

Arolygiad o Bractis Cyffredinol (Lle Rhoddwyd Rhybudd)

Canolfan Feddygol The Stables /
Bwrdd Iechyd Prifysgol Betsi
Cadwaladr

Dyddiad arolygu: 18 Mehefin 2019

Dyddiad cyhoeddi: 19 Medi 2019

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 Rhyd-y-car
Merthyr Tudful
CF48 1UZ**

Neu

**Ffôn: 0300 062 8163
E-bost: hiw@gov.wales
Gwefan: www.agic.org.uk**

Cynnwys

1.	Yr hyn a wnaethom	5
2.	Crynodeb o'n harolygiad	6
3.	Yr hyn a nodwyd gennym.....	8
	Ansawdd profiad y claf	9
	Darparu gofal diogel ac effeithiol	16
	Ansawdd rheolaeth ac arweinyddiaeth.....	23
4.	Beth nesaf?	27
5.	Sut rydym yn arolygu practisau meddygon teulu.....	28
	Atodiad A – Crynodeb o'r pryderon a gafodd eu datrys yn ystod yr arolygiad	29
	Atodiad B – Cynllun gwella uniongyrchol.....	30
	Atodiad C – Cynllun gwella.....	34

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 iechyd o ansawdd da

Ein gwerthoedd

Rydym yn rhoi cleifion wrth wraidd yr hyn a wnawn. Rydym yn:

- Annibynnol
- Gwrthrychol
- Gofalgar
- Cydweithredol
- Awdurdodol

Ein blaenoriaethau

Drwy ein gwaith, ein nod yw:

Rhoi sicrwydd:

Cynnig barn annibynnol ar ansawdd y gofal

Hybu gwelliant:

Annog gwelliant drwy 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, Glannau Dyfrdwy, Sir y Fflint CH5 3PA, sy'n rhan o Fwrdd Iechyd Prifysgol Betsi Cadwaladr, ar 18 Mehefin 2019.

Roedd ein tîm ar gyfer yr arolygiad yn cynnwys un o Arolygwyr Gofal Iechyd AGIC (arweinydd yr arolygiad), Uwch Arolygydd Gofal Iechyd (cefnogi), Uwch Arolygydd Gofal Iechyd (cysgodi), adolygwyr cymheiriaid, meddygon teulu a rheolwyr practis ac adolygwr lleyg.

Ystyriodd AGIC i ba raddau y mae'r gwasanaeth yn cyrraedd y 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

Gwelsom fod gan y practis drefniadau i hybu 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'w cleifion.

Cadarnhaodd yr adborth a gawsom gan y cleifion eu bod yn fodlon ar y gwasanaeth a ddarparwyd iddynt ar y cyfan.

Roedd gan y practis system ar waith er mwyn galluogi'r cleifion i godi pryderon a chwynion.

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 croesawgar
- Gwybodaeth i gleifion ac ymgysylltu â chleifion
- Dulliau da o gadw cofnodion
- Roedd y cleifion y gwnaethom siarad â nhw yn fodlon ar y gwasanaeth ar y cyfan.
- Roedd yr amgylchedd mewnol o safon dda ac yn darparu ardaloedd eistedd ac ystafelloedd ymgynghori cyfforddus.
- Dywedodd y cleifion fod y staff yn eu trin ag urddas a pharch
- Roedd y cofnodion o'r ymgynghoriadau â'r cleifion o safon dda.

Argymhellwn y gallai'r gwasanaeth wella'r canlynol:

- Diweddarau gwefannau GIG y practis
- Datblygu polisi iechyd a diogelwch, cwblhau asesiadau risg a chofrestr risg

- Rhaid i'r practis sicrhau bod archwiliad atal a rheoli heintiau yn cael ei gwblhau a bod cynllun gweithredu priodol yn cael ei roi ar waith
- Rhaid i'r practis sicrhau bod adolygiadau o achosion ac archwiliadau rhagnodi yn cael eu cynnal yn rheolaidd a bod y staff clinigol yn cael gwybod am y canlyniadau
- Sicrhau bod yr holl aelodau perthnasol o'r staff yn cael hyfforddiant ar ddefnyddio system Datix¹ fel y caiff digwyddiadau'n ymwneud â diogelwch cleifion a digwyddiadau arwyddocaol eu cofnodi
- Dylid cryfhau'r trefniadau llywodraethu clinigol drwy gynnal cyfarfodydd rheolaidd, wedi'u dogfennu rhwng y clinigwyr sy'n gweithio yn y practis
- 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.

¹Meddalwedd ar y we ar gyfer rheoli risg a rhoi gwybod am ddigwyddiadau sy'n ymwneud â diogelwch cleifion a ddefnyddir gan sefydliadau gofal iechyd a gofal cymdeithasol yw Datix.

3. Yr hyn a nodwyd gennym

Cefndir y gwasanaeth

Ar hyn o bryd, mae Canolfan Feddygol The Stables yn darparu gwasanaethau i tua 10,000 o gleifion yn ardal Sir y Fflint. 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 ddwy feddygfa gangen, sef The Surgery, Saltney a Phractis Meddygol Clwyd House, Bwcle.

Mae'r practis yn cyflogi tîm o staff sy'n cynnwys dau feddyg teulu, dau Uwch Ymarferydd Nyrsio, tri nyrs practis, un cynorthwydd gofal iechyd, un fferyllydd ac un rheolwr practis. Mae gan y practis hefyd bum aelod o staff gweinyddol ac 11 o dderbynwyr sy'n symud o amgylch y tri phractis yn gyffredinol. Mae'r practis hefyd 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
- Rhoi'r gorau i smygu
- Iechyd Menywod
- Mân lawdriniaethau
- Clinigau Iechyd Plant
- Imiwneiddio rhag y ffliw a niwmonia

Ansawdd profiad y claf

Cawsom sgwrs â'r cleifion, 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.

Ar y cyfan, gwelsom dystiolaeth fod y gwasanaeth yn darparu gofal diogel ac effeithiol i'w gleifion mewn amgylchedd dymunol a bod ganddo staff cyfeillgar, proffesiynol ac ymroddedig.

Dywedodd y cleifion wrthym fod y staff yn eu trin ag urddas a pharch.

Fodd bynnag, gwelsom dystiolaeth nad oedd y practis yn cydymffurfio'n llawn â phob agwedd ar y Safonau Iechyd a Gofal.

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

Yn yr holiadur gofynnwyd i'r cleifion sgorio'r gwasanaeth a ddarperir gan y practis meddygon teulu hwn. Roedd yr ymatebion yn gymysg; dywedodd y mwyafrif o'r cleifion fod y gwasanaeth yn 'deg'. Roedd sylwadau'r cleifion yn cynnwys:

"Dydw i ddim yn hoffi'r system apwyntiadau newydd gan na allwch fyth weld y meddyg teulu o'ch dewis. Dydw i byth yn gallu gweld y meddyg o'm dewis. Dim ond ddwywaith rwyf wedi gweld meddygon teulu yma ac roedd hi'n anodd iawn cyfathrebu â nhw. Nid ydynt yn gwrando felly mae'n well gennyf weld nyrs"

"Rwy'n glaf newydd. Rwyf wedi cael fy ngweld yn gyflym hyd yma h.y. archwiliad meddygol i gleifion newydd, trefnu apwyntiad cyntaf. Da iawn hyd yma"

"Mae apwyntiadau dros y ffôn yn cymryd gormod o amser, mae angen i mi ffonio 50-60 gwaith weithiau"

Yn yr holiaduron, gofynnwyd i'r cleifion sut y gallai'r practis wella'r gwasanaeth a ddarperir ganddo. Gwnaeth rhai cleifion awgrymu'r gwelliannau canlynol:

"Gellid gwella'r system aros dros y ffôn, fel arall mae angen i chi ffonio sawl gwaith i gael ateb - ddim yn ddelfrydol os nad ydych yn teimlo'n hwylus"

"Y gallu i gael apwyntiadau y tu allan i oriau gwaith. Gwella nifer y meddygon teulu sydd ar gael"

"Sicrhau bod mwy o feddygon ar gael. Does byth unrhyw feddygon ar gael!"

Cadw'n iach

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 a bod gwybodaeth ysgrifenedig ar gael yn yr ardal aros a'r ystafelloedd ymgynghori.

Gwelsom fod y practis yn gweithredu system brysbennu² i 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.

Yn y ddau arolygiad blaenorol, nodwyd gennym fod 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 ag urddas

² Mae a wnelo'r broses brysbennu â rhoi blaenoriaeth i driniaethau cleifion yn seiliedig ar ddifrifoldeb eu cyflwr.

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

Dywedodd ychydig dros draean o'r cleifion a gwblhaodd holiadur wrthym nad oeddent byth yn llwyddo i weld y meddyg o'u dewis.

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

Gwnaethom ystyried yr amgylchedd ffisegol a gwelsom fod cyfrinachedd a phreifatrwydd y cleifion wedi cael eu hystyried. Roedd gan y practis drefniadau i ddiogelu preifatrwydd cleifion, gan gynnwys ardaloedd lle gallai cleifion gael sgysiau preifat â'r staff. Roedd galwadau ffôn hefyd yn cael eu hateb yn breifat, allan o glyw cleifion.

Roedd y drysau i ystafelloedd ymgynghori a thriniaeth unigol yn cael eu cadw ar gau pan roedd y staff yn gweld cleifion. 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 yn yr ardal aros ac ym mhob un o'r ystafelloedd ymgynghori. Gwelsom nad oedd y defnydd o hebryngwyr bob amser yn cael ei gofnodi mewn sampl o gofnodion y cleifion y gwnaethom eu hadolygu. Rydym yn argymhell bod y practis yn sicrhau bod yr holl staff clinigol yn dogfennu presenoldeb hebryngwr a'i fanylion (enw a theitl llawn y swydd yn hytrach nag ymadrodd cyffredinol megis 'nyrs ar ddyletswydd') yng nghofnodion y cleifion, yn unol â chanllawiau'r Cyngor Meddygol Cyffredinol.

Yr hyn sydd angen ei wella

Sicrhau bod y defnydd o hebryngwyr a'u manylion yn cael eu dogfennu.

Gwybodaeth i gleifion

Dywedodd y mwyafrif o'r 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 iawn ar gael drwy wefan [GIG Cymru](#) a [Galw Iechyd Cymru](#). Cafodd hyn ei nodi'n ffurfiol fel maes i'w wella yn ystod ein harolygiad blaenorol a gwnaethom argymhell y dylid diweddarau'r wefan a rhoi gwybodaeth fwy penodol am y practis arni. Fodd bynnag, nodwyd bod y wefan yn cynnwys gwybodaeth sylfaenol iawn am y

practis o hyd a bod gwybodaeth wahanol ar y ddwy wefan. Rydym yn argymhell y dylid diweddarau'r gwefannau er mwyn sicrhau bod y ddwy yn gywir ac yn fwy penodol i'r practis.

Fel y gwelwyd yn ystod y ddau arolygiad blaenorol, roedd y cleifion yn gallu trefnu apwyntiadau dros y ffôn neu'n bersonol yn y practis. Yn ystod ein harolygiad diweddaraf, gwelsom fod y cleifion yn gallu trefnu apwyntiadau ar-lein hefyd erbyn hyn gan ddefnyddio porth Fy Iechyd Ar-lein³.

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.

Nodwyd hefyd bod y rhan fwyaf o'r wybodaeth a oedd ar gael yn y practis yn Saesneg, ond roedd peth gwybodaeth a ddosbarthwyd 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.

Yr hyn sydd angen ei wella

Dylai gwefannau GIG y practis gael eu diweddarau a chynnwys gwybodaeth fwy penodol am y practis.

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

Cyfathrebu'n effeithiol

Yn ddieithriad, dywedodd pob un o'r cleifion a gwblhaodd holiadur wrthym eu bod yn gallu siarad â'r staff yn eu dewis iaith bob amser.

³ Drwy Fy Iechyd Ar-lein gall cleifion drefnu apwyntiadau, archebu presgripsiynau amlroddadwy a diweddarau gwybodaeth bersonol os cefnogir hynny gan y practis.

Rhoddwyd gwybod i ni nad oes gan y practis unrhyw aelodau o staff sy'n gallu siarad Cymraeg. Fodd bynnag, dywedodd y practis wrthym fod trefniadau ar waith i gael gafael ar wasanaethau cyfieithu yn ôl y gofyn.

Roedd pob un ond un 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 gallant ei deall, a dywedodd y cleifion hyn wrthym hefyd eu bod yn cael eu cynnwys cymaint ag y dymunant mewn penderfyniadau a wneir am eu gofal.

Darparwyd dolen clyw er mwyn helpu'r cleifion hynny sydd â nam ar eu clyw i gyfathrebu.

Gofal amserol

Dywedodd y rhan fwyaf o'r cleifion a gwblhaodd holiadur wrthym eu bod yn gymharol fodlon ag oriau agor y practis. Dywedodd dwy ran o dair o'r cleifion a gwblhaodd holiadur nad oedd yn hawdd iawn neu ddim yn hawdd o gwbl cael apwyntiad pan oedd angen un arnynt.

Pan ofynnwyd iddynt ddisgrifio eu profiad cyffredinol o drefnu apwyntiad, dywedodd ychydig o dan ddau o bob tri claf a gwblhaodd holiadur fod eu profiad wedi bod yn wael neu'n wael iawn.

Yn ystod y ddau 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 ein harolygiad diwethaf, dywedwyd wrthym fod y practis yn cadw llygad ar apwyntiadau a bod gwaith dilynol yn cael ei wneud os oes unrhyw broblemau. Fodd bynnag, yn ystod yr arolygiad hwn, gwelsom nad oedd y practis yn gwirio nac yn monitro llythyrau atgyfeirio'r cleifion.

Aethpwyd i'r afael â'n pryderon ynglŷn â llythyrau atgyfeirio o dan ein proses sicrwydd uniongyrchol. Roedd hyn yn golygu ein bod wedi ysgrifennu at y practis yn union wedi'r arolygiad gan nodi bod angen cymryd camau unioni ar frys. Rhoddir manylion y gwelliannau uniongyrchol a nodwyd gennym yn AtodiadB.

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 y rhan fwyaf o'r cleifion a gwblhaodd holiadur yn teimlo ei bod hi'n hawdd iawn neu'n eithaf hawdd mynd i mewn i adeilad y practis.

Roedd pob un o'r ystafelloedd ymgynghori ond un ar y llawr daear. Roedd yr ystafelloedd ymgynghori yn fawr ac yn cynnwys cyfarpar da. Yn ystod ein harolygiad diwethaf, gwnaethom argymhell y dylid darparu gwelyau archwilio y gellir addasu eu uchder ym mhob ystafell ymgynghori wrth wneud unrhyw waith adnewyddu yn y practis yn y dyfodol. Rhoddwyd gwybod i ni bryd hynny y caiff gwelyau archwilio y gellir eu haddasu eu hystyried yn y dyfodol. Nodwyd yn ystod yr arolygiad hwn nad ymdriniwyd â hyn.

Hawliau pobl

Gwelsom fod protocol cydraddoldeb ac amrywiaeth ar waith. 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 chydraddoldeb ac amrywiaeth.

Gwrando ar adborth a dysgu ohono

Yn ystod y ddau arolygiad blaenorol, argymhellwyd y dylai'r practis sefydlu grŵp cyfranogiad cleifion. Ni welsom unrhyw dystiolaeth yn ystod yr arolygiad diweddaraf hwn fod cynnydd 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. Rhoddwyd gwybod i ni gan y staff nad ydynt yn derbyn nifer o sylwadau nac awgrymiadau. Ni welsom unrhyw dystiolaeth bod adroddiad blynyddol ar gael i'r cleifion yn ystod ein harolygiad. Drwy lunio adroddiad blynyddol, bydd hyn yn dangos i gleifion sy'n ymweld â'r practis fod eu hadborth wedi'i ystyried a bod y practis wedi gweithredu arno er mwyn dysgu a gwella'r gwasanaeth.

Roedd gweithdrefn gwyno fewnol ffurfiol ar waith ac roedd gwybodaeth am sut i wneud cwyn wedi'i harddangos yn yr ardal aros. 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.

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.

Darparu gofal diogel ac effeithiol

Ystyriwyd i ba raddau y mae gwasanaethau'n 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 ymrwymedig 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 y sampl o gofnodion cleifion a archwiliwyd gennym o safon dda.

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

Gofal diogel

Rheoli risg a hybu iechyd a diogelwch

Yn ystod ein harolygiad, 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 chwympo.

Ar y cyfan, gwelsom fod angen i'r practis wella'r dulliau a ddefnyddir i reoli risgiau a hyrwyddo iechyd a diogelwch. Gwelsom nad oedd gan y practis bolisi iechyd a diogelwch â gweithdrefnau clir ar waith ac nid oedd ganddo unrhyw asesiadau risg na chofrestr risg ar waith. Rhoddwyd gwybod i ni gan reolwr newydd y practis fod cynlluniau ar waith i fynd i'r afael â'r meysydd hyn a bod y practis yn ystyried trosglwyddo'r maes gwaith hwn i ddarparwr allanol.

Yn ystod y ddau arolygiad blaenorol, argymhellwyd y dylai'r practis werthuso'r posibilrwydd o ddarparu 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 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 y ddau 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, gwelsom fod yr asesiadau risg wedi'u cwblhau erbyn hyn. Fodd bynnag, nid oedd y practis wedi mynd i'r afael â'r camau a argymhellwyd yn yr asesiadau unigol.

Yr hyn sydd angen ei wella

Rhaid i'r practis sicrhau bod polisi iechyd a diogelwch yn cael ei ddatblygu sy'n cynnwys gweithdrefnau clir.

Rhaid i'r practis sicrhau y caiff asesiadau risg iechyd a diogelwch eu cwblhau a'u hadolygu'n rheolaidd.

Rhaid i'r practis sicrhau bod cofrestr risg iechyd a diogelwch yn cael ei datblygu, ei chynnal a'i hadolygu'n rheolaidd.

Rhaid i'r practis sicrhau y caiff yr holl gamau a nodwyd yn asesiadau risg y cyfarpar sgrin arddangos i staff sy'n defnyddio cyfrifiaduron yn rheolaidd eu gweithredu.

Atal a rheoli heintiau

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

Ni welsom unrhyw dystiolaeth bod y practis wedi cynnal archwiliad atal a rheoli heintiau; ac nid oedd cynllun gweithredu ar waith.

Gwelsom fod cyfarpar diogelu personol ar gael i'r staff, 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 y llenni yn yr ystafelloedd triniaeth yn rhai tafladwy a olygai bod modd eu tynnu oddi yno a rhoi rhai newydd yn eu lle yn hawdd pe byddent yn cael eu halogi neu eu baeddu. Mae hyn yn dangos ymrwymiad da i atal a rheoli heintiau.

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

Roedd polisi rheoli heintiau clir a manwl ar waith.

Yr hyn sydd angen ei wella

Rhaid i'r practis sicrhau bod archwiliad atal a rheoli heintiau yn cael ei gwblhau a bod cynllun gweithredu priodol yn cael ei roi ar waith.

Rheoli meddyginiaethau

Gellid gofyn am bresgripsiynau amlroddadwy yn bersonol yn y practis neu drwy gwblhau'r rhestr rwygo ar gyfrifiadur. Nodwyd bod y practis yn gwneud ymdrech i ddychwelyd presgripsiynau i gleifion o fewn 48 awr. Nid oedd y practis yn derbyn presgripsiynau amlroddadwy dros y ffôn am resymau yn ymwneud â diogelwch.

Fodd bynnag, ni roddwyd sicrwydd llawn i ni fod y practis yn adolygu achosion nac yn cynnal archwiliadau rhagnodi yn rheolaidd er mwyn sicrhau bod unrhyw feddyginiaeth ddiangen, neu feddyginiaeth nad oedd y cleifion yn ei chymryd bellach, yn cael ei thynnu o'r rhestr presgripsiynau amlroddadwy. Rhoddwyd gwybod i ni fod arweinydd rhagnodi clinigol arweiniol wedi'i benodi a'i fod yn bwriadu cynnal cyfarfodydd rheolaidd. Rhaid i'r practis sicrhau bod adolygiadau o achosion ac archwiliadau rhagnodi yn cael eu cynnal yn rheolaidd er mwyn sicrhau bod y cleifion yn derbyn y feddyginiaeth gywir. Rydym hefyd yn argymhell y dylai'r arweinydd rhagnodi roi adborth i'r aelodau perthnasol o'r tîm ar ragnodi clinigol er mwyn sicrhau bod yr holl aelodau o'r staff clinigol yn derbyn y wybodaeth ddiweddaraf ac i nodi p'un a oes angen bodloni unrhyw ofynion o ran hyfforddiant.

Yr hyn sydd angen ei wella

Rhaid i'r practis sicrhau bod adolygiadau o achosion ac archwiliadau rhagnodi yn cael eu cynnal yn rheolaidd a bod y staff clinigol yn cael gwybod am y canlyniadau.

Diogelu plant ac oedolion sy'n wynebu risg

Gwelsom fod polisïau a gweithdrefnau diogelu plant ac oedolion ar waith. Roedd polisïau a gweithdrefnau ar gael i'r holl staff a oedd yn cynnwys manylion cyswllt cyfredol am unigolion dynodedig yn y bwrdd iechyd os oedd gan y staff unrhyw bryderon am ddiogelu. Fodd bynnag, gwnaethom nodi bod angen i'r practis gynnwys 'Gweithdrefnau Amddiffyn Plant Cymru Gyfan' ym mhecyn sefydlu'r practis ar gyfer meddygon teulu sesiynol. Rhoddwyd gwybod i ni gan y practis fod angen datblygu pecyn sefydlu ar gyfer meddygon teulu locwm.

Roedd pob aelod o'r staff wedi cael hyfforddiant diogelu perthnasol. Roedd y staff yn gwybod sut i nodi arwyddion o gam-drin ymhlith oedolion a phlant sy'n agored i niwed. Roedd y staff yn ymwybodol o'u cyfrifoldebau o ran rhannu gwybodaeth, dogfennu pryderon yn ymwneud â diogelu a sut i gysylltu ag asiantaethau perthnasol.

Disgrifiodd rheolwr y practis y gwiriadau cyn cyflogi a fyddai'n cael eu cynnal mewn perthynas ag unrhyw aelodau newydd o staff cyn iddynt ymuno â'r practis. Roedd hyn yn cynnwys gwirio geirdaon a/neu gynnal gwiriadau'r Gwasanaeth Datgelu a Gwahardd⁴ ar staff sy'n briodol i'r gwaith a wneir ganddynt. Gwnaethom gadarnhau bod gan yr holl aelodau perthnasol o'r staff wiriad dilys gan y Gwasanaeth Datgelu a Gwahardd.

Yr hyn sydd angen ei wella

Rhaid i'r practis sicrhau bod pecyn sefydlu dynodedig yn cael ei ddatblygu ar gyfer meddygon teulu locwm a rhaid iddo gynnwys cyfeiriad at Weithdrefnau Amddiffyn Plant Cymru Gyfan.

Dyfeisiau meddygol, offer a systemau diagnostig

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.

Roedd dyfeisiau trydanol cludadwy yn cael eu profi yn rheolaidd.

⁴ Mae'r Gwasanaeth Datgelu a Gwahardd yn helpu cyflogwyr i wneud penderfyniadau recriwtio mwy diogel ac atal pobl anaddas rhag gweithio gyda grwpiau sy'n agored i niwed, gan gynnwys plant. Mae'n cymryd lle'r Swyddfa Cofnodion Troseddol a'r Awdurdod Diogelu Annibynnol.

Gofal effeithiol

Gofal diogel a chlinigol effeithiol

Gwelsom fod y practis yn defnyddio fferylllydd rhagnodi ar gyfer apwyntiadau ar yr un diwrnod â phroblemau clinigol heb i'r cleifion gael eu brysbennu gan feddyg teulu neu Uwch-ymarferydd Nyrsio yn gyntaf. Defnyddiwyd ein proses sicrwydd uniongyrchol i fynd i'r afael â'n pryderon am ddefnyddio fferylllydd rhagnodi ar gyfer apwyntiadau ar yr un diwrnod ar gyfer cleifion sydd heb gael eu brysbennu gan feddyg teulu neu Uwch-ymarferydd Nyrsio. Roedd hyn yn golygu ein bod wedi ysgrifennu at y practis yn union wedi'r arolygiad gan nodi bod angen cymryd camau unioni ar frys. Rhoddir manylion y gwelliannau uniongyrchol a nodwyd gennym yn AtodiadB.

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 yr oedd digwyddiadau yn berthnasol iddynt.

Roedd y practis yn defnyddio system Datix ar gyfer rhoi gwybod am ddigwyddiadau diogelwch cleifion a digwyddiadau arwyddocaol. Fodd bynnag, gwnaethom nodi nad oedd unrhyw ddigwyddiadau wedi'u cofnodi ers i reolwr newydd y practis fod yn ei swydd. Rhoddwyd gwybod i ni fod rheolwr y practis yn dal i aros am hyfforddiant ar ddefnyddio'r system Datix.

Ni welsom unrhyw dystiolaeth fod y tîm clinigol yn cyfarfod yn ffurfiol i drafod digwyddiadau arwyddocaol. Gwnaethom argymhell fod y practis yn cyfarfod yn ffurfiol yn rheolaidd ac yn sicrhau bod unrhyw beth a ddysgir o'r cyfarfodydd hyn yn cael ei grynhoi a'i drafod â'r tîm clinigol. Bydd hyn yn sicrhau y caiff unrhyw wersi a ddysgwyd a / neu newidiadau eu rhoi ar waith yn y practis.

Gwelsom nad oedd rheolwr y practis wedi derbyn unrhyw ganllawiau newydd gan y Sefydliad Cenedlaethol dros Ragoriaeth mewn Iechyd a Gofal (NICE)⁵ nac wedi cofrestru ar gyfer Gwefan GP Un ⁶.

Yr hyn sydd angen ei wella

Sicrhau bod yr holl aelodau perthnasol o'r staff yn cael hyfforddiant ar ddefnyddio system Datix fel y caiff digwyddiadau'n ymwneud â diogelwch cleifion a digwyddiadau arwyddocaol eu cofnodi.

Dylai tîm y practis gyfarfod yn rheolaidd i drafod digwyddiadau arwyddocaol a sicrhau bod unrhyw beth a ddysgir o'r cyfarfodydd hyn yn cael ei grynhoi a'i drafod â'r tîm clinigol.

Dylai rheolwr y practis gofrestru i dderbyn canllawiau diweddaraf NICE a chofrestru ar gyfer gwefan GP Un.

Llywodraethu gwybodaeth a thechnoleg cyfathrebu

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

Cadw cofnodion

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

Fodd bynnag, yn ystod y ddau arolygiad blaenorol, nodwyd nad oedd unrhyw systemau ffurfiol ar waith i archwilio / gwerthuso ansawdd gwaith crynhoi nodiadau⁷. Nodwyd hefyd nad oedd unrhyw brosesau penodol ar waith i adolygu ansawdd a chysondeb cofnodion dogfennol cleifion drwy adolygiadau gan

⁵ <https://www.nice.org.uk/>

⁶ <http://www.gpun.cymru.nhs.uk/amdanom-ni>

⁷ Ystyr gwaith crynhoi yw trosglwyddo gwybodaeth feddygol o gofnodion papur claf i gofnod meddygol electronig

gymheiriaid. Yn ystod yr arolygiad diweddaraf hwn, gwelsom nad oedd y sefyllfa wedi newid.

Rydym yn argymhell yn gryf y dylid 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 y ffordd y mae'r gwasanaethau yn cael eu rheoli a'u harwain ac a yw'r gweithle a'r diwylliant sefydliadol yn helpu i ddarparu gofal diogel ac effeithiol. Ystyriwyd hefyd y ffordd y mae'r gwasanaethau'n 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 oedd yn gymwys i gyflawni eu dyletswyddau a'u cyfrifoldebau i ddarparu'r gwasanaeth gorau posibl.

Gwelsom y staff yn cefnogi ei gilydd ac yn cydweithio'n dda fel tîm.

Gwelsom fod y staff wedi cwblhau hyfforddiant mewn nifer o feysydd a oedd yn helpu i sicrhau eu bod yn meddu ar y sgiliau a'r wybodaeth ddiweddaraf i'w helpu yn eu gwaith.

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

Fodd bynnag, roedd y 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

Roedd rheolwr y practis yn hynod ymrwymedig ac ymroddedig i'w rôl yn y practis. Gwelsom fod y staff yn ymddwyn yn barchus ac yn gwrtais â'i gilydd yn y practis. Rhoddwyd gwybod i ni gan rai aelodau o'r staff eu bod yn teimlo y gallant godi unrhyw faterion â rheolwr y practis ac yr eir i'r afael ag unrhyw faterion mewn ffordd gynhwysfawr a thrylwyr. Dywedodd y staff wrthym eu bod wedi gweld gwelliannau yn y practis ers i'r rheolwr newydd ddechrau yn ei swydd. Dangosodd rheolwr y practis ddulliau cynhwysol o reoli, hyrwyddo dull gweithredu agored a thryloywder.

Gwelsom dîm o staff a oedd yn canolbwyntio ar y claf ac yn hynod ymrwymedig i ddarparu'r gwasanaethau gorau posibl.

Ar y cyfan, siaradodd y staff yn gadarnhaol am yr amgylchedd gwaith a dywedodd y rhan fwyaf ohonynt wrthym eu bod yn teimlo bod eu cydweithwyr yn eu parchu ac yn eu cefnogi.

Roedd polisi chwythu'r chwiban ar waith a dywedodd y rhan fwyaf o'r staff wrthym eu bod yn teimlo y gallant godi pryderon gydag uwch aelodau o'r staff. Fodd bynnag, gwelsom fod angen diweddarau'r polisi chwythu'r chwiban. Dywedodd rheolwr y practis wrthym fod cynlluniau ar waith i adolygu a diweddarau'r polisi.

Roedd y practis yn rhan o grŵp clwstwr lleol⁸ ac roedd rheolwr y practis yn mynychu'r cyfarfodydd hyn yn rheolaidd. Dywedwyd bod y practis yn ymgysylltu'n dda iawn â'r grŵp clwstwr a'u bod yn cydweithio'n dda â'i gilydd.

Gwelsom fod diffyg cynnwys yng nghynllun datblygu'r practis⁹ a bod angen ei adolygu a'i ddiweddarau gan ei fod wedi'i greu yn 2016. Rhoddwyd gwybod i ni gan reolwr y practis fod cynllun datblygu newydd yn cael ei greu. Rhaid i'r practis sicrhau bod fersiwn derfynol o'r cynllun datblygu yn cael ei gwblhau ac y caiff ei adolygu a'i ddiweddarau'n rheolaidd yn y dyfodol. Bydd cynllun datblygu'r practis yn llywio'r trafodaethau yng nghyfarfodydd y grŵp clwstwr.

Roedd gan y staff fynediad at yr holl bolisiau a gweithdrefnau perthnasol i'w llywio yn eu gwaith o ddydd i ddydd. Fodd bynnag, gwelsom fod angen adolygu'r rhan fwyaf o'r polisiau a'r gweithdrefnau ac mewn rhai achosion (fel y nodir yn yr adroddiad hwn), mae angen diweddarau a / neu ddatblygu rhai ohonynt. Rhoddwyd sicrwydd i ni ar lafar gan reolwr y practis fod cynlluniau ar waith i gwblhau'r gwaith hwn a gwelsom dystiolaeth fod rhai polisiau wrthi'n cael eu hadolygu a / neu eu drafftio. Rydym yn argymhell y dylai'r practis sicrhau bod yr holl bolisiau a'r gweithdrefnau yn cynnwys dyddiad cyhoeddi ac adolygu er mwyn sicrhau eu bod yn cael eu hadolygu'n rheolaidd i gadarnhau bod yr holl arferion lleol yn gyfredol.

⁸ Ystyr Clwstwr yw grŵp o feddygon teulu sy'n gweithio gyda gweithwyr iechyd a gofal proffesiynol eraill i gynllunio a darparu gwasanaethau yn lleol. Caiff clystyrau eu pennu gan Fyrddau Iechyd Lleol unigol GIG Cymru.

⁹ Y meddyg teulu i gynnal adolygiad o angen lleol a'r gwasanaethau a ddarperir gan y practis er mwyn creu Cynllun Datblygu Practis gyda blaenoriaethau ar gyfer gweithredu.

Yn ystod ein harolygiad diwethaf, gwelsom fod dulliau'r practis o wneud penderfyniadau yn anffurfiol ar adegau, ac nid oedd yn cynnal fawr ddim cofnodion ffurfiol, os o gwbl, ac felly gwnaethom argymhell bod angen sicrhau bod y broses o wneud penderfyniadau yn ffurfiol a bod cofnodion yn cael eu cadw o drafodaethau a chanlyniadau. Gwnaethom argymhell hefyd y dylid ffurfioli trefniadau i ddirprwyo cyfrifoldebau o fewn y practis er mwyn atgyfnerthu'r broses gwneud penderfyniadau. Yn ystod yr arolygiad diweddaraf hwn, gwelsom nad oedd y sefyllfa wedi newid.

Yr hyn sydd angen ei wella

Sicrhau bod y polisi chwythu'r chwiban yn cael ei adolygu, ei ddiweddarau a'i rannu â'r staff.

Rhaid i'r practis sicrhau bod cynllun datblygu'r practis ar waith a sicrhau ei fod yn cael ei adolygu a'i ddiweddarau'n rheolaidd.

Dylai'r practis sicrhau y caiff yr holl bolisiâu a'r gweithdrefnau eu hadolygu a'u diweddarau'n rheolaidd.

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.

Staff ac adnoddau

Y Gweithlu

Roedd tîm sefydlog o staff derbynfa a staff gweinyddol 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.

Yn ystod y ddau 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 diweddaraf hwn, gwelsom nad oedd unrhyw gynnydd wedi'i wneud i fynd i'r afael â hyn.

Yn ystod y ddau arolygiad blaenorol, nodwyd gennym nad oedd pob aelod o staff wedi cael arfarniad blynyddol. Gwelsom nad oedd y sefyllfa wedi newid. Fodd bynnag, gan fod rheolwr practis newydd yn ei swydd erbyn hyn, rhoddwyd sicrwydd i ni ar lafar fod cynlluniau ar waith i'r holl staff gael arfarniad erbyn yr hydref a gwelsom dystiolaeth o hyn.

Mae'r practis wedi cael llawer o drafferth yn recriwtio meddygon teulu parhaol ers nifer o flynyddoedd. O ganlyniad i hyn, bu angen defnyddio meddygon teulu locwm i ddarparu'r lefel ddynodedig o wasanaethau angenrheidiol. Mae'r practis yn gweithio i geisio recriwtio meddygon teulu parhaol ac mae'r broses hon yn barhaus. Yn sgil y rhesymau hyn, nid yw parhad gofal i'r cleifion cystal ag y gallai fod. Mae hyn wedi rhoi pwysau sylweddol ar aelodau penodol o'r staff sy'n gweithio yn y practis. Nodwyd bod y practis yn edrych ar ffyrdd o leihau'r pwysau hwn a'i fod yn ymgysylltu â'r bwrdd iechyd yn rhagweithiol ar hyn o bryd. Cyngorir y practis i barhau i gynnwys yr holl aelodau perthnasol o'r staff os bydd unrhyw newidiadau i'r gwasanaeth a ddarperir yn y practis a'i ganghennau cysylltiedig yn y dyfodol.

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 am ddiogelwch cleifion a gafodd eu huwchgyfeirio 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 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 er mwyn rhoi sicrwydd i AGIC a'r cyhoedd yr eir i'r afael â'r canfyddiadau a nodwyd yn ddigonol.

O ganlyniad i ganfyddiadau'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 i fod heb eu cymryd a/neu ar y gweill, er mwyn cadarnhau pan fyddant wedi cael eu cwblhau.

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 cyrraedd [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'r pryderon a gafodd eu datrys 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 y 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 y cleifion	Sut y cafodd y pryder ei uwchgyfeirio gan AGIC	Sut y cafodd y pryder ei ddatrys
Ni nodwyd unrhyw bryderon yn ystod yr arolygiad hwn.			

Atodiad B – Cynllun gwella uniongyrchol

Gwasanaeth: Practis Meddygol The Stables

Dyddiad arolygu: 18 Mehefin 2019

Mae'r tabl isod yn cynnwys unrhyw bryderon uniongyrchol am ddiogelwch cleifion a nodwyd yn ystod yr arolygiad lle rydym 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 ar unwaith	Safon	Cam gweithredu'r gwasanaeth	Swyddog cyfrifol	Amserlen
Canfyddiad: Gwelsom nad oedd y practis yn gwirio nac yn monitro llythyrau atgyfeirio'r cleifion Yn benodol: Gwelsom ddau achos a gafodd eu hatgyfeirio at yr adran anghywir. Nid oedd gan y practis system ar waith i sicrhau bod y ffurflenni atgyfeirio yn cael eu cwblhau'n gywir a'u hanfon at yr adran gywir ac ni chânt eu hadolygu'n rheolaidd. Yr hyn sydd angen ei wella:	Safon 5.1 Mynediad amserol	Mae'r practis bellach wedi newid y broses a chaiff y copïau papur o'r holl atgyfeiriadau eu hanfon at y clinigydd sy'n atgyfeirio i'w gwirio a'u llofnodi. Ni chaiff atgyfeiriadau electronig eu cwblhau nes bod meddyg teulu wedi'u hadolygu Dylid datblygu archwiliad er mwyn sicrhau bod y cleifion sydd wedi'u hatgyfeirio yn cael eu gweld yn brydlon.	Karen Hill (ysgrifennydd) Sue Carey (Rheolwr y Practis)	Dechreuodd y system newydd ar 19 Mehefin 2019 2 fis

Yr hyn sydd angen ei wella ar unwaith	Safon	Cam gweithredu'r gwasanaeth	Swyddog cyfrifol	Amserlen
Rhaid i'r practis sicrhau bod system ffurfiol yn cael ei rhoi ar waith er mwyn gwirio bod ffurflenni atgyfeirio cywir yn cael eu llenwi a'u hadolygu a bod gwaith dilynol yn cael ei gwblhau er mwyn sicrhau bod cleifion yn cael eu gweld yn amserol.		Rydym wedi ceisio creu system electronig gydag Ysbyty Countess of Chester (Medisec). Rydym yn aros am hyfforddiant yn y maes hwn o hyd.		
Canfyddiad: Gwelsom fod y practis yn defnyddio fferylllydd rhagnodi ar gyfer apwyntiadau ar yr un diwrnod â phroblemau clinigol heb i'r cleifion gael eu brysennu gan feddyg teulu neu Uwch-ymarferydd Nyrsio yn gyntaf. Yn benodol: Mewn rhai achosion y gwnaethom eu hadolygu, gwelsom fod archwiliadau'r cleifion yn anghyflawn.	Safon 3.1 Gofal Diogel a Chlinigol Effeithiol	Nid oedd fferyllwyr yn gweld cleifion ar hap, roeddent wedi'u cyfyngu i fân anhwylderau yn unig. Rydym wedi gofyn i bob fferylllydd beth y mae'n gymwys i'w wneud ac mae gan y practis system gyfeirio yn y dderbynfa sy'n seiliedig ar y system i gyfeirio cleifion i'r gwasanaeth Dewis Fferyllfa a ddarperir gan awdurdodau iechyd lleol. Pan fydd cleifion yn gwneud apwyntiad, cânt eu cyfeirio at y clinigydd mwyaf priodol. Unwaith y bydd apwyntiadau wedi'u trefnu, bydd meddyg teulu yn edrych ar y brif gŵyn sy'n gysylltiedig â'r apwyntiad ac yn newid unrhyw apwyntiadau amhriodol i weld meddyg teulu. Yn	Dr Attaie a Candice Scholes (NP)	Eisoes ar waith a chafodd ei ddiweddaru ar 21 Mehefin 2019
			Dr Attaie	Parhaus Adolygu'n fisol

Yr hyn sydd angen ei wella ar unwaith	Safon	Cam gweithredu'r gwasanaeth	Swyddog cyfrifol	Amserlen
		ogystal â hyn, byddai'r Uwch-ymarferydd Nyrsio neu'r fferylllydd yn nodi unrhyw apwyntiad amhriodol sydd y tu hwnt i'w cymhwysedd yn eu barn nhw ac yn cysylltu â staff y dderbynfa i aildrefnu'r apwyntiad i weld meddyg teulu. Mae system wedi cael ei rhoi ar waith bellach i archwilio gwaith Uwch-ymarferwyr Nyrsio a Fferyllwyr a'i gofnodi drwy dempled EMIS. Cynhelir gwiriadau bob mis er mwyn sicrhau bod archwiliadau yn cael eu cwblhau. Mae archwiliadau wedi cael eu cwblhau i adolygu ymgynghoriadau ac atgyfeiriadau Fferyllwyr. Mae'r practis wedi cynnal trafodaethau anffurfiol rheolaidd â fferyllwyr. Byddwn yn cynnal cyfarfodydd rheolaidd yn y dyfodol i drafod unrhyw faterion ac adolygu		

Yr hyn sydd angen ei wella ar unwaith	Safon	Cam gweithredu'r gwasanaeth	Swyddog cyfrifol	Amserlen
		ymgyngoriadau diweddar â fferyllwyr o fewn amser wedi'i ddiogelu a chânt eu hychwanegu at EMIS.		

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 roi ar waith.

Cynrychiolydd y gwasanaeth:

Enw (llythrennau bras): Dr Attaie

Swydd: Meddyg teulu

Dyddiad: 26/06/2019

Atodiad C – Cynllun gwella

Gwasanaeth: Practis Meddygol The Stables

Dyddiad arolygu: 18 Mehefin 2019

Mae'r tabl isod yn cynnwys unrhyw welliannau eraill a nodwyd yn ystod yr arolygiad lle rydym yn gofyn i'r gwasanaeth gwblhau cynllun gwella sy'n nodi'r camau y 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				
Sicrhau bod y defnydd o hebryngwyr a'u manylion yn cael eu dogfennu.	4.1 Gofal ag Urddas	Mae'r staff eisoes yn ymwybodol o'r defnydd o hebryngwyr a'r dogfennau a ddefnyddir ar gyfer EMIS gan ddefnyddio cod 9NP% (defnyddiwyd y codau 549 o weithiau yn y 12 mis diwethaf). Anfonwyd nodyn i atgoffa'r holl staff clinigol	Sue Carey	Cwblhawyd a chaiff ei Adolygu mewn 3 mis
Dylai gwefannau GIG y practis gael eu diweddarau a chynnwys gwybodaeth fwy penodol am y practis.	4.2 Gwybodaeth i Gleifion	Mae'r wefan bresennol wedi'i diweddarau. Y practis i adolygu'r wefan newydd dros yr ychydig fisoedd nesaf	Sue Carey	Caiff ei adolygu mewn 6 mis

Yr hyn sydd angen ei wella	Safon	Cam gweithredu'r gwasanaeth	Swyddog cyfrifol	Amserlen
Rhaid i'r practis sicrhau bod pwyslais cyfartal yn cael ei roi ar ddarparu taflenni ac ati yn Gymraeg.		Mae'r rhan fwyaf o daflenni a phosteri yn ddwyieithog. Dim ond fersiwn Saesneg o daflen wybodaeth newydd y practis oedd ar gael, bydd y practis yn parhau i geisio dod o hyd i wasanaeth cyfieithu.	Sue Carey	Cwblhawyd
Dylid ystyried sefydlu grŵp cyfranogiad cleifion.	6.3 Gwrandao a Dysgu o Adborth	Caiff ei ddatblygu yn y dyfodol	Sue Carey	Caiff ei adolygu mewn 6 mis
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.		Mae adroddiad Ffrindiau a Theulu ar gael erbyn hyn yn y dderbynfa bob mis.	Sue Carey	Cwblhawyd
Darparu gofal diogel ac effeithiol				
Rhaid i'r practis sicrhau bod polisi iechyd a diogelwch yn cael ei ddatblygu sy'n cynnwys gweithdrefnau clir.	2.1 Rheoli risg a hybu iechyd a diogelwch	Mae'r practis wrthi'n cynnal trafodaeth â Peninsula i reoli lechyd a Diogelwch y Practis.	Sue Carey	Caiff ei adolygu mewn 3 mis

Yr hyn sydd angen ei wella	Safon	Cam gweithredu'r gwasanaeth	Swyddog cyfrifol	Amserlen
Rhaid i'r practis sicrhau y caiff asesiadau risg iechyd a diogelwch eu cwblhau a'u hadolygu'n rheolaidd.		Fel uchod	Sue Carey	Caiff ei adolygu mewn 3 mis
Rhaid i'r practis sicrhau bod cofrestr risg iechyd a diogelwch yn cael ei datblygu, ei chynnal a'i hadolygu'n rheolaidd.		Fel uchod	Sue Carey	Caiff ei adolygu mewn 3 mis
Rhaid i'r practis sicrhau y caiff yr holl gamau a nodwyd yn asesiadau risg y cyfarpar sgrin arddangos i staff sy'n defnyddio cyfrifiaduron yn rheolaidd eu gweithredu.		Mae'r asesiad cyfarpar sgrin arddangos (DSE) wedi cael ei adolygu. Mae rhaglen ar waith i ddarparu cadeiriau swyddfa newydd	Sue Carey	6 mis
Rhaid i'r practis sicrhau bod archwiliad atal a rheoli heintiau yn cael ei gwblhau a bod cynllun gweithredu priodol yn cael ei roi ar waith.	2.4 Atal a Rheoli Heintiau a Dihalogi	Caiff archwiliad ei gwblhau	Sue Carey	3 mis
Rhaid i'r practis sicrhau bod adolygiadau o achosion ac archwiliadau rhagnodi yn cael eu cynnal yn rheolaidd a bod y staff clinigol yn cael gwybod am y canlyniadau.	2.6 Rheoli Meddyginiaethau	Caiff archwiliad ei gwblhau	Dr Hytham Attaie	Caiff ei adolygu mewn 3 mis

Yr hyn sydd angen ei wella	Safon	Cam gweithredu'r gwasanaeth	Swyddog cyfrifol	Amserlen
Rhaid i'r practis sicrhau bod pecyn sefydlu dynodedig yn cael ei ddatblygu ar gyfer meddygon teulu locwm a rhaid iddo gynnwys cyfeiriad at Weithdrefnau Amddiffyn Plant Cymru Gyfan.	2.7 Diogelu plant a diogelu oedolion sy'n agored i niwed	Yn cael ei ddatblygu ar hyn o bryd	Sue Carey	3 mis
Sicrhau bod yr holl aelodau perthnasol o'r staff yn cael hyfforddiant ar ddefnyddio system Datix fel y caiff digwyddiadau'n ymwneud â diogelwch cleifion a digwyddiadau arwyddocaol eu cofnodi.	3.1 Gofal Diogel a Chlinigol Effeithiol	Aros am hyfforddiant, bu oedi oherwydd diffyg staff Bwrdd Iechyd Prifysgol Betsi Cadwaladr Anfonwyd cais arall am gyfrif a hyfforddiant	Bwrdd Iechyd Prifysgol Betsi Cadwaladr	1 mis
Dylai tîm y practis gyfarfod yn rheolaidd i drafod digwyddiadau arwyddocaol a sicrhau bod unrhyw beth a ddysgir o'r cyfarfodydd hyn yn cael ei grynhoi a'i drafod â'r tîm clinigol.		Trefnwyd cyfarfodydd ar gyfer prynhawniau PET	Sue Carey	Cwblhawyd
Dylai rheolwr y practis gofrestru i dderbyn canllawiau diweddaraf NICE a chofrestru ar gyfer gwefan GP Un.		Mae Rheolwr y Practis bellach wedi cofrestru i dderbyn canllawiau NICE ac ar gyfer Gwefan GP Un.	Sue Carey	Cwblhawyd
Dylai'r practis gynnal adolygiadau / archwiliadau rheolaidd o'r cofnodion crynhoi er mwyn sicrhau cysondeb ac ansawdd.	3.5 Cadw cofnodion	Eisoes yn cael ei gwblhau yn rheolaidd, tystiolaeth ar gael ar gais	Elizabeth Rapson /Dr Lancashire	Cwblhawyd

Yr hyn sydd angen ei wella	Safon	Cam gweithredu'r gwasanaeth	Swyddog cyfrifol	Amserlen
Dylai'r practis gyflwyno prosesau i werthuso ansawdd a chysondeb gweithgarwch cadw cofnodion drwy adolygiadau rheolaidd a ffurfiol gan gymheiriaid.		Proses barhaus yn ystod prynhawniau PET rheolaidd a gaiff eu cynnal o fis Medi 2019 ymlaen	Dr Attaie/Dr Lancashire	Caiff ei adolygu mewn 3 mis
Dylid cryfhau'r trefniadau llywodraethu clinigol drwy gynnal cyfarfodydd rheolaidd, wedi'u dogfennu rhwng y clinigwyr sy'n gweithio yn y practis.		Mae cyfarfod wedi'i drefnu yn ystod prynhawniau PET ar hyn o bryd	Sue Carey	Cwblhawyd
Ansawdd rheolaeth ac arweinyddiaeth				
Sicrhau bod y polisi chwythu'r chwiban yn cael ei adolygu, ei ddiweddarau a'i rannu â'r staff.	Llywodraethu, Arweinyddiaeth ac Atebolrwydd	Cwblhawyd a rhannwyd y polisi â'r holl staff, ychwanegwyd at y ffolder Polisiâu	Sue Carey	Cwblhawyd
Rhaid i'r practis sicrhau bod cynllun datblygu'r practis ar waith a sicrhau ei fod yn cael ei adolygu a'i ddiweddarau'n rheolaidd.		Yn cael ei ddatblygu ar hyn o bryd	Dr Attaie	3 mis
Dylai'r practis sicrhau y caiff yr holl bolisiâu a'r gweithdrefnau eu hadolygu a'u diweddarau'n rheolaidd.		Mae nifer o bolisiâu eisoes wedi cael eu diweddarau, eu hanfon at y staff a'u gosod ar ffurf copïau papur mewn ffolder a'u rhannu'n electronig ar yriant a rennir.	Sue Carey	parhaus

Yr hyn sydd angen ei wella	Safon	Cam gweithredu'r gwasanaeth	Swyddog cyfrifol	Amserlen
		Mae'r gweddill yn cael eu diweddarau'n rheolaidd.		
Dylid ffurfioli'r broses gwneud penderfyniadau o fewn y practis a chadw cofnodion o drafodaethau a chanlyniadau.		Y practis i gynnal cyfarfodydd misol â phartneriaid i gynnwys agenda, cofnodion a chamau ffurfiol	Sue Carey	parhaus
Dylid ffurfioli trefniadau i ddirprwyo cyfrifoldebau o fewn y practis er mwyn atgyfnerthu'r broses gwneud penderfyniadau.		Y practis i gynnal cyfarfodydd misol â phartneriaid i gynnwys agenda, cofnodion a chamau ffurfiol	Sue Carey	parhaus
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'r ymgyrch recriwtio yn mynd rhagddi ar hyn o bryd	Sue Carey	Hydref 2018
Mae'n rhaid i'r practis sicrhau bod gan bob aelod o staff ddisgrifiad swydd sy'n adlewyrchu eu dyletswyddau gwaith presennol.	7.1 Y Gweithlu	I'w adolygu mewn arfarniadau sydd wedi'u trefnu ar gyfer mis Medi 2019 fel y trafodwyd.	Sue Carey	Medi 2019
Rhaid rhoi mesurau ar waith i sicrhau bod pob aelod o staff yn cael arfarniad ffurfiol o berfformiad bob blwyddyn.		I'w adolygu mewn arfarniadau sydd wedi'u trefnu ar gyfer mis Medi 2019 fel y trafodwyd.	Sue Carey	Medi 2019

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 roi ar waith.

Cynrychiolydd y gwasanaeth

Enw (llythrennau bras): Sue Carey

Teitl swydd: Rheolwr y Practis

Dyddiad: 12/08/2019