

Arolygiad Gofal Iechyd Annibynnol (Lle Rhoddwyd Rhybudd)

HealthFirst Consulting

Dyddiad arolygu: 6 Ionawr 2020

Dyddiad cyhoeddi: 7 Ebrill 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	12
	Ansawdd rheolaeth ac arweinyddiaeth.....	17
4.	Beth nesaf?	20
5.	Sut rydym yn arolygu gwasanaethau annibynnol	21
	Atodiad A – Crynodeb o'r pryderon a gafodd eu datrys yn ystod yr arolygiad .	22
	Atodiad B – Cynllun gwella.....	23

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 HealthFirst Consulting ar 6 Ionawr 2020.

Roedd ein tîm ar gyfer yr arolygiad yn cynnwys un o arolygwyr AGIC ac adolygwr cymheiriaid clinigol. Arweiniwyd yr arolygiad gan un o reolwyr arolygu AGIC.

Ystyriodd AGIC sut roedd y gwasanaeth yn cydymffurfio â Deddf Safonau Gofal 2000 a gofynion Rheoliadau Gofal Iechyd Annibynnol (Cymru) 2011 ac yn cyrraedd y Safonau Gofynnol Cenedlaethol ar gyfer Gwasanaethau Gofal Iechyd Annibynnol yng Nghymru.

Ceir manylion pellach am y ffordd rydym yn cynnal arolygiadau o wasanaethau annibynnol yn Adran 5 ac ar ein gwefan.

2. Crynodeb o'n harolygiad

Yn gyffredinol, gwelsom dystiolaeth bod HealthFirst Consulting yn darparu gofal diogel ac effeithiol mewn amgylchedd glân a chroesawgar.

Roedd nodiadau'r cleifion yn gynhwysfawr ac roedd gwybodaeth yn cael ei darparu i gleifion am y driniaeth a'r gofal sydd eu hangen.

Roedd polisiâu a gweithdrefnau cynhwysfawr wedi'u dogfennu ar gyfer rheoli a llywodraethu'r clinig.

Gwelsom fod y staff yn gyfeillgar ac yn broffesiynol. Roedd dulliau arwain a rheoli da i'w gweld yn y clinig.

Fodd bynnag, gwelsom rywfaint o dystiolaeth nad oedd y clinig yn cydymffurfio'n llawn â'r holl safonau ym mhob maes.

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

- Rhoi gwybodaeth i'r cleifion am y gwasanaeth a ddarperir
- Casglu adborth gan gleifion yn rheolaidd a'i arddangos yn y clinig
- Y trefniadau a oedd ar waith i sicrhau bod gofal a thriniaeth yn cael eu darparu i'r cleifion mewn ffordd ddiogel ac effeithiol
- Roedd y clinig yn lân ac yn daclus, ac roedd trefniadau ar waith i leihau achosion o groes-heintio
- Systemau arwain a rheoli da
- Roedd polisiâu a gweithdrefnau yn fanwl ac yn amrywiol.

Argymhellwn y gallai'r gwasanaeth wella'r canlynol:

- Nodi bod gwasanaeth hebryngwyr yn cael ei ddarparu
- Gwella'r dystiolaeth i gefnogi'r hyfforddiant a gyflawnir.

Ni nodwyd unrhyw feysydd o ddiffyg cydymffurfio yn ystod yr arolygiad hwn, yr oedd angen cymryd camau i'w hunioni ar unwaith.

3. Yr hyn a nodwyd gennym

Cefndir y gwasanaeth

Mae HealthFirst Consulting (y clinig) wedi'i gofrestru i ddarparu clinig gofal iechyd rhywiol annibynnol (i gleifion dros 18 oed) yn 4 Ivors Street, Fleur-de-Lys, NP12 3RF. Cafodd y gwasanaeth ei gofrestru gyntaf ar 3 Gorffennaf 2015.

Roedd y clinig yn cyflogi tîm o staff a oedd yn cynnwys un meddyg arbenigol, sef y rheolwr cofrestredig, ac un derbynnydd. Darperir amrywiaeth o wasanaethau gan gynnwys:

- Archwiliadau iechyd menywod
- Archwiliadau iechyd dynion
- Profion ar gyfer heintiau a drosglwyddir yn rhywiol
- Cynllunio teulu
- Cwnsela
- Atgyfeiriadau at feddygon ymgynghorol arbenigol.

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.

Yn gyffredinol, roeddem yn fodlon bod y clinig yn cynnig gwasanaeth a oedd yn diwallu anghenion y cleifion mewn ffordd ddiogel a phroffesiynol.

Rhodddwyd gwybodaeth benodol i'r cleifion am eu triniaeth.

Roedd systemau i gasglu adborth y cleifion ar gael, ond ac roedd canlyniadau'r adborth yn cael eu harddangos yn y clinig.

Nodwyd rhai meysydd i'w gwella.

Cyn yr arolygiad, gwahoddwyd y clinig i ddsbarthu holiaduron AGIC i gleifion er mwyn cael eu barn ar y gwasanaethau a ddarperir. Cwblhawyd cyfanswm o wyth holiadur. Ar y cyfan, roedd adborth y cleifion yn gadarnhaol, a nododd y cleifion fod y gofal a'r driniaeth a gawsant yn ardderchog.

Hybu, diogelu a gwella iechyd

Roedd gwybodaeth gyfyngedig ar gael i'r cleifion ei darllen a'i chadw, ar ffurf taflenni yn y dderbynfa, ynghylch sut y gallant gymryd cyfrifoldeb am eu hiechyd a'u llesiant eu hunain. Dywedodd y rheolwr cofrestredig wrthym y byddai'n hysbysu cleifion yn ystod yr ymgynghoriadau am sut y gallent gael gafael ar wybodaeth ac yn trafod rhoi'r gorau i smygu a diogelu iechyd â nhw. Argymhellwn y dylai'r clinig ddarparu gwybodaeth am ffitrwydd, byw'n iach ac iechyd meddwl.

Yr hyn sydd angen ei wella

Rhaid i'r clinig sicrhau bod digon o wybodaeth hybu iechyd yn cael ei darparu ar gyfer grŵp defnyddwyr y clinig.

Urddas a pharch

Yn yr holiaduron, gofynnwyd i'r cleifion nodi a oeddent yn cytuno neu'n anghytuno â nifer o ddatganiadau am y staff yn y clinig. Roedd pob claf yn

cytuno bod y staff bob amser yn gwrtais ac yn gwrando arnynt. Gwnaeth y cleifion hefyd ddweud wrthym fod y staff yn garedig ac yn sensitif wrth ddarparu eu gofal a'u triniaeth.

Nid oedd unrhyw gleifion yn y clinig yn ystod ein hymweliad er mwyn diogelu eu preifatrwydd a'u hurddas drwy gael cyn lleied o bobl yno â phosibl pan oedd y claf yn ymweld â'r clinig i dderbyn triniaeth. Gwnaethom nodi bod amgylchedd croesawgar a digynnwrf yn y clinig.

Gwelsom y staff yn siarad â'r cleifion dros y ffôn i drefnu apwyntiadau a nodwyd mai dim ond eu henwau cyntaf a oedd yn cael eu defnyddio ac roedd y staff yn gyfeillgar ac yn amyneddgar wrth siarad dros y ffôn. Roedd y ffenestri i'r clinig yn dywyll a dywedodd y staff y gwnaethom siarad â nhw fod y waliau wedi'u hynysu rhag sain er mwyn cynnal preifatrwydd ymhellach.

Gwybodaeth i gleifion a chydysniad cleifion

Dywedwyd wrthym fod gwybodaeth glir yn cael ei darparu i'r cleifion yn y clinig. Roedd hyn yn cynnwys: natur y clinig, y weithdrefn gwyno, ffurflenni caniatâd a holiadur iechyd. Ar ddiwedd y driniaeth, dywedodd y staff y gwnaethom siarad â nhw fod y cleifion yn cael eu hysbysu am ganlyniadau'r profion ac yn cael sesiynau cwnsela ar y diagnosis a'r driniaeth gan gynnwys unrhyw feddyginiaeth.

Roedd dau aelod parhaol o'r staff ac os nad oedd y meddyg arbenigol ar gael i fynychu apwyntiadau, byddai'r uwch-ymarferydd nyrsio'n cynnal ymgynghoriadau â'r cleifion. Roedd yr uwch-ymarferydd nyrsio yn cael ei gyflogi ar sail dymhorol yn ôl y gofyn. Byddai'r cleifion yn cael gwybod ymlaen llaw os nad oedd y meddyg ar gael.

Gwnaethom edrych ar ddetholiad o gofnodion cleifion a gwelsom y gofynnwyd am eu cydysniad i driniaeth a'i fod wedi cael ei ddogfennu. Roedd pob un o'r cleifion a gwblhaodd holiadur yn cytuno bod y staff wedi rhoi digon o wybodaeth iddynt am eu triniaeth, gan gynnwys gwybodaeth am y gwahanol driniaethau oedd ar gael, unrhyw risgiau cysylltiedig a gwybodaeth am y costau dan sylw. Gwnaeth y cleifion y sylwadau canlynol yn yr holiaduron:

“Gwasanaeth cyfeillgar iawn sy'n llawn gwybodaeth, 10/10”

“Hapus iawn â'r gwasanaeth rwyf wedi'i gael”

Cyfathrebu'n effeithiol

Dywedodd y staff y gwnaethom siarad â nhw wrthym y gallai gwasanaeth cyfieithu gael ei ddarparu os oedd ei angen er mwyn helpu'r cleifion hynny nad

oeddent yn siarad Saesneg fel eu hiaith gyntaf. Roedd rhaglen (ap, rhaglen gyfrifiadurol neu raglen feddalwedd wedi'i dylunio i'w defnyddio ar ddyfais symudol) hefyd yn cael ei defnyddio o'r enw 'speak and translate'.

Dywedodd yr holl gleifion a gwblhaodd holiadur wrthym y byddent yn gwybod sut i wneud cwyn pe baent yn anhapus â'r gofal a ddarperir yn y clinig.

Er bod y datganiad o ddiben¹ wedi cael ei gyfieithu i'r Gymraeg, dim ond drwy gyfrwng y Saesneg roedd y wybodaeth yn cael ei darparu fel arfer. Fel clinig annibynnol sydd wedi'i leoli yng Nghymru, dylai'r darparwr cofrestredig wneud mwy o ymdrech i sicrhau bod gwybodaeth ar gael yn Gymraeg heb fod angen i'r cleifion ofyn amdani. Gwelsom fod arwyddion darluniadol yn cael eu harddangos er mwyn helpu cleifion i ddod o hyd i lwybr dianc addas mewn argyfwng pe bai tân.

Ebrill 2015 oedd dyddiad y datganiad o ddiben, ond nid oedd unrhyw dystiolaeth i ddangos ei fod wedi'i adolygu na'i ddiweddarau ers y dyddiad hwnnw.

Yr hyn sydd angen ei wella

Rhaid i'r clinig sicrhau y caiff y datganiad o ddiben ei adolygu a'i ddiweddarau'n rheolaidd. Yna, rhaid i'r copi diwygiedig gael ei anfon i AGIC.

Cynllunio a darparu gofal

Roedd y clinig yn anelu at drefnu apwyntiadau gan osgoi achosion o orgyffwrdd cleifion oherwydd natur y clinig. O ganlyniad, mae'r cleifion fel arfer yn gallu cyrraedd y clinig ar adeg yr apwyntiad a mynd yn syth i'r ystafell ymgynghori. Dywedodd yr aelodau o'r staff y gwnaethom siarad â nhw y câi unrhyw oedi ei gyfleu ar lafar i'r cleifion. Yn aml iawn, gellid trefnu apwyntiadau ar yr un diwrnod neu'r diwrnod nesaf os oedd y meddyg ar gael.

¹ Yn ôl y gyfraith (Deddf Safonau Gofal 2000 a Rheoliadau Gofal Iechyd Annibynnol (Cymru) 2011), mae'n ofynnol i bob darparwr gwasanaeth lunio Datganiad o Ddiben a dylai gynnwys manylion penodol am y gwasanaeth, pa driniaethau a roddir, i bwy (oedran), gan bwy ac unrhyw gyfarpar a ddefnyddir. Yn ôl y gyfraith, mae'n rhaid i'r Datganiad o Ddiben gynnwys y wybodaeth a restrir yn Atodlen 1 i Reoliadau Gofal Iechyd Annibynnol (Cymru) 2011.

Cydraddoldeb, amrywiaeth a hawliau dynol

Roedd y clinig ar gornel prif ffordd ac roedd rampiau mynediad ar gael i gyrraedd y clinig os oedd eu hangen. Roedd lle i barcio ar gael ar y strydoedd y tu allan i'r clinig. Roedd y clinig ar y llawr gwaelod.

Roedd y staff wedi cwblhau'r hyfforddiant cydraddoldeb ac amrywiaeth sy'n ofynnol gan y sefydliad.

Mae'r datganiad o ddiben yn nodi bod gwasanaethau'n cael eu darparu gan roi sylw dyledus i hawliau'r cleifion.

Ymgysylltu â dinasyddion ac adborth dinasyddion

Roedd y clinig yn mynd ati i gael barn defnyddwyr gwasanaethau, drwy neges e-bost ddilydol â doler i holiadur 'survey monkey', sef adnodd arolygu ar-lein. Roedd y canlyniadau yn cael eu coladu a'u cyflwyno mewn cyfarfodydd tîm. Roedd yr adborth a welwyd yn ystod yr arolygiad yn gadarnhaol. Roedd canlyniadau'r adborth hefyd yn cael eu harddangos yn nerbynfa'r clinig. Roedd hyn yn dangos i'r cleifion fod y clinig yn gwrando ac yn gweithredu ar eu hadborth.

Roedd polisi cwynion ar waith, a oedd yn cynnwys manylion cyfredol AGIC. Roedd y polisi hwn yn cael ei arddangos yn y clinig ac roedd wedi'i gynnwys yn y datganiad o ddiben a'r canllaw i gleifion.

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.

Yn gyffredinol, roedd trefniadau ar waith i sicrhau bod gofal a thriniaeth yn cael eu darparu i gleifion mewn ffordd ddiogel ac effeithiol.

Roedd y clinig yn lân ac yn daclus ac roedd trefniadau ar waith i leihau achosion o groes-heintio.

Roedd y cofnodion cleifion a welsom yn gynhwysfawr a rhoddwyd gwybodaeth benodol i gleifion ynghylch eu triniaeth.

Rheoli risg ac iechyd a diogelwch

Gwelsom fod trefniadau ar waith i sicrhau diogelwch a llesiant y staff sy'n gweithio yn y clinig a'r cleifion sy'n ymweld â'r clinig. Gwelsom fod y clinig mewn cyflwr da y tu mewn a'r tu allan ac roedd y dderbynfa a'r ystafelloedd ymgynghori yn lân, yn daclus ac yn drefnus.

Atal a rheoli heintiau a dihalogi

Ni leisiwyd unrhyw bryderon sylweddol gan y cleifion ynghylch glendid y clinig; roedd pob un o'r cleifion a gwblhaodd holiadur o'r farn bod yr amgylchedd yn lân ac yn daclus.

Roedd y staff a oedd ar ddyletswydd y gwnaethom siarad â nhw ar ddiwrnod yr arolygiad yn ymwybodol iawn o bwysigrwydd atal a rheoli heintiau a'u rôl i atal croes-halogi. Roeddent yn ymwybodol o hylendid dwylo da, pryd i ddefnyddio gel alcohol a phryd i olchi eu dwylo. Amlinellodd y staff y gwnaethom siarad â nhw yr amserlenni glanhau a oedd ar waith yn y clinig. Gwelsom gopïau o'r contract cyfredol ar gyfer casglu gwastraff clinigol o'r safle. Roedd cyfarpar untro tafladwy yn cael ei ddefnyddio yn y clinig

Roedd gan y clinig bolisi ar atal a rheoli heintiau. Nodwyd gennym fod archwiliadau atal a rheoli heintiau yn cael eu cynnal yn rheolaidd a bod yr holl staff wedi cael yr hyfforddiant diweddaraf ar atal a rheoli heintiau. Roedd prosesau addas ar waith er mwyn helpu i sicrhau bod heintiau yn cael eu hatal, a oedd yn cynnwys sicrhau bod cyfarpar diogelu personol ar gael a bod y staff

yn ei ddefnyddio. Roedd y staff yn dilyn polisi gwisg lle roeddent yn noeth islaw'r penelin².

Gwelsom fod offer miniog (fel nodwyddau) wedi'u rhoi mewn cynwysyddion priodol i'w gwaredu'n ddiogel. Roedd hyn yn helpu i leihau'r risg o anafiadau (staff a chleifion) a chroes-heintio gan offer miniog sydd wedi cael eu defnyddio.

Rheoli meddyginiaethau

Roedd y polisi rheoli meddyginiaeth yn gynhwysfawr ac roedd yn hawdd cael gafael arno. Roedd yn nodi'r broses ar gyfer archebu, storio, rhoi a gwaredu meddyginiaethau. Ni chafwyd unrhyw adweithiau niweidiol i gyffuriau yn y clinig yr oedd angen rhoi gwybod amdanynt fel rhan o gynllun cerdyn melyn yr Asiantaeth Meddyginiaethau a Chynhyrchion Gofal Iechyd (MHRA).

Nid oedd unrhyw gyffuriau a reolir yn cael eu defnyddio yn y clinig. Roedd y meddyginiaethau a gadwyd ar y safle yn cael eu storio'n ddiogel a dan glo mewn cwpwrdd. Swm bach iawn o feddyginiaethau a ddefnyddir yn y clinig. Roedd tystiolaeth o wiriadau rheolaidd o'r meddyginiaethau er mwyn sicrhau bod pob un ohonynt o fewn eu dyddiadau defnyddio.

Cadwyd cofnodion o'r meddyginiaethau a roddwyd i'r cleifion ac roeddent o safon dda. Roedd y cofnodion hyn yn dangos bod y clinig wedi holi'r cleifion am unrhyw alergeddau hysbys, er mwyn hybu eu diogelwch a'u llesiant cyn i feddyginiaeth gael ei rhagnodi/rhoi fel rhan o'r gofal a'r driniaeth. Roedd tystiolaeth hefyd o archwiliadau meddyginiaeth rheolaidd yn unol ag arfer meddygol da.

Diogelu plant a diogelu oedolion sy'n agored i niwed

Roedd polisiâu a gweithdrefnau ysgrifenedig ar gael i lywio'r staff ar y camau i'w cymryd pe byddent yn amau bod plant neu oedolion sy'n agored i niwed neu'n wynebu risg yn cael eu cam-drin. Roedd y staff a oedd yn gweithio yn y clinig wedi cwblhau hyfforddiant diogelu ar lefel briodol i'w swyddi. Y rheolwr cofrestredig oedd yr arweinydd diogelu ac roedd ganddo'r manylion cyswllt ar gyfer timau diogelu'r awdurdod lleol a'r bwrdd iechyd. Cawsom wybod bod rhan

² Arferion da cydnabyddedig sy'n galluogi'r staff i ochi eu dwylo a'u harddyrnau yn effeithiol.

o'r broses reolaidd o ymchwilio i hanes pob claf yn cynnwys sgrinio ar gyfer achosion o gam-drin.

Dyfeisiau, offer a systemau diagnostig meddygol

Roedd amrywiaeth o offer ar gael yn y clinig i gefnogi'r gofal a'r driniaeth a ddarperir i'r cleifion. Gwelsom dystiolaeth bod yr offer hyn yn cael eu profi a'u calibradu yn rheolaidd i sicrhau eu bod yn ddiogel i'w defnyddio ac yn rhoi mesuriadau cywir. Roedd offer a chyffuriau i'w defnyddio mewn argyfwng yn ymwneud â chlaf ar gael ac roeddent yn cael eu gwirio'n rheolaidd.

Gofal diogel a chlinigol effeithiol

Cadarnhaodd y trafodaethau â'r staff fod ganddynt ddigon o amser i ddarparu gofal yn ddiogel a'u bod yn gwybod sut i gael gafael ar y polisiau a'r gweithdrefnau perthnasol.

Gwnaethom adolygu pum cyfres o gofnodion cleifion ac roeddent yn wych ac yn dangos y gofal a'r driniaeth a roddir i'r cleifion.

Roedd nifer o archwiliadau gwahanol yn cael eu cynnal yn y clinig a oedd yn cael eu trafod yn y cyfarfodydd tîm. Roedd y crynodebau o archwiliadau yn dangos perfformiad o lefel uchel yn ogystal â thystiolaeth glir o barodrwydd i ddysgu o ganlyniadau a newid arferion os oedd yr archwiliad yn awgrymu bod angen rhoi newid ar waith.

Cymryd rhan mewn gweithgareddau gwella ansawdd

Roedd y clinig yn helpu ymchwilydd ym maes heintiau bacterol a drosglwyddir yn rhywiol a chawsom wybod bod hynny wedi arwain at ddatblygu techneg newydd i ddarganfod bacteria sy'n cyrraedd y gwaed. Gwelsom fod y dogfennau gofynnol, megis cymeradwyaeth foesegol a'r cofrestrriad ag Ymchwil Iechyd a Gofal Cymru³, ar waith. Roedd y rheolwr cofrestredig hefyd yn

³<https://www.ymchwiliiechydagofal.llyw.cymru>

ymchwilio i ddau brif brosiect â GIG Cymru mewn perthynas â chanfod a rhoi diagnosis cynnar o mycoplasma a gonorrhoea⁴ a gwarchod gwrthfotigau⁵.

Gwnaeth y clinig hefyd gynnal amrywiaeth o welliannau er mwyn helpu i nodi meysydd ar gyfer gwella. Fel y disgrifir uchod, roedd y rhain yn cynnwys arolwg boddhad cleifion ac archwiliadau perthnasol.

Rheoli cofnodion

Roedd y sampl o gofnodion y cleifion a welwyd gennym yn dangos eu bod yn cael eu cadw i safon wych, ac roedd y cofnodion yn cael eu cadw mewn trefn gronolegol a rhesymegol. Roedd y protocolau ar gyfer triniaethau a welwyd gennym yn egluro'r driniaeth ofynnol a'r meddyginiaethau a roddwyd ar bresgripsiwn. Roedd yr holl gofnodion yn cynnwys crynodeb cywir o gyflyrau sylweddol yn ogystal â meddyginiaeth hirdymor, gan gynnwys hanes cymdeithasol llawn, alergeddau a defnydd o gyffuriau.

Roedd anghenion ehangach y cleifion yn ogystal â chyingor ar gyfer dulliau rheoli ychwanegol priodol, er enghraifft cael cymorth seicologol, wedi'u cofnodi'n glir. Yn ogystal â hyn, roedd tystiolaeth glir fod y cleifion wedi derbyn esboniadau o'u hiechyd a'r canlyniadau.

Nid oedd gwybodaeth yn cael ei harddangos a oedd yn hysbysu'r cleifion o'u hawl i gael hebryngwr pan fyddent yn cael eu gweld gan staff gofal iechyd. Defnyddir hebryngwyr er mwyn diogelu'r gweithiwr gofal iechyd proffesiynol a'r claf pan gaiff y claf ei archwilio gan y gweithiwr gofal iechyd proffesiynol. Er bod polisi hebryngwyr, nodwyd nad oedd tystiolaeth yng nghofnodion y cleifion fod hebryngwyr wedi cael eu cynnig. Mae'r unig aelod arall o'r staff yn anghlinigol ac nid oedd wedi cwblhau hyfforddiant ar fod yn hebryngwr ac felly caiff arweiniad gan y clinigydd. Cyn i'r arolygiad ddod i ben, roedd y derbynydd wedi dechrau hyfforddiant ar-lein ar fod yn hebryngwr.

⁴Mae *Neisseria gonorrhoeae* a *Mycoplasma genitalium* yn datblygu i fod yn archfygau a all fod ag ymwrthedd, in vitro ac yn glinigol, i'r holl wrthficrobau sydd ar gael ar gyfer triniaeth, gan arwain at heintiau a drosglwyddir yn rhywiol sy'n anodd iawn eu trin neu na ellir eu trin, ac sy'n peryglu iechyd cyhoeddus byd-eang.

⁵ <https://antibioticguardian.com/>

Yr hyn sydd angen ei wella

Rhaid i'r clinig sicrhau ei fod yn gwneud y canlynol:

- Arddangos y gwasanaeth o gynnig hebryngwr i'r cleifion yn glir yn y clinig a'i gofnodi ar gofnodion y cleifion bob tro
- Bod y staff yn derbyn hyfforddiant priodol ar fod yn hebryngwyr cyn iddynt gyflawni'r dyletswyddau.

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 sut mae'r gwasanaeth yn adolygu ac yn monitro ei berfformiad ei hun yn erbyn y Rheoliadau Gofal Iechyd Annibynnol a'r Safonau Gofynnol Cenedlaethol.

Gwelsom fod y staff yn gyfeillgar ac yn broffesiynol. Roedd dulliau arwain a rheoli da i'w gweld yn y clinig.

Roedd amrywiaeth gynhwysfawr o bolisiau a gweithdrefnau a oedd wedi'u hadolygu a'u diweddarau'n rheolaidd.

Fframwaith llywodraethu ac atebolrwydd

Roedd tystiolaeth glir fod y rheolwr cofrestredig yn rheoli ac yn arwain mewn ffordd ymroddedig ac roedd yn awyddus i ddysgu a chael budd o'r arolygiad. Roedd yn gadarnhaol bod y tîm o staff, drwy gydol yr arolygiad, yn fodlon derbyn ein barn, ein canfyddiadau a'n hargymhellion. Gwelsom fod y tîm bach yn HealthFirst Consulting yn amlwg yn ymwybodol o'u rolau a'u cyfrifoldebau.

Gwnaethom fwrw golwg dros ddatganiad o ddiben y clinig a'r canllaw i gleifion, ac roedd y ddau ohonynt yn cynnwys yr holl wybodaeth sy'n ofynnol gan y rheoliadau. Roedd y ddwy ddogfen ar gael yn ardal y dderbynfa, a oedd yn golygu bod y cleifion yn gallu cael gafael ar y wybodaeth am y gwasanaethau a ddarperir.

Dywedodd y staff y gwnaethom siarad â nhw fod pob gweithdrefn glinigol yn cael ei chwblhau yn unol â'r canllawiau cenedlaethol. Cafodd y canllawiau hyn eu drafftio gan y rheolwr cofrestredig fel rhan o'i rôl yn y GIG. Gwelsom fod amrywiaeth gynhwysfawr o bolisiau a gweithdrefnau ar waith a oedd yn darparu gwybodaeth fanwl i'r staff. Roeddent yn cael eu hadolygu a'u diweddarau'n rheolaidd er mwyn helpu i sicrhau bod y staff yn gallu cael gafael ar y wybodaeth ddiweddaraf.

Roedd cyfarfodydd anffurfiol yn cael eu cynnal yn rheolaidd a chafodd cyfarfod chwarterol ffurfiol ei gofnodi hefyd.

Delio â phryderon a rheoli digwyddiadau

Gwelsom fod gan y clinig bolisi cwynion ar waith a oedd yn nodi'r broses y dylai cleifion ei dilyn petaent am godi pryder. Roedd y polisi yn cael ei arddangos yn ardal y dderbynfa ac roedd wedi'i gynnwys yn y datganiad o ddiben a'r canllaw i gleifion. Gwelsom fod y ganolfan wedi cael un gŵyn a'i bod wedi ymdrin â hi yn brydlon. Roedd digon o wybodaeth ar gael i ddangos bod y broses, y canlyniadau a'r gwersi a ddysgwyd yn cael eu dogfennu.

Gwnaeth y staff y gwnaethom siarad â nhw ddisgrifio'r trefniadau ar gyfer adolygu digwyddiadau arwyddocaol a rhannu gwersi o'r rhain er mwyn hybu diogelwch a llesiant cleifion. Dywedwyd wrthym na fu unrhyw enghreifftiau o hyn i'w nodi.

Roedd ffeil ar gael yn dangos bod asesiadau risg wedi'u cwblhau ar y clinig, gan gynnwys asesiadau risg ar gyfer tân, ac roedd tystiolaeth i ddangos bod adolygiad blynyddol wedi'i gynnal o'r holl asesiadau hyn.

Cynllunio'r gweithlu, hyfforddiant a datblygiad sefydliadol

Roedd y ddau aelod o'r staff ar y safle wedi cael arfarniad o ran eu perfformiad yn y gwaith a'u gofynion hyfforddiant, o fewn y 12 mis diwethaf. Roeddent yn gallu disgrifio eu rolau a'r ffordd roeddent yn cyfrannu at weithrediad cyffredinol y practis.

Ni chodwyd unrhyw fater ynghylch rotâu staff na'r gymysgedd sgiliau yn y clinig. Roedd apwyntiadau'n cael eu trefnu ymlaen llaw, yn seiliedig ar argaeledd y rheolwr cofrestredig. Mewn rhai achosion, roedd y cleifion hefyd yn derbyn apwyntiadau ar yr un diwrnod.

Er bod rhywfaint o wybodaeth yn ffeiliau'r staff i gadarnhau bod y derbynnydd wedi derbyn yr hyfforddiant gorfodol, roedd yn gyfyngedig i ddisgrifiad o'r hyfforddiant yn yr arfarniad. Mae angen cadw tystiolaeth glir ar ffurf tystysgrif presenoldeb neu dystysgrif cwblhau hyfforddiant er mwyn dangos bod yr hyfforddiant gorfodol wedi'i gwblhau. Dywedodd yr aelodau o'r staff y gwnaethom siarad â nhw wrthym fod cyfleoedd i gael hyfforddiant arall drwy ddarparwyr allanol.

Yr hyn sydd angen ei wella

Rhaid i'r clinig sicrhau bod tystiolaeth o hyfforddiant gorfodol yn cael ei chadw mewn ffeil ar gyfer pob aelod o'r staff.

Arferion recriwtio a chyflogi'r gweithlu

Roedd ffeiliau'r staff a welwyd gennym yn cynnwys tystiolaeth bod y polisi recriwtio staff wedi'i ddilyn. Roedd hyn yn cynnwys geirdaon, prawf adnabod, disgrifiadau swydd a chontractau cyflogaeth wedi'u llofnodi. Roedd gwiriadau'r Gwasanaeth Datgelu a Gwahardd wedi'u cofnodi ar gyfer y ddau aelod o'r staff, fel sy'n ofynnol gan y rheoliadau. At hynny, roedd tystiolaeth yn y clinig fod Prawf Gwaed Gwrthgyrff ar gyfer Hepatitis B⁶ wedi'i gynnal ar gyfer y staff.

⁶ Defnyddir y prawf hwn i nodi statws imiwnedd unigolyn rhag feirws Hepatitis B (Hep B). Penderfynir ar statws imiwnedd unigolyn drwy sgrinio ar gyfer gwrthgyrff sy'n amddiffyn y corff rhag haint. Mae canlyniadau'r prawf hwn yn feintiol.

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 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.

Os nodir unrhyw achosion difrifol o dorri rheoliadau a phryderon o ran diogelwch a llesiant y cleifion sy'n defnyddio'r gwasanaeth, bydd darparwr cofrestredig y gwasanaeth yn cael ei hysbysu drwy [hysbysiad o ddiffyg cydymffurfio](#). Mae cyflwyno hysbysiad o ddiffyg cydymffurfio yn fater difrifol ac yn gam cyntaf mewn proses a all arwain at ddwyn achos sifil neu droseddol.

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 gwasanaethau annibynnol

Gall ein harolygiadau o wasanaethau annibynnol gael eu cynnal â rhybudd neu'n ddirybudd. Byddwn bob amser yn ceisio cynnal arolygiadau dirybudd am fod hyn yn ein galluogi i weld gwasanaethau fel maent yn gweithredu fel arfer. Nid yw'r gwasanaeth yn cael unrhyw rybudd ymlaen llaw o arolygiad dirybudd. Mewn rhai amgylchiadau, byddwn yn penderfynu cynnal arolygiad lle rhoddir rhybudd, sy'n golygu y bydd y gwasanaeth yn cael hyd at 12 wythnos o rybudd o'r arolygiad.

Rhoddir adborth i gynrychiolwyr gwasanaethau ar ddiwedd yr arolygiad, mewn ffordd sy'n cefnogi dysgu, datblygiad a gwelliant ar lefel weithredol a strategol.

Bydd arolygiadau AGIC o wasanaethau gofal iechyd annibynnol yn ystyried sut mae gwasanaethau yn gwneud y canlynol:

- Cydymffurfio â [Deddf Safonau Gofal 2000](#)
- Cydymffurfio â [Rheoliadau Gofal Iechyd Annibynnol \(Cymru\) 2011](#)
- Cyrraedd y [Safonau Gofynnol Cenedlaethol](#) ar gyfer Gwasanaethau Gofal Iechyd Annibynnol yng Nghymru.

Rydym hefyd 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 gwasanaethau annibynnol.

Ceir manylion pellach am [sut mae AGIC yn arolygu gwasanaethau annibynnol](#) 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 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

Gwasanaeth: HealthFirst Consulting

Dyddiad arolygu: 6 Ionawr 2020

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	Rheoliad/ Safon	Cam gweithredu'r gwasanaeth	Swyddog cyfrifol	Amserlen
Ansawdd profiad y claf				
Rhaid i'r clinig sicrhau bod digon o wybodaeth hybu iechyd yn cael ei darparu ar gyfer grŵp defnyddwyr y clinig.	3. Hybu, diogelu a gwella iechyd	Eisoes, roedd gan y clinig daflenni hybu iechyd ar iechyd meddwl, brechiadau fflw, canser y ceilliau (wroleg) ac iechyd y pelfis (gynaecoleg) yn ogystal â llwyfannau cyfryngau cymdeithasol gweithredol a oedd yn bwydo i mewn i'n tudalen we, gan gwmpasu pynciau ar hybu iechyd megis rhoi'r gorau i smygu, byw'n iach ac iechyd meddwl. Rydym o'r farn eu bod yn ffyrdd gwych o drosglwyddo deunydd ar hybu iechyd i gleifion ac rydym wedi parhau i'w	Dr Lucy Jones	Eisoes wedi'i gwblhau ac mae taflenni ar roi'r gorau i smygu yn ardal y dderbynfa.

Yr hyn sydd angen ei wella	Rheoliad/ Safon	Cam gweithredu'r gwasanaeth	Swyddog cyfrifol	Amserlen
		defnyddio fel ffyrdd o hybu iechyd. Fodd bynnag, rydym eisoes wedi cael gafael ar daflenni ar roi'r gorau i smygu ac wedi'u rhoi yn y dderbynfa.		
Rhaid i'r clinig sicrhau y caiff y datganiad o ddiben ei adolygu a'i ddiweddarau'n rheolaidd. Yna, rhaid i'r copi diwygiedig gael ei anfon i AGIC.	18. Cyfathrebu'n effeithiol	Mae'r dyddiad ar y datganiad o ddiben wedi'i newid erbyn hyn fel yr awgrymwyd	Dr Lucy Jones	Eisoes wedi'i gwblhau ac mae'r dyddiad ar y datganiad o ddiben wedi'i newid fel yr awgrymwyd
Darparu gofal diogel ac effeithiol				
Rhaid i'r clinig sicrhau ei fod yn gwneud y canlynol: <ul style="list-style-type: none"> • Arddangos y gwasanaeth o gynnig hebryngwr i'r cleifion yn glir yn y clinig a'i gofnodi ar gofnodion y cleifion bob tro • Bod y staff yn derbyn hyfforddiant priodol ar fod yn hebryngwyr cyn iddynt gyflawni'r dyletswyddau. 	20. Rheoli cofnodion	Gosod arwyddion yn ardal y dderbynfa er mwyn arddangos y cynnig o wasanaeth hebryngwyr yn glir. Caiff stampiau eu gosod ar nodiadau erbyn hyn yn nodi 'Cynnig gwasanaeth hebryngwyr – wedi'i wrthod neu ei dderbyn' wrth i'r derbynnydd greu'r nodiadau ar ôl cofrestru'r cleifion. Mae tystiolaeth o hyfforddiant ar fod yn hebryngwyr wedi'i argraffu ar ffurf cofnod papur/tystysgrif.	Dr Lucy Jones	Eisoes wedi'i gwblhau, mae arwyddion yn y dderbynfa, mae'r profforma wedi'i addasu ac mae'r dystiolaeth o'r hyfforddiant wedi'i hargraffu a'i chadw yn ffeiliau'r staff.

Yr hyn sydd angen ei wella	Rheoliad/ Safon	Cam gweithredu'r gwasanaeth	Swyddog cyfrifol	Amserlen
Ansawdd rheolaeth ac arweinyddiaeth				
Rhaid i'r clinig sicrhau bod tystiolaeth o hyfforddiant gorfodol yn cael ei chadw mewn ffeil ar gyfer pob aelod o'r staff.	25. Cynllunio'r gweithlu, hyfforddiant a datblygiad sefydliadol	Caiff tystysgrifau hyfforddiant eu hargraffu i'w cadw yn ffeiliau'r staff	Dr Lucy Jones	Eisoes wedi'i gwblhau – tystysgrif hyfforddiant ar fod yn hebryngwyr yn ffeiliau'r staff.

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): Dr Lucy Jones

Teitl swydd: Rheolwr a'r unigolyn cyfrifol

Dyddiad: 11.2.2020