Healthcare Inspectorate Wales

Arolygiaeth Gofal Iechyd Cymru

DRIVING IMPROVEMENT THROUGH INDEPENDENT AND OBJECTIVE REVIEW

Arolygiad Practis Cyffredinol (lle rhoddwyd rhybudd)

Meddygfa Llandrindod

Bwrdd Iechyd Addysgu Powys

Dyddiad Arolygiad: 24 Ionawr 2017

Dyddiad Cyhoeddi: 26 Ebrill 2017

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.hiw.org.uk

ISBN Digidol 978-1-4734-8839-7 © Hawlfraint y Goron 2017

Cynnwys

1. Cyflwyniad……………………………………………………………………...2

2. Cyd-destun 3

3. Crynodeb 4

4. Canfyddiadau 6

Ansawdd profiad y claf 6

Cyflenwi gofal diogel ac effeithiol 9

Ansawdd rheolaeth ac arweinyddiaeth 14

5. Y Camau Nesaf 16

6. Methodoleg 17

Atodiad A..19

Atodiad B..245

1. Cyflwyniad

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

Mae AGIC yn canolbwyntio’n bennaf ar y canlynol:

- 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

Cynhaliodd AGIC adolygiad ym Meddygfa Llandrindod arSpa Road East, Llandrindod, LD1 5ES,ar24 Ionawr 2017.Roedd ein tîm ar gyfer yr arolygiad yn cynnwys rheolwr arolygu AGIC (arweinydd yr arolygiad), arolygwyr cymheiriaid meddygon teulu a rheolwyr practis, a chynrychiolwyr o Gyngor Iechyd Cymuned Powys.

Archwiliodd AGIC y ffordd yr oedd Meddygfa Llandrindod yn bodloni'r safonau gofal a nodwyd yn y Safonau Iechyd a Gofal (Ebrill 2015). Rhoddir rhybudd o arolygiadau o ymarfermeddygol cyffredinol ac ystyrir ac adolygir y meysydd canlynol:

- Ansawdd Profiad y Claf – Rydym yn siarad gyda chleifion (oedolion a phlant), eu perthnasau, cynrychiolwyr a/neu eiriolwyr i sicrhau fod barn cleifion wrth wraidd ein dull o arolygu.
- Cyflenwi Gofal Diogel ac Effeithiol – Rydym yn ystyried i ba raddau mae’r gwasanaethau yn cyflenwi gofal diogel, effeithiol a dibynadwy sy’n canolbwyntio ar y person.
- Ansawdd Rheolaeth ac Arweinyddiaeth – Rydym yn ystyried sut mae gwasanaethau’n cael eu rheoli a’u harwain a ph’un a yw’n arwain at ddarparu gofal effeithiol a diogel. Rydym hefyd yn ystyried sut mae gwasanaethau’n adolygu ac yn monitro eu perfformiad yn erbyn y safonau a'r canllawiau perthnasol.

Ceir mwy o fanylion am ein methodoleg yn Adran 6 o'r adroddiad hwn.

2. Cyd-destun

Mae Meddygfa Llandrindod yn darparu gwasanaethau i oddeutu 10,300 o gleifion yn Llandrindod a'r cyffiniau. Mae'r feddygfa'n rhan o wasanaethau meddygon teulu a ddarperir yn yr ardal a wasanaethir gan Fwrdd Iechyd Addysgu Powys.

Mae'r feddygfa'n cyflogi tîm o staff sy'n cynnwys wythmeddyg teulu, rheolwr practis, rheolwr swyddfa, pedair nyrs gofrestredig, tri gweithiwr cymorth gofal iechyd, fferyllydd y feddygfa, tri ysgrifennydd meddygol, cynorthwyydd clerigol, a saith aelod o staff meddygol y dderbynfa.

Mae'r feddygfa'n darparu amrywiaeth o wasanaethau, gan gynnwys:

- Cynllunio teulu
- Clinig babanod ac imiwneiddio
- Clinig diabetes
- Profion ceg y groth
- Mân lawdriniaeth
- Rheoli gwrthgeulo
- Rhoi'r gorau i ysmygu
- Clinigau teithio
- Cwrs buddsoddi yn eich iechyd a'ch lles

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

3. Crynodeb

Archwiliodd AGIC y ffordd yr oedd Meddygfa Llandrindod yn bodloni'r safonau gofal a nodir yn y Safonau Iechyd a Gofal (Ebrill 2015).

Yn gyffredinol, canfuwyd tystiolaeth bod Meddygfa Llandrindodyn cynnig gofal a thriniaeth ddiogel ac effeithiol, sy'n cael eudarparu gan grŵp galfanedig ac ymroddedig o staff.

Canfuwyd bod y feddygfa'n gwneud y canlynol yn dda:

- Roedd adborth gan y cleifion ynglŷn â'u gofal yn gadarnhaol yn gyson. Dywedodd y cleifion eu bod yn cael eu trin â charedigrwydd, urddas a pharch.

- Roedd yr aelodau staff yn rhoi cymorth blaenweithgar i gleifion er mwyn iddynt fyw bywydau iachach drwy ymagweddwedi'i thargedu at hyrwyddo iechyd ac addysg iechyd. Amlygwyd hyn yn y rhaglen 'Buddsoddi yn eich Iechyd' a oedd yn cael ei chyflwyno. Roedd amrywiaeth o wybodaeth ar gael i hysbysu a chynorthwyo cleifion i'w helpu i ddeall y gofal a'r triniaethau a oedd ar gael.

- Roedd gan y feddygfa gyfleusterau da ac roedd ganddi gyfarpar da er mwyn trin cleifion ac ateb eu hanghenion.

- Roedd yr aelodau staff yn gweithio mewn modd cydweithredol a chwrtais, gan hyrwyddo'r syniad o ofal a thriniaeth sy'n canolbwyntio ar y claf.

- Mae'r practis yn cynnig amrywiaeth dda o apwyntiadau, y gellir eu trefnu fis ymlaen llaw, neu caiff gleifion gerdded i mewn ar y diwrnod. Mae'r feddygfa hefyd yn defnyddio system o ymgynghori dros e-bost, sy'n galluogi cleifion i e-bostio cwestiynau penodol cysylltiedig ag iechyd i'w meddyg.

Argymhellwn y gallai'r ddeintyddfa wella'r canlynol:

- Gwella a hyrwyddo'r defnydd o'r iaith Gymraeg yn y feddygfa.

- Mae angen i'r feddygfa wella'r wybodaeth sydd ar gael yn y feddygfa i gleifion ynglŷn â sut i gwyno. Ychydig iawn o wybodaeth oedd ar gael yn yr ystafell aros.

- Mae angen adolygu ffeiliau'r staff er mwyn sicrhau bod gwybodaeth gyfredol megis contractau cyflogaeth, geirdaon a chofnodion hyfforddiant yn cael eu cynnwys a'u cynnal.

- Mae angen sicrhau bod sylwadau a dderbynnir o'r blwch awgrymiadau a chanlyniadau'r holiaduron blynyddol ar gael i'r cyhoedd ac yn cael eu crynhoi.

- Rhaid i'r feddygfa adolygu diogelwch yr ystafell cofnodion meddygol.

4. Canfyddiadau

Ansawdd profiad y claf

Fel rhan o'r gweithgaredd arolygu hwn, holodd aelod o Gyngor Iechyd Cymuned Powys (CIC) gleifion / perthnasau ynglŷn â'u barn ar ddiwrnod yr arolygiad a chafodd holiaduron eu cyflwyno gan CIC Powys cyn yr arolygiad hefyd.

Cynhaliodd aelod o'r CICddeg o drafodaethau gyda chleifion / perthnasau ar ddiwrnod yr arolygiad. Amlygodd pob un yn ddi-ffael eu bod wedi eu trin â charedigrwydd, urddas a pharch a'u bod yn teimlo'n rhan o benderfyniadau ynglŷn â'u gofal a'u triniaeth.

Roedd gwybodaeth i gleifion ynglŷn â'r gwasanaethau a ddarperir yn y feddygfa ar gael. Gwelwyd yn ystod ein hymweliad fod yr aelodau staff yn trin y cleifion yn garedig a pharchus, ac yn parchu cyfrinachedd y cleifion. Roedd gan y feddygfa gyfleusterau da a'r cyfarpar addas er mwyn trin cleifion ac ateb eu hanghenion.

Mae'r adroddiad a baratowyd gan Gyngor Iechyd Cymuned Powys ar gael yn Atodiad B.

<u>Gofal urddasol</u>

> Safon 4.1 Gofal gydag urddas
>
> *Mae profiad pobl o ofal iechyd yn un lle mae pawb yn cael ei drin ag urddas, parch, tosturi a charedigrwydd ac sy'n cydnabod ac yn diwallu anghenion corfforol, seicolegol, cymdeithasol, diwylliannol, ieithyddol ac ysbrydol unigolion.*

Drwy gydol yr arolygiad, gwelsom gleifion yn cael eu trin mewn modd cwrtais ac urddasol gan yr aelodau staff i gyd. Roedd y cleifion yn cael cymorth proffesiynol a chroesawgar yn y dderbynfa.

Roedd arwyddion clir wedi eu gosod yn strategol ym mhob rhan o'r feddygfa, gan gynnwys yr ystafell aros, i hysbysu'r cleifion y gellid cynnig hebryngwr iddynt yn ystod eu hymgynghoriad pe byddent yn dymuno. Roedd staff penodedig yn gweithredu fel hebryngwyr.

Roedd digon o le yn y dderbynfa a'r man aros ac roeddent wedi eu cynllunio'n dda. Roedd amrywiaeth dda o wybodaeth ar gael ar ffurf posteri a thaflenni ac ar y sgriniau teledu. Roedd system dolen glyw ar gael yn ôl yr angen.

Roedd mynediad i'r adeilad yn dda ac roedd digon o le i bobl oedd ag offer i'w helpu i gerdded allu symud mewn modd diogel heb fod yn ymwthiol.

Yn ystod yr ymweliad yn ei gyfanrwydd, gwelwyd bod y drysau bob amser ar gau er mwyn sicrhau cyfrinachedd pan fyddai'r cleifion yn cael eu hymgynghoriad.

Safon 4.2 Gwybodaeth ar gyfer cleifion

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 3.2 Cyfathrebu'n effeithiol

Wrth gyfathrebu gyda phobl, mae gwasanaethau iechyd yn diwallu anghenion unigolion o ran iaith a chyfathrebu mewn modd rhagweithiol.

Roedd digon o le yn y dderbynfa a'r man aros ac roeddent wedi eu cynllunio'n dda. Roedd amrywiaeth dda o wybodaeth ar gael ar ffurf posteri a thaflenni ac ar y sgriniau teledu. Sylwyd y gallai'r feddygfa wneud mwy i hyrwyddo'r defnydd o'r iaith Gymraeg yn y mannau hyn gan mai ychydig iawn o wybodaeth a oedd ar gael drwy gyfrwng y Gymraeg. Dywedwyd wrthym fod un o'r meddygonteulu yn gallu cynnal rhan/rhywfaint o ymgynghoriad drwy gyfrwng y Gymraeg pe byddai angen.

Roedd gan y feddygfa wefan gwbl weithredol a hawdd i'w defnyddio, a oedd yn cynnwys amrywiaeth dda o wybodaeth ynglŷn ag iechyd a rheoli iechyd. Roedd rhestr sylweddol o gyflyrau meddygol ac eglurhad ar gael. Roedd y feddygfa hefyd wedi datblygu 'SiarterCleifion', a oedd yn cynnwys gwybodaeth amhrisiadwy ynglŷn â safon y gwasanaeth y byddai'r feddygfa'n ei gynnig i bob un o’i chleifion.

Yr hyn y mae angen ei wella

Rhaid i'r feddygfa sicrhau bod y wybodaeth sydd ar gael yn y Gymraeg yn cael yr un amlygrwydd a lefel o sylw â'r wybodaeth sydd ar gael yn y Saesneg.

Safon 6.3 Gwrando a dysgu o adborth

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 gael 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 dangos eu bod yn

gweithredu ar adborth ac yn dysgu ohono.

Mae gan y feddygfa bolisi a gweithdrefn gyfredol ar waith ar gyfer cwynion. Amlygwyd hyn hefyd yn y 'Siarter Cleifion'. Roedd cyfeiriad at y broses gwynion hefyd ar gael ger y blwch awgrymiadau / sylwadau. Nid oedd unrhyw arwyddion / posteri clir a chryno yn nodi'r broses gwynion yn y dderbynfa na'r ystafell aros. Yn ogystal, nid oedd unrhyw wybodaeth ar gael ynglŷn â CIC Powys a'i swyddogaeth fel sefydliad statudol annibynnol sy'n cynrychioli lles cleifion a'r cyhoedd yn y Gwasanaeth Iechyd Cenedlaethol ym Mhowys. Cynghorir y feddygfa i gysylltu â CIC Powys i gael pecynnau gwybodaeth perthnasol y gellir eu defnyddio yn y feddygfa.

Roedd blwch awgrymiadau ar gael yn ystafell aros y feddygfa, ond nododd rheolwr y feddygfa nad oedd yn offeryn defnyddiol iawn er mwyn casglu barn cleifion.

Yr hyn y mae angen ei wella

Rhaid i'r feddygfa sicrhau bod gwybodaeth glir ar gael ym mhob rhan o'r feddygfa sy'n nodi sut y gall cleifion / perthnasau fynegi pryder / cwyn.

Cyflenwi gofal diogel ac effeithiol

Yn gyffredinol, gwelsom fod gan y feddygfa systemau ar waith i sicrhau bod gofal diogel ac effeithiol yn cael ei roi i'r cleifion. Dangosodd yr holl aelodau staff y siaradwyd â hwy yn ystod yr arolygiad ymroddiad clir a chyson i gynnal gofal a thriniaeth gyfannol i gleifion. Gwelwyd cleifion yn derbyn cymorth gan y staff i gyd ar ddiwrnod yr arolygiad mewn modd digynnwrf ac urddasol.

Roedd gan y feddygfa drefniadau priodol ar waith er mwyn sicrhau bod rheoli meddyginiaethau'n digwydd mewn modd gwybodus a chynhwysol. Mae'r bwrdd iechyd lleol yn darparu fferyllydd un diwrnod yr wythnos er mwyn helpu gyda'r gwaith o reoli meddyginiaethau yn y feddygfa.

Roedd systemau ar waith i gefnogi gwaith amlddisgyblaethol gyda gweithwyr iechyd a gwasanaethau cymdeithasol proffesiynol yn yr ardal leol. Roedd syniad rownd ward rithwir a thîm adnoddau cymunedol yn weithredol yn y feddygfa.[1]Roedd clinigwyr a phersonél iechyd perthynol yn cyfarfod bob dydd i drafod cleifion yn y gymuned ar y pryd. Gellir defnyddio'r syniad o ward rithwir os yw'n briodol fel cam er mwyn ceisio lleihau nifer y cleifion sy'n mynd i'r ysbyty os gellir rheoli eu hanghenion meddygol a gofal yn ddiogel yn y gymuned.

Roedd gwybodaeth ac offer angenrheidiol er mwyn darparu gofal diogel ac effeithiol ar gael i'r aelodau staff. Roedd pob ystafell glinigol yr ymwelwyd â hi yn cynnig siart lif a gwybodaeth gysylltiedig â phlant ac oedolion agored i niwed.

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 gofalwyr 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)

[1]Mae wardiau rhithwyr yn defnyddio'r systemau a'r staff a ddefnyddir ar ward ysbyty, ond heb yr adeilad ffisegol. Y nod yw lleihau niferoedd y cleifion mewn ysbytai drwy reoli achosion amlddisgyblaethol i'r claf yn ei gartref.

Roedd modd i gleifion roi gwybod eu bod wedi cyrraedd i apwyntiadau drwy fynd at staff y dderbynfa neu drwy ddefnyddio sgrin gyffwrdd electronig ger y dderbynfa.

Roedd nifer o fyrddau gwyodaeth yn y dderbynfa/ mannau aros a oedd yn drefnus, gyda gwybodaeth wedi ei harddangos yn glir ar bosteri a thaflenni ar gael. Roedd y sgriniau teledu yn y mannau aros yn dangos materion a chyflwyniadau iechyd i gleifion wrth iddynt aros, a oedd yn addysgiadol ac o safon uchel.

Ymysg y posteri a'r taflenni iechyd a oedd ar gael yn y mannau aros roedd:

- Cymdeithas Alzheimer
- Gwasanaethau gofal llygaid
- Cymorth gofalwyr
- Cyfleoedd gwirfoddoli
- Tai Chi
- Cynllun Cenedlaethol i Atgyfeirio Cleifion i Wneud Ymarfer Corff
- Clwb i'r Rhai Trwm eu Clyw
- MIND a Phobl Lesbiaidd, Hoyw, Ddeurywiol a Thrawsrywiol
- Mabwysiadu
- Llinell gymorth iechyd meddwl

Roedd bwrdd gwybodaeth penodol i blant hefyd. Roedd yn cynnwys gwybodaeth megis:

- Llid yr ymennydd
- Rwbela
- Clwy'r pennau
- Y frech goch
- Tylino babanod

Gofal diogel

Safon 2.1 Rheoli risg a hybu iechyd a diogelwch *Mae iechyd, diogelwch a lles pobl yn cael eu hybu a'u diogelu'n weithredol. Mae risgiau'n cael eu hadnabod, eu monitro a, lle y bo'n bosibl, eu lleihau neu eu hatal.*

Ym mhob rhan o'r adeilad, gwelsom nad oedd unrhyw rwystrau yn y mannau lle'r oedd cleifion a'u bod yn lân, yn dwt ac yndaclus. Roedd mynediad da i bobl ag anableddau. Roedd man aros dynodedig a oedd yn fwy difyr a chyfforddus i blant. Roedd cyfleuster newid cewynnau dynodedig ar gael hefyd. Cawsom wybod bod modd mynd â chleifion i fan mwy preifat os oedd angen cynnal trafodaeth fwy cyfrinachol gydag aelod o staff. Gwelwyd hysbysiadau hefyd yn yr ystafell aros a oedd yn cynghori'r cleifion bod hebryngwyr ar gael yn ôl yr angen.

Gwelwyd bod cyfleuster tŷ bach i gleifion wedi ei leoli ger y drws i ystafell y cofnodion meddygol. Roedd y drws i ystafell y cofnodion meddygol wedi ei adael ar agor a gallai beri risg amddiffyn data sylweddol. Trafodwyd y mater hwn gyda rheolwr y feddygfa ar ddiwrnod yr ymweliad.

Yr hyn y mae angen ei wella

Rhaid i'r feddygfa sicrhau bod yr ystafell sy'n storio cofnodion cleifion wedi ei chloi'n ddiogel bob amser er mwyn atal unrhyw achosion o dorri rheolau amddiffyn data.

Safon 2.4 Rheoli ac atal heintiau a dadheintio *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.*

Mae gan y feddygfa bolisi rheoli heintiau. Roedd yn ymddangos bod y feddygfa'n cael ei chadw'n lân i safon uchel ac ni welwyd unrhyw arwydd o gynnal a chadw gwael nac arferion drwg yn ystod yr ymweliad.

Roedd yr ystafelloedd clinigol yn cynnwys digon o offer amddiffynnol personol megis menig a ffedogau untro plastig. Roedd hylif diheintio'r dwylo ar gael yn y feddygfa hefyd.

Safon 2.6 Rheoli meddyginiaethau *Mae pobl yn cael meddyginiaeth am y rheswm cywir, yn cael y feddyginiaeth gywir, y dos cywir ohoni, a hynny ar yr amser cywir.*

Nid yw Meddygfa Llandrindodyn feddygfa sy'n gweinyddu meddyginiaethau. Dywedwyd wrthym fod ganddi berthynas dda gyda'r fferyllfeydd lleol sy'n gweinyddu meddyginiaethau i'w cleifion. Roedd tri derbynnydd ar rotas treigl yn rheoli'r ceisiadau am bresgripsiynau amlroddadwy. Mae modd gwneud cais am bresgripsiynau amlroddadwy'n bersonol, dros y ffôn, drwy'r porth iechyd ar-lein neu yn nwy o'r fferyllfeydd lleol.

Mae'r fferyllydd yn helpu i reoli meddyginiaethau ac yn cynnal archwiliadau o'r meddyginiaethau a gwerthusiadau ariannol.

Safon 2.7 Diogelu plant ac oedolion sy'n wynebu risg *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.*

Roedd yr ystafelloedd clinigol i gyd yn cynnwys siartiau llif clir a chryno mewn perthynas â'r prosesau diogelu ar gyfer plant ac oedolion. Fe'n hysbyswyd bod yr aelodau staff i gyd wedi derbyn hyfforddiant diogelu. Byddai aelodau staff newydd yn derbyn hyfforddiant diogelu yn ystod eu cyfnod cynefino.

Gofal effeithiol

Safon 3.1 Gofal diogel a chlinigol 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.*

Siaradwyd gyda'r rheolwr practis, a eglurodd y systemau a oedd ar waith er mwyn rhannu a lledaenu digwyddiadau diogelwch cleifion neu ddigwyddiadau sylweddol ymysg y staff clinigol. Mae'r aelodau staff yn mynychu cyfarfodydd rheolaidd lle trafodir/dadansoddir y materion hyn a rhybuddion diogelwch ac roedd cofnodion yr holl gyfarfodydd ar gael i'w harchwilio.

Gwelwyd cofnodion o ddigwyddiadau sylweddol ac roeddent yn cynnwys gwybodaeth berthnasol a chymwys. Gwelwyd hefyd bod y meddygon sy'n bresennol yn y feddygfa'n cyfarfod bob dydd a bod modd iddynt drafod pryderon / digwyddiadau yn ystod yr adegau hynny.

Cadw cofnodion

Safon 3.5Cadw cofnodion *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.*

Mae'r feddygfa'n defnyddio system electronig sy'n seiliedig ar dasgau a dywedwyd ei bod yn gweithio'n dda. Derbynnir canlyniadau profion cleifion, megis canlyniadau gwaed, gan y feddygfa'n electronig. Derbynnir pob crynodeb o gleifion sy'n cael eu rhyddhau o'r ysbyty ar bapur a byddant yn cael eu sganio a'u cadw ar ffeil unigol y claf.

Roedd y cofnodion meddygol a welwyd fel rhan o'r arolygiad yn glir, yn gywir ac yn cynnwys yr holl wybodaeth angenrheidiol er mwyn archwilio ymgynghoriad y claf. Roedd atgyfeiriadau hefyd yn cael eu cofnodi'n briodol. Roedd pob ymweliad i gartref a gynhaliwyd gan y clinigwyr yn cael eigofnodi yng nghofnodion y claf ar yr un diwrnod.

Ansawdd rheolaeth ac arweinyddiaeth

Mae gan Feddygfa Llandrindod strwythur rheoli clir a chydweithredol. Mae'r tîm staff wedi hen sefydlu ac yn hyderus ynglŷn â'u swyddogaethau a'u cyfrifoldebau. Roedd gan reolwr y practis brofiad helaeth o reoli meddygfa.

Dywedodd yr aelodau staff fod modd iddynt fynegi unrhyw bryderon / gofidion mewn ffordd agored a gonest. Cynhaliwyd cyfarfodydd ffurfiol yn y feddygfa a thrafodaethau dyddiol anffurfiol.

Ar hyn o bryd, nid oedd grŵp cyfranogiad cleifion ar waith yn y feddygfa. Gallai hwn fod yn faes yr hoffai'r feddygfa edrych arno eto gan y gall grŵp o'r fath, pan y'i rheolir yn dda, fod yn ffynhonnell amhrisiadwy o wybodaeth, a all helpu gyda threfn lywodraethol y feddygfa.

<u>Llywodraethu, arweinyddiaeth ac atebolrwydd</u>

Safonau Iechyd a Gofal, Rhan 2 – 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.*

Yn gyffredinol, gwelsom fod arweinyddiaeth effeithiol yn y feddygfa. Yr ethos drawsfwaol ar waith oedd hyrwyddo gofal sy'n canolbwyntio ar y claf. Roedd y rhan fwyaf o aelodau tîm staff y feddygfa wedi bod yno am flynyddoedd lawer. Drwy gydol yr ymweliad, gwelwyd eu bod yn frwdfrydig ac yn ymroddedig i ddarparu'r gwasanaethau a'r canlyniadau gorau posibl i'w cleifion.

Mae clinigwyr uwch o'r feddygfa'n mynychu cyfarfodydd 'clwstwr' gyda meddygfeydd lleol eraill a defnyddir y cyfarfodydd hyn fel sianel i drafod materion ac i hyrwyddo arferion da.

Gwelwyd enghreifftiau o gofnodion o gyfarfodydd tîm, a oedd yn cadarnhau i gyd bod trafodaethau agored yn digwydd rhwng yr aelodau staff a bod diwylliant y feddygfa'n annog bod yn agored.

Roedd gan y feddygfa flwch sylwadau / awgrymiadau i gleifion yn yr ystafell aros. Yn anffodus, dywedwyd wrthym nad oedd y cleifion yn manteisio arno. Mae'n bosibl mai'r rheswm am hyn oedd ei fod wedi ei leoli mewn man nad oedd yn amlwg iawn. Dylai'r practis edrych a oes safle gwell i'r blwch. Gwelwyd hefyd nad oedd adroddiad ffurfiol wedi ei lunio i roi crynodeb llawn o'r sylwadau

/ awgrymiadau a dderbyniwyd gan y feddygfa a pha gamau a oedd wedi eu cymryd o ganlyniad iddynt.

Yr hyn y mae angen ei wella

Dylai'r feddygfa sicrhau bod adroddiadau rheolaidd o'r sylwadau / awgrymiadau a dderbyniwyd a'r camau a gymerwyd o ganlyniad yn cael eu hadrodd yn ôl i gleifion y feddygfa mewn modd ffurfiol ac amserol.

<u>Staff ac adnoddau</u>

Safon 7.1 Gweithlu *Dylai gwasanaethau iechyd sicrhau bod digon o staff â’r wybodaeth a sgiliau cywir ar gael ar yr amser cywir i ddiwallu’r angen.*

Roedd pob aelod o staff y siaradwyd ag ef yn ystod yr arolygiad yn hapus yn ei swyddogaeth ac yn teimlo eifod yn cael cefnogaeth dda. Roedd llwybrau atebolrwydd clir ac roedd y staff nyrsio wedi cael cymorth i ymgymryd ag ailddilysu gyda'r Cyngor Nyrsio a Bydwreigiaeth.[2]

Yn ystod yr arolygiad, cadarnhaodd yr aelodau staff eu bod yn cael digon o gyfleoedd i fynychu hyfforddiant sy'n berthnasol i'w swyddogaethau a'u cyfrifoldebau.

Edrychwyd ar ffeil un aelod o staff nad oedd yn cynnwys contract cyflogaeth ac roedd y cofnodion hyfforddiant yn dangos bod rhywfaint o hyfforddiant nad oedd yn gyfredol ac y dylid ei ddiweddaru. Dylai’r feddygfa sicrhau bod ffeil pob aelod o staff yn cynnwys pob dogfen gyflogaeth angenrheidiol a bod pob aelod o staff yn derbyn hyfforddiant mewn modd amserol a bod pob cofnod yn cael eigynnal yn unol â hynny.

Yr hyn y mae angen ei wella

Rhaid i'r feddygfa sicrhau bod ffeiliau pob aelod o staff yn gyfredol ac yn cynnwys yr holl fanylion cyflogaeth megis contractau cyflogaeth wedi eu llofnodi a bod hyfforddiant yr holl staff yn cael ei gynnal mewn modd amserol.

---

[2] Ailddilysu yw'r broses newydd y bydd angen i bob nyrs a bydwraig yn y DU ei dilyn er mwyn cynnal eu cofrestriad gyda'r Cyngor Nyrsio a Bydwreigiaeth.

5. Y Camau Nesaf

Mae'r arolygiad hwn wedi arwain at yr angen i'r feddygfa gwblhau cynllun gwella (Atodiad A) i roi sylw i brif ganfyddiadau'r arolygiad.

Dylai'r cynllun gwella nodi'n glir pa bryd ac ym mha ffordd y bydd yr hyn a ganfuwyd ym Meddygfa Llandrindod yn cael sylw, gan gynnwys amserlenni.

Mae angen i'r cam(au) a gymerir gan y feddygfa i ymateb i'r materion a nodwyd fod yn benodol, yn fesuradwy, yn gyraeddadwy, yn realistig ac yn amserol. Yn gyffredinol, dylai'r cynllun fod yn ddigon manwl i roi digon o sicrwydd i AGIC ynghylch y materion hynny.

Pan fo camau yng nghynllun gwella'r feddygfa yn dal i fod angen eu cyflawni a/neu ar y gweill, dylai'r feddygfa roi diweddariadau i AGIC i gadarnhau pan fo'r camau wedi cael sylw.

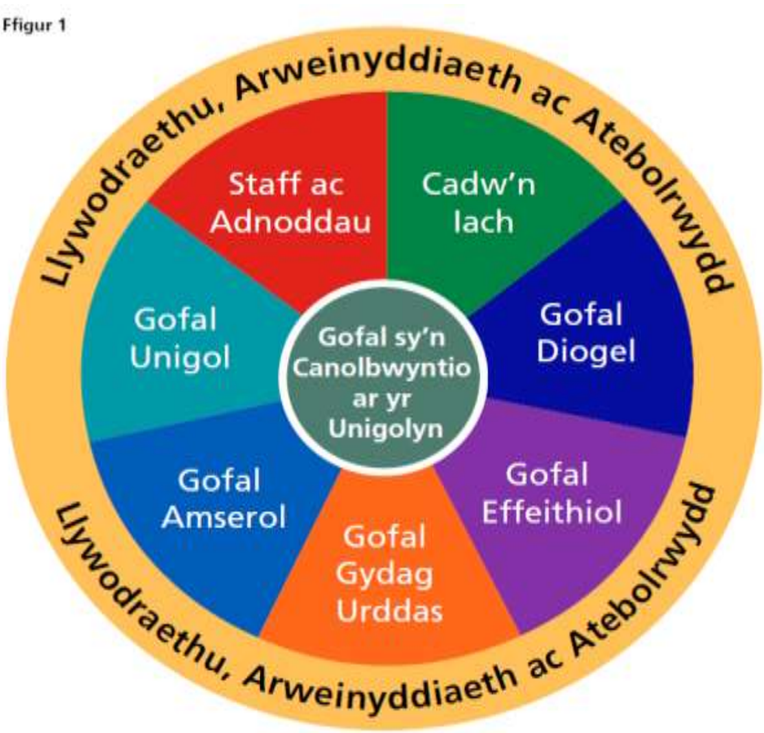
Bydd y cynllun gwella, ar ôl cytuno arno, yn cael ei werthuso a'i gyhoeddi ar wefanAGIC.

6. Methodoleg

Mae'r Safonau Iechyd a Gofal newydd (gweler Ffigur 1) wrth wraidd dull AGIC o weithredu arolygiadau yn GIG Cymru. Bwriedir i'r saith thema weithio gyda'i gilydd. Gyda'i gilydd, maent yn disgrifio sut y mae'r gwasanaeth yn darparu gofal diogel, dibynadwy o ansawdd uchel sy'n canolbwyntio ar y person. Mae'r safonau yn allweddol i'r dyfarniadau a wnawn ynghylch ansawdd, diogelwch ac effeithiolrwydd y gwasanaethau a ddarperir i gleifion.

Ffigur 1: Safonau Iechyd a Gofal

Ffigur 1



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

- Gwybodaeth a gedwir gan AGIC
- Trafodaethau gyda chleifion a chyfweliadau gyda staff gan gynnwys meddygon, nyrsys ac aelodau o'r staff gweinyddol
- Archwiliad o sampl o gofnodion meddygol cleifion
- Archwilio polisïau a gweithdrefnau
- Edrych ar y trefniadau ar waith mewn perthynas â llywodraethu clinigol

Mae'r arolygiadau hyn yn cyfleu *ciplun* o'r safonau gofal o fewn meddygfeydd meddygon teulu.

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

Bydd unrhyw bryderon brys a allai godi o arolygiad yn cael eu cyflwyno i'r feddygfa a'r bwrdd iechyd lleol drwy lythyr gweithredu ar unwaith. Bydd unrhyw ganfyddiadau o'r fath yn cael eu nodi, ynghyd ag unrhyw argymhellion eraill a wnaed, yn Atodiad A i'r adroddiad arolygu.

Atodiad A

Practis Meddygol Cyffredinol: Cynllun Gwella

Meddygfa: Meddygfa Llandrindod

Dyddiad yr Arolygiad: 24 Ionawr 2017

Rhif y Dudalen	Yr Hyn y MaeAngen ei Wella	Safon	Camau Gweithredu'r Feddygfa	Swyddog Cyfrifol	Amserlen
Ansawdd profiad y claf					
7	**Rhaid i'r feddygfa sicrhau bod y wybodaeth sydd ar gael yn yr iaith Gymraeg yn derbyn yr un amlygrwydd a lefel o sylw â'r wybodaeth sydd ar gael yn Saesneg.**	4.2 a 3.2	1. Bydd y feddygfa'n sicrhau bod dogfennau allweddol a roddir i gleifion: - Taflen y feddygfa - "*How we use your information*" - Y Siarter Cleifion yn cael eu cyfieithu i'r Gymraeg.	Rheolwr y Feddygfa	2017/18 ac yna'n barhaus
			2. Bydd pob ymdrech yn cael ei gwneud i sicrhau bod posteri a thaflenni Cymraeg yn cael eu lleoli ger y fersiynau Saesneg.	Rheolwr y Feddygfa	Ar unwaith

Rhif y Dudalen	Yr Hyn y MaeAngen ei Wella	Safon	Camau Gweithredu'r Feddygfa	Swyddog Cyfrifol	Amserlen
			3. Edrych ar gyfleoedd i ychwanegu cyflwyniadau Cymraeg ar y sgriniau Jayex yn yr ystafell aros. 4. Cael cymorth gwasanaethau cyfieithu i sicrhau bod arwyddion ar gael yn y Saesneg a'r Gymraeg.	Rheolwr y Feddygfa Rheolwr y Feddygfa	Ebrill 2017 Rhagfyr 2017
8	**Rhaid i'r feddygfa sicrhau bod gwybodaeth glir ar gael ym mhob rhan o'r feddygfa i nodi sut y gall cleifion / perthnasau fynegi pryder / cwyn.**	6.3	1. Mwy o arwyddion i gael eu harddangos yn y Saesneg a'r Gymraeg yn y dderbynfa ac mewn safleoedd eraill allweddol yn yr adeilad yn hysbysu cleifion o'r ffordd i fynegi unrhyw bryderon. 2.Bydd taflenni ar gael ac yn cael eu harddangos ar ddesg y dderbynfa yn egluro'r Weithdrefn Gwynion. 3. Gofyn i wasanaeth cyfieithu ddarparu fersiwn Gymraeg o'r daflen gwynion. 4. Symud y blwch cwynion i safle mwy gweladwy gydag arwyddion da.	Rheolwr Swyddfa Rheolwr y Feddygfa Rheolwr y Feddygfa Rheolwr Swyddfa	Ebrill 2017 2017/18 Rhagfyr 2017 Ebrill 2017

Rhif y Dudalen	Yr Hyn y MaeAngen ei Wella	Safon	Camau Gweithredu'r Feddygfa	Swyddog Cyfrifol	Amserlen
Cyflenwi gofal diogel ac effeithiol					
11	**Rhaid i'r feddygfa sicrhau bod yr ystafell sy'n storio cofnodion y cleifion yn cael ei chloi bob amser er mwyn atal unrhyw achosion o dorri rheolau amddiffyn data.**	2.1	Mae trefniadau'n cael eu gwneud i osod system cod agoriad ar y drws cefn i'r dderbynfa.	Rheolwr y Feddygfa	Cyn gynted ag y bo modd
Ansawdd rheolaeth ac arweinyddiaeth					
15	**Dylai'r feddygfa sicrhau bod adroddiadau rheolaidd ar y sylwadau/awgrymiadau a dderbynnir a'r camau canlyniadol yn cael eu hadrodd yn ôl i gleifion y feddygfa mewn modd ffurfiol ac amserol.**	Llywodraeth u, arweinyddia eth ac atebolrwydd 7.1	Bydd canlyniadau arolygon cleifion, yn y dyfodol, yn cael eu harddangos yn yr ystafell aros ac ar wefan y feddygfa.	Rheolwr y Feddygfa	O fewn 30 diwrnod i'w gwblhau
15	**Dylai'r feddygfa sicrhau bod ffeil pob aelod o staff yn gyfredol ac**	Llywodraeth u,	Bydd yr holl wybodaeth am aelodau staff ar gael yn y ffeiliau ac yn cael	Rheolwr y Feddygfa	O fewn pedair

Rhif y Dudalen	Yr Hyn y MaeAngen ei Wella	Safon	Camau Gweithredu'r Feddygfa	Swyddog Cyfrifol	Amserlen
	yn cynnwys yr holl fanylion cyflogaeth megis contractau cyflogaeth a bod hyfforddiant pob aelod o staff yn cael ei gynnal mewn modd amserol.	arweinyddiaeth ac atebolrwydd 7.1	ei chwblhau o fewn yr amserlenni priodol. Bydd yr hyfforddiant a gynhaliwyd a'r cynlluniau hyfforddiant yn parhau i gael eu cadw yn y brif ffeil fel y'i harolygwyd gan AGIC. Bydd pwysigrwydd darparu tystysgrifau am hyfforddiant a fynychwyd yn cael ei amlygu gyda'r staff er mwyn sicrhau eu bod yn cael canmoliaeth am gymryd rhan mewn hyfforddiant. Bydd pob tystysgrif hyfforddiant yn cael ei gwirio yn erbyn cofnod o'r aelodau staff sy'n mynychu digwyddiadau er mwyn sicrhau bod prawf o bresenoldeb ar gael.	Rheolwr y Feddygfa Rheolwr y Feddygfa	wythnos Ar unwaith Parhaus

Enw (argraffu):	**Mrs M Lloyd**
Teitl:	**Rheolwr Practis**
Dyddiad:	**22 Mawrth 2017**

Atodiad B

<u>Adroddiad y Cyngor Iechyd Cymuned</u>

Adroddiad gan Gyngor Iechyd Cymuned Powys

CYNGOR IECHYD CYMUNED
COMMUNITY HEALTH COUNCIL

Arolygiad Meddygon Teulu ar y Cyd
AGIC – CIC
(Adroddiad CIC)

Crynodeb o'r Ymweliad

Meddygfa: Meddygfa Llandrindod
Dyddiad / Amser: Dydd Mawrth, 24Ionawr 2017 o 9.30am
Tîm CIC:Cyngor Iechyd Cymuned Powys
Y Cynghorydd Rosemarie Harris
Pwrpas yr Ymweliad: Rhoi barn o safbwynt cleifion i Dîm Arolygu Arolygiaeth Gofal Iechyd Cymru (AGIC).

Adborth Cleifion

Roedd modd i'r aelod CIC siarad gyda deg o gleifion yn ystod yr ymweliad hwn ar y cyd, yn ogystal â llenwi arolwg cleifion gyda'r unigolion hynny.

Arsylwadau

Amgylchedd – Allanol

- Roedd y tu allan yn lân a thaclus, gyda maes parcio cyfagos.
- Roedd mynediad da i'r anabl.
- Mae fferyllfa wedi ei lleoli'r drws nesaf i'r feddygfa.
- O'r sgyrsiau gyda chleifion, sylwyd bod nifer o'r cleifion yn dod o gefnfro wledig Llandrindod. Roedd pob un o'r cleifion y siaradwyd â hwy wedi teithio mewn car a dywedwyd y byddai trafnidiaeth gyhoeddus yn broblem pe byddai ei hangen.

Amgylchedd – Mewnol

- Roedd y feddygfa'n gynnes a glân, gyda mynediad da i'r tai bach.
- Roedd dolen glyw ar gael gyda'r arwyddion perthnasol. Dywedwyd nad oes neb yn gofyn i'w ddefnyddio.

Cyfathrebu a'r Wybodaeth a Arddangosir

- Roedd staff y dderbynfa'n groesawgar a chynorthwyol.
- Roedd hysbysfyrddau'n cynnwys llawer o wybodaeth.
- Roedd amrywiaeth o daflenni gwybodaeth yn cael eu harddangos ond ni welwyd gwybodaeth ynglŷn â'r cyngor iechyd cymuned.
- Roedd sgrin deledu gyda rhaglen dreigl o wybodaeth ynglŷn â gofal iechyd.
- Roedd sgriniau clir iawn hefyd a oedd yn dangos enw'r claf pan fyddai'n cael ei alw ar gyfer ei apwyntiad.
- Ni chyfarfodydd aelod y CIC unrhyw siaradwyr Cymraeg. Dywedwyd bod un meddyg teulu'n medru rhywfaint o Gymraeg; fel arall, nid oes unrhyw aelodau staff sy'n siarad Cymraeg, ond nid oedd hyn yn broblem i'r cleifion y siaradwyd â hwy ar ddiwrnod yr arolygiad.
- Cyfarfu arolygwyr AGIC a CIC â rheolwr y feddygfa i gael coffi. Nodwyd fod hyn yn un o arferion dyddiol y meddygon teulu. Mae hwn yn gyfle da i rannu gwybodaeth.

Y Cynghorydd Rosemarie Harris

Aelod o'r Cyngor Iechyd Cymuned