

Arolygiad o Bractis Meddygon Teulu (Ile rhoddwyd rhybudd)

Tenby Surgery, Bwrdd Iechyd
Prifysgol Hywel Dda

Dyddiad yr arolygiad: 21 Medi
2017

Dyddiad cyhoeddi: 22 Rhagfyr
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

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	17
	Ansawdd rheolaeth ac arweinyddiaeth.....	22
4.	Beth nesaf?	25
5.	Sut rydym yn arolygu practisau meddygon teulu.....	26
	Atodiad A – Crynodeb o'r pryderon a gafodd eu datrys yn ystod yr arolygiad	27
	Atodiad B – Cynllun gwella ar unwaith	28
	Atodiad C – Cynllun gwella.....	29

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 Tenby Surgery, Norton, Dinbych-y-pysgod, Sir Benfro, SA70 8AG, o fewn Bwrdd Iechyd Prifysgol Hywel Dda, ar 21 Medi 2017.

Roedd ein tîm ar gyfer yr arolygiad yn cynnwys rheolwr arolygu AGIC (arweinydd yr arolygiad), adolygwyr cymheiriaid meddygon teulu a rheolwyr practis, ac adolygydd lleyg.

Bu AGIC yn archwilio sut roedd y gwasanaeth yn bodloni'r Safonau Iechyd a Gofal (2015).

Ceir manylion pellach am sut rydym yn cynnal arolygiadau o bractisau meddygon teulu 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 ychydig o dystiolaeth nad oedd y practis yn cydymffurfio'n llwyr â'r holl Safonau Iechyd a Gofal (2015).

Gwnaethom nodi bod y practis yn cael cryn anhawster recriwtio meddygon teulu, ond roedd ymdrechion yn parhau i fod ar droed i recriwtio. Roedd gwahanol fodelau darparu gwasanaeth yn cael eu gwerthuso a'u rhoi ar waith, megis ymarferwyr parafeddygol ac uwch-ymarferwyr nyrsio, a oedd yn gallu darparu gwasanaethau ar gyfer cleifion.

Gwnaethom arsylwi ar ryngweithio da rhwng y staff a'r cleifion. Roedd cleifion yn cael eu trin ag urddas a pharch.

Roedd arweinyddiaeth a rheolaeth effeithiol yn amlwg o fewn y practis. Roedd rheolwr y practis wedi bod yn gweithio yma am gyn amser ac roedd ganddi lawer o wybodaeth a phrofiad. Amlygwyd fod rheolwr y practis yn bwriadu ymddeol cyn hir. Roedd cynlluniau'n cael eu datblygu i recriwtio rheolwr newydd i'r practis.

Canfuom fod y gwasanaeth yn gwneud y canlynol yn dda:

- Darparu amgylchedd diogel, cysurus a glân
- Cofnodi gwybodaeth mewn modd trylwyr ac amserol yng nghofnodion cleifion
- Hybu arferion gwaith cydweithredol
- Hysbysfwrdd/gwybodaeth i ofalwyr
- Darparu llinellau rheoli ac arwain clir ar gyfer staff

Gwnaethom argymhell y gallai'r gwasanaeth wella'r canlynol:

- Rheoli heintiau

- Hyfforddiant hebryngwyr
- Darpariaeth yr iaith Gymraeg
- Arfarniadau staff blynyddol
- Ymwybyddiaeth staff o bolisiâu a gweithdrefnau chwythu'r chwiban
- Gwiriadau cyn-gyflogi trylwyr

3. Yr hyn a ganfuom

Cefndir y gwasanaeth

Ar hyn o bryd, mae Tenby Surgery yn darparu gwasanaethau ar gyfer tua 8,200 o gleifion yn ardal Dinbych-y-pysgod. Mae'r practis yn rhan o'r gwasanaethau meddygon teulu a ddarperir o fewn yr ardal a wasanaethir gan Fwrdd Iechyd Prifysgol Hywel Dda.

Mae'r practis yn cyflogi tîm o staff sy'n cynnwys un meddyg teulu parhaol amser llawn, meddyg teulu rhan-amser, ymarferwyr parafeddygol, ymarferwyr nyrsio, nyrsys practis, fferyllydd, gwaedydd, cynorthwywyr gofal iechyd, rheolwr practis, dirprwy reolwr practis, ac amrywiaeth o staff gweinyddol/clerigol.

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

- Profion ceg y groth
- Imiwneiddio a brechu
- Cyngor/brechiadau cyn teithio
- Clinigau clefydau cronig
- Chwistrellu clustiau
- Imiwneiddio babanod
- Gofalu am/rheoli clwyfau
- Fflebotomi
- Gofal mamolaeth
- Mân lawdriniaethau

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.

Yn ystod yr arolygiad, gwnaethom siarad â nifer o gleifion, perthnasau a'u gofalwyr. Roedd pawb, yn ddieithriad, yn ddiolchgar iawn am y gwasanaethau a ddarperir yn y practis. Fodd bynnag, gwnaeth rhai themâu cyffredin ymddangos o ran y system apwyntiadau a oedd ar waith a'r anhawster o ran trefnu apwyntiad gyda meddyg teulu.

Roedd amgylchedd y practis yn lân, yn drefnus ac yn daclus, gyda digon o le i gleifion eistedd yn gysurus. Roedd yr ystafelloedd triniaeth a'r ystafelloedd ymgynghori'n cael eu cynnal a chadw'n dda ac yn darparu amgylchedd diogel i gynnal ymgynghoriadau a thriniaethau.

Ychydig iawn o adnoddau iaith Gymraeg a ddarparwyd yn y practis, ac mae angen gwella hyn.

Cyn yr arolygiad, gwahoddwyd y practis i ddsbarthu holiaduron AGIC i gleifion, er mwyn cael safbwyntiau cleifion ynghylch y gwasanaethau a ddarperir. Cwblhawyd cyfanswm o 20 holiadur. Roedd sylwadau cleifion yn cynnwys y canlynol:

"Mwy o apwyntiadau. Mae'r staff a'r meddygon yn rhagorol, ond mae angen mwy ohonynt a mwy o apwyntiadau ar gael bob dydd."

"Mae'r staff yn gymwynasgar a chwrtais iawn, ac mae'r meddygon teulu'n eich helpu i ddeall beth sy'n digwydd o ran eich gofal."

"Mae'r gwasanaeth yn dda pan fyddwch chi yma, ond mae ceisio trefnu apwyntiadau'n hunllef, felly byddai'n dda o beth petai sylw'n cael ei roi i hyn."

“Rhyfeddu at lendid a thaclusrwydd cyffredinol yr amgylchedd, dim problemau o ran hygyrchedd.”

Cadw’n iach

Roedd gwybodaeth ar gael i gleifion er mwyn eu helpu i gymryd cyfrifoldeb am eu hiechyd a’u lles eu hunain. Roedd amrywiaeth o lenyddiaeth hybu/addysg iechyd a lles ar gael am ddim i bobl yn y man aros. Roedd ychydig o daflenni a deunyddiau a oedd yn ymwneud ag iechyd ar gael trwy gyfrwng y Gymraeg.

Roedd gwybodaeth am sefydliadau trydydd sector (gwirfoddol) a grwpiau cymorth cymunedol lleol hefyd ar gael i gleifion. Roedd yr wybodaeth yn berthnasol ac yn darparu amrywiaeth dda o adnoddau ychwanegol ar gyfer cleifion/teuluoedd.

Roedd y practis wedi datblygu hysbysfwrdd i ofalwyr a oedd yn fanwl ac yn cynnwys gwybodaeth benodol ar gyfer pobl â chyfrifoldebau gofalu. Roedd yr wybodaeth yn cynnwys y broses o gofrestru fel gofalwyr a'r cymorth sydd ar gael iddynt.

Roedd cyfarfodydd cynrychiolwyr sy'n gysylltiedig â chlwtwr meddygon teulu lleol¹ yr ardal yn parhau ac yn darparu fforwm ar gyfer practisau i drafod, gwerthuso a chynllunio gofynion y poblogaethau lleol yn y dyfodol o ran darparu gwasanaethau iechyd.

Gofal ag urddas

Roedd pob claf a gwblhaodd holiadur yn teimlo ei fod wedi cael ei drin â pharch wrth ymweld â'r practis. Gwnaethom arsylwi ar staff y dderbynfa yn cyfathrebu'n gwrtais â chleifion. Nodwyd hefyd fod rhyngweithiadau'r staff clinigol yn foesgar a chwrtais.

Roedd y dderbynfa ger y brif fynedfa yn y man aros. Gwelsom nad oedd cleifion nac ymwelwyr i'r practis yn gallu gweld y sgriniau cyfrifiadurol. Roedd y

¹ 'Clwtwr' practis meddygon teulu yw grŵp o feddygon teulu a phractisau a bennwyd gan fwrdd iechyd lleol unigol yn GIG Cymru. Mae meddygon teulu yn y clystyrau yn chwarae rhan allweddol o ran cefnogi gwaith parhaus rhwydwaith (iechyd) ardal er budd cleifion.

mwyafrif o'r galwadau/ymholiadau ffôn yn cael eu cymryd yn y swyddfa y tu ôl i ddesg y dderbynfa. Roedd hyn yn hyrwyddo cyfrinachedd cleifion. Roedd desg is ar gael i gleifion ag anawsterau symudedd. Yn anffodus, nid oedd yn ymddangos bod yr ardal hon yn cael ei defnyddio'n rheolaidd oherwydd roedd y llen ar gau. Argymhellwn fod y practis yn amlygu'r ddarpariaeth hon i gleifion ag anawsterau symudedd gan ei bod yn hybu preifatrwydd ac urddas.

Roedd gan bob ystafell lenni urddas ar gael i hybu preifatrwydd ac urddas cleifion. Roedd pob ystafell ymgynghori i ffwrdd o'r prif fan aros. Roedd hyn yn lleihau'r posibilrwydd y byddai gwybodaeth gyfrinachol yn cael ei chlywed. Roedd drysau'r ystafelloedd ymgynghori'n cael eu cau pan oedd staff yn gweld cleifion. Roedd hyn yn sicrhau bod y staff yn cymryd camau priodol i gadw cyfrinachedd cleifion.

Cawsom wybod bod rhai aelodau o'r staff wedi cael hyfforddiant hebryngwyr, ond nid pob un ohonynt. Nod defnyddio hebryngwyr yw diogelu cleifion a staff gofal iechyd pan fydd archwiliadau personol yn cael eu cynnal ar gleifion. Gwnaethom gynghori'r practis i sicrhau bod yr holl staff sy'n cyflawni dyletswyddau hebryngwr yn cael hyfforddiant dynodedig penodol er mwyn sicrhau bod cleifion a chlinigwyr yn cael eu diogelu.

Yr hyn y mae angen ei wella

Rhaid i'r practis sicrhau bod pob aelod o'r staff sy'n ymgymryd â dyletswyddau hebryngwr yn derbyn hyfforddiant dynodedig.

Dylai'r practis sicrhau bod y ddesg is ar gael i gleifion gyfathrebu â staff y dderbynfa ar bob adeg.

Gwybodaeth i gleifion

Dywedodd y rhan fwyaf o'r cleifion a gwblhaodd holiadur wrthym eu bod yn gwybod sut i gael gfael ar wasanaethau meddyg teulu y tu allan i oriau. Roedd gwybodaeth ar gael yn y practis, ar daflen wybodaeth y practis ac ar eu [gwefan](#). Roedd taflen y practis ar gael yn y practis, ac roedd yn cynnwys gwybodaeth berthnasol, megis yr oriau agor, rhifau ffôn, manylion presgripsiynau amlroddadwy, staffio, a'r gwasanaethau a oedd ar gael yn y practis. Roedd taflen y practis ar gael yn Saesneg yn unig. Argymhellir y practis i sicrhau bod yr iaith Gymraeg yn cael ei hyrwyddo yn y practis a'i bod yn cael yr un sylw â'r Saesneg.

Roedd sgriniau teledu ar gael yn y practis a oedd yn darparu gwybodaeth o ran y practis a rhywfaint o ddeunydd hyrwyddo iechyd. Roedd y sgriniau hyn hefyd yn hysbysu cleifion pan oedd gweithiwr gofal iechyd proffesiynol yn barod i'w gweld. Roedd system fewngofnodi electronig hefyd ar gael. Eto, roedd yr wybodaeth a ddarparwyd gan bob un o'r darpariaethau cyfryngol uchod ar gael yn Saesneg yn unig, ac nid yn Gymraeg.

Gwnaethom nodi nad oedd unrhyw broses ffurfiol ar waith ar hyn o bryd i hysbysu cleifion os oedd eu hapwyntiadau'n rhedeg yn hwyr. Ar hyn o bryd, gwnaiff staff dim ond hysbysu cleifion am oediadau os daw rhywun atynt. Nodwyd y broblem hon mewn ateb a gafwyd mewn holiadur hefyd, a nododd y byddai'r canlynol yn fuddiol:

"Diweddariadau ar amserau aros ac os oes unrhyw oediadau wrth aros yn ardal y feddygfa."

Roedd hysbysiadau ar gael yn y dderbynfa i gleifion hysbysu staff y dderbynfa os oeddent eisiau trafodaeth gyfrinachol. Byddai ystafell ar gael i bobl gael trafodaethau cyfrinachol os oedd angen.

Yr hyn y mae angen ei wella

Mae'n rhaid i'r practis gyflwyno system newydd sy'n hysbysu cleifion mewn modd amserol os oes unrhyw oediadau cyn cael eu gweld gan eu gweithiwr iechyd dynodedig proffesiynol.

Mae'n rhaid i'r practis wella a datblygu'r adnoddau Cymraeg a sicrhau bod dogfennau allweddol megis taflenni'r practis a gwybodaeth electronig ar gael trwy gyfrwng y Gymraeg yn y practis.

Cyfathrebu'n effeithiol

Cawsom wybod gan dderbynnydd fod system dolen sain ar waith yn y practis. Nid oedd un o'r derbynnyddion ar ddyletswydd yn gwybod sut i ddefnyddio'r system. Argymhellwn fod yr holl staff priodol yn hyddysg mewn defnyddio'r system dolen sain. Cawsom ein hysbysu gan staff y gallent gael gafael ar wasanaethau gwasanaeth cyfieithu, os oedd angen, i gleifion a oedd angen y cymorth hwn.

Cawsom ein hysbysu fod trefniadau ar waith i sicrhau bod gwybodaeth glinigol a dderbynnir gan y practis yn cael ei chofnodi ar gofnodion cleifion. Dywedwyd wrthym y byddai'r wybodaeth hon yn cael ei rhannu gyda'r aelodau staff

angenrheidiol, gan gynnwys gwybodaeth megis canlyniadau profion, gohebiaeth, ac ymweliadau cartref gan feddyg teulu y tu allan i oriau. Roedd system hefyd ar waith i hysbysu staff am farwolaeth unrhyw gleifion.

Cawsom ein hysbysu, a gwelsom ddogfennau, ynghylch cleifion a oedd wedi'u rhyddhau o'r ysbyty. Dywedwyd wrthym fod ansawdd y dogfennau rhyddhau o'r ysbyty'n gwella'n raddol, ond roedd angen gwneud gwelliannau o hyd.

Roedd y staff a oedd yn gweithio yn y practis yn defnyddio amrywiaeth o adnoddau cyfryngol ac wyneb yn wyneb er mwyn cyfathrebu âi gilydd. Roedd hyn yn amrywio o nodiadau, meddalwedd anfon negeseuon a chyfarfodydd tîm, ymhlith pethau eraill.

Roedd ceisiadau am ymweliadau cartref gan feddyg teulu neu weithwyr proffesiynol perthynol i iechyd a gofal yn cael eu cofnodi'n electronig a'u brysbennu gan feddyg teulu. Nodwyd y byddai unigolyn dynodedig yn gwirio bod yr holl ymweliadau wedi'u dyrannu a'u gwneud.

Yr hyn y mae angen ei wella

Rhaid i'r holl staff priodol fod yn hyddysg mewn defnyddio'r system dolen sain.

Gofal amserol

Gallai cleifion drefnu apwyntiadau hyd at dair wythnos ymlaen llaw, rhwng dydd Llun a dydd Gwener. Gallai cleifion hefyd ffonio'r feddygfa, neu alw i mewn i'r feddygfa o 8.30am ymlaen, i gael apwyntiad ar gyfer y diwrnod hwnnw. O ran galwadau brys, dywedwyd fod pob galwad yn cael ei throsglwyddo i'r meddyg teulu ar unwaith i'w gwerthuso, er mwyn pennu'r gweithiwr iechyd proffesiynol mwyaf priodol i adolygu'r claf.

Nododd y rhan fwyaf o'r cleifion a roddodd ateb yn yr holiadur eu bod naill ai'n fodlon iawn neu'n weddol fodlon ag oriau agor y practis.

Amlygodd yr holiaduron rywfaint o anfodlonrwydd ymhlith cleifion ynghylch yr anawsterau o ran cael apwyntiad pan oedd angen un arnynt. Gwnaeth nifer o gleifion grybwyll yn yr holiaduron y gallai'r practis meddyg teulu wella'r gwasanaeth y mae'n ei ddarparu trwy gynnig mwy o apwyntiadau. Roedd rhai sylwadau penodol gan gleifion ynghylch apwyntiadau'n cynnwys:

“Trefnu apwyntiad gyda'ch meddyg eich hun yn anodd iawn.”

“Deallir bod y GIG dan bwysau ond dim ond un meddyg teulu ac un ymarferydd nyrsio sy'n gweithio yma, ac nid yw hyn yn mynd i helpu'r sefyllfa o ran apwyntiadau. Mae anfon pobl yn syth i'r adran ddamweiniau ac achosion brys yn rhoi pwysau diangen ar y maes hwnnw. Mae angen mwy o feddygon yn Ninbych-y-pysgod, a noson agor hwyr hefyd o bosibl.”

Nid oes syndod felly bod yr anawsterau hyn wedi'u hadlewyrchu yn yr atebion a roddwyd yn yr holiadur i'r cwestiwn a oedd yn gofyn i gleifion pa mor hawdd oedd hi i drefnu apwyntiad pan oedd angen un arnynt; dywedodd tri chwarter y cleifion wrthym 'nid yw'n hawdd iawn' neu 'nid yw'n hawdd o gwbl' i gael apwyntiad pan fydd angen un arnynt.

Cafwyd atebion cymysg gan gleifion yn yr holiaduron hefyd pan ofynnwyd iddynt ddisgrifio eu profiad o drefnu apwyntiad; disgrifiodd hanner y cleifion eu profiad fel un 'da iawn' neu 'da', a disgrifiodd hanner ohonynt eu profiad fel un 'gwael' neu 'gwael iawn'.

Nid oedd y practis yn darparu cyfleuster trefnu apwyntiad ar-lein ar hyn o bryd.

Yr hyn y mae angen ei wella

Rhaid i'r practis wrando o ddifrif ar sylwadau cleifion o ran yr apwyntiadau sydd ar gael a gwerthuso a ellir gwneud mwy i wella'r agwedd hon ar y gwasanaeth a ddarperir. Argymhellwn fod y practis hefyd yn gofyn am fewnbwn y bwrdd iechyd ar yr agwedd hon o'r gwasanaeth a ddarperir.

Gofal unigol

Cynllunio gofal i hybu annibyniaeth

Cawsom ein hysbysu bod tîm y practis yn adnabod y cleifion yn dda. Cawsom wybod gan staff bod gwiriadau a diweddariadau iechyd rheolaidd yn cael eu darparu ar gyfer cleifion nad oedd yn gallu dod i'r practis. Cawsom wybod bod ymweliadau cartref yn cael eu cynnal i adolygu'r grŵp hwn o gleifion.

Mae man parcio bychan o flaen yr adeilad gyda lleoedd parcio dynodedig i bobl anabl. Dywedodd pobl wrthym y gall parcio fod yn broblem oherwydd y diffyg lle ond bod rhai lleoedd ar gael fel arfer gerllaw neu ar ochr y ffordd.

Roedd yr holl gyfleusterau i gleifion ar lawr daear safle'r practis. Roedd y drysau y tu mewn i'r practis yn ddigon llydan i ganiatáu i gadeiriau olwyn a phramiau symud o amgylch tu mewn yr adeilad yn ddiogel. Roedd gan y brif fynedfa ddrysau electronig, a oedd yn ddefnyddiol tu hwnt i gleifion ag anawsterau symudedd.

Roedd gan y practis doiledau anabl ar gael i gleifion, ac roedd y rhain yn cael eu cynnal a chadw i safon dda ac yn daclus a glân.

Hawliau pobl

Gwelsom gleifion yn cael eu cefnogi gan deulu a ffrindiau yn ystod eu hapwyntiadau. Cawsom wybod bod y mwyafrif o'r cleifion yn siarad Saesneg rhugl. Roedd meddyg teulu rhan-amser yn siaradwr Cymraeg a gellid gofyn amdano os oedd cleifion eisiau ymgynghoriad trwy gyfrwng y Gymraeg. Fel y nodwyd yn flaenorol, gallai pobl ofyn am wasanaethau gwasanaeth cyfieithu os nad oeddent yn gallu cyfathrebu / yn rhugl yn y Saesneg.

Roedd gan y practis bolisiau a gweithdrefnau rhyddid gwybodaeth a diogelu data ar waith.

Gwrando a dysgu o adborth

Dywedodd hanner y cleifion wrthym yn yr holiaduron na fyddent yn gwybod sut i godi pryder neu gŵyn ynghylch y gwasanaethau y maen nhw'n eu cael yn y practis.

Roedd blwch sylwadau ar gael ar ddesg y dderbynfa yn yr ystafell aros, a oedd, yn ôl staff, yn cael ei ddefnyddio gan gleifion o bryd i'w gilydd. Byddai'r rheolwyr yn ystyried yr holl adborth a dderbyniwyd ac yn cymryd camau yn ei gylch lle bynnag y bo'n bosibl. Fodd bynnag, nodwyd nad oedd unrhyw lwybrau ffurfiol ar waith i fwydo gwybodaeth yn ôl i gleifion ar ba adborth oedd wedi dod i law'r practis a sut roedd wedi defnyddio'r adborth hwn i wella'r gwasanaethau i gleifion. Yn ogystal â hyn, nodwyd nad oedd gan y practis grŵp cyfranogiad cleifion. Argymhellwn y dylai'r practis werthuso'r posibilrwydd o sefydlu grŵp cyfranogiad cleifion, oherwydd gallant fod yn ffynhonnell werthfawr o wybodaeth a chynorthwyo'r practis i sicrhau ansawdd y gwasanaethau a ddarperir ganddo.

Roedd gan y practis ei bolisiau a'i weithdrefnau ei hun o ran cwynion a phryderon, ac roedd hefyd yn defnyddio canllawiau GIG Cymru ['Gweithio i Wella'](#). Gwnaethom edrych ar bryderon a chwynion a dderbyniwyd gan y practis, ac roedd y rhain wedi'u cofnodi'n dda a'u hymchwilio/gwerthuso'n drwyadl ar y cyfan. Gwnaethom nodi y gellid gwella'r modd y caiff cwynion eu

rheoli a'u storio. Nodwyd nad oedd un ddogfen/taenlen sengl ar gael a oedd yn rhoi trosolwg o'r holl gwynion a oedd ar waith a'r holl gwynion a oedd wedi'u datrys. Trwy roi taenlen ddiogel ar waith, gallai gwybodaeth fel enwau, cyfeiriadau, dyddiadau ac ati gael eu cofnodi a'u defnyddio fel offeryn cwynion er mwyn sicrhau y gellid dod o hyd i amserlenni a manylion cywir yn hawdd heb orfod chwilota trwy'r holl gwynion a dderbyniwyd gan y practis.

Yr hyn y mae angen ei wella

Rhaid i'r practis godi ymwybyddiaeth cleifion o'r polisiau a'r gweithdrefnau cwyno sydd ar waith.

Argymhellir bod y practis yn cyflwyno system rheoli cwynion effeithiol.

Rhaid i'r practis ddatblygu system o ddarparu adborth ffurfiol ar gyfer holl gleifion y practis mewn perthynas â sylwadau/awgrymiadau a dderbyniwyd a'r camau a gymerwyd o ganlyniad i'r adborth a dderbyniwyd.

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.

Yn gyffredinol, gwnaethom weld tystiolaeth ac arsylwi ar arferion a oedd yn darparu digon o sicrwydd bod trefniadau ar waith i hyrwyddo gofal diogel ac effeithiol. Gwelsom dîm staff a oedd yn rhoi pwyslais ar ddarparu gofal diogel ac effeithiol. Defnyddiai'r staff amrediad o bolisïau, gweithdrefnau a chanllawiau er mwyn sicrhau arferion effeithiol.

Gwelsom fod gan y staff ddigon o fynediad at yr wybodaeth a'r offer oedd eu hangen i ddarparu gwasanaeth diogel ac effeithiol ar gyfer cleifion.

Gwnaethom edrych ar sampl o gofnodion cleifion, a nodi bod safon y dogfennau'n dda iawn ar y cyfan. Gwnaethom nodi bod cofnodion yn ddigon manwl i ddarparu darlun llawn o hanes meddygol blaenorol cleifion a'u hanghenion parhaus ar gyfer clinigwyr.

Roedd digon o systemau cyfathrebu mewnol ar waith i sicrhau na phrofwyd unrhyw oediadau diangen wrth brosesu gohebiaeth am ganlyniadau profion ac atgyfeiriadau arbenigol.

Roedd polisïau a gweithdrefnau diogelu plant ac oedolion agored i niwed ar waith, ac roedd staff/clinigwyr wedi cwblhau hyfforddiant dynodedig.

Gofal diogel

Rheoli risg a hybu iechyd a diogelwch

Fel y nodwyd yn flaenorol, gallai cleifion gael mynediad i'r practis trwy ddrws electronig. Roedd y man aros yn fawr, a oedd yn galluogi cleifion â phroblemau symudedd i fynd i'r adeilad yn rhwydd. Canfuom fod safle'r practis yn lân, yn

drefnus ac yn daclus, a oedd yn lleihau'r perygl o lithro, baglu neu gwympto. Roedd yr adeilad a'i osodiadau a ffitiadau yn cael eu cynnal a chadw i safon dda. Roedd yr holl atebion yn yr holiadur a gwblhawyd gan gleifion, bron yn ddieithriad, yn nodi eu bod yn credu ei bod yn 'hawdd iawn' neu'n 'weddol hawdd' i fynd i mewn i'r adeilad.

Gwelwyd nad oedd y biniau offer miniog a welwyd yn yr ystafelloedd ymgynghori yn orlawn, ac roeddent yn cael eu cynnal a chadw'n briodol. Defnyddiwyd ystafell ddynodedig dan glo i storio bocsys offer miniog llawn, a nodwyd bod hon yn ddiogel. Nid oedd modd cael mynediad heb ei awdurdodi.

Atal a rheoli heintiau

Ni chodwyd unrhyw bryderon gan gleifion ynghylch glendid y practis meddyg teulu; roedd pob un o'r cleifion a gwblhaodd holiadur yn teimlo bod y practis meddyg teulu, yn eu barn nhw, naill ai'n 'lân iawn' neu'n 'weddol lân'.

Cadarnhaodd y staff yn ystod ein trafodaethau fod ganddynt ddigon o fynediad at gyfarpar diogelu personol fel menig a ffedogau plastig untro, er mwyn lleihau'r posibilrwydd o groes-heintio. Roedd y manau triniaeth glinigol a welwyd yn amlwg yn lân.

Roedd cyfleusterau golchi a sychu dwylo ar gael ym mhob man clinigol a welwyd. Roedd cyfleusterau golchi a sychu dwylo yn nhoiledau'r cleifion hefyd. Cawsom ein hysbysu bod peiriant diheintio dwylo newydd wedi'i osod ar bwys y sgrin fewngofnodi newydd, er mwyn hyrwyddo dadheintio dwylo a lleihau'r tebygolrwydd o groes-heintio. Roedd peiriannau dadheintio dwylo wedi'u gosod hefyd mewn lleoliadau strategol o amgylch y practis.

Yn ystod ein hymweliad, gwnaethom nodi nad oedd unrhyw archwiliadau rheoli heintiau'n cael eu cynnal ar hyn o bryd. Gall cynnal archwiliadau rheoli heintiau fel dadheintio dwylo ac archwiliadau rheoli heintiau amgylcheddol ddarparu gwybodaeth werthfawr am arferion da a gwael, a nodi meysydd o arferion da a gwael.

Yn ystod ein taith o gwmpas y safle, nodwyd nad oedd bin a oedd yn cael ei ddefnyddio mewn un o'r ystafelloedd triniaeth yn cael ei weithredu â throed. Mae cael biniau a weithredir â throed yn lleihau'r posibilrwydd o groes-heintio ac yn lleihau'r risg o halogi ymhlith staff. Argymhellwn fod y practis yn adolygu'r holl ystafelloedd clinigol sy'n cael eu defnyddio ac yn sicrhau mai dim ond biniau a weithredir â throed a ddefnyddir.

Roedd gwastraff clinigol a gwastraff nad yw'n glinigol wedi'u gwahanu'n briodol a'u storio mewn lleoliad diogel.

Roedd rheolwr y practis yn cadw cofnod o statws hepatitis yr holl staff clinigol. Roedd yr holl staff clinigol wedi cael y brechiad priodol yn erbyn hepatitis B. Roedd staff anghlinigol a oedd yn gweithio yn y practis yn cael cynnig brechiad hepatitis B hefyd, ond yr unigolion a oedd yn penderfynu cael y brechiad hwn.

Yr hyn y mae angen ei wella

Argymhellir bod y practis yn cynnal archwiliadau rheoli heintiau rheolaidd er mwyn nodi arferion da a gwael a monitro'r amgylchedd yn rheolaidd o ran atal a rheoli heintiau.

Rhaid i'r practis sicrhau bod pob ystafell ymgynghori'n defnyddio bin a weithredir â throed.

Rheoli meddyginiaethau

Roedd gan y practis offer a chyffuriau brys/dadebru i'w defnyddio pe bai claf yn cwmpo. Roedd gwiriadau dyddiol yn cael eu cynnal ac edrychwyd ar gofnodion. Roedd yr offer/cyffuriau dadebru a oedd ar gael yn gynhwysfawr ac yn addas i'w defnyddio mewn sefyllfa argyfwng.

Roedd oergelloedd ar gael mewn rhai ystafelloedd i storio meddyginiaethau penodol. Nodwyd bod tymhereddau oergelloedd yn cael eu monitro a'u cofnodi bob dydd a chedwid cofnod o hyn. Gwnaethom nodi nad oedd oergelloedd yn cael eu cloi bob amser, felly gallai hyn gyflwyno risg bosibl o bobl yn cael mynediad at gynnwys yr oergelloedd. Argymhellwn fod oergelloedd yn cael eu cloi gan staff ar ôl iddynt dynnu meddyginiaeth allan i'w defnyddio.

Gwnaethom hefyd nodi nad oedd tymheredd ystafell a oedd yn cynnwys meddyginiaeth yn cael ei wirio'n ddyddiol. Mae'n rhaid i rai meddyginiaethau gael eu storio islaw 25 °C am fod perygl y gallent ddirywio os bydd y tymheredd yn mynd y tu hwnt i'r lefel honno. O'r herwydd, rhaid i'r practis monitro tymheredd yr ystafell yn ddyddiol.

Mae'r practis yn elwa ar gael fferyllydd ar y safle bedwar diwrnod yr wythnos i ddarparu cymorth ac arweiniad i staff a chleifion ac i gynnal adolygiadau o feddyginiaethau.

Yr hyn y mae angen ei wella

Rhaid i'r practis sicrhau bod oergelloedd yn cael eu cloi pan na chânt eu defnyddio gan staff.

Rhaid i'r practis sicrhau bod ystafelloedd a ddefnyddir i storio meddyginiaeth yn cael eu gwirio'n ddyddiol er mwyn sicrhau nad yw'r tymheredd yn mynd yn uwch na 25 °C.

Diogelu plant ac oedolion mewn perygl

Roedd gan y practis bolisiâu a gweithdrefnau perthnasol ar gael i ddiogelu plant ac oedolion. Trwy drafod â staff, dangoswyd eu bod yn ymwybodol o'r prif elfennau diogelu a sut i uwchgyfeirio pryderon. Roedd y staff wedi derbyn hyfforddiant diogelu perthnasol.

Roedd staff yn ymwybodol o sut i osod marc ar gofnodion electronig cleifion er mwyn amlygu unrhyw bryderon o ran lles plentyn. Nodwyd hefyd fod y staff yn cael gwared â marciau ar gofnodion cleifion fel y bo angen pan oedd risg diogelu'n lleihau i blentyn.

Gofal effeithiol

Gofal diogel a chlinigol effeithiol

Yn ystod ein trafodaethau â staff a rheolwr y practis, nodwyd bod rhybuddion diogelwch perthnasol yn cael eu dosbarthu i holl aelodau priodol tîm y staff a bod camau'n cael eu cymryd fel y bo angen.

Gwnaethom nodi bod gan y staff fynediad at bolisiâu a gweithdrefnau'r practis. Gwnaethom edrych ar y llawlyfr i gyflogeion, a oedd yn rhoi gwybodaeth berthnasol i'r staff ynghylch y practis a gwybodaeth ynghylch polisiâu allweddol i bersonél, megis y polisi cyfle cyfartal, galluogrwydd, iechyd a diogelwch, a chwyno, ymhlith eraill.

Caiff digwyddiadau arwyddocaol eu trafod a'u hadolygu bob wythnos yng nghyfarfodydd y practis. Gyda mwy o amserau dysgu gwarchoddedig ar gael, fe'n hysbyswyd ni y byddai mwy o archwiliadau yn cael eu cynnal a gwaith myfyrio ar weithgareddau'r practis er mwyn sicrhau a diogelu effeithiolrwydd y practis. Defnyddiwyd cyfarfodydd wythnosol y practis hefyd i ddsbarthu unrhyw ganllawiau newydd gan y Sefydliad Cenedlaethol dros Ragoriaeth mewn Iechyd a Gofal (NICE). Roedd y practis hefyd yn defnyddio nodiadau a

negeseuon e-bost i ddsbarthu canllawiau a diweddariadau perthnasol i staff priodol.

Gwella ansawdd, ymchwil ac arloesi

Cawsom wybod bod staff yn cael eu hannog i fynychu hyfforddiant a fyddai o fudd i'w datblygiad proffesiynol ac yn gwella'r gwasanaethau a ddarperir i gleifion. Roedd y practis yn rhan o'r grŵp clwstwr lleol. Byddai'r grŵp clwstwr lleol yn cwrdd yn rheolaidd ac yn trafod syniadau arloesol mewn ymarfer cyffredinol.

Cadw cofnodion

Roedd y gwaith o grynhoi cofnodion cleifion yn cael ei wneud gan staff anghlinigol. Roeddent wedi cael hyfforddiant priodol ac yn cael help a chefnogaeth pryd bynnag y gofynnwyd amdanynt. Roedd rhywfaint o waith archwilio/adolygu cofnodion a grynhowyd yn cael ei wneud gan staff clinigol. Argymhellwn y dylid cyflwyno adolygiadau ffurfiol o gofnodion a grynhowyd er mwyn hybu gwaith sicrhau ansawdd.

Yn ystod yr arolygiad, edrychwyd ar sampl o gofnodion cleifion. Roedd safon y cofnodi'n uchel iawn ar y cyfan. Rhaid canmol y meddyg teulu parhaol am sicrhau bod y dogfennau a gyflwynir gan holl staff clinigol y practis o safon mor uchel.

Yr hyn y mae angen ei wella

Mae angen i'r practis roi strwythur / prosesau archwilio ffurfiol ar waith er mwyn sicrhau ansawdd y gwaith o grynhoi cofnodion.

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 gwasanaethau'n adolygu ac yn monitro eu perfformiad eu hunain ochr yn ochr â'r Safonau Iechyd a Gofal.

Ar y cyfan, roedd y practis yn cael ei reoli'n dda gan reolwr practis profiadol a oedd wedi bod yn gwneud y swydd am gryn dipyn o amser.

Roedd recriwtio ymarferwyr meddygol yn broblem fawr yn y practis, a chawsom ein hysbysu bod pob llwybr a model posibl yn cael ei werthuso. Rhaid i'r bwrdd iechyd barhau i ddarparu cymaint o help a chefnogaeth â phosibl i'r practis er mwyn sicrhau parhad hirdymor gwasanaethau gofal iechyd sylfaenol i'r boblogaeth leol.

Cawsom wybod gan staff eu bod yn teimlo y gallent godi unrhyw fater/pryder gyda'r tîm rheoli ac y byddai eu pryderon yn cael sylw mewn modd adeiladol ac ystyrlon.

Llywodraethu, arweinyddiaeth ac atebolrwydd

Roedd y practis wedi profi anawsterau mawr o ran recriwtio personél meddygol. Roedd y practis yn edrych ar fodelau darparu gwasanaeth newydd yn barhaus. Enghraifft o hyn oedd cyflogi ymarferwyr parafeddygol. Roedd hyn wedi bod yn gymorth mawr i'r practis. Oherwydd y prinder meddygon teulu parhaol, roedd yn rhaid i'r practis ddibynnu ar wasanaethau meddyg teulu locwm i ddarparu'r gwasanaethau dynodedig i gleifion y practis. Mae'r angen i recriwtio meddygon teulu parhaol yn hanfodol er mwyn rhoi gofal parhaus i gleifion.

Yn ystod ein hymweliad arolygu, gwnaethom siarad â nifer o staff sy'n gweithio mewn gwahanol rolau yn y practis, a siaradodd yr holl staff yn gadarnhaol am yr arweinyddiaeth a ddarperir gan reolwyr y practis. Roedd llinellau atebolrwydd eglur ac roedd staff yn gwbl ymwybodol o'u swyddogaethau a'u cyfrifoldebau.

Yn ystod ein trafodaethau â'r staff, gwnaethom drafod diogelu a chwythu'r chwiban. Dangosodd y staff wybodaeth dda am ddiogelu plant ac amddiffyn oedolion. Gwnaethom nodi nad oedd rhai o'r staff yn gwybod llawer am y polisi a'r weithdrefn o ran chwythu'r chwiban. Gwnaethom gynghori rheolwr y practis i ddarparu gwybodaeth ar gyfer yr holl staff o ran y polisi/gweithdrefn chwythu'r chwiban sydd ar waith yn y practis.

Edrychwyd ar sampl o ffeiliau staff ac roedd y rhain o safon briodol ar y cyfan. Nodwyd gennym nad oedd gan rai staff a recriwtiwyd eirdaon yn bresennol. Gwnaethom gynghori rheolwr y practis fod arferion recriwtio cadarn yn hanfodol er mwyn pennu didwylledd aelodau posibl o staff cyn belled â bod hynny'n bosibl.

Yr hyn y mae angen ei wella

Rhaid i'r practis sicrhau bod yr holl staff yn ymwybodol o'r polisi chwythu'r chwiban, lle y gellir dod o hyd iddo, a chysyniadau sylfaenol y polisi.

Rhaid i'r practis sicrhau bod gwiriadau cyn-gyflogi cadarn yn cael eu cyflawni cyn cyflogi staff.

Staff ac adnoddau

Y gweithlu

Yn ystod ein trafodaethau â'r staff, gwnaethom ddarganfod tystiolaeth o dîm staff hapus a chydlynol, ac roedd llawer ohonynt wedi bod yn gweithio yn y practis ers amser maith. Gwyddai'r staff beth oedd disgwyl iddynt ei wneud, ac roeddent yn hyderus ynglŷn â'r amrywiaeth o gyfrifoldebau a thasgau yr oedd gofyn iddynt eu cwblhau. Dywedodd y staff wrth y tîm arolygu eu bod yn cael eu galluogi i gyflawni hyfforddiant a oedd yn briodol i gwmpas eu hymarfer. Roedd y staff nyrsio'n cael eu cefnogi gan y practis i gwblhau eu hailddilysiad gyda'r Cyngor Nyrsio a Bydwreigiaeth.

Yn ystod ein harolygiad, gwnaethom nodi nad oedd yr holl staff wedi cael arfarniad blynyddol mewn modd amserol. Trafodwyd hyn gyda rheolwr y practis fel maes rheoli staff yr oedd angen ei wella.

Yr hyn y mae angen ei wella

Rhaid i'r practis sicrhau bod yr holl staff yn cael arfarniad blynyddol.

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 o ran diogelwch cleifion a gafodd eu huwchgwyfeirio a'u datrys yn ystod yr arolygiad.
- Atodiad B: Mae hwn yn cynnwys unrhyw bryderon dybryd o ran diogelwch cleifion, lle'r ydym am i'r gwasanaeth lunio cynllun gwella ar unwaith sy'n dweud wrthym am y camau gweithredu brys y mae'n eu cymryd.
- Atodiad C: Mae hwn yn cynnwys unrhyw welliannau eraill a nodwyd yn ystod yr arolygiad, lle'r ydym am i'r gwasanaeth lunio cynllun gwella sy'n dweud wrthym am y camau gweithredu y mae'n eu cymryd i fynd i'r afael â'r meysydd hyn.

Dylai'r cynlluniau gwella:

- Ddatgan yn eglur pryd a sut y bydd y canfyddiadau a nodwyd yn cael 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
- 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 cael sylw

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

5. Sut rydym yn arolygu practisau meddygon teulu

Mae arolygiadau practisau meddygon teulu fel arfer yn rhai lle rhoddir rhybudd. Bydd practisau meddygon teulu yn cael hyd at 12 wythnos o rybudd cyn arolygiad. Mae hyn fel y bydd trefniadau yn gallu cael eu rhoi ar waith er mwyn sicrhau bod y practis yn rhedeg yn unol â'r arfer, a bod yr arolygiad yn peri cyn lleied o amhariad â phosibl i gleifion.

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

Rydym yn gwirio sut mae practisau meddygon teulu yn bodloni [Safonau Iechyd a Gofal 2015](#). Rydym yn ystyried safonau a chanllawiau proffesiynol eraill fel y bo'n gymwys.

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

Mae manylion pellach am sut mae AGIC yn arolygu [practisau meddygon teulu](#) a'r [GIG](#) 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 uwchgyfeiriwyd yn ystod ein harolygiad. 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 dybryd 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 a oedd angen sylw ar unwaith yn ystod yr arolygiad hwn.			

Atodiad B – Cynllun gwella ar unwaith

Gwasanaeth: Tenby Surgery

Dyddiad yr arolygiad: 21 Medi 2017

Mae'r tabl isod yn nodi unrhyw bryderon uniongyrchol ynghylch diogelwch cleifion a nodwyd yn ystod yr arolygiad lle rydym yn mynnu bod y gwasanaeth yn cwblhau cynllun gwella ar unwaith gan ddweud wrthym am y camau brys mae'n eu cymryd.

Yr hyn y mae angen ei wella ar unwaith	Safon	Camau gweithredu'r gwasanaeth	Swyddog cyfrifol	Amserlen
Ni nodwyd unrhyw faterion lle'r oedd angen sicrwydd ar unwaith yn ystod yr arolygiad hwn.				

Rhaid i'r adran ganlynol gael ei chwblhau gan gynrychiolydd y 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):

Swydd:

Dyddiad:

Atodiad C – Cynllun gwella

Gwasanaeth: Tenby Surgery

Dyddiad yr arolygiad: 21 Medi 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	Safon	Camau gweithredu'r gwasanaeth	Swyddog cyfrifol	Amserlen
Ansawdd profiad y claf				
Rhaid i'r practis sicrhau bod pob aelod o'r staff sy'n ymgymryd â dyletswyddau hebryngwr yn derbyn hyfforddiant dynodedig.	4.1 Gofal ag urddas	Bydd y practis yn trefnu bod pob aelod o'r staff sy'n ymgymryd â dyletswyddau hebryngwr yn derbyn hyfforddiant. Bydd cofrestr yn cael ei chadw a ffeiliau staff yn cael eu diweddarau yn ôl y gofyn.	Rheolwr y Practis	Erbyn 7 Mawrth 2018
Dylai'r practis sicrhau bod y ddesg is ar gael i gleifion gyfathrebu â staff y dderbynfa ar bob adeg.		Bydd arwyddion priodol yn cael eu gosod yn y dderbynfa ac ar hysbysfyrdau cleifion yn eu hysbysu am gyfleuster y ddesg is. Bydd derbynyddion yn cael eu hatgoffa i ddefnyddio'r man hwn yn ôl y gofyn / yn	Rheolwr y Practis	Erbyn 31 Ionawr 2018

Yr hyn y mae angen ei wella	Safon	Camau gweithredu'r gwasanaeth	Swyddog cyfrifol	Amserlen
		<p>ôl yr angen neu drwy gyfarwyddyd.</p> <p>Bydd hysbysiad yn cael ei ychwanegu i wefan a thaflen y practis yn hysbysu cleifion am y cyfleuster hwn.</p>		
<p>Mae'n rhaid i'r practis gyflwyno system newydd sy'n hysbysu cleifion mewn modd amserol os oes unrhyw oediadau cyn cael eu gweld gan eu gweithiwr iechyd dynodedig proffesiynol.</p> <p>Mae'n rhaid i'r practis wella a datblygu'r adnoddau Cymraeg a sicrhau bod dogfennau allweddol megis taflenni'r practis a gwybodaeth electronig ar gael trwy gyfrwng y Gymraeg yn y practis.</p>	4.2 Gwybodaeth i gleifion	<p>Bydd y practis yn cysylltu â'i gyflenwr TG i drafod y posibilrwydd o wneud hyn mewn modd awtomatig trwy gyswllt uniongyrchol â'r system fewngofnodi. Yn y cyfamser, bydd y derbynnydd yn hysbysu cleifion ar lafar am unrhyw oediadau gyda chlinigwyr, pan fydd cleifion yn mewngofnodi neu yn ystod y clinig.</p> <p>Mae'r practis yn cael y daflen wedi'i chyfieithu i'r Gymraeg ar hyn o bryd. Hefyd, bydd dewis yn cael ei ychwanegu at y wefan i allu gweld y wefan yn Gymraeg yn ogystal ag yn Saesneg.</p> <p>Bydd y practis yn edrych ar y posibilrwydd o gyflwyno'r system galw</p>	<p>Rheolwr y Practis</p> <p>Rheolwr y Practis</p>	<p>Erbyn 31 Mawrth 2018</p> <p>31 Rhagfyr 2017 ar gyfer y daflen</p> <p>31 Mawrth 2018</p>

Yr hyn y mae angen ei wella	Safon	Camau gweithredu'r gwasanaeth	Swyddog cyfrifol	Amserlen
		cleifion trwy gyfrwng y Gymraeg.		
Rhaid i'r holl staff priodol fod yn hyddysg mewn defnyddio'r system dolen sain.	3.2 Cyfathrebu'n effeithiol	Bydd hyfforddiant mewnol yn cael ei drefnu i'r holl staff priodol ar ddefnyddio'r system dolen sain.	Rheolwr y Practis	31 Ionawr 2018
Rhaid i'r practis wrando o ddifrif ar sylwadau cleifion o ran yr apwyntiadau sydd ar gael a gwerthuso a ellir gwneud mwy i wella'r agwedd hon ar y gwasanaeth a ddarperir. Argymhellwn fod y practis hefyd yn gofyn am fewnbwn y bwrdd iechyd ar yr agwedd hon o'r gwasanaeth a ddarperir.	5.1 Mynediad amserol	Bydd y practis yn ceisio gwrandao ar sylwadau cleifion o ran yr apwyntiadau sydd ar gael, ac yn ceisio gwneud mwy i wella'r ddarpariaeth hon o fewn y cyfyngiadau recriwtio a wynebir. Bydd y practis yn gofyn am fewnbwn y bwrdd iechyd ar yr agwedd hon ar y gwasanaeth.	Rheolwr y Practis Rheolwr y Practis	Yn parhau Erbyn 31 Ionawr 2018
Rhaid i'r practis godi ymwybyddiaeth cleifion o'r polisïau a'r gweithdrefnau cwyno sydd ar waith. Argymhellir bod y practis yn cyflwyno system rheoli cwynion effeithiol.	6.3 Gwrandao a dysgu o adborth	Bydd y practis yn adolygu hygyrchedd ei bolisïau a gweithdrefnau cwyno er mwyn cynyddu ymwybyddiaeth cleifion, gan edrych yn benodol ar fformat electronig ac arwyddion. Bydd y practis yn cyflwyno system daenlen ar gyfer cofnodi pob cwyn, a fydd yn nodi gwybodaeth gyfredol a		Erbyn 31 Mawrth 2018

Yr hyn y mae angen ei wella	Safon	Camau gweithredu'r gwasanaeth	Swyddog cyfrifol	Amserlen
Rhaid i'r practis ddatblygu system o ddarparu adborth ffurfiol ar gyfer holl gleifion y practis mewn perthynas â sylwadau/awgrymiadau a dderbyniwyd a'r camau a gymerwyd o ganlyniad i'r adborth a dderbyniwyd.		<p>pherthnasol.</p> <p>Bydd y practis yn creu tudalen adborth ar ei wefan.</p> <p>Bydd y practis yn ystyried cyflwyno grŵp cyfranogiad cleifion.</p>		<p>Erbyn 31 Mawrth 2018</p> <p>Erbyn diwedd 2018</p>
Cyflenwi gofal diogel ac effeithiol				
<p>Argymhellir bod y practis yn cynnal archwiliadau rheoli heintiau rheolaidd er mwyn nodi arferion da a gwael a monitro'r amgylchedd yn rheolaidd o ran atal a rheoli heintiau.</p> <p>Rhaid i'r practis sicrhau bod pob ystafell ymgynghori'n defnyddio bin a weithredir â throed.</p>	2.4 Atal a rheoli heintiau a dadheintio	<p>Bydd y nyrs practis yn cynnal archwiliad rheoli heintiau (gan ddefnyddio offeryn PHSW) ac yn ei adolygu fel y bo angen.</p> <p>Gall y practis gadarnhau bod biniau newydd a weithredir â throed ym mhob un o'i ystafelloedd clinigol bellach.</p>	Nyrs Practis	Erbyn 31 Mawrth 2018 ac yn flynyddol wedi hynny
<p>Rhaid i'r practis sicrhau bod oergelloedd yn cael eu cloi pan na chânt eu defnyddio gan staff.</p> <p>Rhaid i'r practis sicrhau bod ystafelloedd a ddefnyddir i storio meddyginiaeth yn cael eu gwirio'n ddyddiol er mwyn sicrhau nad yw'r</p>	2.6 Rheoli meddyginiaethau	<p>Gall y practis gadarnhau bod oergelloedd yn cael eu cloi pan na fyddant yn cael eu defnyddio gan staff.</p> <p>Bydd y practis yn rhoi thermostatau ystafell ar waith ac yn cofnodi</p>	Nyrs Practis	Erbyn 31 Ionawr 2018

Yr hyn y mae angen ei wella	Safon	Camau gweithredu'r gwasanaeth	Swyddog cyfrifol	Amserlen
tymheredd yn mynd yn uwch na 25 °C.		tymhereddau dyddiol.		
Mae angen i'r practis roi strwythur / prosesau archwilio ffurfiol ar waith er mwyn sicrhau ansawdd y gwaith o grynhoi cofnodion.	3.5 Cadw cofnodion	Bydd y practis yn cynnal adolygiadau rheolaidd o hapsampl o gofnodion meddygol, a fydd yn cael eu craffu gan bob crynhöwr.	Clinigydd meddyg teulu –	30 Mehefin 2018 ac yn flynyddol wedi hynny
Ansawdd rheolaeth ac arweinyddiaeth				
Rhaid i'r practis sicrhau bod yr holl staff yn ymwybodol o'r polisi chwythu'r chwiban, lle y gellir dod o hyd iddo, a chysyniadau sylfaenol y polisi. Rhaid i'r practis sicrhau bod gwiriadau cyn-gyflogi cadarn yn cael eu cyflawni cyn cyflogi staff.	Llywodraethu, arweinyddiaeth ac atebolrwydd	Bydd y practis yn sicrhau bod pob aelod o staff yn ymwybodol o'r polisi chwythu'r chwiban trwy gynnal cyfarfod hyfforddi i drafod a dosbarthu'r polisi dan sylw. Byddwn yn cael yr holl eirdaon priodol cyn cyflogi staff yn y dyfodol.	Rheolwr y Practis	Erbyn 31 Mawrth 2018 Fel y bo'n briodol
Rhaid i'r practis sicrhau bod yr holl staff yn cael arfarniad blynyddol.	7.1 Y gweithlu	Bydd hi'n bryd arfarnu holl staff y dderbynfa ym mis Ionawr 2018; bydd arfarniadau ar gyfer staff gweinyddol a chlinigol yn cael eu trefnu.	Rheolwr y Practis	Erbyn 31 Ionawr 2018

Rhaid i'r adran ganlynol gael ei chwblhau gan gynrychiolydd y 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): Helen Roberts

Swydd: Rheolwr y Practis

Dyddiad: 9 Tachwedd 2017