

Profiad Cleifion o Wasanaethau Meddygon Teulu ym Mhowys

Awst 2022



Fformatau hygyrch

Mae'r adroddiad yma ar gael yn Saesneg hefyd.

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

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

Cynnwys

Ynglŷn â Chynghorau Iechyd

| | |
|--|-----------|
| Cymuned (CICau) | 1 |
| Cefndir a Chyflwyniad | 3 |
| Dyma Beth Wnaethon Ni | 4 |
| Dyma gan Bwy y Clywson Ni? | 5 |
| Dyma Beth Glywson ni o'r Arolwg ... | 8 |
| Dysgu o'r Hyn a Glywson Ni | 17 |
| Argymhellion | 19 |
| Ymateb gan Fwrdd Iechyd Addysgu | |
| Powys..... | 21 |
| Diolch | 26 |
| Adborth | 27 |
| Manylion Cyswllt..... | 28 |

Ynglŷn â Chynghorau Iechyd Cymuned (CICau)

Cynghorau Iechyd Cymuned (CICau) ydy corff gwarchod annibynnol gwasanaethau'r GIG yng Nghymru. Rydyn ni'n annog ac yn cefnogi pobl i leisio'u barn yng nghynlluniau a chyflenwi gwasanaethau'r GIG.

Mae CICau yn ceisio gweithio gyda'r GIG, archwilwyr, a chyrff rheoleiddio. Rydyn ni'n darparu dolen-gyswllt bwysig rhwng y rhai hynny sy'n cynllunio ac yn cyflenwi gwasanaethau'r GIG yng Nghymru, y rhai hynny sy'n eu harchwilio a'r rhai sy'n eu defnyddio.

Mae CICau yn clywed gan y cyhoedd mewn sawl gwahanol ffordd. Cyn pandemig coronafeirws, roedden ni'n ymweld yn rheolaidd â gwasanaethau'r GIG i glywed gan bobl wrth iddyn nhw dderbyn gofal a thriniaeth. Mae CICau hefyd yn cael clywed gan bobl mewn digwyddiadau cymunedol lleol, a thrwy gynrychiolwyr a grwpiau cymunedol.

Ers y pandemig coronafeirws, mae CICau wedi canolbwyntio ar ymgysylltu â phobl mewn gwahanol ffyrdd. Mae hyn wedi cynnwys holiaduron, apiau, cynadledda fideo a'r cyfryngau cymdeithasol i glywed yn uniongyrchol gan bobl am eu sylwadau a'u profiadau o wasanaethau'r GIG, yn ogystal â thrwy gynrychiolwyr a grwpiau cymunedol.

Mae 7 CIC yng Nghymru, pob un yn cynrychioli "llais y claf a'r cyhoedd" mewn gwahanol ran o Gymru.

Mae CIC Powys yn cynrychioli barn pobl sy'n byw ym Mhowys, p'un ai eu bod yn defnyddio gwasanaethau'r GIG oddi fewn neu'r tu allan i Bowys.

Cefndir a Chyflwyniad

Fe newidiodd pandemig coronafeirws y ffordd y cynhaliwyd apwyntiadau ym meddygfeydd teulu. Yn 2020, fe wnaethon ni gynnal arolwg i ganfod profiadau cleifion o hygyrchu gwasanaethau meddygon teulu ym Mhowys yn ystod y pandemig. Bryd hynny, roedden ni am glywed sylwadau pobl ynghylch apwyntiadau ffôn a fideo. Mae'r adroddiad, sy'n dwyn sylw at y prif bethau a glywson ni gan bobl, ar gael ar ein gwefan.¹

Am fisoedd lawer bellach, mae CICau ledled Cymru wedi bod yn clywed barn am yr anawsterau mae pobl yn eu cael yn hygyrchu'r gwasanaethau yn eu meddygfeydd teulu. Fe fuon ni'n riportio'r materion hyn i Fyrddau Iechyd ac i Lywodraeth Cymru.

Roedden ni am wybod mwy am brofiadau presennol pobl o hygyrchu gwasanaethau meddygon teulu ym Mhowys. Fe wnaethon ni gyhoeddi cwestiwn trwy ein sianelau cyfryngau cymdeithasol i gasglu sylwadau pobl.

Mae ein hadroddiad yn adlewyrchu'r sylwadau a'r profiadau a glywson ni gan bobl. Dydyn nhw ddim yn adlewyrchu barn pawb. Fe wyddon ni fod barn a phrofiadau unigol pobl i gyd yn wahanol.

¹ <https://powyscic.gig.cymru/beth-sydd-gennym-iw-ddweud/newyddion/mynediad-at-feddyg-teulu-yn-ystod-pandemig-covid-19/>

Dyma Beth Wnaethon Ni

Fe wnaethon ni benderfynu llunio arolwg byr i gasglu profiadau trigolion Powys am hygyrchu gwasanaethau yn eu meddygfeydd teulu yn ystod y 12 mis diwethaf. Roedden ni am glywed profiadau pobl o geisio cysylltu dros y ffôn, defnyddio'r system brysbennu, gweld meddyg teulu, nyrs neu unrhyw glinigydd arall wyneb yn wyneb, derbyn adolygiadau iechyd neu apwyntiadau fideo.

Fe wnaethon ni gynnal yr arolwg trwy ein sianelau cyfryngau cymdeithasol a'n gwefan. Roedd ar gael ar-lein o Awst 12 hyd at Awst 31, 2022.

Fe dderbynion ni **184** ymateb i'r arolwg a nodwyd **15** sylw a wnaed ar ein postiau ar Facebook.

Dyma gan Bwy y Clywson Ni?

Dyma giplun o'r bobl a rannodd eu sylwadau a'u profiadau o hygyrchu gwasanaethau meddygon teulu.

Dydy pobl ddim bob amser yn dweud popeth wrthon ni amdanyn nhw'u hunain pan ddaw hi at rannu eu profiadau a'u barn gyda ni.

184 o bobl a gwblhaodd yr arolwg ar-lein

75% yn fenywod a bron i **15%** yn ddynion

76% yn nodi eu bod yn heterorywiol

Oed cyfartalog y bobl a rannodd eu barn gyda ni oedd **59**

Roedd y person ieuengaf yn **17** a'r hynaf yn **86**

Roedd ychydig dros **87%** yn Wyn (Cymreig, Seisnig, Albanaidd, Gogledd Iwerddon, Prydeinig)

Dywedodd **42%** o bobl mai Cristnogaeth oedd eu crefydd gyda **34%** o bobl yn datgan mai Dim Crefydd oedd eu statws

Roedd bron i **24%** o'r ymatebwyr yn ofalwyr

21% o bobl a ddywedodd fod ganddyn nhw anabledd neu gyflwr iechyd hirdymor

Cewch wybod yn ein Cynllun Cydraddoldeby r hyn rydyn ni'n ei wneud i er mwyn clywed gan wahanol grwpiau o bobl er mwyn inni allu cynrychilo'i'n well amrywiaeth y cymundau rydyn ni'n eu gwasanaethu. Cewch ddod o hyd i'n Cynllun Cydraddoldeb ar ein gwefan: <https://powyscic.gig.cymru/amdanom-ni/ein-llywodraethiant/>

Fe wnaethon ni ofyn i bobl ddarparu yr ardal côd post lle roedden nhw'n byw.

Fe wnaethon ni dderbyn ymatebion o'r ardaloedd cod post canlynol:

| Ardal Côd Post | Nifer yr Ymatebwyr |
|-----------------------|---------------------------|
| LD8 | 38 |
| LD3 | 30 |
| LD1 | 18 |
| LD7 | 18 |
| SY21 | 15 |
| HR3 | 10 |
| SA9 | 9 |
| LD6 | 8 |
| LD2 | 7 |
| NP8 | 7 |
| SY16 | 5 |
| LD5 | 4 |
| SY18 | 3 |
| SY19 | 3 |
| SA10 | 2 |
| SY15 | 2 |
| LD4 | 1 |

| | |
|------|---|
| NP7 | 1 |
| SY20 | 1 |

Dyma Beth Glywson ni o'r Arolwg

43 o ddatganiadau cadarnhaol gan bobl ynghylch gwasanaethau meddygon teulu.

126 yn datgan eu hanfodlonrwydd gyda gwasanaethau meddygon teulu.

27 yn rhoi ymateb cymysg, gyda datganiadau cadarnhaol a negyddol am eu profiadau.

O'r sylwadau cadarnhaol a dderbyniwyd, defnyddiodd pobl eiriau megis da iawn, gwych, rhagorol. Adroddodd pobl eu bod yn teimlo eu bod wedi llwyddo i sicrhau apwyntiadau pan roedden nhw'u hangen, yn medru sicrhau apwyntiadau wyneb yn wyneb pan fu angen, yn medru cael apwyntiad ar y diwrnod os yn fater brys ac roedden nhw'n fodlon gyda'r system brysbennu.

Dyma rai o'r sylwadau a dderbyniwyd:

Mae [*Practis a Enwyd*] wedi bod yn wych. Mae'r staff i gyd, o'r derbynfeydd, i frysennu i feddygon teulu a fferyllfeydd yn wych!! Rydw i wedi bod yn hapus tu hwnt gyda'r gwasanaethau a ddarperir gan [*Practis*]. Mae'r system brysbennu dros y ffôn sydd ar gael yn y boreau wedi bod yn grêt ac wedi golygu ar adegau nad oedd angen imi deithio i'r practis a darparwyd cyngor da dros y ffôn. Mae adegau wedi codi lle'r oedd angen imi fynychu'r practis i weld nyrs neu'r meddyg teulu a phob tro mae wdi bod o ansawdd rhagorol. Rwy'n credu fod y systemau hyn sydd ar waith wedi bod o fudd mawr imi. Rwy'n ymwybodol fod rhai newidiadau wedi'u gwneud i hyn, sydd ychydig yn siomedig. Rwyf hefyd bellach wedi arwyddo ar gyfer y gwasanaethau ar-lein sydd ar gael, megis gwneud cais am ailadrodd presgripsiynau ac mae yn hefyd yn haws na cheisio cysylltu ar y ffôn neu deithio i'r practis.

Rwy' wedi derbyn gwasanaeth rhagorol gan fy meddyg teulu yn [*Practis a Enwyd*]. Oes, mae'n rhaid ichi fod yn amyneddgar wrth ffonio ond rwy' wastad wedi llwyddo i gael trwodd a derbyn y cyngor/triniaeth roeddwn ei hangen. Mae'r fferylllydd hefyd wedi bod yn rhagorol yno a rhoi cymorth imi ddeall/newid fy meddyginiaeth. Fe wnes i symud i [*yr ardal*] 3 mlynedd yn ôl o RhCT a dyma'r gwasanaeth gorau imi erioed ei dderbyn.

Da. Weithiau mae gofyn ichi alw sawl gwaith peth cyntaf cyn llwyddo ond bob amser yn derbyn apwyntiad ar y dydd os taw mater brys yw e.

Mae angen profion gwaed wythnosol arna i a does dim problemau yn cysylltu â a gwneud defnydd o'r feddygfa.

Mae ein practis meddygol heb ei ail. Iawn, mae pethau'n wahanol y dyddiau hyn ond ches i erioed broblem yn cysylltu â doctor, gweld un pan fo'r angen. Mae'r staff i gydd, o'r dderbynfa, nyrsys, staff gofal a fferyllfa yn ardderchog.

Cymorth mawr a sicrhau apwyntiad pan roedd angen

Yn y 12 mis diwethaf, dydw i erioed wedi methu â chysylltu â'm meddygfa dros y ffôn. Mae yna giw byr ambell dro ond buan iawn mae'n mynd. Rydw i wedi defnyddio'r gwasanaeth brysbennu dros y ffôn (dwywaith mae'n siwr) sydd wedi arwain at apwyntiad gyda nyrs y practis am brofion. Rydw i hefyd wedi cael tri apwyntiad ffôn gyda'r meddyg teulu. Mae'r gwasanaeth rwy' wedi'i dderbyn yn wych. Mae'r cyfarwyddiadau COVID wedi bod yn glir ac wedi'u trefnu'n dda. Fedra i ddim canmol fy mhactis ddigon. Mae'r staff i gyd yn gyfeillgar ac yn effeithiol ac rwy'n ddiolchgar iawn am y gwasanaethau meddygol rwy' wedi derbyn ganddyn nhw.

Wrth inni edrych ar y sylwadau gan bobl a oedd ddim yn hapus gyda'u cyswllt/defnydd o wasanaethau meddygon teulu, cyfeiriodd llawer ohonyn nhw at broblemau gyda'r system ffôn. Mewn rhai achosion, roedd pobl wedi gwneud sawl cynnig i gysylltu dros y ffôn, gyda phobl yn sôn am dros 100 cynnig cyn llwyddo i gysylltu. Dywedodd pobl hefyd bod eu galwadau wedi'u datgysylltu os buon nhw'n dal ar y ffôn am sbel.

Pan lwyddon nhw i gysylltu, roedd rhai pobl yn ei chael hi'n rhwystredig gorfod gwrando ar y neges ragarweiniol, gyda rhai yn barnu ei bod yn rhy hir. Roedden nhw eisiau gallu siarad â rhywun, dyna i gyd.

Adroddodd rhai pobl nad oedd apwyntiadau ar gael pan lwyddwyd i gysylltu ar y ffôn yn y diwedd ac fe ofynnwyd iddyn nhw ffonio eto ar ddiwrnod arall.

Soniodd rhai pobl am yr anhawster sicrhau apwyntiadau cyffredinol ac heb fod yn rai brys, Dywedodd rhai pobl y byddai'n well ganddyn nhw'r opsiwn i allu archebu apwyntiadau ar-lein, yn hytrach na gorfod dal ati i ffonio.

Cafwyd sawl sylw am y system brysbennu. Dywedodd pobl nad oeden nhw'n hoffi gorfod rhoi rheswm i'r derbynnydd am eu galwad. Roedd rhai pobl yn poeni am gyfrinachedd ac eraill yn ei chael hi'n yn fusneslyd. Roedd rhai pobl yn pryderu mai person nad oedd yn glinigol a oedd yn penderfynu ynghylch p'un ai y dylen nhw gael apwyntiad ai peidio.

Gwnaeth rhai pobl sylw am yr aros hir ar gyfer galwad gan nyrs neu feddyg teulu os oedden nhw'n cael eu pasio trwy'r system brysbennu. Doedden nhw ddim yn derbyn amser penodol i ddisgwyl galwad. Dywedodd rhai pobl na chawson nhw alwad yn ôl.

Roedd derbyn galwadau ffôn yn aml yn anodd i bobl a oedd yn gweithio. Roedd rhai pobl wedi methu galwad a oedd wedi arwain at orfod aildrefnu apwyntiad.

Adroddodd ychydig o bobl nad oedden nhw'n derbyn y monitro rheolaidd ar gyfer cyflyrau cronig y buon nhw'n ei dderbyn cyn y pandemig. Dywedodd rhai pobl nad oedden nhw'n cael yr adolygiadau ailadrodd presgripsiynau yn ôl y disgwyl.

Teimlad rhai pobl oedd nad oedden nhw wedi derbyn y diagnosis cywir fel canlyniad i apwyntiad ffôn. Roedden nhw'n teimlo y byddai'r driniaeth angenrheidiol wedi'i darparu petaen nhw wedi cael eu gweld wyneb yn wyneb.

Cafwyd rhai sylwadau am yr angen am fwy o feddygon teulu.

Isod ceir rhai o'r sylwadau a dderbyniwyd gan bobl a gwblhaodd yr arolwg:

Gwahanol iawn, ffonio, canu sawl gwaith cyn ateb yna canfod na allech weld meddyg oherwydd fod y diwrnod hwnnw'n llawn.

Anodd! Gallu ffonio dros 100 o weithiau cyn cael ateb, neu'r ffôn yn datgysylltu wedi ichi lwyddo i fynd trwodd.

Mae'n ymddangos yn amhosib! Fel menyw a gofalwr llawn-amser, mae'n rhaid fy mod i ar drengi cyn cael mynediad at y meddyg teulu. Dros gyfnod o fisoedd lawer, roeddwn i wedi bod yn teimlo'n anhwylyd ac wedi cael sawl cwmp ac achosion o bendro. Roedd fy ngŵr a'm plant hŷn wedi bod yn f'annog i fynd at y doctor am gryn amser. Dyma fi'n ffonio'r feddygfa yn y diwedd a derbyn apwyntiad ffôn gyda'r meddyg teulu. Dywedwyd wrtho i y byddai'r alwad rhwng 4 a 5yp. Arhosais yn amyneddgar, daeth yr alwad yn y pen draw am 5.45yp. Roedd fy meddyg teulu, sydd fel arfer yn berson hyfryd, i'w glywed wedi cynhyrfu ac yn anniddig. Soniais bet hoed fy symptomau ayyb. [Eu] hymateb oedd 'beth ydych chi'n disgwyl i mi ei wneud!' mewn modd digon ffwrdd-â-hi a swrth! Fe wnaethon [nhw] wedyn ddweud y basen [nhw] yn cynnal profion gwaed a dweud wrtho i am ei drefnu gyda'r nyrs. Ar ddiwedd y sgwrs, roeddwn yn teimlo'n siomedig athrist ac fe ategodd y [meddyg teulu] fy meddyliau cyntaf fy mod yn gwastraffu [eu] hamser. I dorri stori hir yn fyr, rydw i bellach yn aros am lawdriniaeth.

Ofnadwy, oriau ac oriau'n ceisoo cysylltu ac wedi ichi lwyddo, does `na ddim apwyntiadau – dweud wrtho i am alw'n ôl y diwrnod wedyn am 8yb ond mae'r llinellau wastad yn brysur. Methu sicrhau apwyntiad cyffredin neu un sydd heb fod yn un brys y tu allan i oriau, felly'n treulio'ch holl amser yn ceisio cysylltu.

Anodd iawn ceisio cael mynediad at ddoctor.

Ddim mor rwydd ag yr oedd hi cyn Covid. Gall brofi'n anodd iawn cael apwyntiad y dyddiau hyn.

Ofnadwy, yn gyntaf neges hir cyn cewch chi siarad ag unrhyw un.

Ceisio pedio â ffonio gan fod y broses yn teimlo mor llethol/dryslyd.

Os ydy hyn yn her i mi gan mai prin y mae angen y doctor arna i. Ychydig yn haws i fy ngŵr gan fod ganddo sawl problem iechyd, fodd bynnag, mae'r nyrs brysbennu yn anfoesgar, annelwig, ac yn swrth gan wneud ichi deimlo'n euog am ffonio.

Andros o straen o leiaf 45 munud ar y ffôn i gysylltu – iawn unwaith ichi fedru cysylltu ond faswn i'n hoffi sicrhau apwyntiad ymlaen llaw, h.y. heb fod yn un brys. Mae'n rhaid fod ffordd well.

Maen nhw'n wirioneddol brysur. Mae'n rhaid ichi fynd trwy ddewis ar y ffôn ac o'r diwedd mae'r ffôn yn canu. Y broblem ydy fod yn rhaid fod gan (bobl prysur a charedig iawn) swmp mawr o waith oherwydd mae'r ffôn yn canu a chanu a dydyn nhw ddim yn medru ateb. Rwy'n teimlo'n lin drostyn nhw. Nid eu bai nhw ydy hyn ac rwy'n siwr fod rhai pobl yn angharedig pan fo nhw'n ateb, ond mae'n amlwg fod problem.

Ffôn, e-bost, gwefan – angen eu gwella

Mae hi'n wybyddus i bawb pa mor anodd ydy hi i hygyrchu gwasanaethau meddygon teulu gan eu bod yn brin o staff ac yn brysur. Mae'n gwneud i bobl fod yn amharod iawn i geisio hyd yn oed, ac rwy'n meddwl y bydd llawer o bobl fel fi'n osgoi mentro, hyd yn oed os oes ganddon ni faterion iechyd sydd angen eu harchwilio. Mae hi hefyd yn anodd iawn cael unrhyw wybodaeth gan y feddygfa neu atebion i ymholiadau cyffredinol sydd ddim yn rhai meddygol – mae hi'n aml yn teimlo nad ydy'r feddygfa'n rhan o'r gymuned mewn gwirionedd, ac fe ddylai fod.

Mae'r system ffonau yn draed moch. Mae gofyn i'r fôn gael ei hateb yn syth, nid yn dilyn munudau o draethu am yr holl bethau mae modd ichi'u gwneud yn hytrach na siarad â rhywun. Dim ond eisiau apwyntiad prawf gwaed oedd arna i. Dydy hi ddim yn ymddangos yn bosibl gwneud hyn ar-lein, felly os ydw i'n ffonio, rwy'n angen i rywun jest i ateb y ffôn.

Rhwystredig iawn. Methu trefnu wyneb yn wyneb gyda'r meddyg teulu. Yn ddiweddar wedi gorfod mynd trwy derbynnydd, nyrs, nyrs practis, nyrs brysbennu, yna'r meddyg teulu yn y diwedd.

Mae hygyrchu'r gwasanaeth trwy'r ffôn yn gyfangwbl ofnadwy. Bore Llun decharu ffonio am 7.55 – y lein yn brysur trwy'r amser. O'r diwedd llwyddo i gael y ffôn i ganu am 9.15. Roeddwn i'n lwcus fod gen i'r amser i eistedd a dal ati i drïo'r rhif. Unwaith i'r ffôn ganu, mae'n cymryd bron i 5 munud i'r negeseuon awtomataidd. Fe gymerodd hi wedyn 10 munud i rywun ateb, a bod yn deg, fe ffoniodd doctor yn ôl o fewn 15 munud. Rwy'n meddwl taw'r broblem ydy fod y negeseuon awtomataidd yn cymryd gormod a amser. Ac mae'n bosib taw dim ond un linell sy'n mynd i mewn i'r feddygfa.

Di-drefn. Rwy'n derbyn triniaeth ysbyty, anfonodd y meddyg teulu gopïau o'r holl ohebiaeth ond daeth hi'n gwbl amlwg nad oedd gan y meddyg teulu unrhyw syniad beth oedd yn mynd ymlaen. Gwneud imi feddwl beth sydd yn fy nodiadau!

Gwasanaeth sâl iawn, rhywsut yn methu cael apwyntiad gyda meddyg teulu o fewn amser rhyesymol. Weithiau'n ffonio mewn, treulio 20 munud a mwy yn aros i'r ffôn gael ei hateb, dim ond i rywun ddweud wrtho i ffonio'n ôl `mhen cwpwl o wythnosau gan nad oes apwyntiadau gyda meddyg teulu ar gael!... cwbl annerbyniol nad oes apwyntiadau ar gael.

Apwyntiad ffôn gyda meddyg teulu, gorfod aros pythefnos sy'n ymddangos yn beth cyffredin iawn ond yn anffodus yn methu â rhoi amser penodol imi ar gyfer yr alwad. Ddim bob amser yn medru ateb yn y gwaith gan mod i'n trin cleifion, byddai'n dda cael amser er mwyn imi allu neilltuo'r amser hwnnw. Dwywaith mae'r mab wedi methu ei alwadau gan ei fod yn gweithio mewn swyddfa brysur, wedi gorfod aros pythefnos arall am alwad arall.

Rwy'n cael y cwestiynu wrth alw ar y ffôn yn ymyrraeth ac mae ceisio perswadio'r person sy'n ateb y ffôn yr hoffwn weld meddyg yn ddiraddiol. Rwy'n sylweddoli fod brysbennu'n angenrheidiol er mwyn anfon y claf at y person iawn ond mae'n ymddangos fel tae pob ymdrech yn cael ei wneud i'w hatal nhw rhag gweld meddyg wyneb yn wyneb hyda yn oed pan fo angen. Dydy apwyntiadau ffôn ar gyfer symptomau corfforol ddim yn gweithio. Yn ddiweddar, roedd gen i bryderon a dyma fi'n ffonio'r practis i wneud apwyntiad i weld meddyg a, fel yr holl adegau eraill, roedd yn rhaid imi gael fy nghestiyntu gan y Derbynnnydd. Yn y pen draw, fe lwyddais i'w pherswadio fod angen imi siarad â doctor a gwnaethpwyd apwyntiad 10 diwrnod yn ddiweddarach. Pan siaradais â'r meddyg, cefais apwyntiad yn syth yr wythnos wedyn. Cefais fy archwilio gan y meddyg a'm atyfeirio'n syth at arbenigwr. Rhwng popeth fe gymerodd hi fis. Yn ffodus, roedd modd trin y broblem.

Ffôn yn unig, dim ymgynghoriad wyneb yn wyneb gyda doctor, dim adolygiadau meddyginiaeth, dim clinigau clefyd siwgr, dim apwyntiadau retinopathi mewn dros 2 flynedd ond yn derbyn meddyginiaeth dim problemau ac rydyn ni'n gwerthfawrogi staff gweithgar y fferyllfa.

Pan fo ap MyGP yn gweithio, mae'n wasanaeth da iawn. Ond prin mae'r ap ar gael i'w ddefnyddio oni bai eich bod yn lwcus. Hefyd yn anodd iawn i gael unrhyw un i ateb y ffôn pan nad ydy'r ap yn gweithio. Yr ymateb yn dda pan fo'r ap neu'r ffonau'n gweithio gan mod i'n gweithio'n llawn-amser mae'n haws i ymgynghori â meddyg teulu o bell, cefais wyneb yn wyneb pan fo angen dim problem. Cael profion gwaed – effeithlon iawn, eto dim ond pan fedrwch chi gysylltu i wneud apwyntiad. Annifyr fod gofyn archebu meddyginiaethau hirdymor yn fisol, ac yna mae'n rhaid ichi aros 4-5 niwrnod amdanyn nhw, felly fedrwch chi ddim anghopio pan fo bywydau prysur ganddoch chi – fase'n well petai cyflenwad 2 fis ar gyfer meddyginiaethau hanfodol hirdymor yn cael eu rhyddhau.

Mae'n amrywiol, rwy'n ffeindio nad ydy ffonio'n ffordd dda o gyfathrebu gyda'r practis. Os wna i ddefnyddio'r ffurflen gyswllt ar y wefan, mae'n haws. Mae hyn oherwydd nad oes raid imi fynd trwy'r holl wybodaeth cyn canfod mod i wedi ffonio ar yr adeg amghywir i siarad am bresgripsiynau/apwyntiadau. Doedd mam ddim yn fodlon defnyddio'r dull ar-lein, felly rwy'n meddwl fod angen gwella'r system ffôn.

Dysgu o'r Hyn a Glywson Ni

Mae llawer o bobl yn credu nad ydy hygyrchedd at wasanaethau meddygon teulu gystal ag yr oedd cyn y pandemig. Fodd bynnag, dechreuodd y modd roedd pobl yn hygyrchu gwasanaethau meddygol cyffredinol newid cyn y pandemig, gyda chyflwyno brysbennu a mwy o staff aml-ddisgyblaeth o fewn meddygfeydd teulu. Cyflymu'r newidiadau wnaeth y pandemig, yn enwedig y cynnydd yn apwyntiadau ffôn. Mae angen i bobl ddeall pa newidiadau sydd wedi digwydd mewn gwasanaethau meddygon teulu a pham fod pethau wedi newid.

Mae rhai pobl yn hapus gyda'r system brysbennu a'r gallu i gael apwyntiadau ffôn sy'n golygu nad oes angen iddyn nhw deithio i'r feddygfa. Fodd bynnag, mae eraill yn cael y system brysbennu yn rhwystredig a dydyn nhw ddim yn hoffi rhoi gwybodaeth am eu hiechyd i staff derbynfydd.

Mae llawer o bobl yn teimlo y dylen nhw gael apwyntiad wyneb yn wyneb gyda meddyg teulu os ydyn nhw'n gofyn am hynny.

Mae hi'n bryder fod rhai pobl wedi gwneud y sylw eu bod wedi colli'r awydd i gysylltu â'u meddygfeydd teulu oherwydd y system apwyntiadau.

Achos mawr i rai pobl ydy'r anhawster i gysylltu â'u meddygfa deulu ar y ffôn. Mae pobl wedi adrodd eu bod wedi ceisio sawl gwaith cyn llwyddo cysylltu. Ar adegau, maen nhw'n dal ar y lein am hydoedd, ac yna mae'r alwad yn torri allan heb reswm a hwythau'n gorfod dechrau'r broses unwaith eto.

Mater arall gyda'r system ffôn ydy'r neges awtomataidd ar ddechrau'r alwad. Teimlad pobl ydy fod y rhain yn rhy hir neu nad oes mo'u hangen o gwbl. Mae hyn yn dwysáu trwy'r ffaith fod llawer o bobl yn adrodd fod yn rhaid iddyn ailddeialu sawl gwaith wrth geisio cysylltu â'r practis.

Yn ystod yr arolwg hwn, dim ond un person wnaeth ddwyn sylw at anhawster clywed ar y ffôn. Fodd bynnag, cafodd aelodau CIC wybod am brofiadau trafferthion pobl yn methu clywed wrth geisio hygyrchu apwyntiadau.

Argymhellion

Mae gofyn cael gwell cyfathrebu gyda'r cyhoedd a chleifion ynghylch y rhesymau dros frysbennu, sut mae'n gweithio ac esboniad o'r gwahanol rolau oddi fewn i feddygaeth deuluol. Mae angen i wybodaeth glir am hyn fod ar gael ar wefannau'r bwrdd iechyd a meddygfeydd. Fodd bynnag, dylid ystyried sut i ddarparu gwybodaeth i bobl sydd heb fynediad at nac yn gwneud defnydd o gyfathrebu digidol.

Un ffordd o wella'r cyfathrebu â chleifion a datblygu cyfathrebu dwyffordd ydy i sefydlu neu ailddechrau Grwpiau Cyfranogiad Cleifion (GCCau) neu fforymau eraill i gleifion. Nid pob un o feddygfeydd teulu Powys sydd â GCC ac, yn ddealladwy, gorfodwyd gohirio'r rhai hynny a oedd yn weithredol ar anterth pandemig Covid. Mae'r CIC yn ymwybodol o un practis ym Mhowys sydd wedi ailddechrau ei GCC. Rhoddwyd y fforymau iechyd a chleifion a hwyluswyd gan y Bwrdd Iechyd hefyd ar stop yn ystod y pandemig. Mae'r CIC wedi bod mewn trafodaethau gyda'r Bwrdd Iechyd ynghylch yr angen i ailsefydlu grwpiau cleifion o'r fath ar ryw ffurf neu'i gilydd.

Dylid rhoi ystyriaeth i werthusiad o'r systemau ffôn er mwyn deall pam bod pobl yn profi cymaint o anawsterau cysylltu â'u practis.

Mae angen i feddygfeydd teulu sicrhau bod y neges ffôn mor glir a chryno â phosib.

Fe hoffai'r CIC ddeall pa weithdrefnau sydd yn eu lle i bobl sydd â cholled clyw a sut fyddai modd iddyn nhw gysylltu meddygfeydd teulu neu drefnu apwyntiadau.

Mae ymgyrch Helpwch Ni i'ch Helpu Chi gan Lywodraeth Cymru yn darparu gwybodaeth i bobl am y ffyrdd i gael y gofal iawn, yn y lle iawn, tro cyntaf. Dylid parhau i gynnig yr wybodaeth yma yn eang i bobl mewn fformatau gwahanol, yn enwedig gan ein

bod nawr yn symud at gyfnod y gaeaf, sy'n debygol o fod yn un anodd i wasanaethau'r GIG.

Ymateb gan Fwrdd Iechyd Addysgu Powys

Gwnaeth y Bwrdd Iechyd yr ymateb canlynol i argymhellion y CIC:

Llawer o ddiolch am rannu'r casgliadau o'r arolwg diweddar o feddygfeydd teulu a ymgwymerwyd gan y CIC ac am roi'r cyfle i BIAP ymateb.

Fel y gwyddoch chi o fod yn aelod o Fforwm Mynediad BIAP, fe gyflwynodd cytundeb contract Gwasanaethau Meddygol Cyffredinol ar gyfer 2021-22 Ymrwymiad Mynediad lle gwelwyd sawl mesur/safon yn cael eu cyflwyno (Cam 1). Mae'r safonau hyn yn parhau ac mae ychwanegu pellach wedi bod atyn nhw yn 2022/23 (Cam 2). Cyhoeddwyd safonau Cam 2 ym mis Mehefin 2022, felly, yn ystod misoedd yr haf, fe fu meddygfeydd yn gweithio tuag at weithredu a chwrdd â'r gofynion. Mae'r safonau ychwanegol a newydd yn canolbwyntio ar fyfyrion ac yn gofyn i feddygfeydd ystyried eu trefniadau hygyrchu, gwrando ar brofiadau cleifion (gan ddefnyddio'r arolwg profiadau cleifion cenedlaethol) a gwneud gwelliannau i hygyrchedd. Mae holl feddygfeydd Powys yn y broses o gwblhau eu harolygon profiadau cleifion ac mae gofyn iddyn nhw fod â 25 arolwg wedi'u cwblhau i bob 100 o gleifion cofrestredig. Ar draws Powys, fe fyddai hyn yn sicrhau barn lleiafrif o 3,500 o gleifion.

Rwy'n cymryd yn ganiataol, fel rhan o ymateb y meddygfeydd i'r arolwg y bydden nhw tynnu allan materion tebyg fel a nodwyd gan arolwg CIC ac y bydd meddygfeydd unigol yn ystyried ar eu trefniadau hygyrchedd. Yn dilyn cwblhau yr arolwg cleifion, mae gofyn i feddygfeydd lunio cynllun gweithredu a'i weithredu i ddangos gwelliannau. Mae'r broses o ystyried yn weddol

argymhellol ac yn gofyn i feddygfeydd rannu eu casgliadau ar lefel gydweithredol a rhannu eu hadroddiadau gyda'r Bwrdd Iechyd.

Mae hygyrchedd at GMC yn parhau i fod yn heriol ac, fel bwrdd iechyd, mae gofyn inni gael sicrwydd fod cleifion yn derbyn hygyrchedd digonol i'r GMC ar bob amser a bod meddygfeydd yn cymryd camau i wella hygyrchedd ac yn cyfathrebu gyda'u cleifion ar drfniadau hygyrchedd presennol ac unrhyw newidiadau. Does dim amheuaeth y bydd pwysedd y gaeaf sy'n dod yn ychwanegu at weithlu sydd eisoes ar eu gliniau a gyda'n gilydd, mae'n rhaid inni sicrhau ein bod yn cefnogi meddygfeydd i gyflenwi'r gwasanaeth gorau posib i'w cleifion.

Ymateb argymhellol:

1. Mae gofyn cael gwell cyfathrebu gyda'r cyhoedd a chleifion ynghylch y rhesymau dros frysbennu, sut mae'n gweithio ac esboniad o'r gwahanol rolau oddi fewn i feddygaeth deuluol. Mae angen i wybodaeth glir am hyn fod ar gael ar wefannau'r bwrdd iechyd a meddygfeydd. Fodd bynnag, dylid ystyried sut i ddarparu gwybodaeth i bobl sydd heb fynediad at nac yn gwneud defnydd o gyfathrebu digidol.

Mae Grŵp Gorchwyl a Gorffen y Bwrdd Iechyd yn cael ei sefydlu gyda chynrychiolaeth gan Reolwyr Meddygfeydd i gefnogi cyfathrebu â chleifion, gan gynnwys mynd i'r afael â chamdriniaeth cleifion, sydd wedi cynyddu'n arwyddocaol. Fel rhan o'r ymrwymiad hygyrchedd, mae gofyn i Feddygfeydd arddangos dull mwy agored a thryloyw o ran cyfathrebu â'u cleifion, trwy ddangosfwrdd awtomataidd a safonedig i'r cyhoedd, at rannu gwybodaeth ac adrodd ar weithgarwch GMC. Mae rhai meddygfeydd wedi dechrau rhannu'r data hwn gyda'u cleifion ac fe wnawn ni annog meddygfeydd i gryfhau rhannu data.

2. Un ffordd o wella'r cyfathrebu â chleifion a datblygu cyfathrebu dwyffordd ydy i sefydlu neu ailddechrau Grwpiau Cyfranogiad Cleifion (GCCau) neu fforymau eraill i gleifion. Nid pob un o feddygfeydd teulu Powys sydd â GCC ac, yn

ddealladwy, gorfodwyd gohirio'r rhai hynny a oedd yn weithredol ar anterth pandemig Covid. Mae'r CIC yn ymwybodol o un practis ym Mhowys sydd wedi ailddechrau ei GCC. Rhoddwyd y fforymau iechyd a chleifion a hwyluswyd gan y Bwrdd Iechyd hefyd ar stop yn ystod y pandemig. Mae'r CIC wedi bod mewn trafodaethau gyda'r Bwrdd Iechyd ynghylch yr angen i ailsefydlu grwpiau cleifion o'r fath ar ryw ffurf neu'i gilydd.

Does dim gofyniad cytundebol i feddygaeth deuluol fod â Grwpiau Cyfranogiad Cleifion. Pe byddai meddygfeydd yn dymuno sefydlu GCC, fe fyddai'r Bwrdd Iechyd yn cynnig cymorth i weithredu ynni. Mae opsiynau ar gyfer dyfodol fforymau cleifion y bwrdd iechyd wrthi'n cael eu datblygu fel rhan o'r broses Cynllun Canoldymor Integredig Eleni.

3. Dylid rhoi ystyriaeth i werthusiad o systemau ffôn er mwyn deall pam fod pobl yn profi cymaint o anhawster wrth geisio cysylltu â'u meddygfa.

Mae i holl systemau ffôn meddygfeydd Powys swyddogaeth recordio ar gyfer llinellau i mewn ac allan, y gallu i bentyrru galwadau ac yn medru cwestiynu eu system teleffoni i ddadansoddi data ar alwadau. Fel rhan o ystyriaeth meddygfeydd o'u trefniadau hygrychedd, mae gofyn i feddygfeydd adolygu gwybodaeth eu systemau ffôn, gan gynnwys dangos cymariaethau galw galwadau. Fel rhan o'r broses hon, bydd rhaid i feddygfeydd feddu ar ddull amseru apwyntiadau trwy gydol dydd, neu ar gyfer dyddiadau yn y dyfodol, sydd wedi'i gynllunio'n well ac yn edrych ymlaen, gan olygu nad ydy hi bellach yn dderbyniol rhyddhau holl apwyntiadau am 8yb ar gyfer y diwrnod hwnnw. Fe ddylai hyn fynd i'r afael â rhai o'r anawstersu mae cleifion yn eu profi o ran ceisio cysylltu â'u meddygfa.

4. Mae gofyn i feddygfeydd teulu sicrhau fod negeseuon ffôn awtomataidd mor glir a chryno â phosib.

Mae'r neges ffôn awtomataidd yn ffurfio rhan o'r Safonau Mynediad. Mae gofyn i feddygfeydd fod â neges ddwyieithog

sy'n para dim mwy na 2 funud. Mae neges genedlaethol wedi'i pharatoi a'i dosbarthu at ddefnydd meddygfeydd sydd ddim yn mwy na'r amser hyn. Os ydy meddygfeydd yn dewis peidio â defnyddio'r neges genedlaethol, mae'n rhaid iddyn nhw gynnwys cyfeirio at wasanaethau perthnasol a pheidio â phara'n hirach na 2 funud. Caiff hyd negeseuon meddygfeydd eu monitro'n rheolaidd trwy'r Safonau Mynediad.

5. Fe hoffai'r CIC ddeall pa weithdrefnau sydd mewn lle i bobl sydd â cholled clyw a sut mae modd iddyn nhw gysylltu â meddygfeydd teulu neu defnu apwyntiadau.

Fe ddylai apwyntiadau meddygfeydd teulu sydd ar gael fod yn gymysgedd o rai o bell, wyneb yn wyneb, brys, ar y dydd a rhai y gellir eu bwcio ymlaen llaw, er mwyn adlewyrchu'r model hygyrchedd cymysg, yn ôl a gadarnheir gan y feddygfa mewn trafodaethau â'r claf. Mae hyn yn cefnogi ac yn dwyn i ystyriaeth anghenion cleifion. Mae gan feddygfeydd brosesau gwahanol yn eu lle i gefnogi cleifion gyda cholled clyw, er enghraifft, 'fflagio' ar gofnodion y claf er mwyn galluogi apwyntiad wyneb yn wyneb ar y pwynt cyswllt gyda'r feddygfa, gan ddefnyddio gwasanaeth dehogli llinell iaith i gefnogi'r ymgynghoriad/sgwrs. Mae gan bob meddygfa ym Mhowys ddolen glyw wedi'u gosod yn y dderbynfa yn gymorth gyda sgysiau cleifion.

6. Mae ymgyrch Helpwch Ni i'ch Helpu Chi gan Lywodraeth Cymru yn darparu gwybodaeth i bobl am y ffyrdd i gael y gofal iawn, yn y lle iawn, tro cyntaf. Dylid parhau i gynnig yr wybodaeth yma yn eang i bobl mewn fformatau gwahanol, yn enwedig gan ein bod nawr yn symud at gyfnod y gaeaf, sy'n debygol o fod yn un anodd i wasanaethau'r GIG.

Bydd cyfathrebu lleol a chenedlaethol yn parhau. Fel y manylwyd yn 1), mae Grŵp Gorchwyl a Gorffen y Bwrdd Iechyd yn cael ei sefydlu gyda chynrychiolaeth o Reolwyr Practisau i gefnogi cyfathrebu â chleifion.

Mae Cam 2 o'r Safonau Mynediad yn cymryd cam pwysig wrth ddwyn ynghyd profiadau cleifion, gan wneud defnydd o wybodaeth am ac arferion systemau ffôn gan edrych ar eu trefniadau hygrychu er mwyn gwella trefniadau hygrychu i gleifion. Fe wna i'n siwr fod Fforwm Mynediad BIAP yn parhau i fonitro ein cynnydd yn gweithredu'r argymhellion uchod ac edrychaf ymlaen at drafod y cynnydd gyda'r CIC yn rheolaidd.

Diolch

Diolchwn i bawb a gymerodd yr amser i rannu eu sylwadau a'u profiadau gyda ni am wasanaethau meddygon teulu ym Mhowys.

Gobeithiwn fod yr adborth mae pobl wedi trafferthu ei ranu yn dylanwadu ar wasanaethau iechyd i gydnabod a gwerthfawrogi'r hyn maen nhw'n ei wneud yn dda – a chymryd camau lle bo angen, mor fuan â phosib, i wella pethau.

Adborth

Hoffem glywed eich barn am y cyhoeddiad hwn, ac am unrhyw awgrymiadau ynghylch sut y gallem fod wedi ei wella, fel ein bod yn gallu defnyddio hyn i wella ein gwaith yn y dyfodol.



Manylion Cyswilt



Cyngor Iechyd Cymuned Powys
Llawr Gyntaf
Neuadd Brycheiniog
Ffordd Cambrian
Aberhonddu
LD3 7HR



01874 624206



enquiries.powyschc@waleschc.org.uk



www.powyscic.cymru



PowysCHC



[@powys_chc](https://twitter.com/powys_chc)

Cyngor Iechyd Cymuned Powys