

Arolygiad o Bractis Cyffredinol (Lle Rhoddwyd Rhybudd)

Meddygfa Llynyfran,
Bwrdd Iechyd Prifysgol Hywel
Dda

Dyddiad arolygu: 31 Gorffennaf
2019

Dyddiad cyhoeddi: 01 Tachwedd
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
Ffacs: 0300 062 8387
Gwefan: www.agic.org.uk

Cynnwys

1.	Yr hyn a wnaethom	6
2.	Crynodeb o'n harolygiad	7
3.	Yr hyn a nodwyd gennym.....	9
	Ansawdd profiad y claf	10
	Darparu gofal diogel ac effeithiol	20
	Ansawdd rheolaeth ac arweinyddiaeth.....	28
4.	Beth nesaf?	34
5.	Sut rydym yn arolygu practisau meddygon teulu.....	35
	Atodiad A – Crynodeb o'r pryderon a gafodd eu datrys yn ystod yr arolygiad .	36
	Atodiad B – Cynllun gwella uniongyrchol.....	37
	Atodiad C – Cynllun gwella.....	38

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 Feddygfa Llynyfran, Llandysul, Ceredigion, SA44 4JX, sy'n rhan o Fwrdd Iechyd Prifysgol Hywel Dda, ar 31 Gorffennaf 2019.

Roedd ein tîm ar gyfer yr arolygiad yn cynnwys tri arolygydd AGIC (yr oedd un ohonynt yn arwain yr arolygiad), un adolygwr cymheiriaid meddygon teulu ac un adolygydd cymheiriaid rheolwyr practis. Gwnaeth tri aelod o'r Cyngor Iechyd Cymuned¹ (CIC) hefyd ymweld â'r practis ar yr un diwrnod.

Aeth y CIC ati i siarad â'r cleifion am eu profiad o'r practis, ac ystyried unrhyw faterion amgylcheddol a allai effeithio arno. Bydd angen i'r practis gydgyssylltu â'r CIC mewn perthynas â'r canfyddiadau a'r argymhellion y maent wedi'u gwneud.

Fel rhan o'r arolygiad cyffredinol, bu adolygwyr AGIC hefyd yn ystyried rhai meysydd profiad cleifion. Gellir dod o hyd i wybodaeth yn ymwneud â hyn yng nghorff yr adroddiad.

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.

¹ <http://www.wales.nhs.uk/sitesplus/899/hafan>

2. Crynodeb o'n harolygiad

Yn gyffredinol, gwelsom dystiolaeth fod Meddygfa Llynyfran yn darparu gofal diogel ac effeithiol. Mae cau Meddygfa Teifi wedi rhoi mwy o bwysau ar y practis o ganlyniad i gynnydd sylweddol yn nifer y cleifion. Mae'r broses hon wedi'u rheoli'n dda er mwyn sicrhau bod gofal yn cael ei ddarparu'n barhaus i gleifion presennol a chleifion newydd. Ffurfiwyd tîm practis newydd sydd ag ethos cryf ac ymrwymiad i ofal cleifion. Cafodd hyn ei adlewyrchu yn y lefelau da iawn o foddhad cleifion.

Nid oedd y practis yn cydymffurfio'n llawn â phob agwedd ar y Safonau Iechyd a Gofal. Mae hyn yn ymwneud yn bennaf â'r angen i atgyfnerthu trefniadau llywodraethu er mwyn sicrhau bod polisiâu yn gyfredol a bod y staff wedi cael y gwiriadau priodol ac wedi cwblhau'r holl hyfforddiant perthnasol.

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

- Hyrwyddo'r Gymraeg a darparu gwasanaeth dwyieithog
- Amrywiaeth eang o amseroedd apwyntiadau ar gael i'r cleifion
- Cynnal arolwg cleifion er mwyn casglu adborth
- Adeilad y practis mewn cyflwr da iawn
- Safon y trefniadau ar gyfer cadw cofnodion clinigol yn dda

- Cydberthynas â'r tîm eiddilwch²

Argymhellwn y gallai'r gwasanaeth wella'r canlynol:

- Diweddarau holl ddeunydd darllen y practis er mwyn adlewyrchu'r trefniadau staffio newydd
- Arddangos proses gwynion y practis yn glir a sicrhau bod cofnodion cwynion yn cael eu cadw'n dda
- Diweddarau'r holl bolisiau a gweithdrefnau allweddol
- Sicrhau bod y wybodaeth am hyfforddiant pob aelod o'r staff yn gyfredol ac yn hawdd mynd ati.

²Mewn meddygaeth, mae eiddilwch yn diffinio'r grŵp o bobl hŷn sy'n wynebu'r risg fwyaf o ganlyniadau andwyol fel cwympiadau, anabledd, cael eu derbyn i'r ysbyty neu'r angen am ofal hirdymor

3. Yr hyn a nodwyd gennym

Cefndir y gwasanaeth

Ar hyn o bryd, mae Meddygfa Llynyfran yn darparu gwasanaethau i tua 10,500 o gleifion yn Llandysul a'r cyffiniau. Mae'r practis yn rhan o'r gwasanaethau meddyg teulu a ddarperir yn yr ardal a wasanaethir gan Fwrdd Iechyd Prifysgol Hywel Dda.

Ym mis Chwefror 2019, derbyniodd y practis 4,500 o gleifion newydd ynghyd â mwy o feddygon, nyrsys a staff derbynfa, yn dilyn proses o ailddosbarthu cleifion yn sgil cau Meddygfa Teifi yn Llandysul.

Mae'r practis yn cyflogi tîm o staff sy'n cynnwys saith partner meddyg teulu, un meddyg teulu cyflogedig, dau uwch-ymarferydd nyrsio, pum nyrs practis, chwe gweithiwr cymorth gofal iechyd, rheolwr y practis, rheolwr adnoddau dynol a thîm o staff gweinyddol.

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

- Gwasanaethau meddygol cyffredinol
- Mân lawdriniaethau
- Datblygiad plant ac arolygu iechyd
- Clinig profion ceg y groth
- Clinig diabetes
- Clinig Clefyd Rhwystrol Cronig yr Ysgyfaint (COPD) / Asthma
- Clinig clefyd coronaidd y galon
- Clinig teithio a gwasanaeth brechu
- Clinig cynenedigol a gynhelir gan y bydwragedd
- Clinig ymwelwyr iechyd

Ansawdd profiad y claf

Cawsom sgwrs â'r cleifion, eu perthnasau, eu cynrychiolwyr a/neu eu heiriolwyr (lle roedd hynny'n briodol) er mwyn sicrhau bod safbwynt y claf yn ganolog i'n dull o arolygu.

Dywedodd y cleifion wrthym eu bod yn hapus iawn â'u gofal a'u bod yn cael eu trin ag urddas, parch a charedigrwydd gan dîm y practis. Gwelsom fod y practis yn rhoi pwyslais ar gynnig profiad cadarnhaol i'r cleifion.

Dywedodd y cleifion wrthym eu bod yn gallu cael apwyntiad gyda meddyg teulu yn ôl yr angen, a'u bod yn fodlon iawn ag oriau agor y practis.

Roedd y practis yn hyrwyddo'r Gymraeg yn weithredol ac yn darparu gwasanaeth dwyieithog. Dywedodd y cleifion wrthym eu bod bob amser yn gallu siarad â'r staff yn eu dewis iaith.

Roedd trefniadau da ar waith i gefnogi annibyniaeth y cleifion a oedd yn cynnig mynediad i ddefnyddwyr cadeiriau olwynion.

Cynhelir grŵp cerdded yn y practis i gefnogi iechyd corfforol ac iechyd meddwl y cleifion.

Mae'r practis wedi datblygu arolwg boddhad cleifion i gasglu adborth er mwyn helpu i nodi meysydd i'w gwella.

Roedd amrywiaeth eang o wybodaeth am sefydliadau trydydd sector ar gael i gleifion ond gwelsom fod angen ei had-drefnu. Hefyd, mae angen diweddarau rhywfaint o wybodaeth y practis er mwyn adlewyrchu tîm newydd y practis.

Gwelsom fod angen i'r practis arddangos proses gwynion y practis yn gliriach a sicrhau bod unrhyw gofnodion o gwynion a ddaw i law yn cael eu cadw'n dda.

Cyn ein harolygiad, gwahoddwyd y practis i ddosbarthu holiaduron AGIC i gleifion er mwyn cael eu barn ar y gwasanaeth a ddarperir yn y practis. Ar

ddiwrnod yr arolygiad, siaradodd arolygwyr y CIC â chleifion hefyd er mwyn cael gwybod am eu profiadau yn y practis.

Derbyniwyd cyfanswm o 36 o holiaduron wedi'u cwblhau. Roedd ychydig dros hanner y 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 meddyg teulu. Cafwyd ymatebion cadarnhaol; dywedodd y mwyafrif o'r cleifion fod y gwasanaeth naill ai'n ardderchog neu'n dda iawn. Roedd sylwadau'r cleifion yn cynnwys:

“Staff hyfryd. Meddygon gwych. Yn wir, rydym yn lwcus i gael meddygon teulu cystal ac i beidio â gorfod dibynnu ar feddygon locwm, gyda'r anawsterau cenedlaethol i recriwtio a chadw”

“Gwasanaeth rhagorol, staff proffesiynol, hawdd cael apwyntiad. Meddygon teulu da”

“Wedi symud o Feddygfa Teifi, roedd pethau'n mynd yn anodd, ac mae pethu'n llawer gwell ers symud.”

“Ar ôl symud o Feddygfa Teifi mae popeth wedi gwella ac wedi tawelu”.

Yn yr holiaduron, gofynnwyd i'r cleifion sut y gallai'r practis wella'r gwasanaeth a ddarperir ganddo. Roedd sylwadau yn awgrymu gwelliannau yn cynnwys:

“Mwy o ddewisiadau o ran apwyntiadau, gwahanol amseroedd/diwrnodau fel bod modd trefnu'r apwyntiadau o gwmpas gwaith”

“Ers i'r feddygfa uno â meddygfa Teifi, bu dirywiad yn ansawdd ac effeithiolrwydd y feddygfa, ond mae pethau'n gwella eto erbyn hyn”

“Mae'r gofal a roddir gan y meddygon pan fyddwch yn cael eu gweld yn wych. Ond mae'n rhy brysur”

“Mae'r feddygfa dan bwysau mawr ers i'r meddygfeydd eraill yn y dref gau”.

Cadw'n iach

Gwelsom fod amrywiaeth eang iawn o bosteri a thaflenni gwybodaeth ar gael i'r cleifion eu darllen yn ardal aros y practis. Roeddent wedi'u cyflwyno ar sawl wal ac mewn cabinetau arddangos. Roedd amrywiaeth eang o asiantaethau

trydydd sector lleol a chenedlaethol wedi'u cynrychioli, gan gynnwys: Age Cymru, y Gymdeithas Alzheimer, Cymorth Cancer Macmillan, Gofal Cancer Tenovus, Grŵp Cymorth Macwlaidd Llanbedr Pont Steffan, a Grŵp Cymorth Cancer y Prostad Gorllewin Cymru.

Roedd taflenni gwybodaeth ar roi'r gorau i smygu wedi'u darparu yn ymyl desg y dderbynfa. Fodd bynnag, ni allai'r tîm arolygu ddod o hyd iddynt yn hawdd oherwydd bod cymaint o wybodaeth ar gael. Roedd hyn yn cynnwys sieciau mawr ar y waliau yn dangos rhoddion gan gleifion. Roedd y ffaith bod cymaint o wybodaeth yn cael ei harddangos yn ei gwneud yn anodd i gleifion weld meysydd hybu iechyd allweddol, fel rhoi'r gorau i smygu.

Roedd hysbysiad wedi'i arddangos ger desg y dderbynfa yn hysbysebu grŵp cerdded a gynhelir yn y practis unwaith yr wythnos. Fodd bynnag, nid oedd modd ei weld yn hawdd. Dywedwyd wrthym fod rheolwr y practis wedi ffurfio'r grŵp cerdded yn 2018. Cafodd ei ffurfio i helpu i gefnogi iechyd corfforol ac iechyd meddwl y cleifion drwy ymarfer corff a chyfarfod â phobl eraill. Dywedwyd wrthym fod rhwng 15 ac 20 o bobl fel rheol yn cwrdd unwaith yr wythnos i gymryd rhan yn y daith gerdded. Rydym o'r farn bod hon yn fenter sy'n werth ei nodi i hyrwyddo ffordd iach o fyw.

Roedd cyngor a gwybodaeth i ofalwyr i'w gweld ar hysbysfwrdd penodedig yn yr ystafell aros. Gwelsom fod ffurflenni cofrestru gofalwyr ar gael ger desg y dderbynfa, a bod y practis wedi nodi dau hyrwyddwr gofalwyr. Dywedwyd wrthym fod yr hyrwyddwyr hyn yn darparu gwybodaeth am grwpiau cymorth a hefyd yn cyfeirio gofalwyr at asiantaethau lleol, a all gynnig cymorth iddynt â'u cyfrifoldebau o ddydd i ddydd. Dywedwyd wrthym hefyd fod rhai aelodau o'r staff yn ofalwyr a bod y practis yn eu cefnogi drwy ganiatáu iddynt weithio'n hyblyg o gwmpas eu cyfrifoldebau.

Yr hyn sydd angen ei wella

Mae'n rhaid i'r practis sicrhau bod modd gweld y wybodaeth hybu iechyd yn hawdd ymysg yr holl wybodaeth a arddangosir yn yr ardal aros ar hyn o bryd.

Gofal ag urddas

Roedd bron pob un o'r cleifion a gwblhaodd holiadur yn teimlo eu bod wedi cael eu trin gydag urddas a pharch gan staff y practis. Drwy gydol yr arolygiad, gwelsom fod y staff yn siarad â'r cleifion mewn ffordd broffesiynol a chyfeillgar

iawn. Roedd hyn yn cynnwys y derbynnydd a oedd yn cyfarch llawer o'r cleifion wrth eu henwau cyntaf wrth iddynt gyrraedd y practis.

Roedd panel gwydr wrth ochr desg y dderbynfa er mwyn cynnig mwy o breifatrwydd i gleifion. Dywedwyd wrthym fod y practis yn ystyried gosod sgrin bersbecs newydd o flaen desg y dderbynfa er mwyn helpu i leihau'r risg y bydd gwybodaeth bersonol yn cael ei chlywed ar ddamwain gan gleifion eraill.

Gwelsom fod sgrin gyffwrdd hunangofrestru ger prif ddesg y dderbynfa a oedd yn cael ei defnyddio'n aml pan oedd y cleifion yn dod i mewn i'r practis. Dywedwyd wrthym y prynwyd y cyfleuster hwn oddi wrth bractis Teifi a bod y cleifion yn gyfarwydd â'i ddefnyddio. Roedd y cyfleuster hunangofrestru'n helpu i wella preifatrwydd cleifion drwy leihau ciwiau posibl, ac yn golygu nad oedd yn rhaid i'r cleifion gadarnhau eu manylion ar lafar wrth y dderbynfa.

Wrth i'r dderbynfa brysuro, gwelsom fod y lle yn dod yn eithaf swllyd. Roedd y practis eisoes wedi nodi bod hyn yn broblem, oherwydd y cynnydd sylweddol yn nifer y cleifion a oedd yn dod i'r dderbynfa, ers i gleifion Meddygfa Teifi ymuno. Dywedwyd wrthym fod y practis yn ystyried gosod seinyddion i chwarae cerddoriaeth yn dawel y tu allan i'r ystafelloedd ymgynghori er mwyn helpu i guddio unrhyw sŵn cefndir.

Gwelsom fod y drysau i'r ystafelloedd triniaeth ar gau pan oedd cleifion yn cael eu hapwyntiadau, gan eu galluogi i gael sgysiau preifat. Dywedodd y staff y gwnaethom siarad â nhw y caiff cleifion eu tywys i un ystafell fach a ddefnyddir gan y staff gweinyddol ar gyfer cynllunio ymweliadau meddygon teulu â chartrefi. Nid oedd y cyfleuster hwn yn cael ei hysbysebu i'r cleifion ac felly ni fyddent yn gwybod amdano heb ofyn yn y dderbynfa.

Roedd arwyddion amlwg ar ddrysau'r ystafelloedd ymgynghori a'r drysau a oedd yn arwain oddi wrth ardal y dderbynfa, yn rhoi gwybod i'r cleifion y gallent fynd â hebryngwr gyda nhw i'r apwyntiad. Gwelsom hefyd uned arddangos weledol (VDU) yn y dderbynfa, wedi'i chysylltu â system galw cleifion, a oedd hefyd yn hysbysebu gwasanaeth hebryngwr. Roedd nifer o'r staff wedi cael eu hyfforddi i ddarparu gwasanaeth hebryngwyr i'r cleifion, a nod y gwasanaeth hwn yw diogelu cleifion a staff gofal iechyd pan fydd cleifion yn cael archwiliadau personol.

Yr hyn sydd angen ei wella

Mae'n rhaid i'r practis sicrhau bod modd i'r cleifion weld ei bod yn bosibl iddynt ddefnyddio ystafell dawel, y tu allan i'r brif dderbynfa ar gyfer trafodaethau cyfrinachol.

Gwybodaeth i gleifion

Roedd gan y practis wefan a oedd yn llawn gwybodaeth, a oedd yn hawdd i'w gwe-lywio ond nid oedd yr wybodaeth i gyd yn gyfredol. Roedd y wefan yn darparu gwybodaeth am staff y practis, amseroedd agor, clinigau arbenigol, cyngor ar hunanofal a blog meddyg. Nid oedd yr adran ar wybodaeth y staff wedi'i diweddarau i gynnwys y staff ychwanegol a oedd wedi ymuno â'r practis o Feddygfa Teifi.

Roedd gwefan y practis hefyd yn hyrwyddo Fy Iechyd Ar-lein³. Gall hyn helpu cleifion i wneud apwyntiadau a gwneud cais am bresgripsiynau amlroddadwy ar-lein. Dywedwyd wrthym fod llawer o gleifion yn defnyddio'r gwasanaeth hwn, gydag oddeutu un ym mhob pum claf wedi'i gofrestru ar gyfer Fy Iechyd Ar-lein.

Dywedwyd wrthym fod y practis wrthi'n ystyried gosod bwrdd gwybodaeth i gleifion yn cynnwys codau Ymateb Cyflym (QR)⁴, y gellir eu darllen gan ffonau clyfar neu ddyfeisiau eraill a all sganio'r cod bar. Ymysg y meysydd y byddai'r practis yn hoffi eu cynnwys mae gwybodaeth hunangymorth, manylion y gwasanaeth y tu allan i oriau, y weithdrefn cwynion a llyfryn gwybodaeth am y practis.

Roedd llyfryn gwybodaeth i gleifion ar gael i gleifion fynd gyda nhw. Roedd yn cynnwys gwybodaeth am yr hyn y mae aelodau o'r tîm meddygol yn gyfrifol amdano, manylion am glinigau arbenigol, gwybodaeth i ofalwyr, amseroedd agor, gwybodaeth gyswllt y meddyg teulu y tu allan i oriau, a sut y gallai cleifion gwneud cwyn. Gwelsom nad oedd y disgrifiadau rôl wedi cael eu diweddarau ar gyfer y rheolwr Adnoddau Dynol na'r uwch-ymarferwyr nyrsio a ddaeth o Feddygfa Teifi. 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.

³ <https://www.myhealthonline-emisweb.wales.nhs.uk/languages?returnurl=/>

⁴ https://en.wikipedia.org/wiki/QR_code

Mae'r adran cwynion yn y llyfryn gwybodaeth i gleifion yn rhoi gwybod i gleifion y dylent gysylltu â rheolwr y practis ac yn nodi bod taflen sy'n egluro'r weithdrefn ar gael yn y dderbynfa. Gallai hyn leihau nifer y cwynion a wneir, gan ei bod yn bosibl y byddai'r cleifion yn teimlo'n anghyfforddus wrth holi am y broses gwynion, o gymharu â phe bai copïau ar gael yn hwylus yn ardal y dderbynfa.

Gwelsom mai ym mis Mai 2018 y cafodd y broses gwynion ei hadolygu ddiwethaf, ac nad oedd wedi'i diweddarau i gynnwys enwau'r tri meddyg teulu ychwanegol o Feddygfa Teifi. Roedd y broses yn datgan y byddai'r practis yn cydnabod cynw o fewn dau ddiwrnod gwaith ac yn anelu at ymchwilio i'r gŵyn o fewn 30 diwrnod gwaith. Mae'r amserlenni hyn yn unol â phroses Gweithio i Wella⁵ GIG Cymru. Roedd manylion cyswllt y bwrdd iechyd lleol, y Ganolfan Cyngor ar Bopeth ac ombwdsmon gwasanaethau Cyhoeddus Cymru wedi'u nodi. Nid oedd y weithdrefn cwynion yn cynnwys manylion cyswllt Arolygiaeth Gofal Iechyd Cymru.

Gwnaethom adolygu ffeil cwynion y practis a gwelsom fod nifer y cwynion a dderbyniwyd yn isel iawn. Gwelsom enghraifft lle nad oedd y practis wedi cydnabod cynw gan glaf o fewn y targed o ddau ddiwrnod gwaith yn unol â chanllawiau Gweithio i Wella GIG Cymru. Cynigiwyd y gallai'r claf gyfarfod â'r meddyg teulu ond ni chafodd ymateb ysgrifenedig ffurfiol. O ganlyniad, gwnaeth y claf gŵyn am y ffordd y cafodd y gŵyn wreiddiol ei rheoli.

Roedd poster Gweithio i Wella GIG Cymru wedi'i arddangos ar sawl hysbysfwrdd yn y dderbynfa, ynghyd â thafleddi Gweithio i Wella a oedd ar gael i gleifion eu darllen ac i fynd gyda nhw. Gwelsom fod copi Braille o Gweithio i Wella ar gael hefyd.

⁵ Mae Gweithio i Wella yn broses o ymdrin â Chwynion, Honiadau a Digwyddiadau a elwir gyda'i gilydd yn "Bryderon". Mae hwn yn newid diwylliannol sylweddol i'r GIG yng Nghymru o ran y ffordd y mae'n ymdrin â phethau sy'n mynd o chwith, gan gyflwyno un dull cyson o raddio pryderon ac ymchwilio iddynt, yn ogystal â bod yn fwy agored a chynnwys y person sy'n codi'r pryder.

Yr hyn sydd angen ei wella

Rhaid i'r practis wneud y canlynol:

- Diweddarau manylion tîm y staff ar wefan y practis.
- Diweddarau'r wybodaeth ar bob rôl yn llyfryn gwybodaeth y practis.
- Diweddarau'r weithdrefn cwynion i gynnwys manylion pob un o'r meddygon teulu a chynnwys gwybodaeth gyswllt Arolygiaeth Gofal Iechyd Cymru.
- Sicrhau y gall y cleifion weld gweithdrefn cwynion y practis yn glir a bod copïau ohoni ar gael yn hawdd er mwyn i'r cleifion fynd gyda nhw.
- Sicrhau bod yr holl dystiolaeth a dogfennaeth sy'n ymwneud â chwynion cleifion yn cael ei chadw'n gywir mewn ffeil.

Cyfathrebu'n effeithiol

Roedd yn amlwg iawn bod y practis yn gweithio i hyrwyddo'r defnydd o'r Gymraeg, a oedd yn adlewyrchu'r boblogaeth cleifion leol. Gwelsom lawer o'r cleifion yn siarad Cymraeg wrth ddesg y dderbynfa ac roedd y system hunangofrestru ar gael yn Gymraeg ac yn Saesneg. Dywedwyd wrthym fod neges peiriant ateb y practis yn ddwyieithog ac yn rhoi gwybod i'r cleifion bod siaradwyr Cymraeg ar gael yn y practis. Roedd hysbysiadau wedi'u harddangos yn y dderbynfa yn rhoi gwybod i'r cleifion bod y staff yn hapus i siarad Cymraeg a gwelsom fod y staff yn gwisgo bathodyn a laniard gan Fwrdd yr Iaith i ddangos eu bod yn siarad Cymraeg. Dywedodd y mwyafrif o'r cleifion a gwblhaodd holiadur wrthym eu bod yn gallu siarad â'r staff yn eu dewis iaith bob amser.

Rhoddwyd gwybod i ni bod system dolen sain wedi'i gosod yn y practis i helpu cleifion â chymhorthion clyw. Roedd hon wedi'i harddangos yn glir ar ddesg y dderbynfa ac ar ddrws y brif fynedfa. Dywedwyd wrthym fod dolen sain gludadwy ar gael y gellid mynd â hi i'r ystafelloedd ymgynghori. Dywedwyd wrthym fod un aelod o'r staff hefyd yn gallu cyfathrebu gan ddefnyddio iaith arwyddion.

Roedd hysbysiad yn hysbysebu gwasanaeth cyfieithu yn y dderbynfa er mwyn helpu i gyfathrebu â chleifion na allent siarad Saesneg. Cadarnhaodd y staff y gwnaethom siarad â nhw fod y gwasanaeth hwn wedi cael ei ddefnyddio nifer bach o weithiau er mwyn cyfathrebu â chleifion Pwyleg. Dywedwyd wrthym hefyd fod dau aelod o'r staff yn gallu siarad nifer o ieithoedd.

Gwelsom fod y llyfryn gwybodaeth i gleifion a phroses Gweithio i Wella GIG Cymru ar gael yn braille i gleifion â nam ar y golwg.

Gwelsom fod system gadarn ar waith i sicrhau bod yr holl wybodaeth a gohebiaeth glinigol a ddeuai i law yn cael eu hadolygu a bod meddyg teulu yn gweithredu arnynt. Roedd hyn yn cynnwys system gyfeillio ffurfiol a oedd wedi'i harddangos yn ystafell gyffredin y staff, er mwyn sicrhau bod staff ar gael i gyflenwi, pan fyddai lythyrau yn cael eu hanfon at feddyg teulu penodol a'i fod i ffwrdd o'r gwaith.

Gofal amserol

Dywedodd y mwyafrif o'r cleifion a gwblhaodd holiadur wrthym eu bod yn 'fodlon iawn' ar oriau agor y practis. Cadarnhaodd y rhan fwyaf o'r cleifion hefyd ei bod hi'n 'hawdd iawn' neu'n 'gymharol hawdd' cael apwyntiad pan oedd ei angen arnynt.

Roedd y practis yn cynnig apwyntiadau yn y bore, y prynhawn a gyda'r nos. Roedd apwyntiadau bore ar gael rhwng 9:00am ac 11:30am bob dydd, ac roedd apwyntiadau gyda'r nos yn cael eu cynnal rhwng 4:00pm a 6:00pm bedwar diwrnod o'r wythnos. Roedd apwyntiadau prynhawn ar gael rhwng 2:00pm a 4:00pm bob dydd. Cynhaliwyd clinigau arbenigol hefyd yn y prynhawn rhwng 2:00pm a 4:00pm, deirgwaith yr wythnos. Gwelsom fod pob un o sesiynau'r feddygfa yn cael eu trefnu yn ôl apwyntiad a bod meddyg teulu ar gael bob dydd ar gyfer apwyntiadau brys.

Rhoddwyd gwybod i ni bod staff y dderbynfa yn dweud wrth gleifion ar lafar am amseroedd aros ac unrhyw resymau dros oedi. Gwelsom fod y rhan fwyaf o'r meddygon teulu yn dod allan o'r ystafelloedd ymgynghori er mwyn galw'r cleifion i'w hapwyntiadau. Dywedwyd bod hyn yn cael ei wneud weithiau er mwyn rhoi cyfle i'r meddyg teulu arsylwi ar y claf.

Roedd gan y practis uned arddangos weledol yn y dderbynfa a oedd wedi'i chysylltu â system galw cleifion electronig, ond dywedwyd wrthym fod rhai o'r meddygon teulu yn dewis peidio â'i defnyddio. Mae'r system galw cleifion yn galw enw drwy uchelseinydd yn y dderbynfa. Dywedwyd wrthym fod rhai cleifion wedi cwyno bod eu henwau wedi cael eu galw drwy'r system hon. Yn yr achosion hyn, mae'r practis wedi rhoi nodyn ar gofnod y claf er mwyn sicrhau

na chaiff y system alw ei defnyddio. Efallai y bydd y practis am ystyried defnyddio'r uned arddangos weledol i ddangos amseroedd aros ac unrhyw achosion o oedi.

Gofal unigol

Cynllunio gofal i hybu annibyniaeth

Roedd ystafelloedd y practis i gyd ar un llawr ar wahân i ystafell ar yr ail lawr a ddefnyddiwyd gan staff y dderbynfa. Gallai defnyddwyr cadeiriau olwyn a phobl â chadeiriau gwthio gael mynediad at y practis yn hawdd drwy gwrbel isel a ramp ger y fynedfa. Roedd drysau'r practis yn gwbl awtomatig a gellid eu defnyddio drwy bwyso botwm i fynd i mewn ac allan o'r adeilad. Roedd botwm galw wrth y fynedfa hefyd, pe bai angen i gleifion alw ar aelod o staff am gymorth.

Gwelsom fod y sgrin hunangofrestru wedi'i gosod ar uchder priodol er myn caniatáu i ddefnyddwyr cadeiriau olwyn ddefnyddio'r system. Roedd desg y dderbynfa ar un lefel. Fodd bynnag, dywedwyd wrthym fod y practis wedi gwneud ymholiadau ynghylch gostwng un rhan o'r ddesg er mwyn ei gwneud yn hygyrch i ddefnyddwyr cadeiriau olwyn. Roedd cadair olwyn sbâr ar gael yn y cyntedd ac roedd toiled dynodedig ar gael i ddefnyddwyr cadeiriau olwyn, a oedd hefyd yn cynnwys bwrdd i newid cewynnau babanod.

Rhoddwyd gwybod i ni am y broses o adnabod cleifion ag anghenion ychwanegol, drwy system faneri ar gofnodion electronig cleifion. Byddai hyn yn rhybuddio staff y practis i wneud trefniadau addas lle bo angen, er enghraifft, wrth drefnu apwyntiadau i'r rheini a oedd yn dod yng nghwmni gofalcwyr. Disgrifiodd y staff amryw senarios ar gyfer cefnogi cleifion, a oedd yn cynnwys cleifion â gorbryder eithriadol a oedd yn cael aros am eu hapwyntiad yn y car, yn hytrach nag yn y dderbynfa.

Hawliau pobl

Gwelsom fod hawliau pobl yn cael eu hybu yn y practis a gwelsom fod y staff yn trin y cleifion ag urddas, parch a charedigrwydd. Gallai perthnasau neu ofalcwyr aros gyda'r cleifion yn ystod eu hymgyngghoriad neu driniaeth. Hefyd, fel y soniwyd eisoes, roedd yr opsiwn o gael hebryngwr yn bresennol wedi'i arddangos yn glir iawn ym mhob rhan o'r practis.

Gwrandao ar adborth a dysgu ohono

Gwelsom fod bocs cardfwrdd yn y cyntedd er mwyn i gleifion gyflwyno sylwadau, pryderon ac adborth. Roedd y bocs wedi'i labelu'n glir ac roedd wedi'i

leoli i ffwrdd o'r brif dderbynfa, a oedd yn cynnig rhywfaint o breifatrwydd i'r cleifion gwblhau unrhyw ffurflenni.

Dywedwyd wrthym nad oedd y cleifion braidd byth yn rhoi unrhyw adborth. Fodd bynnag, roedd gan y practis system ar waith i gofnodi unrhyw bryderon ar lafar ar daenlen a gadwyd gan reolwr y practis a'r rheolwr Adnoddau Dynol. Dywedwyd wrthym fod y practis yn anelu i ddatrys pryderon syml ar lafar ar yr adeg y cânt eu cyfleu. Pe bai unrhyw bryderon yn cael eu codi, byddai rheolwr y practis yn bwydo'r wybodaeth hon i'r cyfarfodydd wythnosol â thîm rheoli'r practis.

Gwelsom fod y practis wedi cynnal arolwg ar-lein yn ddiweddar i gasglu adborth gan gleifion. Roedd yr arolwg ar gael yn hawdd drwy sganio cod QR. Fodd bynnag, ar adeg yr arolygiad, dim ond 10 ymateb a gafwyd. Roedd yr arolwg yn cynnwys amrywiaeth o gwestiynau ar brofiad y claf, gan gynnwys: pa mor hawdd ydyw i drefnu apwyntiad, pa mor hawdd ydyw i barcio yn y practis, pa mor barod eu cymorth y mae staff y dderbynfa, pa mor fodlon y mae'r claf â'r oriau agor a lefel boddhad yn gyffredinol.

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 fod gan y practis drefniadau i hybu gofal diogel ac effeithiol i gleifion. Roedd hyn yn cynnwys cysylltiadau cryf â'r tîm eiddilwch er mwyn cefnogi iechyd a llesiant cleifion.

Roedd adeilad y practis mewn cyflwr da iawn ac roedd wedi'i ailgyflunio er mwyn creu lle i'r staff o Feddygfa Teifi, ac mae opsiynau yn cael eu hystyried ar hyn o bryd er mwyn ehangu ymhellach.

Roedd safon y cofnodion cleifion a gadwyd yn dda, ond gwelwyd bod cryn dipyn o waith gan y practis i'w wneud er mwyn crynhoi'r cofnodion ar gyfer pob un o'r cleifion a drosglwyddodd o Feddygfa Teifi. Gwnaethom awgrymu y dylid datblygu cynllun gweithredu er mwyn sicrhau bod y gwaith yn cael ei gwblhau.

Roedd y practis yn lân ac yn daclus ond roedd angen adolygu'r broses ar gyfer archwilio hyfforddiant rheoli heintiau.

Gwelsom fod digwyddiadau arwyddocaol yn cael eu trafod ymhlith tîm rheoli'r practis er mwyn dysgu gwersi, ond mae angen i fwy o'r staff gael hyfforddiant ar system Datix.

Mae angen diweddarau'r polisïau a'r gweithdrefnau ar lywodraethu gwybodaeth er mwyn sicrhau bod y practis yn cydymffurfio â'r GDPR. Mae hyn yn cynnwys sicrhau bod y staff wedi derbyn yr hyfforddiant priodol.

Gofal diogel

Rheoli risg a hybu iechyd a diogelwch

Roedd y mwyafrif o'r cleifion a gwblhaodd holiadur yn teimlo ei bod hi'n hawdd iawn mynd i mewn i'r safle.

Gwelsom nad oedd unrhyw annibendod na pheryglon yn y coridorau a all achosi i rywun faglu a chwympo. Roedd y tu mewn i'r practis mewn cyflwr da, ac roedd i'w weld yn lân ac yn daclus. Roedd yr ystafelloedd ymgynghori a thriniaeth a welsom yn fawr ac mewn cyflwr da iawn.

Dywedwyd wrthym y bu'r meddygon teulu sy'n bartneriaid yn ystyried ffyrdd o gynyddu capasiti'r adeilad er mwyn creu lle i'r cleifion a'r staff ychwanegol o Feddygfa Teifi. Mae hyn wedi cynnwys rhywfaint o waith i ailfodelu y tu mewn i'r adeilad, a gwnaed cais am grant i ymestyn yr adeilad i greu tair ystafell driniaeth newydd ac ystafell mân-lawdriniaeth. Amlygwyd hefyd heriau cydnabyddedig o ran y lle parcio sydd ar gael ar hyn o bryd.

Yn ystod taith o gwmpas y practis, gwelsom fod ceisiadau am bresgripsiynau yn cael eu cynnal mewn ystafell sydd wedi'i lleoli y tu ôl i ardal y dderbynfa. Yn ystod yr arolygiad, gwelsom fod y staff wedi gadael yr ystafell heb ei goruchwyllo, a nodwyd pryderon am gyfrinachedd gwybodaeth am gleifion. Mae'r practis yn cydnabod y risg hwn ac yn cadarnhau bod y rhan fwyaf o'r presgripsiynau yn cael eu storio'n ddiogel. Cawsom sicrwydd gan y practis y byddai'n hynod ofalus wrth sicrhau na fyddai'r ystafell hon yn cael ei gadael heb ei goruchwyllo, ac y byddai'n sicrhau bod yr ystafell yn cael ei chloi pan nad oedd yn cael ei defnyddio er mwyn sicrhau cyfrinachedd a lleihau mynediad at wybodaeth am gleifion.

Gwelsom fod bin cynhyrchion mislif ar gael yn y toiledau i gleifion benywaidd a oedd wedi'i leoli y tu allan i'r prif giwbiclau. Dylai'r practis ystyried ei leoli yn un o'r ciwbiclau, gan roi hysbysiad wedi'i lamineiddio ar y drws i nodi bod y ciwbicl yn cynnwys bin cynhyrchion mislif. Nid oedd bin cynhyrchion mislif ar gael yn y toiled i bobl anabl ychwaith.

Gwelsom fod y practis wedi cynnal asesiad risg tân allanol ym mis Ionawr 2019. Nododd hyn nifer o gamau gwella, yr oedd pob un ohonynt wedi'u cwblhau ar wahân i roi strivedi ymoleuol ar waelod y drysau. Wrth siarad â'r practis am hyn, gwelsom fod y practis wedi cysylltu â chwmni drysau allanol er mwyn gweld a oedd yn hyn golygu bod angen gosod drysau newydd neu a fyddai modd defnyddio strivedi hunanadlynol. Gwelsom gopi o'r cofnod diogelwch tân a ddangosai fod driliau tân yn cael eu cynnal unwaith bob rhyw chwe mis, gyda'r dril diwethaf wedi'i gynnal ym mis Ebrill 2019. Dywedwyd wrthym fod y practis wedi cysylltu â chwmni allanol i ddarparu hyfforddiant diogelwch tân i bob aelod o'r staff ym mis Medi 2019. Gwelsom hefyd fod aelod dynodedig o dîm y dderbynfa sy'n cwblhau profion larwm tân bob wythnos.

Atal a rheoli heintiau

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

Cafodd y polisi rheoli heintiau ei ddiweddarau ym mis Gorffennaf 2019. Fodd bynnag, ni welsom lwybr archwilio clir i ddangos hyfforddiant mewn perthynas â materion rheoli heintiau fel hylendid dwylo. Gwelsom fod y practis wedi cwblhau archwiliad rheoli heintiau a oedd â chynllun gweithredu cysylltiedig. Dywedwyd wrthym fod y practis yn sicrhau bod y staff wedi cael hyfforddiant priodol ar reoli heintiau drwy'r rhaglen sefydlu staff a'r hyfforddiant rheoli heintiau blynyddol. Fodd bynnag, ni oedd y cofnodion ar gyfer hyfforddiant rheoli heintiau ar y matrices hyfforddiant yn gyflawn, ac felly ni allem fod yn gwbl sicr bod pob aelod o'r staff wedi cwblhau'r hyfforddiant angenrheidiol.

Gwelsom fod poteli o gel saniteiddio dwylo ar gael ar bob un o'r byrddau yn ardal y dderbynfa. Roedd cyfleusterau cyflenwi gel saniteiddio dwylo wedi'u lleoli ar waliau'r practis hefyd. Fodd bynnag, nid oedd dim ar gael ger y sgrin gyffwrdd hunangofrestru. Roedd hyn yn golygu bod potensial ar gyfer croesheintio rhwng cleifion a oedd yn dod i mewn i'r practis. Gwelsom hefyd fod tywelion dwylo ffabrig ar gael yn y toiledau, a allai gynyddu'r risg o groeshalogi heintiau rhwng cleifion.

Roedd yr ystafell driniaeth a'r ystafelloedd ymgynghori i gyd yn lân. Gwelsom fod cyfleusterau hylendid dwylo priodol ar gael, fel sebon golchi dwylo a thywelion papur ynghyd â biniau priodol yn yr ardaloedd clinigol. Gwelsom mai tapiau seren oedd rhai o'r tapiau yn yr ystafelloedd triniaeth, a dylai'r practis ystyried gosod tapiau lifer penelin er mwyn helpu i leihau'r risg o groesheintio.

Gwelsom ddogfennaeth i ddangos bod yr holl staff perthnasol wedi cael brechiadau Hepatitis B a bod ganddynt imiwnedd, er mwyn diogelu'r aelod o'r staff a'r cleifion.

Yr hyn sydd angen ei wella

Rhaid i'r practis wneud y canlynol:

- Sicrhau bod pob aelod o'r staff wedi cwblhau hyfforddiant rheoli heintiau
- Gosod cyfleuster gel saniteiddio dwylo yn ymyl y sgrin hunangofrestru
- Cael gwared ar y tywelion dwylo ffabrig yn y toiledau

Rheoli meddyginiaethau

Roedd fferylllydd cymunedol a benodwyd gan y clwstwr lleol yn cefnogi'r practis⁶. Roedd yn gallu cefnogi'r practis drwy gynnal adolygiadau o feddyginiaethau cleifion, a helpu i nodi'r hyfforddiant gofynnol mewn perthynas â rhagnodi meddyginiaeth.

Gwnaethom adolygu'r trefniadau ar gyfer storio a thrin a thrafod cyffuriau ac offer i'w defnyddio mewn argyfwng claf. Mae Safonau Ansawdd Cyngor Dadebru'r DU ar gyfer Dadebru⁷ yn pennu bod rhwymedigaeth ar sefydliadau gofal iechyd i ddarparu gwasanaeth dadebru o ansawdd da. Gwelsom fod y canllawiau yn cael eu dilyn, a oedd yn cynnwys tystiolaeth o wiriadau offer a meddyginiaeth dyddiol. Roedd y meddyginiaethau argyfwng o fewn eu dyddiad defnyddio, ac roedd y staff meddygol y gwnaethom siarad â nhw yn gwybod ymhle roeddent yn cael eu storio.

Roedd meddyginiaeth a brechiadau yn cael eu storio'n briodol mewn oergell yn y fferyllfa. Gwelsom fod y feddygfa wedi nodi stoc o feddyginiaeth a oedd wedi darfod, ac roedd hyn yn cael ei storio'n ddiogel er mwyn sicrhau nad oedd yn cael ei defnyddio ar y cleifion. Roedd trefniadau wedi'u gwneud i sicrhau bod y feddyginiaeth hon yn cael ei gwaredu yn ddiweddarach ac roedd yr aelodau o'r staff wedi cael gwybod am y meddyginiaethau a oedd wedi darfod a'r gweithdrefnau ar gyfer eu gwaredu'n ddiogel.

Gwelsom fod hyfforddiant dadebru cardiobwlmonaidd wedi cael ei gynnal, a oedd wedi'i gyflwyno gan yr uwch-bartner meddyg teulu, ac roedd y staff yn canmol yr hyfforddiant hwn.

Diogelu plant ac oedolion sy'n wynebu risg

Gwelsom fod gan y practis bolisi diogelu ar waith i amddiffyn plant ac oedolion sy'n agored i niwed. Fodd bynnag, nid oedd dyddiad ar y polisi i ddangos pryd y cafodd ei greu na phryd y cafodd ei ddiweddarau ddiwethaf gan y practis.

⁶ Ystyr clwstwr yw grŵp o feddygon teulu sy'n gweithio gyda gweithwyr gofal iechyd proffesiynol eraill i gynllunio a darparu gwasanaethau lleol.

⁷ [Safonau Ansawdd Cyngor Dadebru'r DU ar gyfer Dadebru](#)

Roedd uwch-bartner meddyg teulu'r practis wedi cael ei benodi'n arweinydd diogelu. Roedd hyn yn golygu bod gan y staff berson cyswllt lleol i roi gwybod iddo am bryderon diogelu a thrafod y pryderon hynny. Roedd y staff y gwnaethom siarad â nhw yn gwbl ymwybodol pwy oedd yr arweinydd diogelu yn y practis.

Gwelsom siart lif glir yn dangos prosesau wedi'i harddangos ar y wal yn ardal staff y dderbynfa, er mwyn rhoi gwybod i'r staff beth y dylid ei wneud ynghylch unrhyw bryderon diogelu. Roedd yn amlwg bod y staff yn deall y broses a rhoddwyd enghraifft o adeg pan gafodd ei dilyn, a arweiniodd at gwblhau adroddiad digwyddiad arwyddocaol, a rannwyd yn y cyfarfodydd clinigol.

Gwelsom fod y rhan fwyaf o'r staff wedi cael hyfforddiant diogelu, ond ni allem weld yn glir ar y matrices hyfforddiant pa lefel o hyfforddiant a gwblhawyd gan bob aelod o'r staff. Caiff mater cofnodion hyfforddiant anghyflawn ei drafod ymhellach yn yr adran Ansawdd Rheolaeth ac Arweinyddiaeth yn yr adroddiad.

Gofal effeithiol

Gofal diogel a chlinigol effeithiol

Roedd gan y practis drefniadau ar waith i roi gwybod am ddigwyddiadau sy'n ymwneud â diogelwch cleifion a digwyddiadau arwyddocaol. Roedd digwyddiadau arwyddocaol yn cael eu cofnodi ar ffurflen benodol, ac yn cael eu hadolygu yn y cyfarfodydd clinigol wythnosol, i dynnu sylw at gryfderau a gwendidau yn y gofal a ddarperir. Roedd y practis yn cadw ffolder papur i storio'r holl adroddiadau ar ddigwyddiadau arwyddocaol. Roedd y trefniadau ar gyfer rhannu rhybuddion diogelwch a dderbyniwyd gan y practis yn cael eu rheoli gan reolwr y practis, a oedd yn eu rhannu â'r staff priodol drwy e-bost.

Wrth siarad â rhai aelodau o'r staff am gadw cofnodion o ddigwyddiadau, daeth i'r amlwg bod angen hyfforddiant ar Datix⁸ gan nad oedd rhai aelodau o'r tîm yn ymwybodol o'r hyn y dylent roi gwybod amdano drwy system Datix.

⁸ System rheoli digwyddiadau wedi'i theilwra yw Datix a all gefnogi practisau i gofnodi a dadansoddi Digwyddiadau Arwyddocaol.

Dywedodd y staff wrthym am y trefniadau ar gyfer sicrhau bod tîm y practis yn cael y wybodaeth ddiweddaraf am arfer gorau ac unrhyw ganllawiau proffesiynol newydd gan y Sefydliad Cenedlaethol dros Ragoriaeth mewn Iechyd a Gofal (NICE)⁹. Roedd hyn yn cynnwys anfon y wybodaeth ddiweddaraf drwy e-bost at staff y practis a thrafodaethau yn y cyfarfodydd clinigol wythnosol

Yr hyn sydd angen ei wella

Mae'n rhaid i'r practis sicrhau bod pob aelod o'r staff yn cael hyfforddiant ar system Datix ac yn cael eu hannog i'w defnyddio i roi gwybod am ddigwyddiadau.

Gwella ansawdd, ymchwil ac arloesi

Dywedwyd wrthym fod y practis yn rhan o glwstwr o bum meddygfa yn Ne Ceredigion, a'i fod wedi mynd ati i gymryd rhan mewn nifer o fentrau yn y clwstwr. Mae rheolwr y practis a'r uwch-bartner meddyg teulu yn mynychu cyfarfodydd y clwstwr.

Ymhlith y mentrau yr oedd y practis wedi bod yn rhan ohonynt, roedd gweithio gydag aelodau o'r tîm eiddilwch yn y bwrdd iechyd. Mae'r tîm eiddilwch yn cael atgyfeiriadau uniongyrchol gan feddygon teulu ac yn cwblhau asesiad eiddilwch, adolygiad o feddyginiaeth ac atgyfeiriad ymlaen i feddyg teulu yn ôl yr angen. Dywedwyd wrthym fod cyfarfodydd tîm amlddisgyblaethol rheolaidd yn cael eu cynnal, lle gall y gweithwyr proffesiynol canlynol fod yn bresennol: gweithiwr cymdeithasol, meddyg teulu, ffisiotherapydd, therapydd galwedigaethol, rhagnodwyr cymdeithasol, nyrs practis a'r nyrs ardal.

Gwnaethom siarad ag aelodau o'r tîm eiddilwch gan eu bod yn ymweld â'r practis ar ddiwrnod yr arolygiad. Rhoddodd aelodau'r tîm adborth cadarnhaol iawn ar y practis, gan ddweud wrthym eu bod bob amser yn cael atgyfeiriadau priodol a gefnogir yn dda gan y meddygon teulu. Hefyd, amlygwyd bod y practis yn drefnus, yn gefnogol iawn a bod diwylliant agored o ran y rhyddid i herio penderfyniadau pe bai angen.

⁹ <https://www.nice.org.uk/>

Llywodraethu gwybodaeth a thechnoleg cyfathrebu

Gwelsom nad oedd polisiâu'r practis ar reoli gwybodaeth bersonol a mynediad at gofnodion yn gyfredol. Nid oedd unrhyw gyfeiriad at y Rheoliad Cyffredinol ar Ddiogelu Data (GDPR).

Gwelsom fod rhai aelodau o'r staff wedi cwblhau hyfforddiant ar lywodraethu gwybodaeth yn 2018. Fodd bynnag, roedd cofnodion hyfforddiant y staff yn anghyflawn. Caiff mater cofnodion hyfforddiant anghyflawn ei drafod ymhellach yn yr adran Ansawdd Rheolaeth ac Arweinyddiaeth yn yr adroddiad.

Yr hyn sydd angen ei wella

Rhaid i'r practis wneud y canlynol:

- Sicrhau bod yr holl bolisiâu sy'n ymwneud â llywodraethu gwybodaeth yn cael eu diweddarau i adlewyrchu canllawiau'r GDPR.
- Sicrhau bod pob aelod o'r staff yn cwblhau hyfforddiant ar lywodraethu gwybodaeth.

Cadw cofnodion

Gwnaethom edrych ar sampl o gofnodion meddygol electronig cleifion a gwelsom fod y cofnodion yn cael eu cadw'n dda. Roedd y cofnodion yn cynnwys gwybodaeth glir ac roedd modd eu llywio'n hwylus er mwyn sicrhau parhad gofal rhwng clinigwyr.

Gwelsom fod meddyginiaethau a ragnodwyd wedi'u cysylltu â'r cyflyrau priodol, ac roedd yr holl ganfyddiadau clinigol wedi cael eu diweddarau mewn modd amserol. Gwelsom dystiolaeth i ddangos bod meddygon teulu wedi gwneud cais am gydsyniad cleifion lle roedd hynny'n berthnasol, a bod hebryngwyr wedi'u cynnig yn ôl yr angen.

Nid oedd rhai o'r cofnodion yn dangos a oedd gwybodaeth am eu cyflwr, y broses o ymchwilio iddo a'r opsiynau ar gyfer ei reoli wedi cael ei rhoi i'r cleifion er mwyn iddynt ddeall eu hiechyd a'u salwch eu hunain.

Ar adeg ein harolygiad, cadarnhaodd y staff fod ôl-groniad o tua 4,000 o gofnodion cleifion yr oedd angen eu crynhoi. Cofnodion y cleifion a oedd wedi trosglwyddo o Feddygfa Teifi oedd y rhain. Mae crynhoi gwybodaeth yn helpu i

sicrhau y gall y meddygon teulu a'r nyrsys gael gafael yn hawdd ar hanes meddygol blaenorol perthnasol claf er mwyn helpu i lywio penderfyniadau am ofal a thriniaeth. Er i ni weld bod tîm penodedig wedi'i drefnu i gwblhau'r gwaith crynhoi, mae cryn dipyn o waith i'w wneud a fydd yn mynnu llawer o amser. Gwelsom hefyd fod polisi'r practis ar grynhoi nodiadau cleifion wedi dod i ben ac nad oedd wedi cael ei adolygu erbyn y dyddiad adolygu.

Yr hyn sydd angen ei wella

Rhaid i'r practis wneud y canlynol:

- Sicrhau bod cleifion yn cael gwybodaeth am eu cyflwr, y broses o ymchwilio iddo a'r opsiynau ar gyfer ei reoli wedi cael ei rhoi i'r cleifion er mwyn iddynt ddeall eu hiechyd a'u salwch eu hunain
- Sicrhau bod proses ar waith ar gyfer cwblhau'r gwaith o grynhoi nodiadau cleifion mewn modd amserol
- Sicrhau bod y polisi ar grynhoi nodiadau cleifion yn cael ei adolygu er mwyn gwneud yn siŵr ei fod yn dal i fod yn berthnasol.

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 fod ethos tîm cryf a bod morâl yn uchel. Teimlai'r staff eu bod wedi cael eu cefnogi'n dda drwy'r cyfnod o newid pan ymunodd yr aelodau newydd o'r staff â'r practis ar ôl i Feddygfa Teifi gael ei chau.

Roedd angen gwneud gwelliannau sylweddol o ran cynnal gwiriadau DBS ar gyfer y staff, a gwelsom fod y practis wedi dechrau mynd i'r afael â hyn, ond mae angen blaenoriaethu'r gwaith hwn.

Mae angen adolygu polisïau a gweithdrefnau'r practis er mwyn sicrhau bod pob un ohonynt yn gyfredol, ac mae angen i'r practis sicrhau bod pob aelod o'r staff wedi darllen y polisïau ac wedi'u deall.

Nodwyd bod angen gwneud gwelliannau i sicrhau bod y wybodaeth am hyfforddiant staff yn gyfredol, a'i bod yn hawdd cael gafael arni i ddangos bod angen cwblhau'r hyfforddiant a bod hynny wedi cael ei wneud.

Llywodraethu, arweinyddiaeth ac atebolrwydd

Ar adeg ein harolygiad, roedd y practis yn cael ei weithredu gan saith partner meddyg teulu ynghyd ag un meddyg teulu cyflogedig. Roedd tri meddyg teulu wedi ymuno â'r practis ym mis Chwefror 2019, ar ôl i Feddygfa Teifi gau. Ymhlith y staff eraill a drosglwyddodd, roedd dau uwch-ymarferydd nyrsio, rheolwr Adnoddau Dynol a staff derbynfa.

Dywedodd y staff y gwnaethom siarad â nhw wrthym y bu llawer o newid dros y chwe mis blaenorol, ond bod y trefniadau wedi ymwreiddio erbyn hyn a bod y

staff yn cydweithio'n dda â'i gilydd. Dywedwyd wrthym hefyd y rhoddwyd blaenoriaeth i ddarparu gofal cleifion a sefydlu'r cleifion newydd, a bod cydnabyddiaeth nawr bod angen mynd ati i gryfhau rhai elfennau ar lywodraethu.

Gwelsom fod gan y practis dîm cydlynol a oedd yn cefnogi ei gilydd. Roedd tystiolaeth o gydberthnasau cadarnhaol rhwng aelodau o'r tîm rheoli a staff y practis. Dywedodd yr aelodau newydd o'r staff a ddechreuodd ym mis Chwefror 2019 eu bod wedi cael eu cefnogi'n dda gan reolwyr y practis a'u cydweithwyr. Teimlai'r staff fod yr aelodau newydd o dîm y practis wedi ffurfio cydberthynas dda, a bod y tîm bellach yn cydweithio'n effeithiol fel un tîm practis.

Cawsom wybod am y strwythur rheoli ac adrodd yn y practis. Roedd hyn yn cynnwys creu rôl newydd, sef rheolwr Adnoddau Dynol, ar gyfer aelod o'r staff a ymunodd o Feddygfa Teifi. Dywedwyd wrthym fod y rôl hon yn esblygu ar hyn o bryd ond ei bod ar yr un radd â rheolwr y practis. Ar hyn o bryd, mae rôl y rheolwr Adnoddau Dynol yn arwain ar faterion sy'n ymwneud ag adnoddau dynol a rheoli'r staff. Mae'r uwch-nyrs yn arwain y tîm nyrsio, a oedd yn cynnwys pedair nyrs practis a dau uwch-ymarferydd nyrsio. Dywedwyd wrthym fod dau uwch-dderbynnnydd wedi cael eu penodi'n arweinwyr tîm i gefnogi'r staff a delio â phroblemau a gaiff eu huwchgyfeirio.

Gwelsom fod canllawiau ar bolisiâu a phrosesau i staff ar gael ar ffurf copïau papur a storiwyd mewn ffolder polisi. Gwelsom fod dyddiad 2010 ar rai o'r polisiâu, ac nad oeddent yn cynnwys dyddiad adolygu na rhifau fersiynau i ddangos eu bod wedi cael eu diweddarau. Roedd hyn yn golygu ei bod yn bosibl nad oedd rhai o'r polisiâu wedi cael eu hadolygu er mwyn adlewyrchu newidiadau mewn deddfwriaeth a chanllawiau statudol.

Pan ymunodd yr aelodau newydd o'r staff o Feddygfa Teifi, dywedwyd wrthynt ble i gael gafael ar y ffolder polisiâu a gofynnwyd iddynt ddarllen y polisiâu. Ni welsom unrhyw dystiolaeth i ddangos pwy yn union a oedd wedi darllen y polisiâu, a dywedodd rhai aelodau o'r staff wrthym na fu'n bosibl iddynt ddarllen y ffolder oherwydd ymrwymadau gwaith. Dywedwyd wrthym for y practis wedi creu grŵp e-bost erbyn hyn, a gaiff ei ddefnyddio i rannu fersiynau electronig o'r holl bolisiâu a gweithdrefnau, a chofnodi pa staff sydd wedi eu gweld.

Cynhaliwyd cyfarfodydd tîm rheolaidd a oedd yn cynnwys staff y practis a staff clinigol. Gwelsom gopïau o gofnodion cyfarfodydd y practis a fynychwyd gan y partneriaid meddyg teulu, rheolwr y practis a'r rheolwr Adnoddau Dynol. Dywedwyd wrthym nad oedd y cofnodion cyflawn yn cael eu rhannu â'r staff, am eu bod yn gallu cynnwys gwybodaeth sensitif, sydd weithiau'n ymwneud ag

aelodau o'r staff. Pan oedd unrhyw beth yn cael ei drafod yng nghyfarfod y practis yr oedd angen ei fwydo'n ôl i aelodau unigol perthnasol o'r staff, byddai hynny'n cael ei wneud ar lafar. Dywedwyd wrthym hefyd fod cyfarfodydd tîm clinigol rheolaidd yn cael eu cynnal a oedd yn cynnwys rheolwr y practis, y meddygon teulu a'r uwch-nyrs.

Cynhaliwyd cyfarfodydd tîm practis llawn a oedd yn cynnwys tîm ehangach y practis. Cedwir cofnodion o'r cyfarfodydd a gwelsom fod llyfr yn cael ei ddefnyddio er mwyn i'r staff wneud awgrymiadau neu godi pryderon am y practis. Caiff y llyfr ei adolygu yn y cyfarfodydd, a chaiff y staff wybod am ganlyniad unrhyw awgrymiadau neu bryderon drwy e-bost. Rhoddwyd enghraifft i ni lle roedd awgrym gan aelod o'r staff wedi arwain at ddiwygio proses. Gwelsom fod yr aelodau o'r staff yn llofnodi taflenni presenoldeb yn y cyfarfodydd, ond ni welsom dystiolaeth i ddangos bod pob aelod priodol o'r tîm, gan gynnwys y staff a oedd yn absennol, wedi gweld y cofnodion.

Dywedwyd wrthym gan yr aelodau o'r staff a ymunodd â'r practis o Feddygfa Teifi eu bod wedi cael cyfarfodydd unigol â rheolwr practis Llynyfran cyn iddynt ymuno. Defnyddiwyd y cyfarfodydd i drafod rolau a chyfrifoldebau presennol ac unrhyw feysydd yr hoffai'r staff eu newid. Gwelsom dystiolaeth o ddisgrifiadau swydd cynhwysfawr, a oedd yn cynnwys dogfennaeth ar gyfer y staff a oedd wedi trosglwyddo o Feddygfa Teifi, yn dangos manylion unrhyw gyfrifoldebau ychwanegol.

Roedd gan y practis gynllun datblygu practis tair blynedd a ddiweddarwyd yn 2019 i adlewyrchu'r newidiadau yn sgil derbyn y staff a'r cleifion ychwanegol o Feddygfa Teifi. Roedd y cynllun yn amlinellu meysydd blaenoriaeth a gwersi a ddysgwyd.

Yr hyn sydd angen ei wella

Rhaid i'r practis wneud y canlynol:

- Sicrhau bod holl bolisiâu a gweithdrefnau'r practis yn cael eu hadolygu a'u diweddarau er mwyn sicrhau eu bod yn adlewyrchu'r trefniadau presennol yn gywir, eu bod yn gyfredol a'u bod yn adlewyrchu trefniadau rheoli fersiynau
- Sicrhau bod pob aelod o'r staff wedi darllen polisiâu a gweithdrefnau'r practis, ac wedi'u deall.

Staff ac adnoddau

Y Gweithlu

Ni welsom dystiolaeth o wiriadau'r Gwasanaeth Datgelu a Gwahardd (DBS)¹⁰ ar gyfer pob aelod o'r staff. Dywedwyd wrthym fod proses wedi'i chyflwyno pan ddechreuodd rheolwr y practis yn ei swydd yn 2015 i sicrhau bod pob aelod newydd o'r staff yn cwblhau gwiriad DBS fel rhan o'r gwiriadau cyn cyflogi. Fodd bynnag, cadarnhaodd rheolwr y practis nad oedd gwiriadau DBS wedi'u cwblhau ar gyfer yr aelodau o staff y practis a oedd wedi gweithio yn y feddygfa ers blyneddau lawer. Dywedwyd wrthym nad oedd y practis yn ymwybodol o statws DBS y staff a oedd wedi trosglwyddo o Feddygfa Teifi. Roedd y practis wedi nodi'r mater hwn cyn ein harolygiad ac wedi dechrau'r broses o gael gwiriadau DBS newydd, gan flaenoriaethu'r staff clinigol.

Ni welsom unrhyw dystiolaeth i ddangos bod arfarniadau wedi cael eu cwblhau ar gyfer unrhyw aelodau o'r staff yn ystod y 12 mis diwethaf. Bydd proses arfarnu flynyddol yn helpu i nodi unrhyw broblemau'n ymwneud â pherfformiad, ac anghenion hyfforddiant a datblygu'r staff. Mae hyn hefyd yn gyfle i'r rheolwyr roi adborth i'r staff ar eu perfformiad. Roedd y practis yn ymwybodol o'r mater hwn ac wedi trefnu i reolwr y practis a'r rheolwr Adnoddau Dynol fynychu hyfforddiant ar arfarniadau ym mis Medi 2019, gyda'r nod o gynnal arfarniadau newydd ar gyfer pob aelod o'r staff yn fuan wedi hynny.

Fel y nodwyd yn flaenorol, roedd cofnodion hyfforddiant y practis yn anghyflawn. Nid oedd gan y practis fatrics hyfforddiant cyfredol hawdd ei ddefnyddio na thystiolaeth o dystysgrifau hyfforddiant er mwyn dangos yr hyfforddiant a ddilynwyd gan y staff meddygol, y staff nyrsio a'r staff gweinyddol. Gwelsom ddwy daenlen grynoded ar wahân a oedd yn dangos pa hyfforddiant roedd pob aelod o'r staff wedi'i gael. Roedd llawer o fylchau yn y crynodebau ar y ddwy restr ar gyfer y staff presennol a'r staff newydd o Feddygfa Teifi. Heb fatrics hyfforddiant cyfredol, nid oedd modd gwybod a oedd

¹⁰ Mae'r Gwasanaeth Datgelu a Gwahardd (DBS) yn helpu cyflogwyr i wneud penderfyniadau recriwtio mwy diogel. Mae'r DBS hefyd yn cynnal Rhestrau Gwahardd ar gyfer plant ac oedolion, ac yn gwneud penderfyniadau ystyrlon ynghylch a ddylai unigolyn gael ei gynnwys ar un o'r rhestrau hyn, neu'r ddwy ohonynt, a'i wahardd rhag cymryd rhan mewn gweithgareddau a reoleiddir.

y staff wedi cael yr holl hyfforddiant perthnasol o fewn yr amserlenni priodol, er mwyn sicrhau bod eu sgiliau a'u gwybodaeth yn aros yn gyfredol.

Yr hyn sydd angen ei wella

Rhaid i'r practis wneud y canlynol:

- Blaenoriaethu'r gwaith i gwblhau gwiriadau DBS ar gyfer pob aelod o staff y practis ar fyrder.
- Sicrhau bod pob aelod o'r staff yn cael arfarniad unwaith bob 12 mis.
- Sicrhau bod gwybodaeth am hyfforddiant y staff yn gyfredol ac yn cael ei chadw ar fatrics hyfforddiant er mwyn dangos yn hawdd pryd y mae angen hyfforddiant newydd neu hyfforddiant gloywi.

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 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 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.

Ni nodwyd unrhyw bryderon yr oedd angen ymdrin â nhw ar unwaith yn ystod yr arolygiad hwn.	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 yr oedd angen ymdrin â nhw ar unwaith yn ystod yr arolygiad hwn.			

Atodiad B – Cynllun gwella uniongyrchol

Gwasanaeth: Meddygfa Llynyfran

Dyddiad arolygu: 31 Gorffennaf 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
Nid oedd angen cynllun gwella uniongyrchol.				

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 (priflythrennau):

Teitl swydd:

Dyddiad:

Atodiad C – Cynllun gwella

Gwasanaeth: Meddygfa Llynyfran

Dyddiad arolygu: 31 Gorffennaf 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 gweithredu 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				
Mae'n rhaid i'r practis sicrhau bod modd gweld y wybodaeth hybu iechyd yn hawdd ymysg yr holl wybodaeth a arddangosir yn yr ardal aros ar hyn o bryd.	1.1 Hybu, diogelu a gwella iechyd	Ad-drefnu'r wybodaeth hybu iechyd yn yr ystafell aros. Gohiriwyd archebu'r hysbysfwrdd cod QR newydd (09/01/2019) oherwydd datblygiadau ym mis Chwefror. Cysylltu â QR Info Pod Ltd er mwyn bwrw ymlaen â'r cynlluniau blaenorol.	Ann Johnson	Tachwedd 2019
Mae'n rhaid i'r practis sicrhau bod modd i'r cleifion weld ei bod yn bosibl iddynt ddefnyddio ystafell dawel, y tu allan i'r brif dderbynfa ar gyfer trafodaethau cyfrinachol.	4.1 Gofal gydag Urddas	Poster yn hysbysebu'r Ystafell Dawel ar gyfer trafodaethau cyfrinachol wedi'i roi yn ardal y dderbynfa a'r ardal hunangofrestru.	Ann Johnson	Cwblhawyd

Yr hyn sydd angen ei wella	Safon	Cam gweithredu'r gwasanaeth	Swyddog cyfrifol	Amserlen
Rhaid i'r practis wneud y canlynol: • Diweddarau manylion tîm y staff ar wefan y practis. • Diweddarau'r wybodaeth ar bob rôl yn llyfryn gwybodaeth y practis. • Diweddarau'r weithdrefn cwynion i gynnwys manylion pob un o'r meddygon teulu a chynnwys gwybodaeth gyswllt Arolygiaeth Gofal Iechyd Cymru. • Sicrhau y gall y cleifion weld gweithdrefn cwynion y practis yn glir a bod copïau ohoni ar gael yn hawdd er mwyn i'r cleifion fynd gyda nhw. • Sicrhau bod yr holl dystiolaeth a dogfennaeth sy'n ymwneud â chwynion cleifion yn cael ei chadw'n gywir mewn ffeil.	4.2 Gwybodaeth i Gleifion	Diweddarau Gwefan y Practis/Taflen Wybodaeth y Practis a'r weithdrefn cwynion i gynnwys gwybodaeth am y meddygon teulu/staff newydd. Diweddarau'r weithdrefn cwynion i gynnwys gwybodaeth gyswllt AGIC Arferai'r weithdrefn gwynion fod ar gael drwy wefan y practis/taflen y practis a'r hysbysfwrdd yn ardal yr ystafell aros. Mae'r weithdrefn cwynion bellach ar gael yng nghyntedd y brif dderbynfa (yn ymyl y blwch awgrymiadau/pryderon/canmolïaeth) hefyd, er mwyn i gleifion fynd â chopi gyda nhw. Anfonir copi o'r weithdrefn cwynion at	Dr Sonia Rooke - Gwefan Ann Johnson Ann Johnson Ann Johnson / Rhian James	Hydref 2019 Cwblhawyd Cwblhawyd Parhaus

Yr hyn sydd angen ei wella	Safon	Cam gweithredu'r gwasanaeth	Swyddog cyfrifol	Amserlen
		bawb sy'n gwneud cwyn ar lafar erbyn hyn		

Darparu gofal diogel ac effeithiol

Rhaid i'r practis wneud y canlynol: - Sicrhau bod pob aelod o'r staff wedi cwblhau hyfforddiant rheoli heintiau - Gosod cyfleuster gel saniteiddio dwylo yn ymyl y sgrin hunangofrestru - Cael gwared ar y tywelion dwylo ffabrig yn y toiledau	2.4 Atal a Rheoli Heintiau a Dihalogi	Sicrhau bod pob aelod newydd o'r staff wedi cwblhau hyfforddiant. Cafodd pob aelod o'r tîm nyrsio ddiweddariad yn ystod yr hyfforddiant imiwneiddio a drefnwyd gan Fwrdd Iechyd Hywel Dda. Cyfleuster saniteiddio dwylo wedi'i osod yn ymyl y sgrin hunangofrestru Cyfleusterau tywelion papur ar gael, wedi cael gwared ar y tywel dwylo.	Llinos Jones, Uwch-nyrs y Practis	Cwblhawyd 11/09/2019 a 25/09/2019 Cwblhawyd Cwblhawyd
Mae'n rhaid i'r practis sicrhau bod pob aelod o'r staff yn cael hyfforddiant ar system Datix ac yn cael eu hannog i'w defnyddio i roi gwybod am ddigwyddiadau.	3.1 Gofal Diogel a Chlinigol Effeithiol	Llynyfran wedi gwirfoddoli i beilota system Datix y Bwrdd Iechyd ar gyfer y clwstwr yn 2017. Rheolwr y Practis wedi cysylltu â'r Bwrdd Iechyd i wneud cais am hyfforddiant ar fyrder. Diwrnodau hyfforddiant wedi'u trefnu.	Ann Johnson / Rheolwr Adnoddau Dynol / derbynyddion	17 Hydref a 12 Tachwedd 2019

Rhaid i'r practis wneud y canlynol: - Sicrhau bod yr holl bolisiâu sy'n ymwneud â llywodraethu gwybodaeth yn cael eu diweddarau i adlewyrchu canllawiau'r GDPR. - Sicrhau bod pob aelod o'r staff yn cwblhau hyfforddiant ar lywodraethu gwybodaeth.	3.4 Technoleg Llywodraethu Gwybodaeth a Chyfathrebu	Canllawiau GDPR – gwybodaeth wedi'i hysbysebu yn yr ystafell aros/ar y wefan. Ffolder ar gael yn cynnwys y polisi GDPR/ffurflenni SAR/llythyr i gleifion a llythyr i'r staff yn ymwneud â'r wybodaeth bersonol a gedwir yng nghofnodion y staff. Polisi wedi'i ddiweddarau 10/09/2019 a gwybodaeth wedi'i lanlwytho ar becyn adnoddau IG. Pob aelod o staff Llynyfran wedi cwblhau'r hyfforddiant 21/06/2018. Sicrhau bod pob aelod o'r staff newydd yn cwblhau hyfforddiant drwy e-ddysgu Mynegai'r Practis - Llywodraethu gwybodaeth - GDPR- 'The perfect practice guideline' - GDPR	Ann Johnson Ann Johnson Ann Johnson	Cwblhawyd Cwblhawyd 30 Hydref 2019
Rhaid i'r practis wneud y canlynol: Sicrhau bod cleifion yn cael gwybodaeth am eu cyflwr, y broses o ymchwilio iddo a'r opsiynau ar gyfer ei reoli wedi cael ei rhoi i'r cleifion er	3.5 Cadw cofnodion	Bydd y practis yn y cynyddu'r defnydd o daflen cleifion DXS yn y system glinigol	Dr M Thomas	Cwblhawyd

mwyn iddynt ddeall eu hiechyd a'u salwch eu hunain - Sicrhau bod proses ar waith ar gyfer cwblhau'r gwaith o grynhoi nodiadau cleifion mewn modd amserol - Sicrhau bod y polisi ar grynhoi nodiadau cleifion yn cael ei adolygu er mwyn gwneud yn siŵr ei fod yn dal i fod yn berthnasol.		Mae angen crynhoi'r holl nodiadau cleifion o Feddygfa Teifi, cyfanswm o 4464 a 39 o Feddygfa Ashleigh. Practis wedi neilltuo amser i'r staff nyrsio ac wedi cyflogi/hyfforddi swyddog llawn amser i grynhoi'r nodiadau. Trefnodd Rheolwr y practis gyfarfod â Sandra Williams, Cydwasanaethau, ar 8 Hydref 2019 i gael cymorth ychwanegol. Cysylltu â'r Ysgol Feddygaeth i hysbysebu bod swydd wag ar gael ar gyfer swyddog crynhoi nodiadau. Er mwyn cwblhau'r dasg o fewn 6 mis, bydd angen 7 swyddog llawn amser i grynhoi'r nodiadau. Meddyg teulu i adolygu'r polisi ar grynhoi nodiadau cleifion	Ann Johnson Dr M Thomas	Cyfarfod â'r Bwrdd Iechyd ar 8 Hydref 2019. Cwblhawyd
Ansawdd rheolaeth ac arweinyddiaeth				
Rhaid i'r practis wneud y canlynol: Sicrhau bod holl bolisiâu a gweithdrefnau'r practis yn cael eu hadolygu a'u diweddarau er mwyn sicrhau eu bod yn adlewyrchu'r	Llywodraethu, Arweinyddiaeth ac Atebolrwydd	Adolygu'r polisiâu ac ychwanegu trefniadau rheoli fersiynau. Hen bolisiâu i'w cadw mewn ffolder ar wahân er mwyn cyfeirio'n ôl atynt pe bai angen.	Ann Johnson / Rhian James	Tachwedd 2019

trefniadau presennol yn gywir, eu bod yn gyfredol a'u bod yn adlewyrchu trefniadau rheoli fersiynau Sicrhau bod pob aelod o'r staff wedi darllen polisïau a gweithdrefnau'r practis, ac wedi'u deall.		Lanlwytho gwybodaeth i'r pecyn adnoddau CG. Cyflwyno polisi newydd bob mis, wedi'i anfon yn electronig at bob aelod o'r staff	Polisïau clinigol y meddygon teulu	Mawrth 2020
Rhaid i'r practis wneud y canlynol: - Blaenoriaethu'r gwaith i gwblhau gwiriadau DBS ar gyfer pob aelod o staff y practis ar fyrder. - Sicrhau bod pob aelod o'r staff yn cael arfarniad unwaith bob 12 mis. - Sicrhau bod gwybodaeth am hyfforddiant y staff yn gyfredol ac yn cael ei chadw ar fatrics hyfforddiant er mwyn dangos yn hawdd pryd y mae angen hyfforddiant newydd neu hyfforddiant gloywi.	7.1 Y Gweithlu	Cychwynnwyd y ceisiadau am i bob aelod o'r staff gael gwiriad DBS cyfredol Ailgychwyn yr Arfarniadau blynyddol Diweddarau'r Matrics hyfforddiant presennol, cadw tystysgrifau hyfforddiant pob aelod o'r staff gyda'i gilydd mewn ffolder newydd. Bydd e-ddysgu Mynegai Practis yn cofrestru staff yn awtomatig pan fydd yn bryd cynnal yr hyfforddiant gorfodol ac anfonir e-bost atgoffa at y staff. Pob aelod o'r staff wedi'i gofrestru i gael hyfforddiant sy'n ymwneud â'i rôl yn y practis	Ann Johnson Rhian James – Gweinyddol Llinos Jones – Tîm nyrsio	Rhagfyr 2019 a diweddariad bob tair blynedd Bydd yr arfarniadau'n dechrau ar wythnos 14 Hydref 2019 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 roi ar waith.

Cynrychiolydd y gwasanaeth

Enw (priflythrennau): **Ann Johnson**

Swydd: **Rheolwr y Practis**

Dyddiad: **19/09/2019**