
Cyngor Iechyd Cymuned Hywel Dda

Mynediad i'ch Meddyg Teulu – Sir Gaerfyrddin

Gweld Meddyg Teulu yn Hywel Dda, beth rydych wedi ei ddweud wrthym....

Mawrth 2022



Hygyrch

Mae'r adroddiad yma ar gael yn Saesneg hefyd.

Os hoffech y cyhoeddiad yma mewn fformat ac/neu iaith amgen, cysylltwch gyda ni os gwelwch yn dda.

Gallwch ei lawrlwytho o'n gwefan neu ofyn am gopi drwy gysylltu gyda'n swyddfa.

Cynnwys

Am y CICau	3
Cefndir a chyflwyniad	6
Beth rydym wedi ei wneud	8
Beth rydym wedi ei glywed	10
Dysgu o'r hyn rydym wedi ei glywed	17
Argymhellion	30
Diolch	31
Adborth	32
Manylion cyswllt	33

Am y Cynghorau Iechyd Cymuned (CICau)

Mae CICau yn gyrff annibynnol sydd yn adlewyrchu barn ac yn cynrychioli buddiannau pobl sydd yn byw yng Nghymru am eu Gwasanaeth Iechyd Gwladol (GIG). Mae CICau yn annog ac yn cefnogi pobl i gael llais yn nyluniad, cynllunio a darpariaeth gwasanaethau GIG.

Ystyrir CICau yn aml fel cyrff gwarchod annibynnol y GIG yng Nghymru. Mae 7 CIC yng Nghymru. Mae pob un yn cynrychioli llais y "claf a'r cyhoedd" mewn gwahanol rannau o Gymru.

Mae pob CIC yn:



Cynnal ymweliadau rheolaidd i wasanaethau iechyd i glywed gan y bobl sydd yn defnyddio'r gwasanaeth (a'r bobl sydd yn darparu gofal) i ddylanwadu ar y newidiadau sydd yn gallu gwneud gwahaniaeth mawr



Ymestyn allan i bobl mewn cymunedau lleol i roi gwybodaeth a chasglu barn a phrofiadau am wasanaethau GIG. Mae CICau'n defnyddio'r wybodaeth yma i weld sut mae gwasanaethau yn perfformio a sicrhau bod y GIG yn gweithredu i wella pethau lle mae angen



Ymwneud gyda rheolwyr gwasanaeth iechyd pan maen nhw'n meddwl am wneud newidiadau i'r ffordd y mae gwasanaethau yn cael eu darparu fel bod gan bobl a chymunedau lais o'r cychwyn



Darparu gwasanaeth eiriolaeth cwynion sydd am ddim, yn annibynnol ac yn gyfrinachol i helpu pobl i godi eu pryderon am ofal a thriniaeth GIG.

Mae CICau yn clywed oddi wrth y cyhoedd mewn gwahanol ffyrdd. Cyn y pandemig coronafeirws roedd CICau yn ymweld yn rheolaidd gyda gwahanol wasanaethau GIG fel Meddygon Teulu ac ysbytai i glywed oddi wrth bobl pan roedden nhw yn derbyn gofal a thriniaeth. Roedd CICau hefyd yn clywed oddi wrth bobl mewn digwyddiadau cymunedol lleol a thrwy gynrychiolwyr cymuned fel cyngorwyr a gwleidyddion.

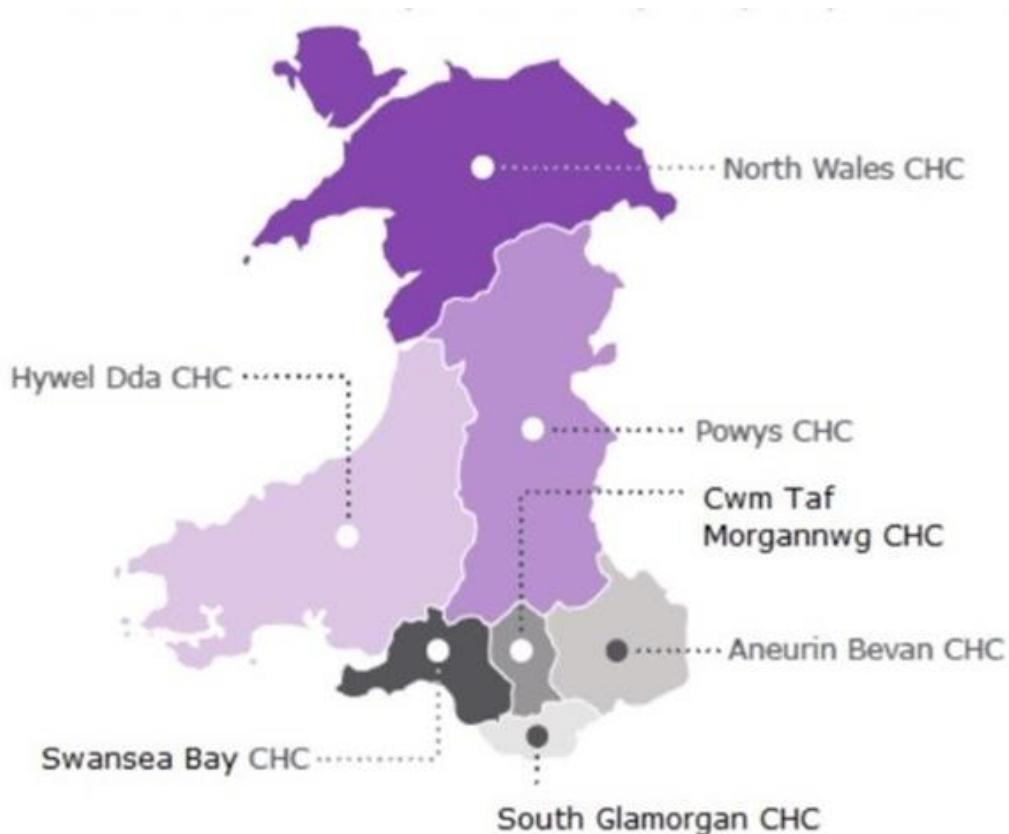
Roedd CICau hefyd mewn cysylltiad yn aml gyda grwpiau amrywiol a chyrrff yn y gymuned fel Cyngor ar Bopeth, ysgolion, cyrrff gwirfoddol o wahanol elusennau ayb. Roedd CICau hefyd yn clywed oddi wrth bobl oedd yn mynychu ein cyfarfodydd ac yn cysylltu gyda'n swyddfeydd a'n staff.

Ers y pandemig coronafeirws bu'n rhaid newid y dulliau yma o wrando ar bobl, felly mae CICau wedi canolbwyntio ar glywed yn uniongyrchol gan bobl mewn ffyrdd gwahanol.

Er nad ydym wedi gallu cyfarfod pobl wyneb yn wyneb oherwydd y cyfyngiadau oedd yn bodoli, rydym wedi dysgu ffyrdd newydd o wneud pethau yn wahanol, mae rhai pobl wedi defnyddio technoleg am y tro cyntaf. Mae hyn wedi cynnwys arolygon ar-lein, defnyddio gwahanol apiau ar eu ffonau symudol, fideo-gynadledda a chyfryngau cymdeithasol. Rydym hefyd wedi defnyddio ffyrdd gwahanol o glywed oddi wrth bobl am eu barn a'u profiadau o ofal GIG.

Gwyddom nad ydy pawb wedi gallu defnyddio technoleg na'r dulliau newydd yma o gyfathrebu. Gall fod yn fwy anodd i rai pobl gael eu clywed yn ystod y cyfnod pandemig heriol yma. I geisio cyrraedd cymaint o bobl ag y gallwn rydym weid parhau i ddefnyddio'r dulliau mwy traddodiadol fel arolygon papur.

Mae CIC Hywel Dda yn cynrychioli buddiannau pobl sydd yn byw yn nhair sir Caerfyrddin, Ceredigion a Sir Benfro.

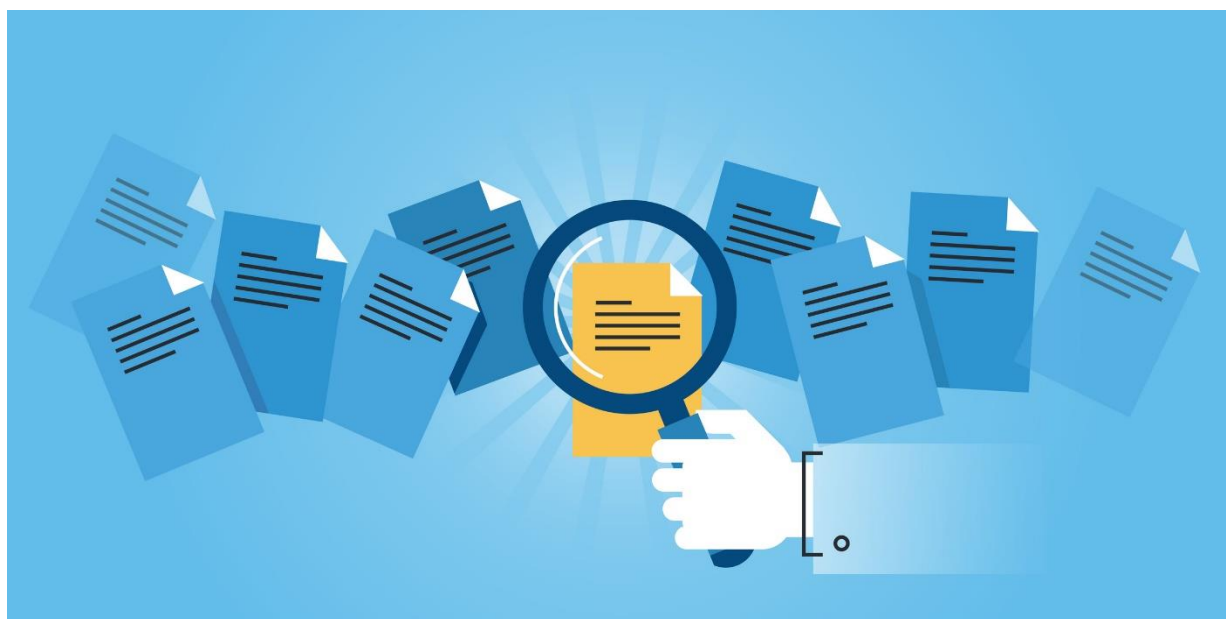


Cyflwyniad a Chefndir

Yn dilyn y nifer o bryderon a dderbyniodd CIC Hywel Dda dros y flwyddyn ddiwethaf ynghylch mynediad i wasanaethau gofal sylfaenol, cytunodd ein Pwyllgor Gweithredol i gynnal prosiect yn holi'r cyhoedd am eu profiadau o gysylltu gyda'u meddygfa.

Parhaodd y prosiect rhwng Medi 2021 a Mawrth 2022.

Mae'r adroddiad yma yn nodi ein canfyddiadau ar gyfer meddygfeydd yn Sir Gaerfyrddin.



Cyflwyniad

Mae gwasanaethau Meddygon Teulu yn chwarae rhan hanfodol oddi mewn i'r system iechyd a gofal ehangach yng Nghymru. Fel rheol, Meddygon Teulu ydy'r pwynt cyswllt gofal i dros 90% o bobl sydd yn defnyddio gwasanaethau GIG yng Nghymru. Mae Meddygon Teulu yn gonacontractwyr annibynnol i'r GIG (hynny ydy bod Meddygon Teulu yn hunangyflogedig ac nid yn gyflogai i'r GIG).

Mae'r pandemig COVID-19 wedi newid y ffordd rydym yn cael mynediad i'n meddygfeydd yn llwyr. Yn hytrach na ffonio am apwyntiad neu gerdded i feddygfa, mae cael gwasanaeth gan Feddyg Teulu wedi symud yn gyflym i apwyntiadau 'ar-lein', ymgynghoriadau dros y ffôn neu fideo. Mae ein hadroddiad yn nodi'n glir bod llawer o bobl yn cael trafferth i gael gofal gan eu meddygfa gan eu gadael yn teimlo'n rhwystredig.

Roeddem eisiau darganfod gan bobl beth sydd yn gweithio'n dda a beth sydd angen ei wella. Dywedodd cleifion wrthym am yr effaith y mae'r newidiadau yma wedi ei gael arnyn nhw a beth mae wedi ei olygu iddyn nhw yn ystod llynedd. Pa mor hawdd oedd cael gafael ar wasanaethau Meddyg Teulu?

Roeddem hefyd eisiau gwybod sut roedd apwyntiadau o bell (ffôn a fideo) yn gweithio i bobl.

Mae 17 meddygfa yn Sir Gaerfyrddin yn darparu gofal sylfaenol ac ataliol cyffredinol i tua 190,073 o bobl o fewn ardal o 927.7 milltir sgwâr.

Cawsom ymateb ardderchog gan bobl yn y 3 Sir, gyda dros 250 o ymatebion gan gleifion yn byw yn Sir Gaerfyrddin.



- bu'r ymateb i'n harolwg yn ardderchog. Fe wnaethom hefyd edrych ar yr wybodaeth oedd yn dod i'r CIC drwy ffyrdd eraill: drwy ymholiadau cyffredinol i'r swyddfa; ar y ffôn; e-bost a phost
- drwy bryderon oedd yn cael eu rhannu gyda'n gwasanaeth eiriolaeth cwynion
- trafodaethau cyfryngau cymdeithasol ar Facebook a Thrydar
- sylwadau oedd yn cael eu casglu o arolwg CIC Cymru gyfan yn gofyn i bobl ddweud wrthym am eu gofal iechyd



Beth rydym wedi ei wneud

Yn draddodiadol roeddem yn ymweld â meddygfeydd i siarad gydag a gwrando ar gleifion ynghylch mynediad a'r gofal roedden nhw yn ei dderbyn.

Wrth ymweld, fe wnaethom ddarganfod bod cleifion yn hapus i siarad gyda ni am eu profiadau.

Eleni oherwydd COVID bu'n rhaid inni weithio yn wahanol, postiwyd 20 arolwg, gydag amlenni rhagdalau i bob meddygfa yn Sir Gaerfyrddin, Ceredigion a Sir Benfro.

Roedd yr arolwg ar gael hefyd ar ein gwefan, cyfryngau cymdeithasol ac yn ein newyddleni.

Doedd dim cwestiynau manwl yn ein harolwg, yn hytrach fe wnaethom ofyn i'r cyhoedd:

- Pa mor hawdd oedd cael mynediad i'ch meddygfa?
- Pa mor hawdd oedd gwneud apwyntiad?
- Dywedwch wrthym beth oedd yn gweithio'n dda
- Os nad oedd eich profiad cystal, dywedwch wrthym ni beth oedd y problemau
- Gan feddwl am eich apwyntiad – beth y gellid ei newid i wneud pethau'n well?
- Oes rhywbeth arall yr hoffech ei ddweud wrthym ni am eich gofal iechyd yn ystod y pandemig?



Beth rydym wedi ei glywed gan Clwstwr Cwm Amman Gwendraeth

Mae 8 meddygfa yng Nghlwrstwr Cwm Amman Gwendraeth. Mae clystyrau Meddygon Teulu fel rheol yn grwpiau o rhwng 5 i 8 meddygfa mewn lleoliad daearyddol agos.

Dyma'r clystyrau Meddygon Teulu ar gyfer Cwm Amman Gwendraeth:

Practis Meddygol Cwm Amman

Meddygfa Brynteg

Meddygfa Coalbrook

Meddygfa Minafon

Meddygfa Penygroes

Meddygfa Sarn

Meddygfa'r Tymbl

Meddygfa Stryd Margaret

Mae Clwstwr Cwm Amman Gwendraeth yn set o gymunedau mewn lleoliadau trefol, hanner gwledig a gwledig. Mae Rhwydwaith y Clwstwr yn gwasanaethu poblogaeth o 59,967 ym Mwrdd Iechyd Prifysgol Hywel Dda. Mae dau bractis dan reolaeth y Bwrdd Iechyd yn y Clwstwr.

Dyma rai o'r straeon a glywsom gan y cyhoedd am gael gweld eu Meddyg Teulu a chael apwyntiad yn ystod y pandemig. Fe glywsom fod nifer wedi cael trafferth i gysylltu gyda'u meddygfa drwy alwad ffôn, yn enwedig y peth cyntaf yn y bore. Roedd rhai wedi ei chael yn haws cysylltu gyda'r feddygfa yn ddiweddarach yn y dydd, ond wedi llwyddo i gysylltu roedden nhw'n cael cyfarwyddyd i ffonio eto yn y bore gan nad oedd apwyntiadau ar gael. Roedd y rhai oedd yn defnyddio'r platfform 'Gofyn i fy Meddyg Teulu' yn ei chael ychydig yn haws i gael apwyntiad neu

i dderbyn galwad ffôn y diwrnod canlynol. Doedd rhai pobl, er iddyn nhw ddefnyddio gwasanaeth ar-lein, ddim yn hyderus wrth ddefnyddio'r platfform yma i gysylltu gyda'u meddygfeydd.

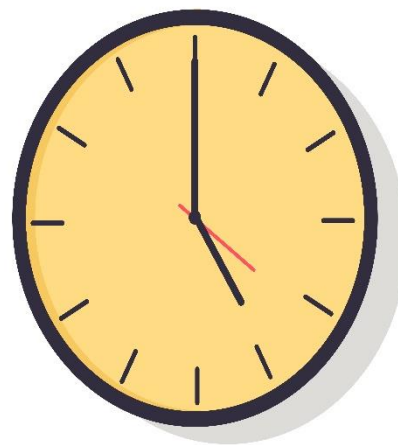
Roedd rhaid i mi drefnu apwyntiad drwy'r cyfrifiadur, y peth cyntaf yn y bore. Roedd yn straen. Dydw i ddim yn hoffi cyfrifiadur a dydw i ddim yn hyderus i aros ar y ffôn

Anodd iawn. Mae'r peiriant ateb yn datgan "mae dros 20 o bobl yn y ciw ac ni allwch aros". Ar adegau rydw i wedi treulio diwrnod cyfan (yn aflwyddiannus) yn ceisio cysylltu. Roedd ceisio cael apwyntiad yn anodd iawn.

Hawdd cysylltu. Heb lwyddo i gael apwyntiad wyneb yn wyneb.

Methu cael apwyntiad.
Mynd i'r feddygfa a
dywedwyd wrthyf ami
fynd adref a ffonio am
apwyntiad ffôn.
Ffoniais a dywedodd y
person oedd wedi rhoi
cyfarwyddyd imi fynd
gartref nad oedd
apwyntiad ar gael.

Os nad ydych ar y
ffôn am 8.30 yn y
bore does dim
gobaith. Ffonio am
8.45 a dweud
wrthyf roi cynnig
eto yfory. Pob
apwyntiad yn llawn
– dim dewis arall
na chyingor





Bron yn amhosibl. Rydw i'n gweithio llawn amser ac yn methu cario fy ffôn yn y gwaith gan wneud ffonio yn ôl yn amhosibl. Pe byddwn yn cael slot amser gallwn wneud galwad. Man nhw'n gwrthod apwyntiadau wyneb yn wyneb ac wedi cael gwared ar yr e-ymgyngoriad ac felly does dim modd cael apwyntiad heb ffonio am 8.00yb, aros am hyd at awr a chael cynnig galwad yn ôl. Dydy e ddim digon da.

Roedd llawer o bobl yn cael anhawster cysylltu ar y ffôn a phan roedden nhw yn llwyddo roedd pob apwyntiad wedi mynd. Roedd hyn yn golygu mynd drwy'r un broses y diwrnod canlynol gyda'r un canlyniad. Roedd nifer yn teimlo'n rhwystredig ac yn flin.

Roedd rhai pobl yn cael trafferth gyda'r platfform e-ymgyngori ar-lein gan ddweud bod rhai Meddygon Teulu wedi cael gwared arno. Dywedodd un person wrthyn:

"Doeddwn i ddim yn gallu siarad gyda meddyg. Llenwais ffurflen ar-lein yna cefais e-bost yn dweud bod rhagnodiad ar gyfer gwrthfotigau yn y fferyllfa. Dim cyswllt uniongyrchol gyda neb i drafod symptomau, ac roedd hynny yn fy mhoeni."

Ffonio ar ran aelod
byddar a dall o'r
teulu. Dim yn fodlon
rhoi apwyntiad i mi.

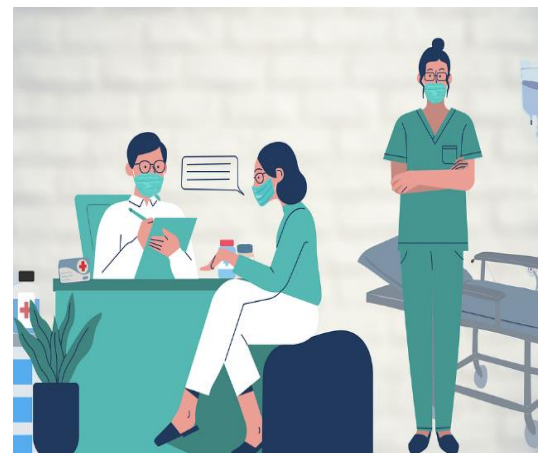
Gorfod aros i'r
meddyg ffonio yn ôl.

Trefnodd y
Gwasanaethau
Cymdeithasol
apwyntiad gyda'r
meddyg yn y diwedd.
Achos i straen

Mae cysylltu gyda fy
meddygfa wedi bod yn
wych. Rydw i wedi
cysylltu gyda nhw ar y
ffôn ac e-yngyngori.

Rydw i wedi cael
apwyntiad wyneb yn
wyneb yr un diwrnod
pan oedd angen neu
mae'r meddyg wedi
delio gydag ef dros y
ffôn. Mae'r dderbynfa
a'r meddygon wedi bod
yn wych.

Roeddwn
yn hapus
gyda fy
mhrofiad



Dyweddodd mwyafrif bychan o bobl wrthym pan roedden nhw yn cysylltu gyda' u meddygfa bod rhai derbynnyddion yn anghwrtais, ddim yn rhoi help ac yn dangos dim cydymdeimlad.

Mae staff y dderbynfa bob amser yn anghwrtais ac yn anfodlon helpu. Does ganddyn nhw ddim cydymdeimlad. Rydw i'n deall bod eu swydd yn brysur a llawn straen ond credaf eu bod yn ymddwyn fel derbynnyddion mewn sector heb fod yn berthynol i iechyd pan maen nhw yn gweithio gyda chleifion sydd angen caredigrwydd a gofal, dim cael cyfarwyddyd i ffonio eto yfory dro ar ôl tro.

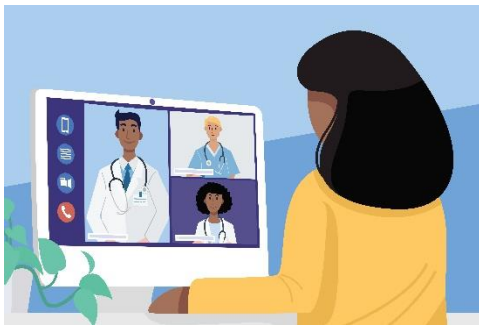
Derbynnydd anghwrtais a thrahaus sydd yn meddwl bod ganddi'r un cymwysterau â Meddyg Teulu ac yn gallu rhoi diagnosis i mi dros y ffôn

Dydy negeseuon testun anghwrtais ddim yn dderbyniol. Derbyniais neges destun gan y derbynnydd yn dweud wrthyf am gysylltu gyda'r nyrs iechyd meddwl ac roedd hynny'n annerbyniol.

Redd rhai pobl yn disgrifio'r 'broses ddiraffferth' roedden nhw wedi ei brofi wrth geisio cysylltu gyda'u meddygfa; dim problemau ffôn ac roedden nhw'n cael cynnig apwyntiad wyneb yn wyneb neu ymgynghoriad ar y ffôn.

Canmoliaeth lle mae'n haeddiannol. Siarad gyda meddyg ddoe. Dymunol a llawn cymorth. Derbynnnydd yn gwrtais a pharod ei chymorth

Gweithio'n berffaith a gorfod mynd i'r feddygfa dim ond pan rydw i angen archwiliad



Dim problem, brysbennu ffôn yn gweithio i mi. Gwell na gorfod mynd i'r feddygfa i weld meddyg

Beth rydym wedi ei glywed oddi wrth Glwstwr Llanelli

Tŷ Elli

Meddygfa Tywyn Bach

Canolfan Iechyd Llwynhendy

Meddygfa Llangennech

Meddygfa Fairfield

Meddygfa Avenue Villa

Canolfan Feddygol Ash Grove

Mae saith practis yn gweithredu yn ardal Clwstwr Llanelli. Mae clwstwr Llanelli yn gwasanaethu cymunedau mewn ardaloedd trefol, hanner gwledig a gwledig. Mae Rhwydwaith Clwstwr Llanelli yn gwasanaethu poblogaeth o 61,755 sydd yr ail fwyaf ym Mwrdd Iechyd Prifysgol Hywel Dda. Dyma rai o'r straeon a glywsom gan y cyhoedd am gael gweld eu Meddyg Teulu a chael apwyntiad yn ystod y pandemig yn ardal Llanelli.



Syml iawn, ciw byr ar y llinell ffôn, trefnu ymgynghoriad ffôn gyda'r meddyg i benderfynu os oedd angen apwyntiad wyneb yn wyneb. Yna trefnu apwyntiad wyneb yn wyneb yr un diwrnod.

Ceisio am dros wythnos i gysylltu gyda'r dderbynfa yn y bore, yn ôl y cyfarwyddyd. Ar ôl aros 15 munud a llwyddo i gysylltu doedd dim apwyntiad ar gyfer y diwrnod hwnnw. Ffoniodd y meddyg yn y diwedd yn hwyr yn y prynhawn. Doedd hyn ddim yn foddhaol iawn gan nad oedd yn gallu fy ngweld i fy asesu. Cefais feddyginiaeth am 1 mis.

Oedi hir ar y ffôn bob tro. Weithiau'n rhy hir i aros. Ar ôl cysylltu doedd dim apwyntiad ar gael. Rhoi'r gorau i geisio gweld meddyg, trefnu apwyntiad gyda'r nyrs yn lle hynny. Syniad da, roedd hi'n well!

Amhosibl cael apwyntiad dan unrhyw amgylchiadau, wedi ffonio yn hwyr yn y bore i glywed nad oedd y meddyg wedi cyrraedd y feddygfa

Dyweddodd nifer o bobl eu bod wedi ffonio am 8.30 yn y bore a'u bod mewn system giwio a'i bod yn cymryd dros 45 munud i gael ateb. Ar ôl cysylltu yn y pendraw doedd dim apwyntiad ar gael a byddai'n rhaid iddyn nhw ffonio eto'r bore canlynol. Dywedodd 1 person wrthym nad oedd dim apwyntiadau ar gael a dim ond 1 Meddyg Teulu ar gael. Disgwyl i gleifion ddefnyddio ap a doedd hynny ddim o gymorth i bobl oedrannus.



Anodd iawn,
methu cael
apwyntiad y
diwrnod cyntaf ar
ôl ceisio cysylltu
am 2 awr. Ffonio
eto'r diwrnod
wedyn i gael
apwyntiad a
gorfod mynd
drwy'r un broses

Dechrau ffonio am
8.30 llwyddo i
gysylltu am 9.55 ond
doedd dim apwyntiad
ar gael ac roeddwn
yn rhy hwyr i'r
meddyg fy ffonio yn
ôl

Amhosibl cysylltu 47
munud ar y ffôn ac
yna dweud bod rhaid
i mi ddefnyddio ap,
does dim byd yn
mynd yn dda

Pan oedd pobl yn llwyddo i gysylltu roedden nhw'n teimlo'n rhwystredig bod yr holl apwyntiadau wedi mynd. Roedden nhw hefyd yn anfodlon gyda'r systemau oedd yn bodoli.

Systemau gwael, staff wedi'u hyfforddi'n wael a neb i gwyno'n uniongyrchol wrthyn nhw.

Caniatáu cleifion i fynd i'r feddygfa i drefnu apwyntiadau. Os ydy'r meddyg eisiau chi yn ôl ar amser penodedig, gadewch iddyn nhw wneud yr apwyntiad. Dydy hi ddim yn annarferol gorfod aros am 3 wythnos i ragor o apwyntiadau fod ar gael – ond efallai bod y meddyg eisiau eich gweld mewn 1 neu 2 wythnos i edrych ar feddyginiaethau ayb.

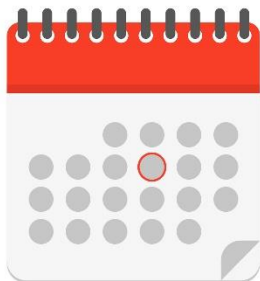
Cael eich trin gydag ychydig o barch a pheidio gorfod aros 20 munud i gael ateb ar y ffôn a dim apwyntiad a gorfod ffonio eto yfory lle mae'r broses yn cael ei hailadrodd yn ddyddiol.

Does gan y feddygfa ddim e-ymgyngoriad oedd ganddyn nhw ar un adeg. Ailgyflwynwch hynny os gwelwch yn dda.

Dyweddodd sawl claf y byddai fideo-ymgyngoriad neu e-ymgyngoriad yn ddymunol lle roedden nhw'n gallu trefnu apwyntiadau ac archebu eu meddyginiaeth.

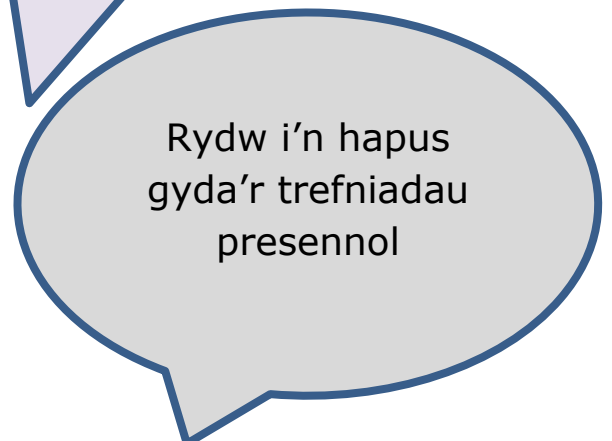
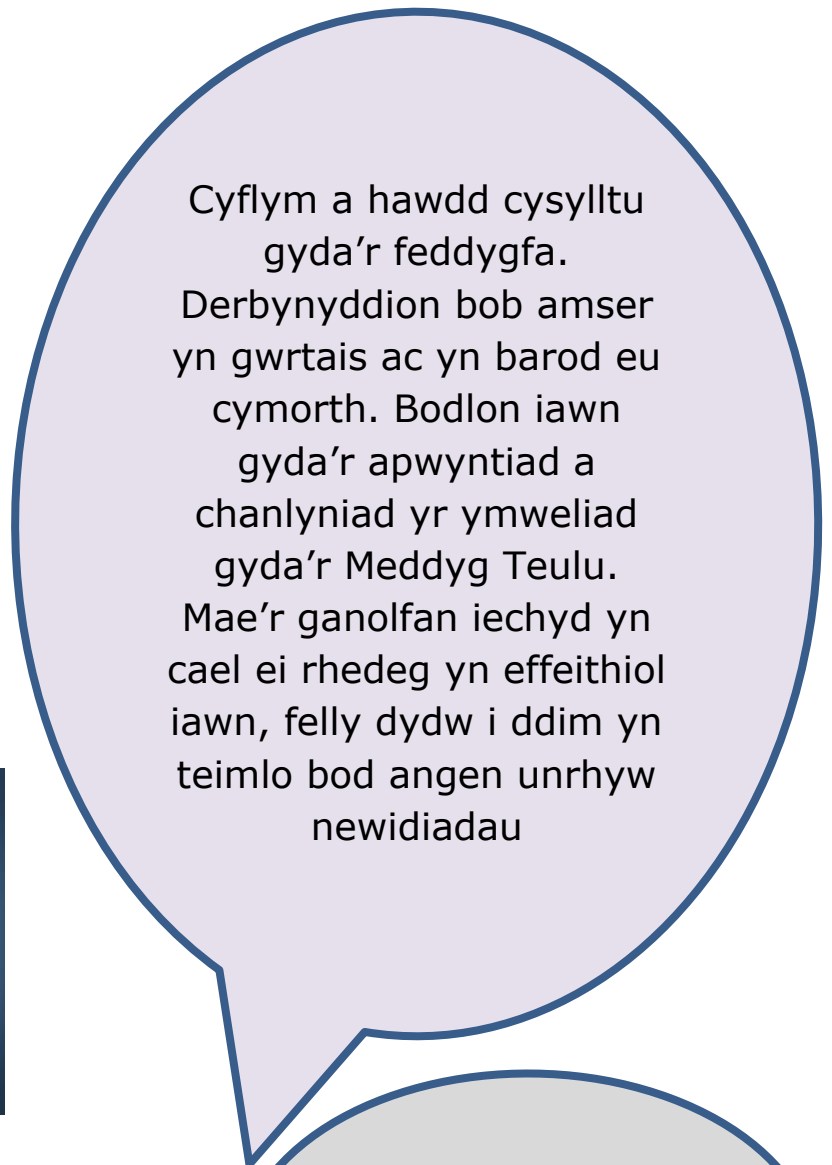
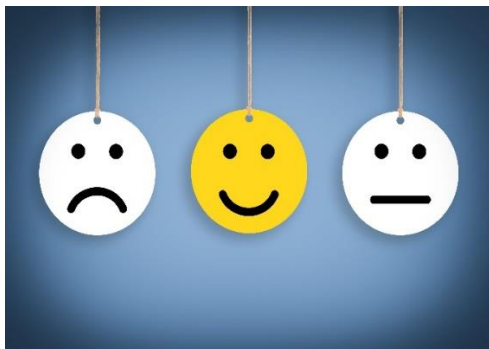
Fe fyddai ailgyflwyno'r cyfleuster e-ymgyngori yn ddefnyddiol

Trefnu o flaen llaw (arbed rhagor o le i apwyntiadau mwy brys yr un diwrnod)
Trefnu apwyntiadau ar-lein



Ar ôl llenwi ffurflen e-ymgyngori, yr unig broblem ydy os ydw i'n gweithio'r diwrnod canlynol weithiau roeddw'n yn colli'r alwad ar yr ychydig adegau y gwnes i e-ymgyngoriad. Credaf fod e-bost yn egluro'r cam nesaf yn fwy hygyrch na galwad ffôn i mi yn bersonol gan nad oeddw'n gallu ateb y ffôn.

Roedd rhai pobl wedi cael profiad da wrth gysylltu gyda'r practis. Dywedodd un person wrthym "Rwyf wedi mynd i'r feddygfa sawl tro drwy gydol y pandemig, hefyd wedi cael babi bythefnos i mewn i'r cyfnod clo cyntaf. Dydw i ddim wedi cael unrhyw broblem yn trefnu apwyntiadau wyneb yn wyneb i mi a fy mabi. Mae'r holl staff wedi bod yn gymorth, rydw i wedi teimlo'n ddiogel yn mynd i'r feddygfa gan fod cyfyngiadau covid yn cael eu dilyn yn gywir".



Beth rydym wedi ei glywed oddi wrth Glwstwr Tywi Taf

Mae wyth practis Meddyg Teulu gydag wyth prif feddygfeydd a dwy feddygfa gangen yn ymestyn o Hendy-gwyn yng ngorllewin Sir Gaerfyrddin i Lanymddyfri yn y gogledd ddwyrain.

Meddygfa Coach & Horses

Meddygfa Furnace House

Meddygfa Llanfair

Meddygfa Taf

Meddygfa Teilo

Meddygfa Tywi

Meddygfa Morfa Lane

Meddygfa St Peter's

Mae gan Glwstwr Tywi/Taf boblogaeth gofrestredig o 58,649. Ardal ddaearyddol y Clwstwr ydy 19,385km², sef 81% o gyfanswm tir Sir Gaerfyrddin. Dyma rai o'r straeon a glywsom gan y cyhoedd am geisio gweld eu Meddyg Teulu a threfnu apwyntiad yn ystod y pandemig yn ardal Tywi Taf.

Hawdd cysylltu
gyda'r feddygfa
ond methu cael
apwyntiad ac
eithrio
brysbennu ffôn



Cysylltu yn gyflym a hawdd. Ateb y ffôn yn gyflym a dymunol. Apwyntiad ffôn i ddechrau, yn ddiweddarach yn gorfforol. Apwyntiad meddyg yn foddhaol iawn



Cysylltu yn hawdd. Ymateb yn syth i e-ymgyngoriad a galwadau ffôn. Apwyntiad cyntaf ar y ffôn ac yna apwyntiad wyneb yn wyneb yn y feddygfa. Cael aros y tu mewn i'r feddygfa yn yr ystafell aros ond ni oedd yr unig rai yno. Teimlo'n ddiogel a'r staff yn groesawgar.

Hawdd cysylltu. Anodd cael apwyntiad.

Roedd profiad rhai pobl o gysylltu gyda'u Meddyg Teulu ar y ffôn yn hawdd, yn fwy anodd i eraill.

Aros yn hir bob amser i rywun ateb, a chael cynnig apwyntiadau ffôn yn unig.

Dim yn hawdd. Cymryd amser i gysylltu. Ffôn yn canu ac wedyn stopio. Dim hysbysiad am giw. Gorfod ailddeialu

Ffonio'r feddygfa a chlywed nad oes unrhyw apwyntiadau ymlaen llaw yn cael eu trefnu. Ffonio eto'r bore wedyn am 8.30yb. Ceisio gwneud hyn a neges awtomatig yn dweud bod y feddygfa ar gau ac yn agor rhwng 8.30ybm a 6yh er ei bod yn 8.35 am ar y pryd

Dyweddodd un person wrthym "Cysylltu ar y ffôn yn y prynhawn. Pob apwyntiad drwy e-ymgyngoriad. Llenwi ffurflen e-ymgyngoriad a chael ymateb yn gyflym iawn."

Roedd rhai pobl wedi cael profiad da unwaith iddyn nhw lwyddo i gysylltu ar y ffôn ond doedd hyn ddim yn wir am bawb. I'r rhai oedd heb gael profiad da roedd hynny yn ymwneud yn bennaf gyda pheidio â chael amser penodol pan fyddai meddyg yn eu ffonio.

Apwyntiad cyntaf ar y ffôn ac yna apwyntiad wyneb yn wyneb yn y feddygfa. Cawsom aros yn y feddygfa yn yr ystafell aros, ond ni oedd yr unig rai. Teimlo'n ddiogel a'r staff yn groesawgar.

Rydw i'n hoffi cael apwyntiadau brysbennu ffôn gan eu bod yn hwylus gyda fy ngwaith ond rydw i'n hyderus y gallaf weld fy meddyg os oes angen

Apwyntiad ffôn a dim amser wedi ei roi, anodd trefnu amser yn y gwaith, agwedd ddi-hid, ddidaro i hyn. Teimlo nad oeddwn yn cael sylw iawn yn ystod yr e-ymgyngoriad

Y derbynnydd yn penderfynu os oeddwn yn haeddu siarad gyda meddyg neu beidio

Dim wedi derbyn galwad ffôn yn ôl, efallai y dylid rhoi amser mwy penodol?



Unwaith y llwyddais i gysylltu, dywedwyd y byddai meddyg yn fy ffonio yn ôl i drafod fy mhroblem (man du newydd) a threfnu apwyntiad wyneb yn wyneb os oedd angen. Ffoniodd y meddyg fi o fewn awr a gofyn i mi dynnu lluniau a'u hanfon ato ar e-bost. Gwnes hyn a ffoniodd fi i ofyn i mi ddod i mewn y diwrnod wedyn iddo ei weld a thrafod unrhyw broblemau ac roedd y cyfan yn gwbl effeithiol

Ffoniais ar ddydd Llun a ffoniodd y meddyg tua 15-20 munud ar ôl yr amser roedden nhw wedi ei ddweud a llwyddais i gael apwyntiad yr un diwrnod i weld meddyg ac roedd yr apwyntiad yn dda iawn

Dysgu oddi wrth yr hyn rydym wedi ei glywed

Mae'r adroddiad yma wedi edrych ar sut mae COVID-19 wedi newid y ffordd mae pobl yn cael gweld eu Meddyg Teulu a sut mae hynny wedi newid eu profiad.

Mae'r pandemig covid-19 wedi gwaethygu problemau mynediad i feddygfeydd ac mae cleifion wedi dweud eu bod wedi cael anhawster i gysylltu ar y ffonau yn enwedig am 8.30yb. Roedd rhai pobl yn cael anhawster i drefnu apwyntiadau a chael apwyntiadau wyneb yn wyneb gyda Meddyg Teulu. Roedd rhai pobl yn cael anhawster i gael mynediad i e-ymgyngoriadau gan fod hyn yn dibynnu ar ba feddygfa roedd pobl wedi cofrestru gyda nhw.

Dywedodd rhai pobl wrthym fod apwyntiadau ffôn yn fwy cyfleus i rai, doedden nhw ddim yn ateb anghenion pawb ac roedd rhai pobl yn poeni nad oedd eu problemau iechyd yn cael eu trafod.

Roedd y newidiadau i'r ffordd roedd pobl yn cysylltu gyda meddygfeydd yn ystod y pandemig wedi achosi rhwystredigaeth i'r rhai oedd yn well ganddyn nhw gael apwyntiadau wyneb yn wyneb.

Roedd ymgyngoriad ffôn yn anodd i bobl gyda nam clyw/golwg felly dylai meddygfeydd ddangos sut y byddent yn trafod newidiadau o'r fath.

Fe ddylai Meddygon Teulu gynnig dewis o'r math o apwyntiadau y mae cleifion yn dymuno eu cael, boed yn fideo, wyneb yn wyneb neu dros y ffôn. Fe ddylid rhoi amcangyfrif o amser i bobl pryd y byddai'r Meddyg Teulu yn eu ffonio.

Mae CIC Hywel Dda yn deall bod llai o staff mewn rhai meddygfeydd yn ystod COVID oherwydd bod staff yn cysgodi neu ar absenoldeb salwch. Mae CIC Hywel Dda hefyd yn deall bod rhai adeiladau meddygfeydd naill yn hen ac/neu gydag ystafelloedd aros bach oedd yn ei gwneud yn anodd sicrhau amgylchedd diogel i gleifion fynychu'r feddygfa ar yr un pryd. Er hynny, dylid fod wedi hysbysu'r cyhoedd pam ei bod yn cymryd cymaint o amser i ateb ffonau.



Hoffem ddiolch i'r cyhoedd a ymatebodd i'n harolwg. Fe fyddwn yn bwydo eich sylwadau i Fwrdd Iechyd Hywel Dda ac i'r meddygfeydd.

Argymhellion

1

Meddygfeydd i roi dewis i'r cyhoedd o ran ymgynghoriad ffôn, ymgynghoriad wyneb yn wyneb

2

Meddygfeydd i roi amcangyfrif o amser y gall pobl ddisgwyl galwad ffôn yn ôl

3

Hyfforddiant i dderbynyddion ar wasanaeth cwsmer

4

Pob meddygfa i ddefnyddio e-ymgyngori

5

Meddygfeydd i gael apwyntiadau y gellir eu trefnu ymlaen llaw

Diolch

Rydym yn diolch i bawb a dreuliodd amser yn rhannu eu barn a'u profiadau gyda ni am eu gwasanaethau iechyd a gofal a rhannu eu syniadau.

Rydym yn gobeithio y bydd yr adborth gan bobl yn dylanwadu ar wasanaethau iechyd i gydnabod a gwerthfawrogi'r hyn y maen nhw yn ei wneud yn dda – ac i weithredu lle mae angen cyn gynted ag y gallan nhw i wella pethau

Adborth

Hoffem glywed eich barn am y cyhoeddiad yma, ac unrhyw awgrymiadau am sut y gallem fod wedi ei wella, fel y gallwn ddefnyddio hyn i wella ein gwaith yn y dyfodol.



Manylion cyswilt



Cyngor Iechyd Cymuned Hywel Dda
Ystafell 5, Llawr 1af,
Tŷ Myrddin, Caerfyrddin SA31 1LP



01646 697610



hyweldda@waleschc.org.uk



www.hywelddacic.cymru



@CICHywelDda



GIG
CYMRU
NHS
WALES

Bwrdd Iechyd Prifysgol
Hywel Dda
University Health Board

Eich cyf / Your ref:

Swyddfeydd Corfforaethol, Adeilad Ystwyth
Hafan Derwen, Parc Dewi Sant, Heol Ffynnon Job
Caerfyrddin, Sir Gaerfyrddin, SA31 3BB

Ein cyf/Our ref:

Jill Paterson

Gofynnwch am/Please ask for:

Emma Williams

Rhif Ffôn /Telephone:

01267 239569

Corporate Offices, Ystwyth Building

E-Bost/Email

Emma.williams47@wales.nhs.uk

Hafan Derwen, St Davids Park, Job's Well Road,
Carmarthen, Carmarthenshire, SA31 3BB

Dyddiad/Date:

30th May 2022

Helen Williams
Deputy Chief Officer
Hywel Dda Community Health Service
Suite 5, 1st Floor
Ty Myrddin
Old Station Road
Carmarthen SA31 1BT
Dear Ms Williams

Thank you for your letter dated 12 May 2022 and for providing me with the County level reports following the CHC survey on access to GP Practices. I have asked that this information is shared through our Primary Care Services Managers and Locality Leads and that this is reflected on through forthcoming Cluster meetings. Similarly, I am keen that this work is taken into the Access forum of which I am aware you are a member so we can discuss the findings with our colleagues as well as the Local Medical Committee. I have requested that this group develops an action plan that can be considered in conjunction with the recently issued guidance from Welsh Government on the Access agreement for 2022/23, as well as a baseline review of current access arrangements including the status of "doors open".

Whilst it was pleasing to see that some patients had had a good experience when accessing services at their GP Practice it was also disappointing to see that some did not. Whilst I appreciate that at the time of the survey many GP Practices were still experiencing significant pressures as a result of the COVID-19 pandemic which was impacting on their ability to provide services to patients in a way that I know they would want to, it was difficult to read some of the quotes from patients who had clearly not been able to access services in a way that we would wish.

Swyddfeydd Corfforaethol, Adeilad Ystwyth,
Hafan Derwen, Parc Dewi Sant, Heol Ffynnon Job,
Caerfyrddin, Sir Gaerfyrddin, SA31 3BB

Corporate Offices, Ystwyth Building,
Hafan Derwen, St Davids Park, Job's Well Road,
Carmarthen, Carmarthenshire, SA31 3BB

Cadeirydd /Chair
Miss Maria Battle
Prif Weithredwr/Chief Executive
Mr Steve Moore

Bwrdd Iechyd Prifysgol Hywel Dda yw enw gweithredol Bwrdd Iechyd Lleol Prifysgol Hywel Dda
Hywel Dda University Health Board is the operational name of Hywel Dda University Local Health Board Mae Bwrdd Iechyd Prifysgol
Hywel Dda yn amgylchedd di-fwg Hywel Dda University Health Board operates a smoke free environment

As you will be aware the pandemic also brought with it the opportunity to consult with and access services digitally which we know works differently in each Practice and for each patient. We appreciate that there is no "one size fits all" for either Practices or patients and we will continue to work with Practices across Hywel Dda to ensure that there is a range of access and consultation arrangements in place, that meet the needs of patients as well as ensuring that people are able to access the right care in the right place in a timely manner.

I look forward to the publication of your reports and to seeing the work of the Access Forum in developing an action plan that brings together all aspects of Access to GP Practices as well as to our other Primary Care contractors who have a key role in that wider service provision.

Yours
sincerely,

Jill Paterson

Director of Primary Care, Community and Long-Term Care

Cc for information

Rhian Bond, Assistant Director of Primary Care

Cyngor Iechyd Cymuned Hywel Dda