Arolygiaeth Gofal Iechyd Cymru
Healthcare Inspectorate Wales

Adroddiad Arolygu Gofal Iechyd Annibynnol (Lle Rhoddwyd Rhybudd)

Resilience Health

Dyddiad yr arolygiad: 26 Mawrth 2024
Dyddiad cyhoeddi: 26 Mehefin 2024

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 978-1-83625-239-9

© Hawlfraint y Goron 2024

Arolygiaeth Gofal Iechyd Cymru (AGIC) yw arolygiaeth a rheoleiddiwr annibynnol gofal iechyd yng Nghymru

Ein diben

Gwirio bod gwasanaethau gofal iechyd yn cael eu darparu mewn ffordd sy'n mwyafu iechyd a llesiant pobl.

Ein gwerthoedd

Mae pobl wrth wraidd yr hyn yr ydym yn ei wneud. Rydym yn:

- Annibynnol – rydym yn ddiduedd, yn penderfynu pa waith rydym yn ei wneud a lle rydym yn ei wneud
- Gwrthrychol – rydym yn rhesymol ac yn deg ac yn gweithredu ar sail tystiolaeth
- Pendant – rydym yn gwneud dyfarniadau clir ac yn cymryd camau i wella safonau gwael ac amlygu'r arferion da rydym yn dod ar eu traws
- Cynhwysol – rydym yn gwerthfawrogi ac yn annog cydraddoldeb ac amrywiaeth drwy ein gwaith
- Cymesur – rydym yn ystwyth ac yn gwneud ein gwaith lle mae o'r pwys mwyaf

Ein nod

Bod yn llais dibynadwy sy'n ysgogi gwelliant mewn gofal iechyd ac sy'n dylanwadu arno

Ein blaenoriaethau

- Byddwn yn canolbwyntio ar ansawdd y gofal iechyd a ddarperir i bobl a chymunedau wrth iddynt gyrchu gwasanaethau, eu defnyddio a symud rhyngddynt
- Byddwn yn addasu ein dull gweithredu i sicrhau ein bod yn ymatebol i risgiau i ddiogelwch cleifion sy'n dod i'r amlwg
- Byddwn yn cydweithio er mwyn ysgogi'r gwaith o wella systemau a gwasanaethau ym maes gofal iechyd
- Byddwn yn cefnogi ac yn datblygu ein gweithlu i'w galluogi nhw, a'r sefydliad, i gyflawni ein blaenoriaethau.

Cynnwys

1. Yr hyn a wnaethom 5

2. Crynodeb o'r arolygiad 6

3. Yr hyn a nodwyd gennym 8

    - Ansawdd Profiad y Claf 8
    - Darparu Gofal Diogel ac Effeithiol 10
    - Ansawdd Rheolaeth ac Arweinyddiaeth 12

4. Y camau nesaf 13

Atodiad A – Crynodeb o bryderon a ddatryswyd yn ystod yr arolygiad 14

Atodiad B – Cynllun gwella ar unwaith 15

Atodiad C – Cynllun gwella 16

1. 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 Resilience Health ar 26 Mawrth 2024. Mae'r clinig yn defnyddio apwyntiadau rhithwir i ymgynghori â chleifion ledled Cymru a'r DU.

Roedd ein tîm ar gyfer yr arolygiad yn cynnwys un o Uwch-arolygwyr Gofal Iechyd AGIC ac adolygydd cymheiriaid clinigol.

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

2. Crynodeb o'r arolygiad

Ansawdd Profiad y Claf

Crynodeb cyffredinol:
Roedd amrywiaeth o wybodaeth hybu iechyd a chyngor ar ffordd o fyw yn cael eu darparu i'r cleifion er mwyn helpu i atal cyflyrau iechyd cronig. Roedd yn ofynnol i'r cleifion gwblhau holiadur cyn asesu er mwyn nodi eu hanghenion iechyd a llesiant.

Gwelsom dystiolaeth fod cytundebau cydsynio yn cael eu cwblhau gan y cleifion a'r rheolwr cofrestredig cyn eu hymgynghoriad.

Dyma beth roedd y gwasanaeth yn ei wneud yn dda:

- Roedd y rheolwr cofrestredig wedi cwblhau hyfforddiant ar Gydraddoldeb ac Amrywiaeth a hyfforddiant ‘Treat me Fairly’.
- Roedd yr holiadur cyn asesu yn gofyn am ddewis rhagenwau'r cleifion.

Darparu Gofal Diogel ac Effeithiol

Crynodeb cyffredinol:
Caiff ymgyngoriadau ar-lein eu cynnal drwy ddefnyddio meddalwedd wedi'i hamgryptio er mwyn sicrhau cyfrinachedd y cleifion. Byddai asesiad risg yn cael ei gwblhau er mwyn nodi peryglon posibl ac asesu lefel y risg sy'n gysylltiedig ag unrhyw ymweliadau â chartref y cleifion.

Roedd y rheolwr cofrestredig wedi cwblhau hyfforddiant diogelu priodol a dangosodd wybodaeth dda am y gweithdrefnau diogelu a'r trefniadau adrodd.

Roedd y rheolwr cofrestredig wedi ymgymryd â chyfleoedd a hyfforddiant ar ddatblygiad proffesiynol parhaus yn rheolaidd i ddatblygu ei wybodaeth am unrhyw ganllawiau clinigol newydd neu ddiwygiedig.

Rydym yn argymell y gall y gwasanaeth wella'r canlynol:

- Rhaid i fanylion cyswllt y tîm diogelu lleol gael eu hychwanegu at y polisi Diogelu.

Dyma beth roedd y gwasanaeth yn ei wneud yn dda:

- Roedd cofnodion y cleifion yn drefnus iawn ac yn cael eu cadw'n ddiogel.

Ansawdd Rheolaeth ac Arweinyddiaeth

Crynodeb cyffredinol:

Y rheolwr cofrestredig oedd yn gyfrifol am reoli Resilience Health o ddydd i ddydd a gwelsom fod yr unigolyn hwnnw yn ymrwymedig i ddarparu gofal o ansawdd uchel i'r cleifion. Roedd y rheolwr cofrestredig yn gallu dangos ei fod yn meddu ar sgiliau a gwybodaeth briodol er mwyn sicrhau bod trefniadau na ar waith ar gyfer llywodraethu a rheoli'r gwasanaeth.

Dyma beth roedd y gwasanaeth yn ei wneud yn dda:

- Roedd y polisïau a'r gweithdrefnau yn gyfredol ac yn cydymffurfio â gofynion rheoliadol.

3. Yr hyn a nodwyd gennym

Ansawdd Profiad y Claf

Diogelu a gwella iechyd
Mae Resilience Health yn rhoi cyngor ar ffyrdd o fyw i gleifion er mwyn ceisio atal cyflyrau iechyd cronig. Gall y cleifion gael amrywiaeth o wybodaeth hybu iechyd ar bynciau fel cwsg, straen, ymarfer corff, maeth ac iechyd metabolaidd.

Urddas a pharch
Yn gyffredinol, cynhelir ymgyngoriadau ar-lein rhwng y person cofrestredig a phob claf. Mae'n ofynnol, gan y person cofrestredig, i'r cleifion fod mewn ardal breifat yn ystod yr ymgynghoriad lle y gallant siarad yn rhwydd heb i unigolion eraill eu clywed. Caiff cleifion eu hatgyfeirio at eu meddyg teulu lleol os bydd y rheolwr cofrestredig yn penderfynu bod angen iddynt gael archwiliad corfforol o ganlyniad i'w hymgynghoriad cychwynnol.

Gwybodaeth i gleifion a chydsyniad cleifion
Caiff Canllaw i Gleifion y clinig ei ddarparu i bob claf cyn ei ymgynghoriad ar-lein. Gwelsom ei fod yn cynnwys yr holl wybodaeth berthnasol sy'n ofynnol gan y rheoliadau a'i fod yn gyfredol. Roedd Datganiad o Ddiben cyfredol ar gael hefyd fel sy'n ofynnol gan y rheoliadau. Roedd y datganiad hwn yn cynnwys gwybodaeth am y clinig ynghyd â gwybodaeth am y gwasanaethau a gynigir a sut y gellid cael y gwasanaethau hynny.

Gwelsom dystiolaeth o bolisi ysgrifenedig cyfredol ar gyfer cael cydsyniad ar sail gwybodaeth gan y cleifion. Mae'n ofynnol i'r cleifion lofnodi cytundeb cydsynio cyn eu hymgynghoriad. Gwelsom dystiolaeth o gytundebau cydsynio a oedd wedi cael eu cwblhau yn ystod ein hadolygiad o gofnodion y cleifion.

Cynllunio a darparu gofal
Mae'n ofynnol i bob claf gwblhau holiadur cyn asesu er mwyn nodi eu hanghenion iechyd a llesiant cyn eu hymgynghoriad. Mae'r holiadur hefyd yn rhoi trosolwg o hanes meddygol pob claf. Yn dilyn ymgynghoriad, mae'n bosibl y bydd y cleifion yn cael eu cynghori i ymgymryd â phrofion diagnostig amrywiol ym mhreifatrwydd eu cartref eu hunain. Trafodir unrhyw ganlyniadau prawf abnormal â'r cleifion, a byddai'r cleifion hynny yn cael gwybod bod angen iddynt drefnu apwyntiad â'u meddyg teulu.

Cyfathrebu'n effeithiol

Dywedodd y rheolwr cofrestredig wrthym y caiff unrhyw anghenion ieithyddol eu trafod â'r cleifion yn ystod eu hymgynghoriad. Fodd bynnag, er y byddai'r gwasanaeth yn ceisio defnyddio gwasanaeth cyfieithu yn ôl yr angen, dim ond yn Saesneg y gallai'r rheolwr cofrestredig hwyluso ymgyngoriadau yn ymarferol er mwyn sicrhau bod y cleifion yn deall eu diagnosis a'u hopsiynau o ran triniaeth yn llawn. Gwnaethom argymell y byddai, o bosibl, yn fuddiol gofyn i'r cleifion am eu hanghenion ieithyddol fel rhan o'r holiadur cyn asesu er mwyn sicrhau y gellir nodi unrhyw rwystrau ieithyddol posibl ar gam cynharach.

Cydraddoldeb, amrywiaeth a hawliau dynol

Roedd gan y clinig bolisi Cydraddoldeb ac Amrywiaeth cyfredol ar waith a dywedwyd wrthym y byddai pob claf yn cael ei drin yn gyfartal. Roedd yr holiadur cyn asesu yn gofyn am ddewis rhagenwau'r cleifion a nodwyd gennym fod hyn yn arfer da. Roedd y rheolwr cofrestredig wedi cwblhau hyfforddiant ar Gydraddoldeb ac Amrywiaeth a hyfforddiant 'Treat me Fairly'.

Ymgysylltu â dinasyddion a'u hadborth

Gwelsom fod ffurflen adborth ar gael er mwyn i gleifion roi adborth ar eu profiadau. Fodd bynnag, oherwydd mai nifer bach o gleifion oedd wedi cael eu gweld gan y rheolwr cofrestredig, nid oedd y ffurflenni adborth wedi cael eu rhannu eto. Yn hytrach, disgrifiodd y rheolwr cofrestredig bwysigrwydd cyfathrebu ar-lein yn rheolaidd a chynnal sesiynau dilynol er mwyn pennu boddhad y cleifion o ran eu gofal.

Darparu Gofal Diogel ac Effeithiol

Rheoli risg ac iechyd a diogelwch
Rhoddodd y rheolwr cofrestredig wybod i ni mai dim ond ar adegau prin y mae wedi ymweld â chlaf yn ei gartref ei hun yn y gorffennol. Gwelsom fod polisi Gweithiwr Unigol cyfredol ar waith a oedd yn nodi'r gweithdrefnau i'w dilyn i amddiffyn y rheolwr cofrestredig wrth ymweld â chleifion yn eu cartref eu hunain. Roedd hyn yn cynnwys cynnal asesiad risg er mwyn nodi peryglon posibl ac asesu lefel y risg sy'n gysylltiedig â'r ymweliad.

Rheoli meddyginiaethau
Cadarnhaodd y rheolwr cofrestredig nad yw'n storio meddyginiaeth yn y clinig nac yn ei rhagnodi i'r cleifion.

Diogelu plant a diogelu oedolion sy'n agored i niwed
Roedd y rheolwr cofrestredig wedi cwblhau hyfforddiant diogelu priodol a dangosodd wybodaeth dda am y gweithdrefnau diogelu a'r trefniadau adrodd. Roedd polisi Diogelu cyfredol ar waith er mwyn helpu i hyrwyddo a diogelu oedolion agored i niwed neu sy'n wynebu risg. Fodd bynnag, nodwyd gennym nad oedd y polisi yn cynnwys manylion cyswllt y tîm diogelu lleol.

Rhaid i'r gwasanaeth ddiweddaru'r polisi Diogelu i gynnwys manylion cyswllt y tîm diogelu lleol pe bai mater diogelu yn codi.

Gofal diogel a chlinigol effeithiol
Mae'r rheolwr cofrestredig yn dadansoddi'r holiaduron cyn asesu a'r trafodaethau yn ystod pob ymgynghoriad er mwyn penderfynu ar brotocol ar gyfer pob claf yn seiliedig ar ei ganlyniadau. Gall y cleifion adolygu'r protocol hwn a phenderfynu p'un a ydynt am ei ddilyn.

Rhoddodd y rheolwr cofrestredig wybod i ni ei fod yn cael rhybuddion a bwletinau diogelwch fel rhan o'i swydd arall ym maes gofal sylfaenol ac y byddai'n defnyddio'r hyn y mae wedi'i ddysgu yn ei rôl yn y clinig. Roedd y rheolwr cofrestredig hefyd yn aelod o weithgorau proffesiynol lle y gallai ofyn am gyngor ar faterion clinigol yn ôl yr angen.

Cymryd rhan mewn gweithgareddau gwella ansawdd
Gwelsom dystiolaeth fod y rheolwr cofrestredig wedi ymgymryd â chyfleoedd a hyfforddiant ar ddatblygiad proffesiynol parhaus yn rheolaidd i ddatblygu ei wybodaeth am unrhyw ganllawiau clinigol newydd neu ddiwygiedig.

Rheoli gwybodaeth a thechnoleg cyfathrebu
Caiff ymgyngoriadau ar-lein eu cynnal drwy ddefnyddio meddalwedd wedi'i hamgryptio er mwyn sicrhau cyfrinachedd y cleifion. Cadarnhaodd y rheolwr cofrestredig nad yw ymgyngoriadau ar-lein yn cael eu recordio.

Rheoli cofnodion
Roedd cofnodion cleifion yn cael eu cadw ar ffurf electronig. Roedd cyfrinair ar y system er mwyn atal achosion o fynediad heb awdurdod ac achosion o dor-cyfrinachedd.

Gwnaethom edrych ar sampl o gofnodion pum claf, a nodwyd eu bod yn glir, yn gywir ac yn ddarllenadwy. Roedd y cofnodion yn hawdd eu dilyn ac yn rhoi trosolwg o'r cyngor a'r driniaeth glinigol berthnasol a gynigir i'r cleifion.

Ansawdd Rheolaeth ac Arweinyddiaeth

Fframwaith llywodraethu ac atebolrwydd
Y rheolwr cofrestredig sy'n berchen ar Resilience Health ac yn ei redeg. Gwnaethom edrych ar sampl o bolisïau a gweithdrefnau a gwelsom eu bod yn ddigonol ac yn cydymffurfio â gofynion rheoliadol. Roedd y gwasanaethau a ddarparwyd yn y gwasanaeth, ar adeg ein harolygiad, yn unol ag amodau cofrestru AGIC.

Delio â phryderon a rheoli digwyddiadau
Roedd polisi cwynion manwl ar waith. Roedd crynodeb o'r weithdrefn gwyno hefyd wedi'i chynnwys yn y datganiad o ddiben a'r Canllaw i Gleifion. Cadarnhaodd y rheolwr cofrestredig nad oedd wedi cael unrhyw gwynion hyd yma.

Arferion recriwtio a chyflogi'r gweithlu
Am mai'r rheolwr cofrestredig yw'r perchennog a'r unig gyflogai nid oedd cofnodion cynllunio gweithlu'r cyflogeion i'w harolygu.

Cynllunio'r gweithlu, hyfforddiant a datblygiad sefydliadol
Rhoddwyd gwiriad Gwasanaeth Datgelu a Gwahardd cyfredol i ni ar gyfer y rheolwr cofrestredig.

Gan mai'r rheolwr cofrestredig yw unig gyflogai'r clinig, nid oedd unrhyw arferion recriwtio a chyflogi'r gweithlu mewn perthynas â chyflogeion.

4. 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, nodir y rhain yn y ffyrdd canlynol yn 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 gofyn i'r gwasanaeth gwblhau cynllun gwella ar unwaith yn dweud 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 gofyn i'r gwasanaeth gwblhau cynllun gwella sy'n dweud wrthym am y camau y mae'n eu cymryd i fynd i'r afael â'r meysydd hyn.

Dylai'r cynlluniau gwella wneud y canlynol:

- Nodi’n glir sut yr ymdrinnir â’r canfyddiadau a nodwyd
- 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 ymdrinnir â’r canfyddiadau 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 arolygiad.

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.

Atodiad A – Crynodeb o bryderon a ddatryswyd yn ystod yr arolygiad

Mae'r tabl isod yn crynhoi'r pryderon a gafodd eu nodi a'u 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 gwnaeth AGIC uwchgyfeirio'r pryder**	**Sut cafodd y pryder ei ddatrys**
Ni nodwyd unrhyw bryderon uniongyrchol yn ystod yr arolygiad hwn.			

Atodiad B – Cynllun gwella ar unwaith

Gwasanaeth: Resilience Health

Dyddiad yr arolygiad: 26 Mawrth 2024

Mae'r tabl isod yn cynnwys unrhyw bryderon uniongyrchol am ddiffyg cydymffurfio sy'n ymwneud â diogelwch y cleifion a nodwyd yn ystod yr arolygiad lle rydym yn gofyn i'r gwasanaeth gwblhau cynllun gwella ar unwaith sy'n nodi'r camau brys y mae'n eu cymryd.

Risg/canfyddiad/mater		Yr hyn sydd angen ei wella	Safon / Rheoliad	Camau gweithredu gan y gwasanaeth	Swyddog cyfrifol	Amserlen
1.	Ni nodwyd unrhyw faterion yr oedd angen sicrwydd ar unwaith yn eu cylch yn ystod yr arolygiad hwn.					

Atodiad C - Cynllun gwella

Gwasanaeth: Resilience Health

Dyddiad arolygu: 26 Mawrth 2024

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 dweud wrthym am y camau y mae'n eu cymryd i fynd i'r afael â'r meysydd hyn.

Risg/canfyddiad/mater		Yr hyn sydd angen ei wella	Safon / Rheoliad	Camau gweithredu gan y gwasanaeth	Swyddog cyfrifol	Amserlen
1.	Nid oedd y polisi Diogelu yn cynnwys manylion cyswllt y tîm diogelu lleol.	Rhaid i'r gwasanaeth ddiweddaru'r polisi Diogelu i gynnwys manylion cyswllt y tîm diogelu lleol pe bai mater diogelu yn codi.	Diogelu plant a diogelu oedolion sy'n agored i niwed	Mae'r polisi Diogelu wedi cael ei ddiweddaru i gynnwys manylion cyswllt y tîm diogelu lleol yn ardal Caerdydd a'r Fro. Gan ei bod yn bosibl nad yw'r cleientiaid yn byw yn yr ardal hon, gellir dod o hyd i dîm diogelu yr ardal drwy chwilio "pwy yw'r tîm diogelu lleol ar gyfer (enw'r ardal)".	Dr Rini Chatterjee	1 wythnos

Rhaid i’r adran ganlynol gael ei chwblhau gan gynrychiolydd y gwasanaeth sydd â'r cyfrifoldeb ac atebolrwydd cyffredinol dros sicrhau bod y cynllun gwella yn cael ei roi ar waith.

Cynrychiolydd y gwasanaeth:

Enw (priflythrennau): **Rini Chatterjee**

Teitl swydd: **Rheolwr Cofrestredig**

Dyddiad: **29 Mai 2024**