

Arolygiad o Bractis Cyffredinol (Lle Rhoddwyd Rhybudd)

Llanishen Court Surgery, Bwrdd
Iechyd Prifysgol Caerdydd a'r Fro

Dyddiad arolygu: 10 Rhagfyr 2019

Dyddiad cyhoeddi: 11 Mawrth
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	5
2.	Crynodeb o'n harolygiad	6
3.	Yr hyn a nodwyd gennym.....	7
	Ansawdd profiad y claf	8
	Darparu gofal diogel ac effeithiol	13
	Ansawdd rheolaeth ac arweinyddiaeth	17
4.	Beth nesaf?	21
5.	Sut rydym yn arolygu practisau meddygon teulu.....	22
	Atodiad A – Crynodeb o'r pryderon a gafodd eu datrys yn ystod yr arolygiad .	23
	Atodiad B – Cynllun gwella uniongyrchol.....	24
	Atodiad C – Cynllun gwella.....	26

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 Llanishen Court Surgery, Llanishen, Caerdydd, CF14 5YU sy'n rhan o Fwrdd Iechyd Prifysgol Caerdydd a'r Fro ar 10 Rhagfyr.

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 y gwasanaeth yn darparu gofal diogel ac effeithiol. Fodd bynnag, gwelsom beth tystiolaeth nad oedd y practis yn cydymffurfio'n llawn â'r Safonau Iechyd a Gofal ym mhob maes.

Gwelsom enghreifftiau cadarnhaol a chyfeillgar o ryngweithio rhwng y staff a'r cleifion. Roedd yr amgylchedd yn groesawgar i bawb, ac roedd sylwadau'r cleifion am y practis yn gadarnhaol ar y cyfan.

Nodwyd bod y cyfathrebu rhwng y staff yn y practis yn dda, a dywedodd y staff wrthym eu bod yn teimlo eu bod yn cael eu cefnogi gan y tîm rheoli.

Nodwyd gennym feysydd o bryder a allai beri risg uniongyrchol i ddiogelwch y cleifion, gan gynnwys prosesau ar gyfer recriwtio staff yn ddiogel.

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

- Roedd trefniadau priodol ar waith ar gyfer rheoli meddyginiaethau
- Roedd amrywiaeth o wasanaethau ar gael i gleifion gan gynnwys gwybodaeth am hybu iechyd yn ogystal â chlinigau rheolaidd ar gyfer cyflyrau hirdymor
- Roedd cofnodion meddygol yn cael eu cadw i safon dda

Argymhellwn y gallai'r gwasanaeth wella'r canlynol:

- Adolygu'r polisïau a'r gweithdrefnau er mwyn sicrhau bod pob un ohonynt yn gyfredol

Aethpwyd i'r afael â'n pryderon ynglŷn â'r broses recriwtio 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.

3. Yr hyn a nodwyd gennym

Cefndir y gwasanaeth

Ar hyn o bryd, mae Llanishen Court Surgery yn darparu gwasanaethau i tua 9,200 o gleifion yn ardal Gogledd Caerdydd. Mae'r practis yn rhan o'r gwasanaethau meddygon teulu a ddarperir yn yr ardal a wasanaethir gan Fwrdd Iechyd Prifysgol Caerdydd a'r Fro.

Mae'r practis yn cyflogi tîm o staff sy'n cynnwys pedwar partner sy'n feddygon teulu, chwe meddyg teulu a gyflogir, tair nyrs, dau gynorthwydd gofal iechyd, pum aelod o staff gweinyddol, wyth derbynydd a rheolwr y practis.

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

- Mân lawdriniaethau
- Clinig diabetes
- Clinig anadlu
- Gosod dyfeisiau atal cenhedlu
- Brechiadau.

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 â'u gofal a'u bod yn cael eu trin â pharch.

Roedd yn amlwg bod y tîm o staff yn canolbwyntio ar yr angen i greu awyrgylch digynnwrf a dymunol yn y practis. Roedd y cleifion y gwnaethom siarad â nhw yn teimlo eu bod yn cael eu trin ag urddas a pharch.

Gwnaethom argymhell bod mwy o wybodaeth yn cael ei darparu i gleifion yn yr ystafell aros er mwyn hybu iechyd da.

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 ein harolygwyr â chleifion hefyd er mwyn cael gwybod am eu profiadau yn y practis.

Cawsom gyfanswm o 32 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 meddygon teulu hwn. 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:

"Mae'r holl staff a'r meddygon, gan gynnwys y rheolwyr, yn gyfeillgar iawn ac maent bob amser yn gwenu, yn gymwynasgar ac yn groesawgar iawn"

"Mae tîm y dderbynfa yn sympathetig ac yn effeithlon iawn ym mhob agwedd ar eu dyletswyddau lle bynnag y bo'n bosibl, rwy'n fodlon ar hyn"

"Mae'r staff bob amser wedi fy nghroesawu a gofalu amdanaf. Y feddygfa orau rwyf wedi'i defnyddio. Rwy'n hapus iawn â'r gofal rwy'n ei dderbyn"

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:

"Nid yw'r practis yn darparu mân lawdriniaethau ar gyfer tagiau croen a dafadennau mwyach. Gall y cyflwr hwn beri gofid a hoffwn iddynt gael eu hailgyflwyno"

"Dylech allu trefnu mwy o apwyntiadau ar-lein. Nid wyf wedi gallu trefnu apwyntiad ar-lein yn aml iawn"

"Drwy leihau'r amser rhwng cyflwyno'r presgripsiwn amlroddadwy a'i gasglu 48 awr yn ddiweddarach, dim cyn 5pm"

Cadw'n iach

Gwelsom fod amrywiaeth o bosteri wedi'u harddangos yn ardal aros y practis er mwyn i'r cleifion eu darllen wrth iddynt aros am eu hapwyntiad. Gwelsom hefyd fod gan y practis hysbysfyrddau a theledu a oedd yn arddangos amrywiaeth o wybodaeth ynglŷn â chymorth i gleifion megis cyngor i ofalwyr a grwpiau cymorth lleol.

Gofal ag urddas

Roedd pawb ond un o'r cleifion a gwblhaodd holiadur yn teimlo eu bod wedi cael eu trin gydag urddas a pharch gan staff y practis. Gwelsom gleifion yn cael eu cyfarch a'u croesawu gan staff y dderbynfa mewn ffordd broffesiynol a chyfeillgar. Roedd y dderbynfa wedi'i lleoli wrth fynedfa'r practis, ac roedd pared wydr yn ei gwahanu oddi wrth yr ystafell aros. Gwnaethom nodi bod y trefniadau presennol ar gyfer derbyn galwadau ffôn gan y cyhoedd yn golygu bod galwadau o'r fath yn cael eu hateb ar ddesg y dderbynfa, a bod y bobl sy'n aros wrth y ddesg yn gallu clywed galwadau ffôn ar adegau, hyd yn oed gyda'r pared. Gallai'r practis ystyried ei weithdrefnau i symud galwadau ffôn i leoliad preifat.

Gwelsom fod y drysau i'r ystafelloedd ymgynghori yn cael eu cau yn ystod apwyntiadau er mwyn helpu i amddiffyn preifatrwydd y cleifion. Roedd rhai o'r ystafelloedd ymgynghori wedi'u rhannu'n ddwy ardal, gyda'r gwely triniaeth mewn ardal ar wahân. Roedd hyn yn golygu y gallai'r cleifion ddadwisgo'n breifat, pan oedd angen, cyn unrhyw driniaeth neu archwiliad. Gwelsom y gellid cloi'r drysau er mwyn cynnal preifatrwydd.

Dywedodd tua dau o bob tri chlaf a gwblhaodd holiadur wrthym mai dim ond 'weithiau' y gallent weld eu dewis feddyg. Dylai'r practis ystyried sut y mae'n helpu cleifion i dderbyn gofal gan feddyg teulu o'u dewis lle y bo'n bosibl.

Roedd nifer o'r staff wedi'u hyfforddi i ddarparu gwasanaeth hebryngwr priodol i'r cleifion yn ystod archwiliadau personol ac roedd hyn wedi cael ei hysbysebu'n glir i'r cleifion.

Gwybodaeth ar gyfer cleifion

Dyweddodd 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.

Roedd gan y practis daflen a oedd yn cynnwys gwybodaeth i gleifion am y practis a'r gwasanaethau yr oedd yn eu cynnig. Roedd y daflen wybodaeth yn hen a gwnaethom argymhell y dylid unioni hyn.

Yr hyn sydd angen ei wella

Dylai'r practis sicrhau ei fod yn cadw taflen wybodaeth gyfredol am y practis.

Cyfathrebu'n effeithiol

Dyweddodd pob un o'r cleifion a gwblhaodd holiadur wrthym eu bod yn gallu siarad â'r staff yn eu dewis iaith bob amser. Dywedwyd wrthym fod un aelod o staff yn y practis yn siarad Cymraeg. Yn ogystal, gallai'r bobl gael gwasanaeth yn eu dewis iaith, a gwelsom dystiolaeth y byddai'r llinell iaith yn cael ei chynnig i gleifion nad Saesneg na Chymraeg oedd eu iaith gyntaf. Er bod gwybodaeth ysgrifenedig ar gael, yn Saesneg roedd y wybodaeth hon gan amlaf. Dylid gwneud trefniadau i ddarparu gwybodaeth yn Gymraeg a helpu'r staff i ddarparu 'Cynnig Rhagweithiol'¹.

Roedd gan y practis ddolen sain er mwyn helpu cleifion ag anawsterau clywed i gyfathrebu, a gwelsom boster yn hysbysebu hyn yn yr ardal aros.

Roedd pob un o'r cleifion a gwblhaodd holiadur o'r farn bod pethau bob amser yn cael eu hesbonio iddynt yn ystod eu hapwyntiad mewn ffordd y gallant ei

¹ Mae 'Cynnig Rhagweithiol' yn golygu darparu gwasanaeth yn Gymraeg heb i neb orfod gofyn amdano. <https://gov.wales/topics/health/publications/health/guidance/words/?skip=1&lang=cy>

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.

Gofal amserol

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

Dywedwyd wrthym fod ceisiadau am apwyntiadau ar yr un diwrnod yn cael eu brysbennu gan dderbynnydd, ac yna byddai cleifion naill ai'n cael cynnig apwyntiad â gweithiwr gofal iechyd proffesiynol perthnasol neu'n cael eu hatgyfeirio at wasanaeth arall. Roedd y practis hefyd yn hyrwyddo Dewis Fferyllfa² ar gyfer mân anhwylderau.

Nodwyd gennym fod y practis yn ymdrechu i sicrhau bod y cleifion yn cael eu gweld yn brydlon. Hefyd, disgrifiodd y staff broses ar gyfer hysbysu cleifion am unrhyw oedi mewn perthynas ag amser eu hapwyntiad, gan ddweud wrthym y byddent yn rhoi gwybod i'r cleifion ar lafar.

Pan ofynnwyd iddynt ddisgrifio eu profiad cyffredinol o drefnu apwyntiad, disgrifiodd bron bob un o'r cleifion a gwblhaodd holiadur eu profiad fel un 'da iawn' neu 'da'.

Gofal unigol

Cynllunio gofal i hybu annibyniaeth

Roedd y practis yn hygyrch i gleifion a oedd yn defnyddio cadeiriau olwyn, rhai ag anawsterau symudedd a rhai â chadeiriau gwthio, gan fod ardal y cleifion ar y llawr gwaelod.

Roedd y practis yn cynnal clinigau i gleifion ag anghenion gofal iechyd penodol, fel asthma a diabetes, er mwyn eu helpu i reoli eu cyflyrau.

2

http://www.dewisdoethcymru.org.uk/sitesplus/documents/994/Minor%20Ailments%20Services_Leaflet_Welsh.pdf

Hawliau pobl

Mae'r canfyddiadau a ddisgrifir gennym drwy gydol yr adran hon yn nodi bod y practis yn ymwybodol o'i gyfrifoldebau o ran hawliau pobl.

Gwrando ar adborth a dysgu ohono

Roedd gan y practis broses ar waith i gael adborth gan gleifion. Roedd hyn yn cynnwys ffurflen sylwadau y gallai'r cleifion ei llenwi'n ddiennw a'i gosod yn y blwch awgrymiadau, yn ogystal â ffurflen ar-lein. Gwnaethom drafod y trefniadau ar gyfer yr adborth a gesglir â rheolwr y practis, a gadarnhaodd ei fod yn dadansoddi ac yn trafod yr adborth gyda'r staff mewn cyfarfodydd tîm. Yn dilyn hyn, dylai unrhyw newidiadau i'r practis o ganlyniad i'r adborth gael eu cyfleu i'r cleifion.

Gwelsom fod proses Gweithio i Wella GIG Cymru³ yn cael ei harddangos yn ardal y dderbynfa. Roedd gan y practis bolisi cwynion a ffolder ar gyfer cwynion gan gleifion, ac roedd yn cadw cofnod a oedd yn dangos y camau a gymerwyd.

³ <http://www.wales.nhs.uk/eingwasanaethau/atebolircyhoedd/gweithioiwella>

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 gan y practis bolisïau cynhwysfawr ar waith ar gyfer archwilio'r cyfarpar brys a'r meddyginiaethau.

Roedd asesiad risg amgylcheddol cynhwysfawr ar waith er mwyn sicrhau bod y staff a'r cleifion wedi'u diogelu rhag risgiau yn y practis.

Nododd y staff clinigol fod cydberthynas waith dda, a oedd yn galluogi trafodaethau clinigol am gleifion yn ôl yr angen.

Wrth edrych ar gofnodion cleifion, gwelsom fod angen gwneud gwelliannau mewn rhai agweddau ar gadw cofnodion.

Gofal diogel

Rheoli risg a hybu iechyd a diogelwch

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

Wrth fynd o amgylch y practis, gwelsom ei fod yn lân ac wedi'i drefnu'n dda, a oedd yn lleihau'r risg y byddai'r cleifion a'r staff yn baglu neu'n cwmpo. Gwelsom fod asesiad risg amgylcheddol cynhwysfawr wedi'i gwblhau yn ystod y 12 mis blaenorol. Mae hyn yn bwysig er mwyn sicrhau bod amgylchedd y practis yn parhau i fod yn ddiogel ac yn addas at y diben.

Gwelsom fod y cyfarpar diogelwch tân wedi cael ei archwilio. Gwelsom hefyd fod y staff wedi cwblhau hyfforddiant ar ddiogelwch tân.

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' neu'n 'gymharol lân'.

Dyweddodd y staff wrthym fod cyfarpar diogelu personol ar gael iddynt, megis menig a ffedogau plastig untro, er mwyn lleihau'r risg o groes-heintio. Roedd yr holl ardaloedd trin clinigol a welsom yn lân ac yn daclus.

Gwelsom fod cyfleusterau golchi a sychu dwylo ar gael yn yr ardaloedd clinigol a'r toiledau. Roedd peiriannau glanweithydd dwylo ar gael yn yr ystafelloedd triniaeth ar gyfer meddygon teulu a nyrsys yn ogystal ag ar waliau'r practis.

Roeddem yn fodlon ar sail sampl o gofnodion y staff fod yr aelodau priodol o staff wedi cwblhau hyfforddiant rheoli heintiau priodol.

Gwnaethom nodi bod gan bob aelod o'r staff clinigol yn y practis statws imiwneiddio hepatitis B priodol. Mae hyn yn amddiffyn y staff a'r cleifion rhag achosion posibl o groes-heintio.

Rheoli meddyginiaethau

Gwnaethom adolygu'r trefniadau ar gyfer storio a thrin a thrafod cyffuriau a chyfarpar i'w ddefnyddio mewn argyfwng yn ymwneud â chlaf (megis achos o gwmpo). Mae Safonau Ansawdd Cyngor Dadebru'r DU ar gyfer Dadebru⁴ yn pennu bod rhwymedigaeth ar sefydliadau darparwyr gofal iechyd i ddarparu gwasanaeth dadebru o ansawdd da. Gwelsom fod y pecyn argyfwng o safon dda ac yn cynnwys yr holl gyfarpar sy'n ofynnol gan Gyngor Dadebru y DU.

Gwelsom fod gan y practis broses ar waith i archwilio a chofnodi'r cyffuriau a'r cyfarpar brys yn rheolaidd, er mwyn sicrhau bod yr eitemau yn aros yn ddiogel ac yn barod i'w defnyddio ac o fewn eu dyddiadau dod i ben.

Gwelsom fod hyfforddiant dadebru cardio-pwlmonaidd (CPR) yn cael ei gynnal bob blwyddyn ar gyfer y staff.

Roedd meddyginiaeth a brechlynnau'n cael eu storio mewn oergell feddyginiaeth dan glo yn yr ystafell driniaeth. Gwnaethom nodi bod gwiriadau wedi'u cynnal o dymheredd yr oergell feddyginiaeth. Mae'n bwysig bod meddyginiaethau a brechlynnau'n cael eu storio ar y tymheredd cywir er mwyn sicrhau eu bod yn addas ac yn ddiogel i'w defnyddio bob amser, a'u bod yn cael eu gwirio'n ddyddiol.

⁴ [Safonau Ansawdd Cyngor Dadebru'r DU ar gyfer Dadebru](#)

Diogelu plant ac oedolion sy'n wynebu risg

Gwelsom fod gan y practis bolisiâu diogelu i amddiffyn plant ac oedolion sy'n agored i niwed. Fodd bynnag, nid oedd y polisi wedi cael ei ddiweddarau ac roedd gwybodaeth, megis gwybodaeth am yr arweinydd diogelu dynodedig, wedi dyddio. Trafodir hyn yn fanylach yn adran Llywodraethu ac Arweinyddiaeth yr adroddiad hwn. Roedd arweinydd diogelu y practis wedi'i nodi yn y polisi. Roedd canllawiau diogelu Cymru Gyfan ar gael i'r staff yn eu ffeil polisiâu a gweithdrefnau.

Wrth edrych ar sampl o gofnodion y staff, gwelsom eu bod wedi derbyn hyfforddiant priodol ar ddiogelu plant ac oedolion sy'n agored i niwed.

Dyfeisiau, offer a systemau diagnostig meddygol

Gwelsom fod gan y practis broses ar waith i sicrhau bod cyfarpar meddygol yn cael ei wasanaethu a'i galibradu er mwyn sicrhau ei fod yn aros yn ddiogel i'w ddefnyddio.

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 y trefniadau ar gyfer rhannu rhybuddion diogelwch a dderbyniwyd gan y practis yn cael eu rheoli'n briodol gan reolwr y practis a'u rhannu â'r staff perthnasol. Gwelsom fod unrhyw ddigwyddiadau arwyddocaol yn cael eu trafod yn ystod cyfarfodydd tîm.

Gwnaethom siarad ag aelodau o dîm y practis ar ddiwrnod ein harolygiad, a llwyddo i gadarnhau bod y staff yn cael eu hannog a'u grymuso i godi unrhyw bryderon a all fod ganddynt am ddiogelwch cleifion a/neu eu diogelwch eu hunain.

Llywodraethu gwybodaeth a thechnoleg cyfathrebu

Gwelsom fod gwastraff cyfrinachol yn cael ei storio'n briodol.

Roedd systemau gwybodaeth wedi'u diogelu â chyfrinair ac roedd cofnodion y cleifion yn cael eu cadw'n ddiogel mewn swyddfeydd nad oedd y cyhoedd yn gallu cael mynediad iddynt.

Cadw cofnodion

Mae'r wybodaeth a gedwir mewn practisau meddygon teulu yn defnyddio codau READ i ddarparu geirfa safonol i glinigwyr gofnodi canfyddiadau cleifion a thriniaethau. Gwelsom fod gan y practis glerc codio dynodedig i oruchwylio'r broses hon. Gwnaethom nodi bod y practis yn adolygu'r codau READ hyn yn rheolaidd er mwyn sicrhau eu bod yn cael eu cadw i safon uchel. O ganlyniad i'r broses hon, gwelsom fod canllaw ar weithdrefnau llif gwaith wedi cael ei lunio er mwyn safoni'r gweithdrefnau ar gyfer pob aelod o'r staff. Gwelsom fod hyn yn enghraifft dda o gydweithio er mwyn sicrhau cysondeb rhwng prosesau.

Gwnaethom edrych ar sampl o gofnodion y cleifion ac, ar y cyfan, gwelsom eu bod o safon dderbyniol. Gwelsom fod hepgoriadau mewn rhai cofnodion mewn perthynas â'r meysydd canlynol:

- Nid oedd gwybodaeth glinigol yn cael ei chofnodi'n gyson;
- Nid oedd gan lythyrau derbyn gan ysbytai godau READ;
- Mae angen cofnodi ceisiadau am waed yn llawn yn y nodiadau clinigol;
- Mae angen cofnodi unrhyw gyngor a roddir ar beth i'w wneud os bydd symptomau'n gwaethygu

Gwnaethom argymhell bod yn rhaid i'r practis unioni hyn er mwyn sicrhau bod y cofnodion yn cael eu cadw i safon gyson ym mhob rhan o'r practis.

Yr hyn sydd angen ei wella

Mae'n rhaid i'r practis sicrhau y caiff cofnodion cleifion eu cadw yn unol â safonau proffesiynol

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 staff y practis yn cael cymorth da iawn gan dîm rheoli'r practis ac roeddent yn gadarnhaol am y cyfleoedd i gael hyfforddiant a datblygu.

Roedd cyfarfodydd o'r rheolwyr a'r tîm clinigol yn cael eu cynnal ac roedd prosesau i rannu gwybodaeth.

Nodwyd bod angen gwneud gwelliannau i sicrhau bod y wybodaeth am hyfforddiant staff yn gyfredol, bod y staff yn cael gwiriadau gan y Gwasanaeth Datgelu a Gwahardd a bod y gwiriadau recriwtio perthnasol yn cael eu cynnal.

Llywodraethu, arweinyddiaeth ac atebolrwydd

Gwelsom fod tîm practis cydlynol a oedd yn cydweithio'n dda ac yn cefnogi ei gilydd. Roedd tystiolaeth o gydb berthnasau da rhwng aelodau o'r tîm rheoli a staff y practis, a gwelsom fod morâl y staff yn uchel yn ystod yr arolygiad. Dywedodd y staff wrthym fod cyfathrebu'n dda yn y practis, a'u bod yn teimlo eu bod yn cael eu cefnogi gan y tîm rheoli.

Roedd pedwar meddyg teulu partner yn y practis, ac roedd rheolwr practis yn gyfrifol am y gwaith o redeg y practis o ddydd i ddydd.

Dywedodd y staff nyrsio y gwnaethom siarad â nhw wrthym eu bod yn teimlo eu bod yn cael eu cefnogi gan y meddygon teulu. Gwnaethant ddweud wrthym eu bod yn gallu codi unrhyw bryderon clinigol â nhw ar unrhyw adeg o'r dydd. Roedd hyn yn cael ei wneud yn anffurfiol, gan alluogi trafodaethau rhydd am y cleifion.

Cynhaliwyd nifer o gyfarfodydd yn y practis er mwyn rhannu gwybodaeth rhwng y staff. Er bod cofnodion o gyfarfodydd yn cael eu cadw a'u harbed ar yriannau

cyfrifiadurol, gwnaethom nodi ei bod yn anodd dod o hyd iddynt ac nad oedd gan bob aelod o'r staff fynediad digonol iddynt. Gwnaethom argymhell bod cofnodion o gyfarfodydd ar gael yn hawdd i bob aelod o'r staff a bod yr aelodau absennol yn cael copi i'w ddarllen a chytuno arno. Dywedodd y staff wrthym fod cyfathrebu'n dda yn y practis a'u bod yn teimlo eu bod yn gallu trafod unrhyw faterion a oedd yn eu poeni yn agored.

Roedd nifer o bolisiâu a gweithdrefnau ar waith, ac roedd y rhain ar gael ar-lein i'r staff. Roedd angen diweddarau rhai o'r rhain er mwyn sicrhau eu bod yn berthnasol i'r practis, a'u bod yn cynnwys y wybodaeth ddiweddaraf. Gwnaethom nodi bod y rhain yn anodd eu defnyddio a chawsom drafferth yn dod o hyd iddynt yn ystod yr arolygiad. Atgoffwyd y practis bod angen sicrhau bod polisiâu a gweithdrefnau ar gael yn hawdd i'r staff a bod gwybodaeth am newidiadau'n cael ei rhoi i bob aelod o'r staff.

Yr hyn sydd angen ei wella

Mae'n rhaid i'r practis wneud y canlynol:

- sicrhau bod cofnodion o gyfarfodydd ar gael i bob aelod o staff yn y practis.
- sicrhau bod polisiâu a gweithdrefnau ar gael yn hawdd i'r staff a'u bod yn cael eu hadolygu'n rheolaidd

Staff ac adnoddau

Y Gweithlu

Roedd tîm o staff sefydledig yn y practis, gyda llawer o aelodau o'r staff yn gweithio yno ers sawl blwyddyn. Roedd y staff yn gallu disgrifio eu rolau a'u cyfrifoldebau, ac yn dangos dealltwriaeth dda o weithdrefnau'r practis.

Gwnaethom edrych ar nifer o ffeiliau hyfforddiant y staff, a gwelsom fod cofnodion hyfforddiant wedi cael eu cadw. Fodd bynnag, roedd matrices hyfforddiant y practis, sy'n cofnodi'r hyfforddiant a gwblhawyd gan bob aelod o'r staff, yn hen. Roedd yn anodd felly dod i gasgliad cyflym ynghylch p'un a oedd y staff wedi cael yr holl hyfforddiant perthnasol o fewn yr amserlenni priodol, ac i sicrhau bod eu sgiliau a'u gwybodaeth yn aros yn gyfredol. Dywedodd y staff y gwnaethom siarad â nhw wrthym eu bod yn gallu manteisio ar hyfforddiant mewnol ac ar-lein, ac roeddent yn teimlo bod y practis yn eu cefnogi i wneud hyn.

Roeddem yn gallu gweld bod proses o arfarniadau staff ar waith ac yn cael ei chwblhau'n rheolaidd.

Gwelsom fod prosesau cyfyngedig ar waith i gefnogi'r broses o recriwtio staff yn ddiogel. Ar ôl cael trafodaethau â rheolwr y practis ac edrych ar sampl o gofnodion y staff, nid oedd yn glir p'un a oedd staff newydd a staff presennol wedi cael yr holl wiriadau priodol, megis gwiriad gan y Gwasanaeth Datgelu a Gwahardd, i gefnogi proses recriwtio ddiogel a chyflogaeth barhaus.

Cadarnhaodd adolygiad o ffeiliau aelodau eraill o'r staff a thrafodaeth â rheolwr y practis nad oedd y staff a oedd wedi'u cyflogi ers amser hir wedi cael gwiriad gan y Gwasanaeth Datgelu a Gwahardd.

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

Yn sgil y materion uchod mewn perthynas â recriwtio, mae'n rhaid i'r practis sicrhau bod ganddo broses gadarn ar waith ar gyfer recriwtio a phenodi unrhyw aelodau o staff yn y dyfodol. Mae'n rhaid i hyn gynnwys cynnal y gwiriadau cyn cyflogi ac ar ôl cyflogi perthnasol.

Mae'n ofynnol i'r staff clinigol gofrestru â'u corff proffesiynol, megis y Cyngor Meddygol Cyffredinol (GMC)⁵ neu'r Cyngor Nyrsio a Bydwreigiaeth (NMC)⁶. Mae'n rhaid iddynt hefyd aildilysu eu cofrestriad gyda thystiolaeth o ymarfer a hyfforddiant ar adegau sydd wedi'u diffinio. Er mai cyfrifoldeb yr unigolyn yw sicrhau y caiff ei gofrestriad ei gynnal, roedd y practis yn cadw'r wybodaeth hon yn ganolog, er mwyn sicrhau bod pob aelod o'r staff yn parhau i fod yn gofrestredig â'i gorff proffesiynol.

Yr hyn sydd angen ei wella

Mae'n rhaid i'r practis wneud y canlynol:

- Cynnal cofnod clir o hyfforddiant y staff a sicrhau bod y staff yn

⁵ <https://www.gmc-uk.org/>

⁶ <https://www.nmc.org.uk/>

mynychu hyfforddiant o fewn amserlenni priodol

- Rhoi polisi recriwtio clir a chadarn ar waith er mwyn sicrhau bod pob gwiriad cyn cyflogi ac ar ôl cyflogi yn cael ei gwblhau, cyn i aelod newydd o'r staff ddechrau yn ei swydd.

4. Beth nesaf?

Lle rydym wedi nodi gwelliannau a phryderon uniongyrchol yn ystod ein harolygiad y mae gofyn i'r gwasanaeth weithredu yn eu cylch, nodir y rhain yn y ffyrdd canlynol o fewn atodiadau'r adroddiad hwn (lle y bônt yn gymwys):

- Atodiad A: Yn cynnwys crynodeb o unrhyw bryderon am ddiogelwch cleifion a gafodd eu huwchgyfeirio a'u datrys yn ystod yr arolygiad
- Atodiad B: Yn cynnwys unrhyw bryderon uniongyrchol am ddiogelwch cleifion lle rydym yn mynnu bod y gwasanaeth yn cwblhau cynllun gwella uniongyrchol gan ddweud wrthym am y camau brys y mae'n eu cymryd
- Atodiad C: Yn cynnwys unrhyw welliannau eraill a nodwyd yn ystod yr arolygiad lle rydym yn mynnu bod y gwasanaeth yn cwblhau cynllun gwella gan ddweud wrthym am y camau mae'n eu cymryd i fynd i'r afael â'r meysydd hyn

Dylai'r cynlluniau gwella wneud y canlynol:

- Nodi'n glir pryd a sut yr eir i'r afael â'r canfyddiadau a nodwyd, gan gynnwys amserlenni
- Sicrhau bod y camau a gymerir mewn ymateb i'r materion a nodwyd yn benodol, yn fesuradwy, yn gyflawnadwy, yn realistig ac wedi'u hamseru
- Cynnwys digon o fanylion er mwyn rhoi sicrwydd i AGIC a'r cyhoedd yr eir i'r afael â'r canfyddiadau a nodwyd yn ddigonol.

O ganlyniad i ganfyddiadau'r arolygiad hwn, dylai'r gwasanaeth wneud y canlynol:

- Sicrhau nad yw'r canfyddiadau yn systemig ar draws rhannau eraill o'r sefydliad ehangach
- Rhoi'r wybodaeth ddiweddaraf i AGIC pan fydd camau yn dal i fod heb eu cymryd a/neu ar y gweill, er mwyn cadarnhau pan fyddant wedi cael eu cwblhau.

Caiff y cynllun gwella, ar ôl cytuno arno, ei gyhoeddi ar wefan AGIC.

5. Sut rydym yn arolygu practisau meddygon teulu

Fel arfer, rhoddir rhybudd ar gyfer arolygiadau o bractisau meddygon teulu. Bydd practisau meddygon teulu yn cael hyd at 12 wythnos o rybudd am arolygiad. Mae hyn er mwyn iddynt allu gwneud trefniadau i sicrhau bod y practis yn rhedeg fel arfer, a bod yr arolygiad yn tarfu cyn lleied â phosibl ar y cleifion.

Rhoddir adborth i gynrychiolwyr y practis ar ddiwedd yr arolygiad, mewn modd sy'n cefnogi dysgu, datblygiad a gwelliant ar lefel weithredol ac ar lefel strategol.

Rydym yn edrych ar y ffordd y mae practisau meddygon teulu yn cyrraedd [Safonau Iechyd a Gofal 2015](#). Rydym yn ystyried safonau a chanllawiau proffesiynol eraill fel y bo'n gymwys.

Mae'r arolygiadau hyn yn rhoi cipolwg ar y safonau gofal o fewn practisau meddygon teulu.

Ceir manylion pellach am y ffordd y mae AGIC yn arolygu [practisau meddygon teulu](#) a'r [GIG](#) ar ein gwefan.

Atodiad A – Crynodeb o'r pryderon a gafodd eu datrys yn ystod yr arolygiad

Mae'r tabl isod yn crynhoi'r pryderon a nodwyd ac a gafodd eu huwchgyfeirio yn ystod ein harolygiad. Oherwydd yr effaith/effaith bosibl ar ofal a thriniaeth y cleifion, roedd angen rhoi sylw i'r pryderon hyn ar unwaith, yn ystod yr arolygiad.

Pryderon uniongyrchol a nodwyd	Effaith/effaith bosibl ar ofal a thriniaeth y cleifion	Sut y cafodd y pryder ei uwchgyfeirio gan AGIC	Sut y cafodd y pryder ei ddatrys
Ni nodwyd unrhyw bryderon uniongyrchol yn ystod yr arolygiad hwn			

Atodiad B – Cynllun gwella uniongyrchol

Gwasanaeth: Llanishen Court Surgery

Dyddiad arolygu: 10 Rhagfyr 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
<p><u>Canfyddiad</u></p> <p>Gwelsom fod prosesau cyfyngedig ar waith i gefnogi'r broses o recriwtio a hyfforddi staff yn ddiogel.</p> <p>Dangosodd cofnodion o sampl o aelodau o'r staff nad oedd unrhyw dystiolaeth bod gwiriadau gan y Gwasanaeth Datgelu a Gwahardd wedi'u cynnal</p> <p><u>Yr hyn sydd angen ei wella</u></p> <p>Mae'n rhaid i'r practis wneud y canlynol:</p> <ul style="list-style-type: none"> Sicrhau bod pob aelod o'r staff (lle y bo'n berthnasol) wedi cael gwiriadau gan y Gwasanaeth Datgelu a Gwahardd i lefel 	<p>Safonau lechyd a Gofal (Ebrill 2015)</p> <p>7.1 Y Gweithlu</p>	<p>Yn dilyn arolygiad AGIC ym mis Rhagfyr 2019, rydym wedi cyflwyno Taenlen Gwybodaeth a Hyfforddiant Staff newydd, Polisi Recriwtio Newydd a Rhestr Wirio Sefydlu Staff.</p> <p>Rydym eisoes wedi dechrau llenwi'r Daenlen Gwybodaeth a Hyfforddiant Staff.</p> <p>Caiff y Rhestr Wirio Sefydlu Staff a'r polisi Recriwtio eu defnyddio ar bob adeg briodol yn y dyfodol.</p> <p>Rwyf wedi atodi copïau o'r tair dogfen.</p>	<p>GL</p>	<p>Rydym eisoes yn eu defnyddio fel dogfennau gwaith.</p>

Yr hyn sydd angen ei wella ar unwaith	Safon	Cam gweithredu'r gwasanaeth	Swyddog cyfrifol	Amserlen
sy'n briodol i'w rolau a bod eu cofnodion yn gyfredol.		<p>Y Gwasanaeth Datgelu a Gwahardd – Mae gennym gyfanswm o 29 o aelodau o'r staff, mae dau ohonynt wedi cael gwiriadau priodol gan y Gwasanaeth Datgelu a Gwahardd ac mae gwiriadau'r 27 o aelodau sy'n weddill wedi'u cwblhau ac rydym yn aros am y tystysgrifau.</p> <p>Mae'n ddrwg gennyf ond mae'r Ddogfen Word hon yn anodd ei defnyddio ac nid wyf wedi gallu cwblhau'r ddwy golofn ddiwethaf. Graeme Lewis</p>		

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): Graeme Lewis

Teitl swydd: Rheolwr y Practis

Dyddiad: 19/12/2019

Atodiad C – Cynllun gwella

Gwasanaeth: Llanishen Court Surgery

Dyddiad arolygu: 10 Rhagfyr 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				
Dylai'r practis sicrhau ei fod yn cadw taflen wybodaeth gyfredol am y practis.	4.2 Gwybodaeth i gleifion	Bellach ar waith, gweler taflen wybodaeth newydd y practis sydd wedi'i hatodi	Graeme Lewis	Cwblhawyd
Darparu gofal diogel ac effeithiol				
Mae'n rhaid i'r practis sicrhau y caiff cofnodion cleifion eu cadw yn unol â safonau proffesiynol	3.5 Cadw cofnodion	Rwyf wedi rhannu hyn â phob clinigydd priodol a byddaf yn ei adolygu â phartneriaid yn fisol mewn cyfarfodydd partneriaid i ddechrau.	Graeme Lewis	Diwedd mis Chwefror 2020

Yr hyn sydd angen ei wella	Safon	Cam gweithredu'r gwasanaeth	Swyddog cyfrifol	Amserlen
Ansawdd rheolaeth ac arweinyddiaeth				
<p>Mae'n rhaid i'r practis wneud y canlynol:</p> <ul style="list-style-type: none"> sicrhau bod cofnodion o gyfarfodydd ar gael i bob aelod o staff yn y practis. sicrhau bod polisiâu a gweithdrefnau ar gael yn hawdd i'r staff a'u bod yn cael eu hadolygu'n rheolaidd 	Llywodraethu, Arweinyddiaeth ac Atebolrwydd	<p>Mae pob cofnod priodol o gyfarfodydd y staff yn cael eu storio ar y gyriant 'G' erbyn hyn ac maent ar gael i bob aelod o'r staff.</p> <p>Yn yr un modd, caiff yr holl bolisiau a'r gweithdrefnau eu harbed ar y gyriant 'G' ac maent ar gael i bob aelod o'r tîm. Mae prosesau ar waith erbyn hyn i sicrhau bod pob polisi yn cael ei adolygu'n amserol.</p>	<p>Graeme Lewis</p> <p>Graeme Lewis</p>	<p>Ar waith</p> <p>Ar waith</p>
<p>Mae'n rhaid i'r practis wneud y canlynol:</p> <ul style="list-style-type: none"> Cynnal cofnod clir o hyfforddiant y staff a sicrhau bod y staff yn mynychu hyfforddiant o fewn amserlenni priodol Rhoi polisi recriwtio clir a chadarn ar waith er mwyn sicrhau bod pob gwiriad cyn cyflogi ac ar ôl cyflogi 	7.1 Y Gweithlu	Mae hyfforddiant wedi cael ei ddarparu i'r staff	Graeme Lewis	Ar waith

Yr hyn sydd angen ei wella	Safon	Cam gweithredu'r gwasanaeth	Swyddog cyfrifol	Amserlen
yn cael ei gwblhau, cyn i aelod newydd o'r staff ddechrau yn ei swydd.		Mae rhestr wirio a pholisi wedi cael eu darparu	Graeme Lewis	Ar waith

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): Graeme Lewis

Teitl swydd: Rheolwr y Practis

Dyddiad: 20 Ionawr 2020