

Arolygiad o Bractis Cyffredinol (Lle Rhoddwyd Rhybudd)

Canolfan Feddygol The Stables,
Penarlâg, Bwrdd Iechyd Prifysgol
Betsi Cadwaladr

Dyddiad arolygu: 03 Gorffennaf
2018

Dyddiad cyhoeddi: 04 Hydref
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
Ffacs: 0300 062 8387
Gwefan: www.hiw.org.uk

Cynnwys

1.	Yr hyn a wnaethom	5
2.	Crynodeb o'n harolygiad	6
3.	Yr hyn a nodwyd gennym.....	7
	Ansawdd profiad y claf	8
	Darparu gofal diogel ac effeithiol	15
	Ansawdd rheolaeth ac arweinyddiaeth.....	21
4.	Beth nesaf?	24
5.	Sut rydym yn arolygu practisau meddygon teulu.....	25
	Atodiad A – Crynodeb o bryderon a ddatryswyd yn ystod yr arolygiad	26
	Atodiad B – Cynllun gwella uniongyrchol.....	27
	Atodiad C – Cynllun gwella.....	28

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 The Stables yn 27 Glynne Way, Penarlâg, Sir y Fflint CH5 3PA, sy'n rhan o Fwrdd Iechyd Prifysgol Betsi Cadwaladr, ar 3 Gorffennaf 2018.

Roedd ein tîm ar gyfer yr arolygiad yn cynnwys un o reolwyr arolygu AGIC (arweinydd yr arolygiad), meddygon teulu a rheolwyr y practis, adolygwyr cymheiriaid ac adolygwr lleyg.

Arolygiad dilynol ydoedd, a ganolbwyntiodd ar y meysydd i'w gwella a nodwyd yn ystod yr arolygiad blaenorol o'r practis a gynhaliwyd ar 6 Mehefin 2017.

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

Arolygiad dilynol ydoedd, a ganolbwyntiodd ar y meysydd i'w gwella a nodwyd yn ystod yr arolygiad blaenorol o'r practis a gynhaliwyd ar 6 Mehefin 2017.

Er bod rhywfaint o gynnydd wedi cael ei wneud mewn perthynas â'r meysydd i'w gwella a nodwyd yn ystod yr arolygiad blaenorol, gwelsom fod angen mynd i'r afael â llawer o'r materion a nodwyd o hyd. Hefyd, nodwyd rhagor o feysydd roedd angen eu gwella yn ystod yr arolygiad hwn.

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

- Amgylchedd croesawgar
- Staff proffesiynol a chroesawgar
- Negeseuon a chyfathrebu mewnol
- Rheolwyr hawdd mynd atynt
- Cefnogaeth a goruchwyliaeth anffurfiol i'r staff o ddydd i ddydd.

Argymhellwn y gallai'r gwasanaeth wella'r canlynol:

- System apwyntiadau
- Adolygiadau gan gymheiriaid a chyfarfodydd clinigol
- Dysgu o ddigwyddiadau arwyddocaol
- Cofnodi rhoi cynnig hebryngwr a hyfforddiant i'r staff
- Ffurfioli rolau a chyfrifoldebau rheoli
- Cofnodion cwynion
- Archwiliadau a diogelwch data
- Adolygu a diweddarau'r Cytundeb Partneriaeth
- Recriwtio staff clinigol.

3. Yr hyn a nodwyd gennym

Cefndir y gwasanaeth

Mae Canolfan Feddygol The Stables, Penarlâg, yn darparu gwasanaethau i tua 10,400 o gleifion. Mae'r practis yn rhan o'r gwasanaethau meddyg teulu a ddarperir yn yr ardal a wasanaethir gan Fwrdd Iechyd Prifysgol Betsi Cadwaladr. Mae gan y practis dwy feddygfa gangen, sef The Surgery, Saltney a Phractis Meddygol Clwyd House, Bwcle.

Mae'r practis yn cyflogi tîm staff sy'n cynnwys dau feddyg teulu sy'n bartneriaid, un meddyg teulu cyflogedig (a ymddiswyddodd ar ddiwrnod yr arolygiad), tair nyrs bractis, pum aelod o staff gweinyddol ac 11 o aelodau o staff y dderbynfa. Mae'r practis yn defnyddio meddygon teulu locwm yn rheolaidd er mwyn cynorthwyo'r meddygon teulu sy'n bartneriaid.

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

- Rheoli Clefydau Cronig
- Cyngor ar roi'r gorau i smygu
- Iechyd Menywod
- Mân lawdriniaethau
- Clinigau Iechyd Plant
- Imiwneiddio rhag y ffliw a niwmonia

Ansawdd profiad y claf

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

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

Cyn yr arolygiad, gwahoddwyd y practis i ddosbarthu holiaduron AGIC i gleifion er mwyn cael eu barn ar y gwasanaeth a ddarperir yn y practis. Derbyniwyd cyfanswm o 21 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 ers dros ddwy flynedd).

Ar ddiwrnod yr arolygiad, siaradodd ein harolygwyr â chleifion hefyd er mwyn cael gwybod am eu profiadau yn y practis.

Yn yr holiadur gofynnwyd i'r cleifion roi gradd i'r gwasanaeth a ddarperir gan y practis meddygon teulu hwn. Cymysg fu'r sylwadau; roedd ychydig dros ddau o bob tri chlaf wedi dweud bod y gwasanaeth yn ardderchog neu'n dda iawn, ond dywedodd cleifion eraill fod y gwasanaeth yn weddol neu'n wael.

Yn yr holiaduron, gofynnwyd i'r cleifion sut y gallai'r practis wella'r gwasanaeth a ddarperir ganddo. Cododd nifer o gleifion rai materion cyffredin gyda ni, yn enwedig anawsterau wrth drefnu apwyntiad yn y practis. Ymysg sylwadau'r cleifion roedd y canlynol:

“Mae'n anodd iawn trefnu apwyntiad i ddechrau, a hefyd apwyntiadau dilynol, am nad yw'r dyddiadur ar gael neu am fod rhaid aros nes bod mwy o apwyntiadau yn cael eu rhoi ar y system”

“Trefnu apwyntiadau - gallwch drefnu un ar y diwrnod os gallwch gael un, ond mae'n rhaid i chi ffonio tua 40 gwaith drwy ail-ddeialu”

Cadw'n iach

Yn ystod ein hymweliad gwelsom y staff yn cyfarch cleifion, yn bersonol a thros y ffôn, mewn ffordd gwrtais.

Yn ystod yr arolygiad blaenorol nodwyd nad oedd unrhyw wybodaeth ar gael yn yr ardal aros i nodi bod modd cael trafodaethau preifat â staff y dderbynfa i ffwrdd o'r dderbynfa. Yn ystod yr arolygiad hwn, gwelsom boster wedi'i arddangos yn yr ardal aros yn hysbysu cleifion o'r opsiwn hwn.

Yn ystod yr arolygiad blaenorol, nodwyd bod desg y dderbynfa ar un lefel uchder osodedig a bod hyn yn achosi ychydig o anhawster i gleifion mewn cadeiriau olwyn. Dywedwyd wrth y practis y dylid darparu desg is yn y dyfodol pe bai unrhyw waith ad-drefnu / adnewyddu yn cael ei wneud yn y dderbynfa / ystafell aros. Ni chafodd hyn ei nodi'n ffurfiol fel maes i'w wella yn adroddiad yr arolygiad diwethaf. Fodd bynnag, nodwyd yn ystod yr arolygiad hwn bod y gwaith eto i'w wneud.

Gofal gydag urddas

Roedd y mwyafrif o'r cleifion a gwblhaodd holiadur yn teimlo eu bod wedi cael eu trin gydag urddas a pharch gan y staff wrth ymweld â'r practis. Nododd un claf:

“Mae staff y dderbynfa wedi bod yn llawer mwy hynaws yn ystod yr ychydig fisoedd diwethaf”

Dywedodd y cleifion a gwblhaodd holiadur wrthym eu bod yn cael anhawster gweld y meddyg yr hoffent ei weld; dywedodd bron ddau o bob tri chlaf mai dim ond weithiau y gallent weld y meddyg yr hoffent ei weld, a dywedodd chwarter y cleifion wrthym na allent fyth weld y meddyg yr hoffent ei weld. Roedd sylwadau'r cleifion ar y mater hwn yn cynnwys:

“Rwy'n gweld llawer o feddygon locwm felly'r un broblem barn wahanol - hoffwn weld fy meddyg fy hun bob amser er mwyn cael parhad gofal”

“Mae'n rhwystredig ceisio gweld fy meddyg arbenigol, e.e. diabetes neu'r galon”

Gwelwyd y staff yn cyfarch cleifion mewn ffordd ddigyffro a chwrtais, gan gymryd amser, gwrandao ar anghenion a gofynion cleifion a'u ffrindiau neu eu perthnasau.

Yn ystod yr arolygiad roedd pob ymgynghoriad yn cael ei gynnal yn breifat, gyda drysau'r ystafell ymgynghori ar gau. Cadarnhaodd yr ymatebion gan

gleifion eu bod yn teimlo eu bod yn cael eu trin gyda pharch ac urddas, a bod eu cyfrinachedd yn cael ei ddiogelu. Dywedwyd wrthym fod ffenestri'r dderbynfa ar gau pan nad oedd unrhyw gleifion wrth ddesg y dderbynfa (a gwelwyd hynny yn ystod yr arolygiad). Roedd hyn yn hyrwyddo cyfrinachedd pan oedd staff y dderbynfa yn derbyn neu'n gwneud galwadau ffôn.

Yn ystod yr arolygiad blaenorol, nodwyd bod gwybodaeth ar gael yn yr ardal aros yn dweud y gallai cleifion ofyn am hebryngwr wrth ymgynghori â'r meddyg. Cynghorwyd y dylai'r posteri hyn fod ar gael mewn ystafelloedd ymgynghori hefyd. Yn ystod yr arolygiad diwethaf hwn, gwelsom fod y posteri ychwanegol hyn wedi cael eu darparu. Fodd bynnag, nodwyd bod angen dogfennu yn nodiadau gofal cleifion eu bod wedi cael cynnig hebryngwr.

Yn ystod yr arolygiad blaenorol, argymhellwyd y dylai pob aelod o staff sy'n ymgymryd â dyletswyddau hebryngwr gael hyfforddiant priodol. Yn ystod yr arolygiad diweddaraf hwn, nodwyd gennym nad oedd pob aelod o staff wedi cael yr hyfforddiant hwn yn unol â'n cyngor.

Yr hyn sydd angen ei wella

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

Dylid rhoi hyfforddiant hebryngwr i bob aelod o'r staff y disgwylir iddynt ymgymryd â'r dyletswyddau hyn.

Gwybodaeth i gleifion

Dywedodd ychydig dros dri chwarter y cleifion a gwblhaodd holiadur wrthym y byddent yn gwybod sut i gysylltu â'r gwasanaeth meddygon teulu y tu allan i oriau.

Nid oedd gan y practis wefan benodol, ond roedd gwybodaeth sylfaenol ar gael drwy [wefan GIG Cymru](#). Er na chafodd hyn ei nodi'n ffurfiol fel maes i'w wella yn ystod yr arolygiad blaenorol, argymhellwn y dylid diweddarau'r wefan a rhoi gwybodaeth fwy penodol am y practis.

Fel y gwelwyd yn ystod yr arolygiad blaenorol, roedd y cleifion yn gallu trefnu apwyntiadau dros y ffôn neu'n bersonol yn y practis. Roedd cleifion yn parhau i

wynebu anawsterau, ar adegau, i drefnu apwyntiadau gyda meddygon, am fod y llinellau ffôn yn brysur drwy'r amser. Nid oes modd o hyd i'r cleifion drefnu apwyntiadau ar-lein drwy ddefnyddio porth Fy Iechyd Ar-lein¹. Unwaith eto, awgrymwn y dylai'r practis ystyried darparu'r gwasanaeth hwn am y gallai leihau'r pwysau ar linellau ffôn o bosibl yn ystod cyfnodau prysur.

Roedd y cleifion yn gallu trefnu apwyntiadau ar y diwrnod neu bythefnos ymlaen llaw ar y gorau. Gallai'r cleifion ofyn am weld meddyg teulu penodol. Lle y bo modd, byddai'r staff yn ceisio bodloni cais y cleifion. Fodd bynnag, nid oedd hyn yn bosibl weithiau a châi apwyntiad gyda meddyg teulu arall ei drefnu.

Dywedwyd wrthym y gallai un aelod o staff siarad Cymraeg. Nodwyd bod y rhan fwyaf o'r wybodaeth a oedd ar gael yn y practis yn Saesneg, ond roedd peth gwybodaeth a ddsbarthwyd gan y bwrdd iechyd ar gael yn ddwyieithog. Gwnaethom argymhell y gellid gwneud mwy i sicrhau bod pwyslais cyfartal yn cael ei roi ar ddarparu taflenni ac ati yn Gymraeg.

Dylai gwefan y practis gael ei diweddarau a dylai gynnwys gwybodaeth fwy penodol am y practis.

Dylai'r practis ystyried defnyddio gwasanaeth Fy Iechyd Ar-lein er mwyn lleihau'r pwysau ar y llinellau ffôn yn ystod cyfnodau prysur.

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

Cyfathrebu'n effeithiol

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

Dywedodd pob un o'r cleifion a gwblhaodd holiadur eu bod yn teimlo bod pethau bob amser yn cael eu hesbonio iddynt yn ystod eu hapwyntiad mewn

¹ Drwy Fy Iechyd Ar-lein gall cleifion drefnu apwyntiadau, archebu presgripsiynau amlroddadwy a diweddarau gwybodaeth bersonol os cefnogir hynny gan y practis.

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.

Roedd system dolen sain ar gael yn y practis i gleifion â phroblemau clyw. Fodd bynnag, nid oedd unrhyw arwyddion yn yr ardal aros yn hysbysu cleifion bod y cyfleuster hwn ar gael.

Yn ystod yr arolygiad blaenorol gwelsom nad oedd opsiwn Cymraeg ar gael ar y peiriant hunangofnodi. Yn ystod yr arolygiad hwn gwelsom fod yr opsiwn hwn ar gael, a bod nifer o opsiynau iaith eraill hefyd.

Yr hyn sydd angen ei wella

Dylai'r practis hysbysu cleifion bod dolen sain ar gael, er enghraifft, drwy arddangos posteri mewn man amlwg yn yr ardal aros.

Gofal amserol

Er i'r rhan fwyaf o'r cleifion a gwblhaodd yr holiadur ddweud wrthym eu bod yn fodlon ar oriau agor y practis, dywedodd dros hanner y cleifion nad oedd yn hawdd iawn, neu nad oedd yn hawdd o gwbl cael apwyntiad pan oedd angen un arnynt.

Pan ofynnwyd iddynt ddisgrifio eu profiad cyffredinol o wneud apwyntiad, dywedodd bron hanner y cleifion a gwblhaodd holiadur fod eu profiad wedi bod yn wael neu'n wael iawn. Yn yr holiaduron, gofynnwyd i'r cleifion nodi sut y gallai'r practis meddygon teulu wella'r gwasanaeth a ddarperir ganddo, ac roedd nifer o gleifion am weld ffordd haws o drefnu apwyntiad:

“Mwy o oriau ar gyfer apwyntiadau - trefnu apwyntiad dros y rhyngwyd - bob amser yn anodd cael ateb, gorfod ffonio 30-40 gwaith”

“Ei gwneud yn haws i drefnu apwyntiadau ymlaen llaw”

“Apwyntiadau'n gallu cael eu trefnu ar-lein”

Dywedodd un claf wrthym mewn ymateb i'r holiadur:

Mae'r meddygon teulu i ffwrdd yn aml ac nid oes unrhyw apwyntiadau. Os na allwch gael apwyntiad maen nhw'n dweud wrthyf am ffonio'r adran achosion brys; ond nid

dyna'r opsiwn cywir weithiau. Rhaid i chi erfyn arnyn nhw yn llythrennol sawl gwaith neu ni chewch apwyntiad"

Yn ystod yr arolygiad blaenorol, nodwyd bod rhai aelodau allweddol o'r staff yn absennol am gyfnod hir a dywedwyd wrth y practis am edrych ar fodelau newydd o ddarparu gwasanaethau sy'n ystyried rolau a chyfrifoldebau newydd. Yn ystod yr arolygiad diweddaraf hwn, gwelsom fod ychydig o gynnydd wedi cael ei wneud yn hyn o beth, gyda mesurau ar waith i benodi Uwch-ymarferydd Nyrsio a Fferyllydd sy'n Rhagnodi. Rhagwelir y bydd y penodiadau hyn yn lleihau'r baich ar y meddygon teulu, datrys problemau recriwtio meddygon teulu ac y byddant, gobeithio, yn cael effaith gadarnhaol ar ofal cleifion.

Yn ystod yr arolygiad blaenorol, nodwyd bod angen gwelliannau o ran sicrhau bod cleifion sy'n cael eu hatgyfeirio o ofal sylfaenol i ysbytai (gofal eilaidd) wedi cael eu hapwyntiadau / ymchwiliadau angenrheidiol. Ar y pryd, roedd disgwyl i gleifion ddychwelyd i'r practis os nad oeddent wedi clywed dim gan y gwasanaeth gofal eilaidd fel y gellid mynd ar drywydd y mater. Yn ystod yr arolygiad diweddaraf hwn, dywedwyd wrthym fod y practis bellach yn cadarnhau a yw apwyntiadau wedi cael eu gwneud ac yn gweithredu os oes unrhyw broblemau.

Yr hyn sydd angen ei wella

Mae'n rhaid i'r practis barhau i fonitro'r system apwyntiadau er mwyn sicrhau bod cleifion yn cael gofal amserol, effeithiol a phriodol. Dylai'r staff osgoi atgyfeirio cleifion at yr Adran Damweiniau ac Achosion Brys oni bai bod angen clinigol wedi'i asesu'n ffurfiol dros wneud hynny.

Gofal unigol

Cynllunio gofal i hybu 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 gan yr adeilad fynediad digonol i bobl anabl gyda nifer o leoedd parcio yn y maes parcio cyfagos.

Roedd pob un o'r ystafelloedd ymgynghori ond un ar y llawr daear. Roedd yr ystafelloedd ymgynghori yn fawr ac yn cynnwys cyfarpar da. Gwnaethom argymhell y dylid darparu gwelyau archwilio y gellir addasu eu huchder ym mhob ystafell ymgynghori wrth wneud unrhyw waith adnewyddu yn y practis yn y dyfodol.

Yr hyn sydd angen ei wella

Dylid ystyried darparu gwelyau archwilio y gellir addasu eu uchder ym mhob ystafell ymgynghori yn ystod unrhyw waith adnewyddu yn y practis 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 adborth

Yn ystod yr arolygiad blaenorol, argymhellwyd y dylai'r practis sefydlu grŵp cyfranogiad cleifion. Yn ystod yr arolygiad diweddaraf hwn gwelsom nad oedd unrhyw gynnydd wedi'i wneud o ran hyn.

Yn ystod yr arolygiad blaenorol, argymhellwyd y dylai'r practis ystyried gwybodaeth sy'n dod i law drwy'r blwch sylwadau / awgrymiadau yn ofalus a gweithredu arni a pharatoi adroddiad blynyddol, a fydd ar gael i bob un o gleifion y practis. Yn ystod yr arolygiad diweddaraf hwn, gwelsom nad oedd unrhyw gynnydd wedi'i wneud o ran hyn.

Roedd gweithdrefn gwyno fewnol, ffurfiol ar waith ac roedd gwybodaeth am sut i wneud cwyn wedi'i harddangos yn yr ardal aros 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. Tynnwyd sylw rheolwr y practis at bob cwyn. Fodd bynnag, gwnaethom argymhell y dylid cadw cofnodion ffurfiol o unrhyw gwynion a gyflwynir a'r camau a gymerir gan y practis er mwyn ymateb i gwynion.

Yr hyn sydd angen ei wella

Dylid ystyried sefydlu grŵp cyfranogiad cleifion.

Dylai'r practis ystyried gwybodaeth sy'n dod i law drwy'r blwch sylwadau / awgrymiadau a gweithredu arni a pharatoi adroddiad blynyddol, a fydd ar gael i bob un o gleifion y practis.

Dylid cadw cofnodion ffurfiol o unrhyw gwynion a gyflwynir a'r camau a gymerir gan y practis er mwyn ymateb i gwynion.

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 dîm o staff a oedd yn canolbwyntio ar y claf ac yn ymdrechu i ddarparu gwasanaeth o ansawdd uchel i'w cleifion.

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 adolygwyd gennym o safon dda ar y cyfan.

Roedd system gyfathrebu fewnol effeithiol ar waith.

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 hybu iechyd a diogelwch

Roedd pob un o'r cleifion ond un a gwblhaodd holiadur yn teimlo ei bod hi'n hawdd mynd i mewn i adeilad y practis.

Yn ystod yr arolygiad blaenorol, argymhellwyd y dylai'r practis werthuso darparu seddi o uchder gwahanol yn yr ardal aros gan fod yr holl seddi a ddarperir o'r un uchder. Nid oedd gan unrhyw un o'r cadeiriau a oedd ar gael freichiau i gynorthwyo cleifion y mae angen cymorth ychwanegol arnynt i eistedd neu godi o'u seddi. Yn ystod yr arolygiad diweddaraf hwn, gwelsom nad oedd y sefyllfa wedi newid.

Yn ystod yr arolygiad blaenorol, nodwyd nad oedd modd cloi'r ystafell a oedd yn cynnwys blychau offer miniog llawn a bod hyn felly yn peri risg. Yn ystod yr arolygiad diweddaraf hwn, gwelsom fod clo addas wedi cael ei osod ar y drws sy'n arwain i mewn i'r ystafell storio hon.

Yn ystod yr arolygiad blaenorol, nodwyd nad oedd y staff a oedd yn defnyddio cyfarpar sgrin arddangos wedi cael asesiad risg priodol yn unol ag argymhellion yr Awdurdod Gweithredol Iechyd a Diogelwch. Yn ystod yr arolygiad hwn nodwyd gennym nad oedd y practis wedi ymdrin â'r maes i'w wella hwn.

Gwelsom nifer o gynwysyddion casglu samplau wrin plastig yn cael eu storio ar silff agored yn ardal y gegin ar y llawr daear. Roedd y cynwysyddion hyn yn cynnwys cadwolyn cemegol. Tynnwyd sylw rheolwr y practis at hyn ac aeth â'r eitemau ar unwaith a'u gosod mewn cwpwrdd diogel.

Yr hyn sydd angen ei wella

Mae'n rhaid i'r practis ddarparu asesiadau risg priodol ar gyfer cyfarpar sgrin arddangos i staff sy'n defnyddio cyfrifiaduron yn rheolaidd.

Er mwyn lleihau'r risg o niwed i gleifion a staff, dylai cynwysyddion samplau wrin 24 awr gael eu storio'n ddiogel.

Atal a rheoli heintiau

Ni leisiwyd unrhyw bryderon gan gleifion ynghylch glendid y practis; roedd y rhan fwyaf o'r cleifion a gwblhaodd holiadur o'r farn bod y practis yn lân.

Yn ystod yr arolygiad blaenorol, nodwyd bod y llenni urddas mewn ystafelloedd ymgynghori yn hen ac nad oeddent yn gyfan. Yn ystod yr arolygiad hwn gwelsom fod llenni urddas untro yn cael eu defnyddio.

Yn ystod yr arolygiad blaenorol, nodwyd nad oedd rhai biniau yn y toiledau a'r ystafelloedd ymgynghori yn rhai y gellir eu gweithredu â'r droed. Yn ystod yr arolygiad hwn, gwelsom fod biniau y gellir eu gweithredu â'r droed wedi cael eu darparu. Fodd bynnag, roedd un bin a weithredir â llaw yn dal i gael ei ddefnyddio yn ystafell ymgynghori'r nyrsys.

Yr hyn sydd angen ei wella

Dylid cael gwared ar y bin a weithredir â llaw yn ystafell ymgynghori'r nyrsys.

Rheoli meddyginiaethau

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

Roedd fferyllydd a gyflogir gan y bwrdd iechyd yn ymweld â'r practis yn rheolaidd i roi arweiniad a chymorth i'r staff, a sicrhau bod gweithgareddau rhagnodi a gweinyddu yn unol â chanllawiau lleol a chenedlaethol.

Gallai cleifion gael presgripsiynau amlroddadwy drwy gwblhau slip cais rhagargraffedig neu drwy lythyr.

Yn ystod yr arolygiad blaenorol, nodwyd nad oedd y tymheredd yn yr ystafell lle roedd meddyginiaethau brys yn cael eu storio yn cael eu monitro. Yn ystod yr arolygiad hwn, nodwyd gennym nad oedd y practis wedi mynd i'r afael â'r maes i'w wella hwn.

Yr hyn sydd angen ei wella

Mae'n rhaid i dymheredd yr ystafell a ddefnyddir i storio meddyginiaethau brys gael ei fonitro'n rheolaidd.

Diogelu plant a diogelu oedolion sy'n wynebu risg

Gwelsom fod polisïau a gweithdrefnau diogelu plant ac oedolion ar waith a bod y staff wedi cael hyfforddiant ar y pwnc hwn.

Dyfeisiau, offer a systemau diagnostig meddygol

Yn ystod yr arolygiad blaenorol, nodwyd bod dyddiad dod i ben masg ocsigen wedi mynd heibio. Dywedwyd wrth y practis am sicrhau ei fod yn cynnal archwiliadau cadarn o offer er mwyn sicrhau bod yr offer sydd ar gael yn y practis yn addas at y diben. Yn ystod yr arolygiad diweddaraf hwn gwelsom fod archwiliadau o'r fath yn cael eu cynnal. Gwelsom dystiolaeth ddogfennol o brofion diweddar ar offer trydanol cludadwy yn ogystal â graddnodi offer meddygol. Fodd bynnag, nodwyd gennym fod rhai eitemau o offer meddygol wedi cael eu hepgor.

Yr hyn sydd angen ei wella

Dylai'r practis lunio rhestr o'r holl offer sydd angen eu profi neu eu graddnodi er mwyn sicrhau y caiff pob un ei gynnwys.

Gofal effeithiol

Gofal diogel a chlinigol effeithiol

Roedd gan y practis drefniadau ar waith 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.

Yn ystod yr arolygiad blaenorol, nodwyd gennym nad oedd unrhyw systemau ffurfiol ar waith i ledaenu arfer gorau a/neu newidiadau i ganllawiau lleol a chenedlaethol, megis rhai'r Sefydliad Cenedlaethol dros Ragoriaeth mewn lechyd a Gofal. Argymhellwyd y dylid cyflwyno system newydd ar gyfer nodi unrhyw ganllawiau newydd neu ddatblygiadau arfer gorau, gydag unigolyn dynodedig yn gyfrifol amdani, a lledaenu'r wybodaeth hon i bob aelod perthnasol o'r staff. Yn ystod yr arolygiad diweddaraf hwn, gwelsom fod mesurau wedi cael eu rhoi ar waith i ledaenu'r wybodaeth hon drwy drafodaethau wyneb yn wyneb ag aelodau unigol o staff ac yn ystod cyfarfodydd practis.

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

Dylid rhoi mesurau ar waith 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.

Llywodraethu gwybodaeth a thechnoleg cyfathrebu

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

Gwelsom fod polisïau a gweithdrefnau llywodraethu gwybodaeth clir ar waith. Fodd bynnag, gwelsom fanylion mewngofrestru, gan gynnwys cyfrinair, i gael mynediad at feddalwedd glinigol wrth ymyl un o'r cyfrifiaduron mewn ystafell ymgynghori. Mewn ystafell ymgynghori arall, gwelsom fod aelod o staff wedi gadael yr adeilad heb allgofnodi o'r cyfrifiadur, gan adael cofnod cyfrinachol yn weladwy.

Tynnwyd sylw rheolwr y practis at y materion hyn, a chymerodd gamau ar unwaith i unioni'r achosion o dor-diogelwch.

Yr hyn sydd angen ei wella

Mae'n rhaid i'r practis gymryd camau i sicrhau bod y staff yn ymwybodol o bolisïau a gweithdrefnau diogelu data ac yn cydymffurfio â hwy.

Cadw cofnodion

Gwnaethom archwilio sampl o gofnodion cleifion a gwelsom fod cofnodion yn cael eu cadw'n dda ar y cyfan.

Yn ystod yr arolygiad blaenorol, nodwyd nad oedd unrhyw systemau ar waith i archwilio / gwerthuso ansawdd gwaith crynhoi nodiadau². Nodwyd hefyd nad oedd unrhyw brosesau penodol ar waith i adolygu ansawdd a chysondeb cofnodion dogfennol cleifion drwy adolygiadau gan gymheiriaid. Yn ystod yr arolygiad diweddaraf hwn, gwelsom fod prosesau archwilio braidd yn ad hoc ac anffurfiol.

² Ystyr gwaith crynhoi yw trosglwyddo gwybodaeth feddygol o gofnodion papur claf i gofnod meddygol electronig.

Gwnaethom argymhell y gellid cryfhau'r trefniadau llywodraethu clinigol drwy gynnal cyfarfodydd rheolaidd, wedi'u dogfennu rhwng y clinigwyr sy'n gweithio yn y practis.

Yr hyn sydd angen ei wella

Dylai'r practis gynnal adolygiadau / archwiliadau rheolaidd o'r cofnodion crynhoi er mwyn sicrhau cysondeb ac ansawdd.

Dylai'r practis gyflwyno prosesau i werthuso ansawdd a chysondeb gweithgarwch cadw cofnodion drwy adolygiadau rheolaidd a ffurfiol gan gymheiriaid.

Dylid cryfhau'r trefniadau llywodraethu clinigol drwy gynnal cyfarfodydd rheolaidd, wedi'u dogfennu rhwng y clinigwyr sy'n gweithio yn y practis.

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 a braidd yn ddigyswllt ac ychydig iawn o dystiolaeth ddogfennol a oedd ar gael i ddangos trafodaethau a chanlyniadau.

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 reolwr y practis a'r meddygon teulu sy'n bartneriaid.

Dywedodd y staff wrthym eu bod yn teimlo eu bod yn gallu codi unrhyw faterion gyda rheolwr y practis neu'r meddygon teulu sy'n bartneriaid.

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.

Yn ystod yr arolygiad blaenorol, nodwyd nad oedd y staff yn gyfarwydd â'r polisi chwythu'r chwiban ac nad oeddent yn ymwybodol o'i gynnwys. Yn ystod yr arolygiad hwn a thrwy drafodaethau ag aelodau o staff, cadarnhawyd gennym fod y staff bellach yn ymwybodol o gynnwys y polisi a bod y wybodaeth hon wedi'i chynnwys yn y llawlyfr i staff.

Gwelsom fod prosesau gwneud penderfyniadau'r practis yn anffurfiol a braidd yn ddigyswllt ac nad oedd fawr ddim cofnodion ffurfiol, os o gwbl, yn cael eu

cadw. Gwnaethom argymell y dylid ffurfioli prosesau gwneud penderfyniadau a chadw cofnodion o drafodaethau a chanlyniadau. Gwnaethom argymell hefyd y dylid ffurfioli trefniadau i ddirprwyo cyfrifoldebau o fewn y practis er mwyn atgyfnerthu'r broses gwneud penderfyniadau.

Dywedwyd wrthym fod Cytundeb Partneriaeth ffurfiol ar waith. Fodd bynnag, cydnabuwyd bod angen adolygu a diweddarau'r ddogfen hon yng ngoleuni newidiadau diweddar ymhlith y staff.

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 er mwyn atgyfnerthu'r broses gwneud penderfyniadau.

Mae'n rhaid adolygu a diweddarau'r Cytundeb Partneriaeth er mwyn adlewyrchu newidiadau diweddar ymhlith y staff.

Staff ac adnoddau

Y Gweithlu

Roedd tîm sefydlog o staff derbynfa a staff gweinyddol yn ei le. 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.

Yn ystod yr arolygiad blaenorol, nodwyd bod y practis yn wynebu problemau sylweddol o ran recriwtio meddygon teulu parhaol. O ganlyniad i hyn, bu angen defnyddio meddygon teulu locwm i ddarparu'r lefel ddynodedig o wasanaethau angenrheidiol. Nid oedd y sefyllfa wedi newid ar adeg yr arolygiad diweddaraf hwn ac roedd wedi'i gwaethygu gan ymddiswyddiad y meddyg teulu cyflogedig ar ddiwrnod ein hymweliad. Roedd y practis yn parhau i ddibynnu'n fawr ar feddygon teulu locwm i wneud iawn am brinder staff ac roedd yn parhau i geisio recriwtio meddygon teulu parhaol. Fel y gwelwyd yn ystod yr arolygiad blaenorol, roedd y ddibyniaeth ar feddygon teulu locwm yn effeithio ar allu'r practis i roi'r lefel orau o barhad gofal i gleifion.

Yn ystod yr arolygiad blaenorol, nodwyd nad oedd disgrifiadau swydd rhai aelodau o'r staff yn gyfredol mwyach a bod angen eu hadolygu am fod rolau a chyfrifoldebau rhai aelodau o'r staff wedi newid. Yn ystod yr arolygiad hwn gwelsom nad oedd unrhyw gynnydd wedi'i wneud i fynd i'r afael â hyn.

Yn ystod yr arolygiad blaenorol, nodwyd nad oedd gan rai aelodau o'r staff wiriad Datgelu a Gwahardd. Yn ystod yr arolygiad hwn, cadarnhawyd bod gwiriadau wedi'u cynnal ar gyfer pob aelod o staff.

Roedd y staff y gwnaethom siarad â nhw yn ystod yr arolygiad hwn 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, fel y gwelwyd yn ystod yr arolygiad blaenorol, nodwyd gennym nad oedd pob aelod o staff wedi cael arfarniad blynyddol.

Yr hyn sydd angen ei wella

Mae'n rhaid i'r practis barhau â'i ymdrechion i recriwtio clinigwyr parhaol er mwyn lleihau'r ddibyniaeth ar feddygon teulu locwm a sicrhau parhad gofal i gleifion.

Mae'n rhaid i'r practis sicrhau bod gan bob aelod o staff ddisgrifiad swydd sy'n adlewyrchu eu dyletswyddau gwaith presennol.

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 ddatrwyd 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
Gwelsom nifer o gynwysyddion casglu samplau wrin plastig yn cael eu storio ar silff agored yn ardal y gegin ar y llawr daear. Roedd y cynwysyddion hyn yn cynnwys cadwolyn cemegol.	Roedd hyn yn achosi risg i gleifion a staff.	Tynnwyd sylw rheolwr y practis at hyn.	Aeth â'r cynwysyddion ar unwaith a'u gosod mewn cwpwrdd diogel.
Gwelsom fanylion mewngofnodi, gan gynnwys cyfrinair, i gael mynediad at feddalwedd glinigol wrth ymyl un o'r cyfrifiaduron mewn ystafell ymgynghori. Mewn ystafell ymgynghori arall, gwelsom fod aelod o staff wedi gadael yr adeilad heb allgofnodi o'r cyfrifiadur, gan adael cofnod cyfrinachol yn eladwy.	Gallai unigolion heb awdurdod fod wedi gweld gwybodaeth gyfrinachol am ofal cleifion.	Tynnwyd sylw rheolwr y practis at y materion hyn.	Cymerwyd camau ar unwaith i fynd i'r afael â'r mater drwy fynd â'r wybodaeth am fynediad cyfrifiadurol a diffodd y cyfrifiadur.

Atodiad B – Cynllun gwella uniongyrchol

Gwasanaeth: Canolfan Feddygol The Stables

Dyddiad arolygu: 3 Gorffennaf 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 yr oedd angen sicrwydd ar unwaith yn eu cylch.				

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:

Atodiad C – Cynllun gwella

Gwasanaeth: Canolfan Feddygol The Stables

Dyddiad arolygu: 3 Gorffennaf 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
Ansawdd profiad y claf				
Dylid cofnodi yn nodiadau'r cleifion eu bod wedi cael cynnig hebryngwr.	4.1 Gofal Gydag Urddas	Meddygon teulu i nodi bob tro y cynigir hebryngwr a darllen y cod.	Meddygon Teulu	Ar unwaith
Dylid rhoi hyfforddiant hebryngwr i bob aelod o'r staff y disgwylir iddynt ymgymryd â'r dyletswyddau hyn.		Hyfforddiant mewnol o ddiwedd mis Medi ar ôl i'r Clinigwyr Nyrsio ddechrau	Clinigydd Nyrsio	Yn dechrau ddiwedd mis Medi
Dylai gwefan y practis gael ei diweddarau a dylai gynnwys gwybodaeth fwy penodol am y practis.	4.2 Gwybodaeth i Gleifion	Yn aros i'r newidiadau o ran Clinigwyr Nyrsio newydd a'r Bartneriaeth fod yn	Rheolwr y Practis	Cyn 31 Mawrth 2019

Yr hyn sydd angen ei wella	Safon	Cam gweithredu'r gwasanaeth	Swyddog cyfrifol	Amserlen
		barhaol		
Dylai'r practis ystyried defnyddio gwasanaeth Fy lechyd Ar-lein er mwyn lleihau'r pwysau ar y llinellau ffôn yn ystod cyfnodau prysur.		Mae'r diffyg proses cofrestru â Fy lechyd Ar-lein wedi'i unioni bellach. Nid oes modd ychwanegu apwyntiadau oherwydd ansicrwydd	Rheolwr y Practis	Lle y bo modd
Rhaid i'r practis sicrhau bod pwyslais cyfartal yn cael ei roi ar ddarparu taflenni ac ati yn Gymraeg.		Edrych ar gael mwy o daflenni yn Gymraeg	Tîm Gweinyddol	Ar unwaith
Dylai'r practis hysbysu cleifion bod dolen sain ar gael, er enghraifft, drwy arddangos posteri mewn man amlwg yn yr ardal aros.	3.2 Cyfathrebu'n effeithiol	Bydd posteri yn cael eu hargraffu a'u harddangos	Tîm Gweinyddol	Ar unwaith
Mae'n rhaid i'r practis barhau i fonitro'r system apwyntiadau er mwyn sicrhau bod cleifion yn cael gofal amserol, effeithiol a phriodol. Dylai'r staff osgoi atgyfeirio cleifion at yr Adran Damweiniau ac Achosion Brys oni bai bod angen clinigol wedi'i asesu'n ffurfiol dros wneud hynny.	5.1 Mynediad amserol	Memo i'r staff o ran hyn	Rheolwr y Practis	Ar unwaith
Dylid ystyried darparu gwelyau archwilio y gellir addasu eu huchder ym mhob ystafell ymgynghori yn ystod unrhyw waith adnewyddu	6.1 Cynllunio Gofal er mwyn hyrwyddo	I'w ystyried yn y dyfodol	Meddyg Teulu	Dd/G

Yr hyn sydd angen ei wella	Safon	Cam gweithredu'r gwasanaeth	Swyddog cyfrifol	Amserlen
yn y practis yn y dyfodol.	annibyniaeth			
Dylid ystyried sefydlu grŵp cyfranogiad cleifion.	6.3 Gwrando a Dysgu o'r adborth	I'w drafod yng nghyfarfod y practis	Rheolwr y Practis, Meddygon teulu, Nyrsys a'r Staff	Cyn mis Rhagfyr
Dylai'r practis ystyried gwybodaeth sy'n dod i law drwy'r blwch sylwadau / awgrymiadau a gweithredu arni a pharatoi adroddiad blynyddol, a fydd ar gael i bob un o gleifion y practis.		Bydd system ar gyfer hyn yn cael ei rhoi ar waith. Enwebu unigolyn i fonitro adborth	I'w benderfynu	O fewn mis
Dylid cadw cofnodion ffurfiol o unrhyw gwynion a gyflwynir a'r camau a gymerir gan y practis er mwyn ymateb i gwynion.		Mae ffolder eisoes yn bodoli ar y cyfrifiadur		
Darparu gofal diogel ac effeithiol				
Mae'n rhaid i'r practis ddarparu asesiadau risg priodol ar gyfer cyfarpar sgrin arddangos i staff sy'n defnyddio cyfrifiaduron yn rheolaidd.	2.1 Rheoli risg a hybu iechyd a diogelwch	Mae angen ffurfioli hyn	I'w benderfynu	O fewn mis
Dylai cynwysyddion samplau wrin 24 awr gael eu storio'n ddiogel er mwyn lleihau'r risg o niwed		Ymdriniwyd â hyn ar y diwrnod gyda memo dilynol i'r staff	Rheolwr y Practis	Ar unwaith

Yr hyn sydd angen ei wella	Safon	Cam gweithredu'r gwasanaeth	Swyddog cyfrifol	Amserlen
i gleifion a/neu'r staff.				
Dylid cael gwared ar y bin a weithredir â llaw yn ystafell ymgynghori'r nyrsys.	2.4 Atal a Rheoli Heintiau a Dihalogi	Cafwyd gwared arno ar ddiwrnod yr arolygiad		
Mae'n rhaid i dymheredd yr ystafell a ddefnyddir i storio meddyginiaethau brys gael ei fonitro'n rheolaidd.	2.6 Rheoli Meddyginiaethau	Wedi'i wneud. Caiff ei fonitro'n ddyddiol drwy wiriad oergell	Pawb	Mae hyn wedi'i gwblhau
Dylai'r practis lunio rhestr o'r holl offer sydd angen eu profi neu eu graddnodi er mwyn sicrhau y caiff pob un ei gynnwys.	2.9 Dyfeisiau, offer a systemau diagnostig meddygol	Edrych ar y rhestrau graddnodi diweddar a'u dadansoddi fesul ystafell er mwyn sicrhau nad oes dim byd ar goll	Aelod i'w ddynodi o blith y Tîm Gweinyddol	Ar unwaith
Dylid rhoi mesurau ar waith 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.	3.1 Gofal Diogel a Chlinigol Effeithiol	Caiff negeseuon e-bost eu hanfon at bob aelod o'r staff yn cynnwys digwyddiadau fel pwyntiau dysgu	Rheolwr y Practis	Parhaus
Mae'n rhaid i'r practis gymryd camau i sicrhau bod y staff yn ymwybodol o bolisïau a gweithdrefnau diogelu data ac yn cydymffurfio â hwy.	3.4 Llywodraethu Gwybodaeth a Thechnoleg Cyfathrebu	Yn trafod proses diogelu data â'r Bwrdd Iechyd. Posibilrwydd y caiff unigolyn ei ddynodi i fod yn gyfrifol am hyn	Rheolwr y Practis/Bwrdd Iechyd	Parhaus

Yr hyn sydd angen ei wella	Safon	Cam gweithredu'r gwasanaeth	Swyddog cyfrifol	Amserlen
Dylai'r practis gynnal adolygiadau / archwiliadau rheolaidd o'r cofnodion crynhoi er mwyn sicrhau cysondeb ac ansawdd.	3.5 Cadw cofnodion	Meddygon Teulu wedi'u hysbysu	Meddygon Teulu	Parhaus
Dylai'r practis gyflwyno prosesau i werthuso ansawdd a chysondeb gweithgarwch cadw cofnodion drwy adolygiadau rheolaidd a ffurfiol gan gymheiriaid.		Meddygon Teulu wedi'u hysbysu	Meddygon Teulu	Parhaus
Dylid cryfhau'r trefniadau llywodraethu clinigol drwy gynnal cyfarfodydd rheolaidd, wedi'u dogfennu rhwng y clinigwyr sy'n gweithio yn y practis.		Mae hyn yn hollbwysig i'r practis a bydd yn dechrau erbyn mis Rhagfyr	Clinigwyr a Rheolwr y Practis	Ar unwaith
Ansawdd rheolaeth ac arweinyddiaeth				
Dylid ffurfioli'r broses gwneud penderfyniadau o fewn y practis a chadw cofnodion o drafodaethau a chanlyniadau.	Llywodraethu, Arweinyddiaeth ac Atebolrwydd	Mae hyn yn gysylltiedig â'r uchod	Clinigwyr a Rheolwr y Practis	Ar unwaith
Dylid ffurfioli trefniadau i ddirprwyo cyfrifoldebau		Mae gwella cyfathrebu rhwng Clinigwyr a Rheolwr y Practis yn hollbwysig ac yn	Clinigwyr a Rheolwr y Practis	Parhaus

Yr hyn sydd angen ei wella	Safon	Cam gweithredu'r gwasanaeth	Swyddog cyfrifol	Amserlen
o fewn y practis er mwyn atgyfnerthu'r broses gwneud penderfyniadau.		parhau.		
Mae'n rhaid adolygu a diweddarau'r Cytundeb Partneriaeth er mwyn adlewyrchu newidiadau diweddar ymhlith y staff.		Cytundeb Partneriaeth newydd yn cael ei drafod	Meddygon Teulu	Ar unwaith ac yn barhaus
Mae'n rhaid i'r practis barhau â'i ymdrechion i recriwtio clinigwyr parhaol er mwyn lleihau'r ddibyniaeth ar feddygon teulu locwm a sicrhau parhad gofal i gleifion.	7.1 Gweithlu	Mae hyn yn hollbwysig ac mae'n parhau	Meddygon Teulu a Rheolwr y Practis	Parhaus
Mae'n rhaid i'r practis sicrhau bod gan bob aelod o staff ddisgrifiad swydd sy'n adlewyrchu eu dyletswyddau gwaith presennol.		Mynd ati i ddiweddarau disgrifiad swydd pob aelod o staff	Tîm Gweinyddol a Rheolwr y Practis	Tîm Gweinyddol a Rheolwr y Practis
Rhaid rhoi mesurau ar waith i sicrhau bod pob aelod o staff yn cael arfarniad ffurfiol o berfformiad bob blwyddyn.		Mae angen ailwampio'r system a neilltuo amser i wneud hyn yn drwyadl ac yn ffurfiol	Rheolwr y Practis	Parhaus

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): Dave Padley

Teitl swydd: Rheolwr y Practis

Dyddiad: 10.08.2018