



WALES AUDIT OFFICE  
SWYDDFA ARCHWILIO CYMRU

Archwilydd Cyffredinol Cymru  
Auditor General for Wales

# Adolygiad o Wasanaethau Meddyg Teulu y Tu Allan i Oriau **Bwrdd Iechyd Addysgu Powys**

Blwyddyn archwilio: 2016

Dyddiad cyhoeddi: Ebrill 2017

Cyfeirnod y ddogfen: 272A2017

Lluniwyd y ddogfen hon yn rhan o'r gwaith 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, gan gynnwys 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: [info.officer@archwilio.cymru](mailto:info.officer@archwilio.cymru).

Cyflawnwyd y gwaith gan Philip Jones a Matthew Brushett.



# Cynnwys

Mae'r trefniadau llywodraethu ar gyfer gwasanaethau meddyg teulu y tu allan i oriau yn gadarn ar y cyfan, ac mae'r data sydd ar gael yn awgrymu bod cleifion yn cael apwyntiadau prydlon. Fodd bynnag, ceir cyfyngiadau'n gysylltiedig â data perfformiad ac mae lle i wella cynlluniau strategol a chynlluniau'r gweithlu er mwyn ymdrin â risgiau sy'n bygwth cynaliadwyedd y gwasanaeth.

## Adroddiad cryno

Y Cefndir	4
Y Prif Ganfyddiadau	7
Argymhellion	9

## Adroddiad manwl

Mae trefniadau llywodraethu gwasanaethau meddyg teulu y tu allan i oriau yn gadarn ar y cyfan, ac mae cynlluniau strategol yn datblygu'n fwy manwl. Mae lle i wella'r trefniadau monitro perfformiad ar lefel y Bwrdd ac ar lefel pwyllgor

11

Mae'r Bwrdd Iechyd yn gwario mwy ar wasanaethau meddyg teulu y tu allan i oriau na'r rhan fwyaf o gyrff eraill, ac yn datblygu cynllun ar gyfer y gweithlu er mwyn mynd i'r afael â risgiau sy'n bygwth cynaliadwyedd y gwasanaeth

18

Mae gan gleifion Powys fynediad cymharol dda at ofal sylfaenol yn ystod oriau arferol, ac mae'r gwasanaeth y tu allan i oriau yn darparu apwyntiadau prydlon, ond ceir problemau'n gysylltiedig ag ansawdd y data, ac mae lle i wella'r drefn ar gyfer cyfeirio i'r gwasanaeth y tu allan i oriau

24

## Atodiadau

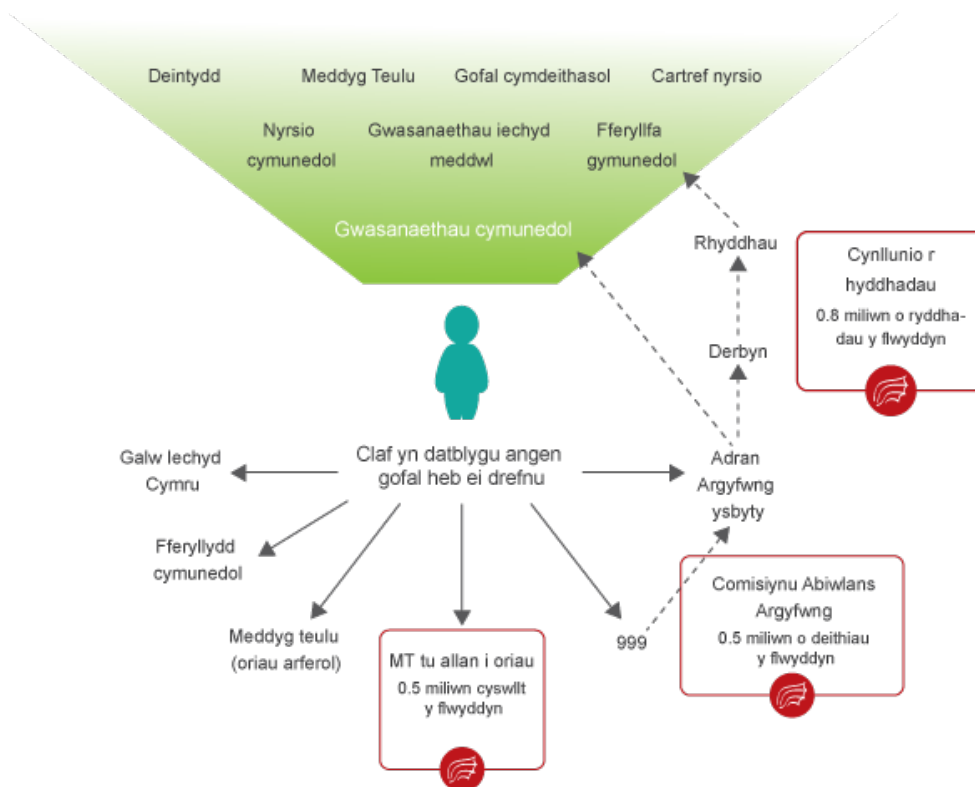
Atodiad 1: Methodoleg archwilio	37
Atodiad 2: Canlyniadau arolwg cleifion Cymru gyfan	39
Atodiad 3: Hunanasesiad y byrddau iechyd yn erbyn y safonau cenedlaethol	43
Atodiad 4: Ymateb y rheolwyr	44

# Adroddiad cryno

## Y Cefndir

- 1 Mae gwasanaethau meddyg 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 delio â mwy na hanner miliwn o gleifion bob blwyddyn yng Nghymru<sup>2</sup> ac yn rhan allweddol o'r system ehangach o ofal heb ei drefnu (Arddangosyn 1). Pan fydd gwasanaethau meddyg teulu y tu allan i oriau yn ei chael hi'n anodd ateb y galw, gall hynny effeithio ar weddill y system, gan gynyddu'r pwysau ar wasanaethau ambiwlans, adrannau achosion brys ysbytai a gwasanaethau gofal sylfaenol yn ystod oriau arferol.

Arddangosyn 1: Gwasanaethau meddyg 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 o ddydd Llun i ddydd Gwener, a hefyd ar benwythnosau ac ar wyliau cyhoeddus.

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

- 2 Mae byrddau iechyd yn gyfrifol am sicrhau bod gan y poblogaethau o fewn eu hardal fynediad at wasanaethau meddyg teulu y tu allan i oriau o ansawdd uchel. Bydd rhai byrddau iechyd yn darparu'r gwasanaethau hyn drwy ddefnyddio meddygon teulu ar sail sesiynol neu gyflogedig<sup>3</sup>, tra bydd byrddau iechyd eraill yn dewis comisiynu gwasanaethau gan gwmnïau preifat.
- 3 Yn 2012, mewn adolygiad gweinidogol dan arweiniad Dr Chris Jones, casglwyd nad oedd gwasanaethau meddyg teulu y tu allan i oriau yng Nghymru yn gynaliadwy ar eu gyfredol<sup>4</sup>. Roedd yr adroddiad yn tynnu sylw at ddiffyg buddsoddiad, cyfleoedd am arbedion maint, diffyg data cymaradwy a phrinder staff meddygol.
- 4 Yn ein gwaith blaenorol ar ofal heb ei drefnu yn 2009<sup>5</sup> ac yn 2013<sup>6</sup> nodwyd hefyd broblemau penodol yn gysylltiedig â gwasanaethau meddyg teulu y tu allan i oriau ledled Cymru, gan gynnwys recriwtio a chadw meddygon teulu, yn ogystal â'r posibilrwydd o wella'r trefniadau i integreiddio a rhannu gwybodaeth â gwasanaethau eraill ar gyfer gofal heb ei drefnu.
- 5 Ym mis Mai 2014, cyhoeddodd Llywodraeth Cymru ei safonau cenedlaethol ar gyfer gwasanaethau meddyg teulu y tu allan i oriau, gyda'r bwriad o ddatblygu fframwaith cyffredin ar gyfer llywodraethu a rheoli perfformiad. Disgwylir i bob bwrdd iechyd fod wedi gweithredu'r safonau erbyn mis Mai 2018.
- 6 Yn 2015, cynhaliodd Uned Gyflawni Llywodraeth Cymru adolygiad er mwyn canfod pa mor barod oedd y byrddau iechyd i weithredu'r safonau. Gwelsant fod gwaith ar y gweill i gyflawni'r safonau ledled Cymru, ond:
  - bod bylchau i'w gweld wrth adrodd ar berfformiad;
  - bod anawsterau o hyd wrth recriwtio meddygon teulu;
  - bod angen safoni llwybrau clinigol; a
  - bod angen cael dealltwriaeth well o'r capasiti a'r galw.
- 7 Ym mis Mawrth 2015, pleidleisiodd cynhadledd o Bwyllgorau Meddygol Lleol Cymru i gefnogi cynnig i alw am adolygiad brys o gynaliadwyedd gwasanaethau meddyg teulu y tu allan i oriau. Rhybuddiodd y gynhadledd fod gwasanaethau'n dod yn anghynaliadwy oherwydd anawsterau wrth lenwi rotas meddygon teulu a newidiadau i brosesau brysennu a oedd yn achosi cynnydd yn y galw.

<sup>3</sup>Bydd staff cyflogedig yn cael eu cyflogi'n uniongyrchol gan y gwasanaeth ac yn derbyn cyflog rheolaidd. Bydd staff sesiynol yn gweithio i'r gwasanaeth fel bo'r angen ac yn derbyn tâl sy'n dibynnu ar nifer y sesiynau gwaith.

<sup>4</sup>Dr Chris Jones, **Adolygiad o Ofal Sylfaenol y Tu Allan i Orlau, Adroddiad Interim**, Gorffennaf 2012.

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

<sup>6</sup>Archwilydd Cyffredinol Cymru. **Gofal heb ei drefnu: Y diweddaraf am gynnydd**, 12 Medi 2013.

- 8 Ar ben hynny, mewn adroddiad ym mis Mai 2015 ar wasanaethau meddyg teulu y tu allan i oriau ym Mwrdd Iechyd Prifysgol Betsi Cadwaladr, amlygwyd nifer o broblemau'n gysylltiedig â'r gwasanaeth ar draws Gogledd Cymru, gan gynnwys prinder staff, amseroedd aros hir a diffyg arweinyddiaeth glinigol. Yr oedd potensial hefyd i wella'r hyfforddiant staff a'r trefniadau ar gyfer monitro a llywodraethu clinigol.
- 9 Mynegodd y Pwyllgor Cyfrifon Cyhoeddus (PCC) hefyd bryderon ynghylch methiannau gwasanaethau meddyg teulu y tu allan i oriau ar draws Gogledd Cymru yn rhan o'i adolygiad o drefniadau llywodraethu ym Mwrdd Iechyd Prifysgol Betsi Cadwaladr, ac yn ehangach ar draws GIG Cymru.
- 10 Roedd Llywodraeth Cymru wedi rhoi'r newyddion diweddaraf i'r PCC am weithredoedd y byrddau iechyd i ymwreiddio'r safonau cenedlaethol ar gyfer gwasanaethau meddyg teulu y tu allan i oriau. Serch hynny, nid oedd yn glir a oedd y problemau a brofwyd ym Mwrdd Iechyd Prifysgol Betsi Cadwaladr hefyd yn gyffredin mewn rhannau eraill o Gymru. Gan hynny, penderfynodd yr Archwilydd Cyffredinol ei bod hi'n bryd adolygu gwasanaethau meddyg teulu y tu allan i oriau ledled Cymru er mwyn archwilio hyn, ac agweddau ehangach ar reolaeth gwasanaethau meddyg teulu y tu allan i oriau yn rhan o'r system ehangach ar gofer gofal heb ei drefnu.
- 11 Nod yr adolygiad oedd canfod a yw Bwrdd Iechyd Addysgu Powys (y Bwrdd Iechyd) yn sicrhau bod gan gleifion fynediad at wasanaethau meddyg teulu cadarn ac effeithiol y tu allan i oriau. Ceir manylion y fethodoleg archwilio yn **Atodiad 1**. Roedd y gwaith yn canolbwyntio'n benodol ar:
- y trefniadau llywodraethu cyffredinol;
  - cynaliadwyedd ariannol a chlinigol gwasanaethau; a
  - pherfformiad a phrofiad y claf.
- 12 Mae'n bwysig nodi bod y Bwrdd Iechyd yn defnyddio 'Cydweithrediaeth Meddygon Swydd Amwythig' (Shropdoc), sef cwmni dielw, i gyflenwi rhai o'i wasanaethau meddyg teulu y tu allan i oriau. Mae Shropdoc yn darparu gwasanaethau i 600,000 o gleifion yn Swydd Amwythig, Telford a Wrekin, a Phowys.
- 13 Mae'r model ar gyfer gwasanaethau meddyg teulu y tu allan i oriau yn amrywio ym Mhowys. Yn y rhan fwyaf o ardal y Bwrdd Iechyd, mae Shropdoc yn cyflenwi'r gwasanaeth meddyg teulu y tu allan i oriau, yn darparu'r swyddogaeth derbyn galwadau, pob agwedd ar y broses brysbennu a'r ddarpariaeth wyneb yn wyneb. Bwrdd Iechyd Prifysgol Abertawe Bro Morgannwg sydd yn darparu gwasanaethau meddyg teulu y tu allan i oriau i gleifion yn ardal Ystradgynlais neu yn Ysbyty Cymunedol Ystradgynlais. Mae Shropdoc yn gyfrifol am ymdrin â galwadau yn ardal Ystradgynlais. Mae'n gyfrifol am gysylltu â Bwrdd Iechyd Prifysgol Abertawe Bro Morgannwg er mwyn sicrhau bod cleifion priodol sydd angen cyswllt wyneb yn wyneb yn cael eu hatgyfeirio'n rhwydd.

- 14 Yn rhan o'r astudiaeth hon, cynhaliom arolwg staff ar draws holl Fyrddau Iechyd Cymru. Yn anffodus, dim ond naw ymateb y gellid eu priodoli i staff o'r Bwrdd Iechyd, felly rydym wedi dewis hepgor y data hyn o'r adroddiad.
- 15 Cynhaliom hefyd arolwg trwy'r post o sampl o gleifion a oedd wedi cysylltu â gwasanaethau meddyg teulu y tu allan i oriau ledled Cymru. Ni chawsom ddigon o ymatebion i'n harolwg cleifion i allu llunio cymhariaeth gref ar draws y byrddau Iechyd; fodd bynnag, mae canlyniadau ein harolwg ar raddfa Cymru gyfan wedi'u cynnwys yn **Atodiad 2** o'r adroddiad hwn.

## Y prif ganfyddiadau

- 16 Dyma ein casgliad cyffredinol: **Mae'r trefniadau llywodraethu ar gyfer gwasanaethau meddyg teulu y tu allan i oriau yn gadarn ar y cyfan, ac mae'r data sydd ar gael yn awgrymu bod cleifion yn cael apwyntiadau prydlon. Fodd bynnag, ceir cyfyngiadau'n gysylltiedig â data perfformiad ac mae lle i wella cynlluniau strategol a chynlluniau'r gweithlu er mwyn ymdrin â risgiau sy'n bygwth cynaliadwyedd y gwasanaeth.** Yn y paragraffau isod, rydym wedi nodi'r prif resymau dros ddod i'r casgliad hwn.

## Trefniadau llywodraethu

- 17 Mae'r trefniadau ar gyfer llywodraethu gwasanaethau meddyg teulu y tu allan i oriau yn gadarn ar y cyfan, ac mae cynlluniau strategol yn datblygu'n fwy manwl. Mae lle i wella'r trefniadau ar gyfer monitro perfformiad ar lefel y Bwrdd ac ar lefel pwyllgor. Daethom i'r casgliad hwn am y rhesymau canlynol:
- Yn ôl ei asesiad ei hun, mae'r Bwrdd Iechyd yn cyflawni'r rhan fwyaf o'r safonau cenedlaethol, ac yn ymdrin â risgiau i gynaliadwyedd gwasanaethau meddyg teulu y tu allan i oriau yn ei waith cynllunio strategol cyfredol.
  - Ceir trefniadau arwain clir ar gyfer gwasanaethau meddyg teulu y tu allan i oriau ar bob lefel; ac
  - Mae'r trefniadau ar gyfer monitro ac adolygu perfformiad gwasanaethau meddyg teulu y tu allan i oriau yn gadarn ar y cyfan, ond ni chânt eu hystyried yn rheolaidd ar lefel y Bwrdd nac ar lefel pwyllgor.



## Cynaliadwyedd ariannol a chlinigol

18 Mae'r Bwrdd Iechyd yn gwario mwy ar wasanaethau meddyg teulu y tu allan i oriau na'r rhan fwyaf o gyrff eraill, ac yn datblygu cynllun ar gyfer y gweithlu er mwyn mynd i'r afael â risgiau sy'n bygwth cynaliadwyedd y gwasanaeth. Daethom i'r casgliad hwn am y rhesymau canlynol:

- Mae gan y gwasanaeth meddyg teulu y tu allan i oriau ambell sifft heb ei llenwi, ac mae'n gallu gwneud defnydd hyblyg o'i weithlu pan fydd y galw ar ei uchaf. Mae cynllun gweithlu yn cael ei ddatblygu i leihau dibyniaeth y gwasanaeth ar feddygon teulu.
- Mae Powys yn gwario mwy ar wasanaethau meddyg teulu y tu allan i oriau na'r rhan fwyaf o fyrdau iechyd eraill, a dylai ystyried cryfhau ei ymagwedd at gyllidebu ac at dâl sesiynol.

## Perfformiad a phrofiad y claf

19 Mae gan gleifion Powys fynediad cymharol dda at ofal sylfaenol yn ystod oriau arferol, ac mae'r gwasanaeth y tu allan i oriau yn darparu apwyntiadau prydlon, ond ceir problemau'n gysylltiedig ag ansawdd y data, ac mae lle i wella'r drefn ar gyfer cyfeirio i'r gwasanaeth y tu allan i oriau. Daethom i'r casgliad hwn am y rhesymau canlynol:

- Mae'r mynediad at ofal sylfaenol yn gymharol dda, ond mae lle i wella'r drefn ar gyfer cyfeirio i'r gwasanaeth meddyg teulu y tu allan i oriau drwy wefan y Bwrdd Iechyd ac ar negeseuon ffôn ateb practisau meddyg teulu;
- Mae'r data sydd ar gael yn awgrymu bod gwasanaeth meddyg teulu y tu allan i oriau y Bwrdd Iechyd yn perfformio'n gymharol dda wrth dderbyn galwadau, ond bod y data yn debygol o gynnwys gwallau.
- Mae cleifion ym Mhowys yn fwy tebygol na chleifion yng ngweddill Cymru o gael eu hanghenion wedi'u bodloni'n llwyr dros y ffôn, ond mae lle i wella amseroldeb galwadau yn ôl;
- Mae'r Bwrdd Iechyd yn sicrhau ei fod yn darparu'r mwyafrif o apwyntiadau yn byrdlon, er gwaetha'r her o ddarparu ymweliadau cartref ledled Powys; ac
- Mae gan feddygon teulu y tu allan i oriau fynediad at wybodaeth dda i'w helpu i atgyfeirio achosion mewn modd priodol, ond ceir cyfyngiadau ar y data sydd ar gael ar nifer yr atgyfeiriadau i wasanaethau eraill.

## Argymhellion

20 O ganlyniad i'n gwaith, gwneir yr argymhellion a ganlyn yn gysylltiedig â gwasanaethau meddyg teulu y tu allan i oriau.

### Arddangosyn 2: Argymhellion

Argymhellion	
A1	<p><b>Cynllunio:</b> Mae'r Bwrdd Iechyd yn cydnabod y risgiau i gynaliadwyedd gwasanaethau meddyg teulu y tu allan i oriau, gan gynnwys ei ddibyniaeth ar Shropdoc i ddarparu gwasanaethau. Mae'n datblygu cynllun ar gyfer y gweithlu, a bydd yn cynyddu ei ffocws ar Ofal Brys Gofal Sylfaenol wrth weithredu ei Strategaeth Iechyd a Gofal. Dylai'r Bwrdd Iechyd:</p> <ol style="list-style-type: none"><li>fonitro gweithrediad ei waith cynllunio er mwyn codi proffil gwasanaethau meddyg teulu y tu allan i oriau a chadarnhau bod amcanion yn cael eu cyflawni.</li><li>datblygu cynllun wrth gefn i liniaru'r risgiau'n gysylltiedig â'r posibilrwydd y bydd Shropdoc yn gorfod ail-dendro ar gyfer ei gontractau yn Lloegr, a chanlyniadau negyddol posibl hynny i Bowys.</li></ol>
A2	<p><b>Rheoli perfformiad:</b> Mae'r trefniadau ar gyfer monitro ac adolygu perfformiad gwasanaethau meddygon teulu y tu allan i oriau yn gadarn ar y cyfan, ond ni chânt eu hystyried yn rheolaidd ar lefel y Bwrdd nac ar lefel pwyllgor. Prin iawn hefyd yw'r digwyddiadau a adroddir gan y Bwrdd Iechyd wrth y System Adrodd a Dysgu Genedlaethol. Dylai'r Bwrdd Iechyd:</p> <ol style="list-style-type: none"><li>sicrhau bod eitemau ar berfformiad gwasanaethau meddyg teulu y tu allan i oriau yn cael eu cynnwys yn amlach ar agenda'r Bwrdd a'r Pwyllgor Profiad Cleifion, Ansawdd a Diogelwch;</li><li>llunio adroddiadau annibynnol ar wasanaethau meddyg teulu y tu allan i oriau ar gyfer y pwyllgorau hyn;</li><li>cynnwys adborth gan staff, partneriaid a'r cyhoedd yn yr adroddiadau annibynnol; ac</li><li>adolygu cadernid ei drefniadau ar gyfer adrodd am ddigwyddiadau'n gysylltiedig â'r gwasanaeth meddyg teulu y tu allan i oriau i'r System Adrodd a Dysgu Genedlaethol (NRLS).</li></ol>

## Argymhellion

**A3 Negeseuon cyhoeddus:** Mae lle i wella'r drefn ar gyfer cyfeirio i'r gwasanaeth meddyg teulu y tu allan i oriau drwy wefan y Bwrdd Iechyd ac ar ffônau ateb practisau meddyg teulu. Dylai'r Bwrdd Iechyd:

- a. ddiweddarau ei wefan er mwyn cynnwys mwy o wybodaeth am wasanaethau y tu allan i oriau, fel disgrifiad o swyddogaeth y gwasanaeth, enghreifftiau o achosion lle byddai'n briodol defnyddio'r gwasanaeth, oriau agor a lleoliadau canolfannau gofal sylfaenol gwasanaeth meddyg teulu y tu allan i oriau; a
- b. Gweithio gyda phractisau meddyg teulu i sicrhau bod y negeseuon ar eu gwefannau a'u ffonau ateb yn gyson. Efallai y dylid datblygu testun safonol i'w fabwysiadu gan yr holl bractisau.

**A4 Derbyn a dychwelyd galwadau ffôn:** Mae'r data sydd ar gael yn awgrymu bod gwasanaeth meddyg teulu y tu allan i oriau yn perfformio'n gymharol dda wrth dderbyn galwadau, ond bod y data yn debygol o gynnwys gwallau, ac mae lle i rai sy'n derbyn galwadau ar ran Shropdoc wella eu gwybodaeth am ddaeyryddiaeth Powys. Dylai'r Bwrdd Iechyd:

adolygu'r hyfforddiant i ddechreuwy'r newydd yn Shropdoc er mwyn sicrhau bod gan weithredwyr wybodaeth drylwyr am ardal Powys fel eu bod ynn gallu rhoi cyngor priodol i gleifion ynglŷn â'r gwasanaethau lleol sydd ar gael a lleoliad y gwasanaethau hynny.

**A5 Rhyngwyneb â gwasanaethau eraill:** Mae gan feddygon teulu y tu allan i oriau fynediad at wybodaeth dda i'w helpu i atgyfeirio achosion mewn modd priodol, ond ceir cyfyngiadau ar y data sydd ar gael ar nifer yr atgyfeiriadau i wasanaethau eraill. Nid oes gan y Bwrdd Iechyd unrhyw wybodaeth fanwl ddiweddar i ddangos a yw cleifion yn gwneud defnydd amhriodol o'r gwasanaeth meddyg teulu y tu allan i oriau, nac ychwaith i ddangos a yw cleifion wedi defnyddio gwasanaethau eraill pan ddylent fod wedi defnyddio'r gwasanaeth meddyg teulu y tu allan i oriau. Dylai'r Bwrdd Iechyd:

- a. gasglu tystiolaeth i ddangos a yw ei gleifion wedi gwneud defnydd amhriodol o wasanaethau meddyg teulu y tu allan i oriau, a thystiolaeth hefyd i ddangos a oes unrhyw gleifion wedi defnyddio gwasanaethau eraill pan ddylent fod wedi defnyddio'r gwasanaeth meddyg teulu y tu allan i oriau;
- b. lle bo'n briodol, cadarnhau ei brotocolau er mwyn sicrhau bod gwasanaethau'n ymwybodol o'r trefniadau i drosglwyddo cleifion i'r gwasanaeth meddyg teulu y tu allan i oriau; ac
- c. adolygu'r holl ddata a ddarperir ganddo'n fisol i Lywodraeth Cymru ar wasanaethau meddyg teulu y tu allan i oriau, er mwyn sicrhau ei fod yn darparu gwybodaeth y gellir ei chymharu'n uniongyrchol â gwybodaeth gan sefydliadau eraill.

# Adroddiad manwl

**Mae trefniadau llywodraethu gwasanaethau meddyg teulu y tu allan i oriau yn gadarn ar y cyfan, ac mae cynlluniau strategol yn datblygu'n fwy manwl. Mae lle i wella'r trefniadau monitro perfformiad ar lefel y Bwrdd ac ar lefel pwyllgor**

**Yn ôl ei asesiad ei hun, mae'r Bwrdd Iechyd yn cyflawni'r rhan fwyaf o'r safonau cenedlaethol, ac yn ymdrin â risgiau i gynaliadwyedd gwasanaethau meddyg teulu y tu allan i oriau yn ei waith cynllunio strategol cyfredol.**

- 21 Mae gwasanaethau meddyg teulu y tu allan i oriau yn rhan annatod o'r system gofal heb ei drefnu. Mewn adolygiad cenedlaethol o'r gwasanaethau hyn yn 2012, dan arweiniad Dr Chris Jones, anogwyr byrddau iechyd i ystyried datblygu gwasanaethau meddyg teulu y tu allan i oriau fel rhan allweddol o'u gweledigaeth strategol ar gyfer gofal heb ei drefnu.
- 22 Cynhaliom asesiad o gynlluniau'r Bwrdd Iechyd, gan chwilio am gofnod o gynllun ar gyfer gwasanaethau meddyg teulu y tu allan i oriau a oedd yn nodi ac yn mynd i'r afael â'r prif risgiau'n gysylltiedig â'r gwasanaeth. Buom hefyd yn adolygu cynlluniau ehangach y Bwrdd Iechyd ar gyfer gofal heb ei drefnu, er mwyn asesu a roddir sylw amlwg a chydlynol i'r gwasanaeth meddyg teulu y tu allan i oriau.
- 23 Mae'r Bwrdd Iechyd wedi cytuno ar ei Strategaeth Iechyd a Gofal ac yn dechrau gwaith i'w gweithredu. Bydd hyn yn cynnwys ffocws ar wasanaethau Gofal Brys Gofal Sylfaenol. Yn ogystal â hyn, mae'r Bwrdd Iechyd a Shropdoc yn cydnabod bod cynaliadwyedd gweithlu'r gwasanaeth meddyg teulu yn broblem strategol allweddol, ac maent wedi bod yn gweithio i ddatblygu modelau eraill ar gyfer y gweithlu. Ar adeg ysgrifennu'r ddogfen hon, roedd y Bwrdd Iechyd yn datblygu cynllun strategol ar gyfer y gweithlu er mwyn canolbwyntio ar y gwaith hwn. Mae ganddo hefyd Gynllun Gwella Gofal Heb ei Drefnu, ond nid oes unrhyw gyfeiriad penodol at wasanaethau y tu allan i oriau yn rhan o'r cynllun hwnnw.
- 24 Yn ystod 2016 ym Mhowys, daeth risgiau sylweddol i'r amlwg yn gysylltiedig â dyfodol y gwasanaeth meddyg teulu y tu allan i oriau, pan ystyriodd Grŵp Comisiynu Clinigol Swydd Amwythig a Telford roi'r gwasanaeth meddyg teulu y tu allan i oriau allan ar gontract newydd. Gallai Shropdoc fod wedi colli ei gontract ar gyfer Swydd Amwythig a Telford yn sgil hyn. Heb y contract hwn, efallai na fyddai'r cwmni wedi gallu parhau i ddarparu gwasanaeth ym Mhowys. Ni chafodd y contract ei ail-dendro yn y pen draw, ond tynnodd hyn sylw at wendid yn y ddarpariaeth meddyg teulu y tu allan i oriau ym Mhowys. Nid yw'n bosibl diystyru'r potensial am broses dendro ar ryw bryd yn y dyfodol, felly dylai'r Bwrdd Iechyd ystyried datblygu cynllun wrth gefn i liniaru'r risg hon.

- 25 Mae'n ofynnol i fyrddau iechyd weithredu'r safonau cenedlaethol ar gyfer gwasanaethau meddyg teulu y tu allan i oriau erbyn mis Mawrth 2018. Yn hwyr yn 2015, gofynnodd yr Uned Gyflawni i fyrddau iechyd gynnal hunanasesiad o'u parodrwydd i weithredu pob un o'r safonau. Dengys **Atodiad 3** fod y Bwrdd Iechyd o'r farn ei fod wedi cyflawni bron bob un o'r safonau cenedlaethol, gan fodloni 32 o 34 o safonau. Mae 'gwaith ar droed' tuag at gyflawni'r naill o'r ddwy safon sy'n weddill, ac 'ni chafwyd ymateb' ar gyfer y llall. Awgrymai'r hunanasesiad fod y Bwrdd Iechyd wedi cyflawni mwy o safonau na'r holl Fyrddau Iechyd eraill yng Nghymru. Yn groes i hyn, pan gynhaliodd yr Uned Gyflawni adolygiad o ddogfennau i ddilysu hunanasesiadau'r byrddau iechyd, ni chafodd ddigon o sicrwydd bod y Bwrdd Iechyd ar y trywydd iawn i fodloni'r safonau. Anghytunai'r Bwrdd Iechyd â gwerthusiad yr Uned Gyflawni, ac mae'r Uned bellach yn ystyried a ddylai wneud gwaith pellach.
- 26 Yn ein gwaith blaenorol ar ofal heb ei drefnu ledled Cymru, gwelwyd bod cyrff iechyd yn cynllunio gwasanaethau heb ddealltwriaeth gynhwysfawr o'r galw. Roedd hyn yn cyfrannu at broblemau wrth fodloni'r galw, fel oedi cyn i gleifion dderbyn eu gofal. Yn y Bwrdd Iechyd, canfuom fod gan Shropdoc ddealltwriaeth glir o lanw a thrai'r galw gweithredol ar gyfer patrymau gweithgarwch beunyddiol, ac ar gyfer cyfnodau neilltuol yn ystod y flwyddyn pan fydd y galw yn amrywio. Mae Shropdoc wedi bod yn defnyddio'r rhaglen 'Sylfeini Gwella Gwyddoniaeth mewn Gofal Iechyd' (FISH) i ddeall patrymau'r galw. Mae meddalwedd FISH yn edrych ar batrymau cyfredol y galw, er mwyn rhagweld y galw yn y dyfodol a helpu i gynllunio adnoddau.
- 27 Mae gwaith cynllunio yn parhau ar raddfa Cymru gyfan i sefydlu gwasanaeth cydgysylltu gofal newydd o'r enw 111. Bydd y gwasanaeth yn gweithredu fel pwynt mynediad cyfun ar gyfer gwasanaethau gofal heb ei drefnu, gan gynnwys y gwasanaeth meddyg teulu y tu allan i oriau, a bydd yn cynnig dull integredig o dderbyn galwadau, cynnal asesiadau clinigol, darparu gwybodaeth, cyfeirio ac atgyfeirio. Mae cyflwyno rhaglen 111 felly yn creu cyfle newydd, ac yn cymhlethu pethau, wrth gynllunio gwasanaethau meddyg teulu y tu allan i oriau. Dywedodd meddygon teulu wrthym fod ganddynt bryderon ynghylch 111 a'i heffaith bosibl. Maent yn eu hystyried eu hunain fel ceidwaid y porth er mwyn atal derbyniadau diangen i'r ysbyty, ac yn teimlo y byddai'r mecanwaith yma'n wannach o dan drefniadau posibl y rhaglen 111. Ychydig cyn ysgrifennu'r ddogfen hon, roedd y Bwrdd Iechyd wedi dechrau'r broses o ddatblygu cynllun i weithredu 111.

## Ceir trefniadau arwain clir ar gyfer gwasanaethau meddyg teulu y tu allan i oriau ar bob lefel

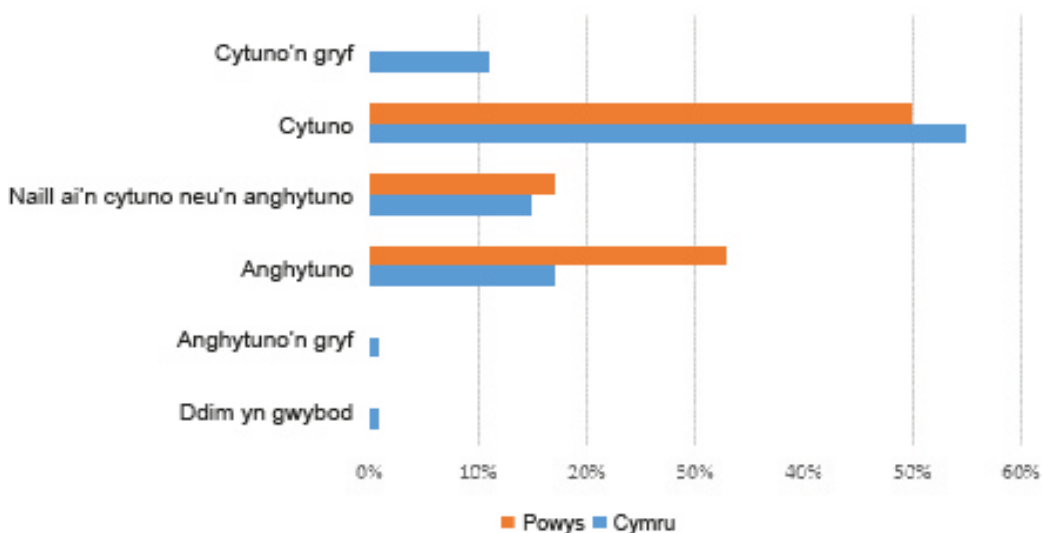
- 28 Mae arweinyddiaeth effeithiol a llinellau atebolrwydd clir yn rhannau annatod o unrhyw wasanaeth gofal iechyd. Roedd ein gwaith cwmpasu ar gyfer adolygu gwasanaethau meddyg teulu y tu allan i oriau yn awgrymu risg o ansicrwydd ynghylch trefniadau arwain gwasanaethau meddyg teulu y tu allan i oriau mewn byrddau iechyd, neu risg o bellter rhwng y trefniadau hynny a'r broses ei hun o ddarparu gwasanaethau.
- 29 Ym Mhowys, y Bwrdd Iechyd sydd yn weithredol gyfrifol am wasanaethau meddyg teulu y tu allan i oriau, ac mae cytundebau lefel gwasanaeth yn pennu trefniadau clir ar gyfer cysylltu â Shropdoc a Bwrdd Iechyd Prifysgol Abertawe Bro Morgannwg. Yn gyffredin â'r holl fyrddau iechyd, mae gan Bowys aelod gweithredol penodol sydd yn gyfrifol am wasanaethau meddyg teulu y tu allan i oriau, sef swydd a ddelir gan y Cyfarwyddwr Gofal Sylfaenol, Cymunedol a Iechyd Meddwl. Mae'r arweinydd gweithredol yn cynnal perthynas waith agos â'r arweinydd cyfatebol yn Shropdoc, sydd ar gael ar alwad drwy gydol y cyfnod y tu allan i oriau. Pennaeth Gofal Sylfaenol y Bwrdd Iechyd sydd yn gyfrifol am redeg y gwasanaeth o ddydd i ddydd. Daethom i'r casgliad bod gan aelodau uwch o staff wybodaeth weithiol gadarn a phrofiad o'r gwasanaeth, ac roedd yr adborth a gawsom gan Gyngor Iechyd Cymunedol Powys ynglŷn â'r modd yr oedd y gwasanaeth yn cael ei gynnal yn gadarnhaol iawn.
- 30 Yn ôl yr hunanasesiadau o weithrediad y safonau cenedlaethol a gyflwynwyd i'r Uned Gyflawni, roedd byrddau iechyd ledled Cymru wedi mabwysiadu amrywiaeth o ddulliau er mwyn rhoi arweinyddiaeth glinigol o fewn gwasanaethau meddyg teulu y tu allan i oriau. Yn Shropdoc, mae'r trefniadau ar gyfer arweinyddiaeth glinigol yn glir, a disgrifiwyd diwylliant agored lle'r oedd staff yn teimlo eu bod yn gallu codi materion, a'u bod yn gweld arweinwyr clinigol fel pobl yr oedd yn hawdd mynd atynt. Mae'r arweinyddiaeth hon yn tarddu o'r brig yn Shropdoc, lle mae'r Prif Weithredwr wedi ennill profiad helaeth fel clinigwr.
- 31 Mae trefniadau rheoli gweithredol o fewn Shropdoc a'r Bwrdd Iechyd wedi'u diffinio'n glir. Mae gan Shropdoc drefniadau rheoli tîm clir, ac mae gan y staff ddealltwriaeth glir o linellau atebolrwydd. Caiff Shropdoc ei lywodraethu drwy ei gyngor o feddygon teulu, sydd i bob pwrpas yn gweithredu fel Bwrdd Shropdoc.
- 32 Mae'r Bwrdd Iechyd yn gweithredu proses rhybuddio uwch reolwyr ar alwad, a nodir mewn dogfen ar y broses uwchgyfeirio. Mae trefniadau arwain gweithredol Shropdoc yn cynnwys arweinydd sifft, sydd yn bresennol bob awr o'r dydd, a phob dydd o'r wythnos, ar ffurf rota saith gweithiwr, sy'n trafod yr holl leoliadau. Mae'r trefniadau tîm maes hefyd yn cynnwys rheolwyr llinell lefel uwch (nyrsys/parafeddygon), rheolwyr anghlinigol, a derbynwyr galwadau.

**Mae'r trefniadau ar gyfer monitro ac adolygu perfformiad gwasanaethau meddygon teulu y tu allan i oriau yn gadarn ar y cyfan, ond ni chânt eu hystyried yn rheolaidd ar lefel y Bwrdd nac ar lefel pwyllgor.**

- 33 Rhan allweddol o'r gwaith o lywodraethu gwasanaeth meddyg teulu y tu allan i oriau yw monitro ac adolygu perfformiad. Yn yr adolygiad cenedlaethol o wasanaethau meddyg teulu y tu allan i oriau yn 2012, amlygwyd problemau'n gysylltiedig â monitro perfformiad, gan gynnwys diffyg data cyson a chymharus ledled Cymru.
- 34 Yn y Bwrdd Iechyd, ceir prosesau cadarn ar gyfer casglu data yn gysylltiedig â pherfformiad ac ansawdd y gwasanaeth meddyg teulu y tu allan i oriau, ac fe archwilir y data a gesglir mewn modd cynhwysfawr. Mae'r archwiliadau'n seiliedig ar sampl o 1% o ryngweithiadau â chleifion, ac fe'u cynhelir drwy ddefnyddio pecyn cymorth y Coleg Meddygon Teulu Brenhinol. Yn rhan o hyn, edrychir ar fanylder y cofnodion ar gyfer y rhyngweithiad, yn ychwanegol at unrhyw faterion sy'n ymwneud ag agwedd, gan dynnu sylw'r arweinydd addysg meddygon teulu at unrhyw bryderon. Yn ôl adroddiad y Comisiwn Ansawdd Gofal, a gyhoeddwyd yn 2014, roedd gan y Shropdoc ddull archwilio cadarn, ac roedd yn bwydo canlyniadau'n ôl i aelodau staff a'u cofnodi yn erbyn eu ffeiliau personol.
- 35 Mae'r Bwrdd Iechyd a Shropdoc yn adolygu data ar berfformiad gwasanaethau meddyg teulu y tu allan i oriau mewn cyfarfodydd adolygu perfformiad chwarterol. Mae'r ddau gorff yn trafod amrywiaeth o wybodaeth allweddol, gan gynnwys data ar dargedau gwasanaeth. Mae'r Bwrdd Iechyd hefyd yn adolygu'r data ar berfformiad meddygon teulu y tu allan i oriau ar ei Fwrdd Gofal Heb ei Drefnu.
- 36 Bydd aelodau uwch o staff y Bwrdd Iechyd yn adolygu statws CAG Shropdoc yn y ddogfen adolygu perfformiad a ystyrir yn y Grŵp Rheoli Perfformiad chwarterol. Nodir camau gweithredu sydd yn deillio o hynny yn y cofnodion. Fodd bynnag yn y cofnodion a adolygwyd gennym ni (Tachwedd 2015), nid oedd unrhyw dystiolaeth o fynd ar drywydd y camau gweithredu a nodwyd yn y cyfarfod blaenorol. Gwelsom dystiolaeth fod y Bwrdd Iechyd a Shropdoc yn ymgynghori'n rheolaidd ac yn monitro'r gwasanaeth meddyg teulu y tu allan i oriau a mynediad at feddygon teulu bob mis.

37 Er mwyn i drefniadau llywodraethu'r gwasanaeth meddyg teulu y tu allan i oriau fod yn effeithiol, dylai'r Bwrdd a phwyllgorau roi ystyriaeth reolaidd i wybodaeth proffil uchel ar berfformiad. O fewn y Bwrdd Iechyd, nid yw'r Bwrdd na'r Pwyllgor Profiadau Cleifion, Ansawdd a Diogelwch ond yn ystyried gwasanaethau meddyg teulu y tu allan i oriau bob blwyddyn, sydd yn llai aml na'r hyn sy'n digwydd mewn pedwar bwrdd iechyd arall. Er bod aelodau'r Bwrdd ar y cyfan yn falch ag adroddiadau Shropdoc ar berfformiad, roedd rhai o'r farn y gallai'r adroddiadau fod yn fwy gweladwy, gan eu bod yn aml wedi'u hymgorffori mewn adroddiadau eraill. Credai'r Bwrdd hefyd y byddai'r adroddiadau'n rhoi mwy o sicrwydd pe baent yn cynnwys data ar adborth oddi wrth staff, partneriaid a'r cyhoedd. Mae **Arddangosyn 3** yn dangos, mewn ymateb i arolwg ein Hasesiad Strwythuredig<sup>7</sup>, mai ond hanner yr aelodau Bwrdd a gafodd eu cyfweild oedd o'r farn fod y Bwrdd a'i bwyllgorau yn craffu'n rheolaidd ar berfformiad ac ansawdd gwasanaethau meddyg teulu y tu allan i oriau.

**Arddangosyn 3: Canran Aelodau'r Bwrdd a gytunai â'r datganiad canlynol 'Mae'r Bwrdd a'i bwyllgorau'n craffu'n rheolaidd ar berfformiad ac ansawdd gwasanaethau meddyg teulu y tu allan i oriau'**



Ffynhonnell: Arolwg Aelodau Bwrdd Swyddfa Archwilio Cymru

<sup>7</sup>Yn rhan o'n gwaith asesu strwythuredig yn 2016, cynhaliom arolwg o holl aelodau Bwrdd y GIG yn seiliedig ar sawl agwedd ar lywodraethu. Roedd yr arolwg yn cynnwys nifer o gwestiynau'n ymwneud yn benodol â gwasanaeth meddyg teulu y tu allan i oriau. Cawsom 12 o ymatebion gan aelodau bwrdd ar Fwrdd Iechyd Addysgu Powys.



- 38 Mae'r Bwrdd Iechyd a Shropdoc yn ymgysylltu'n effeithiol â chleifion a'r Cyngor Iechyd Cymunedol (CIC) i adolygu perfformiad y tu allan i oriau. Mae'r CIC yn mynychu cyfarfodydd rheoli perfformiad. Mae Shropdoc yn ymgysylltu'n rheolaidd â chleifion ynglŷn â'r gwasanaeth y maent yn ei ddarparu, ac mae'r Bwrdd Iechyd yn ymgynghori'n rheolaidd â chleifion ynghylch gwasanaethau y tu allan i oriau, yn rhan o arolygon mynediad. Roedd adborth a gafwyd gan y gynrychiolydd cleifion y CIC yn rhan o adroddiad y Comisiwn Ansawdd Gofal yn 2014 yn awgrymu bod cleifion o'r farn fod y gwasanaeth yn cael ei arwain yn dda ac yn effeithiol.
- 39 Os bydd byrddau iechyd yn canfod gwallau neu ddigwyddiadau yn gysylltiedig â gwasanaethau meddyg teulu y tu allan i oriau, dylent adrodd y digwyddiadau wrth y System Adrodd a Dysgu Cenedlaethol (SADC). Mae **Arddangosyn 4** yn tynnu sylw at yr amrywio sylweddol rhwng y byrddau iechyd yn nifer y digwyddiadau a adroddir wrth y SADC o fewn y gwasanaethau meddyg teulu y tu allan i oriau. Dim ond un digwyddiad a adroddwyd gan Bowys wrth y SADC rhwng 2013 a 2015. Mae hyn yn groes i Fwrdd Iechyd Aneurin Bevan, lle cafwyd 311 o ddigwyddiadau, sef y nifer fwyaf yng Nghymru. Mae'r amrywiad hwn yn awgrymu bod dull byrddau iechyd o gofnodi digwyddiadau yn amrywio. Dylai'r Bwrdd Iechyd adolygu ei drefniadau cyfredol ar gyfer adrodd digwyddiadau wrth y SADC.

#### Arddangosyn 4: Nifer y digwyddiadau a adroddwyd wrth y SADC rhwng 2013 a 2015

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

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

- 40 Er gwaethaf y data a gyflwynwyd yn **Arddangosyn 4**, dywedodd staff wrthym fod gan Shropdoc ddiwylliant agored, sydd yn annog y dylid adrodd ddigwyddiadau, cwynion a phryderon, a'r hyn a dylid ei ddysgu yn eu sgil. Dywedodd staff wrthym fod yr wybodaeth hon yn cael ei rhannu'n rheolaidd rhwng Shropdoc a'r Bwrdd Iechyd. Dywedwyd wrthym hefyd fod Shropdoc yn gweithredu prosesau i sicrhau y dysgir gwersi effeithiol, drwy fentrau fel hyfforddiant i staff ar ymdrin â chwynion a digwyddiadau, gan ddefnyddio senarios o fywyd go iawn.

- 41 Agwedd arall allweddol ar adolygu gwasanaethau meddyg teulu y tu allan i oriau yw trefniadau'r byrddau iechyd i fonitro a rheoli risgiau. Ym Mhowys, ar ôl i risgiau gael eu nodi, naill ai gan Shropdoc neu'r Bwrdd Iechyd, caiff y rhain eu cyfleu a'u cofnodi mewn DATIX ac ar gofrestr risg y Bwrdd Iechyd fel bo'n briodol. Caiff rhai risgiau eu huwchgyfeirio i lefel weithredol os yw'n briodol. Yn 2014, adroddodd y Comisiwn Ansawdd Gofal fod rheolaeth ar risg wedi'i hymwreiddio a'i deall ar bob lefel yn y sefydliad.

## Mae'r Bwrdd Iechyd yn gwario mwy ar wasanaethau meddyg teulu y tu allan i oriau na'r rhan fwyaf o gyrff eraill, ac yn datblygu cynllun ar gyfer y gweithlu er mwyn mynd i'r afael â risgiau sy'n bygwth cynaliadwyedd y gwasanaeth

Mae gan y gwasanaeth meddyg teulu y tu allan i oriau ambell sifft heb ei llenwi, ac mae'n gallu gwneud defnydd hyblyg o'i weithlu pan fydd y galw ar ei uchaf. Mae cynllun gweithlu yn cael ei ddatblygu i leihau dibyniaeth y gwasanaeth ar feddygon teulu.

- 42 Amlygai ein gwaith cwmpasu ledled Cymru risgiau sylweddol yn gysylltiedig â chynaliadwyedd gwasanaethau meddyg teulu y tu allan i oriau. Yn yr adolygiad cenedlaethol o wasanaethau meddyg teulu yn 2012, nodwyd bod argyfwng yng ngweithlu Cymru, gan dynnu sylw at y ffaith bod rhai gwasanaethau'n ei chael hi'n anodd sicrhau bod ganddynt ddigon o staff.
- 43 Gofynnwyd am ddogfennau oddi wrth y byrddau iechyd yn nodi eu cynllun ar gyfer gweithlu'r gwasanaethau meddyg teulu y tu allan i oriau. Roeddem yn chwilio am gynlluniau clir ar gyfer y dyfodol, yn nodi'r sgiliau a'r adnoddau angenrheidiol, ac yn seiliedig ar ddealltwriaeth dda o'r galw. Fel y nodwyd ym mharagraff 23, mae'r Bwrdd Iechyd wrthi'n datblygu cynllun gweithlu ar gyfer meddygon teulu y tu allan i oriau. Mae'r Bwrdd Iechyd a Shropdoc y naill a'r llall yn cydnabod nad yw model cyfredol y gweithlu yn gynaliadwy ar gyfer y tymor hwy, ac yn cydweithio i ddatblygu mathau newydd o rolau.
- 44 Yn y gorffennol, meddygon teulu sydd wedi darparu'r gofal cleifion uniongyrchol yn y gwasanaeth y tu allan i oriau, ond mae'r modelau staffio yn newid yn raddol. Yn ôl y Cynllun Gofal Sylfaenol cenedlaethol <sup>8</sup> "Ni ddylai unrhyw feddyg teulu fod yn cyflawni unrhyw weithgaredd a allai gael ei gyflawni, yr un mor briodol, gan uwch nyrs practis, fferylllydd clinigol neu uwch ymarferydd parafeddygol". Gan hynny, mae cyrff iechyd yn raddol yn ceisio symud tuag at dimau ymarfer cyffredinol y tu allan i oriau sy'n cynnwys nyrsys arbenigol, parafeddygon a fferyllwyr i ategu rôl meddygon teulu. Roeddem wedi bwriadu defnyddio data a gyflwynwyd i'r DU i ddangos cynnydd pob bwrdd iechyd wrth ddefnyddio'r aelodau eraill hyn o staff yn y gwasanaeth y tu allan i oriau, ond ni chyflwynodd Powys y data angenrheidiol.

<sup>8</sup>Llywodraeth Cymru, **Ein cynllun ar gyfer gwasanaeth gofal sylfaenol i Gymru hyd at fis Mawrth 2018**, Chwefror 2015.

- 45 Awgrymai ein gwaith maes fod y Bwrdd Iechyd yn gweithio tuag at weithredu model gweithlu amgen yn gysylltiedig â'r gwasanaeth meddyg teulu y tu allan i oriau. Mae'r Bwrdd Iechyd yn cyflwyno rolau Ymarferydd Gofal Brys (YGB) i swyddogaeth brysbennu'r gwasanaeth meddyg teulu y tu allan i oriau; rôl y mae'r Bwrdd Iechyd eisoes wedi'i chyflwyno i'r cyfnod oriau arferol.
- 46 Dylai'r staff a'r capasiti o fewn gwasanaethau meddyg teulu y tu allan i oriau fod yn ddigon hyblyg i allu ymateb i gynnydd sydyn tymhorol mewn gweithgarwch, fel y pwysau a brofir ym mis Ebrill a mis Rhagfyr bob blwyddyn oherwydd firsau sy'n effeithio ar y system anadlu. Ym Mhowys, mae dull FISH Shropdoc wedi helpu'r gwasanaeth i ragweld brigau a phantiau yn yr adnoddau sydd eu hangen drwy'r dydd a'r wythnos, ac ar gyfer cyfnodau arbennig fel y Nadolig. Gallant wedyn drefnu'r adnoddau sydd ar gael yn unol â hynny. Yn ôl asesiad yr Uned Gyflawni o drefniadau capasiti, roedd y Bwrdd Iechyd wedi rhoi sicrwydd llwyr o'i hyblygrwydd i ymdopi â lefelau amrywiol o gapasiti.
- 47 Mae cynllun uwchgyfeirio ar waith yn y Bwrdd Iechyd, sydd yn pennu cyfres o gamau a chyfrifoldebau clir os na fodlonir trefniadau capasiti. Dywedodd Shropdoc wrthym mai anaml y bydd yn ei chael hi'n anodd perswadio meddygon teulu a staff sy'n derbyn galwadau i roi cefnogaeth ychwanegol ar fyr-rybudd. Gall Shropdoc hefyd addasu ei arferion a'i brosesau gwaith pan fydd y gwasanaeth meddyg teulu y tu allan i oriau dan bwysau, a phan fydd gwasanaethau gofal heb ei drefnu eraill dan bwysau.
- 48 Er mwyn rheoli cynnydd annisgwyl yn y galw, mae'r Bwrdd Iechyd yn rhoi cyfle i glinigwyr gyflawni'r swyddogaeth brysbennu o'u cartref a gwneud defnydd hyblyg o adnoddau o ran arweinwyr tîm a derbynwyr galwadau. Yn ystod blwyddyn ariannol 2015-16 ym Mhowys, dim ond 0.5% o sifftiau'r gwasanaeth meddyg teulu y tu allan i oriau oedd heb eu llenwi, sydd yn sylweddol is na chyfartaledd Cymru o 7%.

## Mae Powys yn gwario mwy ar wasanaethau meddyg teulu y tu allan i oriau na'r rhan fwyaf o fyrddau iechyd eraill, a dylai ystyried cryfhau ei ymagwedd at gyllidebu a thâl sesiynol

- 49 Mae **Arddangosyn 5** yn cymharu'r swm tybiannol o gyllid a ddyrennir gan Lywodraeth Cymru i wasanaethau meddyg teulu y tu allan i oriau â'r gwariant gwirioneddol ar wasanaethau meddyg teulu y tu allan i oriau ym mhob bwrdd iechyd. Ar wahân i Hywel Dda, nid yw'r cyllid tybiannol gan Lywodraeth Cymru wedi newid ers 2004-05<sup>9</sup>, ac yn 2015-16 darparodd y Bwrdd Iechyd gymhorthdal o £563,000 i'w wasanaeth meddyg teulu y tu allan i oriau. Dyma'r cymhorthdal uchaf yng Nghymru o'i fynegi ar ffurf canran o'r dyraniad tybiannol.

<sup>9</sup>Yr unig newid rhwng 2004-05 yw cynnydd o £0.22 miliwn yn Hywel Dda yn ystod 2007-08.

Arddangosyn 5: Gwariant gwirioneddol y byrddau iechyd ar y gwasanaeth meddyg teulu y tu allan i oriau o'i gymharu â'r dyraniad tybiannol gan Lywodraeth Cymru

Bwrdd Iechyd	Dyraniad tybiannol gan Lywodraeth Cymru (£000oedd)	Gwariant gwirioneddol ar wasanaethau meddyg teulu y tu allan i oriau yn 2015-16 (£000oedd)	Cymhorthdal a dalwyd gan fyrddau iechyd (£000oedd)	Cymhorthdal a dalwyd gan fyrddau iechyd fel canran o'r dyraniad tybiannol
<b>Powys</b>	<b>1,980</b>	<b>2,543</b>	<b>563</b>	<b>28.4%</b>
Aneurin Bevan	4,736	6,078	1,342	28.3%
Cwm Taf	2,447	3,064	617	25.2%
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%
CYMRU	28,739	33,589	4,850	16.9%

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

50 Mae **Arddangosyn 6** yn dangos cynnydd o 6% yn nhermau arian parod yng nghyfanswm y gwariant gan fyrddau iechyd ar y gwasanaeth meddyg teulu y tu allan i oriau rhwng 2009-10 a 2015-16. Fodd bynnag, o ystyried chwyddiant, mae hyn yn cynrychioli gostyngiad o 3%. Dros yr un cyfnod o fewn y Bwrdd Iechyd, ni chafwyd unrhyw gynnydd yn nhermau arian parod, ond mae hyn yn gyfwerth ag 8% o ostyngiad mewn termau real. Dangosodd tri Bwrdd Iechyd arall hefyd ostyngiad mewn gwariant termau real.

Arddangosyn 6: Newid mewn gwariant ar y gwasanaeth meddyg teulu y tu allan i oriau rhwng 2009-10 a 2015-16

Bwrdd Iechyd	Gwariant ar wasanaethau meddyg teulu y tu allan i oriau (£000)		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%
Cwm Taf	2,657	3,064	15%	5%
Abertawe Bro Morgannwg	4,238	4,905	16%	6%
<b>Powys</b>	<b>2,534</b>	<b>2,543</b>	<b>0%</b>	<b>-8%</b>
Caerdydd a'r Fro	3,847	3,768	-2%	-11%
Aneurin Bevan	6,005	6,078	1%	-8%
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. I gyfrifo'r newidiadau mewn termau real, defnyddiwyd [y datchwyddwyr CMC a gyhoeddwyd gan Drysorlys Ei Mawrhydi](#). Mae datchwyddwyr CMC yn mesur chwyddiant ar draws yr holl economi. Defnyddiwyd y datchwyddwyr a gyhoeddwyd ym mis Rhagfyr 2016 er mwyn gosod yr holl ffigurau yng nghyd-destun prisiau 2015-16.

- 51 Er mwyn i wasanaeth meddyg teulu y tu allan i oriau y 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. Gwelsom fod y Bwrdd Iechyd yn seilio'i gyllid ar drosglwyddiad o gyllideb y flwyddyn gynt, yn hytrach na phennu cyllideb sy'n seiliedig ar anghenion gwirioneddol y gwasanaeth. Dywedodd rheolwyr wrthym nad oes digon o gyllid ar gyfer y gwasanaeth meddyg teulu y tu allan i oriau ym Mhowys. Oherwydd natur wledig Powys, ni all y Bwrdd Iechyd ddarparu un lleoliad canolog ar gyfer apwyntiadau y tu allan i oriau. O ganlyniad i hyn, mae'n rhaid iddo dalu'r costau ar gyfer pedair canolfan wyneb yn wyneb.
- 52 Yn y Bwrdd Iechyd, ac ar draws Cymru, gwelsom fod yswiriant indemniad yn rhwystr neilltuol wrth recriwtio meddygon teulu i'r gwasanaeth y tu allan i oriau. Archwiliodd Shropdoc y posibilrwydd y gallai dalu costau'r yswiriant, ond gwelwyd na fyddai hyn yn ddichonadwy yn fasnachol. Byddai aelodau uwch o staff y Bwrdd Iechyd yn dymuno gweld ateb cenedlaethol i'r broblem hon. Fodd bynnag, ar adeg cyflawni ein gwaith, nid oedd rhyw lawer o fomentwm i ddatrys y broblem hon ar raddfa genedlaethol.

53 **Mae Arddangosyn 7** yn dangos sut mae gwariant y Bwrdd Iechyd ar wasanaethau meddyg teulu y tu allan i oriau yn cymharu â chyrrff eraill ledled Cymru o ystyried poblogaeth ei ddalgylch. Powys yw'r bwrdd iechyd sydd â'r gwariant mwyaf o ran gwariant ar y gwasanaeth meddyg teulu y tu allan i oriau fesul 1,000 o'r boblogaeth, ac sydd â'r gwariant mwyaf ond un o safbwynt y gost fesul cysylltiad. Powys hefyd sydd â'r gwariant uchaf ond un yng Nghymru ar wasanaethau meddyg teulu y tu allan i oriau, fel canran o gyfanswm gwariant y Gwasanaeth Meddygol Cyffredinol. Er bod y data yn dangos bod Powys yn gwario mwy na'r rhan fwyaf o gyrff eraill ar wasanaethau meddyg teulu y tu allan i oriau, nid oedd ein harchwiliad yn anelu i werthuso a oedd y lefelau hynny o wariant yn briodol o ystyried anghenion y boblogaeth leol.

**Arddangosyn 7: Gwariant ar wasanaethau meddyg teulu y tu allan i oriau yng Nghymru**

<b>Bwrdd Iechyd</b>	<b>Gwariant ar wasanaethau y tu allan i oriau fesul 1,000 o'r boblogaeth (£)</b>	<b>Cost fesul cysylltiad (£)</b>	<b>Gwariant ar y gwasanaeth y tu allan i oriau fel % o holl wariant y Gwasanaeth Meddygol Cyffredinol (2015-16)</b>
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%
Cwm Taf	10.33	50.65	6.8%
Hywel Dda	15.68	93.32	9.8%
<b>Powys</b>	<b>19.17</b>	<b>71.63</b>	<b>7.4%</b>
<b>CYMRU</b>	<b>10.84</b>	<b>52.74</b>	<b>6.9%</b>

Ffynonellau: LFRs Byrddau Iechyd Lleol; Amcangyfrifon Poblogaeth Canol Blwyddyn, Swyddfa Ystadegau Gwladol.

54 Agwedd allweddol ar gynaliadwyedd ariannol, yn ogystal â chynaliadwyedd clinigol, y gwasanaethau meddyg teulu y tu allan i oriau yw ymagwedd y Bwrdd Iechyd at dalu meddygon teulu. Er bod modelau staffio yn newid yn raddol, mae meddygon teulu yn parhau i fod yn hanfodol er mwyn arwain gwasanaethau meddyg teulu y tu allan i oriau. Mae angen i Fyrddau Iechyd daro cydbwysedd rhwng talu digon i ddenu meddygon teulu i weithio yn y gwasanaeth a sicrhau gwerth am arian. Gwelir yn **Arddangosyn 8** sut mae ymagwedd y Bwrdd Iechyd at gyflog sesiynol meddygon teulu yn cymharu â chyrff eraill ledled Cymru. Powys yw'r unig fwrdd iechyd yng Nghymru sy'n talu yr un cyfraddau i feddygon teulu sesiynol y tu allan i oriau â meddygon teulu locwm yn ystod oriau arferol. Fodd bynnag, mae Powys yn un o dri bwrdd iechyd yng Nghymru i dalu cyfradd uwch i feddygon teulu sy'n llenwi sifftiau ar fyr-rybudd, a all fod yn gymhelliant i staff aros tan y funud olaf cyn ymrwymo i sifftiau gwaith.

#### Arddangosyn 8: Ymagwedd at gyflog sesiynol ledled Cymru

	Y Bwrdd Iechyd hwn	Pob Bwrdd Iechyd	
		√	x
Cyfradd uwch o gyflog am llenwi sifftiau ar fyr-rybudd.	Oes	3	4
Cyfradd uwch o gyflog am llenwi sifftiau ymhell o flaen llaw (felly'n gymhelliant i ymrwymo'n fuan i sifftiau)	Nac oes	0	7
Cyfradd uwch o gyflog am ymrwymo i fwy nag un sifft (model sy'n gymhelliant i ymrwymo i gyfres o ddiwrnodiau).	Nac oes	3	4
Cyfradd uwch am gwblhau'r sifftiau yn ôl y bwriad (sydd felly'n gymhelliant i staff weithio'r sifftiau y cytunwyd i'w llenwi).	Nac oes	0	7
Cyfraddau cyflog safonedig wedi'u cytuno â byrddau iechyd cyfagos.	Nac oes	2	5
Cyfraddau cyflog safonedig wedi'u cytuno â holl fyrddau iechyd Cymru.	Nac oes	0	7
Mae'r cyfraddau sesiynol ar gyfer meddygon teulu yn y gwasanaeth y tu allan i oriau yn cyfateb i gyfraddau locwm yn ystod oriau arferol.	Ydynt	1	6

Ffynhonnell: Holiadur y Bwrdd Iechyd



Mae gan gleifion Powys fynediad cymharol dda at ofal sylfaenol yn ystod oriau arferol, ac mae'r gwasanaeth y tu allan i oriau yn darparu apwyntiadau prydlon, ond ceir problemau'n gysylltiedig ag ansawdd y data, ac mae lle i wella'r drefn ar gyfer cyfeirio i'r gwasanaeth y tu allan i oriau

Mae'r mynediad at ofal sylfaenol yn gymharol dda, ond mae lle i wella'r drefn ar gyfer cyfeirio i'r gwasanaeth meddyg teulu y tu allan i oriau drwy wefan y Bwrdd Iechyd ac ar negeseuon ffôn ateb practisau meddyg teulu

- 55 Dangosai ein gwaith blaenorol ynghylch gofal heb ei drefnu fod cleifion weithiau'n ei chael hi'n anodd penderfynu ar y ffordd orau o ddefnyddio gwasanaethau gofal heb ei drefnu. Er mwyn i wasanaethau meddyg teulu y tu allan i oriau lwyddo i reoli'r galw mewn modd priodol, mae angen i'r cyhoedd wybod beth yw prif ddiben y gwasanaeth hwnnw, a sut i'w ddefnyddio mewn modd priodol.
- 56 Mae byrddau iechyd wedi gweithredu mewn sawl ffordd er mwyn ceisio hysbysu'r cyhoedd am wasanaethau meddyg teulu y tu allan i oriau. Yn rhan o hyn, maent wedi gosod gwybodaeth ar wefannau bwrdd iechyd, wedi defnyddio'r cyfryngau cymdeithasol a datganiadau i'r wasg, wedi gweithio ar hyfforddiant i roi mewnwelediad o ymddygiad ac wedi gwneud gwaith penodol i dargedu defnyddwyr gwasanaeth mynych. Dywedodd y Cyngor Iechyd Cymunedol wrthym fod yr ymwybyddiaeth o'r gwasanaeth yn dda ar draws Powys. Fodd bynnag, roedd llawer o gleifion heb fod yn ymwybodol bod meddygon teulu y tu allan i oriau wedi'u lleoli ym Mhowys, a hynny'n bennaf gan fod enw'r gwasanaeth, sef Shropdoc, yn gamarweiniol.
- 57 Dywedodd Bwrdd Iechyd wrthym eu bod yn gosod gwybodaeth allweddol am y gwasanaeth meddyg teulu y tu allan i oriau ar wefan y Bwrdd Iechyd, a bod cardiau ar gael i feddygon teulu eu cyflwyno i gleifion. Mae Shropdoc wedi amlygu'r angen i'r Bwrdd Iechyd hyrwyddo oriau agor a chau meddygfeydd, fferyllfeydd, deintyddfeydd ac opsiynau hunanofal, yn rhan o'r wybodaeth a gyflwynir i gleifion. Buom yn adolygu gwefannau'r bwrdd iechyd i asesu faint o wybodaeth am wasanaethau meddyg teulu y tu allan i oriau a ddarperir i'r cyhoedd. **Yn Arddangosyn 9** gwelir canlyniadau'r Bwrdd Iechyd wedi'u cymharu â gweddill Cymru. Dim ond tri darn o wybodaeth am wasanaethau meddyg teulu y tu allan i oriau y cawsom hyd iddynt ar wefan y Bwrdd Iechyd. Mae'r darlun yn debyg ledled Cymru.

Arddangosyn 9: Cymharu'r wybodaeth am wasanaethau meddyg teulu y tu allan i oriau ar wefannau Byrddau Iechyd

	Y Bwrdd Iechyd hwn	Pob Bwrdd Iechyd	
		√	X
A oes unrhyw wybodaeth ar y dudalen lanio am wasanaethau meddyg teulu y tu allan i oriau?	Oes	4	3
A oes unrhyw wybodaeth ar y dudalen lanio am yr ymgyrch Dewis Doeth?	Oes	7	-
A oes gan y wefan dudalen am wasanaethau meddyg teulu y tu allan i oriau?	Oes	7	-
A yw tudalen y gwasanaeth meddyg teulu y tu allan i oriau yn rhoi disgrifiad o'r gwasanaeth meddyg teulu y tu allan i oriau?	Nac ydy	3	4
A yw tudalen y gwasanaeth meddyg teulu y tu allan i oriau yn rhoi enghreifftiau i ddangos ym mha amodau/amgylchiadau y byddai'n briodol defnyddio gwasanaethau meddyg teulu y tu allan i oriau.	Nac ydy	1	6
A yw tudalen y gwasanaeth meddyg teulu y tu allan i oriau yn rhoi amseroedd agor y gwasanaeth meddyg teulu y tu allan i oriau?	Nac ydy	2	5
A yw tudalen y gwasanaeth meddyg teulu y tu allan i oriau yn rhoi lleoliadau'r canolfannau gofal sylfaenol ar gyfer y gwasanaeth hwnnw?	Nac ydy	2	5

Ffynhonnell: Adolygiad Swyddfa Archwilio Cymru o wefannau byrddau iechyd.

- 58 Buom yn adolygu sampl o wefannau meddygfeydd teulu ac yn trefnu bod 'siopwyr cudd' yn ffonio llinellau ffôn y meddygfeydd y tu allan i oriau arferol, er mwyn asesu i ba raddau yr oeddent yn llwyddo i gyfeirio cleifion i'r gwasanaethau y tu allan i oriau. Mae Arddangosyn 10 yn awgrymu bod lle i wella'r ffordd y mae negeseuon ffôn ateb meddygfeydd teulu yn cyfeirio cleifion i'r gwasanaethau y tu allan i oriau, ym Mhowys yn enwedig.

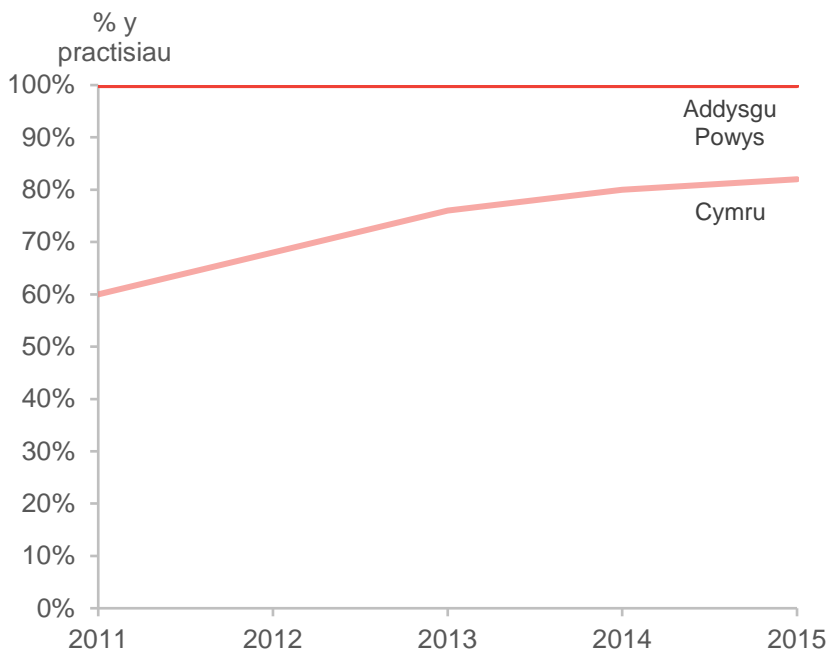
Arddangosyn 10: Cymhariaeth o'r wybodaeth sydd ar gael am y gwasanaeth meddyg teulu y tu allan i oriau ar wefannau a negeseuon ffôn awtomatig meddygfeydd

Gwefannau meddygfeydd	Y Bwrdd lechyd hwn (10 meddygfa)		Cymru (70 meddygfa)	
	√	x	√	x
A oes gan y feddygfa wefan?	10	0	59	11
A yw'r dudalen lanio yn cyfeirio cleifion i'r gwasanaeth meddyg teulu y tu allan i oriau?	7	3	31	29
A yw'r wefan yn rhoi rhif ffôn y gwasanaeth meddyg teulu y tu allan i oriau i gleifion?	10	0	57	3
A nodir ar y wefan mai ar gyfer achosion 'brys' yn unig y mae'r gwasanaeth meddyg teulu y tu allan i oriau?	6	4	34	26
A nodir ar wefan nad yw'r gwasanaethau meddyg teulu y tu allan i oriau ar gyfer achosion 'argyfwng'?	7	3	22	38
A yw'r wefan yn cyfeirio cleifion i Galw lechyd Cymru (ac i wasanaethau eraill)?	8	2	44	16
Llinellau ffôn meddygfeydd	√	x	√	x
A atebwyd yr alwad?	10	0	69	1
A gafodd yr alwad ei gwro'n awtomatig i'r gwasanaeth meddyg teulu y tu allan i oriau?	5	5	16	53
A oedd neges y ffôn ateb yn rhoi rhif ffôn y gwasanaeth meddyg teulu y tu allan i oriau?	3	7	49	18
A oedd y neges yn dweud nad yw'r gwasanaeth meddyg teulu y tu allan i oriau ar gyfer achosion 'argyfwng', ac yn esbonio beth ddylid ei wneud mewn 'argyfwng'?	2	8	32	36
A oedd y neges yn dweud mai ar gyfer achosion 'brys' yn unig y mae'r gwasanaeth meddyg teulu y tu allan i oriau?	3	7	35	33
A oedd y neges yn cyfeirio cleifion i Galw lechyd Cymru (ac i wasanaethau eraill)?	2	8	47	20

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

- 59 Yn sgil ein hymarfer siopa cudd, gwelwyd bod tri rhif ffôn o leiaf yn cael eu defnyddio ar gyfer gwasanaethau meddyg teulu y tu allan i oriau ledled y Bwrdd Iechyd<sup>10</sup>. Efallai y bydd y Bwrdd Iechyd am ystyried a yw hyn yn gorgymhlethu mynediad cleifion at y gwasanaeth meddyg teulu y tu allan i oriau.
- 60 Yn ein gwaith cwmpasu, awgrymwyd y gallai problemau wrth gyrchu gofal sylfaenol yn ystod oriau arferol fod yn ysgogi galw ychwanegol am wasanaethau meddyg teulu y tu allan i oriau. Mae **Arddangosyn 11** yn dangos cynnydd ledled Cymru yng nghanran y meddygfeydd teulu sydd ar agor drwy gydol eu horiau craidd<sup>11</sup>. Y diffiniad a ddefnyddir ar gyfer 'agored' yn yr achos hwn yw bod drysau'r feddygfa ar agor yn llythrennol, a bod modd i glaf gael cyswllt wyneb yn wyneb â derbynnydd. Gwelir o'r arddangosyn fod perfformiad mewn meddygfeydd ar hyd a lled y Bwrdd Iechyd yn uwch na chyfartaledd Cymru. Yn wir, mae'r data yn awgrymu mai Powys yw'r unig Fwrdd Iechyd yng Nghymru lle'r oedd ei holl feddygfeydd teulu ar agor drwy gydol yr oriau craidd yn ystod 2011-2015.

#### Arddangosyn 11: Canran y meddygfeydd teulu sydd ar agor drwy gydol yr oriau craidd



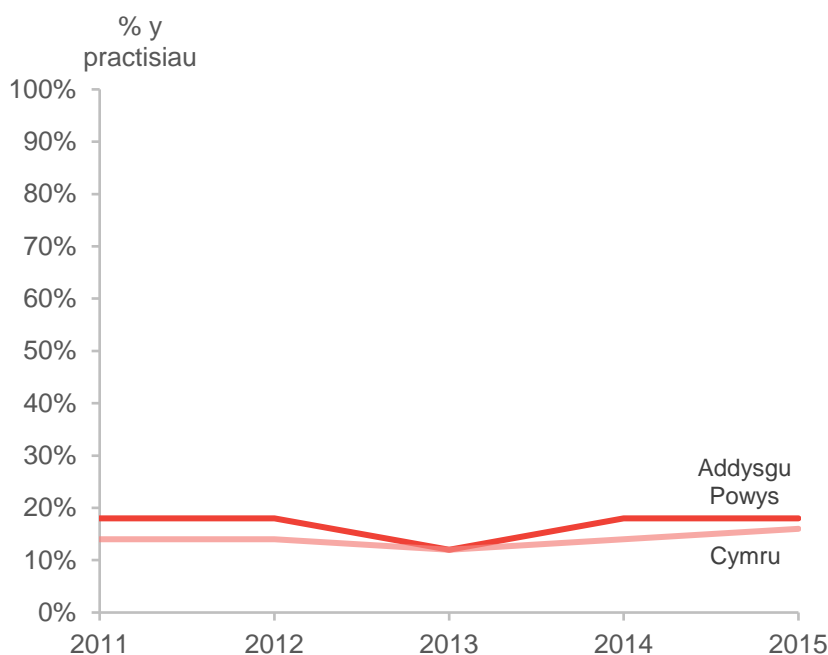
<sup>10</sup> 0333 2225566, 0333 222 6648 a 08444 068888 oedd y rhifau ffôn.

<sup>11</sup>O dan y contract ar gyfer Gwasanaethau Meddygol Cyffredinol (GMC – sef y contract a weithredir drwy'r DU rhwng meddygfeydd teulu a sefydliadau gofal sylfaenol er mwyn cyflenwi gwasanaethau gofal sylfaenol i gymunedau lleol), mae meddygfeydd teulu ar agor o ddydd Llun i ddydd Gwener, rhwng 08:00 ac 18:30 fel oriau craidd (ar wahân i Dydd Gwener y Grogolith, Dydd Nadolig a Gwyliau Banc).

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

- 61 Bu cynnydd ledled Cymru yng nghanran y meddygfeydd sy'n cynnig apwyntiadau rhwng 5pm a 6.30pm, ar ddau ddiwrnod yr wythnos o leiaf. Mae pob meddygfa ar draws y Bwrdd Iechyd bellach yn cynnig yr apwyntiadau hynny, un o blith pedwar bwrdd iechyd yng Nghymru i gyflawni hyn.
- 62 **Yn Arddangosyn 12** gwelir llai o gynnydd ledled Cymru wrth sicrhau bod meddygfeydd yn cynnig apwyntiadau cyn 8.30am ar ddau ddiwrnod yr wythnos o leiaf. Mae perfformiad y Bwrdd Iechyd yn uwch na'r cyfartaledd cenedlaethol, gydag 18% o feddygfeydd yn cynnig apwyntiadau cynnar yn rheolaidd.

**Arddangosyn 12: Canran y meddygfeydd sy'n cynnig apwyntiadau cynnar yn rheolaidd**



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

## Mae'r data sydd ar gael yn awgrymu bod gwasanaeth meddyg teulu y tu allan i oriau y Bwrdd Iechyd yn perfformio'n gymharol dda wrth dderbyn galwadau, ond bod y data yn debygol o gynnwys gwallau

- 63 Mae'r rhan fwyaf o wasanaethau meddyg teulu y tu allan i oriau yn defnyddio system awtomatig 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 gormod o oedi cyn dechrau'r neges, gallai cleifion benderfynu terfynu'r alwad. Yn ôl y data a gyflwynwyd gan y byrddau iechyd i Lywodraeth Cymru, ni therfynodd y gwasanaeth meddyg teulu y tu allan i oriau ym Mhowys unrhyw alwadau rhwng mis Ebrill 2016 a mis Medi 2016<sup>12</sup> (Arddangosyn 13). Fodd bynnag, mae'n annhebygol na wnaeth unrhyw gleifion benderfynu terfynu eu galwad, sy'n awgrymu bod problemau'n gysylltiedig â'r data a gyflwynwyd i Lywodraeth Cymru.
- 64 Ar ôl neges y ffôn ateb/awtomatig, bydd cleifion fel arfer yn siarad â derbynnydd yr alwad. Os oes oedi yn y cam hwn, efallai y bydd cleifion yn penderfynu gollwng yr alwad. Yn y Bwrdd Iechyd, cafodd 5% o alwadau eu gollwng<sup>13</sup> yn y cam hwn, sydd yn is na chyfartaledd Cymru gyfan. Mae'r data hefyd y dangos bod gwasanaeth meddyg teulu y tu allan i oriau y Bwrdd Iechyd wedi ateb 89% o alwadau cyn pen 60 eiliad ar ôl i neges y ffôn ateb ddod i ben rhwng mis Ebrill a mis Medi 2016. Yn ôl y safonau cenedlaethol ar gyfer gwasanaethau meddyg teulu y tu allan i oriau, dylai byrddau iechyd fod yn cyrraedd 95%.

<sup>12</sup>Diffiniad o alwadau wedi'u terfynu: Galwadau a derfynwyd gan y galwr cyn neu yn ystod y neges a recordiwyd ymlaen llaw. Os nad oes neges wedi'i recordio ymlaen llaw, gelwir galwad yn alwad wedi'i therfynu os yw'r galwr wedi rhoi'r ffôn i lawr cyn pen 30 eiliad ar ôl cofnodi'r alwad ar system deffoni'r gwasanaeth. Mae'r data yn trafod y cyfnod rhwng mis Ebrill 2016 a mis Medi 2016.

<sup>13</sup>Diffiniad o alwadau wedi'u gollwng: Galwadau lle rhoddodd y galwr y ffôn i lawr cyn i dderbynnydd ateb yr alwad ar ôl neges wedi'i recordio ymlaen llaw (neu ar ôl y 30 eiliad cyntaf, os nad oes neges wedi'i recordio ymlaen llaw). Mae'r data yn trafod y cyfnod o fis Ebrill 2016 i fis Medi 2016.

### Arddangosyn 13: Perfformiad wrth drin galwadau

	Bwrdd Iechyd	Cymru
Canran y galwadau a derfynwyd	0%	14.6
Canran y galwadau a ollyngwyd o fewn 60 eiliad neu lai	5%	7.0
Canran y galwadau a ollyngwyd ar ôl 60 eiliad	0%	5.3
Canran y galwadau a gafodd eu hateb o fewn 60 eiliad (ar ôl y neges wedi'i recordio ymlaen llaw)	89%	74.3
canran y galwadau a gafodd eu hateb ar ôl 60 eiliad (ar ôl y neges wedi'i recordio ymlaen llaw)	11%	25.7

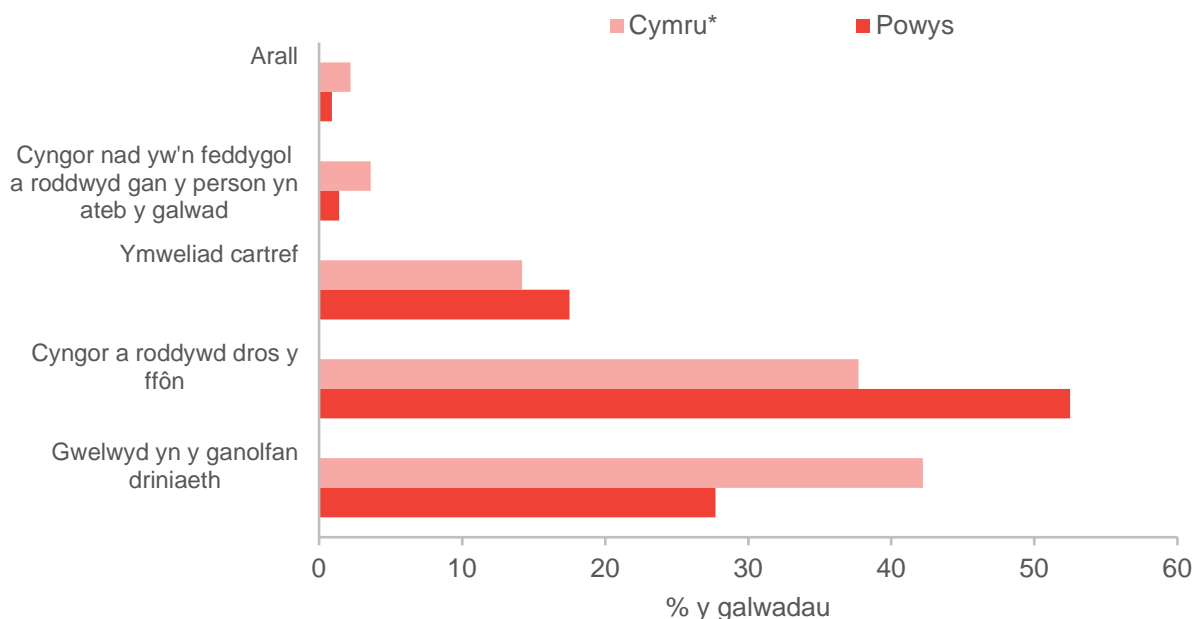
Ffynhonnell: Dadansoddiad Swyddfa Archwilio Cymru o ddata misol ar wasanaethau meddyg teulu y tu allan i oriau a gyflwynwyd gan y byrddau iechyd i Lywodraeth Cymru rhwng Ebrill a Medi 2016.

### Mae cleifion ym Mhowys yn fwy tebygol na chleifion yng ngweddill Cymru o gael eu hanghenion wedi'u bodloni'n llwyr dros y ffôn, ond mae lle i wella amseroldeb galwadau yn ôl

65 Cyn gynted ag y bydd y gwasanaeth meddyg teulu y tu allan i oriau wedi derbyn galwad gan glaf, caiff y derbynnydd ddewis sawl ffordd o ymdrin â'r claf. Mae Arddangosyn 14 yn dangos ymdriniaeth y Bwrdd Iechyd â galwadau <sup>14</sup> rhwng mis Ebrill 2016 a mis Medi 2016. Mae'n dangos bod cleifion y Bwrdd Iechyd yn llawer mwy tebygol o gael cyngor dros y ffôn, ac yn llai tebygol o gael eu trin mewn canolfan driniaethau.

<sup>14</sup>Nid ydym wedi cynnwys galwadau lle'r oedd y claf mewn argyfwng a'i fywyd mewn perygl.

#### Arddangosyn 14: Sut mae'r gwasanaeth meddyg teulu yn ymdrin â'r gwasanaeth meddyg teulu y tu allan i oriau



Ffynhonnell: Dadansoddiad Swyddfa Archwilio Cymru o ddata misol ar wasanaethau meddyg teulu y tu allan i oriau a gyflwynwyd gan y byrddau iechyd i Lywodraeth Cymru (Ebrill 2016 i Medi 2016).

- 66 Brysbennu dros y ffôn yw'r broses a ddefnyddir gan wasanaethau meddyg teulu y tu allan i oriau i asesu anghenion uniongyrchol cleifion. Dywedodd staff y Bwrdd Iechyd wrthym nad oedd gan staff brysbennu yn Shropdoc wybodaeth ddigonol am ddaearyddiaeth Powys. Maent wedi tynnu sylw at hyn ers cychwyn y gwasanaeth, ond nid ydynt ond yn gweld gwelliant pan fydd staff brysbennu yn aros o fewn y gwasanaeth am gyfnod hir.
- 67 Ar ôl i glaf ddisgrifio ei symptomau wrth y sawl sy'n derbyn yr alwad, caiff y gwasanaeth meddyg teulu y tu allan i oriau benderfynu bod angen i glinigwr ffonio'r claf yn ôl. Yn ôl y safonau cenedlaethol, dylai 98% o alwadau brys dderbyn galwad yn ôl o fewn 20 munud. Rhwng mis Ebrill a mis Medi 2017, cafodd 90% o alwadau brys o fewn y Bwrdd Iechyd alwad yn ôl cyn pen 20 munud (o gymharu â 78% ar draws Cymru gyfan). Mae'r safonau cenedlaethol hefyd yn nodi y dylai 98% o alwadau rwtîn dderbyn galwad yn ôl o fewn 60 munud. Rhwng mis Ebrill a mis Medi 2016, cafodd 79% o alwadau rwtîn i'r Bwrdd Iechyd alwad yn ôl cyn pen 60 munud (o gymharu ag 82% ar draws Cymru gyfan).



- 68 Er mwyn i feddygon teulu y tu allan i oriau ddarparu gwasanaethau clywed a thrin effeithiol, bydd angen iddynt sicrhau bod gan y staff sy'n cynnal yr ymgynoriadau dros y ffôn y sgiliau angenrheidiol. Mae Shropdoc yn rhoi cefnogaeth a chyfleoedd datblygu da i'r staff (cyflogedig a meddygon teulu). Mae'n rhaid i feddygon teulu fynd i sesiwn hyfforddi ar frysennu, a chwblhau sesiwn 'bydi' ar ôl hynny cyn iddynt allu bod yn weithwyr brysennu. Ar ôl cael y swydd, bydd meddygon teulu yn destun archwiliad ar ôl 3 mis, wedyn ar ôl 6 mis, ac ar ôl pob 12 mis wedi hynny. Mae system fewnrwyd y Bwrdd Iechyd yn rhoi gwybodaeth berthnasol a chyfredol i'r staff, ac yn gorfodi'r staff i edrych ar yr wybodaeth er mwyn cael mynediad i'r system. Cynhelir sesiynau hyfforddi meddygon teulu dair gwaith y flwyddyn. O ran cefnogaeth, dywedodd rheolwyr a staff wrthym fod meddygon teulu'n cael eu hannog i beidio â gweithio sifftiau gefn wrth gefn er mwyn atal meddygon teulu a oedd newydd orffen sifft y tu allan i oriau rhag cael eu gorweithio. Bydd y rhan fwyaf o feddygyfeydd, ond nid pob un ohonynt, yn sicrhau bod meddygon teulu yn cael diwrnod heb waith ar ôl treulio noson yn gwneud gwaith y tu allan i oriau.
- 69 Er mwyn i'r drefn 'clywed a thrin' fod ar ei mwyaf effeithiol, bydd yn ddefnyddiol i'r clinigwr gael mynediad at grynodedb o hanes meddygol y claf drwy system gyfrifiadur a elwir yn GP Record. Nid oedd y Bwrdd Iechyd yn gallu rhoi data i ni ar y nifer o weithiau yr oedd y gwasanaeth meddyg teulu y tu allan i oriau wedi cyrchu crynodedb y GP Record ar gyfer cleifion. Fodd bynnag, ceir system amlygu rhwng Shropdoc a meddygyfeydd y cleifion. Mae'r system hon yn sicrhau bod y rhai sy'n trin galwadau yn gallu adnabod unrhyw risgiau i gleifion, gan eu galluogi i drosglwyddo'r wybodaeth i feddygon teulu a rhoi blaenoriaeth i'r alwad os oes angen. Gall staff y tu allan i oriau hefyd amlygu risgiau er mwyn i feddyg teulu'r claf fynd ar eu trywydd yn ddiweddarach. Er bod rhywfaint o risg yn gysylltiedig â'r system amlygu, gan ei bod yn dibynnu ar feddygon teulu i fewnbynnu risgiau i'r system, dywedodd staff wrthym fod meddygon teulu fel arfer yn gwneud hynny yn rhan o'r drefn arferol.

## Mae'r Bwrdd Iechyd yn sicrhau ei fod yn darparu'r mwyafrif o apwyntiadau yn brydlon, er gwaetha'r her o ddarparu ymweliadau cartref ledled Powys

- 70 Os yw'r gwasanaeth yn tybio bod cyflwr y claf yn ddigon difrifol, efallai y bydd yr alwad ffôn yn arwain at apwyntiad gyda chlinigwr mewn canolfan driniaethau meddyg teulu y tu allan i oriau, neu ymweliad â chartref y claf.
- 71 Os yw cyflwr y claf yn achos 'brys mawr', mae'r safonau cenedlaethol yn nodi y dylid gweld 90% o gleifion mewn apwyntiad neu drwy ymweliad cartref cyn pen awr. Dylai 90% o gleifion 'brys' gael eu gweld cyn pen dwy awr a 90% o gleifion â 'llai o frys' gael eu gweld o fewn chwe awr. Mae [Arddangosyn 15](#) yn awgrymu bod meddygon teulu gan amlaf yn gweld cleifion o fewn awr, boed hynny gartref neu mewn canolfan driniaethau. Mae hyn yn cymharu'n ffafriol â gweddill Cymru.

Arddangosyn 15: Canran y cleifion a welwyd o fewn y targedau amser perthnasol

	Bwrdd Iechyd	Cymru <sup>1</sup>
<b>Ymweliadau cartref</b>		
Canran yr achosion lle ceir 'brys mawr' a welwyd o fewn awr	84.1	59.9
Canran yr achosion brys a welwyd o fewn dwy awr	92.8	69.2
Canran yr achosion â llai o frys a welwyd o fewn chwe awr	99.5	92.7
<b>Canolfan driniaethau</b>		
Canran yr achosion lle ceir 'brys mawr' a welwyd o fewn awr	100	85.7
Canran yr achosion brys a welwyd o fewn dwy awr	100	80.9
Canran yr achosion â llai o frys a welwyd o fewn chwe awr	100	97.2

Ffynhonnell: Dadansoddiad Swyddfa Archwilio Cymru o ddata misol ar wasanaethau meddyg teulu y tu allan i oriau a gyflwynwyd gan y byrddau iechyd i Lywodraeth Cymru (Ebrill 2016 i Medi 2016).

Nid yw'r ffigurau ar gyfer Cymru yn cynnwys Bwrdd Iechyd Prifysgol Abertawe Bro Morgannwg na Bwrdd Iechyd Prifysgol Cwm Taf.

72 Yn 2014, canfu'r Comisiwn Ansawdd Gofal fod gwasanaethau meddyg teulu y tu allan i oriau ym Mhowys wedi ennill sgorau uwch na'r cyffredin mewn arolygon cleifion blaenorol a gynhaliwyd gan CFEP UK Surveys (Client-Focused Evaluations Programme) o'u cymharu â'r cyfartaleddau cenedlaethol ar gyfer dangosyddion effeithiolrwydd gwasanaethau. Mae'r data prin sydd ar gael yn dangos bod y niferoedd lle methwyd â chyrraedd targedau amseroedd aros yn isel. Dywedwyd wrthym fod prosesau ar waith i roi sicrwydd a chefnogi cleifion wrth iddynt aros am feddyg teulu. Mae hyn yn cynnwys 'galwad cysur' gan weithiwr Shropdoc tua diwedd y cyfnod ymateb i roi sicrwydd i'r claf bod meddyg ar ei ffordd. Gall derbynwyr galwadau hefyd roi cyngor i gleifion ynghylch beth i'w wneud os bydd eu cyflwr yn gwaethygu. Yn ôl adroddiad y Comisiwn Ansawdd Gofal yn 2014, dangosai'r ymatebion i arolygon cleifion lefel uchel o fodlonrwydd â'r gwasanaeth a ddarperir gan Shropdoc, a oedd yn sylweddol uwch na'r meincnod cenedlaethol.

## Mae gan feddygon teulu y tu allan i oriau fynediad at wybodaeth dda i'w helpu i atgyfeirio achosion mewn modd priodol, ond ceir cyfyngiadau ar y data sydd ar gael ar nifer yr atgyfeiriadau i wasanaethau eraill

- 73 Roedd ein gwaith yn awgrymu y gallai gwasanaethau meddyg teulu y tu allan i oriau fod yn profi galw gan gleifion a oedd yn addas ar gyfer gwasanaethau eraill. Ar gyfer achosion brys, ond nid argyfyngau, y mae gwasanaethau y tu allan i oriau. Gan hynny, pan fydd achosion argyfwng lle mae bywyd yn y fantol yn cyrraedd y gwasanaethau meddyg teulu y tu allan i oriau, mae hynny'n golygu bod yr achos wedi'i gyfeirio i'r lle anghywir. Ledled Cymru, roedd 3.5% (6,756 o achosion) o'r holl alwadau i'r gwasanaethau meddyg teulu y tu allan i oriau rhwng mis Ebrill 2016 a mis Medi 2016 yn alwadau argyfwng lle'r oedd bywyd yn y fantol. O fewn y Bwrdd Iechyd, y ffigur cyfatebol oedd 3.35% (510 o achosion).
- 74 Os bydd claf yn cysylltu â'r gwasanaeth meddyg teulu y tu allan i oriau ac wedyn yn cael ei atgyfeirio i'w meddyg teulu, gellid dadlau y dylai'r claf fod wedi gweld ei feddyg teulu yn y lle cyntaf. Nid yw hyn yn wir ym mhob achos, ond cyflwynir y data yn y fan hon i ddibenion trafodaeth. Ledled Cymru, arweiniodd 17.6% (33,747) o'r holl alwadau i wasanaethau meddyg teulu y tu allan i oriau rhwng mis Ebrill 2016 a mis Medi 2016, at atgyfeiriadau i feddyg teulu'r claf. O fewn y Bwrdd Iechyd, y ffigur cyfatebol oedd 1.5% (227 o achosion). Mae'r gwahaniaeth rhwng y ffigur hwn a ffigur Cymru gyfan yn awgrymu gwahaniaethau posibl yn y dull o gofnodi data, sy'n ei gwneud hi'n anodd cymharu perfformiad.
- 75 Ledled Cymru, roedd angen i 40.9% o gleifion a gysylltodd â'u gwasanaeth meddyg teulu y tu allan i oriau rhwng mis Ebrill 2016 a mis Medi 2016 gael eu hatgyfeirio i wasanaeth gwahanol. O fewn y Bwrdd Iechyd, y ffigur cyfatebol oedd 1.5%. Unwaith eto, mae'r gwahaniaeth rhwng y naill ffigur a'r llall yn awgrymu'n gryf bod y dulliau o gofnodi data yn wahanol, felly bydd angen bod yn ofalus wrth gymharu. Mae [Arddangosyn 16](#) yn dangos y patrwm o atgyfeiriadau a wneir gan y gwasanaeth.

Arddangosyn 16: Patrwm yr atgyfeiriadau a wneir gan wasanaethau meddyg teulu y tu allan i oriau

	Bwrdd Iechyd	Cymru
<b>Categori: Cleifion clywed a thrin</b>		
Derbyn asesiad dros y ffôn yn unig a chau'r alwad	82	54.7
Wedi'u cyfeirio i'r gwasanaeth ambiwlans argyfwng	3.4	5.7
Wedi'u cyfeirio i adran achosion brys ysbyty neu i uned mân anafiadau	2.8	10.6
Wedi'u cyfeirio i'w derbyn i'r ysbyty neu i'w hasesu ar ward ysbyty	8.9	2.9
Wedi'u cyfeirio i'w meddyg teulu eu hunain	2.9	14.4
Wedi'u cyfeirio at nyrs ardal	0	2.6
Wedi'u cyfeirio at ddeintydd	0	0.3
Arall	0	8.9
<b>Categori: Cleifion a welwyd mewn canolfannau triniaeth</b>		
Heb ddod i'r apwyntiad neu wedi gadael cyn cynnal yr apwyntiad	0	1.0
Wedi'u trin a'u rhyddhau	80.8	61.1
Wedi'u cyfeirio i'r gwasanaeth ambiwlans argyfwng	0.1	0.1
Wedi'u cyfeirio i adran achosion brys ysbyty neu i uned mân anafiadau	8.7	1.8
Wedi'u cyfeirio i'w derbyn i'r ysbyty neu i'w hasesu ar ward ysbyty	1	9.1
Wedi'u cyfeirio i'w meddyg teulu eu hunain	0	23.4
Arall	9.5	3.6
<b>Categori: Cleifion a welwyd gartref</b>		
Wedi'u trin a'u rhyddhau	65	60.4
Wedi'u cyfeirio i'r gwasanaeth ambiwlans argyfwng	1.6	0.6
Wedi'u cyfeirio i adran achosion brys ysbyty neu i uned mân anafiadau	8.5	2.1
Wedi'u cyfeirio i'w derbyn i'r ysbyty neu i'w hasesu ar ward ysbyty	4.2	7.9
Wedi'u cyfeirio i'w meddyg teulu eu hunain	0	17.0
Arall	16.5	6.2

Ffynhonnell: Dadansoddiad Swyddfa Archwilio Cymru o ddata misol ar wasanaethau meddyg teulu y tu allan i oriau a gyflwynwyd gan y byrddau iechyd i Lywodraeth Cymru (Ebrill 2016 i Medi 2016).

- 76 Gallai diffyg argaeledd gwasanaethau eraill y tu allan i oriau gwaith arferol rwystro atgyfeiriadau effeithiol. Hyd yn oed pan fydd gwasanaethau eraill ar gael i dderbyn atgyfeiriadau o'r gwasanaethau meddyg teulu y tu allan i oriau, ceir risg na fydd y staff yn atgyfeirio i'r gwasanaethau eraill hynny gan nad ydynt yn gwybod amdanynt. Dywedodd y Bwrdd Iechyd Wrthym fod gan yr holl ganolfannau meddyg teulu y tu allan i oriau fynediad at gyfeiriadur cyfredol o wasanaethau. Mae gwybodaeth gynhwysfawr am wasanaethau eraill wedi'i chynnwys oddi mewn i'r system graidd a ddefnyddir gan staff Shropdoc wrth ymdrin â galwadau. Yn 2014, canfu'r Comisiwn Ansawdd Gofal fod gan staff gwasanaethau meddyg teulu y tu allan i oriau fynediad uniongyrchol at welyau mewn sefydliadau gofal iechyd lleol. Gallai staff hefyd gyrchu rota anghenion cymhleth i ymdrin ag achosion anarferol, fel cleifion iechyd meddwl neu gleifion yn y carchar, yn ogystal â mynediad uniongyrchol at dimau nyrsio cymunedol.
- 77 Perthynas allweddol o fewn y system gofal heb ei drefnu yw'r berthynas rhwng y gwasanaeth meddyg teulu y tu allan i oriau ac adran achosion brys yr ysbyty. Pan fydd cleifion yn mynd i adrannau achosion brys, a bod modd bodloni eu hanghenion drwy'r gwasanaeth meddyg teulu y tu allan i oriau, mae angen cael prosesau cadarn i atgyfeirio'r cleifion hynny i'r gwasanaeth meddyg teulu y tu allan i oriau. Mae'r Bwrdd Iechyd ymhlith chwe bwrdd iechyd ledled Cymru a chanddynt brotocol ysgrifenedig sy'n trafod gwasanaethau meddyg teulu y tu allan i oriau, sy'n nodi sut y dylai adrannau achosion brys atgyfeirio cleifion i wasanaethau meddyg teulu y tu allan i oriau pan fo hynny'n briodol am resymau clinigol. Nid oedd gan y Bwrdd Iechyd unrhyw dystiolaeth fanwl ddiweddar o gleifion yn cyrchu gwasanaethau eraill amhriodol pan oedd angen y gwasanaeth meddyg teulu y tu allan i oriau arnynt mewn gwirionedd. Gallai'r Bwrdd Iechyd ystyried adolygu hyn, gan fod bwlch yn y dystiolaeth.

# Atodiad 1

## Methodoleg archwilio

Cynhaliwyd ein hadolygiad o wasanaethau meddyg teulu y tu allan i oriau ar draws Cymru rhwng Mehefin a Tachwedd 2016. Nodir manylion yr ymagwedd archwilio isod.

### Arddangosyn 17: Methodoleg archwilio

Dull	Manylion
Holiadur i'r bwrdd iechyd	Yr holiadur oedd y brif ffynhonnell a ddefnyddiwyd gennym i ofyn am ddata ar lefel gorfforaethol oddi wrth y Bwrdd Iechyd.
Cais am ddogfennau	Buom yn adolygu dogfennau gan y Bwrdd Iechyd a oedd yn trafod: <ul style="list-style-type: none"><li>• CTCI y Bwrdd Iechyd</li><li>• Cynllun Gweithredu Gofal Sylfaenol, 2016-17</li><li>• Cynlluniau gofal heb ei drefnu</li><li>• Contract rhwng y Bwrdd Iechyd a Shropdoc.</li><li>• Cylch gorchwyl, grŵp perfformiad y gwasanaeth meddyg teulu y tu allan i oriau</li><li>• Papurau perfformiad a gweithgarwch Shropdoc</li><li>• Hunanasesiad o'r graddau y cydymffurfir â safonau cenedlaethol ar gyfer gwasanaethau meddyg teulu y tu allan i oriau</li><li>• Adroddiad y Bwrdd ar fynediad at feddygon teulu</li><li>• Sampl o gofnodion o gyfarfodydd gweithredol</li><li>• Sampl o bolisiau a gweithdrefnau perthnasol</li><li>• Cynllun uwchgyfeirio</li><li>• Adroddiad y Comisiwn Ansawdd Gofal ar Shropdoc, 2014.</li><li>• Cofrestr Risg.</li></ul>
Cyfweliadau	Buom yn cyfwrdd â nifer o aelodau staff, gan gynnwys: <ul style="list-style-type: none"><li>• Cyfarwyddwr Gofal Sylfaenol a Chymunedol ac Iechyd Meddwl.</li><li>• Pennaeth Gofal Sylfaenol (arweinydd y gwasanaethau meddyg teulu y tu allan i oriau).</li><li>• Cyfarwyddwr Gweithrediadau Shropdoc.</li><li>• Swyddog Gwybodaeth, Gofal Sylfaenol</li><li>• Un ymarferydd cyffredinol.</li><li>• Prif Swyddog Dros Dro, Cyngor Iechyd Cymunedol Powys.</li></ul>
Arolwg cleifion	Cynhaliom arolwg post o 1,990 o gleifion wedi'u dewis ar hap yng Nghymru a oedd wedi cysylltu â'r gwasanaeth y tu allan i oriau ar unrhyw un o'r dyddiadau a ganlyn: 12, 13, 16, 17, 18 Gorffennaf 2016. Cawsom ymateb gan 330 o gleifion, gan greu cyfradd ymateb o 16.6%.
Arolwg Aelodau'r Bwrdd	Yn rhan o'n gwaith ar yr asesiad strwythuredig, cynhaliom arolwg o aelodau Bwrdd y GIG Cafodd ambell gwestiwn yn gysylltiedig â gwasanaethau y tu allan i oriau ei gynnwys yn ein harolwg. Ym Mhowys, cawsom ymateb gan 12 o aelodau (57%)
Adolygiad o wefannau'r bwrdd iechyd	Buom yn adolygu gwefan y bwrdd iechyd i asesu effeithiolrwydd yr wybodaeth a ddarperir ynghylch sut a phryd i gyrchu gwasanaethau y tu allan i oriau.

Dull	Manylion
Siopa cudd: Llinellau ffôn a gwefannau practisau meddyg teulu	Ffoniwyd sampl o 10 practis ym mhob Bwrdd Iechyd ar ôl amseroedd cau'r practisau. Aseswyd neges y ffôn ateb er mwyn canfod pa mor effeithiol ydoedd am ddarparu gwybodaeth i gleifion. Buom hefyd yn asesu gwefannau practisau meddyg teulu er mwyn asesu'r cyfeiriadau at y gwasanaeth y tu allan i oriau.
Defnydd o ddata presennol	Defnyddiwyd ffynonellau presennol o ddata fel data ar ddigwyddiadau 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 arolwg cleifion Cymru gyfan

- 78 Ni chawsom ddigon o ymatebion i'n harolwg cleifion i allu llunio cymhariaeth gref ar draws y byrddau iechyd. Gan hynny, darlun o safbwyntiau (gan 330 o ymatebwyr) o bob cwr o Gymru yw'r data a gyflwynir o'r arolwg hwnnw.
- 79 Pan ofynnwyd iddynt am eu lefel gyffredinol o fodlonrwydd, dywedodd 77% o ymatebwyr eu bod o'r farn fod eu gwasanaeth meddyg teulu y tu allan i oriau naill ai'n 'arlderchog' neu'n 'dda iawn'. Gofynnwyd i gleifion hefyd a oedd y cyngor neu'r driniaeth a ddarparwyd gan y gwasanaeth meddyg teulu y tu allan i oriau wedi cael effaith gadarnhaol ar eu symptomau. Mae Arddangosyn 18 yn dangos y canlyniadau o bob cwr o Gymru.

Arddangosyn 18: Canran y cleifion a ddywedodd fod y gwasanaeth meddyg teulu y tu allan i oriau wedi cael effaith gadarnhaol ar eu symptomau.

Nodwch faint o effaith y cafodd y gwasanaeth y tu allan i oriau ar eich symptomau yn gyffredinol	Canran yr ymatebwyr
Cafwyd gwelliant mawr i'm symptomau	43%
Cafwyd ychydig o welliant i'm symptomau	22%
Ni chafwyd unrhyw welliant i'm symptomau	13%
Aeth fy symptomau yn waeth	9%
Mae'n rhy fuan i ddweud	2%
Ddim yn gwybod / Ddim yn berthnasol	11%

Ffynhonnell: Arolwg cleifion Swyddfa Archwilio Cymru

- 80 Roedd ein gwaith cwmpasu yn awgrymu y gallai cleifion fod yn ansicr ynghylch sut a phryd i ddefnyddio gwasanaethau y tu allan i oriau. Gellir defnyddio canran y cleifion a ddefnyddiodd wasanaeth arall cyn defnyddio'r gwasanaeth meddyg teulu y tu allan i oriau fel dull procsi o fesur y cleifion sy'n ansicr ynghylch sut a phryd i ddefnyddio gwasanaethau meddyg teulu y tu allan i oriau. Dangosai ein harolwg cleifion fod 66% o ymatebwyr ledled Cymru wedi cyrchu un neu fwy o wasanaethau gwahanol cyn cysylltu â'r gwasanaethau meddyg teulu y tu allan i oriau. Mae Arddangosyn 19 yn dangos pa wasanaethau a gyrchwyd ganddynt.



**Arddangosyn 19: Ystod y gwasanaethau a gyrchwyd gan gleifion cyn cysylltu â'r gwasanaeth meddyg teulu y tu allan i oriau**

Gwasanaeth	Canran yr ymatebwyr
Meddygfa	32%
Galw Iechyd Cymru	18%
Fferyllfa	6%
Adran Damweiniau ac Achosion Brys neu uned mân anafiadau	5%
Nyrs Ardal / Nyrs Gymunedol	4%
Gwasanaeth Ambiwylans / 999	4%
Arall	8%

Ffynhonnell: Arolwg cleifion Swyddfa Archwilio Cymru. Sylwer: nid yw'r golofn ar y llaw dde yn creu cyfanswm o 100% gan fod rhai cleifion wedi cyrchu mwy nag un gwasanaeth, ac eraill heb gyrchu yr un.

- 81 Pan ofynnwyd i gleifion a oeddent yn fodlon mai gwasanaethau meddyg teulu y tu allan i oriau oedd y gwasanaeth cywir ar gyfer eu hanghenion, atebodd 87% yn gadarnhaol, 8% yn negyddol, a dywedodd 5% nad oeddent yn gwybod.
- 82 Gofynnwyd hefyd sut y cafodd cleifion hyd i rif ffôn y gwasanaeth meddyg teulu y tu allan i oriau. **Mae Arddangosyn 20** yn dangos y canlyniadau o bob cwr o Gymru.

**Arddangosyn 20: Sut y cafodd rif ffôn y gwasanaeth meddyg teulu y tu allan i oriau**

Sut gawsoch chi hyd i rif ffôn y gwasanaeth meddyg teulu y tu allan i oriau?	Canran yr ymatebwyr
Cefais y rhif o'm meddygfa	45%
Roedd gen i'r rhif yn barod	37%
Chwiliais am y rhif ar y rhyngwrwyd	7%
Gofynnais i weithiwr gofal iechyd proffesiynol	4%
Gofynnais i ffrind / perthynas / gofalwr	3%
Edrychais yn y llyfr ffôn	1%
Arall	4%

Ffynhonnell: Arolwg cleifion Swyddfa Archwilio Cymru

- 83 Ar ôl i glaf benderfynu cysylltu â'r gwasanaeth meddyg teulu y tu allan i oriau, mae'n bwysig i'r gwasanaeth ateb galwadau'n gyflym. Yn ein harolwg, dywedodd 9% o ymatebwyr ledled Cymru ei bod yn cymryd 'mwy o amser na'r disgwyl' i ateb eu galwad, 56% ei bod hi'n cymryd 'tua'r un faint o amser â'r disgwyl', a 35% ei bod yn cymryd 'llai o amser na'r disgwyl'.
- 84 Ar ôl ateb galwad gyntaf y claf, mae'n gyffredin i'r gwasanaeth meddyg teulu y tu allan i oriau drefnu i ffonio'r claf yn ôl yn ddiweddarach. Yn ein harolwg, derbyniodd 288 o ymatebwyr alwad yn ôl oddi wrth y gwasanaeth meddyg teulu y tu allan i oriau. O blith yr ymatebwyr hyn, dywedodd 16% ei bod wedi cymryd 'mwy o amser na'r disgwyl' i gael galwad yn ôl, 50% ei bod hi wedi cymryd 'tua'r un faint o amser â'r disgwyl', a 34% ei bod hi wedi cymryd 'llai o amser na'r disgwyl'.
- 85 Os oes angen i glaf weld clinigwr wyneb yn wyneb, gall y gwasanaeth meddyg teulu y tu allan i oriau gynnig apwyntiad neu ymweliad â'r cartref. Yn ein harolwg, dywedodd 61 o gleifion na chynigiodd y gwasanaeth meddyg teulu y tu allan i oriau apwyntiad wyneb yn wyneb nac ymweliad â'u cartref. O'r ymatebwyr hyn, dywedodd tua thraean y byddai'n well ganddynt fod wedi cael apwyntiad wyneb yn wyneb neu ymweliad â'u cartref.
- 86 Yn [Arddangosyn 21](#), gwelir canlyniadau'r arolwg o ran apwyntiadau ac ymweliadau cartref. Mae'r canfyddiadau'n awgrymu bod profiadau cleifion yn gadarnhaol ar y cyfan, yn enwedig ar gyfer apwyntiadau wyneb yn wyneb.

Arddangosyn 21: Mesur profiadau cleifion o apwyntiadau ac ymweliadau cartref y gwasanaeth meddyg teulu y tu allan i oriau ledled Cymru

**Apwyntiadau wyneb yn wyneb (180 o ymatebwyr)**

- Dywedodd 85% o gleifion a ymatebodd i'n harolwg eu bod wedi aros mor hir â'r disgwyl neu'n llai, tra dywedodd 15% o ymatebwyr eu bod wedi aros yn hirach na'r disgwyl.
- Dywedodd 82% o ymatebwyr fod lleoliad eu hapwyntiad yn gyfleus, ond dywedodd 10% o ymatebwyr fod y lleoliad yn anghyfleus.
- Dywedodd 97% o ymatebwyr fod y gwasanaeth wedi'u trin â pharch yn ystod eu hapwyntiad a 98% fod y gweithwyr gofal iechyd proffesiynol wedi gwranddo arnynt yn ofalus.
- Dywedodd 91% o ymatebwyr fod eu hapwyntiad gyda'r gweithwyr gofal iechyd proffesiynol wedi para mor hir â'r disgwyl o leiaf, ond dywedodd 9% o'r ymatebwyr fod eu hapwyntiad yn fyrrach na'r disgwyl.

**Ymweliadau cartref (73 o ymatebwyr)**

- Dywedodd 62% o ymatebwyr fod y gwasanaeth wedi dweud wrthynt pa bryd y dylent ddisgwyl yr ymweliad â'u cartref, dywedodd 22% na roddwyd amser iddynt, ac nid oedd 16% yn gallu cofio.
- Dywedodd 74% o ymatebwyr eu bod wedi aros mor hir â'r disgwyl neu lai am eu hymweliad cartref, ond dywedodd 26% o ymatebwyr eu bod wedi aros yn hirach na'r disgwyl.
- Dywedodd yr holl ymatebwyr, namyn un, fod y gweithiwr iechyd proffesiynol wedi gwranddo arnynt yn ofalus a'u trin â pharch yn ystod yr ymweliad â'u cartref.
- Dywedodd 96% o'r ymatebwyr fod eu hymweliad cartref wedi para mor hir ag yr oeddent wedi'i ddisgwyl o leiaf.

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

- 87 Dywedodd saith deg wyth y cant o ymatebwyr ein harolwg fod angen iddynt ddefnyddio gwasanaeth arall i fodloni eu hanghenion ar ôl defnyddio'r gwasanaeth meddyg teulu y tu allan i oriau. Mae hyn, o bosib, yn awgrymu nad yw cleifion yn defnyddio'r gwasanaeth cywir i fodloni eu hanghenion, neu gallai adlewyrchu'r ffaith bod cleifion yn cysylltu â'r gwasanaeth meddyg teulu y tu allan i oriau i drafod problemau cymhleth nad ydynt yn hawdd eu datrys yn yr amgylchedd y tu allan i oriau.

# Atodiad 3

## Hunanasesiad y byrddau iechyd yn erbyn y safonau cenedlaethol

Arddangosyn 22: Hunanasesiad y 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, Prif ganfyddiadau asesiad sylfaenol y Byrddau Iechyd o Wasanaethau Meddyg Teulu y Tu Allan i Oriau, Hydref 2015.

# Atodiad 4

## Ymateb y rheolwyr

### Arddangosyn 23: Ymateb y rheolwyr

C	Argymhelliad	Deiliant / budd a ddymunir	Blaenor iaeth uchel	Derbyniwyd	Ymateb Rheolwyr	Dyddiad cwblhau	Swyddog cyfrifol
R1	<p>Mae'r Bwrdd Iechyd yn cydnabod peryglon i gynaliadwyedd gwasanaethau Meddygon Teulu allan o oriau, gan gynnwys ei ddibyniaeth ar Shropdoc i ddarparu gwasanaethau. Mae'n datblygu cynllun gweithlu, a bydd yn cynyddu'r ffocws ar Ofal Brys Gofal Sylfaenol fel rhan o weithredu'i Strategaeth Iechyd a Gofal.</p> <p><b>Dylai'r Bwrdd Iechyd:</b></p> <p>a. fonitro gweithredu'r gwaith cynllunio hwn i sicrhau fod gan y gwasanaeth Meddygon Teulu allan o oriau broffil uwch ac i weld fod yr amcanion yn cael eu cyflawni.</p>	<p>Proffil uwch ar gyfer Meddygon Teulu allan o oriau a ffocws strategol clir</p> <p>Dull clir o weithredu i helpu'r Bwrdd Iechyd i</p>	<p>Ydy</p> <p>Ydy</p>	<p>Do</p> <p>Do</p>	<p>a. Bydd y Bwrdd Iechyd yn adolygu ac yn monitro cynllun gweithlu strategol Shropdoc a chapasiti'r Ymarferwyr Gofal Brys. Bydd deilliannau'n cael eu monitro a'u cofnodi o fewn i gyfarfodydd y Bwrdd Gofal Heb ei Gynllunio a'r Grŵp Rheoli Perfformiad AOO</p> <p>b. Mae Shropdoc a BIDP yn gweithio i sicrhau nad yw'r ddarpariaeth sydd ar gael yng Nghymru fel rhan o gyfrifoldebau ehangach Shropdoc yn cael eu heffeithio gan unrhyw newidiadau sy'n</p>	<p>Arwyddo terfynol cynllun gweithlu strategol AOO gan y Bwrdd Mehefin 2017</p> <p>Bydd diweddariadau chwarterol i fonitro cynnydd gweithredu'n dechrau ym mis Mehefin 2017</p> <p>31 Mawrth 2018</p>	<p>Cyfarwyddwr Gofal Sylfaenol a Gofal cymunedol</p> <p>Cyfarwyddwr Gofal Sylfaenol a Gofal cymunedol</p>

C	Argymhelliad	Deilliant / budd a ddmunir	Blaenor iaeth uchel	Derbyniw yd	Ymateb Rheolwyr	Dyddiad cwblhau	Swyddog cyfrifol
	b. datblygu cynllun wrth gefn i leihau'r peryglon sy'n gysylltiedig â'r posibilrwydd o weld Shropdoc yn gorfod aildendro ar gyfer ei gytundebau yn Lloegr a'r darpar effaith negyddol y byddai hynny'n dwyn yn ei sgil i Bowys.	reoli'r peryglon a allai godi, pe na allai Shropdoc gyflawni'i gytundeb Meddygon Teulu allan o oriau presennol.			<p>digwydd yn y cytundebau mewn CCGs yn Lloegr. Mae hyn wedi bod yn ei le fel mater o risg ers Ionawr 2016.</p> <p>Mae'r ddau sefydliad mewn partneriaeth strategol a bydd gwahanu clir yn digwydd i'r ddarpariaeth o ganlyniad i gasgliadau'r adolygiad yn 1a</p>		
R2	<p>Rheoli perfformiad: mae'r gwaith o fonitro ac adolygu perfformiad meddygon teulu allan o oriau'n iawn ar y cyfan, ond nid yw'r data'n cael eu hystyried yn rheolaidd ar lefel Bwrdd a phwyllgor. Prin hefyd yw'r nifer digwyddiadau a gofnodir gan y Bwrdd Iechyd i'r System Gofnodi a Dysgu Genedlaethol.</p> <p><b>Dylai'r Bwrdd Iechyd:</b></p> <p>a. gynyddu amllder eitemau agenda perfformiad</p>	Sicrhau bod materion sy'n effeithio'r gwasanaethau	Ydy	Do	<p>R2 a/b/c</p> <p>Dylid cynhyrchu adroddiadau Bwrdd Iechyd sy'n sefyll yn annibynnol, i gynnwys gwybodaeth ar:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Gweithgaredd perfformiad a darparwr</li> <li>Adborth gan bartneriaid staff a'r cyhoedd</li> </ul>	Adroddiadau chwarterol i'w cyflwyno i Profiad Cleifion, Pwyllgor Ansawdd a Diolgelwch. Adroddiad cyntaf i'w gyflwyno yng nghyfarfod Gorffennaf 17	Cyfarwyddwr Gofal Sylfaenol a Gofal cymunedol

C	Argymhelliad	Deiliant / budd a ddymunir	Blaenor iaeth uchel	Derbyniw yd	Ymateb Rheolwyr	Dyddiad cwblhau	Swyddog cyfrifol
	<p>meddygon teulu allan o oriau ar y Bwrdd a'r Pwyllgor Profiad, Ansawdd a Diogelwch Cleifion;</p> <p>b. gynhyrchu adroddiadau meddygon teulu allan o oriau sy'n sefyll yn annibynnol ar gyfer y pwyllgorau hynny;</p> <p>c. cynnwys, yn yr adroddiadau annibynnol hynny, adborth gan staff, partneriaid a'r cyhoedd;</p> <p>d. adolygu gwytnwch ei drefniadau cofnodi digwyddiadau meddygon teulu allan o oriau gerbron y System Gofnodi a Dysgu Genedlaethol (NRLS)</p>	<p>Meddygon Teulu allan o oriau'n fwy amlwg gerbron y Bwrdd a'i bwyllgorau.</p> <p>Darparu gwybodaeth berthnasol i sicrhau fod gan y pwyllgorau'r wybodaeth fanwl addas i'w ystyried.</p> <p>Sicrhau bod ehangder digonol o wybodaeth yn cael ei ddarparu.</p> <p>Sicrhau bod digwyddiadau'n cael eu cofnodi, eu bod yn gywir, a'u bod yn cael eu hadrodd yn ôl wedyn.</p>	<p>Ydy</p> <p>Ydy</p> <p>Ydy</p>	<p>Do</p> <p>Do</p> <p>Do</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Crynodeb o gofnodi digwyddiadau</li> </ul> <p>Bydd yr adroddiad yn bwydo i mewn i bwyllgor y bwrdd Profiad, Ansawdd a Diogelwch Cleifion</p> <p>Bydd gwaith yn parhau gyda Shropdoc a PABM fel ei gilydd i wella a mireinio trefniadau cofnodi</p>	<p>Mehefin 2017</p>	
					R2 d		

C	Argymhelliad	Deiliant / budd a ddymunir	Blaenor iaeth uchel	Derbyniw yd	Ymateb Rheolwyr	Dyddiad cwblhau	Swyddog cyfrifol
					Y Bwrdd Iechyd i adolygu'i broses bresennol ar gyfer cofnodi trefniadau i'r NRLS a'u diweddarau a newid y broses bresennol os oes angen.		
R3	<p>Negeseuo cyhoeddus: mae lle i wella arwyddbostio i feddygon teulu allan o oriau drwy gyfrwng gwefan y Bwrdd Iechyd a ffonau ateb meddygfeydd.</p> <p><b>Dylai'r Bwrdd Iechyd:</b></p> <p>a. ddiweddarau'i wefan i gynnwys mwy o wybodaeth am wasanaethau allan o oriau, megis disgrifiad o'i bwrpas, enghreifftiau o achosion ble byddai'n anaddas i gael mynediad i'r gwasanaeth, oriau agor y gwasanaeth a lleoliadau canolfannau gofal sylfaenol meddygon teulu allan o oriau;</p>	Darparu arwyddbost cliriach i ddefnyddwyr gwasanaethau Meddygon Teulu allan o oriau.	Ydy	Do	<p>R3 a</p> <p>Bydd y Bwrdd Iechyd yn adolygu ac yn diweddarau gwefan Bwrdd Iechyd Dysgu Powys gydag arwyddbostio cliriach i'r wybodaeth am AOO a diweddarau â gwybodaeth berthnasol ynglŷn â mynediad addas, oriau agor a lleoliad canolfannau gofal sylfaenol.</p> <p>Bydd hyn yn cynnwys doler i wefan Shropdoc, sydd hefyd yn rhoi manylion ynglŷn â mân anafiadau a chyngor hunan-reoli.</p> <p>R3 b</p>	<p>Mehefin 2017</p> <p>Mehefin 2017</p>	Cyfarwyddwr Gofal Sylfaenol a Gofal cymunedol



C	Argymhelliad	Deilliant / budd a ddymunir	Blaenor iaeth uchel	Derbyniw yd	Ymateb Rheolwyr	Dyddiad cwblhau	Swyddog cyfrifol
	b. gweithio gyda meddygfeydd i sicrhau fod negeseuon ar eu gwefannau a'u peiriannau ateb ffôn yn gyson. Efallai datblygu testun safonol y dylai pob meddygfa ei mabwysiadu.	Negeseuon ac arwyddbostio cyson gan bob Meddygfa.	Ydy		Y Bwrdd Iechyd i gysylltu â meddygfeydd i ddiweddarau gwybodaeth am sut i gysylltu ag AOO er mwyn sicrhau fod cysondeb ledled Powys		
R4	<p>Derbyn a dychwelyd galwadau ffôn: Mae'r data sydd ar gael yn awgrymu fod gwasanaeth meddygon teulu allan o oriau'r Bwrdd Iechyd yn perfformio'n gymharol dda o ran derbyn galwadau, er ei bod hi'n debygol fod rhywfaint o wallau yn y data, ac mae cyfle i dderbynwyr galwadau Shropdoc i wella'u gwybodaeth ddaearyddol o Bowys.</p> <p><b>Dylai'r Bwrdd Iechyd:</b> adolygu hyfforddiant ar gyfer dechreuwyr newydd gyda Shropdoc i sicrhau fod gan weithredwyr wybodaeth drylwyr o ardal Powys er mwyn iddyn nhw allu cynghori cleifion yn</p>	Pob derbynnydd galwadau Shropdoc i gael gwybodaeth dda o ddaearyddiaeth Powys a'i gwasanaethau.	Ydy	Do	Y Bwrdd Iechyd i gysylltu â Shropdoc i gyflwyno proses i wella gwybodaeth ddaearyddol derbynwyr galwadau am ardal Powys a'i gwasanaethau fel rhan o	Tachwedd 2017	Cyfarwyddwr Gofal Sylfaenol a Gofal cymunedol

C	Argymhelliad	Deilliant / budd a ddymunir	Blaenor iaeth uchel	Derbyniwyd	Ymateb Rheolwyr	Dyddiad cwblhau	Swyddog cyfrifol
	addas ynghylch lleoliad ac argaeledd gwasanaethau lleol.				broses gynefino derbynwyr galwadau		
R5	<p>Mae gan staff meddygon teulu allan o oriau fynediad i wybodaeth dda i'w helpu i gyfeirio pobl yn addas, ond ceir cyfyngiadau o ran y data sydd ar gael o ran niferoedd y cyfeiriadau a wneir i wasanaethau eraill. Nid oes gan y Bwrdd Iechyd unrhyw wybodaeth fanwl ddiweddar ynghylch a yw cleifion yn cael mynediad anaddas i feddygon teulu allan o oriau, nac ychwaith ynghylch a yw cleifion wedi cael mynediad i wasanaethau eraill pan ddylen nhw fod wedi cael mynediad i feddygon teulu allan o oriau.</p> <p><b>Dylai'r Bwrdd Iechyd:</b></p> <p>a. gasglu tystiolaeth ynghylch a oes unrhyw gleifion wedi cael mynediad anaddas i wasanaethau meddygon</p>	Gwybodaeth glir am ddefnydd anaddas o wasanaethau, i roi gwybod am waith er mwyn cyfeirio cleifion at y gwasanaethau cywir.	Ydy	Do	<p>a. Y Bwrdd Iechyd i gysylltu â darparwyr AOO i gynnwys cofnodi rheolaidd ynghylch mynediad anaddas gan gleifion i wasanaethau AOO. Y Bwrdd Iechyd i gysylltu â phartneriaid i gael gafael ar ddata ynglŷn â mynediad anaddas i'r gwasanaeth gan gleifion a ddylai fod wedi cael mynediad i wasanaethau Meddygon Teulu AOO.</p> <p>b. Y Bwrdd Iechyd i adolygu gweithdrefnau presennol a ddefnyddir ar gyfer trosglwyddo / cyfeirio cleifion at wasanaethau Meddygon Teulu AOO,</p>	<p>I ddechrau mewn adroddiad chwarterol o Orffennaf 17 ymlaen</p> <p>Awst 2017</p> <p>Mehefin 2017</p>	Cyfarwyddwr Gofal Sylfaenol a Gofal cymunedol

C	Argymhelliad	Deilliant / budd a ddymunir	Blaenor iaeth uchel	Derbyniw yd	Ymateb Rheolwyr	Dyddiad cwblhau	Swyddog cyfrifol
	<p>teulu allan o oriau, ac yn yr un modd a oes unrhyw gleifion wedi cael mynediad i wasanaethau eraill pan ddylen nhw fod wedi cael mynediad i feddygon teulu allan o oriau;</p> <p>b. ble bo hynny'n addas, egluro'i weithdrefnau i sicrhau fod gwasanaethau'n ymwybodol o drefniadau i drosglwyddo cleifion i feddygon teulu allan o oriau;</p> <p>c. adolygu'r holl ddata meddygon teulu allan o oriau a ddarperir ganddo i Lywodraeth Cymru ar sail fisol i sicrhau ei fod yn darparu gwybodaeth sy'n union gyfatebol â sefydliadau eraill.</p>	<p>Mae staff yn ymwybodol sut i gyfarwyddo gwasanaethau i wasanaethau Meddygon Teulu allan o oriau pan fo'n addas.</p> <p>Darparu gwybodaeth am Feddygon Teulu allan o oriau i Lywodraeth Cymru, sy'n gyson ac yn gyfatebol.</p>	<p>Ydy</p> <p>Ydy</p>	<p>Do</p> <p>Do</p>	<p>a'u newid a'u diweddaru ble bo'n addas.</p> <p>c. Bydd y Bwrdd Iechyd yn parhau i adolygu'r cyflwyniadau data Cymru Gyfan misol ac yn adnabod data dangosol nad yw ar hyn o bryd yn gyson nac yn gyfatebol â chyflwyniadau Byrddau Iechyd eraill. Cynhwysir hyn yn yr adroddiadau chwarterol a gyflwynir i'r Pwyllgor Profiad, Ansawdd a Diogelwch Cleifion.</p>	<p>Diwedd Mai 2017</p>	



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)

Welsh Audit Office  
24 Cathedral Road  
Cardiff CF11 9LJ

Phone: 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)