

Adroddiad Profiadau Cleifion Gwasanaethau Cleifion Allanol

Chwefror 2023



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.

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 43.

Cynnwys

Ynghylch Cyngor Iechyd Cymuned (CIC)	4
Bae Abertawe	
Cefndir a Chyflwyniad	5
Yr hyn a wnaethom	6
Gan bwy yr ydym yn clywed	7
Yr hyn a glywsom	9 – 37
☺ Canfyddiadau allweddol	14 - 15
☺ Adborth ychwanegol	15
○ Profiadau cadarnhaol cleifion	16
○ Profiadau negyddol cleifion	20
○ Awgrymiadau pobl ar gyfer gwelliant	35
Dysgu o’r hyn a glywsom	37
Ein hargymhellion	39
Beth nesaf?	41
Diolch	42
Adborth	42
Manylion cyswllt	43

Ynghylch Bwrdd Iechyd Cymuned (CIC) Bae Abertawe

CIC Bae Abertawe yw corff gwarchod annibynnol y Gwasanaeth Iechyd Gwladol (GIG) o fewn Castell-nedd Port Talbot ac Abertawe. Rydym yn annog ac yn cefnogi pobl i gael llais yn y modd y caiff gofal iechyd ar gyfer eu teuluoedd a'u cymunedau lleol ei lunio a'i ddarparu.

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

Rydym wedi addasu ein dulliau o ymgysylltu gyda'r cyhoedd a chleifion, gan gasglu adborth mewn amrywiaeth o ffyrdd. Mae hyn yn cynnwys dulliau traddodiadol megis ar y teleffon, cwblhau arolygon ar bapur a gwrando ar bobl mewn digwyddiadau lleol. Mae dulliau rhithwir yn cynnwys ein gwefan, e-byst, e-arolygon, y cyfryngau cymdeithasol a fideogynadleda gan ddefnyddio apiau megis Zoom, Teams a Skype a thrwy ddigwyddiadau rhithwir. Rydym yn parhau i glywed gan bobl trwy ymholiadau ac ein 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

Fel rhan o'n Cynllun Blynyddol ar gyfer 2022/2023, dewisom edrych ar brofiadau pobl o'r gwasanaethau cleifion allanol yn ychwanegol at brofiadau cleifion mewnol.

Trwy ein harolwg fe gasglom brofiadau cleifion o'u hapwyntiad claf allanol mwyaf diweddar o fewn ardal Bwrdd Iechyd Bae Abertawe.

Roedd yr arolwg yn cynnwys cwestiynau am amseroedd aros ar gyfer apwyntiadau, y math o apwyntiad (e.e. wyneb yn wyneb, apwyntiad teleffon/rhithwir, oediadau, profiad o gysylltu gyda'r adran dros y teleffon, os oeddent wedi cael digon o wybodaeth ymlaen llaw cyn yr apwyntiad, yn ystod ac ar ôl, a chael hyd i'r clinig/adran ar y safle. Gwahoddwyd pobl wedyn i rannu eu profiadau fel cleifion yn eu cyfanrwydd.

Roedd adborth cleifion yn gymysg a grwpiwyd i'r themâu canlynol, gyda rhywfaint o orgyffwrdd rhwng themâu cadarnhaol a negyddol.

Themâu cadarnhaol	Themâu negyddol
☺ Gofal a thriniaeth	☹ Gofal a thriniaeth
☺ Agwedd staff	☹ Agwedd staff
☺ Effeithlonrwydd yn y clinig	☹ Amseroedd aros yn y clinig
☺ Apwyntiadau rhithwir	☹ Teithio i apwyntiadau
☺ Darpariaeth gwybodaeth	☹ Teimlo eu bod wedi cael eu brysio
☺ Diwallu anghenion cleifion	☹ Amser aros am ganlyniadau

<ul style="list-style-type: none"> ĉ Teimlo eu bod wedi cael eu gwranddo arnynt ĉ Teimlo na chawsant eu brysio ĉ Esboniad o Driniaeth neu Ddiagnosis ĉ Cyswllt dilynol ĉ Gwybodaeth apwyntiadau ĉ Apwyntiadau wedi'u brysio 	<ul style="list-style-type: none"> ĉ Apwyntiadau dilynol ĉ Cyfathrebu ĉ Amseroedd aros am apwyntiad cyfeiriad cyntaf ĉ Cael hyd i'r clinig ar y safle ĉ Canslo a chanslo byr rybudd ĉ Gwneud cyswllt ĉ Parcio ĉ Teimlo'n anniogel – mesurau Covid
---	---

Mae sylwadau pobl wedi eu gwasgaru trwy'r adroddiad mewn bocsys piws a ble'r oeddem yn gallu, rydym wedi dweud pa ardal gwasanaeth mae'r adborth yn perthyn iddo.

Beth wnaethom

Rhwng Ebrill 2022 a Chwefror 2023, fe gasglom adborth gan bobl am apwyntiadau claf allanol diweddar.

Fe ddaliom ati i gasglu adborth gan ddefnyddio ein llwyfannau ar y cyfryngau cymdeithasol, Facebook, Instagram a Twitter, i hysbysebu ein harolwg a hyrwyddo amrywiaeth o ddulliau eraill i bobl rannu eu profiadau. Effeithiodd cynnydd mewn heintiadau Covid yn y gymuned ar wahanol adegau yn ystod y flwyddyn ar ein gallu i ymweld ag adrannau, i siarad yn uniongyrchol gyda chleifion a chylchredeg copïau caled o'n harolwg mewn adrannau ysbyty ac o fewn clinigau yn y gymuned.

Rhannwyd manylion ein harolwg gyda rhanddeiliaid amrywiol a grwpiau lleol, gan gynnwys:

- ☺ Cyngor Gwasanaethau Gwirfoddol (Castell-nedd Port Talbot ac Abertawe)
- ☺ Cydlynwyr Ardaloedd Lleol
- ☺ Cyd-gynhyrchwyr Abertawe
- ☺ Grwpiau cymunedol lleol, gan gynnwys grwpiau cefnogi Covid-19
- ☺ Grwpiau na chlywir yn aml
- ☺ Elusennau lleol a chenedlaethol
- ☺ Bwrdd Iechyd Prifysgol Bae Abertawe

Mae adborth yn parhau i gael ei dderbyn trwy ein gwasanaeth ymholiadau ac eiriolaeth cwynion, trwy rwydweithiau cymunedol lleol, cynrychiolwyr cymunedol a grwpiau, a monitro gweithgareddau bwrdd iechyd, gan gynnwys adborth a chwynion.

Gan bwy yr ydym yn clywed?

Mae tudalen 8 a 9 yn rhoi ciplun o'r bobl a rannodd eu safbwyntiau a'u profiadau gyda ni trwy'r arolwg lleol.

Gallwch gael gwybod gan ein [Cynllun Cydraddoldeb](#) beth rydym yn ei wneud er mwyn clywed gan grwpiau gwahanol o bobl fel ein bod yn gallu cynrychioli'r cymuned rydym yn ei gwasanaethu'n well.

Rhannodd 63 o bobl eu safbwyntiau a phrofiadau yn Saesneg er bod ein harolwg hefyd ar gael yn y Gymraeg ac ar ffurf Hawdd ei Ddarllen

Gallwch gael hyd i'n Cynllun Cydraddoldeb ar ein gwefan:

<https://swanseabaychc.nhs.wales/about-us/our-governance/governance-documents/equality-plan-2021-2022-pdf/>



O blith y rhai a atebodd ein cwestiynau 'monitro cydraddoldeb':

78% yn disgrifio eu hunain fel menyw/merch, 23% dyn/bachgen

Tua 83% yn dweud mai eu grŵp ethnig oedd Gwyn (Cymraeg, Saesneg, Albanaidd, Gogledd Iwerddon, Prydeinig, Gwyn arall)

49% yn dweud eu bod yn Gristion (gan gynnwys Eglwys Lloegr, Catholig, Protestant, ac enwadau Cristnogol eraill) a 30% yn dweud nad oedd ganddynt grefydd. Dywedodd 6% eu bod yn anffyddwyr.

Categoriâu grwpiau oedran:

41% yn 60 – 75 oed

22% yn 45 – 65 oed

19% dros 75+ oed

13% yn 26 – 44 oed

2% yn 18 oed neu iau

Roedd tua 81% yn arddel hunaniaeth heterorywiol, 2% yn arddel hunaniaeth deurywiol a 2% yn arddel hunaniaeth Hoyw.

Dywedodd nifer fod ganddynt gyflwr hirdymor, megis:

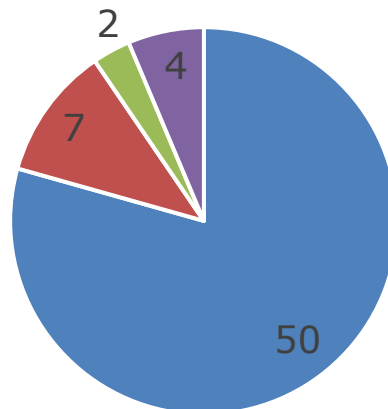
- Cyflwr corfforol – 19%
- Salwch hirdymor – 29%

Yr hyn a glywsom

63 wedi rhannu eu profiadau gyda ni, a 53 ohonynt yn rhannu eu profiadau personol eu hunain. 10 o bobl yn ymateb ar ran rhywun arall.

41 o bobl o Abertawe a 18 o Gastell-nedd a Phort Talbot. 4 o bobl yn dweud eu bod yn byw mewn ardaloedd Byrddau Iechyd eraill, gan gynnwys Powys a Hywel Dda, ond wedi mynychu apwyntiad yn ardal Bae Abertawe.

Pa mor bell yn ôl oedd eich apwyntiad claf allanol mwyaf diweddar?



- Yn y 3 mis diwethaf
- Rhwyng 3 a 6 mis yn ôl
- Rhwyng 6 a 12 mis yn ôl
- Mwy na 12 mis yn ôl

Dyweddodd y rhan fwyaf o bobl (50, 79%) bod eu hapwyntiad mwyaf diweddar wedi digwydd o fewn y 3 mis diwethaf.

Sut wnaeth eich apwyntiad ddigwydd?

Dyweddodd y rhan fwyaf o bobl (57, 90%) eu bod wedi mynychu eu hapwyntiad claf allanol wyneb yn wyneb



4 o bobl wedi mynychu ymgynghoriad o bell neu rithwir.

O'r rhai o fynychodd ymgynghoriad o bell neu rithwir:



2 yn nodi ei fod yn well iddynt



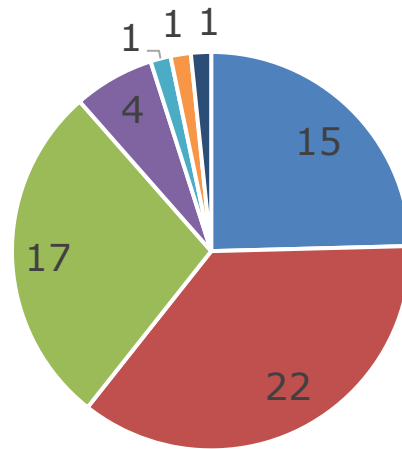
1 yn dweud ei fod yn iawn



1 yn dweud ei fod yn waeth iddynt

Gellir gweld adborth pellach gan gleifion am apwyntiadau o bell/rhithwir ar dudalen 18.

Ble wnaethoch fynychu eich apwyntiad claf allanol?



- Ysbyty Treforys
- Ysbyty Singleton
- Castell-nedd Port Talbot
- Arall
- Tŷ Gargoch
- Gorseinon
- Canolfan Gofal Iechyd Sylfaenol (meddyg teulu)

Roedd y mwyafrif o bobl (86%) wedi mynychu eu hapwyntiad claf allanol yn un o'r 3 prif safle Ysbyty ym Mae Abertawe; Castell-nedd Port Talbot (17), Treforys (15) & Singleton (22).

Mae'r tabl ar dudalen 12 yn dangos y meysydd gwasanaeth cleifion allanol roddodd cleifion adborth amdanynt yn yr adroddiad hwn. Ni ddywedodd 4 o bobl pa faes gwasanaeth y buont yn ei weld.

Gwasanaeth	Cyfanswm ymatebion
Iechyd Meddwl Oedolion	1
Awdioleg (Clustiau)	2
Profion Gwaed	2
Llosgiadau a phlastigion	1
Cardioleg (Calon)	6
Cleifion allanol plant	1
Gwasanaethau Dermatoleg	5
Gastroenteroleg (Gwasanaethau Stumog)	1
Gynaecoleg (Iechyd Merched)	2
Niwroleg	2
Gwasanaeth niwro-seicoleg e.e., anaf ymennydd, gwasanaethau strôc	1
Maeth a dieteteg	1
Oncoleg (Gwasanaeth Cancr)	3
Offthalmoleg (Llygaid)	5
Orthoteg (triniaeth symudiadau llygaid diffygiol a chydsymud)	1
Paediatreg / Gwasanaethau Plant	2
Ffisiotherapi / Cyhyrysgerbydol (MSK) / Clinig Toriadau Orthopaedig	3
Aseidiadau ymlaen llaw (gwiriadau iechyd cyn llawdriniaeth)	1
Gwasanaethau Arennol (Arennau, dialysis)	2
Rhiwmatoleg	4
Canolfan Adsefydlu Arbenigol (gofal ystumiol, symudedd a briwiau pwyso)	1
Wroleg (Pledren)	1
Anhysbys	11
Cyfanswm	59

Canfyddiadau Allweddol:

Apwyntiadau wedi'u canslo

4 claf (tua 6%) yn dweud fod eu hapwyntiad wedi ei ganslo unwaith neu fwy nac unwaith cyn i'w hapwyntiad ddigwydd

1 yn dweud ei fod wedi cael gwybod am ganslo'r apwyntiad 1 mis cyn oedd yr apwyntiad i fod i ddigwydd, 2 wedi cael gwybod yr wythnos gynt ac 1 person yn dweud eu bod wedi cael gwybod ar y diwrnod yr oedd yr apwyntiad i fod i ddigwydd.

Gwybodaeth

Tua thraean (23, 37%) o gleifion yn teimlo eu bod wedi cael digon o wybodaeth gan y GIG wrth aros am eu hapwyntiad, megis manylion am y driniaeth, amseriad ac oediadau.

Amseroedd aros i gael eich gweld

Ychydig yn llai na hanner y bobl (46%) yn dweud wrthym eu bod wedi bod yn aros am lai na 5 mis am apwyntiad.

9 o bobl yn dweud wrthym eu bod wedi bod yn aros yn hirach na 12 mis.

15 o bobl yn dweud wrthym fod eu hapwyntiad yn apwyntiad adolygu (dilydol) yn hytrach na chyfeiriad cychwynnol.

Cael hyd i'r clinig ar y safle

54 o bobl a fynychodd apwyntiad wyneb yn wyneb yn dweud eu bod wedi ei chael yn hawdd cael hyd i'r clinig. 3 o bobl yn dweud wrthym eu bod wedi ei chael yn anodd.

Cysylltu gyda'r adran Cleifion Allanol dros y ffôn

23 o bobl yn dweud wrthym fod ganddynt brofiad o gysylltu gyda'r clinig/adran dros y ffôn. O'r rhain:

- 16 yn dweud ei bod yn hawdd gwneud
- 6 yn dweud ei bod yn anodd

Yn yr apwyntiad – Gofal a thriniaeth

43 o bobl yn dweud wrthym eu bod yn hapus gyda'r gofal a'r driniaeth gawsant yn eu hapwyntiad.

2 o bobl yn dweud eu bod yn rhannol fodlon

5 ddim yn fodlon

Adborth ychwanegol

Roedd y defnydd o gwestiynau ansoddol yn rhoi cyfle i'r ymatebwyr roi atebion manwl a oedd yn ein helpu i adnabod yn well yr ymarfer da a meysydd i'w gwella o fewn gwasanaethau.

Profiadau cadarnhaol Cleifion

Allanol

47 o bobl wedi rhannu enghreifftiau o'u profiadau cleifion allanol a oeddent yn teimlo oedd yn gadarnhaol. Mae eu hadborth wedi ei grwpio mewn i themâu.

Gwasanaeth Effeithlon

Canmolodd rhai pobl gyflymder y broses gyfeirio.

"Es i mi gael profi fy llygaid a chael gwybod bod gennyf gyflwr llygaid genetig; cyfeiriwyd fi at glinig llygaid Singleton ac mewn 7 diwrnod cefais apwyntiad. Mae'r driniaeth rwy'n ei gael heb ei fai"

"Roedd yr apwyntiad a'r llawdriniaeth yn grêt. Roeddwn i mewn ac allan mewn dim o amser"

"Staff CT yn gymwynasgar iawn yn newid diwrnod fy apwyntiad fel cynghorwyd gan fy Ymgynghorydd Arennol, i ddiwrnod yn ystod yr wythnos fel y gellid fy symud wedyn i'r Uned Arennol am driniaeth bellach yn dilyn fy sgan CT. Ffoniwyd fi gartref heb oedi gydag apwyntiad arall"

"Cysylltais â'r ysgrifennydd a chefais apwyntiad ar gyfer yr wythnos ganlynol"

"Cefais fy ngweld o fewn wythnos i'r broblem gychwynnol a oedd yn gyflym iawn yn fy nhyb"

Gofal a thriniaeth wych

"Mae'r ymgynghorydd bellach wedi rhyddhau fy merch o'r gwasanaeth, ond roedd y gofal gawsom hyd yma yn ardderchog. Roedd fy merch yn teimlo'n gyfforddus yn mynychu apwyntiadau ac roedd yr ymgynghorydd yn dda iawn am annog trafodaethau gyda hi, yn dangos diddordeb yn ei hobiau hi"

"Rwyf wedi cael gofal a thriniaeth arbennig yn yr adran offthalmoleg yn Ysbyty Singleton ar gyfer cyflwr llygad oedd yn effeithio fy ngolwg, roedd y driniaeth a gofal gefais yn rhagorol. Allai ddim canmol digon ar yr ymgynghorwyr, nyrsys a'r holl staff cefnogol"

Roedd un person eisiau diolch i'r tîm Oncoleg yn Ysbyty Singleton am y lefel uchel o ofal a thriniaeth a gafwyd wedi diagnosis o gancr ar y fron.

"Roedd yr holl brofiad o gancr ar y fron yn ddychrynlyd ond ar bob cam trwy'r driniaeth roeddwn yn teimlo fel fy mod mewn dwylo diogel. Llauer o sylw negyddol yn y wasg yn ddiweddar am y GIG ond rhaid dweud i mi gael y driniaeth orau. Ar bob cam roeddwn yn teimlo fel fy mod yn cael yr holl ffeithiau a gwybodaeth am fy nhriniaeth. Roedd Miss Dillon a'r holl nyrsys yn arbennig yn eu gofal, pryder a chefnogaeth dros y 5 mis diwethaf. Cefais fy nhriniaeth radiotherapi diwethaf ac rwyf wedi cael canlyniad cadarnhaol. Diolch i holl staff Ysbyty Singleton. Ni allaf ganmol digon arnoch"

Mae llawer o gleifion yn canu clod y staff ar draws adrannau cleifion allanol gwahanol.

"Roedd y staff i gyd yn yr adran sgan CT yn gyfeillgar, cymwynasgar a chwrtais"

"Allai ddim canmol digon ar yr ymgynghorwyr, nyrsys a'r holl staff cefnogol"

"Roedd y technegydd uwchsain yn wych. Cwrtais, cyfeillgar, llawn gwybodaeth, yn gysurlon a charedig"

"Gwasanaeth rhagorol gan y staff i gyd. Gofalgar iawn tuag at y cleifion"

"Staff y dderbynfa – roedden nhw'n gwrtais a chyfeillgar ac felly hefyd y Cynorthwywyr Gofal Iechyd (HCA's) a wnaeth fy ECG a phwysedd gwaed"

"Roedd y staff yn hollol wych yn adran Cleifion Allanol Treforys"

Cael eu gwranddo arnynt

Dywedodd rhai cleifion wrthym fod meddygon a staff eraill yn gwneud digon o amser iddynt ac yn cymryd amser i wrando

"Cefais fy ngweld i ddechrau gan feddyg iau a oedd yn rhoi llawer o sylw ac yn gwranddo ar bopeth roedd fy mab a minnau'n ei ddweud"

"Roedd y staff i gyd yn gyfeillgar a chymwynasgar ac yn hapus i roi unrhyw wybodaeth ac yn ateb unrhyw gwestiynau oedd gennyf"

"Roedd y meddyg welais yn gymwynasgar iawn, yn ateb fy nghwestiynau i gyd, ac yn cymryd amser i esbonio pethau i mi"

Clywsom sut mae cleifion yn gwerthfawrogi esboniadau o driniaeth a manylion am eu cyflwr.

“Archwiliad trylwyr. Esboniad llawn o achos ac effaith yr anaf a’r opsiynau triniaeth”

“Yn yr apwyntiad hwn cefais fwy o wybodaeth nac arfer ac roedd yr ymgynghorydd i weld gyda mwy o amser i mi”

“Roedd y Meddyg yn drylwyr iawn, esboniodd popeth yn fanwl”

Apwyntiadau rhithwir/o bell

Mynychodd dau o bobl apwyntiadau rhithwir gan ddweud wrthym fod y dull hwn yn gyflymach ac yn fwy cyfleus, gan osgoi’r angen i deithio a chael hyd i le parcio ar y safle.

“Doedd dim angen i mi deithio sy’n gallu bod yn lletchwith fel rhywun hunangyflogedig. Fel arfer rwy’n gorfod aros am oriau gan fod fy apwyntiad wyneb yn wyneb bob amser yn hwyr iawn. Does dim angen i mi gael archwiliad felly does dim angen i mi fod yno wyneb yn wyneb. Roedd yn llawer cynt; roeddpopeth ar amser ac rwy’n meddwl bod hyn hefyd yn well i’r GIG gan fod apwyntiadau mewn person yn gallu cael eu cadw ar gyfer y rheiny sydd wirioneddol eu hangen”

“Roedd yn (apwyntiad) dilynol blynyddol arferol. Gwerthfawrogais beidio gorfod mynd i’r ysbyty a’r straen ynglŷn â pharcio, ac aros o gwmpas yn y clinig OP ar gyfer fy apwyntiad”

Cafwyd canmoliaeth hefyd gan un claf oedd yn mynychu apwyntiad niwroleg am y cyfleusterau cleifion allanol yn Ysbyty Treforys.

“Am le bendigedig, hawdd cofrestru wrth gyrraedd ac arwyddion clir, adeilad modern gyda’r diweddaraf”

Gwybodaeth ddilynol

1 claf yn hapus ei fod wedi cael gwybodaeth mewn perthynas â gweithredu a thriniaeth i’r dyfodol.

“Trefniadau dilynol a chynllun triniaeth wedi ei drafod”

Profiadau negyddol cleifion allanol

Roedd rhywfaint o orgyffwrdd gyda themâu cadarnhaol a negyddol, gan amlygu bod profiadau cleifion yn anghyson.

36 o bobl wedi rhannu esiamplau o brofiadau a oedd yn llai cadarnhaol. Mae’r themâu wedi eu grwpio fel a ganlyn:

Amseroedd aros – o gael eu cyfeirio hyd yr apwyntiad cyntaf

Teimlai un person fod yr amser aros cychwynnol yn dilyn cyfeirio at wasanaethau oncoleg yn rhy hir.

“Amser i gael eich gweld am y tro cyntaf yn rhy hir”

Teithio i apwyntiadau

2 o bobl yn rhannu eu rhwystredigaeth am bellter i ac o apwyntiadau a'u pryderon ynglŷn â chludiant cyhoeddus.

"Awr o siwrne o Godre'r-graig i'r ysbyty (gyda chostau petrol fel maent ar hyn o bryd) ac yn ôl am apwyntiad TRI-munud ar gyfer prawf gwaed pan arferwn allu mynd i'r feddygfa Meddyg Teulu, siwrne 15-munud yno ac yn ôl ar gyfer apwyntiad 3-munud ar gyfer prawf gwaed. Go brin yn welliant ar wasanaethau cleifion a faint o bensiynwyr eraill tebyg i minnau sy'n gorfod gwneud yr un siwrne neu debyg a hynny gan gymryd bod ganddynt gar, mae'n gas gen i feddwl beth fyddai'n ei olygu pe bai rhaid i chi deithio ar y bws"

"Cefais apwyntiad am belydr-x, cymerodd 2 fws i gyrraedd yno erbyn 8.30"

Parcio ar y safle

Rhannodd pobl yr anawsterau a gawsant wrth gael hyd i le parcio mewn ysbytai yn ardal Bwrdd Iechyd Bae Abertawe.

"O hyd yn cael trafferth cael hyd i le parcio sy'n gwneud i mi deimlo ar bigau'r drain a dan straen cyn yr apwyntiad"

"Parcio yn bach o broblem ond llawer gwaeth yn Ysbyty Treforys lle dydw i ddim yn hyd yn oed trafferthu mynd a'r car"

"Man gollwng bob tro gyda cheir wedi parcio felly gorfod tynnu i mewn ar y llinellau melyn dwbl i gael fy ngollwng a fy nghodi"

Cael hyd i'r apwyntiad ar y safle

Nododd claf y gallai cyfeiriadau newydd i'r clinig gael anawsterau yn gwybod y lle gorau i barcio, neu sut i gael hyd i'r adran o bosibl.

"Yn ffodus, rydym wedi bod o'r blaen, ond fel cyfeiriad newydd, buasem yn cael trafferth cael hyd i'r clinig a gwybod am y lle gorau i barcio"

"Mae arwyddion yn adran cleifion allanol 2 yn wael"

Nododd un person fod y pellter i'r clinig i bobl gyda symudedd cyfyngedig yn broblem.

"Y chwith wedi torri ar adeg yr apwyntiad. Clinig yn cael ei gynnal ar y trydydd llawr. Anodd dringo i fyny ac i lawr y grisiau wrth fynychu apwyntiadau CMATS pan rydych yn mynd am faterion symudedd"

Amseroedd aros yn y clinig

Nifer o gleifion yn gwneud sylwadau am yr amseroedd aros hir yn y clinig ar ddiwrnod eu hapwyntiad.

"Arhosiad hir yn y clinig"

"Gorfod aros am dros hanner awr"

"Rwyf fel arfer yn gorfod aros oriau gan fod fy apwyntiad o hyd yn hwyr"

Agwedd staff

Er gwaethaf derbyn llawer o adborth cadarnhaol am staff mewn o ran cymwynasgarwch a chyfeillgarwch, ni theimlodd pawb y profiad yma.

“Technegydd pelydr-x ddim yn gyfeillgar o gwbl”

Dywedodd un claf wrthym am eu profiad gwael pan siaradodd ymgynghorydd â hwy o flaen cleifion eraill.

“Roedd yr ymgynghorydd yn haerllug ac ni ddangosodd unrhyw barch nac urddas tuag ataf. Daeth i mewn i’r coridor lle roeddwn yn eistedd gyda chleifion eraill a galw fy enw. Atebais gan ddechrau hel fy mag a’ m côt i fynd mewn i’r ystafell ymgynghori, pan ddywedodd o flaen pawb, “allwch chi ddweud wrthyf beth rydych yn ei wneud yma pan rydych wedi cael eich rhyddhau o’r clinig?!” Teimlais fy mod yn cael fy mychanu a dywedais wrtho fod gen i ychydig o faterion ers y dargyfeiriad ac os gadawai i mi ddod mewn, buaswn yn esbonio iddo. Ymddangosodd yn bigog ac wrth i mi eistedd i lawr, pwyntiodd at gadair arall gan ddweud “fan acw”. Wrth i mi ddechrau esbonio fy mhryderon ynglŷn â fy nghyflwr, roedd yn ddiystyrlyd ac yn gwneud i mi deimlo nad oedd gennyf ddim hawl bod yno. Cefais ef yn anghwrtais ac yn nawddoglyd. Roedd yn fyr ei amynedd ac yn gofyn droeon “unrhyw beth arall?” Pan estynnais fy nhaflen o bapur o fy mag gyda fy nghwestiynau arno, roedd wedi synnu. Ond atebodd fy nghwestiynau i gyd pan sylweddolodd fy mod eisiau atebion.....

Parhad ar dudalen 23...

Parhad..

"Dywedais wrtho fy mod wedi gobeithio gweld yr Athro a berfformiodd fy llawdriniaeth, a dywedodd wrthyf am e-bostio hwnnw y tro nesaf mae gen i gwestiynau. Rwy'n credu ei fod yn meddwl fy mod yn gwastraffu ei amser a doedd ddim yn deall fy angen i gael mwy o ddealltwriaeth o fy nghyflwr fel y gallaf ofalu amdan fy hun yn well. Roedd mor wahanol i'r Athro rwyf wedi ei weld sy'n w'r bonheddig ac yn dangos parch a gofal tuag at ei gleifion. Rwyf wedi bod yn nyrs ers 48 mlynedd ac wedi gweithio gydag ymgynghorwyr gwych, ond cefais agwedd y gŵr hwn yn ofnadwy. Yn sicr dydw i ddim eisiau cael fy ngweld ganddo ef eto"

Apwyntiadau dilynol

Nifer o gleifion yn teimlo eu bod yn mynd yn angof oherwydd diffyg gwybodaeth ynglŷn â chanlyniadau profion neu gyswllt dilynol.

"Ni welais yr ymgynghorwr, ond rhywun nad oeddwn yn gwybod eu teitl gwaith. Apwyntiad dilynol mewn 3 mis...dal i aros. Presgripsiwn wedi rhedeg allan erbyn hyn. Hefyd, dim gwybodaeth wedi ei roi i gynorthwyo gyda thrin fy hun etc. Dal ddim yn gwybod canlyniadau'r prawf gwaed".

"Rwyf wedi aros 13 wythnos a hanner er mwyn cael gwybod os oedd y lwmp a dynnwyd yn gancr neu beidio. Does dim apwyntiad dilynol dim ond llythyr yn rhoi gwybod y canlyniadau i mi"

"Ar dop y ffurflen Ysbyty roedd wedi ysgrifennu, "cyfeirio nôl at y Meddyg Teulu". Chysylltodd yr ysbyty na'r Meddyg Teulu â mi"

Dywedodd person arall wrthym eu bod yn teimlo bod diffyg gofal dilynol yn achosi i heintiadau clust ddychwelyd.

“Yn disgwyl apwyntiad dilynol yn Rhagfyr 2022. Wedi cael heintiad difrifol yn fy nghlust dde a oedd angen gofal brys mewn ysbyty yn Ebrill, mynychais 2 apwyntiad claf allanol. Rŵan yn y 5ed mis a dal dim apwyntiad dilynol. Yn y feddygfa Meddyg Teulu wythnos ddiwethaf yn y pendraw gyda heintiad clust arall. Credaf pe bawn wedi cael fy ngalw yn Rhagfyr (adolygiad 4 misol) yna byddai’r glust wedi cael ei glanhau a gallasai’r heintiad yma wedi cael ei osgoi. Rwyf hefyd yn ddiabetig sy’n golygu bod rhaid i mi fod yn ofalus gyda chael heintiadau”

Rhannodd un fam ei stori am rannau amrywiol o'i phrofiad cleifion allanol hi a'i mab ifanc, o'r anawsterau o geisio cysylltu gyda'r clinig dros y ffôn, a chael apwyntiad dilynol. Roedd y profiad gwael a diffyg gofal a thriniaeth yn gwneud iddi deimlo nad oedd ganddi unrhyw opsiwn heblaw chwilio am ofal iechyd preifat i'w mab.

"Mae apwyntiadau o hyd yn teimlo'n frysiog - cymaint i drafod gyda thriniaeth sylweddol a fyddai o bosib yn newid bywyd; Roeddem wedi cael 3 apwyntiad wedi'u canslo yn flaenorol (Gan gynnwys 2 a oedd wedi cael eu cyflymu gan y Meddyg Teulu gan fod croen fy mab mor ddrwg - ond canslwyd y ddau'r diwrnod cyn yr apwyntiad) felly roedd yr aros am yr apwyntiad hwn yn teimlo'n ddiidwedd. Roeddwn i fod i gael apwyntiad dilynol 6 wythnos yn ddiweddar - ond 4 mis yn ddiweddarach rydym dal heb glywed unrhyw beth. Wedi ceisio ffonio dwsinau o weithiau i siarad gyda rhywun sy'n rheoli'r adran benodol honno, ond chefais ddim ond fy mhasio o wasanaethau oedolion i ymgynghorwyr i ysgrifenyddion na allai fy helpu. Doedd y llinell ffôn dermatoleg fel nodir ar dudalen gwefan Ysbyty Singleton ddim yn gweithio (yn ôl un o ysgrifenyddion yr adran) ac ni allech adael neges. Rwyf wedi gofyn am apwyntiad gyda nyrs dermatoleg o leiaf chwe gwaith, yn rhannol oherwydd bod apwyntiadau fy mab gyda meddyg arbenigol wedi'u canslo. Y tro cyntaf y cawson apwyntiad, pan gyrhaeddom, roedd hi wedi bwcio gwyliau blynyddol y diwrnod hwnnw felly doedden ni ddim yn gallu ei gweld; yna'r ychydig droeon nesaf dywedwyd na allwn i'w gweld nhw er eu bod yn gwneud apwyntiadau wyneb yn wyneb.....
Parhau ar dudalen 27...

Dim esboniad a dim help a chyda pa mor anodd yw hi i weld Meddyg Teulu nid oeddwn yn gwybod ble i droi. Mae rheoli ecsema difrifol yn effeithio bywyd cyfan plentyn a gweddill eu teulu ac roeddwn yn ei chael yn anodd. Byddai hyd yn oed galwad nôl wedi cael ei werthfawrogi. Y cyfan oeddwn i eisiau oedd rhywfaint o gefnogaeth i drin clwyfau ond na oedd yr ateb droeon neu cyngor i siarad gyda'r meddyg arbenigol - ond roedd cymaint o bethau eraill roeddwn angen siarad gyda'r meddyg arbenigol amdanynt mewn ychydig iawn o amser fel na chafodd fyth ei ddelio gydag ef. Mor rhwystredig yn enwedig pan rwyf yn gwybody gefnogaeth wych mae nyrsys yn ei gynnig yn fy mhrofiad i/fy nheulu - nyrsys MS a nyrsys cancr y fron. Tra fy mod yn deall yn llwyr fod Covid wedi gwneud bywyd yn andros o anodd o fewn y GIG, nid oedd yr adran hon yn cael ei rheoli'n dda - y diffyg cyd-gordio canolog, apwyntiadau wedi'u cyflymu yn cael eu canslo gydag 1 diwrnod o rybudd (pan siaradais gyda'r meddyg arbenigol ynglŷn â pham fod yr apwyntiadau wedi eu canslo, nid oedd yn gwybod gan ei bod yn y swyddfa) dim esboniad am pam na allwn i a fy mab gael unrhyw gefnogaeth gan y nyrsys dermatoleg. Y prif rif ffôn dermatoleg ddim yn gweithio am fisoedd a dim neges yn dweud beth i'w wneud yn lle. Ffonau yn canu am dros 20+ munud cyn torri ffwrdd. Allai jyst ddim deall pam na fyddai gwybodaeth yn cael ei gylchu i gleifion e.e. trwy e-bost/testun jyst i adael iddynt wybod beth oedd yn digwydd. Yn y pendraw bu raid i ni fynd yn breifat a oedd yn siom fawr - yn ariannol ac o ran y teimlad fod y GIG wedi cefnu ar fy mab 7 oed"

Apwyntiadau wedi'u canslo

Roedd canslo apwyntiadau yn achos arall o anhapusrwydd ymysg cleifion, yn enwedig pan nad oedd cleifion yn cael rheswm clir a gwybodaeth am beth sy'n digwydd nesaf.

"Cyfeiriwyd at ymgynghorwr orthopaedig ym Medi 2020 am apwyntiad arferol. Yn dilyn ymholiad anffurfiol gan y CIC canfuwyd bod yr ymgynghorwr oeddwn yn aros i'w weld ar absenoldeb gwaeledd tymor hir. Doedd y swyddfa apwyntiadau methu meddwl drostynt eu hunain i fy nghyfeirio at ymgynghorwr gwahanol. Yn y pendraw cefais apwyntiad ar y 6ed o Chwefror 2023 am 9:25am. Heddiw, 31ain Ionawr 2023, rwyf wedi cael llythyr yn canslo'r apwyntiad ar y 6ed Chwefror. Rwy'n credu y gallai hyn fod oherwydd y streic nyrsys sydd ar y 6ed a'r 7fed o Chwefror. Does dim dyddiad apwyntiad arall wedi ei roi. Duw a wŷr pryd caf fy ngweld. Mae hyn yn achosi iselder."

Canslo ar fyr rybudd

Clywsom sut oedd un claf ar ei ffordd i'r apwyntiad eisoes pan gysylltwyd â hwy i ddweud ei fod wedi ei ganslo.

"Mae fy ngŵr wedi cael dau apwyntiad wedi eu canslo o fewn y tair wythnos ddiwethaf. Roedd un ar gyfer Ysbyty Tonna (canslwyd y diwrnod cynt) a'r llall ar gyfer adran Dermatoleg yng Nghastell-nedd/PT (canslwyd 30 munud cyn yr apwyntiad). Roeddem ar ein ffordd yno fel mae'n digwydd!"

diffyg gwybodaeth a gwybodaeth anghywir wedi ei roi iddynt am y paratoi oedd ei angen ar gyfer y sgan.

“Ni anfonwyd llythyr apwyntiad ataf yn dweud y byddwn yn cael sgan CT gyda lliw cyferbyniol, cefais wybod trwy ffonio’r adran - pwysig iawn i mi gan fod gennyf CKD 3 & dim ond UN aren rŵan. Ni ddywedwyd wrthyf am beidio â bwyta dim byd am dair awr cyn y sgan. Ni chynghorwyd fi am gymryd fy meddyginiaethau presgripsiwn na bod angen i mi stopio cymryd fy Metformin cyn y Sgan. Ni chynghorwyd fi i fod wedi hydradu’n llawn gyda hylifau clir cyn fy Sgan. Gofynnais ynglŷn â thynnu fy sbectol - dywedodd yr aelod o staff na, ni wiriodd os oeddwn yn gwisgo unrhyw emwaith. Ni chynghorwyd fi fel rhywun Diabetig, i fwyta brechwast neu ginio ysgafn dair awr o flaen amser y sgan”

Tra yn y clinig, cawsant wybod nad oedd y sganiwr CT o fewn y clinig mewn defnydd a theimlant nad oedd y sganiwr symudol y cyfeiriwyd hwy ato i’w ddefnyddio yn ei le, yn addas i’w hanghenion hwy.

“Nid oedd Theatr Sganio CT Ysbyty Treforys o fewn yr Ysbyty yn weithredol ar gyfer fy Sgan - RHESWM - dywedwyd ei fod angen mwy o staff a bod y Sgan symudol ddim ond angen DAU. Rwy’n anabl & yn defnyddio ffon gerdded i symud. Hebryngwyd fi gan Gynorthwyydd Gofal Iechyd (HCA) i leoliad y tu allan i’r Ysbyty i gerbyd Sganio Symudol. Roedd yn boenus i orfod cerdded hyd yn oed ymhellach”

Clywsom nad oedd eu profiad o'r funud y camodd hwy i mewn i'r sganiwr symudol ddim yn bleserus iawn chwaith, o'r arogl y tu mewn i'r cerbyd i'r staff clinigol yn siarad o'u blaen yn eu hiaith frodorol.

"Roedd y cerbyd Sgan CT Symudol yn drewi o gyri – roedd yn codi pwys. Rwy'n credu bod y ddau aelod o staff gwryw wedi bwyta eu cinio yn y cerbyd. Mae hyn yn afiach – mae'r Sganiwr CT i fod yn glinigol lân.

Ni chyflwynodd yr un o'r ddau staff eu hunain i mi & nid oedd yr un o'r ddau yn gwisgo Bathodynau adnabod yn nodi eu statws clinigol.

Roeddwn yn y cerbyd gyda Dau Staff CT gwryw yn bresennol – dim aelod o staff benywaidd – mae hyn yn ymarfer anniogel & gwnaeth i mi deimlo yn agored iawn i niwed yn enwedig pan oedd y ddau staff yn siarad yn ddi-baid gyda'i gilydd NID yn y Saesneg ond yn yr iaith Malayalam – a siaredir yn nhalaith Kerala, India"

Dyweddodd y claf ei bod yn teimlo'n bryderus iawn oherwydd y Saesneg prin a siaradwyd gan y staff a oedd yn perfformio'i thriniaeth.

"Roedd eu gafael ar y Saesneg yn wael iawn, nid oeddent yn gallu cynnig cysur oherwydd eu proffesiynoldeb gwael a diffyg sgiliau iaith... Ni ddylent weithio yn y tîm Sgan CT heb oruchwyliaeth.

Doeddwn i ddim yn teimlo'n ddiogel, ac ni allwn aros i adael"

Roedd y claf yn teimlo fod y staff yn amhroffesiynol iawn yn trafod eu materion personol gyda chleifion.

“Ni ddywedodd y ddau aelod o staff eu statws wrthyf. Pan ofynnais, dywedodd un wrthyf mewn Saesneg gwael ei fod yn gweithio yn Ysbyty newydd Cwmbrân a’i fod yma i, “ennill arian ychwanegol”. Hyd yn oed pe bai hynny yn wir, teimlais ei fod yn hollol amhroffesiynol yn cyfaddef hyn i glaf! Teimlais yn eithaf pryderus”

Mynegwyd pryder hefyd am y ffordd y gwnaethpwyd y sgan gan staff ar y diwrnod yn yr uned symudol.

“Roedd yr aelod o Staff CT a oedd yn rhoi’r lliw cyferbyniol i mewn yn methu rhoi’r nodwydd mewn i fy mraich dde, ac wedi nifer o ymdrechion aflwyddiannus achosodd gleisio helaeth i’r safle. Codais fy mraich chwith i arwyddo y galli geisio chwistrellu mewn i’r fraich chwith – chwarddodd! Ymddangosai fel nad oedd yn fy neall. Gofynnodd i mi ddal y lliw cyferbyniol tra cerddodd i’r ochr arall ohonof i, eto fe’i cafodd yn anodd rhoi’r nodwydd i mewn. Rhoddodd y lliw i mewn ac aeth y Sgan yn ei flaen. Ni pharhaodd y Sgan mor hir ac y dywedodd yr Adran Sgan CT wrtha’i y byddai – gobeithiaf iddo gael ei gynnal yn ddiogel”

Clywsom sut barhaodd brofiad gwael y claf wedi diwedd y sgan.

“Yn syth wedyn, dywedodd wrtha’i am adael. Roedd rhaid i mi ofyn am iddo fy helpu i godi oddi ar y gwely sgan. Dywedais wrtho fy mod angen rhoi fy esgidiau ymlaen ac aros ychydig gan fy mod yn teimlo’n gyfoglyd a phen ysgafn – rwy’n dioddef o bwysedd gwaed isel. Roedd i’w weld yn benderfynol o fy mrysio i allan. Dywedwyd wrth y claf nesaf am ddod i mewn cyn i mi hyd yn oed adael. Stopiais i hi gan fy mod yn dal i gael fy nghefn ataf a dylai ef lanhau (Covid) cyn iddi hi ddod mewn. Roedd yn rhaid i mi gerdded o fewn modfeddi iddi wrth i mi adael. Roedd y dynion yn amlwg yn anwybyddu rhagofalon Covid. Dywedais wrth y dynion fy mod angen Porthor i fy nhrosglwyddo i’r Uned Arennol gan ei fod yn rhy bell i gerdded – mae gen i CKD 3 ac Anaemia Arennol”

Doedd staff y Sgan CT ddim yn broffesiynol, doedd ganddynt ddim empathi, jyst fel dynion gwaith a ddim yn ymddwyn fel gweithwyr meddygol proffesiynol.

Er gwaethaf adrodd y pryderon hyn i dîm Gwasanaeth Cyngor a Chyswllt i Gleifion (PALS) y Bwrdd Iechyd y Llynedd, dywedodd y claf wrthym nad oeddent wedi derbyn ymateb hyd yma.

“Ym Mai 2022, adroddais fy mhryderon i Wasanaeth Cyngor a Chyswllt i Gleifion (PALS) Ysbyty Treforys – dydw i ddim wedi cael dim cyswllt na diweddariad, na chael unrhyw ddiweddariad / cyngor ers hynny”

Diagnosis

Dywedodd un person wrthym eu bod wedi mynychu'r clinig gyda pherthynas, a gafodd eu hanfon adref o'r gwasanaeth hwnnw'r un diwrnod dim ond i farw wythnos yn ddiweddarach.

"Dywedwyd wrth y berthynas y mynychais gydag ef nad oedd dim byd yn bod arno ac anfonwyd ef adref. Roedd yn farw o fewn wythnos"

Cyfathrebu

Dywedodd rhai pobl wrthym am wybodaeth ar goll mewn llythyrau apwyntiadau, newid lleoliadau apwyntiadau droeon a dryswch o ran y meddygon a'r cleifion ynglŷn â pham cyfeiriwyd cleifion yn y lle cyntaf.

"Dryswch ynglŷn â pha ysbyty, yr apwyntiad wedi newid rhwng 3"

"Doeddwn i ddim yn gwybod pam fy mod yno. Doedd dim manylion ar y llythyr apwyntiad. Os oedd yn gyfeiriad gan fy Meddyg Teulu yna roedd ers dros flwyddyn"

"Gofynnodd y meddyg i mi pam oeddwn i yno! Ymddengys nad oedd unrhyw nodiadau wedi ei gwneud mewn cyswllt a thriniaeth ddiweddar"

Cafwyd nifer llai o sylwadau adborth am y materion canlynol:

Amgylchedd clinig

“Dim digon o gadeiriau tu allan i’r dderbynfa”

“Arwyddion ar ddesg derbynfa’r adran ddim yn glir iawn gan fod fy apwyntiad i’n gynharach na phan agorai’r dderbynfa”

Teimlo’n anniogel – mesurau Covid

“Doedd neb yn yr adran yn gwisgo masg. Roedd 13 o gleifion yn yr ystafell aros a dim ond 3 ohonom yn gwisgo masg. Mae gen i imiwnedd gwael iawn felly roeddwn yn teimlo’n anniogel ac yn agored i niwed”

Materion presgripsiwn

“Rhoddwyd presgripsiwn i mi a phan es i ag ef i’r fferyllfa, roedd y fferyllydd yn amau’r meddyg gan ddweud ei fod wedi rhoi presgripsiwn am ormod i’w cymryd ar un tro. Ffoniais y meddyg a dywedodd wrthyf ei fod yn gywir felly nawr rwyf wedi fy ngadael yn brin o’r feddyginiaeth”

Newid i wasanaeth

“Rwy’n lloerig bod yr adran cleifion allanol yn mynd oddi ar safle, adran cleifion allanol wedi’i hadeiladu yn bwrpasol i siwtio anghenion yr holl gleifion”

Awgrymiadau cleifion i wella'r profiad cleifion allanol

38 o bobl yn cynnig eu hawgrymiadau ar gyfer gwella gwasanaethau.

Awgrymiadau'n amrywiol ond rhai enghreifftiau yn cynnwys:

"Gwell arwyddion a map ar gyfer yr adran gan y gallaswn fod wedi parcio yn union y tu allan"

"Byddai'n ddefnyddiol cael cyfarwyddiadau clir i'r adran"

"Bod apwyntiadau dilynol ar amser i osgoi unrhyw driniaeth ddiangen a drud o ganlyniad i sesiynau dilynol hwyr"

"Cael gwybod am unrhyw oedi wrth aros ac i staff beidio meddwl nad oes gan rywun ifanc broblemau symudedd"

"Siawns na ddylai staff swyddfa apwyntiadau gyfeirio cleifion i ymgynghorwr arall os ydi'r ymgynghorwr oeddent i fod i'w weld ar waeledd tymor hir"

"Cael gwybod y diweddaraf am amseroedd aros. Dywedwyd yn wreiddiol 26 wythnos ond roedd yn 18 mis mewn gwirionedd"

"Dweud wrth y claf pryd i gysylltu gyda'u Meddyg Teulu i gael y canlyniadau"

"I gael gwybod yn union beth yw fy niagnosis. I gael yr amser i wrando arnaf a thrafod fy nghyflwr"

"Dychwelyd i gael profion gwaed yn fy nghanolfan feddygol leol"

Ynglŷn â'r Uned Sgan CT symudol - "Defnyddio'r sgan CT mewn lleoliad glân, wedi ei staffio gan staff sy'n gallu tawelu eich meddwl, ac y byddech yn teimlo'n ddiogel gyda hwy phetai rhywbeth yn mynd o'i le. Sicrhau bod aelod o staff benywaidd yn bresennol bob amser. Llythyrau apwyntiadau – cyngor llawn am feddyginiaethau i'w hosgoi a mesurau rhagofal i'w cymryd – gall bod sgil effeithiau difrifol i arennau a lliw cyferbyniol. Gwiriadau rheoliad gan [dim] Rheoli Heintiad yr ysbyty fod staff y Sgan CT symudol yn dilyn rhagofalon a chanllawiau COVID i sicrhau eu diogelwch eu hunain a chleifion"

"Dylai Gwasanaeth Cyngor a Chyswllt i Gleifion (PALS) ymateb gyda diweddariad am unrhyw bryder – fel arall beth yw ei bwrpas? Dim ond i rybuddio'r Ysbyty am unrhyw ddarpar gwynion?"

"Gwell cyfathrebu o adrannau i gleifion"

"Llinell teleffon sy'n gweithio ac y gallwch adael neges y bydd yn cael ei weithredu arno; ac os ddim, o leiaf neges yn dweud "ni allwch adael neges" – y diffyg gwybodaeth sydd mor rhwystredig – doedd gen i ddim syniad i ddal i drio ffonio nôl neu jyst ei adael"

"Pan mae apwyntiadau yn cael eu canslo drosodd a throsodd byddai'n addas i rywun wirio gyda'r claf i wneud yn siŵr eu bod yn iawn. Dylai meddygon arbenigol/ymgynghorwyr gael ar ddeall y nifer o apwyntiadau sy'n cael eu canslo yn eu clinigau a dylid adolygu'r wybodaeth hyn yn rheolaidd er mwyn atal i hyn ddigwydd yn rheolaidd – dylent yn bendant fod yn ymwybodol ei fod yn digwydd (doedd gan feddyg fy mab ddim syniad fod 2 apwyntiad wedi eu canslo). Mae'n anodd esbonio cymaint rydych yn dal gafael ar yr apwyntiadau hyn am rywfaint o gefnogaeth ac arweiniad pan mae gennych blentyn sâl"

Profiad yn ei gyfanrwydd yn ystod apwyntiad cleifion allanol

68% o gleifion wedi rhoi sgôr `da, da iawn neu ragorol' i'w profiad, gyda 14% yn rhoi sgôr `gweddol' i'w profiad. 17% wedi rhoi sgôr `gwael' neu `wael iawn' i'w profiad cleifion allanol yn ei gyfanrwydd.



Dysgu o'r hyn a glywsom

Roedd bron i 3 chwarter o'r bobl ymatebodd i'n harolwg yn gadarnhaol am eu profiad cleifion allanol. Roedd nifer o'r sylwadau yn ymwneud ag agweddau positif staff o fewn y clinigau cleifion allanol a'r gofal a thriniaeth ragorol a dderbyniwyd.

"Gobeithiaf fod y staff yn gwybod gymaint y cant eu gwerthfawrogi. Maent yn gweithio'n andros o galed, rwy'n siŵr fel gweddill y GIG mae gan yr adran hon ei sialensiau, ond maent yn darparu triniaethau sy'n achub golwg ac sy'n gwella bywydau cleifion ac am hyn mae ganddynt y parch a'r diolch mwyaf"

Roedd y bobl hynny a fynychodd apwyntiadau `rhithwir' wedi'u plesio gyda'u profiad ar y cyfan, gan werthfawrogi peidio gorfod teithio ac wynebu'r straen o geisio cael hyd i le parcio.

Tra clywsom nifer o esiamplau o adborth cadarnhaol gan gleifion am eu profiad cleifion allanol, roedd profiad cleifion ar adegau yn anghyson gyda'n canfyddiad allweddol fod diffyg cysondeb gyda chyfathrebu â chleifion.

Yn yr adborth a gafwyd gan bobl gyda symudedd cyfyngedig, clywsom fod hygyrchedd y clinigau a chael hyd i'w ffordd o gwmpas yn broblematic. Dywedodd pobl hefyd fod diffyg arwyddo cyson a hawdd i'w ddilyn.

Teimlai rhai cleifion y dylai rhai gwasanaethau arferol, megis profion gwaed, gael eu darparu i ffwrdd o'r ysbytai ac yn agosach at adref.

Tra bod cleifion yn cydymdeimlo gyda gwasanaethau dan bwysau eithriadol, teimlant y dylai oediad i restrau clinig ar y diwrnod gael eu hesbonio iddynt pan maent yn cyrraedd y clinig. Lle nad oedd yr ysbyty/clinig yn rhoi gwybod iddynt am y rhesymau dros yr oedi yn y clinig, roedd eu profiad yn gyffredinol yn teimlo'n waeth.

Roedd canslo dro ar ôl tro yn achos arall o rwystredigaeth a phryder yn enwedig i rieni plant ifanc sy'n ddibynnol ar wasanaethau.

Dywedodd rhai pobl wrthym nad oeddent yn teimlo eu bod yn cael gwybodaeth ddigonol am eu canlyniadau na chyswllt dilynol.

Clywsom sut mae cysylltu ag adrannau dros y ffôn yn heriol i rai pobl i drefnu, ail-drefnu neu ganslo eu hapwyntiadau. Teimlai pobl fod mynediad teleffon gwael yn debygol oherwydd systemau neu staffio. Clywsom nad oedd negeseuon llais a adawyd gan gleifion yn cael ymateb neu nad oedd gan y systemau ffôn y cyfleuster i gleifion adael neges.

Clywsom hefyd sut nad oedd llythyrau apwyntiadau bob amser yn cyrraedd neu roedd darnau pwysig o wybodaeth am driniaeth a pharatoadau ar goll. Roedd rhai llythyrau hefyd gyda diffyg manylion am sut i gyrraedd y clinig.

Mae dwy o'r straeon cleifion a rannwyd gyda ni yn yr adroddiad hwn (tudalen 25 a 28) yn dangos mewn mwy o fanylder yr amrywiol heriau a wynebwyd drwy gydol siwrne cleifion allanol y claf, gan gynnwys heriau mynediad ac anhapusrwydd gyda'r gweithdrefnau mewn clinig ac ymddygiad y staff oedd yn gwneud y prawf/triniaeth.

Ein hargymhellion

Yn seiliedig ar yr adborth a rannwyd gyda ni yn yr adroddiad hwn, rydym wedi datblygu'r argymhellion canlynol:

1. Mae rhai cleifion yn adrodd bod cysylltu gydag adrannau cleifion allanol dros y ffôn yn anodd ac yn teimlo bod angen mynediad gwell at adrannau cleifion allanol dros y ffôn, gan gynnwys gwella'r gwasanaeth wedi'i awtomeiddio yn ogystal â darparu gwybodaeth glir a sut i gysylltu gyda'r adrannau perthnasol.
 - a. Lle gadewir negeseuon llais gan gleifion, dylai adrannau sicrhau fod y rhain yn cael eu monitro'n rheolaidd ac yn cael ymateb amserol
 - b. Mae angen gwella systemau i ganiatáu i gleifion sy'n ffonio i ail-drefnu neu ganslo eu hapwyntiadau
2. Clywsom esiamplau o bobl yn cael trafferth i gael hyd i'w ffordd o gwmpas ysbytai a chael hyd i glinigau oherwydd arwyddo gwael.

- a. Sicrhau cysondeb wrth rannu gwybodaeth am apwyntiad gan gynnwys beth fydd yn ei olygu a chyfarwyddiadau clir am ble fydd yr apwyntiad yn digwydd. Mae hyn yn enwedig o bwysig i bobl sydd gydag Anabledd Synhwyrau/Corfforol neu gyflwr Iechyd Meddwl
 - b. Dylai hyn gynnwys darparu cefnogaeth ychwanegol a chyfarwyddiadau cliriach er mwyn helpu pobl sydd gydag anabledd synhwyrau gael hyd i'w apwyntiad paen maent ar safle yn yr ysbyty
3. Adroddodd rhai cleifion am oediad gyda chanlyniadau profion neu gyswllt dilynol. Rydym yn annog y Bwrdd Iechyd i wella safon a chysondeb y wybodaeth mewn perthynas â chanlyniadau profion neu gyswllt dilynol
4. Canfuwyd amrywiaeth mewn amseroedd aros mewn clinigau. Roedd rhai pobl yn rhwystredig am amseroedd aros mewn apwyntiadau a'r diffyg hysbysu ac esbonio am yr oedi wrth aros. Rydym yn annog Bwrdd Iechyd Prifysgol Bae Abertawe i:
 - a. Gyfathrebu'n gyson gyda chleifion iddynt ddeall pam y gall clinigau fod yn rhedeg yn hwyr
 - b. Adolygu a dysgu o achosion lle mae apwyntiadau yn rhedeg yn hwyr
5. Mynegodd nifer fach o bobl bryder penodol am y ffordd rhoddwyd gwybod am newidiadau i'w gofal, er enghraifft cael gwybod bod eu hapwyntiad wedi ei ganslo, yn aml ar fyr rybudd a heb esboniad. Gall canslo, yn enwedig pan fônt yn rhai ar y funud olaf, achosi anghyfleuster a thrafferthion ym mywydau pobl:

- a. Wrth gysylltu gyda chleifion ynglŷn ag oediad neu ganslo eu, sicrhewch fod cleifion yn cael rheswm clir a gwybodaeth am beth sy'n digwydd nesaf
 - b. Byddwch yn agored ac onest gyda chleifion a rhoi llinell amser realistig o bryd y dylent ddisgwyl clywed gan wasanaethau eto
 - c. Ystyriwch gynnig cefnogaeth bellach lle'n briodol, i helpu'r claf reoli eu cyflwr wrth aros am ofal, megis gwybodaeth neu fynediad at wasanaethau iechyd a gofal eraill, neu fynediad at boen laddwyr
6. Er gwaethaf nifer uwch o bobl yn graddio'u bodlonrwydd gyda'r gwasanaethau yn eu cyfanrwydd fel 'da, da iawn neu ragorol', mae profiadau cleifion yn anghyson. Rhannodd dau o bobl eu straeon cleifion gyda ni, gyda phrofiadau negyddol niferus yn digwydd trwy amrywiol gamau eu profiad cleifion allanol (gweler tudalen 25 a 28). Galwn ar y Bwrdd Iechyd i:
- a. Adolygu a dysgu o'r achosion lle mae profiad cleifion wedi disgyn yn is na'r safonau disgwylidig
 - b. Ddefnyddio'r wybodaeth yma i ddysgu am ba wasanaethau allai wneud yn well a datblygu fel bo'r gwasanaethau yn rhagorol o'r cychwyn i'r diwedd

Beth nesaf?

Bydd Cyngor Iechyd Cymuned Bae Abertawe yn parhau i fonitro ac adrodd nôl ar brofiadau apwyntiadau cleifion allanol pobl a rhannu'r adroddiadau rhain yn rheolaidd gyda Bwrdd Iechyd Bae Abertawe.

Diolch







Diolchwn i bawb sydd wedi cymryd amser i rannu eu safbwyntiau a'u profiadau gyda ni am eu hapwyntiad cleifion allanol diweddar.

Yn Ebrill 2023, bydd y CIC yn cael ei ddisodli gan Llais, y llais mewn iechyd a gofal cymdeithasol (Corff Llais y Dinesydd). Bydd y corff newydd yn adlewyrchu safbwyntiau a chynrychioli buddion pobl sy'n byw yng Nghymru yn eu gwasanaethau iechyd a chymdeithasol.

Adborth

Byddai CIC Bae Abertawe wrth eu bodd yn clywed beth rydych yn ei feddwl o'r cyhoeddiad hwn, ac unrhyw awgrymiadau am sut allem ni fod wedi ei wella, fel y gallwn ddefnyddio hyn i wneud i'n dyfodol weithio'n well.

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, byddwn yn ateb yn Gymraeg. Ni fydd hyn yn arwain at oedi mewn ymateb i'ch gohebiaeth.

Croesawn alwadau ffôn yn Gymraeg.

**Cyngor Iechyd Cymuned
Bae Abertawe**