

Adroddiad Cryno ar yr Arolygiad

Canolfan Feddygol Forest View, Bwrdd Iechyd
Prifysgol Cwm Taf Morgannwg

Dyddiad yr arolygiad: 12 Gorffennaf 2023

Dyddiad cyhoeddi: 16 Hydref 2023



Mae'r ddogfen gryno hon yn rhoi trosolwg o ganlyniad yr arolygiad

ISBN Digidol 978-1-83504-901-3
© Hawlfraint y Goron 2023



Cafwyd adborth cymysg gan gleifion am y gwasanaeth a ddarperir gan y practis.

Roedd a wnelo'r prif rwystredigaethau a fynegwyd ganddynt â'u hanhawster i allu cysylltu â'r practis a chael apwyntiad ar amser a oedd yn gyfleus iddynt. Fodd bynnag, o'r sylwadau a ddaeth i law, bu rhywfaint o welliant yn hyn o beth yn fwy diweddar.

Er i ni weld systemau a phrosesau yn cael eu cyflwyno gyda'r bwriad o roi gofal diogel ac effeithiol i gleifion, roedd diffyg tystiolaeth i ddangos effeithiolrwydd y rhain.

Roedd Rheolwr Practis Clinigol a Rheolwr Arferion Busnes wedi'u penodi ac roedd y ddau yn glir o ran eu rôl a'u cyfrifoldebau yn y practis. Cymysg oedd adborth y staff ar reolaeth ac arweinyddiaeth yn y practis.

Roedd polisiau cynhwysfawr a chyfredol ar gael i helpu'r staff i ymgymryd â'u rolau.

Gwelsom lefel dda o gydymffurfio ar gyfer hyfforddiant gorfodol ar y cyfan.

Nodwch fod canfyddiadau'r arolygiad yn ymwneud â'r adeg y cynhaliwyd yr arolygiad.



Yr hyn a wnaethom

Ceir manylion llawn am y ffordd rydym yn arolygu'r GIG ac yn rheoleiddio darparwyr gofal iechyd annibynnol yng Nghymru ar ein [gwefan](#).

Cwblhaodd Arolygiaeth Gofal Iechyd Cymru (AGIC) arolygiad lle rhoddwyd rhybudd o Ganolfan Feddygol Forest View, Bwrdd Iechyd Prifysgol Cwm Taf Morgannwg ar 12 Gorffennaf 2023.

Roedd ein tîm ar gyfer yr arolygiad yn cynnwys un o Uwch-arolygwyr Gofal Iechyd AGIC, un adolygydd cymheiriaid Rheolwr Practis ac un Adolygydd Cymheiriaid Meddyg Teulu. Arweiniwyd yr arolygiad gan un o Uwch-arolygwyr Gofal Iechyd AGIC.

Mae'r fersiwn gryno hon o'r adroddiad wedi'i chynllunio ar gyfer aelodau'r cyhoedd.

Mae adroddiad llawn, sydd wedi'i gynllunio ar gyfer y lleoliad, ac sy'n disgrifio'r holl ganfyddiadau sy'n ymwneud â darparu gofal diogel a dibynadwy o ansawdd uchel sy'n canolbwyntio ar gleifion unigol ar gael ar ein [gwefan](#).



Ansawdd Profiad y Claf



Crynodeb Cyffredinol

Cafwyd adborth cymysg gan gleifion am y gwasanaeth a ddarperir gan y practis.

Roedd a wnelo'r prif rwystredigaethau a fynegwyd gan gleifion â'u hanhwaster i allu cysylltu â'r practis a chael apwyntiad ar amser a oedd yn gyfleus iddynt. Fodd bynnag, o'r sylwadau a ddaeth i law, bu rhywfaint o welliant yn hyn o beth yn fwy diweddar.

Lle gallai'r gwasanaeth wella

- Mae angen gwneud trefniadau i nodi cleifion sy'n ofalwyr ac i'w cyfeirio at wybodaeth a chymorth perthnasol
- Mae angen gwneud trefniadau i werthuso effeithiolrwydd y newidiadau a wnaed i'r system apwyntiadau
- Mae angen gwneud trefniadau i sicrhau bod Swyddogion Llywio Gofal yn cael eu cefnogi'n addas yn eu rolau.

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

- Roedd y staff yn y practis yn trin cleifion ag urddas a pharch a gwelsom fod mesurau wedi'u rhoi ar waith i amddiffyn eu preifatrwydd
- Roedd gan y practis ddull tîm amlddisgyblaethol o ddarparu gwasanaethau a gwnaethant gyflogi Uwch Ymarferydd Iechyd Meddwl, Uwch-ymarferydd Nyrsio, Uwch-parafeddyg ac mae wedi cyflogi Ffisiotherapydd.
- Dywedodd y rhan fwyaf o'r cleifion a roddodd adborth wrthym eu bod wedi cael digon o amser i esbonio eu hanghenion gofal iechyd a bod y meddyg teulu wedi esbonio pethau'n dda.

Dyweddod y cleifion wrthym:

“Mae'n anodd cael apwyntiadau.”

“Mae'n anodd mynd heibio i'r dderbynfa, ond pan fyddwch yn cael gweld meddyg, mae'r gofal yn arbennig.”

“Mae wedi bod yn anodd cysylltu â'r feddygfa dros y ffôn ac nid yw'n hawdd cael apwyntiad bob amser. Fodd bynnag, roedd y profiad diwethaf a gefais wedi gwella cryn dipyn. Pan fyddaf yn cael gweld y meddyg teulu, mae'r driniaeth a roddir yn 100%.”

“Mae'r gwasanaeth wedi gwella dros yr wythnosau diwethaf. Roeddwn i bellach yn gallu cael apwyntiad wyneb yn wyneb ar adeg addas i mi.”

“Rwy'n teimlo mai'r prif broblemau yw gallu trefnu'r apwyntiadau cychwynnol i weld meddyg. Dryswch ynghylch presgripsiynau rheolaidd ac er i mi ffonio a ffonio'r feddygfa, nid oeddwn yn gallu cael gafael ar fy nghanlyniadau ar ôl profion yn yr ysbyty.”

“Roedd y meddygon a welais yn gwrtais a chymwys. Fodd bynnag, mae cael apwyntiad wedi bod yn anodd dros ben.”

“Trafferth wrth gael ateb i alwadau ffôn ac mae'n cymryd wythnosau i gael apwyntiad. Rwy'n teimlo y dylai fod gan y derbynyddion rywfaint o brofiad mewn gofal ieched. Rwy'n teimlo'n anghysurus yn dweud fy mhroblem wrthynt cyn gweld meddyg.”

Darparu Gofal Diogel ac Effeithiol



Crynodeb Cyffredinol

Er i ni weld systemau a phrosesau yn cael eu cyflwyno gyda'r bwriad o roi gofal diogel ac effeithiol i gleifion, roedd diffyg tystiolaeth i ddangos effeithiolrwydd y rhain.

Gwnaethom nodi bod angen gwelliannau mewn perthynas â gofal diogel ac effeithiol ac roedd angen i'r practis gymryd camau ar unwaith mewn perthynas â chyfarpar a chyffuriau brys.

Lle gallai'r gwasanaeth wella

Sicrwydd ar unwaith:

- Roedd angen i'r practis roi manylion i AGIC o'r camau gweithredu i ddangos bod staff yn ymwybodol o'r broses gywir ar gyfer cynnal gwiriadau o'r cyfarpar brys, roedd y staff yn ymwybodol o leoliad yr holl gyfarpar a chyffuriau brys ac yn monitro cydymffurfiaeth â'r broses. Cyflwynwyd cynllun gwella addas ar unwaith i AGIC o fewn yr amserlen y cytunwyd arni.

Yn ogystal â'r achosion uchod lle mae angen sicrwydd ar unwaith, rydym yn argymhell y gall y gwasanaeth wella'r canlynol:

- Mae angen cynnal asesiad risg cyffredinol a'i gofnodi, a rhoi cynllun gweithredu ar waith i reoli unrhyw risgiau a nodwyd.
- Mae angen gwneud trefniadau i ddangos arferion gorau. Caiff canllawiau cenedlaethol a phroffesiynol eu trafod yn rheolaidd a'u rhannu â'r tîm clinigol.

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

- Roedd safle'r practis i'w weld mewn cyflwr da, yn lân ac nid oedd unrhyw beryglon amlwg
- Cafodd trefniadau effeithiol eu disgrifio a'u dangos mewn perthynas â diogelu
- Gwelsom system rheoli cofnodion effeithiol ac roedd cofnodion y cleifion y gwnaethom edrych arnynt yn glir, yn ddarllenadwy ac o safon dda.



Ansawdd Rheolaeth ac Arweinyddiaeth

Crynodeb Cyffredinol

Roedd Rheolwr Practis Clinigol a Rheolwr Arferion Busnes wedi'u penodi ac roeddent yn gyfrifol am weithrediad y practis o ddydd i ddydd. Roedd y ddau yn glir ynghylch eu rolau a'u cyfrifoldebau yn y practis.

Ar adeg ein harolygiad, disgrifiodd y meddygon teulu partner a'r rheolwyr fod y practis mewn cyfnod o drawsnewid. Gwnaethant ddisgrifio'r heriau yr oeddent yn eu hwynebu a'r camau a oedd yn cael eu cymryd i wneud gwelliannau lle roedd angen.

Rhoddodd y staff adborth cymysg ar reolaeth ac arweinyddiaeth yn y practis.

Roedd polisiau cynhwysfawr a chyffredol ar gael i helpu'r staff i ymgymryd â'u rolau. Fodd bynnag, roedd y cofnodion yn dangos nad oedd dros 50% o'r staff wedi darllen rhai o'r polisiau.

Gwelsom lefel dda o gydymffurfio ar gyfer hyfforddiant gorfodol ar y cyfan. Fodd bynnag, nid oedd pob aelod o'r staff wedi'u rhestru ar y matrices hyfforddiant a ddarparwyd i ni. Yn ogystal, roedd disgwyl i'r rhan fwyaf o'r staff fynychu hyfforddiant diweddarau ar y rhan fwyaf o'r pynciau ymhen un mis neu lai.

Lle gallai'r gwasanaeth wella

- Mae angen cymryd camau i ymateb i atebion llai ffafriol y staff a ddisgrifir yn yr adroddiad hwn.
- Mae angen gwneud trefniadau i ddangos bod y staff yn ymwybodol o gynnwys polisiau a gweithdrefnau ysgrifenedig y practis
- Mae angen cymryd camau i sicrhau bod staff newydd y cael eu recriwtio'n ddiogel ac i ddangos bod y staff presennol yn addas i weithio yn y practis
- Mae angen cymryd camau i sicrhau y caiff yr holl staff eu cofnodi ar y matrices hyfforddiant
- Mae angen gwneud trefniadau i ddangos effeithiolrwydd y gwelliannau a roddwyd ar waith gan y practis a sut mae adborth wedi'i rannu â thîm ehangach y practis.

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

- Roedd polisiâu ysgrifenedig cynhwysfawr a chyfredol ar gael i helpu'r staff gyda'u gwaith.
- Roedd y Rheolwr Practis Clinigol yn dangos dealltwriaeth dda o'r Ddyletswydd Gonestrwydd a dywedodd y staff wrthym eu bod yn deall eu rolau o ran cyrraedd safonau'r Ddyletswydd.

Dywedodd y staff wrthym:

“Gofal gwych i gleientiaid sydd bwysicaf i'r practis. Mae gennym staff ardderchog sy'n cynnwys swyddog gweinyddol a'r tîm Llywio Gofal. Mae angen gwella'r gwasanaeth drwy gyflogi mwy o staff gan fod adrannau yn y practis sy'n cael trafferthion go iawn, fel tîm ac fel unigolion. Mae hyn yn cael effaith andwyol ar lesiant y staff.”

“Mae llesiant y staff yn isel ac mae wedi bod yn isel ers pedair blynedd o leiaf. Yn aml, mae proses gwneud penderfyniadau'r rheolwyr a'r meddygon teulu partner a'u proses o wneud gwelliannau neu newidiadau wedi bod yn araf yn y gorffennol, neu'n effeithio ar staff a chlaf ar y funud olaf. Ni chaiff y pwysau ar lwyth gwaith y staff eu cydnabod na'u rheoli bob amser. Bu'r cyfathrebu rhwng rheolwyr a staff a rhwng y practis a chleifion yn wael iawn yn y gorffennol.”

“Mae'n annifyr peidio â gwybod ydych chi'n gwneud y peth iawn o un diwrnod i'r llall. Nid yw'n hawdd siarad â'r rheolwyr.”

“Mae gorfod gwneud hyfforddiant gorfodol ar-lein yn eich amser eich hun yn anodd iawn pan fo gennych fywyd cartref prysur. Ni chaiff amser ei glustnodi yn ystod amser gwaith.”

“Ar ôl bod trwy gyfnod cythryblus sydd wedi bod yn anodd ar bawb, mae yna deimlad o obaith a newid cadarnhaol ar y cyfan.”

“Mae pawb sy'n gweithio yma yn dymuno darparu'r gofal gorau posibl i'n cleifion.”

Y camau nesaf

Lle rydym wedi nodi gwelliannau a phryderon uniongyrchol yn ystod ein harolygiad y mae'n ofynnol i'r gwasanaeth gymryd camau yn eu cylch, cânt eu nodi yn atodiadau'r adroddiad arolygu llawn.

Pan fyddwn yn nodi pryderon sy'n peri risg uniongyrchol i ddiogelwch cleifion, gofynnwn i'r gwasanaeth gymryd camau brys. Caiff y pryderon hyn eu hamlinellu yn yr atodiadau ac maent yn amlinellu'r camau a gymerwyd gan y gwasanaeth i amddiffyn diogelwch cleifion ac sydd wedi'u cymeradwyo gennym ni. Rydym hefyd yn darparu tabl manwl o welliannau a nodwyd yn ystod yr arolygiad lle byddwn yn gofyn i'r gwasanaeth ddweud wrthym am y camau y mae'n eu cymryd i ymdrin â'r meysydd hyn ac i wella ansawdd a diogelwch gwasanaethau gofal iechyd. Yn ogystal, rydym yn amlinellu pryderon a godwyd ac yn cydnabod y rhai a ddatryswyd yn ystod yr arolygiad.

Ar yr adeg briodol, bydd AGIC yn gofyn i'r gwasanaeth gadarnhau bod camau wedi'u cymryd yn unol ag ymatebion rheolwyr a ddogfennwyd yn y cynllun gwella. Rydym hefyd yn gofyn i wasanaethau ddarparu tystiolaeth ddogfennol o'r camau a gymerwyd a/neu'r cynnydd a wnaed.

