



WALES AUDIT OFFICE
SWYDDFA ARCHWILIO CYMRU

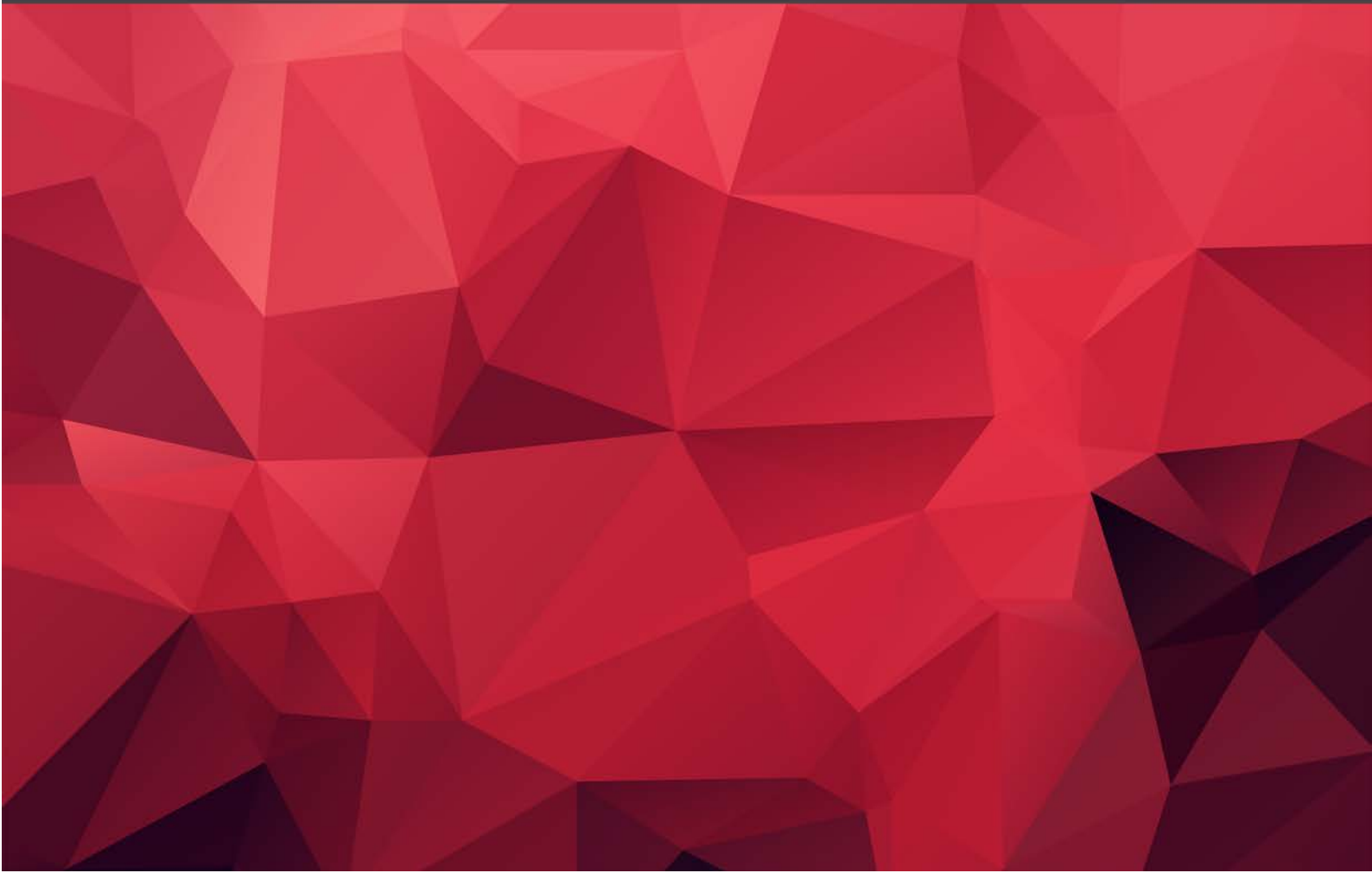
Archwilydd Cyffredinol Cymru
Auditor General for Wales

Adolygiad o Wasanaethau Meddygon Teulu y Tu Allan i Oriau - **Bwrdd Iechyd Prifysgol Caerdydd a'r Fro**

Blwyddyn archwilio: 2016

Dyddiad cyhoeddi: Mawrth 2018

Cyfeirnod y ddogfen: 333A2017



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

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

Cyflawnwyd y gwaith gan Stephen Lisle ac Anne Beegan.

Cynnwys

Mae'r Bwrdd Iechyd wedi atgyfnerthu dull llywodraethu gwasanaeth meddygon teulu y tu allan i oriau ond mae'r perfformiad yn gymysg ac erys risgiau o hyd mewn perthynas â chynaliadwyedd y gwasanaeth.

Adroddiad cryno

Cefndir	4
Canfyddiadau allweddol	6
Argymhellion	8

Adroddiad manwl

Mae'r gwasanaeth meddygon teulu y tu allan i oriau wedi atgyfnerthu ei drefniadau monitro ac arwain ac wedi ysgrifennu achos busnes yn ddiweddar i wella ei gynlluniau strategol	10
Mae risgiau i gynaliadwyedd y gwasanaeth oherwydd erys problemau o ran llenwi sifftiau meddygon teulu ac mae'r gwariant yn gymharol isel	16
Mae perfformiad o ran cymryd galwadau yn gymharol dda ond mae lle i wella amseroldeb ymweliadau cartref, apwyntiadau a ffonio'n ôl yn enwedig	23

Atodiadau

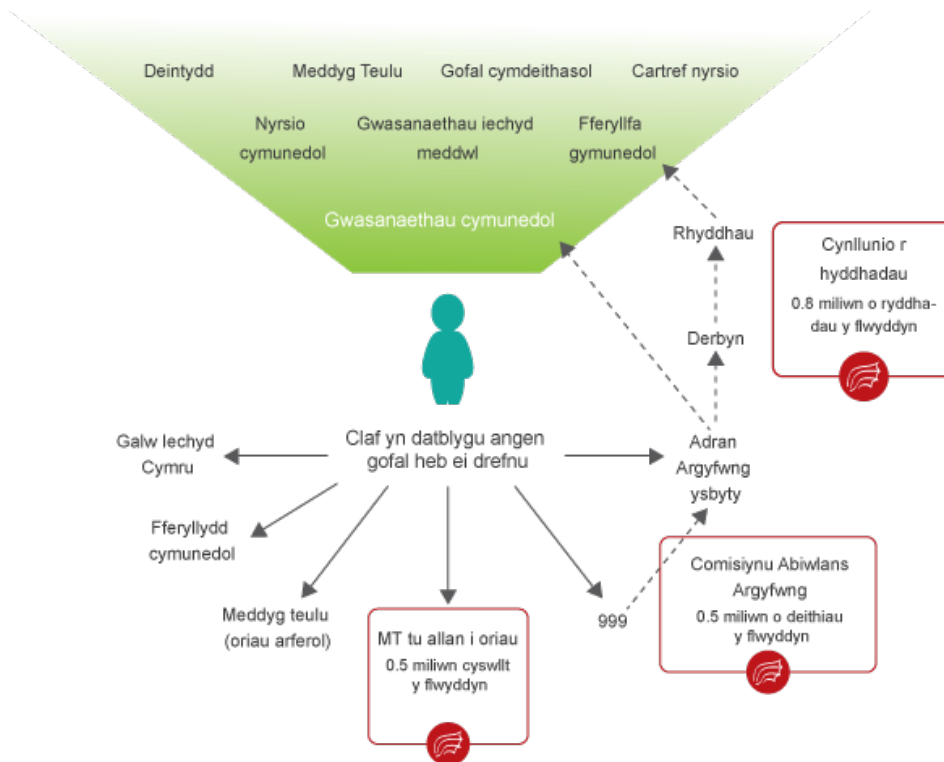
Atodiad 1 – methodoleg archwilio	36
Atodiad 2 – canlyniadau arolwg cleifion Cymru gyfan	38
Atodiad 3 – hunanasesiad byrddau iechyd yn erbyn y safonau cenedlaethol	42
Atodiad 4 – ymateb y rheolwyr	43

Adroddiad cryno

Cefndir

- 1 Mae gwasanaethau meddygon teulu y tu allan i oriau yn darparu gofal iechyd i gleifion â phroblemau meddygol brys (nad ydynt yn argyfwng) y tu allan i oriau arferol meddygfeydd¹. Mae'r gwasanaethau hyn yn ymdopi â mwy na 0.5 miliwn o gleifion bob blwyddyn yng Nghymru² ac maent yn rhan allweddol o'r system ehangach o ofal heb ei drefnu (Arddangosyn 1). Pan fydd gwasanaethau meddygon teulu y tu allan i oriau yn ei chael hi'n anodd ateb y galw, gall hyn gael sgil-efeithiau ar weddill y system, gan arwain at fwy o bwysau ar wasanaethau ambiwlans, adrannau achosion brys ysbytai a gwasanaethau gofal sylfaenol yn ystod oriau arferol.

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



Ffynhonnell: Wales Audit Office

¹ Mae'r cyfnod y tu allan i oriau rhwng 6.30pm ac 8am yn ystod yr wythnos a thrwy gydol y penwythnos a gwyliau cyhoeddus.

² Llywodraeth Cymru, **Safonau Ansawdd a Monitro Cymru ar gyfer Darparu Gwasanaethau y Tu Allan i Oriau**, Mai 2014.

- 2 Mae byrddau iechyd yn gyfrifol am sicrhau y gall eu poblogaethau preswyl gael gafael ar wasanaethau meddygon teulu y tu allan i oriau o ansawdd uchel. Mae rhai byrddau iechyd yn darparu'r gwasanaethau hyn drwy gyflogi meddygon teulu ar sail sesiynol neu ar sail gyflogedig³, ac mae byrddau iechyd eraill yn dewis comisiynu gwasanaethau gan gwmnïau preifat.
- 3 Yn 2012, daeth adolygiad gweinidogol o dan arweiniad Dr Chris Jones i'r casgliad nad oedd gwasanaethau meddygon teulu y tu allan i oriau ledled Cymru yn gynaliadwy ar eu ffurf gyfredol⁴. Tynnodd yr adroddiad sylw at ddiffyg buddsoddiad, diffyg cyfleoedd ar gyfer arbedion maint, diffyg data cymaradwy a phrinder staff meddygol.
- 4 Nododd ein gwaith blaenorol ar ofal heb ei drefnu yn 2009⁵ ac yn 2013⁶ hefyd broblemau penodol o fewn gwasanaethau meddygon teulu y tu allan i oriau ledled Cymru. Roedd y problemau hyn yn cynnwys recriwtio a chadw meddygon teulu, yn ogystal â chyfleoedd i wella'r trefniadau ar gyfer integreiddio a rhannu gwybodaeth â gwasanaethau gofal heb ei drefnu eraill.
- 5 Ym mis Mai 2014, cyhoeddodd Llywodraeth Cymru ei safonau cenedlaethol ar gyfer gwasanaethau meddygon teulu y tu allan i oriau gyda'r bwriad o ddatblygu fframwaith cyffredin ar gyfer rheoli perfformiad a llywodraethu. Disgwylir i bob bwrdd iechyd fod wedi rhoi'r safonau ar waith erbyn mis Mawrth 2018.
- 6 Yn 2015, adolygodd Uned Gyflawni Llywodraeth Cymru barodrwydd byrddau iechyd i roi'r safonau ar waith. Ledled Cymru, canfu fod gwaith yn mynd rhagddo i gyrraedd y safonau ond:
 - roedd bylchau yn amlwg o ran trefniadau adrodd ar berfformiad;
 - roedd anawsterau o hyd wrth recriwtio meddygon teulu;
 - roedd angen safoni llwybrau clinigol; ac
 - roedd angen deall gallu a galw yn well.
- 7 Ym mis Mawrth 2015, pleidleisiodd cynhadledd ar gyfer Pwyllgorau Meddygol Lleol Cymru o blaid cynnig yn galw am adolygiad brys o gynaliadwyedd gwasanaethau meddygon teulu y tu allan i oriau. Rhybuddiodd y gynhadledd fod gwasanaethau yn dod yn anghynaliadwy o ganlyniad i anawsterau wrth sicrhau bod digon o feddygon teulu ar gael i lenwi rotâu a newidiadau i brosesau brysennu a oedd yn arwain at gynydd yn y galw.

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

⁴ Dr Chris Jones, **Primary Care Out of Hours Review, Interim Report**, Gorffennaf 2012.

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

⁶ Archwilydd Cyffredinol Cymru, **Gofal heb ei drefnu: Diweddariad ar gynydd**, 12 Medi 2013.

- 8 At hynny, nododd adroddiad ym mis Mai 2015 ar wasanaethau meddygon teulu y tu allan i oriau ym Mwrdd Iechyd Prifysgol Betsi Cadwaladr nifer o broblemau yn y gwasanaeth ledled Gogledd Cymru, gan gynnwys lefelau staffio annigonol, amseroedd aros hir a diffyg arweinyddiaeth glinigol. Roedd cyfleoedd hefyd i wella hyfforddiant staff, trefniadau monitro a llywodraethu clinigol.
- 9 Mynegodd y Pwyllgor Cyfrifon Cyhoeddus ei bryderon am fethiannau gwasanaethau meddygon teulu y tu allan i oriau ledled Gogledd Cymru fel rhan o'i adolygiad o'r trefniadau llywodraethu ym Mwrdd Iechyd Prifysgol Betsi Cadwaladr a thrwy'r GIG yng Nghymru yn ehangach.
- 10 Mae Llywodraeth Cymru wedi darparu'r wybodaeth ddiweddaraf i'r Pwyllgor Cyfrifon Cyhoeddus am y camau a gymerwyd gan fyrddau iechyd i roi'r safonau cenedlaethol ar gyfer gwasanaethau meddygon teulu y tu allan i oriau ar waith. Ond nid oedd yn amlwg p'un a oedd y problemau a gafwyd ym Mwrdd Iechyd Prifysgol Betsi Cadwaladr yn amlwg mewn rhannau eraill o Gymru. Felly, penderfynodd yr Archwilydd Cyffredinol ei bod yn bryd adolygu gwasanaethau meddygon teulu y tu allan i oriau ledled Cymru er mwyn ymchwilio i hyn, ac agweddau ehangach ar y gwaith o reoli gwasanaethau meddygon teulu y tu allan i oriau fel rhan o'r system ehangach o ofal heb ei drefnu.
- 11 Nod yr adolygiad oedd cadarnhau p'un a yw Bwrdd Iechyd Prifysgol Caerdydd a'r Fro (y Bwrdd Iechyd) yn sicrhau y gall cleifion gael gafael ar wasanaethau meddygon teulu effeithiol a chadarn y tu allan i oriau. Mae **Atodiad 1** yn nodi manylion am y fethodoleg archwilio.
- Canolbwyntiodd y gwaith yn benodol ar y canlynol:
- trefniadau llywodraethu cyffredinol;
 - cynaliadwyedd ariannol a chlinigol gwasanaethau; a
 - pherfformiad a phrofiad cleifion.
- 12 Fel rhan o'n methodoleg, cynhaliwyd arolwg drwy'r post gennym o sampl o gleifion a oedd wedi cysylltu â gwasanaethau y tu allan i oriau ledled Cymru. Ni chawsom ddigon o ymatebion i'n harolwg cleifion i allu llunio cymariaethau cadarn rhwng byrddau iechyd, ond cynhwysir canlyniadau ein harolwg ar lefel Cymru gyfan yn **Atodiad 2** o'r adroddiad hwn.

Canfyddiadau allweddol

- 13 Ein casgliad cyffredinol yw: **Mae'r Bwrdd Iechyd wedi atgyfnerthu dull llywodraethu gwasanaeth meddygon teulu y tu allan i oriau ond mae'r perfformiad yn gymysg ac erys risgiau o hyd mewn perthynas â chynaliadwyedd y gwasanaeth.** Yn y paragraffau isod, rydym wedi nodi'r prif resymau dros ddod i'r casgliad hwn.

Trefniadau llywodraethu

- 14 Mae'r gwasanaeth meddygon teulu y tu allan i oriau wedi atgyfnerthu ei drefniadau monitro ac arwain ac wedi ysgrifennu achos busnes yn ddiweddar i wella ei gynlluniau strategol. Daethom i'r casgliad hwn am y rhesymau canlynol:
- nid oes gan y Bwrdd lechyd strategaeth meddygon teulu y tu allan i oriau ond mae'n bwriadu newid y gwasanaeth drwy greu cynllun gweithredu ac achos busnes newydd;
 - mae trefniadau da ar gyfer arwain y gwasanaeth meddygon teulu y tu allan i oriau yn glinigol ac yn weithredol; ac
 - mae'r Bwrdd lechyd wedi atgyfnerthu'r ffordd y mae'n monitro perfformiad meddygon teulu y tu allan i oriau ac yn dysgu o ddigwyddiadau ond mae'r dull gweithredu mewn perthynas ag archwiliad clinigol ac adborth cleifion yn gyfyngedig.

Cynaliadwyedd ariannol a chlinigol

- 15 Mae risgiau i gynaliadwyedd y gwasanaeth oherwydd erys problemau o ran llenwi sifftiau meddygon teulu ac mae gwariant yn gymharol isel. Daethom i'r casgliad hwn am y rhesymau canlynol:
- mae'r gwasanaeth wedi cynyddu ei gymysgedd sgiliau ond erys yn fregus am nad oes cynllun ar gyfer y gweithlu a cheir problemau cyson o ran llenwi sifftiau.
 - mae gwariant y Bwrdd lechyd ar y gwasanaeth meddygon y tu allan i oriau wedi lleihau ac yn 2015-16 gwariant y bwrdd oedd yr isaf fesul cysylltiad yng Nghymru. Ers ein gwaith maes, mae'r Bwrdd lechyd wedi cynyddu'r cyllid ar gyfer gwasanaethau meddygon teulu y tu allan i oriau.

Perfformiad a phrofiad cleifion

- 16 Mae perfformiad o ran cymryd galwadau yn gymharol dda ond mae lle i wella amseroldeb ymweliadau cartref, apwyntiadau a ffonio'n ôl yn enwedig. Daethom i'r casgliad hwn am y rhesymau canlynol:
- mae'r Bwrdd lechyd yn gweithio mewn amrywiaeth o ffyrdd i hysbysu'r cyhoedd am wasanaethau y tu allan i oriau ond mae lle i wella'r system gyfeirio o'i wefan ac ymarfer negeseuon ar beiriannau ateb;
 - mae'r gwasanaeth yn ateb galwadau'n gynt na gwasanaethau eraill yng Nghymru ac er nad yw galwadau'n cael eu terfynu yn ôl pob golwg, gall fod anghysondebau yn y data;
 - amseroldeb ffonio cleifion yn ôl yw un o broblemau mwyaf ystyfnig y gwasanaeth o hyd ac mae perfformiad islaw cyfartaledd Cymru gyfan;
 - mae amseroldeb ymweliadau cartref ac apwyntiadau yn gymysg o gymharu â'r perfformiad cyfartalog ledled Cymru; ac

- mae problemau o ran cysondeb data yn ei gwneud yn anodd cymharu patrymau atgyfeirio ac er nad oes gan y gwasanaeth y tu allan i oriau gyfeiriadur o wasanaethau, mae ganddo brotocolau ag adrannau brys.

Argymhellion

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

Arddangosyn 2: argymhellion

Argymhellion	
A1	<p>Cynllunio: nid oes gan y Bwrdd Iechyd strategaeth meddygon teulu y tu allan i oriau na chynllun gweithlu. Roedd gwariant ar y gwasanaeth y tu allan i oriau yn 2015-16 yn gymharol isel, er bod y Bwrdd Iechyd wedi cynyddu ei wariant ers hynny. Dylai'r Bwrdd Iechyd:</p> <ol style="list-style-type: none"> datblygu proses ar gyfer cymharu ei wariant ar y gwasanaeth y tu allan i oriau â byrddau Iechyd eraill yn rheolaidd, o ystyried perfformiad cymysg y gwasanaeth meddygon teulu y tu allan i oriau; a datblygu cynllun gweithlu hirdymor sy'n anelu at ddatrys problemau llenwi sifftiau meddygon teulu yn barhaol a gwella amseroldeb pob agwedd ar y gwasanaeth.
A2	<p>Rheoli perfformiad: mae'r Bwrdd Iechyd wedi atgyfnerthu'r ffordd y mae'n monitro perfformiad meddygon teulu y tu allan o oriau. Erys rhai gwendidau ym maes archwiliadau clinigol ar gyfer meddygon teulu a dysgu o adborth cleifion. Awgrymodd y data a ystyriwyd yn ein hadolygiad hefyd na therfynwyd unrhyw alwadau i'r gwasanaeth meddygon teulu y tu allan i oriau yn ystod y cyfnod samplu, a all awgrymu problemau o ran cywirdeb data. Dylai'r Bwrdd Iechyd:</p> <ol style="list-style-type: none"> cyflwyno prosesau ar gyfer dysgu o adborth cleifion i wella gwasanaethau meddygon teulu y tu allan i oriau; blaenoriaethu archwiliadau clinigol er mwyn sicrhau bod cysylltiadau clinigol y tu allan i oriau pob meddyg teulu yn cael eu hadolygu'n rheolaidd, er mwyn cyrraedd safonau cenedlaethol; ac gwirio ei ddata y tu allan i oriau sy'n ymwneud â nifer y galwadau sy'n cael eu terfynu, er mwyn sicrhau bod y wybodaeth yn gywir.

Argymhellion

A3 Negeseuon cyhoeddus: gwelsom amrywiaeth fawr yn y negeseuon cyhoeddus am y gwasanaeth meddygon teulu y tu allan i oriau sydd ar beiriannau ateb practisau. Gwelsom hefyd fod lle i wella'r negeseuon ar wefan y Bwrdd Iechyd. Mae'r gyfradd uchel o atgyfeiriadau o'r gwasanaethau meddygon teulu y tu allan i oriau at wasanaethau eraill hefyd yn awgrymu bod cyfle i wneud mwy i sicrhau bod cleifion yn cael gafael ar y gwasanaeth mwyaf priodol. Dylai'r Bwrdd Iechyd:

- a. gwella'r cyfeiriadau ar ei wefan drwy gynnwys gwybodaeth am y gwasanaeth meddygon teulu y tu allan i oriau ar yr hafan, gan ddarparu disgrifiad o'r gwasanaeth, manylion am yr oriau agor a'r lleoliadau, a nodi o dan ba amodau ac amgylchiadau y dylai cleifion eu defnyddio.
- b. mae gwaith eisoes wedi mynd rhagddo ar geisio sicrhau bod gan bob practis meddyg teulu neges safonol ar beiriant ateb, sy'n rhoi'r wybodaeth briodol am y gwasanaeth y tu allan i oriau. Mae angen i'r Bwrdd Iechyd nawr sicrhau bod hyn yn cael ei gyflwyno a'i roi ar waith ym mhob practis.
- c. fel rhan o'r gwaith o gyflwyno 111 yn y pen draw, ystyried disodli'r pum rhif ffôn gwahanol ag un rhif ar gyfer cael gafael ar y gwasanaeth meddygon teulu y tu allan i oriau.

A4 Rhyngwyneb â gwasanaethau eraill: mae data'r Bwrdd Iechyd yn awgrymu bod nifer fawr o gleifion yn cysylltu â'r gwasanaeth y tu allan i oriau yn fuan ar ôl iddo agor. Gwelsom hefyd fod y gwasanaeth y tu allan i oriau yn cael anhawster i gael gafael ar y system GP Record yn ystod oriau arferol. Dylai'r Bwrdd Iechyd:

- a. rhannu data â phob practis sy'n dangos yr amrywiad yn y defnydd o wasanaethau y tu allan i oriau rhwng 6.30 pm a 7.30 pm, gyda'r nod o dynnu sylw at allgleifion a datrys problemau sy'n hybu'r galw y tu allan i oriau; a
- b. nodi a mynd i'r afael â'r rhesymau sy'n atal staff y tu allan i oriau rhag defnyddio'r GP Record.

Adroddiad manwl

Mae'r gwasanaeth meddygon teulu y tu allan i oriau wedi atgyfnerthu ei drefniadau monitro ac arwain ac wedi ysgrifennu achos busnes yn ddiweddar i wella ei gynlluniau strategol

Nid oes gan y Bwrdd Iechyd strategaeth meddygon teulu y tu allan i oriau ond mae'n bwriadu newid y gwasanaeth drwy greu cynllun gweithredu ac achos busnes newydd

- 18 Mae gwasanaethau meddygon teulu y tu allan i oriau yn rhan hanfodol o'r system gofal heb ei drefnu. Gwnaeth yr adolygiad cenedlaethol o'r gwasanaethau hyn yn 2012, o dan arweiniad Dr Chris Jones, annog byrddau iechyd i ystyried datblygu gwasanaethau meddygon teulu y tu allan i oriau fel elfen allweddol o'u gweledigaeth strategol ar gyfer gofal heb ei drefnu.
- 19 Gwnaethom asesu cynlluniau'r Bwrdd Iechyd, gan edrych am gynllun wedi'i ddogfennu ar gyfer gwasanaethau meddygon teulu y tu allan i oriau a oedd yn nodi'r risgiau allweddol sy'n gysylltiedig â'r gwasanaeth ac yn ymdrin â nhw. Gwnaethom hefyd adolygu cynlluniau ehangach y Bwrdd Iechyd ar gyfer gofal heb ei drefnu er mwyn asesu p'un a yw gwasanaethau meddygon teulu y tu allan i oriau yn chwarae rhan amlwg a chydlynus. Gwelsom nad oes gan y Bwrdd Iechyd strategaeth benodol ar gyfer y gwasanaeth meddygon teulu y tu allan i oriau ond fod ganddo gynllun gweithredu. Mae'r cynllun gweithredu yn cynnwys tua 50 o gamau gweithredu sy'n ceisio datrys materion penodol o fewn y gwasanaeth.
- 20 Yn ystod haf 2016, profodd y gwasanaeth meddygon teulu y tu allan i oriau benwythnos o broblemau gweithredol mawr a arweiniodd at newid y ffordd y cynllunnir y gwasanaeth. Roedd y penwythnos yn cynnwys prinder difrifol o feddygon teulu a arweiniodd at gau'r gwasanaeth yn llwyr am noson. Clywodd y cleifion a gysylltodd â'r gwasanaeth neges peiriant ateb yn eu dargyfeirio at wasanaeth gofal sylfaenol yn ystod oriau arferol, sef Galw Iechyd Cymru neu 999.
- 21 Ers haf 2016, mae'r Bwrdd Iechyd wedi diweddarau ei gynllun gweithredu ac wedi datblygu achos busnes penodol ar gyfer gwasanaethau meddygon teulu y tu allan i oriau. Nododd yr achos busnes broblemau gyda model gweithlu'r gwasanaeth, problemau yn llenwi sifftiau, ac argymhellodd y dylai'r Bwrdd Iechyd gynyddu ei wariant ar y gwasanaeth meddygon teulu y tu allan i oriau. Cynigiodd yr achos busnes gynnydd mewn gwariant rhwng £78,000 a £158,000 yn y flwyddyn ariannol gyfredol, ynghyd â chynnydd rheolaidd rhwng £374,000 a £731,000 yn dibynnu ar opsiynau gwahanol ar gyfer cyfraddau talu staff.
- 22 Ers ein gwaith maes, mae'r Bwrdd Iechyd wedi cytuno i ariannu meddyg teulu ychwanegol i weithio yn y gwasanaeth y tu allan i oriau bob nos, ac am 18 awr ychwanegol dros benwythnosau. Argymhellodd yr achos busnes hefyd gynnydd yng nghyfraddau talu meddygon teulu ond ni wnaeth y bwrdd Iechyd gefnogi'r argymhelliad, tra'n aros i waith ar gyfraddau talu ar lefel Cymru gyfan gael ei

gwblhau. Fodd bynnag, cytunodd y Bwrdd Iechyd ar gyllid yn ystod y flwyddyn ar gyfer dull llwythi sy'n rhoi taliadau ychwanegol i feddygon teulu sy'n fodlon gweithio nifer o sifftiau llai deniadol.

- 23 Edrychodd ein hadolygiad o ddogfennau hefyd ar gynlluniau ehangach y Bwrdd Iechyd, er mwyn gweld a ydynt yn canolbwyntio'n ddigonol ar y gwasanaeth meddygon teulu y tu allan i oriau. Gwelsom fod cyfeiriad at rai o'r problemau a brofir gan y gwasanaeth meddygon teulu y tu allan i oriau yng Nghynllun Tymor Canolig Integredig y Bwrdd Iechyd. Mae'r Cynllun yn nodi bod y gwasanaeth meddygon teulu y tu allan i oriau yn fregus ac yn sôn am anawsterau recriwtio. Dywedodd uwch aelodau o staff wrthym hefyd fod y gwasanaeth meddygon teulu y tu allan i oriau yn aml yn rhan o'r trafodaethau yn null gweithredu'r bwrdd Iechyd o gynllunio gofal heb ei drefnu, sef The Big Room⁷.
- 24 Gofynnodd ein harolwg o staff y gwasanaeth meddygon teulu y tu allan i oriau⁸ p'un a oedd y Bwrdd Iechyd wedi ymgynghori â staff mewn perthynas â chynllunio'r gwasanaeth. Yn yr arolwg, dim ond 30% o'r ymatebwyr o'r Bwrdd Iechyd oedd yn cytuno neu'n cytuno'n gryf eu bod wedi cael digon o gyfle i fynegi eu barn er mwyn llywio'r broses o ddatblygu'r cynllun ar gyfer gwasanaethau meddygon teulu y tu allan i oriau. Y ffigur cyfatebol ar gyfer Cymru gyfan oedd 24%.
- 25 Mae'n ofynnol i fyrddau Iechyd roi'r safonau cenedlaethol ar gyfer gwasanaethau meddygon teulu y tu allan i oriau ar waith erbyn mis Mawrth 2018. Ddiwedd 2015, gofynnodd yr Uned Gyflawni i fyrddau Iechyd hunanasesu eu parodrwydd i roi pob un o'r safonau ar waith. Mae **Atodiad 3** yn dangos bod y Bwrdd Iechyd yn credu ei fod tua hanner ffordd ar y rhestr o fyrddau Iechyd o ran gweithredu'r 34 o safonau. Rhoddodd y Bwrdd Iechyd radd 'datblygiad cyfyngedig' iddo'i hun ar gyfer un safon perfformiad a gradd 'gwaith yn mynd rhagddo' ar gyfer chwe safon arall. Bob mis, mae'r Bwrdd Iechyd yn monitro perfformiad yn erbyn y safonau hyn ac yn cytuno ar gyfres o gamau gweithredu i fynd i'r afael ag unrhyw faterion o ran perfformiad.
- 26 Canfu ein gwaith blaenorol ar ofal heb ei drefnu ledled Cymru fod cyrff Iechyd yn cynllunio gwasanaethau heb ddealltwriaeth gynhwysfawr o'r galw. Roedd hyn yn cyfrannu at broblemau wrth fodloni'r galw, megis oedi wrth ddarparu gofal i gleifion. Cynhaliodd y Bwrdd Iechyd ddadansoddiad o'r gallu a'r galw yn 2014 ac unwaith eto yn 2016, gyda'r ffocws ar gyrraedd safonau perfformiad cenedlaethol. Awgrymodd y gwaith a gynhaliwyd mewn partneriaeth ag Adran Perfformiad y Bwrdd Iechyd fod angen cynnydd sylweddol mewn gallu i ateb y galw ac i gyrraedd y safonau perfformiad cenedlaethol. Defnyddiwyd y dadansoddiad hwn i lywio'r achos busnes y cyfeiriwyd ato yn gynharach yn yr adran hon.

⁷ Dull cynllunio system gyfan yw The Big Room, sy'n cynnwys trafodaethau wythnosol a phroffil uchel ymhlith staff o bob rhan o'r sefydliad, ran arweiniad y prif weithredwr.

⁸ Cynhaliwyd arolwg ar-lein gennym o bob aelod o staff sy'n gweithio yn y gwasanaeth meddygon teulu y tu allan i oriau. Derbyniwyd 73 ymateb o bob rhan o'r Bwrdd Iechyd. Nid yw'r Bwrdd Iechyd wedi dweud wrthym sawl gweithiwr cyfwerth ag amser llawn sy'n gweithio iddo yn y gwasanaeth meddygon teulu y tu allan i oriau.

- 27 Mae gwaith cynllunio yn mynd rhagddo ar lefel Cymru gyfan i roi gwasanaeth cydgyssylltu gofal newydd ar waith o'r enw 111. Bydd y gwasanaeth hwn yn cynnig un pwynt mynediad ar gyfer gwasanaethau gofal heb ei drefnu, gan gynnwys meddygon teulu y tu allan i oriau a bydd yn darparu system integredig o dderbyn galwadau, cynnal asesiadau clinigol, darparu gwybodaeth, cyfeirio ac atgyfeirio. Mae'n debyg mai'r Bwrdd Iechyd fydd yr ardal olaf yng Nghymru i gyflwyno'r gwasanaeth 111, felly ar adeg ein gwaith maes nid oes amserlen na chynllun clir ar gyfer ei weithredu.

Mae trefniadau da ar gyfer arwain y gwasanaeth meddygon teulu y tu allan i oriau yn glinigol ac yn weithredol;

- 28 Mae arweinyddiaeth effeithiol a llinellau atebolrwydd clir yn rhan hanfodol o unrhyw wasanaeth gofal iechyd. Awgrymodd ein gwaith cwmpasu ar gyfer ein hadolygiad o wasanaethau meddygon teulu y tu allan i oriau fod risg bod y trefniadau arwain ar gyfer gwasanaethau meddygon teulu y tu allan i oriau mewn byrddau iechyd yn aneglur neu'n anghyson â'r broses o ddarparu'r gwasanaethau hynny.
- 29 Yn gyffredin â phob bwrdd iechyd arall, nodwyd bod gan y Bwrdd Iechyd aelod gweithredol penodol sy'n uniongyrchol gyfrifol am y gwasanaeth meddygon teulu y tu allan i oriau. Mewn rhai byrddau iechyd, mae mwy nag un aelod gweithredol yn rhannu'r cyfrifoldeb am y gwasanaeth y tu allan i oriau. Mae hyn yn wir yn achos Caerdydd a'r Fro lle yr enwir y Prif Swyddog Gweithredu fel y swyddog gweithredol sydd â chyfrifoldeb gweithredol am y gwasanaeth meddygon teulu y tu allan i oriau, tra bod y Cyfarwyddwr Meddygol yn cynnal y cyfrifoldeb proffesiynol. Yr haen sydd islaw'r tîm gweithredol yw'r Bwrdd Clinigol Gofal Sylfaenol, Cymunedol ac Integredig (PCIC) sydd â chyfrifoldeb rheoli am y gwasanaeth meddygon teulu y tu allan i oriau.
- 30 Yn ystod ein gwaith maes dywedwyd wrthym fod trefniadau arwain y Bwrdd Iechyd yn cyfrannu at broffil cymharol uchel ar gyfer y gwasanaeth meddygon teulu y tu allan i oriau. Mae uwch-reolwyr yn aml yn rhan o gyfarfodydd i drafod y gwasanaeth meddygon teulu y tu allan i oriau ac mae'r PCIC wedi chwarae rhan ragweithiol yn y gwasanaeth drwy ei gofnod risgiau a'i drefniadau monitro'r gwasanaeth.
- 31 Dangosodd yr hunanasesiadau yn erbyn rhoi'r safonau cenedlaethol ar waith a gyflwynwyd i'r Uned Gyflawni fod byrddau iechyd ledled Cymru wedi rhoi amrywiaeth o ddulliau gweithredu ar waith wrth ddarparu arweinyddiaeth glinigol o fewn gwasanaethau meddygon teulu y tu allan i oriau. Mae'r Bwrdd Iechyd wedi gwneud newidiadau i fynd i'r afael â phroblemau o ran ei drefniadau arweinyddiaeth glinigol. Penodwyd cyfarwyddwr clinigol newydd, gyda chymorth dau gynghorydd meddygol. Ar adeg ein gwaith, roedd trydydd cynghorydd meddygol yn cael ei benodi am fod y tîm arwain yn parhau i fod yn brin o amser a gallu.
- 32 Mewn ymateb i'n harolwg staff, roedd 63% o ymatebwyr y Bwrdd Iechyd yn cytuno neu'n cytuno'n gryf bod arweinwyr clinigol y gwasanaeth yn rheoli'r gwasanaeth

meddygon teulu y tu allan i oriau yn effeithiol (y ffigur ledled Cymru oedd 48%). Roedd 14% o staff y Bwrdd Iechyd yn anghytuno neu'n anghytuno'n gryf (o gymharu â 26% ledled Cymru). Yn ystod ein gwaith maes, clywsom bethau cadarnhaol hefyd am arweinyddiaeth weithredol y gwasanaeth. Dywedodd staff wrthym fod y tîm rheoli yn weladwy, ac yn barod i fod ar ddyletswydd.

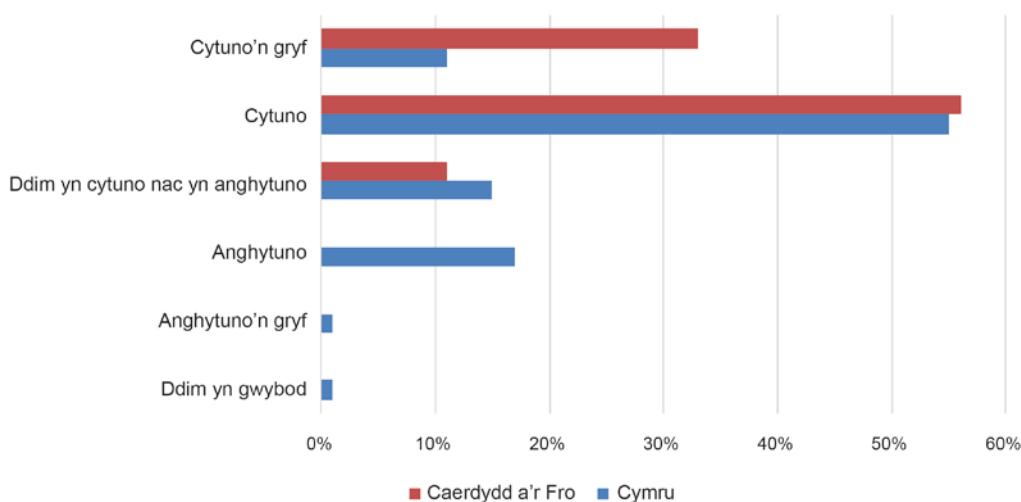
Mae'r Bwrdd Iechyd wedi atgyfnerthu'r ffordd y mae'n monitro perfformiad meddygon teulu y tu allan i oriau ac yn dysgu o ddigwyddiadau ond mae'r dull gweithredu mewn perthynas ag archwiliad clinigol ac adborth cleifion yn gyfyngedig

- 33 Mae monitro ac adolygu perfformiad yn rhan allweddol o'r trefniadau ar gyfer llywodraethu gwasanaethau meddygon teulu y tu allan i oriau. Nododd yr adolygiad cenedlaethol o wasanaethau meddygon teulu y tu allan i oriau a gynhaliwyd yn 2012 faterion o ran monitro perfformiad, gan gynnwys diffyg data cyson a chymaradwy ledled Cymru.
- 34 Yn y Bwrdd Iechyd, gwelsom fod cyflwyno safonau cenedlaethol, a'r gofynion cenedlaethol i gasglu ac adrodd ar ddata, wedi cyfrannu at ddull monitro gwell, a mwy rheolaidd. Caiff y data perfformiad ar y gwasanaeth meddygon teulu y tu allan i oriau eu hystyried yn fisol gan Grŵp Darparu Gwasanaethau PCIC, yn fisol gan y Bwrdd Rheoli Systemau Iechyd, a hefyd yn fisol mewn cyfarfodydd perfformiad rhwng y PCIC a'r Tîm Gweithredol. Mae'r cynllun gweithredu y tu allan i oriau yn cael ei fonitro'n wythnosol fel rhan o gyfarfodydd rheoli gweithredol.
- 35 Er ei fod yn ganfyddiad cadarnhaol fod y Bwrdd Iechyd wedi cynyddu'r gwaith o fonitro'r gwasanaeth y tu allan i oriau, dywedwyd wrthym gan rai aelodau o staff fod y gwasanaeth yn brysur nawr yn cynhyrchu adroddiadau a data. Dylai'r Bwrdd Iechyd sicrhau ei fod wedi taro'r cydbwysedd cywir rhwng cyflwyno adroddiadau yn rheolaidd a gorgynhyrchu adroddiadau, er mwyn sicrhau ei fod yn gwneud y defnydd gorau o'i staff a'i ddata. Ers ein gwaith maes, mae'r Bwrdd Iechyd wedi gwneud gwaith ar resymoli adroddiadau ar y gwasanaeth meddygon teulu y tu allan i oriau.
- 36 Gwnaeth y Bwrdd Iechyd gryn dipyn o waith tua dwy flynedd yn ôl ar lanhau'r data perfformiad o system gyfrifiadurol Adastra. Fodd bynnag, er bod y Bwrdd Iechyd bellach yn fwy hyderus o ran cywirdeb ei ddata, erys problemau mewn byrddau Iechyd eraill, sy'n arwain at anawsterau o ran meincnodi.
- 37 Byddai'r gwasanaeth yn elwa ar ddysgu mwy o adborth cleifion. Mae arolygon cleifion, neu wybodaeth o gyfweiliadau a grwpiau ffocws yn agwedd bwysig ar wella'r gwasanaeth. Fodd bynnag, yn gyffredin â llawer o wasanaethau meddygon teulu y tu allan i oriau ledled Cymru, nid yw gwasanaeth y Bwrdd Iechyd wedi arolygu cleifion ers sawl blwyddyn.
- 38 Rhan allweddol o reoli perfformiad y gwasanaeth meddygon teulu y tu allan i oriau yw archwiliadau clinigol rheolaidd, er mwyn adborth i glinigwyr ar eu gwaith. Yn y Bwrdd Iechyd, ac yn gyffredin â'r rhan fwyaf o fyrddau Iechyd eraill, nid yw cysylltiadau clinigol meddygon teulu yn cael eu harchwilio'n rheolaidd. Mae hyn

oherwydd cyfyngiadau amser yn y tîm arwain clinigol. Fodd bynnag, dywedwyd wrthym fod staff nyrsio yn cael archwiliadau clinigol rheolaidd, er bod y gwaith hwn yn llafurus.

- 39 Dywedwyd wrthym mewn cyfweiliadau fod cynhyrchiant yn amrywio'n fawr ymhlith staff clinigol y gwasanaeth. Er enghraifft, gall rhai clinigwyr brysbennu deg achos yr awr, ond dim ond tri achos yr awr y gall aelodau eraill o staff eu gwneud. Mae rheolwyr y gwasanaeth, hyd yma, wedi bod yn amharod i herio'r amrywiaeth hon am nad ydynt am atal unrhyw staff rhag gweithio i'r gwasanaeth.
- 40 Er mwyn sicrhau bod trefniadau llywodraethu ar gyfer gwasanaethau meddygon teulu y tu allan i oriau yn effeithiol, dylai'r Bwrdd a phwyllgorau roi ystyriaeth reolaidd i wybodaeth proffil uchel am berfformiad. Yn y Bwrdd Iechyd, mae'r Tîm Gweithredol yn ystyried data y tu allan i oriau bob mis, sy'n amlach na'r hyn a wneir yn y rhan fwyaf o sefydliadau eraill. Mae **Arddangosyn 3** yn dangos, mewn ymateb i'n harolwg o Asesiad Strwythuredig⁹, fod aelodau'r Bwrdd Iechyd yn cytuno'n gryfach na rhai mewn byrddau iechyd eraill fod y Bwrdd a'i bwyllgorau yn craffu ar berfformiad ac ansawdd y gwasanaeth meddygon teulu y tu allan i oriau yn rheolaidd.

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



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

⁹ Fel rhan o'n hasesiad strwythuredig yn 2016, cynhaliwyd arolwg o bob un o aelodau'r Bwrdd mewn perthynas â nifer o agweddau ar lywodraethu. Roedd yr arolwg yn cynnwys nifer o gwestiynau a oedd yn ymwneud yn benodol â gwasanaethau meddygon teulu y tu allan i oriau. Cawsom ymatebion gan 16 o aelodau Bwrdd Iechyd Prifysgol Hywel Dda.

- 41 Lle y bydd byrddau iechyd yn nodi gwallau neu ddigwyddiadau mewn perthynas â gwasanaethau meddygon teulu y tu allan i oriau, dylent eu cofnodi gan ddefnyddio'r System Adrodd a Dysgu Genedlaethol (NRLS). Mae Arddangosyn 4 yn nodi'r amrywiad sylweddol rhwng byrddau iechyd o ran nifer y digwyddiadau a gofnodir ar NRLS yng ngwasanaeth meddygon teulu y tu allan i oriau. Ni chofnododd y Bwrdd Iechyd unrhyw ddigwyddiadau yn 2013 a 2014, ond yn 2015, cofnododd bedwar digwyddiad.

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

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

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

- 42 Yn ein harolwg o staff y gwasanaeth meddygon teulu y tu allan i oriau, gwnaeth 62% o'r rhai a ymatebodd yn y Bwrdd Iechyd gytuno neu gytuno'n gryf â'r datganiad fod gwybodaeth a geir drwy gwynion, digwyddiadau a rhoi gwybod am wallau yn cael ei defnyddio i wneud gofal yn fwy diogel. Nid oedd 15% yn cytuno nac yn anghytuno, dywedodd 8% eu bod yn anghytuno neu'n anghytuno'n gryf, a dywedodd 15% nad oeddent yn gwybod. Roedd y canlyniadau hyn yn fwy cadarnhaol na'r canlyniadau ar gyfer gweddill Cymru.
- 43 Yn ystod ein gwaith maes, dywedodd uwch aelodau o staff wrthym fod y gwasanaeth wedi gwneud gwelliannau amlwg i'r ffordd y mae'n ymdrin â chwynion a'i fod wedi dysgu o ddigwyddiadau. Yn y gorffennol, nid oedd gan y gwasanaeth broses benodol ar gyfer cynnal ymchwiliadau, ac roedd y broses o ymdrin â chwynion yn cymryd amser hir. Mae'r broses o ddysgu o ddigwyddiadau yn cael ei pherchenogi bellach ac yn cael ei llywio gan aelod Band 5 o staff. Dywedodd y Cyngor Iechyd Cymuned wrthym ei fod wedi gweld gwelliannau yn y ffordd yr ymdrinnir â chwynion.
- 44 Agwedd allweddol arall ar adolygu gwasanaethau meddygon teulu y tu allan i oriau yw drwy gael byrddau iechyd i fonitro a rheoli risgiau. Er nad oes gan y Bwrdd Iechyd gofrestr risg benodol ar gyfer y gwasanaeth y tu allan i oriau, mae Cofrestr Risg Bwrdd Clinigol PCIC yn nodi mai'r gwasanaeth meddygon teulu y tu allan i

oriau yw'r gwasanaeth â'r risg fwyaf. Mae hyn yn ei dro yn bwydo i mewn i gofrestr risg y Bwrdd Iechyd. Mae'r graddau risg yn adlewyrchu problemau o ran llenwi sifftiau a sicrhau perfformiad amserol.

Mae risgiau i gynaliadwyedd y gwasanaeth oherwydd ersys problemau o ran llenwi sifftiau meddygon teulu ac mae gwariant yn gymharol isel

Mae'r gwasanaeth wedi cynyddu ei gymysgedd sgiliau ond ersys yn fregus am nad oes cynllun ar gyfer y gweithlu a cheir problemau cyson o ran llenwi sifftiau

- 45 Tynnodd ein gwaith cwmpasu ledled Cymru sylw at risgiau sylweddol o ran cynaliadwyedd gwasanaethau meddygon teulu y tu allan i oriau. Nododd yr adolygiad cenedlaethol o wasanaethau meddygon teulu y tu allan i oriau yn 2012 fod argyfwng staff yng Nghymru a thynnodd sylw at rai gwasanaethau a oedd yn ei chael hi'n anodd sicrhau lefelau digonol o staff.
- 46 Gwnaethom ofyn i'r byrddau iechyd am ddogfennaeth yn nodi eu cynllun gweithlu ar gyfer gwasanaethau meddygon teulu y tu allan i oriau. Roeddem yn edrych am gynlluniau clir ar gyfer y dyfodol, yn nodi'r sgiliau a'r adnoddau gofynnol, yn seiliedig ar ddealltwriaeth dda o'r galw. Nid oes gan y Bwrdd Iechyd gynllun gweithlu ar gyfer y gwasanaeth meddygon teulu y tu allan i oriau er bod achos busnes y gwasanaeth yn cynnwys rhai agweddau cyfyngedig ar gynllunio'r gweithlu. Er enghraifft, mae'n nodi bylchau mewn gallu y mae'n bwriadu eu llenwi â meddygon teulu yn y byrdymor, ond wedyn drwy gynyddu'r cymysgedd sgiliau yn y gwasanaeth dros y ddwy neu dair blynedd nesaf. Dywedodd y Bwrdd Iechyd wrthym fod y gwasanaeth, ers ein gwaith maes, wedi cynyddu ei gymysgedd sgiliau o rolau newydd a'i fod wrthi'n datblygu cynllun gweithlu cyffredinol.
- 47 Wrth benderfynu ar y cymysgedd delfrydol o staff cyflogedig a staff sesiynol, rhaid i gyrff iechyd bwysu a mesur y manteision a'r anfanteision. Er enghraifft, er y gall staff cyflogedig ddarparu mwy o sefydlogrwydd, mae'n bosibl y gall staff sesiynol ddarparu mwy o hyblygrwydd. Nid oes gan wasanaeth meddygon teulu y tu allan i oriau'r Bwrdd Iechyd unrhyw feddygon teulu cyflogedig. Mae'r gwasanaeth wedi ceisio recriwtio meddygon teulu cyflogedig yn y gorffennol ond nid ydw wedi gallu llenwi'r swyddi oherwydd diffyg diddordeb.
- 48 Yn draddodiadol, meddygon teulu sy'n darparu'r gofal uniongyrchol i gleifion yn y gwasanaeth meddygon teulu y tu allan i oriau ond mae modelau staffio yn newid yn raddol. Mae'r Cynllun Gofal Sylfaenol cenedlaethol¹⁰ yn nodi 'Ni ddylai unrhyw

¹⁰ Llywodraeth Cymru, **Ein cynllun ar gyfer gwasanaeth gofal sylfaenol i Gymru hyd at fis Mawrth 2018**, Chwefror 2015.

feddyg teulu fod yn gwneud unrhyw waith yn rheolaidd a allai gael ei wneud yr un mor briodol gan uwch nyrs practis, fferylllydd clinigol neu uwch ymarferydd parafeddygol. Fel y cyfryw, mae cyrff iechyd yn raddol yn ceisio symud tuag at dimau meddygon teulu y tu allan i oriau sy'n ategu'r meddygon teulu â nyrsys arbenigol, parafeddygon a fferyllwyr. Yn dilyn adolygiad o'r cymysgedd sgiliau, mae'r Bwrdd Iechyd wedi recriwtio'r staff canlynol i'r gwasanaeth meddygon teulu y tu allan i oriau: nyrsys brysbennu, ymarferwyr nyrsio uwch, ymarferwyr parafeddygol uwch, nyrsys mân afiechydon, fferyllwyr sy'n rhagnodi a nyrsys deintyddol. Yn ystod cyfweiliadau, dywedodd staff wrthym fod cymysgedd sgiliau'r gwasanaeth yn gryfder gwirioneddol. Fodd bynnag, dywedodd rhai o'r staff a gafodd eu cyfweild fod y model staffio newydd ar gam cynnar o hyd, ac nad oedd staff anfeddygol yn ddewis amgen perffaith yn lle meddygon teulu am fod angen i feddygon teulu eu goruchwyllo gryn dipyn.

- 49 Dylai staffio a gallu o fewn gwasanaethau meddygon teulu y tu allan i oriau fod yn ddigon hyblyg i allu ymateb i uchafbwyntiau tymhorol mewn lefelau gweithgarwch, megis y pwysau a geir ym mis Ebrill a mis Rhagfyr bob blwyddyn oherwydd feirysau anadlol. Mae'r Bwrdd Iechyd yn ymdrechu i fanteisio ar ei allu ar adegau brig drwy gynyddu'r adnoddau sydd ar gael ar gyfer ateb galwadau, brysbennu ac ymgynghoriadau wyneb yn wyneb. Ar adegau brig, mae'r Bwrdd Iechyd hefyd yn manteisio ar ei ddull gweithredu drwy ofyn i feddygon teulu newid o waith brysbennu i waith ymgynghori, yn dibynnu ar y galw. Caniateir i rai meddygon teulu weithio gartref ar adegau brig, er mwyn cymell rhai i weithio sifftiau pan fydd y gwasanaeth yn brysur. Mae'r Bwrdd Iechyd yn aml yn penderfynu cau ei ganolfan meddygon teulu y tu allan i oriau yn y Barri neu yn Ysbyty Athrofaol Cymru i ganoli ei adnoddau yn Ysbyty Brenhinol Caerdydd.
- 50 Yn ystod 2016, diwygiodd y gwasanaeth ei bolisi uwchgyfeirio yn dilyn penwythnos cymharol anodd lle roedd 280 o gleifion yn aros am wasanaeth brysbennu. Mae'r polisi nawr yn ystyried nifer y staff sy'n gweithio yn ystod sifft, yn ogystal â nifer y galwyr sy'n aros. Dywedodd staff wrthym fod y polisi uwchgyfeirio'n well nawr ond y gellid ei atgyfnerthu ymhellach. Er enghraifft, roedd rhai aelodau o staff yn teimlo bod y polisi'n canolbwyntio ar hysbysu uwch aelodau o staff fod y gwasanaeth meddygon teulu y tu allan i oriau o dan bwysau, yn hytrach na chanolbwyntio ar gymryd camau gweithredu penodol i ddelio â'r pwysau. Roedd staff hefyd yn teimlo y gallai'r polisi gael ei wella drwy atgyfnerthu cysylltiadau â byrddau iechyd cyfagos, er mwyn gofyn i gymdogion helpu pan fydd y gwasanaeth meddygon teulu y tu allan i oriau o dan bwysau. Mae polisi uwchgyfeirio'r Bwrdd Iechyd bellach yn cael ei rannu fel enghraifft o arfer da â byrddau iechyd eraill yng Nghymru.
- 51 Hyd yn oed pan fydd gan fyrddau iechyd gynllun gweithlu cadarn, gall problemau godi o hyd wrth sicrhau bod staff priodol ar gael ar gyfer gwasanaethau meddygon teulu y tu allan i oriau. Er enghraifft, gall anawsterau godi wrth recriwtio staff i swyddi, ac anawsterau wrth lenwi sifftiau. Mae'r Bwrdd Iechyd yn cydnabod mai llenwi sifftiau yw un o heriau mwyaf y gwasanaeth. Dywedodd staff gweithredol wrthym am anawsterau sy'n codi'n aml wrth lenwi sifftiau meddygon teulu. Hoffai'r Bwrdd Iechyd pe bai dau feddyg yn gweithio yn ystod sifftiau nos ar benwythnosau,

yn lle un meddyg, ond mae'n cydnabod y gall fod yn anodd llenwi'r sifft ychwanegol. Mae **Arddangosyn 5** yn dangos y sefyllfa staffio yn y Bwrdd Iechyd o'i chymharu â gweddill Cymru. Mae'r data'n awgrymu bod gan y Bwrdd Iechyd Gronfa Lai o Feddygon Teulu i fanteisio arni, y gall llenwi sifftiau fod yn broblem a bod gan staff farn gymharol negyddol am lefelau staffio'r gwasanaeth.

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

Agweddau ar staffio	Bwrdd Iechyd	Ledled Cymru
Maint rhestr y Gronfa Meddygon Teulu y gellid ei defnyddio fesul 1,000 o'r boblogaeth	0.18	Gan amrywio o 0.17 yn Betsi Cadwaladr i 0.25 yn ABM.
Cyfradd sifftiau meddygon teulu heb eu llenwi (2015-16)	12%	7% (cyfartaledd). Gan amrywio o 0.5% ym Mhowys i 20% yn Aneurin Bevan.
Canran y staff		
<ul style="list-style-type: none"> Sy'n cytuno neu'n cytuno'n gryf bod eu llwyth gwaith yn ddichonadwy 	69%	66%
<ul style="list-style-type: none"> sy'n cytuno neu'n cytuno'n gryf bod lefelau staffio presennol yn y gwasanaeth meddygon teulu y tu allan i oriau yn ddigon i fodloni'r galw 	15%	21%

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

- 52 Mae'r staff sy'n gweithio mewn gwasanaethau meddygon teulu y tu allan i oriau yn hanfodol er mwyn darparu gofal llwyddiannus i gleifion. Felly, mae angen i fyrddau iechyd helpu'r staff hyn er mwyn sicrhau morâl cadarnhaol a sicrhau, yn y pen draw, eu bod yn hapus i barhau i weithio o fewn y gwasanaeth. Mae **Arddangosyn 6** yn awgrymu bod trefniadau lles a chymorth i staff y Bwrdd Iechyd yn gyffredinol yn well na'r sefyllfa gyfartalog ledled Cymru. Fodd bynnag, yn ystod ein gwaith maes dywedwyd wrthym am rai problemau o ran morâl ac anghytuno ymhlith y staff sy'n derbyn galwadau a'r staff gweinyddol, sydd wedi arwain at ddatblygu siarter staff.

Arddangosyn 6: trefniadau cymorth i staff a mesurau lles staff

Canran y staff:	Bwrdd Iechyd	Ledled Cymru
sy'n cytuno neu'n cytuno'n gryf eu bod wedi ymgymryd â rhaglen sefydlu gynhwysfawr wrth ddechrau gweithio i'r gwasanaethau y tu allan i oriau	73%	64%
sy'n cytuno neu'n cytuno'n gryf eu bod yn cael digon o hyfforddiant, cyfleoedd dysgu a datblygu o fewn y gwasanaeth y tu allan i oriau i ymgymryd â'u rôl	80%	57%
sy'n cytuno neu'n cytuno'n gryf bod morâl yn y gwasanaeth y tu allan i oriau yn dda	43%	31%
sy'n cytuno neu'n cytuno'n gryf y byddant yn dal i weithio yn y gwasanaeth y tu allan i oriau ymhén blwyddyn	81%	73%

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

Mae gwariant y Bwrdd Iechyd ar y gwasanaeth meddygon y tu allan i oriau wedi lleihau ac yn 2015-16 gwariant y bwrdd oedd yr isaf fesul cyswllt yng Nghymru.

- 53 Mae **Arddangosyn 7** yn cymharu'r swm o arian y mae Llywodraeth Cymru yn ei roi fel dyraniad tybiannol i wasanaethau meddygon teulu y tu allan i oriau â'r gwariant gwirioneddol ar wasanaethau meddygon teulu y tu allan i oriau ym mhob bwrdd iechyd. Talodd Caerdydd a'r Fro £720,000 yn fwy ar wasanaethau meddygon teulu y tu allan i oriau yn 2015-16 na'r dyraniad tybiannol a gafodd gan Lywodraeth Cymru¹¹.

¹¹ Cynyddodd y cyllid ar gyfer ardal Hywel Dda £0.22 miliwn yn 2008-09, er nad ydym wedi llwyddo i ganfod y rhesymau penodol dros y cynnydd hwn.

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

Bwrdd Iechyd	Dyraniad tybiannol gan Lywodraeth Cymru 2015-16 (£000oedd)	Gwariant gwirioneddol ar wasanaethau meddygon teulu y tu allan i oriau yn 2015-16 (£000oedd)	Cymhorthdal a dalwyd gan y byrddau iechyd (£000oedd)	Cymhorthdal a dalwyd gan y byrddau iechyd fel canran o'r dyraniad tybiannol
Powys	1,980	2,543	563	28.4%
Aneurin Bevan	4,736	6,078	1,342	28.3%
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.

- 54 Mae [Arddangosyn 8](#) yn dangos, er bod cyfanswm y gwariant gan fyrddau iechyd yng Nghymru ar wasanaethau meddygon teulu y tu allan i oriau wedi cynyddu 6% mewn termau arian parod rhwng 2009-10 a 2015-16, o ystyried chwyddiant, y bu gostyngiad o 3% mewn termau real. Yn ystod yr un cyfnod yn y Bwrdd Iechyd, bu gostyngiad o 2% mewn termau arian parod, a chynnydd o 11% mewn termau real. Mae'r Bwrdd Iechyd yn un o dri bwrdd iechyd sydd wedi cynyddu ei wariant ar wasanaethau meddygon teulu y tu allan i oriau mewn termau real.

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

Bwrdd Iechyd	Gwariant ar wasanaethau meddygon teulu y tu allan i oriau (£000oedd)		Newid mewn gwariant rhwng 2009-10 a 2015-16	
	2009-10	2015-16	Termau arian parod	Termau real
Hywel Dda	4,738	6,009	27%	16%
Cwm Taf	2,657	3,064	15%	5%
Abertawe Bro Morgannwg	4,238	4,905	16%	6%
Powys	2,534	2,534	0%	-8%
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%
CYMRU	31,651	33,581	6%	-3%

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

55 Dengys **Arddangosyn 9** sut mae gwariant y Bwrdd Iechyd ar wasanaethau meddygon teulu y tu allan i oriau yn cymharu â chyrrff eraill ledled Cymru wrth ystyried poblogaeth ei ddalgylch. Caerdydd a'r Fro yw'r bwrdd iechyd â'r gwariant isaf mewn perthynas â chost fesul cysylltiad ac ef hefyd yw'r bwrdd iechyd â'r gwariant isaf mewn perthynas â gwariant y tu allan i oriau fesul 1,000 o'r boblogaeth. Caerdydd a'r Fro hefyd yw'r bwrdd iechyd â'r gwariant isaf yng Nghymru mewn perthynas â'r gwasanaeth y tu allan i oriau fel canran o gyfanswm y gwariant ar wasanaethau meddygol cyffredinol (GMS). Yn ystod y cyfweiliad, dywedodd staff wrthym fod cyllideb y gwasanaeth yn aml yn cael ei thanwario oherwydd anawsterau wrth lenwi sifftiau meddygon teulu.

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

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

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

56 Un o'r agweddau allweddol ar gynaliadwyedd ariannol gwasanaethau meddygon teulu y tu allan i oriau, yn ogystal â'r cynaliadwyedd clinigol, yw dull gweithredu'r Bwrdd Iechyd wrth dalu meddygon teulu. Er bod modelau staffio yn newid yn raddol, mae meddygon teulu yn rhan hanfodol o'r gwaith o arwain gwasanaethau meddygon teulu y tu allan i oriau o hyd. Mae angen i fyrddau iechyd sicrhau cydbwysedd rhwng talu digon i ddenu meddygon teulu i weithio yn y gwasanaeth ond gan sicrhau gwerth am arian ar yr un pryd. Dengys [Arddangosyn 10](#) fod dull gweithredu'r Bwrdd Iechyd mewn perthynas â thaliadau sesiynol i feddygon teulu yn cymharu â chyrrff eraill ledled Cymru. Mae'r Bwrdd Iechyd wedi cytuno ar ddull llwythi sifftiau sy'n cymhell staff i ymrwymo i weithio mwy nag un sifft ar y tro. Mae'r Bwrdd Iechyd hefyd wedi ceisio cytuno ar gyfradd talu safonol â byrddau iechyd cyfagos ac mae wedi bod yn awyddus i gael cytundeb Cymru gyfan ar gyfraddau talu. Fodd bynnag, dywedodd staff wrthym fod byrddau iechyd eraill yn parhau i gynyddu eu cyfradd talu ar adegau lle maent dan bwysau, sy'n golygu bod y gystadleuaeth rhwng byrddau iechyd yn parhau. Dywedwyd wrthym hefyd fod ymdrechion blaenorol y Bwrdd Iechyd i wella sifftiau gwyliau banc drwy gynyddu cyfraddau talu wedi dod yn rhy hwyr, oherwydd oedi yn y broses gwneud penderfyniadau a'r broses gymeradwyo. Cred y Bwrdd Iechyd ei fod wedi datrys y mater hwn erbyn hyn.

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

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

Ffynhonnell: Holiadur Byrddau Iechyd

Mae perfformiad o ran cymryd galwadau yn gymharol dda ond mae lle i wella amseroldeb ymweliadau cartref, apwyntiadau a ffonio'n ôl yn enwedig

Mae'r Bwrdd Iechyd yn gweithio mewn amrywiaeth o ffyrdd i hysbysu'r cyhoedd am wasanaethau y tu allan i oriau ond mae lle i wella'r system gyfeirio o'i wefan ac ymarfer negeseuon ar beiriannau ateb

- 57 Dangosodd ein gwaith blaenorol ar ofal heb ei drefnu y gall cleifion ei chael hi'n anodd penderfynu ar y ffordd orau o gael gafael ar wasanaethau gofal heb ei drefnu. Er mwyn i wasanaethau meddygon teulu y tu allan i oriau lwyddo i reoli'r galw yn briodol, mae angen i'r cyhoedd fod yn ymwybodol o ddiben gwirioneddol gwasanaethau meddygon teulu y tu allan i oriau a sut i gael gafael ar y gwasanaeth yn briodol.
- 58 Mae byrddau iechyd wedi rhoi cynnig ar amrywiaeth o gamau gweithredu i hysbysu'r cyhoedd am wasanaethau meddygon teulu y tu allan i oriau. Dywedodd

y Bwrdd Iechyd wrthym ei fod yn hysbysu'r cyhoedd drwy waith ei Dîm Cyfathrebu, gan ddefnyddio'r ymgyrch Dewis Doeth a'r cyfryngau cymdeithasol. Mae'r Tîm Gofal Sylfaenol hefyd yn cynnal grŵp mynediad amlddisgyblaethol i adolygu'r rhai sy'n mynychu'n aml ac yn cynnal cynadleddau ar achosion cleifion. Mae'r tîm hefyd yn cysylltu â'r ymgyrch 1000 o fywydau ynghylch hyfforddiant ar wybodaeth am ymddygiad.

- 59 Gwnaethom adolygu gwefannau byrddau iechyd er mwyn asesu faint o wybodaeth a oedd ar gael i'r cyhoedd am wasanaethau meddygon teulu y tu allan i oriau Mae **Arddangosyn 11** yn dangos sut roedd canlyniadau'r Bwrdd Iechyd yn cymharu â gweddill Cymru. Gwnaethom lwyddo i ganfod dau ddarn o wybodaeth am wasanaethau meddygon teulu y tu allan i oriau ar wefan y Bwrdd Iechyd yr oeddem yn chwilio amdanynt, ond dim mwy na hynny.

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

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

Ffynhonnell: Adolygiad Swyddfa Archwilio Cymru o wefannau byrddau iechyd.

60 Gwnaethom adolygu sampl o wefannau practisau meddygon teulu a chynnal galwadau 'cwsmer cudd' i linellau ffôn practisau meddygon teulu, y tu allan i oriau gwaith arferol, er mwyn asesu i ba raddau roeddent yn llwyddo i atgyfeirio cleifion at wasanaethau meddygon teulu y tu allan i oriau. Dengys **Arddangosyn 12** sut roedd practisau meddygon teulu yn y Bwrdd Iechyd yn cymharu â byrddau iechyd ledled Cymru. Yn hollbwysig, roedd y negeseuon peiriant ateb yn ardal y Bwrdd Iechyd yn amrywio llawer yn eu disgrifiadau o'r gwasanaeth meddygon teulu y tu allan i oriau. Roedd rhai negeseuon yn disgrifio diben y gwasanaeth meddygon teulu y tu allan i oriau fel 'cyngor meddygol brys' neu 'mewn argyfwng'. Roedd negeseuon eraill yn dweud wrth gleifion i gysylltu â'r gwasanaeth meddygon teulu y tu allan i oriau os oeddent am gael ymgynghoriad meddygol â'r gwasanaeth y tu allan i oriau neu os oeddent am siarad â meddyg ar frys. Defnyddiwyd disgrifyddion pellach ar wefannau meddygon teulu. Mae Grŵp Mynediad y Bwrdd Iechyd wedi hyrwyddo'r defnydd o negeseuon safonol, ond canfu ein gwaith nad yw llawer o bractisau meddygon teulu yn cydymffurfio â'r canllawiau hyn.

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

Gwefannau practisau	Y Bwrdd Iechyd hwn (10 practis)		Cymru (70 practis)	
	Ydy	Nac ydy	Do	Naddo
A yw'r practis yn meddu ar wefan?	9	1	59	11
A yw'r hafan yn atgyfeirio cleifion at wasanaethau meddygon teulu y tu allan i oriau?	5	4	31	29
A yw'r wefan yn cynnwys rhif ffôn i gleifion gysylltu â'r gwasanaeth meddygon teulu y tu allan i oriau?	8	1	57	3
A yw'r wefan yn datgan mai achosion 'brys' yn unig ddylai ddefnyddio'r gwasanaethau meddygon teulu y tu allan i oriau?	8	1	34	26
A yw'r wefan yn datgan na ddylid defnyddio'r gwasanaethau meddygon teulu y tu allan i oriau ar gyfer 'argyfyngau'?	2	7	22	38
A yw'r wefan yn atgyfeirio cleifion at Galw Iechyd Cymru (a gwasanaethau eraill)?	6	3	44	16

Llinellau ffôn practisau	Y Bwrdd lechyd hwn (10 practis)		Cymru (70 practis)	
	Do	Naddo	Do	Naddo
A atebwyd yr alwad?	10	–	69	1
A gafodd yr alwad ei dargyfeirio'n awtomatig i'r gwasanaeth meddygon teulu y tu allan i oriau?	3	7	16	53
A roddodd y neges peiriant ateb rif ffôn y gwasanaeth y tu allan i oriau?	7	2	49	18
A nododd y neges nad yw'r gwasanaethau y tu allan i oriau ar gyfer 'argyfyngau', neu a eglurodd beth i'w wneud mewn 'argyfwng'?	1	8	32	36
A nododd y neges mai ar gyfer achosion 'brys' yn unig y dylid defnyddio'r gwasanaethau meddygon teulu y tu allan i oriau?	4	5	35	33
A atgyfeiriodd y neges gleifion at Galw lechyd Cymru (a gwasanaethau eraill)?	5	4	47	20

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

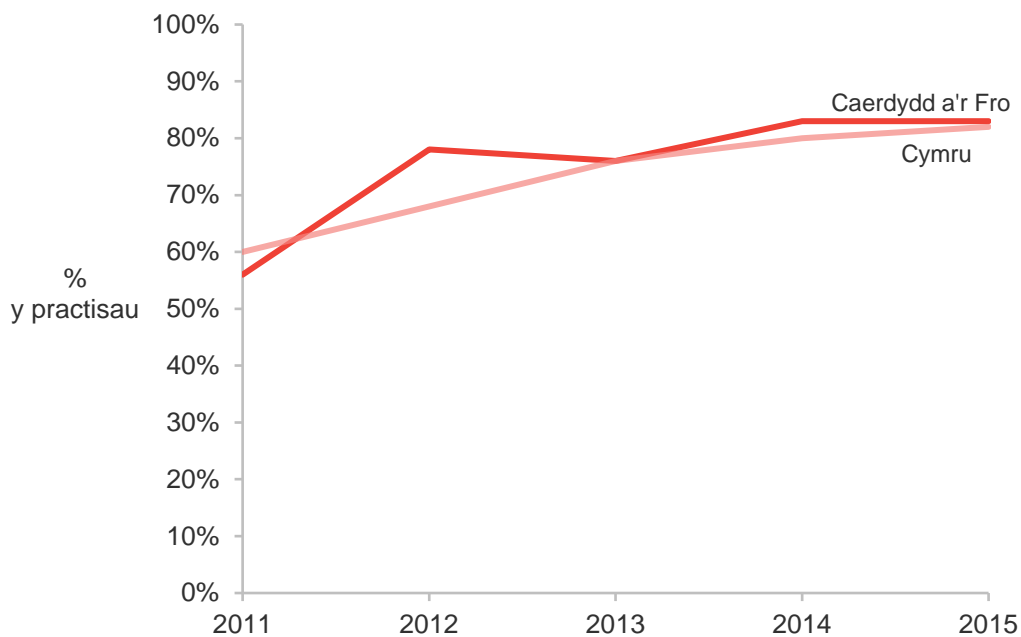
- 61 Dangosodd ein system cwsmer cudd fod o leiaf pum rhif ffôn gwahanol ar gyfer gwasanaethau meddygon teulu y tu allan i oriau yn y Bwrdd lechyd, a bod tri ohonynt yn cael eu hyrwyddo drwy negeseuon peiriant ateb meddygon teulu a dau arall drwy wefannau meddygon teulu¹². Efallai y bydd y Bwrdd lechyd am ystyried a yw hyn yn gorgymhlethu mynediad cleifion i'r gwasanaeth meddygon teulu y tu allan i oriau.
- 62 Awgrymodd ein gwaith cwmpasu bod problemau wrth gael gafael ar ofal sylfaenol yn ystod oriau arferol o bosibl yn llywio galw ychwanegol am wasanaethau meddygon teulu y tu allan i oriau. Cydnabu'r Bwrdd lechyd y broblem hon ac mae'n monitro nifer y cleifion sy'n cysylltu â'r gwasanaeth y tu allan i oriau yn rheolaidd, fesul practis, rhwng 6.30 pm a 7.30 pm fel un ffordd o ganfod problemau wrth gael gafael ar y gwasanaethau yn ystod oriau arferol. Mae'r data yn dangos amrywiadau mawr fesul practis, sy'n awgrymu bod lle i wella mynediad yn ystod oriau arferol mewn rhai practisau.
- 63 **Dengys Arddangosyn 13** gynnydd ledled Cymru yn y ganran o bractisau meddygon teulu sydd ar agor drwy gydol cyfnod eu horiau craidd¹³. Ystyr 'ar agor' yn y cyd-

¹²Y rhifau ffôn oedd 01446 729562, 01446 704666, 02920 44450, 01446 744877 a 01446 735365.

¹³ O dan gontract y Gwasanaethau Meddygol Cyffredinol (y contract ledled y DU rhwng practisau cyffredinol a sefydliadau gofal sylfaenol ar gyfer darparu gwasanaethau gofal sylfaenol i gymunedau lleol), oriau craidd practisau meddygon teulu yw dydd Llun i ddydd Gwener rhwng 8 am a 6.30pm (ac eithrio Dydd Gwener y Groglith, Dydd Nadolig a Gwyliau Banc).

destun hwn yw bod drysau'r practis ar agor ac y gall claf gael sgwrs wyneb-yn-wyneb â derbynnydd. Mae'r arddangosyn yn dangos bod perfformiad mewn meddygfeydd ym mhob rhan o'r Bwrdd Iechyd ychydig yn well na chyfartaledd Cymru gyfan.

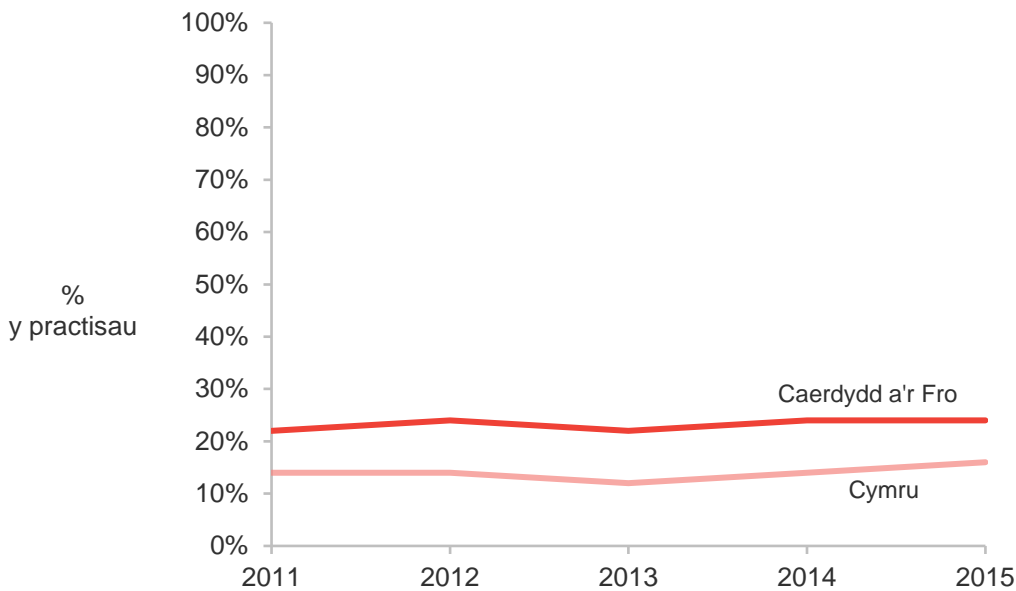
Arddangosyn 13: canran y practisau meddygon teulu sydd ar agor drwy gydol cyfnod eu horiau craidd



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

- 64 Cafwyd cynnydd ledled Cymru yng nghanran y practisau sy'n cynnig apwyntiadau rhwng 5pm a 6.30pm ar ddau ddiwrnod o leiaf yr wythnos. Mae pob practis yn y Bwrdd Iechyd yn cynnig apwyntiadau o'r fath bellach, sy'n golygu mai'r bwrdd iechyd yw un o'r rhai sydd â'r perfformiad gorau ar gyfer y mesur hwn.
- 65 Mae **Arddangosyn 14** yn dangos llai o gynnydd ledled Cymru o ran sicrhau bod practisau yn cynnig apwyntiadau cyn 8.30am ar ddau ddiwrnod o leiaf yr wythnos. Mae perfformiad y Bwrdd Iechyd yn gymharol wael gyda 24% o bractisau yn cynnig apwyntiadau cynnar o'r fath. Dyma'r perfformiad gorau yng Nghymru.

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



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

Mae'r gwasanaeth yn ateb galwadau'n gynt na gwasanaethau eraill yng Nghymru ac er nad yw'n ymddangos bod enghreifftiau o alwadau'n cael eu terfynu, gall fod anghysondebau yn y data

66 Mae'r rhan fwyaf o wasanaethau meddygon teulu y tu allan i oriau yn defnyddio system wedi'i hawtomeiddio i ateb galwadau, fel bod cleifion yn clywed neges wedi'i recordio ymlaen llaw. Os bydd y neges yn rhy hir neu gymhleth, neu os bydd yn cymryd yn rhy hir i'r neges ddechrau, mae'n bosibl y bydd cleifion yn penderfynu terfynu'r alwad. Mae data'r Bwrdd Iechyd yn awgrymu na chafodd unrhyw alwadau i'r gwasanaeth meddygon teulu y tu allan i oriau eu terfynu¹⁴ yn y ffordd hon. Mae hyn yn ymddangos yn annhebygol a dylai'r Bwrdd Iechyd adolygu ei ddata er mwyn sicrhau eu bod yn gywir (Arddangosyn 16).

¹⁴ Diffiniad o alwadau a derfynir: galwadau a derfynir gan y galwr cyn y neges wedi'i recordio ymlaen llaw neu yn ystod y neges.

Os nad oes neges wedi'i recordio ymlaen llaw, ystyrir bod galwad wedi'i therfynu os bydd y galwr wedi rhoi'r gorau i'r alwad o fewn 30 eiliad o gofnodi'r alwad ar system deffoni'r gwasanaeth. Mae'r data yn cwmpasu'r cyfnod o fis Ebrill 2016 hyd at fis Medi 2016.

67 Ar ôl y neges peiriant ateb/neges wedi'i hawtomeiddio, bydd cleifion fel arfer yn siarad â derbynnydd galwadau. Os bydd oedi yn ystod y cam hwn, mae'n bosibl y bydd cleifion yn dewis rhoi'r gorau i'r alwad. Yn y Bwrdd Iechyd, rhoddwyd y gorau i 6% o alwadau¹⁵ yn ystod y cam hwn, sy'n is na chyfartaledd Cymru gyfan. Dengys y data hefyd rhwng mis Ebrill a mis Medi 2016, fod gwasanaeth meddygon teulu y tu allan i oriau'r Bwrdd Iechyd wedi ateb 90% o alwadau o fewn 60 eiliad i ddiwedd y neges peiriant ateb. Dyma'r uchaf yng Nghymru. Fodd bynnag, noda'r safonau cenedlaethol ar gyfer gwasanaethau meddygon teulu y tu allan i oriau y dylai byrddau iechyd fod yn cyflawni cyfradd o 95%.

Arddangosyn 15: perfformiad ymdrin â galwadau, rhwng mis Ebrill a mis Medi 2016

	Bwrdd Iechyd	Cymru
Canran y galwadau a derfynwyd	0.0	14.6
Canran y galwadau y rhoddwyd y gorau iddynt o fewn 60 eiliad neu lai	3.8	7.0
Canran y galwadau y rhoddwyd y gorau iddynt ar ôl 60 eiliad	2.2	5.3
Canran y galwadau a atebwyd o fewn 60 eiliad (ar ôl y neges wedi'i recordio ymlaen llaw)	89.8	74.3
Canran y galwadau a atebwyd ar ôl 60 eiliad (ar ôl y neges wedi'i recordio ymlaen llaw)	10.2	25.7

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

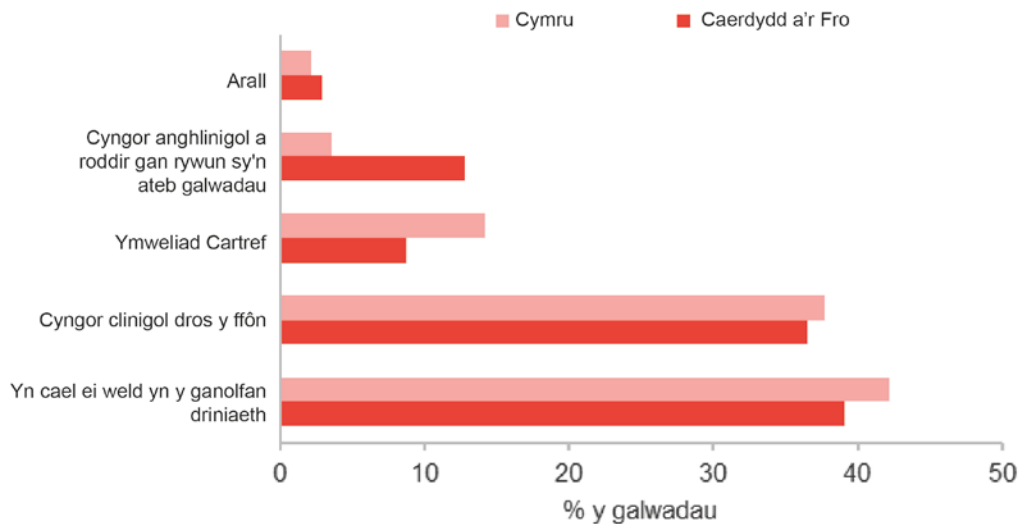
Amseroldeb ffonio cleifion yn ôl yw un o broblemau mwyaf ystyfnig y gwasanaeth o hyd ac mae perfformiad islaw cyfartaledd Cymru gyfan

68 Unwaith y bydd y gwasanaeth meddygon teulu y tu allan i oriau wedi derbyn galwad gan glaf, gall derbynnydd yr alwad ddewis rheoli'r claf mewn un o sawl ffordd. Dengys [Arddangosyn 16](#) sut gwnaeth y Bwrdd Iechyd ymdrin â galwadau¹⁶ rhwng mis Ebrill 2016 a mis Medi 2016. Dengys fod cleifion y Bwrdd Iechyd yn fwy tebygol nag yng Nghymru yn gyffredinol o gael eu triniaeth gyfan drwy gyngor anghlinigol a roddir gan rywun sy'n ateb galwadau. Roedd cleifion Caerdydd a'r Fro ychydig yn llai tebygol o gael ymweliad cartref neu apwyntiad yn y cyfleuster meddygon teulu y tu allan i oriau.

¹⁵ Diffiniad o alwadau y rhoddir y gorau iddynt: galwadau lle rhoddodd y galwr y ffôn i lawr cyn i rywun ateb yr alwad ar ôl y neges wedi'i recordio ymlaen llaw (neu ar ôl y 30 eiliad cychwynnol os nad oes neges wedi'i recordio ymlaen llaw). Mae'r data yn cwmpasu'r cyfnod rhwng mis Ebrill 2016 a mis Medi 2016.

¹⁶ Rydym wedi eithrio galwadau lle roedd gan y claf argyfwng a oedd yn bygwth bywyd.

Arddangosyn 16: y ffordd mae'r gwasanaeth meddygon teulu y tu allan i oriau yn rheoli galwadau, rhwng mis Ebrill a mis Medi 2016



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

- 69 Mae'r gwasanaethau meddygon teulu y tu allan i oriau yn defnyddio'r broses brysbennu dros y ffôn i asesu anghenion uniongyrchol cleifion. Arferai'r Bwrdd Iechyd gynnal model 'brysbennu arbenigol' lle roedd pwyslais ychwanegol ac adnoddau'n canolbwyntio ar frysennu, er mwyn atal cymaint o gleifion sy'n cysylltu â phosibl rhag mynd y tu hwnt i'r cam brysbennu. Mae'r gwasanaeth bellach yn defnyddio model trefnu uniongyrchol, lle mae clinigwyr yn mynd drwy fanylion y cleifion sy'n aros am alwad yn ôl, i drefnu apwyntiadau iddynt yn uniongyrchol lle bo angen. Nod hyn yw osgoi cyswllt ffôn diangen â'r clinigydd. Ers symud i ffordd o'r model brysbennu arbenigol, nid yw meddygon teulu yn cael eu hyfforddi mwyach ar gyfer gwasanaeth brysbennu. Yn lle hynny, maent yn cysgodi meddyg teulu arall am un sifft. Mae gwasanaeth meddygon teulu y tu allan i oriau y Bwrdd Iechyd hefyd yn cynnwys gwasanaeth brysbennu deintyddol. Mae hyn yn cynnwys nyrsys deintyddol yn ymdrin â galwadau gan gleifion.
- 70 Ar ôl i'r claf ddisgrifio ei symptomau i dderbynnydd yr alwad, gall y gwasanaeth meddygon teulu y tu allan i oriau benderfynu bod angen i glinigydd ffonio'n ôl. Noda'r safonau cenedlaethol y dylai 98% o alwadau brys dderbyn galwad yn ôl o fewn 20 munud. Rhwng mis Ebrill a mis Medi 2016, cafodd 71.6% o alwadau brys yn y Bwrdd Iechyd alwad yn ôl o fewn 20 munud (o gymharu â 78% ledled Cymru yn gyffredinol). Noda'r safonau cenedlaethol hefyd y dylai 98% o alwadau 'arferol' dderbyn galwad yn ôl o fewn 60 munud. Rhwng mis Ebrill a mis Medi 2016, cafodd 80.4% o alwadau arferol i'r Bwrdd Iechyd alwad yn ôl o fewn 60 munud. Y ffigur cyfatebol ar gyfer Cymru gyfan oedd 82.3%.

- 71 Mae gwasanaeth y Bwrdd Iechyd wedi cael ei feirniadu gan y Cyngor Iechyd Cymuned yn y gorffennol am amseroldeb ei alwadau yn ôl. Dywedodd staff wrthym fod y gwasanaeth bellach yn gwneud mwy o ymdrech i roi syniad cywir i gleifion o'r oedi sy'n debygol cyn iddynt gael galwad yn ôl. Dywedodd staff wrthym fod amseroldeb galwadau yn ôl wedi gwella ond fod y broblem yn parhau, yn enwedig ar benwythnosau. Mae achos busnes y Bwrdd Iechyd ar gyfer gwasanaeth meddygon teulu y tu allan i oriau yn cydnabod, ar adegau brig, y gall rhwng 50 a 200 o gleifion fod yn aros am alwad yn ôl gan y gwasanaeth, a all arwain at risgiau i ddiogelwch cleifion, niwed y gellir ei osgoi a chanlyniadau.
- 72 Yn ein harolwg o staff y gwasanaeth meddygon teulu y tu allan i oriau yn y Bwrdd Iechyd, dywedodd 69% o'r ymatebwyr eu bod yn fodlon ar gyfran y galwadau yr ymdriniwyd â nhw yn llwyr dros y ffôn (y cyfeirir atynt weithiau fel 'clywed-a-thrin'). Nid oedd 15% yn gysurus â hyn. Ledled Cymru, roedd 54% yn fodlon ond nid oedd 25% yn fodlon.
- 73 Er mwyn sicrhau bod y drefn clywed-a-thrin mor effeithiol â phosibl, bydd o gymorth os bydd gan y clinigydd grynoded o hanes meddygol y claf drwy system gyfrifiadurol o'r enw GP Record. Yn y Bwrdd Iechyd, edrychodd y gwasanaeth ar GP Record 2.7% o'r cleifion a gysylltodd â'r gwasanaeth meddygon teulu y tu allan i oriau. Mae hyn yn cymharu â 5.6% ledled Cymru. Mae'r cynllun gweithredu y tu allan i oriau yn cydnabod bod problem benodol o ran mynediad gwael i'r cofnod.

Mae amseroldeb ymweliadau cartref ac apwyntiadau yn gymysg o gymharu â'r perfformiad cyfartalog ledled Cymru

- 74 Os bydd y gwasanaeth o'r farn bod cyflwr claf yn ddigon difrifol, gall yr ymgynghoriad dros y ffôn arwain at apwyntiad â chlinigydd yn un o ganolfannau triniaeth y gwasanaeth meddygon teulu y tu allan i oriau neu ymweliad â chartref y claf.
- 75 Os bydd cyflwr y claf yn 'ddifrifol iawn', nodar safonau cenedlaethol y dylid gweld 90% o gleifion mewn apwyntiad neu drwy ymweliad cartref o fewn awr. Dylid gweld 90% o gleifion 'brys' o fewn dwy awr a dylid gweld 90% o gleifion 'llai difrifol' o fewn chwe awr. Mae [Arddangosyn 17](#) yn awgrymu bod y gwasanaeth meddygon teulu y tu allan i oriau yn gyffredinol yn darparu mwy o ymweliadau cartref amserol nag yng Nghymru yn gyffredinol, heblaw am achosion 'llai brys'. Fodd bynnag, nid yw perfformiad y Bwrdd Iechyd gystal ar gyfer apwyntiadau wyneb yn wyneb mewn canolfannau triniaeth, heblaw am achosion 'brys'.

Arddangosyn 17: canran y cleifion a welir o fewn y targedau amser perthnasol, rhwng mis Ebrill a mis Medi 2016

	Bwrdd Iechyd	Cymru ¹
Ymweliadau cartref		
Canran y cleifion 'brys iawn' a welir o fewn awr	71.1	59.9
Canran y cleifion 'brys' a welir o fewn dwy awr	77.0	69.2
Canran y cleifion 'llai brys' a welir o fewn chwe awr	77.9	92.7
Canolfan triniaeth		
Canran y cleifion 'brys iawn' a welir o fewn awr	68.3	85.7
Canran y cleifion 'brys' a welir o fewn dwy awr	81.6	80.9
Canran y cleifion 'llai brys' a welir o fewn chwe awr	96.1	97.2

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

¹ Mae'r ffigurau ar gyfer Cymru yn eithrio Bwrdd Iechyd Prifysgol Abertawe Bro Morgannwg a Bwrdd Iechyd Prifysgol Cwm Taf.

76 Yn y Bwrdd Iechyd rhwng mis Ebrill 2016 a mis Medi 2016, ni wnaeth 2.1% o'r cleifion oedd ag apwyntiad yng nghanolfan driniaeth y gwasanaeth meddygon teulu y tu allan i oriau fynd i'w hapwyntiad. Mae hyn yn cyfateb i gost fras o £10,200 rhwng mis Ebrill 2016 a mis Medi 2016¹⁷.

Mae problemau o ran cysondeb data yn ei gwneud yn anodd cymharu patrymau atgyfeirio ac er nad oes gan y gwasanaeth y tu allan i oriau gyfeiriadur o wasanaethau, mae ganddo brotocolau ag adrannau brys

77 Awgrymodd ein gwaith cwmpasu y gall y gwasanaethau meddygon teulu y tu allan i oriau fod yn wynebu galw gan gleifion a oedd yn addas ar gyfer gwasanaethau eraill. Dylid defnyddio gwasanaethau y tu allan i oriau ar gyfer achosion brys ond nid argyfyngau, felly nid yw'r achosion o argyfwng sy'n bygwth bywyd a gaiff eu gweld gan y gwasanaethau meddygon teulu y tu allan i oriau yn cyfleu galw priodol. Ledled Cymru, roedd 3.5% (6,756 o achosion) o'r holl alwadau i'r gwasanaethau meddygon teulu y tu allan i oriau rhwng mis Ebrill 2016 a mis Medi 2016 yn achosion o argyfwng lle roedd bygythiad i fywyd. Yn y Bwrdd Iechyd, y ffigur cyfatebol oedd 2.5% (929 o achosion).

¹⁷ Gwnaethom gyfrifo'r gost fesul apwyntiad drwy rannu cyfanswm cost y gwasanaeth meddygon teulu y tu allan i oriau â nifer yr apwyntiadau yn 2015-16.

- 78 Os bydd claf yn cysylltu â'r gwasanaeth meddygon teulu y tu allan i oriau ac wedyn yn cael ei atgyfeirio at ei feddyg teulu, gellid dadlau y dylai'r claf fod wedi gweld ei feddyg teulu ei hun i ddechrau. Nid yw hyn yn wir ym mhob achos ond cyflwynwn y data yma er mwyn gallu eu trafod. Ledled Cymru, arweiniodd 17.6% (33,747 o achosion) o'r holl alwadau i'r gwasanaethau meddygon teulu y tu allan i oriau rhwng mis Ebrill 2016 a mis Medi 2016 at atgyfeiriadau at feddyg teulu'r claf ei hun. Yn y Bwrdd Iechyd, y ffigur cyfatebol oedd 26.6% (10,057 o achosion).
- 79 Ledled Cymru, roedd angen atgyfeirio 40.8% o'r cleifion a gysylltodd â'r gwasanaeth meddygon teulu y tu allan i oriau rhwng mis Ebrill 2016 a mis Medi 2016 at wasanaeth gwahanol. Yn y Bwrdd Iechyd, y ffigur cyfatebol oedd 60%. Mae **Arddangosyn 18** yn dangos bod patrwm yr atgyfeiriadau a wnaed gan y gwasanaeth yn y Bwrdd Iechyd yn wahanol iawn i sefyllfa Cymru gyfan mewn nifer o ddangosyddion. Gall hyn adlewyrchu gwahaniaethau yn y prosesau casglu data.

Arddangosyn 18: patrwm yr atgyfeiriadau a wnaed gan y gwasanaethau meddygon teulu y tu allan i oriau, rhwng mis Ebrill a mis Medi 2016

	Bwrdd Iechyd	Cymru
Categori: Cleifion clywed-a-thrin		
Derbyniwyd asesiad ffôn yn unig a daeth yr alwad i ben	50.6	54.7
Atgyfeiriwyd at wasanaeth ambiwlans brys	0.2	5.7
Atgyfeiriwyd at adran damweiniau ac achosion brys neu uned mân anafiadau	8.6	10.6
Atgyfeiriwyd at wasanaeth derbyn i'r ysbyty neu asesiad ar ward ysbyty	1.2	2.9
Atgyfeiriwyd at eu meddyg teulu eu hunain	18.5	14.4
Atgyfeiriwyd at wasanaeth nyrsio ardal	0	2.6
Atgyfeiriwyd at ddeintydd	0	0.3
Arall	21.0	8.9
Categori: Cleifion a welwyd mewn canolfannau triniaeth		
Heb fynychu'r apwyntiad neu wedi gadael cyn yr apwyntiad	2.1	1.0
Wedi cael eu trin a'u rhyddhau	32.2	61.1
Atgyfeiriwyd at wasanaeth ambiwlans brys	0.2	0.1
Atgyfeiriwyd at adran damweiniau ac achosion brys neu uned mân anafiadau	1.7	1.8
Atgyfeiriwyd at wasanaeth derbyn i'r ysbyty neu asesiad ar ward ysbyty	11.2	9.1
Atgyfeiriwyd at eu meddyg teulu eu hunain	45.3	23.4
Arall	7.3	3.6

	Bwrdd Iechyd	Cymru
Categori: Cleifion a welwyd gartref		
Wedi cael eu trin a'u rhyddhau	19.7	60.4
Atgyfeiriwyd at wasanaeth ambiwlans brys	0.2	0.6
Atgyfeiriwyd at adran damweiniau ac achosion brys neu uned mân anafiadau	0.6	2.1
Atgyfeiriwyd at wasanaeth derbyn i'r ysbyty neu asesiad ar ward ysbyty	13.6	7.9
Atgyfeiriwyd at eu meddyg teulu eu hunain	32.2	17.0
Arall	25.4	6.2

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

- 80 Lle bydd y gwasanaeth meddygon teulu y tu allan i oriau yn cyfeirio achosion brys i'r gwasanaeth ambiwlans, noda'r safonau cenedlaethol y dylai'r gwasanaeth drosglwyddo pob galwad o'r fath o fewn tri munud. Rhwng mis Ebrill 2016 a mis Medi 2016, trosglwyddodd y Bwrdd Iechyd 100% o alwadau o'r fath o fewn tri munud. Nid oedd digon o ddata ar gael i gyfrifo sefyllfa Cymru gyfan ar gyfer y mesur hwn.
- 81 Rhwystr posibl i gynnal atgyfeiriadau effeithiol yw pa wasanaethau eraill sydd ar gael y tu allan i oriau gweithio arferol. Yn ystod gwaith maes dywedodd staff wrthym am argaeledd da y gwasanaeth nyrsio ardal a'r tîm ymateb aciwt. Yn ein harolwg o staff gwasanaethau meddygon teulu y tu allan i oriau, y gwasanaethau yr oedd staff yn teimlo oedd leiaf ar gael oedd y rhai a oedd yn ymwneud â'r canlynol:
- argyfwng iechyd meddwl;
 - unigolyn eiddil sydd â dolur rhydd ac sy'n chwydu ac angen ei hydradu; ac
 - unigolyn eiddil y daethpwyd o hyd iddo ar y llawr ac sy'n byw ar ei ben ei hun.
- 82 Hyd yn oed pan fydd gwasanaethau amgen ar gael i gymryd atgyfeiriadau o wasanaethau meddygon teulu y tu allan i oriau, mae perygl na fydd staff y gwasanaethau hyn yn atgyfeirio'r achosion hynny gan nad ydynt yn gwybod am y gwasanaethau amgen hyn. Nid oes gan wasanaethau meddygon teulu y tu allan i oriau'r Bwrdd Iechyd fynediad i gyfeirlyfr cyfredol o wasanaethau, sy'n debygol o gyfyngu ar eu gallu i wneud atgyfeiriadau priodol. Fodd bynnag, mae gan ystafelloedd brysbennu y gwasanaeth y tu allan i oriau becynnau atgyfeirio sy'n darparu rhifau ffôn gwasanaethau eraill.
- 83 Un o'r cydberthnasau allweddol o fewn y system gofal heb ei drefnu yw'r gydberthynas rhwng y gwasanaeth meddygon teulu y tu allan i oriau a'r adran achosion brys yn yr ysbyty. Lle y bydd cleifion yn mynd i adrannau brys ac y gellir diwallu eu hanghenion yn briodol gan y gwasanaeth meddygon teulu y tu allan i

oriau, mae angen sicrhau bod prosesau cadarn ar waith i atgyfeirio'r cleifion hyn at y gwasanaeth hwnnw. Mae'r Bwrdd Iechyd yn un o blith chwe bwrdd Iechyd ledled Cymru sydd â phrotocol ysgrifenedig sy'n cwmpasu'r holl wasanaethau meddygon teulu y tu allan i oriau, gan nodi sut y dylai adrannau brys atgyfeirio cleifion at y gwasanaethau meddygon teulu y tu allan i oriau lle y bo'n glinigol briodol gwneud hynny. Yn ogystal, mae gan y Bwrdd Iechyd brotocol sy'n gymwys yn rhai o'i adrannau brys, sy'n nodi sut y dylai'r gwasanaeth meddygon teulu y tu allan i oriau gysylltu'n rheolaidd â'r adran achosion brys er mwyn nodi cleifion sy'n addas ar gyfer y gwasanaeth.

- 84 Yn ystod gwaith maes dywedodd staff wrthym fod y cysylltiadau rhwng y gwasanaeth y tu allan i oriau a'r adrannau brys yn gwella. Mae'r cyfarwyddwr clinigol ar gyfer y gwasanaethau hyn bellach yn cwrdd yn rheolaidd a sefydlwyd gweithgor i wella arferion gweithio. Un ffactor a ysgogodd y gwaith hwn oedd y problemau a wynebodd y gwasanaeth y tu allan i oriau yn ystod haf 2016.

Atodiad 1

Methodoleg yr archwiliad

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

Arddangosyn 19: methodoleg yr archwiliad

Dull	Manylion
Holiadur byrddau iechyd	Yr holiadur oedd prif ffynhonnell y data lefel gorfforaethol y gofynnwyd amdanynt gan y Bwrdd Iechyd.
Cais am ddogfennau	Gwnaethom adolygu dogfennau gan y Bwrdd Iechyd, gan gynnwys: <ul style="list-style-type: none">• Y Cynllun Busnes a'r Achos Busnes ar gyfer y gwasanaeth meddygon teulu y tu allan i oriau• Cynllun Gweithredol y Cynllun Tymor Canolig Integredig• Cyflwyniad yn dangos dadansoddiad o'r gallu a'r galw• Cofnodion a phapurau PCIC• Cofrestr Risg PCIC
Cyfweliadau	Gwnaethom gyfwrdd â nifer o staff, gan gynnwys: <ul style="list-style-type: none">• Prif Swyddog Gweithredu Dros Dro• Cyfarwyddwr Gweithrediadau PCIC• Pennaeth Gwasanaethau Gofal Sylfaenol PCIC Gweithrediadau a Chyflawni• Pennaeth Gwella Gofal Sylfaenol/Meddygon teulu y tu allan i oriau• Rheolwr Gweithredol ar gyfer y gwasanaeth meddygon teulu y tu allan i oriau• Cyfarwyddwr Clinigol ar gyfer y gwasanaeth meddygon teulu y tu allan i oriau• Dirprwy Arweinydd Sifftiau Clinigol ar gyfer y gwasanaeth meddygon teulu y tu allan i oriau• Cyngor Iechyd Cymuned
Arolygon o staff y gwasanaeth meddygon teulu y tu allan i oriau	Cynhaliwyd arolwg ar-lein gennym o bob aelod o staff sy'n gweithio yn y gwasanaeth y tu allan i oriau. Cawsom 72 o ymatebion gan y Bwrdd Iechyd.
Arolwg o gleifion	Cynhaliwyd arolwg drwy'r post gennym o 1,990 o gleifion a ddewiswyd ar hap yng Nghymru a oedd wedi cysylltu â'r gwasanaeth y tu allan i oriau ar unrhyw un o'r dyddiadau canlynol: 12, 13, 16, 17, 18 Gorffennaf 2016. Cawsom ymatebion gan 330 o gleifion, sef cyfradd ymateb o 16.6%.

Dull	Manylion
Arolwg o aelodau'r Bwrdd	Fel rhan o'n hasesiad strwythuredig, cynhaliwyd arolwg o aelodau Bwrdd y GIG. Cynhwyswyd nifer fach o gwestiynau a oedd yn ymwneud â gwasanaethau y tu allan i oriau. Yng Nghaerdydd a'r Fro, cawsom ymatebion gan naw aelod.
Adolygiad o wefannau byrddau iechyd	Adolygwyd gwefannau byrddau iechyd gennym er mwyn asesu effeithiolrwydd y wybodaeth a ddarparwyd am sut i gael gafael ar wasanaethau y tu allan i oriau a phryd y dylid gwneud hynny.
Cwsmer cudd: Llinellau ffôn a gwefannau practisau meddygon teulu	Gwnaethom alwadau ffôn, ar ôl i'r practisau gau, er mwyn samplu 10 practis ym mhob bwrdd iechyd. Gwnaethom asesu'r neges peiriant ateb er mwyn canfod ei heffeithiolrwydd wrth roi gwybodaeth i gleifion. Gwnaethom hefyd asesu gwefannau practisau meddygon teulu er mwyn asesu'r broses o atgyfeirio cleifion at y gwasanaeth y tu allan i oriau.
Defnyddio data sy'n bodoli eisoes	Defnyddiwyd ffynonellau data sy'n bodoli eisoes gennym, megis data digwyddiadau o'r System Adrodd a Dysgu Genedlaethol, data o waith yr Uned Gyflawni yn 2015 ar wasanaethau y tu allan i oriau, data o wefan Fy Ngwasanaeth Iechyd Lleol a data a gyflwynwyd gan fyrddau iechyd i Lywodraeth Cymru.

Atodiad 2

Canlyniadau arolygon cleifion Cymru gyfan

- 85 Ni chawsom ddigon o ymatebion i'n harolwg cleifion i allu llunio cymariaethau cadarn rhwng byrddau iechyd. Felly, mae'r data a gyflwynir gennym o'r arolwg cleifion yn rhoi cipolwg ar safbwyntiau (gan 330 o ymatebwyr) ledled Cymru.
- 86 Pan ofynnwyd am eu lefelau boddhad cyffredinol, dywedodd 77% o'r ymatebwyr eu bod o'r farn bod y gwasanaeth meddygon teulu y tu allan i oriau yn 'ardderchog' neu'n 'dda iawn'. Gofynnwyd hefyd i gleifion p'un a oedd y cyngor neu'r driniaeth a roddwyd gan y gwasanaeth meddygon teulu y tu allan i oriau wedi cael effaith gadarnhaol ar eu symptomau. Dengys [Arddangosyn 20](#) y canlyniadau ledled Cymru.

Arddangosyn 20: canran y cleifion a ddywedodd fod y gwasanaeth meddygon teulu y tu allan i oriau wedi cael effaith gadarnhaol ar eu symptomau

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

Ffynhonnell: Arolwg Swyddfa Archwilio Cymru o gleifion.

- 87 Awgrymodd ein gwaith cwmpasu y gallai cleifion fod yn aneglur o ran sut a phryd y dylid defnyddio'r gwasanaethau y tu allan i oriau. Un ffordd y gellid canfod p'un a yw cleifion yn aneglur o ran sut a phryd y dylid defnyddio'r gwasanaethau meddygon teulu y tu allan i oriau yw canran y cleifion a ddefnyddiodd wasanaeth gwahanol cyn defnyddio'r gwasanaeth meddygon teulu y tu allan i oriau. Dangosodd ein harolwg cleifion fod 66% o'r ymatebwyr ledled Cymru wedi defnyddio un neu fwy o wasanaethau gwahanol cyn defnyddio'r gwasanaethau meddygon teulu y tu allan i oriau. Dengys [Arddangosyn 21](#) pa wasanaethau a ddefnyddiwyd ganddynt.

Arddangosyn 21: Yr amrywiaeth o wasanaethau a ddefnyddiwyd gan gleifion cyn iddynt gysylltu â'r gwasanaethau meddygon teulu y tu allan i oriau

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

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

- 88 Pan ofynnwyd i'r cleifion p'un a oeddent yn fodlon mai'r gwasanaethau meddygon teulu y tu allan i oriau oedd y gwasanaeth priodol i ddiwallu eu hanghenion, dywedodd 87% 'Ie', dywedodd 8% 'Na' a dywedodd 5% 'Ddim yn gwybod'.
- 89 Gofynnwyd hefyd sut y daeth y cleifion o hyd i'r rhif ffôn ar gyfer y gwasanaeth meddygon teulu y tu allan i oriau. Dengys [Arddangosyn 22](#) y canlyniadau ledled Cymru.

Arddangosyn 22: sut y daw cleifion o hyd i'r rhif ffôn ar gyfer y gwasanaeth meddygon teulu y tu allan i oriau

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

Ffynhonnell: Arolwg Swyddfa Archwilio Cymru o gleifion.

- 90 Unwaith y bydd claf wedi penderfynu cysylltu â'r gwasanaeth meddygon teulu y tu allan i oriau, mae'n bwysig bod y gwasanaeth yn ateb galwadau yn gyflym. Yn ein harolwg, dywedodd 9% o'r ymatebwyr ledled Cymru ei bod wedi cymryd yn hwy na'r disgwyl i rywun ateb eu galwad, dywedodd 56% ei bod wedi cymryd tua'r amser disgwyl a dywedodd 35% ei bod wedi cymryd llai o amser na'r disgwyl.
- 91 Ar ôl i rywun ateb galwad gychwynnol y claf, mae'n gyffredin i'r gwasanaeth meddygon teulu y tu allan i oriau drefnu i rywun ffonio'r claf yn ôl yn ddiweddarach. Yn ein harolwg, roedd 288 o'r ymatebwyr wedi cael galwad yn ôl gan y gwasanaeth meddygon teulu y tu allan i oriau. O blith yr ymatebwyr hyn, dywedodd 16% ei bod wedi cymryd yn hwy na'r disgwyl i gael galwad yn ôl, dywedodd 50% ei bod wedi cymryd tua'r amser disgwyl a dywedodd 34% ei bod wedi cymryd llai o amser na'r disgwyl.
- 92 Os bydd angen i glinigydd weld claf wyneb-yn-wyneb, gall y gwasanaeth meddygon teulu y tu allan i oriau gynnig apwyntiad neu ymweliad cartref. Yn ein harolwg, dywedodd 61 o gleifion na chynigiodd y gwasanaeth y tu allan i oriau apwyntiad wyneb-yn-wyneb nac ymweliad cartref iddynt. O blith yr ymatebwyr hyn, byddai wedi bod yn well gan tua thraean ohonynt gael apwyntiad wyneb-yn-wyneb neu ymweliad cartref.
- 93 Dengys **Arddangosyn 23** ganlyniadau'r arolwg mewn perthynas ag apwyntiadau ac ymweliadau cartref. Mae'r canfyddiadau yn awgrymu bod cleifion yn cael profiad cadarnhaol ar y cyfan, yn enwedig ar gyfer apwyntiadau wyneb-yn-wyneb.

Arddangosyn 23: mesur o brofiad cleifion o apwyntiadau ac ymweliadau cartref gan y gwasanaeth meddygon teulu y tu allan i oriau ledled Cymru

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

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

Ymweliadau cartref (73 o ymatebwyr)

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

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

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

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

Atodiad 3

Hunanasesiad byrddau iechyd yn erbyn y safonau cenedlaethol

Arddangosyn 24: Hunanasesiad Byrddau Iechyd yn erbyn y safonau cenedlaethol

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

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

Atodiad 4

Ymateb y rheolwyr

Arddangosyn 25: ymateb y rheolwyr

Cyf	Argymhelliad	Canlyniad/ budd bwriadedig	Blaenor iaeth uchel (ie/na)	Derbyniwyd (do/naddo)	Ymateb y rheolwyr	Dyddiad cwbwlhau	Swyddog cyfrifol
A1a	Datblygu proses ar gyfer cymharu ei wariant y tu allan i oriau â byrddau iechyd eraill yn rheolaidd, o ystyried perfformiad cymysg y gwasanaeth meddygon teulu y tu allan i oriau.	Cyllid priodol, cynaliadwy ar gyfer y gwasanaeth meddygon teulu y tu allan i oriau.	le	Do	<p>Yn hanesyddol, Gwasanaeth y Tu Allan i Oriau Caerdydd a'r Fro oedd yr isaf yng Nghymru yn nhermau meincnodi o ran buddsoddiad fesul claf; fodd bynnag, oherwydd buddsoddiad sylweddol, mae hyn wedi cynyddu. Bydd Caerdydd a'r Fro yn ystyried adolygu'r cyllid fesul 1000 y boblogaeth, a chymharu hyn â chyfartaledd Cymru os bydd y wybodaeth hon ar gael ac yn ddibynadwy oddi wrth Fyrddau Iechyd eraill.</p> <p>Adolygu gwariant Cymru gyfan drwy grŵp Ansawdd, Diogelwch a Phrofiad y Gwasanaeth y Tu Allan i Oriau, gan ystyried y gwahaniaeth o ran poblogaeth rhwng y Byrddau Iechyd, a lle bo'n bosibl gymysgedd sgiliau y gwasanaeth.</p>	Hydref 2017 (ond yn cael ei adolygu ym mhwyllgor Ansawdd, Diogelwch a Phrofiad PCIC ar sail gyfnodol a pharhaus).	Jane Brown

Cyf	Argymhelliad	Canlyniad/ budd bwriadedig	Blaenoriaeth uchel (ie/na)	Derbyniwyd (do/naddo)	Ymateb y rheolwyr	Dyddiad cwblhau	Swyddog cyfrifol
A1b	Datblygu cynllun gweithlu hirdymor sy'n anelu at ddatrys problemau llenwi sifftiau meddygon teulu yn barhaol a gwella amseroldeb pob agwedd ar y gwasanaeth.	Cynllunio strategol a chynllunio'r gweithlu yn well er mwyn sicrhau lefelau staffio priodol i ymdopi â'r galw	Ie	Do	<p>Mae adolygiadau o'r gweithlu a llywodraethu yn mynd rhagddynt ar hyn o bryd i lywio'r gwaith o ddatblygu'r gweithlu yn y dyfodol cyn gweithredu 111.</p> <p>Mae'n bosibl y bydd goblygiadau i weithlu Caerdydd a'r Fro o ganlyniad i 111, y bydd yn rhaid eu hystyried pan fydd mwy o wybodaeth ar gael.</p> <p>Mae gwaith eisoes wedi ei wneud i nodi'r sifftiau hynny sy'n anodd eu llenwi'n rheolaidd gan ystyried ffyrdd amgen o sicrhau staff clinigol. Cydnabuwyd nad yw'r model meddygon teulu y tu allan i oriau traddodiadol o reidrwydd yn gynaliadwy yn yr hinsawdd bresennol, gydag anawsterau parhaus o ran llenwi sifftiau craidd, ac fel y cyfryw, bydd cymysgedd sgiliau yn ffactor allweddol yn y dyfodol.</p> <p>Mae hyn yn cynnwys ystyried meddygon teulu cyflogedig yn ogystal â'r gweithlu ehangach.</p>	Tachwedd 2017 - cynllun gweithlu hirdymor wedi ei ddatblygu (yn seiliedig ar yr hyn a elwir yn 111 ar hyn o bryd).	Jane Brown

Cyf	Argymhelliad	Canlyniad/ budd bwriadedig	Blaenoriaeth uchel (ie/na)	Derbyniwyd (do/naddo)	Ymateb y rheolwyr	Dyddiad cwblhau	Swyddog cyfrifol
A2a	Cyflwyno prosesau ar gyfer dysgu o adborth cleifion i wella gwasanaethau meddygon teulu y tu allan i oriau.	Perfformiad gwasanaeth a phrofiad cleifion gwell.		Do	Datblygu mwy o systemau adborth cleifion ar y cyd â gwasanaethau corfforaethol i'w defnyddio gan gleifion y tu allan i oriau. Dadansoddiad â themâu a thueddiadau i'w trafod yng nghyfarfod Ansawdd, Diogelwch a Phrofiad y Gwasanaeth y Tu Allan i Oriau. Llunio taflenni a phosteri gwybodaeth i gleifion, ynghyd ag adran ar dudalen we'r gwasanaeth i hyrwyddo hunanofal.	Diwedd Medi 2017 - systemau adborth am brofiad cleifion ar waith i'w mapio a'u cyflwyno. Dysgu ac adborth i'w casglu a'u dadansoddi'n rheolaidd.	Ailsa Pritchard
A2b	Blaenoriaethau archwiliadau clinigol er mwyn sicrhau bod cysylltiadau clinigol y tu allan i oriau pob meddyg teulu yn cael eu hadolygu'n rheolaidd, er mwyn cyrraedd safonau cenedlaethol.	Sicrwydd bod cysylltiadau clinigol o'r ansawdd uchaf.	Ie	Do	Proses archwilio gytûn ar waith; adborth i gyfarfod Ansawdd, Diogelwch a Phrofiad y Gwasanaeth y Tu Allan i Oriau.	Proses ar waith erbyn mis Medi 2017. Adolygiad parhaol yng nghyfarfod Ansawdd, Diogelwch a Phrofiad y Gwasanaeth y Tu Allan i Oriau.	Helen Earland/ Sherard Lemaitre

Cyf	Argymhelliad	Canlyniad/ budd bwriadedig	Blaenoriaeth uchel (ie/na)	Derbyniwyd (do/nadd o)	Ymateb y rheolwyr	Dyddiad cwblhau	Swyddog cyfrifol
A2c	Gwirio ei ddata y tu allan i oriau sy'n ymwneud â nifer y galwadau sy'n cael eu terfynu, er mwyn sicrhau bod y wybodaeth yn gywir.	Ansawdd data gwell, sy'n arwain at reoli perfformiad yn well.		Do	Mae gwaith yn mynd rhagddo i adolygu'r wybodaeth hon gan weithio gydag Awdurdod Lleol y Fro sy'n darparu rhai o'r ystadegau telefoni. Mae gwaith pellach ar sail Cymru gyfan yn mynd rhagddo i adolygu ystadegau telefoni y Gwasanaeth y Tu Allan i Oriau y mae Caerdydd a'r Fro yn ei arwain.	Hydref 2017	Ailsa Pritchard
A3a	Gwella'r cyfeiriadau ar ei wefan drwy gynnwys gwybodaeth am y gwasanaeth meddygon teulu y tu allan i oriau ar yr hafan, gan ddarparu disgrifiad o'r gwasanaeth, manylion am yr oriau agor a'r lleoliadau, a nodi o dan ba amodau ac amgylchiadau y dylai cleifion eu defnyddio.	Gwell dealltwriaeth gyhoeddus a defnydd o wasanaethau meddygon teulu y tu allan i oriau.		Do	Mae'r wybodaeth hon wedi cael ei diweddarau ar y fewnwyd ar gyfer y Gwasanaeth Meddygon Teulu y Tu Allan i Oriau. Mae'r wybodaeth ar y rhyngwyd yn cael ei harwain gan grŵp gofal sylfaenol, sydd hefyd yn edrych ar y Gwasanaeth Meddygon Teulu y Tu Allan i Oriau. Bydd y safle rhyngwyd ar ei newydd wedd ar gyfer y Gwasanaeth Meddygon Teulu y Tu Allan i Oriau yn cynnwys yr holl wybodaeth am y gwasanaeth a chyngor i'r cyhoedd ar hunanofal a gwasanaethau eraill y gellir cael gafael arnynt.	Rhagfyr 2017	Ailsa Pritchard

Cyf	Argymhelliad	Canlyniad/ budd bwriadedig	Blaenoria eth uchel (ie/na)	Derbyniwyd (do/naddo)	Ymateb y rheolwyr	Dyddiad cwblhau	Swyddog cyfrifol
A3b	Gweithio gyda phractisau meddygon teulu er mwyn sicrhau bod gan bob practis neges safonol ar beiriant ateb, sy'n rhoi'r wybodaeth briodol am y gwasanaeth y tu allan i oriau.	Gwell dealltwriaeth gyhoeddus a defnydd o wasanaethau meddygon teulu y tu allan i oriau.		Do	Hyrwyddwyd neges safonol drwy'r grŵp mynediad gofal sylfaenol, y mae 27 o bractisau yn y grŵp yn defnyddio neges safonol. Fodd bynnag, ni ellir gorfodi practisau i wneud hyn. Mae gwaith yn mynd rhagddo i wella'r gyfradd ymateb er mwyn sicrhau bod cleifion yn cael neges gyson.	Hydref 2017	Jane Brown
A3c	Fel rhan o'r gwaith o gyflwyno 111 yn y pen draw, ystyried disodli'r pum rhif ffôn gwahanol ag un rhif ar gyfer cael gafael ar y gwasanaeth meddygon teulu y tu allan i oriau.	Gwell dealltwriaeth gyhoeddus a defnydd o wasanaethau meddygon teulu y tu allan i oriau.		Do (ond yn ddibynnol ar gyflwyno 111)	Gweithio tuag at symleiddio'r rhifau a chreu un rhif, a bydd angen asesu'r effaith ar randdeiliaid yn ystod y broses hon o newid. Mae Pennaeth y Gwasanaeth Meddygon Teulu y Tu Allan i Oriau yn aelod o'r grŵp Cyfeirlyfr o Wasanaethau, sy'n ystyried y broblem hon yn y tymor hwy, a bydd yn parhau i weithio er mwyn sicrhau un pwynt mynediad.	Tachwedd 2017	Jane Brown

Cyf	Argymhelliad	Canlyniad/ budd bwriadedig	Blaenoriaeth uchel (ie/na)	Derbyniwyd (do/naddo)	Ymateb y rheolwyr	Dyddiad cwblhau	Swyddog cyfrifol
A4a	Rhannu data â phob practis sy'n dangos yr amrywiad yn y defnydd o wasanaeth y tu allan i oriau rhwng 6.30 pm a 7.30 pm, gyda'r nod o dynnu sylw at allgleifion a datrys problemau sy'n hybu'r galw y tu allan i oriau.	Llai o bwysau ar y gwasanaeth meddygon teulu y tu allan i oriau gan rai practisau meddygon teulu.		Do	Gwybodaeth wedi ei chynnwys yn yr asesiad bwrdd gwaith o gynaliadwyedd practisau fel dangosydd ychwanegol o berfformiad. Anfon yn fisol i bractisau a chlystyrau. Cynnwys y data yn y wybodaeth a rennir ac a drafodir yn yr Ymweliadau Datblygu Practisau blynyddol yn ogystal â'u rhannu drwy'r fforwm CD.	Ar waith a chaiff hyn ei adnewyddu fel rhan o'r CDPau ym mis Medi 2017. Ar waith a bydd yn parhau yn fisol.	Jane Brown
A4b	Nodi a mynd i'r afael â'r rhesymau sy'n atal staff y tu allan i oriau rhag defnyddio'r GP Record.	Gwybodaeth glinigol well i hysbysu cleifion sy'n cysylltu â'r gwasanaeth meddygon teulu y tu allan i oriau.		Do	Mae materion parhaus gyda'r Cofnod Iechyd Unigol (IHR) wedi effeithio ar allu staff sy'n gweithio yn y gwasanaeth y tu allan i oriau i gael gafael ar y GP Record. Codwyd hyn gyda Gwasanaeth Gwybodeg GIG Cymru a chydweithwyr TG yng Nghaerdydd a'r Fro fel maes blaenoriaeth ar gyfer newid. Cyfarfod gydag adran TG Caerdydd a'r Fro wedi ei drefnu ar gyfer mis Awst 2017 i adolygu materion sy'n gysylltiedig â TG a chytuno ar gamau gweithredu i fynd i'r afael â nhw.	Awst 2017 - Cyfarfod gyda'r adran TG a llunio cynllun gweithredu i ganfod a mynd i'r afael â'r materion hyn.	Jane Brown/ Gareth Bulpin

Wales Audit Office
24 Cathedral Road
Cardiff CF11 9LJ

Tel: 029 2032 0500

Fax: 029 2032 0600

Textphone: 029 2032 0660

E-mail: info@audit.wales

Website: www.archwilio.cymru

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

Gwefan: www.archwilio.cymru