

Mynediad at wasanaethau meddygon teulu Adroddiad Cryno Awst 2022



Fformatau Hygyrch

Mae'r adroddiad hwn hefyd ar gael yn Saesneg.

Os hoffech gael y cyhoeddiad hwn mewn fformat a/neu iaith arall, cysylltwch â ni, os gwelwch yn dda.

Gallwch lawrlwytho copi electronig oddi ar ein gwefan:

<https://baeabertawecic.gig.cymru/>

Neu gofynnwch am gopi trwy gysylltu â'n swyddfa. Gweler y manylion cysylltu ar dudalen 36.

Cynnwys

Ynghylch CIC Bae Abertawe	3
Cefndir a Chyflwyniad	4
Yr hyn a wnaethom	5
Gan bwy yr ydym yn clywed – Monitro Cydraddoldeb	7 – 8
Cymharu Canlyniadau – Tachwedd 2021, Ebrill 2022 ac Awst 2022	14-16
Yr hyn a glywsom	9 – 30
Dysgu o’r hyn a glywsom	31 – 32
Argymhellion	33
Beth nesaf?	34
Diolch	35
Adborth	35
Manylion cysylltu	36

Ynghylch Cyngor Iechyd Cymuned Bae Abertawe

CIC Bae Abertawe yw corff gwarchod annibynnol y Gwasanaeth Iechyd Gwladol (GIG) yng Nghastell-nedd Port Talbot ac Abertawe. Rydym yn annog ac yn cynorthwyo pobl i leisio barn am y modd y mae gofal iechyd ar gyfer eu teuluoedd a'r cymunedau lleol yn cael ei lunio a'i ddarparu.

Mae CIC Bae Abertawe yn gweithio gyda'r GIG, a chyrrff arolygu a rheoleiddio. Rydym yn gyswllt pwysig rhwng y rhai sy'n cynllunio a darparu gwasanaethau'r GIG, y rhai sy'n eu harolygu a'u rheoleiddio a'r rhai sy'n eu defnyddio.

Rydym wedi addasu ein dulliau o ymgysylltu â'r cyhoedd a chleifion, gan gasglu adborth mewn amrywiaeth o ffyrdd. Mae hyn yn cynnwys dulliau traddodiadol fel sgwrsiau ar y ffôn, cwblhau arolygon ar bapur a gwranddo ar bobl mewn digwyddiadau lleol. Mae dulliau digidol yn cynnwys ein gwefan, ebostiau, e-arolygon, y cyfryngau cymdeithasol a fideo-gynadleda gan ddefnyddio apiau fel Zoom, Teams a Skype a thrwy ddigwyddiadau rhithwir. Rydym yn parhau i glywed gan bobl drwy ymholiadau a'n gwasanaeth eiriolaeth cwynion.

Mae CIC Bae Abertawe yn cynrychioli llais y "claf a'r cyhoedd" yng Nghastell-nedd Port Talbot ac Abertawe.

Cefndir a Chyflwyniad

Dyma ein hail adroddiad eleni, yn cyflwyno'r adborth a dderbyniom gan bobl am eu profiadau o gael mynediad at wasanaethau yn eu practis.

Mae practisau meddygon teulu'n parhau i gynnig dull cyfunol o apwyntiadau wyneb yn wyneb a rhai o bell i gleifion.

Rydym yn ymwybodol bod gwasanaethau meddygon teulu'n parhau i brofi pwysau o ganlyniad i alw cynyddol gan gleifion sy'n troi at wasanaethau meddygon teulu oherwydd rhestrau aros hir mewn ysbytai, salwch ac absenoldeb staff, a rhagofalon COVID-19 sy'n parhau.

Grŵp Gorchwyl a Gorffen Profiad Defnyddwyr (GGG)

Mae'r GGG yn parhau i fod yn weithredol gyda'r nod o wella Profiad Defnyddwyr wrth gael mynediad at Wasanaethau Meddygol Cyffredinol, wedi'i lywio gan yr argymhellion a wnaed mewn adroddiadau blaenorol gan y CIC. Mae'r grŵp wedi cael estyniad i fynd i'r afael â'r holl argymhellion a wnaed gan y CIC.¹

¹ Adroddiad Arolwg Siopwr Cudd Meddygon Teulu: Systemau ffôn; Adroddiad Mynediad at Wasanaethau Meddygon Teulu Tachwedd 2021, Ebrill 2022; ffônau, llechi digidol a thechnoleg – clywed gan bobl sy'n defnyddio dulliau digidol i gael gofal iechyd

Yr hyn a wnaethom

Rhwng Mai a Gorffennaf 2022, fe wnaethom ofyn i bobl ar draws ardal Bae Abertawe rannu eu barn a'u profiadau o gael mynediad at wasanaethau yn eu practis meddyg teulu.

Effaith y pandemig Covid-19

Ar adeg casglu'r adborth ar gyfer yr adroddiad hwn, roedd cyfyngiadau Covid yn parhau i effeithio ar ddarpariaeth gwasanaethau mewn practisau ac roedd CIC BA yn parhau i fethu ailgydio mewn ymweliadau wyneb yn wyneb mewn practisau i siarad yn uniongyrchol gyda chleifion am eu profiadau.

Datblygu dull cyfannol

Mewn cyfarfodydd Rheolwyr Practis Gofal Sylfaenol ac mewn trafodaethau ar wahân gydag arweinwyr gofal sylfaenol ynghynt yn y flwyddyn, cytunwyd y byddai practisau ar draws Bae Abertawe'n cefnogi'r CIC i gasglu adborth cleifion, gyda'r nod o gael barn y rhai a lwyddodd i gael mynediad at apwyntiadau.

Ym mis Mai 2022, fe wnaethom anfon llythyrau at bob rheolwr practis ar draws Bae Abertawe, yn gwahodd practisau i gyfrannu at ein hymdrechion i ymgysylltu â chleifion drwy hyrwyddo a dosbarthu ein harolygon ymysg cleifion a oedd yn mynd i'r practis i gael ymgynghoriadau wyneb yn wyneb.

Rhannwyd posteri dwyieithog wedi'u lamineiddio yn hyrwyddo ein harolwg profiad cleifion gyda phractisau yn ogystal â chopïau caled o holiaduron ac amlenni gyda stamp a chyfeiriad arnynt.

Fe wnaethom dderbyn 62 o arolygon drwy'r post.

Fe wnaethom barhau i estyn allan at bobl gan ddefnyddio'r cyfryngau cymdeithasol, yn cynnwys Instagram, Twitter a Facebook, gan ddarparu dolenni uniongyrchol i'n harolwg ar-lein.

Gwahoddwyd pobl hefyd i gysylltu â ni drwy'r post, ar y ffôn, drwy ebost a thrwy ein gwefan i rannu eu profiadau.

Fe wnaethom rannu ein negeseuon ymgysylltu yn hyrwyddo'r arolwg gyda llawer o grwpiau a rhanddeiliaid, mewn ymdrech i gyrraedd cymaint o bobl â phosibl, yn cynnwys:

- ☺ Cyngor Gwasanaethau Gwirfoddol (Castell-nedd Port Talbot ac Abertawe)
- ☺ Elusennau lleol a chenedlaethol
- ☺ Cydlynwyr Ardaloedd Lleol
- ☺ Grwpiau cymunedol lleol, yn cynnwys grwpiau cefnogaeth Covid-19
- ☺ Clystyrau Gofal Sylfaenol
- ☺ Grwpiau nas clywir yn aml
- ☺ Bwrdd Iechyd Prifysgol Bae Abertawe

Mae adborth yn parhau i'n cyrraedd mewn ffyrdd eraill hefyd, e.e., drwy ein gwasanaeth ymholiadau ac eiriolaeth cwynion, rhwydweithiau cymunedol lleol, cynrychiolwyr a grwpiau cymunedol, a monitro gweithgareddau'r bwrdd iechyd, yn cynnwys adborth a chwynion. Ers mis Ebrill 2022, rydym wedi bod yn bresennol mewn amrywiaeth o ddigwyddiadau cymunedol, a'n galluogodd i ddsbarthu copïau caled o'n harolygon cyfredol i'r cyhoedd. Gellir gweld rhestr o'r digwyddiadau yr ydym wedi bod yn bresennol ynddynt ar ein gwefan.²

² <https://baeabertawecic.gig.cymru/>

Diweddaru'r Arolwg

Ers mis Ebrill 2022, mae newidiadau wedi'u gwneud i holiadur practis CIC BA, i adlewyrchu'r newidiadau yn narpariaeth gwasanaethau gofal sylfaenol.

Gan bwy y clywsom ni

Mae'r tabl ar dudalen 8 yn rhoi cipolwg ar y 180 o bobl a rannodd eu barn a'u profiadau gyda ni drwy ein harolwg lleol.

Gallwch gael gwybod yn ein Cynllun Cydraddoldeb beth rydym yn ei wneud i glywed gan wahanol grwpiau o bobl er mwyn inni allu cynrychioli amrywiaeth y cymunedau a wasanaethwn yn well.

Gallwch ddod o hyd i'n Cynllun Cydraddoldeb ar ein gwefan:

<https://baeabertawecic.gig.cymru/beth-sydd-gennym-iw-ddweud/ein-hadroddiadau-blynyddol/cynlluniau-ac-adroddiadau-cenedlaethol/national/final-equality-plan-2022-2023-v14welshpdf/>



Rhannodd pawb eu barn a'u profiadau yn Saesneg, er bod ein harolwg hefyd ar gael yn Gymraeg ac ar ffurf Hawdd ei Ddarllen.

Disgrifiodd 73% o'r ymatebwyr eu hunain fel menyw/merch a disgrifiodd 21% ohonynt eu hunain fel dyn/bachgen

Roedd 1 person yn disgrifio eu hunan fel person Traws

Roedd oddeutu 82% yn Wyn (Cymreig, Saesnig, Albanaidd, Gogledd Iwerddon, Prydeinig)

Roedd oddeutu 48% yn Gristnogion, a dywedodd 23% wrthym nad oedd ganddynt grefydd. Roedd 13% yn anffyddwyr.

Categoriâu grŵp oedran:

Roedd bron i 20% yn 26 – 44 mlwydd oed

Roedd bron i 26% yn 45 – 60 mlwydd oed

Roedd tua 36% yn 60 – 75 mlwydd oed

Roedd 7% yn 75 mlwydd oed neu'n hŷn

Roedd mwy na thri chwarter (77%) yn arddel hunaniaeth heterorywiol

Dywedodd 22% wrthym fod ganddynt gyfrifoldebau gofalu dros rywun ar eu haelwyd gyda phroblem iechyd hirdymor neu anabledd

Dywedodd 4% wrthym eu bod yn feichiog ar hyn o bryd neu wedi bod yn feichiog yn y flwyddyn ddiwethaf

Dywedodd llawer wrthym fod ganddynt gyflwr hirdymor, fel:

- Cyflwr corfforol – 29%
- Cyflwr iechyd meddwl – 14%
- Salwch hirdymor – 23%
- Byddar neu nam difrifol ar y clyw – 7%
- Dall neu golled golwg rhannol – 1%
- Anabledd dysgu – 1%

Yr hyn a glywsom

Rhannodd cyfanswm o 180 o bobl eu profiadau gyda ni. Rhannodd y mwyafrif o bobl (168) eu profiad personol eu hunain, a rhannodd 5 person ar ran rhywun arall.

Daeth y rhan helaeth o'r ymatebion o bobl sy'n byw yn Abertawe (110), ac roedd 60 o'r ymatebwyr yn dod o Gastell-nedd a Phort Talbot.

Dyweddodd 4 person wrthym eu bod yn byw mewn ardaloedd Byrddau Iechyd eraill, yn cynnwys Hywel Dda a Phowys, fodd bynnag roeddent yn gleifion wedi'u cofrestru o fewn ardal Bwrdd Iechyd Bae Abertawe; Gwauncaegurwen, Cwm Dulais ac Ystalyfera yn eu trefn.

Dyweddodd y rhan fwyaf o bobl (162) wrthym eu bod yn glaf wedi'u cofrestru gyda phractis meddyg teulu yng Nghastell-nedd Port Talbot neu Abertawe. Dyweddodd 4 o bobl wrthym nad oeddent wedi'u cofrestru, a dyweddodd un ohonynt mai'r rheswm dros hyn oedd eu bod yn defnyddio gwasanaethau mewn ardal Bwrdd Iechyd arall.

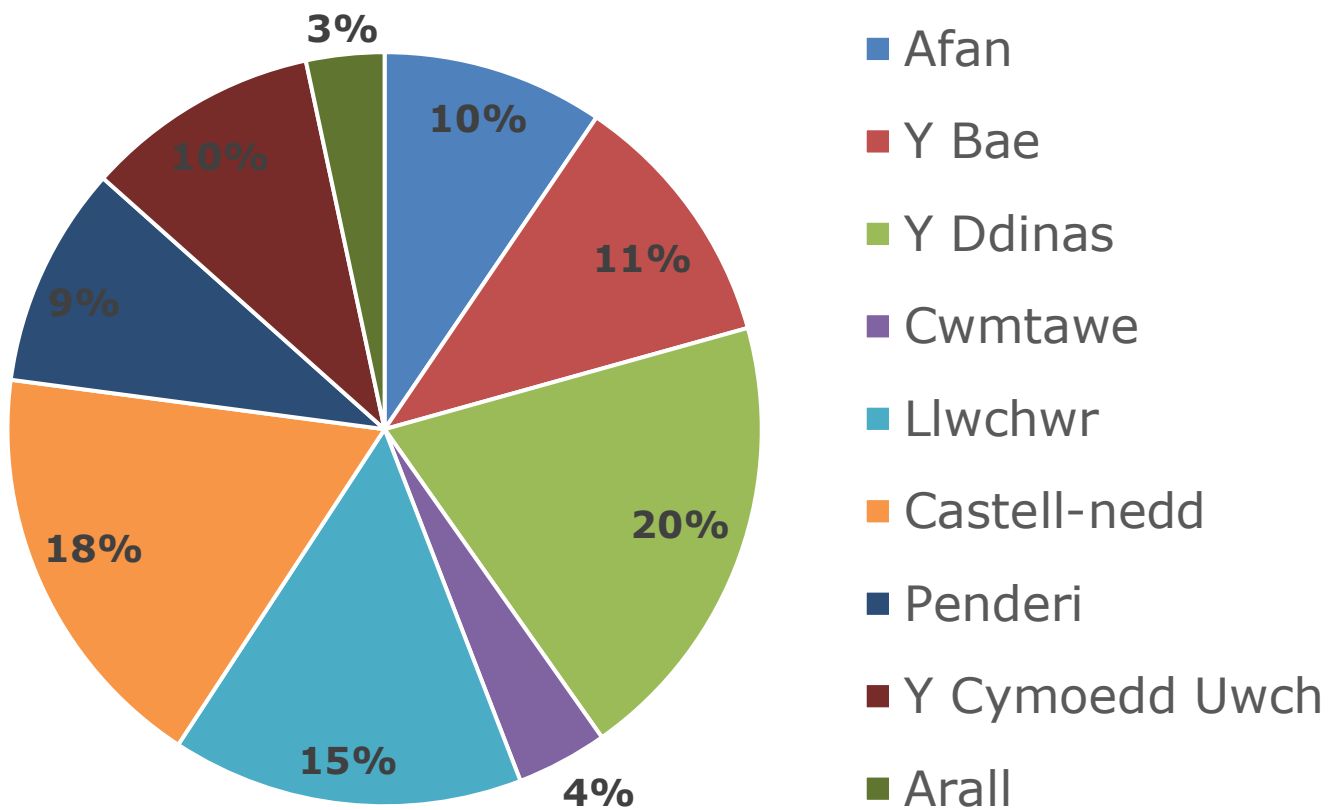
Fe glywsom gan gleifion wedi'u cofrestru mewn practisau ar draws pob un o'r Clystyrau Gofal Sylfaenol (Afan, Bay Health, City Health, Cwmtawe, Llwchwyr, Castell-nedd, Penderi, Y Cymoedd Uwch).

Daeth y gyfradd ymateb fwyaf o un practis ar draws y clystyrau o feddygfa Brunswick yn Abertawe, gydag 20 o ymatebion, sy'n cyfateb i oddeutu 11% o gyfanswm yr ymatebion.

Mae'r tabl ar dudalen 10 yn cadarnhau'r ymatebion fesul clwstwr, ac mae'r siart bar ar dudalen 12 yn dangos y nifer o ymatebion ar gyfer pob practis. Ni ddyweddodd 1 person pa bractis yr oeddent yn ei ddefnyddio.

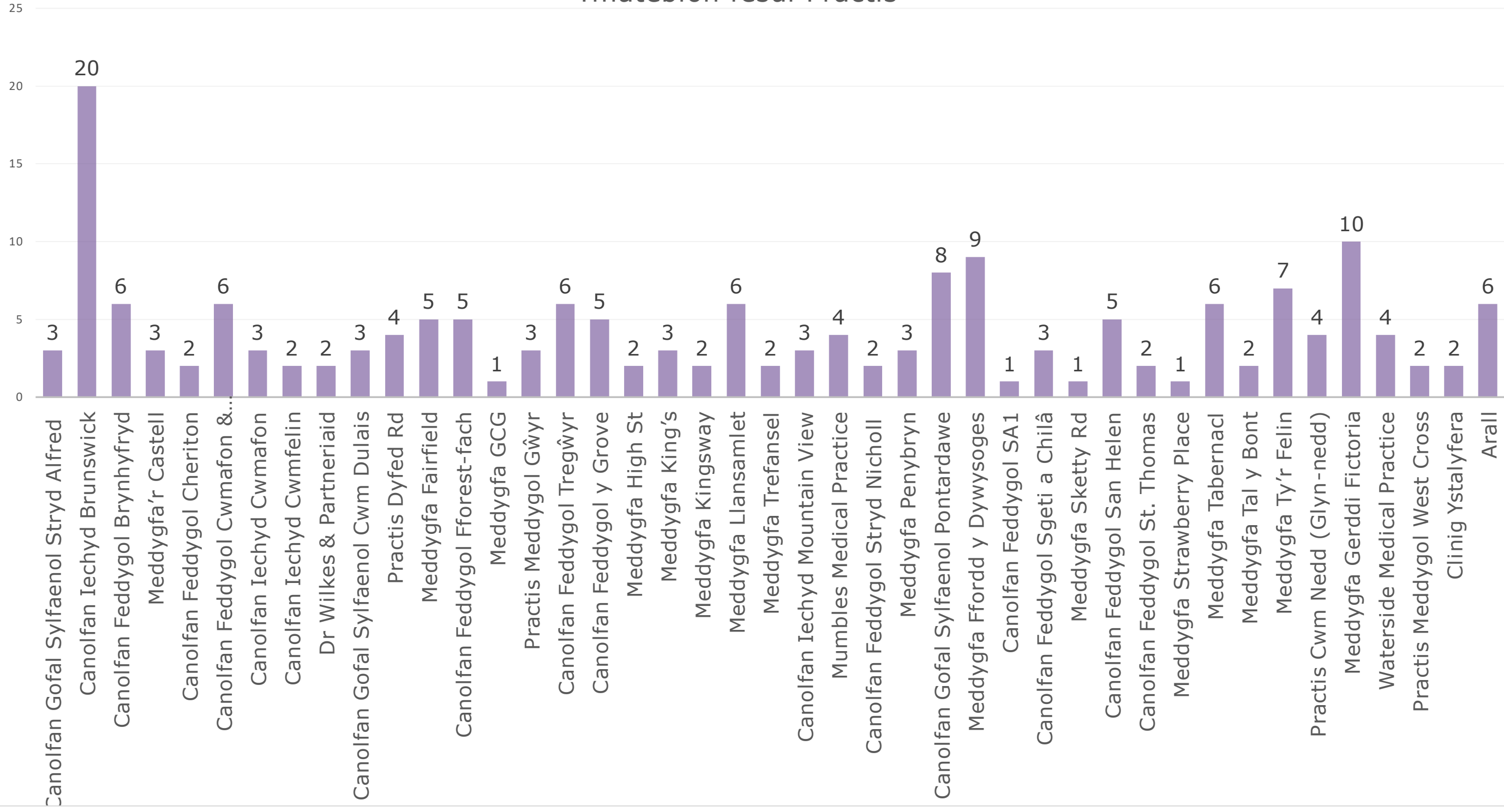
Clwstwr	Cyfanswm Ymatebion
Afan	17
Y Bae	20
Y Ddinas	35
Cwmtawe	7
Llwchwr	27
Castell-nedd	32
Penderi	17
Y Cymoedd Uwch	18
Arall	6
Cyfanswm ymatebion	179

Cyfanswm Ymatebion Fesul Clwstwr

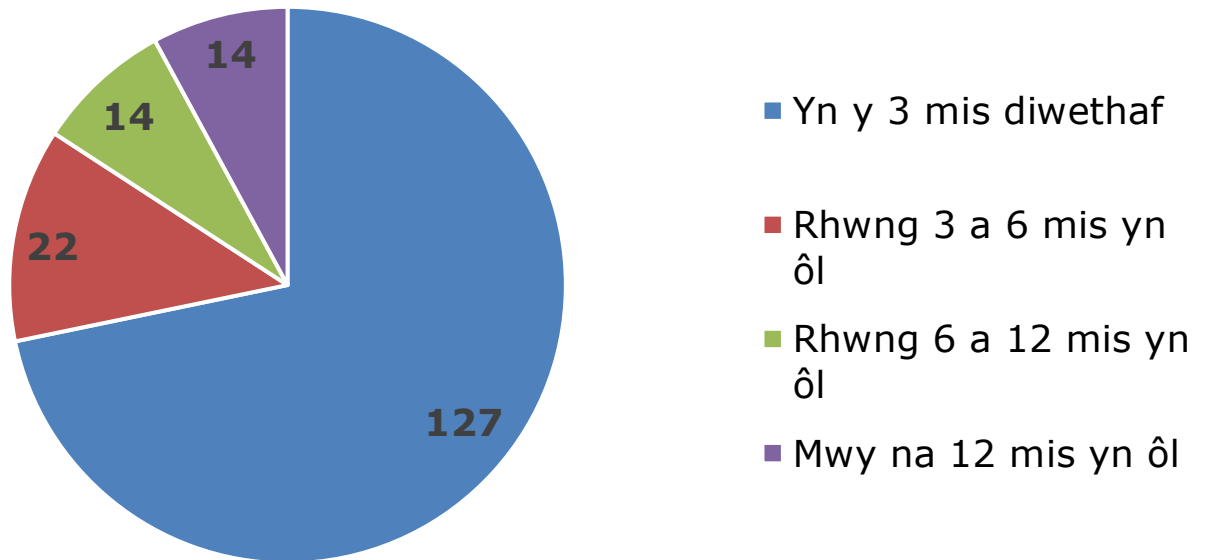


Roedd yn amlwg bod rhai pobl (y 6 a ddewisodd 'arall' fel ateb) naill ai yn cael trafferth deall y cwestiwn yn yr arolwg, neu'n methu â dod o hyd i enw eu meddygfa ar y rhestr. Wrth wirio'r ymatebion unigol hyn, roedd 5 yn dod o ardal Abertawe, ac un o Gastell-nedd Port Talbot.

Ymatebion fesul Practis



Dyweddod y rhan fwyaf o bobl (127) eu bod wedi gweld neu siarad gyda meddyg teulu, nyrs, neu weithiwr gofal iechyd arall yn eu practis meddyg teulu o fewn y **3 mis diwethaf**.



Cysylltu â'r practis



Dyweddod y rhan helaeth o bobl (121, 68%) wrthym eu bod fel arfer yn cysylltu â'u practis ar y ffôn.

Roedd mwy na chwarter (50, 24%) fel arfer yn cysylltu â'u practis ar-lein



Dyweddod 6 eu bod yn mynd yno (cerdded i mewn)

Cymharu Canlyniadau

Canlyniadau'r adroddiadau a luniwyd:

Tachwedd 2021, Ebrill 2022 ac Awst 2022

	Awst - 22	Ebr - 22	Tach - 22
Nifer o ymatebion:	180	905	315
Hawdd cael ateb yn eich practis ar y ffôn?			
Hawdd	32%	20%	14%
Anodd	68%	80%	86%
Hawdd defnyddio gwasanaethau ar-lein?			
Hawdd	60%	Amh	Amh
Anodd	40%	Amh	Amh
Amser eich apwyntiad yn gyfleus?			
Oedd	71%	66%	64%
Nac oedd	29%	34%	36%
Gallu gweld gweithiwr gofal iechyd o'ch dewis chi?	Tynnwyd y cwestiwn o'r arolwg		
Oeddwn	Amh	30%	23%
Nac oeddwn	Amh	70%	77%
Ymgynghoriad 10 munud yn ddigonol?			
Oedd	68%	50%	47%
Nac oedd	32%	50%	53%
Yn cael trafod dim mwy nag 1 broblem feddygol?			
Ie	31%	41%	42%
Na	69%	59%	58%

Eich anghenion wedi'u diwallu yn yr ymgynghoriad?			
Oedden	56%	47%	42%
Nac oedden	16%	23%	22%
Yn rhannol	28%	31%	36%
Profiad cyffredinol o drefnu apwyntiadau	Tynnwyd y cwestiwn o'r arolwg		
Rhagorol, da iawn, da	Amh	24%	16%
Gweddol	Amh	11%	15%
Gwael, gwael iawn	Amh	64%	69%
Bodlon gydag oriau agor y Practis?			
Ydw	65%	49%	43%
Nac ydw	26%	32%	34%
Ansicr pa bryd mae'r feddygfa ar agor	9%	19%	23%
Bodlon gyda'r dewis o wasanaethau?			
Ydw	45%	36%	28%
Nac ydw	20%	24%	28%
Ansicr pa wasanaethau sydd ar gael	35%	40%	44%
Pa mor barod i helpu yw'r staff?			
Help mawr	38%	28%	22%
Gweddol	48%	44%	51%
Dim o gwbl	14%	28%	27%
Unrhyw oedi wrth ofyn am wasanaethau?			
Oedd	47%	61%	69%
Nac oedd	53%	39%	31%
Unrhyw heriau cyfathrebu yn eich practis?	Cwestiwn Newydd		
Oes	25%	Amh	Amh
Nac oes	75%	Amh	Amh
Unrhyw heriau corfforol yn eich practis?			
Oes	40%	69%	73%
Nac oes	60%	31%	27%

Oherwydd yr heriau hyn, a ydych wedi bod yn hwyr neu wedi methu apwyntiad?			
Do	7%	8%	8%
Ers y pandemig, a ydych wedi cael trafferth cael mynediad at unrhyw wasanaethau yn y practis?	Tynnwyd y cwestiwn o'r arolwg		
Do	Amh	67%	67%
Naddo	Amh	33%	33%
Poeni am ddyfodol gwasanaethau a chefnogaeth y practis?			
Ydw	66%	69%	81%
Gwasanaethau y Tu Allan i Oriau (OOHs)			
Fuasech chi'n gwybod sut i gysylltu â'r OOHs?			
Buaswn	76%	71%	69%
Na fuaswn	24%	29%	31%
Profiad o gael eich cyfeirio ymlaen gan eich practis?	Cwestiwn newydd		
Oes	76%	Amh	Amh
Nac oes	24%	Amh	Amh
Hawdd cysylltu â'r OOHs ar y ffôn?	Tynnwyd y cwestiwn o'r arolwg		
Hawdd Iawn	Amh	33%	31%
Gweddol Hawdd	Amh	40%	43%
Anodd	Amh	27%	26%
Bodlon gyda'r gofal a'r cyngor? (OOHs)	Tynnwyd y cwestiwn o'r arolwg		
Oes	Amh	71%	69%
Nac oes	Amh	29%	31%

Profiad Cyffredinol			
Profiad cyffredinol o gael mynediad at wasanaethau yn y practis			
Rhagorol, da iawn, da	47%	28%	18%
Gweddol	20%	16%	22%
Gwael, gwael iawn	34%	56%	60%

Crynodeb o'r Adborth

Cysylltu â'r practis ar y ffôn ac ar-lein

Dyweddodd 167 o bobl wrthym eu bod wedi ceisio cysylltu â'u practis yn fwyaf diweddar ar y ffôn. O blith y rheiny, dywedodd 113 (oddeutu 68%) eu bod wedi cael anhawster cael ateb. Roedd y themâu yn ailadrodd y rhai yn ein hadroddiadau blaenorol, yn pwysleisio llinellau ffôn gorlawn, a'r canfyddiad nad oedd systemau ffôn rhai practisau'n addas i'r diben.

"Mae'r system *triage* ar y ffôn yn gwbl anhydrin. Fe wnes i ysgrifennu at y meddyg yn y diwedd, a darganfod bryd hynny nad ydynt yn fodlon gohebu. Ar ôl aros am 2 wythnos, fe lwyddais i gael ateb a dyna ddywedwyd wrthyf (er, honnir ei bod yn dweud hyn ar wefan y feddygfa). Ar y ffôn yn unig mae cael mynediad at wasanaeth. Gofynnwyd imi wedyn drefnu ymgynghoriad dros y ffôn. Wedi llwyddo i wneud hynny, cwynodd y meddyg fod y galw ar y system bresennol yn uchel iawn ac mai cysylltu dros y ffôn yw'r unig ffordd. Gall rhywun werthfawrogi'r pwysau sydd ar wasanaethau ond eto does dim symudiadau i'w gweld o ran mynd i'r afael â'r hyn sydd bellach yn gyflwr cronig sy'n effeithio ar ddarparu gofal sylfaenol"

“Credaf, oni fydd y feddygfa’n gallu moderneiddio ei wasanaethau tra maen nhw’n darparu gwasanaeth ar y ffôn sy’n addas i’r diben i’r cwsmeriaid na allant (neu byddai’n well ganddynt beidio) ddarparu gwasanaethau ar-lein, yna bydd meddygfeydd meddygon teulu wedi’u difrodi y tu hwnt i adferiad”

Cysylltu â’r practis ar-lein

O’i gymharu, o blith yr 88 o bobl a ddywedodd wrthym eu bod wedi cysylltu â’u practis yn fwyaf diweddar gan ddefnyddio gwasanaeth ar-lein, dywedodd 60% eu bod wedi cael y gwasanaeth yn hawdd ei ddefnyddio, yn enwedig os ydynt yn gyflogedig a gydag amrywiol bethau eraill yn galw ar eu hamser.

Fodd bynnag, roedd yr adborth negyddol yn ategu’r adborth yn ein hadroddiadau blaenorol, gyda rhwystredigaeth yn gyffredinol yn cael ei fynegi dros y ffaith fod ‘AskmyGP’ ar gael yn llai ac yn llai i gleifion ei ddefnyddio.

Dim ond am 15 munud mae askmyGP ar-lein, ac os ydych chi’n colli’r cyfle hwn, rhaid ichi roi cynnig arall arni ar y diwrnod canlynol. Nid yw bob amser yn ymarferol siarad gyda meddyg teulu yn ystod oriau gwaith. Mae gweld meddyg bron yn amhosibl!

Yr ymgynghoriad

Mae pobl yn parhau i deimlo'n rhwystredig ynghylch prosesau cael galwad yn ôl.

"Cysylltwyd â mi tra'r oeddwn yn gweithio gyda phreswlydd yn fy swydd, ac allwn i ddim cymryd yr alwad. Fe wnaethant wrthod fy ffonio'n ôl a bu'n rhaid imi ffonio'r diwrnod canlynol ac aros am alwad arall yn ôl. Yn fy swydd i, ni ellir rhagweld pa bryd fydda i gyda rhywun neu ddim, felly bu'n rhaid imi aros 2 ddiwrnod i ffonio eto pan roedd gen i ddiwrnod oddi wrth y gwaith wedi'i drefnu"

Roedd y diffyg gallu i drefnu apwyntiadau ymlaen llaw yn broblemus i rai.

Roeddwn eisiau trefnu adolygiad ar fy meddyginiaeth stumog a dywedwyd wrthyf nad oedd modd gwneud unrhyw apwyntiad cyffredin ymlaen llaw.

Y rhuthr i ffonio am 8am

Mae pobl yn cyfeirio'n gyson at y 'rhuthr 8am' i gael apwyntiad a'r heriau sydd ynghlwm â gwneud hynny.

Mae'n anodd oherwydd mae'n rhaid ffonio am 8am, fel arall mae'r apwyntiadau oll wedi'u cymryd ac mae'n rhaid ffonio'n ôl y diwrnod wedyn. Mae'r cylch hwn yn parhau am ddyddiau nes byddwch yn llwyddiannus. Mae 8am yn amser anodd gan fod pobl wrthi'n gwneud eu hunain yn barod i fynd i'r gwaith, yn mynd â'r plant i'r ysgol.

Fe glywsom fod rhai aelodau o staff practis yn annog pobl i ffonio am 8am.

Mae'n amhosib cael apwyntiad yn fy meddygfa i. Os nad yw rhywun yn ffonio erbyn 8am, mae'r llinellau bob amser yn brysur. Os ydych yn llwyddo i gael ateb ar ôl 9am, dim lle, ffoniwch eto fory am 8am, neu os yw'n ddifrifol, ffoniwch 111.

Parodrwydd staff i helpu

Yn gyson â'n canfyddiadau blaenorol, o blith yr 107 o sylwadau ynghylch staff y practis, roedd y rhan fwyaf yn cyfeirio at staff derbynfa'r practisau. Mae'r sylwadau hyn yn parhau i fod yn gymysg eu natur.

"Mae rhai aelodau o staff y dderbynfa nad ydynt yn fawr o help. Roeddwn yn ceisio trefnu apwyntiad ac oherwydd anawsterau mynediad am fy mod yn defnyddio cadair olwyn, roedd yn cymryd peth amser i'w drefnu. Roedd y derbynnydd yn ymddangos yn rhwystredig, dywedodd fy mod yn anghynnes a rhoddodd y ffôn i lawr arnaf i. Mae galwadau ffôn yn cael eu recordio, felly fe ffoniais y rheolwr, ac fe wnaeth wrando ar fy ngalwad, cydnabod nad oeddwn wedi bod yn anghynnes ac ymddiheurodd"

"Gan fy mod wedi cael salwch difrifol, mae'r meddygon, a staff y practis, bryd hynny a nawr, yn help mawr ac yn gysurlon"

Oedi wrth ofyn am wasanaethau

Dywedodd 82 o bobl wrthym eu bod wedi profi problemau neu oedi gyda gwasanaethau eraill yn eu practis, fel presgripsiynau, cyfeirio ymlaen ac apwyntiadau gwirio iechyd arferol.

“Cyndyn i fod yn rhagweithiol gyda Chyfeiriad Brys i’r ENT – achosodd lawer iawn o bryder a thrallod”

“Oedi mawr am adolygiad presgripsiwn”

“Mae llawer o bobl oedrannus yn methu defnyddio’r ffôn fel rydw i’n ei wneud, a does ganddyn nhw neb i wneud apwyntiad ar eu rhan. Mae’n rhaid ichi fynd i’r feddygfa i gyflwyno eich presgripsiwn rheolaidd, mae’n rhaid ichi fynd yn ôl wedyn i’w gasglu. Rydych chi’n mynd i’r fferyllfa i’w gasglu, dim ond i ddarganfod nad yw’r eitem y daethoch i’w nôl ddim ganddyn nhw, ac mae’n rhaid mynd yno drachefn 2/3/4 gwaith. Mae’r cwbl yn ychwanegu at eich problemau iechyd”

"Nid yw fy monitro pwysedd gwaed blynyddol wedi digwydd am y 3 blynedd ddiwethaf. Nid yw monitro 24 awr ar gael mwyach. Nid yw fy mhrofion gwaed blynyddol i wirio fy lefelau thyroid, ynghyd â'r 3 meddyginiaeth pwysedd gwaed rwy'n eu cymryd, yn digwydd mwyach. Rwyf wedi holi am hyn, a dywedwyd wrthyf, yw'r meddva teulu vn monitro?"

"Mae rhai o fy mhresgripsiynau wedi bod yn anodd, eitemau wedi'u methu. Llawer o alwadau i'r feddygfa/fferyllfa, a'r naill yn rhoi'r bai ar y llall"

"Camgymeriadau presgripsiwn wrth ddarparu eitemau"

Heriau wrth gael mynediad at wasanaethau

Dyweddodd llawer o bobl wrthym eu bod wedi dod ar draws amrywiol heriau corfforol a chyfathrebu wrth geisio cael mynediad at wasanaethau.

Heriau cyfathrebu

Dyweddodd 43 o bobl eu bod wedi profi heriau cyfathrebu.

"Mae fy nghlyw i'n ddrwg iawn, ond ni chaiff hyn ei ystyried yn y practis. Diffyg gallu gan y meddyg teulu i fod yn empathig gyda Claf bregus sy'n gwbl fyddar. Amharodrwydd i drin Claf byddar gyda chwarteisi"

"Dim Sgrin Galw yn y Feddygfa – rhoddwyd y gorau i'w ddefnyddio. Ni all person byddar glywed yr enw a elwir allan gan staff. Mae darparu Sgrin yn golygu bod Person Byddar yn gallu darllen eu henw a gwybod pa bryd mae'n amser i fynd drwodd i ystafell y meddyg teulu"

"Amharodrwydd i gael mwgwd wyneb clir. Dylwn fod wedi cwyno i'r Rheolwr Practis, ond fe achosodd ormod o drallod imi"

Tynnodd un person gyda nam ar y golwg sylw at sawl rhwystr sy'n eu hwynebu yn eu practis ac roeddent yn teimlo eu bod dan anfantais o'r herwydd.

“Mae gennyf nam ar y golwg, felly mae angen gwaith papur mewn print bras arnaf i. Yn aml, dywedir wrthyf, “Dydyn ni ddim yn gwneud [gwaith papur] print bras.” All rhywun arall ddim o’ch helpu?” Pan wnes i gofrestru, bu’n rhaid imi aros ychydig ddyddiau i’r gwaith papur gael ei addasu, a gweithiodd hynny’n iawn ond fe ychwanegodd at yr amser a gymerodd i fy nghofrestru mewn ffordd na fyddai wedi digwydd i glaf heb nam ar y golwg. Rwy’n derbyn bod presgripsiynau ac ati’n dod ar ffurf safonol, a gallaf archebu meddyginiaeth ar-lein. Ond oherwydd na allaf ddarllen yr hyn sydd ar y presgripsiwn, mae’n rhaid imi ofyn i’r dderbynfa gadarnhau mai’r hyn rwy’n ei ddisgwyl sydd arno – weithiau, dydw i ddim eisiau gwneud hyn mewn lle prysur, felly rwy’n gorfod gofyn i gael mynd i rywle mwy preifat, ac weithiau mae hyn yn golygu bod y derbynnydd yn fy ngadael ar un ochr er mwyn ymdrin â’r cleifion eraill sy’n ciwio. Rwy’n gwerthfawrogi fod pawb yn brysur, ond mae’n gwneud imi deimlo fy mod yn bod yn chwithig yn gofyn i gael diwallu fy anghenion mewn cyfnod priodol – rwyf wedi ciwio’n barod, pam ddylwn i orfod aros yn hirach fyth oherwydd fy anabledd? Mae hefyd yn anfon neges i unrhyw un arall sy’n bresennol (ac i mi!) ei bod yn iawn rhoi claf anabl i’r naill ochr, ac ymdrin â’r cleifion heb anabledau’n gyntaf. Dydw i ddim yn meddwl am un eiliad mai gweithred fwriadol gan neb yw hyn, ond yn hytrach, rhagfarn ddiarwybod barhaus”

Heriau corfforol

Dyweddodd 68 o bobl wrthym eu bod yn wynebu nifer o heriau corfforol yn eu practis (neu a achoswyd gan eu practis), yn cynnwys parcio, diffyg gwasanaethau sylfaenol, amseroedd ffonio, anawsterau teithio, rhwystrau hygyrchedd, costau teithio, parcio cyfyngedig, arwyddion.

"Er bod y feddygfa ar waelod ffordd gyfagos, nid wyf yn gallu cerdded mor bell â hynny mwyach, a bron nad oes cyfleusterau parcio yno"

"Mae'n rhaid imi deithio taith gron o 40 milltir i gael prawf gwaed. Fel cyn nyrs practis a oedd yn eu gwneud nhw i gyd yn fy mhreactis i – mae hyn yn codi fy ngwrychyn i"

"Mae gen i nam ar fy ngolwg. Diffyg cyferbynnedd ar arwyddion – mae'n rhaid imi gofio pa un yw'r toiledau merched a chyfrif drysau – byddai arwyddion mwy, a mwy clir yn helpu"

Profion gwaed

Disgrifiodd nifer sylweddol o bobl broblemau y gwnaethant eu hwynebu pan roedd angen profion gwaed arnynt. Roedd hyn yn amrywio o'r amseroedd aros i gael prawf, y pellter yr oedd yn rhaid i rai pobl deithio i gael un, a phrofion a oedd yn mynd ar goll.

"Cymryd samplau gwaed – mae gorfod trefnu apwyntiad ychwanegol (gyda'r hwyl o aros mewn ciw ffôn) a chyrraedd Singleton ac ati yn wasanaeth gwael iawn. Gobeithio bydd hyn yn newid yn fuan iawn. Mae'n anodd i bawb, ond i'r rhai ohonom sydd ag anabledd ac yn dibynnu ar drafndiaeth gyhoeddus, mae'n ychwanegu baich mor ddiangen. Roeddwn i'n gwybod nad oedd fy mhrofion gwaed yn rhai brys (oherwydd fy hyfforddiant meddygol fy hun) felly roeddwn i'n gallu osgoi taith a gymerodd sawl awr o'm diwrnod nes bod y tywydd yn well. Mae'n wasanaeth sylfaenol, ewch ag ef yn ôl i'r meddygfeydd"

"Mae'n rhaid imi deithio 20 milltir i gael prawf gwaed. Arferwn fod yn nyrs practis – roeddwn i'n gwneud profion gwaed yn y feddygfa i bawb – nid i'r henoed yn unig"

"Allwn i jyst ddim cael ateb ar y ffôn i wneud apwyntiad. Ar ôl pythefnos o geisio cael ateb bob dydd, dywedwyd wrthyf fod angen prawf gwaed arnaf. Cefais wneud y prawf hwn yn y Bae ond allwn i ddim cael apwyntiad am bythefnos ac fe wnaethant golli fy mhrawf gwaed. Bu'n rhaid imi gael gwneud prawf arall ac fe gymerodd dair wythnos i gael gwneud hwnnw. Roedd yn rhaid imi wedyn gael apwyntiad gyda'r meddyg i drafod y canlyniadau ac addasu fy meddyginiaeth. Roedd cyfanswm o dri mis wedi mynd heibio erbyn i fy

meddyginiaeth gael ei newid. Mae hynny'n amser hir pan rydych chi'n teimlo'n wael.

Gwasanaethau'r dyfodol

Dyweddodd 114 o bobl wrthym eu bod yn poeni am argaeledd ac ansawdd triniaethau, gwasanaeth neu gefnogaeth yn eu practis yn y dyfodol.

Rwy'n teimlo fel bod gwasanaethau'n mynd yn fwy gwael wrth i amser fynd yn ei flaen. Rwy'n teimlo hefyd nad y claf yw'r flaenoriaeth. Nid beth sydd orau i'r claf, ond yr hyn sy'n gweithio orau i'r practis. Efallai bod yr apwyntiadau ffôn newydd yn golygu eu bod yn gallu mynd drwy ragor o gleifion fesul diwrnod. Ond a yw niferoedd yn golygu ansawdd dda? Dim yn fy mhrofiad i.

Gwasanaethau meddyg teulu y tu allan i oriau

Dyweddodd mwy na thri chwarter pobl (134) wrthym y buasent yn gwybod sut i gysylltu â'r gwasanaeth meddyg teulu y tu allan i oriau pe byddai angen gwneud, pan fo'u meddygfa neu ganolfan iechyd ar gau. Fodd bynnag, dywedodd 42 o bobl wrthym na fuasent yn gwybod sut i gysylltu.

Dyweddodd 50 o bobl wrthym eu bod wedi cael profiad o gael eu cyfeirio ymlaen at y gwasanaeth y tu allan i oriau neu'r adran

Damweiniau ac Achosion Brys wrth ffonio eu practis y tu allan i oriau agor.

Roedd themâu'r adborth yn amrywio, yn gysylltiedig â'r practis meddyg teulu a'r gwasanaeth OOHs ill dau. Profiadau cadarnhaol i rai pobl, yn gysylltiedig â'r gwasanaeth rhagorol a ddarparwyd gan y tîm OOHs.

"Gwasanaeth rhagorol gan 111 y penwythnos diwethaf. Roedd y sawl a atebodd yr alwad yn dda iawn. Roedd yr alwad yn ôl gan y meddyg teulu'n dda iawn. Rhoddwyd apwyntiad di-oed gan feddyg teulu OOHs Treforys. Amgylchedd dymunol, glân"

Roedd ffynonellau o adborth negyddol yn gysylltiedig â'r canlynol:

- Canfyddiad y gellid bod wedi osgoi cyfeirio ymlaen at OOHs.
- Gwybodaeth anghywir a roddwyd i gleifion gan y meddyg teulu
- Amseroedd ffonio i gael ateb gan yr OOHs.

"Dywedwyd wrthyf i fynd i Ysbyty Tywysoges Cymru Pen-y-bont ar Ogwr. Pan gyrhaeddais yno, dywedwyd ei fod allan o'r ardal i mi bellach, a bod fy meddyg teulu wedi rhoi'r wybodaeth anghywir imi. Dylwn fod wedi cael fy nghyfeirio ymlaen i'r uned beichiogrwydd cynnar yn Ysbyty Castell-nedd Port Talbot. Digwyddodd hyn am yr eildro pan wnes i gysylltu â'r meddyg teulu am yr un broblem barhaus, a phan wnes i egluro i'r derbynnydd beth ddywedwyd wrthyf ym Mhen-y-bont ar Ogwr, ei hateb oedd "wel mae'n rhaid bod ein polisi wedi dyddio, ond dyna'r unig wybodaeth sydd gen i, felly bydd yn rhaid ichi fynd yn ôl i Ben-y-bont ar Ogwr eto."

"Dywedwyd wrthyf ddefnyddio'r gwasanaeth y tu allan i oriau, ond nid oedd 111 yn fodlon cymryd yr alwad am fod meddygfa'r meddyg teulu'n dal i fod ar agor"

"Rwyf wedi mynd i'r adran Damweiniau ac Achosion Brys gyda phroblemau y gellid bod wedi'u datrys gyda phresgripsiwn gan y practis meddyg teulu. Gallaf weld pam mae adrannau Damweiniau ac Achosion Brys yr ysbytai dan yr holl straen ddiangen."

Profiad cyffredinol o gael mynediad at wasanaethau yn y practis

O blith yr 176 o bobl a atebodd y cwestiwn hwn, dywedodd 89 (oddeutu 47%) wrthym fod eu profiad o gael mynediad at wasanaethau yn eu practis yn 'rhagorol', yn 'dda iawn' neu'n 'dda'. Disgrifiodd 35 o bobl eu profiad fel 'gweddol' a dywedodd 59 o bobl (34%) wrthym fod eu profiad yn 'wael neu'n wael iawn'.



Dysgu o'r hyn a glywsom

Mae ein hadroddiad yn archwilio profiadau pobl o wasanaethau practisau meddygon teulu ac mae'n adlewyrchu llawer o'r adborth yn ein hadroddiadau blaenorol.

Er bod canfyddiad ymysg pobl bod mynediad at wasanaethau'n parhau i fod yn anodd – yn nhermau cael ateb ar y ffôn a chael ymgynghoriad – nodwyd problemau mynediad ychwanegol yn nhermau heriau cyfathrebu a chorfforol.

Mynegwyd bod galwadau'n ôl yn achosi straen a phryder i lawer o bobl, yn enwedig y rhai mewn cyflogaeth lawn-amser a'r rhai sydd â chyfrifoldebau eraill.

Mae'r gwasanaeth 'AskmyGP', er ei fod yn gweithio'n effeithiol i rai cleifion, yn golled i eraill sydd wedi darganfod fod eu practis naill ai wedi rhoi'r gorau i'w ddefnyddio'n gyfan gwbl, neu wedi cyfyngu'n arw ar ei argaeledd.

Roedd adborth pobl ynghylch y Gwasanaeth y Tu Allan i Oriau hefyd yn anghyson, gyda rhai'n sôn am wasanaeth rhagorol gan y tîm OOHs ac eraill yn rhwystredig dros yr amser a gymerodd wrth aros i gael ateb neu i gael galwad yn ôl.

Ynghylch meddygon teulu'n cyfeirio pobl ymlaen at y gwasanaeth y Tu Allan i Oriau, teimlai rhai pobl bod y cyfeiriadau hyn yn ddiangen ar brydiau, ac yn ffynhonnell pwysau cynyddol ar y GIG.

Roedd sylwadau pobl ynghylch parodrwydd staff y practis i helpu eto yn cynnwys nifer sylweddol o ymatebion ynghylch staff derbynfa. Yn gryno, roedd profiad cadarnhaol wrth gysylltu dros y ffôn yn dibynnu pa aelodau staff oedd yn ateb yr alwad.

Mae presgripsiynau'n parhau i fod yn frwydr i rai, gydag adroddiadau o bobl yn cael anhawster cael eu meddyginiaeth ac yn mynd heb adolygiadau meddyginiaeth pwysig. Mynegwyd pryderon eraill dros gamgymeriadau wrth roi meddyginiaeth. Teimlai pobl y dylai meddygon teulu, fferyllfeydd ac ysbytai weithio gyda'i gilydd er mwyn cael hanfodion sylfaenol gofal yn iawn a darparu profiad da. Yn y pen draw, mae pobl eisiau ffordd haws o archebu presgripsiynau rheolaidd.

Mynegodd llawer o bobl broblemau gyda phrosesau profion gwaed. Mynegwyd rhwystredigaeth nad oedd y gwasanaeth ar gael mewn practisau, y pellteroedd yr oedd yn rhaid i rai pobl deithio, natur annibynadwy trafndiaeth gyhoeddus a'r costau cysylltiedig.

Canfuwyd materion o bryder sylweddol yn yr adborth gan rai grwpiau o bobl, yn enwedig y rhai gyda nam ar y clyw neu'r golwg. Fe glywsom enghreifftiau o wasanaethau'n anwybyddu anghenion cefnogaeth unigolion, yn enwedig gyda chyfathrebu. O ganlyniad, roedd rhai pobl yn teimlo dan anfantais.

Mae pobl yn parhau i fod yn bryderus, a rhai'n teimlo bod newidiadau i wasanaethau'n aml yn digwydd i ddiwallu anghenion y practis yn hytrach na'r claf.

Argymhellion

Ategwn yr holl argymhellion yn ein hadroddiadau blaenorol ar wasanaethau meddygon teulu. Mae copïau o'r adroddiadau hyn ar gael ar ein gwefan yn yr adran "Adroddiadau Monitro":

<https://baeabertawecic.gig.cymru/> neu ar gais. Gweler ein manylion cysylltu ar ddiwedd yr adroddiad hwn.

Yn newydd yn yr adroddiad hwn:

1. Dosbarthodd y CIC 20 o gopïau caled i bob practis ym mis Mai 2022, fodd bynnag, ni wnaethom dderbyn adborth gan gleifion o 21 o bractisau yn yr adroddiad hwn. Cyfeiriwch at dudalen 12 am fanylion pellach.
 - Buasem yn annog y practisau hyn i gymryd camau i annog adborth gan gleifion sy'n mynychu'r practis.
2. Dan Ddeddf Cydraddoldeb 2010, mae'n ofynnol i holl ddarparwyr iechyd a gofal cymdeithasol wneud 'addasiadau rhesymol' i sicrhau bod person anabl yn gallu cael mynediad at wasanaethau a'i ddefnyddio mewn modd mor agos â phosibl ag y byddai person heb anabledd yn gallu gwneud. Yn ein hadroddiad, fe wnaeth pobl gydag anghenion cymorth cyfathrebu dynnu sylw at amrywiadau yng nghydraddoldeb mynediad a arweiniodd at gynnydd mewn anfantais.
 - Galwn ar y Bwrdd Iechyd i ofyn i bractisau meddygon teulu adolygu'r systemau a'r gefnogaeth sydd ar waith ganddynt ar gyfer y grwpiau hyn.

3. Dywedodd nifer o bobl wrthym eu bod yn anfodlon â'r broses profion gwaed bresennol. Yn gryno, hoffai pobl gael gwasanaeth:
- Sydd yn hawdd cael mynediad ato
 - Yn agosach at eu cartref, gan osgoi'r angen i deithio ymhell
 - Deallwn fod newidiadau dros dro wedi'u gwneud i brosesau profion fflebotomi yn ystod y pandemig. Anogwn ddarparwyr Gofal Sylfaenol a'r Bwrdd Iechyd, wrth adolygu eu prosesau profi gwaed, i roi ystyriaeth i'r adborth y mae pobl wedi rhoi'r yr amser i'w rannu yn yr adroddiad hwn, a gan y cyhoedd.

Beth nesaf?

Byddwn yn parhau i gasglu adborth gan gleifion am eu profiadau o gael mynediad at wasanaethau yn eu practis meddyg teulu a rhannu'r adroddiadau hyn gyda'r Bwrdd Iechyd. Gobeithiwn y bydd y practisau na chafwyd ymatebion ar eu cyfer yn yr adroddiad hwn yn cymryd camau i helpu annog cleifion sy'n mynychu eu practis i gwblhau ein harolwg.

Diolch ichi

Diolchwn i bawb a roddodd yr amser i rannu eu barn a'u profiadau gyda ni ynghylch cael mynediad at wasanaethau yn eu practis meddyg teulu.

Hoffem ddiolch i'n sefydliadau partner am rannu gwybodaeth a rhannu'n holiadur.








Gobeithiwn y bydd yr adborth y mae pobl wedi rhoi'r amser i'w gwblhau'n dylanwadu ar wasanaethau gofal iechyd i gleifion, yn cydnabod ac yn gwerthfawrogi'r hyn sy'n gweithio'n dda – ac yn gweithreduble mae angen mor gyflym ag y gallant er mwyn gwneud pethau'n well.

Adborth

Hoffai CIC Bae Abertawe glywed eich sylwadau am y cyhoeddiad hwn, a chael unrhyw awgrymiadau ynghylch sut y gallem fod wedi'i wella er mwyn i ni allu eu defnyddio i wella ein gwaith yn y dyfodol.



Manylion cysylltu

	Cyngor Iechyd Cymuned Bae Abertawe Llawr Cyntaf Canolfan Iechyd a Gofal Cymdeithasol Cimla, Castell-nedd SA11 3SU
	01639 683490
	swanseabay@waleschc.org.uk
	https://baeabertawecic.gig.cymru/
	@swanseabayCHC
	@swanseabayCHC
	@swanseabayCHC

Os byddwch yn ysgrifennu atom yn Gymraeg, fe wnawn eich ateb yn Gymraeg. Ni fydd hyn yn arwain at oedi mewn ymateb i'ch gohebiaeth.

**Cyngor Iechyd Cymuned
Bae Abertawe**