofnod, yn enwedig ar gyfer yr adegau pan fo llawer o bobl yn defnyddio'r cyfleusterau.

Argymhelliad

Cadw cofnod o'r canlyniadau pan fydd y toiledau a'r cyfleusterau newid babanod yn cael eu gwirio. Bydd hwn yn ddefnyddiol i amlygu unrhyw broblemau posibl o ran glanhau.

Mae pobl yn cael y meddyginiaethau cywir am y rheswm cywir; maent yn cael dos cywir o'r feddyginiaeth gywir ar yr amser priodol. (Safon 2.6)

Nid yw Practis 1, Meddygfa Keir Hardie yn gweinyddu meddyginiaeth. Fodd bynnag, roedd y staff yn ymwybodol o ganllawiau Bwrdd Iechyd Prifysgol Cwm Taf a'r Sefydliad Cenedlaethol dros Ragoriaeth mewn Iechyd a Gofal (NICE) ac yn eu dilyn. Roedd systemau ar waith i sicrhau bod meddyginiaeth cleifion yn cael ei hadolygu'n rheolaidd a bod system effeithiol a diogel ar waith i ail-ragnodi meddyginiaethau. Roedd cynghorwyr fferyllol y bwrdd iechyd lleol ar gael i gynorthwyo a chynnig help pan oedd angen.

Mae gwasanaethau iechyd yn hybu ac yn diogelu lles a diogelwch plant ac oedolion sy'n dod yn agored i niwed neu sydd mewn perygl ar unrhyw adeg. (Safon 2.7 – Diogelu Plant a Diogelu Oedolion sydd Mewn Perygl)

Roedd systemau ar waith i helpu i sicrhau bod arferion a gwybodaeth diogelu ymysg staff y practis yn gyfredol ac yn ddigonol.

Mae polisi arfer diogelu ar waith. Fodd bynnag, roedd angen diweddarau'r Llyfr Diogelu Plant Cymru Gyfan. Gwelsom fod hyfforddiant diogelu lefel 2-3 wedi cael ei drefnu ar gyfer yr holl staff. Roedd arweinydd penodedig ar gyfer Amddiffyn Plant, a gwelsom fod y practis wedi sefydlu ei system fflagio electronig ei hunain i'w gynorthwyo i nodi oedolion sy'n agored i niwed. Roedd y practis yn ceisio sicrhau hyfforddiant Amddiffyn Oedolion sy'n Agored i Niwed ar adeg yr ymweliad.

Yr hyn y mae angen ei wella

Mae'n angen i'r practis ddiweddarau'r Llyfr Diogelu Plant Cymru Gyfan a threfnu hyfforddiant Amddiffyn Oedolion sy'n Agored i Niwed ar gyfer yr holl staff.

Gofal effeithiol

Dylai gofal, triniaeth a phrosesau penderfynu adlewyrchu arfer gorau a bod yn 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 systemau ar gyfer rhannu gwybodaeth rhwng staff yn y practis. Rhwng y staff clinigol, roedd hyn ar ffurf system strwythuredig o gyfarfodydd rheolaidd bob mis. Roedd digwyddiadau'n ymwneud â diogelwch cleifion a digwyddiadau arwyddocaol yn cael eu cofnodi yn electronig drwy DATIX³ a'u trafod yn ystod y cyfarfodydd misol. Cymerwyd camau pan oedd yn briodol. Mae canllawiau NICE newydd yn cael eu dosbarthu i'r staff perthnasol ar ôl eu derbyn. Roedd y staff clinigol yn cyfarfod naill ai bob bore a/neu bob prynhawn i drafod materion perthnasol y dydd, gan gynnwys digwyddiadau clinigol a phryderon, ac yn eu defnyddio'n gyfleoedd dysgu. Mae cylchlythyr misol ar gyfer y staff sy'n eu hysbysu am unrhyw newidiadau ac yn tynnu sylw at bethau cadarnhaol a negyddol megis canmoliaethau a phryderon. Rydym yn cydnabod bod hwn yn enghraifft dda o gyfathrebu gan y staff.

Gwnaethom edrych ar sampl o'r holl gofnodion cleifion meddygon teulu ym Mhractis 1, a chanfuom eu bod nhw'n bodloni safon foddhaol yn gyson. Gwnaethom nodi bod un meddyg teulu nad oedd yn cofnodi unrhyw ganfyddiadau negyddol ac nad oedd llawer o dystiolaeth o ymresymiad clinigol

³System feddalwedd a ddefnyddir gan y gwasanaethau iechyd i gofnodi digwyddiadau, digwyddiadau anffafriol a digwyddiadau a osgowyd o drwch blewyn sy'n effeithio ar ofal a diogelwch cleifion yw DATIX.

ynglŷn â'r broses o wneud penderfyniadau. Gwnaethom argymhell y dylai'r mater hwn gael ei drafod yn ystod cyfarfod y practis a dylai system ar gyfer adolygiadau ffurfiol gan gymheiriaid gael ei sefydlu i helpu i gadw a gwella'r safonau da cyffredinol a welsom.

Yr hyn y mae angen ei wella

Cynnwys adolygiad ar reoli cofnodion yng nghyfarfod y practis a datblygu system ar gyfer adolygiadau ffurfiol gan gymheiriaid ar gyfer rheoli cofnodion.

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

Roedd yno system ddolen sain, ac roedd hon wedi'i gosod yn amlwg ar ddesg y dderbynfa.

Roedd un o'r staff yn gallu siarad Cymraeg, ac felly roeddent yn gallu darparu gwasanaeth dwyieithog i gleifion, pe bai angen. Fodd bynnag, roedd taflen y practis ar gael yn Saesneg yn unig.

Gwelsom dystiolaeth bod system yn cael ei defnyddio i reoli'r holl wybodaeth sy'n dod i mewn am gleifion yn effeithlon. Roedd stamp dyddiad ar lythyrau a dderbyniwyd drwy'r post, ac roeddent yn cael eu sganio ar gofnod y claf perthnasol ar ddiwrnod eu derbyn, cyn cael eu hanfon ymlaen at y meddyg perthnasol i weithredu yn eu cylch.

Roedd cofnodion cleifion yn cael eu cadw'n ddiogel mewn mannau a oedd yn hygyrch i'r staff yn unig.

Gofal gydag urddas

Rhaid i bobl gael gwybodaeth lawn am eu gofal sy'n gyfleus, 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)

Roedd amrywiaeth o daflenni gwybodaeth i gleifion ar gael yn y dderbynfa ac ym mannau cleifion eraill y practis. Roeddent ar gael yn Saesneg yn unig.

Roedd sampl o gofnodion cleifion a welsom yn dangos bod anghenion personol a gofal cymdeithasol pobl yn cael eu hasesu a bod camau'n cael eu cymryd i roi

sylw i'r anghenion hynny gyda chefnogaeth gweithwyr iechyd a gofal cymdeithasol eraill yn ôl yr angen.

Gwnaethom nodi bod cydsyniad y claf yn cael ei gofnodi ar gofnodion clinigol lle bo angen.

Argymhelliad

Dylai'r practis adolygu anghenion ieithyddol penodol ei boblogaeth cleifion, a sicrhau bod taflen y practis a gwybodaeth arall am gleifion ar gael yn rhwydd yn Gymraeg, yn unol â'r angen.

Gofal amserol

Mae pob agwedd ar ofal yn cael ei darparu mewn ffordd amserol, gan sicrhau bod pobl yn derbyn triniaeth a gofal ar yr adeg gywir, yn y lle cywir, a chan y staff cywir. (Safon 5.1 – Mynediad Amserol)

Gwnaethom drafod y system apwyntiadau sydd ar gael i gleifion, a dywedwyd wrthym mai meddygfa mynediad agored oedd hwn. Mae'r practis yn cynnig gwasanaeth i wneud apwyntiadau ar yr un diwrnod pan fo'n bosibl. Gellir gwneud apwyntiadau o'r fath drwy ffonio'r practis ar y diwrnod pan fo angen yr apwyntiad ar ôl 8:30 am. Roedd pob meddyg teulu yn cadw nifer cyfyngedig o apwyntiadau gwag bob wythnos ar gyfer apwyntiadau nad ydynt yn rhai brys. Os nad oedd meddyg teulu dewisol y claf ar gael, gallai'r claf drefnu apwyntiad gyda meddygon teulu eraill y practis. Cawsom ein hysbysu y gall gymryd hyd at bythefnos i drefnu apwyntiad arferol i weld meddyg teulu penodol. Nid oedd unrhyw system ar gael i drefnu apwyntiadau ar-lein. Dywedodd adolygwyr y cyngor iechyd cymuned fod rhai cleifion wedi mynegi nad oeddent yn fodlon ar y system trefnu apwyntiadau. Gall fod yn anodd cysylltu â'r feddygfa pe bai'r holl linellau ffôn yn brysur. Fodd bynnag, nodwyd bod y cleifion yn gallu siarad â chlinigydd (meddyg teulu/nyrs) pan oedd angen, ac roeddent hefyd yn gallu trefnu apwyntiad ar yr un diwrnod.

Ar ddiwrnod ein harolygiad, cawsom ein hysbysu fod dros 600 o alwadau wedi cael eu cofnodi ar y diwrnod blaenorol. Dywedwyd wrthym fod y practis yn derbyn tua 400 o alwadau ffôn bob dydd. Gwnaethom nodi nad oedd unrhyw adolygiad o'r system ffôn yn cael ei weithredu. Efallai y byddai adolygiad yn helpu i ganfod effeithiolrwydd y system ac yn amlygu a oes unrhyw feysydd sy'n peri problem.

Roedd y meddygon teulu yn adolygu eu hatgyfeiriadau e.e. atgyfeiriadau ysbyty, ail farnau. Fodd bynnag, nid oedd unrhyw bolisi ffurfiol ar gyfer atgyfeirio ar waith ac nid oedd unrhyw archwiliad o'r atgyfeiriadau yn cael ei gynnal ar gyfer yr holl bractis. Dylai archwiliad o'r atgyfeiriadau a wneir i ysbytai

gan y practis gael ei gynnal bob chwe mis, ynghyd â thrafodaeth am y canlyniadau.

Mae nyrs practis a chynorthwydd gofal iechyd hefyd yn gweithio bob dydd; mae cleifion yn eu gweld nhw i gael tynnu gwaed, trin briwiau, ac wrth iddynt fynychu clinigau gwahanol.

Yr hyn y mae angen ei wella

Adolygu system ffôn y practis bob chwe mis i wirio'r effeithiolrwydd ac i dynnu sylw at unrhyw feysydd a allai peri problem.

Adolygu nifer yr atgyfeiriadau a wneir gan y practis i ysbytai bob chwe mis gan nodi'r canlyniadau.

Gofal unigol

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

Dywedwyd wrthym fod y cleifion a oedd yn byw yn yr ardal ddaearyddol a oedd yn cael ei gwasanaethu gan y practis yn dod o gefndiroedd diwylliannol ac ethnig amrywiol. Mae ymrwymiad ar sail aml-broffesiynol i ymgysylltu'n gyfartal â phob unigolyn a theulu.

Ansawdd rheolaeth ac arweinyddiaeth

Gwelsom dystiolaeth o arweinyddiaeth gan feddygon teulu a rheolwr y practis, ond byddai'r practis yn elwa ar gael arweinydd clinigol y mae modd ei adnabod yn hawdd. Byddai hyn yn cynorthwyo wrth symud o ymdrin â'r cynllunio o ddydd i ddydd ar gyfer gwelliannau ansawdd a datblygiadau.

Mae rheolwr y practis yn arwain tîm staff da a dangosodd arweinyddiaeth dda ar gyfer yr holl staff anghlinigol. Roedd yr aelodau staff yn ymddangos fel tîm hapus a chydlynol. Roedd y tîm yn sefydlog ac yn hyderus ynglŷn â'u rolau a'u cyfrifoldebau.

Llywodraethu, arweinyddiaeth ac atebolrwydd

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

Roedd arweinyddiaeth gref gan reolwr y practis a'r meddygon teulu yn y practis. Roedd hyn yn amlwg yn yr hyder a oedd gan y staff wrth gyflawni eu gwaith. Roedd y staff hefyd yn uchel eu clod am y meddygon teulu a rheolwr y practis, a dywedon nhw wrthym ei fod yn le cefnogol a hapus i weithio ynddo. Roedd haenau gwahanol o atebolrwydd wedi'u gosod, ac roedd yr aelodau staff yn gwybod at bwy i fynd i gael cymorth a chyngor. Gwnaethom edrych ar gofnodion hyfforddiant staff yn ystod yr ymweliad ac roedd cynlluniau dysgu personol staff wedi cael eu nodi yn ystod arfarniadau staff.

Mae'r practis yn rhan o grŵp clwstwr sy'n cynnwys wyth o bractisau meddygon teulu. Cynhelir cyfarfodydd bob mis.

Roedd nifer o archwiliadau ar draws meysydd gwahanol y practis. Fodd bynnag, gwnaethom nodi'n gynharach, dylai prosesau clinigol megis dogfennau cleifion gael eu harchwilio'n rheolaidd. Bydd hwn yn helpu i nodi problemau'n gynnar a hefyd darparu cyfle i adolygu safonau a gwneud gwelliannau lle bo angen. Cynhaliwyd archwiliadau amgylcheddol bob tri mis.

Gwelsom fod cyfarfodydd practis yn cael eu cynnal yn rheolaidd ar gyfer y staff a'u bod yn cael eu cofnodi.

Yr hyn y mae angen ei wella

Sefydlu proses ar gyfer archwilio a mewnosod hon o fewn y broses glinigol.

Yr hyn y mae angen ei wella

Adolygu'r trefniadau llywodraethu cyffredinol, er mwyn sicrhau bod cyfrif effeithiol am faterion clinigol ac anghlinigol, gan gydnabod bod gan y ddau faes hyn y potensial i effeithio (yn gadarnhaol ac yn negyddol) ar ofal effeithiol claf.

Dylai gwasanaethau iechyd sicrhau bod digon o staff sy'n meddu ar y wybodaeth a'r sgiliau cywir ar gael ar yr adeg gywir i ddiwallu anghenion. (Safon 7.1 – Y Gweithlu)

Nid yw'r practis yn bractis sy'n hyfforddi. Fodd bynnag, mae myfyrwyr meddygol yn cael eu lleoli yno.

Roedd y staff y buom yn siarad â nhw yn fodlon ar eu gwaith yn y practis.

Cadarnhaodd y dogfennau a welsom fod arfarniadau staff yn cael eu cynnal yn flynyddol, a dywedodd staff wrthym er eu bod yn defnyddio'r rhain i drafod eu datblygiad ar gyfer y flwyddyn i ddod, roeddent hefyd yn gallu trafod hyn ar unrhyw adeg tu allan i'w harfarniadau.

5. Y Camau Nesaf

O ganlyniad i'r arolygiad hwn, mae'n 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 Mhractis 1, Meddygfa Keir Hardie, yn derbyn sylw, gan gynnwys amserlenni.

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

Pan fydd camau yng nghynllun gwella'r practis yn parhau heb eu gweithredu a/neu ar y gweill, dylai'r practis roi diweddariadau i AGIC i gadarnhau pan fydd y rhain wedi cael sylw.

Pan gytunir ar y cynllun gwella, caiff ei werthuso ac yna'i gyhoeddi ar wefan AGIC.

6. 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



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 chyfweliadau 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.

Atodiad A

Practis Meddygol Cyffredinol: Cynllun Gwella

Practis: Practis 1, Meddygfa Keir Hardie

Dyddiad yr arolygiad: 16 Chwefror 2016

Rhif y dudalen	Yr hyn y mae angen ei wella	Safon	Camau gweithredu'r practis	Swyddog Cyfrifol	Amserlen
Ansawdd profiad y claf					
6	Dylai cleifion gael eu hysbysu y gall eu gwybodaeth bersonol gael ei defnyddio.	4.1	Rydym yn diweddarau'r wefan ar hyn o bryd a bydd yn cynnwys y wybodaeth berthnasol. Taflen y practis yn cael ei chyfieithu i'r Gymraeg, a fydd yn cynnwys y wybodaeth hon pan fydd wedi'i	AR	TRI MIS

Rhif y dudalen	Yr hyn y mae angen ei wella	Safon	Camau gweithredu'r practis	Swyddog Cyfrifol	Amserlen
7	Mae angen adolygu'r daflen polisi cwynion yn unol â Gweithio i Wella ⁴ Dylai'r daflen fod yn hygyrch iawn i gleifion (naill ai wedi'i harddangos, neu fod copïau ar gael yn y man aros ac ar y wefan)	6.3	chwblhau hefyd Mae'r polisi cwynion wedi cael ei adolygu a'i ddiwygio yn unol â hynny. Rydym yn newid yr arwyddion i gleifion ar hyn o bryd. Bydd hyn yn cynnwys yr wybodaeth a ddiweddarwyd ynglŷn â chwynion.	AR	Parhaus
Cyflenwi gofal diogel ac effeithiol					
9	Dylai'r practis adolygu ac ystyried y dewisiadau i leihau materion iechyd a diogelwch posibl yn ystod cyfnodau pan fo gorlenwi o fewn y man aros.	2.1	Mae'r practis yn cynnal trafodaethau â'r bobl berthnasol ynglŷn â newid y clinig perthnasol i ddiwrnod ac amser gwahanol.	AR	Parhaus 2M

⁴ 'Gweithio i Wella' yw trefniadau'r GIG ar gyfer trin ac ymateb i bryderon yng ngwasanaethau'r GIG, ac fe'i cyflwynwyd gan Lywodraeth Cymru yn 2011

Rhif y dudalen	Yr hyn y mae angen ei wella	Safon	Camau gweithredu'r practis	Swyddog Cyfrifol	Amserlen
	<p>Dylai hyn gynnwys gwahanu cleifion sy'n mynychu'r clinig babanod iach a chlinig y plant rhag y cleifion sy'n sâl, pan fo'n bosibl.</p> <p>Efallai y byddai'r practis yn dymuno trafod y pryder hwn yn ystod cyfarfodydd y practisau a'r bwrdd iechyd.</p>		<p>Mae ardal y practis ar brydles ac yn cael ei rhannu â phractisau eraill, sy'n golygu bod cyfyngiadau ar rai diwrnodau penodol.</p>		
11	<p>Mae'n angen i'r practis ddiweddarau'r Llyfr Diogelu Plant Cymru Gyfan a threfnu hyfforddiant Amddiffyn Oedolion sy'n Agored i Niwed ar gyfer yr holl staff.</p>	2.8	<p>Mae'r practis yn chwilio am hyfforddiant amddiffyn oedolion sy'n agored i niwed ar gyfer yr holl staff ar hyn o bryd.</p>	AR	3M
11	<p>Dylai'r practis gynnwys adolygiad ar reoli cofnodion yng nghyfarfod y practis a datblygu system ar gyfer adolygiadau ffurfiol gan gymheiriaid ar gyfer rheoli cofnodion.</p>	3.1	<p>Bydd yr holl staff perthnasol yn cael eu hatgoffa am bwysigrwydd dogfennu a chadw gwybodaeth ar gofnodion.</p>	AR	Cwblhawyd

Rhif y dudalen	Yr hyn y mae angen ei wella	Safon	Camau gweithredu'r practis	Swyddog Cyfrifol	Amserlen
13	Dylai'r practis gychwyn adolygiad bob chwe mis o system ffôn y practis i wirio'i heffeithiolrwydd a thynnu sylw at unrhyw feysydd a allai beri problem.	5.1	Bydd proses archwilio yn cael ei chreu a'i defnyddio bob chwe mis. Mae'r practis yn derbyn adborth bob dydd ynglŷn â'r system ffôn.	AR	3M
13	Dylai'r practis gynnal adolygiad bob chwe mis o nifer yr atgyfeiriadau i ysbytai a wneir gan y practis gan nodi'r canlyniadau.	5.1	Diweddarau staff perthnasol ynghylch pwysigrwydd archwilio ac edrych ar y broses archwilio a sicrhau ei bod yn effeithiol.	AR	3M
Ansawdd rheolaeth ac arweinyddiaeth					
14	Sefydlu proses ar gyfer archwilio a mewnosod hon o fewn y broses glinigol.		Mae prosesau archwilio ar waith a byddwn yn asesu a ydynt yn effeithiol. Asesu newid a rhoi adborth i aelodau staff.	AR	6M
14	<i>Adolygu'r trefniadau llywodraethu cyffredinol, er mwyn sicrhau bod</i>		Mae angen adnewyddu'r llywodraethu clinigol. Caiff hyn ei	AR	6M

Rhif y dudalen	Yr hyn y mae angen ei wella	Safon	Camau gweithredu'r practis	Swyddog Cyfrifol	Amserlen
	<i>cyfrif effeithiol am faterion clinigol a'r rhai nad ydynt yn glinigol.</i>		adolygu a bydd unrhyw faterion yn cael eu newid i sicrhau bod llywodraethu effeithiol ar waith.		

Cynrychiolydd y practis:

Enw (llythrennau bras):.....Adele Robins.....

Teitl: ..Rheolwr y Practis ..

Dyddiad:....22.08.2016.....

Atodiad B

Adroddiad y Cyngor Iechyd Cymuned



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:	Practis 1, Parc Iechyd Keir Hardie, Merthyr Tudful
Dyddiad/Amser:	16 Chwefror 2016
Tîm y Cyngor Iechyd Cymuned:	Cwm Taf Anne Morgan (Arweinydd) Anne Roberts (Aelod)
Diben yr Ymweliad:	Rhoi adborth o safbwynt cleifion i dîm arolygu Arolygiaeth Gofal Iechyd Cymru (AGIC).

Adborth gan Gleifion

Roedd y Cyngor Iechyd Cymuned a oedd yn ymweld yn gallu siarad â 13 o gleifion, a chynnal arolwg cleifion yn ystod y cyd-ymweliad hwn.

Y prif feysydd a oedd yn achosi pryder oedd y system apwyntiadau, y gorlenwi o fewn y man aros, a'r ffaith bod cleifion meddygon teulu a chleifion y clinig babanod yn rhannu'r un man aros.

Arsylwadau

Amgylchedd – Allanol: Lleolir y practis o fewn Parc Iechyd Keir Hardie. Mae hwn yn adeilad newydd, gyda digon o le i barcio, ac mae bysiau lleol yn cyrraedd yno, ac mae caban aros bysiau wedi'i leoli yn agos at y fynedfa.

Amgylchedd – Mewnol: Mae'n olau ac yn groesawgar tu mewn. Mae amgylchedd o fewn man y practis sy'n cael ei rannu â dau bractis arall yn olau ac yn loyw ei hun. Roedd rhai cleifion yn methu gweld y sgriniau gwybodaeth gan fod y man aros mor olau.

Cyfathrebu a'r Wybodaeth sy'n cael ei Harddangos:

Roedd llawer o daflenni a phosteri ar gael ar gyfer cleifion; roedd yr hysbysfyrddau yn rhy llawn ac roedd ambell rai nad oeddent yn gyfredol.

Anne Morgan

Anne Roberts

Aelodau'r Cyngor Iechyd Cymuned