

---

Cyngor Iechyd Cymuned Hywel Dda

## Cael mynediad i'ch Meddyg Teulu yng Ngheredigion

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

Dyddiad Mawrth 2022



# Fformatau 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

<b>Am y CICau</b>	<b>3</b>
<b>Cefndir a chyflwyniad</b>	<b>6</b>
<b>Beth rydym wedi ei wneud</b>	<b>8</b>
<b>Beth rydym wedi ei glywed</b>	<b>9</b>
<b>Dysgu o`r hyn rydym wedi ei glywed</b>	<b>16</b>
<b>Argymhellion</b>	<b>18</b>
<b>Diolch</b>	<b>20</b>
<b>Adborth</b>	<b>21</b>
<b>Manylion cyswllt</b>	<b>22</b>

# Am y Cynghorau Iechyd Cymuned (CICau)

Mae CICau yn gyrrff annibynnol sydd yn adlewyrchu barn ac yn cynrychioli buddiannau pobl sydd yn byw yng Nghymru ar 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 cynghorwyr a gwleidyddion.

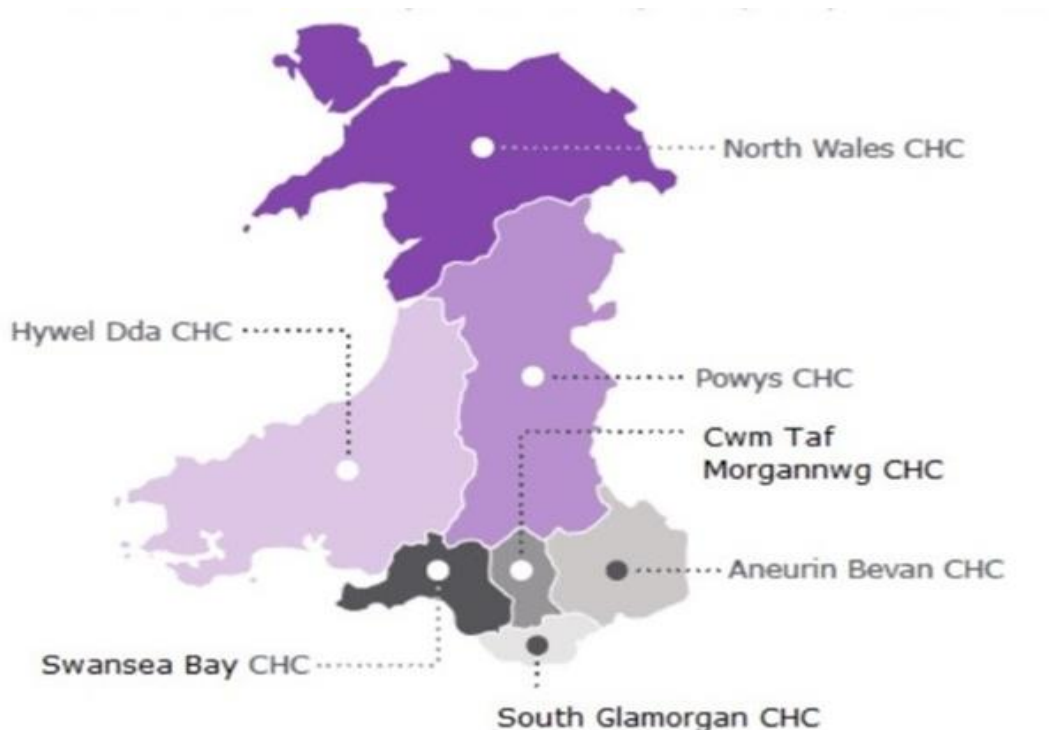
Roedd CICau hefyd mewn cysylltiad yn aml gyda grwpiau amrywiol a chyrrff yn y gymuned fel Cyngor ar Bopeth, ysgolion, cyrrff gwirfoddol o wahanol elusennau ayb. Roedd CICau hefyd yn clywed oddi wrth bobl oedd yn mynychu ein cyfarfodydd ac yn cysylltu gyda'n swyddfeydd a'n staff.

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-gynadleddau 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 Gaerfyrddin, 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 yng Ngheredigion.



# 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 gontractwyr 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 12 o feddygfeydd yng Ngheredigion yn darparu gofal sylfaenol ac ataliol cyffredinol i tua 75,922 o bobl Ceredigion, yn cynnwys 11,318 o fyfyrwyr (yn ôl cyfrifiad cenedlaethol 2021) o fewn ardal o 689 milltir sgwâr.

Cawsom ymateb ardderchog gan bobl yn y 3 Sir a chwblhaodd 75 o bobl y ffurflenni yng Ngheredigion.





- 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

Cyn y pandemig, aethom i feddygfeydd 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 newyddlenni.

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

Dyma rai o'r straeon a glywsom gan y cyhoedd am gael mynediad i'w Meddyg Teulu a chael apwyntiad yn ystod y pandemig.

Clywsom ei bod wedi bod yn drafferthus i nifer o bobl gysylltu gyda'u meddygfa dros y ffôn, yn enwedig y peth cyntaf yn y bore. Roedd rhai yn ei chael yn haws yn ddiweddarach yn y dydd.

Clywsom fod pobl wedi bod yn aros am amser hir yn y system ciwio ar y ffôn neu yn ceisio cysylltu sawl tro. Gan edrych ar y data roedd llawer yn dibynnu ar ba feddygfa roedden nhw wedi cofrestru gyda nhw, gan fod rhai cleifion wedi gallu cysylltu gyda'u meddygfa yn llawer haws nag eraill

Anodd iawn cysylltu gyda'r feddygfa. Ddim yn gweld meddyg hyd yn oed pan oedd hi'n amlwg y dylwn wneud. Yn y diwedd gwelais feddyg ddoe oedd yn wych a datrys popeth.

Amhosibl cysylltu. Mae'r ffôn bob amser yn brysur, weithiau'n aros dros awr ac er bod gennym ddeialu cyflym mae hynny'n cymryd rhwng 40-50 gwaith. Yna clywed nad oedd apwyntiad ar gael ac i roi cynnig eto'r diwrnod canlynol. Felly yn ôl i'r cychwyn. Yr unig ffordd o gael cyswllt gyda'r feddygfa ydy ar y ffôn.

Hawdd cysylltu  
gyda'r feddygfa.  
Dim yn hawdd  
cael apwyntiad.

Hawdd iawn, cysylltu'n  
gyflym ar y ffôn.  
Meddyg yn fy ffonio yn  
ôl. Yna cael apwyntiad  
wyneb yn wyneb

Hawdd iawn. Aros  
ar y ffôn am ugain  
munud, y  
derbynnydd yn  
cymryd fy manylion  
a dweud y byddai  
yn fy ffonio yn ôl.  
Fe ffoniodd ymhen  
10 munud a rhoi  
apwyntiad i mi.

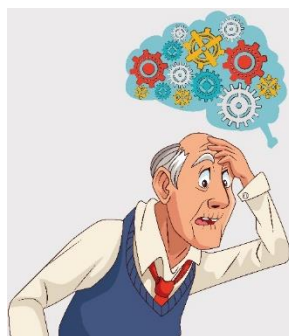
Amhosibl cysylltu pan mae'r  
llinellau ffôn yn agor. Pan  
rydych chi yn cael cysylltiad  
YN Y DIWEDD, cael clywed  
nad oes apwyntiad i siarad  
gyda meddyg na nyrs a  
dweud wrthych chi am ffonio  
eto yn y bore. Mae hyd yn  
oed ceisio trefnu prawf  
gwaed rheolaidd yr un fath.  
Felly, i ateb y cwestiwn,  
mae'n amhosibl siarad  
gydag unrhyw un ac eithrio  
staff y dderbynfa (sydd yn  
aml yn anghwrtais, swta).

Drwy gydol y pandemig roedd yn bwysig bod meddygfeydd yn darparu amgylchedd diogel i'r cyhoedd a'r staff gan sicrhau eu bod yn gallu gweithio yn ddiogel yn ôl canllawiau cadw pellter 2 fetr Llywodraeth Cymru i gyfyngu ar risg heintio.

Roedd Llywodraeth Cymru wedi cynghori meddygfeydd i gynnal 'ymgyngoriadau o bell' oni bai bod angen brys am apwyntiad wyneb yn wyneb. Ac felly fe wnaeth y mwyafrif o feddygfeydd atal apwyntiadau wyneb yn wyneb. Yn hytrach cynigiwyd ymgynghoriadau ffôn neu fideo i'r rhan fwyaf o gleifion (ymgyngoriadau o bell). Mae sawl meddygfa wedi parhau i weithio fel hyn, tra bod eraill wedi ailgyflwyno apwyntiadau y gellir eu trefnu o flaen llaw.

Roedd rhai pobl yn hapus gydag ymgynghoriadau ffôn ac eraill yn ei chael yn anodd addasu ac yn teimlo'n anniddig heb gael sgwrs wyneb yn wyneb ac yn amau'r diagnosis.

Dywedodd un person nad oedden nhw wedi gallu cael apwyntiad wyneb yn wyneb ac wedi cael ymgynghoriad ffôn ond heb gael gwybod pryd y byddai'r meddyg yn eu ffonio. "Mae hyn yn rhwystredig gan fy mod angen rhywun i siarad ar fy rhan a rhaid iddyn nhw wedyn fod gyda mi drwy'r dydd. Yn aml fydd y meddyg ddim yn ffonio tan tua 4 neu 5yh ac weithiau dim o gwbl. Dydy hyn ddim yn gwneud synnwyr!"



Dyweddod eraill wrthym nad oedden nhw wedi cael syniad o amser pryd y byddai'r meddyg yn eu ffonio na hyd yn oed cael cynnig apwyntiad.

Cefais apwyntiadau ffôn yn bennaf. Ond efallai syniad o'r amser gan fy mod bob amser ofn colli'r alwad. Mynd â fy ffôn symudol i'r ystafell ymolchi hyd yn oed

Bron yn amhosibl. Gorfod ffonio 30+gwaith i gysylltu. Yna apwyntiad ffôn lle dydyn nhw ddim yn rhoi unrhyw arwydd i chi o ba amser y byddwch yn cael yr alwad

Dim cynnig apwyntiad. Brysbennu \*\* Y derbynnydd yn meddwl ei bod yn dderbyniol iddi wneud penderfniadau clinigol a rhagnodi



\*\* Brysbennu – didoli cleifion (fel mewn ystafell argyfwng) yn ôl pa mor ddwys ydy eu hangen am ofal.

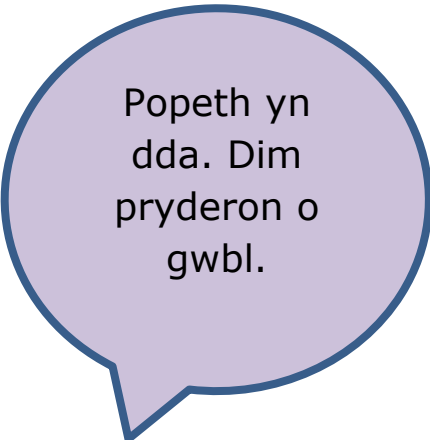
Dyweddodd pobl wrthym eu bod yn achlysurol yn anfodlon gyda'r holl brofiad o geisio cysylltu gyda'r feddygfa; pan roedden nhw yn llwyddo roedden nhw'n flin:

1. ei fod wedi cymryd mor hir a
2. bod rhai derbynyddion yn anghwrtais
3. bod rhai meddygon yn anghwrtais a dim yn gwrando

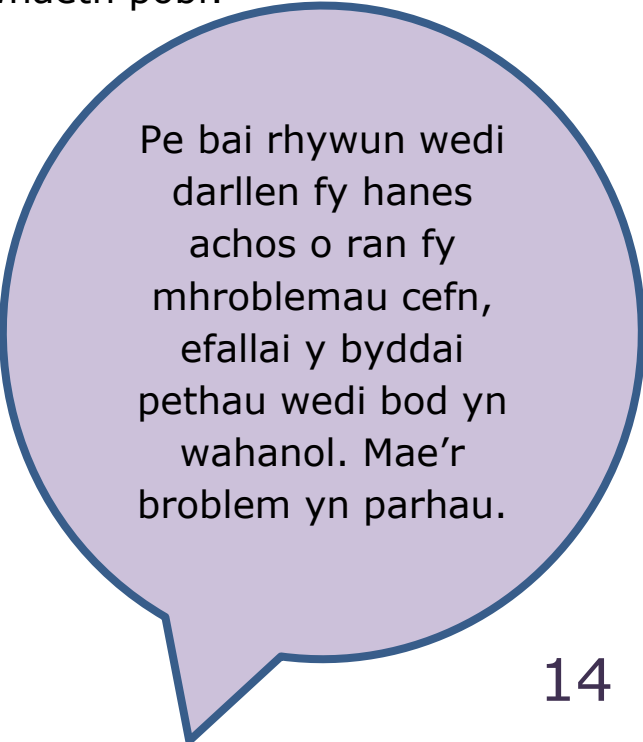
Roedd un person yn teimlo eu bod wedi cael eu hanwybyddu ac nad oedd gan y Meddyg Teulu ddiddordeb. "Roeddwn yn yr Adran Frys 4 diwrnod yn ddiweddarach. Doedd y Meddyg Teulu ddim yn gwrando ac yn canolbwyntio ar un llinell o lythyr yr ymgynghorydd. Cefais fy nghyfeirio i gael pelydr X ond y byddai hynny'n cymryd 3 wythnos. Doeddwn i ddim yn gallu rhoi pwysau ar fy nghoes ac roeddwn mewn poen difrifol."

Dyweddodd person arall "rhagor o gyfleoedd i gael eich gweld wyneb yn wyneb a hefyd staff derbynfa fwy pleserus. Rwy'n gwerthfawrogi eu bod yn brysur iawn, ond doeddwn i ddim yn anghwrtais o gwbl ac eto roedden nhw'n parhau i fod yn swta dros ben."

Wnaeth pawb ddim gwneud sylwadau am y gofal roedden nhw wedi ei dderbyn yn dilyn ymgynghoriad ffôn neu wyneb yn wyneb. Dyma rai sylwadau a wnaeth pobl:



Popeth yn dda. Dim pryderon o gwbl.



Pe bai rhywun wedi darllen fy hanes achos o ran fy mhroblemau cefn, efallai y byddai pethau wedi bod yn wahanol. Mae'r broblem yn parhau.

Mae gennyf Emffysema a Ffibrosis. Dim ond dros y ffôn mae'r Nyrs Asthma yn gwneud apwyntiadau. Doedd hi ddim yn gwybod bod gennyf ffibrosis na pholyp ar fy ysgyfaint

Rhagor o apwyntiadau wyneb yn wyneb; yr un olaf a gefais oedd un brys. Mae apwyntiadau ffôn yn ail gwael.

Dim wedi cael apwyntiad ers Mawrth 2020. Gofal, oedd ddwywaith y mis gyda'r Meddyg Teulu wedi'u hatal yn llwyr. Meddyg Teulu yn ymwybodol o fy anawsterau wrth ddefnyddio ffôn oherwydd anabledd a methu fforddio cyfrifiadur drud. Dweud 'anffodus' wrtha'i, cael benthyciad neu gerdyn credyd, ar ôl addo na fydden nhw yn fy ngadael heb help, dyna wnaethon nhw.



# Dysgu o'r hyn rydym wedi ei glywed

Fel rheol y feddygfa ydy'r pwynt cyswllt cyntaf i bobl sydd yn defnyddio gwasanaethau GIG. Dylid cydnabod pwysigrwydd a gwerth eu gwaith hanfodol yn ystod y pandemig.

Ar yr un pryd, mae'n wir nad ydy gallu pobl i gael mynediad i'r feddygfa cystal yn aml ag y dylai fod, gyda rhai cleifion yn profi mynediad annerbyniol o wael, yn cynnwys methu gallu cysylltu gyda meddygfeydd am ddyddiau fel yr amlygwyd yn yr ymatebion i'n harolwg.

Rydym wedi dysgu bod y rhan fwyaf o bobl oedd wedi ceisio cael cyswllt gyda meddygfeydd wedi cael hynny yn heriol, yn enwedig y peth cyntaf yn y bore ac ar gyfer yr apwyntiadau mwyaf arferol.

Fe wnaethom ddysgu bod apwyntiadau o bell yn fwy cyfleus i rai ond doedden nhw ddim yn ateb anghenion pawb ac roedd rhai cleifion yn "poeni na fyddai eu problemau iechyd yn cael diagnosis cywir". I bobl gyda nam clyw/golwg roedd ymgynghoriadau ffôn yn anodd.

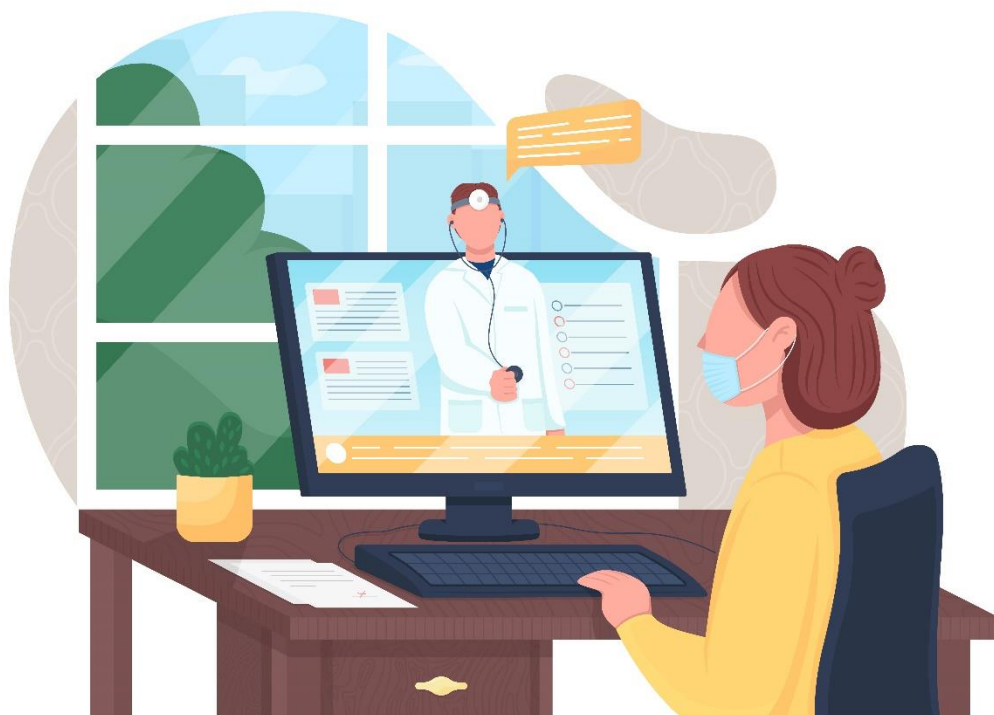
Roedd newidiadau i'r ffordd roedd pobl yn derbyn gwasanaethau meddygfeydd yn ystod y pandemig wedi creu rhwystredigaeth i rai oedd yn well ganddyn nhw gael apwyntiadau wyneb yn wyneb. Roedd rhai pobl yn teimlo yn anniddig gyda diagnosis dros y ffôn. Roedd rhai pobl yn teimlo nad oedd meddygon yn gwrando arnyn nhw wrth drafod eu hanhwylderau dros y ffôn.

Roedd rhai aelodau o'r cyhoedd eisiau ymgynghoriadau fideo ond doedd hyn ddim ar gael ym mhob meddygfa. Roedd rhai pobl yn cael anhawster i ddarganfod gwybodaeth ar wefannau.

Rydym wedi dysgu bod y cyhoedd eisiau dewis ynghylch sut maen nhw'n cael ymgynghoriad gyda'u meddyg.

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.



# Argymhellion

01

Dylai meddygfeydd sicrhau apwyntiadau y gellir eu trefnu o flaen llaw i'r cleifion hynny y mae'r meddyg neu'r nyrs wedi gofyn iddyn nhw drefnu apwyntiad dilyn i fyny, yn hytrach na gorfod ceisio trefnu apwyntiad ar y diwrnod.

02

Mae angen i feddygfeydd hyfforddi staff derbynfa i esbonio wrth gleifion pam eu bod yn gofyn am symptomau. Fe ddylai derbynnyddion ddangos cydymdeimlad gyda chleifion a chael amser i siarad gyda nhw mewn dull proffesiynol.

03

Fe ddylai meddygfeydd roi gwybod i gleifion tua phryd y byddai'r meddyg teulu yn eu ffonio yn ôl.

04

Fe ddylid cael mynediad cyfartal oddi mewn i ardal Bwrdd Iechyd Prifysgol Hywel Dda. Ni ddylai mynediad hawdd neu beidio fod yn ddibynnol ar ba feddygfa rydych chi wedi cofrestru gyda nhw.

05

Dylid buddsoddi mewn gwefan hawdd ei defnyddio, i bobl allu archebu apwyntiadau a derbyn canlyniadau yn hawdd.

06

Fe ddylai meddygfeydd ystyried cyfleuster lle y gallai cleifion adael neges a chyflwyno system ffonio yn ôl. Fe fyddai hyn yn arbed i bobl aros am dros 30 munud i gysylltu gyda'r feddygfa.

07

Fe ddylai meddygfeydd ailddechrau trefnu apwyntiadau wyneb yn wyneb i'r rhai sydd eisiau gweld Meddyg Teulu yn hyytrach na galwad ffôn.

08

Fe ddylai'r holl staff wrando ar a chydabod pryderon cleifion a deall bod profiad gofal yn bwysig – cymaint â'r gofal ei hun mewn rhai achosion, a bod hyn yn hyrwyddo perthynas iach rhwng cleifion a'r holl staff yn y feddygfa ar gyfer gofal parhaus a gofal yn y dyfodol.

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](mailto:hyweldda@waleschc.org.uk)



[www.hywelddacic.cymru](http://www.hywelddacic.cymru)



[@CiCHywelDda](https://twitter.com/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:

30<sup>th</sup> May 2022

Helen Williams  
Deputy Chief Officer  
Hywel Dda Community Health Service  
Suite 5, 1<sup>st</sup> 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**