Arolygiaeth Gofal Iechyd Cymru
Healthcare Inspectorate Wales

Crynodeb Gwirio Ansawdd

Argyle Medical Group

05 Ionawr 2023

Dyddiad cyhoeddi: 23 Chwefror 2023

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

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

Yn ysgrifenedig:

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

Neu

Ffôn: 0300 062 8163

E-bost: AGIC@llyw.cymru

Gwefan: www.agic.org.uk

ISBN Digidol 978-1-80535-532-8

© Hawlfraint y Goron 2023

Crynodeb Gwirio Ansawdd

Ein dull gweithredu

Cynhaliodd Arolygiaeth Gofal Iechyd Cymru (AGIC) wiriad ansawdd o bell o Argyle Medical Group fel rhan o'i rhaglen o waith sicrwydd. Mae Argyle Medical Group yn rhan o'r gwasanaethau meddyg teulu a ddarperir gan Fwrdd Iechyd Prifysgol Hywel Dda.

Mae gwiriadau ansawdd AGIC yn rhan o ddull newydd wedi'i deilwra o ymdrin â gwaith sicrwydd ac maent yn un o blith nifer o ffyrdd y mae'n archwilio'r ffordd y mae gwasanaethau gofal iechyd yn cyrraedd Safonau Iechyd a Gofal 2015.

Rhoddir adborth i gynrychiolwyr gwasanaethau ar ddiwedd y gwiriad ansawdd, mewn ffordd sy'n cefnogi dysgu, datblygu a gwella ar lefel weithredol a lefel strategol.

Mae gwiriadau ansawdd yn rhoi cipolwg ar y safonau gofal mewn gwasanaethau gofal iechyd. Cânt eu cynnal oddi ar y safle yn gyfan gwbl ac maent yn canolbwyntio ar dri maes allweddol; atal a rheoli heintiau, llywodraethu (yn enwedig yn ymwneud â staffio) a'r amgylchedd gofal. Mae gwiriadau ansawdd yn ein galluogi i ystyried sut mae'r gwasanaethau yn cyrraedd y safonau perthnasol mewn ffordd ystwyth, gan ein galluogi i roi cyngor gwella cyflym a chefnogol ar weithredu'r gwasanaethau mewn ffordd ddiogel. Gellir dod o hyd i ragor o wybodaeth am ein trefniadau sicrwydd a'n dull arolygu yma.

Gwnaethom siarad â rheolwr y practis, un o nyrsys y practis a meddyg teulu ar 5 Ionawr 2023 a roddodd wybodaeth a thystiolaeth i ni am eu gwasanaeth. Defnyddiwyd y prif lwybrau ymholi canlynol:

- Sut rydych yn sicrhau bod trefniadau priodol ar waith sy'n cynnal safonau atal a rheoli heintiau cyfredol er mwyn diogelu cleifion, staff ac ymwelwyr sy'n defnyddio'r gwasanaeth?
- Sut rydych yn sicrhau bod cleifion (gan gynnwys grwpiau sy'n agored i niwed/sy'n wynebu risg) yn gallu cael gafael ar wasanaethau'n briodol ac yn ddiogel? Yn eich ateb, cyfeiriwch at amgylchedd y practis a'r prosesau sydd ar waith i alluogi cleifion i gael apwyntiadau.
- Sut rydych yn diwallu anghenion cleifion sy'n siarad Cymraeg wrth iddynt ddefnyddio gwasanaethau gofal iechyd drwy gyfrwng y Gymraeg?
- Sut rydych yn sicrhau bod y practis yn cynnal yr ansawdd disgwyliedig o ran gofal cleifion ac o ran cyflenwi gwasanaethau?
- Sut rydych yn sicrhau bod cydraddoldeb a dull seiliedig ar hawliau ar waith ym mhob rhan o'r gwasanaeth?
- Pa mor effeithiol y gallwch gael gafael ar weithwyr gofal sylfaenol proffesiynol ehangach a gwasanaethau eraill? Gall hyn gynnwys timau iechyd meddwl, gwasanaethau gofal eilaidd a gwasanaethau meddygon teulu y tu allan i oriau.

Yr Amgylchedd

Yn ystod y gwiriad ansawdd, gwnaethom ystyried y ffordd y mae'r gwasanaeth wedi dylunio a rheoli'r amgylchedd gofal er mwyn ei gadw mor ddiogel â phosibl i'r cleifion, y staff ac ymwelwyr.

Ymhlith y dogfennau allweddol a welsom roedd:

- Asesiad risg COVID-19

Hefyd, holwyd cynrychiolwyr y gwasanaeth am y newidiadau y maent wedi'u gwneud er mwyn sicrhau bod y cleifion yn parhau i dderbyn gofal a thriniaeth i ddiwallu eu hanghenion.

Cafwyd y dystiolaeth gadarnhaol ganlynol:

Rhoddodd y staff wybod i ni am lawer o welliannau a wnaed i amgylchedd y practis yn unol â chanllawiau COVID-19. Roedd hyn yn cynnwys cynnydd sylweddol o ran brysbennu galwadau ffôn a chyflwyno apwyntiadau dros y ffôn. Roedd cleifion imiwnoataliedig yn gallu mynd i mewn ac allan o'r practis drwy fynedfa ac allanfa wahanol. Dywedwyd wrthym hefyd fod asesiad risg yn cael ei gwblhau ar gyfer pob aelod o'r staff, ac mai dim ond apwyntiadau dros y ffôn y byddai'r rheini yr ystyrir eu bod yn risg uchel yn eu cynnal.

Dywedwyd wrthym gan y staff fod system unffordd wedi cael ei rhoi ar waith yn y practis yn ystod COVID-19, ac mai dim ond yn ddiweddar y rhoddwyd y gorau i'w defnyddio. Nododd y staff hefyd fod masgiau wyneb a hylif diheintio dwylo ar gael i'r cleifion wrth iddynt gyrraedd y practis.
Rhoddodd y staff wybodaeth i ni ynghylch sut y mae'r cleifion yn cael gafael ar gyngor gofal iechyd. Dywedodd y staff nyrsio wrthym eu bod yn rhoi taflenni sy'n cynnwys gwybodaeth am amrywiol glefydau i'r cleifion yn rheolaidd a'u bod yn argraffu gwybodaeth iddynt. Cadarnhaodd y staff y caiff unrhyw wybodaeth a roddir i'r cleifion ei chofnodi yng nghofnodion y cleifion. Dywedwyd wrthym hefyd fod pob aelod o staff y dderbynfa wedi cael hyfforddiant ychwanegol er mwyn gallu trosglwyddo galwadau yn llwyddiannus at yr aelod mwyaf priodol o staff neu'r adran fwyaf priodol.

Dywedodd y staff wrthym fod y practis hefyd yn cyflogi hyrwyddwr gofalwyr sy'n cadw mewn cysylltiad â phob gofalwr sydd wedi'i gofrestru â'r practis ac yn rhoi gwybodaeth berthnasol iddynt pan fo angen. Mae gan yr unigolyn hwn linell ffôn benodol y gall y gofalwyr ei defnyddio.

Cadarnhaodd staff y practis fod yr holl waith brysbennu yn cael ei gyflawni gan feddygon teulu neu uwch-ymarferwyr nyrsio. Dywedodd y staff wrthym hefyd mai dim ond dros y ffôn y gellir trefnu apwyntiadau. Fodd bynnag, gall y cleifion hefyd anfon lluniau drwy e-bost os yw'n berthnasol.

Dywedodd y staff wrthym fod ymweliadau yn cael eu cynnal â chartrefi gofal yn ôl yr angen.

Tan yn ddiweddar, roedd yr ymweliadau hyn yn cael eu cynnal ar ddiwrnodau penodol gan un aelod o'r staff, ond gadawodd yr unigolyn hwn yn ddiweddar. Mae'r practis wrthi'n recriwtio ar gyfer y rôl hon.

Nododd y staff sut y caiff anghenion cleifion sy'n siarad Cymraeg eu diwallu wrth iddynt ddefnyddio gwasanaethau gofal iechyd yn y practis. Cadarnhawyd fod sawl aelod o'r staff sy'n gweithio yn y practis yn siarad Cymraeg. Mae'r neges peiriant ateb a'r sgriniau cofrestru hefyd yn ddwyieithog a dywedwyd wrthym fod arwydd yn yr ardal aros sy'n rhoi gwybod i'r cleifion y gellir darparu'r holl wybodaeth sydd ar gael yn Gymraeg.

Roedd y practis hefyd yn gallu defnyddio gwasanaeth cyfieithu drwy'r bwrdd iechyd a dywedwyd wrthym fod cysylltiadau da rhwng y practis â chyfieithydd iaith arwyddion.

Nodwyd y meysydd canlynol i'w gwella:

Gwnaethom edrych ar yr asesiad risg COVID-19 ar gyfer y lleoliad. Fodd bynnag, nododd y staff nad oedd asesiad risg amgylcheddol wedi cael ei gwblhau ers y cyfnod cyn y pandemig. Dylid cwblhau asesiad risg amgylcheddol ar gyfer y lleoliad cyn gynted â phosibl.

Atal a rheoli heintiau

Yn ystod y gwiriad ansawdd, gwnaethom ystyried pa mor dda y mae'r gwasanaeth yn rheoli'r risg o haint er mwyn helpu i gadw'r cleifion, y staff ac ymwelwyr yn ddiogel.

Ymhlith y dogfennau allweddol a welsom roedd:

- Yr amserlenni glanhau diweddaraf
- Polisi atal a rheoli heintiau.

Cafwyd y dystiolaeth gadarnhaol ganlynol:

Gwelsom fod gan y practis bolisi ar waith ar gyfer atal a rheoli heintiau. Cawsom hefyd gopïau o amserlenni glanhau diweddar. Roedd pob un ohonynt wedi'i chwblhau ac yn gyfredol.

Dywedodd y staff wrthym mai'r adran nyrsio sy'n gyfrifol am fonitro lefelau stoc cyfarpar diogelu personol (PPE) y practis. Dywedwyd wrthym y caiff y lefelau eu hadolygu'n wythnosol ac y caiff stoc ychwanegol ei hychwanegu pan fo angen.

Dywedwyd wrthym hefyd fod pob aelod o'r staff yn y practis wedi cael hyfforddiant ar sut i

ddefnyddio PPE yn gywir, gan gynnwys ei wisgo a'i ddiosg[1], a sut i gael gwared ar gyfarpar a oedd wedi'i ddefnyddio yn ddiogel. Roedd posteri ar wisgo a diosg wedi'u harddangos yn y practis, a dywedwyd wrthym fod bwrdd bwletinau ar-lein ar gael i bob aelod o'r staff a oedd yn dangos unrhyw ddiweddariadau ar Atal a Rheoli Heintiau neu PPE.

Nododd y staff y broses ar gyfer gweld cleifion yr amheuwyd bod ganddynt salwch heintus yn ddiogel. Byddai'r practis yn gofyn i'r cleifion aros yn eu car pan fyddent yn cyrraedd nes i aelod o'r staff ddod i'w tywys i'r ystafell goch ddynodedig, gan ddefnyddio mynedfa arall, a byddent yn gadael y practis gan ddefnyddio'r un ffordd. Byddai'r staff yn gwisgo PPE llawn yn ystod apwyntiadau o'r fath.

Nodwyd y meysydd canlynol i'w gwella:

Gwelsom dystiolaeth fod un o bolisïau glanhau cyffredinol y GIG ar waith yn y practis. Fodd bynnag, nid oes polisi glanhau penodol ar gyfer y practis. Rhaid i'r practis roi polisi glanhau penodol ar waith cyn gynted â phosibl.

Llywodraethu / Staffio

Fel rhan o'r safon hon, holodd AGIC gynrychiolwyr y gwasanaeth ynghylch sut maent yn rheoli eu gwasanaethau er mwyn helpu i ddarparu gofal iechyd o ansawdd uchel. Gwnaethom archwilio'r modd y mae'r gwasanaeth yn gweithio gyda thimau (neu wasanaethau) gofal sylfaenol eraill ac yn cynnal ansawdd gofal cleifion.

Ymhlith y dogfennau allweddol a welsom roedd:

- Cynllun parhad busnes
- Data am hyfforddiant atal a rheoli heintiau ar gyfer y staff

Cofnodion cyfarfodydd staff.

Cafwyd y dystiolaeth gadarnhaol ganlynol:

Roedd yn amlwg drwy gydol y gwiriad ansawdd bod y practis wedi cynllunio'n dda ac wedi gwneud gwelliannau i'w helpu i ymateb i'r heriau a ddeilliodd o bandemig COVID-19. Gwelsom gopi o'r cynllun parhad busnes a oedd yn fanwl ac yn gyfredol.

[1] Gwisgo – rhoi cyfarpar diogelu personol (PPE) ymlaen; Diosg – tynnu cyfarpar diogelu personol (PPE) i ffwrdd

Dywedodd y staff wrthym y gall y gwaith tîm amlddisgyblaethol yn y practis fod yn effeithiol a bod sgyrsiau da yn cael eu cynnal. Fodd bynnag, gall fod yn anodd cysylltu â phobl ym maes gofal eilaidd. Dywedwyd wrthym hefyd fod y system Consultant Connect yn adnodd defnyddiol ac yn cael ei ddefnyddio'n aml gan staff y practis. Mae'n galluogi'r staff i gael gafael ar wybodaeth a chyngor ar-lein gan feddyg ymgynghorol, naill ai drwy ap ar y ffôn neu drwy linell ffôn.

Dywedwyd wrthym fod cyfarfodydd tîm yn cael eu cynnal a gwelsom dystiolaeth bod cofnodion yn cael eu cymryd ar gyfer y cyfarfodydd hyn.

Ni nodwyd unrhyw feysydd i'w gwella.

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, nodir y rhain yn y ffyrdd canlynol o fewn atodiadau'r adroddiad hwn:

- Atodiad A: Yn cynnwys unrhyw bryderon uniongyrchol am ddiogelwch cleifion lle rydym yn gofyn i'r gwasanaeth gwblhau cynllun gwella ar unwaith yn dweud wrthym am y camau brys y mae'n eu cymryd

- Atodiad B: Yn cynnwys unrhyw welliannau eraill a nodwyd yn ystod y gwiriad ansawdd lle rydym yn gofyn i'r gwasanaeth gwblhau cynllun gwella yn dweud wrthym am y camau mae'n eu cymryd i ymdrin â'r meysydd hyn.

Lle mae angen cynllun gwella, dylid:

- 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 meysydd i'w gwella a nodwyd yn ddigonol
- Sicrhau bod y dystiolaeth ofynnol yn erbyn y camau a nodwyd yn cael ei rhoi i AGIC o fewn tri mis i'r gwiriad ansawdd.

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

- Sicrhau nad yw'r meysydd i'w gwella yn systemig ar draws ardaloedd eraill yn y 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.

Atodiad A – Cynllun gwella ar unwaith

Lleoliad:

Ward/Adran/Gwasanaeth

Dyddiad y gweithgarwch:

Mae’r tabl isod yn cynnwys unrhyw bryderon uniongyrchol am ddiogelwch cleifion a nodwyd yn ystod y gwiriad ansawdd lle rydym yn gofyn i'r gwasanaeth gwblhau cynllun gwella ar unwaith yn dweud wrthym am y camau brys y mae’n eu cymryd.

Yr hyn sydd angen ei wella ar unwaith	Safon/ Rheoliad	Camau gweithredu gan y gwasanaeth	Swyddog cyfrifol	Amserlen
Nid oes angen unrhyw welliannau ar unwaith.				

Rhaid i’r adran ganlynol gael ei chwblhau gan gynrychiolydd y gwasanaeth sy’n bennaf cyfrifol ac atebol am sicrhau y caiff y cynllun gwella ei roi ar waith.

Cynrychiolydd y gwasanaeth:

Enw (priflythrennau):

Teitl swydd:

Dyddiad:

Atodiad B: Cynllun gwella

Lleoliad: Argyle Medical Group

Dyddiad y gweithgarwch: 05/01/2023

Mae'r tabl isod yn cynnwys gwelliannau a nodwyd yn ystod y gwiriad ansawdd, lle rydym yn gofyn i'r gwasanaeth gwblhau cynllun gwella sy'n nodi'r camau y mae'n eu cymryd i fynd i'r afael â'r meysydd hyn.

Noder, disgwylir i bob cam gweithredu gael ei gwblhau o fewn tri mis i'r gwiriad ansawdd a dylid cyflwyno fersiwn derfynol o'r Cynllun Gwella drwy Objective Connect ar ôl iddo gael ei gwblhau.

Yr hyn sydd angen ei wella	Safon/ Rheoliad	Camau gweithredu gan y gwasanaeth	Swyddog cyfrifol	Amserlen
Rhaid i'r staff gwblhau asesiad risg amgylcheddol ar gyfer y practis cyn gynted â phosibl	**Safon 2.1 Rheoli Risg a Hybu Iechyd a Diogelwch**	Darparu Asesiad Risg amgylcheddol cynhwysfawr a chyfredol. Caiff y broses hon ei llywio gan ymgynghorydd Iechyd a Diogelwch Croner (ein cynrychiolwyr Adnoddau Dynol) y disgwylir iddo ymweld â'r practis ar 6 Mawrth 2023.	Judith Scourfield wedi'i llywio gan yr ymgynghorydd Iechyd a Diogelwch	2 fis
Mae'n ofynnol gennym i'r lleoliad ddatblygu polisi glanhau penodol ar gyfer y practis cyn gynted â phosibl	**Safon 2.1 Rheoli Risg a Hybu Iechyd a Diogelwch**	Darparu Polisi Glanhau penodol ar gyfer y practis	Suzanne Peake (Rheolwr Glanhau a Chadw Tŷ)	1 mis

Rhaid i’r adran ganlynol gael ei chwblhau gan gynrychiolydd y gwasanaeth sy’n bennaf cyfrifol ac atebol am sicrhau y caiff y cynllun gwella ei roi ar waith.

Cynrychiolydd y gwasanaeth:

Enw (priflythrennau):

Teitl swydd:

Dyddiad: