

Arolygiad o Bractis Cyffredinol (Lle Rhoddwyd Rhybudd)

Meddygfa Tudor Gate,
Bwrdd Iechyd Prifysgol Aneurin
Bevan

Dyddiad arolygu: 7 Hydref 2019

Dyddiad cyhoeddi: 8 Ionawr 2020

Gellir darparu'r cyhoeddiad hwn a gwybodaeth arall gan AGIC mewn fformatau neu ieithoedd amgen ar gais. Bydd oedi byr wrth i ieithoedd a fformatau eraill gael eu cynhyrchu pan ofynnir amdanynt i ddiwallu anghenion unigol. Cysylltwch â ni am gymorth.

Bydd copïau o'r holl adroddiadau, pan gânt eu cyhoeddi, ar gael ar ein gwefan neu drwy gysylltu â ni:

Yn ysgrifenedig:

Rheolwr Cyfathrebu
Arolygiaeth Gofal Iechyd Cymru
Llywodraeth Cymru
Parc Busnes Rhydycar
Merthyr Tudful
CF48 1UZ

Neu

Ffôn: 0300 062 8163
E-bost: hiw@gov.wales
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	11
	Darparu gofal diogel ac effeithiol	20
	Ansawdd rheolaeth ac arweinyddiaeth	31
4.	Beth nesaf?	35
5.	Sut rydym yn arolygu practisau meddygon teulu.....	36
	Atodiad A – Crynodeb o'r pryderon a gafodd eu datrys yn ystod yr arolygiad .	37
	Atodiad B – Cynllun gwella uniongyrchol.....	38
	Atodiad C – Cynllun gwella.....	42

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 Tudor Gate, Tudor St, Y Fenni NP7 5DL, sy'n rhan o Fwrdd Iechyd Prifysgol Aneurin Bevan, ar 7 Hydref 2019.

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

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

Yn gyffredinol, gwelsom dystiolaeth bod Meddygfa Tudor Gate yn darparu gofal diogel ac effeithiol. Roedd y practis yn darparu amgylchedd modern, glân a hygyrch i'r cleifion. Nododd y cleifion fod eu profiad yn y practis yn gadarnhaol iawn a gwelsom eu bod yn cael eu trin ag urddas a pharch. Gwelsom fod prosesau rheoli a llywodraethu da ar waith yn y practis.

Gwelsom dystiolaeth nad oedd y practis yn cydymffurfio'n llawn â'r holl Safonau Iechyd a Gofal ym mhob maes. Roedd hyn yn cynnwys pryderon mewn perthynas â llywodraethu gwybodaeth a rhai meysydd o gadw cofnodion cleifion.

Roedd gennym bryderon uniongyrchol ynghylch y gallu i ddarparu gofal diogel ac effeithiol. Gwelsom nad oedd yr archwiliadau o offer dadebru wedi'u cwblhau ar yr adegau gofynnol. Hefyd, ni allem gael sicrwydd bod gan y staff imiwnedd rhag Hepatitis B, bod y meddygon teulu wedi cwblhau hyfforddiant diogelu i'r lefel ofynnol, a bod yr holl staff angenrheidiol wedi cael gwiriad manwl gan y Gwasanaeth Datgelu a Gwahardd.

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

- Amrywiaeth eang o amseroedd apwyntiadau ar gael i'r cleifion
- Amrywiaeth dda o lenyddiaeth a gwybodaeth i gleifion
- Proses ar waith i nodi grwpiau penodol o gleifion
- Adeilad practis modern a oedd mewn cyflwr da iawn
- Trefniadau diogelu ar gyfer plant ac oedolion agored i niwed
- Ystod eang o bolisiau a gweithdrefnau a oedd ar gael yn glir
- Prosesau ar gyfer sefydlu ac arfarnu'r staff
- System ar gyfer cofnodi a monitro gwybodaeth am hyfforddiant y staff.

Argymhellwn y gallai'r gwasanaeth wella'r canlynol:

- Hyrwyddo'r Gymraeg a darparu gwasanaeth dwyieithog
- System i gasglu adborth a barn y cleifion
- Rhai agweddau ar ddiogelwch tân, gan gynnwys asesiad risg tân allanol newydd
- Prosesau diogel ar gyfer storio gwybodaeth adnabyddadwy am gleifion, yn unol â'r Rheoliad Cyffredinol ar Ddiogelu Data
- Gwybodaeth glir i'r cleifion o ran y defnydd o CCTV
- Rhai agweddau ar gadw cofnodion clinigol
- Diweddarau gwybodaeth am hyfforddiant yr holl staff.

Roedd gennym bryder uniongyrchol am ddiogelwch y cleifion, yr aed i'r afael ag ef o dan ein proses sicrwydd uniongyrchol. Roedd hyn yn golygu ein bod wedi ysgrifennu at y gwasanaeth yn union wedi'r arolygiad gan nodi bod angen cymryd camau unioni ar frys. Roedd y rhain yn ymwneud ag agwedd ar ddarparu gofal diogel ac effeithiol i'r cleifion.

Mae manylion y gwelliant uniongyrchol a nodwyd gennym yn Atodiad B.

3. Yr hyn a nodwyd gennym

Cefndir y gwasanaeth

Ar hyn o bryd, mae Meddygfa Tudor Gate yn darparu gwasanaethau i oddeutu 8,700 o gleifion yn ardal y Fenni. Mae'r practis yn rhan o'r gwasanaethau meddyg teulu a ddarperir yn yr ardal a wasanaethir gan Fwrdd Iechyd Prifysgol Aneurin Bevan.

Mae'r practis yn cyflogi tîm o staff sy'n cynnwys pedwar meddyg teulu sy'n bartneriaid, un meddyg teulu cyflogedig, un meddyg teulu dan hyfforddiant, pedair nyrs, dau weithiwr cymorth gofal iechyd, tri fferylllydd, tri chlerc presgripsiwn, rheolwr practis, rheolwr practis cynorthwyol a thîm o staff gweinyddol a derbynfa.

Mae Meddygfa Tudor Gate yn bractis hyfforddi.

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

- Gwasanaethau meddygol cyffredinol
- Mân lawdriniaethau
- Cynllunio teulu
- Profion ceg y groth
- Rheoli clefydau cronig
- Clinig teithio a gwasanaeth brechu
- Clinig cynenedigol
- Clinig ymwelwyr iechyd
- Dosbarthu meddyginiaeth i gleifion cofrestredig sy'n byw mewn ardaloedd gwledig.

Cynhaliwyd yr arolygiad diwethaf o Feddygfa Tudor Gate gan Arolygiaeth Gofal Iechyd Cymru ar 10 Awst 2017. Roedd y meysydd allweddol i'w gwella a nodwyd gennym yn ystod yr arolygiad diwethaf yn cynnwys y canlynol:

- Ffurfioli systemau sydd ar waith i'r cleifion roi adborth ar y gwasanaethau
- Roedd angen gwella sawl gwedd ar y practis er mwyn sicrhau bod preifatrwydd a chyfrinachedd y cleifion yn cael eu cynnal yn briodol
- Roedd angen rhoi cofnodion a dogfennau mewn perthynas â rheoli heintiau ar waith/eu diweddarau
- Ymwybyddiaeth y staff o gyfraith iechyd a diogelwch a gwelliannau sy'n ofynnol yn ôl polisi, a chydymffuriaeth y practis â'r rhain. Yn sgil y gwaith adnewyddu a oedd ar ddod, roedd angen gweithredu ar unwaith er mwyn ymdrin â sawl agwedd ar iechyd a diogelwch
- Roedd angen diweddarau hyfforddiant y staff mewn rhai meysydd, er enghraifft diogelu plant ac oedolion. Roedd y system bresennol ar gyfer trefnu hyfforddiant y staff yn ei gwneud hi'n anodd monitro cydymffurfiaeth bresennol â hyfforddiant a nodi anghenion o ran hyfforddiant.

Ers yr arolygiad blaenorol, mae'r practis wedi cael ei adnewyddu'n helaeth ac mae tîm newydd ar waith i reoli'r practis. Felly, yn ystod yr arolygiad hwn, gwnaethom archwilio pob maes o'r Safonau Iechyd a Gofal (2015).

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.

Roedd y practis yn darparu mynediad da at apwyntiadau gydag oriau agor estynedig ar ddau ddiwrnod yr wythnos. Gellid gwneud apwyntiadau yn bersonol, dros y ffôn neu ar-lein. Mynegodd rhai cleifion bryderon am y gallu i drefnu apwyntiadau.

Roedd ystod dda o lenyddiaeth ar gael am sefydliadau'r trydydd sector, deunydd hybu iechyd a gwybodaeth i ofalwyr. Fodd bynnag, nid oedd digon o wybodaeth am y practis ar gael yn Gymraeg.

Roedd trefniadau ar waith i ddarparu gofal ag urddas a oedd yn cynnwys ardal benodol ar gyfer cynnal trafodaethau cyfrinachol.

Roedd y practis yn cynnig mynediad da er mwyn helpu i hybu annibyniaeth y cleifion. Roedd proses ar waith i nodi grwpiau penodol o gleifion.

Gwelsom fod angen i'r practis gyflwyno system i gasglu barn ac adborth y cleifion.

Cyn ein harolygiad, gwahoddwyd y practis i ddosbarthu holiaduron AGIC i'r cleifion er mwyn cael eu barn ar y gwasanaeth a ddarperir yn y practis. Ar ddiwrnod yr arolygiad, siaradodd y tîm arolygu â chleifion hefyd er mwyn cael gwybod am eu profiadau yn y practis.

Derbyniwyd cyfanswm o 41 o holiaduron wedi'u cwblhau. Roedd y mwyafrif llethol o'r cleifion a gwblhaodd holiadur yn gleifion hirdymor yn y practis (wedi bod yn gleifion ers mwy na dwy flynedd).

Yn yr holiadur gofynnwyd i'r cleifion sgorio'r gwasanaeth a ddarperir gan y practis meddyg teulu. Cafwyd ymatebion cadarnhaol iawn; dywedodd yr holl gleifion fod y gwasanaeth yn ardderchog neu'n dda iawn. Roedd sylwadau'r cleifion yn cynnwys:

“Mae'r staff nyrsio a staff y dderbynfa bob amser yn barod i helpu ac yn gyfeillgar. Rwy'n hapus i weld y staff nyrsio yn hytrach na'r meddygon gan fod y gofal ganddynt wedi bod yn wych erioed”

“Mae staff y dderbynfa yn gyfeillgar iawn a does dim byd yn ormod o drafferth iddynt; rwy'n ffodus iawn o gael practis mor ardderchog”

“Mae'r meddygon, y nyrsys a'r staff gofal iechyd i gyd yn wych, yn gyfeillgar a bob amser yn eich trin â pharch”

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

“Mwy o apwyntiadau ar-lein”

“Ei gwneud hi'n haws trefnu apwyntiadau ymlaen llaw ar gyfer pobl sy'n gweithio”

“Ei gwneud hi'n haws trefnu apwyntiad”

Cadw'n iach

Gwelsom fod amrywiaeth dda o daflenni gwybodaeth ar gael i'r cleifion eu darllen yn nerbynfa'r practis. Roedd hyn yn cynnwys taflenni mewn dalwyr ar y wal ac ar ddesg y dderbynfa ar gyfer Ymddiriedolaeth Llid yr Ymennydd, Bod yn Gyfarwydd â'ch Bronnau, rhoi'r gorau i smygu, sgrinio serfigol a Chymorth Canser Macmillan.

Gwelsom fod ystod dda o wybodaeth yn cael ei harddangos i hyrwyddo'r rhaglen brechu rhag y fflw. Roedd hyn yn cynnwys baner fawr y tu allan i'r practis, rhesi o faneri bach ar y ffenestri ac ar ddesg y dderbynfa, a phosteri ar ddrysau'r ystafelloedd ymgynghori.

Roedd sgrin deledu yn yr ardal aros yn dangos cyfres o hysbysebion am hybu iechyd a gwybodaeth i gleifion. Roedd hyn yn cynnwys hysbysebion ar gyfer anhwylderau bwyta a'r Canllaw Bwyta'n Dda¹, a oedd yn dangos faint o fwyd a'r math o fwyd sydd ei angen i sicrhau deiet iach a chytbwys.

Roedd cyngor a gwybodaeth i ofalwyr i'w gweld yn glir ac wedi'u cyflwyno'n dda ar hysbysfwrdd penodedig yn yr ystafell aros. Roedd hyn yn cynnig amrywiaeth gynhwysfawr o wybodaeth, a oedd yn cynnwys nodi'r Hyrwyddwr Gofalwyr yn y practis, gwybodaeth i ofalwyr ifanc, annog gofalwyr i gasglu ffurflen nodi ac atgyfeirio i ofalwyr o'r dderbynfa, a phoster ar gyfer y gwasanaeth allgymorth a ddarperir gan Hafal² i ofalwyr a'r bobl hynny y mae salwch meddwl yn effeithio arnynt.

Gofal ag urddas

Roedd pob un o'r cleifion a gwblhaodd holiadur o'r farn eu bod wedi cael eu trin ag urddas a pharch gan y staff yn y practis. Dywedodd yr holl gleifion y gwnaethom siarad â nhw wrthym eu bod yn cael eu trin ag urddas a pharch a bod y staff yn garedig ac yn hawdd iawn mynd atynt. Drwy gydol yr arolygiad, gwelsom fod y staff yn siarad â'r cleifion mewn ffordd broffesiynol a chyfeillgar.

Roedd y practis wedi ailddylunio'r ardal aros er mwyn creu ystafell newydd wrth y brif dderbynfa yn benodol ar gyfer trafodaethau cyfrinachol â chleifion. Dywedodd staff y dderbynfa y gwnaethom siarad â nhw fod y cleifion yn gwneud defnydd da o'r ystafell. Cawsom wybod bod y cyfleuster yn cael ei hysbysebu ar y sgrin deledu yn yr ardal aros ac yn y cylchlythyr i gleifion. Fodd bynnag, ni welsom unrhyw arwyddion yn dangos bod y cyfleuster hwn ar gael. Dylai'r practis ystyried gosod arwyddion yn y dderbynfa er mwyn sicrhau bod yr holl gleifion yn gwybod am yr ystafell y gellir ei defnyddio ar gyfer trafodaethau cyfrinachol.

Gwelsom fod sgrin gyffwrdd hunangofrestru ger prif ddesg y dderbynfa. Roedd y cyfleuster hunangofrestru'n helpu i wella preifatrwydd y cleifion drwy leihau

¹ [Canllaw Bwyta'n Dda](#)

² Elusen iechyd meddwl yw Hafal sy'n cefnogi'r bobl hynny y mae salwch meddwl difrifol yn effeithio arnynt yng Nghymru. Mae Hafal yn helpu pobl i wella o salwch meddwl difrifol.

ciwiau posibl, ac yn golygu nad oedd yn rhaid i'r cleifion gadarnhau eu manylion ar lafar wrth y dderbynfa.

Gwelsom fod rheilen o flaen desg y dderbynfa i gleifion giwio y tu ôl iddi. Roedd arwydd yn cael ei arddangos yn dweud wrth y cleifion aros y tu ôl i'r rheilen nes iddynt gael eu galw at y ddesg. Hefyd, gwelsom fod gwybodaeth yn cael ei dangos ar y sgrin deledu yn yr ardal aros. Roedd hyn yn rhoi gwybod i'r cleifion bod system giwio ar waith er mwyn galluogi'r cleifion i gyfathrebu â'r derbynnydd heb i bobl eraill glywed.

Ni welsom unrhyw wybodaeth yn cael ei harddangos yn y dderbynfa a oedd yn rhoi gwybod i'r cleifion y gallent fynd â hebryngwr i mewn i'r apwyntiad. Fodd bynnag, cawsom wybod bod y wybodaeth hon wedi'i chynnwys yn un o'r hysbysebion ar y sgrin deledu. Gwelsom fod nifer o'r staff wedi cael eu hyfforddi i ddarparu gwasanaeth hebryngwr i'r cleifion, a nod y gwasanaeth hwn yw diogelu cleifion a staff gofal iechyd pan fydd cleifion yn cael archwiliadau o natur bersonol.

Yr hyn sydd angen ei wella

Mae'n rhaid i'r practis sicrhau bod gwybodaeth yn cael ei harddangos yn barhaol yn y dderbynfa er mwyn rhoi gwybod i'r cleifion bod cyfleuster hebryngwr ar gael.

Gwybodaeth i gleifion

Roedd gan y practis wefan addysgiadol a phroffesiynol iawn a oedd yn hawdd ei defnyddio. Roedd y wefan yn cynnwys gwybodaeth glir am amrywiaeth o feysydd, gan gynnwys tîm y practis, oriau agor, presgripsiynau a gwasanaethau ar-lein. Roedd gwefan y practis yn hyrwyddo Fy Iechyd Ar-lein³. Gall hyn helpu cleifion i wneud apwyntiadau a gwneud cais am bresgripsiynau amlroddadwy ar-lein. Cawsom wybod bod oddeutu 2,500 o gleifion wedi cofrestru i ddefnyddio'r gwasanaeth hwn.

Roedd llyfryn gwybodaeth i gleifion ar gael i'r cleifion fynd ag ef gyda nhw. Roedd yn cynnwys gwybodaeth am aelodau o'r staff, oriau agor y dderbynfa a'r

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

fferyllfa, sut i drefnu apwyntiad, Fy lechyd Ar-lein a gwybodaeth gyswllt y tu allan i oriau. 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.

Gwelsom fod cylchlythyr i gleifion ar gael ar ddesg y dderbynfa a chawsom wybod ei fod ar gael ar y wefan hefyd. Roedd y cylchlythyr yn cynnwys diweddariad am staff newydd yn y practis, gwybodaeth i ofalwyr, gwybodaeth am Sgrinio Coluddion Cymru a gwybodaeth am weithgaredd a gaiff ei drefnu yn y gymuned gan y Gymdeithas Alzheimer.

Roedd poster Gweithio i Wella⁴ GIG Cymru wedi'i arddangos ar sawl hysbysfwrdd yn y dderbynfa, ond ni allem weld unrhyw daflenni Gweithio i Wella i gleifion eu darllen a mynd â nhw gyda nhw. Roedd gweithdrefn gwyno'r practis wedi'i hargraffu ar daflen, ac roedd ar gael mewn daliwr ar y wal ger desg y dderbynfa. Roedd y daflen yn nodi'n glir mai rheolwr y practis oedd yr arweinydd cwynion, ac yn disgrifio'r amserlenni a'r broses ar gyfer gwneud cwyn. Roedd hefyd yn cynnwys ffynonellau eiriolaeth petai claf yn anafonlon ar ganlyniad cwyn. Roedd y ffynonellau eiriolaeth yn cynnwys yr Ombwdsmon Gwasanaethau Iechyd Cyhoeddus a'r Cyngor Iechyd Cymuned. Nid oedd yn cynnwys manylion cyswllt Arolygiaeth Gofal Iechyd Cymru.

Yr hyn sydd angen ei wella

Rhaid i'r practis wneud y canlynol:

- Sicrhau bod taflenni Gweithio i Wella ar gael i gleifion fynd â nhw gyda nhw yn y dderbynfa
- Sicrhau bod y polisi cwynion yn cynnwys Arolygiaeth Gofal Iechyd Cymru fel ffynhonnell eiriolaeth

Cyfathrebu'n effeithiol

⁴ 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.

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

Gwelsom fod y sgrin hunangofrestru yn cynnwys Cymraeg, Saesneg, Pwyleg a Tsieineeg fel opsiynau iaith. Hefyd, gwelsom fod rhywfaint o wybodaeth ar gael yn ddwyieithog ar gyfer taflenni a luniwyd gan y bwrdd iechyd. Fodd bynnag, gwelsom nad oedd unrhyw wybodaeth benodol am y feddygfa ar gael yn Gymraeg i'r cleifion. Gwnaethom godi hyn gyda'r practis gan fod yr angen i ddarparu gwybodaeth i gleifion yn Gymraeg ac yn Saesneg wedi'i nodi yn yr arolygiad yn 2017. Cawsom wybod nad oedd y practis wedi gwneud cynnydd yn hyn o beth ac y byddai angen iddo geisio cymorth gan y bwrdd iechyd gan nad oedd unrhyw arbenigedd yn y practis.

Gwelsom fod system dolen sain wedi'i gosod yn y practis i helpu cleifion â chymhorthion clyw. Roedd poster yn hysbysebu'r cyfleuster hwn wedi'i arddangos yn glir ar ddesg y dderbynfa ac ar ddrws y brif fynedfa. Hefyd cawsom wybod bod un aelod o dîm y dderbynfa wedi cael hyfforddiant er mwyn gallu cyfathrebu â chleifion gan ddefnyddio iaith arwyddion.

Cadarnhaodd y staff y gwnaethom siarad â nhw y gallent gael gafael ar wasanaeth cyfieithu petai angen iddynt gyfathrebu â chleifion nad oeddent yn gallu siarad Saesneg. Ni welsom arwydd yn hysbysebu'r gwasanaeth cyfieithu yn y dderbynfa.

Gwelsom fod yr holl negeseuon i'r meddyg, y nyrs neu weithiwr iechyd proffesiynol arall yn cael eu cofnodi'n electronig ar y system glinigol a'u cysylltu â nodiadau'r cleifion. Cawsom wybod nad oedd unrhyw beth yn cael ei nodi ar bapur heblaw am ymholiadau am bresgripsiynau gan gleifion, a all gael eu hysgrifennu â llaw.

Gwelsom fod system ar waith i sicrhau bod yr holl wybodaeth glinigol a ddaw i law yn cael ei hadolygu gan feddyg teulu. Cawsom wybod bod y rhan fwyaf o'r

llythyrau clinigol yn cael eu sganio ar yr un diwrnod ac y gosodir codau READ⁵ arnynt ar y pwynt hwn cyn eu dosbarthu i'r clinigwyr priodol. Gwelsom fod y staff sy'n ymgymryd â'r gwaith codio wedi'u hyfforddi ond nad oedd protocol ysgrifenedig ar waith.

Gwelsom fod gweithdrefnau cadarn ar waith i olrhain a rheoli canlyniadau profion cleifion ac ymchwiliadau meddygol, pan fydd cleifion yn dod i mewn i'r feddygfa neu wedi derbyn canlyniadau gan staff y dderbynfa.

Gwelsom y gallai'r practis gysylltu â system y tu allan i oriau'r meddygon teulu o bell er mwyn mewnbynnu gwybodaeth am gleifion. Roedd hyn yn cael ei gwblhau gan aelodau dynodedig o'r tîm ac roedd staff wrth gefn ar gael er mwyn cyflenwi pan fyddai pobl ar wyliau neu'n sâl. Roedd cysylltu o bell hefyd yn galluogi'r clinigwyr i edrych ar ganlyniadau ac ysgrifennu adroddiadau am ymweliadau cartref o gartref os nad oeddent yn mynd i'r practis drannoeth.

Yr hyn sydd angen ei wella

Rhaid i'r practis wneud y canlynol:

- Sicrhau bod gwybodaeth bwysig am y practis ar gael yn ddwyieithog
- Sicrhau bod protocol ysgrifenedig ar waith ar gyfer defnyddio codau READ ar lythyrau a gohebiaeth glinigol.

Gofal amserol

Dywedodd bron pob un o'r cleifion a gwblhaodd yr holiadur wrthym eu bod yn fodlon iawn neu'n gymharol fodlon ar oriau agor y practis. Dywedodd y mwyafrif o'r cleifion fod eu profiad o drefnu apwyntiad yn dda iawn neu'n dda, ond dywedodd chwarter y cleifion nad oedd hi'n hawdd iawn neu ddim yn hawdd o gwbl cael apwyntiad.

Gwelsom fod y cleifion yn gallu trefnu apwyntiadau yn bersonol, dros y ffôn ac ar-lein. Roedd y practis yn cynnig apwyntiadau rhwng 08.00am a 6.00pm dri diwrnod yr wythnos, gan aros ar agor tan 7.00pm ar ddydd Llun ac agor am

⁵ Thesawrws codau o dermau clinigol yw Codau READ.

7.30am ar ddydd Mawrth. Roedd y system apwyntiadau'n galluogi'r cleifion i drefnu apwyntiadau yn y bore ar y diwrnod, a threfnu apwyntiadau ymlaen llaw yn y prynhawn.

Mynegodd bron pob un o'r cleifion y gwnaethom siarad â nhw bryderon ynghylch y system apwyntiadau, ond gwnaethant ddweud y gallent drefnu apwyntiad ar yr un diwrnod ymhén hir a hwyr. Roedd rhai o'r pryderon a fynegwyd yn cynnwys methu cael gafael ar y practis dros y ffôn, aros am amser hir ac aros tan hanner nos i drefnu apwyntiad ar Fy Iechyd Ar-lein.

Gofal unigol

Cynllunio gofal i hybu annibyniaeth

Roedd pob un o'r cleifion a gwblhaodd holiadur yn teimlo ei bod hi'n hawdd iawn neu'n eithaf hawdd mynd i mewn i'r adeilad. Roedd yr ystafelloedd ymgynghori a'r ystafelloedd triniaeth i gyd ar y llawr cyntaf. Gallai defnyddwyr cadeiriau olwyn a phobl â chadeiriau gwrthio gael mynediad at y practis yn hawdd drwy gwrbl isel a ramp ger y fynedfa. Gwelsom fod desg y dderbynfa a desg y fferyllfa yn cynnwys rhannau is a oedd yn hygyrch i ddefnyddwyr cadeiriau olwyn. Roedd cadair olwyn sbâr ar gael yn y practis, a gwelsom hon yn cael ei defnyddio sawl tro.

Rhoddwyd gwybod i ni am y broses o adnabod cleifion ag anghenion ychwanegol, drwy system faneri ar gofnodion electronig cleifion. Byddai hyn yn rhoi gwybod i staff y practis am gleifion a oedd yn drwm eu clyw a/neu â nam ar y golwg, er enghraifft. Gwelsom hefyd fod cleifion ag anableddau dysgu yn cael adolygiad blynyddol gan feddyg teulu a oedd yn cael ei gofnodi ar gofnod y claf.

Gwelsom fod y feddygfa yn y broses o nodi grwpiau penodol o gleifion, a oedd yn cynnwys cyn-aelodau o'r fyddin, siaradwyr Cymraeg, a dioddefwyr cam-drin domestig. Roedd hyn yn cael ei hysbysebu ar y sgrin deledu yn yr ardal aros mewn hysbyseb a oedd yn gofyn i gleifion perthnasol roi gwybod pwy ydyn nhw. Yna roedd y wybodaeth hon yn cael ei dogfennu ar gofnod y claf.

Gwelsom nad yw'r practis yn gofyn cwestiynau i gleifion newydd am anableddau nac unrhyw broblemau symudedd fel rhan o'r broses gofrestru ar hyn o bryd. Dylai'r practis ystyried cynnwys hyn fel rhan o'r broses o gofrestru cleifion newydd.

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 ofalwyr aros gyda'r cleifion yn ystod eu hymgyngoriad neu driniaeth.

Gwrando ar adborth a dysgu ohono

Nid oedd llawer o gyfleoedd i'r cleifion gyflwyno sylwadau ac adborth. Gwelsom hysbysiad bach ar y cylchlythyr i gleifion yn gofyn am adborth, ond nid oedd blwch awgrymiadau yn y dderbynfa. Pan wnaethom drafod hyn â rhai o'r staff, roeddent yn teimlo y byddai blwch awgrymiadau i gleifion yn yr ardal aros yn ffordd ddefnyddiol o gasglu barn ac awgrymiadau'r cleifion.

Gwelsom fod botwm 'Have your Say' ar gael ar wefan y practis. Roedd hwn yn arwain at gwestiwn ynghylch pa mor debygol yw'r cleifion o argymhell y practis i'w teuluoedd a'u ffrindiau. Dangosodd y canlyniadau ar-lein mai dim ond deg ymateb ddaeth i law, ac roedd saith ohonynt yn dweud 'annhebygol iawn'.

Tynnwyd sylw at yr angen i'r practis sicrhau bod systemau ar waith i'r cleifion allu rhoi adborth yn ein harolygiad diwethaf yn 2017, ond nid oedd hyn wedi cael ei ddatblygu.

Yr hyn sydd angen ei wella

Mae'n rhaid i'r practis sicrhau bod cyfleuster ar gael i'r cleifion roi adborth ar y gwasanaethau y mae'n eu darparu.

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.

Roedd yr adeilad yn cynnig amgylchedd modern a glân iawn i ddarparu gofal i'r cleifion. Gwelsom fod asesiadau risg ar waith, ond gwnaethom nodi bod angen gwneud sawl gwelliant i'r prosesau diogelwch tân.

Roedd trefniadau da ar waith ar gyfer rheoli heintiau, ond mae'n rhaid i'r practis sicrhau bod y polisi rheoli heintiau yn cael ei ddiweddararu a'i adolygu'n flynyddol.

Roedd trefniadau da ar waith ar gyfer diogelu plant a phobl ifanc ac amddiffyn oedolion sy'n agored i niwed.

Gwelsom fod digwyddiadau arwyddocaol yn cael eu trafod ymhlith tîm rheoli'r practis er mwyn dysgu gwersi.

Roedd gan y practis bolisiâu ar gyfer GDPR, ond gwnaethom nodi risg pan all gwybodaeth adnabyddadwy am gleifion gael ei pheryglu. Hefyd, dylid hysbysebu'r defnydd o CCTV ar y safle yn glir.

Roedd cofnodion y cleifion o safon dderbyniol, ond gwnaethom nodi nifer o welliannau y mae angen eu gwneud yn y maes hwn.

Roedd gennym nifer o bryderon uniongyrchol yn ymwneud â diogelwch y cleifion, ac aed i'r afael â'r rhain drwy ein proses sicrwydd uniongyrchol. Roedd hyn yn cynnwys archwilio offer dadebru yn amlach, diffyg cofnodion staff yn cadarnhau imiwnedd rhag Hepatitis B a dim cofnod o hyfforddiant diogelu ar gyfer meddygon teulu.

Gofal diogel

Rheoli risg a hybu iechyd a diogelwch

Gwelsom fod y practis wedi cael ei adnewyddu'n helaeth a bod y gwaith wedi cael ei gwblhau ym mis Ionawr 2018. Gwnaed y gwaith adnewyddu er mwyn rhoi profiad gwell i'r cleifion, a oedd yn cynnwys creu mwy o le a mynediad a chyfleusterau gwell.

Gwelsom nad oedd unrhyw annibendod na pheryglon yn y coridorau a all achosi i rywun faglu a chwympo. Roedd y practis yn lân ac yn daclus iawn gyda gosodiadau a dodrefn modern. Roedd y practis mewn cyflwr da iawn.

Roedd yr holl gleifion y gwnaethom siarad â nhw yn cytuno bod y practis yn cynnig amgylchedd braf, a'i fod yn lân ac yn daclus. Fodd bynnag, dywedodd un claf wrthym ei fod yn teimlo bod y goleuadau llachar yn brifo ei lygaid. Yn ogystal, dywedodd bron pob un o'r cleifion wrthym eu bod yn credu bod yr ardal eistedd grom yn edrych yn fodern, ond cawsom sawl sylw yn dweud bod y seddi'n anghyfforddus.

Gwelsom fod cynllun parhad busnes cadarn ar waith, a oedd yn cynnwys trefniadau gyda phractis cyfagos. Roedd hyn yn sicrhau bod y practis yn gallu parhau i ddarparu gofal a gwasanaethau hanfodol i'r cleifion ar ôl digwyddiad trafferthus. Cawsom wybod bod rheolwr y practis a'r meddygon teulu sy'n bartneriaid oll yn cadw copïau o'r cynllun parhad busnes yn eu cartrefi.

Gwelsom fod polisi lechyd a Diogelwch ar waith a oedd yn cynnwys prosesau ar gyfer rheoli sylweddau peryglus i iechyd, protocol ar gyfer defnyddio a gwaredu offer miniog, a gwaredu meddyginiaethau a chyffuriau a reolir.

Gwelsom fod trefniadau diogelwch tân ar waith a oedd yn cynnwys gwirio risgiau a pheryglon yn wythnosol. Rheolwr cynorthwyol y practis oedd yn cwblhau'r gwiriadau hyn, gyda chymorth gan aelod arall o'r staff. Roedd y polisi diogelwch tân yn glir ac yn cynnwys y broses ar gyfer gwacáu'r adeilad yn ystod tân a chwrdd yn y man ymgynnull dynodedig.

Gwnaethom fwrw golwg dros ddogfennaeth y practis mewn perthynas â diogelwch tân a gwelsom gofnod a oedd yn dangos bod cwmni diogelwch tân allanol wedi archwilio'r holl gyfarpar tân ym mis Chwefror 2019. Roedd hwn yn gontract blynyddol er mwyn gwneud y gwaith gwasanaethu gofynnol ar gyfarpar diogelwch tân, a oedd yn cynnwys y dyfeisiau diffodd tân dŵr a charbon

deuocsid. Gwelsom dystysgrifau hefyd a oedd yn dangos bod y larymau tân wedi cael eu profi dros gyfnod o 12 mis.

Gwelsom fod asesiad risg allanol wedi'i gwblhau a bod proses ar waith i gynnal gwiriadau tân misol. Fodd bynnag, dyddiad yr asesiad risg tân oedd mis Mai 2017, a oedd cyn i'r gwaith adnewyddu helaeth gael ei gwblhau. Yn ogystal, nid oedd y cofnod papur ar gyfer cwblhau gwiriadau diogelwch tân misol wedi cael ei ddiweddarau ym mis Awst nac ym mis Medi 2019. Dywedodd staff y practis wrthym fod y gwiriadau wedi cael eu cwblhau ond nad oedd y ffolder wedi cael ei diweddarau.

Ni allem weld tystiolaeth bod ymarferion tân rheolaidd yn cael eu cwblhau, ond gallai rhai o'r staff y gwnaethom siarad â nhw gofio bod ymarferion tân wedi cael eu cynnal. Gwnaethom edrych ar y wybodaeth am hyfforddiant y staff a oedd yn dangos bod y rhan fwyaf ohonynt wedi cwblhau hyfforddiant diogelwch tân. Fodd bynnag, roedd y mwyafrif o'r staff wedi cwblhau hyfforddiant diogelwch tân blynyddol gorfodol ym mis Mehefin a mis Gorffennaf 2018, ac felly roedd y dyddiad adnewyddu wedi mynd heibio. Nid oedd gwybodaeth am hyfforddiant ar gael ar gyfer y meddygon teulu i ddangos eu bod wedi cwblhau'r hyfforddiant.

Yr hyn sydd angen ei wella

Rhaid i'r practis wneud y canlynol:

- Comisiynu asesiad risg tân allanol newydd a chyfredol
- Trefnu ymarferion tân rheolaidd ar gyfer yr holl staff
- Sicrhau bod pob aelod o'r staff yn cwblhau hyfforddiant diogelwch tân blynyddol

Atal a rheoli heintiau

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

Gwelsom fod poteli o gel hylendid dwylo ar gael mewn lleoliadau amrywiol yn ardal aros y dderbynfa. Roedd cyfleusterau cyflenwi gel hylendid dwylo ar sawl wal yn y practis hefyd, gan gynnwys wrth ymyl y sgrin gyffwrdd hunangofrestru. Roedd hyn yn helpu i leihau'r risg o groesheintio rhwng cleifion a oedd yn dod i mewn i'r practis. Gwelsom fod arwyddion amrywiol ar y waliau yn cynghori'r cleifion i ddefnyddio'r gel dwylo, a oedd yn cynnwys arwydd ger y sgrin hunangofrestru.

Roedd yr ystafelloedd triniaeth a'r ystafelloedd ymgynghori yn ymddangos 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 fod system ar waith ar gyfer storio gwastraff clinigol yn ddiogel nes y gellid ei gasglu a'i waredu'n ddiogel. Roedd gan y practis brotocol rheoli gwastraff clinigol cynhwysfawr a oedd yn cael ei adolygu'n flynyddol; cafodd ei adolygu ddiwethaf ym mis Ebrill 2019. Gwelsom fod y bin gwastraff clinigol â chlo arno yn cael ei gadw yn y maes parcio. Roedd y bin wedi'i osod yn sownd yn y wal â chadwyn fetel, denau a chlo clap. Dylai'r practis ystyried gosod cadwyn fwy cadarn yn lle'r un denau er mwyn cadw'r gwastraff clinigol yn fwy diogel.

Gwelsom fod polisi rheoli heintiau ar waith a oedd yn nodi'r arweinydd ar gyfer rheoli heintiau. Fodd bynnag, roedd y polisi a welsom yn dangos iddo gael ei greu ym mis Mai 2017 a'r dyddiad adolygu oedd mis Mai 2018. Gwelsom gopi o'r archwiliad rheoli heintiau o fis Ionawr 2019 a oedd yn cael ei gwblhau'n flynyddol.

Roedd y polisi rheoli heintiau'n tynnu sylw at y ffaith y dylai hyfforddiant rheoli heintiau gael ei gynnal yn flynyddol ar gyfer yr holl staff, ac y byddai'n cynnwys gwybodaeth am ddihalogi dwylo, gweithdrefnau golchi dwylo, gweithdrefnau diheintio, y defnydd o gyfarpar diogelu personol a defnyddio a gwaredu offer miniog yn ddiogel. Gwnaethom edrych ar gofnodion hyfforddiant y staff a gwelsom fod bron pob aelod o'r staff wedi cwblhau hyfforddiant rheoli heintiau. Fodd bynnag, roedd 12 mis wedi mynd heibio ers i rai aelodau o'r staff ei gwblhau. Nid oedd gwybodaeth am hyfforddiant ar gael ar gyfer y meddygon teulu i ddangos eu bod wedi cwblhau'r hyfforddiant.

Gwnaethom ofyn am gael gweld y cofnodion ar gyfer imiwnedd y staff clinigol rhag Hepatitis B, ond nid oedd y cofnodion ar gael. Felly, ni wnaethom weld unrhyw dystiolaeth o imiwnedd y staff rhag Hepatitis B i ddiogelu eu hunain a'r cleifion rhag haint.

Ymdriniwyd â'n pryderon yn hyn o beth 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. Mae manylion y gwelliannau uniongyrchol a nodwyd gennym yn Atodiad B.

Yr hyn sydd angen ei wella

Rhaid i'r practis wneud y canlynol:

- Sicrhau bod y polisi rheoli heintiau'n cael ei adolygu a'i rannu â'r staff yn flynyddol
- Sicrhau bod pob aelod o'r staff yn cwblhau hyfforddiant ar reoli heintiau yn flynyddol.

Rheoli meddyginiaethau

Roedd y practis yn rhagnodi ac yn gweinyddu meddyginiaethau. Roedd fferyllfa'r practis ar gyfer cleifion cofrestredig sy'n byw mewn ardaloedd gwledig er mwyn sicrhau eu bod yn gallu cael meddyginiaethau heb orfod teithio'n rhy bell.

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 sydd ei angen mewn perthynas â rhagnodi meddyginiaeth. Gwelsom hefyd fod y practis yn cwblhau archwiliadau rhagnodi blynyddol. Gallai'r cleifion gael presgripsiynau amlroddadwy drwy alw heibio'r feddygfa yn bersonol ac ar wefan Fy Iechyd Ar-lein.

Gwnaethom adolygu'r trefniadau ar gyfer storio a thrin a thrafod cyffuriau ac offer i'w defnyddio mewn argyfwng yn ymwneud â chlaf (megis achos o gwmpo). 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.

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 y meddyginiaethau brys o fewn eu dyddiad defnyddio, ac roedd y staff meddygol y gwnaethom siarad â nhw yn gwybod be roeddent yn cael eu storio a sut i gael gafael arnynt.

Gwnaethom fwrw golwg dros y trefniadau ar gyfer archwilio'r offer dadebru a gwelsom gofnodion a oedd yn dangos bod y staff wedi bod yn eu harchwilio'n fisol. Yn ôl y Cyngor Dadebru, dylid archwilio offer dadebru yn wythnosol o leiaf. Roedd y ffaith nad oedd archwiliadau rheolaidd yn cael eu cynnal yn peri risg i ddiogelwch y cleifion, gan nad oedd y troli dadebru o bosibl yn cynnwys digon o offer/meddyginiaeth, neu nad oedd yr offer/meddyginiaeth o bosibl yn gyfredol nac yn barod i'w defnyddio, pe bai argyfwng yn codi gyda chlaf.

Ymdriniwyd â'n pryderon yn hyn o beth o dan ein proses sicrwydd uniongyrchol. Mae manylion y gwelliannau uniongyrchol a nodwyd gennym yn Atodiad B.

Gwelsom fod hyfforddiant dadebru cardio-anadlol wedi cael ei ddarparu i'r holl staff yn 2019 ac felly ei fod yn gyfredol.

Diogelu plant ac oedolion sy'n wynebu risg

Roedd meddyg teulu a oedd yn bartner 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 fod polisïau ar waith yn y practis i amddiffyn plant ac oedolion agored i niwed. Roedd y polisïau'n cynnwys manylion am y mathau o esgeulustod ac arwyddion cyffredinol mewn perthynas â diogelu. Gwelsom fod siart llif ar gael gan y bwrdd iechyd hefyd er mwyn esbonio i'r staff sut i atgyfeirio achos at y tîm diogelu; roedd yn cynnwys enwau cyswllt a rhifau ffôn allweddol.

Gwelsom fod cyfarfodydd rhwng staff y practis, y meddygon teulu, bydwragedd ac ymwelwyr iechyd yn cael eu cynnal bob mis a bod cofnodion yn cael eu paratoi. Roedd y fforwm hwn yn gyfle i rannu gwybodaeth a nodi unrhyw bryderon ynghylch diogelu. Gwelsom fod trefniadau clir ar waith i nodi plant sy'n wynebu risg, a oedd yn cynnwys gosod rhybudd ar nodiadau'r plentyn.

Gwnaethom edrych dros gofnodion hyfforddiant y staff ar gyfer diogelu. Roedd matrices hyfforddiant yn dangos bod hyfforddiant diogelu ar gyfer plant ac oedolion agored i niwed wedi'i gwblhau, neu ei gynllunio, ar gyfer y mwyafrif o'r staff. Fodd bynnag, nid oedd unrhyw dystiolaeth bod unrhyw un o'r meddygon teulu wedi cwblhau hyfforddiant diogelu.

Aed i'r afael â'n pryderon ynglŷn â'r mater o dan ein proses sicrwydd uniongyrchol. Mae manylion y gwelliannau uniongyrchol a nodwyd gennym yn Atodiad B.

Gofal effeithiol

Gofal diogel a chlinigol effeithiol

Roedd gan y practis drefniadau ar waith i gofnodi digwyddiadau sy'n ymwneud â diogelwch cleifion a digwyddiadau arwyddocaol. Roedd digwyddiadau arwyddocaol yn cael eu dogfennu ar ffurflen gynhwysfawr a'u trafod yn rheolaidd mewn cyfarfodydd digwyddiadau arwyddocaol, a oedd yn cynnwys nodi unrhyw wersi i'w dysgu y gellid eu rhannu â'r holl dimau.

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.

Cawsom wybod nad oedd y practis yn defnyddio Datix⁸ yn aml. Gwelsom fod manylion mewngofnodi wedi cael eu trefnu ar gyfer y staff ond nad oedd y defnydd o Datix wedi cael ei roi ar waith yn llawn. Rydym yn awgrymu y dylai'r practis wreiddio'r defnydd o Datix ar gyfer rhoi gwybod am ddigwyddiadau a threfnu'r hyfforddiant angenrheidiol ar gyfer aelodau o'r tîm.

Dwedodd y staff wrthym am y trefniadau ar gyfer sicrhau bod tîm y practis yn cael y wybodaeth ddiweddaraf am arfer gorau a chanllawiau proffesiynol newydd gan y Sefydliad Cenedlaethol dros Ragoriaeth mewn Iechyd a Gofal (NICE)⁹. Roedd hyn yn cynnwys rheolwr y practis yn anfon diweddariadau NICE drwy e-bost at y meddygon teulu ac unrhyw aelodau perthnasol eraill o'r staff. Gwelsom hefyd fod y nyrs arweiniol yn rhannu gwybodaeth berthnasol yn ystod cyfarfodydd wythnosol.

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

⁹ <https://www.nice.org.uk/>

Gwella ansawdd, ymchwil ac arloesi

Cawsom wybod bod y practis yn rhan o'r Rhwydwaith Gofal yn y Gymdogaeth, sef y term a ddefnyddir am glystyrau o bractisau o fewn Bwrdd Iechyd Prifysgol Aneurin Bevan. Dywedwyd wrthym fod cyfarfodydd y Rhwydwaith Gofal yn y Gymdogaeth yn cael eu defnyddio fel fforwm i greu gweithgareddau gwella ansawdd ac i rannu arferion da.

Gwelsom fod rheolwr y practis a meddyg teulu sy'n bartner yn mynychu cyfarfodydd y clwstwr ac wedi cymryd rhan amlwg mewn nifer o fentrau yn y clwstwr. Roedd hyn yn cynnwys fferyllydd ar gyfer y clwstwr sy'n mynd i'r practis unwaith yr wythnos, a deietegydd a ddarperir gan y clwstwr er mwyn helpu i addysgu cleifion a thrin gordewdra ar lefel gofal sylfaenol.

Llywodraethu gwybodaeth a thechnoleg cyfathrebu

Gwelsom fod gan y practis sawl polisi ar waith mewn perthynas â'r Rheoliad Cyffredinol ar Ddiogelu Data (GDPR). Roedd hyn yn cynnwys trefniadau ar gyfer rheoli gwybodaeth cleifion a chael mynediad at gofnodion iechyd. Roedd taflenni gwybodaeth ar gael am y GDPR i'r cleifion eu darllen a mynd â nhw adref gyda nhw. Gwelsom hefyd fod rhan benodol am y GDPR ar wefan y practis a oedd yn cynnwys hysbysiad preifatrwydd y practis. Roedd hyn yn cynnig gwybodaeth i'r cleifion am y ffordd y mae'r practis yn prosesu data'r cleifion.

Gwnaethom nodi rhan o'r practis lle nad oedd gwybodaeth adnabyddadwy am gleifion yn cael ei storio'n ddiogel ac y gellid cael gafael arni o bosibl. Roedd hon yn risg sylweddol i'r practis oherwydd y gofynion cyfreithiol o dan y GDPR a'r Ddeddf Diogelu Data (2018).

Roedd dau ddrws yn y brif dderbynfa yn arwain at gyntedd i lawr y grisiau lle roedd blychau post ar gyfer y meddygon teulu wedi'u gosod ar y waliau. Roedd arwyddion ar y ddau ddrws mewnol yn nodi dim mynediad a phersonél awdurdodedig yn unig. Fodd bynnag, nid oedd cloeon ar y drysau ac felly mae'n bosibl y gallai rhywun fynd i mewn a chael gafael ar wybodaeth adnabyddadwy am gleifion. Pan wnaethom drafod hyn â staff y practis, nodwyd bod y pensaer a ddyluniodd y prosiect adnewyddu wedi dweud na ellid cloi'r drysau am eu bod yn arwain at allanfa dân. Roedd drws yr allanfa dân ar ben y cyntedd i lawr y grisiau. Gwnaethom hefyd nodi ar un adeg yn ystod yr arolygiad fod y drws hwn wedi cael ei adael ar agor, a oedd yn arwain yn uniongyrchol i faes parcio'r cleifion. Roedd hyn yn peri risg sylweddol o fynediad gan bobl heb awdurdod, ond pan sylweddolodd aelod o'r staff fod y drws ar agor, cafodd ei gau ar unwaith.

Gwelsom fod gwybodaeth ar wefan y practis yn hysbysu cleifion bod system Teledu Cylch Cyfyng (CCTV) wedi'i gosod ar y safle. Gwelsom fod gan y practis bolisi a chod ymarfer CCTV, ond ni welsom unrhyw hysbysiadau wedi'u harddangos yn glir yn yr adeilad a oedd yn rhoi gwybod i'r cleifion am y defnydd o CCTV.

Gwnaethom edrych ar y wybodaeth am hyfforddiant y staff a oedd yn dangos bod y rhan fwyaf ohonynt wedi cwblhau hyfforddiant ar lywodraethu gwybodaeth. Fodd bynnag, roedd y mwyafrif o'r staff wedi cwblhau hyfforddiant blynyddol gorfodol ym mis Mehefin a mis Gorffennaf 2018, ac felly roedd y dyddiad adnewyddu wedi mynd heibio. Nid oedd gwybodaeth am hyfforddiant ar gael ar gyfer y meddygon teulu i ddangos eu bod wedi cwblhau'r hyfforddiant.

Yr hyn sydd angen ei wella

Rhaid i'r practis wneud y canlynol:

- Sicrhau bod blychau post y meddygon teulu yn cael eu storio mewn man diogel er mwyn atal unrhyw bobl heb awdurdod rhag cael mynediad at wybodaeth gyfrinachol am gleifion
- Sicrhau bod arwyddion yn cael eu harddangos yn y practis am y defnydd o CCTV
- Sicrhau bod pob aelod o'r staff yn cwblhau hyfforddiant blynyddol ar lywodraethu gwybodaeth

Cadw cofnodion

Gwnaethom edrych ar sampl o naw cofnod meddygol electronig cleifion a gwelsom fod y cofnodion yn cael eu cadw i safon dderbyniol. Roedd y cofnodion yn glir ar y cyfan ac roedd modd pori drwyddynt yn hawdd er mwyn sicrhau parhad gofal rhwng clinigwyr.

Gwelsom fod y canfyddiadau clinigol yn cael eu diwedddaru'n brydlon a bod adroddiad da yn cael ei gofnodi am bob cyswllt. Fodd bynnag, gwelsom un

cofnod o apwyntiad brys lle nad oedd yn glir p'un a oedd ymweliad cartref wedi'i gynnal ai peidio, gan nad oedd yr archwiliad wedi'i ddogfennu, ac nid oedd cynllun rheoli clir ar waith.

Gwelsom un cofnod lle roedd gan glaf symptomau tebyg i rai'r fflw a phoen yng ngwaelod ei abdomen, ond nid oedd ei dymheredd wedi'i gofnodi ac nid oedd cofnod bod ei abdomen wedi cael ei archwilio ychwaith.

Yn y rhan fwyaf o achosion, gwelsom fod meddyginiaethau a ragnodwyd yn gysylltiedig â'r cyflyrau priodol. Fodd bynnag, gwelsom un achos lle roedd diazepam wedi cael ei ddarparu i glaf a oedd yn gaeth i alcohol; byddai'r claf hwn wedi elwa o gael ei atgyfeirio at y Tîm Cyffuriau ac Alcohol Cymunedol.

Gwelsom fod bron pob un o'r cleifion yn cael gwybodaeth am eu cyflwr a'r opsiynau ar gyfer ei reoli er mwyn iddynt ddeall eu hiechyd a'u salwch eu hunain. Fodd bynnag, mewn un achos nid oedd trafodaeth wedi'i chofnodi ynghylch diagnosisau posibl eraill o gyflwr.

Gwelsom dystiolaeth i ddangos bod meddygon teulu wedi gofyn am gydsyniad cleifion yn y ddau achos lle roedd hynny'n ofynnol.

Roedd dau gofnod achos yn dogfennu archwiliad o natur bersonol lle dylid bod wedi cynnig gwasanaeth hebryngwr, ond nid oedd cofnod bod gwasanaeth hebryngwr wedi'i gynnig yn un o'r achosion hyn.

Gwelsom fod staff dynodedig ar gyfer crynhoi nodiadau cleifion a bod protocol crynhoi da ar waith. 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. Gwelsom nad oedd y nodiadau wedi'u crynhoi yn cael eu hadolygu na'u harchwilio gan feddyg teulu er mwyn gwirio eu hansawdd, ac awgrymwn y dylai'r practis ystyried rhoi hyn ar waith er mwyn sicrhau bod safonau da yn cael eu cynnal.

Yr hyn sydd angen ei wella

Rhaid i'r practis wneud y canlynol:

- Sicrhau bod ymweliadau cartref yn cael eu cofnodi'n glir yn nodiadau'r cleifion
- Sicrhau bod cofnodion yn cael eu diweddarau'n llawn a bod yr holl archwiliadau o gleifion yn cael eu cofnodi
- Sicrhau bod yr holl gleifion yn cael gwybodaeth am eu cyflwr a

diagnosisau eraill posibl

- Cynnig gwasanaeth hebryngwr ar gyfer archwiliadau o natur bersonol a chofnodi'r defnydd o'r gwasanaeth hwn.

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.

Roedd llinellau rheoli ac atebolrwydd clir. Roedd y tîm rheoli yn frwdfrydig ac yn ymrwymedig i wella'r gwasanaeth.

Roedd amrywiaeth gynhwysfawr o bolisiâu ar waith ynghyd â phroses i fonitro pryd mae angen adolygu polisiâu. Fodd bynnag, gwelsom fod angen diweddarau'r ffolder o bolisiâu papur.

Roedd prosesau da ar waith ar gyfer sefydlu aelodau newydd o'r staff, ac ar gyfer arfarnu'r staff.

Roedd system gadarn wedi'i datblygu i sicrhau bod gwybodaeth am hyfforddiant y staff yn gyfredol a bod modd cael gafael arni'n hawdd, ond nid oedd cofnodion am hyfforddiant y meddygon teulu wedi'u diweddarau.

Roedd gennym bryder uniongyrchol ynghylch diogelwch y cleifion oherwydd diffyg tystiolaeth bod gwiriadau manwl wedi'u cynnal ar gyfer y staff perthnasol gan y Gwasanaeth Datgelu a Gwahardd. Ymdriniwyd â hyn o dan ein proses sicrwydd uniongyrchol.

Llywodraethu, arweinyddiaeth ac atebolrwydd

Roedd rheolwr y practis yn gweithio'n llawn amser ac roedd wedi bod yn ei swydd ers mis Tachwedd 2017. Roedd rheolwr y practis yn cael ei chefnogi gan reolwr practis cynorthwyol llawn amser. Gwelsom fod y ddau aelod o'r staff yn agored iawn i nodi unrhyw feysydd i'w gwella a'u bod yn awyddus i ddysgu o'r arolygiad.

Roedd amrywiaeth gynhwysfawr o bolisiâu ar waith yn y practis a oedd wedi cael eu hysgrifennu'n glir. Roedd y polisiâu wedi'u storio ar y gyriant

rhwydwaith lleol ac roedd copïau caled ohonynt mewn ffolderi hefyd. Gwelsom fod rheolwr cynorthwyol y practis wedi creu proses ar gyfer monitro ac adolygu'r polisïau bob mis a oedd yn nodi unrhyw bolisïau yr oedd angen eu hadolygu ac a oedd rheolwr y practis wedi'u hadolygu ai peidio. Roedd y wybodaeth yn cael ei storio ar daenlen leol. Gwelsom dystiolaeth bod y staff yn cael eu hatgoffa am bolisïau'r practis yn ystod arfarniadau a bod diweddariadau i bolisïau yn cael eu hanfon at y staff drwy e-bost.

Pan wnaethom fwrw golwg dros y ffolder polisïau, gwelsom fod dyddiad creu'r polisi wedi'i nodi ar bob un, ynghyd â'r dyddiad adolygu a lle i reolwr y practis llofnodi er mwyn dangos ei bod wedi'i adolygu. Gwelsom fod dyddiadau adolygu yn 2018 ar lawer o'r polisïau ac nad oeddent wedi'u llofnodi. Pan wnaethom drafod hyn â staff y practis, cawsom wybod pan fyddai polisi'n cael ei adolygu ac nad oedd unrhyw newidiadau wedi'u gwneud iddo – a oedd yn digwydd yn aml – nad oedd yn cael ei ailargraffu. Fodd bynnag, roedd y cofnod electronig ar y daenlen yn cael ei ddiweddarau i ddangos bod y polisi wedi'i adolygu. Gwelsom y gallai hyn fod yn ddryslyd i'r staff ac felly awgrymwn y dylai'r practis sicrhau bod yr holl bolisïau papur yn cael eu diweddarau neu eu llofnodi i ddangos eu bod wedi cael eu hadolygu yn ystod y 12 mis diwethaf ac felly'n gyfredol.

Roedd gan y practis bolisi chwythu'r chwiban er mwyn rhoi dull i gyflogeion fynegi pryderon yn fewnol a chael adborth ar unrhyw gamau gweithredu a gymerwyd. Roedd y polisi chwythu'r chwiban yn nodi cyrff rheoleiddio ac ymchwilio, a oedd yn cynnwys manylion cyswllt Arolygiaeth Gofal Iechyd Cymru ac Asiantaeth Genedlaethol Diogelwch Cleifion.

Gwelsom fod cyfarfodydd rheolaidd yn cael eu cynnal yn y practis, a oedd yn cynnwys cyfarfodydd tîm ar gyfer timau unigol, megis y timau nyrsio, fferyllfa a gweinyddol. Roedd cofnodion y cyfarfodydd tîm yn glir ac yn nodi'r holl staff a oedd yn bresennol a'r rhai nad oeddent yn gallu bod yn bresennol. Gwelsom fod cofnodion y cyfarfodydd wedi'u hargraffu a'u trefnu'n glir mewn ffolderi. Cawsom wybod bod yr aelodau o'r staff nad ydynt yn gallu mynd i gyfarfodydd tîm yn cael copi o'r cofnodion drwy e-bost, neu y gallant ddarllen y nodiadau yn y ffolderi papur.

Roedd gan y practis broses sefydlu gynhwysfawr ar gyfer aelodau newydd o'r staff. Roedd hyn yn cynnwys rhestr wirio a oedd yn cael ei chwblhau i gofnodi bod y staff wedi cael gwybod am feysydd pwysig megis polisïau'r practis, diogelwch tân, iechyd a diogelwch, llywodraethu gwybodaeth, diogelu a rheoli heintiau. Gwelsom hefyd fod adran ar ffurflen arfarnu'r staff a oedd yn cofnodi a oedd y staff yn gwybod sut i gael gafael ar bolisïau'r practis ar-lein ac ar ffurf copi caled.

Staff ac adnoddau

Y Gweithlu

Roedd polisi recriwtio ar waith yn y practis a oedd yn cynnwys rhestr wirio cyn cyflogi. Roedd hyn yn cynnwys cwblhau gwiriadau'r Gwasanaeth Datgelu a Gwahardd¹⁰ ar gyfer y staff. Gwelsom fod asesiad risg yn ffolderi'r staff ar gyfer cwblhau gwiriad gan y Gwasanaeth Datgelu a Gwahardd, a oedd yn cynnwys ffactorau ynghylch cyflogai yn gweithio ar ei ben ei hun, yn gweithio gydag oedolion agored i niwed, yn darparu gofal personol neu'n ymgymryd â dyletswyddau hebryngwr.

Wrth i ni edrych dros ffeiliau'r staff, gwelsom fod gwiriadau'r Gwasanaeth Datgelu a Gwahardd ar goll yn rhai o'r ffeiliau personél, a oedd yn cynnwys gwiriadau ar gyfer rhai staff clinigol. Gwelwyd hyn mewn ffeiliau hanesyddol pan oedd aelodau o'r staff wedi ymuno â'r practis cyn i reolwr presennol y practis ddechrau yn ei swydd. Dywedwyd wrthym pan ddechreuodd rheolwr presennol y practis yn ei swydd ym mis Tachwedd 2017 mai ychydig iawn o wybodaeth Adnoddau Dynol oedd ar gael. Felly mae'n bosibl y bu rhai aelodau o staff clinigol yn gweithio yn y practis nad oeddent erioed wedi cael gwiriad manwl gan y Gwasanaeth Datgelu a Gwahardd.

Mae'r angen am wiriad manwl gan y Gwasanaeth Datgelu a Gwahardd hefyd yn berthnasol i unrhyw staff gweinyddol sydd â chyswllt uniongyrchol â chleifion neu sy'n ymgymryd ag agweddau penodol ar rôl hebryngwr. Mae hyn yn angenrheidiol at ddibenion diogelu er mwyn amddiffyn plant ac oedolion sy'n agored i niwed.

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.

Ymdriniwyd â'n pryderon ynglŷn â'r uchod o dan ein proses sicrwydd uniongyrchol. Mae manylion y gwelliannau uniongyrchol a nodwyd gennym yn Atodiad B.

Gwelsom fod rheolwr cynorthwyol y practis wedi datblygu cofnod cynhwysfawr i gofnodi a monitro gwybodaeth am hyfforddiant y staff. Roedd hyn yn nodi'n glir yr holl hyfforddiant gorfodol a'r hyfforddiant nad yw'n orfodol, y dyddiad cwblhau, y cyfnod adolygu a'r dyddiad adolygu. Ac eithrio'r meddygon teulu, gwelsom fod y rhan fwyaf o staff y practis wedi cwblhau'r holl hyfforddiant gorfodol ond, fel y nodwyd yn flaenorol yn yr adroddiad, roedd dyddiad adnewyddu blynyddol rhai o'r cyrsiau hyfforddiant wedi mynd heibio, er enghraifft diogelwch tân a llywodraethu gwybodaeth. Cawsom wybod ei bod yn debygol bod y meddygon teulu wedi cwblhau'r holl hyfforddiant gorfodol, ond nad oedd y cofnodion hyfforddiant wedi'u diweddarau. Felly, ni allem gael sicrwydd bod y meddygon teulu wedi cwblhau'r holl hyfforddiant angenrheidiol.

Roedd y staff yn gallu disgrifio eu rolau a'u cyfrifoldebau ac roeddent wedi dweud eu bod yn hapus yn eu rolau. Dywedodd y staff wrthym eu bod yn cael eu harfarnu'n flynyddol a gwelsom sampl o gofnodion y staff a oedd yn cadarnhau hyn. Roedd y ddogfennaeth am arfarniadau yn gynhwysfawr iawn ac yn cynnwys hunanasesiad, gwiriadau yn erbyn y disgrifiad swydd presennol ac amcanion hyfforddi. Bydd y broses 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.

Yr hyn sydd angen ei wella

Rhaid i'r practis wneud y canlynol:

- Sicrhau bod pob aelod o'r staff yn cwblhau cyrsiau gloywi blynyddol ar gyfer hyfforddiant gorfodol
- Sicrhau bod y wybodaeth am hyfforddiant y staff wedi'i diweddarau'n llawn ar gyfer yr holl staff, gan gynnwys y meddygon teulu.

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 huwchgysfeirio 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 uniongyrchol yn ystod yr arolygiad hwn.			

Atodiad B – Cynllun gwella uniongyrchol

Gwasanaeth: Meddygfa Tudor Gate

Dyddiad arolygu: 7 Hydref 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
Mae'n ofynnol i'r practis ddarparu manylion i AGIC am y camau y bydd yn eu cymryd er mwyn sicrhau'r canlynol: Y bydd y gwiriadau priodol o'r troli offer dadebru yn cael eu cwblhau a'u cofnodi o leiaf unwaith yr wythnos.	3.1 Gofal diogel a chlinigol effeithiol	Gwnaed newid i sicrhau bod y troli dadebru yn cael ei archwilio'n wythnosol.	Rheolwr y Practis	Hydref 2019
Mae'n ofynnol i'r practis ddarparu manylion i AGIC am y camau y bydd yn eu cymryd er	2.4 Atal a Rheoli Heintiau	Rydym wedi dod o hyd i gofnodion blaenorol am imiwnedd rhag Hepatitis B.	Rheolwr y Practis	Tachwedd 2019

Yr hyn sydd angen ei wella ar unwaith	Safon	Cam gweithredu'r gwasanaeth	Swyddog cyfrifol	Amserlen
mwyn sicrhau'r canlynol: Bod cofnod ar gael i ddangos statws imiwnedd rhag Hepatitis B ar gyfer yr holl staff clinigol sy'n gweithio yn y practis.		Bydd holl aelodau'r tîm yn cael eu sgrinio fel y bo'n briodol yn ystod y mis nesaf.		
Mae'n ofynnol i'r practis ddarparu manylion i AGIC am y camau y bydd yn eu cymryd er mwyn sicrhau'r canlynol: Mae'n rhaid i'r holl feddygon teulu sy'n gweithio yn y practis gwblhau hyfforddiant diogelu i lefel 2 o leiaf, ar gyfer plant ac oedolion sy'n agored i niwed. Mae'n ofynnol i'r arweinydd diogelu gwblhau hyfforddiant i lefel 3, o leiaf.	2.7 Diogelu plant a diogelu oedolion sy'n agored i niwed	Mae adolygiad llawn o lefelau hyfforddiant diogelu yn cael ei gynnal, yn dilyn cyfarfod diweddar lle trafodwyd lefelau diogelu Coleg Brenhinol yr Ymarferwyr Cyffredinol ar gyfer y tîm. Mae cyrsiau hyfforddiant allanol wedi'u trefnu ar gyfer y staff priodol, ac mae dolenni i hyfforddiant ar-lein wedi'u hanfon at y staff hefyd. Mae gennym system fwy cadarn ar gyfer cofnodi'r hyfforddiant bellach (ac rydym wedi nodi bod hyfforddiant y staff yn gyfredol, fwy neu lai, ond nad oeddem wedi'i gofnodi'n effeithlon); rydym yn mynd	Rheolwr y Practis a Rheolwr Cynorthwyol y Practis	Adolygiad llawn ym mis Hydref 2019 – i'w gwblhau erbyn mis Ionawr 2020

Yr hyn sydd angen ei wella ar unwaith	Safon	Cam gweithredu'r gwasanaeth	Swyddog cyfrifol	Amserlen
		i'r afael â hyn. Byddwn yn trafod pwysigrwydd cydymffurfio â hyfforddiant gorfodol a statudol â'r unigolyn yn yr arfarniad blynyddol.		
Mae'n ofynnol i'r practis ddarparu manylion i AGIC am y camau y bydd yn eu cymryd er mwyn sicrhau'r canlynol: Bod yr holl staff clinigol ac unrhyw staff gweinyddol lle mae'n berthnasol i'w rôl (e.e. gweithredu fel hebryngwr) wedi cwblhau gwiriad manwl gan y Gwasanaeth Datgelu a Gwahardd.	7.1 Y Gweithlu	Rydym wedi adolygu ein ffeiliau Adnoddau Dynol a chanfod bod y rhan fwyaf o'r tîm wedi cael eu gwirio gan y Gwasanaeth Datgelu a Gwahardd (nid oedd y gwiriadau yn y ffeiliau Adnoddau Dynol; roedd y rheolwr blaenorol wedi'u rhoi yn rhywle arall). Mae'r system ar gyfer cynnal gwiriadau gan y Gwasanaeth Datgelu a Gwahardd wedi cael ei hadolygu ar gyfer yr holl staff, a bydd ambell un nad oes ganddo wiriad yn mynd drwy'r broses hon ar unwaith. Caiff hyn ei adolygu'n flynyddol wrth arfarnu'r staff.	Rheolwr y Practis	Adolygiad llawn ym mis Hydref 2019 – i'w gwblhau erbyn diwedd mis Tachwedd 2019

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): Sarah Lapping

Swydd: Rheolwr y Practis

Dyddiad: 16 Hydref 2019

Atodiad C – Cynllun gwella

Gwasanaeth: Meddygfa Tudor Gate

Dyddiad arolygu: 7 Hydref 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 rhaid 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 gwybodaeth yn cael ei harddangos yn barhaol yn y dderbynfa er mwyn rhoi gwybod i'r cleifion bod cyfleuster hebryngwr ar gael.	4.1 Gofal ag Urddas	Mae poster wedi cael ei lanlwytho i'r sgrin deledu yn yr ystafell aros sy'n rhoi gwybod i'r cleifion bod gwasanaeth hebryngwr ar gael	Rheolwr y Practis	Cwblhawyd Hydref 2019
Rhaid i'r practis wneud y canlynol: - Sicrhau bod taflenni Gweithio i Wella ar gael i gleifion fynd â nhw gyda nhw yn y dderbynfa - Sicrhau bod y polisi cwynion yn cynnwys Arolygiaeth Gofal Iechyd	4.2 Gwybodaeth ar gyfer Cleifion	Bydd y rhain yn cael eu hargraffu a'u harddangos yn ardal aros y cleifion. Bydd y polisi cwynion yn cael ei	Rheolwr y Practis	Rhagfyr 2019 Rhagfyr 2019

Yr hyn sydd angen ei wella	Safon	Cam gweithredu'r gwasanaeth	Swyddog cyfrifol	Amserlen
Cymru fel ffynhonnell eiriolaeth		ddiweddaru i gynnwys y wybodaeth gyswllt hon.	Rheolwr y Practis	
Rhaid i'r practis wneud y canlynol: - Sicrhau bod gwybodaeth bwysig am y practis ar gael yn ddwyieithog - Sicrhau bod protocol ysgrifenedig ar waith ar gyfer defnyddio codau READ ar lythyrau a gohebiaeth glinigol.	3.2 Cyfathrebu'n effeithiol	Mae gan y Bwrdd Iechyd gynllun er mwyn cynnig gwasanaeth cyfieithu ar gyfer deunyddiau Cymraeg Byddwn yn rhoi protocol ar waith ar gyfer y broses codau READ	Rheolwr y Practis Rheolwr y Practis	Ebrill 2020 Rhagfyr 2019
Mae'n rhaid i'r practis sicrhau bod cyfleuster ar gael i'r cleifion roi adborth ar y gwasanaethau y mae'n eu darparu.	6.3 Gwrandao a Dysgu o Adborth	Mae ffurflenni adborth i gleifion wedi cael eu rhoi yn yr ystafell aros i'r cleifion eu casglu a'u llenwi. Mae blwch wedi'i osod wrth eu hymyl er mwyn i'r cleifion gyflwyno'r ffurflenni wedi'u cwblhau. Mae hysbysiad wedi cael ei roi ar y sgrin deledu yn yr ystafell aros sy'n rhoi gwybod i'r cleifion am y ffurflen hon	Rheolwr y Practis	Cwblhawyd Hydref 2019
Darparu gofal diogel ac effeithiol				
Rhaid i'r practis wneud y canlynol: Comisiynu asesiad risg tân allanol	2.1 Rheoli risg a hybu iechyd a diogelwch	Mae Asesiad Risg Tân wedi'i gynnal	Rheolwr y Practis	Cwblhawyd 15 Hydref

Yr hyn sydd angen ei wella	Safon	Cam gweithredu'r gwasanaeth	Swyddog cyfrifol	Amserlen
newydd a chyfredol - Trefnu ymarferion tân rheolaidd ar gyfer yr holl staff - Sicrhau bod pob aelod o'r staff yn cwblhau hyfforddiant diogelwch tân blynyddol		Cynhaliwyd ymarfer tân (23.10.19) ac mae ymarferion tân wedi'u nodi yn y dyddiadur ar gyfer 2020 Mae'r amserlen hyfforddiant wedi'i diweddarau a bydd y tîm yn cael dyddiadau cau ar gyfer eu hyfforddiant ar-lein. Mae hyfforddiant diogelwch tân allanol wedi'i drefnu ar gyfer mis Ionawr/Chwefror 2020 lle bydd swyddog tân yn dod i'r practis er mwyn cynnal yr hyfforddiant i'r staff	Rheolwr y Practis Rheolwr y Practis	2019 Cwblhawyd Hydref 2019 Hyfforddiant ar-lein i'w gwblhau erbyn 31.12.19 – hyfforddiant gyda Swyddog Tân i'w drefnu ym mis Ionawr/Chwefror 2020
Rhaid i'r practis wneud y canlynol: - Sicrhau bod y polisi rheoli heintiau'n cael ei adolygu a'i rannu â'r staff yn flynyddol - Sicrhau bod pob aelod o'r staff yn cwblhau hyfforddiant ar reoli heintiau yn flynyddol.	2.4 Atal a Rheoli Heintiau a Dihalogi	Bydd angen adolygu'r polisi ym mis Ionawr 2020 Mae'r hyfforddiant hwn wedi'i nodi fel un o gyrsgiau hyfforddiant blynyddol gorfodol y staff	Nyrs Arweiniol – Arweinydd Atal a Rheoli Heintiau Rheolwr y Practis	Ionawr 2020 Ionawr 2020
Rhaid i'r practis wneud y canlynol:	3.4 Technoleg	Bydd bysellbadau newydd yn cael eu	Rheolwr y Practis	Rhagfyr 2019

Yr hyn sydd angen ei wella	Safon	Cam gweithredu'r gwasanaeth	Swyddog cyfrifol	Amserlen
- Sicrhau bod blychau post y meddygon teulu yn cael eu storio mewn man diogel er mwyn atal unrhyw bobl heb awdurdod rhag cael mynediad at wybodaeth gyfrinachol am gleifion - Sicrhau bod arwyddion yn cael eu harddangos yn y practis am y defnydd o CCTV - Sicrhau bod pob aelod o'r staff yn cwblhau hyfforddiant blynyddol ar lywodraethu gwybodaeth	Llywodraethu Gwybodaeth a Chyfathrebu	gosod ar y ddau ddrws sy'n arwain at goridor y staff (ger y fynedfa staff yn y cefn) ar 3.12.19 – byddant yn cael eu cysylltu â'r larwm tân. Bydd hyn yn sicrhau nad yw pobl nad ydynt yn aelodau o'r staff yn gallu cael mynediad i'r swyddfeydd i fyny'r grisiau na blychau post y meddygon teulu sydd yn y coridor hwn. Caiff poster ei lanlwytho i'r sgrin deledu yn yr ystafell aros yn rhoi gwybod i'r cleifion ein bod yn defnyddio CCTV Mae amserlen hyfforddiant y staff wedi'i diweddaru â dyddiadau cau ar gyfer cwblhau'r holl hyfforddiant gorfodol (gan gynnwys hyfforddiant ar lywodraethu gwybodaeth)	Rheolwr y Practis Rheolwr y Practis	Rhagfyr 2019 Ionawr 2020
Rhaid i'r practis wneud y canlynol: Sicrhau bod ymweliadau cartref yn	3.5 Cadw cofnodion			

Yr hyn sydd angen ei wella	Safon	Cam gweithredu'r gwasanaeth	Swyddog cyfrifol	Amserlen
cael eu cofnodi'n glir yn nodiadau'r cleifion - Sicrhau bod cofnodion yn cael eu diwedddaru'n llawn a bod yr holl archwiliadau o gleifion yn cael eu cofnodi - Sicrhau bod yr holl gleifion yn cael gwybodaeth am eu cyflwr a diagnosisau eraill posibl - Cynnig gwasanaeth hebryngwr ar gyfer archwiliadau o natur bersonol a chofnodi'r defnydd o'r gwasanaeth hwn.		Adolygu prosesau mewn cyfarfod i'r rheolwyr lle caiff y 3 eitem a restrir eu trafod Mae hysbysiad am wasanaeth hebryngwr wedi cael ei roi ar y sgrin deledu yn yr ystafell aros er mwyn sicrhau bod y cleifion yn gwybod am y gwasanaeth hwn. Pan ddefnyddir hebryngwr, bydd y clinigydd yn nodi hyn ar gofnod y claf. Os caiff gwasanaeth hebryngwr ei gynnig ond bydd y claf yn ei wrthod, caiff hyn ei gofnodi ar nodiadau'r claf hefyd.	Rheolwr y Practis Rheolwr y Practis	Tachwedd 2019 Cwblhawyd – Hydref 2019

Ansawdd rheolaeth ac arweinyddiaeth

Yr hyn sydd angen ei wella	Safon	Cam gweithredu'r gwasanaeth	Swyddog cyfrifol	Amserlen
Rhaid i'r practis wneud y canlynol: - Sicrhau bod pob aelod o'r staff yn cwblhau cyrsiau gloywi blynyddol ar gyfer hyfforddiant gorfodol - Sicrhau bod y wybodaeth am hyfforddiant y staff wedi'i diweddarau'n llawn ar gyfer yr holl staff, gan gynnwys y meddygon teulu.	7.1 Y Gweithlu	Mae'r amserlen hyfforddiant wedi'i diweddarau gyda phob aelod o'r staff yn cael rhestr o'r cyrsiau hyfforddiant sy'n weddill ganddynt, ynghyd â dyddiadau cau ar gyfer eu cwblhau. Bydd ffeiliau Adnoddau Dynol yn cael eu diweddarau â thystysgrifau'r hyfforddiant, er mwyn cyfeirio atynt yn y dyfodol. Dylid cynnwys y meddygon teulu yn y cofnodion hyfforddiant fel uchod	Rheolwr y Practis a Rheolwr Cynorthwyol y Practis	Rhagfyr 2019

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): Sarah Lapping

Swydd: Rheolwr y Practis

Dyddiad: 16 Hydref 2019