BWRDD IECHYD PRIFYSGOL BAE ABERTAWE
YMATEBION I FATERION A GODWYD O FEWN YR

Argymhellion a dderbyniwyd gan Adroddiad Cleifion Allanol Cyngor Iechyd Cymuned - Chwefror 2023

Camau a awgrymir gan Gyngor Iechyd Cymuned	Sylwadau	At sylw:
Mae rhai cleifion yn dweud bod cysylltu ag adrannau cleifion allanol dros y ffôn yn anodd ac yn teimlo bod angen gwell mynediad dros y ffôn i adrannau cleifion allanol, gan gynnwys gwella'r gwasanaeth awtomataidd yn ogystal â thrwy ddarparu gwybodaeth glir am sut i gyrraedd adrannau perthnasol. a. Pan fydd cleifion yn gadael negeseuon llais, mae angen i adrannau sichrau bod y rhain yn cael eu monitro a'u hymateb yn rheolaidd mewn modd amserol. b. Mae angen gwella systemau i ganiatáu i gleifion sy'n galw i aildrefnu neu ganslo eu hapwyntiadau.	<u>Adran Plant a Phobl Ifanc (CYP)</u> Yn yr Adran Plant a Phobl Ifanc (CYP), cymerwyd sawl cam i wella'r profiad i gleifion trwy weithredu systemau ffôn gyda chyfarchion awtomataidd ar gyfer llinellau ffôn rydym yn gwybod eu bod yn brysur iawn. <u>Prif Glinig Cleifion Allanol Dermatoleg</u> Yn anffodus, mae Clinig Dermatoleg yn profi anawsterau mewn staff gweinyddol/ ysgrifenyddol ar hyn o bryd ac mae'r gwasanaeth yn trio ei gorau i ddelio â'r gwaith a'r galwadau sy'n cael eu derbyn. Roedd 3 aelod o staff, dau wedi gadael yr adran ac mae'r aelod arall o staff wedi cael cyfnodau salwch. Mae'r gwasanaeth wedi cyflogi nifer o staff o'r asiantaethau ond dyw'r rhain ddim wedi gweithio. Felly, mae staff cyfyngedig yn y swydd ar hyn o bryd. <u>Hematoleg</u> Mewn hematoleg, mae well gan ran fwyaf o'r cleifion i gysylltu â'r tîm gweinyddol yn uniongyrchol ac osgoi unrhyw wasanaeth awtomataidd gan maen nhw'n boeni ni fydd ei neges yn cael ei derbyn neu weithredu. Mae llawer o gleifion yn gleifion gydol oes a dros y blynyddoedd wedi meithrin perthynas dda gyda'r tîm gweinyddol. Mae meddygon	Gareth Evans Matt John Ceri Gimblett Katie Hannam Janet Williams Brian Owens Deb Lewis

	ymgynghorol yn annog cleifion a'u aelodau teulu i gysylltu a'u ysgrifenyddion. Os yw ysgrifenyddion i ffwrdd o'r ddesg, yna mae neges lais ar waith neu mae cydweithwyr yn cymryd y galwadau. Mae negeseuon ar gyfer cleifion yn cael eu cyfathrebu'n glir. Rydym yn gweithredu ceisiadau o'r fath ar WPAS ein hunain. Gan fod slotiau apwyntiad yn brin iawn, byddem yn gweithredu canslo ar unwaith er mwyn rhyddhau'r slot ar gyfer claf arall. <u>Oncoleg</u> Mae gan lythyron apwyntiad rhifau ffôn ar gyfer 2 clerciau apwyntiad sydd yn gweithio i Oncoleg yn unig. Nid oes gwasanaeth awtomataidd gyda'r llinellau ffôn yn cael eu staffio trwy gydol y diwrnod gwaith gyda llinellau ffôn yn cael eu hailgyfeirio rhwng staff i orchuddio am seibiannau / gwyliau. Tu allan i oriau gweithio arferol mae'r peiriant ymateb yn esbonio'n glir pwy maen nhw'n ei galw, pa amseroedd mae'r llinellau ar agor a pha wybodaeth sydd angen. Bydd unrhyw negeseuon llais sy'n cael eu gadael tu allan i oriau gwaith yn cael eu pigo i fyny a'u hymateb o fewn 24 awr. Gall clerigau apwyntiad Oncoleg ymateb i geisiadau i ganslo / aildrefnu apwyntiadau. Mae gan gleifion fanylion cyswllt hefyd ar gyfer eu hysgrifennydd meddygol ymgynghorol ac os yw'r ysgrifennydd yn absennol mae trefniant ar waith i	

	Ysgrifennydd arall ymdrin â'r rhain oni bai bod hwn yn ddiwrnod nad yw'n ddiwrnod gwaith i'r Ysgrifennydd Meddygol ac mae'r neges ffôn ateb yn nodi'n glir ei bod yn darparu'r patrwm gwaith ar gyfer y claf. <u>Lymffoedema</u> Mae yna llinell uniongyrchiol i'r Clinig Lymffoedema; Mae hyn ar gyfer derbynfa Lymffoedema. Mae hefyd gennym llinell gorchudd Lymffoedema a fydd cleifion yn cael ei cyfeirio ato os oes ganddyn nhw materion ynglŷn â'i gorchudd. Mae yna derbynydd o fewn y clinig, felly bydd rhan fwyaf o alwadau yn cael eu hymateb yn syth. Mae'r peiriant ateb yn hysbysu cleifion yn glir beth sy'n ofynnol ganddynt wrth adael neges ffôn. Mae'r peiriant ateb yn cael ei wirio'n rheolaidd drwy gydol y dydd ac mae'r peiriant ateb yn nodi y bydd ymatebion o fewn tri diwnrod gwaith (fel y'i tywysir gan Dîm Cenedlaethol Lymffoedema, sef y cyfarwyddiadau ar bob clinig Lymffoedema ledled Cymru) Gall cleifion ffonio neu ebostio'r clinig i ganslo / aildrefnu apwyntiadau.	
Clywsom enghreifftiau o bobl yn ei chael hi'n anodd dod o hyd i ffordd o amgylch ysbytai ac i ddod o hyd i glinigau oherwydd arwyddion gwael.	<u>Arwyddion (fflebotomi)</u> Yn dilyn adborth a gasglwyd gan yr arolwg cleifion fflebotomi, trafodaeth gyda CIC ac adborth gan gleifion drwy'r broses PTR, mae'r Grŵp Gwasanaeth yn cynnal adolygiad o'r arwyddion sydd ar waith yn cyfeirio cleifion at wasanaethau profi gwaed ar draws ein safleoedd. Mae'r CIC wedi ein cynghori bod y term Blood tests/ Profion gwaed yn well na'r gair Fflebotomi wrth gyfeirio cleifion. Mae arwyddion newydd eisoes wedi eu gosod ar safle Ysbyty	Ceri Gimblett Katie Hannam Janet Williams Brian Owens Deb Lewis Mark Parsons Jayne Hopkins Suzanne Holloway

a. Sicrhau cysondeb wrth rannu gwybodaeth am yr apwyntiad gan gynnwys yr hyn y bydd yn ei olygu a chyfarwyddiadau clir ar gyfer ble mae'r apwyntiad yn digwydd. Mae hyn yn arbennig o bwysig i bobl sydd ag Anabledd Synhwyraidd / Corfforol neu gyflwr Iechyd Meddwl. b. Dylai hyn gynnwys darparu cymorth ychwanegol a chyfarwyddiadau cliriach i helpu pobl ag anabledd synhwyraidd i ddod o hyd i'w hapwyntiad pan fyddant ar safle yn yr ysbyty.	Gorseinon. Mae arwyddion wedi'u diweddaru wedi cael eu harchebu ar gyfer clinig Canolfan Adnoddau Port Talbot. Ysbyty Singleton fydd y safle nesaf sy'n cael ei adolygu. <u>Ysbyty Castell-nedd Port Talbot</u> Mae arwyddion newydd i uned Trwyth Rhewmatoleg ac Adran Cleifion Allanol 2 bellach ar waith. <u>Oncoleg</u> Mae Uned Dydd Radiotherapi a Cemotherapi ac ardaloedd cleifion allanol wedi'u harwyddo'n glir ar draws y safle. Mae llythyrau apwyntiad yn nodi'n glir pa un o'r clinigau hyn y mae angen i gleifion eu mynychu. <u>Ysbyty Castell-nedd Port Talbot</u> Mae dolenni clyw a melodon yn y fan a'r lle wrth ddesgiau'r derbynfa. Mae bocsys gollwng ar gyfer atgyweiriadau cymorth clyw yn y brif dderbynfa. <u>Lymffoedema</u> Teimlir bod angen arwyddion ychwanegol ar gyfer clinig Lymffoedema. Cysylltwyd ag ystadau am ragor o wybodaeth / cost	

	Mae pob claf newydd i'r clinig yn cael map o ble mae'r clinig wedi'i leoli yn Ysbyty Singleton ac mae ein clinig yn cael ei amlygu ar y map gyda disgryfydd o ble rydym wedi'n lleoli.	
Nododd rhai cleifion oedi gyda chanlyniadau'r profion neu gyswllt dilynol. Rydym yn annog y Bwrdd Iechyd i wella ansawdd a chysondeb gwybodaeth sy'n ymwneud â chanlyniadau profion neu gyswllt dilynol.	<u>Oedi gyda phrofion (Patholeg Cellog)</u> Mae problem barhaus gyda'r galw a'r gallu o fewn Patholeg Cellog, sydd wedi arwain at ôl-groniad mewn prosesu samplau arferol. Mae hyn yn risg ar gofrestr risg y Bwrdd Iechyd ac mae'r gwasanaeth yn cymryd camau lliniaru lle bo hyny'n bosibl i fynd i'r afael ag amseroedd cyflwyno ar gyfer prosesu samplau. <u>Oedi gyda chanlyniadau profion (sganiau DXA)</u> Mae oedi parhaus wedi bod wrth adrodd am ôl-groniad o sganiau DXA oherwydd camgyfatebiad yn y gallu sganio a'r gallu adrodd. Mae'r tîm mewn Meddygaeth Niwclear wedi gweithredu mesurau lliniaru trwy hyfforddi staff ychwanegol mewn rolau Gwyddonwyr Clinigol i adrodd am sganiau, ond mae'r hyfforddiant hwn yn cymryd amser oherwydd lefel y sgiliau technegol sydd eu hangen. Mae perfformiad yn cael ei fonitro a'i adrodd bob mis ac mae'r ôl-groniad adrodd yn gostwng yn raddol tra bo'r capasiti yn cael ei gynnal. <u>Hematoleg</u> Mae oedi wrth adrodd am mêr esgyrn yn broblemus ac mae'r aros yn peri gofid i gleifion. Mae hyn yn cael ei ystyried. <u>Oncoleg</u> Mae'r holl apwyntiadau dilynol yn llym o amgylch protocol y llwybr triniaeth.	Ceri Gimblett Katie Hannam Janet Williams Brian Owens Deb Lewis

Cafwyd amrywiaeth mewn amseroedd aros mewn clinigau. Roedd rhai pobl wedi'i rhwystro dros amseroedd aros am apwyntiadau a diffyg hysbysiad ac esboniad am oedi wrth aros. Rydym yn annog BIPBA i: a. Drafod yn gyson gyda cleifion iddyn nhw deall pan mae clinigau'n rhedeg yn hwyr. b. Adolygu a deall o enghreifftiau lle mae apwyntiadau yn rhedeg tu ôl amserlen.	<u>Hematoleg</u> Yn hanesyddol, mae clinigau hematoleg wedi gorredeg gyda clinigau mawr wedi'u harchebu, ond yn fwy diweddar ac yn enwedig oherwydd COVID, mae templedi wedi cael ei lleihau a roedd yna cyflwyniad o fwy o glinigau rhithiwr yn ogystal â mwy o glinigau dan arweiniad nyrsys. Pan fu oedi yn y clinig, rydym wedi dod o hyd i nyrsys OPD wastad wedi cyfathrebu hyn i gleifion sy'n aros. Ambell flynyddoedd yn ôl, fe wnaethon ni gyflwyno system swynyn ble roedd cleifion a oedd yn aros amser hir i gael i'w weld yn derbyn swynyn i fynd i'r siop coffi ac yn cael ei swnio pan fydd y meddyg yn barod i'w weld. Dros y flynyddoedd mae yna wedi bod ychydig iawn o gwynion o gleifion hematoleg yn aros mewn clinig mae cymaint yn para am oes. <u>Oncoleg</u> O fewn cleifion allanol mae yna bwrdd arddangos digidol sydd yn dangos pa clinigau sydd yn rhedeg ar amser a'r rhai sydd wedi'u gohirio - yn rhoi amcangyfrif o ba mor bell tu ôl y mae'r clinig yn rhedeg <u>Ysbyty Castell-nedd Port Talbot</u> Os yw'r clinigau yn rhedeg yn hwyr, Disgwylir y bydd y nyrs sydd yn rhedeg y clinig neu'r staff derbynfa yn rhoi gwybod i'r cleifion. <u>Lymffoedema</u> Os bydd clinigwr yn cael ei oedi gyda chlaf mewn clinig, bydd y claf sydd yn aros yn cael gwybod. Y mwyafrif y mae claf wedi aros yn ein clinig ar gyfer ei apwyntiad oedd 10 munud.	Ceri Gimblett Katie Hannam Janet Williams Brian Owens Deb Lewis Jayne Hopkins Suzanne Holloway

Codwyd nifer fach o bobl pryderon penodol am newidiadau i'r ffordd mae ei gofal yn cael ei gyfathrebu, er enghraifft cael gwybod os yw eu hapwyntiad wedi cael ei ganslo, yn aml ar fyr rybudd a heb esboniad. Apwyntiadau yn cael ei ganslo, yn enwedig pan fyddant ar y funud olaf, yn gallu achosi anghyfleustra ac aflonyddu bywydau pobl: a. Wrth gysylltu â chleifion ynghylch oedi neu ganslo eu hapwyntiad, sicrhau bod cleifion yn cael eu darparu gyda rheswm glir a gwybodaeth am beth sy'n digwydd nesaf b. Byddwch yn agored ac yn onest â chleifion ac yn darparu amserlen realistig o bryd y dylent glywed o'r gwasanaeth eto c. Ystyried cynnig cymorth pellach lle bo'n briodol, i helpu'r claf i reoli ei cyflwr wrth aros am ofal, fel gwybodaeth am fynediad i wasanaethau gofal iechyd eraill, neu fynediad i leddfu poen.	<u>Adran Plant a Phobl Ifanc (CYP)</u> Rheolwr Rhanbarthol Cynorthwyol, CYP gyda chymorth y rheolwr cymorth ar gyfer CYP yn archwilio y cyflwyniad o linell canslo pwrpasol wrth iddynt ystyried gall hyn fod yn ddefnyddiol i gleifion sydd yn dymuno aildrefnu apwyntiad. <u>Hematoleg</u> Lle bynnag bo'n bosibl, bydd apwyntiad sy'n cael ei ganslo yn cael ei aildrefnu yno yn y mân. Os yw'r cleifion yn rhedeg allan o feddyginiaeth cyn bod eu hapwyntiad yn cael ei aildrefnu wedyn bydd y tîm gweinyddol yn cysylltu â'r meddyg ymgynghorol a'r fferyllydd hematoleg i wneud iddyn nhw'n ymwybodol felly gallen nhw ysgrifennu presgripsiwn ar gyfer y claf. Mae cleifion yn cael eu hannog i gysylltu â'i CNS os oes ganddyn nhw unrhyw bryderon. <u>Oncoleg</u> Oherwydd natur y wasanaeth mae ganslo apwyntiadau ond yn cael ei wneud mewn amgylchiadau eithriadol. Os mae aelod o staff yn ffonio i mewn yn sâl, bydd gorchudd yn cael ei drefnu o fewn yr adran. Os yw canslo apwyntiad yn angenrheidiol mae apwyntiad newydd yn cael ei cynnig wrth hysbysu'r claf o'r ganslo <u>Lymffoedema</u> Ar adegau mae apwyntiadau yn cael ei ganslo fel dewis olaf oherwydd salwch o fewn y tîm er enghraifft. Mae cleifion yn cael ei cysylltu yn syth yn y bore i esbonio oherwydd salwch staff rydym wedi canslo ei apwyntiad a chytunwyd ar apwyntiad newydd gyda chlaf dros y ffôn. Mae cleifion yn	Ceri Gimblett Katie Hannam Janet Williams Brian Owens Deb Lewis

	cael eu gofyn dros y ffôn os oes unrhyw bryderon felly y gallant cael i cyfeirio mewn modd amserol.	
Serch y nifer uchel o bobl yn graddio boddhad cyffredinol â gwasanaethau fel rhai 'da, da iawn neu ardderchog', roedd profiad claf yn anghyson. Rhannodd dau berson eu stori claf gyda ni, gyda nifer o brofiadau negyddol yn digwydd trwy amrywiaeth o gamau o'i brofiad cleifion allanol (gweler tudalennau 22, 25 a 28). Rydym yn galw ar y Bwrdd Iechyd i: a. Adolygu a dysgu o sefyllfaoedd o'r fath lle mae profiad claf wedi cwympo o dan y safonau a disgwylir. b. Ddefnyddio'r wybodaeth hon i ddysgu am beth all wasanaethau gwneud yn well a datblygu felly bod y gwasanaethau yn ardderchog o ddechrau i ddiwedd.	<u>Hematoleg</u> Mae Rheolwr Gweinyddol wedi rhannu'r adroddiad gydag aelodau o staff i dynnu sylw at brofiadau negyddol claf i leihau'r risg o rhain ddigwydd o fewn clinigau hematoleg. <u>Oncoleg</u> Mae holl adborth claf positif a negatif yn cael ei gydnabod, ei adlewyrchu arno a lle bo'n briodol, gweithredu i wella. <u>Lymffoedema</u> Mae'r adroddiad wedi'i rhannu gyda staff i dynnu sylw at y brofiadau negyddol claf i leihau'r risg o ddigwydd o fewn y clinig Lymffoedema.	Ceri Gimblett Katie Hannam Janet Williams Brian Owens Deb Lewis Gareth Howells Richard Evans