



WALES AUDIT OFFICE  
SWYDDFA ARCHWILIO CYMRU

Archwilydd Cyffredinol Cymru  
Auditor General for Wales

# Adolygiad o Wasanaethau Meddyg Teulu y Tu Allan i Oriau – **Bwrdd Iechyd Prifysgol Aneurin Bevan**

Blwyddyn archwilio: 2016

Dyddiad cyhoeddi: Awst 2017

Cyfeirnod y ddogfen: 361A2017



Lluniwyd y ddogfen hon yn rhan o'r gwaith a gyflawnir yn unol â swyddogaethau statudol.

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

Cyflawnwyd y gwaith hwn gan Urvisha Perez.

# Cynnwys

Mae'r Bwrdd Iechyd yng nghyfnod cynnar cynllun hirdymor i wella cynaliadwyedd ac arweinyddiaeth gwasanaethau meddyg teulu y tu allan i oriau. Mae lle o hyd i wella perfformiad yn erbyn amryw o dargedau, a chysondeb negeseuon practisau meddyg teulu ynghylch y gwasanaeth y tu allan i oriau.

## Adroddiad cryno

Y Cefndir	4
Y Prif Ganfyddiadau	6
Argymhellion	8

## Adroddiad manwl

Mae gan y Bwrdd Iechyd drefniadau cadarn i fonitro'r gwasanaeth meddyg teulu y tu allan i oriau, ac y mae yng nghyfnod cynnar cynllun i foderneiddio'r gwasanaeth ac atgyfnerthu ei arweinyddiaeth

10

Mae'r Bwrdd Iechyd wedi lleihau gwariant ar wasanaethau y tu allan i oriau mewn termau real a bydd yn treulio amser i ymdrin â'r or-ddibyniaeth a geir ar hyn o bryd ar feddygon teulu wrth gynllunio i ailfodelu'r gwasanaeth.

18

Mae lle i wella perfformiad wrth dderbyn galwadau a ffonio'n ôl, ac o ran apwyntiadau brys, a lle eto i wella'r trefniadau ar gyfer cyfeirio o bractisau meddyg teulu i'r gwasanaethau y tu allan i oriau

26

## Atodiadau

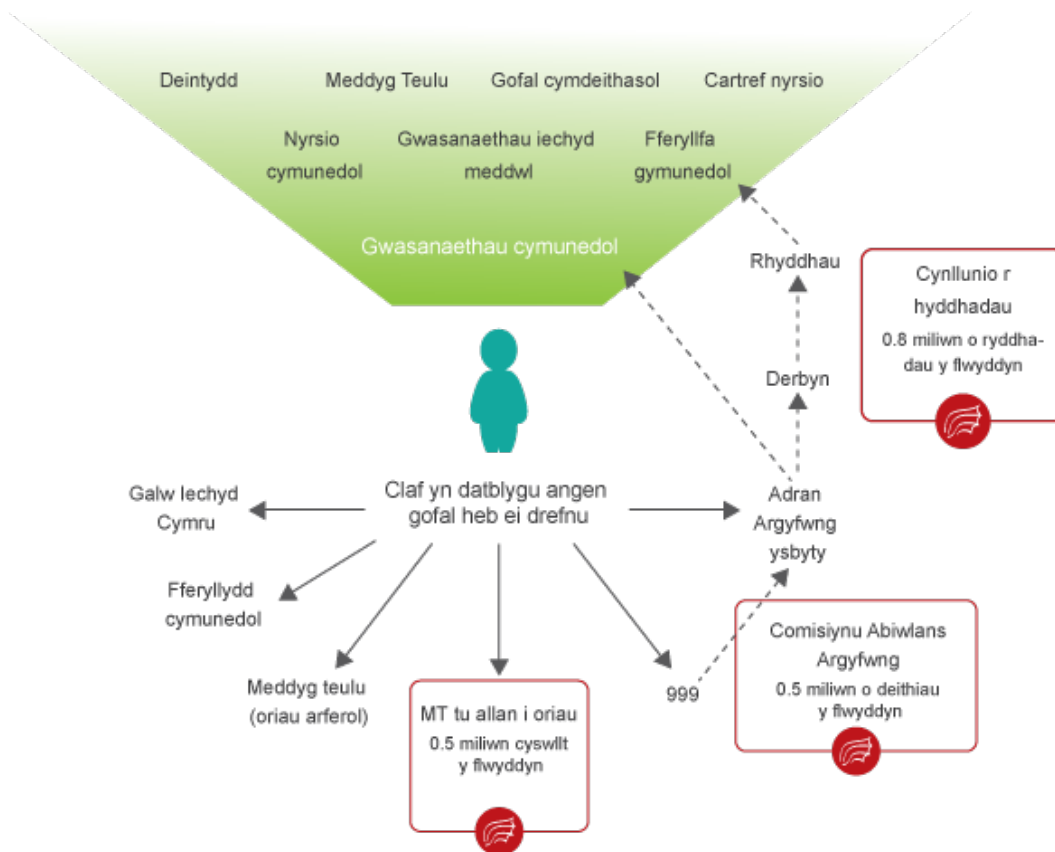
Atodiad 1 – methodoleg archwilio	38
Atodiad 2 – canlyniadau arolwg cleifion Cymru gyfan	40
Atodiad 3 – hunanasesiad y byrddau iechyd yn erbyn y safonau cenedlaethol	44
Atodiad 4 – ymateb y rheolwyr	45

# Adroddiad cryno

## Y Cefndir

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

Dangosyn 1: gwasanaethau meddyg teulu y tu allan i oriau o fewn y system ehangach o ofal heb ei drefnu



Ffynhonnell: Swyddfa Archwilio Cymru

<sup>1</sup> Mae'r cyfnod y tu allan i oriau rhwng 6.30pm ac 8am o ddydd Llun i ddydd Gwener, a hefyd ar benwythnosau ac ar wyliau cyhoeddus.

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

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

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

<sup>4</sup> Dr Chris Jones, [Adolygiad o Ofal Sylfaenol y Tu Allan i Oriau, Adroddiad Interim](#), Gorffennaf 2012.

<sup>5</sup> Archwilydd Cyffredinol Cymru, [Gofal heb ei drefnu: Datblygu dull systemau cyfan](#), 15 Rhagfyr 2009.

<sup>6</sup> Archwilydd Cyffredinol Cymru, [Gofal heb ei drefnu: Diweddariad ar gynnydd](#), 12 Medi 2013.

drefniadau llywodraethu ym Mwrdd Iechyd Prifysgol Betsi Cadwaladr, ac yn ehangach ar draws GIG Cymru.

- 10 Roedd Llywodraeth Cymru wedi rhoi'r newyddion diweddaraf i'r PCC am weithredoedd y byrddau iechyd i ymwreiddio'r safonau cenedlaethol ar gyfer gwasanaethau meddyg teulu y tu allan i oriau. Serch hynny, nid oedd yn glir a oedd y problemau a brofwyd ym Mwrdd Iechyd Prifysgol Betsi Cadwaladr hefyd yn gyffredin mewn rhannau eraill o Gymru. Gan hynny, penderfynodd yr Archwilydd Cyffredinol ei bod hi'n bryd adolygu gwasanaethau meddyg teulu y tu allan i oriau ledled Cymru er mwyn archwilio hyn, ac agweddau ehangach ar reolaeth gwasanaethau meddyg teulu y tu allan i oriau yn rhan o'r system ehangach ar gofer gofal heb ei drefnu.
- 11 Nod yr adolygiad oedd canfod a yw Bwrdd Iechyd Prifysgol Aneurin Bevan (y Bwrdd Iechyd) yn sicrhau bod gan gleifion fynediad at wasanaethau meddyg teulu cadarn ac effeithiol y tu allan i oriau. Ceir manylion y fethodoleg archwilio yn **Atodiad 1**. Roedd y gwaith yn canolbwyntio'n benodol ar:
- y trefniadau llywodraethu cyffredinol;
  - cynaliadwyedd ariannol a chlinigol gwasanaethau; a
  - pherfformiad a phrofiad y claf.
- 12 O fewn y Bwrdd Iechyd, mae'r gwasanaeth meddyg teulu y tu allan i oriau wedi'i gynnwys yn yr Is-adran Gofal Sylfaenol. Cynhelir y gwasanaeth yn fewnol, ac fe'i lleolir yn Nhŷ Vantage Point, ynghyd â'r canolfannau cyswllt ar gyfer Ymddiriedolaeth GIG Gwasanaethau Ambiwlans Cymru a Galw Iechyd Cymru. Mae'r gwasanaeth meddyg teulu y tu allan i oriau yn cynnal tair canolfan gofal sylfaenol, yn y lleoliadau a ganlyn:
- Ysbyty Sant Gwynllyw, Casnewydd
  - Ysbyty Ystrad Fawr, Ystrad Mynach
  - Ysbyty Nevill Hall, Y Fenni
- 13 Yn rhan o'n methodoleg, cynhaliom hefyd arolwg trwy'r post o sampl o gleifion a oedd wedi cysylltu â'r gwasanaethau y tu allan i oriau ledled Cymru Ni chawsom ddigon o ymatebion i'n harolwg cleifion i allu llunio cymhariaeth gadarn ar draws y byrddau iechyd. Fodd bynnag, mae canlyniadau ein harolwg ar raddfa Cymru gyfan wedi'u cynnwys yn **Atodiad 2** o'r adroddiad hwn.

## Y prif ganfyddiadau

- 14 Dyma ein casgliad cyffredinol: **Mae'r Bwrdd Iechyd yng nghyfnod cynnar cynllun hirdymor i wella cynaliadwyedd ac arweinyddiaeth gwasanaethau meddyg teulu y tu allan i oriau. Mae lle o hyd i wella pherfformiad yn erbyn amryw o dargedau, a chysondeb negeseuon practisau meddyg teulu ynghylch y gwasanaeth y tu allan i oriau.** Yn y paragraffau isod, rydym wedi nodi'r prif resymau dros ddod i'r casgliad hwn.

## Trefniadau llywodraethu

- 15 Mae gan y Bwrdd lechyd drefniadau cadarn i fonitro'r gwasanaeth meddyg teulu y tu allan i oriau, ac y mae yng nghyfnod cynnar cynllun i foderneiddio'r gwasanaeth ac atgyfnerthu ei arweinyddiaeth. Daethom i'r casgliad hwn am y rhesymau canlynol:
- mae'r Bwrdd lechyd yng nghyfnod cynnar cynllun hirdymor i foderneiddio'r gwasanaeth y tu allan i oriau, ond mae angen gwneud mwy o waith i gynnwys staff gweithredol wrth ddatblygu'r gwasanaeth;
  - atgyfnerthodd y Bwrdd lechyd ei drefniadau rheoli clinigol a gweithredol yn ddiweddar, ond mae canlyniadau ein harolwg yn awgrymu nad yw'r staff wedi dechrau profi manteision hynny eto; ac
  - mae trefniadau monitro perfformiad a chraffu cynhwysfawr ar waith, ac mae'r staff yn hyderus bod gwersi yn cae eu dysgu yn sgil digwyddiadau a chwynion.

## Cynaliadwyedd ariannol a chlinigol

- 16 Mae'r Bwrdd lechyd wedi lleihau gwariant ar wasanaethau y tu allan i oriau mewn termau real a bydd yn treulio amser i ymdrin â'r or-ddibyniaeth a geir ar hyn o bryd ar feddygon teulu wrth gynllunio i ailfodelu'r gwasanaeth. Daethom i'r casgliad hwn am y rhesymau canlynol:
- mae'r Bwrdd lechyd yn ceisio cynyddu'r gymysgedd o sgiliau sydd gan staff y tu allan i oriau, ond y mae'n dal i ddibynnu'n helaeth ar feddygon teulu ac yn ei chael hi'n anodd llenwi sifftiau. Mae angen iddo hefyd wella morâl a chefnogi hyfforddiant a datblygiad; ac
  - mae'r Bwrdd lechyd yn bwriadu ymdrin â gwendidau yn ei fodel cyflogau ar gyfer meddygon teulu, ac er bod ei warant fesul cysylltiad ar wasanaethau y tu allan i oriau yn gymharol uchel, mae cyfanswm y gwariant wedi gostwng mewn termau real.

## Perfformiad a phrofiad y claf

- 17 Mae lle i wella perfformiad wrth dderbyn galwadau a ffonio'n ôl, ac o ran apwyntiadau brys, a lle eto i wella'r trefniadau ar gyfer cyfeirio o bractisau meddyg teulu i'r gwasanaethau y tu allan i oriau. Daethom i'r casgliad hwn am y rhesymau canlynol:
- ceir mynediad da at feddygon teulu yn ystod oriau arferol, ac mae'r wybodaeth i'r cyhoedd am y gwasanaeth y tu allan i oriau yn dda ar y cyfan. Er hynny, mae lle i wella'r trefniadau cyfeirio ar wefannau a ffonau ateb practisau;
  - mae perfformiad y Bwrdd lechyd wrth dderbyn galwadau yn waeth na chyfartaledd Cymru gyfan, ac nid yw'n cyrraedd targedau;
  - nid yw'r Bwrdd lechyd yn cyrraedd targedau ar gyfer ffonio'n ôl, mae'r nifer a reolir ganddo drwy glywed-a-thrin yn gymharol fach, ac mae angen iddo wella'r hyfforddiant ar gyfer brysbennu dros y ffôn;
  - o gymharu â gweddill Cymru, nid yw'r Bwrdd lechyd yn darparu apwyntiadau prydlon i gleifion 'brys' a 'brys mawr'; ac
  - mae nifer yr atgyfeiriadau o wasanaeth y tu allan i oriau Aneurin Bevan i wasanaethau eraill yn gymharol fach.

## Argymhellion

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

### Dangosyn 2: argymhellion

Argymhellion	
A1	<p><b>Cynnwys staff:</b> Er bod gan y Bwrdd lechyd gynllun cynnwys, gwelsom mai ond 16% o'r staff a ymatebodd i'n harolwg a deimlai eu bod yn cael digon o gyfle i gyfrannu at ddatblygiad y cynllun meddyg teulu y tu allan i oriau. Wrth ddatblygu'r gwasanaeth yn y dyfodol, dylai'r Bwrdd lechyd:</p> <ol style="list-style-type: none"><li>ddatblygu cynllun ymgynghori a chyfathrebu, sy'n cynnwys amrywiaeth o ddulliau i staff gweithredol gael cymryd rhan mewn trafodaethau a phenderfyniadau. a</li><li>rhoi'r newyddion diweddaraf yn rheolaidd i'r staff wrth i gynlluniau ddatblygu, a chyfleoedd pellach i gymryd rhan.</li></ol>
A2	<p><b>Arweinyddiaeth glinigol a rheolaeth weithredol:</b> Gwelsom fod y staff a ymatebodd i'n harolwg yn teimlo nad oedd arweinwyr clinigol a staff rheoli yn rheoli'r gwasanaeth yn effeithiol. Rydym yn cydnabod ein bod wedi cynnal ein hadolygiad yn dilyn cyfnod o newid staff ac ad-drefnu timau.</p> <p>Dylai arweinwyr y gwasanaeth meddyg teulu y tu allan i oriau y Bwrdd lechyd geisio cynnal arolwg arall ar gyfer y staff er mwyn deall a yw'r staff yn gweld unrhyw welliant yn rheolaeth y gwasanaeth ers yr ad-drefnu.</p>
A3	<p><b>Cefnogaeth i'r staff:</b> Gwelwyd gwendidau yn y trefniadau ar gyfer cefnogi staff, er enghraifft dywedodd llai na 50% o staff a ymatebodd i'n harolwg eu bod yn cael digon o gyfleoedd dysgu a hyfforddi, a dywedodd 10% eu bod yn teimlo bod lefel y morâl yn dda. Dylai'r Bwrdd lechyd:</p> <ol style="list-style-type: none"><li>yn rhan o arfarniadau blynyddol, sicrhau bod gan yr holl staff gynllun datblygu personol lle gellir nodi a datblygu anghenion hyfforddi; a</li><li>cyflawni gwaith i ddeall y rhesymau pam bod lefel isel o forâl ymhlith y staff, efallai drwy roi cyfle i staff arwain neu eistedd ar weithgorau i ddatrys y problemau sy'n achosi hynny.</li></ol>
A4	<p><b>Oriau estynedig mewn practisau meddyg teulu:</b> Aneurin Bevan yw'r unig Fwrdd lechyd yng Nghymru sydd wedi cynyddu ei wariant ar oriau estynedig mewn practisau meddyg teulu rhwng 2009-10 a 2015-16. Fodd bynnag, nid oes gwerthusiad wedi'i gynnal o'r arfer o estyn oriau.</p> <p>Dylai'r Bwrdd lechyd gynnal gwerthusiad o fanteision estyn oriau practisau meddyg teulu.</p>
A5	<p><b>Gwybodaeth i'r cyhoedd:</b> Gwelsom fod gwybodaeth am y gwasanaeth y tu allan i oriau ar gael yn rhwydd ar y cyfan, ond bod angen sicrhau mwy o gysondeb wrth ddisgrifio'r gwasanaeth meddyg teulu y tu allan i oriau ar wefannau a pheiriannau ateb practisau meddyg teulu Dylai'r Bwrdd lechyd:</p>



## Argymhellion

- a. gynnwys amseroedd agor gwasanaethau meddyg teulu y tu allan i oriau ar dudalen we'r Bwrdd Iechyd; a
- b. datblygu geiriad safonol ar gyfer negeseuon peiriant ateb a gwefannau practisau meddyg teulu.

A6 **Brysbennu dros y ffôn:** Dywedwyd wrthym nad oedd gan rai meddygon teulu ddigon o hyder i frysennu dros y ffôn, ac y gallai'r hyfforddiant, a ddarperir gan gontractwr allanol, fod yn helaethach. Dylai'r Bwrdd Iechyd:

- a. ddiwygio'r trefniadau presennol ar gyfer brysbennu dros y ffôn a chynnig cyrsiau gloywi i feddygon teulu; a
- b. chynnwys hyfforddiant brysbennu dros y ffôn yn rhan o'r cwrs ymsefydlu meddygon teulu.

# Adroddiad manwl

## Mae gan y Bwrdd Iechyd drefniadau cadarn i fonitro'r gwasanaeth meddyg teulu y tu allan i oriau, ac y mae yng nghyfnod cynnar cynllun i foderneiddio'r gwasanaeth ac atgyfnerthu ei arweinyddiaeth

### Mae'r Bwrdd Iechyd yng nghyfnod cynnar cynllun hirdymor i foderneiddio'r gwasanaeth y tu allan i oriau, ond mae angen gwneud mwy o waith i gynnwys staff gweithredol wrth ddatblygu'r gwasanaeth

- 19 Mae gwasanaethau meddyg teulu y tu allan i oriau yn rhan annatod o'r system gofal heb ei drefnu. Mewn adolygiad cenedlaethol o'r gwasanaethau hyn yn 2012, dan arweiniad Dr Chris Jones, anogwyr byrddau iechyd i ystyried datblygu gwasanaethau meddyg teulu y tu allan i oriau fel rhan allweddol o'u gweledigaeth strategol ar gyfer gofal heb ei drefnu.
- 20 Cynhaliom asesiad o gynlluniau'r Bwrdd Iechyd, gan chwilio am gofnod o gynllun ar gyfer gwasanaethau meddyg teulu y tu allan i oriau a oedd yn nodi ac yn mynd i'r afael â'r prif risgiau'n gysylltiedig â'r gwasanaeth. Buom hefyd yn adolygu cynlluniau ehangach y Bwrdd Iechyd ar gyfer gofal heb ei drefnu, er mwyn asesu a roddir sylw amlwg a chydlynol i'r gwasanaeth meddyg teulu y tu allan i oriau.
- 21 Mae'r Bwrdd Iechyd wedi datblygu achos busnes lle nodir cynigion i ddiwygio model cyfredol y gwasanaeth meddyg teulu y tu allan i oriau dros y tair i bum mlynedd nesaf. Penderfynodd y Bwrdd Iechyd fod angen iddo lunio'r achos busnes ar ôl canfod nifer o broblemau'n gysylltiedig â'r galw, y capasiti a'r gweithlu. Golygai'r problemau hyn nad oedd y gwasanaeth meddyg teulu y tu allan i oriau yn cael ei gynnal mor effeithlon ag a oedd yn bosib. Mae'r gwasanaeth meddyg teulu y tu allan i oriau yn derbyn oddeutu 2,000 o alwadau bob wythnos, ond nid yw'n cyrraedd targedau perfformiad cenedlaethol. Roedd y Bwrdd Iechyd yn cydnabod bod angen defnyddio dull arall o gyflenwi'r gwasanaeth y tu allan i oriau er mwyn goresgyn y problemau hyn a chyflenwi gwasanaeth cadarn. Cafodd yr achos busnes gyda chostau ei gymeradwyo gan Dîm Gweithredol y Bwrdd Iechyd ym mis Hydref 2015, ac mae'n cynnwys model gwasanaeth diwygiedig ar gyfer gwasanaethau meddyg teulu y tu allan i oriau. Mae gweithredu'r model gwasanaeth diwygiedig ymhlith y ffrydiau gwaith yng Nghynllun Tymor Canolig Integredig (CTCI) tair blynedd y Bwrdd Iechyd ar gyfer 2016-2019.
- 22 Yn benodol, mae'r achos busnes yn tynnu sylw at y problemau allweddol a ganlyn sydd yn amharu ar effeithlonrwydd y gwasanaeth meddyg teulu y tu allan i oriau:
  - dim digon o weithwyr clinigol i fodloni'r galw cyfredol;
  - lefelau sgiliau cymysg, capasiti nyrsio a rôl nyrsys;
  - disgwyliadau a galw cynyddol o du'r cyhoedd;
  - ceisiadau am bresgripsiwn a gofynion gweinyddu meddyginiaethau y tu allan i oriau;
  - argaeledd gwasanaethau eraill sydd eu hangen er mwyn atgyfeirio achosion ymlaen, neu allu'r gwasanaethau hynny i ymateb;
  - cynaliadwyedd gwasanaethau cymorth anghlinigol a TGCh; ac
  - effaith gweithredu 111 a threfniadau i alinio'r gwasanaeth hwnnw.

- 23 Er mwyn ymdrin â'r problemau hyn, nodir blaenoriaethau lefel uchel yn yr achos busnes:
- tymor byr - recriwtio mwy o nyrsys, codi cyfraddau cyflog ar gyfer y flwyddyn gyntaf a newid llif y galw;
  - tymor canolig - cynyddu nifer y gweithwyr â sgiliau cymysg sy'n cael eu recriwtio i'r gweithlu, lleihau llif y galw ar gyfer achosion nad ydynt yn rhai brys, ac atgyfeirio achosion ymlaen ynghynt; a
  - hirdymor - cael gweithlu diwygiedig sydd yn fwy cyson â'r galw.
- 24 Dim ond ers blwyddyn yr oedd y Bwrdd Iechyd wedi bod yn gweithredu'r model gwasanaeth diwygiedig ar adeg ein hadolygiad, felly nid oedd ond megis dechrau datblygu a threialu nifer o fentrau. Dyma rai o'r mentrau a amlygwyd drwy ein cyfweiliadau a thrwy ein hadroddiadau cynnydd i adolygu'r broses o ailddylunio gwasanaethau (i'r Grŵp Arwain Gofal Brys a Gofal Sylfaenol):
- adolygu oriau gweithredu'r tair canolfan gofal sylfaenol;
  - cynyddu cyfraddau cyflog meddygon teulu fel eu bod yn fwy cyson â chyfraddau cyflog byrddau cyfagos a meddygon locwm;
  - cyflwyno uwch-barafeddygon i'r gwasanaeth meddyg teulu y tu allan i oriau i gynnal ymweliadau priodol â chartrefi;
  - gweithredu gwasanaeth fferyllfa gymunedol i ffrydio ceisiadau y tu allan i oriau am bresgripsiynau ailadroddus;
  - gweithio i ehangu rôl fferyllfeydd gymunedol wrth gefnogi mân achosion o salwch; a
  - recriwtio cydgysylltydd galwyr mynych (ar y cyd â WAST).
- 25 Buom yn cyfweled detholiad o arweinwyr strategol a staff gweithredol, a chanddynt farn gadarnhaol ynghylch y mentrau a'r angen am newid. Mae'r model gwasanaeth diwygiedig a'r cynnydd hyd yma yn awgrymu bod y Bwrdd Iechyd wedi ymroi i wella'r gwasanaeth meddyg teulu y tu allan i oriau, a'i wneud yn gynaliadwy.
- 26 Mae gan y Bwrdd Iechyd hefyd gynllun integredig ar gyfer pwysau'r gaeaf, sydd yn amlinellu sut y bydd gofal sylfaenol a gofal yn y gymuned, a WAST, yn cydweithio i atal derbyniadau aciwt diangen. Yn benodol, drwy anfon parafeddygon uwch ac ymarferwyr gofal sylfaenol i weld cleifion yn eu cartrefi, cyn eu trosglwyddo i ysbyty aciwt os oes angen.
- 27 Yn ôl y Bwrdd Iechyd, cafwyd ymgysylltu â staff y gwasanaeth meddyg teulu y tu allan i oriau, y pwyllgor meddygol lleol (PMLI) a'r Cyngor Iechyd Cymunedol (CIC) wrth ddatblygu'r model gwasanaeth newydd. Ar ben hynny, mae'r Bwrdd Iechyd yn cynnal trafodaethau parhaus â CIC ynghylch materion fel gweithredu'r gwasanaeth 111 cenedlaethol. Yn galonogol, adroddodd cynrychiolydd y CIC fod y Bwrdd Iechyd yn eu cynnwys yn gynnar wrth ddatblygu cynigion, ac mai cyfathrebu oedd un o bwyntiau cryf y Bwrdd Iechyd.
- 28 Buom yn adolygu sleidiau cyflwyniad dyddiedig rhwng Hydref 2015 ac Ebrill 2016, sy'n dangos bod amryw o sesiynau ymgysylltu wedi cael eu cynnal â rhanddeiliaid, drwy fecanweithiau fel arweinwyr clystrau meddygon teulu, y fforwm gofal brys a Phwyllgor Ansawdd a Diogelwch Cleifion y Bwrdd Iechyd. Roedd y sleidiau'n cynnwys amlinelliad o'r model gwasanaeth newydd, trafodaethau ynghylch ehangu ymgysylltu a diweddariadau am gynnydd yn erbyn y model gwasanaeth diwygiedig.

- 29 Yn ein harolwg o staff y gwasanaeth meddyg teulu y tu allan i oriau<sup>7</sup> gofynnwyd a oedd y Bwrdd Iechyd wedi ymgynghori â staff ynghylch cynllunio'r gwasanaeth. Yn yr arolwg, dim ond 16% o ymatebwyr o'r Bwrdd Iechyd a gytunai neu a gytunai'n gryf â'r datganiad 'Cefais ddigon o gyfle i roi fy marn i lywio datblygiad y cynllun ar gyfer gwasanaethau meddygon teulu y tu allan i oriau'. Y ffigur cyfatebol ar gyfer Cymru gyfan oedd 24%. Er bod yr ymgysylltu, yn ôl pob golwg, yn eang, efallai nad oedd wedi llwyddo i gael digon o staff gweithredol i gymryd rhan.
- 30 Mae'n ofynnol i fyrddau iechyd weithredu'r safonau cenedlaethol ar gyfer gwasanaethau meddyg teulu y tu allan i oriau erbyn mis Mawrth 2018. Yn hwyr yn 2015, gofynnodd yr Uned Gyflawni i fyrddau iechyd hunanasesu eu parodrwydd i weithredu pob un o'r safonau. Dengys **Atodiad 3** fod y Bwrdd Iechyd yn cymharu'n ffafriol â byrddau iechyd eraill yng Nghymru. Mae asesiad y Bwrdd Iechyd yn awgrymu, o'r 34 o feini prawf a osodwyd o fewn y naw safon, fod 31 eisoes ar waith (gwyrdd), a'r gweddill ar y gweill (ambr). Ni welsom unrhyw dystiolaeth o gynllun gweithredu i fodloni'r safonau cenedlaethol. Fodd bynnag, ym mis Gorffennaf 2016, cyflwynwyd adroddiad cynnydd gerbron tîm gweithredol y Bwrdd Iechyd.
- 31 Yn ein gwaith blaenorol ar ofal heb ei drefnu ledled Cymru, gwelwyd bod cyrff iechyd yn cynllunio gwasanaethau heb ddealltwriaeth gynhwysfawr o'r galw. Roedd hyn yn cyfrannu at broblemau wrth fodloni'r galw, fel oedi cyn i gleifion dderbyn eu gofal. Roedd y Bwrdd Iechyd wedi gwneud rhywfaint o waith i fodelu'r galw a'r capasiti ar gyfer y gwasanaeth meddyg teulu y tu allan i oriau, ac mae hyn wedi arwain at newidiadau i wasanaethau a mentrau peilot. Er enghraifft, ar gyfer sifftiau penwythnos lle mae lefel y galw yn uchel, mae'r Bwrdd Iechyd bellach yn cynnig cymhellion fel bod meddygon teulu yn ymrwymo i sifftiau bedair wythnos ymlaen llaw. Cynhaliodd y Bwrdd Iechyd hefyd beilot chwe wythnos o hyd lle caewyd y ganolfan gofal sylfaenol yn Ysbyty Nevill Hall dros nos (12am tan 8am), o ddydd Llun i ddydd Iau, ac roedd gwaith dadansoddi yn dangos bod y ganolfan hon yn dawel yn ystod y sifftiau hynny. Roedd hyn yn galluogi'r gwasanaeth i wneud defnydd gwell o'r adnoddau sydd ar gael. Ers y cynllun peilot, mae'r Bwrdd Iechyd wedi bod yn ystyried gweithredu'r newid hwn yn barhaol, a bydd yn gofyn am gymeradwyaeth y Bwrdd ar gyfer hynny ym mis Mai 2017.
- 32 Adroddodd Cyfarwyddwr yr Is-adran Gofal Sylfaenol a Rhwydweithiau fod cynlluniau ar droed i gyflawni darn pellach o waith yn edrych ar y galw am y gwasanaeth meddyg teulu y tu allan i oriau fesul sector (ee, y sector gofal cartref). Defnyddir yr wybodaeth o'r ymarfer hwn i dargeddu hyfforddiant ac addysg fesul sector.
- 33 Mae gwaith cynllunio yn parhau ar raddfa Cymru gyfan i sefydlu gwasanaeth cydgysylltu gofal newydd o'r enw 111. Bydd y gwasanaeth yn gweithredu fel pwynt mynediad cyfun ar gyfer gwasanaethau gofal heb ei drefnu, gan gynnwys y gwasanaeth meddyg teulu y tu allan i oriau, a bydd yn cynnig dull integredig o dderbyn galwadau, cynnal asesiadau clinigol, darparu gwybodaeth, cyfeirio ac atgyfeirio. Mae cyflwyno rhaglen 111 felly yn creu cyfle newydd, ac yn cymhlethu pethau, wrth gynllunio gwasanaethau meddyg teulu y tu allan i oriau.
- 34 Adroddodd y Bwrdd Iechyd fod bwrdd rhaglen a chynlluniau waith wedi cael eu datblygu er mwyn gweithredu 111. Er bod rhai'n pryderu am y problemau a brofwyd yn Lloegr, mae'n amlwg yn ôl y cyfweiliadau fod awydd cryf i roi'r gwasanaeth 111 ar waith, a bod yr awydd hwnnw mor gryf fel bod y Bwrdd Iechyd wedi cytuno i anelu i weithredu rhaglen 111 yn nhyrnor yr hydref 2017. Er mwyn paratoi ar

<sup>7</sup> Cynhaliom arolwg ar-lein o'r holl staff sy'n gweithio yn y gwasanaeth meddyg teulu y tu allan i oriau. Cawsom 32 o ymatebion o bob rhan o'r Bwrdd Iechyd. Nododd y Bwrdd Iechyd fod y gweithlu cyfan yn cynnwys cyfanswm o 332 o aelodau staff.

gyfer hyn, Pennaeth y Gwasanaeth Meddyg Teulu y Tu Allan i Oriau yw arweinydd y Bwrdd Iechyd ar gyfer gweithredu 111, ac mae rheolwr rhaglen a chyfarwyddwr gwasanaeth hefyd wedi cael eu penodi.

## Atgyfnerthodd y Bwrdd Iechyd ei drefniadau rheoli clinigol a gweithredol yn ddiweddar, ond mae canlyniadau ein harolwg yn awgrymu nad yw'r staff wedi profi manteision hynny eto

- 35 Mae arweinyddiaeth effeithiol a llinellau atebolrwydd clir yn rhannau annatod o unrhyw wasanaeth gofal iechyd. Roedd ein gwaith cwmpasu ar gyfer adolygu gwasanaethau meddyg teulu y tu allan i oriau yn awgrymu risg o ansicrwydd ynghylch trefniadau arwain gwasanaethau meddyg teulu y tu allan i oriau mewn byrddau iechyd, neu risg o bellter rhwng y trefniadau hynny a'r broses ei hun o ddarparu gwasanaethau.
- 36 Yn gyffredin â phob bwrdd iechyd, canfuom fod gan y Bwrdd Iechyd aelod gweithredol penodol sy'n gyfrifol yn uniongyrchol am y gwasanaeth meddyg teulu y tu allan i oriau. Fodd bynnag, er mwyn cynnal goruchwyliaeth gorfforaethol a chlinigol, rhennir y cyfrifoldeb hwnnw rhwng y Prif Swyddog Gweithredu a'r Cyfarwyddwr Meddygol. Cyfarwyddwr yr Is-adran Gofal Sylfaenol a Rhwydweithiau sy'n gyfrifol am yr haen rheoli nesaf.
- 37 Yn ôl yr hunanasesiadau o weithrediad y safonau cenedlaethol a gyflwynwyd i'r Uned Gyflawni, roedd byrddau iechyd ledled Cymru wedi mabwysiadu amrywiaeth o ddulliau er mwyn rhoi arweinyddiaeth glinigol o fewn gwasanaethau meddyg teulu y tu allan i oriau. O fewn y Bwrdd Iechyd, mae gan y Cyfarwyddwr Meddygol Cynorthwyol ar gyfer Gofal Sylfaenol oruchwyliaeth strategol a phroffesiynol ar gyfer yr holl wasanaethau o fewn yr is-adran, gan gynnwys y gwasanaeth meddyg teulu y tu allan i oriau. Ar adeg yr adolygiad hwn, roedd y gwasanaeth meddyg teulu y tu allan i oriau newydd benodi arweinydd clinigol, a oedd yn aelod o'r tîm rheoli gweithredol ar gyfer gwasanaethau meddyg teulu y tu allan i oriau. Cyfrifoldeb pennaf yr arweinydd clinigol yw rheoli meddygon teulu, er enghraifft, cyrsiau ymsefydlu, rheoli perfformiad a hyfforddiant. Mae hi hefyd yn gyfrifol am lywodraethu clinigol ac am adolygu llwybrau clinigol, ac am sicrhau bod staff anghlinigol yn deall y llwybrau hynny.
- 38 Mewn ymateb i'n harolwg staff, roedd 28% o ymatebwyr y Bwrdd Iechyd yn cytuno neu'n cytuno'n gryf fod arweinwyr clinigol y gwasanaeth yn rheoli'r gwasanaeth meddyg teulu y tu allan i oriau 'yn effeithiol' (48% oedd y ffigur ar draws Cymru). Roedd 44% o staff Aneurin Bevan yn anghytuno neu'n anghytuno'n gryf â hyn (o gymharu â 26% ar draws Cymru). Yn yr un modd, roedd 72% o'r ymatebwyr yn teimlo nad oedd staff rheoli'r gwasanaeth yn rheoli'r gwasanaeth meddyg teulu y tu allan i oriau mewn modd effeithiol. Hyd yn ddiweddar, mae'r swydd arweinydd clinigol wedi bod yn wag, ac efallai fod hyn yn esbonio canfyddiadau'r arolwg staff yn rhannol. Hefyd, wrth gyflawni ein gwaith, roedd tîm rheoli gweithredol y gwasanaeth y tu allan i oriau wedi cael ei ad-drefnu'n ddiweddar, a hefyd wedi recriwtio rheolwr gweithredol i ysgogi ailddyluniad y gwasanaeth meddyg teulu y tu allan i oriau.
- 39 Mae canlyniadau'r arolwg staff yn groes i'r adborth a gafwyd gan gynrychiolydd y Pwyllgor Meddygol Lleol (PMLI), a oedd yn fodlon iawn ar y cyfan â'r ffordd y mae'r gwasanaeth yn cael ei redeg, er gwaethaf yr anawsterau o'i flaen. Nododd y PMLI y cryfderau a ganlyn yn benodol:
- cyfathrebu drannoeth â meddygon teulu mewnol (ynghylch eu cleifion);
  - cyfathrebu yn ystod y sifft (drwy ddefnyddio'r system <sup>8</sup> ASOC);

<sup>8</sup>ASOC yw'r system gyfathrebu a ddefnyddir gan rai sy'n trin galwadau.

- gweithio yn yr adran achosion brys;
- mynediad at gyffuriau mewn argyfwng; a'r
- ffaith nad yw'r Bwrdd Iechyd yn camddefnyddio amser meddyg teulu, fel nad ydynt yn cael eu llethu gan waith.

40 Roedd y Prif Swyddog Gweithredu o'r farn fod y tîm yn rheoli'r gwasanaeth yn dda o safbwynt gweithredol.

## Mae trefniadau cynhwysfawr ar waith er mwyn monitro perfformiad a chraffu, ac mae'r staff yn hyderus bod gwersi'n cael eu dysgu yn sgil digwyddiadau a chwynion.

- 41 Rhan allweddol o'r gwaith o lywodraethu gwasanaeth meddyg teulu y tu allan i oriau yw monitro ac adolygu perfformiad. Yn yr adolygiad cenedlaethol o wasanaethau meddyg teulu y tu allan i oriau yn 2012, amlygwyd problemau'n gysylltiedig â monitro perfformiad, gan gynnwys diffyg data cyson a chymharus ledled Cymru.
- 42 Mae'r Bwrdd Iechyd yn casglu data cynhwysfawr ar berfformiad gweithredol y gwasanaeth meddyg teulu y tu allan i oriau drwy ddangosfwrdd perfformiad wythnosol a misol. Nodir y mathau o fesuriadau a gesglir yn **Nangosyn 3**.

### Dangosyn 3: enghreifftiau o fesuriadau perfformiad ym Mwrdd Iechyd Prifysgol Aneurin Bevan

#### Mesurau Perfformiad

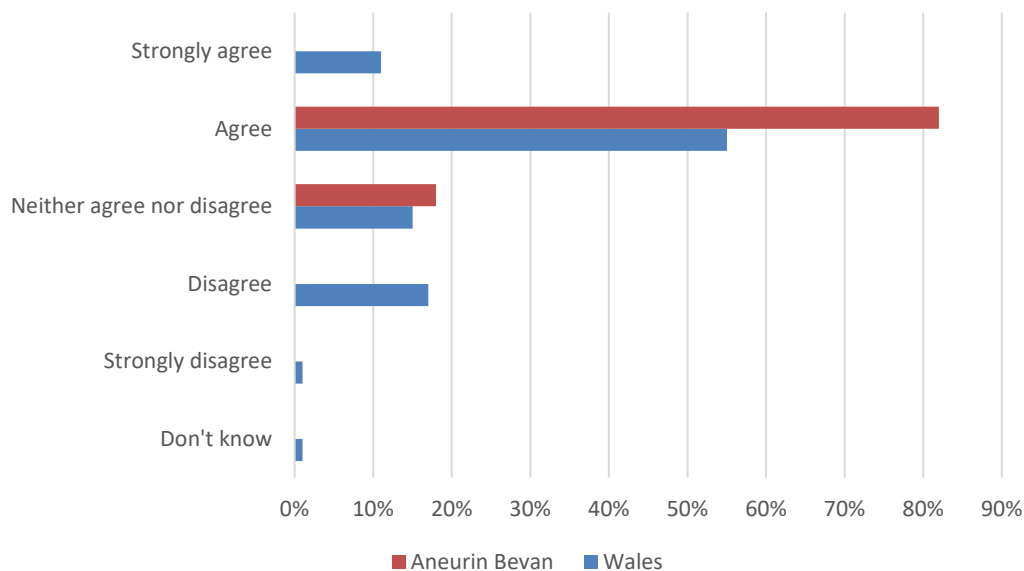
- Cyfanswm yr achosion fesul mis yn ôl clwstwr meddyg teulu, wedi'u rhannu yn alwadau diwrnod gwaith, galwadau penwythnos a galwadau wedi'u canslo.
- Yr amser a gymerwyd i alw ambiwlans ar gyfer cyflyrau lle'r oedd bywyd yn y fantol.
- Math o achos, er enghraifft: y cyngor a roddwyd, ymweliad â'r cartref, ymweliad â chanolfan gofal sylfaenol.
- Yr amser a gymerir i ddychwelyd galwadau ac i frysbenno.
- Hyd yr amser rhwng yr alwad gyntaf a'r ymgynghoriad.
- Y galw am ofal brys eilaidd, er enghraifft: atgyfeiriadau i 999, adrannau achosion brys, a derbyniadau uniongyrchol i'r ysbyty.
- Y galw am feddygon teulu y tu allan i oriau o ofal brys eilaidd, er enghraifft: atgyfeiriadau o WAST ac adrannau achosion brys.
- Canran yr achosion y rhoddwyd blaenoriaeth iddynt fel achosion brys ac achosion arferol.
- Oriau sifft heb eu llenwi.
- Darparu manylion clinigol yn gysylltiedig â chleifion a welir y tu allan i oriau arferol i feddygon teulu oriau arferol erbyn 9am.

Ffynhonnell: Dangosfyrddau perfformiad Bwrdd Iechyd Prifysgol Aneurin Bevan

- 43 Bob wythnos, cyflwynir crynodeb o berfformiad a'r dangosfwrdd perfformiad i'r tîm gweithredol. Bob wythnos, bydd Cyfarwyddwr yr Is-adran Gofal Sylfaenol a Rhwydweithiau a'r Cyfarwyddwr Meddygol Cynorthwyol ar gyfer Gofal Sylfaenol yn cyfarfod â'r tîm rheoli gweithredol y tu allan i oriau i drafod perfformiad gwasanaethau, y pwysau arnynt, a'r risgiau'n gysylltiedig â hwy. Yn fisol, bydd perfformiad y gwasanaeth meddyg teulu y tu allan i oriau hefyd yn cael ei adolygu yn rhan o'r Grŵp Arwain Gofal Sylfaenol Brys, ac mewn cyfarfodydd llywodraethu clinigol.

- 44 I ddiogelu cleifion, mae'n bwysig profi ansawdd y gwasanaeth a ddarperir gan glinigwyr. Mae'r arweinydd clinigol yn rheoli perfformiad meddygon teulu drwy fframwaith perfformiad. Bob chwarter, bydd meddygon teulu sy'n gweithio sifftiau y tu allan i oriau yn rheolaidd yn derbyn adroddiad personol ar berfformiad drwy e-bost. Dywedodd yr arweinydd clinigol fod trafodaethau ar berfformiad yn gyson ac wedi'u cefnogi gan ddata yn sgil cyflwyno fframwaith perfformiad. Mae'r gwasanaeth hefyd yn cynnal hapwiriadau o nodiadau cleifion (archwilio 1%) er mwyn sicrhau bod cofnodion yn cael eu diweddarau yn y modd cywir, casglu data ar ddigwyddiadau sylweddol, a bod nyrsys hefyd yn cynnal adolygiadau o ansawdd.
- 45 Er mwyn cael dealltwriaeth well o brofiadau cleifion, dywedodd y Bwrdd Iechyd eu bod weithiau'n cynnal arolygon cleifion wyneb yn wyneb, gan dargedu gwahanol ganolfannau gofal sylfaenol bob tro.
- 46 Er mwyn i drefniadau llywodraethu'r gwasanaeth meddyg teulu y tu allan i oriau fod yn effeithiol, dylai'r Bwrdd a phwyllgorau roi ystyriaeth reolaidd i wybodaeth proffil uchel ar berfformiad. O fewn y Bwrdd Iechyd, er nad yw'r Bwrdd a'r Pwyllgor Ansawdd a Diogelwch ond yn rhoi ystyriaeth flynyddol i'r gwasanaeth y tu allan i oriau, rhoddir ystyriaeth fisol i'r gwasanaeth yn y Pwyllgor Gofal Sylfaenol. Yn **Nangosyn 4** gwelir bod aelodau Bwrdd y Bwrdd Iechyd, wrth ymateb i'n harolwg ar gyfer yr Asesiad Strwythuredig, yn hyderus bod y gwasanaeth y tu allan i oriau yn destun gwaith craffu rheolaidd. Serch hynny, dim ond 18% a ddywedodd eu bod yn fodlon â pherfformiad ac ansawdd y gwasanaeth.

Dangosyn 4: canran Aelodau'r Bwrdd a gytunai â'r datganiad canlynol 'Mae'r Bwrdd a'i bwyllgorau'n craffu'n rheolaidd ar berfformiad ac ansawdd gwasanaethau meddyg teulu y tu allan i oriau'.



Ffynhonnell: Arolwg Aelodau Bwrdd Swyddfa Archwilio Cymru.

- 47 Os bydd byrddau iechyd yn canfod gwallau neu ddigwyddiadau yn gysylltiedig â gwasanaethau meddyg teulu y tu allan i oriau, dylent adrodd y digwyddiadau wrth y System Adrodd a Dysgu Cenedlaethol (SADC). Mae Dangosyn 5 yn tynnu sylw at yr achosion o amrywio sylweddol rhwng y byrddau iechyd yn nifer y digwyddiadau a adroddir wrth y SADC o fewn y gwasanaethau meddyg teulu y tu allan i oriau. Yn Aneurin Bevan yr adroddir y nifer fwyaf o ddigwyddiadau o gymharu â'r byrddau iechyd eraill, ac mae'r nifer hwnnw hefyd yn cynyddu o'r naill flwyddyn i'r nesaf. Fodd bynnag, nid yw hyn o reidrwydd yn golygu bod nifer fwy o ddigwyddiadau o fewn y Bwrdd Iechyd. Yn hytrach, gallai olygu fod staff y Bwrdd Iechyd yn well am adrodd am ddigwyddiadau i'r SADC.



Dangosyn 5: nifer y digwyddiadau a adroddwyd wrth y SADC rhwng 2013 a 2015

Bwrdd Iechyd	Nifer y digwyddiadau a adroddwyd		
	2013	2014	2015
<b>Aneurin Bevan</b>	<b>83</b>	<b>92</b>	<b>136</b>
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: SADC, Awdurdod Iechyd Arbennig Bwrdd Comisiynu'r GIG.

- 48 Yn ein harolwg o staff y gwasanaeth meddyg teulu y tu allan i oriau, roedd 71% o ymatebwyr y Bwrdd Iechyd yn cytuno neu'n cytuno'n gryf â'r datganiad, 'Defnyddir gwybodaeth a geir drwy adroddiadau am gwynion, digwyddiadau a gwallau i wneud y gofal yn fwy diogel'. Nid oedd 14% yn cytuno nac yn anghytuno, dywedodd 7% eu bod yn anghytuno, a dywedodd 7% nad oeddent yn gwybod. Mae'r canlyniadau hyn yn well na chanlyniadau gweddill Cymru. Mae hyn yn awgrymu bod y Bwrdd Iechyd wedi meithrin diwylliant dysgu.
- 49 Cyfeiriodd y tîm rheoli gweithredol at y ffaith mai cymharol brin yw'r cwynion, er bod y gwasanaeth yn gweld oddeutu 2,000 o gleifion yr wythnos. Dywedodd cynrychiolwyr y CIC a'r PMLI nad oeddent wedi derbyn unrhyw gwynion neu bryderon gan gleifion ynghylch y gwasanaeth.
- 50 Agwedd arall allweddol ar adolygu gwasanaethau meddyg teulu y tu allan i oriau yw trefniadau'r byrddau Iechyd i fonitro a rheoli risgiau. Adroddodd y Bwrdd Iechyd fod risgiau allweddol yn cael eu trafod mewn cyfarfodydd gweithredol wythnosol, a'u hadrodd gerbron Pwyllgor Ansawdd a Diogelwch Cleifion y Bwrdd a'r is-adran.

## Mae'r Bwrdd Iechyd wedi lleihau gwariant ar wasanaethau y tu allan i oriau mewn termau real a bydd yn treulio amser i ymdrin â'r or-ddibyniaeth a geir ar hyn o bryd ar feddygon teulu wrth gynllunio i ailfodelu'r gwasanaeth

Mae'r Bwrdd Iechyd yn ceisio cynyddu'r gymysgedd o sgiliau sydd gan staff y tu allan i oriau, ond y mae'n dal i ddibynnu'n helaeth ar feddygon teulu ac yn ei chael hi'n anodd llenwi sifftiau. Mae angen iddo hefyd wella morâl a chefnogi hyfforddiant a datblygiad;

- 51 Amlygai ein gwaith cwmpasu ledled Cymru risgiau sylweddol yn gysylltiedig â chynaliadwyedd gwasanaethau meddyg teulu y tu allan i oriau. Yn yr adolygiad cenedlaethol o wasanaethau meddyg teulu yn 2012, nodwyd bod argyfwng yng ngweithlu Cymru, gan dynnu sylw at y ffaith bod rhai gwasanaethau'n ei chael hi'n anodd sicrhau bod ganddynt ddigon o staff.
- 52 Gofynnwyd am ddogfennau oddi wrth y byrddau iechyd yn nodi eu cynllun ar gyfer gweithlu'r gwasanaethau meddyg teulu y tu allan i oriau. Roeddem yn chwilio am gynlluniau clir ar gyfer y dyfodol, yn nodi'r sgiliau a'r adnoddau angenrheidiol, ac yn seiliedig ar ddealltwriaeth dda o'r galw. O fewn y Bwrdd Iechyd, y broblem gyffredinol a ysgogodd yr angen i ailddylunio'r gwasanaeth meddyg teulu y tu allan i oriau, oedd bod y galw yn fwy na'r capasiti o oedd ar gael ar gyfer llawer o'r sifftiau. Er na welsom gynllun penodol ar gyfer gweithlu'r gwasanaeth meddyg teulu y tu allan i oriau, mae'r achos busnes ailddylunio yn nodi cynigion i gynyddu'r gymysgedd o sgiliau o fewn y gwasanaeth. Mae'r cynigion hyn yn amrywio rhwng sicrhau bod cymysgedd o nyrsys brysbennu a meddygon teulu ar gael mewn canolfannau galw yn ystod oriau brig, cyflwyno ymarferwyr parafeddygol uwch, ac ymchwilio i gomisiynu ambiwlansys nad ydynt ar gyfer achosion brys i ddod â chleifion sy'n gaeth i'w cartrefi (nad ydynt yn derbyn gofal lliniarol) i ganolfannau gofal sylfaenol yn ystod oriau brig. Ers ein gwaith maes, mae'r Bwrdd Iechyd wedi adrodd bod gan y Bwrdd bellach gynllun gweithlu manwl ar gyfer meddygon teulu a nyrsys. Yn y cynllun, nodir y newid i'r gymysgedd o sgiliau sydd ei angen bob blwyddyn hyd 2018-19.
- 53 Cynnig arall ar gyfer y gweithlu yw buddsoddi i addysgu nyrsys cymunedol, felly mae'r Bwrdd Iechyd wedi dechrau drafftio 'strategaeth addysg datblygu a chynllunio'r gweithlu staff nyrsio'. Ar adeg yr adolygiad hwn, roedd y strategaeth yn gynnar yn ei datblygiad, ond cynhaliom adolygiad o ddrafft cynnar iawn. Anelir y strategaeth at bob nyrs gofal sylfaenol a gofal yn y gymuned, felly nid nyrsys sydd yn gweithio o fewn y gwasanaeth meddyg teulu y tu allan i oriau yn unig. Ei nod yw meithrin sgiliau nyrsys fel eu bod yn gallu gweithio ar draws gwasanaethau gofal sylfaenol a gofal yn y gymuned, a bydd hynny ymhen amser yn creu mwy o hyblygrwydd o fewn y gwasanaethau. O ystyried yr heriau sydd o flaen y gwasanaeth meddyg teulu y tu allan i oriau, a'r gwasanaethau gofal sylfaenol a gofal yn y gymuned eraill o ran recriwtio nyrsys, mae hon yn ymagwedd realistig.
- 54 Wrth benderfynu ar eu cymysgedd ddelfrydol o staff cyflogedig a sesiynol, mae'n rhaid i gyrff iechyd bwysu a mesur y manteision a'r anfanteision. Er enghraifft, er bod staff cyflogedig yn cynnig wy o sefydlogrwydd, gall staff sesiynol gynnig mwy o hyblygrwydd. Yn y Bwrdd Iechyd, ceir 115 o feddygon teulu sesiynol a 2.2 o feddygon teulu cyflogedig (cyfwerth ag amser llawn). Rhwng 2013 a 2015, cafwyd cynnydd o 40 o feddygon teulu sesiynol o fewn y gwasanaeth (o oddeutu 79 i 115). Fodd bynnag, dywedodd y Bwrdd Iechyd fod y meddygon teulu hynny'n ymrwymo i lai o sifftiau, er bod nifer fwy ohonynt. Mae'r Bwrdd Iechyd

yn ystyried recriwtio mwy o feddygon teulu y tu allan i oriau cyflogedig, ac yn bwriadu cynnal ymgyrch recriwtio ar y cyd â'r gwasanaeth oriau arferol.

- 55 Yn y gorffennol, meddygon teulu sydd wedi darparu'r gofal cleifion uniongyrchol yn y gwasanaeth y tu allan i oriau, ond mae'r modelau staffio yn newid yn raddol. Yn ôl y Cynllun Gofal Sylfaenol cenedlaethol <sup>9</sup> "Ni ddylai unrhyw feddyg teulu fod yn cyflawni unrhyw weithgaredd a allai gael ei gyflawni, yr un mor briodol, gan uwch nyrs practis, fferylllydd clinigol neu uwch ymarferydd parafeddygol'. Gan hynny, mae cyrff iechyd yn raddol yn ceisio symud tuag at dimau ymarfer cyffredinol y tu allan i oriau sy'n cynnwys nyrsys arbenigol, parafeddygon a fferyllwyr i ategu rôl meddygon teulu.
- 56 Mae gwasanaeth y tu allan i oriau'r Bwrdd Iechyd yn dal i ddibynnu ar feddygon teulu i raddau helaeth. Fodd bynnag, yn ddiweddar cymerodd y Bwrdd gamau i gynyddu'r gymysgedd o sgiliau o fewn y tîm. Er enghraifft, mae'r Bwrdd Iechyd yn hyfforddi nyrsys i gadarnhau marwolaethau (meddygon teulu sydd wedi gwneud hyn yn y gorffennol), a bydd yn cyflwyno uwch-ymarferwyr parafeddygol i'r gwasanaeth. Mae'r Bwrdd Iechyd hefyd wedi sefydlu tîm nyrsio dros nos <sup>10</sup> (o 8pm tan 8am), sydd yn arbed oddeutu 50% o'r amser y bydd meddygon teulu yn ei dreulio yn ymweld â chartrefi. Yn ogystal â hyn, yn rhan o beilot chwe mis, <sup>11</sup> bu nyrsys paediatrig yn gweithio yn y canolfannau gofal sylfaenol prysuraf ar y penwythnosau. Mae tîm gweithredol Bwrdd Iechyd yn adolygu canlyniad y peilot ac yn ystyried sut i symud ymlaen.
- 57 Dylai'r staff a'r capasiti o fewn gwasanaethau meddyg teulu y tu allan i oriau fod yn ddigon hyblyg i allu ymateb i gynnydd sydyn tymhorol mewn gweithgarwch, fel y pwysau a brofir ym mis Ebrill a mis Rhagfyr bob blwyddyn oherwydd firsau sy'n effeithio ar y system anadlu. Adroddodd y Bwrdd Iechyd ei fod yn cynnwys sifftiau ychwanegol ar rota'r gwasanaeth meddyg teulu y tu allan i oriau i'r holl staff yn ystod cyfnodau brig y gellir eu rhagweld, fel y Nadolig a'r Pasg. Y mae hefyd yn cynyddu neu'n lleihau'r staff yn dibynnu ar lefel y galw.
- 58 Hyd yn oed pan fydd gan fyrddau iechyd gynllun cadarn ar gyfer y gweithlu, gall problemau godi o hyd wrth sicrhau bod gwasanaethau meddyg teulu y tu allan i oriau yn cael eu staffio'n briodol. Er enghraifft, efallai y ceir anawsterau wrth recriwtio staff i swyddi, ac anawsterau wrth lenwi sifftiau. Fodd bynnag, er bod mesurau ar waith i ymdopi â'r cynnydd yn y galw, mynegodd staff y buom yn cyfweld â hwy bryderon ynghylch recriwtio meddygon teulu a nyrsys ar gyfer sifftiau y tu allan i oriau gan fod nifer y staff yn brin o fewn y galwedigaethau hynny. Mewn adroddiadau cynnydd ar wasanaethau meddyg teulu y tu allan i oriau cyfeirir at broblemau parhaus wrth recriwtio nyrsys a meddygon teulu cyflogedig. Mae capasiti hyblyg i fodloni cyfnodau galw brig ymhlith gofynion y safon ar gyfer gwasanaethau meddyg teulu y tu allan i oriau. Yn adolygiad yr Uned Gyflawni, ni chafwyd unrhyw dystiolaeth i ddangos bod y Bwrdd Iechyd yn bodloni'r meini prawf hyn. Canfuwyd papur Bwrdd hefyd a nodai fod gwasanaeth meddyg teulu y tu allan i oriau Gwent yn ei chael hi'n gyffredinol anodd bodloni lefelau staffio digonol. Fodd bynnag, fel y nodwyd eisoes, mae'r Bwrdd Iechyd ar ganol cyflwyno newidiadau i wasanaethau er mwyn cael rheolaeth well ar y galw o fewn y capasiti staffio cyfredol.
- 59 Yn **Nangosyn 6** dangosir sefyllfa'r Bwrdd Iechyd o ran staff, o gymharu â gweddill Cymru. Mae'r data yn awgrymu mai yn y Bwrdd Iechyd yr oedd y gyfradd uchaf o sifftiau meddygon teulu heb eu llenwi yn 2015-16. Serch hynny, adroddodd y Bwrdd Iechyd mai 15% oedd y ffigur ar gyfer 2016-17, sydd yn welliant o 5%

<sup>9</sup> Llywodraeth Cymru, **[Ein cynllun ar gyfer gwasanaeth gofal sylfaenol i Gymru hyd at fis Mawrth 2018](#)**, Chwefror 2015.

<sup>10</sup> Ariennir y tîm nyrsio dros nos drwy'r Gronfa Gofal Sylfaenol.

<sup>11</sup> Plant sydd yn cynrychioli oddeutu hanner y galw am y gwasanaeth y tu allan i oriau ar y penwythnos o fewn y Bwrdd Iechyd.

o gymharu â'r flwyddyn gynt. Ychydig iawn o'r staff a ymatebodd i'n harolwg sydd o'r farn fod y lefelau staffio cyfredol yn ddigonol i fodloni'r galw (9%).

- 60 Rhoddodd cynrychiolydd y PMLI a gyfwelwyd rai rhesymau pam y gallai meddygon teulu fod yn amharod i weithio sifftiau y tu allan i oriau. Roedd y rhesymau hyn yn cynnwys y straen o weithio yn ystod oriau arferol, a meddygon teulu sydd wedi ymddeol sydd am weithio ambell sifft ond sydd yn gyndyn o wneud hynny oherwydd y gofynion aiddilysu ac arfarnu blynyddol a chost gynyddol yswiriant indemniad meddygol.

### Dangosyn 6: mesuriadau i gymharu adnoddau staff ledled Cymru

Agweddau ar staffio	Bwrdd Iechyd	Ledled Cymru
<b>Hyd rhestr y gronfa o feddygon teulu y gellir eu defnyddio fesul 1000 o boblogaeth</b>	0.20	Yn amrywio rhwng 0.17 ym Metsi Cadwaladr a 0.25 yn Abertawe Bro Morgannwg.
<b>Cyfradd sifftiau meddyg teulu heb eu llenwi (2015-16)</b>	20%	7% (cyfartaledd) Yn amrywio rhwng 0.5% ym Mhowys a 20% yn Aneurin Bevan.
<b>Canran y staff</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>a gytunai neu a gytunai'n gryf eu bod yn gallu ymdopi â'u llwyth gwaith; ac</li> </ul>	69%	66%
<ul style="list-style-type: none"> <li>a gytunai neu a gytunai'n gryf fod y lefelau staff cyfredol yn y gwasanaeth meddyg teulu y tu allan i oriau yn ddigonol i fodloni'r galw.</li> </ul>	9%	21%

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

- 61 Mae'r staff sy'n gweithio yn y gwasanaethau meddyg teulu y tu allan i oriau yn hanfodol er mwyn sicrhau llwyddiant gofal cleifion. Gan hynny, mae angen i fyrddau iechyd gefnogi'r staff hyn er mwyn meithrin morâl cadarnhaol, ac yn y pen draw, sicrhau eu bod yn hapus i barhau i weithio o fewn y gwasanaeth. Mae **Dangosyn 7** yn awgrymu bod trefniadau lles a chefnogaeth y Bwrdd Iechyd yn waeth na'r sefyllfa gyfartalog ledled Cymru. Dim ond 10% o staff y Bwrdd Iechyd a ymatebodd i'n harolwg a gytunai fod morâl yn dda yn y gwasanaeth y tu allan i oriau, o gymharu â 31% ledled Cymru. Llai na hanner (47%) a gytunai eu bod yn derbyn cyfleoedd hyfforddi, dysgu a datblygu digonol i gyflawni eu rôl. Er hynny, canfuwyd yn ein hadolygiad ystod o lawlyfrau ymsefydlu a dogfennau hyfforddi, gan gynnwys deunyddiau ymsefydlu i gofrestrwyr meddygon teulu, llawlyfrau ymsefydlu i staff sy'n gweithredu'r system cymorth ar-lein (ASOC) a llawlyfr i nyrsys brysbennu. Ar ben hynny, dim ond 56% o'r staff a gytunai y byddent yn gweithio yn y gwasanaeth meddyg teulu y tu allan i oriau mewn blwyddyn. Mae hyn yn cymharu â 73% ledled Cymru. Fodd bynnag, adroddodd y Bwrdd Iechyd fod 72% o'r staff y tu allan i oriau wedi derbyn arfarniad blynyddol yn 2015-16.

## Dangosyn 7: trefniadau cefnogi staff a mesuriadau o les staff

Canran y staff...	Bwrdd Iechyd	Ledled Cymru
yn cytuno neu'n cytuno'n gryf eu bod wedi cael eu hymsefydlu mewn modd cynhwysfawr wrth ddechrau gweithio i'r gwasanaethau y tu allan i oriau	57%	64%
yn cytuno neu'n cytuno'n gryf eu bod yn derbyn cyfleoedd hyfforddi, dysgu a datblygu digonol o fewn y gwasanaeth y tu allan i oriau i'w galluogi i gyflawni eu rôl	47%	57%
yn cytuno neu'n cytuno'n gryf fod morâl yn dda y gwasanaeth y tu allan i oriau	10%	31%
yn cytuno neu'n cytuno'n gryf y byddant yn dal i weithio i'r gwasanaeth y tu allan i oriau mewn blwyddyn	56%	73%
wedi derbyn adolygiad o ddatblygiad ar ffurf arfarniad personol	72%	Data annigonol i gyfrifo sefyllfa Cymru gyfan

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

**Mae'r Bwrdd Iechyd yn bwriadu mynd i'r afael â gwendidau yn ei fodel cyflogau meddygon teulu, ac er bod y gwariant fesul cysylltiad yn y gwasanaeth y tu allan i oriau yn gymharol uchel, mae cyfanswm y gwariant wedi gostwng mewn termau real.**

62 Mae **Dangosyn 8** yn cymharu'r swm tybiannol o gyllid a ddyrennir gan Lywodraeth Cymru i wasanaethau meddyg teulu y tu allan i oriau â'r gwariant gwirioneddol ar wasanaethau meddyg teulu y tu allan i oriau ym mhob bwrdd iechyd. Hywel Dda yw'r unig ardal ddaearyddol yng Nghymru sydd wedi derbyn cynnydd i'w gyllid tybiannol gan Lywodraeth Cymru ar gyfer gwasanaethau meddyg teulu y tu allan i oriau ers 2004-05<sup>12</sup>. Yn 2015-16, bu'n rhaid i'r Bwrdd Iechyd ddarparu £1.342 miliwn o gymhorthdal ar gyfer ei wasanaethau meddyg teulu y tu allan i oriau. Aneurin Bevan sydd yn talu'r cymhorthdal uchaf ond un o'i gymharu â byrddau iechyd eraill Cymru.

<sup>12</sup> Cafwyd cynnydd o £0.22 miliwn i'r cyllid ar gyfer yr ardal a reolir gan Hywel Dda yn 2008-09, ond nid ydym wedi gallu cadarnhau'r union resymau dros y cynnydd.

Dangosyn 8: gwariant gwirioneddol y byrddau iechyd ar y gwasanaeth meddyg teulu y tu allan i oriau o'i gymharu â'r dyraniad tybiannol gan Lywodraeth Cymru

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

- 63 Mae **Dangosyn 9** yn dangos cynnydd o 6% yn nhermau arian parod yng nghyfanswm y gwariant gan fyrddau iechyd ar y gwasanaeth meddyg teulu y tu allan i oriau rhwng 2009-10 a 2015-16. Fodd bynnag, o ystyried chwyddiant, roedd hyn yn cynrychioli gostyngiad o 3% mewn termau real%. Dros yr un cyfnod o fewn y Bwrdd Iechyd, cafwyd 1% o gynnydd mewn gwariant yn nhermau arian parod, ac 8% o gynnydd mewn termau real. Mae Aneurin Bevan yn un o bedwar bwrdd iechyd lle gwelwyd gostyngiad mewn gwariant termau real.

Dangosyn 9: newid mewn gwariant ar wasanaethau meddyg teulu y tu allan i oriau rhwng 2009-10 a 2015-16

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

Ffynhonnell: Dadansoddiad Swyddfa Archwilio Cymru o ffurflenni ariannol lleol y byrddau iechyd. I gyfrifo'r newidiadau mewn termau real, defnyddiwyd [y datchwyddwyr CMC a gyhoeddwyd gan Drysorlys Ei Mawrhydi](#). Mae datchwyddwyr CMC yn mesur chwyddiant ar draws yr holl economi. Defnyddiwyd y datchwyddwyr a gyhoeddwyd ym mis Rhagfyr 2016 er mwyn gosod yr holl ffigurau yng nghyd-destun prisiau 2015-16.

- 64 Er mwyn i wasanaeth meddyg teulu y tu allan i oriau y Bwrdd Iechyd lwyddo i fodloni'r galw a darparu gofal o ansawdd i gleifion, mae angen cyllideb briodol arno a dull cadarn o bennu'r gyllideb. Gwelsom fod swyddogion gweithredol y Bwrdd Iechyd wedi cytuno i ariannu model diwygiedig y gwasanaeth, a gymeradwywyd yn 2015. Caiff unrhyw ran o'r gyllideb nad yw'n cael ei gwario yn sgil sifftiau meddyg teulu heb eu llenwi ei buddsoddi mewn staff neu gynlluniau eraill i gefnogi'r gwasanaeth, fel uwch-ymarferwyr.
- 65 Ar y cyfan, teimlai'r staff y buom yn cyfweld â hwy yn rhan o'r adolygiad hwn fod y gwasanaeth y tu allan i oriau yn cael ei ariannu'n ddigonol. Fodd bynnag, sifftiau heb eu llenwi sy'n golygu nad yw'r gwasanaeth yn gwario ei gyllideb yn llawn yw'r prif reswm am hynny. Fel yr esboniwyd uchod, mae'r gwasanaeth bellach yn dechrau buddsoddi'r arian sydd heb ei wario ar gynyddu'r gymysgedd o sgiliau o fewn y gwasanaeth, drwy ei fodel gwasanaeth diwygiedig. Nid oes gan y gwasanaeth y tu allan i oriau dargedau arbed.
- 66 Yn [Nangosyn 10](#) gwelir sut mae gwariant y Bwrdd Iechyd ar wasanaethau meddyg teulu y tu allan i oriau yn cymharu â chyrrff eraill ledled Cymru o ystyried poblogaeth ei ddalgylch. Mae gwariant y Bwrdd Iechyd fesul 1,000 o'r boblogaeth a'r gwariant fel canran o gyfanswm y Gwasanaethau Meddygol Cyffredinol yn gyson â chyfartaledd Cymru. Fodd bynnag, mae cost y gwasanaethau hynny fesul cysylltiad £15 yn uwch na'r cyfartaledd, a'r gost ar ei uchaf ond dau o gymharu â byrddau iechyd eraill yng Nghymru.



Dangosyn 10: gwariant ar wasanaethau meddyg teulu y tu allan i oriau yng Nghymru

Bwrdd Iechyd	Gwariant ar wasanaethau y tu allan i oriau fesul 1,000 o'r boblogaeth (£)	Cost fesul cysylltiad (£)	Gwariant ar y gwasanaeth y tu allan i oriau fel % o holl wariant y Gwasanaeth Meddygol Cyffredinol (2015-16)
Abertawe Bro Morgannwg	9.33	36.07	6.7%
<b>Aneurin Bevan</b>	<b>10.45</b>	<b>68.88</b>	<b>7.0%</b>
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%
<b>CYMRU</b>	<b>10.84</b>	<b>52.74</b>	<b>6.9%</b>

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

- 67 Agwedd allweddol ar gynaliadwyedd ariannol, yn ogystal â chynaliadwyedd clinigol, y gwasanaethau meddyg teulu y tu allan i oriau yw ymagwedd y Bwrdd Iechyd at dalu meddygon teulu. Er bod modelau staffio yn newid yn raddol, mae meddygon teulu yn parhau i fod yn hanfodol er mwyn arwain gwasanaethau meddyg teulu y tu allan i oriau. Mae angen i Fyrddau Iechyd daro cydbwysedd rhwng talu digon i ddenu meddygon teulu i weithio yn y gwasanaeth a sicrhau gwerth am arian.
- 68 Gwelir yn **Nangosyn 11** sut mae ymagwedd y Bwrdd Iechyd at gyflog sesiynol meddygon teulu yn cymharu â chyrrff eraill ledled Cymru. Ers i'r Bwrdd Iechyd lenwi ein holiadur, y mae wedi rhoi'r gorau i'r arfer o godi cyfraddau cyflog ar y funud olaf pan fo sifftiau'n anodd eu llenwi. Yn lle hynny, mae'r gwasanaeth bellach yn cymhell meddygon teulu i ymrwymo i sifftiau penwythnos lle mae'r galw yn uchel bedair wythnos ymlaen llaw.
- 69 Y teimlad cyffredinol ymhlith y staff a gyfwelwyd oedd bod y dull o benderfynu ar gyfraddau cyflog meddygon teulu yn anghynaliadwy. Teimlai'r staff y dylid safoni'r cyfraddau cyflog ar draws y byrddau iechyd, oherwydd gall meddygon teulu weithio ar draws ffiniau lle gallai'r cyflog fod yn well. Mater arall a godwyd oedd bod y gwasanaeth y tu allan i oriau yn gorfod cystadlu â'r gwasanaeth oriau arferol wrth geisio denu meddygon teulu locwm. Mae'r meddygon hynny'n brin ac yn cael cyflog gwell am weithio yn ystod oriau arferol. Cyfeiriwyd at y broblem hon yn yr achos busnes i ailddylunio'r gwasanaeth meddyg teulu y tu allan i oriau. Gan hynny, ym mis Rhagfyr 2015, cododd y Bwrdd Iechyd gyfraddau cyflog meddygon teulu er mwyn bod yn fwy cyson â chyfraddau byrddau iechyd cyfagos a chyfraddau locwm. Er bod angen buddsoddiad cychwynnol ar gyfer hyn, mae'r cynllun i ailddylunio'r gwasanaeth yn anelu i leihau gorddibyniaeth ar feddygon teulu, fel bod costau cyflog yn gostwng dros amser. Dywedodd y staff y buom yn cyfweld â hwy fod y Bwrdd Iechyd yn gweithio tuag at greu strwythur cyflogau cynaliadwy. Mae



cyfraddau cyflog y Bwrdd Iechyd yn debyg i gyfraddau byrddau iechyd cyfagos Caerdydd a'r Fro a Chwm Taf.

#### Dangosyn 11: ymagwedd at gyflog sesiynol ledled Cymru

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

#### Ffynhonnell: Holiadur Byrddau Iechyd

- 70 Rhwng 2009-10 a 2015-16, roedd pob bwrdd iechyd ar wahân i Bowys ar ryw bryd yn talu rhai o'u meddygfeydd i ymestyn eu horiau agor arferol. Mae gwariant Aneurin Bevan ar estyn oriau agor yn groes i'r duedd. Yn wahanol i fyrddau iechyd eraill, mae Aneurin Bevan wedi cynyddu gwariant ar oriau estynedig, sydd yn gwbl groes i'r holl fyrddau iechyd eraill, lle cafwyd gostyngiad dramatig yn y gwariant hwnnw, neu lle peidiodd y gwariant yn llwyr. Yn 2009-10, roedd y Bwrdd Iechyd yn gwario £127,000 y flwyddyn, ac erbyn 2015-16, roedd y swm hwnnw wedi codi i £557,000. Er gwaethaf y cynnydd mewn gwariant, nid yw'r Bwrdd Iechyd wedi cynnal gwerthusiad o fudd estyn oriau practisau. Yn adran nesaf yr adroddiad hwn, cynhelir archwiliad pellach o'r data ar oriau agor estynedig.

## Mae lle i wella perfformiad wrth dderbyn galwadau a ffonio'n ôl, ac o ran apwyntiadau brys, a lle eto i wella'r trefniadau ar gyfer cyfeirio o bractisau meddyg teulu i'r gwasanaethau y tu allan i oriau

Ceir mynediad da at feddygon teulu yn ystod oriau arferol, ac mae'r wybodaeth i'r cyhoedd am y gwasanaeth y tu allan i oriau yn dda ar y cyfan. Er hynny, mae lle i wella'r trefniadau cyfeirio ar wefannau a ffonau ateb practisau

- 71 Dangosai ein gwaith blaenorol ynghylch gofal heb ei drefnu fod cleifion weithiau'n ei chael hi'n anodd penderfynu ar y ffordd orau o ddefnyddio gwasanaethau gofal heb ei drefnu. Er mwyn i wasanaethau meddyg teulu y tu allan i oriau lwyddo i reoli'r galw mewn modd priodol, mae angen i'r cyhoedd wybod beth yw prif ddiben y gwasanaeth hwnnw, a sut i'w ddefnyddio mewn modd priodol.
- 72 Mae byrddau iechyd wedi gweithredu mewn sawl ffordd er mwyn ceisio hysbysu'r cyhoedd am wasanaethau meddyg teulu y tu allan i oriau. Dywedodd y Bwrdd Iechyd wrthym eu bod yn defnyddio amrywiaeth o ffyrdd i addysgu'r cyhoedd ynghylch pryd i ddefnyddio'r gwasanaethau meddyg teulu y tu allan i oriau. Roedd y rhain yn cynnwys:
- cynlluniau i gydweithio â iechyd cyhoeddus a Llywodraeth Cymru i ddatblygu negeseuon cyhoeddus ar raddfa Cymru gyfan;
  - tynnu sylw'r cyhoedd at Ymgyrch a Thaflenni Dewis Doeth y GIG;
  - mae'r Bwrdd Iechyd wedi datblygu rhaglen hunanasesu ar-lein er mwyn helpu i gyfeirio cleifion i'r gwasanaeth gofal iechyd priodol;
  - gweithio gyda thîm cyfathrebu'r Bwrdd Iechyd ar ymgyrchoedd i dargedu defnyddwyr gwasanaeth mynych;
  - recriwtio 'Cydgysylltydd Galwyr Mynych' i reoli achosion cleifion sydd yn ffonio'r gwasanaeth y tu allan i oriau yn rheolaidd; a
  - ffilmiau byr Iechyd y Cyhoedd (Dr Olivia).
- 73 Roedd y staff a gafodd eu cyfweld yn meddwl bod y cyhoedd yn deall pryd i gyrchu'r gwasanaeth y tu allan i oriau. Fodd bynnag, am resymau fel prinder amser i fynd i'r gwasanaeth meddyg teulu y tu allan i oriau oherwydd pwysau gwaith a disgwyliadau'r cyhoedd, ystyrir y gwasanaeth fel estyniad i'r gwasanaeth meddyg teulu oriau arferol. Ar ben hynny, nid yw'r opsiynau eraill o blith y gwasanaethau y tu allan i oriau, fel fferyllfeydd, wedi'u datblygu'n ddigonol i leihau'r galw am y gwasanaethau meddyg teulu y tu allan i oriau. Mae hyn yn rhywbeth y mae'r Bwrdd Iechyd yn gweithio i'w wella.
- 74 Buom yn adolygu gwefannau'r bwrdd iechyd i asesu faint o wybodaeth am wasanaethau meddyg teulu y tu allan i oriau a ddarperir i'r cyhoedd. Yn **Nangosyn 12** gwelir canlyniadau'r Bwrdd Iechyd wedi'u cymharu â gweddill Cymru. Ar y cyfan, canfuom wybodaeth gynhwysfawr am y gwasanaeth meddyg teulu y tu allan i oriau ar wefan y Bwrdd Iechyd. Yr unig ddarn hanfodol o wybodaeth a oedd ar goll oedd amseroedd agor gwasanaethau meddyg teulu y tu allan i oriau. O gymharu â byrddau iechyd eraill, Aneurin Bevan sydd yn darparu un o'r cyfresi mwyaf cyflawn o wybodaeth am ei wasanaeth.

Dangosyn 12: cymharu'r wybodaeth am wasanaethau meddyg teulu y tu allan i oriau ar wefannau Byrddau Iechyd

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

Ffynhonnell: Adolygiad Swyddfa Archwilio Cymru o wefannau byrddau iechyd.

- 75 Buom yn adolygu sampl o wefannau practisau meddyg teulu ac yn trefnu bod 'siopwyr cudd' yn ffonio llinellau ffôn y practisau meddyg teulu y tu allan i oriau gwaith arferol, er mwyn asesu i ba raddau yr oeddent yn llwyddo i gyfeirio cleifion i'r gwasanaethau y tu allan i oriau. Mae Dangosyn 13 yn dangos sut mae practisau meddyg teulu o fewn y Bwrdd Iechyd yn cymharu â phractisau ledled Cymru. O fewn y Bwrdd Iechyd, roedd yr wybodaeth am y gwasanaeth meddyg teulu y tu allan i oriau ar ffonau ateb y practisau meddyg teulu y buom yn eu hadolygu yn well na'r wybodaeth ar eu gwefannau.

Dangosyn 13: cymhariaeth o'r wybodaeth sydd ar gael am y gwasanaeth meddyg teulu y tu allan i oriau ar wefannau a negeseuon ffôn awtomatig y practisau

	Y Bwrdd Iechyd hwn (10 practis)		Cymru (70 practis)	
	√	X	√	X
<b>Gwefannau practisau</b>				
A oes gan y feddygfa wefan?	9	1	59	11
A yw'r dudalen lanio yn cyfeirio cleifion i'r gwasanaeth meddyg teulu y tu allan i oriau?	5	4	31	29
A yw'r wefan yn rhoi rhif ffôn y gwasanaeth meddyg teulu y tu allan i oriau i gleifion?	9	0	57	3
A nodir ar y wefan mai ar gyfer achosion 'brys' yn unig y mae'r gwasanaeth meddyg teulu y tu allan i oriau?	7	2	34	26
A nodir ar wefan nad yw'r gwasanaethau meddyg teulu y tu allan i oriau ar gyfer achosion 'argyfwng'?	4	5	22	38
A yw'r wefan yn cyfeirio cleifion i Galw Iechyd Cymru (ac i wasanaethau eraill)?	7	2	44	16
<b>Llinellau ffôn practisau</b>				
A atebwyd yr alwad?	10	0	69	1
A gafodd yr alwad ei gwro'n awtomatig i'r gwasanaeth meddyg teulu y tu allan i oriau?	1	9	16	53
A oedd neges y ffôn ateb yn rhoi rhif ffôn y gwasanaeth meddyg teulu y tu allan i oriau?	9	1	49	18
A oedd y neges yn dweud nad yw'r gwasanaeth meddyg teulu y tu allan i oriau ar gyfer achosion 'argyfwng', ac yn esbonio beth ddylid ei wneud mewn 'argyfwng'?	10	0	32	36
A oedd y neges yn dweud mai ar gyfer achosion 'brys' yn unig y mae'r gwasanaeth meddyg teulu y tu allan i oriau?	7	3	35	33
A oedd y neges yn cyfeirio cleifion i Galw Iechyd Cymru (ac i wasanaethau eraill)?	10	0	47	20

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

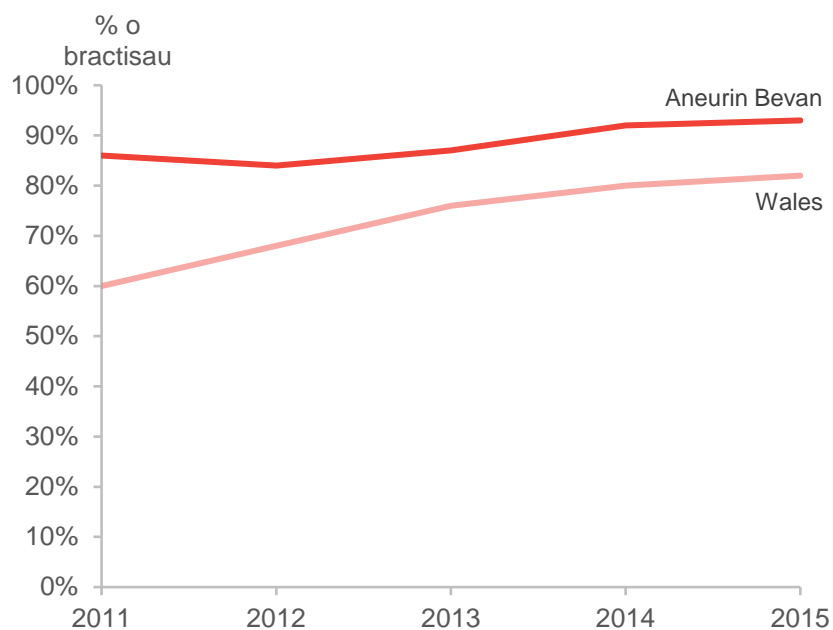
- 76 Dangosodd ein hymarfer siopa cudd mai un rhif sydd gan y Bwrdd Iechyd ar gyfer ei wasanaeth meddyg teulu y tu allan i oriau. Serch hynny, roedd ffôn ateb un o'r practisau meddyg teulu yn rhoi rhif ffôn gwahanol<sup>13</sup>. Ac er bod pump o'r ffonau ateb yn debyg ac yn rhoi disgrifiad clir o'r gwasanaeth meddyg teulu y tu allan i oriau, roedd y gweddill yn amrywio rhywfaint. O ran gwefannau practisau meddyg teulu,

<sup>13</sup>Y rhif ffôn a roddwyd oedd 0845 6001231 yn lle 01633 744285.

gwelwyd yn ein hymarfer siopa cudd mai prin ar y cyfan yw'r wybodaeth ar y gwefannau am y gwasanaeth y tu allan i oriau. Roedd y rhan fwyaf o wefannau'n cyfeirio cleifion i Galw Iechyd Cymru, ac roedd un gwefan yn cyfeirio cleifion i wasanaeth 111 y GIG, nad yw ar gael eto yng Nghymru.

- 77 Yn ein gwaith cwmpasu, awgrymwyd y gallai problemau wrth gyrchu gofal sylfaenol yn ystod oriau arferol fod yn ysgogi galw ychwanegol am wasanaethau meddyg teulu y tu allan i oriau. Yn Nangosyn 14, gwelir cynnydd ledled Cymru yng nghanran y practisau meddyg teulu sydd ar agor drwy gydol eu horiau craidd<sup>14</sup>. Y diffiniad a ddefnyddir ar gyfer 'agored' yn yr achos hwn yw bod drysau'r feddygfa ar agor yn llythrennol, a bod modd i glaf gael cyswllt wyneb yn wyneb â derbynnydd. Yn y dangosyn, gwelir bod 90% o bractisau meddyg teulu Aneurin Bevan ar agor drwy gydol eu horiau craidd: mae hyn yn well na chyfartaledd Cymru o 82%.

Dangosyn 14: canran y practisau meddyg teulu sydd ar agor drwy gydol yr oriau craidd



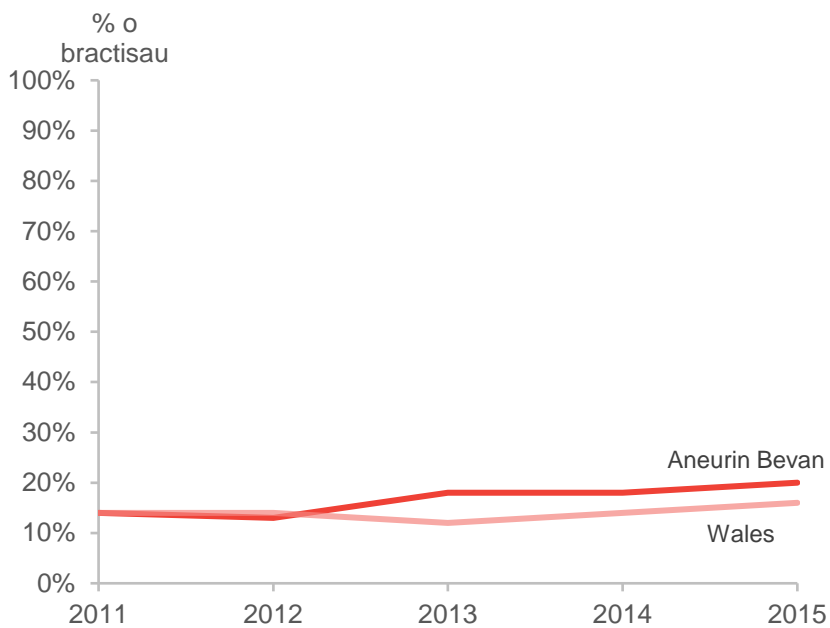
Ffynhonnell: Dadansoddiad Swyddfa Archwilio Cymru o ddata o Fy Ngwasanaeth Iechyd Lleol, GIG Cymru.

- 78 Bu cynnydd ledled Cymru yng nghanran y practisau sy'n cynnig apwyntiadau rhwng 5pm a 6.30pm, ar ddau ddiwrnod yr wythnos o leiaf. Mae Aneurin Bevan yn un o bedair ardal bwrdd iechyd lle mae'r holl bractisau meddyg teulu yn cynnig yr apwyntiadau hynny.

<sup>14</sup> O dan y contract ar gyfer Gwasanaethau Meddygol Cyffredinol (GMC) (sef y contract a weithredir drwy'r DU rhwng practisau meddyg teulu a sefydliadau gofal sylfaenol er mwyn cyflenwi gwasanaethau gofal sylfaenol i gymunedau lleol), oriau craidd practisau meddyg teulu yw dydd Llun i ddydd Gwener, rhwng 8am a 6.30pm (ar wahân i Dydd Gwener y Groglith, Dydd Nadolig a Gwyliau Banc).

79 Yn **Nangosyn 15** gwelir llai o gynnydd ledled Cymru wrth sicrhau bod practisau yn cynnig apwyntiadau cyn 8.30am ar ddau ddiwrnod yr wythnos o leiaf. O gymharu â byrddau iechyd eraill, yn Aneurin Bevan y ceir y nifer fwyaf ond un o bractisau meddyg teulu sy'n cynnig apwyntiadau cynnar, sef 20%. 16% yw'r cyfartaledd ar draws Cymru.

**Dangosyn 15: canran y practisau meddyg teulu sy'n cynnig apwyntiadau cynnar yn rheolaidd**



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

80 Mae'r Bwrdd Iechyd yn cydnabod mai un o'r ffactorau allweddol er mwyn lleihau'r galw am y gwasanaeth meddyg teulu y tu allan i oriau yw gwella mynediad i'r gwasanaeth meddyg teulu oriau arferol. Nodwyd bod lefelau'r mynediad ar draws gwahanol bractisau yn amrywio, er enghraifft, bydd rhai practisau meddyg teulu yn cau am hanner diwrnod bob wythnos, neu'n cau eu drysau dros ginio. Mewn ymdrech i safoni mynediad, yn 2012 datblygodd Grŵp Mynediad Meddygon Teulu Gwent <sup>15</sup> gynllun meincnodi ac achredu o dan y teitl 'A is for Access', sydd yn seiliedig ar y pum safon a ganlyn:

- agor yn y bore am 8am neu cyn hynny, a'r apwyntiad meddyg cyntaf arferol am 8.30am neu cyn hynny;
- y drysau'n parhau i fod ar agor dros ginio;
- yr apwyntiad meddyg olaf arferol am 5.50pm neu'n hwyrach;

<sup>15</sup>Mae'r Grŵp Mynediad Meddygon Teulu yn cynnwys cynrychiolwyr o'r Bwrdd Iechyd, y Cyngor Iechyd Cymunedol a'r Pwyllgor Meddygol Lleol.

- 'person byw' fel arfer yn ateb y ffôn o 8am tan 6.30pm; a
- 'trefnu drwy un alwad' neu 'Fy Iechyd Ar-lein' (gall cleifion archebu apwyntiad drwy un alwad ffôn neu dros y rhyngwyd).

81 Dim ond practisau sydd yn bodloni pob un o'r pum safon sydd yn cael cynnig oriau practis estynedig. Cyflwynir poster achredu i bractisau i'w arddangos yn eu hardal gyhoeddus. Mae'r cynllun yn dangos ymrwymiad y Bwrdd Iechyd i wella mynediad yn ystod oriau arferol, ac at ddarparu gwasanaeth cyson i'w holl gleifion.

## Mae perfformiad y Bwrdd Iechyd wrth dderbyn galwadau yn waeth na chyfartaledd Cymru gyfan, ac nid yw'n cyrraedd targedau

- 82 Mae'r rhan fwyaf o wasanaethau meddyg teulu y tu allan i oriau yn defnyddio system awtomatig i ateb galwadau, fel bod cleifion yn clywed neges wedi'i recordio ymlaen llaw. Os bydd y neges yn rhy hir neu gymhleth, neu os bydd gormod o oedi cyn dechrau'r neges, gallai cleifion benderfynu terfynu'r alwad. O fewn y Bwrdd Iechyd, cafodd 29% o alwadau i'r gwasanaeth meddyg teulu y tu allan i oriau eu terfynu fel hyn<sup>16</sup>, sydd yn uwch na chyfartaledd Cymru (**Dangosyn 16**).
- 83 Ar ôl neges y ffôn ateb/awtomatig, bydd cleifion fel arfer yn siarad â derbynnydd yr alwad. Os oes oedi yn y cam hwn, efallai y bydd cleifion yn penderfynu gollwng yr alwad. Yn y Bwrdd Iechyd, cafodd 22% o alwadau eu gollwng<sup>17</sup> yn y cam hwn, sydd yn uwch na chyfartaledd Cymru gyfan. Mae'r data hefyd yn dangos bod gwasanaeth meddyg teulu y tu allan i oriau y Bwrdd Iechyd wedi ateb 56% o alwadau cyn pen 60 eiliad ar ôl i neges y ffôn ateb ddod i ben rhwng mis Ebrill a mis Medi 2016. Yn ôl y safonau cenedlaethol ar gyfer gwasanaethau meddyg teulu y tu allan i oriau, dylai byrddau iechyd fod yn cyrraedd 95%. Yn ddiweddar, mae'r Bwrdd Iechyd wedi datblygu cynllun gweithredu sy'n disgrifio rhwystrau i gyrraedd targedau perfformiad cenedlaethol, a chamau i ymdrin â'r rhwystrau hynny. Mae'r cynllun gweithredu yn cynnwys yr holl dargedau perfformiad cenedlaethol nad ydynt yn cael eu bodloni ar gyfer gwasanaethau meddyg teulu y tu allan i oriau.

<sup>16</sup> Diffiniad o alwadau wedi'u terfynu: Galwadau a derfynwyd gan y galwr cyn neu yn ystod y neges a recordiwyd ymlaen llaw. Os nad oes neges wedi'i recordio ymlaen llaw, gelwir galwad yn alwad wedi'i therfynu os yw'r galwr wedi rhoi'r ffôn i lawr cyn pen 30 eiliad ar ôl cofnodi'r alwad ar system deffoni'r gwasanaeth. Mae'r data yn trafod y cyfnod rhwng mis Ebrill 2016 a mis Medi 2016.

<sup>17</sup> Diffiniad o alwadau wedi'u gollwng: Galwadau lle rhoddodd y galwr y ffôn i lawr cyn i dderbynnydd ateb yr alwad ar ôl neges wedi'i recordio ymlaen llaw (neu ar ôl y 30 eiliad cyntaf, os nad oes neges wedi'i recordio ymlaen llaw). Mae'r data yn trafod y cyfnod o fis Ebrill 2016 i fis Medi 2016.

## Dangosyn 16: perfformiad wrth drin galwadau

	Bwrdd lechyd %	Cymru %
Canran y galwadau a derfynwyd	28.8	14.6
Canran y galwadau a ollyngwyd o fewn 60 eiliad neu lai	12.7	7.0
Canran y galwadau a ollyngwyd ar ôl 60 eiliad	9.1	5.3
Canran y galwadau a gafodd eu hateb o fewn 60 eiliad (ar ôl y neges wedi'i recordio ymlaen llaw)	55.5	74.3
Canran y galwadau a gafodd eu hateb ar ôl 60 eiliad (ar ôl y neges wedi'i recordio ymlaen llaw)	44.5	25.7

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

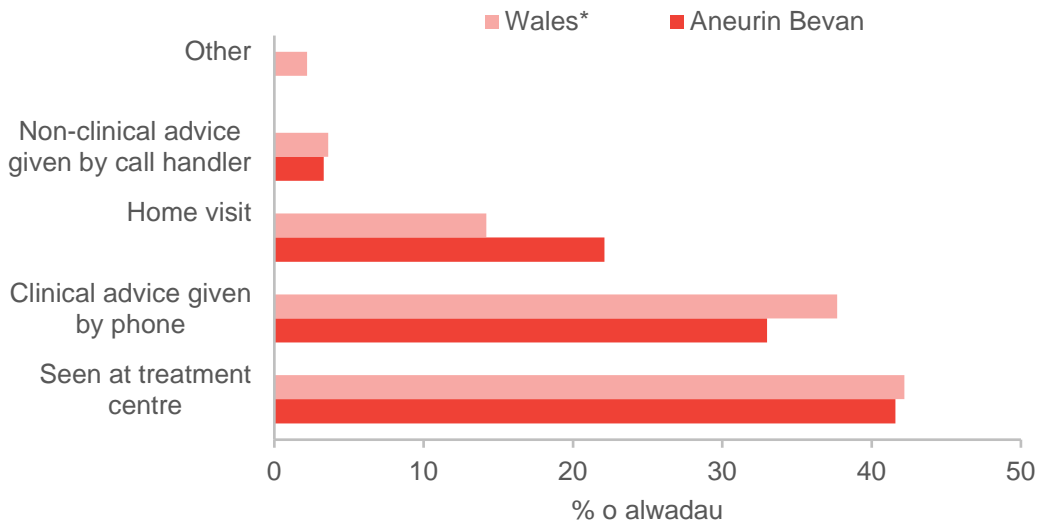
## Nid yw'r Bwrdd Iechyd yn cyrraedd targedau ar gyfer ffonio'n ôl, mae'r nifer a reolir ganddo drwy glywed-a-thrin yn gymharol fach, ac mae angen iddo wella'r hyfforddiant ar gyfer brysbennu dros y ffôn

84 Cyn gynted ag y bydd y gwasanaeth meddyg teulu y tu allan i oriau wedi derbyn galwad gan glaf, caiff y derbynnydd ddewis sawl ffordd o ymdrin â'r claf. Yn [Nangosyn 17](#) gwelir ymdriniaeth y Bwrdd Iechyd â galwadau <sup>18</sup> rhwng mis Ebrill 2016 a mis Medi 2016. Mae'n dangos bod cleifion y Bwrdd Iechyd yn fwy tebygol o dderbyn ymweliad gartref, ac yn llai tebygol o gael eu holl anghenion wedi'u bodloni dros y ffôn nag yng Nghymru yn ei chyfanrwydd.

<sup>18</sup> Nid ydym wedi cynnwys galwadau lle'r oedd y claf mewn argyfwng a'i fywyd mewn perygl.



Dangosyn 17: sut mae'r gwasanaeth meddyg teulu yn ymdrin â'r gwasanaeth meddyg teulu y tu allan i oriau



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

- 85 Brysbennu dros y ffôn yw'r broses a ddefnyddir gan wasanaethau meddyg teulu y tu allan i oriau i asesu anghenion uniongyrchol cleifion. Er mwyn i wasanaethau meddyg teulu y tu allan i oriau ddarparu gwasanaethau clywed a thrin effeithiol, bydd angen iddynt sicrhau bod gan y staff sy'n cynnal yr ymgynghoriadau dros y ffôn y sgiliau angenrheidiol. Adroddodd y Bwrdd Iechyd fod staff nyrsio yn derbyn hyfforddiant ar y system cymorth brysbennu clinigol dros y ffôn, a thrwy hyfforddi a mentora mewn swydd. Darperir hyfforddiant brysbennu i feddygon teulu yn bennaf drwy gysgodi, a darperir hyfforddiant hefyd drwy ddarparu hyfforddiant allanol.
- 86 Dywedodd y Bwrdd Iechyd a chynrychiolydd o'r PMLI wrthym nad yw meddygon teulu yn teimlo mor hyderus ynghylch brysbennu dros y ffôn ag yr ydynt wrth weld cleifion wyneb yn wyneb. O ganlyniad i hyn, bydd meddygon teulu weithiau'n or-ofalus, gan olygu eu bod y treulio mwy o amser ar y ffôn gyda chleifion a hefyd yn eu hanfon i ganolfan gofal sylfaenol neu'n trefnu ymweliad â'u cartref. Mae'r Bwrdd Iechyd o'r farn y gallai'r hyfforddiant a ddarperir gan y cwmni allanol fod yn helaethach, ac mae'n cydnabod bod angen gwella'r hyfforddiant ar gyfer brysbennu dros y ffôn. Nid oedd y cynrychiolydd y buom ni yn siarad ag ef o'r PMLI wedi derbyn unrhyw hyfforddiant ar brysbennu dros y ffôn, ond cyfaddefodd mai rheswm arall am hyn oedd bod meddygon teulu yn brysur yn ystod oriau practis, ac felly'n brin o amser i dderbyn hyfforddiant.
- 87 Ar ôl i glaf ddisgrifio ei symptomau wrth y sawl sy'n derbyn yr alwad, efallai y bydd y gwasanaeth meddyg teulu y tu allan i oriau yn penderfynu bod angen i glinigwr ffonio'r claf yn ôl. Yn ôl y safonau cenedlaethol, dylai 98% o alwadau 'brys' dderbyn galwad yn ôl o fewn 20 munud. Rhwng mis Ebrill a mis Medi 2016, cafodd 87% o alwadau brys o fewn y Bwrdd Iechyd alwad yn ôl cyn pen 20 munud (o gymharu â 78% ar draws Cymru gyfan). Mae'r safonau cenedlaethol hefyd yn nodi y dylai 98% o alwadau rwtîn dderbyn galwad yn ôl o fewn 60 munud. Rhwng mis Ebrill a mis Medi 2016, cafodd 74% o alwadau rwtîn i'r Bwrdd Iechyd alwad yn ôl cyn pen 60 munud (o gymharu ag 82% ar draws Cymru gyfan).

- 88 Yn ei harolwg o staff gwasanaethau meddyg teulu y tu allan i oriau o fewn y Bwrdd Iechyd, dywedodd 14% o ymatebwyr eu bod yn fodlon â chyfran y galwadau yr ymdrinnir â hwy yn gyfan gwbl dros y ffôn (gelwir y galwadau hyn weithiau'n alwadau 'clywed a thrin'). Nid oedd 54% yn fodlon â hyn. Ar draws Cymru, roedd 54% yn fodlon a 25% yn anfodlon â hyn.
- 89 Er mwyn i'r drefn 'clywed a thrin' fod ar ei mwyaf effeithiol, bydd yn ddefnyddiol i'r clinigwr gael mynediad at grynodedb o hanes meddygol y claf drwy system gyfrifiadur a elwir yn GP Record. Yn y Bwrdd Iechyd, cyrchodd y gwasanaeth Gofnod Meddyg Teulu 17% o'r cleifion a gysylltodd â'r gwasanaeth meddyg teulu y tu allan i oriau. Mae hyn yn uwch na chyfartaledd Cymru, sef 5.6%.

## O gymharu â gweddill Cymru, nid yw'r Bwrdd Iechyd yn darparu apwyntiadau amserol ar gyfer cleifion 'brys' a chleifion 'brys mawr'

- 90 Os yw'r gwasanaeth yn tybio bod cyflwr y claf yn ddigon difrifol, efallai y bydd yr alwad ffôn yn arwain at apwyntiad gyda chlinigwr mewn canolfan driniaethau meddyg teulu y tu allan i oriau, neu ymweliad â chartref y claf.
- 91 Os yw cyflwr y claf yn achos 'brys mawr', mae'r safonau cenedlaethol yn nodi y dylid gweld 90% o gleifion mewn apwyntiad neu drwy ymweliad cartref cyn pen awr. Dylai 90% o gleifion 'brys' gael eu gweld cyn pen dwy awr a 90% o gleifion â 'llai o frys' gael eu gweld o fewn chwe awr. Mae **Dangosyn 18** yn awgrymu bod gwasanaeth meddyg teulu y tu allan i oriau y Bwrdd Iechyd yn darparu llai o apwyntiadau prydlon mewn canolfan driniaeth ar gyfer cleifion 'brys' a 'brys mawr' na Chymru yn ei chyfanrwydd.

## Dangosyn 18: canran y cleifion a welwyd o fewn y targedau amser perthnasol

	Bwrdd lechyd %	Cymru <sup>1</sup> %
<b>Ymweliadau cartref</b>		
Canran yr achosion lle ceir 'brys mawr' a welwyd o fewn awr	65.5	59.9
Canran yr achosion brys a welwyd o fewn dwy awr	61.6	69.2
Canran yr achosion â llai o frys a welwyd o fewn chwe awr	91.3	92.7
<b>Canolfan driniaethau</b>		
Canran yr achosion lle ceir 'brys mawr' a welwyd o fewn awr	77.9	85.7
Canran yr achosion brys a welwyd o fewn dwy awr	63.3	80.9
Canran yr achosion â llai o frys a welwyd o fewn chwe awr	93.7	97.2

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

<sup>1</sup> Nid yw'r ffigurau ar gyfer Cymru yn cynnwys Bwrdd Iechyd Prifysgol Abertawe Bro Morgannwg na Bwrdd Iechyd Prifysgol Cwm Taf.

- 92 O'r holl gleifion a oedd wedi gwneud apwyntiad yn y ganolfan driniaeth meddyg teulu y tu allan i oriau yn y Bwrdd Iechyd rhwng mis Ebrill 2016 a mis Medi 2016, ni ddaeth 1.1% ohonynt i'r apwyntiad hwnnw. Gellir amcangyfrif hyn fel cost o £12,400 rhwng mis Ebrill 2016 a mis Medi 2016<sup>19</sup>.

## Mae nifer yr atgyfeiriadau o wasanaeth y tu allan i oriau Aneurin Bevan i wasanaethau eraill yn gymharol fach.

- 93 Roedd ein gwaith cwmpasu yn awgrymu y gallai gwasanaethau meddyg teulu y tu allan i oriau fod yn profi galw gan gleifion a oedd yn addas ar gyfer gwasanaethau eraill. Ar gyfer achosion brys, ond nid argyfyngau, y mae gwasanaethau y tu allan i oriau. Gan hynny, pan fydd achosion argyfwng lle mae bywyd yn y fantol yn cyrraedd y gwasanaethau meddyg teulu y tu allan i oriau, mae hynny'n golygu bod yr achos wedi'i gyfeirio i'r lle anghywir. Ledled Cymru, roedd 3.5% (6,756 o achosion) o'r holl alwadau i'r gwasanaethau meddyg teulu y tu allan i oriau rhwng mis Ebrill 2016 a mis Medi 2016 yn alwadau argyfwng lle'r oedd bywyd yn y fantol. Y ffigur cyfatebol oedd 3.2% o fewn y Bwrdd Iechyd (1,328 o achosion).
- 94 Os bydd claf yn cysylltu â'r gwasanaeth meddyg teulu y tu allan i oriau ac wedyn yn cael ei atgyfeirio i'w meddyg teulu, gellid dadlau y dylai'r claf fod wedi gweld ei feddyg teulu yn y lle cyntaf. Nid yw hyn yn wir ym mhob achos, ond cyflwynir y data yn y fan hon i ddibenion trafodaeth. Ledled Cymru, arweiniodd 17.6% (33,747) o'r holl alwadau i wasanaethau meddyg teulu y tu allan i oriau rhwng mis Ebrill 2016 a mis Medi 2016, at atgyfeiriadau i feddyg teulu'r claf. Y ffigur cyfatebol oedd 11.8% o fewn y Bwrdd Iechyd (4,867 o achosion).

<sup>19</sup> Cyfrifwyd y gost fesul apwyntiad drwy rannu cyfanswm cost y gwasanaethau y tu allan i oriau â nifer yr apwyntiadau yn 2015-16.

95 Ledled Cymru, roedd angen i 40.9% o gleifion a gysylltodd â'u gwasanaeth meddyg teulu y tu allan i oriau rhwng mis Ebrill 2016 a mis Medi 2016 gael eu hatgyfeirio i wasanaeth gwahanol. O fewn y Bwrdd Iechyd, y ffigur cyfatebol oedd 28.9%. Mae Dangosyn 19 yn dangos patrwm yr atgyfeiriadau a wneir gan y gwasanaeth.

**Dangosyn 19: patrwm yr atgyfeiriadau a wneir gan wasanaethau meddyg teulu y tu allan i oriau**

	<b>Bwrdd Iechyd %</b>	<b>Cymru %</b>
<b>Categori: Cleifion clywed a thrin</b>		
Derbyn asesiad dros y ffôn yn unig a chau'r alwad	60.8	54.7
Wedi'u cyfeirio i'r gwasanaeth ambiwlans argyfwng	4.4	5.7
Wedi'u cyfeirio i adran achosion brys ysbyty neu i uned mân anafiadau	9.8	10.6
Wedi'u cyfeirio i'w derbyn i'r ysbyty neu i'w hasesu ar ward ysbyty	6	2.9
Wedi'u cyfeirio i'w meddyg teulu eu hunain	17.7	14.4
Wedi'u cyfeirio at nyrs ardal	0.5	2.6
Wedi'u cyfeirio at ddeintydd	0.3	0.3
Arall	0.5	8.9
<b>Categori: Cleifion a welwyd mewn canolfannau triniaeth</b>		
Heb ddod i'r apwyntiad neu wedi gadael cyn cynnal yr apwyntiad	1.1	1.0
Wedi'u trin a'u rhyddhau	77.1	61.1
Wedi'u cyfeirio i'r gwasanaeth ambiwlans argyfwng	0.1	0.1
Wedi'u cyfeirio i adran achosion brys ysbyty neu i uned mân anafiadau	0.6	1.8
Wedi'u cyfeirio i'w derbyn i'r ysbyty neu i'w hasesu ar ward ysbyty	11.7	9.1
Wedi'u cyfeirio i'w meddyg teulu eu hunain	9	23.4
Arall	0.5	3.6
<b>Categori: Cleifion a welwyd gartref</b>		
Wedi'u trin a'u rhyddhau	72.9	60.4
Wedi'u cyfeirio i'r gwasanaeth ambiwlans argyfwng	0.6	0.6
Wedi'u cyfeirio i adran achosion brys ysbyty neu i uned mân anafiadau	0.4	2.1
Wedi'u cyfeirio i'w derbyn i'r ysbyty neu i'w hasesu ar ward ysbyty	9	7.9
Wedi'u cyfeirio i'w meddyg teulu eu hunain	11.2	17.0
Arall	0.2	6.2

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

- 96 Pan fydd gwasanaeth meddyg teulu y tu allan i oriau yn atgyfeirio achos i'r gwasanaeth ambiwlans, nodir yn y safonau cenedlaethol y dylai'r gwasanaeth drosglwyddo'r alwad honno o fewn tri munud. Roedd data'r Bwrdd Iechyd ar gyfer y mesuriad hwn yn anghyson, felly ni allwn adrodd ar berfformiad yn ei erbyn.
- 97 Gallai diffyg argaeledd gwasanaethau eraill y tu allan i oriau gwaith arferol rwystro atgyfeiriadau effeithiol. Yn ein harolwg o staff gwasanaethau meddyg teulu y tu allan i oriau, gofynnwyd am safbwyntiau ynghylch argaeledd gwasanaethau ar gyfer ystod o gyflyrau. Dyma'r agweddau lle'r oedd y gwasanaethau'n fwyaf prin o fewn y Bwrdd Iechyd yn nhyb y staff:
- argyfwng iechyd meddwl;
  - cleifion bregus sydd â dolur rhydd ac sy'n cyfogi sydd angen eu hydradu; a
  - chleifion â choesau chwyddedig/thrombosis gwythiennau dwfn
- 98 Hyd yn oed pan fydd gwasanaethau eraill ar gael i dderbyn atgyfeiriadau o'r gwasanaethau meddyg teulu y tu allan i oriau, ceir risg na fydd y staff yn atgyfeirio i'r gwasanaethau eraill hynny gan nad ydynt yn gwybod amdanynt. Nid oes gan wasanaethau meddyg teulu y tu allan i oriau y Bwrdd Iechyd fynediad at gyfeiriadur gwasanaethau cyfredol, sydd yn debygol o gyfyngu ar eu gallu i wneud atgyfeiriadau priodol.
- 99 Perthynas allweddol o fewn y system gofal heb ei drefnu yw'r berthynas rhwng y gwasanaeth meddyg teulu y tu allan i oriau ac adran achosion brys yr ysbyty. Pan fydd cleifion yn mynd i adrannau achosion brys, a bod modd bodloni eu hanghenion drwy'r gwasanaeth meddyg teulu y tu allan i oriau, mae angen cael prosesau cadarn i atgyfeirio'r cleifion hynny i'r gwasanaeth meddyg teulu y tu allan i oriau. Mae'r Bwrdd Iechyd ymhlith chwe bwrdd iechyd ledled Cymru a chanddynt brotocol ysgrifenedig sy'n trafod gwasanaethau meddyg teulu y tu allan i oriau, sy'n nodi sut y dylai adrannau achosion brys atgyfeirio cleifion i wasanaethau meddyg teulu y tu allan i oriau pan fo hynny'n briodol am resymau clinigol. Mae gan y Bwrdd Iechyd hefyd brotocol sy'n berthnasol ym mhob un o'i adrannau achosion brys, sy'n nodi sut y dylai'r gwasanaeth meddyg teulu y tu allan i oriau estyn allan i'r adran achosion brys yn rheolaidd er mwyn canfod cleifion sy'n addas ar gyfer y gwasanaeth meddyg teulu y tu allan i oriau.
- 100 Drwy'r gwaith maes a gyflawnwyd yn rhan o'n hadolygiad o'r trefniadau ar gyfer comisiynu ambiwlansys argyfwng, gwelwyd mai Ysbyty Nevill Hall yw'r ysbyty cyntaf i gau pan geir problemau capasiti, er bod y ganolfan gofal sylfaenol yn yr ysbyty hwnnw wedi'i chydleoli â'r adran damweiniau ac achosion brys. Yn y fan honno hefyd, gwelwyd bod y berthynas rhwng staff y gwasanaeth meddyg teulu y tu allan i oriau a staff yr adran achosion brys dan straen ar adegau. Serch hynny, fel y nodwyd yn flaenorol, mae'r Bwrdd Iechyd wedi canfod mai Ysbyty Nevill Hall yw un o'r canolfannau gofal sylfaenol tawelaf, felly yn dilyn peilot mae'n ystyried cau'r ganolfan dros nos yn barhaol o ddydd Llun i ddydd Iau.

# Atodiad 1

## Methodoleg archwilio

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

### Dangosyn 20: methodoleg archwilio

Dull	Manylion
Holiadur i'r bwrdd iechyd	Yr holiadur oedd y brif ffynhonnell a ddefnyddiwyd gennym i ofyn am ddata ar lefel gorfforaethol oddi wrth y Bwrdd Iechyd.
Cais am ddogfennau	Buom yn adolygu dogfennau gan y Bwrdd Iechyd a oedd yn trafod: <ul style="list-style-type: none"><li>• Cynllun moderneiddio gwasanaethau</li><li>• Cynlluniau ehangach ar gyfer gofal heb ei drefnu</li><li>• Cynlluniau'r gweithlu</li><li>• Adroddiadau ar berfformiad</li><li>• Cofnodion cyfarfodydd gweithredol</li><li>• Cofnodion cyfarfodydd y Bwrdd a chyfarfodydd pwyllgor</li><li>• Siartiau trefniadaeth</li></ul>
Cyfweliadau	Buom yn cyfwrdd â nifer o aelodau staff, gan gynnwys: <ul style="list-style-type: none"><li>• Prif Swyddog Gweithredu</li><li>• Cyfarwyddwr yr Is-adran Gofal Sylfaenol a Rhwydweithiau</li><li>• Arweinydd Clinigol y gwasanaeth meddyg teulu y tu allan i oriau</li><li>• Arweinydd Gweithredol y gwasanaeth meddyg teulu y tu allan i oriau</li><li>• Tîm rheoli'r gwasanaeth meddyg teulu y tu allan i oriau</li><li>• Cynrychiolydd o'r Pwyllgor Meddygol Lleol</li><li>• Cynrychiolydd o'r Cyngor Iechyd Cymunedol</li></ul>
Arolygon staff y gwasanaeth meddyg teulu y tu allan i oriau	Cynhaliom arolwg ar-lein o'r holl staff sy'n gweithio yn y gwasanaeth meddyg teulu y tu allan i oriau. Cawsom 32 o ymatebion o'r Bwrdd Iechyd.
Arolwg cleifion	Cynhaliom arolwg post o 1,990 o gleifion wedi'u dewis ar hap yng Nghymru a oedd wedi cysylltu â'r gwasanaeth y tu allan i oriau ar unrhyw un o'r dyddiadau a ganlyn: 12, 13, 16, 17, 18 Gorffennaf 2016. Cawsom ymateb gan 330 o gleifion, gan greu cyfradd ymateb o 16.6%.
Arolwg Aelodau'r Bwrdd	Yn rhan o'n gwaith ar yr asesiad strwythuredig, cynhaliom arolwg o aelodau Bwrdd y GIG Cafodd ambell gwestiwn yn gysylltiedig â gwasanaethau y tu allan i oriau ei gynnwys yn ein harolwg. Yn Aneurin Bevan cawsom ymateb gan 11 o aelodau.
Adolygiad o wefannau'r bwrdd iechyd	Buom yn adolygu gwefan y bwrdd iechyd i asesu effeithiolrwydd yr wybodaeth a ddarperir ynghylch sut a phryd i gyrchu gwasanaethau y tu allan i oriau.

Dull	Manylion
Siopa cudd: Llinellau ffôn a gwefannau practisau meddyg teulu	Ffoniwyd sampl o 10 practis ym mhob Bwrdd Iechyd ar ôl amseroedd cau'r practisau. Aseswyd neges y ffôn ateb er mwyn canfod pa mor effeithiol ydoedd am ddarparu gwybodaeth i gleifion. Buom hefyd yn asesu gwefannau practisau meddyg teulu er mwyn asesu'r cyfeiriadau at y gwasanaeth y tu allan i oriau.
Defnydd o ddata presennol	Defnyddiwyd ffynonellau presennol o ddata fel data ar ddiwyddiadau o'r System Adrodd a Dysgu Genedlaethol, data o waith yr Uned Gyflawni yn 2015 ar wasanaethau y tu allan i oriau, data o wefan Fy Ngwasanaeth Iechyd Lleol a data a gyflwynwyd gan fyrddau iechyd i Lywodraeth Cymru.

# Atodiad 2

## Canlyniadau arolwg cleifion Cymru gyfan

Ni chawsom ddigon o ymatebion i'n harolwg cleifion i allu llunio cymhariaeth gref ar draws y byrddau iechyd. Gan hynny, darlun o safbwyntiau (gan 330 o ymatebwyr) o bob cwr o Gymru yw'r data a gyflwynir o'r arolwg cleifion.

Pan ofynnwyd iddynt am eu lefel gyffredinol o fodlonrwydd, dywedodd 77% o ymatebwyr eu bod o'r farn fod eu gwasanaeth meddyg teulu y tu allan i oriau naill ai'n 'ardderchog' neu'n 'dda iawn'. Gofynnwyd i gleifion hefyd a oedd y cyngor neu'r driniaeth a ddarparwyd gan y gwasanaeth meddyg teulu y tu allan i oriau wedi cael effaith gadarnhaol ar eu symptomau. Yn **Nangosyn 21** gwelir y canlyniadau o bob cwr o Gymru.

**Dangosyn 21: canran y cleifion a ddywedodd fod y gwasanaeth meddyg teulu y tu allan i oriau wedi cael effaith gadarnhaol ar eu symptomau.**

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

Ffynhonnell: Arolwg cleifion Swyddfa Archwilio Cymru

Roedd ein gwaith cwmpasu yn awgrymu y gallai cleifion fod yn ansicr ynghylch sut a phryd i ddefnyddio gwasanaethau y tu allan i oriau. Gellir defnyddio canran y cleifion a ddefnyddiodd wasanaeth arall cyn defnyddio'r gwasanaeth meddyg teulu y tu allan i oriau fel mesuriad procsi o'r cleifion sy'n ansicr ynghylch sut a phryd i ddefnyddio gwasanaethau meddyg teulu y tu allan i oriau. Dangosai ein harolwg cleifion fod 66% o ymatebwyr ledled Cymru wedi cyrchu un neu fwy o wasanaethau gwahanol cyn cysylltu â'r gwasanaethau meddyg teulu y tu allan i oriau. Yn **Nangosyn 22** gwelir pa wasanaethau a gyrchwyd ganddynt.



**Dangosyn 22: ystod y gwasanaethau a gyrchwyd gan gleifion cyn cysylltu â'r gwasanaeth meddyg teulu y tu allan i oriau**

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

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

Pan ofynnwyd i gleifion a oeddent yn fodlon mai gwasanaethau meddyg teulu y tu allan i oriau oedd y gwasanaeth cywir ar gyfer eu hanghenion, atebodd 87% yn gadarnhaol, 8% yn negyddol, a dywedodd 5% nad oeddent yn gwybod'.

Gofynnwyd hefyd sut y cafodd cleifion hyd i rif ffôn y gwasanaeth meddyg teulu y tu allan i oriau. Yn **Nangosyn 23** gwelir y canlyniadau o bob cwr o Gymru.

**Dangosyn 23: sut y cafodd cleifion rif ffôn y gwasanaeth meddyg teulu y tu allan i oriau**

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

Ffynhonnell: Arolwg cleifion Swyddfa Archwilio Cymru

Ar ôl i glaf benderfynu cysylltu â'r gwasanaeth meddyg teulu y tu allan i oriau, mae'n bwysig i'r gwasanaeth ateb galwadau'n gyflym. Yn ein harolwg, dywedodd 9% o ymatebwyr ledled Cymru ei bod yn cymryd 'mwy o amser na'r disgwyl' i ateb eu galwad, 56% ei bod hi'n cymryd 'tua'r un faint o amser â'r disgwyl', a 35% ei bod yn cymryd 'llai o amser na'r disgwyl'.

Ar ôl ateb galwad gyntaf y claf, mae'n gyffredin i'r gwasanaeth meddyg teulu y tu allan i oriau drefnu i ffonio'r claf yn ôl yn ddiweddarach. Yn ein harolwg, derbyniodd 288 o ymatebwyr alwad yn ôl oddi wrth y gwasanaeth meddyg teulu y tu allan i oriau. O blith yr ymatebwyr hyn, dywedodd 16% ei bod wedi cymryd 'mwy o amser na'r disgwyl' i gael galwad yn ôl, 50% ei bod hi wedi cymryd 'tua'r un faint o amser â'r disgwyl', a 34% ei bod hi wedi cymryd 'llai o amser na'r disgwyl'.

Os oes angen i glaf weld clinigwr wyneb yn wyneb, gall y gwasanaeth meddyg teulu y tu allan i oriau gynnig apwyntiad neu ymweliad â'r cartref. Yn ein harolwg, dywedodd 61 o gleifion na chynigiodd y gwasanaeth meddyg teulu y tu allan i oriau apwyntiad wyneb yn wyneb nac ymweliad â'u cartref. O'r ymatebwyr hyn, dywedodd tua thraean y byddai'n well ganddynt fod wedi cael apwyntiad wyneb yn wyneb neu ymweliad â'u cartref.

Yn **Nangosyn 24**, gwelir canlyniadau'r arolwg o ran apwyntiadau ac ymweliadau cartref. Mae'r canfyddiadau'n awgrymu bod profiadau cleifion yn gadarnhaol ar y cyfan, yn enwedig ar gyfer apwyntiadau wyneb yn wyneb.

#### **Dangosyn 24: mesur profiadau cleifion o apwyntiadau ac ymweliadau cartref y gwasanaeth meddyg teulu y tu allan i oriau ledled Cymru**

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

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

##### **Ymweliadau cartref (73 o ymatebwyr)**

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

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

Dyweddodd 78% o ymatebwyr ein harolwg fod angen iddynt ddefnyddio gwasanaeth arall i fodloni eu hanghenion ar ôl defnyddio'r gwasanaeth meddyg teulu y tu allan i oriau. Mae hyn, o bosib, yn awgrymu nad yw cleifion yn defnyddio'r gwasanaeth cywir i fodloni eu hanghenion, neu gallai adlewyrchu'r ffaith bod cleifion yn cysylltu â'r gwasanaeth meddyg teulu y tu allan i oriau i drafod problemau cymhleth nad yw'n hawdd eu datrys yn yr amgylchedd y tu allan i oriau.

# Atodiad 3

## Hunanasesiad y byrddau iechyd yn erbyn y safonau cenedlaethol

Dangosyn 25: hunanasesiad y Bwrdd Iechyd yn erbyn y safonau cenedlaethol

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

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

Ffynhonnell: Yr Uned Gyflawni, **Prif ganfyddiadau asesiad sylfaenol y Byrddau Iechyd o Wasanaethau Meddyg Teulu y Tu Allan i Oriau**, Hydref 2015.

# Atodiad 4

## Ymateb y rheolwyr

Dangosyn 26: ymateb rheolwyr Bwrdd Iechyd Aneurin Bevan

Cyf	Argymhelliad	Canlyniad/budd a fwriedir	Blaenoriaeth uchel	Wedi'i dderbyn	Ymateb y Rheolwyr	Dyddiad cwblhau	Swyddog Cyfrifol
A1a	Datblygu cynllun ymgynghori a chyfathrebu, sy'n cynnwys amrywiaeth o ddulliau i staff gweithredol gael cymryd rhan mewn trafodaethau a phenderfyniadau.	Ymgysylltir â'r staff ac mae mwy o gyfleoedd iddynt gymryd rhan.	√	√	Datblygu cynllun ymgynghori a chyfathrebu, sy'n cynnwys amrywiaeth o ddulliau i staff gweithredol gael cymryd rhan mewn trafodaethau a phenderfyniadau.  Fe'i rhennir yn 2 adran: 1. Trafodaethau ar faterion gweithredol a'r tîm sy'n gweithio ar sifft - cyfle am	Gorffennaf 2017	Sam Crane

					<p>syniadau a datblygu a chyd-arweinyddiaeth ar draws timau.</p> <p>2. Rhoi'r newyddion diweddaraf yn rheolaidd i'r staff a chael adborth gan y staff wrth ddatblygu cynlluniau i aiddylunio'r gwasanaeth a datblygiadau 111 a chyfleoedd pellach i gymryd rhan.</p> <p>Rydym wedi trefnu grwpiau ffocws/gweithdai drwy gydol mis Gorffennaf ac Awst gan gynnwys cynrychiolaeth o amrywiaeth o dimau anghlinigol er mwyn integreiddio'r</p>		
--	--	--	--	--	---	--	--

					<p>trefniadau gwaith yn well ar draws staff a phrosesau anghlinigol.</p> <p>4 gweithdy wedi'u trefnu o fis Chwefror i fis Mai 17, er mwyn dod â'r Arweinwyr Meddygol, y Cydgysylltwyr Clinigol a'r ASOCs ynghyd.</p> <p>Mae 2 sesiwn hefyd wedi cael eu trefnu ym mis Awst gyda'r timau dros nos er mwyn trafod sut i gydweithio'n well, a datblygu rolau arweinwyr meddygol/cydgysylltyd d clinigol ar fyrder yn barod ar gyfer 111.</p> <p>O fis Medi, byddwn wedi sefydlu sesiwn datblygiad proffesiynol parhaus ar gyfer meddygon teulu a</p>	
--	--	--	--	--	---	--

				<p>nysys yn y gwasanaeth y tu allan i oriau.</p> <p>Er bod gennym amrywiaeth o sesiynau galw heibio misol ym mhob canolfan, ac yn nhŷ vantage point, wedi'i trefnu'n barhaus i'r holl grwpiau parhaus, prin iawn fu'r presenoldeb yn y sesiynau hyn.</p> <p>Rydym wedi cyflwyno cylchlythyr a threfniadau ar gyfer cyfathrebu â'r holl staff - clinigol ac anghlinigol - ac mae gennym broses barhaus i ddarparu gwybodaeth a'r newyddion diweddaraf drwy negeseuon gwib, negeseuon e-bost, diweddariadau rota</p>		
--	--	--	--	--	--	--



				<p>meistr, negeseuon testun.</p> <p>Rydym hefyd wedi trefnu cyfarfod misol sydd ar agor i'r holl feddygon teulu (gyda chyflog). Unwaith eto, mae'r niferoedd sy'n bresennol yn brin, ond yn dod i'r cyfarfodydd yn rheolaidd Rydym bellach wedi ehangu hyn drwy gynnal cyfarfod arall ar ddiwrnod gwahanol.</p> <p>Rydym yn datblygu ein tudalen Facebook a'n bwrdd negeseuon SharePoint.</p> <p>Fel y gwyddoch, gall staff y tu allan i oriau fod yn gweithio mewn rolau eraill yn ystod y dydd neu mewn byrddau eraill, felly mae'n anodd iawn iddynt fod yn</p>		
--	--	--	--	--	--	--

					<p>bresennol mewn cyfarfodydd staff neu gael amser i ffwrdd o'u gwaith.</p> <p><b>Gweithredu: Byddwn yn bwrw ymlaen â'r argymhelliad i ddatblygu cynllun cyfathrebu er mwyn i'r staff gael cymryd rhan drwy amrywiaeth o ffyrdd.</b></p>		
A1b	Rhoi'r newyddion diweddaraf yn rheolaidd i'r staff wrth i gynlluniau ddatblygu, a chyfleoedd pellach i gymryd rhan.	Mae gan y staff gyfoeth o wybodaeth ac maent yn deall cynlluniau datblygu gwasanaethau.	√	√	Fel Uchod	Parhaus	Sam Crane/ Uwch Dîm Gwasanaethau y Tu Allan i Oriau
A2	Dylai arweinwyr y gwasanaeth meddyg teulu y tu allan i oriau y Bwrdd lechyd geisio cynnal arolwg arall ar gyfer y staff er mwyn deall a yw'r staff yn gweld unrhyw welliant yn	Er mwyn deall a yw staff yn teimlo bod rheolaeth y gwasanaeth wedi gwella ers yr ad-drefnu.	√	√	Dylai arweinwyr y gwasanaeth meddyg teulu y tu allan i oriau o fewn y Bwrdd lechyd ofym am gael ailadrodd arolwg staff er mwyn deall a yw'r staff yn gweld unrhyw	Medi 2017 Wedi newid y dyddiad o fis Mehefin 17	Sam Crane / Uwch Dîm y Tu Allan i Oriau/ Cymorth AD.

	<p>rheolaeth y gwasanaeth ers yr ad-drefnu.</p>				<p>welliant yn rheolaeth y gwasanaeth ers yr ad-drefnu.</p> <p>Rydym wedi cyflwyno sawl newid ers yr adolygiad. Mae gennym uwch reolwyr yn ei swydd yn arwain y gwasanaeth ac yn sicrhau bod yr ailddylunio a'r trefniadau llywodraethu strwythuredig hyd at y prosesau is-adrannol a threfniadol yn eu lle, ymhlith amrywiaeth o elfennau eraill, ac mae Cyfarwyddwr Clinigol bellach yn ei swydd.</p> <p>Gweithredu: Byddwn yn cynnal arolwg staff llinell sylfaen arall erbyn mis Medi 17 drwy Survey Monkey yn gofyn i'r staff am eu</p>		
--	---	--	--	--	--	--	--

					barn a'u syniadau ar gyfer prosesau cyfathrebu gwell, ac yn ymgorffori hynny yn y Cynllun Cyfathrebu.		
A3a	Yn rhan o arfarniadau blynyddol, sicrhau bod gan yr holl staff gynllun datblygu personol lle gellir nodi a datblygu anghenion hyfforddi.	Anogir y staff i wireddu eu potensial llawn.	√	√	Dylai'r Bwrdd Iechyd: a. Cynyddu cyfraddau arfarnu; b. Cyflawni gwaith monitro cadarnach ar gyfraddau cwblhau arfarniadau, efallai yn rhan o gyfarfodydd rheolwyr gweithredol. c. Yn rhan o arfarniadau blynyddol, sicrhau bod gan yr holl staff gynllun datblygu personol lle gellir nodi a datblygu anghenion hyfforddi. d. Cyflawni gwaith i ddeall y rhesymau	Parhaus	Yr Uwch Dîm

				<p>pam bod lefel isel o forâl ymhlith y staff, efallai drwy roi cyfle i staff arwain neu eistedd ar weithgorau i ddatrys y problemau sy'n achosi hynny.</p> <p>Rydym wedi gweld gwelliant yng nghyfraddau PADR ein staff, o 72% yn yr adroddiad hyd at y gyfradd bresennol o 75% (Mehafin 17). Ym mis Gorffennaf, bydd hyn yn cynyddu i oddeutu 85%.</p> <p>Mae angen trafod elfennau hyfforddi a datblygu yn rhan o'r prosesau PADR hyn. Mae nifer fawr o staff anghlinigol yn gweithio ychydig o oriau ar draws ein gwasanaeth</p>	
--	--	--	--	--	--

					<p>gan fod ganddynt swyddi eraill.</p> <p>Bydd meddygon teulu yn cael eu harfarnu ar lefel Deoniaeth - nid oes gennym ond 3 o feddygon teulu ar gyflog a chanddynt gynllun swydd wedi'i gytuno â'r Cyfarwyddwr Clinigol.</p> <p><b>Gweithredu: Bydd yr eitem hon wedi'i chynnwys yng nghyfarfod gweithredol yr Uwch Dîm Rheoli ar gyfer monitro PADRS, salwch a pherfformiad hyfforddiant gorfodol.</b></p> <p><b>Fodd bynnag, rydym yn sylweddoli bod mwy o waith gennym i'w wneud gyda'r</b></p>		
--	--	--	--	--	--	--	--

					<p><b>timau nyrsio gan eu bod yn awr yn ehangu. Bydd yr Uwch Nyrs yn gweithredu ynghylch hyn.</b></p> <p><b>Byddwn yn rhoi cyfle i staff gymryd rhan mewn meysydd gwaith pellach drwy'r cynllun cyfathrebu.</b></p>		
A3b	Cyflawni gwaith i deall y rhesymau pam bod lefel isel o forâl ymhlith y staff, efallai drwy roi cyfle i staff arwain neu eistedd ar weithgorau i ddatrys y problemau sy'n achosi hynny.	Deall ac ymdrin â'r rhesymau dros lefelau isel o forâl ymhlith staff.	√	√	Fel yr uchod	Parhaus	Yr Uwch Dîm
A4	Dylai'r Bwrdd Iechyd gynnal gwerthusiad o fanteision estyn oriau practisau meddyg teulu.	Er mwyn deall manteision buddsoddi i estyn oriau practisau meddyg teulu.	X	√	Mae'r Bwrdd Iechyd yn cynnig oriau estynedig i gleifion drwy eu practisau cofrestredig, ar yr amod bod y practisau'n bodloni cyfres o feini prawf sylfaenol yn	Rhai meddygfeydd wedi dechrau. Bydd y defnydd yn cael ei fonitro.	Dr Liam Taylor

					<p>gysylltiedig ag oriau contract safonol. Cynigir yr oriau estynedig drwy Wasanaethau Ychwanegol dan Gyfarwyddyd yn unol â pholisi Llywodraeth Cymru, yn ychwanegol at y mynediad at wasanaethau meddyg teulu rheolaidd, i gleifion sy'n ei chael hi'n anodd mynd i apwyntiad yn ystod oriau arferol. Ni fwriedir iddynt ategu na chymryd lle gwasanaethau brys y tu allan i oriau. Ni fwriedir i hyn leihau'r galw am wasanaethau y tu allan i oriau, ond ei gwneud hi'n haws i bobl sy'n gweithio fynd i apwyntiadau arferol. Cânt eu harchebu</p>	
--	--	--	--	--	---	--



					<p>ymhell ymlaen llaw fel arfer.</p> <p>Mae'r Grŵp Mynediad Meddygon Teulu yn monitro'r nifer sy'n manteisio ar yr apwyntiadau.</p> <p>Bydd y Bwrdd Iechyd yn adolygu gwerth parhaus y buddsoddiad mewn oriau estynedig dros y flwyddyn sydd i ddod er mwyn penderfynu a ddylid cynyddu, cynnal neu gael ffocws newydd i'r buddsoddiad cyfredol. Gwneir hyn yng nghydestun rhaglen ehangach i wella gwasanaethau yn gysylltiedig â mynediad at wasanaethau meddyg teulu.</p>		
--	--	--	--	--	--	--	--

					<b>Gweithredu: Bydd hyn yn parhau i gael ei adolygu, a diweddariadau'n cael eu cynnwys fel bo'r angen yn dilyn gwerthusiadau perthnasol.</b>		
A5a	Dylid cynnwys amseroedd agor gwasanaethau meddyg teulu y tu allan i oriau ar dudalen we'r Bwrdd Iechyd.	Er mwyn gwella'r wybodaeth sydd ar gael i'r cyhoedd am y gwasanaeth.	√	√	Rydym yn cytuno bod angen diweddarau'r wefan, a gwneud hynny mewn modd cyson, wrth i'r gwasanaeth ddatblygu, a byddwn yn cytuno ar hyn â Thîm Cyfathrebu'r Bwrdd Iechyd. Mae'r Is-adran Gofal Sylfaenol a Chymuned hefyd yn diweddarau tudalen we ar gyfer yr Is-adran, a bydd y gwasanaeth y tu allan i oriau yn sicrhau bod ganddo	Awst 2017	Sam Crane / Tîm Cyfathrebu

					wybodaeth gyfredol arni hefyd. <b>Gweithredu:</b> Rydym yn cytuno â'r argymhelliad hwn, a byddwn n gweithio gydag Arweinwyr AMD ac NCN i sicrhau bod neges gyson yn cael ei chyfleu ar wefannau a gwasanaethau ateb galwadau practisau meddyg teulu.		
A5b	Datblygu geiriad safonol ar gyfer negeseuon peiriant ateb a gwefannau practisau meddyg teulu.	Er mwyn sicrhau bod y cyhoedd yn derbyn gwybodaeth gyson am y gwasanaeth.	√	√	<b>Cam wedi'i Gwblhau</b>	Mawrth 17	Sam Crane
A6a	Adolygu'r hyfforddiant presennol ar gyfer brysbennu dros y ffôn a chynnig cyrsiau gloywi i feddygon teulu;	Hyfforddiant wedi gwella a meddygon teulu yn diweddarau eu sgiliau yn rheolaidd er mwyn cynnal eu hyder ac	√	√	Mae gennym fersiynau wedi'u gwella o becynnau ymsefydlu Meddygon Teulu a Chofrestryddion Meddyg Teulu, ac mae brysbennu wedi'i	Parhaus	Dr Aruna Sanikop / Robyn Miller / Sam Crane

		ansawdd y gwasanaeth.			<p>gynnwys yn rhan o hyn. Mae'r ymsefydliad i gofrestryddion a meddygon teulu sy'n dechrau gweithio sifftiau gyda'r gwasanaeth y tu allan i oriau yn cynnwys cefnogaeth oruchwylol ar gyfer brysbennu.</p> <p>Cafwyd presenoldeb da iawn gan amrywiaeth o weithwyr proffesiynol ar y cwrs M&amp;K allanol, gan gynnwys nyrsys, parafeddygon a fferyllwyr ac un meddyg teulu.</p> <p>Rydym hefyd wedi cynnal cwrs brysbennu cenedlaethol ar y penwythnos, wedi'i arwain gan y Cyfarwyddwr Clinigol</p>	<p>Adolygiad o'r defnydd ac o ddeilliannau</p> <p>Medi 17</p>	
--	--	-----------------------	--	--	---	---	--

				<p>blaenorol, a'i ariannu ledled Cymru gan Fwrdd Iechyd Prifysgol Aneurin Bevan.</p> <p>Mae gennym amrywiaeth o sesiynau datblygiad proffesiynol parhaus drwy gydol y flwyddyn, lle mae brysbennu'n cael blaenoriaeth.</p> <p><b>Gweithredu:</b> Rydym yn parhau i weithio ar brosesau i wella brysbennu a lleihau'r duedd i osgoi risg drwy gefnogaeth a chanllawiau sy'n cael eu diwygio ar hyn o bryd gan y Cyfarwyddwr Clinigol a'r Uwch Nyrs ac AMD i'w rhoi ar waith ar draws yr holl</p>		
--	--	--	--	---	--	--

					ymarferwyr y tu allan i oriau.		
A6b	Cynnwys hyfforddiant ar frysbenneu dros y ffôn yn rhan o ymsefydliad meddygon teulu.	Mae meddygon teulu yn brysbenneu dros y ffôn yn hyderus wrth ymuno â'r gwasanaeth.	√	√	Fel Uchod Bydd hyn yn newid yn sgil cyflwyno 111 ym mis Medi/Hydref 17.	Medi/Hydref 17	Aruna Sanikop



Swyddfa Archwilio Cymru  
24 Heol y Gadeirlan  
Caerdydd CF11 9LJ

Ffôn: 029 2032 0500

Ffacs: 029 2032 0600

Ffôn Testun : 029 2032 0660

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

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

Welsh Audit Office  
24 Cathedral Road  
Cardiff CF11 9LJ

Phone: 029 2032 0500

Fax: 029 2032 0600

Textphone: 029 2032 0660

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

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