

## **Arolygiad o Bractis Cyffredinol (Ile rhoddwyd rhybudd)**

**Harbour View, Bwrdd  
Iechyd Prifysgol Hywel Dda**

**Dyddiad yr Arolygiad: 12 Ionawr  
2017**

**Dyddiad Cyhoeddi: 28 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 copiâu o'r holl adroddiadau ar gael ar ein gwefan neu drwy gysylltu â ni:

Yn ysgrifenedig:

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

Neu drwy

**Ffôn:** 0300 062 8163  
**E-bost:** [hiw@wales.gsi.gov.uk](mailto:hiw@wales.gsi.gov.uk)  
**Ffacs:** 0300 062 8387  
**Gwefan:** [www.agic.org.uk](http://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 .....	9
	Ansawdd rheolaeth ac arweinyddiaeth .....	14
5.	Y Camau Nesaf.....	17
6.	Methodoleg .....	18
	Atodiad A.....	20
	Atodiad B.....	30

## 1. Cyflwyniad

Arolygiaeth Gofal Iechyd Cymru (AGIC) yw'r arolygiaeth a rheoleiddiwr annibynnol ar gyfer yr 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 o Feddygfa Harbour View yn 56 Heol yr Orsaf, Porth Tywyn, Sir Gaerfyrddin, SA16 0LW, ar 12 Ionawr 2017. Roedd ein tîm ar gyfer yr arolygiad yn cynnwys rheolwr arolygu AGIC (arweinydd yr arolygiad), adolygwyr cymheiriaid meddygon teulu a rheolwyr practis, a chynrychiolwyr o Gyngor Iechyd Cymuned Hywel Dda.

Ymchwiliodd AGIC i sut roedd Meddygfa Harbour View 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 yn 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 mae gwasanaethau yn adolygu ac yn monitro eu perfformiad eu hunain mewn perthynas â safonau a chanllawiau perthnasol.

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

## 2. Cyd-destun

Ar hyn o bryd, mae Meddygfa Harbour View yn darparu gwasanaethau i gleifion yn ardal Porth Tywyn. Mae'r practis yn rhan o'r gwasanaethau ymarfer cyffredinol a ddarperir o fewn yr ardal ddaearyddol a wasanaethir gan Fwrdd Iechyd Prifysgol Hywel Dda.

Mae'r practis yn cyflogi tîm o staff sy'n cynnwys un meddyg teulu, un nyrs practis, un gweithiwr cymorth gofal iechyd, un rheolwr practis a phedwar o staff ar y dderbynfa. Mae dau feddyg teulu locwm sy'n gweithio yn y practis hwn yn aml.

Mae'r practis yn darparu amrediad o wasanaethau.

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

### 3. Crynodeb

Ymchwiliodd AGIC i sut roedd Meddygfa Harbour View yn bodloni safonau gofal a nodir yn y Safonau Iechyd a Gofal (Ebrill 2015).

Ar y cyfan, gwelsom dystiolaeth fod Meddygfa Harbour View yn darparu gwasanaeth roedd cleifion yn hapus iawn ag ef, yn arbennig oherwydd ei bod mor hwylus iddynt wneud a chael apwyntiadau a'r cyfnod amser a ddyrennir iddynt ar gyfer eu hapwyntiadau. Serch hynny, gwnaethom nifer o argymhellion ar gyfer gwella hefyd, cyfanswm o 17 ar draws y meysydd y gwnaethom edrych arnynt. Mae hyn yn cynrychioli angen sylweddol am newid a gwelliant ym Meddygfa Harbour View i sicrhau bod darpariaeth y gofal yn ddiogel ac effeithiol, yn cael ei rheoli'n effeithiol, ac yn arwain at ganlyniad a phrofiad gwell i gleifion.

Canfuom fod y practis yn gwneud y canlynol yn dda:

- Roedd y cleifion yn hapus gyda'r gwasanaeth a oedd yn cael ei ddarparu.
- Roedd y staff yn adnabod eu grŵp cleifion a'u hanghenion arbennig yn dda iawn.

Rydym yn argymhell y gallai'r practis wneud y gwelliannau canlynol:

- Gwnaethom nifer o argymhellion ar gyfer gwella o ganlyniad i'r ymweliad arolygu hwn. Ceir manylion pellach amdanynt yn Atodiad A ar ddiwedd yr adroddiad hwn.
- Canfuom fod angen gwella'r trefniadau ar gyfer ymdrin â phryderon a chwynion ac amgylchedd y cleifion (gwnaethom bedwar argymhelliad ar gyfer gwella).
- Canfuom fod angen gwelliannau er mwyn darparu gofal cleifion diogel ac effeithiol (gwnaethom wyth argymhelliad ar gyfer gwella mewn meysydd fel cadw cofnodion a rheoli risg).
- Canfuom fod angen gwella'r trefniadau rheoli cyffredinol ar waith yn y practis (gwnaethom bum argymhelliad ar gyfer gwella mewn meysydd fel cadw cofnodion ac arfarniadau i staff).

## 4. Canfyddiadau

### *Ansawdd profiad y claf*

Yn ystod yr ymweliad arolygu hwn, treuliodd aelodau o'r cyngor iechyd cymuned lleol amser yn siarad â chleifion am eu profiad o ddefnyddio gwasanaethau Meddygfa Harbour View. Gwnaethant hefyd ddsbarthu holiaduron i gleifion cyn yr ymweliad â'r practis, a oedd yn golygu bod dros 83 ymateb wedi eu derbyn gan gleifion. Mae adroddiad llawn o ganfyddiadau'r cyngor iechyd cymuned<sup>1</sup> **yn Atodiad B yr adroddiad hwn.**

Ar y cyfan, nododd y cleifion eu bod yn hapus gyda'r gwasanaeth a'u bod yn ei chael yn hawdd cael apwyntiad. Cadarnhaodd ein harsylwadau fod y cleifion yn cael eu trin ag urddas a pharch gan staff y practis.

### **Cadw'n iach**

Safon 1.1 – Hyrwyddo, diogelu a gwella iechyd

*Mae pobl yn cael eu grymuso a'u cefnogi i gymryd cyfrifoldeb dros eu hiechyd a'u lles eu hunain, ac mae gofaluwr unigolion nad ydynt yn gallu gofalu am eu hiechyd a'u lles eu hunain yn cael cymorth. Mae gwasanaethau iechyd yn gweithio mewn partneriaeth ag eraill i ddiogelu a gwella iechyd a lles pobl ac i leihau anghydraddoldebau iechyd.*

Roedd amrywiaeth o daflenni a phosteri hybu iechyd ar gael i gleifion eu darllen yn yr ystafell aros.

Roedd rhestr o gleifion a oedd â chyfrifoldebau gofalu ar gael i'r practis eu defnyddio er mwyn cynnig gwasanaethau perthnasol i'r unigolion hyn.

Roedd y nyrs practis wedi cael ei henwebu'n 'hyrwyddwr ffordd o fyw' ac roedd yn hybu rhoi'r gorau i ysmegu a phwysau iach fel rhan o'r gwaith hwn. Roedd y practis hefyd yn gweithio'n agos gyda fferyllfa leol sy'n darparu gwasanaethau hybu iechyd i'r gymuned leol.

### **Gofal gydag urddas**

Safon 4.1 – Gofal gydag urddas

<sup>1</sup> <http://www.wales.nhs.uk/sitesplus/904/hafan>

*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 corfforol, seicolegol, cymdeithasol, diwylliannol, ieithyddol ac ysbrydol unigol.*

Gwelsom gleifion yn cael eu trin â charedigrwydd a pharch gan staff Harbour View. Oherwydd nifer fechan y cleifion sy'n cael eu trin gan y practis hwn, roedd y staff yn gyfarwydd iawn â'i grŵp cleifion ac roedd ganddynt wybodaeth dda am eu hanghenion iechyd a'u hamgylchiadau personol.

Roedd polisi ar waith a oedd yn rhoi cyfarwyddyd am ddefnyddio hebryngwyr ac roedd arwydd ar yr hysbysfwrdd yn y dderbynfa'n hysbysu cleifion eu bod yn gallu gofyn am hebryngwr pe dymument. Fodd bynnag, nid oedd y staff wedi cael hyfforddiant ffurfiol mewn darparu gwasanaethau hebryngwyr. Fe'u cynghorir i gael hyfforddiant ffurfiol gan y byddai'n eu helpu i ddeall eu cyfrifoldebau os ydynt yn gweithredu fel hebryngwyr i gleifion.

Nid oedd cynllun yr ystafell aros yn rhoi fawr ddim preifatrwydd i gleifion a oedd yn cyrraedd ar gyfer eu hapwyntiadau. Roedd y staff yn ymwybodol o hyn ac yn ceisio lleihau unrhyw broblemau cyfrinachedd i gleifion. Fodd bynnag, bydd angen ailystyried cynllun y dderbynfa yn y dyfodol er mwyn gwella preifatrwydd i gleifion yn y dderbynfa.

***Yr hyn y mae angen ei wella***

***Dylai staff gael hyfforddiant ffurfiol i ddarparu gwasanaeth hebryngwyr.***

***Yr hyn y mae angen ei wella***

***Dylid gwella cynllun y dderbynfa er mwyn amddiffyn preifatrwydd, urddas a chyfrinachedd cleifion yn well.***

Safon 4.2 – Gwybodaeth am gleifion

*Rhaid i bobl gael gwybodaeth lawn am eu gofal sy'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 â phobl, mae gwasanaethau iechyd yn diwallu anghenion unigolion o ran iaith a chyfathrebu mewn modd rhagweithiol.*



## Gofal amserol

### Safon 5.1 – Mynediad amserol

*Mae pob agwedd ar ofal yn cael ei darparu mewn ffordd amserol gan sicrhau bod pobl yn cael eu trin ac yn derbyn gofal yn y ffordd gywir, ar yr adeg gywir, yn y lle cywir, a chyda'r staff cywir.*

Nododd y cleifion eu bod yn ei chael yn hawdd cael apwyntiad gyda'r meddyg teulu a gwelsom dystiolaeth yn ystod ein hymweliad hefyd bod staff y dderbynfaf'n gallu cynnig apwyntiadau ar yr un diwrnod a heb fawr o oedi i gleifion.

### Safon 6.3 – Gwrando a dysgu o adborth

Rhaid i bobl sy'n derbyn gofal, a'u teuluoedd, gael eu grymuso i ddisgrifio eu profiadau i'r 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 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.

Roedd y practis yn arddangos poster o weithdrefn gwyno'r GIG 'Gweithio i Wella'. Esboniodd rheolwr y practis ei bod yn gweithredu dull drws agored er mwyn ymdrin â chwynion, a bod well ganddi siarad ag unrhyw un a oedd yn cwyno er mwyn datrys problemau cyn gynted â phosibl. Fodd bynnag, dywedwyd wrthym hefyd nad oedd y dull hwn wedi cael ei brofi llawer ac nad oedd unrhyw gwynion na phryderon wedi cael eu lleisio yn ystod y flwyddyn yn arwain at yr arolygiad. Dywedwyd wrthym hefyd fod rhaid i gwynion fod yn ysgrifenedig er mwyn i reolwr y practis eu hystyried ac felly nid oeddem yn glir ynghylch yr agwedd gyffredinol.

Gwnaethom drafod yr angen i sicrhau bod pob sylw, hyd yn oed rhai anffurfiol, yn cael ei gofnodi i sicrhau bod y ffynhonnell gyfoethog o bosib hon o farn a materion cleifion yn cael ei chasglu er mwyn gallu gweithredu yn ôl yr angen.

Esboniodd rheolwr y practis ei bod yn bwriadu cynnal arolwg o farn cleifion ar ddiwedd mis Ionawr 2017.

Roedd blwch awgrymiadau yn y dderbynfaf ond dywedodd y staff wrthym nad oedd hwn erioed wedi cael ei ddefnyddio.

***Yr hyn y mae angen ei wella***

***Dylai'r practis sicrhau bod cleifion yn ymwybodol o sut i leisio pryder ym Meddygfa Harbour View trwy ychwanegu polisi Harbour View ei hun at y poster 'Gweithio i Wella'.***

***Yr hyn y mae angen ei wella***

***Mae sylwadau anffurfiol a ffurfiol sy'n cael eu lleisio'n bwysig a dylid eu cofnodi.***

## **Cyflenwi gofal diogel ac effeithiol**

Ar y cyfan, ni allem fod yn sicr bod systemau digonol a chadarn ar waith yn y practis hwn i sicrhau darparu gofal diogel ac effeithiol yn gyson. Roedd gennym bryderon difrifol ynglŷn ag ymdrin â gwybodaeth cleifion a oedd yn ymuno â'r practis a chynnal cofnodion cleifion cyfredol, a oedd yn mynnu gwelliant ar unwaith, yn ogystal â rhai materion parhaus yr oedd angen i'r practis eu datrys.

**Roedd diffygion hefyd yn yr agwedd gyffredinol tuag at reoli risg yn y practis, a oedd yn golygu nad oedd rhai meysydd yn cael y flaenoriaeth, y gofal a'r sylw dyledus.**

**Rydym wedi gwneud cyfanswm o wyth argymhelliad ar gyfer gwella mewn perthynas â hyn ac roedd angen sicrwydd ar unwaith arnom ar gyfer maes arall oherwydd yr angen am gamau gweithredu brys.**

### **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 nodi a'u monitro a, lle bo modd, eu lleihau a'u hatal.*

Canfuom fod y practis wedi ystyried rheoli risgiau a hybu iechyd a diogelwch i ryw raddau. Fodd bynnag, mae angen gwella'r maes hwn ar y cyfan.

Roedd amgylchedd y practis yn amlwg yn lân ac yn daclus ac roedd mannau a ddefnyddir gan gleifion yn rhydd rhag annibendod. Roedd hwn yn ganfyddiad cadarnhaol. Roedd y llawr o'r ystafell aros at ystafell y nyrs a thoiled y cleifion yn gogwyddo ond roedd arwydd arno i rybuddio pobl am y perygl posibl.

Mae angen i'r practis adolygu'r trefniadau presennol ar gyfer y meysydd canlynol a gwneud rhai gwelliannau:

Er bod asesiad risg tân ar waith, ac roedd tystiolaeth bod y diffoddwyr tân wedi cael eu gwasanaethu'n rheolaidd, nid oedd y staff wedi derbyn hyfforddiant tân rheolaidd ac nid oedd unrhyw ymarferion tân wedi cael eu cynnal.

Roedd cwpwrdd storio ar y llawr daear a oedd yn cynnwys cwpwrdd ar wahân y gellid cerdded i mewn iddo. Roedd yr ystafell hon yn cael ei defnyddio i gadw deunyddiau glanhau fel mopiau a bwcedi yn ogystal â chyflenwadau glanhau ar gyfer yr ystafelloedd clinigol (fel gorchuddion clwyfau).

Roedd dwy ystafell glinigol / swyddfa ar y llawr cyntaf nad oeddent yn cael eu defnyddio llawer a gallai'r rhain gael eu defnyddio'n effeithiol yn lle'r un cwpwrdd i lawr y grisiau, gan alluogi gwahanu offer glân a budr yn fwy effeithiol.

Roedd rheolwr y practis yn cadw ffeiliau staff, a oedd yn cynnwys rhywfaint o wybodaeth am y staff a gyflogir yn y practis yn barhaol. Roedd y rhain yn cynnwys statws imiwneiddio Hepatitis B. Fodd bynnag, mae'r practis yn defnyddio dau feddyg teulu locwm ar sail reolaidd (wythnosol) ond nid yw'n dal gwybodaeth am statws Hepatitis B y ddau unigolyn hyn.

### ***Yr hyn y mae angen ei wella***

***Rhaid i'r practis adolygu ei agwedd gyffredinol tuag at reoli risg ac iechyd a diogelwch, gan dalu sylw arbennig i hyfforddiant tân, cadw deunyddiau glân a budr, a chadw cofnodion staff digonol ar gyfer yr holl staff sy'n gweithio'n rheolaidd yn y practis.***

Nid oeddem yn gallu canfod unrhyw dystiolaeth i ddangos bod gan y practis hwn unrhyw drefniadau ar waith ar gyfer ymdrin ag unrhyw achosion o argyfyngau iechyd sylweddol.

### ***Yr hyn y mae angen ei wella***

***Rhaid i'r practis sicrhau bod ganddo bolisi ysgrifenedig ar gyfer ymdrin ag argyfyngau iechyd sylweddol. Dylai staff fod yn ymwybodol o gynnwys y polisi hwn a dylid helpu'r staff i ddeall beth fyddai eu swyddogaeth nhw mewn achos o argyfwng iechyd.***

#### Safon 2.4 – Atal a rheoli heintiau, a dadheintio

*Mae angen i gamau atal a rheoli heintiau effeithiol fod yn fater i bawb, a rhaid iddynt fod yn rhan o arferion bob dydd ym maes gofal iechyd, ac yn seiliedig ar y dystiolaeth orau sydd ar gael er mwyn i bobl gael eu diogelu rhag heintiau sy'n gysylltiedig â gofal iechyd y gellir eu hatal.*

Roedd y ddwy ystafell glinigol yn amlwg yn daclus, yn lân ac yn rhydd rhag annibendod. Gwelsom fod cyfarpar diogelu personol fel menig a ffedogau ar gael i staff eu defnyddio pe bai angen.

Disgrifiodd y staff y trefniadau ar waith i sicrhau bod yr holl offer nad yw'n offer untro yn cael eu dadheintio a'u sterileiddio'n briodol.

#### Safon 2.6 – Rheoli meddyginiaethau

*Mae pobl yn derbyn meddyginiaeth am y rheswm cywir, yn cael y feddyginiaeth*

*gywir, y dos cywir ohoni, a hynny ar yr amser cywir.*

Gwelsom fod system ar waith ar gyfer sicrhau bod cleifion yn derbyn adolygiadau meddyginiaeth blynyddol ac i sicrhau bod meddyginiaeth nad yw'n cael ei defnyddio'n rheolaidd yn cael tynnu o'r presgripsiynau amlroddadwy.

**Safon 2.7 – Diogelu plant a diogelu oedolion sy'n agored i niwed**

*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.*

Roedd y prif feddyg teulu a'r nyrs practis wedi bod ar hyfforddiant diogelu ac roedd aelodau eraill o staff parhaol wedi derbyn hyfforddiant mwy na dwy flynedd yn ôl. Nid oedd unrhyw dystiolaeth ar waith i ddangos a oedd y meddygon teulu locwm rheolaidd wedi derbyn hyfforddiant diogelu cyfredol.

Roedd siart lif ar waith i staff ei dilyn pe byddai angen lleisio unrhyw bryderon diogelu. Nid oedd pecyn gwybodaeth meddyg teulu locwm ar gael ac felly nid oeddem yn gallu gweld a oedd y meddygon locwm rheolaidd yn ymwybodol o weithdrefnau'r practis neu beidio.

***Yr hyn y mae angen ei wella***

***Rhaid i'r holl staff dderbyn hyfforddiant diogelu cyfredol a rhaid i'r practis gymryd cyfrifoldeb hefyd dros geisio tystiolaeth bod eu meddygon locwm rheolaidd wedi derbyn hyfforddiant addas a bod eu gwybodaeth a'u hanghenion hyfforddiant yn gyfredol.***

Ni welsom unrhyw dystiolaeth o agwedd amlddisgyblaethol gadarn tuag at faterion diogelwch pe byddent yn codi. Nid oedd yn ymddangos bod cyfarfodydd rheolaidd o'r natur hon yn cael eu cynnal a dim ond cofnod o ryw faint o nodiadau ysgrifenedig oedd yn yr enghraifft a welsom.

***Yr hyn y mae angen ei wella***

***Rhaid i'r practis sicrhau ei fod yn defnyddio'r holl rwydweithiau amlddisgyblaethol sy'n ymwneud â diogelu sydd ar gael iddo. Dylai fod dulliau ar waith ar gyfer cadw a chynnal cofnodion sy'n ymwneud ag unrhyw achosion y mae'r practis wedi ymwneud â nhw.***

### **Gofal effeithiol**

**Safon 3.1 – Gofal diogel a chlinigol 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.*

Mae tri meddyg teulu'n gweithio'n rheolaidd yn y practis (y mae dau ohonynt yn staff locwm) ond ni welsom unrhyw dystiolaeth bod unrhyw ffordd ffurfiol o rannu gwybodaeth rhwng y tri clinigydd hyn. Nid oedd canllawiau, rhybuddion a datblygiadau arfer gorau'n cael eu rhannu ymysg y staff ac achlysurol oedd cyfarfodydd ac unrhyw ffordd o drosglwyddo negeseuon i gynnal cysondeb clinigol a chefnogaeth gan gymheiriaid a allai fod yn digwydd rhwng y clinigwyr.

***Yr hyn y mae angen ei wella***

***Dylai'r practis ystyried sut mae'n cyfathrebu gyda'r staff locwm rheolaidd ac, yn fwy cyffredinol, dylai ystyried a yw ei ethos cyffredinol yn cefnogi arfer gorau ac arloesedd yn ddigonol i ddarparu'r gofal clinigol mwyaf effeithiol i gleifion.***

Roedd system ar waith i drafod digwyddiadau arwyddocaol a gwnaethom edrych ar sampl o gofnodion mewn perthynas â hyn. Canfuom nad oedd y system yn ddigon cadarn; roedd nodiadau am ddigwyddiadau arwyddocaol wedi cael eu hysgrifennu rhai misoedd ar ôl iddynt ddigwydd ac nid oedd system iawn ar gyfer trafod y rhain a rhannu'r hyn a ddysgwyd. Canfuom hefyd fod angen mwy o anogaeth yn gyffredinol i sicrhau bod yr holl ddigwyddiadau arwyddocaol yn cael eu hysbysu'n agored ac yn briodol.

***Yr hyn y mae angen ei wella***

***Mae angen gwella'r system bresennol ar gyfer cofnodi a thrafod digwyddiadau arwyddocaol er mwyn i faterion gael eu cofnodi'n brydlon a'u trafod yn briodol er mwyn cynorthwyo'r dysgu. Ar y cyfan, mae angen rhoi blaenoriaeth uwch i ddigwyddiadau arwyddocaol yn y practis hwn i alluogi datblygu diwylliant cadarnach o ddysgu.***

### **Cadw cofnodion**

Safon 3.5 – Cadw cofnodion

*Mae trefniadau da ar gyfer cadw cofnodion yn hanfodol i sicrhau bod pobl yn derbyn gofal effeithiol a diogel. Rhaid i wasanaethau iechyd sicrhau bod yr holl gofnodion yn cael eu cadw'n unol â deddfwriaeth a chanllawiau ar gyfer safonau clinigol.*

Gwnaethom archwilio sampl o dros 50 cofnod clinigol. Ar y cyfan, roedd y rhain o safon foddhaol. Gwnaethom nodi nad oedd ffurflenni cydsyniad yn cael eu

defnyddio na'u ceisio pan oedd pigiadau i'r cymalau'n cael eu rhoi a gwnaethom awgrymu y dylid cywiro hyn.

***Yr hyn y mae angen ei wella***

***Mae angen defnyddio ffurflenni cydsyniad i gofnodi bod cleifion yn cydsynio i bigiadau i'r cymalau.***

Gwnaethom nodi bod nifer sylweddol o nodiadau'n aros i gael eu crynhoi. Mae'r broses hon yn angenrheidiol pan fydd cleifion newydd yn ymuno â'r practis. Mae eu nodiadau blaenorol yn cael eu crynhoi ac mae'r crynodeb hwn yn cael ei ychwanegu at eu cofnod meddygol. Roedd y gwaith oedd wedi ôl-gronni'n golygu ei bod yn bosibl bod meddygon teulu a staff clinigol eraill yn gwneud penderfyniadau clinigol heb fynediad at wybodaeth lawn am y cleifion hyn. Roeddem yn ystyried bod hyn yn risg sylweddol i ddiogelwch cleifion a chafodd ein pryderon ynglŷn â'r ôl-groniad o waith crynhoi sylw dan ein proses sicrwydd ar unwaith. Roedd hyn yn golygu ein bod wedi ysgrifennu at y practis ar unwaith yn dilyn yr arolygiad yn gofyn bod camau gweithredu adferol brys yn cael eu cymryd. Nodir manylion pellach ynglŷn â hyn yn Atodiad A.

Canfuom hefyd ar adegau bod rhywfaint o oedi wrth sganio llythyrau atgyfeirio a llythyrau cais er mwyn iddynt fod yn rhan o gofnod meddygol cleifion. Nid oedd yr oedi hwn yn hir ac nid oedd yn cynrychioli'r un lefel o risg â'r ôl-groniad yn y gwaith crynhoi, ond mae'n rhywbeth y dylai'r practis roi sylw iddo.

***Yr hyn y mae angen ei wella***

***Rhaid i'r practis sicrhau bod y gwaith o ddyrannu tasgau ymysg staff y dderbynfa wedi rhoi ystyriaeth ofalus i'r tasgau ychwanegol y mae'n rhaid eu gwneud i sicrhau bod cofnodion cleifion yn cael eu cadw mor gyfredol â phosibl yn brydlon.***

## ***Ansawdd rheolaeth ac arweinyddiaeth***

Yn ystod yr arolygiad hwn, cawsom ein gwneud yn ymwybodol fod y meddyg teulu'n ystyried ymddeol. Roedd nifer o achlysuron pan nodwyd yr ansicrwydd hwn i staff fel y rheswm pam nad oedd newidiadau'n cael eu gwneud a pham na ellid eu gwneud. Canfuom nifer o ddiffygion yn y trefniadau llywodraethu yn y practis hwn y bydd angen rhoi sylw iddynt er mwyn gwella systemau. Bydd angen gwneud y gwelliannau hyn ni waeth beth fydd y newidiadau posibl i'r staff meddyg teulu yn y practis.

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

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.*

Nid oedd yn glir bod prosesau a strwythurau digonol ar waith i gefnogi rheolwr y practis i wneud penderfyniadau o ddydd i ddydd a phenderfyniadau tymor hirach yn y practis hwn. Roedd cyfarfodydd staff yn digwydd ar sail ad hoc. Roedd cofnodion y cyfarfodydd yn cael eu cymryd ond yn anffurfiol braidd, sy'n golygu nad oeddent yn cael eu logio'n gywir ac felly nid oeddent yn gallu cael eu defnyddio fel cofnod i'r holl staff weld pa benderfyniadau oedd wedi eu gwneud a phryd.

#### ***Yr hyn y mae angen ei wella***

***Dylid cynnal cyfarfodydd staff yn rheolaidd. Dylid logio'r trafodaethau hyn yn gywir ac yn brydlon er mwyn iddynt greu cofnod a llwybr archwilio o'r broses o wneud penderfyniadau.***

Canfuom y byddai'n ddefnyddiol esbonio swyddogaeth a chyfrifoldebau rheolwr y practis i sicrhau ei bod yn gallu bod yn glir ynghylch pryd roedd hi i fod i wneud penderfyniadau a phryd roedd angen i'r meddyg teulu eu gwneud neu'r tîm practis cyfan gyda'i gilydd. Ar adeg ein harolygiad, roedd yr awdurdod hwn ar gyfer gwneud penderfyniadau'n amlwg yn aneglur ac yn creu dryswch.

#### ***Yr hyn y mae angen ei wella***

***Mae angen esbonio swyddogaeth ac awdurdod rheolwr y practis i wneud penderfyniadau i sicrhau bod penderfyniadau a champau gweithredu mewn perthynas â thasgau rheoli yn cael eu cymryd yn brydlon.***



Gwnaethom edrych ar sampl o'r polisiâu a'r gweithdrefnau ar waith yn y practis. Canfuom ei bod yn anodd canfod pa rai oedd y rhai diweddaraf, pryd roeddent wedi cael eu creu, a phryd roedd angen eu hadolygu. Mae system well ar gyfer rheoli polisiâu, sy'n ddogfennau canllaw pwysig i'r gwaith a wneir yn y practis, yn hanfodol.

***Yr hyn y mae angen ei wella***

***Mae angen nodi pob polisi a gweithdrefn yn glir gyda dyddiad creu, dyddiad adolygu a rhif fersiwn er mwyn i staff ddeall yn glir beth y dylent fod yn ei ddilyn.***

**Staff ac adnoddau**

Safon 7.1 – Y gweithlu

*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.*

Canfuom fod y tîm ym Meddygfa Harbour View wedi gweithio gyda'i gilydd am lawer o flynyddoedd a'u bod yn gyfforddus wrth gydweithio. Roedd llawer wedi gweld lleihad yn eu horiau gweithio dros y blynyddoedd diweddar ac o ganlyniad roeddent wedi ceisio gwaith ychwanegol mewn llefydd eraill. Roedd hyn yn golygu eu bod weithiau'n cyflawni hyfforddiant perthnasol i'w swydd yn eu man gwaith arall ac weithiau roeddent yn derbyn arfarniad blynyddol yn eu man gwaith arall ac nid yn Harbour View. Er y gellir trosglwyddo hyfforddiant mewn rhai meysydd o un lle gwaith i un arall, ni ellir gwneud hyn gydag arfarniadau a hyfforddiant penodol i bractis. Canfuom fod arfarniadau yn Harbour View yn hen a hefyd nad oedd system benodol ar waith ar gyfer unrhyw hyfforddiant diogelwch tân ffurfiol. Sgwrs rhwng cyflogwr a chyflogai yw arfarniad ac felly mae angen iddynt gael eu cynnal yn Harbour View i sicrhau bod y practis, fel cyflogwr, yn ymwybodol o unrhyw broblemau posibl ymysg eu staff.

***Yr hyn y mae angen ei wella***

***Rhaid sicrhau bod arfarniadau staff yn cael eu cynnal yn flynyddol yn Harbour View.***

Roedd gan reolwr y practis rai cofnodion yn ymwneud â staff a oedd yn gyflogedig yn Harbour View ond roedd y rhain yn anhrefnus ac nid oeddent yn cael eu cadw'n ddiogel. Dylai gwybodaeth neilltuedig gael ei chadw mewn perthynas â phob aelod o staff, sy'n cynnwys pethau fel contract cyflogaeth, hawliau gwyliau, cofnodion hyfforddiant a chofnodion arfarniadau. Gall rhai o'r

rhain fod yn destun rheolau diogelu data a rhaid i reolwr y practis sicrhau bod y rhain yn cael eu hystyried yn ofalus wrth gadw'r dogfennau hyn.

***Yr hyn y mae angen ei wella***

***Dylid sicrhau bod ffeiliau staff yn cael eu hadolygu ac mae'n rhaid creu ffeil benodol ar gyfer pob aelod o staff i gynnwys yr holl wybodaeth briodol am eu cyflogaeth. Rhaid cadw'r ffeiliau hyn yn ddiogel yn unol ag egwyddorion diogelu data.***

## 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 Meddygfa Harbour View yn derbyn sylw, gan gynnwys amserlenni.

Mae angen i'r cam(au) a gymerir gan y practis mewn ymateb i'r problemau a nodir 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.

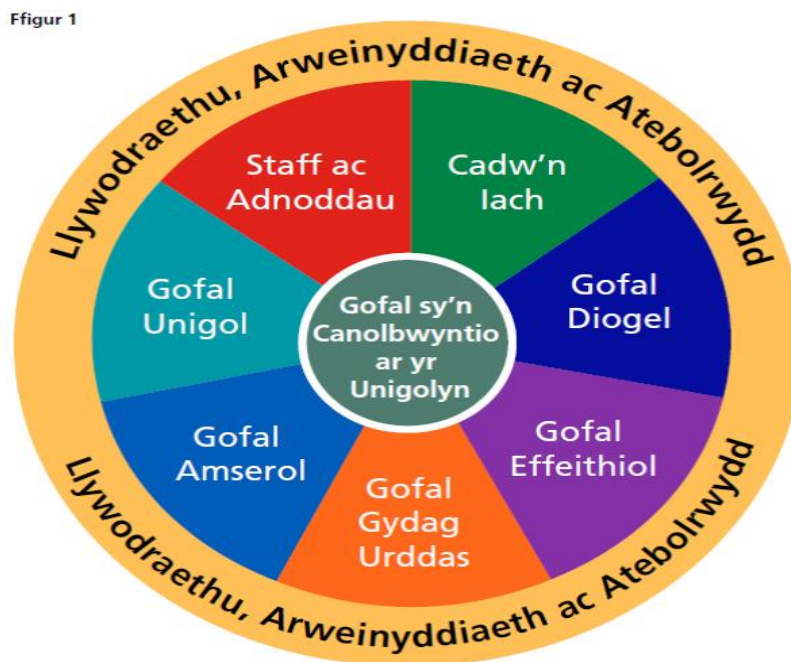
Pan fydd camau yng nghynllun gwella'r practis yn dal i fod heb eu cymryd a/neu ar y gweill, dylai'r practis roi'r wybodaeth ddiweddaraf i AGIC, i gadarnhau pan fydd y rhain wedi cael sylw.

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 ar y cyd. 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



Adolygwyd dogfennau a gwybodaeth o nifer o ffynonellau gennym yn ystod yr arolygiad, yn cynnwys:

- 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.

## Atodiad A

Practis Meddygol Cyffredinol: Cynllun Gwella

Practis: Meddygfa Harbour View

Dyddiad yr Arolygiad: 12 Ionawr 2017

Rhif y dudalen	Yr hyn y mae angen ei wella	Safon	Camau gweithredu'r practis	Swyddog cyfrifol	Amserlen
<b>ANGEN SICRWYDD AR UNWAITH</b>					
	<p>Yn ystod ein hymweliad, roedd ôl-groniad mawr o gofnodion yn aros i gael eu crynhoi, eu sganio a'u rhoi yng nghofnodion y cleifion. Mae hyn yn golygu nad oedd nodiadau cleifion mor gyfredol ag y dylent fod, sy'n peri risg i ofal a thriniaeth cleifion.</p> <p><b>Camau gofynnol:</b> <b>Mae'n rhaid i'r practis glirio'r ôl-groniad hwn o gofnodion a'u sganio o fewn chwe wythnos o ddyddiad yr arolygiad a chadarnhau'n ysgrifenedig unwaith mae'r cam gweithredu hwn wedi ei gymryd. Y dyddiad ar gyfer</b></p>		<p>Aethom ati ar unwaith yn dilyn ein harolygiad i glirio'r ôl-groniad o gofnodion a oedd yn aros i gael eu crynhoi, eu sganio a'u rhoi yn y cofnodion. Mae oriau ychwanegol wedi cael eu neilltuo i staff a, hyd yn hyn, rydym wedi clirio dros 50% o'r gwaith sganio ac oddeutu 30–40% o'r gwaith crynhoi. Rydym yn hyderus y byddwn yn cwblhau'r dasg o fewn yr amserlen o chwe wythnos, a byddwn yn cadarnhau yn ysgrifenedig pan fydd y gwaith yn gyflawn.</p>	Rheolwr y Practis	Cwblhawyd

Rhif y dudalen	Yr hyn y mae angen ei wella	Safon	Camau gweithredu'r practis	Swyddog cyfrifol	Amserlen
	cwblhau'r dasg yw 23 Chwefror 2017.		Bydd y practis yn ymdrechu i sganio'r holl bost a dderbynnir o fewn pythefnos a chrynhai cofnodion o fewn chwe wythnos. Er mwyn cefnogi'r gwaith hwn, byddwn yn darparu / dyrannu oriau ychwanegol pan fydd angen er mwyn rhwystro ôl-groniad yn y dyfodol.		
<b>Ansawdd profiad y claf</b>					
7	<b><i>Dylai staff gael hyfforddiant ffurfiol i ddarparu gwasanaeth hebryngwyr.</i></b>		Gall yr holl staff nyrsio weithredu fel hebryngwyr yn y practis.  Bydd yr holl staff gweinyddol/staff nad ydynt yn rhai clinigol yn cael eu hyfforddi yn nhrefniadau archwiliadau personol gan eu galluogi i weithredu fel hebryngwr.	Rheolwr y Practis	Ar unwaith
7	<b><i>Dylid gwella cynllun y dderbynfwr er mwyn amddiffyn preifatrwydd, urddas a chyfrinachedd cleifion yn well.</i></b>		Mae ardal breifat yn y practis sydd ar gael i gleifion sydd am siarad yn breifat ag aelod o staff.  Mae Dr Lodha yn ymddeol ar ddiwedd mis Mai, a all arwain at gau'r practis o bosibl. Nid yw dyfodol y practis yn hysbys eto.	Ansicr	Ansicr

Rhif y dudalen	Yr hyn y mae angen ei wella	Safon	Camau gweithredu'r practis	Swyddog cyfrifol	Amserlen
			Os yn berthnasol, bydd rheolwyr newydd yn edrych ar ffyrdd i wella cynllun y dderbynfa i wella preifatrwydd, urddas a chyfrinachedd cleifion.		
8	<b><i>Dylai'r practis sicrhau bod cleifion yn ymwybodol o sut i leisio pryder ym Meddygfa Harbour View trwy ychwanegu polisi Harbour View ei hun at y poster 'Gweithio i Wella'.</i></b>		Mae poster 'Gweithio i Wella' yn cael ei arddangos yn yr ystafell aros.  Bydd copi o bolisi'r practis ei hun hefyd yn cael ei arddangos i ategu at y poster hwn.	Rheolwr y Practis	Ar unwaith
9	<b><i>Mae sylwadau anffurfiol a ffurfiol sy'n cael eu lleisio'n bwysig a dylid eu cofnodi.</i></b>		Mae cofnod o bryderon a chanmoliaeth anffurfiol wedi cael ei gyflwyno. Bydd yr holl staff yn cofnodi unrhyw bryderon a leisir yn ffurfiol yn y modd amserol priodol.	Holl staff	Ar unwaith
<b>Cyflenwi gofal diogel ac effeithiol</b>					
11	<b><i>Rhaid i'r practis adolygu ei agwedd gyffredinol tuag at reoli risg ac iechyd a diogelwch, gan</i></b>		Bydd y practis yn cynnal ymarferion tân yn rheolaidd ac yn darparu hyfforddiant tân i'r holl staff. Byddwn yn addysgu staff mewn iechyd a	Rheolwr y Practis	Ar unwaith



Rhif y dudalen	Yr hyn y mae angen ei wella	Safon	Camau gweithredu'r practis	Swyddog cyfrifol	Amserlen
	<p><b><i>dalu sylw arbennig i hyfforddiant tân, cadw deunyddiau glân a budr, a chadw cofnodion staff digonol ar gyfer yr holl staff sy'n gweithio'n rheolaidd yn y practis.</i></b></p>		<p>diogelwch cyffredinol trwy eu gwneud yn fwy ymwybodol o beryglon baglu, arllwysiadau ac ati.</p> <p>Mae deunyddiau glanhau'n cael eu cadw mewn swyddfa ar y llawr cyntaf yn awr fel yr argymhellwyd i alluogi cadw offer glân a budr ar wahân yn fwy effeithiol.</p> <p>Bydd y practis yn cael gwybodaeth am statws Hepatitis B pob locwm ac yn cynnal cofnodion yr holl staff sy'n gweithio yn y practis.</p>		
11	<p><b><i>Rhaid i'r practis sicrhau bod ganddo bolisi ysgrifenedig ar gyfer ymdrin ag argyfyngau iechyd sylweddol. Dylai staff fod yn ymwybodol o gynnwys y polisi hwn a dylid helpu'r staff i ddeall beth fyddai eu swyddogaeth nhw mewn achos o argyfwng iechyd.</i></b></p>		<p>Bydd y practis yn cael polisi ysgrifenedig ar gyfer ymdrin ag argyfyngau iechyd sylweddol.</p> <p>Bydd yr holl staff yn cael eu gwneud yn ymwybodol o gynnwys y polisi hwn er mwyn iddynt ddeall eu swyddogaethau a chynorthwyo i roi unrhyw gamau gweithredu ar waith pe bai argyfwng meddygol yn digwydd.</p>	Rheolwr y Practis	Ar unwaith
13	<p><b><i>Rhaid i'r holl staff dderbyn</i></b></p>		Bydd rheolwr y practis yn ceisio	Rheolwr y	Ar unwaith

Rhif y dudalen	Yr hyn y mae angen ei wella	Safon	Camau gweithredu'r practis	Swyddog cyfrifol	Amserlen
	<p><b><i>hyfforddiant diogelu cyfredol a rhaid i'r practis gymryd cyfrifoldeb hefyd dros geisio tystiolaeth bod eu meddygon locwm rheolaidd wedi derbyn hyfforddiant addas a bod eu gwybodaeth a'u hanghenion hyfforddiant yn gyfredol.</i></b></p>		<p>tystiolaeth bod pob locwm sy'n gweithio yn y practis wedi cael hyfforddiant addas a bod ei wybodaeth a gofynion hyfforddiant yn gyfredol.</p> <p>Bydd pecyn gwybodaeth i feddygon teulu locwm ar gael yn ystafell ymgynghori'r meddyg teulu gyda gwybodaeth am weithdrefnau'r practis.</p> <p>Bydd hyfforddiant diogelu ar gael ar-lein i bob aelod o staff gweinyddol/anghlinigol.</p>	Practis	
13	<p><b><i>Rhaid i'r practis sicrhau ei fod yn defnyddio'r holl rwydweithiau amlddisgyblaethol sy'n ymwneud â diogelu sydd ar gael iddo. Dylai fod dulliau ar waith ar gyfer cadw a chynnal cofnodion sy'n ymwneud ag unrhyw achosion y mae'r practis wedi ymwneud â nhw.</i></b></p>		<p>Mae'r holl glinigwyr yn defnyddio'r holl rwydweithiau amlddisgyblaethol sydd ar gael iddynt sy'n ymwneud â diogelu.</p> <p>Mae gan y practis system ar waith ar gyfer nodi a chadw cofnodion yn ymwneud ag unrhyw achos y mae'r practis wedi ymwneud ag ef.</p>	Meddyg Teulu/ Rheolwr y Practis	Ar unwaith

Rhif y dudalen	Yr hyn y mae angen ei wella	Safon	Camau gweithredu'r practis	Swyddog cyfrifol	Amserlen
13	<b><i>Dylai'r practis ystyried sut mae'n cyfathrebu gyda'r staff locwm rheolaidd ac, yn fwy cyffredinol, dylai ystyried a yw ei ethos cyffredinol yn cefnogi arfer gorau ac arloesedd yn ddigonol i ddarparu'r gofal clinigol mwyaf effeithiol i gleifion.</i></b>		<p>Bydd y practis yn sicrhau bod y pecyn gwybodaeth i feddygon teulu locwm yn cael ei gadw'n gyfredol ac ar gael i'r holl feddygon locwm sy'n gweithio yn y practis.</p> <p>Byddwn yn sefydlu sgrin negeseuon ar ein system glinigol i gyfathrebu â'r meddygon teulu locwm sy'n gweithio yn y practis yn rheolaidd.</p>	Meddyg Teulu/ Rheolwr y Practis	Ar unwaith
13	<b><i>Mae angen gwella'r system bresennol ar gyfer cofnodi a thrafod digwyddiadau arwyddocaol er mwyn i faterion gael eu cofnodi'n brydlon a'u trafod yn briodol er mwyn cynorthwyo'r dysgu. Ar y cyfan, mae angen rhoi blaenoriaeth uwch i ddigwyddiadau arwyddocaol yn y practis hwn i alluogi datblygu diwylliant cadarnach o ddysgu.</i></b>		<p>Bydd y practis yn cofnodi pob digwyddiad arwyddocaol yn brydlon, gan eu trafod yn briodol mewn cyfarfodydd practis rheolaidd er mwyn datblygu diwylliant cadarnach o ddysgu.</p> <p>Mae'r holl staff yn cael anogaeth i gofnodi pob digwyddiad arwyddocaol yn briodol ac yn brydlon.</p>	Holl staff	Parhaus

Rhif y dudalen	Yr hyn y mae angen ei wella	Safon	Camau gweithredu'r practis	Swyddog cyfrifol	Amserlen
14	<b><i>Mae angen defnyddio ffurflenni cydsyniad i gofnodi bod cleifion yn cydsynio i bigiadau i'r cymalau.</i></b>		Mae ffurflenni cydsyniad wedi cael eu cyflwyno i gofnodi bod cleifion yn cydsynio i bigiadau i'r cymalau.	Rheolwr y Practis	Ar unwaith
14	<b><i>Rhaid i'r practis sicrhau bod y gwaith o ddyrannu tasgau ymysg staff y dderbynfa wedi rhoi ystyriaeth ofalus i'r tasgau ychwanegol y mae'n rhaid eu gwneud i sicrhau bod cofnodion cleifion yn cael eu cadw mor gyfredol â phosibl yn brydlon.</i></b>		Bydd y practis yn rhoi oriau ychwanegol i staff i sicrhau bod tasgau ychwanegol, y mae'n rhaid eu cyflawni, yn cael eu gwneud yn brydlon. Bydd hyn yn sicrhau bod cofnodion cleifion yn cael eu cadw mor gyfredol â phosibl.	Meddyg Teulu	Ar unwaith
<b>Answadd rheolaeth ac arweinyddiaeth</b>					
15	<b><i>Dylid cynnal cyfarfodydd staff yn rheolaidd. Dylid cofnodi'r trafodaethau hyn yn gywir ac yn brydlon er mwyn iddynt greu cofnod a llwybr archwilio o'r broses o wneud penderfyniadau.</i></b>		Bydd y practis yn cynnal cyfarfodydd practis rheolaidd. Bydd cofnodion y trafodaethau hyn yn cael eu nodi a'u logio'n brydlon.	Holl staff	Ar unwaith

Rhif y dudalen	Yr hyn y mae angen ei wella	Safon	Camau gweithredu'r practis	Swyddog cyfrifol	Amserlen
15	<b><i>Mae angen esbonio swyddogaeth ac awdurdod rheolwr y practis i wneud penderfyniadau i sicrhau bod penderfyniadau a chamau gweithredu mewn perthynas â thasgau rheoli yn cael eu cymryd yn brydlon.</i></b>		Bydd meddyg teulu'r practis yn cysylltu'n uniongyrchol â rheolwr y practis ynglŷn â thasgau rheoli i sicrhau bod unrhyw benderfyniadau a chamau gweithredu'n cael eu cymryd yn brydlon.  Bydd rheolwr y practis yn rhaedru unrhyw benderfyniadau/camau gweithredu i'r holl staff.	Meddyg Teulu  Rheolwr y Practis	Parhaus
16	<b><i>Mae angen nodi pob polisi a gweithdrefn yn glir gyda dyddiad creu, dyddiad adolygu a rhif fersiwn er mwyn i staff ddeall yn glir beth y dylent fod yn ei ddilyn.</i></b>		Mae gan staff fynediad at yr holl bolisiâu ar y gyriant sy'n cael ei rannu.  Bydd rheolwr y practis yn adolygu ac yn tacluso'r holl bolisiâu a gweithdrefnau electronig.  Bydd pob polisi'n nodi'r dyddiad creu, dyddiad adolygu a rhif y fersiwn fel yr argymhellwyd.	Rheolwr y Practis	Ar unwaith
16	<b><i>Rhaid sicrhau bod arfarniadau staff yn cael eu cynnal yn flynyddol yn Harbour View.</i></b>		Mae arfarniadau staff wedi cael eu cynnal yn flynyddol er 2008 ond nid yw staff wedi cael arfarniadau am y ddwy flynedd ddiwethaf.  Bydd y practis yn sicrhau bod	Meddyg Teulu/ Rheolwr y Practis	Parhaus

Rhif y dudalen	Yr hyn y mae angen ei wella	Safon	Camau gweithredu'r practis	Swyddog cyfrifol	Amserlen
			arfarniadau staff yn cael eu cynnal yn flynyddol. Bydd meddyg teulu'r practis yn cynnal arfarniadau i staff clinigol.		
17	<b><i>Dylid sicrhau bod ffeiliau staff yn cael eu hadolygu ac mae'n rhaid creu ffeil benodol ar gyfer pob aelod o staff i gynnwys yr holl wybodaeth briodol am eu cyflogaeth. Rhaid cadw'r ffeiliau hyn yn ddiogel yn unol ag egwyddorion diogelu data.</i></b>		Bydd rheolwr y practis yn adolygu a chynnal yr holl ffeiliau staff. Mae ffeiliau unigol wedi cael eu creu ar gyfer yr holl staff sy'n cynnwys yr holl wybodaeth briodol am gyflogaeth sydd ei hangen. Bydd ffeiliau staff yn cael eu cadw'n ddiogel mewn cwpwrdd dan glo yn swyddfa rheolwr y practis.	Rheolwr y Practis	Parhaus

**Cynrychiolydd y practis:**

**Enw (llythrennau bras):**Joyce Walters

**Teitl:** Rheolwr y Practis

**Dyddiad:**27 Mawrth 2017



## Atodiad B

### Adroddiad y Cyngor Iechyd Cymuned

#### Adroddiad gan Gyngor Iechyd Cymuned Hywel Dda



#### Crynodeb o'r Ymweliad

Practis:	Meddygfa Harbour View, 56 Heol yr Orsaf, Porth Tywyn, SY16 0HW
Dyddiad / Amser:	12 Ionawr 2017
Tîm y Cyngor Iechyd Cymuned:	Cyngor Iechyd Cymuned Hywel Dda Pat Neil – Aelod (Arweinydd) Nick Orme – Aelod
Diben yr Ymweliad:	Rhoi adborth o safbwynt cleifion i dîm arolygu Arolygiaeth Gofal Iechyd Cymru (AGIC).

#### Y rhan a chwaraeir gan y cyngor iechyd cymuned mewn ymweliadau

Mae'r cyngor iechyd cymuned wedi gweithio gydag AGIC i ddarparu safbwynt aelod lleig mewn perthynas â phrofiad y claf i gefnogi'r dull o weithio ar y cyd yn yr arolygiadau hyn o bractisau meddygon teulu. Cynhaliwyd yr ymweliadau yn ddirybudd a, chyn iddynt gael eu cynnal, sicrhodd y cyngor iechyd cymuned fod arolwg cleifion yn holi am brofiadau a mynediad ar gael yn y practis i gleifion ei gwblhau. Mae canlyniadau'r arolwg hwn yn cael eu trafod isod a gellir gweld y dadansoddiad yn yr adroddiad sydd ynghlwm. Yn ogystal â'r arolwg cleifion, mynychodd aelodau'r



cyngor iechyd cymuned brif arolygiad AGIC er mwyn edrych ar y meysydd canlynol:

- Adborth cyffredinol gan gleifion am eu profiadau
- Amgylchedd y cleifion (y tu allan a'r tu mewn i'r feddygfa)
- Cyfathrebu a'r wybodaeth sy'n cael ei harddangos

Ar gyfer pob pwnc, gofynnwyd i aelodau ddarparu sylwadau ynglŷn â lle y dylid canmol y practis neu feysydd lle roedd pryderon.

## **Adborth gan Gleifion**

### **Yr Arolwg Cleifion**

Cyn yr ymweliad, cynigiodd staff y cyfle i gleifion gwblhau arolwg ar eu practis. Ymatebodd 83 o gleifion ar gyfer Meddygfa Harbour View. Gellir gweld y dadansoddiad o ganlyniadau'r arolwg hwn yn yr adroddiad sydd ynghlwm, er y gellir gweld rhai o'r canfyddiadau allweddol isod:

- Roedd y rhan fwyaf o'r cleifion wedi cofrestru gyda'r feddygfa ers dros ddeng mlynedd.
- Dywedodd y mwyafrif helaeth o'r cleifion a ymatebodd (75%) fod eu profiad cyffredinol o'r feddygfa hon yn rhagorol neu'n dda, ac roeddent yn gadarnhaol ynghylch eu gofal a'u triniaeth. Dywedodd y rhan fwyaf o gleifion wrthym fod eu meddyg teulu, a'u nyrs yn benodol, yn rhoi croeso da iddynt. Roeddent yn ymwybodol o'u hanes meddygol, yn deall eu pryderon, ac yn rhoi esboniadau da o'u triniaeth. Nododd un claf nad oedd gweld sawl locwm yn beth da bob amser.
- Roedd 94% o'r cleifion yn hapus gydag oriau agor eu practis a nododd 75% eu bod yn dda iawn.
- Dywedodd 83% o'r rhai a ymatebodd i'r arolwg fod gwneud apwyntiad yn hawdd iawn a dywedodd 15% pellach ei fod yn hawdd. Fodd bynnag, roedd un claf yn teimlo bod yr oriau agor yn anfoddfaol a'i bod yn anodd trefnu apwyntiad.
- Ar ôl cysylltu â'r feddygfa, roedd y rhan fwyaf o'r cleifion (53%) yn teimlo y gallent ddisgwyl gweld meddyg teulu o'u dewis o fewn 24 awr, ac roedd 44% yn teimlo y byddai'n rhaid iddynt aros rhwng 24 a 48 awr. Pan ofynnwyd faint o amser y byddai'n ei gymryd i weld unrhyw feddyg teulu, roedd 73% yn teimlo y byddent yn cael apwyntiad o fewn 24 awr, gyda 24% yn dweud y byddai hyn yn cymryd rhwng 24 a 48 awr. Yn ystod ein hymweliad, nododd yr holl gleifion y gwnaethom siarad â nhw eu bod bob amser yn gallu cael apwyntiad pan oedd ei angen arnynt.
- Rhoddodd y rhan fwyaf o'r cleifion a gwblhaodd yr arolwg (95%) sgôr o ddeg allan o ddeg

am y mynediad ffisegol i'r adeilad (rampiau/grisiau i'r drws ffrynt).

- Yn yr un modd, roedd cleifion yn dueddol o fod yn gadarnhaol iawn ynghylch glendid, seddi, gwybodaeth a'r toiledau.
- Cadarnhaodd y rhan fwyaf o gleifion a arolygwyd eu bod yn cael eu gweld ar adeg ddynodedig eu hapwyntiad a dywedodd 17% eu bod wedi cael eu gweld o fewn deng munud ar ôl amser eu hapwyntiad a 2% eu bod wedi cael eu gweld ar ôl 20 munud.

### **Arsylwadau**

Nododd yr aelod a oedd yn ymweld nad oedd parcio penodol ar gyfer cleifion, er bod maes parcio cyhoeddus o fewn 100 llath.

Ar ddiwrnod ein hymweliad, nid oedd drws ffrynt y feddygfa'n cau yn iawn ac roedd yn agor yn aml, a allai achosi drafft yn y feddygfa lle roedd cleifion yn aros i gael eu gweld.

### **Amgylchedd – Y tu fewn**

Ar y cyfan, roedd y cleifion yn fodlon ar yr amgylchedd cyffredinol o fewn y feddygfa ei hun, gan gynnwys glendid yr ystafell aros a pha mor barod eu cymwynas oedd staff y dderbynfa. Roedd yr amgylchedd yn lân, yn gynnes ac yn daclus, ac roedd digon o arwyddion – ond nid oeddent yn ddwyieithog.

Nododd yr aelodau fod y llawr ychydig yn anwastad a bod y coridor at ystafell y nyrs yn anwastad hefyd.

Roedd y seddi yn yr ystafell aros mewn cyflwr da ond nid oedd seddi o wahanol uchderau'n cael eu darparu er hwylustod anghenion symudedd cleifion.

Roedd y derbynnydd yn groesawgar ac yn barod ei gymwynas. Nododd aelodau nad oedd desg y dderbynfa'n darparu ardal is ar gyfer defnyddwyr cadair olwyn nac ardal i gael sgwrs breifat.

Roedd man chwarae i blant yn yr ystafell aros. Cadarnhaodd y staff fod y teganau'n cael eu glanhau bob dydd.

### **Cyfathrebu a Gwybodaeth sydd wedi'i Harddangos**

Roedd y feddygfa'n darparu arddangosfa dda o daflenni yn y dderbynfa, er i un claf nodi bod yr hysbyswrdd yn rhy anniben ac weithiau'n dangos gwybodaeth a oedd yn hen ond ei fod yn ddefnyddiol ar y cyfan.