Arolygiaeth Gofal Iechyd Cymru
Healthcare Inspectorate Wales

Crynodeb Gwirio Ansawdd
Canolfan Iechyd Mountain View, Abertawe.
30 Mai 2022

Dyddiad cyhoeddi: 26 Gorffennaf 2022

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

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

Yn ysgrifenedig:

Rheolwr Cyfathrebu
Arolygiaeth Gofal Iechyd Cymru
Llywodraeth Cymru
Parc Busnes Rhyd-y-car
Merthyr Tudful
CF48 1UZ

Neu drwy

Ffôn: 0300 062 8163

E-bost: agic@llyw.cymru

Gwefan: www.agic.org.uk

978-1-80364-596-4

© Hawlfraint y Goron 2022

Crynodeb Gwirio Ansawdd

Ein dull gweithredu

Ymgymerodd Arolygiaeth Gofal Iechyd Cymru (AGIC) â gwiriad ansawdd o bell o Ganolfan Iechyd Mountain View Abertawe fel rhan o'i rhaglen o waith sicrwydd. Mae'r practis yn cynnwys tri phartner meddyg teulu, un ymarferydd nyrsio, dwy nyrs practis ac un rheolwr practis a gefnogir gan staff gweinyddol.

Mae gwiriadau ansawdd AGIC yn rhan o ddull newydd wedi'i deilwra ar gyfer gwaith sicrwydd, ac maent yn un o nifer o ffyrdd y mae'n archwilio sut mae gwasanaethau gofal iechyd yn bodloni Safonau Iechyd a Gofal 2015.

Rhoddir adborth i gynrychiolwyr y gwasanaeth ar ddiwedd y gwiriad ansawdd, mewn ffordd sy'n cynorthwyo dysgu, datblygiad a gwelliant ar lefelau gweithredol a strategol.

Ciplun yw gwiriadau ansawdd o'r safonau gofal o fewn gwasanaethau gofal iechyd. Cânt eu cynnal oddi ar y safle'n gyfan gwbl ac maent yn canolbwyntio ar dri maes allweddol: atal a rheoli heintiau, llywodraethu (yn arbennig ynghylch staffio), a'r amgylchedd gofal. Mae'r gwaith yn archwilio trefniadau sydd ar waith i ddiogelu staff a chleifion rhag COVID-19, gan ein galluogi i ddarparu cyngor gwella cyflym a chefnogol i sicrhau gweithrediad diogel gwasanaethau yn ystod y pandemig. Gellir dod o hyd i ragor o wybodaeth am ein trefniadau sicrwydd a'n dull arolygu yma.

Gwnaethom siarad â rheolwr y practis ar 30 Mai 2022, a roddodd wybodaeth a thystiolaeth i ni am eu gwasanaeth. Gwnaethom ddefnyddio'r prif lwybrau ymholi canlynol:

- Pa newidiadau ydych chi wedi'u gweithredu yng ngoleuni COVID-19 i sicrhau y cynhelir safonau atal a rheoli heintiau?
- Sut ydych chi'n sicrhau y gall cleifion (gan gynnwys grwpiau sy'n agored i niwed / mewn perygl) gyrchu gwasanaethau mewn modd priodol a diogel? Yn eich ateb, cyfeiriwch at amgylchedd y practis a'r prosesau sy'n galluogi cleifion i drefnu apwyntiadau.
- Sut ydych chi'n diwallu anghenion cleifion Cymraeg wrth iddynt ddefnyddio gwasanaethau gofal iechyd trwy gyfrwng y Gymraeg?
- Sut mae'r practis a'r gwasanaethau y mae'n eu darparu wedi addasu yn ystod y cyfnod hwn o COVID-19? Beth yw map trywydd y practis ar gyfer dychwelyd i'r lefelau o wasanaethau a ddarparwyd cyn COVID-19?
- Sut ydych chi'n sicrhau bod cydraddoldeb a dull sy'n seiliedig ar hawliau'n cael eu hymgorffori ar draws y gwasanaeth?
- Pa drefniadau sydd ar waith i sicrhau bod trafodaeth a phenderfyniadau 'Na cheisier dadebru cardio-anadlol' yn briodol ac yn sensitif?
- Pa mor hawdd ydych chi'n gallu cael gafael ar weithwyr gofal sylfaenol proffesiynol ehangach a gwasanaethau eraill megis timau iechyd meddwl, gofal eilaidd a gwasanaethau y tu allan i oriau gwaith ar hyn o bryd?

Yr amgylchedd

Yn ystod y gwiriad ansawdd, gwnaethom ystyried sut mae'r gwasanaeth wedi ymateb i'r heriau a gyflwynwyd gan COVID-19 a sut mae'r gwasanaeth wedi cynllunio a rheoli'r amgylchedd gofal i sicrhau ei fod mor ddiogel â phosibl i gleifion, staff ac ymwelwyr.

Roedd y dogfennau allweddol a adolygwyd gennym yn cynnwys y canlynol:

- Yr asesiadau / archwiliadau risg amgylcheddol diweddaraf
- Polisïau a chanllawiau COVID-19

Gwnaethom hefyd holi cynrychiolwyr y gwasanaeth am y newidiadau y maent wedi'u gwneud i sicrhau bod y cleifion yn parhau i dderbyn gofal a thriniaeth yn unol â'u hanghenion.

Cafwyd y dystiolaeth gadarnhaol ganlynol:

Dywedwyd wrthym y cynhaliwyd asesiad risg amgylcheddol llawn ar ddechrau'r pandemig er mwyn cynnal amgylchedd diogel yn y practis. Datgelodd yr asesiad risg hwn nifer o ffactorau amgylcheddol yr oedd angen eu haddasu er mwyn glynu at ganllawiau'r llywodraeth, gan gynnwys cadw pellter cymdeithasol. Roedd hyn yn cynnwys cyfyngu ar gapasiti'r ystafell aros, gweithredu system unffordd i mewn i'r practis, a sicrhau bod yr holl ystafelloedd clinigol yn cydymffurfio â chanllawiau cadw pellter cymdeithasol. Roedd y practis ar gau ar ddechrau'r pandemig hefyd er mwyn caniatáu i'r newidiadau angenrheidiol gael eu gwneud. Wedi i'r newidiadau gael eu gwneud, agorwyd y drws a gosodwyd bwrdd wrth y fynedfa fel na fyddai cleifion yn cael mynediad rhydd i'r man aros ac fel y gallent gael eu gweld ac y gellid ymdrin ag unrhyw ymholiadau mewn modd diogel ac effeithiol.

Dywedwyd wrthym fod y practis yn gweithredu system dros y ffôn ar gyfer cael apwyntiadau cyn COVID-19. Yn ystod y pandemig, dechreuodd y practis ddefnyddio'r system ymgynghori ar-lein Ask My GP, ochr yn ochr â'r system ffôn. Byddai'r ddau ddull yn cael eu sgrinio gan staff y dderbynfa ac yna byddai derbynnydd yn trosglwyddo manylion y claf i'r rhestr o ddyletswyddau. Byddai aelod clinigol o'r staff yn brysbennu'r[1] claf yn ôl yr wybodaeth a ddarparwyd ac yn trefnu'r driniaeth orau gyda'r aelod mwyaf priodol o'r practis.

Fe'n hysbyswyd bod y practis yn darparu gwasanaeth i nifer cyfyngedig o breswylwyr cartrefi gofal ac nad oedd unrhyw newidiadau wedi bod i'r gwasanaethau a ddarparwyd gydol y pandemig. Dywedodd rheolwr y practis wrthym y cynhaliwyd ymweliadau cartref gydol y pandemig gan barafeddyg a gyflogir gan y clwstwr o feddygon teulu. Derbyniwyd ceisiadau am ymweliadau â chartrefi gan staff y dderbynfa a byddent yn cael eu trosglwyddo i'r tîm dyletswyddau i frysbennu'r cais. Pe bai angen, byddent yn cynnal asesiad risg o'r angen am yr ymweliad. Byddai cwestiynau sgrinio COVID-19 yn cael eu gofyn i'r cleifion cyn yr ymweliad a byddai canllawiau yn cael eu rhoi dros y ffôn ar y ffordd y byddai'r ymweliad â'r cartref yn

[1] Yr asesiad rhagarweiniol o gleifion er mwyn penderfynu faint o frys sydd ei hangen am driniaeth a natur y driniaeth sydd ei hangen.

cael ei gynnal. Byddai cleifion yn cael gwybod fod angen iddynt fod mewn ystafell ar eu pen eu hunain, oni bai bod angen gofalwr arnynt. Cynhaliwyd asesiadau risg uwch cyn y cynhaliwyd unrhyw ymweliadau wyneb yn wyneb a chydymffurfiwyd â'r holl ganllawiau.

Disgrifiodd rheolwr y practis y broses a oedd ar waith ar gyfer trin cleifion sy'n agored i niwed neu sydd mewn perygl. Dywedwyd wrthym, pe bai claf sy'n agored i niwed angen triniaeth yn y practis, y byddai'n cyrraedd y practis ar amser penodol ac yna'n cael ei dywys yn uniongyrchol i ystafell glinigol ar wahân gan aelod o staff a oedd yn gwisgo cyfarpar diogelu personol mwy diogel. Ar ôl iddo dderbyn triniaeth, byddai'r claf yn cael ei dywys yn ôl allan o'r practis, gan leihau'r cyswllt ag unrhyw gleifion eraill yn y practis.

Gwnaethom hefyd ofyn am ddiwallu anghenion y cleifion sy'n siarad Cymraeg wrth ddefnyddio gwasanaethau gofal iechyd. Dywedodd rheolwr y practis wrthym nad oes unrhyw glaf wedi cofrestru â'r practis sy'n ystyried y Gymraeg fel ei iaith gyntaf. Dywedwyd wrthym fod yna aelod o staff sy'n siarad Cymraeg yn rhugl, a bod y practis yn defnyddio gwasanaeth cyfieithu a ddarperir gan y Bwrdd Iechyd os oes angen. Yn ogystal â hyn, cawsom wybod bod yr holl arwyddion a gwybodaeth i gleifion ar gael yn ddwyieithog.

Ni nodwyd unrhyw feysydd i'w gwella.

Atal a rheoli heintiau

Yn ystod y gwiriad ansawdd, gwnaethom ystyried sut mae'r gwasanaeth wedi ymateb i'r heriau a gyflwynwyd gan COVID-19, a pha mor llwyddiannus mae'n rheoli'r risg o heintiad er mwyn helpu i gadw cleifion, ymwelwyr a staff yn ddiogel.

Roedd y dogfennau allweddol a adolygwyd gennym yn cynnwys:

- Polisïau rheoli heintiau cyffredinol a pholisïau penodol ynghylch COVID-19
- Canlyniadau'r archwiliad hylendid dwylo mwyaf diweddar
- Yr asesiadau risg / archwiliadau rheoli heintiau mwyaf diweddar
- Amserlenni glanhau

Cafwyd y dystiolaeth gadarnhaol ganlynol:

Gwelsom dystiolaeth o amserlenni glanhau, gan nodi bod gweithdrefnau glanhau ehangach ar waith mewn ymateb i'r pandemig. Dywedodd rheolwr y practis wrthym fod y practis yn defnyddio gwasanaeth cwmni allanol i ymgymryd â'r gwaith o lanhau amgylchedd y practis. Mewn ymateb i'r pandemig, caiff yr amgylchedd ei lanhau'n fwy trylwyr bob dydd a chaiff

unrhyw ystafell a ddefnyddir i drin cleifion sy'n dangos symptomau COVID-19 ei glanhau yn drylwyr.

Dywedodd rheolwr y practis wrthym fod gan yr holl staff fynediad at gyfarpar diogelu personol priodol a digonol a bod y staff clinigol a'r staff nad ydynt yn glinigol wedi cael hyfforddiant ynghylch defnyddio cyfarpar diogelu personol. Gwnaeth rheolwr y practis hefyd gadarnhau bod yr holl staff wedi cael hyfforddiant i wisgo a diosg[2] cyfarpar diogelu personol yn gywir a bod proses ar waith i hyrwyddo hyn.

Gwnaethom ofyn i reolwr y practis am sut mae cleifion â salwch heintus posibl yn gallu defnyddio gwasanaethau yn ddiogel. Eglurodd rheolwr y practis fod staff yn y practis wedi cael hyfforddiant ychwanegol er mwyn eu galluogi i gynnal asesiadau risg ar gyfer cleifion, a'u sgrinio, fel y gallent fynychu'r practis pan oedd angen. Mae gan y practis hefyd ystafell glinigol y mae'n ei defnyddio ar gyfer unrhyw gleifion sydd angen ymgynghoriad wyneb yn wyneb brys a allai fod â COVID-19 neu symptomau. Byddai'r cleifion yn cael eu tywys i mewn i'r practis ac yna'n syth i'r ystafell glinigol hon, lle y byddent yn cael eu hasesu a'u trin gan yr aelod mwyaf priodol o'r staff clinigol, a fyddai'n gwisgo cyfarpar diogelu personol mwy diogel megis ffedogau, menyg, masg wyneb a feisor wyneb. Unwaith y byddai'r claf wedi derbyn triniaeth, byddai'n cael ei dywys allan o'r adeilad a byddai'r ystafell glinigol yn cael ei glanhau'n drylwyr gan ddefnyddio canister sy'n rhyddhau diheintydd i'r aer.

Gwnaethom gadarnhau bod trefniadau atal a rheoli heintiau yn cael eu hystyried yn y weithdrefn a grëwyd gan y practis ar gyfer ymweliadau cartref. Roedd hyn yn cynnwys defnydd o gyfarpar diogelu personol cywir, cynnal asesiadau risg ar gyfer cleifion a gwirio eu symptomau, cynnal profion llif unffordd rheolaidd, a sicrhau mai ond aelodau angenrheidiol o staff a chleifion oedd yn bresennol yn ystod yr ymweliad.

Ni nodwyd unrhyw feysydd i'w gwella.

Llywodraethu / Staffio

Fel rhan o'r safon hon, gwnaeth AGIC holi cynrychiolwyr y gwasanaeth ynglŷn â'r ffordd y maent wedi addasu eu gwasanaeth mewn ymateb i effaith COVID-19. Gwnaethom archwilio sut mae'r gwasanaeth yn gweithio gyda thimau (neu wasanaethau) gofal sylfaenol eraill ac yn rheoli'r risgiau sy'n gysylltiedig â COVID-19.

Roedd y dogfennau allweddol a adolygwyd gennym yn cynnwys:

- Cynlluniau parhad busnes

[2] Gwisgo – gwisgo cyfarpar diogelu personol; diosg – tynnu cyfarpar diogelu personol.

- Cofnodion hyfforddiant gorfodol ar gyfer pob aelod o staff
- Hunanasesiad AGIC

Cafwyd y dystiolaeth gadarnhaol ganlynol:

Dywedwyd wrthym fod sawl gwasanaeth wedi'u hatal dros dro ar ddechrau'r pandemig. Dywedwyd wrthym y bu'n rhaid newid gwasanaethau i apwyntiadau rhithwir lle'r oedd hynny'n bosibl a bod rhaid i gleifion, a oedd angen dod i'r practis i roi meddyginiaeth, newid i dderbyn meddyginiaeth amgen. Er enghraifft, nid oedd y cleifion yn cael pigiad fitamin B12 mwyach, ond yn hytrach yn cael cynnig meddyginiaeth ar ffurf tabled. Ar adeg y gwiriad ansawdd, cadarnhaodd rheolwr y practis fod y rhan fwyaf, os nad y cyfan, o'r gwasanaethau a ataliwyd wedi cael eu hadfer.

Gwelsom fod gan y practis gynllun parhad busnes a oedd wedi cael ei adolygu. Gwelsom dystiolaeth fod y practis wedi ymateb i'r heriau a gyflwynwyd gan COVID-19 ac wedi cefnogi'r staff gydol y pandemig gan drefnu i staff i weithio o bell pan oedd angen.

Dywedwyd wrthym fod lefelau staffio wedi cael eu rheoli'n dda yn ystod y pandemig ac roedd rheolwr y practis yn canmol staff y practis a'r ffordd yr oeddynt wedi ymateb i anghenion y practis, y cleifion a'r staff.

Eglurodd rheolwr y practis eu bod yn mynychu cyfarfodydd y clwstwr[3] a disgrifiodd waith y grŵp clwstwr. Eglurodd rheolwr y practis, oherwydd anghenion ychwanegol y clwstwr, y cynhaliwyd cyfarfodydd clwstwr ychwanegol gydol y pandemig fel y gellid cynnig cymorth ychwanegol a delio â materion a fyddai'n codi mewn modd amserol. Disgrifiodd rheolwr y practis glwstwr a oedd yn gadarn ac effeithiol lle teimlai rheolwr y practis ei fod yn cael ei gefnogi.

Ni nodwyd unrhyw feysydd i'w gwella.

[3] Grŵp o feddygon teulu sy'n gweithio gyda gweithwyr iechyd a gofal proffesiynol eraill i gynllunio a darparu gwasanaethau'n lleol yw **clwstwr**. Caiff **clystyrau** eu pennu gan Fyrddau Iechyd Lleol unigol GIG **Cymru**. Mae meddygon teulu yn y **clystyrau** yn chwarae rhan allweddol wrth gynorthwyo gwaith parhaus Rhwydwaith Ardal.

Beth nesaf?

Lle rydym wedi nodi meysydd i'w gwella a phryderon uniongyrchol yn ystod ein gwiriad ansawdd y mae gofyn i'r gwasanaeth weithredu yn eu cylch, mae'r rhain yn cael eu manylu yn y ffyrdd canlynol o fewn atodiadau'r adroddiad hwn:

- Atodiad A: Mae hwn yn cynnwys unrhyw bryderon dybryd o ran diogelwch cleifion lle rydym yn mynnu bod y gwasanaeth yn llunio cynllun gwella ar unwaith sy'n dweud wrthym am y camau gweithredu brys y mae'n eu cymryd

- Atodiad B: Mae hwn yn cynnwys unrhyw welliannau eraill a nodwyd yn ystod y gwiriad ansawdd lle rydym yn mynnu bod y gwasanaeth yn llunio cynllun gwella sy'n dweud wrthym am y camau gweithredu y mae'n eu cymryd i fynd i'r afael â'r meysydd hyn

Lle mae angen cynllun gwella, dylai wneud y canlynol:

- Sicrhau bod y camau a gymerir mewn ymateb i'r materion a nodwyd yn gyraeddadwy, amserol, mesuradwy, penodol, uchelgeisiol a synhwyrol
- Cynnwys digon o fanylion er mwyn rhoi sicrwydd i AGIC a'r cyhoedd y bydd y meysydd i'w gwella a nodwyd yn cael sylw digonol
- Sicrhau bod y dystiolaeth sy'n ofynnol yn erbyn y camau gweithredu a nodwyd yn cael ei darparu i AGIC o fewn tri mis i'r gwiriad ansawdd

O ganlyniad i ganfyddiadau'r gwiriad ansawdd hwn, dylai'r gwasanaeth:

- Sicrhau nad yw'r meysydd i'w gwella yn systemig ar draws meysydd eraill yn y sefydliad ehangach
- Rhoi'r wybodaeth ddiweddaraf i AGIC pan fydd camau yn dal heb eu cymryd a/neu ar y gweill, i gadarnhau pan fydd y rhain wedi cael sylw

Pan gytunir ar y cynllun gwella, caiff ei gyhoeddi ar wefan AGIC.