



WALES AUDIT OFFICE  
SWYDDFA ARCHWILIO CYMRU

Archwilydd Cyffredinol Cymru  
Auditor General for Wales

# Adolygiad o Wasanaethau Meddygon Teulu y Tu Allan i Oriau – **Bwrdd Iechyd Prifysgol Cwm Taf**

Blwyddyn archwilio: 2016

Dyddiad cyhoeddi: Awst 2017

Cyfeirnod y ddogfen: 462A2017

Paratowyd y ddogfen hon fel rhan o waith a gyflawnir yn unol â swyddogaethau statudol.

Os gwneir cais am wybodaeth y gallai'r ddogfen hon fod yn berthnasol iddi, tynnir sylw at y Cod Ymarfer a gyhoeddwyd o dan adran 45 o Ddeddf Rhyddid Gwybodaeth 2000. Mae Cod adran 45 yn nodi'r arfer a ddisgwylir gan awdurdodau cyhoeddus wrth ymdrin â cheisiadau, yn cynnwys ymgynghori â thrydydd partïon perthnasol. Mewn perthynas â'r ddogfen hon, mae Archwilydd Cyffredinol Cymru a Swyddfa Archwilio Cymru yn drydydd partïon perthnasol. Dylid anfon unrhyw ymholiadau ynglŷn â datgelu neu aildefnyddio'r ddogfen hon i Swyddfa Archwilio Cymru yn [swyddog.gwybodaeth@archwilio.cymru](mailto:swyddog.gwybodaeth@archwilio.cymru).

Cyflawnwyd y gwaith hwn gan Urvisha Perez.

# Cynnwys

Mae'r Bwrdd Iechyd wedi cymryd camau da i sefydlogi'r gwasanaeth meddygon teulu y tu allan i oriau, ond ceir cyfleoedd pellach i wella cywirdeb data, gallu rheoli gweithredol, trefniadau ar gyfer atgyfeirio'r cyhoedd a pherfformiad yn erbyn rhai targedau.

## Adroddiad cryno

Cefndir	4
Canfyddiadau allweddol	7
Argymhellion	8

## Adroddiad manwl

Gwnaed cynnydd da wrth ailddylunio'r model ar gyfer gwasanaethau meddygon teulu y tu allan i oriau ac atgyfnerthu arweinyddiaeth glinigol ond ceir gwendidau o ran cywirdeb data a gallu cyfyngedig ar lefel reoli weithredol

10

Mae'r Bwrdd Iechyd wedi cynyddu gwariant ar wasanaethau meddygon teulu y tu allan i oriau ac wedi cymryd rhai camau cadarnhaol i sefydlogi'r gweithlu ond ceir problemau recriwtio o hyd

18

Ceir mynediad da i ofal sylfaenol yn ystod oriau arferol ond ceir cyfleoedd i wella perfformiad gwasanaethau meddygon teulu y tu allan i oriau mewn rhai meysydd allweddol ac i atgyfnerthu'r trefniadau atgyfeirio o bractisau meddygon teulu

26

## Atodiadau

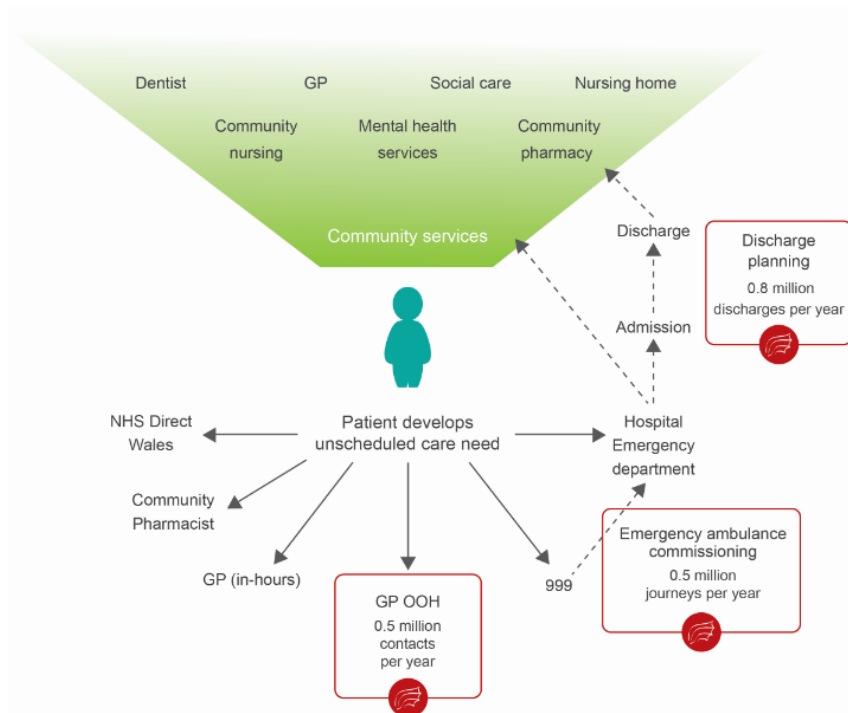
Atodiad 1 – methodoleg archwilio	36
Atodiad 2 – canlyniadau arolwg cleifion Cymru gyfan	38
Atodiad 3 – hunanasesiad byrddau iechyd yn erbyn y safonau cenedlaethol	42
Atodiad 4 – ymateb y rheolwyr	43

# Adroddiad cryno

## Cefndir

- 1 Mae gwasanaethau meddygon teulu y tu allan i oriau yn darparu gofal iechyd i gleifion â phroblemau meddygol brys (nad ydynt yn argyfwng) y tu allan i oriau arferol meddygfeydd<sup>1</sup>. Mae'r gwasanaethau hyn yn ymdopi â mwy na 0.5 miliwn o gleifion bob blwyddyn yng Nghymru<sup>2</sup> ac maent yn rhan allweddol o'r system ehangach o ofal heb ei drefnu (Arddangosyn 1). Pan fydd gwasanaethau meddygon teulu y tu allan i oriau yn ei chael hi'n anodd bodloni'r galw, gall hyn gael sgil-effeithiau ar weddill y system, gan arwain at fwy o bwysau ar wasanaethau ambiwlans, adrannau achosion brys ysbytai a gwasanaethau gofal sylfaenol yn ystod oriau arferol.

Arddangosyn 1: gwasanaethau meddygon teulu y tu allan i oriau o fewn y system ehangach o ofal heb ei drefnu.



Ffynhonnell: Swyddfa Archwilio Cymru

<sup>1</sup> Mae'r cyfnod y tu allan i oriau rhwng 6.30pm ac 8.00am yn ystod yr wythnos a thrwy gydol y penwythnos a gwyliau cyhoeddus

<sup>2</sup> Llywodraeth Cymru, Safonau Ansawdd a Monitro Cymru ar gyfer Darparu Gwasanaethau y Tu Allan i Oriau, Mai 2014

- 2 Mae byrddau iechyd yn gyfrifol am sicrhau y gall eu poblogaethau preswyl gael gafael ar wasanaethau meddygon teulu y tu allan i oriau o ansawdd uchel. Mae rhai byrddau iechyd yn darparu'r gwasanaethau hyn drwy gyflogi meddygon teulu ar sail sesiynol neu ar sail gyflogedig<sup>3</sup>, ac mae byrddau iechyd eraill yn dewis comisiynu gwasanaethau gan gwmnïau preifat.
- 3 Yn 2012, daeth adolygiad gweinidogol o dan arweiniad Dr Chris Jones i'r casgliad nad oedd gwasanaethau meddygon teulu y tu allan i oriau ledled Cymru yn gynaliadwy ar eu ffurf gyfredol<sup>4</sup>. Tynnodd yr adroddiad sylw at ddiffyg buddsoddiad, diffyg cyfleoedd ar gyfer arbedion maint, diffyg data cymaradwy a phrinder staff meddygol.
- 4 Nododd ein gwaith blaenorol ar ofal heb ei drefnu yn 2009<sup>5</sup> ac yn 2013<sup>6</sup> hefyd broblemau penodol o fewn gwasanaethau meddygon teulu y tu allan i oriau ledled Cymru, gan gynnwys recriwtio a chadw meddygon teulu, yn ogystal â chyfleoedd i wella'r trefniadau ar gyfer integreiddio a rhannu gwybodaeth â gwasanaethau gofal heb ei drefnu eraill.
- 5 Ym mis Mai 2014, cyhoeddodd Llywodraeth Cymru ei safonau cenedlaethol ar gyfer gwasanaethau meddygon teulu y tu allan i oriau gyda'r bwriad o ddatblygu fframwaith cyffredin ar gyfer rheoli perfformiad a llywodraethu. Disgwylir i bob bwrdd iechyd fod wedi rhoi'r safonau ar waith erbyn mis Mawrth 2018.
- 6 Yn 2015, adolygodd Uned Gyflawni Llywodraeth Cymru barodrwydd byrddau iechyd i roi'r safonau ar waith. Ledled Cymru, canfu fod gwaith yn mynd rhagddo i gyrraedd y safonau ond:
  - roedd bylchau yn amlwg o ran trefniadau adrodd ar berfformiad;
  - roedd anawsterau o hyd wrth recriwtio meddygon teulu;
  - roedd angen safoni llwybrau clinigol; ac
  - roedd angen deall gallu a galw yn well.
- 7 Ym mis Mawrth 2015, pleidleisiodd cynhadledd ar gyfer Pwyllgorau Meddygol Lleol Cymru o blaid cynnig yn galw am adolygiad brys o gynaliadwyedd gwasanaethau meddygon teulu y tu allan i oriau. Rhybuddiodd y gynhadledd fod gwasanaethau yn dod yn anghynaliadwy o ganlyniad i anawsterau wrth sicrhau bod digon o feddygon teulu ar gael i lenwi rotâu a newidiadau i brosesau brysennu a oedd yn arwain at gynydd yn y galw.

<sup>3</sup> Caiff staff cyflogedig eu cyflogi'n uniongyrchol gan y gwasanaeth a thelir cyflog arferol iddynt. Mae staff sesiynol yn gweithio i'r gwasanaeth yn ôl y gofyn ac fe'u telir gan ddibynnu ar nifer y sesiynau y byddant yn eu gweithio.

<sup>4</sup> Dr Chris Jones, Primary Care Out of Hours Review, Interim Report, Gorffennaf 2012.

<sup>5</sup> Archwilydd Cyffredinol Cymru, Gofal heb ei drefnu: Datblygu dull o weithredu ar sail systemau cyfan, 15 Rhagfyr 2009.

<sup>6</sup> Archwilydd Cyffredinol Cymru, Gofal heb ei drefnu: Diweddariad ar gynydd, 12 Medi 2013.

- 8 At hynny, nododd adroddiad ym mis Mai 2015 ar wasanaethau meddygon teulu y tu allan i oriau ym Mwrdd Iechyd Prifysgol Betsi Cadwaladr nifer o broblemau yn y gwasanaeth ledled Gogledd Cymru, gan gynnwys lefelau staffio annigonol, amseroedd aros hir a diffyg arweinyddiaeth glinigol. Roedd cyfleoedd hefyd i wella hyfforddiant staff, trefniadau monitro a llywodraethu clinigol.
- 9 Mynegodd y Pwyllgor Cyfrifon Cyhoeddus ei bryderon am fethiannau gwasanaethau meddygon teulu y tu allan i oriau ledled Gogledd Cymru fel rhan o'i adolygiad o'r trefniadau llywodraethu ym Mwrdd Iechyd Prifysgol Betsi Cadwaladr a thrwy'r GIG yng Nghymru yn ehangach.
- 10 Er bod Llywodraeth Cymru wedi darparu'r wybodaeth ddiweddaraf i'r Pwyllgor Cyfrifon Cyhoeddus am y camau a gymerwyd gan fyrddau iechyd i roi'r safonau cenedlaethol ar gyfer gwasanaethau meddygon teulu y tu allan i oriau ar waith, nid oedd yn amlwg p'un a oedd y problemau a gafwyd ym Mwrdd Iechyd Prifysgol Betsi Cadwaladr yn amlwg mewn rhannau eraill o Gymru. Felly, penderfynodd yr Archwilydd Cyffredinol ei bod yn bryd adolygu gwasanaethau meddygon teulu y tu allan i oriau ledled Cymru er mwyn ymchwilio i hyn, ac agweddau ehangach ar y gwaith o reoli gwasanaethau meddygon teulu y tu allan i oriau fel rhan o'r system ehangach o ofal heb ei drefnu.
- 11 Nod yr adolygiad oedd cadarnhau p'un a yw Bwrdd Iechyd Prifysgol Cwm Taf (y Bwrdd Iechyd) yn sicrhau y gall cleifion gael gafael ar wasanaethau meddygon teulu effeithiol a chadarn y tu allan i oriau. Mae **Atodiad 1** yn nodi manylion am y fethodoleg archwilio. Canolbwyntiodd y gwaith yn benodol ar y canlynol:
- trefniadau llywodraethu cyffredinol;
  - cynaliadwyedd ariannol a chlinigol gwasanaethau; a
  - pherfformiad a phrofiad cleifion.
- 12 Mae gwasanaethau meddygon teulu y tu allan i oriau yn y Bwrdd Iechyd yn rhan o'r Is-adran Gofal Sylfaenol. Caiff y gwasanaeth ei ddarparu'n fewnol ac mae wedi'i leoli yn Nhŷ Elai yn Williamstown, ochr yn ochr â chanolfan alwadau Cyngor Bwrdeistref Sirol Rhondda Cynon Taf. Hyd yn ddiweddar, roedd y gwasanaeth y tu allan i oriau yn rhedeg pedair canolfan gofal sylfaenol; bellach ceir dwy ganolfan o'r fath, sydd wedi'u cyd-leoli yn yr adrannau brys canlynol:
- Ysbyty Brenhinol Morgannwg, Llantrisant; ac
  - Ysbyty'r Tywysog Siarl, Merthyr Tudful.
- 13 Fel rhan o'n methodoleg, cynhaliwyd arolwg drwy'r post gennym o sampl o gleifion a oedd wedi cysylltu â gwasanaethau y tu allan i oriau ledled Cymru. Ni chawsom ddigon o ymatebion i'n harolwg cleifion i allu llunio cymariaethau cadarn rhwng byrddau iechyd, ond cynhwysir canlyniadau ein harolwg ar lefel Cymru gyfan yn **Atodiad 2** o'r adroddiad hwn.

## Canfyddiadau allweddol

- 14 Ein casgliad cyffredinol yw: **mae'r Bwrdd Iechyd wedi cymryd camau da i sefydlogi'r gwasanaeth meddygon teulu y tu allan i oriau, ond ceir cyfleoedd pellach i wella cywirdeb data, gallu rheoli gweithredol, trefniadau ar gyfer atgyfeirio'r cyhoedd a pherfformiad yn erbyn rhai targedau.** Yn y paragraffau isod, rydym wedi nodi'r prif resymau dros ddod i'r casgliad hwn.

### Trefniadau llywodraethu

- 15 Gwnaed cynnydd da wrth ailddylunio'r model ar gyfer gwasanaethau meddygon teulu y tu allan i oriau ac atgyfnerthu arweinyddiaeth glinigol ond ceir gwendidau o ran cywirdeb data a gallu cyfyngedig ar lefel reoli weithredol. Daethom i'r casgliad hwn am y rhesymau canlynol:
- mae'r Bwrdd Iechyd wedi gwneud cynnydd wrth ddylunio model gwasanaeth mwy cynaliadwy ond mae angen iddo wneud mwy i gynnwys staff wrth ddatblygu gwasanaethau;
  - mae gan y gwasanaeth meddygon teulu y tu allan i oriau linellau atebolrwydd clir ac mae wedi gwella arweinyddiaeth glinigol ond mae ganddo allu cyfyngedig ar lefel reoli weithredol; ac
  - mae trefniadau rheoli perfformiad a chraffu ar waith ac yn cael eu gwella, ond mae angen datrys problemau o ran cywirdeb data.

### Cynaliadwyedd ariannol a chlinigol

- 16 Mae'r Bwrdd Iechyd wedi cynyddu gwariant ar wasanaethau meddygon teulu y tu allan i oriau ac wedi cymryd rhai camau cadarnhaol i sefydlogi'r gweithlu ond ceir problemau recriwtio o hyd. Daethom i'r casgliad hwn am y rhesymau canlynol:
- mae lles staff a threfniadau cymorth i staff yn gyffredinol dda, ond er gwaethaf rhai camau cadarnhaol tuag at weithlu mwy cynaliadwy, mae'r gwasanaeth yn parhau i wynebu anawsterau recriwtio; ac
  - mae'r Bwrdd Iechyd wedi cynyddu gwariant ar wasanaethau meddygon teulu y tu allan i oriau mewn termau real ac mae lefel y gwariant yn debyg i'r lefel gyfartalog ledled Cymru.

### Perfformiad a phrofiad cleifion

- 17 Ceir mynediad da i ofal sylfaenol yn ystod oriau arferol ond ceir cyfleoedd i wella perfformiad gwasanaethau meddygon teulu y tu allan i oriau mewn rhai meysydd allweddol ac i atgyfnerthu'r trefniadau atgyfeirio o bractisau meddygon teulu. Daethom i'r casgliad hwn am y rhesymau canlynol:

- mae mynediad i feddygfeydd meddygon teulu yn ystod oriau arferol a mentrau addysg gyhoeddus yn dda ond ceir cyfleoedd i wella gwybodaeth y tu allan i oriau ar wefannau a pheiriannau ateb practisau;
- nid yw'r Bwrdd lechyd yn cyflawni'r targedau ar gyfer ateb galwadau yn gyflym, ond mae'r data yn awgrymu mai nifer fach o alwadau y rhoddir y gorau iddynt; ni chofnodir galwadau a derfynir;
- nid yw'r Bwrdd lechyd yn cyflawni'r targedau ar gyfer dychwelyd galwadau 'brys' nac 'arferol', a cheir cyfle i atgyfnerthu hyfforddiant ym maes brysbennu dros y ffôn;
- nid oes gan y Bwrdd lechyd ddata perfformiad dibynadwy ar flaenoriaethu apwyntiadau cartref ac apwyntiadau yn y ganolfan drin; mae angen sylw brys ar faterion sy'n ymwneud â chywirdeb; a
- thrwy gyd-leoli'r gwasanaeth y tu allan i oriau gydag adrannau brys, mae'r Bwrdd lechyd wedi meithrin cydberthnasasu gwaith agosach rhwng timau.

## Argymhellion

- 18 O ganlyniad i'n gwaith, rydym yn gwneud yr argymhellion canlynol mewn perthynas â gwasanaethau meddygon teulu y tu allan i oriau.

### Arddangosyn 2: argymhellion

Argymhellion	
A1	<p><b>Ymgysylltu â staff:</b> Cafwyd gennym mai dim ond 20% o'r staff a ymatebodd i'n harolwg oedd o'r farn eu bod yn cael digon o gyfle i roi eu barn er mwyn llywio'r broses o ddatblygu'r cynllun ar gyfer gwasanaethau meddygon teulu y tu allan i oriau. Ar gyfer camau nesaf y broses o ddatblygu gwasanaethau, dylai'r Bwrdd lechyd wneud y canlynol:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>cynnwys amrywiaeth o ddulliau i ymgysylltu â staff a'u hannog i gymryd rhan mewn trafodaethau a phenderfyniadau am ddylunio gwasanaethau, yn enwedig staff symudol a staff sy'n gweithio sifftiau; a</li> <li>rhoi diweddariadau rheolaidd a chyfleoedd rheolaidd i staff gymryd mwy o ran wrth i'r cynlluniau ddatblygu.</li> </ol>
A2	<p><b>Gallu'r tîm rheoli gweithredol:</b> Nodwyd strwythur rheoli gweithredol gwan gennym, sy'n dibynnu ar ewyllys da aelodau unigol o staff i fod ar ddyletswydd y tu allan i'w horiau gwaith. Dylai'r Bwrdd lechyd adolygu gallu presennol y tîm rheoli. Gallai opsiynau gynnwys cyflwyno haen ychwanegol o reolwyr neu ffurfioli trefniadau ar ddyletswydd ymhlith yr aelodau presennol o staff.</p>
A3	<p><b>Cywirdeb data:</b> Daethom ar draws problemau parhaus gyda system gyfrifiadurol y gwasanaeth meddygon teulu y tu allan i oriau sy'n effeithio ar gywirdeb y data perfformiad a ddefnyddir i reoli'r gwasanaeth ac a gyflwynir i Lywodraeth Cymru. Dylai'r Bwrdd lechyd ymdrin â'r problemau parhaus o ran cywirdeb data sydd ar hyn o bryd yn golygu na ellir llunio cymariaethau ystyrllon</p>



## Argymhellion

â byrddau iechyd eraill ar fyrder, er mwyn sicrhau bod gan y Bwrdd Iechyd ddarlun cywir o berfformiad ei wasanaeth meddygon teulu y tu allan i oriau.

A4 **Gwybodaeth i'r cyhoedd:** Cafwyd gennym nad oedd llawer o wybodaeth am y gwasanaeth y tu allan i oriau ar wefan y Bwrdd Iechyd nac ar wefannau practisau meddygon teulu. Nid oedd y negeseuon ar beiriannau ateb practisau yn gyson ac nid oedd gwefan gan nifer o'r practisau a oedd yn rhan o'n sampl. Dylai'r Bwrdd Iechyd wneud y canlynol:

- a. diweddarau gwefan y Bwrdd Iechyd i gynnwys y canlynol:
  - gwybodaeth Dewis Doeth ar yr hafan;
  - tudalen benodedig ar gyfer y gwasanaeth meddygon teulu y tu allan i oriau gyda disgrifiad o'r gwasanaeth;
  - enghreifftiau o'r mathau o gyflwr/amgylchiadau lle y byddai'n briodol dewis y gwasanaeth y tu allan i oriau;
  - amseroedd agor y gwasanaeth meddygon teulu y tu allan i oriau; a
  - lleoliadau'r canolfannau gofal sylfaenol.
- b. gweithio gyda phractisau meddygon teulu er mwyn sicrhau bod y negeseuon ar eu gwefannau a'u peiriannau ateb yn gyson. Gellid datblygu testun safonol i bob practis ei fabwysiadu;
- c. annog practisau meddygon teulu nad oes ganddynt wefan i ddatblygu un, a chynnwys gwybodaeth am y gwasanaeth meddygon teulu y tu allan i oriau ar eu gwefannau.

A5 **Brysbennu dros y ffôn:** Nododd y Bwrdd Iechyd nad yw meddygon teulu sy'n gweithio yn y gwasanaeth y tu allan i oriau wedi cael hyfforddiant ar y system brysbennu dros y ffôn. Er mwyn i feddygon teulu deimlo'n hyderus wrth frysennu cleifion dros y ffôn, dylai'r Bwrdd Iechyd wneud y canlynol:

- a. cynnwys hyfforddiant brysbennu dros y ffôn fel rhan o'r drefn sefydlu ar gyfer meddygon teulu; a
- b. chynnig hyfforddiant ffurfiol ar frysennu dros y ffôn i feddygon teulu presennol sy'n gweithio i'r gwasanaeth.

# Adroddiad manwl

**Gwnaed cynnydd da wrth aiddylunio'r model ar gyfer gwasanaethau meddygon teulu y tu allan i oriau ac atgyfnerthu arweinyddiaeth glinigol ond ceir gwendidau o ran cywirdeb data a gallu cyfyngedig ar lefel reoli weithredol**

**Mae'r Bwrdd Iechyd wedi gwneud cynnydd wrth ddylunio model gwasanaeth mwy cynaliadwy ond mae angen iddo wneud mwy i gynnwys staff wrth ddatblygu gwasanaethau**

- 19 Mae gwasanaethau meddygon teulu y tu allan i oriau yn rhan hanfodol o'r system gofal heb ei drefnu. Erfyniodd yr adolygiad cenedlaethol o'r gwasanaethau hyn yn 2012, o dan arweiniad Dr Chris Jones, ar fyrddau iechyd i ystyried datblygu gwasanaethau meddygon teulu y tu allan i oriau fel elfen allweddol o'u gweledigaeth strategol ar gyfer gofal heb ei drefnu.
- 20 Gwnaethom asesu cynlluniau'r Bwrdd Iechyd, gan edrych am gynllun wedi'i ddogfennu ar gyfer gwasanaethau meddygon teulu y tu allan i oriau a oedd yn nodi'r risgiau allweddol sy'n gysylltiedig â'r gwasanaeth ac yn ymdrin â nhw. Gwnaethom hefyd adolygu cynlluniau ehangach y Bwrdd Iechyd ar gyfer gofal heb ei drefnu er mwyn asesu p'un a yw gwasanaethau meddygon teulu y tu allan i oriau yn chwarae rhan amlwg a chydlynus.
- 21 Cydnabu'r Bwrdd Iechyd fod y gwasanaeth meddygon teulu y tu allan i oriau yn tanberfformio, yn bennaf o ganlyniad i anawsterau wrth recriwtio meddygon teulu i weithio sifftiau. Ar ddechrau 2015, gan gydnabod nad oedd y model presennol yn gynaliadwy, sefydlodd y Bwrdd Iechyd Brosiect Aiddylunio'r Gwasanaeth. Dengys yr astudiaeth achos ar gyfer y prosiect yr ystyriwyd pedwar cynnig, sef:
- Opsiwn 1 – gwneud dim;
  - Opsiwn 2 – canoli'r gwasanaeth meddygon teulu y tu allan i oriau yn y ddau ysbyty dosbarth cyffredinol ond gan weithredu'r ddau leoliad fel lleoliadau ar wahân;
  - Opsiwn 3 – canoli'r gwasanaeth meddygon teulu y tu allan i oriau a'i integreiddio'n llawn â'r adrannau brys; neu
  - Opsiwn 4 – canoli'r gwasanaeth meddygon teulu y tu allan i oriau a'i gyd-leoli yn yr adrannau brys.
- 22 Yn dilyn arfarniad llawn o'r opsiynau, y nodir ei fanylion yn yr achos busnes, penderfynodd y gwasanaeth mai Opsiwn 4 oedd yr opsiwn mwyaf hyfryw. O ganlyniad, rhoddodd y Bwrdd Iechyd yr opsiwn hwn ar waith ddiwedd mis Medi 2015. Ac eithrio'r arfarniad o opsiynau, mae'r achos busnes hefyd yn nodi'r rhesymau dros newid, cynigion ar gyfer cynllun cymhellion cyflog i feddygon teulu, cynllun datblygu'r gweithlu a chrynodeb ariannol.

- 23 Amlinellir amcanion y broses o ailddylunio'r gwasanaeth fel a ganlyn:
- integreiddio'r gwasanaeth - canoli'r gwasanaeth a'i gyd-leoli ochr yn ochr â'r adrannau brys, er mwyn gallu trosglwyddo cleifion yn haws rhwng gwasanaethau;
  - gwella'r trefniadau ar gyfer recriwtio meddygon teulu - mynd i'r afael â'r argyfwng recriwtio drwy greu amgylcheddau gwaith deniadol a chefnogol, gan helpu i ddenu meddygon teulu a gweithwyr iechyd proffesiynol eraill i'r gwasanaeth a'u hannog i aros yno;
  - sefydlogi'r gwasanaeth - drwy gyflwyno cynllun cymhellion cyflog newydd a fydd yn helpu i sicrhau ymrwymiad gwaith uwch gan feddygon teulu yn y dyfodol; ac
  - ailfodelu'r gweithlu - llunio cynllun i ehangu'r cymysgedd sgiliau yn y gweithlu meddygon teulu y tu allan i oriau er mwyn helpu i leihau'r orddibyniaeth ar feddygon teulu.
- 24 Ym mis Mehefin 2016, gwerthusodd y Bwrdd Iechyd y cynnydd a wnaed yn ystod y chwe mis cyntaf wrth ailddylunio'r gwasanaeth meddygon teulu y tu allan i oriau. Nododd y diweddariad, a gyflwynwyd i'r Bwrdd Iechyd, gyflawniadau megis:
- canoli'r gwasanaeth y tu allan i oriau a'i gyd-leoli yn yr adrannau brys;
  - rhoi cynllun cymhellion 'llwythi sifftiau' ar waith i feddygon teulu;
  - sicrhau sesiynau gydag uwch ymarferydd nyrsio; a
  - datblygu fframwaith llywodraethu gydag Ymddiriedolaeth GIG Gwasanaethau Ambiwlans Cymru er mwyn caniatáu i'w huwch ymarferwyr parafeddygol weithio yn y gwasanaeth y tu allan i oriau.
- 25 Gwnaethom siarad ag amrywiaeth o staff gweithredol a strategol yr oeddent oll yn gadarnhaol am y cynnydd a wnaed drwy ailddylunio'r gwasanaeth. Dywedwyd wrthym o ganlyniad i gyflwyno'r cynllun cymhellion llwythi sifftiau, fod cyfraddau llenwi sifftiau meddygon teulu yn aml dros 90%. Mae siart a gyflwynwyd fel rhan o'r adroddiad gwerthuso chwe mis yn dangos gostyngiad mewn cyfraddau sifftiau heb eu llenwi ers cyflwyno'r cynllun llwythi sifftiau ym mis Medi 2015 (o 20% ym mis Ebrill 2015 i 5% ym mis Mawrth 2016).
- 26 Nododd y Bwrdd Iechyd fod nifer o randdeiliaid yn rhan o'r broses o ailddylunio'r gwasanaeth. Roedd yr achos busnes yn cynnwys cynllun cyfathrebu, gyda'r gwerthusiad chwe mis yn amlinellu pwy oedd yn rhan o'r broses. Roedd hyn yn cynnwys arweinwyr corfforaethol, meddygon teulu, staff gweithredol, cynrychiolwyr o'r Cyngor Iechyd Cymuned (CIC) a'r Pwyllgor Meddygol Lleol (PMLI). Defnyddiwyd y fforymau ardal cymunedol fel ffordd o ymgysylltu â'r cyhoedd yn yr ardal leol ar gynlluniau ac er mwyn iddynt godi unrhyw faterion. Cadarnhaodd y cynrychiolwyr o'r cyngor iechyd cymuned a gyfwelwyd gennym eu bod wedi gweithio'n agos gyda'r Bwrdd Iechyd fel rhan o'r broses o ailddylunio'r gwasanaeth.

- 27 Gofynnodd ein harolwg o staff y gwasanaeth meddygon teulu y tu allan i oriau<sup>7</sup> p'un a oedd y Bwrdd Iechyd wedi ymgynghori â staff mewn perthynas â chynllunio'r gwasanaeth. Yn yr arolwg, dim ond 20% o'r ymatebwyr o'r Bwrdd Iechyd oedd yn cytuno neu'n cytuno'n gryf eu bod wedi cael digon o gyfle i roi eu barn er mwyn llywio'r broses o ddatblygu'r cynllun ar gyfer gwasanaethau meddygon teulu y tu allan i oriau. Y ffigur cyfatebol ar gyfer Cymru gyfan oedd 24%. Dengys y canfyddiadau hyn er bod cynllun cyfathrebu ar waith, na lwyddodd o bosibl i sicrhau digon o gyfranogiad gan staff gweithredol. Yn ogystal, gallai natur trefniadau gweithio sifft a gweithio symudol fod wedi'i gwneud hi'n anodd i rai aelodau o staff gymryd rhan.
- 28 Mae cynllun pwysau gaeaf y Bwrdd Iechyd, a ddatblygwyd ar y cyd â sefydliadau partner<sup>8</sup>, yn amlinellu'r ffordd y bydd partneriaid yn cydweithio i atal cleifion rhag cael eu derbyn yn ddiangen fel achosion aciwt. Mae adran yn y ddogfen yn egluro sut y bydd y gwasanaeth meddygon teulu y tu allan i oriau yn cyfrannu at hyn.
- 29 Mae'n ofynnol i fyrddau Iechyd roi'r safonau cenedlaethol ar gyfer gwasanaethau meddygon teulu y tu allan i oriau ar waith erbyn mis Mawrth 2018. Ddiwedd 2015, gofynnodd yr Uned Gyflawni i fyrddau Iechyd hunanasesu eu parodrwydd i roi pob un o'r safonau ar waith. Dengys **Atodiad 3** fod y Bwrdd Iechyd yn cymharu'n rhesymol yn erbyn byrddau Iechyd eraill yng Nghymru. Mae asesiad y Bwrdd Iechyd ei hun yn awgrymu o blith y 34 o feini prawf a bennwyd o fewn y naw safon, fod 27 eisoes ar waith (gwyRDD) a bod y saith arall ar y gweill (oren).
- 30 Canfu ein gwaith blaenorol ar ofal heb ei drefnu ledled Cymru fod cyrff Iechyd yn cynllunio gwasanaethau heb ddealltwriaeth gynhwysfawr o'r galw. Roedd hyn yn cyfrannu at broblemau wrth fodloni'r galw, megis oedi wrth ddarparu gofal i gleifion. Cafwyd gennym fod gan y Bwrdd Iechyd ddealltwriaeth gymharol dda o alw. Nododd rheolwyr gweithredol ei bod yn bosibl rhagweld tueddiadau, er enghraifft, yn ystod y gaeaf, gwyliu cyhoeddus a phenwythnosau. Caiff y galw am y gwasanaeth meddygon teulu y tu allan i oriau a gweithgarwch y gwasanaeth eu monitro'n gyson. Gan ddibynnu ar anghenion gwasanaeth, gellir ad-drefnu gallu clinigol er mwyn darparu'r cydweddiad gorau. Mae'r gwasanaeth hefyd yn ceisio ategu rhai arbenigeddau gwasanaeth lle ceir diffygion mewn arbenigeddau eraill. Er enghraifft, os ceir prinder gallu brysbennu dros y ffôn, bydd yn ceisio sicrhau mwy o allu wyneb-yn-wyneb.
- 31 Mae gwaith cynllunio yn mynd rhagddo ar lefel Cymru gyfan i roi gwasanaeth cydgysylltu gofal newydd ar waith o'r enw 111. Bydd y gwasanaeth hwn yn cynnig un pwynt mynediad ar gyfer gwasanaethau gofal heb ei drefnu, gan gynnwys meddygon teulu y tu allan i oriau a bydd yn darparu system integredig o dderbyn

<sup>7</sup>Cynhaliwyd arolwg ar-lein gennym o bob aelod o staff sy'n gweithio yn y gwasanaeth meddygon teulu y tu allan i oriau. Derbyniwyd 25 ymateb o bob rhan o'r Bwrdd Iechyd. Nododd y Bwrdd Iechyd fod cyfanswm o 65 aelod o staff yn rhan o'i weithlu.

<sup>8</sup> Mae'r partneriaid yn cynnwys: Bwrdd Iechyd Prifysgol Cwm Taf, Cyngor Bwrdeistref Sirol Rhondda Cynon Taf, Cyngor Bwrdeistref Sirol Merthyr Tudful ac Ymddiriedolaeth GIG Gwasanaethau Ambiwylans Cymru.

galwadau, cynnal asesiadau clinigol, darparu gwybodaeth, cyfeirio ac atgyfeirio. Felly, mae cyflwyno'r gwasanaeth 111 yn cynnig cyfle ac yn cymhlethu'r broses o gynllunio gwasanaethau meddygon teulu y tu allan i oriau.

- 32 Mae'r Bwrdd Iechyd wrthi'n dechrau cynllunio ar gyfer cyflwyno 111 mewn rhai ardaloedd, ac hyd yn hyn, mae wedi datblygu cynlluniau cynnar iawn. Ym mis Hydref 2016, cynhaliodd y Bwrdd Iechyd weithdy gyda gweithwyr gofal iechyd proffesiynol eraill i ddatblygu'r cynlluniau ymhellach. Mynegodd y rheini y gwnaethom gyfweled â nhw fel rhan o'r adolygiad hwn rywfaint o bryder, yn seiliedig ar y problemau a gafwyd yn Lloegr a maint y dasg.

## Mae gan y gwasanaeth meddygon teulu y tu allan i oriau linellau atebolrwydd clir ac mae wedi gwella arweinyddiaeth glinigol ond mae ganddo allu cyfyngedig ar lefel reoli weithredol

- 33 Mae arweinyddiaeth effeithiol a llinellau atebolrwydd clir yn rhan hanfodol o unrhyw wasanaeth gofal iechyd. Awgrymodd ein gwaith cwmpasu ar gyfer ein hadolygiad o wasanaethau meddygon teulu y tu allan i oriau fod risg bod y trefniadau arwain ar gyfer gwasanaethau meddygon teulu y tu allan i oriau mewn byrddau iechyd yn aneglur neu'n anghyson â'r broses o ddarparu'r gwasanaethau hynny.
- 34 Yn gyffredin â phob bwrdd iechyd arall, nodwyd bod gan y Bwrdd Iechyd Aelod Gweithredol penodol sy'n uniongyrchol gyfrifol am y gwasanaeth meddygon teulu y tu allan i oriau. Mewn rhai byrddau iechyd, mae mwy nag un aelod gweithredol yn rhannu'r cyfrifoldeb dros y gwasanaeth y tu allan i oriau ond yng Nghwm Taf, Cyfarwyddwr Gweithredol Iechyd Sylfaenol, Iechyd Cymunedol ac Iechyd Meddwl yw'r aelod gweithredol penodol â chyfrifoldeb cyffredinol dros y gwasanaeth meddygon teulu y tu allan i oriau. Islaw'r Cyfarwyddwr Gweithredol Iechyd Sylfaenol, Iechyd Cymunedol ac Iechyd Meddwl, y Cyfarwyddwr Gweithrediadau Cynorthwyol dros Ofal heb ei Drefnu yw'r haen reoli nesaf mewn perthynas â'r gwasanaeth meddygon teulu y tu allan i oriau.
- 35 Dangosodd yr hunanasesiadau yn erbyn rhoi'r safonau cenedlaethol ar waith a gyflwynwyd i'r Uned Gyflawni fod byrddau iechyd ledled Cymru wedi rhoi amrywiaeth o ddulliau gweithredu ar waith wrth ddarparu arweinyddiaeth glinigol o fewn gwasanaethau meddygon teulu y tu allan i oriau. Ar adeg yr adolygiad hwn, roedd y Bwrdd Iechyd wedi llwyddo'n ddiweddar i benodi Arweinydd Clinigol ar gyfer y gwasanaeth (a ymunodd â'r gwasanaeth ym mis Mawrth 2016) am dair sesiwn yr wythnos. Mae'r Bwrdd Iechyd o'r farn bod y rôl yn rhan annatod o'r tîm rheoli gweithredol. Mae rôl yr Arweinydd Clinigol yn cynnwys ymdrin â materion rheoli clinigol, cwynion clinigol, perfformiad meddygon teulu, adolygu algorithmau ymdrin â galwadau a helpu i ddehongli canllawiau newydd.
- 36 Mewn ymateb i'n harolwg staff, roedd 44% o ymatebwyr y Bwrdd Iechyd yn cytuno neu'n cytuno'n gryf bod arweinwyr clinigol y gwasanaeth yn rheoli'r gwasanaeth meddygon teulu y tu allan i oriau yn effeithiol (y ffigur ledled Cymru oedd 48%).

Roedd 16% o staff Cwm Taf yn anghytuno neu'n anghytuno'n gryf (o gymharu â 26% ledled Cymru).

- 37 Yn y Bwrdd Iechyd, ceir tîm rheoli gweithredol bach sy'n gyfrifol am y gwasanaeth meddygon teulu y tu allan i oriau, sy'n cynnwys y canlynol:
- y Pennaeth Gofal Sylfaenol, sy'n gyfrifol am oruchwylio'r gwasanaeth meddygon teulu y tu allan i oriau;
  - y Rheolwr Datblygu, sy'n gyfrifol am ddatblygu'r ganolfan gysylltiadau ac am adolygu perfformiad; a'r
  - Rheolwr Gweithredol, sy'n gyfrifol am redeg y ganolfan gysylltiadau o ddydd i ddydd, er enghraifft rheoli staff a rotâu.
- 38 Yn ystod y dydd, mae digon o allu yn y tîm rheoli gweithredol. Fodd bynnag, dywedodd staff wrthym fod pwysau ar y tîm rheoli pan fydd un aelod neu fwy o'r tîm ar wyliau blynyddol neu'n sâl.
- 39 Yn ystod sifftiau y tu allan i oriau, mae'r uwch staff ar ddyletswydd yn cynnwys pedwar arweinydd tîm band tri, ac ar rai sifftiau, ceir rheolwr cymorth gweithredol band chwech hefyd. O ran cymorth gan uwch reolwyr, gellir cysylltu â'r rheolwr datblygu, y rheolwr gweithredol a'r arweinydd clinigol yn ystod y sifft. Fodd bynnag, trefniant anffurfiol yw'r trefniant hwn ac mae'r strwythur rheoli darbodus yn golygu bod yr aelodau hyn o staff bob amser ar ddyletswydd y tu allan i'w horiau gwaith. Mae hyn yn golygu bod y gwasanaeth yn dibynnu ar ymrwymiad aelodau unigol o staff, ac er bod y gwasanaeth wedi gwella, nid yw'r model hwn yn gynaliadwy. Mae'r tîm o'r farn y byddai haen rheoli ychwanegol o fudd i'r gwasanaeth, er mwyn gallu ymdrin â materion wrth iddynt godi.
- 40 Yn achos materion pwysig, nododd staff fod cynllun uwchgyfeirio ar waith a bod rheolwr a swyddog gweithredol ar ddyletswydd.

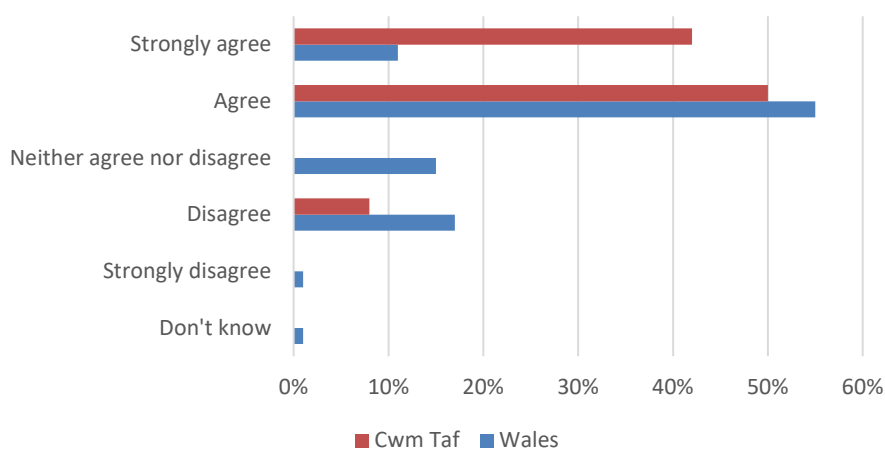
## Mae trefniadau rheoli perfformiad a chraffu ar waith ac yn cael eu gwella, ond mae angen datrys problemau o ran cywirdeb data

- 41 Mae monitro ac adolygu perfformiad yn rhan allweddol o'r trefniadau ar gyfer llywodraethu gwasanaethau meddygon teulu y tu allan i oriau. Nododd yr adolygiad cenedlaethol o wasanaethau meddygon teulu y tu allan i oriau a gynhaliwyd yn 2012 faterion o ran monitro perfformiad, gan gynnwys diffyg data cyson a chymaradwy ledled Cymru.
- 42 Yn y Bwrdd Iechyd, nodwyd bod y gwasanaeth yn llunio adroddiadau dyddiol ar gyfraddau llenwi sifftiau er mwyn galluogi rheolwyr i ddiwygio a diweddarau rotâu. Mae'r Cyfarwyddwr Gweithrediadau Cynorthwyol ar gyfer Gofal heb ei Drefnu yn cael copi o'r wybodaeth hon bob wythnos. Mae'r tîm rheoli gweithredol hefyd yn monitro ansawdd galwadau meddygon teulu y tu allan i oriau yn rheolaidd ac yn rhoi adborth i unigolion sy'n ymdrin â galwadau ar eu perfformiad.

- 43 Mae'r gwasanaeth yn llunio adroddiadau rheolaidd o system gyfrifiadurol Adastra, sy'n dangos perfformiad yn erbyn y mesurau canlynol:
- cyfanswm y galwadau - yn ôl galwadau meddygon teulu a galwadau deintyddol;
  - ymdrin â galwadau - yn ôl galwadau brys neu gyffredin, a ph'un a fodlonir amseroedd targed;
  - y ganolfan Gofal Sylfaenol - nifer y cleifion sy'n dod i'r ganolfan ac yn cael eu hatgyfeirio at yr adran achosion brys;
  - ymweliadau cartref - nifer yr ymweliadau;
  - galwadau deintyddol - yn ôl galwadau brys neu gyffredin, a ph'un a fodlonir amseroedd targed;
  - galwadau am ambiwlans - p'un a fodlonir amseroedd targed; a
  - nifer yr atgyfeiriadau - at yr adran achosion brys, yn ôl galwadau am ambiwlans a galwadau i'r ysbyty.
- 44 Fodd bynnag, mae'r Bwrdd Iechyd wedi bod yn cael problemau o ran cywirdeb data wrth ddefnyddio Adastra. Er bod Adastra wedi darparu gwasanaeth ymgynghori ar y safle er mwyn ceisio datrys y problemau o ran cywirdeb data, ceir anghysondebau data o hyd. Mae'r Bwrdd Iechyd yn ceisio datrys y sefyllfa ond ar adeg ein hadolygiad, roedd problemau o hyd.
- 45 Er mwyn gwella trefniadau rheoli perfformiad, mae'r is-adran Gofal Sylfaenol yn datblygu dangosfwrdd perfformiad integredig, sy'n cynnwys perfformiad meddygon teulu y tu allan i oriau. Ar adeg yr adolygiad, roedd yr is-adran wrthi'n recriwtio dadansoddwr data i ymchwilio i'r data ym mhob rhan o'r is-adran.
- 46 Yn ogystal â pherfformiad gweithredol, mae monitro perfformiad clinigol yn allweddol er mwyn sicrhau diogelwch cleifion. Yn y Bwrdd Iechyd, mae'r Arweinydd Clinigol wedi cyflwyno archwiliad perfformiad blynyddol ar gyfer pob meddyg teulu sy'n gweithio y tu allan i oriau. Mae'r archwiliad yn cynnwys adolygu nodiadau cleifion a sicrhau eu bod yn cynnwys dogfennaeth dda, y gwnaed arsylwadau o gleifion, diagnosis priodol ac y rhoddwyd presgripsiwn priodol ac ati. Mae'r Arweinydd Clinigol yn anfon adborth at y meddygon teulu drwy e-bost gan ddefnyddio ffurflen sy'n amlinellu eu perfformiad a'r meysydd i'w gwella. Unwaith y bydd yr holl archwiliadau wedi'u cwblhau, bydd pob meddyg teulu yn cael adborth ar themâu cyffredinol lle y gellir gwneud gwelliannau.
- 47 Er mwyn sicrhau bod trefniadau llywodraethu ar gyfer gwasanaethau meddygon teulu y tu allan i oriau yn effeithiol, dylai'r Bwrdd a phwyllgorau roi ystyriaeth reolaidd i wybodaeth proffil uchel am berfformiad. Yn y Bwrdd Iechyd, mae'r Bwrdd, y Pwyllgor Gofal Sylfaenol a'r Pwyllgor Ansawdd a Diogelwch yn ystyried y gwasanaeth y tu allan i oriau bob chwarter, ac mae'r weithrediaeth a'r tîm gweithredol yn ei ystyried bob mis. Mae'r Grŵp Ailddylunio'r Gwasanaeth hefyd yn cyfarfod bob mis er mwyn monitro cynnydd mewn perthynas â'r rhaglen ailddylunio.

48 Mae **Arddangosyn 3** yn dangos mewn ymateb i'n harolwg Asesiad Strwythuredig<sup>9</sup>, fod aelodau'r Bwrdd yn y Bwrdd Iechyd yn credu'n gryf fod y gwasanaeth meddygon teulu y tu allan i oriau yn destun craffu rheolaidd, a dywedodd 58% eu bod yn fodlon â pherfformiad ac ansawdd y gwasanaeth (dywedodd y 42% a oedd yn weddill nad oeddent yn cytuno nac yn anghytuno).

**Arddangosyn 3: canran Aelodau'r Bwrdd a oedd yn cytuno bod y Bwrdd a'i bwyllgorau yn craffu'n rheolaidd ar berfformiad ac ansawdd y gwasanaethau meddygon teulu y tu allan i oriau**



Ffynhonnell: Arolwg Swyddfa Archwilio Cymru o Aelodau'r Bwrdd.

49 Lle y bydd byrddau iechyd yn nodi gwallau neu ddigwyddiadau mewn perthynas â gwasanaethau meddygon teulu y tu allan i oriau, dylent eu cofnodi gan ddefnyddio'r System Adrodd a Dysgu Genedlaethol (NRLS). Mae **Arddangosyn 4** yn nodi'r amrywiad sylweddol rhwng byrddau iechyd o ran nifer y digwyddiadau a gofnodir ar NRLS mewn perthynas â gwasanaethau meddygon teulu y tu allan i oriau. Yn unol â'r rhan fwyaf o fyrddau iechyd, nifer isel o ddigwyddiadau a gofnodwyd gan Cwm Taf ar NRLS. Cyflwynodd y Bwrdd Iechyd hefyd ei ddata digwyddiadau ei hun ar gyfer 2015, sy'n dangos nifer debyg o ddigwyddiadau clinigol.

<sup>9</sup> Fel rhan o'n hasesiad strwythuredig yn 2016, cynhaliwyd arolwg o bob un o aelodau'r Bwrdd mewn perthynas â nifer o agweddau ar lywodraethu. Roedd yr arolwg yn cynnwys nifer o gwestiynau a oedd yn ymwneud yn benodol â gwasanaethau meddygon teulu y tu allan i oriau. Cawsom ymatebion gan 12 o aelodau Bwrdd Iechyd Prifysgol Cwm Taf.



#### Arddangosyn 4: nifer y digwyddiadau a gofnodwyd ar NRLS rhwng 2013 a 2015

Bwrdd Iechyd	Nifer y digwyddiadau a gofnodwyd		
	2013	2014	2015
Aneurin Bevan	83	92	136
Betsi Cadwaladr	15	10	1
<b>Cwm Taf</b>	<b>2</b>	<b>4</b>	<b>3</b>
Caerdydd a'r Fro	0	0	4
Abertawe Bro Morgannwg	0	0	2
Powys	0	1	0
Hywel Dda	0	0	0

Ffynhonnell: NRLS, Awdurdod Iechyd Arbennig Bwrdd Comisiynu'r GIG.

- 50 Dengys adolygiad o gofnod cwynion y gwasanaeth bod proses gwyno glir ar waith. Dengys y cofnod cwynion pryd a sut y derbynnir cwynion, sail y gŵyn a sut y cafodd ei datrys. Mae'r cofnod hefyd yn rhestru canmoliaeth a gaiff y gwasanaeth. Eglurodd y tîm gweithredol sy'n ymateb i'r rhan fwyaf o'r cwynion, er bod y gwasanaeth y tu allan i oriau yn wasanaeth risg uchel sy'n ymdrin â nifer fawr o gleifion, ei fod yn derbyn nifer isel o gwynion, ac weithiau y ceir mwy o ganmoliaeth na chwynion. Mae'r Pwyllgor Ansawdd a Diogelwch a Chyfarwyddwyr Clinigol Lleol yn ystyried cwynion.
- 51 Agwedd allweddol arall ar y gwaith o adolygu gwasanaethau meddygon teulu y tu allan i oriau yw trefniadau byrddau iechyd ar gyfer monitro a rheoli risgiau. Yn y Bwrdd Iechyd, caiff y gofrestr risg ar gyfer gofal sylfaenol a'r gwasanaeth y tu allan i oriau ei hadolygu mewn cyfarfodydd busnes misol. Bob chwe mis, mae'r Grŵp Ansawdd a Diogelwch Gofal Sylfaenol, Ardaloedd Lleol a Thu Allan i Oriau yn adolygu'r prif risgiau, a chyflwynir gwybodaeth i bwyllgor Ansawdd a Diogelwch y Bwrdd Iechyd. Canfu adolygiad yr Uned Gyflawni o hunanasesiad y Bwrdd Iechyd yn erbyn y safonau ar gyfer gwasanaethau meddygon teulu y tu allan i oriau fod y gwasanaeth yn cydymffurfio â'r safon ar reoli risg.

## Mae'r Bwrdd Iechyd wedi cynyddu gwariant ar wasanaethau meddygon teulu y tu allan i oriau ac wedi cymryd rhai camau cadarnhaol i sefydlogi'r gweithlu ond ceir problemau recriwtio o hyd

Mae lles staff a threfniadau cymorth i staff yn gyffredinol dda, ond er gwaethaf rhai camau cadarnhaol tuag at weithlu mwy cynaliadwy, mae'r gwasanaeth yn parhau i wynebu anawsterau recriwtio

- 52 Tynnodd ein gwaith cwmpasu ledled Cymru sylw at risgiau sylweddol o ran cynaliadwyedd gwasanaethau meddygon teulu y tu allan i oriau. Nododd yr adolygiad cenedlaethol o wasanaethau meddygon teulu y tu allan i oriau yn 2012 fod argyfwng staff yng Nghymru a thynnodd sylw at rai gwasanaethau a oedd yn ei chael hi'n anodd sicrhau lefelau digonol o staff.
- 53 Gwnaethom ofyn i'r byrddau iechyd am ddogfennaeth yn nodi eu cynllun gweithlu ar gyfer gwasanaethau meddygon teulu y tu allan i oriau. Roeddem yn edrych am gynlluniau clir ar gyfer y dyfodol, yn nodi'r sgiliau a'r adnoddau gofynnol, yn seiliedig ar ddealltwriaeth dda o'r galw. Yn y Bwrdd Iechyd, un o'r prif ffactorau sy'n llywio'r ymdrechion i ailddylunio'r gwasanaeth yw'r ffaith nad oes digon o feddygon teulu i ddarparu'r gwasanaeth. Er na welsom unrhyw gynllun penodol ar gyfer y gweithlu, mae'r achos busnes ar gyfer ailddylunio'r gwasanaeth meddygon teulu y tu allan i oriau yn nodi manylion yr opsiynau ar gyfer ailddylunio'r gweithlu. Mae'r rhain yn amrywio o ehangu sgiliau'r gwasanaeth i ddefnyddio meddygon teulu cofrestrol sy'n ymgymryd â'u blwyddyn olaf o hyfforddiant yn well.
- 54 Wrth benderfynu ar y cymysgedd delfrydol o staff cyflogedig a staff sesiynol, rhaid i gyrff iechyd bwysu a mesur y manteision a'r anfanteision. Er enghraifft, er y gall staff cyflogedig ddarparu mwy o sefydlogrwydd, mae'n bosibl y gall staff sesiynol ddarparu mwy o hyblygrwydd. Yn y Bwrdd Iechyd, ceir 70 o feddygon teulu sesiynol ac nid oes unrhyw feddygon teulu cyflogedig. Nododd y Bwrdd Iechyd ei fod wedi ceisio recriwtio meddygon teulu cyflogedig sawl gwaith ond na fu'r ymdrechion hynny yn llwyddiannus.
- 55 Yn draddodiadol, meddygon teulu sy'n darparu'r gofal uniongyrchol i gleifion yn y gwasanaeth meddygon teulu y tu allan i oriau ond mae modelau staffio yn newid yn raddol. Mae'r Cynllun Gofal Sylfaenol cenedlaethol<sup>10</sup> yn nodi 'Ni ddylai unrhyw feddyg teulu fod yn gwneud unrhyw waith yn rheolaidd a allai gael ei wneud yr un mor briodol gan uwch nyrs practis, fferylydd clinigol neu uwch ymarferydd parafeddygol. Fel y cyfryw, mae cyrff iechyd yn raddol yn ceisio symud tuag at

<sup>10</sup> Llywodraeth Cymru, Ein cynllun ar gyfer gwasanaeth gofal sylfaenol i Gymru hyd at fis Mawrth 2018, Chwefror 2015

dimau meddygon teulu y tu allan i oriau sy'n ategu'r meddygon teulu â nyrsys arbenigol, parafeddygon a fferyllwyr. Mae gwasanaeth y tu allan i oriau'r Bwrdd lechyd yn dibynnu o hyd i raddau helaeth ar feddygon teulu, ond, yn unol â'i gynlluniau ar gyfer ailfodelu'r gweithlu, mae'r Bwrdd lechyd wedi gwneud rhywfaint o gynnydd wrth ehangu'r cymysgedd o broffesiynau sy'n gweithio o fewn y gwasanaeth. Er enghraifft, mae'r gwasanaeth wedi trefnu sesiynau gydag un uwch ymarferydd nyrsio a phedwar uwch ymarferydd parafeddygol. Drwy ailfodelu'r gweithlu, mae'r Bwrdd lechyd yn anelu at gynnig gwasanaeth meddygon teulu y tu allan i oriau a gaiff ei arwain gan feddygon teulu ond nad yw'n orddibynnol arnynt. Fodd bynnag, mae rhai o'r proffesiynau eraill y mae'r gwasanaeth yn awyddus i'w denu, megis uwch ymarferwyr nyrsio, hefyd yn brin.

- 56 Mae'r Bwrdd lechyd yn cydnabod y bydd angen atebion hirdymor er mwyn creu gwasanaeth amlddisgyblaeth y tu allan i oriau. Nododd y gwerthusiad chwe mis o'r broses o ailddylunio'r gwasanaeth lwyddiant cyfyngedig o ran trefniadau recriwtio ond nododd gynnydd wrth ystyried opsiynau eraill. Er enghraifft, datblygu cynlluniau i gynnig y cyfle i nyrsys gofal sylfaenol cyffredinol astudio ar gyfer MSc mewn Ymarfer Clinigol Uwch. Mae hyn oherwydd bod angen i nyrsys gofal sylfaenol feddu ar gymhwyster mewn mân anhwylderau, a meddu ar o leiaf ddwy flynedd o brofiad mewn ymarfer cyffredinol er mwyn bod yn gymwys i weithio fel rhan o'r gwasanaeth y tu allan i oriau. Tynnodd ymarfer recriwtio ar gyfer nyrsys gofal sylfaenol sylw at y ffaith bod prinder staff sy'n meddu ar gymwysterau addas. Mae hyn yn unol â dyheadau'r gwasanaeth o ran y gweithlu a thrwy hyfforddi staff, mae'r Bwrdd lechyd yn buddsoddi yn nyfodol y gwasanaeth y tu allan i oriau.
- 57 Dylai staffio a gallu o fewn gwasanaethau meddygon teulu y tu allan i oriau fod yn ddigon hyblyg i allu ymateb i uchafbwyntiau tymhorol mewn lefelau gweithgarwch, megis y pwysau a geir ym mis Ebrill a mis Rhagfyr bob blwyddyn oherwydd feirysau anadlol. Nododd y Bwrdd lechyd ei fod yn trefnu meddygon teulu ychwanegol ar gyfer uchafbwyntiau y gellir eu rhagweld mewn galw, megis cyfnod y Nadolig a'r Pasg. O ran feirysau anadlol tymhorol, mae'r gwasanaeth yn ceisio cynyddu ei allu, ond mae hyn yn dibynnu ar argaeledd meddygon teulu i weithio sifftiau.
- 58 Mae **Arddangosyn 5** yn dangos sefyllfa staffio'r Bwrdd lechyd o gymharu â gweddill Cymru. Mae'r data yn awgrymu bod gan y Bwrdd lechyd un o'r cronfeydd mwyaf o feddygon teulu fesul 1,000 o'r boblogaeth o gymharu â byrddau lechyd eraill. Fodd bynnag, prin iawn oedd nifer y staff a ymatebodd i'n harolwg a oedd o'r farn bod lefelau staffio presennol yn ddigon i fodloni'r galw, er y gallai hyn adlewyrchu'r ffaith nad oes unrhyw feddygon teulu cyflogedig. Mae'r cyfraddau sifftiau heb eu llenwi a gyflwynir yn **Arddangosyn 5** yn seiliedig ar 2015-16, ond fel y nodir ym mharagraff 25, cyflwynodd y Bwrdd lechyd ei gynllun cymhellion llwythi sifftiau ym mis Medi 2015, ac mae cyfraddau sifftiau heb eu llenwi wedi gwella ers hynny.
- 59 Nododd staff y gwnaethom siarad â nhw rai o'r ffactorau a oedd yn effeithio ar allu'r gwasanaeth y tu allan i oriau i gadw meddygon teulu a oedd yn cynnwys y ffaith bod meddygon teulu am gael gwell cydbwysedd bywyd-gwaith ac amharodrwydd i weithio yn Ysbyty'r Tywysog Siarl gan nad yw'r ysbyty ar hyd coridor yr M4. Yn

ogystal, ceir rhai cosbau treth, a all atal rhai meddygon teulu rhag bod yn awyddus i weithio i'r gwasanaeth. Gellir lleihau'r lwfans treth personol ar gyfer y meddygon teulu hynny sy'n ennill uwchlaw trothwyon treth penodol i sero. Hefyd, gostyngwyd y lwfansau pensiwn blynyddol ac oes yn ystod y blynyddoedd diwethaf a cheir cosbau treth os na fodlonir y lwfansau newydd hyn. Mae'r rhwystrau hyn yn risg i gynaliadwyedd y gwasanaeth.

#### Arddangosyn 5: mesurau sy'n cymharu adnoddau staffio ledled Cymru

Agweddau ar staffio	Bwrdd Iechyd	Ledled Cymru
<b>Maint rhestr y gronfa meddygon teulu y gellid ei defnyddio fesul 1,000 o'r boblogaeth</b>	0.24	Gan amrywio o 0.17 yn Betsi Cadwaladr i 0.25 yn ABM
<b>Cyfradd sifftiau meddygon teulu heb eu llenwi (2015-16)</b>	11%	7% (cyfartaledd) Gan amrywio o 0.5% ym Mhowys i 20% yn Aneurin Bevan
<b>Canran y staff</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• sy'n cytuno neu'n cytuno'n gryf bod eu llwyth gwaith yn ddichonadwy</li> </ul>	64%	66%
<ul style="list-style-type: none"> <li>• sy'n cytuno neu'n cytuno'n gryf bod lefelau staffio presennol yn y gwasanaeth meddygon teulu y tu allan i oriau yn ddigon i fodloni'r galw</li> </ul>	12%	21%

Ffynhonnell: Hunanasesiadau a gyflwynwyd i'r Uned Gyflawni, arolwg Swyddfa Archwilio Cymru o staff gwasanaethau meddygon teulu y tu allan i oriau, holiadur byrddau iechyd Swyddfa Archwilio Cymru.

60 Mae'r staff sy'n gweithio mewn gwasanaethau meddygon teulu y tu allan i oriau yn hanfodol er mwyn darparu gofal llwyddiannus i gleifion. Felly, mae angen i fyrddau iechyd helpu'r staff hyn er mwyn sicrhau morâl cadarnhaol a sicrhau, yn y pen draw, eu bod yn hapus i barhau i weithio o fewn y gwasanaeth. Mae **Arddangosyn 6** yn awgrymu bod trefniadau lles a chymorth i staff y Bwrdd Iechyd yn gyffredinol yn well na'r sefyllfa gyfartalog ledled Cymru. Fodd bynnag, yn unol â'r cyfartaledd ledled Cymru, ymddengys fod morâl ymhlith staff yn isel a dylai'r Bwrdd Iechyd fynd i'r afael â hyn.

## Arddangosyn 6: trefniadau cymorth i staff a mesurau lles staff

Canran y staff...	Bwrdd Iechyd	Ledled Cymru
sy'n cytuno neu'n cytuno'n gryf eu bod wedi ymgymryd â rhaglen sefydlu gynhwysfawr wrth ddechrau gweithio i'r gwasanaethau y tu allan i oriau	76%	64%
sy'n cytuno neu'n cytuno'n gryf eu bod yn cael digon o hyfforddiant, cyfleoedd dysgu a datblygu o fewn y gwasanaeth y tu allan i oriau i ymgymryd â'u rôl	64%	57%
sy'n cytuno neu'n cytuno'n gryf bod morâl yn y gwasanaeth y tu allan i oriau yn dda	39%	31%
sy'n cytuno neu'n cytuno'n gryf y byddant yn dal i weithio yn y gwasanaeth y tu allan i oriau ymhen blwyddyn	68%	73%
a gafodd adolygiad o'u datblygiad fel rhan o'u harfarniad personol	95%	Nid oedd digon o ddata i gyfrifo'r sefyllfa ar gyfer Cymru gyfan

Ffynhonnell: Arolwg Swyddfa Archwilio Cymru o staff gwasanaethau meddygon teulu y tu allan i oriau.

## Mae'r Bwrdd Iechyd wedi cynyddu gwariant ar wasanaethau meddygon teulu y tu allan i oriau mewn termau real ac mae lefel y gwariant yn debyg i'r lefel gyfartalog ledled Cymru

61 Mae [Arddangosyn 7](#) yn cymharu'r swm o arian y mae Llywodraeth Cymru yn ei roi fel dyraniad tybiannol i wasanaethau meddygon teulu y tu allan i oriau â'r gwariant gwirioneddol ar wasanaethau meddygon teulu y tu allan i oriau ym mhob bwrdd iechyd. Hywel Dda yw'r unig ardal ddaearyddol yng Nghymru a gafodd gynnydd yn ei chyllid tybiannol ar gyfer gwasanaethau meddygon teulu y tu allan i oriau gan Lywodraeth Cymru ers 2004-05<sup>11</sup>. Yn 2015-16, cyfrannodd Cwm Taf gymhorthdal o £617,000 at ei wasanaethau meddygon teulu y tu allan i oriau.

<sup>11</sup> Cynyddodd y cyllid ar gyfer ardal Hywel Dda £0.22 miliwn yn 2008-09, er na nodwyd y rhesymau penodol dros y cynnydd hwn gennym.

Arddangosyn 7: gwariant gwirioneddol Byrddau Iechyd ar wasanaethau meddygon teulu y tu allan i oriau o gymharu â'r dyraniad tybiannol gan Lywodraeth Cymru

Bwrdd Iechyd	Dyraniad tybiannol gan Lywodraeth Cymru 2015-16 (£000oedd)	Gwariant gwirioneddol ar wasanaethau meddygon teulu y tu allan i oriau yn 2015-16 (£000oedd)	Cymhorthdal a dalwyd gan y byrddau iechyd (£000oedd)	Cymhorthdal a dalwyd gan y byrddau iechyd fel canran o'r dyraniad tybiannol
Powys	1,980	2,543	563	28.4%
Aneurin Bevan	4,736	6,078	1,342	28.3%
<b>Cwm Taf</b>	<b>2,447</b>	<b>3,064</b>	<b>617</b>	<b>25.2%</b>
Hywel Dda	4,826	6,009	1,183	24.5%
Caerdydd a'r Fro	3,048	3,768	720	23.6%
Abertawe Bro Morgannwg	4,533	4,905	372	8.2%
Betsi Cadwaladr	7,169	7,222	53	0.7%
<b>CYMRU</b>	<b>28,739</b>	<b>33,589</b>	<b>4,850</b>	<b>16.9%</b>

Ffynhonnell: Dadansoddiad Swyddfa Archwilio Cymru o ddata Llywodraeth Cymru a ffurflenni ariannol lleol y byrddau iechyd. Cymhorthdal = Gwariant gwirioneddol llai'r dyraniad tybiannol.

62 Mae **Arddangosyn 8** yn dangos, er bod cyfanswm y gwariant gan fyrddau iechyd yng Nghymru ar wasanaethau meddygon teulu y tu allan i oriau wedi cynyddu 6% mewn termau arian parod rhwng 2009-10 a 2015-16, o ystyried chwyddiant, y bu gostyngiad o 3% mewn termau real. Yn ystod yr un cyfnod yn y Bwrdd Iechyd, bu cynnydd o 15% mewn termau arian parod, a chynnydd o 5% mewn termau real. Mae'r Bwrdd Iechyd yn un o dri bwrdd iechyd sydd wedi cynyddu ei wariant ar wasanaethau meddygon teulu y tu allan i oriau mewn termau real.

Arddangosyn 8: newid o ran gwariant ar wasanaethau meddygon teulu y tu allan i oriau rhwng 2009-10 a 2015-16

Bwrdd Iechyd	Gwariant ar wasanaethau meddygon teulu y tu allan i oriau (£000oedd)		Newid mewn gwariant rhwng 2009-10 a 2015-16	
	2009-10	2015-16	Termau arian parod	Termau real
Hywel Dda	4,738	6,009	27%	16%
Abertawe Bro Morgannwg	4,238	4,905	16%	6%
<b>Cwm Taf</b>	<b>2,657</b>	<b>3,064</b>	<b>15%</b>	<b>5%</b>
Powys	2,534	2,534	0%	-8%
Aneurin Bevan	6,005	6,078	1%	-8%
Caerdydd a'r Fro	3,847	3,768	-2%	-11%
Betsi Cadwaladr	7,632	7,222	-5%	-14%
<b>CYMRU</b>	<b>31,651</b>	<b>33,581</b>	<b>6%</b>	<b>-3%</b>

Ffynhonnell: Dadansoddiad Swyddfa Archwilio Cymru o ffurflenni ariannol lleol y byrddau iechyd. Er mwyn cyfrifo'r newidiadau termau real, defnyddiwyd y [datchwyddwyr Cynnyrch Domestig Gros a gyhoeddwyd gan Drysorlys EM](#). Mae datchwyddwyr CDG yn mesur chwyddiant ar draws yr economi gyfan. Defnyddiwyd y datchwyddwyr a gyhoeddwyd ym mis Rhagfyr 2016 er mwyn mynegi pob ffigur ym mhrisiau 2015-16.

- 63 Er mwyn i wasanaeth meddygon teulu y tu allan i oriau'r Bwrdd Iechyd lwyddo i fodloni'r galw a darparu gofal o ansawdd i gleifion, mae angen cyllideb briodol arno a dull cadarn o bennu'r gyllideb. Cafwyd gennym fod y Bwrdd Iechyd yn cario cyllideb y flwyddyn flaenorol drosodd ac wedyn yn ei haddasu er mwyn ystyried achosion o danwariant neu droswariant, pwysau cost ychwanegol a chynlluniau buddsoddi neu arbedion a gymeradwywyd drwy broses y Cynllun Tymor Canolig Integredig.
- 64 Nid oedd y staff y gwnaethom gyfnewid â nhw fel rhan o'r adolygiad hwn o'r farn bod digon o arian ar gael i'r gwasanaeth, ac roeddent o'r farn bod angen buddsoddi ymhellach yn y strwythur rheoli. Nid oes gan y gwasanaeth gynlluniau arbedion ond mae prosiect ailddylunio'r gwasanaeth yn cynnwys nod i leihau cyfanswm cost cyflogau meddygon teulu, drwy gyflwyno gweithwyr proffesiynol eraill i'r gwasanaeth.
- 65 Dengys [Arddangosyn 9](#) sut mae gwariant y Bwrdd Iechyd ar wasanaethau meddygon teulu y tu allan i oriau yn cymharu â chyrrff eraill ledled Cymru wrth ystyried poblogaeth ei ddalgylch. Mae gwariant y Bwrdd Iechyd fesul 1,000 o'r

boblogaeth, y gost fesul cysylltiad a'r gwariant fel canran o gyfanswm y gwariant ar y contract Gwasanaethau Meddygol Cyffredinol (GMS) yn debyg i gyfartaledd Cymru gyfan.

#### Arddangosyn 9: gwariant ar wasanaethau meddygon teulu y tu allan i oriau ledled Cymru

Bwrdd Iechyd	Gwariant ar wasanaethau y tu allan i oriau fesul 1,000 o'r boblogaeth (£000oedd)	Cost fesul cysylltiad (£000oedd)	Gwariant ar wasanaethau y tu allan i oriau fel % o gyfanswm gwariant GMS (2015-16)
Abertawe Bro Morgannwg	9.33	36.07	6.7%
Aneurin Bevan	10.45	68.88	7.0%
Betsi Cadwaladr	10.40	50.36	6.2%
Caerdydd a'r Fro	7.77	34.63	5.5%
<b>Cwm Taf</b>	<b>10.33</b>	<b>50.65</b>	<b>6.8%</b>
Hywel Dda	15.68	93.32	9.8%
Powys	19.17	71.63	7.4%
<b>CYMRU</b>	<b>10.84</b>	<b>52.74</b>	<b>6.9%</b>

Ffynonellau: Ffurflenni Ariannol Lleol Byrddau Iechyd Lleol; Amcangyfrifon Canol Blwyddyn o'r Boblogaeth, Swyddfa Ystadegau Gwladol.

- 66 Un o'r agweddau allweddol ar gynaliadwyedd ariannol gwasanaethau meddygon teulu y tu allan i oriau, yn ogystal â'r cynaliadwyedd clinigol, yw dull gweithredu'r Bwrdd Iechyd wrth dalu meddygon teulu. Er bod modelau staffio yn newid yn raddol, mae meddygon teulu yn rhan hanfodol o'r gwaith o arwain gwasanaethau meddygon teulu y tu allan i oriau o hyd. Mae angen i fyrddau iechyd sicrhau cydbwysedd rhwng talu digon i ddenu meddygon teulu i weithio yn y gwasanaeth ond gan sicrhau gwerth am arian ar yr un pryd. Dengys [Arddangosyn 10](#) fod dull gweithredu'r Bwrdd Iechyd mewn perthynas â thaliadau sesiynol i feddygon teulu yn cymharu'n ffafriol â chyrff eraill ledled Cymru. Fel y nodwyd yn gynharach, mae'r Bwrdd Iechyd wedi cyflwyno dull llwythi sifftiau er mwyn denu meddygon teulu a chreu gwasanaeth mwy sefydlog. Ar adeg yr adolygiad hwn, roedd y dull gweithredu wedi bod ar waith ers tua blwyddyn ac mae'r gwasanaeth wedi gweld gwelliannau sylweddol o ran cyfraddau llenwi sifftiau.
- 67 Mae cyfraddau cyflog y Bwrdd Iechyd ar gyfer meddygon teulu yn debyg i fyrddau iechyd cyfagos Caerdydd a'r Fro ac Aneurin Bevan, ac mae Caerdydd a'r Fro hefyd yn cynnig y cymhellion sy'n gysylltiedig â llwythi sifftiau.



Arddangosyn 10: y dull gweithredu mewn perthynas â thaliadau sesiynol ledled Cymru

	Y Bwrdd Iechyd hwn	Pob bwrdd iechyd	
		Ie	Na
Cyfradd taliadau uwch am lenwi sifftiau ar fyr rybudd.	Na	3	4
Cyfradd taliadau uwch am lenwi sifftiau ymhell ymlaen llaw (gan felly gymell unigolion i ymrwymo'n gynnar i sifftiau).	Na	0	7
Cyfradd taliadau uwch am ymrwymo i fwy nag un sifft (model llwythi â chymhellion).	Ie	3	4
Cyfradd taliadau uwch am gwblhau sifftiau fel y bwriadwyd (gan felly gymell aelodau o staff i weithio'r sifftiau y gwnaethant gytuno i'w llenwi).	Na	0	7
Cyfraddau taliadau safonol y cytunwyd arnynt gyda byrddau iechyd cyfagos.	Na	2	5
Cyfraddau taliadau safonol y cytunwyd arnynt gyda phob bwrdd iechyd yng Nghymru.	Na	0	7
Cyfraddau sesiynol yn y gwasanaeth y tu allan i oriau ar yr union un gyfradd â'r cyfraddau locwm yn ystod oriau ar gyfer meddygon teulu.	Na	1	6

Ffynhonnell: holiadur Byrddau Iechyd.

## Ceir mynediad da i ofal sylfaenol yn ystod oriau arferol ond ceir cyfleoedd i wella perfformiad gwasanaethau meddygon teulu y tu allan i oriau mewn rhai meysydd allweddol ac i atgyfnerthu'r trefniadau atgyfeirio o bractisau meddygon teulu

### Mae mynediad i feddygfeydd meddygon teulu yn ystod oriau arferol a mentrau addysg gyhoeddus yn dda ond ceir cyfleoedd i wella gwybodaeth y tu allan i oriau ar wefannau a pheiriannau ateb practisau

- 68 Dangosodd ein gwaith blaenorol ar ofal heb ei drefnu y gall cleifion ei chael hi'n anodd penderfynu ar y ffordd orau o gael gafael ar wasanaethau gofal heb ei drefnu. Er mwyn i wasanaethau meddygon teulu y tu allan i oriau lwyddo i reoli'r galw yn briodol, mae angen i'r cyhoedd fod yn ymwybodol o ddiben gwirioneddol gwasanaethau meddygon teulu y tu allan i oriau a sut i gael gafael ar y gwasanaeth yn briodol.
- 69 Mae byrddau iechyd wedi rhoi cynnig ar amrywiaeth o gamau gweithredu i hysbysu'r cyhoedd am wasanaethau meddygon teulu y tu allan i oriau. Mae'r camau gweithredu hyn yn cynnwys rhoi gwybodaeth ar wefannau byrddau iechyd, defnyddio'r cyfryngau cymdeithasol a datganiadau i'r wasg, gwaith ar hyfforddiant deall ymddygiad a gwaith penodol i dargedu unigolion sy'n defnyddio'r gwasanaeth yn rheolaidd. Dywedodd y Bwrdd Iechyd wrthym ei fod yn defnyddio amrywiaeth o ddulliau gweithredu i addysgu'r cyhoedd ynghylch pryd y dylid defnyddio'r gwasanaethau y tu allan i oriau, gan gynnwys y canlynol:
- hyrwyddo'r Ymgyrch Dewis Doeth drwy nifer o sianelau gan gynnwys y cyfryngau cymdeithasol, ei wefan a fforymau cyhoeddus;
  - cyhoeddi deunydd briffio rheolaidd i'r wasg am amseroedd allweddol yn ystod gwyliau banc;
  - dosbarthu taflen ar sut i gael gafael ar y gwasanaeth a beth i'w ddisgwyl; a
  - diweddarau neges ffôn y gwasanaeth meddygon teulu y tu allan i oriau er mwyn atgyfnerthu mai ar gyfer anghenion gofal 'brys' y dylid defnyddio'r gwasanaeth.
- 70 Mae'r Bwrdd Iechyd, ar y cyd â'r cyngor iechyd cymuned, yn cynnal fforymau cyhoeddus bob chwarter ym mhob un o'i bedair ardal. Helpodd gweithgaredd a gynhaliwyd yn ystod un cylch o fforymau cyhoeddus bobl leol i ddeall pryd y dylid defnyddio amrywiol wasanaethau iechyd. Gwahoddwyd panel o ymarferwyr iechyd y cyhoedd a chyflwynwyd amrywiol senarios i'r cyfranogwyr gan ofyn iddynt ddatgan pa wasanaeth, gan gynnwys y gwasanaeth meddygon teulu y tu allan i

oriau, y byddent yn ei ddefnyddio ar gyfer pob sefyllfa. Dyma ffordd arloesol o addysgu trigolion lleol sut i gael gafael ar y gwasanaeth iechyd mwyaf priodol.

- 71 Roedd yr aelodau o staff y gwnaethom gyfwrdd â nhw o'r farn bod y cyhoedd yn deall diben y gwasanaeth meddygon teulu y tu allan i oriau ond mae'r gwasanaeth yn gyfleus, oherwydd yn wahanol i bractis yn ystod oriau arferol, gall cleifion weld meddyg teulu a chael gafael ar feddyginiaethau ar unwaith. Hefyd, er na fydd cyflwr y claf yn dechnegol yn gyflwr brys, os yw'r claf yn pryderu ac yn teimlo'n sâl, mae'n teimlo fel achos brys i'r unigolyn hwnnw.
- 72 Gwnaethom adolygu gwefannau byrddau iechyd er mwyn asesu faint o wybodaeth a oedd ar gael i'r cyhoedd am wasanaethau meddygon teulu y tu allan i oriau. Mae **Arddangosyn 11** yn dangos sut roedd canlyniadau'r Bwrdd Iechyd yn cymharu â gweddill Cymru. Canfu ein hadolygiad mai gwybodaeth gyfyngedig sydd gan y Bwrdd Iechyd ar ei wefan am y gwasanaeth meddygon teulu y tu allan i oriau. Dim ond dau o'r saith darn o wybodaeth yr oeddem yn chwilio amdanynt y llwyddwyd i ddod o hyd iddynt. Ers ein hadolygiad, rydym yn ymwybodol bod y Bwrdd Iechyd wedi adnewyddu ei wefan, gan gynnwys adran ar gyfer y gwasanaeth meddygon teulu y tu allan i oriau.

**Arddangosyn 11: cymharu'r wybodaeth am wasanaethau meddygon teulu y tu allan i oriau sydd ar gael ar wefannau byrddau iechyd**

	Y Bwrdd Iechyd hwn	Pob bwrdd iechyd	
		Ydy	Na
A yw'n cynnwys unrhyw wybodaeth ar yr hafan am wasanaethau meddygon teulu y tu allan i oriau?	Na	4	3
A yw'n cynnwys unrhyw wybodaeth ar yr hafan am yr ymgyrch Dewis Doeth?	Ydy	7	-
A yw'r wefan yn cynnwys tudalen ar wasanaethau meddygon teulu y tu allan i oriau?	Ydy	7	-
A yw'r dudalen gwasanaethau meddygon teulu y tu allan i oriau yn cynnwys disgrifiad o'r gwasanaeth meddygon teulu y tu allan i oriau?	Na	3	4
A yw'r dudalen gwasanaethau meddygon teulu y tu allan i oriau yn cynnwys enghreifftiau o'r cyflyrau/amgylchiadau lle y byddai'n briodol defnyddio'r gwasanaethau hyn?	Na	1	6
A yw'r dudalen gwasanaethau meddygon teulu y tu allan i oriau yn cynnwys oriau agor y gwasanaeth meddygon teulu y tu allan i oriau?	Na	2	5
A yw'r dudalen gwasanaethau meddygon teulu y tu allan i oriau yn cynnwys lleoliadau'r	Na	2	5

	Y Bwrdd Iechyd hwn	Pob bwrdd iechyd	
		Ydy	Na
canolfannau gofal sylfaenol ar gyfer gwasanaethau meddygon teulu y tu allan i oriau?			

Ffynhonnell: Adolygiad Swyddfa Archwilio Cymru o wefannau byrddau iechyd.

73 Gwnaethom adolygu sampl o wefannau practisau meddygon teulu a chynnal galwadau 'cwsmer cudd' i linellau ffôn practisau meddygon teulu, y tu allan i oriau gwaith arferol, er mwyn asesu i ba raddau roeddent yn llwyddo i atgyfeirio cleifion at wasanaethau meddygon teulu y tu allan i oriau. Dengys **Arddangosyn 12** sut roedd practisau meddygon teulu yn y Bwrdd Iechyd yn cymharu â byrddau iechyd ledled Cymru. Yn y Bwrdd Iechyd, roedd gan lai na hanner y practisau meddygon teulu a adolygwyd gennym wefannau, ac o'u plith, prin iawn oedd y wybodaeth am y gwasanaeth meddygon teulu y tu allan i oriau. Fodd bynnag, roedd gwell gwybodaeth ar beiriannau ateb practisau meddygon teulu.

**Arddangosyn 12: cymharu'r wybodaeth am wasanaethau meddygon teulu y tu allan i oriau sydd ar gael ar wefannau practisau a negeseuon wedi'u hawtomeiddio**

Gwefannau practisau	Y Bwrdd Iechyd hwn (10 practis)		Cymru (70 practis)	
	Ydy	Na	Ydy	Na
A yw'r practis yn meddu ar wefan?	4	6	59	11
A yw'r hafan yn atgyfeirio cleifion at wasanaethau meddygon teulu y tu allan i oriau?	1	3	31	29
A yw'r wefan yn cynnwys rhif ffôn i gleifion gysylltu â'r gwasanaeth meddygon teulu y tu allan i oriau?	4	0	57	3
A yw'r wefan yn datgan mai achosion 'brys' yn unig ddylai ddefnyddio'r gwasanaethau meddygon teulu y tu allan i oriau?	1	3	34	26
A yw'r wefan yn datgan na ddylid defnyddio'r gwasanaethau meddygon teulu y tu allan i oriau ar gyfer 'argyfyngau'?	1	3	22	38
A yw'r wefan yn atgyfeirio cleifion at Galw Iechyd Cymru (a gwasanaethau eraill)?	1	3	44	16
<b>Llinellau ffôn practisau</b>	<b>Do</b>	<b>Na</b>	<b>Do</b>	<b>Na</b>
A atebwyd yr alwad?	9	1	69	1

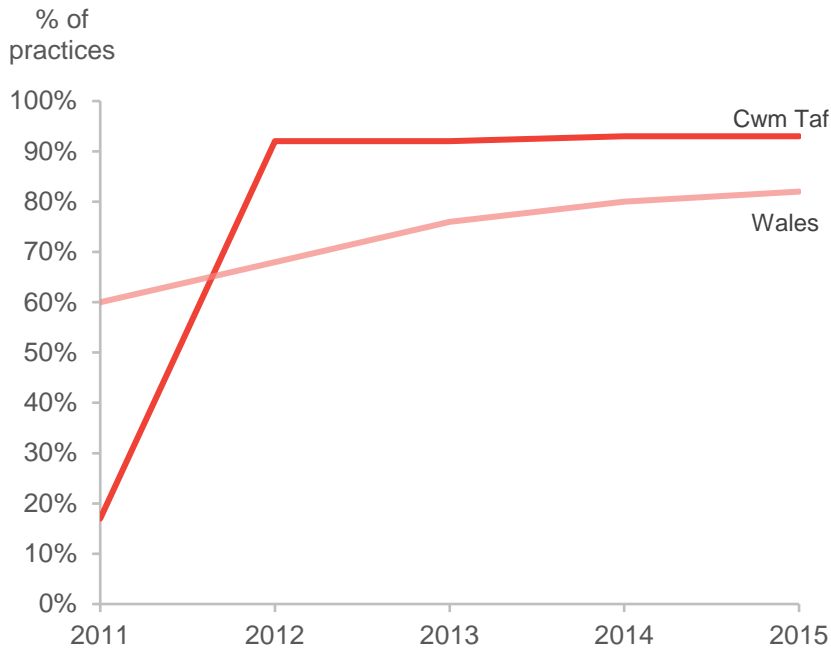
Gwefannau practisau	Y Bwrdd lechyd hwn (10 practis)		Cymru (70 practis)	
	Ydy	Na	Ydy	Na
A gafodd yr alwad ei dargyfeirio'n awtomatig i'r gwasanaeth meddygon teulu y tu allan i oriau?	1	8	16	53
A roddodd y neges peiriant ateb rif ffôn y gwasanaeth y tu allan i oriau?	8	0	49	18
A nododd y neges nad yw'r gwasanaethau y tu allan i oriau ar gyfer 'argyfyngau', neu a eglurodd beth i'w wneud mewn 'argyfwng'?	5	4	32	36
A nododd y neges mai ar gyfer achosion 'brys' yn unig y dylid defnyddio'r gwasanaethau meddygon teulu y tu allan i oriau?	5	4	35	33
A atgyfeiriodd y neges gleifion at Galw lechyd Cymru (a gwasanaethau eraill)?	8	1	47	20

Ffynhonnell: Adolygiad Swyddfa Archwilio Cymru o wefannau a llinellau ffôn practisau meddygon teulu.

- 74 O blith y 10 o bractisau meddygon teulu a ffonwyd gennym fel rhan o'n ymarfer cwsmer cudd, nid oedd gan un ohonynt beiriant ateb (felly nid atebwyd ein galwad) ac roedd un arall yn trosglwyddo cleifion yn syth i'r gwasanaeth y tu allan i oriau. Roedd amrywiadau sylweddol rhwng y negeseuon ar y peiriannau ateb nad oedd rhai ohonynt yn sôn am y gwasanaeth y tu allan i oriau ac nid oedd eraill yn nodi mai ar gyfer gofal brys y dylid defnyddio'r gwasanaeth. Fodd bynnag, roedd pob neges peiriant ateb yn rhoi un rhif ar gyfer y gwasanaeth meddygon teulu y tu allan i oriau.
- 75 Awgrymodd ein gwaith cwmpasu bod problemau wrth gael gafael ar ofal sylfaenol yn ystod oriau arferol o bosibl yn llywio galw ychwanegol am wasanaethau meddygon teulu y tu allan i oriau. Dengys **Arddangosyn 13** gynnydd ledled Cymru yn y ganran o bractisau meddygon teulu sydd ar agor drwy gydol cyfnod eu horiau craidd<sup>12</sup>. Ystyr 'ar agor' yn y cyd-destun hwn yw bod drysau'r practis ar agor ac y gall claf gael sgwrs wyneb-yn-wyneb â derbynnydd. Dengys yr arddangosyn fod dros 90% o bractisau meddygon teulu Cwm Taf ar agor drwy gydol cyfnod eu horiau craidd, sy'n uwch na chyfartaledd Cymru.

<sup>12</sup> O dan contract y Gwasanaethau Meddygol Cyffredinol (y contract ledled y DU rhwng practisau cyffredinol a sefydliadau gofal sylfaenol ar gyfer darparu gwasanaethau gofal sylfaenol i gymunedau lleol), oriau craidd practisau meddygon teulu yw dydd Llun i ddydd Gwener rhwng 8.00am a 6.30pm (ac eithrio Dydd Gwener y Groglith, Dydd Nadolig a Gwyliau Banc).

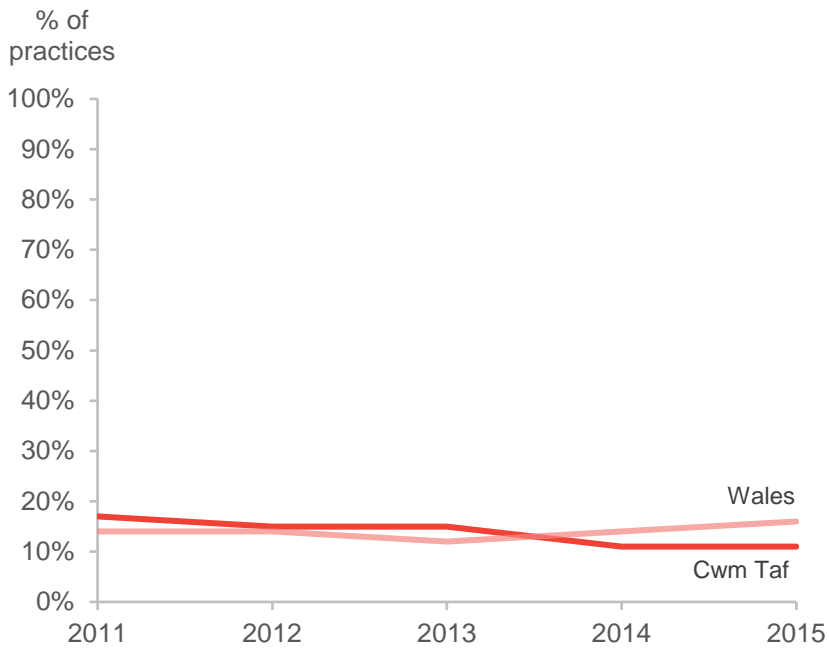
**Arddangosyn 13: canran y practisau meddygon teulu sydd ar agor drwy gydol cyfnod eu horiau craidd**



Ffynhonnell: Dadansoddiad Swyddfa Archwilio Cymru o ddata Fy Ngwasanaeth Iechyd Lleol, GIG Cymru.

- 76 Cafwyd cynnydd ledled Cymru yng nghanran y practisau sy'n cynnig apwyntiadau rhwng 5.00pm a 6.30pm ar ddau ddiwrnod o leiaf yr wythnos. Mae Cwm Taf yn un o bedair ardal bwrdd iechyd lle mae pob practis meddyg teulu yn cynnig apwyntiadau o'r fath.
- 77 Mae **Arddangosyn 14** yn dangos llai o gynnydd ledled Cymru o ran sicrhau bod practisau yn cynnig apwyntiadau cyn 8.30am ar ddau ddiwrnod o leiaf yr wythnos. Mae perfformiad y Bwrdd Iechyd yn gymharol wael gydag 11% o bractisau yn cynnig apwyntiadau cynnar o'r fath. Y cyfartaledd ledled Cymru yw 16%.

**Arddangosyn 14: canran y practisau meddygon teulu sy'n cynnig apwyntiadau cynnar yn rheolaidd**



Ffynhonnell: Dadansoddiad Swyddfa Archwilio Cymru o ddata o Fy Ngwasanaeth Iechyd Lleol.

**Nid yw'r Bwrdd Iechyd yn cyflawni'r targedau ar gyfer ateb galwadau yn gyflym, ond mae'r data yn awgrymu mai nifer fach o alwadau y rhoddir y gorau iddynt; ni chofnodir galwadau a derfynir**

78 Mae'r rhan fwyaf o wasanaethau meddygon teulu y tu allan i oriau yn defnyddio system wedi'i hawtomeiddio i ateb galwadau, fel bod cleifion yn clywed neges wedi'i recordio ymlaen llaw. Os bydd y neges yn rhy hir neu gymhleth, neu os bydd yn cymryd yn rhy hir i'r neges ddechrau, mae'n bosibl y bydd cleifion yn penderfynu terfynu'r alwad. Yn ôl data a gyflwynwyd gan fyrddau iechyd i Lywodraeth Cymru, ni therfynodd gwasanaeth y tu allan i oriau'r Bwrdd Iechyd unrhyw alwadau rhwng mis Ebrill 2016 a mis Medi 2016<sup>13</sup> (Arddangosyn 15). Nododd y Bwrdd Iechyd nad

<sup>13</sup> Diffiniad o alwadau a derfynir: galwadau a derfynir gan y galwr cyn y neges wedi'i recordio ymlaen llaw neu yn ystod y neges. Os nad oes neges wedi'i recordio ymlaen llaw, ystyrir bod galwad wedi'i therfynu os bydd y galwr wedi rhoi'r gorau i'r alwad o fewn

yw'r gwasanaeth meddygon teulu y tu allan i oriau yn cofnodi data ar gyfer galwadau a derfynir.

- 79 Ar ôl y neges peiriant ateb/neges wedi'i hawtomeiddio, bydd cleifion fel arfer yn siarad â derbynnydd galwadau. Os bydd oedi yn ystod y cam hwn, mae'n bosibl y bydd cleifion yn dewis rhoi'r gorau i'r alwad. Yn y Bwrdd Iechyd, rhoddwyd y gorau i 3.5% o alwadau<sup>14</sup> yn ystod y cam hwn, sy'n is na chyfartaledd Cymru gyfan, sef 12%. Dengys y data hefyd rhwng mis Ebrill a mis Medi 2016, fod gwasanaeth meddygon teulu y tu allan i oriau'r Bwrdd Iechyd wedi ateb 78.2% o alwadau o fewn 60 eiliad o ddiwedd y neges peiriant ateb. Noda'r safonau cenedlaethol ar gyfer gwasanaethau meddygon teulu y tu allan i oriau y dylai byrddau iechyd fod yn cyflawni cyfradd o 95%.

#### Arddangosyn 15: perfformiad ymdrin â galwadau

	Bwrdd Iechyd	Cymru
Canran y galwadau a derfynwyd	0	14.6
Canran y galwadau y rhoddwyd y gorau iddynt o fewn 60 eiliad neu lai	2.0	7.0
Canran y galwadau y rhoddwyd y gorau iddynt ar ôl 60 eiliad	1.4	5.3
Canran y galwadau a atebwyd o fewn 60 eiliad (ar ôl y neges wedi'i recordio ymlaen llaw)	78.2	74.3
Canran y galwadau a atebwyd ar ôl 60 eiliad (ar ôl y neges wedi'i recordio ymlaen llaw)	21.8	25.7

Ffynhonnell: Dadansoddiad Swyddfa Archwilio Cymru o ddata misol am y gwasanaeth meddygon teulu y tu allan i oriau a gyflwynwyd i Lywodraeth Cymru gan y byrddau iechyd rhwng mis Ebrill 2016 a mis Medi 2016.

### Nid yw'r Bwrdd Iechyd yn cyflawni'r targedau ar gyfer dychwelyd galwadau brys nac arferol, a cheir cyfle i atgyfnerthu hyfforddiant ym maes brysbennu dros y ffôn

- 80 Unwaith y bydd y gwasanaeth meddygon teulu y tu allan i oriau wedi derbyn galwad gan glaf, gall derbynnydd yr alwad ddewis rheoli'r claf mewn un o sawl ffordd. Er enghraifft:

30 eiliad o gofnodi'r alwad ar system deleffoni'r gwasanaeth. Mae'r data yn cwmpasu'r cyfnod o fis Ebrill 2016 hyd at fis Medi 2016.

<sup>14</sup> Diffiniad o alwadau y rhoddir y gorau iddynt: galwadau lle rhoddodd y galwr y ffôn i lawr cyn i dderbynnydd galwadau ateb yr alwad ar ôl y neges wedi'i recordio ymlaen llaw (neu ar ôl y 30 eiliad cychwynnol os nad oes neges wedi'i recordio ymlaen llaw). Mae'r data yn cwmpasu'r cyfnod o fis Ebrill 2016 hyd at fis Medi 2016.



- gwneud apwyntiad i weld meddyg teulu mewn canolfan gofal sylfaenol;
  - trefnu i roi cyngor clinigol dros y ffôn;
  - trefnu ymweliad cartref;
  - ailgyfeirio'r claf at Weithiwr Gofal Iechyd Proffesiynol mwy priodol, gan gynnwys yr Adran Damweiniau ac Achosion Brys, Optegydd neu WAST mewn argyfwng; neu
  - gall derbynnydd galwadau roi cyngor anghlinigol.
- 81 Ni allwn gyflwyno data yn dangos sut mae Cwm Taf yn ymdrin â galwadau gan fod y Bwrdd Iechyd yn cael problemau gydag Adastra, sy'n golygu bod y data yn annibynadwy.
- 82 Mae'r gwasanaethau meddygon teulu y tu allan i oriau yn defnyddio'r broses brysbennu dros y ffôn i asesu anghenion uniongyrchol cleifion. Dywedodd cynrychiolydd y pwyllgor meddygol lleol wrthym fod derbynwyr galwadau yn y Bwrdd Iechyd, sy'n gyfrifol am y broses gychwynnol o flaenoriaethu achosion cleifion, cyn i'r meddygon teulu ffonio'n ôl, yn gyffredinol wedi'u hyfforddi'n dda. Nododd y Bwrdd Iechyd fod y derbynwyr galwadau yn defnyddio nifer fach o dempledi cymorth penderfynu, sy'n helpu i wneud penderfyniad o ran y flaenoriaeth y dylid ei rhoi i bob achos, er enghraifft, achos lle ceir bygythiad uniongyrchol i fywyd, achos brys neu achos arferol.
- 83 Ar ôl i'r claf ddisgrifio ei symptomau i dderbynnydd yr alwad, gall y gwasanaeth meddygon teulu y tu allan i oriau benderfynu bod angen i glinigydd ffonio'n ôl. Noda'r safonau cenedlaethol y dylai 98% o alwadau brys dderbyn galwad yn ôl o fewn 20 munud. Rhwng mis Ebrill a mis Medi 2016, cafodd 64% o alwadau brys yn y Bwrdd Iechyd alwad yn ôl o fewn 20 munud. Noda'r safonau cenedlaethol hefyd y dylai 98% o alwadau 'arferol' dderbyn galwad yn ôl o fewn 60 munud. Rhwng mis Ebrill a mis Medi 2016, cafodd 62% o alwadau arferol i'r Bwrdd Iechyd alwad yn ôl o fewn 60 munud.
- 84 Yn ein harolwg o staff y gwasanaeth meddygon teulu y tu allan i oriau yn y Bwrdd Iechyd, dywedodd 50% o'r ymatebwyr eu bod yn fodlon â chyfran y galwadau yr ymdrinwyd â nhw yn llwyr dros y ffôn (y cyfeirir atynt weithiau fel 'clywed-a-thrin'). Nid oedd 25% yn fodlon. Ledled Cymru, roedd 54% yn fodlon ond nid oedd 25% yn fodlon.
- 85 Er mwyn i wasanaethau meddygon teulu y tu allan i oriau ddarparu gwasanaethau clywed-a-thrin effeithiol, mae angen iddynt sicrhau bod y staff sy'n ymgymryd â'r ymgynghoriadau dros y ffôn yn meddu ar y sgiliau gofynnol. Nododd y Bwrdd Iechyd nad yw meddygon teulu wedi derbyn hyfforddiant ym maes brysbennu dros y ffôn ond ei fod wedi dosbarthu canllawiau arfer gorau i feddygon teulu. Yn ogystal, caiff pob meddyg teulu sy'n rhan o'r broses brysbennu ei archwilio, sy'n cynnig adborth i feddygon teulu ar ansawdd eu gwaith brysbennu dros y ffôn. Fodd bynnag, er mwyn i feddygon teulu deimlo'n hyderus yn brysbennu cleifion dros y ffôn, dylid cynnwys hyfforddiant fel rhan o'r broses sefydlu wrth ymuno â'r gwasanaeth.

- 86 Er mwyn sicrhau bod y drefn clywed-a-thrin mor effeithiol â phosibl, bydd o gymorth os bydd gan y clinigydd grynoded o hanes meddygol y claf drwy system gyfrifiadurol o'r enw GP Record. Yn y Bwrdd Iechyd, edrychodd y gwasanaeth ar GP Record 5.6% o'r cleifion a gysylltodd â'r gwasanaeth meddygon teulu y tu allan i oriau; dyma'r cyfartaledd ledled Cymru hefyd.

## Nid oes gan y Bwrdd Iechyd ddata perfformiad dibynadwy ar flaenoriaethu apwyntiadau cartref ac apwyntiadau yn y ganolfan drin; mae angen sylw brys ar faterion sy'n ymwneud â chywirdeb data

- 87 Os bydd y gwasanaeth o'r farn bod cyflwr claf yn ddigon difrifol, gall yr ymgynghoriad dros y ffôn arwain at apwyntiad â chlinigydd yn un o ganolfannau trin y gwasanaeth meddygon teulu y tu allan i oriau neu ymweliad â chartref y claf.
- 88 Os bydd cyflwr y claf yn 'ddifrifol iawn', nodar safonau cenedlaethol y dylid gweld 90% o gleifion mewn apwyntiad neu drwy ymweliad cartref o fewn awr. Dylid gweld 90% o gleifion 'brys' o fewn dwy awr a dylid gweld 90% o gleifion 'llai difrifol' o fewn chwe awr. Fel y nodwyd yn flaenorol, ar adeg ysgrifennu'r adroddiad hwn, roedd y Bwrdd Iechyd yn cael problemau cywirdeb data, ac fel y cyfryw, ni allai ddarparu data dibynadwy ar gyfer y mesur perfformiad hwn. Dylai'r Bwrdd Iechyd ymdrin â'r problemau parhaus o ran cywirdeb data ar fyrder er mwyn sicrhau bod gan y Bwrdd Iechyd ddarlun cywir o berfformiad ei wasanaeth meddygon teulu y tu allan i oriau.

## Drwy gyd-leoli'r gwasanaeth y tu allan i oriau gydag adrannau brys, mae'r Bwrdd Iechyd wedi meithrin cydberthnasasu gwaith agosach rhwng timau

- 89 Awgrymodd ein gwaith cwmpasu y gall y gwasanaethau meddygon teulu y tu allan i oriau fod yn wynebu galw gan gleifion a oedd yn addas ar gyfer gwasanaethau eraill. Dylid defnyddio gwasanaethau y tu allan i oriau ar gyfer achosion brys ond nid argyfyngau, felly nid yw'r achosion o argyfwng sy'n bygwth bywyd a gaiff eu gweld gan y gwasanaethau meddygon teulu y tu allan i oriau yn cyfleu galw priodol. Ledled Cymru, roedd 3.5% (6,756 o achosion) o'r holl alwadau i'r gwasanaethau meddygon teulu y tu allan i oriau rhwng mis Ebrill 2016 a mis Medi 2016 yn achosion o argyfwng lle roedd bygythiad i fywyd. Yn y Bwrdd Iechyd, y ffigur cyfatebol oedd 1.2% (438 o achosion).
- 90 Os bydd claf yn cysylltu â'r gwasanaeth meddygon teulu y tu allan i oriau ac wedyn yn cael ei atgyfeirio at ei feddyg teulu, gellid dadlau y dylai'r claf fod wedi gweld ei feddyg teulu ei hun i ddechrau. Nid yw hyn yn wir ym mhob achos ond cyflwynwn y data yma er mwyn gallu eu trafod. Ledled Cymru, arweiniodd 17.6% (33,747 o achosion) o'r holl alwadau i'r gwasanaethau meddygon teulu y tu allan i oriau rhwng mis Ebrill 2016 a mis Medi 2016 at atgyfeiriadau at feddyg teulu'r claf ei hun.

Yn y Bwrdd Iechyd, y ffigur cyfatebol oedd 0.1% (22 o achosion). Mae'r ffigur hwn yn ymddangos yn isel iawn gan awgrymu gwahaniaethau o ran arferion cofnodi data, sy'n ei gwneud hi'n anodd cymharu â byrddau iechyd eraill a'r sefyllfa ledled Cymru.

- 91 Ledled Cymru, roedd angen atgyfeirio 40.8% o'r cleifion a gysylltodd â'r gwasanaeth meddygon teulu y tu allan i oriau rhwng mis Ebrill 2016 a mis Medi 2016 at wasanaeth gwahanol. Oherwydd problemau cywirdeb data, ni allwn gyflwyno'r ffigur cyfatebol ar gyfer y Bwrdd Iechyd.
- 92 Lle bydd y gwasanaeth meddygon teulu y tu allan i oriau yn cyfeirio achosion brys i'r gwasanaeth ambiwlans, noda'r safonau cenedlaethol y dylai'r gwasanaeth drosglwyddo pob galwad o'r fath o fewn tri munud. Rhwng mis Ebrill 2016 a mis Medi 2016, trosglwyddodd y Bwrdd Iechyd 83.2% o alwadau o'r fath o fewn tri munud. Nid oedd digon o ddata ar gael i gyfrifo sefyllfa Cymru gyfan ar gyfer y mesur hwn.
- 93 Hyd yn oed lle bo gwasanaethau amgen ar gael i gymryd atgyfeiriadau o wasanaethau meddygon teulu y tu allan i oriau, mae perygl na fydd staff y gwasanaeth yn atgyfeirio'r achosion hynny gan nad ydynt yn gwybod am y gwasanaethau amgen hyn. Nid oes gan wasanaethau meddygon teulu y tu allan i oriau'r Bwrdd Iechyd fynediad i gyfeirlyfr cyfredol o wasanaethau, sy'n debygol o gyfyngu ar eu gallu i wneud atgyfeiriadau priodol.
- 94 Un o'r cydberthnasau allweddol o fewn y system gofal heb ei drefnu yw'r gydberthynas rhwng y gwasanaeth meddygon teulu y tu allan i oriau a'r adran achosion brys yn yr ysbyty. Lle y bydd cleifion yn mynd i adrannau brys ac y gellir diwallu eu hanghenion yn briodol gan y gwasanaeth meddygon teulu y tu allan i oriau, mae angen sicrhau bod prosesau cadarn ar waith i atgyfeirio'r cleifion hyn at y gwasanaeth hwnnw. Mae'r Bwrdd Iechyd yn un o blith chwe bwrdd iechyd ledled Cymru sydd â phrotocol ysgrifenedig sy'n cwmpasu'r holl wasanaethau meddygon teulu y tu allan i oriau, gan nodi sut y dylai adrannau brys atgyfeirio cleifion at y gwasanaethau meddygon teulu y tu allan i oriau lle y bo'n glinigol briodol gwneud hynny. Yn ogystal, mae gan y Bwrdd Iechyd brotocol sy'n gymwys ym mhob un o'i adrannau brys, sy'n nodi sut y dylai'r gwasanaeth meddygon teulu y tu allan i oriau gysylltu'n rheolaidd â'r adran achosion brys er mwyn nodi cleifion sy'n addas ar gyfer y gwasanaeth.
- 95 Canfu adborth drwy'r adolygiad hwn a'n hadolygiad o'r trefniadau ar gyfer comisiynu gwasanaethau ambiwlans brys fod Ymddiriedolaeth GIG Gwasanaethau Ambiwlan Cymru a'r adrannau brys cysylltiedig wedi rhoi croeso cynnes i'r ymdrechion i gyd-leoli'r gwasanaeth y tu allan i oriau gyda'r adrannau brys. Nododd y Bwrdd Iechyd fod cydberthynas waith well rhwng yr adrannau brys a'r gwasanaeth y tu allan i oriau o ganlyniad. Wrth i'r gwasanaethau gael eu cyd-leoli, caiff cleifion 'brys' a ddaw i'r adrannau brys eu trosglwyddo i'r gwasanaeth y tu allan i oriau ac mae'r cleifion a ddaw i'r gwasanaeth y tu allan i oriau y mae ganddynt anghenion gofal argyfyngus yn agosach at yr adran achosion brys.

# Atodiad 1

## Methodoleg yr archwiliad

Cynhaliwyd ein hadolygiad o wasanaethau meddygon teulu y tu allan i oriau ledled Cymru rhwng mis Mehefin a mis Tachwedd 2016. Nodir manylion y dull archwilio isod.

### Arddangosyn 16: methodoleg yr archwiliad

Dull	Manylion
Holiadur byrddau iechyd	Yr holiadur oedd prif ffynhonnell y data lefel gorfforaethol y gofynnwyd amdanynt gan y Bwrdd Iechyd.
Cais am ddogfennau	Gwnaethom adolygu dogfennau gan y Bwrdd Iechyd, gan gynnwys: <ul style="list-style-type: none"><li>• Yr achos busnes dros ailddylunio'r gwasanaeth meddygon teulu y tu allan i oriau</li><li>• Cofnodion amrywiol gyfarfodydd gweithredol</li><li>• Manyleb y gwasanaeth meddygon teulu y tu allan i oriau</li><li>• Dangosfyrddau perfformiad</li><li>• Hunanasesiad o safonau'r gwasanaeth meddygon teulu y tu allan i oriau</li><li>• Cofrestr risg</li><li>• Siart uwchgyfeirio</li><li>• Cofnod cwynion</li><li>• Llawlyfrau hyfforddiant a sefydlu</li></ul>
Cyfweliadau	Gwnaethom gyfnewid â nifer o staff, gan gynnwys: <ul style="list-style-type: none"><li>• Cyfarwyddwr Gofal Sylfaenol, Gofal Cymunedol ac Iechyd Meddwl</li><li>• Cyfarwyddwr Cynorthwyol Gweithrediadau, Gofal heb ei Drefnu</li><li>• Arweinydd Clinigol y gwasanaeth meddygon teulu y tu allan i oriau</li><li>• Uwch dîm rheoli'r gwasanaeth meddygon teulu y tu allan i oriau</li><li>• Cynrychiolydd y Pwyllgor Meddygol Lleol</li><li>• Cynrychiolydd y Cyngor Iechyd Cymuned</li></ul>
Arolygon o staff y gwasanaeth meddygon teulu y tu allan i oriau	Cynhaliwyd arolwg ar-lein gennym o bob aelod o staff sy'n gweithio yn y gwasanaeth y tu allan i oriau. Cawsom 25 o ymatebion gan y Bwrdd Iechyd.
Arolwg o gleifion	Cynhaliwyd arolwg drwy'r post gennym o 1,990 o gleifion a ddewiswyd ar hap yng Nghymru a oedd wedi cysylltu â'r gwasanaeth y tu allan i oriau ar unrhyw un o'r dyddiadau canlynol: 12, 13, 16, 17, 18 Gorffennaf 2016. Cawsom ymatebion gan 330 o gleifion, sef cyfradd ymateb o 16.6%.
Arolwg o aelodau'r Bwrdd	Fel rhan o'n hasesiad strwythuredig, cynhaliwyd arolwg o aelodau Bwrdd y GIG. Cynhwyswyd nifer fach o gwestiynau a oedd yn ymwneud â gwasanaethau y tu allan i oriau. Yng Nghwm Taf, cawsom ymatebion gan 12 o aelodau.

Dull	Manylion
Adolygiad o wefannau byrddau iechyd	Adolygwyd gwefannau byrddau iechyd gennym er mwyn asesu effeithiolrwydd y wybodaeth a ddarparwyd am sut i gael gafael ar wasanaethau y tu allan i oriau a phryd y dylid gwneud hynny.
Cwsmer cudd: llinellau ffôn a gwefannau practisau meddygon teulu	Gwnaethom alwadau ffôn, ar ôl i'r practisau gau, er mwyn samplu 10 practis ym mhob bwrdd iechyd. Gwnaethom asesu'r neges peiriant ateb er mwyn canfod ei heffeithiolrwydd wrth roi gwybodaeth i gleifion. Gwnaethom hefyd asesu gwefannau practisau meddygon teulu er mwyn asesu'r broses o atgyfeirio cleifion at y gwasanaeth y tu allan i oriau.
Defnyddio data sy'n bodoli eisoes	Defnyddiwyd ffynonellau data sy'n bodoli eisoes gennym, megis data digwyddiadau o'r System Adrodd a Dysgu Genedlaethol, data o waith yr Uned Gyflawni yn 2015 ar wasanaethau y tu allan i oriau, data o wefan Fy Ngwasanaeth Iechyd Lleol a data a gyflwynwyd gan fyrddau iechyd i Lywodraeth Cymru.

# Atodiad 2

## Canlyniadau arolygon cleifion Cymru gyfan

- 96 Ni chawsom ddigon o ymatebion i'n harolwg cleifion i allu llunio cymariaethau cadarn rhwng byrddau iechyd. Felly, mae'r data a gyflwynir gennym o'r arolyg cleifion yn rhoi cipolwg ar safbwyntiau (gan 330 o ymatebwyr) ledled Cymru.
- 97 Pan ofynnwyd am eu lefelau boddhad cyffredinol, dywedodd 77% o'r ymatebwyr eu bod o'r farn bod y gwasanaeth meddygon teulu y tu allan i oriau yn 'ardderchog' neu'n 'dda iawn'. Gofynnwyd hefyd i gleifion p'un a oedd y cyngor neu'r driniaeth a roddwyd gan y gwasanaeth meddygon teulu y tu allan i oriau wedi cael effaith gadarnhaol ar eu symptomau. Dengys [Arddangosyn 17](#) y canlyniadau ledled Cymru.

**Arddangosyn 17: canran y cleifion a ddywedodd fod y gwasanaeth meddygon teulu y tu allan i oriau wedi cael effaith gadarnhaol ar eu symptomau**

Nodwch faint o effaith a gafodd y gwasanaeth y tu allan i oriau ar eich symptomau cyffredinol	Canran yr ymatebwyr
Gwellodd fy symptomau yn sylweddol	43%
Gwellodd fy symptomau ychydig	22%
Ni wellodd fy symptomau	13%
Gwaethygodd fy symptomau	9%
Mae'n rhy fuan i allu dweud	2%
Ddim yn gwybod/Ddim yn gymwys	11%

Ffynhonnell: Arolyg Swyddfa Archwilio Cymru o gleifion.

- 98 Awgrymodd ein gwaith cwmpasu y gallai cleifion fod yn aneglur o ran sut a phryd y dylid defnyddio'r gwasanaethau y tu allan i oriau. Un ffordd y gellid canfod p'un a yw cleifion yn aneglur o ran sut a phryd y dylid defnyddio'r gwasanaethau meddygon teulu y tu allan i oriau yw canran y cleifion a ddefnyddiodd wasanaeth gwahanol cyn defnyddio'r gwasanaeth meddygon teulu y tu allan i oriau. Dangosodd ein harolwg cleifion fod 66% o'r ymatebwyr ledled Cymru wedi defnyddio un neu fwy o wasanaethau gwahanol cyn defnyddio'r gwasanaethau meddygon teulu y tu allan i oriau. Dengys [Arddangosyn 18](#) pa wasanaethau a ddefnyddiwyd ganddynt.

**Arddangosyn 18: yr amrywiaeth o wasanaethau a ddefnyddiwyd gan gleifion cyn iddynt gysylltu â'r gwasanaethau meddygon teulu y tu allan i oriau**

Gwasanaeth	Canran yr ymatebwyr
Meddygfa	32%
Galw Iechyd Cymru	18%
Fferylllydd/Fferyllfa	6%
Adran damweiniau ac achosion brys neu uned mân anafiadau	5%
Nyrs ardal/nyrs gymunedol	4%
Gwasanaeth ambiwlans/999	4%
Arall	8%

Ffynhonnell: Arolwg cleifion Swyddfa Archwilio Cymru. Noder: nid yw'r golofn ar y llaw dde yn dod i gyfanswm o 100% gan fod rhai cleifion wedi defnyddio mwy nag un gwasanaeth, ac ni ddefnyddiodd rhai cleifion unrhyw wasanaethau.

- 99 Pan ofynnwyd i'r cleifion p'un a oeddent yn fodlon mai'r gwasanaethau meddygon teulu y tu allan i oriau oedd y gwasanaeth priodol i ddiwallu eu hanghenion, dywedodd 87% 'Ie', dywedodd 8% 'Na' a dywedodd 5% 'Ddim yn gwybod'.
- 100 Gofynnwyd hefyd sut y daeth y cleifion o hyd i'r rhif ffôn ar gyfer y gwasanaeth meddygon teulu y tu allan i oriau. Dengys **Arddangosyn 19** y canlyniadau ledled Cymru.

**Arddangosyn 19: sut y daw cleifion o hyd i'r rhif ffôn ar gyfer y gwasanaeth meddygon teulu y tu allan i oriau**

Sut y daethoch o hyd i rif y gwasanaeth meddygon teulu y tu allan i oriau?	Canran yr ymatebwyr
Cefais y rhif gan fy meddygfa	45%
Roedd y rhif gennyf yn barod	37%
Edrychais amdano ar y rhyngwyd	7%
Gofynnais i weithiwr gofal iechyd proffesiynol	4%
Gofynnais i ffrind/perthynas/gofalwr	3%
Edrychais amdano yn y llyfr ffôn	1%
Arall	4%

Ffynhonnell: Arolwg Swyddfa Archwilio Cymru o gleifion.

- 101 Unwaith y bydd claf wedi penderfynu cysylltu â'r gwasanaeth meddygon teulu y tu allan i oriau, mae'n bwysig bod y gwasanaeth yn ateb galwadau yn gyflym. Yn ein harolwg, dywedodd 9% o'r ymatebwyr ledled Cymru ei bod wedi cymryd yn hwy na'r disgwyl i rywun ateb eu galwad, dywedodd 56% ei bod wedi cymryd tua'r amser disgwyl a dywedodd 35% ei bod wedi cymryd llai o amser na'r disgwyl.
- 102 Ar ôl i rywun ateb galwad gychwynnol y claf, mae'n gyffredin i'r gwasanaeth meddygon teulu y tu allan i oriau drefnu i rywun ffonio'r claf yn ôl yn ddiweddarach. Yn ein harolwg, roedd 288 o'r ymatebwyr wedi cael galwad yn ôl gan y gwasanaeth meddygon teulu y tu allan i oriau. O blith yr ymatebwyr hyn, dywedodd 16% ei bod wedi cymryd yn hwy na'r disgwyl i gael galwad yn ôl, dywedodd 50% ei bod wedi cymryd tua'r amser disgwyl a dywedodd 34% ei bod wedi cymryd llai o amser na'r disgwyl.
- 103 Os bydd angen i glinigydd weld claf wyneb-yn-wyneb, gall y gwasanaeth meddygon teulu y tu allan i oriau gynnig apwyntiad neu ymweliad cartref. Yn ein harolwg, dywedodd 61 o gleifion na chynigiodd y gwasanaeth y tu allan i oriau apwyntiad wyneb-yn-wyneb nac ymweliad cartref iddynt. O blith yr ymatebwyr hyn, byddai wedi bod yn well gan tua thraean ohonynt gael apwyntiad wyneb-yn-wyneb neu ymweliad cartref.
- 104 Dengys **Arddangosyn 20** ganlyniadau'r arolwg mewn perthynas ag apwyntiadau ac ymweliadau cartref. Mae'r canfyddiadau yn awgrymu bod cleifion yn cael profiad cadarnhaol ar y cyfan, yn enwedig ar gyfer apwyntiadau wyneb-yn-wyneb.

**Arddangosyn 20: mesur o brofiad cleifion o apwyntiadau ac ymweliadau cartref gan y gwasanaeth meddygon teulu y tu allan i oriau ledled Cymru**

**Mesur o brofiad cleifion**

**Apwyntiadau wyneb-yn-wyneb (180 o'r ymatebwyr)**

- Dywedodd 80% o'r ymatebwyr a ymatebodd i'n harolwg eu bod wedi aros cyhyd â'r disgwyl neu lai o amser na'r disgwyl, ac roedd 15% o ymatebwyr wedi aros yn hirach na'r disgwyl.
- Dywedodd 82% o'r ymatebwyr fod lleoliad eu hapwyntiad yn gyfleus, a dywedodd 10% o'r ymatebwyr ei fod yn anghyfleus.
- Dywedodd 97% o'r ymatebwyr fod y gwasanaeth wedi'u trin â pharch yn ystod eu hapwyntiad a dywedodd 98% fod y gweithwyr gofal iechyd proffesiynol wedi gwrandao'n astud arnynt.
- Dywedodd 91% o'r ymatebwyr fod eu hapwyntiad â'r gweithwyr gofal iechyd proffesiynol o leiaf cyhyd â'r disgwyl, a dywedodd 9% o'r ymatebwyr fod eu hapwyntiad yn fyrrach na'r disgwyl.

**Ymweliadau cartref (73 o ymatebwyr)**

- Dywedodd 62% o'r ymatebwyr fod y gwasanaeth wedi rhoi gwybod pa amser y dylent ddisgwyl eu hymweliad cartref, dywedodd 22% na ddywedwyd amser wrthynt ac ni allai 16% gofio.
- Dywedodd 74% o'r ymatebwyr eu bod wedi aros cyhyd â'r disgwyl neu lai o amser na'r disgwyl am eu hymweliad cartref, a dywedodd 26% o ymatebwyr eu bod wedi aros yn hwy na'r disgwyl.



### Mesur o brofiad cleifion

- Dywedodd pob ymatebwr ond un fod y gweithiwr gofal iechyd proffesiynol wedi gwranddo'n astud ac wedi'u trin â pharch yn ystod yr ymweliad cartref.
- Dywedodd 96% o'r ymatebwyr fod eu hymweliad cartref o leiaf cyhyd â'r disgwyl.

Ffynhonnell: Arolwg Swyddfa Archwilio Cymru o gleifion y gwasanaeth meddygon teulu y tu allan i oriau

105 Dywedodd 78% o'r ymatebwyr i'n harolwg y bu angen iddynt ddefnyddio gwasanaeth arall er mwyn diwallu eu hanghenion ar ôl defnyddio'r gwasanaeth meddygon teulu y tu allan i oriau. Mae hyn o bosibl yn awgrymu nad yw cleifion yn defnyddio'r gwasanaeth priodol ar gyfer eu hanghenion, neu gall adlewyrchu'r ffaith bod cleifion yn cysylltu â'r gwasanaeth meddygon teulu y tu allan i oriau â phroblemau cymhleth nad ydynt yn hawdd i'w datrys yn yr amgylchedd y tu allan i oriau.

# Atodiad 3

## Hunanasesiad byrddau iechyd yn erbyn y safonau cenedlaethol

Arddangosyn 21: hunanasesiad Byrddau Iechyd yn erbyn y safonau cenedlaethol

Lluniwyd y tabl hwn gan yr Uned Gyflawni yn y Saesneg yn unig.

Aim	Performance Standard	Health Boards						
		CT	BCU	CV	AB	ABMU	HD	Powys
	Achieved							
	Work Underway							
	Limited Development							
	No response							
To ensure that services respond in a timely manner	1.1 Introductory message should include signposting to emergency services for clearly identifiable life-threatening conditions.							
	1.2 All patients receive a prompt response to their initial contact.							
	1.3 Patients will receive a timely, co-ordinated clinically appropriate response to their needs.							
	1.4 Referrals to other services are appropriate.							
Accessible	2.1 A single point of access in place.							
	2.2 Services are planned across organisational boundaries							
	2.3 Language							
	2.4 Disability							
	2.5 Signposting							
Knowledgeable	3.1 The service will be staffed by appropriately skilled and trained clinical and non-clinical staff.							
	3.2 Relevant medical history is considered to support the consultation.							
Effective	4.1 Patients receive clinical assessment in line with current national standards and guidelines.							
	4.2 Quality improvement methodology used to continually develop local services and share good practice.							
	4.3 Significant event analysis is in place.							
	4.4 Serious incidents are reported through LHB processes to ensure reporting in line with Putting Things Right and Datix guidelines							
	4.5 Clinician audit in place using a recognised and accredited template e.g. RCGP toolkit.							
Care is Safe	5.1 Risk Management in place and lines of accountability are clear.							
	5.2 Efficient transmission of OOH data to GP Practices.							
	5.3 Communicating effectively internally and externally with patients, service users, carers and staff							
	5.4 Clear governance and accountability frameworks in place							
	5.5 Prescribing formulary agreed, with particular attention to antibiotics							
	5.6 Controlled drugs policy and procedures in place & controlled drugs are available for OOH services to dispense							
	5.7 Effective complaints handling and compliments reporting processes in place							
	5.8 Effective Serious Incident reporting processes in place							
	5.9 Relevant safety alerts are highlighted							
Consistent	6.1 The service will be able to flexibly adjust to meet periods of high demand without detriment to service provision							
	6.2 Systems, capacity and workload planning takes into account variation in demand, to allow for 4 consultations per hour for face-to-face consultation within a Primary Care Centre setting							
	6.3 Common framework of standards and governance across urgent and unscheduled care provision							
Acceptable	7.1 Equality, Diversity and Human rights policies and procedures in place in line with Equality Act 2010 and local HB policies							
	7.2 Dignity and respect policies in place							
	7.3 Information and consent issues addressed							
Relevant	8.1 Development of clinical pathways							
	8.2 Working with other services to develop a Locality based approach to unscheduled care e.g. WAST, Care Homes, Prisons, Patient Groups							
Efficient	9.1 Financial probity assured							

Ffynhonnell: Yr Uned Gyflawni, Canfyddiadau allweddol o asesiad sylfaenol y Byrddau Iechyd o Wasanaethau Meddygon Teulu y Tu Allan i Oriau, Hydref 2015.

# Atodiad 4

## Ymateb y rheolwyr

Arddangosyn 22: ymateb rheolwr Bwrdd Iechyd Prifysgol Cwm Taf

Cyf	Argymhelliad	Canlyniad/ budd bwriadedig	Blaenoriaeth uchel (ie/na)	Derbyniwyd (do/naddo)	Ymateb y rheolwyr	Dyddiad cwblhau	Swyddog cyfrifol
A1a	Cynnwys amrywiaeth o ddulliau i ymgysylltu â staff a'u hannog i gymryd rhan mewn trafodaethau a phenderfyniadau am ddylunio gwasanaethau, yn enwedig staff symudol a staff sy'n gweithio sifftiau.	Ymgysylltir â staff a rhoddir mwy o gyfleoedd iddynt gyfranogi.	Ie  Rydym yn cydnabod bod angen gwneud hyn er mwyn mireinio'r model presennol a gwneud newidiadau yn y dyfodol i 111.	Do	Caiff cyfarfodydd rheolaidd eu cynnal eisoes gyda'r nos rhwng y Weithrediaeth a'r Uwch dîm rheoli a'r meddygon teulu sy'n gweithio ar hyn o bryd yn y gwasanaeth y tu allan i oriau a bydd y drefn hon yn parhau. Mae'r adborth	Hydref 2017	Martine Randall

Cyf	Argymhelliad	Canlyniad/ budd bwriadedig	Blaenoriaeth uchel (ie/na)	Derbyniwyd (do/naddo)	Ymateb y rheolwyr	Dyddiad cwbllhau	Swyddog cyfrifol
					<p>gan feddygon teulu yn gadarnhaol iawn o ran gwerth y cyfarfodydd hyn.</p> <p>Cynhelir cyfarfodydd rheolaidd gyda chynrychiolwyr yr holl grwpiau staff.</p> <p>Gweithio gyda'r tîm cyfathrebu a'r Swyddog Cyfathrebu Gofal Sylfaenol er mwyn cytuno ar gynllun gweithredu sy'n seiliedig ar ymgysylltu â staff gan fod</p>		

Cyf	Argymhelliad	Canlyniad/ budd bwriadedig	Blaenoriaeth uchel (ie/na)	Derbyniwyd (do/naddo)	Ymateb y rheolwyr	Dyddiad cwblhau	Swyddog cyfrifol
					llawer o bethau y gellid eu cynnig.		
A1b	Rhoi diweddariadau rheolaidd a chyfluoedd rheolaidd i staff gymryd mwy o ran wrth i'r cynlluniau ddatblygu.	Caiff staff eu hysbysu'n effeithiol ac maent yn deall y cynlluniau ar gyfer datblygu'r gwasanaeth.	le  Rydym yn cydnabod bod angen gwneud hyn er mwyn mireinio'r model presennol a gwneud newidiadau yn y dyfodol i 111.	Do	Cynhelir cyfarfodydd rheolaidd gyda'r holl grwpiau staff.		
A2	Dylai'r Bwrdd Iechyd adolygu gallu presennol y tîm rheoli. Gallai opsiynau gynnwys cyflwyno haen ychwanegol o	Sicrhau bod lefel cymorth ddigonol i staff yn ystod	le  Mae hyn yn flaenoriaeth er	Do	Bu rota ar ddyletswydd ar waith ar gyfer y gwasanaeth y tu	Hydref 2017	Sarah Bradley

Cyf	Argymhelliad	Canlyniad/ budd bwriadedig	Blaenoriaeth uchel (ie/na)	Derbyniwyd (do/naddo)	Ymateb y rheolwyr	Dyddiad cwblhau	Swyddog cyfrifol
	reolwyr neu ffurfioli trefniadau ar ddyletswydd ymhlith yr aelodau presennol o staff.	sifftiau y tu allan i oriau.	mwyn sicrhau gwasanaeth cadarn.		allan i oriau ers mis Mai 2017.  Cyflwynwyd rôl Band 6 newydd yn ystod mis Rhagfyr 2015 ac mae'r rôl hon yn darparu cadernid ychwanegol i'r rolau Band 7 a Band 8b.		
A3	Dylai'r Bwrdd Iechyd ymdrin â'r problemau parhaus o ran cywirdeb data sydd ar hyn o bryd yn golygu na ellir llunio cymariaethau ystyrlon â byrddau iechyd eraill ar fyrder, er mwyn sicrhau bod gan y Bwrdd Iechyd ddarlun cywir o berfformiad ei wasanaeth meddygon teulu y tu allan i oriau.	Sicrhau bod gan y gwasanaeth ddarlun cywir o'i berfformiad.	Ie  Mae cywirdeb y data yn flaenoriaeth.	Do	Gwnaed cryn dipyn o waith eisoes er mwyn ceisio datrys y materion hyn. Defnyddiwyd gwasanaeth ymgynghori allanol drwy Adastra. Er bod hyn wedi sicrhau rhywfaint o	Mawrth 2018	Martine Randall

Cyf	Argymhelliad	Canlyniad/ budd bwriadedig	Blaenoriaeth uchel (ie/na)	Derbyniwyd (do/naddo)	Ymateb y rheolwyr	Dyddiad cwbllhau	Swyddog cyfrifol
					<p>welliant, ceir problemau o hyd.</p> <p>Recriwtiwyd dadansoddwr data hefyd yn benodol ar gyfer Gofal Sylfaenol a bu wrthi hefyd yn gweithio i allforio'r data o System Adastra a'u cysylltu â QlikSense er mwyn darparu data mwy dibynadwy.</p> <p>Y bwriad yw cysylltu'r data a allforiwyd o QlikSense i system gwybodaeth</p>		

Cyf	Argymhelliad	Canlyniad/ budd bwriadedig	Blaenoriaeth uchel (ie/na)	Derbyniwyd (do/naddo)	Ymateb y rheolwyr	Dyddiad cwbllhau	Swyddog cyfrifol
					<p>fusnes y Bwrdd lechyd.</p> <p>Caiff data eu cofnodi fel rhan o'r Dangosfwrdd Gofal Sylfaenol.</p>		
A4a	<p>Diweddarau gwefan y Bwrdd lechyd er mwyn cynnwys y canlynol:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– gwybodaeth am Dewis Doeth ar yr hafan;</li> <li>– tudalen benodedig ar gyfer y gwasanaeth meddygon teulu y tu allan i oriau gyda disgrifiad o'r gwasanaeth;</li> <li>– enghreifftiau o'r mathau o gyflyrau/amgylchiadau lle y byddai'n briodol dewis y gwasanaeth y tu allan i oriau;</li> </ul>	Gwella gwybodaeth i'r cyhoedd am y gwasanaeth.	<p>le</p> <p>Mae'n bwysig sicrhau ei bod yn hawdd i gleifion gael gafael ar wybodaeth gyfredol am y gwasanaeth.</p>	Do	<p>Mae'r adroddiad yn nodi ar adeg yr archwiliad nad oedd llawer o wybodaeth i gleifion ar wefan y Bwrdd lechyd gan ei bod yn cael ei diweddarau ar y pryd. Bellach ceir tudalen wedi'i diweddarau ar y wefan.</p> <p>Mae'r pwynt gweithredu hwn</p>	Mawrth 2018	Martine Randall



Cyf	Argymhelliad	Canlyniad/ budd bwriadedig	Blaenoriaeth uchel (ie/na)	Derbyniwyd (do/naddo)	Ymateb y rheolwyr	Dyddiad cwbllhau	Swyddog cyfrifol
	<ul style="list-style-type: none"> <li>– amseroedd agor y gwasanaeth meddygon teulu y tu allan i oriau; a</li> <li>– lleoliadau'r canolfannau gofal sylfaenol.</li> </ul>				<p>hefyd yn berthnasol i Ymateb 1 a'r angen am 'gynllun cyfathrebu'. Nid yw pob claf yn defnyddio gwefan y Bwrdd Iechyd ac felly dylid ystyried llwybrau eraill ar gyfer rhaeadru gwybodaeth.</p> <p>Drafftwyd taflen newydd ac fe'i dosbarthwyd i bob practis meddyg teulu yn nodi pryd a ble y mae'r gwasanaeth ar</p>		

Cyf	Argymhelliad	Canlyniad/ budd bwriadedig	Blaenoriaeth uchel (ie/na)	Derbyniwyd (do/naddo)	Ymateb y rheolwyr	Dyddiad cwbllhau	Swyddog cyfrifol
					<p>gael a sut i gael gafael arno.</p> <p>Gellir arddangos gwybodaeth mewn meddygfeydd ar y sgriniau teledu a defnyddio ffynonellau gwybodaeth asiantaethau partner eraill.</p>		
A4b	Gweithio gyda phractisau meddygon teulu er mwyn sicrhau bod y negeseuon ar eu gwefannau a'u peiriannau ateb yn gyson. Gellid datblygu testun safonol i bob practis ei fabwysiadu.	Sicrhau bod y cyhoedd yn cael gwybodaeth gyson am y gwasanaeth.	<p>le</p> <p>Mae hyn yn flaenoriaeth er mwyn sicrhau bod cleifion yn deall sut i gael gafael ar y gwasanaethau priodol</p>	Do	Bydd y tîm gofal sylfaenol yn gweithio gyda'r Grŵp Rheolwyr Practisau i ddatblygu canllawiau i bractisau.	Rhagfyr 2017	Sarah Bradley

Cyf	Argymhelliad	Canlyniad/ budd bwriadedig	Blaenoriaeth uchel (ie/na)	Derbyniwyd (do/naddo)	Ymateb y rheolwyr	Dyddiad cwblhau	Swyddog cyfrifol
A4c	Annog practisau meddygon teulu nad oes ganddynt wefan i ddatblygu un, a chynnwys gwybodaeth am y gwasanaeth meddygon teulu y tu allan i oriau ar eu gwefannau.	Gwella cyrhaeddiad gwybodaeth i'r cyhoedd am y gwasanaeth.	le  Mae hyn yn flaenoriaeth uchel gan ei fod yn cynnig ffordd o raeadru gwybodaeth bwysig am wasanaethau a newidiadau i bractisau.	Do	Mae'r defnydd o wefannau practisau / gwaith i'w datblygu bellach wedi'i gynnwys fel un o'r eitemau i'w monitro yn ystod yr ymweliad datblygu practisau blynyddol a gynhelir gan y tîm gofal sylfaenol. Mae hyrwyddo Fy Iechyd Ar-lein yn flaenoriaeth ar gyfer 2017/18.	Wedi'i gwblhau	Sarah Bradley
A5a	Cynnwys hyfforddiant brysbennu dros y ffôn fel rhan o'r drefn sefydlu ar gyfer meddygon teulu.	Mae meddygon teulu yn hyderus wrth	le  Mae'n hollbwysig bod	Do	Bellach mae brysbennu dros y ffôn wedi'i gynnwys yn y rhaglen sefydlu.	Wedi'i gwblhau	Martine Randall

Cyf	Argymhelliad	Canlyniad/ budd bwriadedig	Blaenoriaeth uchel (ie/na)	Derbyniwyd (do/naddo)	Ymateb y rheolwyr	Dyddiad cwblhau	Swyddog cyfrifol
		ymgymryd â gwaith brysbennu dros y ffôn pan fyddant yn ymuno â'r gwasanaeth.	meddygon teulu yn hyderus wrth ymgymryd â gwaith brysbennu dros y ffôn.		Rhoddir copi o gyhoeddiad a gymeradwywyd gan RCGP ar frysennu dros y ffôn i bob meddyg teulu sy'n ymgymryd â'r gwaith hwnnw.		
A5b	Cynnig hyfforddiant ffurfiol ar frysennu dros y ffôn i feddygon teulu presennol sy'n gweithio i'r gwasanaeth.	Mae meddygon teulu yn diweddarau eu sgiliau yn rheolaidd er mwyn parhau'n hyderus ac er mwyn sicrhau ansawdd y gwasanaeth.	le  Mae'n bwysig cynnal lefelau gwybodaeth a sgiliau.	Do	Cynigiwyd hyfforddiant ffurfiol ar frysennu dros y ffôn i bob meddyg teulu yn ystod 2017. Cyflwynwyd rhaglen hyfforddiant yn ystod mis Mehefin 2017, a chafwyd lefelau presenoldeb da.	Wedi'i gwblhau	Martine Randall

Cyf	Argymhelliad	Canlyniad/ budd bwriadedig	Blaenoriaeth uchel (ie/na)	Derbyniwyd (do/naddo)	Ymateb y rheolwyr	Dyddiad cwblhau	Swyddog cyfrifol
					Hefyd, rhoddir copi o gyhoeddiad a gymeradwywyd gan RCGP ar frysbenau dros y ffôn i bob meddyg teulu sy'n ymgymryd â'r gwaith hwnnw.		

Wales Audit Office  
24 Cathedral Road  
Cardiff CF11 9LJ

Tel: 029 2032 0500

Fax: 029 2032 0600

Textphone: 029 2032 0660

E-mail: [info@audit.wales](mailto:info@audit.wales)

Website: [www.audit.wales](http://www.audit.wales)

Swyddfa Archwilio Cymru  
24 Heol y Gadeirlan  
Caerdydd CF11 9LJ

Ffôn: 029 2032 0500

Ffacs: 029 2032 0600

Ffôn testun: 029 2032 0660

E-bost: [post@archwilio.cymru](mailto:post@archwilio.cymru)

Gwefan: [www.archwilio.cymru](http://www.archwilio.cymru)