TOWN GATE PRACTICE

Dr Sarah Smith, Dr Gemma Bryning, Dr Siwan Rees, Dr Amanda Ramshaw

Adolygiad Polisi

Teitl y Polisi:	Mynediad Cleifion
Rhif Fersiwn:	1.0
Dyddiad yr Adolygiad:	19/03/2026
Dyddiad yr Adolygiad Nesaf:	19/03/2027
Perchennog y Polisi:	Kaylyn Hudson, Rheolwr Practis

Dyddiad	Awdur	Crynodeb o'r Newidiadau	Adolygwyd gan

1. Diben a Chwmpas

Mae'r polisi hwn yn nodi sut mae Town Gate Practice yn rhoi mynediad i gleifion at wasanaethau meddyg teulu o fewn ein capasiti cyfyngedig, gan gyflawni ein rhwymedigaethau contractiol a blaenoriaethu angen clinigol. Mae'n berthnasol i bob aelod o staff sy'n ymwneud â mynediad cleifion (clinigol a heb fod yn glinigol) ac mae'n cwmpasu:

- Sut y gall cleifion gysylltu â'r practis
- Sut yr ydym yn ymateb i geisiadau
- Sut yr ydym yn blaenoriaethu ac yn trefnu apwyntiadau
- Sut yr ydym yn defnyddio llywio gofal a chyfeirio
- Sut yr ydym yn rheoli llwyth gwaith diogel a rhestrau aros
- Sut yr ydym yn cefnogi cleifion sydd ag anghenion cyfathrebu (Safon Gwybodaeth Hygyrch)

2. Egwyddorion

2.1 Anghenion rhesymol o fewn capasiti cyfyngedig

- Mae'n ofynnol i ni gyflawni ein rhwymedigaethau â sgil a gofal rhesymol, a darparu ar gyfer anghenion rhesymol ein cleifion, o fewn cyfyngiadau ein gweithlu a'n hadnoddau sydd ar gael.
- Lle mae'r galw'n fwy na'r capasiti, byddwn yn blaenoriaethu gofal i'r rhai sydd â'r angen clinigol mwyaf.

2.2 Mynediad teg ar draws dulliau

- Dylai cleifion allu cysylltu â ni dros y ffôn, ar-lein ac wyneb yn wyneb, a chael profiad teg ar draws y dulliau hyn, yn amodol ar flaenoriaethu clinigol.

2.3 Blaenoriaethu clinigol a llywio gofal

- Byddwn yn defnyddio staff hyfforddedig, heb fod yn glinigol, i lywio gofal cleifion a'u cyfeirio at y gwasanaeth mwyaf priodol, gan gynnwys gwasanaethau eraill GIG Cymru, lle bo'n glinigol briodol.
- Bydd plant o dan 16 oed sydd â chyflyrau acíwt, a chleifion a driwyd fel rhai sydd angen asesiad brys, yn cael eu blaenoriaethu.

2.4 Tryloywder

- Byddwn yn cyfleu'n glir ein horiau agor, ein llwybrau mynediad, a'r hyn y gall cleifion ei ddisgwyl pan fyddant yn cysylltu â ni.

3. Dulliau Mynediad

3.1 Ffôn

- Mae prif linell ffôn y practis ar gael yn ystod yr oriau craidd:
  08:00–18:30, Dydd Llun–Dydd Gwener
- Byddwn yn:
  - Sicrhau digon o staff ar y llinellau ffôn yn ystod cyfnodau prysur, lle bo modd.
  - Defnyddio sgriptiau llywio gofal i gyfeirio cleifion yn briodol.
  - Cynnal llinell osgoi ar gyfer darparwyr eraill, e.e. ambiwlans, gofal eilaidd.

3.2 Mynediad Ar-lein

- Gall cleifion gysylltu â'r practis drwy ein gwefan (e-bost) neu ap nhs.wales:

Gwasanaethau ar-lein – Town Gate Practice

- Rydym yn cadw ein mynediad ar-lein ar agor ar gyfer:
    - Ceisiadau am apwyntiadau nad ydynt yn rhai brys
    - Ymholiadau am feddyginiaeth
    - Ceisiadau gweinyddol
- Mesurau diogelu:
    - Canllawiau clir ar y wefan na ddylid cyflwyno problemau brys neu argyfwng ar-lein, ac y dylid defnyddio 999/111/gofal brys yn lle hynny, fel y bo'n briodol.
    - Prosesau triáj i nodi unrhyw faterion brys a gyflwynwyd ar-lein a'u hailgyfeirio'n briodol.

3.3 Wyneb yn Wyneb (Galw Heibio)

- Gall cleifion fynd i dderbynfa'r practis yn ystod oriau agor i:
- Ofyn am apwyntiad
- Ofyn am gymorth gweinyddol
- Ddiweddaru manylion cyswllt neu anghenion cyfathrebu
- Bydd staff y dderbynfa'n defnyddio'r un egwyddorion llywio gofal ag ar gyfer cysylltiadau dros y ffôn ac ar-lein.

4. Ymateb i Gysylltiad gan Gleifion

Yn unol â gofynion contractiol, pan fydd claf yn cysylltu â'r practis (dros y ffôn, ar-lein, neu wyneb yn wyneb), byddant yn cael **ymateb priodol** a all gynnwys:

4.1 Gwahoddiad i Apwyntiad

Wyneb yn wyneb neu dros y ffôn (gellir cynnig ymgynghoriad fideo yn ystod pandemig) ar adeg sy'n briodol ac yn rhesymol, gan ystyried:

- Brys yr angen clinigol
- Amgylchiadau'r claf
- Capasiti'r practis

4.2 Darparu Cyngor neu Ofal drwy Ddull Arall

Er enghraifft, cyngor hunanofal, gwybodaeth ysgrifenedig, neu ddilyniant drwy neges destun neu e-bost, lle bo'n briodol.

4.3 Cyfeirio at Wasanaethau Eraill

Lle bo'n glinigol briodol, gellir cyfeirio cleifion at:

- GIG Cymru 111 (gan gynnwys y gwasanaeth iechyd meddwl “Pwyswch 2”)
- Gwasanaeth Anhwylderau Cyffredin fferyllfeydd GIG Cymru
- Cynllun Gofal Llygaid Cymru
- Deintyddion teulu / 111 ar gyfer materion deintyddol
- Canolfannau Gofal Sylfaenol Brys (lle bônt ar gael)
- Gwasanaethau meddyg teulu y tu allan i oriau

- Adran Ddamweiniau ac Achosion Brys neu Wasanaeth Ambiwlans Cymru ar gyfer argyfyngau

4.4 Cais am Wybodaeth Bellach / Ymateb Gohiriedig

Efallai y byddwn yn cysylltu â'r claf i gael rhagor o wybodaeth neu i esbonio pryd a sut y byddant yn cael rhagor o wybodaeth neu apwyntiad, gan ystyried brys eu hanghenion clinigol.

5. Mathau o Apwyntiadau a Threfnu

5.1 Apwyntiadau'r Un Diwrnod / Brys

Wedi'u cadw ar gyfer:

- Problemau sy'n frys yn glinigol
- Plant o dan 16 oed sydd â chyflyrau acíwt
- Cleifion a driwyd fel rhai sydd angen asesiad brys

Modd cael mynediad:

- Ffôn, ymgynghoriad ar-lein, neu alw heibio.

Os cyrhaeddir capasiti'r un diwrnod:

- Bydd cleifion yn cael eu llywio at wasanaethau priodol eraill (e.e. 111, gofal sylfaenol brys, Adran Ddamweiniau ac Achosion Brys) lle bo'n glinigol briodol.
- Lle bo'n ddiogel, gellir cynnig yr apwyntiad rheolaidd nesaf sydd ar gael i gleifion.

5.2 Apwyntiadau Rheolaidd

- Yn cael eu defnyddio ar gyfer materion nad ydynt yn rhai brys, dilyniannau ac adolygiadau cyflyrau hirdymor.
- Gellir eu trefnu:
    - Ymlaen llaw, hyd at 6 wythnos ymlaen llaw, gan gydbwyso:
    - Yr angen i reoli galw
    - Y risg y gallai cyflwr claf waethygu wrth aros
- Cynghorir cleifion sydd ag apwyntiadau wedi'u trefnu ymlaen llaw i gysylltu â'r practis eto os yw eu cyflwr yn gwaethygu.

5.3 Dull Ymgynghori

- Gall apwyntiadau fod:
    - Wyneb yn wyneb
    - Dros y ffôn
    - Fideo (lle bo'n berthnasol)
- Bydd y dull yn cael ei bennu gan:
    - Priodoldeb clinigol
    - Dewis y claf lle bo modd
    - Capasiti ac adnoddau'r practis

6. Terfynau Gweithio Diogel

6.1 Capasiti Diogel

- Mae capasiti practis meddyg teulu yn gyfyngedig.

- Bydd y practis yn:
    - Pennu lefel weithio ddiogel ar gyfer pob meddyg teulu a chlinigwr, gan ystyried:
    - Nifer a chymhlethdod cysylltiadau cleifion
    - Tasgau clinigol a gweinyddol nad ydynt yn wynebu cleifion
    - Tystiolaeth ynghylch blinder penderfynu a risg camgymeriad gyda gormod o gysylltiadau
- Osgoi capiau rhifiadol anhyblyg, ond defnyddio dull hyblyg a chynlluniedig o reoli capasiti.

6.2 Pan Gyrhaeddir Capasiti

- Os cyrhaeddir capasiti diogel ar gyfer y diwrnod:
    - Yn dilyn llywio gofal, gall cleifion:
    - Gael cynnig apwyntiad ar ddyddiad yn y dyfodol sy'n cyd-fynd â chapasiti'r practis, neu
- Bydd y practis yn ystyried:
    - Cyfeirio cleifion at wasanaethau eraill y Bwrdd Iechyd lle bo'n briodol.

7. Gwybodaeth Hygyrch ac Anghenion Cyfathrebu

Yn unol â'r Safon Gwybodaeth Hygyrch, bydd y practis yn:

Gofyn - Wrth gofrestru ac yn ystod cysylltiadau, bydd staff yn gofyn i gleifion a oes ganddynt unrhyw anghenion gwybodaeth neu gyfathrebu sy'n gysylltiedig ag anabledd, nam neu golled synhwyraidd.

Cofnodi - Bydd yr anghenion hyn yn cael eu cofnodi'n glir ac yn gyson yn y system glinigol.

Fflagio - Bydd cofnodion yn cael eu fflagio fel y gall staff weld yn hawdd fod gan glaf anghenion cyfathrebu penodol.

Rhannu - Gyda chaniatâd y claf, caiff anghenion cyfathrebu perthnasol eu rhannu â darparwyr GIG a gofal cymdeithasol i oedolion eraill.

Diwallu anghenion - Byddwn yn cymryd camau rhesymol i sicrhau bod cleifion yn cael gwybodaeth y gallant ei chyrchu a'i deall, a chymorth cyfathrebu lle bo angen, er enghraifft:

- Print bras, hawdd ei ddeall, Braille
- Cyfieithydd Iaith Arwyddion Prydain (BSL), STTR, cyfieithydd â llaw i bobl byddar-ddall
- Defnyddio ystafelloedd priodol (goleuadau da, llai o sŵn)

Byddwn yn:

- Rhoi gwybod i gleifion am y Safon Gwybodaeth Hygyrch drwy bosteri/y wefan
- Briffio staff ar sut i adnabod ac ymateb i anghenion cyfathrebu
- Egluro'r prosesau ar gyfer trefnu cyfieithwyr a chynhyrchu fformatau amgen.

Am ragor o fanylion, gweler canllawiau'r BMA: “Following the Accessible Information Standard” (yn canolbwyntio ar Loegr ond mae'r egwyddorion yn berthnasol):

https://www.bma.org.uk/advice-and-support/gp-practices/communication-with-patients/following-the-accessible-information-standard

8. Mynediad Ar-lein at Gofnodion Meddyg Teulu (lle bo'n berthnasol)

- Rydym yn cydnabod y symudiad contractiol tuag at fynediad ar-lein rhagolygol at gofnodion sydd gan feddygon teulu.
- Bydd unrhyw weithredu yn:
    - Cael ei ragflaenu gan Asesiad Effaith Diogelu Data (AED) i nodi a lliniaru risgiau, gan gynnwys:
    - Niwed posibl o ganlyniad i gleifion yn gweld canlyniadau neu ddiagnosis cythryblus heb gymorth
    - Risgiau mewn perthnasoedd cam-drin neu orfodol
    - Cyfrinachedd trydydd parti a phrofion niwed difrifol
    - Goblygiadau llwyth gwaith i'r practis

9. Gwrthsefyll Llwyth Gwaith Amhriodol

- Bydd y practis yn defnyddio Safonau Cyfathrebu'r BMA a Chymru Gyfan i wrthsefyll trosglwyddo llwyth gwaith amhriodol o ofal eilaidd, presgripsiynwyr a Byrddau Iechyd.
- Gellir defnyddio llythyrau templed lle mae'r gwaith y gofynnwyd amdano yn amhriodol, gan ystyried a allai cleifion unigol ddioddef yn andwyol o ganlyniad i unrhyw anghydfod.
- Bydd y practis yn cydgysylltu â'r Pwyllgor Meddygol Lleol (PML) a BMA Cymru Wales lle bo angen.

10. Gwybodaeth i Gleifion ac Ymgysylltu

Byddwn yn:

- Arddangos oriau agor a llwybrau mynediad (galw heibio, ffôn, ar-lein) ar:
    - Ein gwefan
    - Taflen y practis
    - O fewn adeilad y practis
- Gofyn am adborth gan gleifion a'i ddefnyddio i wella ein prosesau mynediad.