

Adroddiad Arolygu o Bractis Deintyddol Cyffredinol (Lle Rhoddwyd Rhybudd)

Practis Deintyddol Winchester
House, Bwrdd Iechyd Prifysgol Hywel
Dda

Dyddiad yr arolygiad: 16 Gorffennaf 2024

Dyddiad cyhoeddi: 16 Hydref 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 copiâu 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

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 a wnawn. Rydym yn:

- Annibynnol - rydym yn ddiuedd, 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 | 12 |
| | • Ansawdd Rheolaeth ac Arweinyddiaeth | 16 |
| 4. | Y camau nesaf | 19 |
| | Atodiad A - Crynodeb o bryderon a ddatryswyd yn ystod yr arolygiad | 20 |
| | Atodiad B - Cynllun gwella ar unwaith | 21 |
| | Atodiad C - Cynllun gwella..... | 22 |

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 Bractis Deintyddol Winchester House, Bwrdd Iechyd Prifysgol Hywel Dda ar 16 Gorffennaf 2024.

Roedd ein tîm ar gyfer yr arolygiad yn cynnwys un o arolygwyr gofal iechyd AGIC ac adolygydd cymheiriaid deintyddol.

Yn ystod yr arolygiad, gwnaethom wahodd y cleifion neu eu gofalwyr i gwblhau holiadur er mwyn dweud wrthym am eu profiad o ddefnyddio'r gwasanaeth. Cwblhawyd cyfanswm o 34 o holiaduron. Gwnaethom hefyd siarad â'r staff a oedd yn gweithio yn y gwasanaeth yn ystod ein harolygiad. Mae'r adborth a rhai o'r sylwadau a gafwyd yn ymddangos yn yr adroddiad.

Lle bo dyfyniadau yn y cyhoeddiad hwn, mae'n bosibl eu bod wedi cael eu cyfieithu o'u hiaith wreiddiol.

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:

Gwelsom fod y cleifion yn cael lefel dda o wasanaeth, yn cael eu trin ag urddas a pharch gan staff cyfeillgar a phroffesiynol. Dywedodd y cleifion wrthym eu bod yn cael gwybodaeth addas i wneud penderfyniadau hyddysg a bod y clinigwyr yn esbonio pethau mewn ffordd ddealladwy.

Roedd yr adborth gan y cleifion yn gadarnhaol gyda sawl sylw cefnogol wedi'u hysgrifennu ar ffurflenni adborth y cleifion. Dywedodd pob un o'r cleifion bod y gwasanaeth yn dda iawn neu'n dda a'u bod yn cael eu trin ag urddas a pharch.

Gwelsom fod proses frysbennu gadarn ar waith i sicrhau bod y cleifion yn cael gofal brys mewn modd amserol. Gwelsom hefyd fod y system rheoli apwyntiadau yn addas.

Dyma beth roedd y gwasanaeth yn ei wneud yn dda:

- Roedd yr holl adborth gan y cleifion yn gadarnhaol
- Roedd gwasanaeth ateb galwadau ffôn ar waith i sicrhau bod pob galwad gan glaf yn cael ei hateb
- Roedd cymorth ychwanegol a phriodol ar gael ar gyfer cleifion nerfus.

Darparu Gofal Diogel ac Effeithiol

Crynodeb cyffredinol:

Roedd y practis mewn cyflwr da yn allanol ac roedd y tu mewn yn lân, yn daclus ac yn drefnus. Roedd y cynllun yn addas ac roedd yr ardaloedd i gleifion wedi'u gorffen i safon foddhaol. Roedd y cyfarpar deintyddol mewn cyflwr da ac yn golygu y gellir ei ddihalogi'n effeithiol ar ôl ei ddefnyddio. Gwelsom fod polisiâu a gweithdrefnau addas ar waith i sicrhau bod iechyd, diogelwch a llesiant y staff a'r cleifion yn cael eu cynnal.

Gwelsom fod y gweithdrefnau rheoli heintiau i gyd yn gadarn, gyda Chyfarpar Diogelu Personol yn cael ei ddefnyddio'n briodol a threfniadau hylendid dwylo addas ar waith. Gwelsom fod pob aelod o'r staff wedi cwblhau hyfforddiant addas ar ddefnyddio cyfarpar y practis yn gywir ac yn ddiogel. Ar y cyfan, roedd y trefniadau ar gyfer rheoli meddyginiaethau yn addas, fodd bynnag, gwelsom feysydd i'w gwella o ran gwaredu meddyginiaethau a reolir.

Gwelsom fod y trefniadau diogelu a oedd ar waith yn addas i amddiffyn plant ac oedolion. Dywedodd y staff wrthym y byddent yn teimlo'n hyderus i godi unrhyw bryderon diogelu.

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

- Rhaid i'r rheolwr cofrestredig gynnal llwybr archwilio cadarn wrth waredu meddyginiaethau, yn enwedig cyffuriau a reolir
- Rhaid i'r rheolwr cofrestredig sicrhau y caiff anghenion iaith a chyfathrebu cleifion eu cofnodi.

Dyma beth roedd y gwasanaeth yn ei wneud yn dda:

- Roedd y triniaethau radiograffig yn cael eu rheoli'n ddiogel yn unol â'r canllawiau cyfredol
- Roedd yr amgylchedd, yr arwyddion a'r gweithdrefnau diogelwch cyffredinol i gyd yn cael eu cynnal a'u cadw a'u hadolygu'n rheolaidd.

Ansawdd Rheolaeth ac Arweinyddiaeth

Crynodeb cyffredinol:

Gwelsom fod trefniadau arwain a llywodraethu clir ar waith a oedd yn helpu i sicrhau bod y practis yn rhedeg yn effeithiol. Roedd y staff y gwnaethom siarad â nhw yn gyfeillgar ac yn broffesiynol, a gwelsom fod gofal cwrtais a pharchus yn cael ei roi i'r cleifion. Ar y cyfan, gwelsom gydb berthnasau gwaith da ymysg y staff a gwnaethom nodi amgylchedd gwaith cadarnhaol yn y practis a oedd yn golygu bod lefel dda o ofal yn cael ei rhoi i'r cleifion.

Dywedodd y staff wrthym fod ganddynt hyder yn eu rheolwyr, a dywedodd arweinwyr y practis eu bod yn teimlo eu bod wedi cael yr hyfforddiant cywir i gyflawni ei rolau yn effeithiol. Gwelsom fod pob aelod o'r staff wedi cael hyfforddiant addas i ddarparu gofal yn ddiogel i'r cleifion.

Gwelsom fod gan y practis gydb berthnasau gwaith da â gwasanaethau gofal sylfaenol eraill, gan gynnwys y meddyg teulu a'r fferyllfa leol.

Dyma beth roedd y gwasanaeth yn ei wneud yn dda:

- Roedd y cofnodion hyfforddiant a welsom yn dangos bod y staff yn cwblhau hyfforddiant perthnasol uwchlaw'r disgwyliadau gorfodol ar gyfer rolau penodol, yn enwedig staff nyrsio
- Roedd y trefniadau ar gyfer casglu adborth ac ymateb iddo yn gadarn
- Roedd gweithgareddau gwella ansawdd yn cael eu cwblhau fel mater o drefn ac roedd meysydd anorfodol ychwanegol hefyd yn cael eu hystyried er mwyn ceisio gwella ansawdd.

3. Yr hyn a nodwyd gennym

Ansawdd Profiad y Claf

Adborth gan gleifion

Dosbarthodd AGIC holiadur er mwyn casglu barn cleifion am y gofal a gânt gan Bractis Deintyddol Winchester House. Cafwyd cyfanswm o 34 o ymatebion gan gleifion yn y lleoliad hwn. Nid atebodd rhai o'r ymatebwyr bob cwestiwn, gan olygu nad oedd 34 o ymatebion ar gyfer pob cwestiwn.

Ar y cyfan, roedd yr ymatebion yn gadarnhaol. Dywedodd pob un o'r cleifion fod y gwasanaeth yn dda iawn (31/33) neu'n dda (2/33). Roedd sylwadau'r cleifion yn cynnwys y canlynol:

“Gwasanaeth cwsmeriaid a thriniaeth ardderchog.”

“Mae ganddynt safon uchel o wasanaeth yno. Bob amser yn gwenu ac yn gymwynasgar iawn.”

“Croeso cynnes bob amser, a staff hyderus a chymwys ym mhob ardal. Mae'r holl staff yn gyfeillgar ac yn gwneud i chi deimlo'n gyfforddus. Caiff y driniaeth ei hesbonio'n dda a'i chynnal yn effeithlon.”

“Mae fy mhlant bob amser wedi cael gofal gwych ym mhob apwyntiad.”

Yn canolbwyntio ar yr unigolyn

Hybu iechyd a gwybodaeth i gleifion

Roedd gwybodaeth addas ar gael i'r cleifion am Bractis Deintyddol Winchester House yn y daflen gwybodaeth i gleifion sydd ar gael yn y dderbynfa. Roedd gwybodaeth am iechyd deintyddol pediatrig a chynghor ar bydredd dannedd yn cael ei harddangos yn y dderbynfa. Roedd sgriniau digidol yn cael eu defnyddio i rannu negeseuon â'r cleifion yn yr ardal aros. Gwelsom fod y ffioedd ar gyfer gwasanaethau'r GIG a gwasanaethau preifat wedi'u harddangos yn glir, ac roedd enwau'r ymarferwyr a'u rhifau cofrestru â'r Cyngor Deintyddol Cyffredinol (GDC) hefyd i'w gweld yn glir. Gwelsom fod yr oriau agor a'r manylion cyswllt mewn argyfwng i'w gweld ar ddrws y ffrynt.

Roedd pob un o'r cleifion yn cytuno eu bod wedi cael cyfarwyddiadau ôl-ofal clir ar sut i gynnal iechyd da yn y geg. Nododd pawb a ymatebodd i holiadur cleifion AGIC fod y staff wedi esbonio eu hiechyd y geg iddynt mewn modd y gallent ei ddeall.

Gofal urddasol a pharchus

Gwelsom fod y cleifion yn cael gofal urddasol a pharchus drwy gydol eu taith fel claf. Roedd gan bob aelod o'r staff gytundeb wedi'i lofnodi ar ffeil i sicrhau preifatrwydd a chyfrinachedd gwybodaeth cleifion. Roedd ardal y dderbynfa wedi'i chysylltu â'r ardal aros, fodd bynnag, dywedodd staff y dderbynfa wrthym nad oedd unrhyw wybodaeth breifat am gleifion yn cael ei hailadrodd dros y ffôn. Dywedwyd wrthym fod sgysiau preifat rhwng staff y dderbynfa a chleifion yn cael eu cynnal lle na ellid eu clywed. Roedd drysau soled neu rai â gwydr barugog yn cael eu defnyddio i sicrhau preifatrwydd cleifion yn ystod triniaethau mewn deintyddfeydd. Roedd y ffenestri ar gyfer pob deintyddfa hefyd yn rhai barugog er mwyn atal unrhyw un rhag gweld unrhyw driniaethau. Gwnaethom nodi bod Codau Ymarfer y Cyngor Deintyddol Cyffredinol ar gael ar sgrin y dderbynfa.

Dywedodd pob un o'r cleifion a gwblhaodd holiadur AGIC bod y staff yn eu trin ag urddas a pharch. Dywedodd y cleifion hefyd eu bod yn teimlo bod y staff yn gwrando arnynt yn ystod eu hapwyntiad.

Gofal wedi'i deilwra at yr unigolyn

Nododd pob unigolyn a ymatebodd i holiadur AGIC eu bod wedi cael eu cynnwys cymaint ag yr oeddent am gael eu cynnwys yn y penderfyniadau am eu triniaeth. Dywedodd y cleifion hefyd eu bod wedi cael digon o wybodaeth i ddeall pa opsiynau triniaeth a oedd ar gael, gan gynnwys gwybodaeth am y risgiau a'r manteision.

Roedd pob un o'r cleifion hefyd yn cytuno eu bod wedi cael gwybodaeth addas am yr hyn y dylent ei wneud os bydd haint neu mewn argyfwng a sut y byddai'r lleoliad yn datrys unrhyw bryderon ar ôl triniaeth.

Gwelsom fod mesurau ar waith i sicrhau lleoliad hamddenol ac i gefnogi cleifion nerfus drwy gael gwared ar arogl clinigol yr ardaloedd aros a'r deintyddfeydd. Dywedodd y cleifion wrthym:

“Dywedais wrth y staff fy mod yn mynd yn bryderus iawn wrth fynd at y deintydd. Gwnaethant fy helpu i deimlo'n gyfforddus.”

“Rwyf bob amser wedi cael gofal eithriadol o dda yma ym Mhractis Deintyddol Winchester House. Mae pawb yn gyfeillgar ac yn gwneud i mi deimlo'n gyfforddus.”

Amserol

Gofal amserol

Gwelsom fod proses apwyntiadau addas ar waith i reoli a defnyddio amser yr ymarferwyr yn briodol. Roedd y cleifion yn trefnu apwyntiadau dros y ffôn neu wyneb yn wyneb ar ôl eu hapwyntiadau. Dywedodd y staff wrthym mai anaml y byddai apwyntiadau'n mynd ar ei hôl hi. Lle'r oedd apwyntiadau'n mynd y tu hwnt i'r amser a drefnwyd, bydd y clinigwyr yn ffonio'r dderbynfa i roi gwybod i'r cleifion am unrhyw oedi.

Dywedodd y staff wrthym eu bod yn brysbennu cleifion dros y ffôn er mwyn sicrhau bod y rhai ag anghenion mwyaf brys yn cael eu blaenoriaethu. Byddai staff y dderbynfa yn ymgynghori â chlinigydd fel rhan o'r broses frysennu dros y ffôn yn ôl y gofyn. Cadarnhaodd y staff fod y practis yn cymryd rhan yng ngwasanaeth 111 y GIG i drin apwyntiadau brys y GIG yn ardal y bwrdd iechyd. Gwelsom hefyd fod slotiau yn y dyddiadur bob dydd ar gyfer apwyntiadau brys, a dywedodd y staff wrthym na fyddai unrhyw glaf yn gorfod aros mwy na 24 awr i gael ei weld mewn argyfwng. Dywedodd y cleifion wrthym:

“Cysylltais â'r practis yn y gobaith y gallwn gael apwyntiad brys, ffoniodd [clinigydd] fi yn ôl a chytuno i mi gael fy ngweld o fewn yr awr. Roedd yn gwrtais ac yn broffesiynol iawn wrth ei waith, ac roeddwn yn falch ei fod wedi ffonio'n ôl a chytuno i roi triniaeth i mi.”

“Amseroedd aros hir am apwyntiadau rheolaidd - 2+fis. Fodd bynnag, mae'r apwyntiadau brys yn amserol.”

Dywedodd y staff wrthym fod gan bob clinigydd amseroedd aros gwahanol rhwng apwyntiadau ond nad oedd unrhyw glaf yn aros mwy na thair wythnos i gael ei weld fel arfer. Roedd apwyntiadau'n cael eu trefnu yn unol ag argaeledd y cleifion lle bynnag y bo'n bosibl. Dywedwyd wrthym fod y practis yn aros ar agor gyda'r nos un diwrnod yr wythnos i gefnogi anghenion cleifion.

Dywedodd y mwyafrif o'r cleifion (29/34) a ymatebodd i holiadur cleifion AGIC y byddent yn gwybod sut i gael gafael ar ofal deintyddol y tu allan i oriau pe bai ganddynt broblem ddeintyddol frys. Nododd y cleifion hefyd eu bod wedi ei chael hi'n 'hawdd iawn' (25/34) neu'n 'eithaf hawdd' (9/34) cael apwyntiad pan oedd angen un arnynt.

Teg

Cyfathrebu ac iaith

Gwelsom fod trefniadau cefnogol ar waith er mwyn sicrhau bod dulliau cyfathrebu effeithiol rhwng y clinigwyr a'r cleifion. Defnyddir offer cyfathrebu ar-lein a llinell

iaith lle y bo angen i gyfathrebu â chleifion. Roedd poster yn y dderbynfa hefyd yn galluogi'r staff i nodi iaith y cleifion gan ddefnyddio cymhorthion gweledol. Roedd dogfennau ar gael mewn fformatau gwahanol, gyda dogfennau mwy arbenigol yn cael eu darparu ar gais.

Gwelsom dystiolaeth gref fod y practis yn hyrwyddo'r defnydd o'r Gymraeg. Roedd dogfennaeth ar gael yn Gymraeg ac yn Saesneg, lle y bo'n bosibl. Dywedodd y staff wrthym hefyd fod y bwrdd iechyd wedi bod yn eu helpu i gyfieithu dogfennaeth. Gwelsom fod y staff a oedd yn gallu siarad Cymraeg yn gwisgo bathodynau 'laith Gwaith' ac y gellid cynnig triniaethau drwy gyfrwng y Gymraeg, yn ôl yr angen.

Hawliau a chydaddoldeb

Gwelsom fod hawliau a chydaddoldeb y cleifion a'r staff yn cael eu cefnogi a'u cynnal yn weithredol ym Mhractis Deintyddol Winchester House. Roedd y polisi cydraddoldeb ac amrywiaeth yn dangos dull addas o gefnogi hawliau unigolion. Roedd posteri yn y dderbynfa yn nodi na fyddai unrhyw fath o aflonyddu na gwahaniaethu tuag at staff na chleifion yn cael ei oddef.

Gwelsom fod hawliau'r cleifion yn cael eu cynnal ymhellach drwy ganiatáu iddynt ddewis eu rhagenwau a'u henwau a ffeifrir ar eu cofnodion, gyda nodyn yn cael ei roi ar ffeil i sicrhau bod pob aelod o'r staff yn ymwybodol o'r dewisiadau hyn. Dywedodd pob un o'r cleifion a ymatebodd i holiadur AGIC wrthym nad oeddent wedi wynebu unrhyw fath o wahaniaethu wrth ddefnyddio'r gwasanaeth hwn. Dywedodd un claf:

“Dydw i erioed wedi teimlo bod y practis hwn yn gwahaniaethu. Maen nhw bob amser yn barod i helpu pobl.”

Gwelsom fod gan y practis ddull addas o helpu cleifion a staff yr oedd angen gwneud unrhyw addasiadau rhesymol ar eu cyfer. Roedd y practis yn defnyddio ramp i helpu'r sawl sydd ag anawsterau symudedd pan fydd angen. Cadarnhaodd bron hanner y cleifion a ymatebodd i'n holiadur (16/33) fod yr adeilad yn hygyrch, a dywedodd wyth ohonynt ei fod yn hygyrch i raddau a dywedodd naw claf nad oeddent yn gwybod.

Gwelsom dystiolaeth bod y practis yn cynnal archwiliadau o weithfannau ar gyfer staff bob blwyddyn. Gwelsom fod archwiliad diweddar o weithfannau wedi arwain at gael cadeiriau newydd i dîm y dderbynfa.

Darparu Gofal Diogel ac Effeithiol

Diogel

Rheoli risg

Yn ôl yr hyn a welsom, roedd y practis yn daclus ac mewn cyflwr da y tu mewn a'r tu allan. Roedd y practis wedi'i osod dros dri llawr adeilad pedwar llawr, gydag un ddeintyddfa ar y llawr gwaelod a dwy ar y llawr cyntaf, gydag un ohonynt wedi cael ei hadnewyddu'n ddiweddar. Roedd ardal y dderbynfa o faint priodol i gefnogi nifer y cleifion.

Clywsom fod y llinellau ffôn yn gweithio a gwelsom fod system gadarn ar waith i sicrhau bod pob galwad yn cael ei hateb, a oedd yn cynnwys cwmni allanol sy'n darparu gwasanaeth ateb galwadau ffôn. Gwelsom ardaloedd newid staff addas gyda loceri ar gael i'r staff. Gwelsom fod y toiledau i'r cleifion a'r staff yn lân ac yn cynnwys cyfarpar priodol. Roedd y staff yn helpu'r cleifion i ddefnyddio'r toiled am ei fod yn agos at ddrws sy'n agor sy'n agor am allan.

Roedd y cyfarpar deintyddol mewn cyflwr da ac roedd digon o eitemau ar gael i allu eu dihalogi'n effeithiol ar ôl eu defnyddio. Gwelsom hefyd fod eitemau untro yn cael eu defnyddio lle y bo'n briodol.

Roedd polisïau a gweithdrefnau addas ar waith i gefnogi iechyd, diogelwch a llesiant y cleifion a'r staff. Roedd asesiadau risg diweddar wedi cael eu cynnal ar gyfer diogelwch tân ac iechyd a diogelwch, ac roedd polisi parhad busnes addas ar waith hefyd. Wrth edrych ar y cyfarpar a'r wybodaeth diogelwch tân, gwelsom fod trefniadau cadarn a chynhwysfawr ar waith mewn perthynas â diogelwch tân. Roedd y trefniadau hyn yn cynnwys cynnal a chadw cyfarpar diogelwch tân yn rheolaidd ac arddangos arwyddion diogelwch tân a dim smygu yn glir.

Roedd tystysgrif yswiriant atebolrwydd cyflogwr y practis a phoster gan yr Awdurdod Gweithredol Iechyd a Diogelwch yn cael eu harddangos.

Atal a rheoli heintiau a dihalogi

Gwelsom fod polisïau a gweithdrefnau Atal a Rheoli Heintiau priodol ar waith i gynnal lefel dda o lendid ac amgylchedd gwaith diogel. Roedd amserlenni glanhau ar waith er mwyn hyrwyddo gweithdrefnau glanhau rheolaidd ac effeithiol yn y practis. Roedd Cyfarpar Diogelu Personol digonol ar gael i'r staff er mwyn gallu gofalu am gleifion unigol yn ddiogel. Roedd trefniadau ac arwyddion hylendid dwylo priodol ar waith yn y practis. Gwelsom fod yr holl gyfarpar a'r amgylchedd yn cael eu cynnal a'u cadw'n foddhaol fel bod modd eu glanhau a'u dihalogi'n effeithiol.

Dyweddod pob un o'r cleifion a ymatebodd i holiadur AGIC eu bod yn teimlo bod y practis yn lân iawn (31/33) neu'n eithaf glân (2/33). Nododd pob un o'r ymatebwyr fod mesurau atal a rheoli heintiau yn cael eu dilyn yn briodol.

Gwelsom fod trefniadau addas ar waith i sicrhau bod cyfarpar aml dro yn cael ei ddihalogi a'i sterileiddio'n gywir mewn ystafell benodol. Gwnaethom edrych ar y cofnodion o'r gwiriadau ar gylchredau'r peiriant awtoclaf ac amserlen o waith cynnal a chadw rheolaidd. Gwnaethom nodi nad oedd un o'r ddau beiriant awtoclaf, a oedd yn cael ei weithredu unwaith yr wythnos, yn cynnwys cofnodwr data i gofnodi pob cylch. Ni allai'r broses hon ein sicrhau bod digon o brofion yn cael eu cynnal. Gwnaethom dynnu sylw staff y practis at hyn a ddywedodd y byddent yn defnyddio cofnodwr data a oedd yn bodoli eisoes i fonitro'r awtoclaf. Roedd yr awtoclaf arall yn cael ei weithredu a'i fonitro'n addas, fel sy'n ofynnol.

Roedd y staff y gwnaethom siarad â nhw yn deall eu cyfrifoldebau unigol mewn perthynas â mesurau rheoli heintiau a gwnaethant gadarnhau eu bod wedi cael hyfforddiant priodol yn eu rolau. Cadarnhaodd y cofnodion hyfforddiant y gwnaethom edrych arnynt fod pob aelod o'r staff wedi cael hyfforddiant priodol ar ddihalogi'r cyfarpar yn gywir.

Rheoli meddyginiaethau

Gwelsom fod polisi addas ar gyfer cael, trin a defnyddio meddyginiaethau a'u cadw'n ddiogel. Gwelsom fod pad presgripsiynau'r practis yn cael ei storio'n ddiogel a gwnaethom nodi nad oedd y staff yn rhoi meddyginiaethau fel mater o drefn, heblaw am y rhai a fyddai'n cael eu defnyddio mewn argyfwng. Fodd bynnag, gwelsom fod meddyginiaethau brys yr oedd y dyddiad defnyddio arnynt wedi mynd heibio yn cael eu gwaredu mewn fferyllfa leol heb dderbynneb, gan gynnwys y rhai a restrwyd fel cyffuriau a reolir o dan ddeddfwriaeth camdefnyddio cyffuriau. Byddai cael derbynebau adeg gwaredu yn amddiffyn y staff ac yn atal cyffuriau a reolir rhag cael eu colli, eu cam-gadw neu eu camdefnyddio.

Rhaid i'r rheolwr cofrestredig gynnal llwybr archwilio cadarn wrth waredu meddyginiaethau, yn enwedig cyffuriau a reolir.

Gwelsom fod y cyngor yng nghofnodion y cleifion ynghylch meddyginiaethau yn cael ei gofnodi'n glir. Roedd yr hyn a ddywedodd y cleifion wrthym yn ategu hyn.

Gwelsom fod polisi boddhaol ar waith ar gyfer rheoli argyfyngau meddygol a oedd yn cael ei adolygu bob blwyddyn. Yng nghofnodion y staff, gwnaethom nodi bod yr holl gymwysterau adfywio cardiopwlmonaidd a chymorth cyntaf yn cydymffurfio â'r gofynion. Gwelsom dystiolaeth bod gwiriadau wythnosol yn cael eu cynnal ar feddyginiaethau brys. Wrth adolygu'r cyfarpar brys, nodwyd gennym fod yr holl

gyfarpar cymorth cyntaf yn gyfredol a bod silindrau ocsigen yn cael eu harchwilio a'u gwasanaethu'n rheolaidd. Fodd bynnag, gwelsom fod y masgiau wyneb ar gyfer y bagiau hunanchwyddo meintiau 0, 2, 3 a 4 i gyd ar goll.

Oherwydd yr effaith bosibl ar ddiogelwch cleifion, aethpwyd i'r afael â'r pryderon hyn yn ystod yr arolygiad. Ceir rhagor o wybodaeth am y camau gweithredu a gymerwyd gan y gwasanaeth mewn perthynas â'r mater hwn yn Atodiad A.

Diogelu plant ac oedolion

Roedd gweithdrefnau diogelu cynhwysfawr a chyfredol ar waith i amddiffyn plant ac oedolion. Roedd y gweithdrefnau yn cynnwys manylion cyswllt ar gyfer gwasanaethau cymorth lleol, yn nodi arweinydd diogelu dynodedig ac yn ymgorffori Gweithdrefnau Diogelu Cymru Gyfan.

Roedd cofnodion hyfforddiant y staff a welsom yn dangos bod y staff wedi cwblhau hyfforddiant addas ar ddiogelu plant ac oedolion. Dangosodd y staff y gwnaethom siarad â nhw yn ystod yr arolygiad ddealltwriaeth foddhaol o weithdrefnau diogelu gan ddweud eu bod yn teimlo y byddent yn cael eu cefnogi pe byddent yn codi pryder.

Rheoli dyfeisiau a chyfarpar meddygol

Gwelsom fod y cyfarpar clinigol yn ddiogel, mewn cyflwr da ac yn addas at y diben. Gwelsom fod cyfarpar deintyddol aml dro yn cael ei ddefnyddio mewn modd sy'n hyrwyddo gofal diogel ac effeithiol. Roedd y staff y gwnaethom siarad â nhw yn hyderus o ran defnyddio'r cyfarpar, ac roedd y cofnodion hyfforddiant a welsom yn cadarnhau eu bod wedi cael hyfforddiant addas ar gyfer eu rolau.

Gwelsom fod ffolder diogelu rhag ymbelydredd y practis yn gyfredol ac yn gynhwysfawr. Wrth edrych ar gofnodion y cleifion, gwelsom fod y nodiadau clinigol ar gyfer triniaethau radiograffig wedi cael eu cwblhau'n llawn. Dangosodd y clinigwyr bod y cleifion yn cael eu hysbysu'n briodol am risgiau a manteision ymbelydredd a gwelsom fod yr achosion o amlygiad i ymbelydredd yn cael eu nodi'n gywir yng nghofnodion y cleifion. Nodwyd gennym ei bod hi'n hawdd cael gafael ar y rheolau lleol ym mhob deintyddfa. Roedd cofnodion hyfforddiant y staff yn dangos bod pob aelod o'r staff wedi cael hyfforddiant radiograffeg i lefel briodol.

Effeithiol

Gofal effeithiol

Gwelsom fod y staff yn asesu cleifion ac yn gwneud diagnosis o anghenion cleifion yn ddiogel. Roedd cofnodion y cleifion a welsom yn dangos bod triniaethau yn cael

eu darparu'n unol ag anghenion clinigol ac yn unol â chanllawiau proffesiynol, rheoliadol a statudol.

Dangosodd y staff clinigol y gwnaethom siarad â nhw ddealltwriaeth glir o'u cyfrifoldebau ac roeddent hefyd yn gwybod ble i gael gafael ar gyngor proffesiynol perthnasol pe bai angen.

Gwelsom ddefnydd priodol o restrau gwirio clinigol fel y Safonau Diogelwch Lleol ar gyfer Triniaethau Mewnwithiol.

Cofnodion cleifion

Gwelsom sampl o ddeg o gofnodion cleifion a gwelsom fod yr holl gofnodion yn cael eu cadw yn unol â'r Rheoliadau Cyffredinol ar Ddiogelu Data ac yn cael eu goruchwylio drwy ddilyn polisi rheoli cofnodion addas. Roedd y cofnodion a welsom yn rhoi darlun llawn o'r gofal a ddarperir i'r cleifion, gan gynnwys cofnodi profion sgrinio am ganser, archwiliadau y tu mewn a'r tu allan i'r geg a siartiau sylfaenol. Fodd bynnag, gwelsom nad oedd dewis iaith y cleifion nac unrhyw gamau a gymerwyd mewn ymateb i'r dewis hwn wedi cael eu cofnodi.

Rhaid i'r rheolwr cofrestredig sicrhau y caiff anghenion iaith a chyfathrebu cleifion eu cofnodi.

Cadarnhaodd y cleifion a ymatebodd i holiadur AGIC fod eu hanes meddygol yn cael ei wirio cyn unrhyw driniaeth. Roedd pob un o'r cleifion yn cytuno eu bod wedi rhoi cydsyniad ar sail gwybodaeth a bod eu triniaethau wedi cael eu hesbonio iddynt mewn ffordd y gallent ei deall. Roedd y dystiolaeth a welsom yng nghofnodion y cleifion yn ategu hyn.

Effeithlon

Effeithlon

Gwelsom fod y clinigwyr yn darparu gwasanaeth boddhaol i ddiwallu anghenion eu cleifion ar safle addas. Roedd y cleifion yn symud ar hyd llwybrau trin mewnol ac allanol yn effeithlon. Gwelsom fod yr apwyntiadau hyn yn cael eu defnyddio'n effeithiol o ganlyniad i gymysgedd priodol o sgiliau a phroses trefnu apwyntiadau a brysbennu gadarn.

Ansawdd Rheolaeth ac Arweinyddiaeth

Arweinyddiaeth

Llywodraethu ac Arweinyddiaeth

Nodwyd gennym fod strwythur rheoli clir ar waith er mwyn helpu i sicrhau bod y practis yn rhedeg yn effeithiol. Roedd cyfarfodydd staff yn cael eu cynnal bob mis ac roedd pob aelod o'r staff yn bresennol ynddynt. Wrth adolygu cofnodion y cyfarfodydd staff, gwnaethom nodi trafodaethau addas ynghylch iechyd a diogelwch yn ogystal ag adborth gan gleifion, archwiliadau ac adolygiadau polisi.

Roedd y staff y gwnaethom siarad â nhw yn frwdfrydig, yn wybodus ac yn cefnogi ei gilydd. Dywedodd y staff wrthym fod ganddynt hyder yn y rheolwyr ac y byddent yn gwybod pwy i siarad â nhw pe byddai angen help neu gefnogaeth arnynt. Esboniodd perchennog y practis a gweinyddydd y practis eu bod wedi cael y cymorth a'r hyfforddiant priodol i gyflawni ei rôl arwain yn effeithiol.

Ar adeg ein harolygiad, roedd y practis wrthi'n defnyddio adnodd y Matrics Aeddfedrwydd ar gyfer Deintyddiaeth drwy Addysg a Gwella Iechyd Cymru (AGIC).

Y Gweithlu

Gweithlu medrus a galluog

Gwelsom gydberthnasau gwaith da ymysg y staff ac amgylchedd gweithio cadarnhaol yn y practis. Roedd system briodol ar waith i sicrhau bod nifer addas o staff cymwysedig yn gweithio ar unrhyw adeg benodol.

Gwelsom fod trefniadau cynhwysfawr a chefnogol ar waith i sicrhau bod yr holl staff yn parhau i gael hyfforddiant hyd at lefel briodol ar gyfer eu rolau. Gwnaethom edrych ar 7 o'r 14 o gofnodion staff, a gwelsom gydymffurfiaeth lawn â'r holl ofynion o ran hyfforddiant gorfodol. Gwelsom hefyd enghreifftiau o arferion da, gydag aelodau unigol o'r staff yn cwblhau hyfforddiant ychwanegol perthnasol uwchlaw'r disgwyliadau gorfodol. Roedd system ddigidol gadarn yn cael ei defnyddio i fonitro cydymffurfiaeth â hyfforddiant y staff ac i gynnal cofnodion y staff yn briodol. O'r cofnodion a welsom a'r staff y gwnaethom siarad â nhw, cawsom sicrwydd bod y staff yn cael amser a chymorth i gwblhau eu hyfforddiant.

Esboniodd y staff y gwnaethom siarad â nhw yn ystod yr arolygiad y byddent yn gwybod beth i'w wneud a phwy i siarad â nhw pe byddai ganddynt bryder am y ffordd roedd y gwasanaeth yn cael ei ddarparu, triniaethau neu drefniadau rheoli. Gwelsom fod polisi chwythu'r chwiban y practis hefyd yn foddhaol.

Roedd trefniadau addas ar waith i fonitro a chynnal rhwymedigaethau proffesiynol y staff hynny a oedd yn gweithio yn y practis o'r adeg y gwnaethant ddechrau gweithio yno. Roedd pob un o'r cofnodion staff a welsom yn gwbl gyflawn, gan gynnwys cofrestriadau cyfredol â'r Cyngor Deintyddol Cyffredinol, gwiriadau manylach gan y Gwasanaeth Datgelu a Gwahardd a gwiriadau geirdaon cyn cyflogi. Roedd y rheolwyr yn goruchwyllo'r prosesau ar gyfer sefydlu staff drwy bolisi recriwtio priodol a rhestr wirio sefydlu fanwl. Gwelsom dystiolaeth fod arfarniadau blynyddol yn cael eu cynnal i bawb a bod arfarniad pob aelod o'r staff yn gyfredol.

Diwylliant

Ymgysylltu â phobl, adborth a dysgu

Roedd system gadarn ar waith ar gyfer casglu ac adolygu adborth gan gleifion. Gwelsom ffurflenni adborth wrth y dderbynfa a byddai adolygiadau gwasanaeth cwsmeriaid hefyd yn cael eu hanfon at gleifion i'w cwblhau ar-lein ar ôl cael triniaeth. Roedd arolygon cleifion blynyddol hefyd yn cael eu cynnal ac roedd adborth llafar yn cael ei gasglu yn y dderbynfa a'i anfon i'r rheolwyr. Roedd y tîm rheoli yn adolygu adborth yn rheolaidd ac roedd yr ymatebion i adborth i'w gweld yn ardal y dderbynfa ac ar-lein.

Roedd y polisi cwynion yn cydymffurfio'n llwyr â gweithdrefn Gweithio i Wella y GIG. Roedd y polisi cwynion ar gael yn y dderbynfa ac yn cael ei arddangos ar sgrin ddigidol, ac roedd yn cynnwys aelod o'r staff a enwyd i'r cleifion gysylltu ag ef. Roedd cwynion llafar yn cael eu cofnodi yn y dderbynfa drwy broses cofnodi galwadau ffôn y practis, ac yn cael eu rhannu â'r pwynt cyswllt cwynion mewn modd amserol er mwyn iddynt gael eu datrys. Roedd y dull o uwchgyfeirio cwyn wedi'i nodi yn y polisi cwynion, gan gynnwys manylion cyswllt ar gyfer AGIC a'r gwasanaeth eirioli dros gleifion, Llais. Dim ond un gŵyn a oedd wedi'i chofnodi ar ffeil, a gwelsom yr aed i'r afael â hi yn effeithiol ac yn unol â pholisi'r practis.

Dangosodd y staff y gwnaethom siarad â nhw ddealltwriaeth glir o'u cyfrifoldebau proffesiynol mewn perthynas â'r Ddyletswydd Gonestrwydd. Er nad oedd cofnodion o unrhyw ddigwyddiadau a oedd yn gysylltiedig â'r Ddyletswydd Gonestrwydd, cawsom sicrwydd fod y broses a oedd ar waith yn foddhaol.

Dysgu, gwella ac ymchwil

Gweithgareddau gwella ansawdd

Gwelsom fod dull rhagweithiol o wella ansawdd gyda'r holl weithgareddau gwella gorfodol yn mynd rhagddynt. Roedd y rhain yn cynnwys archwiliadau cynhwysfawr a rheolaidd o gofnodion cleifion, rhagnodi gwrthficrobaidd, gwastraff gofal iechyd ac archwiliadau atal a rheoli heintiau. Roedd y practis hefyd yn archwilio meysydd

eraill nad oedd yn orfodol ei wneud er mwyn annog dysgu ar y cyd a gwella'r gwasanaeth a ddarperir.

Dull systemau cyfan

Gweithio mewn partneriaeth a datblygu

Amlinellodd y staff ddulliau addas o gyfathrebu â darparwyr gwasanaethau iechyd eraill, gan esbonio eu bod yn cynnal cydberthnasau gwaith da â gwasanaethau gofal sylfaenol eraill, gan gynnwys y meddyg teulu a'r fferyllfa leol. Gwelsom fod proses briodol ar waith i olrhain unrhyw atgyfeiriadau a wnaed i ddarparwyr gwasanaethau eraill.

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 |
|---|--|---|---|
| Roedd y masgiau wyneb ar gyfer y bagiau hunanchwyddo yn y pecyn argyfwng ym meintiau 0, 2, 3 a 4 i gyd ar goll. | Pe bai argyfwng meddygol ar gyfer y cleifion hynny yr oedd angen y maint masg hwnnw arnynt, gallai hyn beri risg uniongyrchol i'w diogelwch. | Cafodd hyn ei uwchgyfeirio i'r staff yn ystod yr arolygiad. | Archebwyd yr holl eitemau coll, a chawsant eu dosbarthu o fewn dau ddiwrnod gwaith. |

Atodiad B - Cynllun gwella ar unwaith

Gwasanaeth: Practis Deintyddol Winchester House

Dyddiad yr arolygiad: 16 Gorffennaf 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 bryderon uniongyrchol ychwanegol yn ystod yr arolygiad hwn. | | | | | |

Atodiad C - Cynllun gwella

Gwasanaeth: Practis Deintyddol Winchester House

Dyddiad yr arolygiad: 16 Gorffennaf 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. Gwelsom fod meddyginiaethau brys yr oedd y dyddiad defnyddio arnynt wedi mynd heibio yn cael eu gwaredu mewn fferyllfa leol heb dderbynneg, gan gynnwys y rhai a restrwyd fel cyffuriau a reolir o dan ddeddfwriaeth camdefnyddio cyffuriau. Byddai cael derbynnegau adeg | Rhaid i'r rheolwr cofrestredig gynnal llwybr archwilio cadarn wrth waredu meddyginiaethau, yn enwedig cyffuriau a reolir. | Adran 13 (4) | Rydym wedi ymweld ag un o'r fferyllfeydd lleol ac wedi trefnu bod derbynneb wedi'i llofnodi yn cael ei rhoi pan fyddant yn gwaredu meddyginiaethau y mae'r dyddiad defnyddio arnynt wedi mynd heibio. Caiff hon ei lanlwytho i'r cofnod cyffuriau a chyfarpar brys i-Comply ac i gyfrifiadur y swyddfa fel tystiolaeth. | Ahmed a Nicola | Wedi'i gwblhau |

| | | | | | | |
|----|---|---|------------------|---|-------|----------------|
| | gwaredu yn amddiffyn y staff ac yn atal cyffuriau a reolir rhag cael eu colli, eu camgadw neu eu camddefnyddio. | | | | | |
| 2. | Gwelsom nad oedd dewis iaith y cleifion nac unrhyw gamau a gymerwyd mewn ymateb i'r dewis hwn wedi cael eu cofnodi. | Rhaid i'r rheolwr cofrestredig sicrhau y caiff anghenion iaith a chyfathrebu cleifion eu cofnodi. | Adran 13 (1) (A) | Rydym bellach wedi ychwanegu hyn fel rhan o ffurflen yr holiadur meddygol, a gaiff ei chwblhau cyn pob apwyntiad - Os bydd y cleifion yn nodi ffafriaeth byddwn yn rhoi nodyn electronig ar eu ffeil gyfrifiadurol. Rydym hefyd yn ceisio cyngor gan Dentally i weld a ellir ei ychwanegu at sgrin manylion y cleifion. | Ahmed | Wedi'i gwblhau |

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): Nicola Phillips

Teitl swydd: Gweinyddydd y Practis

Dyddiad: 12/08/2024