Arolygiad Gofal Iechyd Annibynnol (lle rhoddwyd rhybudd)

The Bay Laser and Beauty Clinic

Dyddiad yr arolygiad: 15 Awst 2017

Dyddiad cyhoeddi: 16 Tachwedd 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:

Y Rheolwr Cyfathrebu

Arolygiaeth Gofal Iechyd Cymru
Llywodraeth Cymru

Parc Busnes Rhyd-y-car

Merthyr Tudful

CF48 1UZ

Neu drwy

Ffôn: **0300 062 8163**

E-bost: **hiw@wales.gsi.gov.uk**

Ffacs: **0300 062 8387**
Gwefan: **www.agic.org.uk**

ISBN Digidol 978-1-78859-428-8

© Hawlfraint y Goron 2017

Cynnwys

1. Yr hyn a wnaethom 5

2. Crynodeb o'n harolygiad 6

3. Yr hyn a ganfuom 8

   Ansawdd profiad y claf 9

   Cyflenwi gofal diogel ac effeithiol 13

   Ansawdd rheolaeth ac arweinyddiaeth 17

4. Beth nesaf? 19

5. Sut rydym yn arolygu gwasanaethau annibynnol 20

   Atodiad A – Crynodeb o'r pryderon a gafodd eu datrys yn ystod yr arolygiad . 21

   Atodiad B – Cynllun gwella 22

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

Ein diben

Gwirio bod pobl yng Nghymru yn derbyn gofal da.

Ein gwerthoedd

- **Canolbwyntio ar y claf: mae profiadau cleifion, defnyddwyr gwasanaethau a'r cyhoedd yn ganolog i'r hyn rydym yn ei wneud**
- **Uniondeb: mae ein ffordd o weithredu yn agored ac yn onest**
- **Annibynnol: rydym yn gweithredu ac yn rhoi barn wrthrychol ar sail yr hyn yr ydym yn ei weld**
- **Cydweithredol: rydym yn meithrin partneriaethau effeithiol yn fewnol ac yn allanol**
- **Proffesiynol: mae ein dull o weithredu yn effeithlon, yn effeithiol ac yn gymesur**

Ein blaenoriaethau

Ein nod trwy ein gwaith yw:

Rhoi sicrwydd:	**Darparu barn annibynnol ar ansawdd y gofal.**
Hybu gwelliant:	**Annog gwelliannau trwy adrodd a rhannu arferion da.**
Dylanwadu ar bolisi a safonau:	**Defnyddio'r hyn yr ydym yn ei ddarganfod i ddylanwadu ar bolisi, safonau ac arfer.**

1. Yr hyn a wnaethom

Cwblhaodd Arolygiaeth Gofal Iechyd Cymru (AGIC) arolygiad lle rhoddwyd rhybudd o The Bay Laser and Beauty Clinic ar 15 Awst 2017.

Roedd ein tîm ar gyfer yr arolygiad yn cynnwys dau arolygydd AGIC.

Archwiliodd AGIC sut yr oedd y gwasanaeth yn cydymffurfio â Deddf Safonau Gofal 2000 a gofynion Rheoliadau Gofal Iechyd Annibynnol (Cymru) 2011, ac yn bodloni'r Safonau Gofynnol Cenedlaethol ar gyfer Gwasanaethau Gofal Iechyd Annibynnol yng Nghymru.

Ceir manylion pellach am sut rydym yn cynnal arolygiadau o wasanaethau annibynnol yn Adran 5 ac ar ein gwefan.

2. Crynodeb o'n harolygiad

Ar y cyfan, canfuom dystiolaeth fod y gwasanaeth yn darparu gofal diogel ac effeithiol. Fodd bynnag, canfuom dystiolaeth nad oedd y gwasanaeth yn cydymffurfio'n llawn â'r holl Safonau Iechyd a Gofal Annibynnol a'r rheoliadau ym mhob maes.

Canfuom fod y gwasanaeth yn gwneud y canlynol yn dda:

- Mae'r gwasanaeth yn ymroddedig i roi profiad cadarnhaol i gleifion
- Roedd y gwasanaeth yn lân ac yn daclus
- Roedd y staff yn gwrtais a gofalgar ac yn gwrando ar gleifion
- Rhoddid digon o wybodaeth i gleifion wneud penderfyniad gwybodus ynglŷn â'u triniaeth
- Gwelsom dystiolaeth bod cleifion yn fodlon ar eu triniaeth ac ar y gwasanaethau a ddarperir
- Roedd gan y gwasanaeth system ar waith i gasglu barn y cleifion
- Roedd y staff wedi derbyn hyfforddiant cyfredol o ran defnyddio'r peiriant golau pwls dwys ac ym maes Craidd Gwybodaeth a diogelu oedolion

Gwnaethom argymell y gallai'r gwasanaeth wella’r canlynol:

- Mae angen diweddaru'r canllaw i gleifion a'r datganiad o ddiben
- Sicrhau bod y ffeil gwynion yn cael ei hadolygu a chyflwyno rhai fformatau clir ar gyfer ymateb i bryderon a chwynion
- Sicrhau bod y polisi rheoli risg yn cael ei adolygu a'i ddiweddaru
- Mae angen i'r rheolwr cofrestredig adnewyddu'r hyfforddiant ar amddiffyn oedolion sy'n agored i niwed
- Sicrhau bod y polisi diogelu'n cael ei adolygu a'i ddiweddaru gyda gweithdrefnau clir i'r staff eu dilyn, ynghyd â manylion cyswllt y tîm diogelu lleol

- Dylid hefyd gynnwys manylion y paramedrau perthnasol ac unrhyw effeithiau niweidiol yn y gofrestr o driniaethau

Gwnaethom nodi diffygion o ran cydymffurfio â'r rheoliadau yn ystod yr arolygiad hwn, fel y nodwyd uchod. Ceir rhagor o fanylion yn Atodiad B.

Er nad yw hyn wedi arwain at gyflwyno hysbysiad o ddiffyg cydymffurfio, disgwylir i'r darparwr cofrestredig gymryd camau ystyrlon i roi sylw i'r materion hyn, gan y gallai methiant i wneud hynny arwain at ddiffyg cydymffurfiad â'r rheoliadau.

3. Yr hyn a ganfuom

Cefndir y gwasanaeth

Mae The Bay Laser and Beauty Clinic wedi'i gofrestru fel ysbyty annibynnol am ei fod yn darparu triniaethau laser Dosbarth 3B/4 a Thechnoleg Golau Pwls Dwys (IPL)[1] yn 28 Ffordd Conwy, Bae Colwyn, LL29 7HT. Mae'r gwasanaeth yn cyflogi tîm o staff sy'n cynnwys tri defnyddiwr awdurdodedig,[2] ac un ohonynt yw'r rheolwr cofrestredig.

Mae’r gwasanaeth wedi’i gofrestru i ddarparu triniaethau i gleifion sy'n hŷn na 18 mlwydd oed.

Darperir amrywiaeth o wasanaethau, sy'n cynnwys y canlynol:

- Triniaeth ffwng ewinedd
- Gwaredu tatŵs
- Triniaeth gwythiennau edau ar yr wyneb
- Gwaredu pigmentiad
- Gwythiennau edau ar y coesau
- Adnewyddu croen yr holl wyneb (sydd hefyd yn cael ei alw'n driniaeth wyneb hudol a gwyrthiol)
- Datrysiad laser i acne
- Gwaredu gwallt parhaol â laser

[1] Mae golau pwls dwys yn dechnoleg ffynhonnell oleuni sbectrwm eang sy’n cael ei defnyddio gan ymarferwyr meddygol a chosmetig i gyflawni triniaethau croen amrywiol at ddibenion esthetig a therapiwtig.

[2] Cyfeirir at staff sy'n gwneud triniaethau neu'n gweithredu'r peiriant laser fel defnyddwyr awdurdodedig.

Ansawdd profiad y claf

Gwnaethom siarad â chleifion, eu perthnasau, eu cynrychiolwyr a/neu eu heiriolwyr (lle roedd hynny'n briodol) i sicrhau bod safbwynt y cleifion yn ganolog i'n dull o arolygu.

Ar y cyfan, gwelsom dystiolaeth bod The Bay Laser and Beauty Clinig yn darparu gofal diogel ac effeithiol i'w gleifion mewn amgylchedd dymunol gyda staff cyfeillgar, proffesiynol ac ymrwymedig.

Cyn yr arolygiad, gwnaethom wahodd y practis i ddosbarthu holiaduron AGIC i gleifion, er mwyn cael safbwyntiau cleifion ynghylch y gwasanaethau a ddarperir. Cwblhawyd 20 o holiaduron i gyd gan gleifion a oedd yn newydd i'r gwasanaeth (wedi bod yn mynychu am lai na chwe mis) a chleifion rheolaidd yn y gwasanaeth (wedi bod yn mynychu am fwy na phum mlynedd).

Roedd adborth cleifion yn gadarnhaol iawn ar y cyfan, a nododd cleifion fod y gofal a'r driniaeth a ddarparwyd ar eu cyfer yn rhagorol. Roedd sylwadau cleifion yn cynnwys y canlynol:

> *"Rwyf wedi cael gofal o ansawdd da yma ac mae'r gwasanaeth wedi gwneud argraff arnaf"*
>
> *"Gwasanaeth ffantastig, triniaeth ragorol. Rwy'n gwsmer hapus iawn"*
>
> *"Gwasanaeth rhagorol i gleifion. Rwyf wedi bod yn dod yma am fwy na phum mlynedd. Bob amser yn cadw at safonau diogel i gleifion wrth ddefnyddio'r laser, ac rwy'n hyderus eu bod yn cadw cyfrinachedd ynghylch rhywbeth sy'n fater mor sensitif i mi'n bersonol"*

Hybu, diogelu a gwella iechyd

Gwelsom y gofynnid i gleifion lenwi a llofnodi ffurflen hanes meddygol ar ddechrau pob triniaeth.

Urddas a pharch

Dywedodd pob claf a gwblhaodd holiadur fod y staff yn gwrtais, yn garedig ac yn sensitif bob amser wrth ddarparu gofal a thriniaethau, a'u bod wedi'u trin â pharch wrth ymweld â'r practis. Gwelsom fod dull cynnes, cyfeillgar a

phroffesiynol yn cael ei fabwysiadu gan y staff. Roedd sylwadau'r cleifion yn yr holiaduron ynghylch y staff yn cynnwys:

> *"Maen nhw'n broffesiynol ac yn wybodus tu hwnt a chaiff cleifion eu trin â'r gofal gorau posibl"*
>
> *"Dull gofalu rhagorol – ac iechyd a diogelwch cleifion yn cael blaenoriaeth. Esboniwyd pethau'n dda iawn"*

Roedd lle ar gael i staff gael sgyrsiau â chleifion mewn man preifat i ffwrdd o gleifion eraill, pe bai angen, er mwyn cynnal cyfrinachedd. Gwnaethom drafod y broses a ddilynwyd i gynnal preifatrwydd ac urddas y claf yn ystod triniaeth gyda'r rheolwr cofrestredig. Gall cleifion baratoi ar gyfer triniaeth yn breifat ac roedd tywelion gwyleidd-dra a gynau tŷ yn cael eu darparu.

Gwybodaeth a chydsyniad cleifion

Roedd yr holl gleifion a gwblhaodd holiadur yn cytuno'n gryf bod staff yn gwrando arnynt yn ystod eu hapwyntiad. Cytunodd yr holl gleifion a gwblhaodd holiadur eu bod wedi cael digon o wybodaeth am eu triniaeth, gan gynnwys y risgiau, yr opsiynau triniaeth gwahanol sydd ar gael, y costau am wasanaethau, a gwasanaethau gofal ôl-driniaeth.

Gwelsom dystiolaeth i ddangos bod cleifion yn derbyn digon o wybodaeth i wneud penderfyniad gwybodus ynglŷn â'u triniaeth. Gofynnwyd i gleifion roi caniatâd ysgrifenedig ar ddechrau'r driniaeth a gofynnwyd iddynt hefyd lofnodi ffurflen ganiatâd ar ddechrau pob triniaeth ar ôl hynny.

Cyfathrebu'n effeithiol

Roedd datganiad o ddiben ar gael, ond canfuwyd bod angen adolygu a diweddaru hwn yn unol â'r rheoliadau. Roedd canllaw i gleifion ar gael, ond roedd angen adolygu a diweddaru hwn hefyd yn unol â'r rheoliadau.

Mae gan y gwasanaeth ei wefan a'i daflen ei hun, sy'n rhoi gwybodaeth am y triniaethau sydd ar gael.

Gwnaethom edrych ar sampl o gofnodion cleifion a chanfod tystiolaeth o ddull prisio triniaethau clir a thryloyw.

Yr hyn y mae angen ei wella

Rhaid diweddaru'r datganiad o ddiben yn unol â'r rheoliadau. Rhaid anfon copi at AGIC.

Rhaid diweddaru'r canllaw i gleifion yn unol â'r rheoliadau. Rhaid anfon copi at AGIC.

Cynllunio a darparu gofal

Mae'r holl gleifion yn cael apwyntiad ymgynghori cyn cychwyn ar driniaeth, sy'n cynnwys asesiad o fath o groen. Gwelsom enghreifftiau o wybodaeth a dogfennau ôl-ofal da yn cael eu rhoi i gleifion, a oedd yn cynnwys manylion y risgiau a'r buddion.

Roedd nodiadau manwl ar gael ar bob claf unigol, gyda thystiolaeth o brosesau cadw cofnodion da. Roedd fformatau dogfennol da ar waith, megis dogfen ar fath o groen, dogfen caniatáu triniaeth a ffurflenni hanes meddygol.

Gwelsom fod cofrestr driniaeth yn cael ei chadw a'i bod hi'n gyfredol, ond gwelsom nad oedd yn cynnwys man i gofnodi'r paramedrau perthnasol nac unrhyw fanylion ar effeithiau niweidiol – er bod y rhain wedi'u nodi mewn man arall yng nghofnodion unigol cleifion.

Yr hyn y mae angen ei wella

Dylid cynnwys hefyd manylion y paramedrau perthnasol ac unrhyw effeithiau niweidiol yn y gofrestr o driniaethau.

Cydraddoldeb, amrywiaeth a hawliau dynol

Mae'r gwasanaeth yn gwbl hygyrch i gleifion ag anawsterau symudedd a gallai cleifion gael mynediad at y dderbynfa, y man aros, a holl gyfleusterau'r ystafell driniaeth a'r toiled.

Ymgysylltu â dinasyddion ac adborth

Canfuom fod gan y gwasanaeth system ar waith ar gyfer ceisio adborth gan gleifion, fel ffordd o fonitro ansawdd y gwasanaeth a oedd yn cael ei ddarparu. Gallai cleifion roi adborth trwy holiaduron cleifion. Roedd hefyd yn bosibl gwneud sylwadau a rhoi adborth yn ddienw. Dywedodd y gwasanaeth wrthym ei fod yn adolygu'r holl sylwadau a dderbynnir yn rheolaidd a, lle bo'n briodol,

yn ymateb i gleifion yn bersonol. Cynghorwyd y rheolwr cofrestredig i gynhyrchu crynodeb o'r adborth yn dilyn y broses hon, fel bod cleifion yn cael gwybod am ganlyniadau cyffredinol yr arolygon cleifion, a'i gynnwys yn y canllaw i gleifion.

Cyflenwi gofal diogel ac effeithiol

Gwnaethom ystyried i ba raddau y mae gwasanaethau yn darparu gofal o ansawdd uchel, gofal diogel a gofal dibynadwy sy'n canolbwyntio ar gleifion unigol.

Ar y cyfan, canfuom dystiolaeth bod cleifion yn cael gofal diogel ac effeithiol.

Roedd digon o gyfarpar yn yr ystafell driniaeth ac roedd i'w gweld yn lân ac yn daclus.

Canfuom fod y practis wedi cymryd camau i amddiffyn iechyd, diogelwch a llesiant y staff a'r cleifion.

Rheoli risg a hyrwyddo iechyd a diogelwch

Gwelsom dystiolaeth fod profion offer cludadwy wedi'u cynnal i helpu i sicrhau bod dyfeisiau trydanol bach yn ddiogel i'w defnyddio. Gwelsom dystiolaeth hefyd bod gwiriad o wifrau trydanol yr adeilad wedi'i gynnal o fewn y pum mlynedd diwethaf.

Gwnaethom archwilio rhai o'r trefniadau diogelwch tân. Cadarnhaodd y rheolwr cofrestredig ei fod wedi cynnal hyfforddiant diogelwch tân. Dangosodd labeli gwasanaethu'r diffoddwyr tân eu bod yn cael eu gwasanaethu'n flynyddol, ac roedd arwyddion ar gyfer yr allanfeydd tân i'w gweld yn glir. Roedd asesiadau risg tân ar waith a gwelsom dystiolaeth bod y rhain wedi cael eu hadolygu bob blwyddyn, a bod y rheolwr cofrestredig wedi cynnal ymarferion tân bob blwyddyn.

Roedd pecyn cymorth cyntaf brys ar gael ac roedd dau aelod o staff wedi derbyn hyfforddiant cymorth cyntaf.

Atal a rheoli heintiau a dadheintio

Gwelsom fod y gwasanaeth yn lân ac yn daclus iawn. Gwnaethom drafod y trefniadau rheoli heintiau oedd ar waith gyda'r rheolwr cofrestredig ac roeddem o'r farn eu bod yn briodol ar gyfer amddiffyn cleifion rhag croes-heintio.

Ni chodwyd unrhyw bryderon gan gleifion ynghylch glendid y practis; roedd yr holl gleifion a gwblhaodd holiadur o’r farn bod yr amgylchedd yn lân ac yn daclus.

Roedd gwastraff clinigol yn cael ei waredu'n briodol a gwelsom fod gan y gwasanaeth gontract ar waith gyda chwmni cludo gwastraff cymeradwy.

Diogelu plant ac oedolion sy'n agored i niwed

Mae'r gwasanaeth wedi'i gofrestru i drin cleifion dros 18 mlwydd oed yn unig. Cadarnhaodd y rheolwr cofrestredig fod y gwasanaeth yn cydymffurfio â hyn.

Disgrifiodd y rheolwr cofrestredig sut y byddai'n ymdrin ag unrhyw faterion diogelu yn ymwneud ag oedolion. Roedd polisi diogelu ar waith. Fodd bynnag, roedd angen diweddaru hwn er mwyn rhoi gweithdrefnau ysgrifenedig clir i'r staff eu dilyn pe bai pryder yn codi ynghylch diogelu oedolyn, a dylai hefyd gynnwys manylion cyswllt y tîm atgyfeirio diogelu lleol. Roedd yr holl staff yn y gwasanaeth wedi'u hyfforddi i amddiffyn oedolion sy'n agored i niwed. Gwnaethom nodi ei bod hi'n bryd i'r rheolwr cofrestredig adnewyddu ei hyfforddiant mewn diogelu oedolion.

Yr hyn y mae angen ei wella

Sicrhau bod y polisi diogelu'n cael ei adolygu a'i ddiweddaru gyda gweithdrefnau clir i'r staff eu dilyn, ynghyd â manylion cyswllt y tîm diogelu lleol.

Mae angen i'r rheolwr cofrestredig adnewyddu ei hyfforddiant ar amddiffyn oedolion sy'n agored i niwed. Dylid anfon y dystysgrif hyfforddi at AGIC.

Dyfeisiau, offer a systemau diagnostig meddygol

Gwelsom dystiolaeth bod gan y peiriant laser dystysgrif gwasanaethu a chalibradu flynyddol a oedd yn gyfredol. Gwelsom fod protocolau triniaeth ar waith ar gyfer y peiriant laser, ac roedd y rhain wedi'u goruchwylio gan ymarferydd meddygol arbenigol.

Gwelsom fod cytundeb ar waith gyda chynghorydd diogelu rhag laserau, ac roedd rheolau lleol[3] yn ymdrin â gweithredu'r peiriant yn ddiogel. Roedd y rheolau hyn wedi cael eu hadolygu'n ddiweddar gan y cynghorydd diogelu rhag laserau, a gwelsom eu bod wedi cael eu llofnodi gan y rheolwr cofrestredig a'r staff sy'n defnyddio'r peiriant laser / golau pwls dwys, a oedd yn dangos eu bod yn ymwybodol o'r rheolau ac wedi cytuno i'w dilyn.

Gofal diogel a chlinigol effeithiol

Gwelsom dystysgrifau a oedd yn dangos bod y rheolwr cofrestredig a'r gweithredwyr laser wedi cwblhau hyfforddiant Craidd Gwybodaeth[4] a hyfforddiant ar gyfer defnyddio'r peiriant golau pwls dwys.

Gwelsom fod cyfarpar diogelu llygaid ar gael i gleifion a gweithredwr y peiriant laser. Roedd y cyfarpar diogelu llygaid mewn cyflwr da yn ôl pob golwg, a gwnaeth y rheolwr cofrestredig gadarnhau bod pob sbectol yn cael ei gwirio am ddifrod yn rheolaidd.

Roedd arwydd y tu allan i'r ystafell driniaeth a oedd yn dangos pryd oedd y peiriant golau pwls dwys yn cael ei ddefnyddio. Gwnaeth y rheolwr cofrestredig gadarnhau hefyd bod drws yr ystafell driniaeth ar glo pan fo'r peiriant yn cael ei ddefnyddio er mwyn atal mynediad heb ganiatâd. Dywedwyd wrthym fod y peiriant yn cael ei gadw'n ddiogel bob amser. Roedd yr allwedd i gychwyn y peiriant golau pwls dwys yn cael ei chadw'n ddiogel pan nad oedd y peiriant yn cael ei ddefnyddio, er mwyn atal mynediad heb ganiatâd.

Roedd polisi rheoli risg ar gael i ni ei weld ar ddiwrnod yr arolygiad. Gwnaethom gynghori'r rheolwr cofrestredig bod angen adolygu a diweddaru'r polisi.

---

[3] Dylai rheolau lleol (neu weithdrefnau gwaith diogel) adlewyrchu arferion gwaith diogel a bod yn berthnasol i'r gwaith o reoli peiriannau laser, systemau golau pwls dwys a deuodau allyrru golau yn ddiogel o ddydd i ddydd. https://www.gov.uk/government/uploads/system/uploads/attachment_data/file/474136/Laser_guidance_Oct_2015.pdf

[4] Mae hyfforddiant Craidd Gwybodaeth ar gyfer gweithredwyr sy'n defnyddio laserau a systemau golau pwls dwys ar gyfer triniaethau croen amrywiol. Mae'r hyfforddiant yn cynnwys gwybodaeth a chanllawiau ar ddefnyddio laserau a systemau golau pwls dwys yn ddiogel.

Roedd yr asesiadau risg amgylcheddol wedi cael eu hadolygu'n ddiweddar gan y cynghorydd diogelu rhag laserau, a gwelsom gadarnhad bod yr holl gamau wedi cael eu cymryd.

Yr hyn y mae angen ei wella

Sicrhau bod y polisi rheoli risg yn cael ei adolygu a'i ddiweddaru.

Cymryd rhan mewn gweithgareddau gwella ansawdd

Canfuom dystiolaeth fod y rheolwr cofrestredig wedi cynnal rhai gweithgareddau gwella ansawdd, oherwydd roedd y mesurau rheoli heintiau a'r dull o gadw cofnodion cleifion yn dda iawn. Fodd bynnag, cynghorwyd y rheolwr cofrestredig i wneud y gweithgareddau gwella ansawdd yn fwy ffurfiol ac yn fwy eang ac i gadw cofnod o'r rhain er mwyn dangos y gwaith sy'n cael ei wneud.

Rheoli cofnodion

Canfuom fod cofnodion cleifion yn cael eu cadw'n ddiogel mewn cabinet ffeilio y gellid ei gloi. Cadarnhaodd y rheolwr cofrestredig fod y cofnodion yn cael eu cadw dan glo pan nad oedd neb yn eu defnyddio. Canfuom dystiolaeth fod cofnodion cleifion yn cael eu cynnal i safon uchel.

Ansawdd rheolaeth ac arweinyddiaeth

Gwnaethom ystyried sut mae gwasanaethau'n cael eu rheoli a'u harwain ac a yw'r gweithle a'r diwylliant sefydliadol yn cefnogi darparu gofal diogel ac effeithiol. Gwnaethom hefyd ystyried sut mae'r gwasanaeth yn adolygu a monitro ei berfformiad ei hun mewn perthynas â'r Rheoliadau Gofal Iechyd Annibynnol a'r Safonau Gofynnol Cenedlaethol.

Mae gan The Bay Laser and Beauty Clinic dîm sefydledig sydd ag arweinyddiaeth dda. Roedd y staff yn deall eu rolau a'u cyfrifoldebau. Roedd y gwaith o reoli'r gwasanaeth o ddydd i ddydd yn cael ei gyflawni gan y rheolwr cofrestredig. Roedd y staff y gwnaethom siarad â nhw'n ymroddedig i ddarparu gofal o ansawdd uchel i gleifion.

Fframwaith llywodraethu ac atebolrwydd

Y rheolwr cofrestredig sy'n rheoli ac yn berchen ar The Bay Laser and Beauty Clinic.

Gwnaethom archwilio sampl o bolisïau a gweithdrefnau a oedd ar waith yn y gwasanaeth, a gwelsom fod y rhain wedi'u hadolygu'n rheolaidd. Roedd y polisïau a gweithdrefnau yn cynnwys dyddiad y fersiwn a/neu ddyddiad adolygu. Mae staff yn cael eu hysbysu am unrhyw newidiadau a wneir i bolisïau neu weithdrefnau mewn cyfarfodydd tîm.

Dywedodd y rheolwr cofrestredig wrthym fod llinellau atebolrwydd eglur yn y gwasanaeth a bod y staff yn deall eu swyddogaethau a'u cyfrifoldebau yn glir.

Ymdrin â phryderon a rheoli digwyddiadau

Gwelsom fod gan y gwasanaeth bolisi cwynion ar waith a'i fod yn darparu manylion cyswllt cywir AGIC yn unol â'r gofynion rheoleiddiol.

Gwnaethom drafod sut roedd proses cofnodi cwynion a phryderon y gwasanaeth yn gweithio gyda'r rheolwr cofrestredig a chanfuom fod y broses yn unol â'r polisi cwyno. Gwnaethom edrych ar y ffeil gwynion, a gwnaethom gynghori'r rheolwr cofrestredig i adolygu'r ffeil a chyflwyno rhai fformatau clir ar gyfer ymateb i bryderon a chwynion.

Dywedodd y rhan fwyaf o'r cleifion a gwblhaodd holiaduron wrthym eu bod yn gwybod sut i wneud cwyn pe bai angen iddynt wneud hynny.

Yr hyn y mae angen ei wella

Sicrhau bod y ffeil gwynion yn cael ei hadolygu a chyflwyno rhai fformatau clir ar gyfer ymateb i bryderon a chwynion.

Cynllunio'r gweithlu, hyfforddiant a datblygiad sefydliadol

Gwelsom dystysgrifau a oedd yn dangos bod pob defnyddiwr awdurdodedig sy'n defnyddio'r peiriant laser wedi cwblhau hyfforddiant Craidd Gwybodaeth a hefyd wedi cwblhau hyfforddiant ar sut i ddefnyddio'r laser gan y gwneuthurwr. Gwnaethom nodi bod angen i'r rheolwr cofrestredig adnewyddu ei hyfforddiant mewn diogelu.

Arferion recriwtio a chyflogi'r gweithlu

Nododd y rheolwr cofrestredig fod y tîm staff cyfredol wedi'i hen sefydlu a disgrifiodd y prosesau recriwtio. Mae staff newydd yn ymgeisio am swydd trwy hysbyseb ac yn cael eu cyfweld. Eir ar ôl geirdaon a defnyddir proses ymsefydlu. Mae holl staff y gwasanaeth wedi'u gwirio gan y Gwasanaeth Datgelu a Gwahardd. Ni fyddai defnyddwyr awdurdodedig yn defnyddio'r peiriant laser cyn ymgymryd â'r hyfforddiant priodol. Rhaid i staff ddarllen a llofnodi polisïau i nodi eu bod wedi eu deall fel rhan o'u cyfnod ymsefydlu.

4. Beth nesaf?

Mae'r gwelliannau a'r pryderon uniongyrchol rydym wedi eu nodi yn ystod ein harolygiad y mae gofyn i'r gwasanaeth weithredu yn eu cylch wedi'u manylu yn y ffyrdd canlynol o fewn atodiadau'r adroddiad hwn (lle bônt yn berthnasol):

- Atodiad A: Mae hwn yn cynnwys crynodeb o unrhyw bryderon ynghylch diogelwch cleifion a gafodd eu huwchgyfeirio a'u datrys yn ystod yr arolygiad.
- Atodiad B: Mae hwn yn cynnwys unrhyw welliannau eraill a nodwyd yn ystod yr arolygiad lle'r ydym yn mynnu bod y gwasanaeth yn cwblhau cynllun gwella sy'n dweud wrthym am y camau mae'n eu cymryd i fynd i'r afael â'r meysydd hyn.

Os nodir unrhyw achosion difrifol o dorri rheoliadau a phryderon o ran diogelwch a lles y cleifion sy'n defnyddio'r gwasanaeth, bydd darparwr cofrestredig y gwasanaeth yn cael ei hysbysu drwy hysbysiad o ddiffyg cydymffurfio. Mae cyflwyno hysbysiad o ddiffyg cydymffurfio yn fater difrifol ac yn gam cyntaf mewn proses a all arwain at ddwyn achos sifil neu droseddol.

Dylai'r cynlluniau gwella:

- Ddatgan yn eglur pryd a sut y bydd y canfyddiadau a nodwyd yn derbyn sylw, gan gynnwys amserlenni
- Sicrhau bod y camau a gymerir mewn ymateb i'r materion a nodwyd yn benodol, yn fesuradwy, yn gyflawnadwy, yn realistig ac wedi'u hamseru
- Yn cynnwys digon o fanylion i sicrhau AGIC a'r cyhoedd y bydd y canfyddiadau a nodwyd yn cael sylw digonol

O ganlyniad i ganfyddiadau'r arolygiad hwn, dylai'r gwasanaeth:

- Sicrhau nad yw canfyddiadau'n systemig ar draws meysydd eraill o fewn y sefydliad ehangach
- Rhoi'r wybodaeth ddiweddaraf i AGIC pan fydd camau yn dal i fod heb eu cymryd a/neu ar y gweill, i gadarnhau pan fydd y rhain wedi derbyn sylw

Pan gytunir ar y cynllun gwella, caiff ei gyhoeddi ar wefan AGIC.

5. Sut rydym yn arolygu gwasanaethau annibynnol

Gall ein harolygiadau o wasanaethau annibynnol fod â rhybudd neu gallant fod yn ddirybudd. Byddwn bob amser yn ceisio cynnal arolygiadau dirybudd am fod hyn yn ein galluogi i weld gwasanaethau yn y modd y maent fel arfer yn gweithredu. Nid yw'r gwasanaeth yn derbyn unrhyw rybudd ymlaen llaw ar gyfer arolygiad dirybudd. Mewn rhai amgylchiadau, byddwn yn penderfynu cynnal arolygiad â rhybudd, sy'n golygu y gall gwasanaeth gael hyd at 12 wythnos o rybudd am yr arolygiad.

Mae adborth yn cael ei ddarparu i gynrychiolwyr y gwasanaeth ar ddiwedd yr arolygiad, mewn modd sy'n cefnogi dysgu, datblygiad a gwelliant ar lefelau gweithredol a strategol.

Bydd arolygiadau AGIC o wasanaethau gofal iechyd annibynnol yn ystyried sut mae gwasanaethau yn:

- Cydymffurfio â Deddf Safonau Gofal 2000
- Cydymffurfio â Rheoliadau Gofal Iechyd Annibynnol (Cymru) 2011
- Diwallu'r Safonau Gofynnol Cenedlaethol ar gyfer Gwasanaethau Gofal Iechyd Annibynnol yng Nghymru

Rydym hefyd yn ystyried safonau a chanllawiau proffesiynol eraill lle bo'n berthnasol.

Mae'r arolygiadau hyn yn cofnodi cipolwg o'r safonau gofal o fewn gwasanaethau annibynnol.

Ceir gwybodaeth bellach am sut mae AGIC yn arolygu gwasanaethau annibynnol ar ein gwefan.

Atodiad A – Crynodeb o'r pryderon a gafodd eu datrys yn ystod yr arolygiad

Mae'r tabl isod yn crynhoi'r pryderon a nodwyd ac a gafodd eu huwchgyfeirio yn ystod yr arolygiad. Oherwydd yr effaith/effaith bosibl ar ofal a thriniaeth cleifion, roedd angen mynd i'r afael â'r pryderon hyn ar unwaith, yn ystod yr arolygiad.

Pryderon uniongyrchol a nodwyd	Effaith/effaith bosibl ar ofal a thriniaeth cleifion	Sut y gwnaeth AGIC uwchgyfeirio'r pryder	Sut y cafodd y pryder ei ddatrys
Ni nodwyd unrhyw bryderon dybryd yn ystod yr arolygiad hwn.			

Atodiad B – Cynllun gwella

Gwasanaeth: The Bay Laser and Beauty Clinic

Dyddiad yr arolygiad: 15 Awst 2017

Mae'r tabl isod yn cynnwys unrhyw welliannau eraill a nodwyd yn ystod yr arolygiad lle rydym yn gofyn i'r gwasanaeth gwblhau cynllun gwella sy'n dweud wrthym am y camau gweithredu y mae'n eu cymryd i fynd i'r afael â'r meysydd hyn.

Yr hyn y mae angen ei wella	Rheoliad / Safon	Camau gweithredu'r gwasanaeth	Swyddog cyfrifol	Amserlen
Ansawdd profiad y claf				
Rhaid diweddaru'r datganiad o ddiben yn unol â'r rheoliadau. Rhaid anfon copi at AGIC.	18. Cyfathrebu'n effeithiol Rheoliad 6 (1) / Atodlen 1 Rheoliad 7	Mae copi wedi'i ddiweddaru o'r datganiad o ddiben wedi'i anfon trwy e-bost at AGIC. Mae'r ddogfen a ddiweddarwyd wedi'i llofnodi a'i dyddio ac mae hyn wedi'i gwblhau bellach.	Catherine Green	Adolygu'n flynyddol
Rhaid diweddaru'r canllaw i gleifion yn unol â'r rheoliadau. Rhaid anfon copi at AGIC.		Mae hwn wedi'i ddiweddaru a'i anfon ar e-bost at AGIC.	Catherine Green	Adolygu'n flynyddol
Dylid cynnwys hefyd manylion y paramedrau perthnasol ac unrhyw effeithiau niweidiol yn y gofrestr o driniaethau.	8. Cynllunio a darparu gofal Rheoliad 23 (1, 2 a 3) Rheoliad 45	Mae'r llyfr cofnod ar gyfer laserau wedi'i ddiweddaru bellach i gynnwys pa baramedrau a ddefnyddiwyd ac unrhyw adweithiau a welwyd. Fel enghraifft o hyn, mae llungopi wedi'i sganio a'i e-	Catherine Green	Yn parhau

Yr hyn y mae angen ei wella	Rheoliad / Safon	Camau gweithredu'r gwasanaeth	Swyddog cyfrifol	Amserlen
	(2) Safon 20	bostio i AGIC a bydd ar gael ar gyfer arolygiadau yn y dyfodol.		
Cyflenwi gofal diogel ac effeithiol				
Sicrhau bod y polisi diogelu'n cael ei adolygu a'i ddiweddaru gyda gweithdrefnau clir i'r staff eu dilyn, ynghyd â manylion cyswllt y tîm diogelu lleol.	11. Diogelu plant ac oedolion sy'n agored i niwed Rheoliad 16 (1) Safon 11	Mae hwn yn cael ei adolygu ar hyn o bryd. Bydd manylion y tîm diogelu lleol yn cael eu diweddaru a bydd yr holl weithdrefnau yn glir i'r staff eu dilyn, yn unol â'r polisi diogelu a ddiweddarwyd.	Catherine Green	Erbyn 30 Tachwedd 2017
Mae angen i'r rheolwr cofrestredig adnewyddu ei hyfforddiant ar amddiffyn oedolion sy'n agored i niwed. Dylid anfon y dystysgrif hyfforddi at AGIC.		Mae hyfforddiant diweddaru ar amddiffyn oedolion sy'n agored i niwed wedi'i drefnu ar gyfer 14 Chwefror 2018. Pan ddaw'r dystysgrif, bydd yn cael ei hanfon at AGIC.	Catherine Green	Cwblhau 14 Chwefror 2018 Adolygu'n flynyddol
Sicrhau bod y polisi rheoli risg yn cael ei adolygu a'i ddiweddaru.	7. Gofal diogel a chlinigol effeithiol Rheoliad 19 (1) (b) Safon 22	Cysylltu â chynghorydd diogelu rhag laserau er mwyn cael y gwaith papur perthnasol diweddaraf. Disgwylir hyn o 30 Tachwedd 2017.	Catherine Green	31 Rhagfyr 2017
Ansawdd rheolaeth ac arweinyddiaeth				

Yr hyn y mae angen ei wella	Rheoliad / Safon	Camau gweithredu'r gwasanaeth	Swyddog cyfrifol	Amserlen
Sicrhau bod y ffeil gwynion yn cael ei hadolygu a chyflwyno rhai fformatau clir ar gyfer ymateb i bryderon a chwynion.	23 Ymdrin â phryderon a rheoli digwyddiadau Rheoliad 24 Safon 23	Mae hyn yn cael ei adolygu ar hyn o bryd. Sicrhau bod gwaith papur newydd i ddangos sut yr eir ar drywydd cwynion ac i nodi manylion y camau gweithredu a gymrir i ddatrys y gŵyn. Gellir cau'r achos pan fydd wedi'i ddatrys. Mae'r gwaith papur hwn yn cael ei drafod gyda'r tîm a'i lunio ar hyn o bryd.	Catherine Green	Erbyn 30 Tachwedd 2017

Rhaid i'r adran ganlynol gael ei chwblhau gan gynrychiolydd gwasanaeth sydd â'r cyfrifoldeb ac atebolrwydd cyffredinol dros sicrhau bod y cynllun gwella yn cael ei roi ar waith.

Cynrychiolydd y gwasanaeth

Enw (llythrennau bras):Catherine Green

Swydd: Cyfarwyddwr

Dyddiad: 26 Hydref 2017