

Arolygiad Gofal Iechyd Annibynnol (Dirybudd)

Optical Express, Heol y
Frenhines, Caerdydd

4 Awst 2015

Gellir darparu'r cyhoeddiad hwn a gwybodaeth arall gan AGIC mewn fformatau neu ieithoedd eraill ar gais. Bydd oediad byr wrth i ieithoedd a fformatau eraill gael eu cynhyrchu pan ofynnir amdanynt i ddiwallu anghenion unigol. Cysylltwch â ni am gymorth. Pan gânt eu cyhoeddi, bydd copïau o'r holl adroddiadau ar gael ar ein gwefan neu drwy gysylltu â ni:

Yn ysgrifenedig:

**Rheolwr Cyfathrebu
Arolygiaeth Gofal Iechyd Cymru
Llywodraeth Cymru
Parc Busnes Rhyd-y-car
Merthyr Tudful
CF48 1UZ**

Neu drwy

Ffôn: 0300 062 8163
E-bost: hiw@wales.gsi.gov.uk
Ffacs: 0300 062 8387
Gwefan: www.hiw.org.uk

Cynnwys

1.	Cyflwyniad.....	2
2.	Methodoleg	4
3.	Cyd-destun.....	5
4.	Crynodeb	6
5.	Canfyddiadau	7
	Ansawdd Profiad y Claf	7
	Cyflenwi Gofal Diogel ac Effeithiol.....	9
	Ansawdd Rheolaeth ac Arweinyddiaeth	10
6.	Y Camau Nesaf.....	11
	Atodiad A.....	12

1. Cyflwyniad

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

Mae AGIC yn canolbwyntio'n bennaf ar y canlynol:

- Gwneud cyfraniad at y gwaith o wella diogelwch ac ansawdd gwasanaethau gofal iechyd yng Nghymru
- Gwellu profiad dinasyddion o ofal iechyd yng Nghymru boed hynny fel claf, defnyddiwr gwasanaeth, gofalwr, perthynas neu gyflogai
- Atgyfnerthu llais cleifion a'r cyhoedd yn y modd y caiff gwasanaethau iechyd eu hadolygu
- Sicrhau bod gwybodaeth amserol, ddefnyddiol, hygyrch, a pherthnasol am ddiogelwch ac ansawdd gofal iechyd yng Nghymru ar gael i bawb

Bydd arolygiadau AGIC o wasanaethau gofal iechyd annibynnol yn ceisio sicrhau bod gwasanaethau'n cydymffurfio â Deddf Safonau Gofal 2000 a gofynion Rheoliadau Gofal Iechyd Annibynnol (Cymru) 2011, a sefydlu sut mae gwasanaethau'n bodloni'r Safonau Gofynnol Cenedlaethol ar gyfer Gwasanaethau Gofal Iechyd Annibynnol yng Nghymru.¹

Mae'r adroddiad hwn yn nodi ein canlyniadau yn dilyn arolygiad o wasanaeth gofal iechyd annibynnol. Mae AGIC yn gyfrifol am gofrestru ac arolygu gwasanaethau gofal iechyd annibynnol yng Nghymru. Mae hyn yn cynnwys ysbytai annibynnol, clinigau annibynnol, ac asiantaethau meddygol annibynnol.

Rydym yn cyhoeddi ein canfyddiadau yn ein hadroddiadau arolygu o dan dair thema:

¹Cafodd y Safonau Gofynnol Cenedlaethol ar gyfer Gwasanaethau Gofal Iechyd Annibynnol yng Nghymru eu cyhoeddi ym mis Ebrill 2011. Diben y Safonau Gofynnol Cenedlaethol yw sicrhau bod cleifion a phobl sy'n dewis gofal iechyd preifat yn cael sicrwydd bod y gwasanaethau y maent yn eu derbyn yn ddiogel ac o ansawdd. <http://www.hiw.org.uk/rheoleiddio-gofal-iechyd>

- Ansawdd profiad y claf
- Cyflenwi gofal diogel ac effeithiol
- Ansawdd rheolaeth ac arweinyddiaeth

2. Methodoleg

Yn ystod yr arolygiad, gwnaethom gasglu gwybodaeth wrth nifer o ffynonellau, gan gynnwys:

- Gwybodaeth a gedwir gan AGIC
- Cyfweiliadau â staff (lle bo hyn yn briodol) a rheolwr cofrestredig y gwasanaeth
- Sgyrsiau â chleifion a pherthnasau (lle bo hyn yn briodol)
- Archwilio sampl o gofnodion cleifion
- Archwilio polisïau a gweithdrefnau
- Archwilio offer a'r amgylchedd
- Gwybodaeth yn natganiad o ddiben y gwasanaeth, ei ganllaw i gleifion, a'i wefan (lle bo hynny'n berthnasol)

Ar ddiwedd pob arolygiad, rydym yn cynnig trosolwg o'n prif ganfyddiadau i gynrychiolwyr y gwasanaeth er mwyn sicrhau eu bod yn derbyn adborth priodol. Bydd unrhyw bryderon brys a allai godi o arolygiad yn cael eu hysbysu i ddarparwr cofrestredig y gwasanaeth drwy hysbysiad o ddiffyg cydymffurfio.² Bydd unrhyw ganfyddiadau o'r fath yn cael eu nodi, ynghyd ag unrhyw argymhellion eraill sydd eu hangen, yn Atodiad A yr adroddiad arolygu.

Mae arolygiadau yn cofnodi ciplun o ba mor dda mae gwasanaethau yn bodloni safonau a rheoliadau hanfodol o ran diogelwch ac ansawdd ar ddiwrnod yr arolygiad

²Fel rhan o broses diffyg cydymffurfio a gorfodi AGIC ar gyfer gofal iechyd annibynnol, bydd hysbysiad o ddiffyg cydymffurfio yn cael ei gyflwyno mewn achos lle mae diffyg cydymffurfio rheoleiddiol yn fwy difrifol ac yn perthyn i ganlyniadau gwael a methiannau systemig. Dyma'r achos lle mae canlyniadau gwael i bobl (oedolion neu blant) sy'n defnyddio'r gwasanaeth, a lle mae methiannau'n arwain at danseilio hawliau pobl. Mae copi o broses diffyg cydymffurfedd AGIC ar gael ar gais.

3. Cyd-destun

Mae Optical Express wedi'i gofrestru fel ysbyty annibynnol i ddarparu triniaethau laser penodol i'r llygaid. Mae wedi'i leoli ar 46-48, Heol y Frenhines, Caerdydd, CF10 2GP. Cofrestrwyd y gwasanaeth gyntaf ar 27 Rhagfyr 2007.

Mae'r gwasanaeth yn cyflogi tîm o staff sy'n cynnwys rheolwr cofrestredig, llawfeddygon offthalmig, nyrsys cofrestredig, technegwyr, a staff derbynfa. Cwblhaodd Arolygiaeth Gofal Iechyd Cymru (AGIC) arolygiad dirybudd o'r gwasanaeth ar 4 Awst 2015. Nid oedd clinig ar ddiwrnod yr arolygiad.

4. Crynodeb

Ar y cyfan, roedd cleifion yn gadarnhaol iawn ynghylch ansawdd y gwasanaeth a'r gofal a'r driniaeth a ddarperir. Gwelsom fod y gwasanaeth yn cydnabod ac yn mynd i'r afael ag anghenion unigol cleifion, a bod hawl cleifion i urddas a pharch yn cael ei ddiogelu. Gwelsom fod angen diweddarau'r Datganiad o Ddiben a'r canllaw i gleifion.

Roedd gan y gwasanaeth bolisiau a gweithdrefnau ar waith, gyda'r bwriad o ddarparu gwasanaeth diogel. Roedd contractau ar waith ar gyfer cael gwared ar wastraff clinigol a chynnal a chadw'r cyfleusterau. Roedd cofnodion gwiriadau dyddiol cynhwysfawr yn cael eu cynnal o ran yr offer laser a ddefnyddiwyd yn y gwasanaeth.

Roedd y gwasanaeth yn monitro ei berfformiad ochr yn ochr â gwasanaethau clinigau eraill er mwyn canfod lle y gallent wneud gwelliannau i driniaeth a gofal y cleifion. Gwelsom fod archwiliadau rheolaidd wedi cael eu cynnal, ac roedd adroddiadau a oedd yn deillio o ymweliad darparwr a/neu adroddiad blynyddol ar gael.

Yn ystod yr arolygiad hwn, gwnaethom nodi'r meysydd canlynol i'w gwella o ran torri rheoliadau yn y Datganiad o Ddiben ac yn y canllaw i gleifion. Er nad oedd hyn wedi arwain at gyflwyno hysbysiad o ddiffyg cydymffurfio, disgwylir i'r darparwr cofrestredig gymryd camau gweithredu ystyrlon i fynd i'r afael â'r materion hyn, oherwydd gallai methiant i wneud hynny arwain at AGIC yn cymryd camau yn unol â'n proses diffyg cydymffurfio a gorfodi.

5. Canfyddiadau

Ansawdd Profiad y Claf

Ar y cyfan, roedd cleifion yn gadarnhaol iawn ynghylch ansawdd y gwasanaeth a'r gofal a'r driniaeth a ddarperir. Gwelsom fod y gwasanaeth yn cydnabod ac yn mynd i'r afael ag anghenion unigol cleifion, a bod hawl cleifion i urddas a pharch yn cael ei ddiogelu. Gwelsom fod angen diweddarau'r Datganiad o Ddiben a'r canllaw i gleifion.

Cynllunio gofal a darpariaeth (Safon 8)

Gwnaethom edrych yn fanwl ar gofnodion chwe chlaf a chanfod gwybodaeth gynhwysfawr a phriodol. Roedd y ddogfen cydsyniad gwybodus i gleifion yn fanwl, ac roedd yr wybodaeth ofynnol wedi cael ei chyflwyno mewn ffordd a oedd yn hawdd ei deall: hynny yw, ychydig o wybodaeth ym mhob adran dan bennawd newydd, ac roedd yn ofynnol i'r claf lofnodi pob adran. Cafodd hyn ei nodi fel arfer da.

Gwelsom fod mynediad at gyngor gofal ac arbenigedd 24 awr y dydd, ac roedd trefniadau priodol i alw am ymgynghorydd ar waith.

Gwybodaeth cleifion a chydsyniad (Safon 9)

Roedd ymholiadau, pryderon a chwestiynau cleifion yn cael eu hystyried drwy gydol yr ymgynghoriad a phroses gynllunio'r driniaeth. Roedd cleifion hefyd yn gallu darparu eu barn a'u sylwadau drwy gydol yr ymgynghoriad, y driniaeth ac yn ystod cyfnod y gwasanaeth ôl-ofal a oedd yn cael ei ddarparu gan staff, a hefyd drwy holiadur ffurfiol y gwasanaeth i gleifion a'i gyswllt electronig i gleifion.

Mae'r dull hwn yn sail i hawliau'r cleifion o ran urddas, preifatrwydd a'u parch, ac yn ehangu ar y rhain.

Urddas a pharch (Safon 10)

Gwnaethom siarad ag un claf yn anffurfiol yn ystod ein harolygiad. Roedd y claf yn fodlon ar bob agwedd o ddarpariaeth y gwasanaeth.

Roedd polisïau ar breifatrwydd, urddas, cydraddoldeb ac amrywiaeth ar gael, ac roedd y rhain i gyd yn gyfredol. Roedd ystafelloedd ymgynghori ar gael, ac roedd yr arwyddion priodol i'w gweld pan oedd yr ystafell yn cael ei defnyddio. Roedd yr amgylchedd yn darparu ardaloedd preifat ac agored ar gyfer cleifion a'u teuluoedd a/neu bobl a oedd yn eu cefnogi.

Cyfathrebu'n effeithiol (Safon 18)

Ni welsom unrhyw ryngweithio rhwng staff a chleifion oherwydd nad oedd clinig ar gael ar ddiwrnod yr arolygiad.

Fodd bynnag, nodwyd bod cleifion yn canmol ansawdd y gwasanaeth yn yr atebion i holiaduron cleifion a welwyd a'u bod wedi graddio darpariaeth y gwasanaeth yn uchel iawn. Ar y cyfan, roedd sgôr yr ysbyty yn uwch na'r safon a osodwyd gan y cwmni. Fodd bynnag, er bod yr wybodaeth hon ar gael yng nghanllaw'r cleifion, gwnaethom argymhell y byddai hefyd yn fuddiol i'w harddangos yn y dderbynfa.

Roedd Datganiad o Ddiben a chanllaw i gleifion ar waith. Er hyn, mae angen i gleifion fod yn ymwybodol bod y dogfennau hyn ar gael i'r cleifion, aelodau'r teulu a/neu ofalwyr i'w gweld, pe baent yn dymuno gwneud hynny. Gallai hefyd fod yn ddefnyddiol i arddangos arwydd ychwanegol yn y dderbynfa er mwyn hysbysu cleifion, teuluoedd a/neu ofalwyr o argaeledd Datganiad o Ddiben y gwasanaeth a'r canllaw i gleifion.

Gwnaethom nodi agweddau ar ddogfennaeth yr wybodaeth i gleifion a oedd angen eu hadolygu a'u gwella.

Roedd angen diweddaru'r Datganiad o Ddiben a'r canllaw i gleifion er mwyn iddynt gynnwys y siart strwythur sefydliadol ac i wneud y trefniadau rheoli yn fwy eglur.

Yr hyn sydd angen ei wella

Mae'n ofynnol i'r gwasanaeth ddisgrifio'r camau a gymerwyd i fynd i'r afael â'r materion isod:

- 1. Dylai'r Datganiad o Ddiben a'r canllaw i gleifion gael eu diweddaru i gynnwys y siart strwythur sefydliadol. Dylai hefyd egluro pa drefniadau rheoli cyfredol sydd ar waith ynghylch cyfrifoldebau ac awdurdod. Hynny yw, os yw'n ddiwrnod pan nad oes llawdriniaeth yn cael ei chynnal yn y gwasanaeth, pwy sy'n gyfrifol pe bai tân a/neu ddigwyddiad arall?***

Cyflenwi Gofal Diogel ac Effeithiol

Roedd gan y practis bolisiâu a gweithdrefnau ar waith, gyda'r bwriad o ddarparu gwasanaeth diogel. Roedd contractau ar waith ar gyfer cael gwared ar wastraff clinigol a chynnal a chadw'r cyfleusterau. Roedd cofnodion gwiriadau dyddiol cynhwysfawr yn cael eu cynnal o ran yr offer laser a ddefnyddiwyd yn y gwasanaeth.

Gofal diogel a chlinigol effeithiol (Safon 7)

Gwelsom fod y driniaeth a'r gofal yn seiliedig ar ganllawiau arferion gorau y cytunwyd arnynt. Roedd y gwasanaeth yn cael ei arwain gan ymgynghorwyr. Mae protocol llwybr gofal Cywiro Golwg â Laser yn cael ei nodi fel arfer da.

Diogelu plant a diogelu oedolion sy'n agored i niwed (Safon 11)

Roedd gan y gwasanaeth bolisi a gweithdrefn ddiogelu gyfredol ar waith. Cawsom ein hysbysu na fu unrhyw bryderon na digwyddiadau diogelu hyd yn hyn nac yn ystod y blynyddoedd diwethaf. Roedd staff wedi derbyn hyfforddiant mewn diogelu.

Atal a rheoli heintiau a dadheintio (Safon 13)

Roedd amserlenni ar waith ar gyfer glanhau, ac roedd contractau ar gael ynghylch gwastraff clinigol a chynnal a chadw'r cyfleusterau.

Dyfeisiau meddygol, offer a systemau diagnostig (Safon 16)

Roedd contract cynnal a chadw ar waith ar gyfer yr offer laser. Roedd cofnodion ar gael mewn ffeiliau a oedd yn cynnwys canlyniadau ac unrhyw gamau gweithredu oedd eu hangen. Roedd cofnodion gwiriadau diagnostig dyddiol ar gael ar gyfer y peiriannau, ac roedd y rhain yn gynhwysfawr. Darganfuom fod Cynghorydd Amddiffyn rhag Laser yn cynnal archwiliadau ac yn adrodd ar y canlyniadau hefyd.

Ymdrin â phryderon a rheoli digwyddiadau (Safon 23)

Bu un cwyn ar lafar yn ystod 2014. Roedd hwn wedi cael sylw dan weithdrefn gwyno'r cwmni. Roedd yr holl staff yn cael eu hysbysu ynghylch y canlyniadau dan y "Broses Gwersi a Ddysgwyd". Dywedwyd wrthym fod yr holl wersi a ddysgwyd yn cael eu rhannu drwy gydol y cwmni.

Ansawdd Rheolaeth ac Arweinyddiaeth

Roedd y gwasanaeth yn monitro ei berfformiad ochr yn ochr â gwasanaethau clinigau eraill er mwyn canfod lle y gallent wneud gwelliannau i driniaeth a gofal y cleifion. Gwelsom fod archwiliadau rheolaidd wedi cael eu cynnal, ac erbyn hyn, roedd adroddiadau a oedd yn deillio o ymweliad darparwr ac adroddiad blynyddol wedi cael eu hanfon at AGIC.

Fframwaith llywodraethu ac atebolrwydd (Safon 1)

Nid oedd unrhyw reolwyr yn bresennol ar ddiwrnod ein hymweliad.

Gwelsom fod y gwasanaeth yn defnyddio dull meincnodi er mwyn archwilio a monitro ei berfformiad ochr yn ochr â chlinigau eraill yn y cwmni er mwyn canfod ym mhle y gallent wneud gwelliannau i ofal a thriniaeth cleifion. Roedd nifer o archwiliadau misol wedi cael eu cynnal, gan gynnwys rheoli heintiau, dogfennau, ac adolygu archwiliadau.

Recriwtio i'r gweithlu ac arferion cyflogaeth (Safon 24)

Roedd arfarniadau staff yn nodi bod gan y tîm staff presennol gynllun datblygiad personol er mwyn bodloni anghenion a nodwyd. Roedd hyfforddiant staff parhaus ar waith yn y gwasanaeth.

6. Y Camau Nesaf

O ganlyniad i'r arolygiad hwn, gwelwyd bod angen i'r practis gwblhau cynllun gwella o ran ansawdd profiad y claf ac ansawdd rheolaeth ac arweinyddiaeth. Mae'r manylion hyn i'w gweld yn Atodiad A yr adroddiad hwn.

Dylai'r cynllun gwella nodi'n glir sut y bydd y gwelliannau a nodwyd yn Optical Express, Heol y Frenhines, Caerdydd, yn cael eu rhoi ar waith, gan gynnwys amserlenni.

Bydd y cynllun gwella, unwaith y caiff ei gytuno, yn cael ei gyhoeddi ar wefan AGIC, a bydd yn cael ei werthuso fel rhan o'r broses arolygu barhaus.

Atodiad A

Cynllun Gwella

Gwasanaeth:

Optical Express (Caerdydd)

Dyddiad yr arolygiad:

4 Awst 2015

Rhif y dudalen	Yr hyn sydd angen ei wella	Rheoliad / Safon	Cam gweithredu'r gwasanaeth	Swyddog cyfrifol	Amserlen
Ansawdd Profiad y Claf					
8	Mae'n ofynnol i'r gwasanaeth ddisgrifio'r camau a gymerwyd i fynd i'r afael â'r materion a nodwyd isod: 1. Dylai'r Datganiad o Ddiben a'r canllaw i gleifion gael eu diwedddaru i gynnwys strwythur sefydliadol y gwasanaeth. Dylai hefyd egluro pa drefniadau rheoli cyfredol sydd ar waith ynghylch cyfrifoldebau ac awdurdod. Hynny yw, os yw'n ddiwrnod pan nad oes llawdriniaeth yn cael ei chynnal yn y gwasanaeth, pwy sy'n gyfrifol pe	Rheoliad 6 Atodlen1 (6)			

Rhif y dudalen	Yr hyn sydd angen ei wella	Rheoliad / Safon	Cam gweithredu'r gwasanaeth	Swyddog cyfrifol	Amserlen
	bai tân a/neu ddigwyddiad arall?				
Cyflenwi Gofal Diogel ac Effeithiol					
	Dim				
Ansawdd Rheolaeth ac Arweinyddiaeth					
	Dim				

Cynrychiolydd y Gwasanaeth:

Enw (llythrennau bras):

Teitl:

Dyddiad: