

# **Arolygiad o Bractis Cyffredinol (Lle Rhoddwyd Rhybudd)**

Canolfan Feddygol Greenhill,  
Bwrdd Iechyd Prifysgol Abertawe  
Bro Morgannwg

Dyddiad arolygu: 19 Mehefin  
2018

Dyddiad cyhoeddi: 20 Medi 2018

Gellir darparu'r cyhoeddiad hwn a gwybodaeth arall gan AGIC mewn fformatau neu ieithoedd amgen ar gais. Bydd oedi byr wrth i ieithoedd a fformatau eraill gael eu cynhyrchu pan ofynnir amdanynt i ddiwallu anghenion unigol. Cysylltwch â ni am gymorth.

Bydd copïau o'r holl adroddiadau, pan gânt eu cyhoeddi, ar gael ar ein gwefan neu drwy gysylltu â ni:

Yn ysgrifenedig:

**Rheolwr Cyfathrebu  
Arolygiaeth Gofal Iechyd Cymru  
Llywodraeth Cymru  
Parc Busnes Rhydycar  
Merthyr Tudful  
CF48 1UZ**

Neu

**Ffôn: 0300 062 8163  
E-bost: [hiw@gov.wales](mailto:hiw@gov.wales)  
Ffacs: 0300 062 8387  
Gwefan: [www.hiw.org.uk](http://www.hiw.org.uk)**

## Cynnwys

1.	Yr hyn a wnaethom .....	6
2.	Crynodeb o'n harolygiad .....	7
3.	Yr hyn a nodwyd gennym.....	8
	Ansawdd profiad y claf .....	9
	Darparu gofal diogel ac effeithiol .....	17
	Ansawdd rheolaeth ac arweinyddiaeth.....	24
4.	Beth nesaf? .....	27
5.	Sut rydym yn arolygu practisau meddygon teulu.....	28
	Atodiad A – Crynodeb o bryderon a ddatryswyd yn ystod yr arolygiad .....	29
	Atodiad B – Cynllun gwella uniongyrchol.....	30
	Atodiad C – Cynllun gwella.....	31

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

## Ein diben

Gwneud yn siŵr bod pobl yng Nghymru yn derbyn gofal da.

## Ein gwerthoedd

- **Canolbwyntio ar y claf:** rydym yn rhoi cleifion, defnyddwyr gwasanaeth a phrofiad y cyhoedd wrth wraidd yr hyn rydym yn ei wneud
- **Uniondeb:** mae ein ffordd o weithredu yn agored ac yn onest
- **Annibynnol:** rydym yn gweithredu ac yn gwneud penderfyniadau gwrthrychol yn seiliedig ar yr hyn a welwn
- **Cydweithredol:** rydym yn meithrin partneriaethau effeithiol yn fewnol ac yn allanol
- **Proffesiynol:** mae ein dull gweithredu yn effeithiol, yn effeithlon ac yn gymesur.

## Ein blaenoriaethau

Trwy ein gwaith ein nod yw:

**Rhoi sicrwydd:**

Cynnig barn annibynnol ar ansawdd gofal.

**Hybu gwelliant:**

Annog gwelliant trwy lunio adroddiadau a rhannu arfer da.

**Dylanwadu ar bolisi a safonau:**

Defnyddio'r hyn rydym yn ei ganfod i ddylanwadu ar bolisi, safonau ac arfer.

# 1. Yr hyn a wnaethom

Cwblhaodd Arolygiaeth Gofal Iechyd Cymru (AGIC) arolygiad lle rhoddwyd rhybudd o Ganolfan Feddygol Greenhill, Abertawe, sydd o fewn Bwrdd Iechyd Prifysgol Abertawe Bro Morgannwg, ar 19 Mehefin 2018.

Roedd ein tîm ar gyfer yr arolygiad yn cynnwys dau o reolwyr arolygu AGIC (gydag un ohonynt yn arwain yr arolygiad), adolygwr cymheiriaid meddygon teulu ac adolygwr cymheiriaid rheolwyr practisau.

Edrychodd AGIC ar y ffordd yr oedd y gwasanaeth yn bodloni'r Safonau Iechyd a Gofal (2015).

Ceir rhagor o fanylion am y ffordd rydym yn cynnal arolygiadau o feddygon teulu yn Adran 5 ac ar ein gwefan.

## 2. Crynodeb o'n harolygiad

Yn gyffredinol, gwelsom dystiolaeth fod y gwasanaeth yn darparu gofal diogel ac effeithiol. Fodd bynnag, gwelsom beth tystiolaeth nad oedd y practis yn cydymffurfio'n llawn â'r holl Safonau Iechyd a Gofal ym mhob maes.

Nodwyd gennym fod y gwasanaeth yn gwneud y canlynol yn dda:

- Amgylchedd glân a thaclus
- Systemau cyfathrebu mewnol da
- Proses a chofnodion clinigol cadarn mewn perthynas ag amddiffyn plant
- Cefnogaeth a goruchwyliaeth anffurfiol dda i staff o ddydd i ddydd

Argymhellwn y gallai'r gwasanaeth wella'r canlynol:

- Darparu gwybodaeth i gleifion ac ymgysylltu â chleifion sy'n anodd eu cyrraedd
- Apwyntiadau a threfniadau ar gyfer presgripsiynau amlroddadwy
- Asesiadau risg
- Adolygu a diweddarau cynlluniau argyfwng a chynllun datblygu'r practis
- Ffurfioli trefniadau i sicrhau bod cymheiriaid yn adolygu ac yn archwilio cofnodion gofal cleifion
- Adolygu a diweddarau polisiâu a gweithdrefnau Diogelu Oedolion
- Llunio polisi ar Gydsyniad
- Ffurfioli trefniadau i ddirprwyo cyfrifoldebau a phenderfyniadau
- Rhai agweddau ar hyfforddiant staff.

## 3. Yr hyn a nodwyd gennym

### Cefndir y gwasanaeth

Ar hyn o bryd, mae Canolfan Feddygol Greenhill yn darparu gwasanaethau i tua 4,270 o gleifion yn ardal Abertawe. Mae'r practis yn rhan o'r gwasanaethau meddygon teulu a ddarperir yn yr ardal a wasanaethir gan Fwrdd Iechyd Prifysgol Abertawe Bro Morgannwg.

Mae'r practis yn cyflogi tîm o staff sy'n cynnwys dau feddyg teulu, dwy nyrs practis, rheolwr practis, tri derbynnydd rhan-amser a thri derbynnydd llawn amser.

Mae gan y practis feddygfa gangen yn 88 Mynydd Garnlwyd Road, y Clas, Abertawe.

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

- Rheoli clefydau cronig
- Sgrinio serfigol
- Mesur pwysedd gwaed
- Profion gwaed
- Tynnu rhwymynnau a phwythau
- Chwistrellu clustiau
- Imiwneiddio rhag y ffliw
- Imiwneiddio plant
- Pigiadau yn y cymalau
- Cwnsela ar gyfer straen
- Gofal i geiswyr lloches.

## Ansawdd profiad y claf

*Gwnaethom siarad â chleifion, eu perthnasau, eu cynrychiolwyr a/neu eu heiriolwyr (Ile'r oedd hynny'n briodol) er mwyn sicrhau bod safbwynt y claf yn ganolog i'n dull o arolygu.*

Dywedodd cleifion wrthym fod y staff yn eu trin ag urddas a pharch. Roedd gan y practis system ar waith i alluogi cleifion i godi pryderon/gwneud cwynion ac roedd y practis yn gallu dangos bod adborth gan gleifion yn cael ei ystyried er mwyn gwella gwasanaethau.

Cafwyd sylwadau cadarnhaol gan gleifion, yn enwedig am eu cydberthnasau â'r staff.

Cyn yr arolygiad, gwahoddwyd y practis i ddsbarthu holiaduron AGIC i gleifion er mwyn cael eu barn ar y gwasanaeth a ddarperir. Derbyniwyd cyfanswm o 39 o holiaduron wedi'u cwblhau. Roedd y rhan fwyaf o'r cleifion a gwblhaodd holiadur yn gleifion hirdymor yn y practis (wedi bod yn glaf am dros ddwy flynedd).

Gofynnwyd i'r cleifion roi gradd i'r gwasanaeth a ddarperir gan y practis meddygon teulu hwn; dywedodd tua thri chwarter o'r cleifion fod y gwasanaeth naill ai'n 'ardderchog' neu'n 'dda iawn'. Cafwyd y sylwadau cadarnhaol canlynol gan rai cleifion yn yr holiaduron:

*“Hapus â'r gwasanaeth, diolch”*

*“Ar wahân i apwyntiadau, mae'r meddygon teulu a'r feddygfa yn dda iawn ar y cyfan”*

*“Jyst cadwch bopeth fel y mae, mae'n gweithio, felly pam mae angen newid unrhyw beth”*

Gofynnodd yr holiaduron i'r cleifion sut y gallai'r practis wella'r gwasanaeth a ddarperir ganddo. Cododd nifer o gleifion rai materion cyffredin â ni, yn enwedig anawsterau wrth geisio trefnu apwyntiadau. Ymysg sylwadau'r cleifion roedd y canlynol:



*“Mae angen ateb y ffonau'n gyflymach ac, ar ben hynny, mae'r llinellau bob amser yn brysur, mae'n rhaid eu bod nhw'n cymryd y ffonau oddi ar y bachyn”*

*“Lleoli mwy o feddygon teulu yn y practis er mwyn ei gwneud hi'n haws trefnu apwyntiadau”*

*“Gwneud mwy o apwyntiadau ar gael ar amseroedd gwahanol, er enghraifft, boreau cynnar a nosweithiau hwyr”*

## **Cadw'n iach**

Dywedodd cleifion wrthym fod y staff yn siarad â nhw ac yn eu helpu i ddeall eu cyflyrau meddygol.

Gwelsom fod cleifion yn cael eu hannog i gymryd cyfrifoldeb am reoli eu hiechyd eu hunain gan fod y staff yn rhoi cyngor iddynt ar sut i hybu eu hiechyd ac roedd gwybodaeth ysgrifenedig ar gael yn yr ardal aros.

Roedd pobl â chyfrifoldebau gofalu yn cael cyngor a gwybodaeth am sefydliadau a gwasanaethau eraill a allai fod o gymorth iddynt. Nid oedd gan y practis Hyrwyddwr Gofalwyr dynodedig a gwnaethom argymhell fod aelod o staff yn cael ei enwebu i arwain y gwaith hwn a bod yn bwynt cyswllt i bobl â chyfrifoldebau gofalu.

### **Yr hyn sydd angen ei wella**

Dylid ystyried penodi Hyrwyddwr Gofalwyr yn y practis gan enwebu aelod o staff i arwain y gwaith hwn a bod yn bwynt cyswllt i bobl â chyfrifoldebau gofalu.

## **Gofal gydag urddas**

Gwelsom y staff yn cyfarch pobl mewn ffordd broffesiynol ond cyfeillgar wrth y dderbynfa ac yn ystod sgysiau ffôn.

Gwnaethom ystyried yr amgylchedd ffisegol a chanfuom fod cyfrinachedd a phreifatrwydd y cleifion wedi cael eu hystyried a bod yr amgylchedd ffisegol wedi cael ei addasu, i'r graddau sy'n bosibl. Dywedodd staff y dderbynfa wrthym y gallai cleifion ddefnyddio ardal yn swyddfa'r dderbynfa i drafod unrhyw faterion sensitif, pe bai angen. Gwelsom staff y dderbynfa yn ateb galwad ffôn wrth gyfarch claf arall wrth y dderbynfa. Ni ddylid annog hyn. Dylid annog staff y dderbynfa i ddefnyddio'r ffôn arall, a oedd wedi'i leoli i ffordd o'r brif dderbynfa, er mwyn cadw cyfrinachedd.

Roedd y drysau i ystafelloedd ymgynghori a thriniaeth unigol yn cael eu cadw ar gau pan roedd y staff yn gweld cleifion. Roedd sgriniau ar gael hefyd o amgylch gwelyau archwilio. Roedd hyn yn golygu bod y staff yn cymryd camau priodol i gynnal preifatrwydd ac urddas cleifion yn ystod apwyntiadau.

Roedd polisi ysgrifenedig ar gael ar ddefnyddio hebryngwyr. Roedd yr hawl i ofyn am hebryngwr wedi'i hysbysebu ar ffurf posteri yn yr ardal aros ac yn yr ystafelloedd triniaeth/ymgynghori. Fodd bynnag, nid oedd nodiadau'r cleifion yn cynnwys cofnodion fel mater o drefn i ddangos eu bod wedi cael cynnig hebryngwr. Roedd y staff wedi cael hyfforddiant ar y pwnc hwn.

Dywedodd pob un o'r cleifion a gwblhaodd holiadur wrthym eu bod o'r farn eu bod wedi cael eu trin â pharch wrth ymweld â'r practis.

Dywedodd ychydig llai na dwy ran o dair o'r cleifion a gwblhaodd holiadur wrthym eu bod bob amser yn gallu cael apwyntiad gyda'r meddyg yr hoffent ei weld.

#### Yr hyn sydd angen ei wella

Dylid annog y staff i ddefnyddio ffonau sydd wedi'u lleoli i ffwrdd o'r brif dderbynfa er mwyn cynnal sgysiau preifat, sensitif neu gyfrinachol.

Dylid cofnodi yn nodiadau'r cleifion eu bod wedi cael cynnig hebryngwr.

#### Gwybodaeth i gleifion

Mae gan y practis wefan a thaflen am y practis sy'n cynnwys gwybodaeth ddefnyddiol i gleifion. Fodd bynnag, gwnaethom argymhell bod y wefan yn cael ei hadolygu a'i diweddarau er mwyn cynnwys mwy o wybodaeth am sut i godi pryder neu wneud cwyn. Gwnaethom argymhell hefyd fod taflen y practis yn cael ei hadolygu a'i diweddarau er mwyn ei gwneud yn haws ei darllen.

Fel y soniwyd eisoes, roedd taflenni gwybodaeth ar gael i gleifion am faterion yn ymwneud ag iechyd yn yr ardal aros. Roedd hyn yn cynnwys gwybodaeth am grwpiau cymorth lleol, cyngor ar hybu iechyd a rheoli hunanofal ar gyfer cyflyrau sy'n ymwneud ag iechyd.

Roedd sgrin deledu ar gael yn yr ardal aros, ond nid oedd yn cael ei defnyddio adeg yr arolygiad. Gwnaethom drafod ffyrdd y gallai'r practis ddefnyddio'r teledu i arddangos gwybodaeth am hybu iechyd. Cytunodd rheolwr y practis i ystyried hyn ymhellach.

Dyweddodd y rhan fwyaf o'r cleifion a gwblhaodd holiadur wrthym y byddent yn gwybod sut i gysylltu â'r gwasanaeth meddygon teulu y tu allan i oriau.

Ychydig o dystiolaeth a welwyd o gyswllt ffurfiol â chleifion sy'n gaeth i'w cartref neu'r rhai nad ydynt yn ymweld â'r feddygfa yn rheolaidd. Dywedodd rheolwr y practis wrthym eu bod yn ystyried llunio cylchlythyr a fyddai'n cael ei anfon at holl gleifion y practis er mwyn rhoi'r wybodaeth ddiweddaraf iddynt am fentrau hybu iechyd a datblygiadau yn y practis.

### Yr hyn sydd angen ei wella

Dylai gwefan y practis gael ei hadolygu a'i diweddarau er mwyn cynnwys mwy o wybodaeth am sut i godi pryder neu wneud cwyn. Dylai taflen y practis gael ei hadolygu a'i diweddarau er mwyn ei gwneud yn haws ei darllen.

Dylid ystyried defnyddio'r teledu yn y brif ardal aros i arddangos gwybodaeth am hybu iechyd a gwybodaeth arall am y practis a fyddai'n fuddiol i gleifion.

Dylid ystyried llunio cylchlythyr y gellid ei anfon at holl gleifion y practis, yn enwedig y rhai sy'n anodd eu cyrraedd, er mwyn rhoi'r wybodaeth ddiweddaraf iddynt am fentrau hybu iechyd a datblygiadau yn y practis.

### Cyfathrebu'n effeithiol

Dywedwyd wrthym nad oedd unrhyw gleifion Cymraeg wedi'u cofrestru â'r practis. Fodd bynnag, byddai'r practis yn gwneud pob ymdrech i sicrhau bod pobl yn cael gwasanaeth yn eu dewis iaith. Roedd un aelod o staff y practis yn siarad Cymraeg ac roedd gwasanaethau cyfieithu ar gael i bobl a oedd am gyfathrebu mewn ieithoedd eraill heblaw Cymraeg neu Saesneg. Gwelsom nad oedd fawr ddim gwybodaeth am hybu iechyd ar gael i gleifion yn Gymraeg ac ieithoedd eraill. Gwnaethom argymhell y gellid gwneud mwy i sicrhau bod pwyslais cyfartal yn cael ei roi ar ddarparu taflenni ac ati yn Gymraeg, ac y dylid ystyried darparu gwybodaeth mewn ieithoedd eraill sy'n adlewyrchu demograffeg y cleifion.

Dyweddodd y rhan fwyaf o'r cleifion a gwblhaodd holiadur wrthym eu bod yn gallu siarad â'r staff yn eu dewis iaith bob amser.

Dyweddodd pob un o'r cleifion a gwblhaodd holiadur, heblaw am un, eu bod yn teimlo bod pethau bob amser yn cael eu hesbonio iddynt yn ystod eu hapwyntiad mewn ffordd y gallant ei deall. Dywedodd cleifion wrthym hefyd eu bod yn cael eu cynnwys gymaint ag yr hoffent yn y penderfyniadau a wneir am eu gofal.

Nid oedd gan y practis ddolen glywed i helpu'r cleifion hynny sydd ag anawsterau clywed i gyfathrebu. Gwnaethom awgrymu y dylid ystyried gosod dolen glywed.

Gwelsom fod prosesau cadarn ar waith i reoli gohebiaeth a dderbynnir gan y practis a bod gwybodaeth yn cael ei chofnodi'n briodol ar y system rheoli cofnodion electronig.

#### Yr hyn sydd angen ei wella

Rhaid i'r practis sicrhau bod pwyslais cyfartal yn cael ei roi ar ddarparu taflenni gwybodaeth ac ati yn Gymraeg.

Dylid ystyried gosod dolen glywed.

### **Gofal amserol**

Nodwyd gennym fod y practis yn ymdrechu i sicrhau y câi cleifion eu gweld yn brydlon. Disgrifiodd y staff broses ar gyfer hysbysu cleifion am unrhyw oedi mewn perthynas ag amser eu hapwyntiad.

Dywedodd y rhan fwyaf o'r cleifion a gwblhaodd yr holiadur wrthym eu bod yn fodlon ag oriau agor y practis. Fodd bynnag, dywedodd traean o'r cleifion a gwblhaodd holiadur wrthym eu bod yn ei chael hi'n anodd cael apwyntiad pan oedd ei angen arnynt.

Pan ofynnwyd iddynt ddisgrifio eu profiad cyffredinol o wneud apwyntiad, disgrifiodd wyth o'r 39 o gleifion a gwblhaodd holiadur eu profiad fel un 'gwael'.

Roedd cleifion yn gallu trefnu apwyntiadau nad ydynt yn rhai brys ymlaen llaw o ddydd Llun i ddydd Gwener. Roedd apwyntiadau brys, ar yr un diwrnod, ar gael hefyd.

Nid oedd system trefnu apwyntiadau ar-lein ar gael. Awgrymwn y dylai'r practis annog cleifion i gofrestru a defnyddio Fy Iechyd Ar-lein<sup>1</sup>, gan enwebu aelod(au)

---

<sup>1</sup> <https://www.myhealthonline-inps.wales.nhs.uk/mhol/home.jsp>

o staff i hyrwyddo'r gwasanaeth. Byddai hyn yn helpu i leihau'r pwysau ar y llinellau trefnu apwyntiadau dros y ffôn.

Mae'r tîm nyrsio yn gweld cleifion sydd â mathau o fân salwch, cyffredinol. Roedd y tîm nyrsio hefyd yn cynnal nifer o glinigau ar gyfer cleifion â chyflyrau iechyd cronig er mwyn eu galluogi i gael y gofal a'r driniaeth sydd eu hangen arnynt heb orfod gweld meddyg.

Gwelsom fod atgyfeiriadau at arbenigwyr eraill yn cael eu gwneud mewn ffordd amserol.

### Yr hyn sydd angen ei wella

Dylai'r practis barhau i ystyried ffyrdd o leihau'r amser y mae'n ei gymryd i ateb y ffonau.

## Gofal unigol

### Cynllunio gofal er mwyn hyrwyddo annibyniaeth

Roedd tîm y practis yn adnabod y cleifion yn dda ac yn gwneud addasiadau yn unol ag anghenion unigol pobl ar sail y wybodaeth hon.

Roedd y practis mewn adeilad pwrpasol. Roedd gan yr adeilad fynediad digonol i bobl anabl gyda nifer o leoedd parcio yn y maes parcio cyfagos. Roedd un lle parcio dynodedig i'r anabl yn union o flaen y brif fynedfa.

Roedd pob un o'r cleifion a gwblhaodd holiadur yn teimlo ei bod hi'n hawdd mynd i mewn i adeilad y practis. Fodd bynnag, gwnaethom argymell y dylid ystyried gosod drysau awtomatig i'r practis a darparu rhan is ar ddesg y dderbynfa ar gyfer y rhai sy'n defnyddio cadeiriau olwyn, yn ystod gwaith addasu yn y dyfodol.

Roedd ystafelloedd ymgynghori'r meddygon teulu i gyd ar y llawr daear. Roedd yr ystafelloedd hyn yn fawr ac yn cynnwys cyfarpar da, gan gynnwys gwelyau archwilio y gellir addasu eu uchder.

### Yr hyn sydd angen ei wella

Dylid ystyried gosod drysau awtomatig i'r practis a darparu rhan is ar ddesg y dderbynfa ar gyfer y rhai sy'n defnyddio cadeiriau olwyn, yn ystod gwaith addasu yn y dyfodol.

### Hawliau pobl

Roedd y practis wedi gwneud trefniadau i sicrhau bod gwasanaethau'n hygyrch i gleifion ag anghenion a gofynion iaith amrywiol, fel y disgrifir uchod.

### Gwrando a dysgu o'r adborth

Dywedodd y rhan fwyaf o'r cleifion wrthym yn yr holiaduron y byddent yn gwybod sut i godi pryder neu wneud cwyn am y gwasanaethau a ddarperir iddynt yn y practis.

Roedd gweithdrefn gwyno fewnol, ffurfiol ar waith ac roedd gwybodaeth am sut i wneud cwyn wedi'i harddangos yn yr ardal aros ac wedi'i chynnwys yn nhaflen y practis ac ar wefan y practis. Rhoddwyd pwyslais ar ddelio â ffynhonnell unrhyw gwynion er mwyn datrys materion mor gyflym â phosibl ac osgoi'r angen i uwchgyfeirio. Roedd pob cwyn yn cael ei dwyn i sylw rheolwr y practis a fyddai'n delio â nhw yn unol â pholisi'r practis.

Ni welsom unrhyw wybodaeth am 'Gweithio i Wella<sup>2</sup>' yn y practis. Gwnaethom argymhell y dylid arddangos posteri a darparu taflenni Gweithio i Wella yn yr ardal aros.

---

<sup>2</sup> <http://www.wales.nhs.uk/sites3/w-home.cfm?orgid=932>

Roedd blwch sylwadau yn yr ardal aros a slipiau papur i'r cleifion eu llenwi.

Yr hyn sydd angen ei wella

Dylid arddangos posterï a darparu taflenni Gweithio i Wella yn yr ardal aros.

## Darparu gofal diogel ac effeithiol

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

Gwelsom fod gan y practis drefniadau i hyrwyddo gofal diogel ac effeithiol i gleifion. Gwelsom dîm o staff a oedd yn canolbwyntio ar y claf ac yn ymrwymedig i ddarparu gwasanaeth o ansawdd uchel i gleifion.

Roedd gwybodaeth ar gael i gleifion i'w helpu i gymryd cyfrifoldeb am eu hiechyd a'u llesiant eu hunain.

Roedd trefniadau addas ar waith i ragnodi meddyginiaethau'n ddiogel a dysgu o unrhyw ddigwyddiadau'n ymwneud â diogelwch cleifion. Roedd y sampl o gofnodion cleifion a archwiliwyd gennym o safon dda iawn ar y cyfan.

Roedd system gyfathrebu fewnol effeithiol ar waith.

Roedd polisi diogelu plant ac oedolion sy'n agored i niwed ar waith. Fodd bynnag, roedd angen adolygu'r polisi diogelu oedolion ac roedd angen hyfforddiant ychwanegol ar rai aelodau o staff ar y pwnc hwn.

Ni welsom unrhyw dystiolaeth ddogfennol i ddangos bod asesiadau risg rheolaidd yn cael eu cynnal a bod camau'n cael eu cymryd i fynd i'r afael ag unrhyw feysydd y nodwyd bod angen rhoi sylw iddynt.

## Gofal diogel

### Rheoli risg a hyrwyddo iechyd a diogelwch

Wrth fynd o amgylch adeilad y practis, gwelsom fod yr holl ardaloedd a oedd yn agored i gleifion yn lân ac yn glir rhag rhwystrau a oedd yn lleihau'r risg o faglu a chwmpo. Roedd adeilad y practis mewn cyflwr da y tu mewn a'r tu allan.



Ni welsom unrhyw dystiolaeth ddogfennol i ddangos bod asesiadau risg cyffredinol a mwy penodol yn cael eu cynnal yn rheolaidd mewn perthynas ag iechyd a diogelwch. Gwnaethom drafod hyn â rheolwr y practis a gytunodd i gynnal asesiad risg rheolaidd a chadw cofnodion o ganlyniadau a champau gweithredu a gymerir i fynd i'r afael ag unrhyw faterion a nodir.

### Yr hyn sydd angen ei wella

Rhaid cynnal asesiadau risg cyffredinol a mwy penodol mewn perthynas ag iechyd a diogelwch yn rheolaidd a chofnodi canlyniadau a champau gweithredu.

### Atal a rheoli heintiau

Ni leisiwyd unrhyw bryderon gan gleifion ynghylch glendid y practis; roedd pob un o'r cleifion a gwblhaodd holiadur, heblaw am un, o'r farn bod y practis yn lân.

Cadarnhaodd y staff fod cyfarpar diogelu personol ar gael iddynt, megis menig a ffedogau plastig untro, er mwyn lleihau'r risg o groes-heintio. Roedd yr ardaloedd trin clinigol a welsom yn lân.

Gwelsom fod cyfleusterau golchi a sychu dwylo ar gael yn yr ardaloedd clinigol a'r toiledau. Roedd peiriannau glanweithydd dwylo ar gael o gwmpas y practis hefyd.

Gwelsom fod gwastraff wedi'i rannu mewn cynwysyddion/bagiau lliw gwahanol er mwyn sicrhau ei fod yn cael ei storio a'i waredu'n gywir. Roedd gwastraff clinigol yn cael ei storio'n ddiogel nes y gallai gael ei gasglu'n ddiogel.

Cawsom ein hysbysu fod mân lawdriniaethau yn cael eu cynnal yn y practis a bod yr offerynnau a ddefnyddir yn ystod y llawdriniaethau hyn ond yn cael eu defnyddio gyda chleifion unigol. Roedd hyn yn golygu nad oedd angen dadhalogi offerynnau ac, felly, yn hybu camau i atal a rheoli heintiau yn effeithiol.

Roedd polisi rheoli heintiau clir a manwl ar waith. Roedd gan aelodau penodol o staff gyfrifoldeb am agweddau penodol ar y prosesau rheoli haint a gwastraff. Fodd bynnag, cawsom ein hysbysu gan yr aelod o staff â chyfrifoldeb arweiniol am oruchwylio prosesau rheoli heintiau yn y practis y byddai hyfforddiant gloywi ar y pwnc hwn yn fuddiol.

## Yr hyn sydd angen ei wella

Dylid trefnu hyfforddiant gloywi ar gyfer yr aelod o staff sydd â chyfrifoldeb arweiniol am reoli heintiau.

## Rheoli meddyginiaethau

Gwelsom fod arferion rhagnodi meddyginiaethau diogel ar waith ar y cyfan.

Roedd fferylllydd a gyflogir drwy'r grŵp clwstwr lleol<sup>3</sup> yn ymweld â'r practis yn rheolaidd i roi arweiniad a chymorth i staff, a sicrhau bod gweithgareddau rhagnodi a pharatoi meddyginiaethau yn unol â chanllawiau lleol a chenedlaethol.

Cawsom ein hysbysu hefyd fod cysylltiadau da rhwng y practis a'r fferyllfa y drws nesaf.

Gallai cleifion gael presgripsiynau amlroddadwy drwy ffonio'r feddygfa, drwy lythyr neu dros y ffôn. Gwnaethom drafod y posibilrwydd o newid o gymryd presgripsiynau amlroddadwy dros y ffôn a sefydlu system lle gallai cleifion archebu presgripsiynau amlroddadwy ar-lein. Byddai hyn yn lleihau nifer y galwadau ffôn i'r practis yn sylweddol ac yn rhyddhau'r llinellau ffôn ar gyfer apwyntiadau. Byddai hefyd yn lleihau'r risgiau sy'n gysylltiedig â chymryd presgripsiynau amlroddadwy dros y ffôn.

---

<sup>3</sup> Clwstwr lleol yw grŵp o Bractisau Meddygon Teulu sy'n seiliedig ar boblogaeth o tua 60,000 o gleifion. Mae'r clwstwr, a gefnogir gan Fwrdd Iechyd Lleol GIG Cymru, yn dwyn ynghyd bractisau meddygon teulu, nyrsys cymunedol, gwasanaethau eiddilwch, Iechyd Cyhoeddus Cymru, gwasanaethau iechyd meddwl cymunedol a'r sector gwirfoddol, er mwyn cydweithio i wella'r gofal a roddir i gleifion.

### Yr hyn sydd angen ei wella

Dylid ystyried galluogi cleifion i archebu presgripsiynau amlroddadwy ar-lein. Byddai hyn yn lleihau nifer y galwadau ffôn i'r practis yn sylweddol ac yn rhyddhau'r llinellau ffôn ar gyfer apwyntiadau. Byddai hefyd yn lleihau'r risgiau sy'n gysylltiedig â chymryd presgripsiynau amlroddadwy dros y ffôn.

### Diogelu plant a diogelu oedolion sy'n agored i niwed

Gwelsom fod polisiâu a gweithdrefnau diogelu plant ac oedolion ar waith. Fodd bynnag, roedd angen diweddarau'r polisi a'r weithdrefn diogelu oedolion er mwyn adlewyrchu canllawiau cyfredol Cymru gyfan.

Ar ôl archwilio sampl o gofnodion cleifion, roeddem wedi gallu cadarnhau bod achosion yn ymwneud â diogelu oedolion a phlant yn cael eu dosbarthu fel y bo angen. Gwelsom fod cofnodion mewn perthynas â phlant sy'n agored i niwed yn arbennig o dda.

Y meddyg teulu arweiniol oedd yn gyfrifol am ddiogelu oedolion a phlant yn y practis ac roedd wedi cael hyfforddiant lefel 2 ar y pwnc. Gwelsom fod aelodau eraill o staff wedi dilyn hyfforddiant diogelu oedolion lefel 1 ar-lein. Gwnaethom argymhell bod pob aelod o staff yn cael cynnig hyfforddiant priodol ar ddiogelu plant a bod pob aelod o staff clinigol, ac yn enwedig y meddyg teulu arweiniol, yn cael hyfforddiant lefel 3 ar ddiogelu oedolion a phlant.

### Yr hyn sydd angen ei wella

Dylid diweddarau'r polisi diogelu oedolion.

Rhaid i'r staff gael hyfforddiant diogelu plant ar lefel sy'n briodol i'w rôl.

### Dyfeisiau, offer a systemau diagnostig meddygol

Roedd offer dadebru brys ar gael ac roeddent yn cael eu harchwilio'n rheolaidd er mwyn sicrhau eu bod yn gyfredol ac yn ddiogel i'w defnyddio o hyd. Gwnaethom argymhell bod y practis yn adolygu'r ystod o gyffuriau brys sy'n cael eu cadw yn y bag dadebru, er mwyn sicrhau y gall y staff ymateb yn effeithiol i sefyllfaoedd brys gwahanol.

Gwelsom y dylai'r staff gael hyfforddiant gloywi ar ddadebru.

### Yr hyn sydd angen ei wella

Dylai'r practis adolygu'r ystod o gyffuriau brys sy'n cael eu cadw yn y bag dadebru, er mwyn sicrhau y gall y staff ymateb yn effeithiol i sefyllfaoedd brys gwahanol.

Dylai'r staff gael hyfforddiant gloywi ar ddadebru.

## Gofal effeithiol

### Gofal diogel a chlinigol effeithiol

Roedd gan y practis drefniadau addas i roi gwybod am ddigwyddiadau sy'n ymwneud â diogelwch cleifion a digwyddiadau arwyddocaol. Fodd bynnag, gellid gwneud mwy i rannu gwersi o ddigwyddiadau diogelwch a digwyddiadau arwyddocaol â'r holl staff a gyflogir yn y practis, nid dim ond y rhai a oedd yn rhan o'r digwyddiadau'n uniongyrchol.

Gwnaethom siarad ag aelodau o dîm y practis ar ddiwrnod ein harolygiad ac roeddem wedi gallu cadarnhau bod y staff yn cael eu hannog a'u grymuso i godi unrhyw bryderon a all fod ganddynt am ddiogelwch cleifion a/neu eu diogelwch eu hunain.

### Yr hyn sydd angen ei wella

Rhaid i'r practis sicrhau bod gwersi o ddigwyddiadau diogelwch a digwyddiadau arwyddocaol yn cael eu rhannu â'r holl staff, nid dim ond y rhai a oedd yn rhan o'r digwyddiadau'n uniongyrchol.

### Technoleg llywodraethu gwybodaeth a chyfathrebu

Gwelsom fod polisiau a gweithdrefnau llywodraethu gwybodaeth clir ar waith. Roedd yr aelodau o staff y gwnaethom siarad â nhw yn gwybod sut i gael gafael ar y wybodaeth hon.

Gwelsom fod digon o gapasiti storio ar gyfer cofnodion y cleifion.

### Cadw cofnodion

Gwnaethom archwilio sampl o gofnodion cleifion a gwelsom fod cofnodion yn cael eu cadw'n dda ar y cyfan. Roedd y nodiadau'n cynnwys digon o fanylion am apwyntiadau rhwng staff clinigol a chleifion ac roedd modd gweld canlyniad apwyntiadau a chynllun gofal y claf. Fodd bynnag, gwelsom y gellid gwella cysondeb ac ansawdd trefniadau cadw cofnodion ymhellach drwy ddefnyddio proses adolygu ac archwilio ffurfiol gan gymheiriaid.

Roedd nyrs y practis yn gyfrifol am grynhoi nodiadau ac roedd protocol ysgrifenedig ar waith i gefnogi'r broses hon. Fodd bynnag, roedd angen adolygu a diweddarau'r protocol hwn a rhoi proses archwilio ar waith. Dywedodd nyrs y practis wrthym hefyd y byddai'n fuddiol iddi gael hyfforddiant gloywi ar grynhoi nodiadau.

Gwnaethom awgrymu fod angen gofyn rhagor o gwestiynau i gleifion wrth iddynt gofrestru â'r practis er mwyn cael cofnod cynhwysfawr o'u hanes meddygol.

Gwnaethom argymhell hefyd y dylai meddyginiaeth gael ei chysylltu â chyflyrau hirdymor fel mater o drefn yn y nodiadau meddygol.

Gwelsom dystiolaeth fod clinigwyr weithiau'n rhoi gwybodaeth wedi'i hargraffu i gleifion yn ystod apwyntiadau er mwyn eu helpu i ddeall a rheoli eu cyflwr yn well. Fodd bynnag, gwelsom fod lle i ddarparu mwy o wybodaeth. Gwnaethom argymhell hefyd fod cofnod yn cael ei gadw yn nodiadau cleifion o unrhyw wybodaeth ategol a roddir iddynt.

Gwelsom nad oedd gan y practis bolisi ysgrifenedig ar gael cydsyniad cleifion i archwiliadau a thriniaethau. Cynghorwyd y practis i lunio polisi o'r fath. Gwelsom hefyd nad oedd cofnod yn cael ei gadw yn nodiadau cleifion o achosion pan ofynnwyd iddynt am gydsyniad llafar i archwiliad a/neu driniaeth.

#### Yr hyn sydd angen ei wella

Dylid rhoi prosesau adolygu ac archwilio ffurfiol a rheolaidd gan gymheiriaid ar waith er mwyn sicrhau cysondeb ac ansawdd trefniadau cadw cofnodion.

Dylai'r protocol crynhoi nodiadau gael ei adolygu a'i ddiweddarau, a dylid rhoi proses archwilio ar waith.

Dylid trefnu hyfforddiant gloywi ar gyfer yr aelod o staff sy'n gyfrifol am grynhoi nodiadau.

Dylid adolygu a diwygio'r ffurflen cofrestru cleifion newydd fel ei bod yn cynnwys cwestiynau ychwanegol er mwyn sicrhau cofnod cynhwysfawr o hanes

meddygol cleifion.

Dylid rhoi system ar waith i gysylltu meddyginiaeth â chyflyrau hirdymor yn nodiadau cleifion.

Dylid cadw cofnod yn nodiadau cleifion o unrhyw wybodaeth ategol a roddir iddynt yn ystod apwyntiad.

Dylai'r practis lunio polisi ar gael cydsyniad cleifion i archwiliadau a thriniaethau a dylid cadw cofnod yn nodiadau cleifion o achosion pan ofynnwyd iddynt am gydsyniad llafar i archwiliad a/neu driniaeth.

## Ansawdd rheolaeth ac arweinyddiaeth

*Ystyriwyd sut mae'r gwasanaethau yn cael eu rheoli a'u harwain a ph'un a yw'r gweithle a'r diwylliant sefydliadol yn helpu i ddarparu gofal diogel ac effeithiol. Ystyriwyd hefyd sut mae'r gwasanaeth yn adolygu ac yn monitro ei berfformiad ei hun yn erbyn y Safonau Iechyd a Gofal.*

Gwelsom dîm o staff a oedd yn canolbwyntio ar y claf a ddywedodd wrthym eu bod yn cael cefnogaeth dda gan gydweithwyr yn y practis.

Roedd proses recriwtio staff ffurfiol ar waith ac roedd archwiliadau cefndirol yn cael eu cynnal, fel y bo angen, cyn cyflogi staff newydd.

Roedd prosesau gwneud penderfyniadau o fewn y practis yn anffurfiol ac ychydig iawn o dystiolaeth ddogfennol a oedd ar gael i ddangos trafodaethau a chanlyniadau.

Gwelsom nad oedd asesiadau risg rheolaidd yn cael eu cynnal ac nad oedd cynllun datblygu'r practis yn ddigon manwl a bod angen ei adolygu.

## Llywodraethu, arweinyddiaeth ac atebolrwydd

Gwelsom dîm o staff a oedd yn canolbwyntio ar y claf ac yn ymrwymedig i ddarparu'r gwasanaethau gorau posibl. Dywedodd y staff wrthym eu bod yn cael cefnogaeth dda gan y meddyg teulu arweiniol a rheolwr y practis a'u bod yn hawdd mynd atynt.

Siaradodd y staff yn gadarnhaol am yr amgylchedd gwaith gan ddweud wrthym eu bod yn teimlo bod eu cydweithwyr yn eu parchu ac yn eu cefnogi.

Roedd polisi chwythu'r chwiban ar gael a dywedodd y staff wrthym eu bod yn teimlo y gallant godi pryderon ag uwch aelodau o staff.

Roedd gan y staff fynediad at yr holl bolisiâu a gweithdrefnau perthnasol i'w llywio yn eu gwaith o ddydd i ddydd.

Roedd y staff a oedd yn gweithio yn y practis yn aml yn cyflawni dwy rôl ac yn gweithio'n hyblyg. Roedd hyn yn golygu y gallai'r staff weithio ar ran ei gilydd yn ystod absenoldebau, gan leihau'r risg o darfu ar wasanaethau'r cleifion.

Roedd diwylliant agored a chynhwysol yn y practis gyda thystiolaeth o gyfathrebu anffurfiol rheolaidd rhwng y staff.

Roedd y practis yn rhan o grŵp clwstwr lleol. Dywedwyd bod y practis yn ymgysylltu'n dda iawn â'r grŵp clwstwr gyda'r meddyg teulu arweiniol a rheolwr y practis yn mynychu cyfarfodydd y clwstwr yn rheolaidd.

Gwelsom mai ychydig iawn o waith archwilio ffurfiol a oedd yn digwydd yn y practis. Gwelsom fod prosesau gwneud penderfyniadau'r practis yn anffurfiol ac nad oedd fawr ddim cofnodion ffurfiol yn cael eu cadw. Gwnaethom argymhell y dylid ffurfioli prosesau gwneud penderfyniadau a chadw cofnodion o drafodaethau a chanlyniadau. Gwnaethom argymhell hefyd y dylid ffurfioli trefniadau i ddirprwyo cyfrifoldebau o fewn y practis.

Gwelsom nad oedd asesiadau risg amgylcheddol cyffredinol yn cael eu cynnal yn rheolaidd. Dylai'r asesiadau hyn fod yn rhan o broses cynllunio at argyfwng y practis.

Roedd cynllun datblygu practis ar gael. Fodd bynnag, nid oedd yn ddigon manwl ac roedd angen ei adolygu.

#### Yr hyn sydd angen ei wella

Dylid ffurfioli'r broses gwneud penderfyniadau o fewn y practis a chadw cofnodion o drafodaethau a chanlyniadau.

Dylid ffurfioli trefniadau i ddirprwyo cyfrifoldebau o fewn y practis.

Dylid cynnal asesiadau risg amgylcheddol cyffredinol yn rheolaidd. Dylai'r asesiadau hyn fod yn rhan o broses cynllunio at argyfwng y practis.

Dylid adolygu a diweddarau cynllun datblygu'r practis.

## Staff ac adnoddau

### Y Gweithlu



Roedd tîm o staff sefydledig yn y practis.

Wrth drafod â'r staff ac adolygu sampl o gofnodion staff, gwelwyd bod ganddynt y sgiliau a'r wybodaeth gywir, ar y cyfan, i gyflawni eu rolau penodol o fewn y practis.

Roedd y staff yn gallu disgrifio eu rolau a'u cyfrifoldebau ac roeddent wedi dweud eu bod yn hapus yn eu rolau. Cadarnhaodd yr holl staff y gwnaethom siarad â nhw eu bod yn cael cyfleoedd i gael hyfforddiant perthnasol, ar-lein yn bennaf. Roedd proses arfarnu staff ffurfiol ar waith. Fodd bynnag, gwelsom fod arfarniadau blynyddol wedi llithro'n ddiweddar.

#### Yr hyn sydd angen ei wella

Rhaid rhoi mesurau ar waith i sicrhau bod pob aelod o staff yn cael arfarniad ffurfiol o berfformiad bob blwyddyn.

## 4. Beth nesaf?

Lle rydym wedi nodi gwelliannau a phryderon uniongyrchol yn ystod ein harolygiad y mae gofyn i'r gwasanaeth weithredu yn eu cylch, nodir y rhain yn y ffyrdd canlynol o fewn atodiadau'r adroddiad hwn (lle y bônt yn gymwys):

- Atodiad A: Yn cynnwys crynodeb o unrhyw bryderon ynghylch diogelwch cleifion a gafodd eu huwchgwyfeirio a'u datrys yn ystod yr arolygiad
- Atodiad B: Yn cynnwys unrhyw bryderon uniongyrchol am ddiogelwch cleifion lle rydym yn mynnu bod y gwasanaeth yn cwblhau cynllun gwella uniongyrchol gan ddweud wrthym am y camau brys y mae'n eu cymryd
- Atodiad C: Yn cynnwys unrhyw welliannau eraill a nodwyd yn ystod yr arolygiad lle rydym yn mynnu bod y gwasanaeth yn cwblhau cynllun gwella gan ddweud wrthym am y camau y mae'n eu cymryd i fynd i'r afael â'r meysydd hyn

Dylai'r cynlluniau gwella wneud y canlynol:

- Nodi'n glir pryd a sut yr eir i'r afael â'r canfyddiadau a nodwyd, 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 roi sicrwydd i AGIC a'r cyhoedd yr eir i'r afael â'r canfyddiadau a nodwyd.

O ganlyniad i'r canfyddiadau o'r arolygiad hwn dylai'r gwasanaeth wneud y canlynol:

- Sicrhau nad yw'r canfyddiadau yn systemig ar draws rhannau eraill o'r sefydliad ehangach
- Rhoi'r wybodaeth ddiweddaraf i AGIC pan fydd camau yn dal heb eu cymryd a/neu ar y gweill, er mwyn cadarnhau pan eir i'r afael â'r rhain.

Caiff y cynllun gwella, ar ôl cytuno arno, ei gyhoeddi ar wefan AGIC.

## 5. Sut rydym yn arolygu practisau meddygon teulu

Fel arfer, rhoddir rhybudd ar gyfer arolygiadau o bractisau meddygon teulu. Bydd practisau meddygon teulu yn cael hyd at 12 wythnos o rybudd am arolygiad. Mae hyn er mwyn iddynt allu gwneud trefniadau i sicrhau bod y practis yn rhedeg fel arfer, a bod yr arolygiad yn tarfu cyn lleied â phosibl ar y cleifion.

Rhoddir adborth i gynrychiolwyr y practis ar ddiwedd yr arolygiad, mewn modd sy'n cefnogi dysgu, datblygiad a gwelliant ar lefel weithredol ac ar lefel strategol.

Rydym yn edrych ar y ffordd y 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 rhoi cipolwg ar y safonau gofal o fewn practisau meddygon teulu.

Ceir manylion pellach am y ffordd y mae AGIC yn arolygu [practisau meddygon teulu](#) a'r [GIG](#) ar ein gwefan.

## Atodiad A – Crynodeb o bryderon a ddatryswyd yn ystod yr arolygiad

Mae'r tabl isod yn crynhoi'r pryderon a nodwyd ac a gafodd eu huwchgyfeirio yn ystod ein harolygiad. Oherwydd yr effaith/effaith bosibl ar ofal a thriniaeth cleifion, roedd angen rhoi sylw i'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 uniongyrchol yn ystod yr arolygiad hwn.			

## Atodiad B – Cynllun gwella uniongyrchol

**Gwasanaeth:** Canolfan Feddygol Greenhill

**Dyddiad arolygu:** 19 Mehefin 2018

Mae'r tabl isod yn cynnwys unrhyw bryderon uniongyrchol am ddiogelwch cleifion a nodwyd yn ystod yr arolygiad lle'r ydym yn mynnu bod y gwasanaeth yn cwblhau cynllun gwella uniongyrchol gan ddweud wrthym am y camau brys y mae'n eu cymryd.

Yr hyn sydd angen ei wella'n uniongyrchol	Safon	Cam gweithredu'r gwasanaeth	Swyddog cyfrifol	Amserlen
Ni nodwyd unrhyw faterion ynglŷn â sicrwydd roedd angen mynd i'r afael â nhw ar unwaith yn ystod yr arolygiad hwn.				

Mae'n rhaid i'r adran ganlynol gael ei chwblhau gan gynrychiolydd y gwasanaeth sy'n bennaf cyfrifol ac atebol am sicrhau y caiff y cynllun gwella ei weithredu.

**Cynrychiolydd y gwasanaeth:**

**Enw (llythrennau bras):**

**Teitl swydd:**

**Dyddiad:**

Tudalen 30 o 37

## Atodiad C – Cynllun gwella

**Gwasanaeth:** Canolfan Feddygol Greenhill

**Dyddiad arolygu:** 19 Mehefin 2018

Mae'r tabl isod yn cynnwys unrhyw welliannau eraill a nodwyd yn ystod yr arolygiad lle rydym yn mynnu bod y gwasanaeth yn cwblhau cynllun gwella gan ddweud wrthym am y camau mae'n eu cymryd i fynd i'r afael â'r meysydd hyn.

Yr hyn sydd angen ei wella	Safon	Cam gweithredu'r gwasanaeth	Swyddog cyfrifol	Amserlen
<b>Ansawdd profiad y claf</b>				
Ystyried penodi Hyrwyddwr Gofalwyr yn y practis gydag aelod o staff yn cael ei enwebu i arwain y gwaith hwn a bod yn bwynt cyswllt i bobl â chyfrifoldebau gofalu.	1.1 Hybu, diogelu a gwella iechyd	Rydym wedi penodi Hyrwyddwr Gofalwyr yn y Practis ac wedi darparu pwynt cyswllt. Mae'r wybodaeth hon wedi'i harddangos yn yr ardal aros	Mrs R Bohra	3 mis
Dylid annog y staff i ddefnyddio ffonau sydd wedi'u lleoli i ffwrdd o'r brif dderbynfa er mwyn cynnal sgysiau preifat, sensitif neu gyfrinachol.	4.1 Gofal Gydag Urddas	Rydym wedi annog staff i beidio â defnyddio'r ffôn yn y dderbynfa pan fo cleifion yn aros yn yr ardal aros, er mwyn cadw cyfrinachedd	Mrs R Bohra	1 mis
Dylid cofnodi yn nodiadau'r cleifion eu bod wedi cael cynnig hebryngwr.		Bydd y Practis yn cofnodi yng nghofnodion meddygol cleifion eu bod wedi cael cynnig hebryngwr	Dr Bohra Dr Eadala	Ar unwaith

Yr hyn sydd angen ei wella	Safon	Cam gweithredu'r gwasanaeth	Swyddog cyfrifol	Amserlen
Dylai gwefan y practis gael ei hadolygu a'i diweddarau er mwyn cynnwys mwy o wybodaeth am sut i godi pryder neu wneud cwyn. Dylai taflen y practis gael ei hadolygu a'i diweddarau er mwyn ei gwneud yn haws ei darllen.	4.2 Gwybodaeth i Gleifion	Rydym wrthi'n adolygu ac yn diweddarau ein gwefan er mwyn cynnwys ein Gweithdrefn Gwyno	Mrs R Bohra	3 mis
Dylid ystyried defnyddio'r teledu yn y brif ardal aros i arddangos gwybodaeth am hybu iechyd a gwybodaeth arall am y practis a fyddai'n fuddiol i gleifion		Bydd y Practis yn cael deunydd Hybu Iechyd ac yn ei arddangos yn ystod oriau agor y Feddygfa er mwyn i gleifion sy'n aros am apwyntiad ei weld	Mrs R Bohra	3 mis
Dylid ystyried llunio cylchlythyr y gellid ei anfon at holl gleifion y practis, yn enwedig y rhai sy'n anodd eu cyrraedd, er mwyn rhoi'r wybodaeth ddiweddaraf iddynt am fentrau hybu iechyd a datblygiadau yn y practis.		Bydd y Practis yn llunio Cylchlythyr a fydd yn cael ei bostio at gleifion nad ydynt yn ymweld â'r feddygfa er mwyn eu hysbysu am Fentrau Hybu Iechyd	Mrs R Bohra	6 mis
Rhaid i'r practis sicrhau bod pwyslais cyfartal yn cael ei roi ar ddarparu taflenni gwybodaeth ac ati yn Gymraeg.	3.2 Cyfathrebu'n effeithiol	Bydd y Practis yn llunio taflenni Hybu Iechyd yn Gymraeg	Mrs R Bohra	6 mis

Yr hyn sydd angen ei wella	Safon	Cam gweithredu'r gwasanaeth	Swyddog cyfrifol	Amserlen
Dylid ystyried gosod dolen glywed.		Bydd y Practis yn cael ac yn gosod Dolen Glywed	Mrs R Bohra	6 mis
Dylai'r practis barhau i ystyried ffyrdd o leihau'r amser y mae'n ei gymryd i ateb y ffonau.	5.1 Mynediad amserol	Bydd y Practis yn ystyried sut y gellir helpu i leihau amseroedd ateb llinellau ffôn. Unwaith y bydd gennym Fy Iechyd Ar-lein, bydd amseroedd ateb llinellau ffôn yn lleihau.	Mrs R Bohra	6 mis
Dylid ystyried gosod drysau awtomatig i'r practis a darparu rhan is ar ddesg y dderbynfa ar gyfer y rhai sy'n defnyddio cadeiriau olwyn, yn ystod gwaith addasu yn y dyfodol.	6.1 Cynllunio Gofal er mwyn hyrwyddo annibyniaeth	Drysau awtomatig a desg isel yn y Dderbynfa. Nid ydym yn siŵr pryd y bydd hyn yn digwydd. Ar hyn o bryd, mae'r rhai sy'n defnyddio cadeiriau olwyn fel arfer yn cael eu hebrwng gan eu Gofalwyr neu berthnasau sy'n eu helpu i gyfathrebu â staff y Dderbynfa	Mrs R Bohra	Amhenodol
Dylid arddangos poster i darparu taflenni Gweithio i Wella yn yr ardal aros.	6.3 Gwrando a Dysgu o'r adborth	Bydd y Practis yn arddangos poster "Gweithio i Wella" yn yr ardal aros	Mrs R Bohra	1 mis
<b>Darparu gofal diogel ac effeithiol</b>				
Rhaid cynnal asesiadau risg cyffredinol a mwy	2.1 Rheoli risg a	Bydd y Practis yn cynnal asesiadau risg rheolaidd mewn perthynas ag iechyd a	Mrs R Bohra	6 mis



Yr hyn sydd angen ei wella	Safon	Cam gweithredu'r gwasanaeth	Swyddog cyfrifol	Amserlen
penodol mewn perthynas ag iechyd a diogelwch yn rheolaidd a chofnodi canlyniadau a chamau gweithredu.	hybu iechyd a diogelwch	diogelwch ac yn cadw cofnodion o'r aseciadau, y canlyniadau a'r camau a gymerir yn flynyddol		
Dylid trefnu hyfforddiant gloywi ar gyfer yr aelod o staff sydd â chyfrifoldeb arweiniol am reoli heintiau.	2.4 Atal a Rheoli Heintiau a Dadhalogi	Bydd y Practis yn darparu hyfforddiant gloywi i'r staff sydd â chyfrifoldeb arweiniol am reoli heintiau	Mrs R Bohra	3 mis
Dylid ystyried galluogi cleifion i archebu presgripsiynau amlroddadwy ar-lein. Byddai hyn yn lleihau nifer y galwadau ffôn i'r practis yn sylweddol ac yn rhyddhau'r llinellau ffôn ar gyfer awpyntiadau. Byddai hefyd yn lleihau'r risgiau sy'n gysylltiedig â chymryd presgripsiynau amlroddadwy dros y ffôn.	2.6 Rheoli Meddyginiaethau	Bydd y Practis yn cael hyfforddiant ar Fy Iechyd Ar-lein ac unwaith y bydd yn weithredol, bydd yn annog cleifion i wneud cais am bresgripsiynau amlroddadwy ar-lein. Bydd hyn yn rhyddhau'r llinellau ffôn ar gyfer apwyntiadau ac yn lleihau'r risgiau sy'n gysylltiedig â chymryd ceisiadau am bresgripsiynau amlroddadwy dros y ffôn	Mrs R Bohra	6 mis
Dylid diweddarau'r polisi diogelu oedolion.	2.7 Diogelu plant a diogelu oedolion sy'n agored i niwed	Bydd y Practis yn adolygu'r Polisi Diogelu Oedolion	Mrs R Bohra	3 mis
Rhaid i'r staff gael hyfforddiant diogelu plant ar		Bydd y Practis yn darparu hyfforddiant Diogelu Plant i'r staff sy'n briodol i'w lefel	Mrs R Bohra	6 mis

Yr hyn sydd angen ei wella	Safon	Cam gweithredu'r gwasanaeth	Swyddog cyfrifol	Amserlen
Iefel sy'n briodol i'w rôl.				
Dylai'r practis adolygu'r ystod o gyffuriau brys sy'n cael eu cadw yn y bag dadebru, er mwyn sicrhau y gall y staff ymateb yn effeithiol i sefyllfaoedd brys gwahanol. Dylai'r staff gael hyfforddiant gloywi ar ddadebru.	2.9 Dyfeisiau, offer a systemau diagnostig meddygol	Bydd y Practis yn adolygu'r cyffuriau brys a ddarperir ar gyfer y bag dadebru ac yn darparu hyfforddiant CPR i'r staff	Mrs R Bohra	6 mis
Rhaid i'r practis sicrhau bod gwersi o ddigwyddiadau diogelwch a digwyddiadau arwyddocaol yn cael eu rhannu â'r holl staff, nid dim ond y rhai a oedd yn rhan o'r digwyddiadau'n uniongyrchol.	3.1 Gofal Diogel a Chlinigol Effeithiol	Bydd y Practis yn rhannu gwersi o ddigwyddiadau diogelwch a digwyddiadau arwyddocaol â'r holl staff sy'n gyfrifol am ddarparu gofal iechyd	Mrs R Bohra	6 mis
Dylid rhoi prosesau adolygu ac archwilio ffurfiol a rheolaidd gan gymheiriaid ar waith er mwyn sicrhau cysondeb ac ansawdd trefniadau cadw cofnodion.	3.5 Cadw cofnodion	Bydd y Practis yn cofnodi ac yn archwilio adolygiadau gan gymheiriaid yn rheolaidd	Dr Bohra Dr Eadala	6 mis
Dylai'r protocol crynhoi nodiadau gael ei adolygu a'i ddiweddarau, a dylid rhoi proses archwilio ar waith.		Bydd y Practis yn adolygu ac yn diweddarau'r protocol crynhoi ac yn rhoi proses archwilio ar waith	Mrs R Bohra	6 mis

Yr hyn sydd angen ei wella	Safon	Cam gweithredu'r gwasanaeth	Swyddog cyfrifol	Amserlen
Dylid trefnu hyfforddiant gloywi ar gyfer yr aelod o staff sy'n gyfrifol am gynhoi nodiadau.		Bydd y Practis yn trefnu hyfforddiant gloywi ar gyfer y staff sy'n crynhoi cofnodion meddygol	Mrs R Bohra	6 mis
Dylid adolygu a diwygio'r ffurflen cofrestru cleifion newydd fel ei bod yn cynnwys cwestiynau ychwanegol er mwyn sicrhau cofnod cynhwysfawr o hanes meddygol cleifion.		Bydd y Practis yn adolygu ac yn diwygio'r holiadur cleifion newydd er mwyn cynnwys gwybodaeth ychwanegol	Mrs R Bohra	6 mis
Dylid rhoi system ar waith i gysylltu meddyginiaeth â chyflyrau hirdymor yn nodiadau cleifion.		Bydd y Practis yn trefnu bod y system gyfrifiadurol yn cysylltu meddyginiaeth â chyflyrau hirdymor fel ei bod yn glir i bawb pa feddyginiaeth sy'n cael ei chymryd ar gyfer pa gyflwr	Mrs R Bohra	6 mis
Dylid cadw cofnod yn nodiadau cleifion o unrhyw wybodaeth ategol a roddir iddynt yn ystod apwyntiad.		Bydd y Practis yn annog Meddygon a Meddygon Locwm i roi gwybodaeth ategol yn ystod apwyntiadau	Dr Bohra Dr Eadala	Ar unwaith ac yn barhaus
Dylai'r practis lunio polisi ar gael cydsyniad cleifion i archwiliadau a thriniaethau a dylid cadw cofnod yn nodiadau cleifion o achosion pan ofynnwyd iddynt am gydsyniad llafar i		Bydd y Practis yn llunio polisi ar gael cydsyniad cleifion a bydd y Practis yn cofnodi cydsyniad llafar yng nghofnodion meddygol cleifion	Mrs R Bohra	3 mis

Yr hyn sydd angen ei wella	Safon	Cam gweithredu'r gwasanaeth	Swyddog cyfrifol	Amserlen
archwiliad a/neu driniaeth.				
<b>Ansawdd rheolaeth ac arweinyddiaeth</b>				
Dylid ffurfioli'r broses gwneud penderfyniadau o fewn y practis a chadw cofnodion o drafodaethau a chanlyniadau.	Llywodraethu, Arweinyddiaeth ac Atebolrwydd	Bydd y Practis yn datblygu proses gwneud penderfyniadau ar gyfer rhedeg y Practis o ddydd i ddydd a bydd yn cadw cofnodion o drafodaethau a chanlyniadau	Mrs R Bohra	3 mis
Dylid ffurfioli trefniadau i ddirprwyo cyfrifoldebau o fewn y practis.		Bydd y Practis yn ffurfioli trefniadau i ddirprwyo cyfrifoldebau	Mrs R Bohra	3 mis
Dylid cynnal asesiadau risg amgylcheddol cyffredinol yn rheolaidd. Dylai'r asesiadau hyn fod yn rhan o broses cynllunio at argyfwng y practis.		Bydd y Practis yn datblygu cynlluniau wrth gefn ar gyfer risgiau amgylcheddol cyffredinol	Mrs R Bohra	6 mis
Dylid adolygu a diweddarau cynllun datblygu'r practis.		Bydd y Practis yn diweddarau Cynllun Datblygu'r Practis	Mrs R Bohra	Blwyddyn
Rhaid rhoi mesurau ar waith i sicrhau bod pob	7.1 Gweithlu	Bydd y Practis yn rhoi gweithdrefn ar waith i gynnal arfarniad blynyddol gyda	Mrs R Bohra	Blwyddyn

Yr hyn sydd angen ei wella	Safon	Cam gweithredu'r gwasanaeth	Swyddog cyfrifol	Amserlen
aelod o staff yn cael arfarniad ffurfiol o berfformiad bob blwyddyn.		phob aelod o staff		

Mae'n rhaid i'r adran ganlynol gael ei chwblhau gan gynrychiolydd y gwasanaeth sy'n bennaf cyfrifol ac atebol am sicrhau y caiff y cynllun gwella ei weithredu.

### Cynrychiolydd y gwasanaeth

**Enw (llythrennau bras):** Mrs R Bohra

**Teitl swydd:** Rheolwr y Practis

**Dyddiad:** 09/08/18