



WALES AUDIT OFFICE
SWYDDFA ARCHWILIO CYMRU

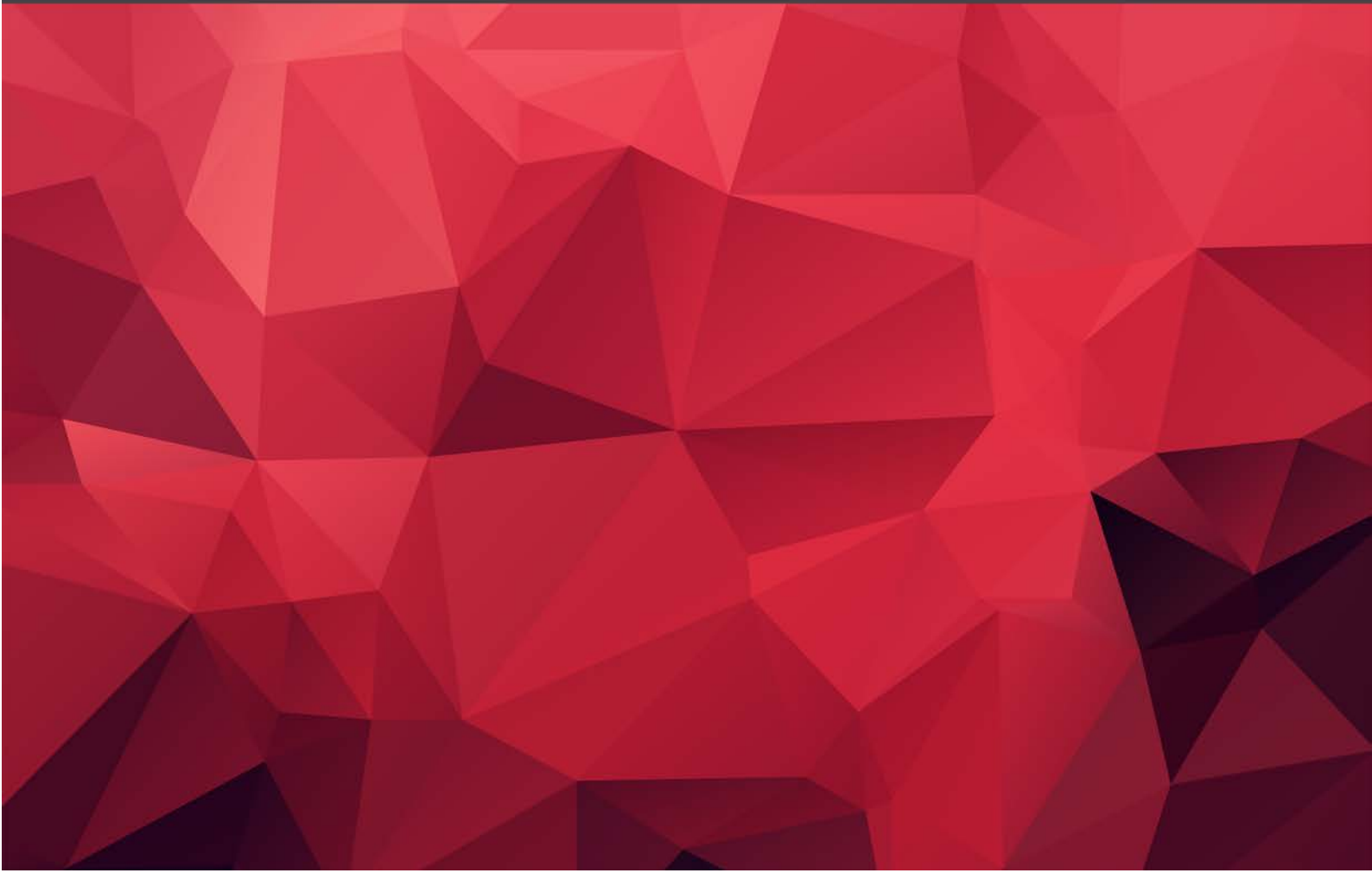
Archwilydd Cyffredinol Cymru
Auditor General for Wales

Adolygiad o Wasanaethau Meddyg Teulu y Tu Allan i Oriau – **Bwrdd Iechyd Prifysgol Hywel Dda**

Blwyddyn archwilio: 2016

Dyddiad cyhoeddi: Ebrill 2017

Cyfeirnod y ddogfen: 188A2017



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 yn swyddog.gwybodaeth@archwilio.cymru.

Rydym yn croesawu gohebiaeth a galwadau ffôn yn Gymraeg a Saesneg.

Ni fydd gohebu yn Gymraeg yn arwain at oedi.

We welcome correspondence and telephone calls in Welsh and English.

Corresponding in Welsh will not lead to delay.

Cyflawnwyd y gwaith gan Stephen Lisle.

Cynnwys

Ceir gwendidau yn y trefniadau llywodraethu a phroblemau'n gysylltiedig â'r gweithlu sy'n bygwth cynaliadwyedd y gwasanaeth meddyg teulu y tu allan i oriau. Gwelsom fod lle i wella'r negeseuon a gyflêir i'r cyhoedd ynghylch y gwasanaeth, agweddau ar dderbyn galwadau a'r rhyngwynebâu â gwasanaethau eraill.

Adroddiad cryno

Y Cefndir	4
Y prif ganfyddiadau	6
Argymhellion	8

Adroddiad manwl

Ceir gwendidau yn nhrefniadau llywodraethu'r Bwrdd Iechyd ar gyfer gwasanaethau meddyg teulu y tu allan i oriau, a chyfle neilltuol i wella trefniadau rheoli perfformiad ac arwain 11

Er gwaethaf y cynnydd mewn gwariant ar wasanaethau meddyg teulu y tu allan i oriau, ceir problemau hirdymor yn gysylltiedig â'r gweithlu sy'n bygwth cynaliadwyedd y gwasanaeth. 17

Mae angen i'r Bwrdd Iechyd atgyfnerthu'r negeseuon i'r cyhoedd ynghylch gwasanaethau meddyg teulu y tu allan i oriau, gwella agweddau ar dderbyn galwadau ac ymdrin â phroblemau'n gysylltiedig â rhyngwynebâu a pherthnasoedd â gwasanaethau eraill 25

Atodiadau

Atodiad 1: methodoleg archwilio	37
Atodiad 3: canlyniadau arolwg cleifion Cymru gyfan	39
Atodiad 3: hunanasesiad y byrddau iechyd yn erbyn y safonau cenedlaethol	43
Atodiad 4: ymateb y rheolwyr	44

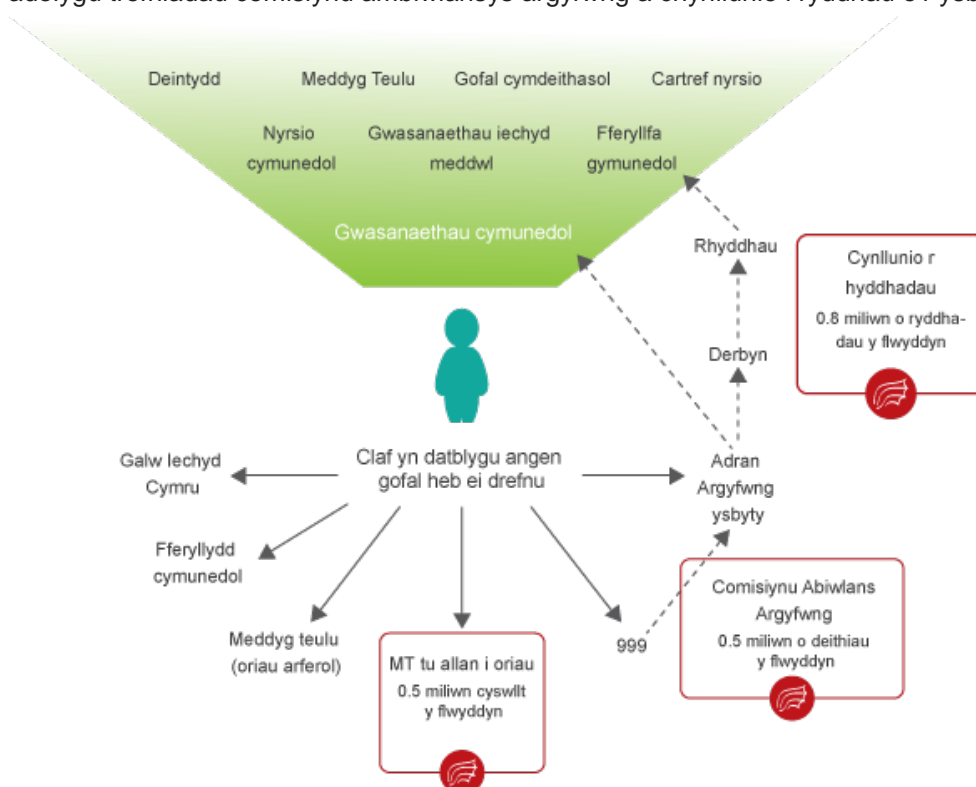
Adroddiad cryno

Y Cefndir

- 1 Mae gwasanaethau meddyg teulu y tu allan i oriau yn darparu gofal iechyd i gleifion â phroblemau meddygol brys (nad ydynt mewn argyfwng) y tu allan i oriau arferol meddygfeydd¹. Mae'r gwasanaethau hyn yn ymddrin â mwy na hanner miliwn o gleifion bob blwyddyn yng Nghymru² 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 achosion 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

Yn y dangosyn, gwelir gwasanaethau meddyg teulu y tu allan i oriau yng nghyd-destun y system ehangach o ofal heb ei drefnu. Yn ogystal â chyflawni gwaith ar wasanaethau meddyg teulu y tu allan i oriau, rydym hefyd yn adolygu trefniadau comisiynu ambiwlansys argyfwng a chynllunio i ryddhau o'r ysbyty.



Ffynhonnell: Swyddfa Archwilio Cymru

¹ Mae'r cyfnod y tu allan i oriau rhwng 6:30pm ac 8:00am o ddydd Llun i ddydd Gwener, ac ar benwythnosau a gwyliau cyhoeddus.

² 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 gyflogedig³, 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 gyfredol⁴. 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 2009⁵ ac yn 2013⁶ 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 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

³ 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.

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

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

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

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 Hywel Dda (y Bwrdd Iechyd) yn sicrhau bod gan gleifion fynediad at wasanaethau meddyg teulu cadarn ac effeithiol y tu allan i oriau. Ceir manylion y fethodoleg archwilio yn **Atodiad 1**. Roedd y gwaith yn canolbwyntio'n benodol ar:
- y trefniadau llywodraethu cyffredinol;
 - cynaliadwyedd ariannol a chlinigol gwasanaethau; a
 - pherfformiad a phrofiad y claf.
- 12 Mae'n bwysig nodi bod model y gwasanaeth meddyg teulu y tu allan i oriau a ddarperir gan y Bwrdd Iechyd yn amrywio o'r naill sir i'r nesaf. Yng Ngheredigion a Sir Benfro, y Bwrdd Iechyd sy'n cyflenwi pob agwedd ar y gwasanaeth meddyg teulu y tu allan i oriau, ond yn Sir Gaerfyrddin, cwmni preifat o'r enw 'Primecare' sy'n cyflawni'r swyddogaeth derbyn galwadau, a rhai agweddau ar y broses frysbenneu.
- 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: **Ceir gwendidau yn y trefniadau llywodraethu a phroblemau'n gysylltiedig â'r gweithlu sy'n bygwth cynaliadwyedd y gwasanaeth meddyg teulu y tu allan i oriau. Gwelsom fod lle i wella'r negeseuon a gyflëir i'r cyhoedd ynghylch y gwasanaeth, agweddau ar dderbyn galwadau a'r rhyngwynebau â gwahanol wasanaethau eraill.** Yn y paragraffau isod, rydym wedi nodi'r prif resymau dros ddod i'r casgliad hwn.

Trefniadau llywodraethu

- 15 Ceir gwendidau yn nhrefniadau llywodraethu'r Bwrdd lechyd ar gyfer gwasanaethau y tu allan i oriau, gyda chyfle neilltuo i wella trefniadau rheoli perfformiad ac arwain. Daethom i'r casgliad hwn am y rhesymau canlynol:
- mae gan y Bwrdd lechyd gynllun gweithredu ar gyfer y gwasanaeth meddyg teulu y tu allan i oriau, ond mae llawer o'i gamau yn hwyr yn cael eu cyflawni. Mae gwaith ehangach ar ofal heb ei drefnu yn canolbwyntio'n bennaf ar sefyllfaoedd lle mae angen datrys problem yn gysylltiedig â'r gwasanaeth meddyg teulu y tu allan i oriau, yn hytrach na mabwysiadu ymagwedd ragweithiol a datblygol.
 - ceir gwendidau mewn trefniadau arwain clinigol a gweithredol er bod swyddogion gweithredol yn dechrau ymgysylltu mwy â'r gwasanaeth meddyg teulu y tu allan i oriau.
 - nid oed gan y Bwrdd lechyd drefniadau cadarn i reoli perfformiad y gwasanaeth meddyg teulu y tu allan i oriau, ac nid oes digon o waith archwilio clinigol.

Cynaliadwyedd ariannol a chlinigol

- 16 Er gwaethaf y cynnydd mewn gwariant ar wasanaethau meddyg teulu y tu allan i oriau, ceir problemau hirdymor yn gysylltiedig â'r gweithlu sy'n bygwth cynaliadwyedd y gwasanaeth. Daethom i'r casgliad hwn am y rhesymau canlynol:
- mae model staffio'r Bwrdd lechyd ar gyfer y gwasanaeth meddyg teulu y tu allan i oriau i raddau helaeth yn draddodiadol, ac mae'r Bwrdd lechyd yn ei chael hi'n anodd llenwi sifftiau. mae lle i wella morâl, i atgyfnerthu'r trefniadau cefnogi staff ac i ymdrin ag ymdeimlad o annhegwch ar draws y siroedd.
 - mae gwariant y Bwrdd lechyd ar wasanaethau meddyg teulu y tu allan i oriau yn gymharol uchel, wedi cynyddu, a chryn dipyn yn uwch na'r cyllid tybiannol y mae'n ei dderbyn gan Lywodraeth Cymru.

Perfformiad a phrofiad y claf

- 17 Mae angen i'r Bwrdd lechyd atgyfnerthu'r negeseuon i'r cyhoedd ynghylch gwasanaethau meddyg teulu y tu allan i oriau, gwella agweddau ar dderbyn galwadau ac ymdrin â phroblemau'n gysylltiedig â rhyngwynebau a pherthnasoedd â gwasanaethau eraill. Daethom i'r casgliad hwn am y rhesymau canlynol:
- mae lle i wneud mwy i helpu cleifion i gael mynediad at wasanaethau meddyg teulu y tu allan i oriau mewn modd priodol drwy ddarparu gwybodaeth well a thrwy sicrhau bod meddygfeydd teulu oriau arferol ar agor drwy gydol eu horiau craidd.
 - nid yw'r Bwrdd lechyd yn bodloni'r safon ar gyfer ateb galwadau yn gyflym eto, ac mae cleifion sy'n cysylltu â'r gwasanaeth meddyg teulu y tu allan i oriau yn terfynu eu galwadau yn aml.
 - mae cleifion gwasanaeth meddyg teulu y tu allan i oriau Hywel Dda yn llai tebygol o gael eu hanghenion wedi'u bodloni'n llwyr dros y ffôn nag yng Nghymru yn ei chyfanrwydd, ac mae gallu'r gwahanol siroedd i reoli trefniadau brysbennu a derbyn galwadau yn amrywio'n sylweddol
 - mae'r Bwrdd lechyd yn sicrhau ei fod yn darparu'r mwyafrif o apwyntiadau ac ymweliadau a chartrefi mewn modd amserol. Fodd bynnag, mae'r Bwrdd lechyd yn perfformio'n gymharol wael wrth weld cleifion 'brys iawn' o fewn awr.

- mae atgyfeiriadau o'r gwasanaethau y tu allan i oriau i wasanaethau eraill yn llai cyffredin yn Hywel Dda nag yng ngweddill Cymru, ac mae angen gwella'r rhyngwyneb a'r perthnasoedd â gwasanaethau eraill.

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

Mae'r dangosyn hwn yn cynnwys yr argymhellion sy'n deillio o'n hadolygiad o wasanaethau meddyg teulu y tu allan i oriau o fewn y Bwrdd Iechyd.

Argymhellion	
A1	<p>Cynllunio: Mae gan y Bwrdd Iechyd gynllun gweithredu ar gyfer y gwasanaeth meddyg teulu y tu allan i oriau, ond mae llawer o'r camau yn hwyr yn cael eu gweithredu, a dim ond 15% o'r staff sy'n teimlo eu bod wedi gallu dylanwadu ar y gwaith o gynllunio gwasanaethau meddyg teulu y tu allan i oriau. Mae gwaith y Bwrdd Iechyd ar ofal heb ei drefnu yn canolbwyntio'n bennaf y gwasanaeth meddyg teulu y tu allan i oriau pan fydd angen datrys problemau, yn hytrach na mabwysiadu ymagwedd ragweithiol a datblygol. Dylai'r Bwrdd Iechyd:</p> <ol style="list-style-type: none"> ailwampio'r cynllun gweithredu y tu allan i oriau i fod yn ystyriol o argymhellion yr adroddiad hwn; ymgyngori â'r staff yn rhan o'r broses o ailwampio'r cynllun gweithredu, er mwyn gwella'r trefniadau i ymgysylltu â staff a'u cynnwys yn y broses gynllunio; a chanfod ffordd o sicrhau ei fod yn rhoi mwy o sylw i'r gwasanaeth meddyg teulu y tu allan i oriau o fewn y rhaglen gofal heb ei drefnu, er enghraifft drwy sicrhau bod gwasanaeth y tu allan i oriau yn eitem safonol ar agenda cyfarfodydd rhaglen.
A2	<p>Arweinyddiaeth: Ceir gwendidau yn y trefniadau ar gyfer arweinyddiaeth glinigol a gweithredol. Nid oes gan yr Arweinydd Clinigol ddigon o gapasiti i ymdrin â'r tair sir, ac mae hyn cyfrannu at ymagwedd ymatebol yn hytrach na rhagweithiol at reoli gwasanaethau meddyg teulu y tu allan i oriau. Cafwyd problemau hefyd gydag amlygrwydd y rheolaeth weithredol. Dylai'r Bwrdd Iechyd:</p> <ol style="list-style-type: none"> gynyddu'r capasiti arwain clinigol yn y gwasanaeth meddyg teulu y tu allan i oriau er mwyn sicrhau presenoldeb ac ymgysylltiad rheolaidd ym mhob un o'r siroedd. sicrhau bod rheolwyr gweithredol yn bresennol ac yn cael eu gweld yn rheolaidd o fewn y gwasanaeth ym mhob sir. yn rhan o ddiweddariad y cynllun gweithredu (gweler A1), ystyried camau a fydd yn cyfrannu at reoli'r tair sir mewn modd mwy cydgysylltiedig. Yn rhan o'r camau gweithredu, dylid ystyried cydweithio ar draws y siroedd i reoli'r galw, i rannu adnoddau ac i rannu'r hyn a ddysgir o ran arferion da.
A3	<p>Rheoli perfformiad: Ni cheir trefniadau rheolaidd i graffu ar berfformiad y gwasanaeth meddyg teulu y tu allan i oriau ar lefel Bwrdd/Pwyllgor, ac ni cheir dull cadarn o fonitro perfformiad. Ni chynhaliwyd gwaith archwilio clinigol digonol ar waith meddygon teulu, a hynny'n bennaf oherwydd problemau'n gysylltiedig â chofnodi cysylltiadau dros y ffôn, ac nid yw'r gwasanaeth yn adrodd digwyddiadau sy'n ymwneud â diogelwch cleifion. Dylai'r Bwrdd Iechyd:</p>

Argymhellion

- a. adrodd ar berfformiad ac ansawdd y gwasanaeth meddyg teulu y tu allan i oriau yn amlach ar lefel Bwrdd/Pwyllgor. Yn yr adroddiadau hyn, dylid ceisio cymharu perfformiad â gwasanaethau mewn byrddau ieched eraill.
- b. nodi ac ymdrin â'r rhesymau pam nad yw'r Bwrdd Iechyd yn cydymffurfio'n llwyr â'r gofynion adrodd cenedlaethol ar gyfer safonau gwasanaethau meddyg teulu y tu allan i oriau.
- c. adeiladu ar waith parhau i ddatblygu dangosfwrdd o berfformiad dyddiol, er mwyn sicrhau bod gan reolwyr y gwasanaeth ddata cynhwysfawr, byw i'w defnyddio i reoli pob rhan o'r gwasanaeth, a phob agwedd arno.
- d. cynnwys yn ei gynllun gweithredu ffordd benodol o ddatrys y broblem nad yw rhai clinigwyr yn recordio eu galwadau ffôn
- e. cynyddu'r amser a'r adnoddau a neilltuir i gynnal archwiliad clinigol o gysylltiadau cleifion meddygon teulu.
- f. sicrhau bod gan yr arweinydd clinigol fynediad uniongyrchol drwy TG at ddogfennau clinigol y gwasanaeth yn Sir Gaerfyrddin, fel bo modd cynnwys holl ardaloedd y Bwrdd Iechyd mewn archwiliadau clinigol.
- g. adolygu'r rhesymau pam nad yw'r gwasanaeth yn adrodd am ddigwyddiadau'n gysylltiedig â diogelwch cleifion ar hyn o bryd, a gweithredu yn sgil hynny.

A4 Y Gweithlu: Mae gan y gwasanaeth fodel staffio traddodiadol yn bennaf sy'n dibynnu ar feddygon teulu, ac mae'n ei chael hi'n anodd llenwi sifftiau meddyg teulu.. Mae ein harolwg yn awgrymu bod lle i wella morâl, ac fe geir ymdeimlad o annhegwch rhwng y gwahanol siroedd. Dylai'r Bwrdd Iechyd:

- a. ddatblygu cynllun gweithlu penodol ar gyfer gwasanaethau meddyg teulu y tu allan i oriau. Dylai'r cynllun hwnnw bennu camau tymor canolog cynaliadwy i symud oddi wrth fodel staffio traddodiadol, drwy wneud defnydd ehangach o amrywiaeth o weithwyr clinigol proffesiynol o fewn y gwasanaeth;
- b. cyflawni gwaith i ddeall y rhesymau dros forâl isel, efallai yn rhan o ymagwedd i ehangu'r defnydd o arfarniadau perfformiad; a
- c. chydweithio â byrddau ieched cyfagos i gytuno ar gyfraddau cyflog cyson i feddygon teulu y bydd yr holl bartïon yn cadw atynt.

A5 Negeseuon cyhoeddus: Wrth gynnal ymarfer siopa cudd ar wefan y Bwrdd Iechyd, gwefannau meddygon teulu a llinellau ffôn meddygon teulu, gwelwyd bod lle i wella'r broses o gyfeirio i'r gwasanaeth meddyg teulu y tu allan i oriau. Dylai'r Bwrdd Iechyd:

- a. ddatblygu geiriad safonol ar gyfer negeseuon ffôn ateb a gwefannau practis meddygon teulu nad ydynt ond yn cyfeirio cleifion i wasanaethau y tu allan i oriau os oes ganddynt gyflwr sydd angen sylw brys; a
- b. defnyddio gweithrediad 11 fel cyfle allweddol i wella'r negeseuon y mae'n eu cyfleu wrth y cyhoedd ynghylch gwasanaethau meddyg teulu y tu allan i oriau, ac i uno'r tri rhif ffôn a ddefnyddir ar hyn o bryd ar gyfer gwasanaethau y tu allan i oriau.

A6 Derbyn a dychwelyd galwadau ffôn: Mae gan y Bwrdd Iechyd gyfradd terfynu galwadau cymharol uchel, ac nid yw'n bodloni rhai safonau cenedlaethol o ran prydlondeb wrth dderbyn a dychwelyd galwadau. Mae effeithiolrwydd brysbennu yn amrywio fesul sir. Dylai'r Bwrdd Iechyd:

Argymhellion

- a. gyflawni gwaith i ddeall ac ymdrin â'r rhesymau pam bod gan y Bwrdd Iechyd gyfradd terfynu galwadau uchel;
- b. adolygu ei gapasiti ar gyfer derbyn a dychwelyd galwadau er mwyn sicrhau ei fod yn bodloni safonau prydlondeb cenedlaethol;
- c. adolygu'r amrywio mewn arferion brysbennu ar draws y siroedd gyda golwg ar safoni ac ehangu arfer da i bob ardal;
- d. gwneud gwaith i ddeall ac ymdrin â'r rhesymau pam bod cleifion Hywel Dda yn llai tebygol o gael eu hanghenion wedi'u bodloni'n llwyr dros y ffôn, o gymharu â chleifion yng ngweddill Cymru; a
- e. chyflawni gwaith i ddeall pam mai llai na hanner cleifion Hywel dda yn y categori 'brys iawn' sydd yn derbyn ymweliad yn eu cartref o fewn yr awr.

- A7 Rhyngwyneb â gwasanaethau eraill:** Dim ond 65% o'r practisau meddyg teulu ym Mwrdd Iechyd Prifysgol Hywel Dda sydd ar agor drwy gydol eu horiau craidd. Ar ben hynny, dim ond 11% o feddygfeydd sydd yn cynnig apwyntiadau cyn 8.30am Mae'n bosibl felly fod anawsterau wrth gyrchu gofal sylfaenol yn ystod oriau arferol yn amharu ar wasanaethau y tu allan i oriau. Tynnodd ein gwaith maes hefyd sylw at rai enghreifftiau o berthnasoedd anodd rhwng staff y gwasanaeth meddyg teulu y tu allan i oriau a staff yr adran achosion brys. Dylai'r Bwrdd Iechyd:
- a. weithio gyda phractisau meddyg teulu lleol i ddeall ac ymdrin â'r rhesymau dros y perfformiad cymharol wael o ran agor yn ystod oriau craidd ac argaeledd apwyntiadau cynnar.
 - b. yn rhan o'r gwaith o ailwampio'r cynllun gweithredu (gweler A1) ystyried cynnal rhai gweithdai ar y cyd sy'n cynnwys staff y tu allan i oriau a staff yr adran achosion brys. Dylai'r gweithdai anelu i ganfod camau penodol fydd yn helpu i wella cydweithio a chydberthnasoedd.

Adroddiad manwl

Ceir gwendidau yn nhrefniadau llywodraethu'r Bwrdd Iechyd ar gyfer gwasanaethau y tu allan i oriau, a chyfle neilltuol i wella trefniadau rheoli perfformiad ac arwain

Mae gan y Bwrdd Iechyd gynllun gweithredu ar gyfer y gwasanaeth meddyg teulu y tu allan i oriau, ond mae llawer o'i gamau yn hwyr yn cael eu cyflawni. Mae gwaith gofal heb ei drefnu ar raddfa ehangach gan amlaf yn canolbwyntio ar wasanaethau meddyg teulu y tu allan i oriau pan fydd mae angen datrys problem yn gysylltiedig â'r gwasanaeth hwnnw, yn hytrach na mabwysiadu ymagwedd ragweithiol a datblygol.

- 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 Buom yn asesu cynlluniau'r Bwrdd Iechyd, yn chwilio am gofnod o gynllun ar gyfer gwasanaethau meddyg teulu y tu allan i oriau a nodai'r prif risgiau i'r gwasanaeth, ac a ymdriniai â'r risgiau hynny. Buom hefyd yn adolygu cynlluniau ehangach y Bwrdd Iechyd ar gyfer gofal heb ei drefnu, i asesu a roddir sylw amlwg a chydlynol i'r gwasanaeth meddyg teulu y tu allan i oriau.
- 21 Er nad oes gan y Bwrdd Iechyd strategaeth benodol ar gyfer y gwasanaeth meddyg teulu y tu allan i oriau, mae ganddo gynllun gweithredu ar gyfer y gwasanaeth hwnnw yn deillio o adolygiad mewnol ym mis Hydref 2015. Gofynnodd y Prif Weithredwr am gael cynnal yr adolygiad yn dilyn mân bryderon a digwyddiadau lle cafwyd niwed i gleifion a oedd wedi defnyddio'r gwasanaeth meddyg teulu y tu allan i oriau. Gwelsom fod yr adolygiad mewnol wedi llwyddo i godi proffil y gwasanaeth meddyg teulu y tu allan i oriau o fewn y Bwrdd Iechyd. Fodd bynnag, cymerwyd amser hir i gwblhau'r cynllun gweithredu ac, ar adeg ein hadolygiad, roedd hi'n ymddangos bod 28 o'r 39 o gamau a chanddynt derfyn amser cysylltiedig heb eu cyflawni mewn pryd.
- 22 Mae gan y Bwrdd Iechyd Raglen Gofal Heb ei Drefnu, a gofnodir drwy daenlenni sir-benodol. Wrth adolygu'r taenlenni, yn ogystal â Chynlluniau Clwstwr Gofal Sylfaenol y Bwrdd Iechyd, gwelsom mai anaml yr oedd y gwasanaethau meddyg teulu y tu allan i oriau yn cael eu crybwyll. Dywedodd staff a gafodd eu cyfweled wrthym na chafwyd digon o ffocws ar wasanaethau meddyg teulu y tu allan i oriau yn rhan o'r gwaith ehangach ar ofal heb ei drefnu. Dywedodd yr aelodau hyn o staff fod y gwaith ar ofal heb ei drefnu yn canolbwyntio ar gynllunio i ryddhau cleifion, ac ar wella 'drws blaen' yr ysbyty. Tueddir i ganolbwyntio ar y gwasanaeth meddyg teulu y tu allan i oriau pan fydd angen gweithredu i ddatrys problem benodol, yn hytrach na rhoi ffocws iddo yn rhan o waith datblygol, rhagweithiol.

- 23 Yn ein harolwg o staff y gwasanaeth meddyg teulu y tu allan i oriau⁷ gofynnwyd a oedd y Bwrdd Iechyd wedi ymgynghori â staff ynghylch cynllunio'r gwasanaeth. Yn yr arolwg, dim ond 15% o ymatebwyr y 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%.
- 24 Mae'n ofynnol i fyrddau iechyd weithredu'r safonau cenedlaethol ar gyfer gwasanaethau meddyg teulu y tu allan i oriau erbyn mis Mawrth 2018, a chynllun gwasanaeth fyddai'r ffordd fwyaf priodol o wneud hynny, Yn hwyr yn 2015, gofynnodd yr Uned Gyflawni (UG) i fyrddau iechyd gynnal hunanasesiad o'u parodrwydd i weithredu pob un o'r safonau. Mae **Atodiad 2** yn dangos bod y Bwrdd Iechyd yn cymharu'n weddol wael â byrddau iechyd eraill, o ran gweithredu'r 34 o safonau. Rhoddodd y Bwrdd Iechyd ddyfarniad 'rhywfaint o ddatblygiad' ar gyfer un safon perfformiad, a dyfarniad 'gwaith ar y gweill' ar gyfer yr 14 o safonau eraill.
- 25 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 gofal. Yn y Bwrdd Iechyd, canfuom fod gwaith ar y gweill i ddeall beth oedd capasiti'r gwasanaeth meddyg teulu y tu allan i oriau a'r galw amdano. Fodd bynnag, ni fu'r gwaith hyd yma yn arbennig o fanwl. Mae lle hefyd i'r Bwrdd Iechyd reoli'r capasiti a'r galw mewn modd mwy cyfannol ar draws y tair sir. Ar adeg yr adolygiad, roedd y Bwrdd Iechyd i raddau helaeth yn rheoli gwasanaethau meddyg teulu y tu allan i oriau fel gwasanaethau ar wahân ar draws y tair sir.
- 26 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.

⁷Cynhaliom arolwg ar-lein o'r holl staff sy'n gweithio yn y gwasanaeth meddyg teulu y tu allan i oriau. Cawsom 73 o ymatebion o bob rhan o'r Bwrdd Iechyd. Nododd y Bwrdd Iechyd fod ganddo gyfanswm o 75 aelod o staff o fewn y gweithlu.

- 27 O fewn y Bwrdd Iechyd, bwriadwyd gweithredu 111 yn Sir Gaerfyrddin ym mis Tachwedd 2016 Gohiriwyd hynny hyd fis Mai 2017 oherwydd problemau technegol. Ar adeg ein hadolygiad, dywedodd rhai aelodau o staff wrthym fod 111 yn gyfle gwirioneddol i ddatrys rhai o'r problemau sydd ganddynt yn y gwasanaeth meddyg teulu y tu allan i oriau. Fodd bynnag, cododd staff bryderon hefyd ynghylch y canlynol:
- a fyddai'r Bwrdd Iechyd yn barod i weithredu 111 mewn pryd;
 - parhad y gwasanaeth meddyg teulu y tu allan i oriau wrth weithredu 111;
 - a fyddai swyddi'n cael eu colli yn y gwasanaeth meddyg teulu y tu allan i oriau yn sgil gweithredu 111;
 - nad oedd digon o gynnydd yn adnoddau'r gwasanaethau cymunedol i gyd-fynd â gweithredu 111; a
 - byddai gweithredu 111 yn gwaethygu'r cymhlethdodau a geir eisoes yn sgil y modelau gwasanaeth ar wahân a weithredir ar draws y Bwrdd Iechyd.

Ceir gwendidau mewn trefniadau arwain clinigol a gweithredol er bod swyddogion gweithredol yn dechrau ymgysylltu mwy â'r gwasanaeth meddyg teulu y tu allan i oriau

- 28 Mae arweinyddiaeth effeithiol a llinellau atebolrwydd clir yn rhannau annatod o unrhyw wasanaeth gofal iechyd. Roedd ein gwaith cwmpasu ar gyfer adolygu gwasanaethau meddyg teulu y tu allan i oriau yn awgrymu risg o ansicrwydd ynghylch trefniadau arwain gwasanaethau meddyg teulu y tu allan i oriau mewn byrddau iechyd, neu risg o bellter rhwng y trefniadau hynny a'r broses ei hun o ddarparu gwasanaethau.
- 29 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. Mewn rhai byrddau iechyd, mae mwy nag un aelod gweithredol yn rhannu'r cyfrifoldeb dros y gwasanaeth meddyg teulu y tu allan i oriau, ond yn Hywel Dda y Cyfarwyddwr Gweithrediadau yw'r swyddog gweithredol penodedig a chanddo gyfrifoldeb gweithredol a phroffesiynol dros y gwasanaeth meddyg teulu y tu allan i oriau. O dan y Cyfarwyddwr Gweithrediadau, Cyfarwyddwr Sir Benfro sydd â'r haen nesaf o gyfrifoldeb dros reoli'r gwasanaeth meddyg teulu y tu allan i oriau.
- 30 Yn y Bwrdd Iechyd, gwelsom fod ymglymiad uniongyrchol y Prif Weithredwr a'r Cyfarwyddwr Gweithrediadau yn yr adolygiad mewnol wedi arwain at fwy o ymgysylltu gan swyddogion gweithredol yn y gwasanaethau meddyg teulu y tu allan i oriau. Mae'r tîm cyfan o swyddogion gweithredol hefyd wedi derbyn sesiwn ddatblygu ar wasanaethau meddyg teulu y tu allan i oriau.

- 31 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. Er bod arweinydd clinigol wedi'i benodi o fewn y Bwrdd Iechyd, gwelsom nad yw'r trefniadau cyfredol yn effeithiol. Dywedodd staff wrthym am ymrwymiad cadarnhaol yr arweinydd clinigol i'r rôl, ond yn ein gwaith maes awgrymwyd pryderon ynghylch faint o amser y mae'n gallu ei neilltuo ar gyfer y rôl, ac mae'r angen i ymdrin ag ardal ddaearyddol eang y gwasanaeth yn cymhlethu hyn eto. Y canlyniad yw ymagwedd sy'n canolbwyntio'n fwy ar ymateb i broblemau wrth iddynt godi, yn hytrach nag ar waith datblygol sy'n edrych i'r dyfodol. Bwriedir i amser rheoli'r arweinydd clinigol gynyddu o 2 i 3 sesiwn yr wythnos.
- 32 Mewn ymateb i'n harolwg staff, roedd 41% o ymatebwyr y Bwrdd Iechyd yn cytuno neu'n cytuno'n gryf od 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 tri deg y cant o staff Hywel Dda yn anghytuno neu'n anghytuno'n gryf â hyn (o gymharu â 26% ar draws Cymru).
- 33 Wrth gynnal ein gwaith maes, roedd y Bwrdd Iechyd yn cyflwyno adnoddau rheoli ychwanegol o fewn y gwasanaeth meddyg teulu y tu allan i oriau. Cyflwynwyd yr adnoddau ychwanegol mewn ymateb i'r problemau canlynol a godwyd gyda ni yn ystod cyfweiliadau.
- anaml yr oedd y rheolwyr yn weladwy/ar gael yn ystod y cyfnod y tu allan i oriau. Roedd hyn yn atal cyfathrebu, goruchwyllo a rheolaeth ar staff;
 - nid oedd gan reolwr y gwasanaeth meddyg teulu y tu allan i oriau gapasiti digonol oherwydd secondiad rhan-amser i weithio ar weithredu 111; a
 - phrin oedd y cyswllt rheolaidd rhwng rheolwr y gwasanaeth meddyg teulu y tu allan i oriau a'r Cyfarwyddwr Sirol a oedd yn gyfrifol am wasanaethau y tu allan i oriau.

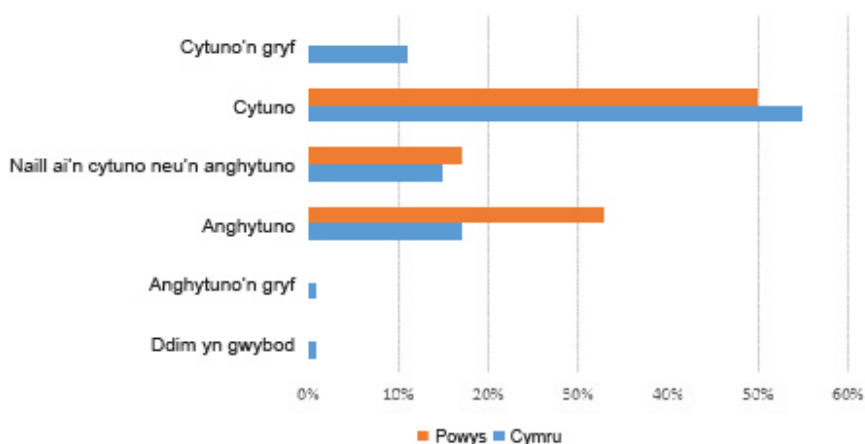
Nid yw'r Bwrdd Iechyd yn rheoli perfformiad y gwasanaeth meddyg teulu y tu allan i oriau mewn modd cadarn ac nid oes digon o archwiliadau clinigol yn cael eu cynnal

- 34 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.
- 35 Gwelsom yn y Bwrdd Iechyd nad oedd rheolaeth gadarn ar berfformiad y gwasanaethau meddyg teulu y tu allan i oriau. Mae'r Bwrdd Iechyd yn adrodd data misol wrth Lywodraeth Cymru, ond oherwydd problemau TG nid yw'n cydymffurfio'n llwyr â gofynion adrodd safonau cenedlaethol gwasanaethau meddyg teulu y tu allan i oriau. Ymddengys fod prinder capasiti i gynhyrchu adroddiadau monitro yn nhîm y gwasanaeth meddyg teulu y tu allan i oriau, ac mae'r gwasanaeth yn ei chael hi'n anodd casglu data ar berfformiad oddi wrth ddarparwyd meddygon teulu preifat y tu allan i oriau yn Sir Gaerfyrddin. Ar adeg ein hadolygiad, roedd gwaith ar y gweill i gynhyrchu adroddiad dyddiol ar berfformiad y gwasanaeth meddyg teulu y tu allan i oriau.

- 36 Rhan allweddol o'r gwaith o reoli perfformiad gwasanaethau meddyg teulu y tu allan i oriau yw archwiliadau clinigol rheolaidd, er mwyn rhoi adborth i glinigwyr ar eu gwaith. Gwelsom mai prin iawn oedd yr archwiliadau o gysylltiadau clinigol â'r gwasanaethau meddyg teulu y tu allan i oriau. Diffyg amser ac adnoddau, yn ogystal â phroblemau data, sydd wrth wraidd y cyfyngiadau hyn. Mae un broblem yn gysylltiedig â data yn deillio o fethiant staff clinigol i ddefnyddio'r system recordio llais i recordio eu hymgyngoriadau dros y ffôn, sy'n golygu nad oes modd cynnal archwiliad o'r cysylltiadau clinigol hyn. Gwelsom hefyd nad oes gan yr arweinydd clinigol gysylltiad TG â'r dogfennau clinigol yn Sir Gaerfyrddin, ac mae hynny'n cyfyngu ar waith archwilio clinigol yn y sir.
- 37 Er mwyn i drefniadau llywodraethu'r gwasanaeth meddyg teulu y tu allan i oriau fod yn effeithiol, dylai'r Bwrdd a phwyllgorau roi ystyriaeth reolaidd i wybodaeth proffil uchel ar berfformiad. Cododd adolygiad mewnol broffil y gwasanaethau meddyg teulu y tu allan i oriau o fewn y Bwrdd Iechyd. Fodd bynnag, nid yw'r Bwrdd ond yn ystyried gwasanaethau meddyg teulu y tu allan i oriau unwaith y flwyddyn, sydd yn llai aml na'r hyn sy'n digwydd mewn pedwar bwrdd iechyd arall. Mae pwyllgor gofal sylfaenol y Bwrdd Iechyd hefyd yn ystyried y gwasanaethau meddyg teulu y tu allan i oriau unwaith y flwyddyn, sydd yn llai aml na'r hyn sy'n digwydd yn yr holl fyrddau iechyd eraill. **Yn Nangosyn 3** gwelir bod aelodau Bwrdd o fewn y Bwrdd Iechyd hefyd ⁸o'r farn fod lle i sicrhau trefniadau mwy mynych i graffu ar wasanaethau meddyg teulu y tu allan i oriau, wrth ymateb i'n harolwg ar gyfer yr Asesiad Strwythuredig.

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

Mae'r siart yn dangos y ganran o Aelodau Bwrdd yn Hywel Dda a ledled Cymru a gytunai â'r datganiad canlynol: 'Mae'r Bwrdd a'i bwyllgorau yn craffu'n rheolaidd ar berfformiad ac ansawdd gwasanaethau meddyg teulu y tu allan i oriau.'



Ffynhonnell: Arolwg Aelodau Bwrdd Swyddfa Archwilio Cymru.

⁸ Yn rhan o'n gwaith asesu strwythuredig yn 2016, cynhaliom arolwg o holl aelodau Bwrdd y GIG yn seiliedig ar sawl agwedd ar lywodraethu. Roedd yr arolwg yn cynnwys nifer o gwestiynau'n ymwneud yn benodol â gwasanaethau meddyg teulu y tu allan i oriau. Cawsom 16 o ymatebion gan aelodau bwrdd o Fwrdd Iechyd Prifysgol Hywel Dda.

38 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 4 yn tynnu sylw at yr amrywio sylweddol rhwng y byrddau iechyd yn nifer y digwyddiadau a adroddir wrth y SADC o fewn y gwasanaethau meddyg teulu y tu allan i oriau. Ni chafwyd unrhyw adroddiadau gan y Bwrdd Iechyd am ddigwyddiadau yn ystod y tair blynedd rhwng 2013 a 2015, er i'r staff ddweud wrthym am leiafswm o dri digwyddiad clinigol difrifol a oedd yn ymwneud â'r gwasanaeth meddyg teulu y tu allan i oriau yn y blynyddoedd diwethaf.

Dangosyn 4: nifer y digwyddiadau a adroddwyd wrth y SADC rhwng 2013 a 2015

Mae'r dangosyn yn dangos nifer y digwyddiadau a adroddwyd yn y gwasanaethau meddyg teulu ym mhob bwrdd iechyd.

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

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

- 39 Yn ein harolwg o staff y gwasanaeth meddyg teulu y tu allan i oriau, roedd 38% 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 dau ddeg un y cant yn cytuno, dywedodd 24% eu bod yn anghytuno neu'n anghytuno'n gryf, a dywedodd 19% nad oeddent yn gwybod. Roedd y rhain yn debyg i'r canlyniadau ar gyfer gweddill Cymru.
- 40 Roedd gwaith yr Uned Gyflawni yn amlygu'r angen i wella prosesau'r Bwrdd Iechyd ar gyfer dysgu yn sgil digwyddiadau. Roedd y gwaith a grybwyllir materion gyda amseroldeb o ddod i'r casgliad ymchwiliadau i ddigwyddiadau difrifol.
- 41 Agwedd arall allweddol ar adolygu gwasanaethau meddyg teulu y tu allan i oriau yw trefniadau'r byrddau iechyd i fonitro a rheoli risgiau. Mae gan y Bwrdd Iechyd gofrestr risg yn benodol ar gyfer gwasanaeth meddyg teulu y tu allan i oriau, wedi'i pherchnogi gan yr uwch nyrs a'r clinigydd arweiniol. Fodd bynnag, ar adeg ein hadolygiad, roedd llawer o'r camau i liniaru'r risgiau heb gael eu cyflawni mewn pryd. Mae hyn yn awgrymu nad yw'r Bwrdd Iechyd yn defnyddio'r gofrestr risg fel offeryn byw i reoli risgiau.

Er gwaethaf y cynnydd mewn gwariant ar wasanaethau meddyg teulu y tu allan i oriau, ceir problemau hirdymor yn gysylltiedig â'r gweithlu sy'n bygwth cynaliadwyedd y gwasanaeth

Mae model staffio'r Bwrdd Iechyd ar gyfer y gwasanaeth meddyg teulu y tu allan i oriau i raddau helaeth yn draddodiadol, ac mae'r Bwrdd Iechyd yn ei chael hi'n anodd llenwi sifftiau.

Mae lle i wella morâl, i atgyfnerthu'r trefniadau cefnogi staff ac i ymdrin ag ymdeimlad o annhegwch ar draws y siroedd.

- 42 Amlygai ein gwaith cwmpasu ledled Cymru risgiau sylweddol yn gysylltiedig â chynaliadwyedd gwasanaethau meddyg teulu y tu allan i oriau. Yn yr adolygiad cenedlaethol o wasanaethau meddyg teulu yn 2012, nodwyd bod argyfwng yng ngweithlu Cymru, gan dynnu sylw at y ffaith bod rhai gwasanaethau'n ei chael hi'n anodd sicrhau bod ganddynt ddigon o staff.
- 43 Gofynnwyd am ddogfennau oddi wrth y byrddau iechyd yn nodi eu cynllun ar gyfer gweithlu'r gwasanaethau meddyg teulu y tu allan i oriau. Roeddem yn chwilio am gynlluniau clir ar gyfer y dyfodol, yn nodi'r sgiliau a'r adnoddau angenrheidiol, ac yn seiliedig ar ddealltwriaeth dda o'r galw.
Ni chawsom hyd i unrhyw dystiolaeth o fewn y Bwrdd Iechyd o gynllun penodol ar gyfer y gweithlu, er gwaethaf y gydnabyddiaeth eang o broblemau staffio'r gwasanaethau meddyg teulu y tu allan i oriau. Mae'r problemau hyn yn cynnwys sifftiau clinigol sydd yn aml heb eu llenwi yn Sir Benfro, a phroblem lai ond cynyddol o ran sifftiau heb eu llenwi yn Sir Gaerfyrddin.
- 44 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. Gwelwyd bod y gymysgedd o staff ar draws y gwahanol siroedd o fewn y Bwrdd Iechyd yn amrywio i raddau sylweddol. Yn Sir Benfro, meddygon teulu cyflogedig sy'n llenwi'r sifftiau o ddydd Llun i ddydd Gwener yn bennaf, a meddygon teulu sesiynol sy'n tueddu i lenwi'r sifftiau ar benwythnosau. Meddygon teulu cyflogedig sydd yn llenwi mwyafrif y sifftiau yng Ngheredigion. Fodd bynnag, meddygon teulu sesiynol sydd yn tueddu i lenwi sifftiau yn Sir Gaerfyrddin. Dywedodd rhai aelodau o staff wrthym y gallai problemau'n gysylltiedig â'r gweithlu yn Sir Benfro fod yn ysgogi meddygon teulu i wirfoddoli am sifftiau yng Ngheredigion a Sir Gaerfyrddin, yn hytrach nag yn Sir Benfro. Gallai'r gwahaniaethau rhwng modelau hefyd fod yn ysgogi ymdeimlad o annhegwch rhwng staff yn y gwahanol siroedd.

- 45 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 ⁹ "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. Ar sail y data a gyflwynwyd i'r DU, mae model y Bwrdd Iechyd ar gyfer gwasanaethau a ddarperir gan feddygon teulu i raddau helaeth yn draddodiadol. Fodd bynnag, mae ganddo ymarferydd parafeddygol sy'n gweithio yn y gwasanaeth meddyg teulu y tu allan i oriau yn Sir Benfro, a'r secondiad o'r gwasanaeth ambiwlans. Yng ngwasanaeth meddyg teulu y tu allan i oriau Sir Benfro, ceir hefyd ymarferydd nyrsio sydd yn gweithio sifftiau achlysurol. Ar adeg ein hadolygiad, roedd y gwasanaeth hefyd yn hysbysebu swydd ymarferydd nyrsio arall.
- 46 Dylai'r staff a'r capasiti o fewn gwasanaethau meddyg teulu y tu allan i oriau fod yn ddigon hyblyg i allu ymateb i gynnydd sydyn tymhorol mewn gweithgarwch, fel y pwysau a brofir ym mis Ebrill a mis Rhagfyr bob blwyddyn oherwydd firsau sy'n effeithio ar y system anadlu. Mae'r Bwrdd Iechyd yn ymdrechu rhywfaint i addasu ei gapasiti ar amseroedd brig, ond mae'n anodd iawn sicrhau'r hyblygrwydd hwn oherwydd problemau mwy cyffredinol yn gysylltiedig â denu staff. Dywedodd staff a gafodd eu cyfweld wrthym fod gostyngiad yn y gronfa o nyrsys brysbennu sydd ar gael i'r gwasanaeth meddyg teulu y tu allan i oriau wedi lleihau'r gallu i fod y hyblyg wrth staffio. Mae'r Uned Gyflawni cyn hyn wedi cyfeirio at ddiffyg hyblygrwydd a achosir gan gyfyngiadau staffio ehangach fel risg uchel.
- 47 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. Cydnabuwyd eisoes ym mharagraffau 43 a 44 yr anawsterau a gaiff y Bwrdd Iechyd wrth lenwi sifftiau clinigol. Mae'r Bwrdd Iechyd yn cydnabod bod angen iddo wneud mwy i annog meddygon teulu lleol i weithio yn y gwasanaeth meddyg teulu y tu allan i oriau ac mae'r rheolwr newydd y gwasanaeth a'r uwch nyrs yn bwriadu ymweld â phractisau a meithrin perthnasoedd â meddygon teulu fel blaenoriaeth. Yn **nangosyn 6** dangosir sefyllfa'r Bwrdd Iechyd o ran staff, o gymharu â gweddill Cymru. Mae'r data yn awgrymu bod cronfa'r Bwrdd Iechyd o feddygon teulu i'w defnyddio yn cyd-fynd â'r cyfartaledd, a bod gan staff safbwyntiau cadarnhaol ar y cyfan ynghylch llwyth gwaith a lefelau staff y gwasanaeth.

⁹ Llywodraeth Cymru, **Ein cynllun ar gyfer gwasanaeth gofal sylfaenol i Gymru hyd at fis Mawrth 2018, Chwefror 2015.**

Dangosyn 6: mesuriadau i gymharu adnoddau staff ledled Cymru

Mae'r dangosyn yn rhoi crynodeb o wybodaeth allweddol ynghylch lefelau adnoddau staff o fewn gwasanaethau meddyg teulu y tu allan i oriau.

Agweddau ar staffio	Bwrdd Iechyd	Ledled Cymru
Hyd rhestr y gronfa o feddygon teulu y gellir ei defnyddio fesul 1000 o boblogaeth	0.21	Yn amrywio rhwng 0.17 ym Metsi Cadwaladr a 0.25 yn ABM
Cyfradd y sifftiau meddyg teulu heb eu llenwi (2015-16)	Data ddim ar gael	7% (cyfartaledd) Yn amrywio rhwng 0.5% ym Mhowys a 20% yn Aneurin Bevan
Canran y staff		
<ul style="list-style-type: none">a gytunai neu a gytunai'n gryf eu bod yn gallu ymdopi â'u llwyth gwaith	74%	66%
<ul style="list-style-type: none">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	33%	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.

- 48 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 staff y Bwrdd Iechyd fymryn yn llai effeithiol na'r sefyllfa gyfartalog ledled Cymru. Roedd adolygiad mewnol y Bwrdd Iechyd yn cydnabod bod angen gwella addysg a hyfforddiant, a dangosai ein cyfweiliadau nad oedd y Bwrdd Iechyd wedi bod yn cynnal arfarniadau meddygon teulu oherwydd y prinder amser ar gyfer arweinyddiaeth glinigol.

Dangosyn 7: trefniadau cefnogi staff a mesuriadau o les staff

Mae'r dangosyn hwn yn rhoi crynodeb o wybodaeth allweddol ynghylch trefniadau i sicrhau lles a chefnogi staff gwasanaethau meddyg teulu y tu allan i oriau.

Canran y staff...	Y 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	55%	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	51%	57%
yn cytuno neu'n cytuno'n gryf fod morâl yn dda y gwasanaeth y tu allan i oriau	26%	31%
yn cytuno neu'n cytuno'n gryf y byddant yn dal i weithio i'r gwasanaeth y tu allan i oriau mewn blwyddyn	71%	73%
wedi derbyn adolygiad o ddatblygiad ar ffurf arfarniad personol	33%	Data annigonol i gyfrifo sefyllfa Cymru gyfan

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

Mae gwariant y Bwrdd Iechyd ar wasanaethau meddyg teulu y tu allan i oriau yn gymharol uchel, wedi cynyddu, a chryn dipyn yn uwch na'r cyllid tybiannol y mae'n ei dderbyn gan Lywodraeth Cymru.

- 49 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 2004-05¹⁰. Er bod y cyllid wedi cynyddu, bu'n rhaid i'r Bwrdd Iechyd ddarparu £1.183 miliwn o gymhorthdal ar gyfer ei wasanaethau meddyg teulu y tu allan i oriau.

¹⁰Cafwyd 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

Mae'r dangosyn hwn yn cymharu gwariant gwirioneddol byrddau iechyd ar wasanaethau meddyg teulu y tu allan i oriau â'r swm tybiannol o arian a ddyrannwyd gan Lywodraeth Cymru ar gyfer gwasanaethau meddyg teulu y tu allan i oriau.

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

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

- 50 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. O ystyried chwyddiant, roedd hyn yn cynrychioli gostyngiad o 3% mewn termau real. Dros yr un cyfnod o fewn y Bwrdd Iechyd, cafwyd 27% o gynnydd yn nhermau arian parod, ac 16% o gynnydd mewn termau real. Mae'r Bwrdd Iechyd ymhlith tri o fyrddau iechyd sydd wedi cynyddu ei wariant ar wasanaethau meddyg teulu y tu allan i oriau mewn termau real.

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

Mae'r Dangosyn yn dangos y newid yng ngwariant y byrddau iechyd ar wasanaethau meddyg teulu y tu allan i oriau rhwng 2009-10 a 2015-16, yn nhermau arian parod ac mewn termau real.

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%
Aneurin Bevan	6,005	6,078	1%	-8%
Betsi Cadwaladr	7,632	7,222	-5%	-14%
CYMRU	31,651	33,581	6%	-3%

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

- 51 Er mwyn i wasanaeth meddyg teulu y tu allan i oriau y Bwrdd Iechyd lwyddo i fodloni'r galw a darparu gofal o ansawdd i gleifion, mae angen cyllideb briodol arno a dull cadarn o bennu'r gyllideb. Ar gyfer gwasanaethau meddyg teulu y tu allan i oriau o fewn y Bwrdd Iechyd gwelsom ddull gor-symbl o bennu'r gyllideb nad yw ond yn dibynnu ar drosglwyddo cyllideb y flwyddyn gynt.
- 52 Yn ystod cyfweiliadau yn y Bwrdd Iechyd, dywedodd staff wrthym fod y gwasanaeth meddyg teulu y tu allan i oriau yn tueddu i danwario ei gyllideb oherwydd anawsterau wrth lenwi sifftiau, yn enwedig yn Sir Benfro. Deallir hefyd nad oes gan y gwasanaeth unrhyw gynllun manwl ar gyfer arbedion.
- 53 Mae **dangosyn 10** yn dangos sut mae gwariant y Bwrdd Iechyd ar wasanaethau meddyg teulu y tu allan i oriau yn cymharu â chyrrff eraill ledled Cymru o ystyried poblogaeth ei ddalgylch. Hywel Dda yw'r bwrdd iechyd sydd â'r gwariant mwyaf o ystyried y gost fesul cysylltiad, a'r bwrdd iechyd â'r gwariant mwyaf ond un o ran y gwariant ar wasanaethau y tu allan i oriau fesul 1,000 o boblogaeth. Hywel Dda hefyd sydd â'r gwariant mwyaf yng Nghymru ar wasanaethau y tu allan i oriau fel canran o gyfanswm y gwariant ar Wasanaethau Meddygol Cyffredinol.

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

Mae'r dangosyn hwn yn cymharu gwariant y Bwrdd Iechyd ar wasanaethau meddyg teulu y tu allan i oriau â gwariant byrddau iechyd eraill yng Nghymru yn ôl poblogaeth a gweithgarwch.

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%
Aneurin Bevan	10.45	68.88	7.0%
Betsi Cadwaladr	10.40	50.36	6.2%
Caerdydd a'r Fro	7.77	34.63	5.5%
Cwm Taf	10.33	50.65	6.8%
Hywel Dda	15.68	93.32	9.8%
Powys	19.17	71.63	7.4%
CYMRU	10.84	52.74	6.9%

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

- 54 Agwedd allweddol ar gynaliadwyedd ariannol, yn ogystal â chynaliadwyedd clinigol, y gwasanaethau meddyg teulu y tu allan i oriau yw ymagwedd y Bwrdd Iechyd at dalu meddygon teulu. Er bod modelau staffio yn newid yn raddol, mae meddygon teulu yn parhau i fod yn hanfodol er mwyn arwain gwasanaethau meddyg teulu y tu allan i oriau. Mae angen i Fyrddau Iechyd daro cydbwysedd rhwng talu digon i ddenu meddygon teulu i weithio yn y gwasanaeth a sicrhau gwerth am arian. Gwelir yn **nangosyn 11** sut mae ymagwedd y Bwrdd Iechyd at gyflog sesiynol meddygon teulu yn cymharu â chyrrff eraill ledled Cymru. Mae'r Bwrdd Iechyd wedi nodi ei fod wedi cytuno ar gyfradd cyflog safonol â byrddau iechyd cyfagos, ond mae ein gwaith yn awgrymu bod cyfraddau cyflog gwahanol yn dal i fodoli ym myrddau iechyd Hywel Dda ac Abertawe Bro Morgannwg.

Dangosyn 11: ymagwedd at gyflog sesiynol ledled Cymru

Mae'r Dangosyn yn crynhoi ymagweddau'r byrddau iechyd at bennu cyflog sesiynol meddygon teulu mewn gwasanaethau y tu allan i oriau.

	Y Bwrdd Iechyd hwn	Pob Bwrdd Iechyd	
		√	X
Cyfradd uwch o gyflog am lenwi sifftiau ar fyr-rybudd	X	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	√	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 y Bwrdd Iechyd

- 55 Ym mis Hydref 2015, yn rhan o'i adolygiad mewnol, casglodd y Bwrdd Iechyd ddata cymharol ar gyfraddau cyflog fesul awr meddygon teulu y tu allan i oriau ledled Cymru. Dangosai'r data hyn fod cyfradd gyflog meddygon teulu yng ngwasanaeth y Bwrdd Iechyd fymryn yn is na rhai byrddau iechyd eraill, sef £60 am sifft gyda'r nos o ddydd Llun i ddydd Gwener, £70 am sifftiau safonol eraill a £100 am sifftiau gŵyl y banc. Ar ôl casglu'r data hyn, fodd bynnag, cynyddodd y Bwrdd Iechyd ei gyfradd ym mis Mai 2016. Gwnaed hynny yn dilyn sesiwn datblygu'r tîm gweithredol ar wasanaethau meddyg teulu y tu allan i oriau. Yn ein cyfweiliadau yn y Bwrdd Iechyd hefyd amlygwyd peth anfodlonrwydd ynghylch y gwahaniaeth rhwng cyfraddau cyflog staff sesiynol a staff cyflogedig.
- 56 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. Yn Hywel Dda, cyrhaeddodd y gwariant hwn uchafswm ar £262,000 yn 2012-13 a gostyngodd i £72,000 yn 2015-16. Er gwaethaf y gwariant hwn, nid yw'r Bwrdd Iechyd wedi gwneud unrhyw waith i werthuso a lwyddwyd i sicrhau gwerth am arian drwy'r cyllid ar gyfer oriau estynedig. Yn adran nesaf yr adroddiad hwn, cynhelir archwiliad pellach o'r data ar oriau agor estynedig.

Mae angen i'r Bwrdd Iechyd atgyfnerthu'r negeseuon i'r cyhoedd ynghylch gwasanaethau meddyg teulu y tu allan i oriau, gwella agweddau ar dderbyn galwadau ac ymdrin â phroblemau'n gysylltiedig â rhyngwynebau a pherthnasoedd â gwasanaethau eraill

Mae lle i wneud mwy i helpu cleifion i gael mynediad at wasanaethau meddyg teulu y tu allan i oriau mewn modd priodol drwy ddarparu gwybodaeth well a thrwy sicrhau bod meddygfeydd teulu oriau arferol ar agor drwy gydol eu horiau craidd

- 57 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.
- 58 Mae byrddau iechyd wedi gweithredu mewn sawl ffordd er mwyn ceisio hysbysu'r cyhoedd am wasanaethau meddyg teulu y tu allan i oriau. Yn rhan o hyn, maent wedi gosod gwybodaeth ar wefannau bwrdd iechyd, wedi defnyddio'r cyfryngau cymdeithasol a datganiadau i'r wasg, wedi gweithio ar hyfforddiant i roi mewnwelediad o ymddygiad ac wedi gwneud gwaith penodol i dargedu defnyddwyr gwasanaeth mynych. Mae'r Bwrdd Iechyd wedi dweud wrthym ei fod yn addysgu'r cyhoedd drwy'r ymgyrch farchnata Dewis Doeth, a hefyd drwy'r cyngor sydd ar gael ar beiriannau ateb meddygfeydd yn ystod y cyfnod y tu allan i oriau. Mae cyflwyno 111 yn raddol ar draws y Bwrdd Iechyd yn cynnig cyfle allweddol i'r Bwrdd Iechyd wella'r ddealltwriaeth o wasanaethau meddyg teulu y tu allan i oriau a'r mynediad atynt.
- 59 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. Dim ond dau ddarn o wybodaeth am wasanaethau meddyg teulu y tu allan i oriau y cawsom hyd iddynt ar wefan y Bwrdd Iechyd.

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

Mae'r Dangosyn hwn yn dangos canlyniadau ein hadolygiadau o 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?	X	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?	X	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.	X	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?	X	2	5

Ffynhonnell: Adolygiad Swyddfa Archwilio Cymru o wefannau byrddau iechyd.

- 60 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. Yn bwysig, roedd negeseuon ffonau ateb yn y Bwrdd Iechyd yn amrywio yn sylweddol o ran eu disgrifiadau o'r gwasanaeth meddyg teulu y tu allan i oriau. Roedd rhai negeseuon, wrth ddisgrifio'r gwasanaeth meddyg teulu y tu allan i oriau, yn cyfeirio ato fel 'sylv brys', 'cymorth meddygol brys' neu'n wasanaeth i'w ddefnyddio 'mewn argyfwng'. Yr unig gyfarwyddyd mewn negeseuon eraill oedd y dylai cleifion gysylltu â'r meddyg teulu y tu allan i oriau os oedd arnynt 'angen meddyg ar alwad' neu 'i siarad â meddyg.'

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

Mae'r Dangosyn yn dangos canlyniadau ein hadolygiadau o wefannau practisau meddyg teulu.

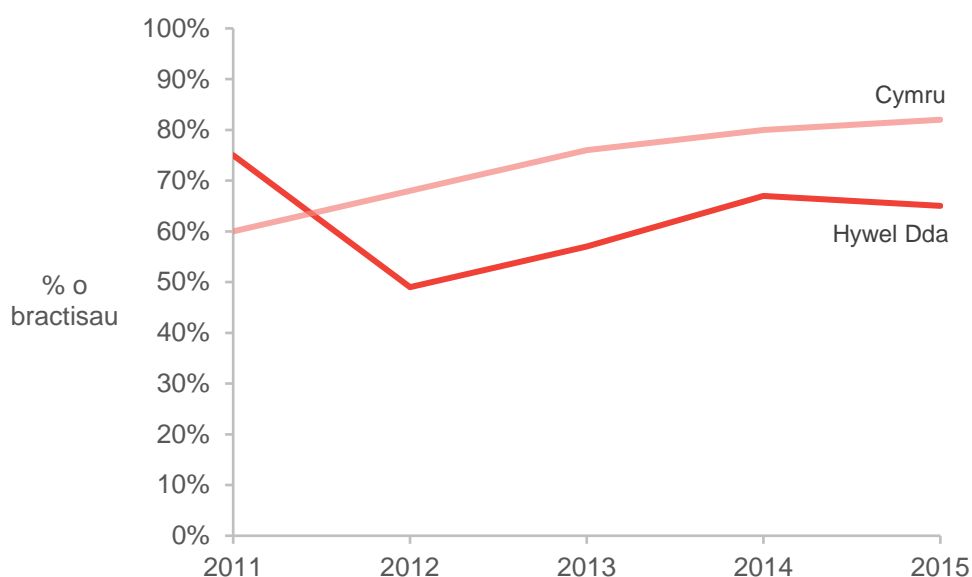
Gwefannau practisau	Y Bwrdd lechyd hwn (10 practis)		Cymru (70 practis)	
	√	X	√	X
A oes gan y feddygfa wefan?	9	1	59	11
A yw'r dudalen lanio yn cyfeirio cleifion i'r gwasanaeth meddyg teulu y tu allan i oriau?	4	5	31	29
A yw'r wefan yn rhoi rhif ffôn y gwasanaeth meddyg teulu y tu allan i oriau i gleifion?	7	2	57	3
A nodir ar y wefan mai ar gyfer achosion 'brys' yn unig y mae'r gwasanaeth meddyg teulu y tu allan i oriau?	6	3	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 lechyd Cymru (ac i wasanaethau eraill)?	7	2	44	16
Llinellau ffôn practisau	√	X	√	X
A atebwyd yr alwad?	10	-	69	1
A gafodd yr alwad ei gwyrho'n awtomatig i'r gwasanaeth meddyg teulu y tu allan i oriau?	4	6	16	53
A oedd neges y ffôn ateb yn rhoi rhif ffôn y gwasanaeth meddyg teulu y tu allan i oriau?	4	6	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'?	4	6	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?	5	5	35	33
A oedd y neges yn cyfeirio cleifion i Galw lechyd Cymru (ac i wasanaethau eraill)?	6	3	47	20

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

- 61 Yn sgil ein hymarfer siopa cudd, gwelwyd bod tri rhif ffôn o leiaf yn cael eu defnyddio ar gyfer gwasanaethau meddyg teulu y tu allan i oriau ledled y Bwrdd Iechyd¹¹. Efallai mai adlewyrchiad yn unig yw hyn o'r gwahanol fodolau ar gyfer y gwasanaeth y tu allan i oriau ar draws y siroedd. Fodd bynnag, efallai y bydd y Bwrdd Iechyd am ystyried a yw hyn yn gorgymhlethu mynediad cleifion at y gwasanaeth meddyg teulu y tu allan i oriau.
- 62 Yn ein gwaith cwmpasu, awgrymwyd y gallai problemau wrth gyrchu gofal sylfaenol yn ystod oriau arferol fod yn ysgogi galw ychwanegol am wasanaethau meddyg teulu y tu allan i oriau. Mae dangosyn 14 yn dangos cynnydd ledled Cymru yng nghanran y practisau meddyg teulu sydd ar agor drwy gydol eu horiau craidd¹². Y diffiniad a ddefnyddir ar gyfer 'agored' yn yr achos hwn yw bod drysau'r feddygfa ar agor yn llythrennol, a bod modd i glaf gael cyswllt wyneb yn wyneb â derbynnydd. Gwelir o'r Dangosyn fod perfformiad mewn meddygfeydd ar hyd a lled y Bwrdd Iechyd yn waeth na chyfartaledd Cymru gyfan. Yn wir, perfformiad Hywel Dda yw'r gwaethaf yng Nghymru.

Dangosyn 14: canran y practisau meddyg teulu sydd ar agor drwy gydol eu horiau craidd

Mae'r siart hon yn dangos pa ganran o bractisau sydd ar agor drwy gydol eu horiau craidd.



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

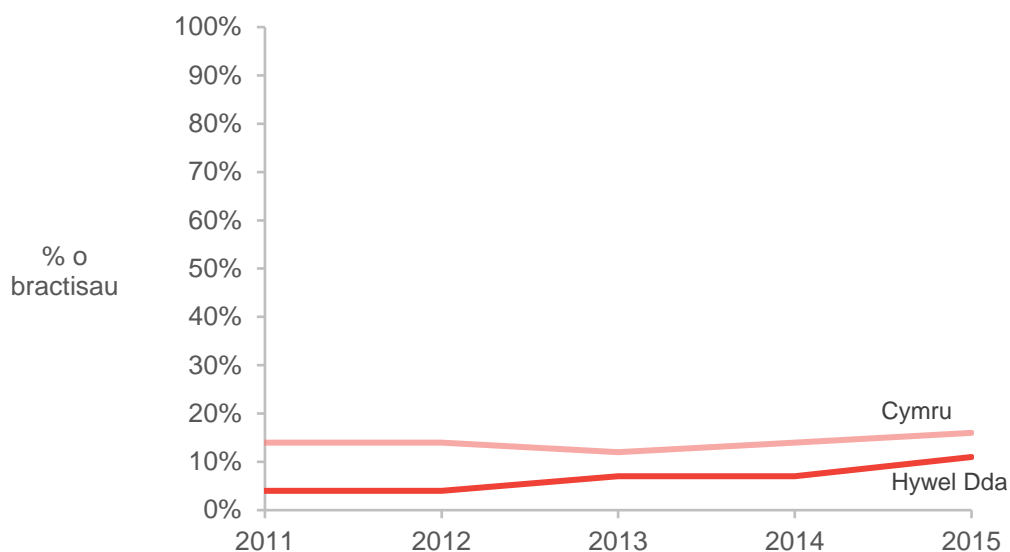
¹¹ 0845 6011186, 01437 769811 ac 0870 a 8509508 oedd y rhifau ffôn.

¹² 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), mae practisau meddyg teulu ar agor o ddydd Llun i ddydd Gwener, rhwng 08:00 ac 18:30 fel oriau craidd (ar wahân i Dydd Gwener y Groglith, Dydd Nadolig a Gwyliau Banc).

- 63 Bu cynnydd ar draws Cymru yng nghanran y practisau sy'n cynnig apwyntiadau rhwng 5pm a 6.30pm o leiaf ddau ddiwrnod yr wythnos. Mae naw deg wyth y cant o bractisau ar draws y Bwrdd Iechyd bellach yn cynnig apwyntiadau bryd hynny, gan olygu mai'r bwrdd iechyd sydd yn perfformio orau ond un o dan y mesuriad hwn.
- 64 Yn **nangosyn 15** gwelir llai o gynnydd ledled Cymru wrth sicrhau bod meddygfeydd yn cynnig apwyntiadau cyn 8.30am ar ddau ddiwrnod yr wythnos o leiaf. Mae perfformiad y Bwrdd Iechyd yn gymharol wael, gydag 11% o bractisau yn cynnig yr apwyntiadau cynnar hynny yn rheolaidd.

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

Mae'r siart hon yn dangos pa ganran o bractisau meddyg teulu sydd yn cynnig apwyntiadau cyn 8.30am, ar ddau ddiwrnod yr wythnos o leiaf.



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

Nid yw'r Bwrdd Iechyd yn bodloni'r safon ar gyfer ateb galwadau yn gyflym eto, ac mae cleifion sy'n cysylltu â'r gwasanaeth meddyg teulu y tu allan i oriau yn terfynu eu galwadau yn aml.

- 65 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 23% o alwadau i'r gwasanaeth meddyg teulu y tu allan i oriau eu terfynu¹³ fel hyn, sydd yn uwch na chyfartaledd Cymru (Arddangosyn 16).
- 66 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 7% o alwadau eu gollwng¹⁴ yn y cam hwn, sydd yn is na chyfartaledd Cymru gyfan. Mae'r data hefyd y dangos bod gwasanaeth meddyg teulu y tu allan i oriau y Bwrdd Iechyd wedi ateb 89% o alwadau cyn pen 60 eiliad ar ôl i neges y ffôn ateb ddod i ben rhwng mis Ebrill a mis Medi 2016. Yn ôl y safonau cenedlaethol ar gyfer gwasanaethau meddyg teulu y tu allan i oriau, dylai byrddau iechyd fod yn cyrraedd 95%..

Dangosyn 16: perfformiad wrth drin galwadau

Mae'r Dangosyn hwn yn dangos data allweddol ar brydlondeb o fewn y gwasanaeth meddyg teulu y tu allan i oriau wrth drefnu i weld cleifion gartref ac mewn canolfannau triniaeth.

	Y Bwrdd Iechyd	Cymru
Canran y galwadau a derfynwyd	23.3	14.6
Canran y galwadau a ollyngwyd o fewn 60 eiliad neu lai	4.9	7.0
Canran y galwadau a ollyngwyd ar ôl 60 eiliad	2.4	5.3
Canran y galwadau a gafodd eu hateb o fewn 60 eiliad (ar ôl y neges wedi'i recordio ymlaen llaw)	88.8	74.3
Canran y galwadau a gafodd eu hateb ar ôl 60 eiliad (ar ôl y neges wedi'i recordio ymlaen llaw)	11.2	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.

¹³ 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 deleffoni'r gwasanaeth. Mae'r data yn trafod y cyfnod rhwng mis Ebrill 2016 a mis Medi 2016.

¹⁴ 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.

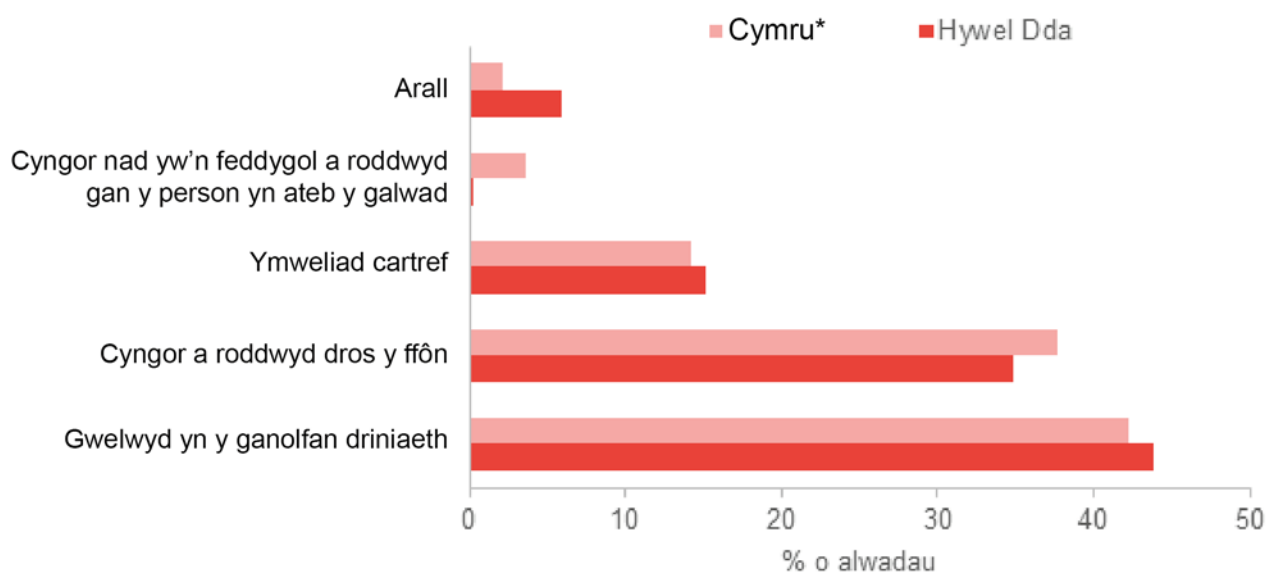
Mae cleifion gwasanaeth meddyg teulu y tu allan i oriau Hywel Dda yn llai tebygol o gael eu hanghenion wedi'u bodloni'n llwyr dros y ffôn nag yng Nghymru yn ei chyfanrwydd, ac mae gallu'r gwahanol siroedd i reoli trefniadau brysbennu a derbyn galwadau yn amrywio'n sylweddol.

67 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 galwadau¹⁵ rhwng mis Ebrill 2016 a mis Medi 2016.

Mae'n dangos bod cleifion y Bwrdd Iechyd fymryn yn fwy tebygol o gael eu gweld mewn canolfan driniaeth, neu o dderbyn ymweliad gartref, nag yng Nghymru gyfan.

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

Mae'r dangosyn hwn yn dangos sut mae byrddau iechyd yn rheoli galwadau i'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.

¹⁵ Nid ydym wedi cynnwys galwadau lle'r oedd y claf mewn argyfwng a'i fywyd mewn perygl.

- 68 Mae'r Bwrdd Iechyd yn cydnabod bod y dull o reoli galwadau o fewn y gwasanaeth meddyg teulu y tu allan i oriau yn amrywio'n sylweddol rhwng y naill sir a'r llall. Er enghraifft, mae canran y galwadau y mae meddygon teulu yn ymdrin â hwy dros y ffôn yn tueddu i fod yn llawer is yn Sir Gaerfyrddin nag mewn siroedd eraill. Mae'n debygol mai'r model gwahanol ar gyfer derbyn galwadau sydd wrth wraidd y ganran isel yn Sir Gaerfyrddin, ond dylai'r Bwrdd Iechyd gyflawni gwaith pellach i ddeall y gwahaniaethau hyn.
- 69 Brysbennu dros y ffôn yw'r broses a ddefnyddir gan wasanaethau meddyg teulu y tu allan i oriau i asesu anghenion cleifion ar y pryd. Dywedodd staff y Bwrdd Iechyd wrthym fod angen atgyfnerthu'r trefniadau brysbennu ar gyfer gwasanaethau meddyg teulu y tu allan i oriau. Dywedwyd bod ansawdd brysbennu yn amrywio yn ôl sir, a gall greu gwahaniaeth sylweddol yng nghyfran y cleifion a welir wyneb yn wyneb gan y gwasanaeth meddyg teulu y tu allan i oriau.
- 70 Ar ôl i glaf ddisgrifio ei symptomau wrth y sawl sy'n derbyn yr alwad, caiff y gwasanaeth meddyg teulu y tu allan i oriau benderfynu bod angen i glinigwr ffonio'r claf yn ôl. Yn ôl y safonau cenedlaethol, dylai 98% o alwadau brys dderbyn galwad yn ôl o fewn 20 munud. Rhwng mis Ebrill a mis Medi 2016, cafodd 81% 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 88% o alwadau rwtîn i'r Bwrdd Iechyd alwad yn ôl cyn pen 60 munud.
- 71 Yn ei harolwg o staff gwasanaethau meddyg teulu y tu allan i oriau o fewn y Bwrdd Iechyd, dywedodd 47% 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 dau ddeg pump yn fodlon â hyn. Ar draws Cymru, roedd 54% yn fodlon a 25% yn anfodlon â hyn.
- 72 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. Yn y Bwrdd Iechyd, anogir meddygon teulu sy'n gweithio y tu allan i oriau i fynd ar gyrsiau, ac mae cefnogaeth brysbennu ar gael oddi wrth feddygon teulu presennol. Mae'r gwasanaeth yn cynnig hyd at bedair sesiwn i feddygon teulu newydd fel staff ychwanegol, ond dywedodd staff wrthym mewn cyfweiliadau mai anaml y bydd meddygon teulu yn derbyn y cynnig hwnnw gan y byddai'n well ganddynt ddechrau gweithio cyn gynted ag sy'n bosibl.
- 73 Er mwyn i'r drefn 'clywed a thrin' fod mor effeithiol ag sy'n bosibl, mae'n fuddiol os oes gan y clinigydd fynediad at grynodedb o hanes meddygol y claf drwy system gyfrifiadurol a elwir yn Gofnod Meddygon Teulu. Yn y Bwrdd Iechyd, cyrchodd y gwasanaeth Gofnod Meddygon Teulu 12% o'r cleifion a gysylltodd â'r gwasanaeth meddyg teulu y tu allan i oriau. Mae hyn yn cymharu â 5.6% ledled Cymru.

Mae'r Bwrdd Iechyd yn sicrhau ei fod yn darparu'r mwyafrif o apwyntiadau ac ymweliadau â chartrefi yn brydlon. Fodd bynnag, mae'r Bwrdd Iechyd yn perfformio'n gymharol wael wrth weld cleifion y mae 'brys mawr' i'w gweld o fewn awr.

- 74 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.
- 75 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 mwy o ymweliadau cartref ac apwyntiadau prydlon nag yng Nghymru gyfan. Fodd bynnag, nid yw'r Bwrdd Iechyd yn perfformio gystal â Chymru wrth weld cleifion 'brys iawn' o fewn yr awr.

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

Mae'r Dangosyn hwn yn dangos data allweddol ar brydlondeb o fewn y gwasanaeth meddyg teulu y tu allan i oriau wrth drefnu i weld cleifion gartref ac mewn canolfannau triniaeth.

	Bwrdd Iechyd	Cymru ¹
Ymweliadau cartref		
Canran yr achosion lle ceir 'brys mawr' a welwyd o fewn awr	46.4	59.9
Canran yr achosion 'brys' a welwyd o fewn dwy awr	72.5	69.2
Canran yr achosion â 'llai o frys' a welwyd o fewn chwe awr	97.1	92.7
Canolfan driniaethau		
Canran yr achosion lle ceir 'brys mawr' a welwyd o fewn awr	91	85.7
Canran yr achosion 'brys' a welwyd o fewn dwy awr	93.6	80.9
Canran yr achosion â 'llai o frys' a welwyd o fewn chwe awr	98.2	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.

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

- 76 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 1.5% ohonynt i'r apwyntiad hwnnw. Gellir amcangyfrif hyn fel cost o £19,000 rhwng mis Ebrill 2016 a mis Medi 2016¹⁶.

Mae atgyfeiriadau o'r gwasanaethau y tu allan i oriau i wasanaethau eraill yn llai cyffredin yn Hywel Dda nag yng ngweddill Cymru, ac mae angen gwella'r rhyngwyneb a'r perthnasoedd â gwasanaethau eraill.

- 77 Roedd ein gwaith yn awgrymu y gallai gwasanaethau meddyg teulu y tu allan i oriau fod yn profi galw gan gleifion a oedd yn addas ar gyfer gwasanaethau eraill. Ar gyfer achosion brys, ond nid argyfyngau, y mae gwasanaethau y tu allan i oriau. Gan hynny, pan fydd achosion argyfwng lle mae bywyd yn y fantol yn cyrraedd y gwasanaethau meddyg teulu y tu allan i oriau, mae hynny'n golygu bod yr achos wedi'i gyfeirio i'r lle anghywir. Ledled Cymru, roedd 3.5% (6,756 o achosion) o'r holl alwadau i'r gwasanaethau meddyg teulu y tu allan i oriau rhwng mis Ebrill 2016 a mis Medi 2016 yn alwadau argyfwng lle'r oedd bywyd yn y fantol. O fewn y Bwrdd Iechyd, y ffigur cyfatebol oedd 3.9% (1,239 o achosion).
- 78 Os bydd claf yn cysylltu â'r gwasanaeth meddyg teulu y tu allan i oriau ac wedyn yn cael ei atgyfeirio i'w meddyg teulu, gellid dadlau y dylai'r claf fod wedi gweld ei feddyg teulu yn y lle cyntaf. Nid yw hyn yn wir ym mhob achos, ond cyflwynir y data yn y fan hon i ddibenion trafodaeth. Ledled Cymru, arweiniodd 17.6% (33,747) o'r holl alwadau i wasanaethau meddyg teulu y tu allan i oriau rhwng mis Ebrill 2016 a mis Medi 2016, at atgyfeiriadau i feddyg teulu'r claf. O fewn y Bwrdd Iechyd, y ffigur cyfatebol oedd 14.3% (4,558 o achosion).
- 79 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 32%. Mae dangosyn 19 yn dangos patrwm yr atgyfeiriadau a wneir gan y gwasanaeth.

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

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

Mae'r dangosyn hwn yn darparu data allweddol ynghylch sut yr atgyfeiriwyd cleifion o'r gwasanaethau meddyg teulu y tu allan i oriau i wasanaethau iechyd a gofal eraill rhwng mis Ebrill 2016 a mis Medi 2016. (Wedi'i gyfleu fel canran o gleifion ym mhob categori.)

	Bwrdd Iechyd	Cymru
Categori: Cleifion clywed a thrin		
Derbyn asesiad dros y ffôn yn unig a chau'r alwad	54	54.7
Wedi'u cyfeirio i'r gwasanaeth ambiwlans argyfwng	8	5.7
Wedi'u cyfeirio i adran achosion brys ysbyty neu i uned mân anafiadau	15.5	10.6
Wedi'u cyfeirio i'w derbyn i'r ysbyty neu i'w hasesu ar ward ysbyty	0.8	2.9
Wedi'u cyfeirio i'w meddyg teulu eu hunain	15.3	14.4
Wedi'u cyfeirio at nyrs ardal	5.1	2.6
Wedi'u cyfeirio at ddeintydd	0.2	0.3
Arall	1.1	8.9
Categori: Cleifion a welwyd mewn canolfannau triniaeth		
Heb ddod i'r apwyntiad neu wedi gadael cyn cynnal yr apwyntiad	1.5	1.0
Wedi'u trin a'u rhyddhau	76	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	1.2	1.8
Wedi'u cyfeirio i'w derbyn i'r ysbyty neu i'w hasesu ar ward ysbyty	4.9	9.1
Wedi'u cyfeirio i'w meddyg teulu eu hunain	16.3	23.4
Arall	0.1	3.6
Categori: Cleifion a welwyd gartref		
Wedi'u trin a'u rhyddhau	69.5	60.4
Wedi'u cyfeirio i'r gwasanaeth ambiwlans argyfwng	0.8	0.6
Wedi'u cyfeirio i adran achosion brys ysbyty neu i uned mân anafiadau	2.3	2.1
Wedi'u cyfeirio i'w derbyn i'r ysbyty neu i'w hasesu ar ward ysbyty	4.9	7.9
Wedi'u cyfeirio i'w meddyg teulu eu hunain	12.8	17.0
Arall	1.3	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.

- 80 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. Rhwng mis Ebrill 2016 a mis Medi 2016, trosglwyddodd y Bwrdd Iechyd 82.5% o'r galwadau hynny cyn pen tri munud. Nid oedd digon o ddata ar gael i gyfrifo'r sefyllfa yng Nghymru gyfan ar gyfer y mesuriad hwn.
- 81 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;
 - person bregus y ceir hyd iddo/iddi ar y llawr sydd yn byw ar ei b/phen ei hun; a
 - pherson bregus sydd â dolur rhydd ac sy'n cyfogi sydd angen ei hydradu.
- 82 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, ac mae hynny'n debygol o gyfyngu ar eu gallu i wneud atgyfeiriadau priodol.
- 83 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 yn briodol drwy'r gwasanaeth meddyg teulu y tu allan i oriau, mae angen cael prosesau cadarn i atgyfeirio'r cleifion hyn 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 yn rhai 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, er mwyn canfod cleifion sy'n addas ar gyfer y gwasanaeth meddyg teulu y tu allan i oriau.
- 84 Er gwaethaf bodolaeth y protocolau hyn, amlygai adolygiad mewnol y Bwrdd Iechyd fod lle i wella'r rhyngwyneb rhwng y gwasanaethau meddyg teulu y tu allan i oriau a gwasanaethau eraill ar gyfer gofal heb ei drefnu. Tynnodd ein gwaith maes hefyd sylw at rai enghreifftiau o berthnasoedd anodd rhwng staff gwasanaethau meddyg teulu y tu allan i oriau a staff yr adran achosion brys. Gwelwyd yr enghreifftiau hyn yn ysbytai Bronglais, Glangwili a Llwynhelyg lle'r oedd ymdrechion i wella'r integreiddio rhwng y gwasanaeth y tu allan i oriau a'r adran achosion brys wedi rhoi straen ar berthnasoedd.

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

Yn y dangosyn hwn, gwelir y dulliau archwilio a ddefnyddiwyd i gynnal yr adolygiad hwn o wasanaethau meddyg teulu y tu allan i oriau.

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">• y Cynllun Gweithredu ar gyfer gwasanaethau meddyg teulu y tu allan i oriau• cynlluniau clwstwr gofal sylfaenol• cynlluniau gofal heb ei drefnu• dogfennau cerrig milltir hollbwysig 111• taenlenni sy'n dangos dadansoddiad o'r capasiti a'r galw• cynllun gweithredu yn gysylltiedig â'r safonau cenedlaethol ar gyfer gwasanaethau meddyg teulu y tu allan i oriau• cofnodion cyfarfodydd gweithredol amrywiol• yr adolygiad mewnol o wasanaethau meddyg teulu y tu allan i oriau• y gofrestr risg
Cyfweliadau	Buom yn cyfweled â nifer o aelodau staff, gan gynnwys: <ul style="list-style-type: none">• cyfarwyddwr sirol Sir Benfro, sy'n gyfrifol am wasanaethau meddyg teulu y tu allan i oriau• cyfarwyddwr sirol a chomisiynydd Sir Gaerfyrddin• rheolwr cyffredinol gofal heb ei drefnu• arweinydd clinigol y gwasanaethau meddyg teulu y tu allan i oriau• rheolwr y gwasanaethau meddyg teulu y tu allan i oriau ac arweinydd 111• rheolwr/uwch nyrs y gwasanaethau meddyg teulu y tu allan i oriau• cynrychiolydd o'r Pwyllgor Meddygol Lleol
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 73 o ymatebion yn y 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 ei gynnwys yn gysylltiedig

Dull	Manylion
	â gwasanaethau y tu allan i oriau. Yn Hywel Dda cawsom ymateb gan 16 o aelodau (61%).
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.
Siopa cudd: Llinellau ffôn a gwefannau practisau meddyg teulu	Ffoniwyd sampl o 10 practis ym mhob Bwrdd Iechyd ar ôl amseroedd cau'r practisau. Aseswyd neges y ffôn ateb er mwyn canfod pa mor effeithiol ydoedd am ddarparu gwybodaeth i gleifion. Buom hefyd yn asesu gwefannau practisau meddyg teulu er mwyn asesu'r cyfeiriadau at y gwasanaeth y tu allan i oriau.
Defnydd o ddata presennol	Defnyddiwyd ffynonellau presennol o ddata fel data ar ddigwyddiadau o'r System Adrodd a Dysgu Genedlaethol, data o waith yr Uned Gyflawni yn 2015 ar wasanaethau y tu allan i oriau, data o wefan Fy Ngwasanaeth Iechyd Lleol a data a gyflwynwyd gan fyrdau 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.

Yn y dangosyn hwn, gwelir barn cleifion ynghylch effaith y gwasanaeth meddyg teulu y tu allan i oriau 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

Yn y dangosyn hwn, gwelir pa wasanaethau 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 Ambiwlans / 999	4%
Arall	8%

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

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

Yn y dangosyn hwn, gwelir 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

Mae'r dangosyn yn crynhoi gwybodaeth allweddol am brofiadau cleifion o apwyntiadau ac ymweliadau cartref.

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 gwrandao arnynt yn ofalus; a
- 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 gwrandao arnynt yn ofalus a'u trin â pharch yn ystod yr ymweliad â'u cartref; a
- 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.

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

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

Atodiad 4

Ymateb y Rheolwyr

Tabl yn dangos ymateb y rheolwyr i'r materion a godwyd yn yr adroddiad hwn

Cyf	Argymhelliad	Canlyniad/budd a fwriedir	Blaenoriaeth uchel (ydy/nac ydy)	Wedi'i dderbyn (ydy/nac ydy)	Ymateb y rheolwyr	Dyddiad cwblhau	Swyddog Cyfrifol
A1a	Ailwampio'r cynllun gweithredu y tu allan i oriau i fod yn ystyriol o argymhellion yr adroddiad hwn.	Cyfeiriad clir ar gyfer gwella.	Y	Y	Bwriedir ailystyried yr adolygiad o wasanaethau y tu allan i oriau ac adolygu ac ailweithio'r cynllun gweithredu yn sgil y newidiadau oherwydd 111 a'r newidiadau rheoli dros y flwyddyn ddiwethaf, ac adroddiad SAC. Bwriedir monitro'r rheolaeth gyffredinol ar y cynllun gweithredu drwy grŵp y rhaglen 111 (wedi'i gadeirio gan y Dirprwy Brif Weithredwr)	31 Gorffennaf 2017	Dirprwy Gyfarwyddwr Gweithrediadau.

Cyf	Argymhelliad	Canlyniad/budd a fwriedir	Blaenoriaeth uchel (ydy/nac ydy)	Wedi'i dderbyn (ydy/nac ydy)	Ymateb y rheolwyr	Dyddiad cwblhau	Swyddog Cyfrifol
					fydd ymhen amser yn mudo i greu grŵp rhaglen ar gyfer gwasanaethau y tu allan i oriau.		
A1b	Ymgynghori â'r staff yn rhan o'r broses o ailwampio'r cynllun gweithredu, er mwyn gwella'r trefniadau i ymgysylltu â staff a'u cynnwys yn y broses gynllunio.	Gwella morâl ac ymgysylltu/grymuso'r staff.	N	Y	Ceir ymgysylltu rheolaidd â'r staff wrth roi 111 ar waith. Ar ôl ailweithio'r cynllun gweithredu, bydd hwnnw'n cael ei gynnwys yn y trafodaethau â chydweithwyr ar draws pob agwedd ar y gwasanaeth cyfredol.	30 Medi 2017	Arweinydd Clinigol (Y Tu Allan i Oriau) / Rheolwr Cyffredinol (Y Tu Allan i Oriau).

Cyf	Argymhelliad	Canlyniad/budd a fwriedir	Blaenoriaeth uchel (ydy/nac ydy)	Wedi'i dderbyn (ydy/nac ydy)	Ymateb y rheolwyr	Dyddiad cwblhau	Swyddog Cyfrifol
A1c	Canfod ffordd o sicrhau ei fod yn rhoi mwy o sylw i'r gwasanaethau meddyg teulu y tu allan i oriau o fewn y rhaglen gofal heb ei drefnu, er enghraifft drwy sicrhau bod gwasanaethau y tu allan i oriau yn eitem safonol ar yr agenda mewn cyfarfodydd rhaglen.	Codi proffil y gwasanaeth meddyg teulu y tu allan i oriau. Symud tuag at ffocws rhagweithiol a datblygol ar wasanaethau meddyg teulu y tu allan i oriau.	N	Y	Mae'r Arweinydd Clinigol a Rheolwr Cyffredinol y Gwasanaeth y Tu Allan i Oriau bellach yn eistedd ar y Bwrdd Rhaglen Gofal Heb ei Drefnu. Bydd y Gwasanaeth y Tu Allan i Oriau wedi'i ymwreiddio mewn cynlluniau lleol a chynlluniau sirol.	Cwblhawyd 31 Gorffennaf 2017	Dirprwy Brif Weithredwr.
A2a	Cynyddu capasiti arwain clinigol yn y gwasanaeth meddyg teulu y tu allan i oriau er mwyn sicrhau presenoldeb ac ymgysylltiad rheolaidd ym mhob sir.	Gwell arweinyddiaeth a rheolaeth ar y gwasanaeth.	Y	Y	Arweinyddiaeth Glinigol yn cael ei hadolygu ar hyn o bryd Mae ymweliadau rheolaidd â'r holl siroedd a'r canolfannau bellach ar waith, a threfniadau wedi'u gwneud i	30 Mehefin 2017	Dirprwy Gyfarwyddwr Gweithrediadau. Arweinydd Clinigol (Y Tu Allan i Oriau).

Cyf	Argymhelliad	Canlyniad/budd a fwriedir	Blaenoriaeth uchel (ydy/nac ydy)	Wedi'i dderbyn (ydy/nac ydy)	Ymateb y rheolwyr	Dyddiad cwblhau	Swyddog Cyfrifol
					unigolion fod ar gael i gwrdd â phersonél lleol		
A2b	Sicrhau bod rheolwyr gweithredol yn bresennol ac yn cael eu gweld yn rheolaidd o fewn y gwasanaeth ym mhob sir.	Tegwch ar draws yr holl siroedd.	N	Y	Wedi gwella, ond angen ei adolygu ymhellach. Ymweliadau rheolaidd â'r holl siroedd a'r canolfannau bellach ar waith, a threfniadau wedi'u gwneud i unigolion fod ar gael i gwrdd â phersonél lleol	30 Mehefin 2017	Rheolwr Cyffredinol (Y Tu Allan i Oriau). Arweinydd Clinigol (Y Tu Allan i Oriau).
A2c	Wrth ddiweddarau'r cynllun gweithredu (gweler A1), ystyried camau a fydd yn cyfrannu at reoli'r tair sir mewn modd mwy cydgysylltiedig. Yn rhan o'r camau gweithredu, dylid ystyried cydweithio ar draws y siroedd i reoli'r galw, i	Rhannu'r gwersi a ddysgir ac arbedion maint ar draws y siroedd.	N	Y	Mae tair sir bellach yn cael eu rheoli fel un gwasanaeth ar ôl terfynu contract Primecare fis Hydref diwethaf. Mae egwyddorion gwaith cysylltiol wedi'u sefydlu ond mae angen gwneud gwaith pellach.	31 Awst 2017	Rheolwr Cyffredinol (Y Tu Allan i Oriau). Arweinydd Clinigol (Y Tu Allan i Oriau).

Cyf	Argymhelliad	Canlyniad/budd a fwriedir	Blaenoriaeth uchel (ydy/nac ydy)	Wedi'i dderbyn (ydy/nac ydy)	Ymateb y rheolwyr	Dyddiad cwblhau	Swyddog Cyfrifol
	rannu adnoddau ac i rannu'r hyn a ddysgir o ran arferion da.				Ein bwriad absoliwt yw gweithio tuag at greu gwasanaeth cyfun. Wedi dechrau trafodaethau â'r Cyfarwyddwr Meddygol a'r Gweithlu ynghylch cyflwyno mwy o hyblygrwydd i'r capasiti fel bo modd gweld cleifion yn fwy rhydd.	20 Ebrill 2017 Parhaus	
A3a	Cynyddu amlder ei adroddiadau ar berfformiadau ac ansawdd gwasanaethau meddyg teulu y tu allan i oriau ar lefel y Bwrdd/ar lefel Pwyllgor. Yn yr adroddiadau hyn, dylid ceisio cymharu perfformiad â gwasanaethau mewn byrddau iechyd eraill.	Mwy o sylw i faterion y gwasanaeth meddyg teulu y tu allan i oriau ar y Bwrdd.	N	Y	Adroddir ar berfformiad yn rheolaidd wrth y Pwyllgor Cynllunio Busnes a Sicrhau Perfformiad. Ar ôl rhoi 111 ar waith bydd safonau perfformiad yn cael eu hadolygu'n rheolaidd	19 Mehefin 2017 (y cyfarfod nesaf)	Dirprwy Gyfarwyddwr Gweithrediadau.

Cyf	Argymhelliad	Canlyniad/budd a fwriedir	Blaenoriaeth uchel (ydy/nac ydy)	Wedi'i dderbyn (ydy/nac ydy)	Ymateb y rheolwyr	Dyddiad cwblhau	Swyddog Cyfrifol
					drwy'r Bwrdd Rhaglen 111.		
A3b	Nodi ac ymdrin â'r rhesymau pam nad yw'r Bwrdd Iechyd yn cydymffurfio'n llwyr â'r gofynion adrodd cenedlaethol ar gyfer safonau gwasanaethau meddyg teulu y tu allan i oriau.	Cydymffurfio â gofynion cenedlaethol. Gallu cymharu'n well ar draws Cymru.	N	Y	Bydd y capasiti i adrodd yn rheolaidd ar y safonau yn gwella ar ôl rhoi 111 ar waith. Sicrhau cymorth pellach i gyflawni'r swyddogaeth hon yn y cyfamser, gyda chynllun i ymestyn y secondiad i'r swyddfa weinyddu hyd fis Medi 2017 (SB)	30 Mehefin 2017	Dirprwy Gyfarwyddwr Gweithrediadau.
A3c	Adeiladu ar waith parhaus i ddatblygu dangosfwrdd perfformiad dyddiol,	Darlun gwell o berfformiad o fewn y gwasanaeth er	Y	Y	Mae tîm prosiect 111 yn arwain grŵp gorchwyl a gorffen o reolwyr o'r gwasanaeth y tu allan i	Gwaith parhaus	Dirprwy Gyfarwyddwr Gweithrediadau /

Cyf	Argymhelliad	Canlyniad/budd a fwriedir	Blaenoriaeth uchel (ydy/nac ydy)	Wedi'i dderbyn (ydy/nac ydy)	Ymateb y rheolwyr	Dyddiad cwblhau	Swyddog Cyfrifol
	er mwyn sicrhau bod gan reolwyr y gwasanaeth ddata cynhwysfawr, byw i'w defnyddio i reoli pob rhan o'r gwasanaeth, a phob agwedd arno.	mwyn llywio gwelliant.			oriau o bob rhan o Gymru. Mae Rheolwr Cyffredinol (Y Tu Allan i Oriau) Bwrdd Iechyd Prifysgol Hywel Dda yn aelod ohono. Mae strategaeth uwchgyfeirio yn cael ei datblygu fydd yn ymateb i'r Safonau a wethredir yn 2018 ar gyfer gwasanaethau meddyg teulu y tu allan i oriau. Yn y tymor byr, mae templed sicrwydd staffio o fewn Bwrdd Iechyd Prifysgol Hywel Dda wedi cael ei weithredu ar raddfa Cymru gyfan fel dewis dros dro.	31 Hydref 2017	Rheolwr Cyffredinol.

Cyf	Argymhelliad	Canlyniad/budd a fwriedir	Blaenoriaeth uchel (ydy/nac ydy)	Wedi'i dderbyn (ydy/nac ydy)	Ymateb y rheolwyr	Dyddiad cwblhau	Swyddog Cyfrifol
					Rhennir data dyddiol hefyd ynghylch gweithgarwch y tu allan i oriau.		
A3d	Cynnwys yn ei gynllun gweithredu ffordd benodol o ddatrys y broblem nad yw rhai clinigwyr yn recordio eu galwadau ffôn	Cadw cofnodion yn wael er mwyn hyrwyddo archwiliadau gwell.	Y	Y	Gweithredu recordiadau llais yn rhan o'r drefn safonol. Ar hyn o bryd, gellir recordio galwadau'n awtomatig yn Sir Benfro ac yn Sir Gaerfyrddin. Mae angen cwblhau Ceredigion wrth roi rhaglen 111 ar waith. Mae Bwrdd Iechyd Prifysgol Hywel Dda wedi comisiynu gwaith i wella'r switsfyrddau yn yr holl ysbytai cyffredinol ar draws y 3 sir. Bydd hyn,	Cwblhawyd 31 Rhagfyr 2017 (i'w gadarnhau)	Rheolwr cyffredinol (Y Tu Allan i Oriau).

Cyf	Argymhelliad	Canlyniad/budd a fwriedir	Blaenoriaeth uchel (ydy/nac ydy)	Wedi'i dderbyn (ydy/nac ydy)	Ymateb y rheolwyr	Dyddiad cwblhau	Swyddog Cyfrifol
					yn ei dro, yn cynyddu'r gallu i recordio llais, a chydnerthedd y trefniadau ar gyfer hynny. Wrth ddefnyddio ffonau symudol, ac yng Ngheredigion, mae system recordio ddewisol ar gael i staff y gwasanaeth y tu allan i oriau.		
A3e	Cynyddu'r amser a'r adnoddau a neilltuir i gynnal archwiliad clinigol o gysylltiadau cleifion meddygon teulu.	Gwell goruchwyliaeth dros berfformiad clinigol.	Y	Y	Oriau'r Arweinydd Clinigol yn cael eu hadolygu. O'u cynyddu, bydd capasiti'n cael ei greu i gyflawni gwaith archwilio. Meddygon teulu unigol yn cynnal eu harchwiliadau eu hunain	31 Awst 2017	Dirprwy Gyfarwyddwr Gweithrediadau / Arweinydd Clinigol (Y Tu Allan i Oriau).

Cyf	Argymhelliad	Canlyniad/budd a fwriedir	Blaenoriaeth uchel (ydy/nac ydy)	Wedi'i dderbyn (ydy/nac ydy)	Ymateb y rheolwyr	Dyddiad cwblhau	Swyddog Cyfrifol
					i ddibenion ail-ddilysu - y rhain i gael eu hasesu i'w cynnwys pan fo capasiti'n caniatáu.		
A3f	Rhoi mynediad TG uniongyrchol i'r arweinydd clinigol at ddogfennau clinigol o'r gwasanaeth yn Sir Gaerfyrddin, fel bod holl ardaloedd y Bwrdd Iechyd wedi'u cynnwys mewn archwiliadau clinigol.	Sicrhau sylfaen gynhwysfawr o dystiolaeth ar gyfer archwiliadau clinigol.	N	Y	Eisoes ar waith ers terfynu contract Primecare a rheoli elfen Sir Gaerfyrddin yn fewnol.	Cwblhawyd	Arweinydd Clinigol (Y Tu Allan i Oriau).
A3g	Adolygu'r rhesymau pam nad yw'r gwasanaeth yn adrodd am ddiwyddiadau'n gysylltiedig â diogelwch cleifion ar hyn o bryd, a gweithredu yn sgil hynny.	Gwella'r dysgu yn sgil digwyddiadau.	Y	Y	Rhoi mwy o ffocws ar bryderon a chwynion a godir gyda'r gwasanaeth y tu allan i oriau. Cynhaliwyd cyd-gyfarfod rhwng yr Adran Bryderon a'r staff y tu allan i oriau yn hwyr ym mis Mai 16	30 Mehefin 2017	Rheolwr Cyffredinol (Y Tu Allan i Oriau) / Arweinydd Clinigol (Y Tu Allan i Oriau).

Cyf	Argymhelliad	Canlyniad/budd a fwriedir	Blaenoriaeth uchel (ydy/nac ydy)	Wedi'i dderbyn (ydy/nac ydy)	Ymateb y rheolwyr	Dyddiad cwblhau	Swyddog Cyfrifol
					<p>er mwyn gwella'r amseroedd ymateb i adrodd ar bryderon ac ymchwilio iddynt yn unol â safonau.</p> <p>Mae trafodaethau ynghylch dysgu yn sgil digwyddiadau wedi codi yn Fforwm y Gwasanaethau y Tu Allan i Oriau, a chytundeb wedi'i sefydlu i rannu'r gwersi a ddysgir yn sgil digwyddiadau yn y cyd-destun hwn yn y dyfodol.</p>		

Cyf	Argymhelliad	Canlyniad/budd a fwriedir	Blaenoriaeth uchel (ydy/nac ydy)	Wedi'i dderbyn (ydy/nac ydy)	Ymateb y rheolwyr	Dyddiad cwblhau	Swyddog Cyfrifol
A4a	Datblygu cynllun gweithlu penodol ar gyfer y gwasanaethau meddyg teulu y tu allan i oriau sydd yn pennu camau cynaliadwy, tymor canolig i symud oddi wrth fodel staffio traddodiadol, drwy wneud defnydd ehangach o amrywiaeth o weithwyr clinigol proffesiynol o fewn y gwasanaeth;	Cyfeiriad clir wrth ymdrin â phroblemau'n gysylltiedig â'r gweithlu.	Y	Y	Ym mis Ebrill 2017, ffurfiwyd gweithgor "Allan o'r Ysbyty" i drafod yr heriau ehangach o ran recriwtio y mae Bwrdd Iechyd Prifysgol Hywel Dda yn eu wynebu yn ei gyfanrwydd. Pwrpas hyn yw canolbwyntio ar waith partneriaeth er mwyn creu rolau "hybrid", hy, ymarferwyr yn gweithio ar draws amryw o ddisgyblaethau, gan gynnwys yr Adran Achosion Brys, Ymddiriedolaeth Gwasanaeth Ambiwllans Cymru, Gwasanaethau yn y Gymuned a	31 Awst 2017 Parhaus	Dirprwy Gyfarwyddwr Gweithrediadau.

Cyf	Argymhelliad	Canlyniad/budd a fwriedir	Blaenoriaeth uchel (ydy/nac ydy)	Wedi'i dderbyn (ydy/nac ydy)	Ymateb y rheolwyr	Dyddiad cwblhau	Swyddog Cyfrifol
					<p>Gwasanaethau y Tu Allan i Oriau. Mae gweithdy yn cael ei gynnal yn ddiweddarach yn 2017 i ddeall y patrwm staffio sydd wedi'i sefydlu o fewn Gofal Sylfaenol, ac er mwyn trafod ffyrdd i recriwtio a chadw gweithwyr yn eu swyddi yn well, yn ogystal â gweithredu rolau newydd.</p> <p>Mae is-grŵp i'r gweithgor hwn hefyd wedi cyfarfod i drafod y pryderon yng nghyd-destun gwasanaethau y tu allan</p>		

Cyf	Argymhelliad	Canlyniad/budd a fwriedir	Blaenoriaeth uchel (ydy/nac ydy)	Wedi'i dderbyn (ydy/nac ydy)	Ymateb y rheolwyr	Dyddiad cwblhau	Swyddog Cyfrifol
					<p>i oriau - gwaith yn parhau.</p> <p>Mae gwaith hefyd wedi dechrau i ganolbwyntio ar recriwtio fel bo modd buddsoddi mewn gweithwyr gofal iechyd proffesiynol (Parafeddygon, Nyrsys ac ati) eraill, ac mae'r adran recriwtio yn cynnal adolygiad cynhwysfawr o'r strategaeth recriwtio.</p>		
A4b	Cyflawni gwaith i ddeall y rhesymau dros forâl isel, efallai yn rhan o ymagwedd i ehangu'r defnydd o arfarniadau perfformiad.	Morâl y staff wedi gwella.	N	Y	Mae'r agenda 11 yn rhoi ffocws cyfredol o ran ansicrwydd y ddarpariaeth gwasanaeth o fewn y model 111 newydd.	Parhaus	Rheolwr Cyffredinol (Y Tu Allan i Oriau) / Arweinydd Clinigol (Y Tu Allan i Oriau).

Cyf	Argymhelliad	Canlyniad/budd a fwriedir	Blaenoriaeth uchel (ydy/nac ydy)	Wedi'i dderbyn (ydy/nac ydy)	Ymateb y rheolwyr	Dyddiad cwblhau	Swyddog Cyfrifol
					Rheolwr Cyffredinol ac Arweinydd Clinigol i gysylltu â meddygon teulu unigol hyd y bo modd i drafod pryderon ar sail un wrth un.		
A4C	Gweithio gyda byrddau iechyd cyfagos i gytuno ar gyfraddau cyflog cyson i feddygon teulu y bydd yr holl bartïon yn cadw atynt.	Llai o gystadleuaeth rhwng y byrddau iechyd. Mwy o lwyddiant wrth lenwi sifftiau.	N	Y	Mae meddygon teulu wedi derbyn codiadau cyflog, ond ar sifftiau dros nos o ddydd Llun i ddydd Gwener ac ar wyliau banc, mae staff Bwrdd Iechyd Prifysgol ABM yn derbyn £10 yn fwy bob awr. Trafodwyd hyn hefyd yn Fforwm y Gwasanaethau y Tu Allan i Oriau ym mis Mai 2017, ond ni	Cwblhawyd Medi 2017	Dirprwy Brif Weithredwr.

Cyf	Argymhelliad	Canlyniad/budd a fwriedir	Blaenoriaeth uchel (ydy/nac ydy)	Wedi'i dderbyn (ydy/nac ydy)	Ymateb y rheolwyr	Dyddiad cwblhau	Swyddog Cyfrifol
					ddaethpwyd i gonsensws. Gwneir cynnig pellach i'r Tîm Gweithredol ynghylch cyfraddau cyflog, os yw hynny'n briodol		
A5a	Datblygu geiriad safonol ar gyfer negeseuon ffôn ateb a gwefannau practis meddygon teulu nad ydynt ond yn cyfeirio cleifion i wasanaethau y tu allan i oriau os oes ganddynt gyflwr sydd angen sylw brys.	Y cyhoedd yn deall yn well sut a phryd i ddefnyddio'r gwasanaethau y tu allan i oriau.	N	Y	Datblygwyd wrth roi 111 ar waith – yn Sir Gaerfyrddin. Mae'r Pwyllgor Meddygol Lleol wedi cytuno ar y negeseuon ffôn. Mae'r Bwrdd Iechyd yn dal heb ddechrau gwaith i safoni gwefannau.	31 Awst 2017	EB / ND

Cyf	Argymhelliad	Canlyniad/budd a fwriedir	Blaenoriaeth uchel (ydy/nac ydy)	Wedi'i dderbyn (ydy/nac ydy)	Ymateb y rheolwyr	Dyddiad cwblhau	Swyddog Cyfrifol
A5b	Defnyddio gweithrediad 11 fel cyfle allweddol i wella'r negeseuon y mae'n eu cyfleu wrth y cyhoedd ynghylch gwasanaethau meddyg teulu y tu allan i oriau, ac i uno'r tri rhif ffôn a ddefnyddir ar hyn o bryd ar gyfer gwasanaethau y tu allan i oriau.	Y cyhoedd yn deall yn well sut a phryd i ddefnyddio'r gwasanaethau y tu allan i oriau.	Y	Y	Mae'r broses wedi cychwyn, bydd Caerfyrddin yn troi'n weithredol ar 2 Mai. Sir Benfro a Cheredigion i ddilyn Cynllun cyfathrebu cynhwysfawr ar waith	Cwblhawyd ar gyfer Caerfyrddin	Rheolwr Cyffredinol (Y Tu Allan i Oriau).
A6a	Cyflawni gwaith i ddeall ac ymdrin â'r rhesymau pam bod gan y Bwrdd Iechyd gyfradd terfynu galwadau uchel.	Cyfradd terfynu galwadau is.	N	Y	Y darlun yn gwella ers terfynu contract Primecare. Dadansoddiad pellach ar y gweill	Wedi'i gwblhau ers mis Tachwedd 2016 31 Gorffennaf 2017	Rheolwr Cyffredinol (Y Tu Allan i Oriau).

Cyf	Argymhelliad	Canlyniad/budd a fwriedir	Blaenoriaeth uchel (ydy/nac ydy)	Wedi'i dderbyn (ydy/nac ydy)	Ymateb y rheolwyr	Dyddiad cwblhau	Swyddog Cyfrifol
A6b	Adolygu ei gapasiti ar gyfer derbyn a dychwelyd galwadau er mwyn sicrhau ei fod yn bodloni safonau prydlondeb cenedlaethol.	Derbyn galwadau'n fwy prydlon.	N	Y	Mae'r Rheolwr Cyffredinol (Y Tu Allan i Oriau) wedi derbyn hyfforddiant fel bo modd dadansoddi modelau ar gyfer y capasiti a'r galw. Bydd gwaith i gwblhau hwn ar y gweill ym mis Mehefin 2017	Medi 2017	Rheolwr Cyffredinol (Y Tu Allan i Oriau).
A6C	Adolygu'r amrywio mewn arferion brysbennu ar draws y siroedd gyda golwg ar safoni ac ehangu arfer da i bob ardal.	Lledaenu arfer da mewn prosesau brysbennu.	N	Y	Safoni'r trefniadau brysbennu ers terfynu contract Primecare	Cwblhawyd	Rheolwr Cyffredinol (Y Tu Allan i Oriau).
A6d	Gwneud gwaith i ddeall ac ymdrin â'r rhesymau pam bod cleifion Hywel Dda yn llai tebygol o gael eu hanghenion wedi'u bodloni'n llwyr dros y	Gwella perfformiad wrth reoli gofal dros y ffôn.	N	Y	Y darlun wedi gwella ers terfynu contract Primecare a chyflwyno model 111. Sefydlu adolygiad ystadegol	Awst 2017	Rheolwr Cyffredinol (Y Tu Allan i Oriau) / Arweinydd Clinigol (Y Tu Allan i Oriau).

Cyf	Argymhelliad	Canlyniad/budd a fwriedir	Blaenoriaeth uchel (ydy/nac ydy)	Wedi'i dderbyn (ydy/nac ydy)	Ymateb y rheolwyr	Dyddiad cwblhau	Swyddog Cyfrifol
	ffôn, o gymharu â chleifion yng ngweddill Cymru.				llawn cyn gynted ag sy'n bosibl.		
A6e	Cyflawni gwaith i ddeall ac ymdrin â'r rhesymau pam bod llai na hanner cleifion Hywel Dda sydd yn y categori 'brys iawn' yn derbyn ymweliad yn eu cartref o fewn yr awr.	Gwell perfformiad wrth ddarparu ymweliadau cartref prydlon mewn achosion brys iawn.	Y	Y	Tystiolaeth bod hyn wedi gwella wrth lansio Canolfan Cymorth Clinigol a lansio 111. Mae natur wledig yr ardal leol yn ffactor ychwanegol a'r derbyniad gwael ar ffonau symudol yn gwneud y targed hwn yn broblemus. Dylai gwaith o fewn Fforwm y Gwasanaethau Meddyg Teulu y Tu Allan i Oriau i ddatblygu polisi	Mehefin 2017 Awst 2017	Rheolwr Cyffredinol (Y Tu Allan i Oriau) / Arweinydd Clinigol (Y Tu Allan i Oriau).

Cyf	Argymhelliad	Canlyniad/budd a fwriedir	Blaenoriaeth uchel (ydy/nac ydy)	Wedi'i dderbyn (ydy/nac ydy)	Ymateb y rheolwyr	Dyddiad cwblhau	Swyddog Cyfrifol
					cryno ar gyfer ymweliadau cartref hefyd arwain at welliant yn yr amser ymateb "brys mawr"		
A7a	Gweithio gyda phractisau meddyg teulu lleol i ddeall ac ymdrin â'r rhesymau dros y perfformiad cymharol wael o ran agor yn ystod oriau craidd ac argaeledd apwyntiadau cynnar.	Mynediad gwell at ofal sylfaenol yn ystod oriau arferol. Symud llai o weithgarwch o'r gwasanaethau oriau arferol i'r gwasanaethau y tu allan i oriau.	Y	Y	Mae gwaith ar y gweill o fewn y tîm gofal sylfaenol i asesu a monitro gweithrediadau practisau sydd ar agor yn ystod y dydd. Yn ôl yr ystadegau diweddaraf a gynhyrchwyd ym mis Chwefror 2017, roedd 85% o bractisau Bwrdd Iechyd Prifysgol Hywel Dda rhwng 0800 a 1830. Un ffactor sy'n atal y Bwrdd Iechyd rhag bodloni'r amcan o gynnal	2 Mai 2017 Parhaus	Rheolwr Cyffredinol (Y Tu Allan i Oriau) / Arweinydd Clinigol (Y Tu Allan i Oriau) / Cyfarwyddwr Cynorthwyol Gofal Sylfaenol.

Cyf	Argymhelliad	Canlyniad/budd a fwriedir	Blaenoriaeth uchel (ydy/nac ydy)	Wedi'i dderbyn (ydy/nac ydy)	Ymateb y rheolwyr	Dyddiad cwblhau	Swyddog Cyfrifol
					sesiynau yn gynnar yn y bore yw lefel y staff o fewn y practis - pan fydd staff y brin, bydd hi'n anodd cynnal sesiynau yn gynnar yn y bore. Mae gwaith yn mynd rhagddo, gan gynnwys gwaith recriwtio a chadw o fewn y gwasanaethau meddyg teulu.		
A7b	Yn rhan o waith i ailwampio'r cynllun gweithredu (gweler A1), ystyried cynnal gweithdai ar y cyd sy'n cynnwys staff y tu allan i oriau a staff yr adran achosion brys. Dylai'r gweithdai anelu i ganfod camau penodol fydd yn helpu i	Gwell perthynas rhwng staff y tu allan i oriau a staff yr adran achosion brys.	N	Y	Ceir hanesion am gyfathrebu gwael rhwng y gwasanaeth y tu allan i oriau a'r adran achosion brys, ac adroddir hynny drwy'r holl Fwrdd Iechyd. Yn dilyn methiant i integreiddio â'r Gwasanaeth y Tu Allan i	Hydref 2017	Rheolwr Cyffredinol (Y Tu Allan i Oriau) / Arweinydd Clinigol (Y Tu Allan i Oriau).

Cyf	Argymhelliad	Canlyniad/budd a fwriedir	Blaenoriaeth uchel (ydy/nac ydy)	Wedi'i dderbyn (ydy/nac ydy)	Ymateb y rheolwyr	Dyddiad cwblhau	Swyddog Cyfrifol
	wella cydweithio a chydberthnasoedd.				<p>Oriau yng Nghaerfyrddin a Hwlfordd, mae'r bwch rhwng y gwasanaethau wedi tyfu.</p> <p>Ers hynny, mae ffocws y gwasanaethau y tu allan i oriau wedi newid, ac mae'r gwasanaeth bellach yn cael sylw sylweddol yn yr agenda Gofal Heb ei Drefnu.</p> <p>Y Rheolwr Cyffredinol a'r Arweinydd Clinigol i asesu'r broses o ail-feithrin y perthnasoedd hyn ac i ystyried manteision cydweithio.</p>		

Swyddfa Archwilio Cymru
24 Heol y Gadeirlan
Caerdydd CF11 9LJ

Ffôn: 029 2032 0500

Ffacs: 029 2032 0600

Ffôn Testun : 029 2032 0660

e-bost: post@archwilio.cymru

Gwefan: 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

Website: www.audit.wales