

Arolygiad o Bractis Cyffredinol (Lle Rhoddwyd Rhybudd)

Canolfan Feddygol Clarence,
Bwrdd Iechyd Prifysgol Betsi
Cadwaladr

Dyddiad arolygu: 31 Awst 2018

Dyddiad cyhoeddi: 3 Rhagfyr
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	9
	Darparu gofal diogel ac effeithiol	16
	Ansawdd rheolaeth ac arweinyddiaeth.....	20
4.	Beth nesaf?	23
5.	Sut rydym yn arolygu practisau meddygon teulu.....	24
	Atodiad A – Crynodeb o bryderon a ddatryswyd yn ystod yr arolygiad	25
	Atodiad B – Cynllun gwella uniongyrchol.....	26
	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 Clarence, West Kinmel Street, y Rhyl, sy'n rhan o Fwrdd Iechyd Prifysgol Betsi Cadwaladr ar 31 Awst 2018.

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

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 bod y gwasanaeth yn cael ei reoli'n dda a'i fod 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 a chyfleusterau o ansawdd da
- Digon o wybodaeth i gleifion
- Darparu gofal mewn ffordd gyfannol gan gyfeirio'n dda at wasanaethau eraill
- Prosesau cadw cofnodion ac archwilio da iawn
- Trosolwg da iawn gan y rheolwyr dros y gwasanaeth
- Cymorth da i'r staff.

Argymhellwn y gallai'r gwasanaeth wella'r canlynol:

- Argaeledd apwyntiadau
- Ateb galwadau ffôn
- Profi dyfeisiau cludadwy
- Diogelu data
- Rhai agweddau ar hyfforddiant staff.

3. Yr hyn a nodwyd gennym

Cefndir y gwasanaeth

Ar hyn o bryd, mae Canolfan Feddygol Clarence yn darparu gwasanaethau i tua 16,200 o gleifion yn ardal y Rhyl. Mae'r practis yn rhan o'r gwasanaethau meddygon teulu a ddarperir yn yr ardal a wasanaethir gan Fwrdd Iechyd Prifysgol Betsi Cadwaladr. Mae gan y practis feddygfa gangen yn Nhŷ Elan, 1 Ffordd Elan, y Rhyl.

Mae'r practis yn cyflogi tîm o staff sy'n cynnwys saith meddyg teulu, 11 o nyrsys, un ymarferydd parafeddygol uwch, un ymarferydd cynorthwyol, dau gynorthwydd gofal iechyd, rheolwr gwasanaethau cleifion, rheolwr gwasanaethau cymorth, rheolwr y dderbynfa, cynorthwydd rheoli, staff y dderbynfa, staff gweinyddol, gofalwr a staff domestig.

Mae'r practis yn bractis addysgu/hyfforddi ac, adeg yr arolygiad, roedd un cofrestrwydd meddyg teulu a dau fyfyrwr meddygol blwyddyn sylfaen 2 ar leoliadau yn y practis.

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

- Mân lawdriniaethau
- Mesur pwysedd gwaed
- Gwasanaethau i blant
- Gofal cynenedigol
- Atal cenhedlu
- Cyngor ar feddyginiaeth
- Clinig gwrthgeulo
- Profion ceg y groth
- Rheoli clefydau cronig
- Brechiadau
- Awdioleg

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 ein harolygiad, gwahoddwyd y practis i ddsbarthu holiaduron AGIC i gleifion er mwyn cael eu barn ar y gwasanaeth a ddarperir yn y practis. Ar ddiwrnod yr arolygiad, siaradodd ein harolygwyr â chleifion hefyd er mwyn cael gwybod am eu profiadau yn y practis.

Derbyniwyd cyfanswm o 43 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).

Yn yr holiadur gofynnwyd i'r cleifion roi gradd i'r gwasanaeth a ddarperir gan y practis meddygon teulu hwn. Cafwyd ymatebion cadarnhaol; dywedodd ychydig dros dri chwarter o'r cleifion fod y gwasanaeth naill ai'n 'ardderchog' neu'n 'dda iawn'. Dywedodd y cleifion wrthym:

"Mae'r staff yn barod iawn i helpu ac yn diwallu fy anghenion bob amser"

"Penigamp ar y cyfan; pe byddai'r system apwyntiadau'n gwella, byddai'n feddygfa heb ei hail"

"Mae staff y dderbynfa, y nyrsys a'r meddygon teulu i gyd yn barod iawn i helpu ac yn hawdd mynd atynt"

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, a gweld yr un meddyg;

trafodir y rhain yn ddiweddarach yn yr adroddiad. Ymysg sylwadau'r cleifion roedd y canlynol:

"Ymdrin ag apwyntiadau brys yn well"

"Egluro i bobl pryd y dylent weld y meddyg a phryd y dylent ddefnyddio'r fferyllfa a chael cyffuriau nad oes angen presgripsiwn ar eu cyfer"

"Cael lle dan do i aros ynddo cyn i'r practis agor am 8:30"

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 ac ar wefan y practis. Roedd staff y dderbynfa wedi cael hyfforddiant ar gyfeirio cleifion at weithwyr proffesiynol a sefydliadau eraill sydd mewn gwell sefyllfa i'w helpu er mwyn lliniaru'r pwysau ar y staff clinigol yn y practis.

Roedd pobl â chyfrifoldebau gofalu wedi cael eu nodi a rhoddwyd cyngor a gwybodaeth iddynt am sefydliadau a gwasanaethau eraill a allai fod o gymorth iddynt.

Gofal gydag urddas

Roedd pawb ond un o'r cleifion a gwblhaodd holiadur yn teimlo eu bod wedi cael eu trin gydag urddas a pharch gan staff y practis.

Dywedodd dau o bob tri o'r cleifion a gwblhaodd holiadur wrthym mai dim ond weithiau yr oeddent yn llwyddo i weld y meddyg o'u dewis. Dywedodd y cleifion:

"Weithiau, mae'n anodd gweld y meddyg o'm dewis sy'n gwybod fy hanes, sy'n bwysig"

"Cadw ein meddygon teulu. Dydy meddygon locwm ddim yn adnabod y cleifion!"

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 gwelsom fod cyfrinachedd a phreifatrwydd y cleifion wedi cael eu hystyried a bod yr amgylchedd ffisegol wedi cael ei ddylunio yn unol â hyn. Roedd galwadau ffôn yn cael eu hateb i ffwrdd o'r dderbynfa er mwyn cadw cyfrinachedd y cleifion, ac roedd ystafell ar gael wrth ymyl y brif dderbynfa lle gallai'r cleifion gael trafodaeth breifat neu gyfrinachol â'r staff pe bai angen.

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. Roedd y rhan fwyaf o'r staff wedi cwblhau hyfforddiant hebryngwr.

Gwybodaeth i gleifion

Mae gan y practis lawlyfr i gleifion a gwefan ddwyieithog sy'n gynhwysfawr ac yn llawn gwybodaeth.

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 bwrdd dynodedig yn arddangos gwybodaeth i ofalwyr yn benodol. Roedd gwefan y practis hefyd yn cynnwys adran ar gyflyrau hirdymor gan gynnig cyngor i'r cleifion ar eu salwch a'u cyfeirio at adnoddau a sefydliadau eraill sydd ar gael i'w helpu.

Roedd sgriniau teledu yn yr ardal aros a oedd yn arddangos gwybodaeth hybu iechyd, a gwybodaeth ddefnyddiol am y gwasanaethau a ddarperir yn y practis.

Nodwyd gennym fod y practis yn ymdrechu i sicrhau bod y cleifion yn cael eu gweld yn brydlon. Disgrifiodd y staff broses ar gyfer hysbysu cleifion am unrhyw oedi mewn perthynas ag amser eu hapwyntiad a gwelsom bolisi'r practis mewn perthynas â'r trefniant hwn.

Dywedodd pob un ond dau o'r cleifion a gwblhaodd holiadur wrthym y byddent yn gwybod sut i gysylltu â'r gwasanaeth meddygon teulu y tu allan i oriau.

Roedd gwybodaeth am amseroedd agor y practis wedi'i hysbysebu ar wefan y practis, yn y llawlyfr i gleifion ac ar yr hysbysiad wrth y brif fynedfa.

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.

Roedd y mwyafrif helaeth o'r cleifion a gwblhaodd holiadur o'r farn bod pethau bob amser yn cael eu hesbonio iddynt yn ystod eu hapwyntiad mewn ffordd y gallent ei deall, a dywedodd y cleifion i gyd wrthym eu bod yn cael eu cynnwys cymaint ag y dymument mewn penderfyniadau a wneir am eu gofal.

Dywedwyd bod rhai cleifion Cymraeg wedi'u cofrestru â'r practis a bod pob ymdrech yn cael ei gwneud i drefnu bod pobl yn cael gwasanaeth yn yr iaith o'u dewis. Roedd dau o'r meddygon teulu, y rheolwr gwasanaethau cleifion a nifer o aelodau staff eraill yn siarad Cymraeg. Roedd gwasanaethau cyfieithu ar gael i bobl a oedd am gyfathrebu mewn ieithoedd eraill heblaw Cymraeg neu Saesneg.

Roedd gan y practis ddolen glywed y maent yn ei defnyddio er mwyn helpu'r cleifion hynny sydd ag anawsterau clywed i gyfathrebu.

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.

Gofal amserol

Dywedodd pob un o'r cleifion a gwblhaodd yr holiadur wrthym eu bod yn fodlon iawn neu'n gymharol fodlon ar oriau agor y practis. Awgrymodd un claf y gwelliannau canlynol yn yr holiadur:

"Gallu gweld Meddyg/Nyrs yn ystod cwrs o driniaeth, hefyd byddai'n dda cael o leiaf un noson hwyrach bob wythnos er mwyn helpu cleifion sy'n gweithio i osgoi gorfod cymryd amser i ffwrdd o'r gwaith i fynd i apwyntiadau"

Pan ofynnwyd iddynt ddisgrifio eu profiad cyffredinol o drefnu apwyntiad, disgrifiodd y mwyafrif o'r cleifion a gwblhaodd holiadur eu profiad fel un da iawn neu dda. Fodd bynnag, nododd rhai cleifion yn yr holiaduron y gall fod yn anodd cysylltu dros y ffôn er mwyn trefnu apwyntiad; ymysg sylwadau'r cleifion roedd y canlynol:

"Gwella amseroedd aros ar gyfer galwadau ffôn"

"Cael mwy o linellau ffôn ar adegau brig. Rhai aelodau o staff y dderbynfa yn cael hyfforddiant gwasanaeth cwsmeriaid gwell"

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.

Roedd y practis yn defnyddio cyfleuster Fy Iechyd Ar-lein¹ ar gyfer apwyntiadau a phresgripsiynau amlroddadwy er mwyn ceisio lliniaru'r pwysau ar y llinellau ffôn.

Mae'r tîm nyrsio a'r ymarferydd parafeddygol uwch 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 gynyddu nifer yr apwyntiadau sydd ar gael a gwella'r gwasanaeth ffôn.

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 y practis mewn adeilad pwrpasol. Roedd gan yr adeilad fynediad da i bobl anabl gyda nifer o leoedd parcio yn y maes parcio cyfagos.

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

Roedd yr ystafelloedd ymgynghori a'r ystafelloedd triniaeth ar y llawr daear a'r llawr cyntaf. Roedd grisiau a lifft yn arwain i'r llawr cyntaf. Roedd yr ystafelloedd ymgynghori a'r ystafelloedd triniaeth yn fawr ac yn cynnwys adnoddau digonol.

Roedd desg y dderbynfa yn cynnwys ardal is i ddefnyddwyr cadair olwyn.

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.

Roedd y staff y gwnaethom siarad â nhw yn ymwybodol o'u cyfrifoldebau mewn perthynas â chydaddoldeb ac amrywiaeth. Fodd bynnag, gwelsom nad oedd pob aelod o staff wedi cael hyfforddiant cydraddoldeb ac amrywiaeth.

Yr hyn sydd angen ei wella

Dylai'r practis sicrhau bod pob aelod o staff yn cael hyfforddiant cydraddoldeb ac amrywiaeth.

Gwrando a dysgu o 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 ffurfiol ar waith ac roedd gwybodaeth am sut i wneud cwyn wedi'i harddangos yn ardal y dderbynfa/yr ardal aros. Roedd posteri a thafleuni Gweithio i Wella² ar gael yn yr ardaloedd aros hefyd.

Rhodddwyd 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 chofnodi, p'un ai ar lafar neu'n ysgrifenedig y'i derbyniwyd. Roedd

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

pob cwyn yn cael ei dwyn at sylw'r rheolwr gwasanaethau cleifion, a fyddai'n delio â hi yn unol â pholisi'r practis.

Roedd blwch sylwadau yn yr ardal aros a gallai'r cleifion ddefnyddio system electronig i roi adborth boddhad cleifion.

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.

Roedd system gyfathrebu fewnol effeithiol ar waith.

Roedd polisi diogelu plant ac oedolion sy'n agored i niwed ar waith ac roedd y staff wedi cwblhau hyfforddiant cysylltiedig.

Roedd asesiadau risg cyffredinol a mwy penodol yn cael eu cynnal ac roedd unrhyw feysydd y nodwyd bod angen sylw arnynt yn cael eu hystyried.

Gofal diogel

Rheoli risg a hybu iechyd a diogelwch

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

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.

Roedd asesiadau risg iechyd a diogelwch cyffredinol a mwy penodol yn cael eu cynnal bob blwyddyn.

Atal a rheoli heintiau

Ni leisiwyd unrhyw bryderon gan gleifion ynghylch glendid y practis. Roedd pob un o'r cleifion a gwblhaodd holiadur o'r farn bod y practis yn lân iawn.

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. Roedd contract casglu a gwaredu gwastraff ffurfiol ar waith.

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 dihalogi offerynnau ac, felly, yn hybu camau i atal a rheoli heintiau yn effeithiol.

Roedd polisi rheoli heintiau clir a manwl ar waith.

Rheoli meddyginiaethau

Gwelsom fod y systemau ar gyfer rheoli meddyginiaethau yn gadarn ac yn ddiogel.

Gwelsom fod archwiliadau rheolaidd yn cael eu cynnal er mwyn sicrhau cysondeb wrth ragnodi rhwng yr holl glinigwyr.

Gallai cleifion gael presgripsiynau amlroddadwy drwy ffonio'r feddygfa yn bersonol, drwy ffacs neu ar-lein.

Roedd fferylllydd a gyflogir gan y bwrdd iechyd yn mynychu'r practis bob wythnos i roi arweiniad a chymorth i'r staff, ac i sicrhau bod gweithgareddau rhagnodi yn unol â chanllawiau lleol a chenedlaethol.

Diogelu plant a diogelu oedolion sy'n wynebu risg

Gwelsom fod polisiâu amddiffyn plant a diogelu oedolion ar waith a bod siartiau llif a oedd yn cynnwys rhifau ffôn cyswllt lleol ar gyfer rhoi gwybod am achosion.

Mae'r practis yn cyflogi nyrs bediatreg sy'n chwarae'r brif rôl o ran diogelu plant ac mae un o'r meddygon teulu yn chwarae'r brif rôl o ran diogelu oedolion sy'n agored i niwed. Mae'r ddau wedi cael hyfforddiant diogelu ar lefel briodol. Roedd pob aelod arall o staff wedi cael hyfforddiant diogelu ar lefel briodol i'w swyddi.

Caiff achosion diogelu oedolion a phlant eu nodi ar y system cofnodion electronig. Roedd systemau da ar waith hefyd ar gyfer nodi a thynnu sylw at y cleifion hynny yr ystyriwyd eu bod yn anodd eu cyrraedd, y gall fod angen help ychwanegol arnynt o ganlyniad i unigedd cymdeithasol, anghenion iechyd meddwl ac anabledau dysgu.

Dyfeisiau, offer a systemau diagnostig meddygol

Gwelwyd bod cyffuriau ac offer argyfwng a oedd yn cael eu cadw yn y practis yn cael eu storio'n briodol fel ei bod yn hawdd cael gafael arnynt mewn argyfwng. Roedd gan y practis system ar gyfer dangos bod archwiliadau rheolaidd yn cael eu cynnal.

Gwelsom nad oedd y profion dyfeisiau trydanol cludadwy (PAT) yn gyfredol mwyach.

Yr hyn sydd angen ei wella

Rhaid rhoi mesurau ar waith i sicrhau bod yr holl offer trydanol cludadwy yn cael eu profi'n rheolaidd.

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. Roedd digwyddiadau pwysig yn cael eu cofnodi a'u trafod yng nghyfarfodydd y practis ac roedd cofnodion yn cael eu dosbarthu i'r aelodau hynny o'r staff nad oeddent yn gallu bod yn bresennol.

Gwnaethom siarad ag aelodau o dîm y practis, gan gadarnhau 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.

Llywodraethu gwybodaeth a thechnoleg cyfathrebu

Gwelsom fod polisïau 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. Fodd bynnag, gwelsom fanylion mewngofnodi, gan gynnwys cyfrinair, i gael mynediad at feddalwedd glinigol wrth ymyl un o'r cyfrifiaduron yn swyddfa'r staff gweinyddol.

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

Yr hyn sydd angen ei wella

Mae'n rhaid i'r practis gymryd camau i atgoffa'r staff bod angen dilyn polisïau a gweithdrefnau diogelu data bob amser.

Cadw cofnodion

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

Gwelsom fod prosesau cadarn ar waith i reoli, archwilio ac adolygu cofnodion.

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 gwasanaethau yn adolygu ac yn monitro eu perfformiad eu hunain 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.

Gwelsom fod proses recriwtio staff ffurfiol ar waith a bod archwiliadau cefndirol yn cael eu cynnal, fel y bo angen, cyn cyflogi staff newydd.

Roedd systemau archwilio clinigol a chyffredinol ar waith a oedd yn caniatáu i'r staff fyfyrto a gwneud newidiadau a gwelliannau i'w hymarfer.

Llywodraethu, arweinyddiaeth ac atebolrwydd

Gwelsom dîm o staff a oedd yn canolbwyntio ar y claf ac yn ymrwymedig i ddarparu'r gwasanaethau gorau posibl. Roedd cefnogaeth dda yn cael ei rhoi gan y meddyg teulu arweiniol a'r tîm rheoli.

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

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 y trefniadau llywodraethu clinigol yn gadarn ac roedd holl glinigwyr y practis yn mynychu cyfarfodydd rheolaidd, a oedd yn cael eu dogfennu.

Roedd cynllun datblygu practis ar gael. Roedd yn cael ei adolygu a'i ddiweddarau'n rheolaidd.

Roedd y practis yn rhan o grŵp clwstwr lleol³. Dywedwyd bod y practis yn ymgysylltu'n dda iawn â'r grŵp clwstwr gydag un o'r meddygon teulu wedi'i enwebu'n arweinydd y clwstwr. Mae arweinydd y clwstwr ac aelodau eraill o dîm rheoli'r practis yn mynd i gyfarfodydd y clwstwr yn rheolaidd.

Staff ac adnoddau

Y Gweithlu

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.

Cawsom wybodaeth am hyfforddiant gorfodol a nodwyd nad oedd pob aelod o staff wedi cwblhau hyfforddiant ar bob pwnc gorfodol.

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 aelodau o'r staff y gwnaethom siarad â nhw eu bod yn cael cyfleoedd i fynychu hyfforddiant perthnasol. Gwelsom fod arfarniadau tîm ac arfarniadau unigol yn cael eu cynnal bob blwyddyn.

³ Grŵp o feddygon teulu a phractisau a bennwyd yn lleol gan un o Fyrddau Iechyd Lleol GIG Cymru yw clwstwr practisau meddygon teulu. Maent yn dwyn y canlynol ynghyd: practisau meddygon teulu, nyrsys ardal, gwasanaethau eiddilwch, Iechyd Cyhoeddus Cymru, gwasanaethau iechyd meddwl sylfaenol a chymunedol a'r sector gwirfoddol.

Gwelsom fod proses recriwtio staff ffurfiol ar waith a bod archwiliadau cefndirol yn cael eu cynnal, fel y bo angen, cyn cyflogi staff newydd.

Mae'n rhaid i staff newydd gael hyfforddiant sefydlu ffurfiol a rhoddir llawlyfr cyflogeion a phhecyn sefydlu iddynt.

Yr hyn sydd angen ei wella

Rhaid rhoi mesurau ar waith i sicrhau bod pob aelod o staff yn cael hyfforddiant gorfodol.

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 lle roedd angen gweithredu ar unwaith yn ystod yr arolygiad hwn.			

Atodiad B – Cynllun gwella uniongyrchol

Gwasanaeth: Canolfan Feddygol Clarence

Dyddiad arolygu: 31 Awst 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:

Atodiad C – Cynllun gwella

Gwasanaeth: Canolfan Feddygol Clarence

Dyddiad arolygu: 31 Awst 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				
Dylai'r practis barhau i ystyried ffyrdd o gynyddu nifer yr apwyntiadau sydd ar gael a gwella'r gwasanaeth ffôn.	5.1 Mynediad amserol	Y bwriad yw ychwanegu hyn at agenda'r cyfarfod rheoli fel y gellir ei drafod bob wythnos; ystyried unrhyw arloesedd/meddalwedd a chaledwedd, a allai wella'r gwasanaeth	Gwyn Hughes Rheolwr Gwasanaethau Cleifion	Hydref 2019
Dylai'r practis sicrhau bod pob aelod o staff yn cael hyfforddiant cydraddoldeb ac amrywiaeth.	6.2 Hawliau pobl	Nodi'r aelodau staff hynny nad ydynt wedi cael hyfforddiant cydraddoldeb ac amrywiaeth a threfnu eu bod yn cael yr hyfforddiant hwn.	Cynorthwydd Rheoli	Chwefror 2019
Darparu gofal diogel ac effeithiol				

Yr hyn sydd angen ei wella	Safon	Cam gweithredu'r gwasanaeth	Swyddog cyfrifol	Amserlen
Rhaid rhoi mesurau ar waith i sicrhau bod yr holl offer trydanol cludadwy yn cael eu profi'n rheolaidd.	2.9 Dyfeisiau, offer a systemau diagnostig meddygol	Mae'r gofalwr wedi dechrau cadw cronfa ddata gynhwysfawr o'r holl offer a chynnal profion PAT yn ôl yr angen.	Gwyn Hughes Rheolwr Gwasanaethau Cleifion	Chwefror 2019
Mae'n rhaid i'r practis gymryd camau i atgoffa'r staff bod angen dilyn polisïau a gweithdrefnau diogelu data bob amser.	3.4 Llywodraethu Gwybodaeth a Thechnoleg Cyfathrebu	Rhoi copi o'r polisi diogelu data i bob aelod o staff a chael llofnod i ddangos bod pawb yn ei ddeall, rhoi hyfforddiant ychwanegol i'r staff ar GDPR yn ôl yr angen.	Rheolwr Gwasanaethau Cymorth	Ionawr 2019
Ansawdd rheolaeth ac arweinyddiaeth				
Rhaid rhoi mesurau ar waith i sicrhau bod pob aelod o staff yn cael hyfforddiant gorfodol.	7.1 Gweithlu	Y bwriad yw cadw cronfa ddata gywir o staff er mwyn nodi'r aelodau staff hynny nad ydynt wedi cael hyfforddiant gorfodol a threfnu eu bod yn cael amser i gwblhau'r hyfforddiant hwn fel y bo angen	Cynorthwydd Rheoli	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): Gwyn Hughes
Teitl swydd: Rheolwr Gwasanaethau Cleifion
Dyddiad: 17/10/18