

# Mynediad at Feddyg Teulu yn Ystod Pandemig COVID-19

Tachwedd 2020



# 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

<b>Ynglŷn â Chynghorau Iechyd Cymuned (CICau) .....</b>	<b>1</b>
<b>Cyflwyniad a Chefndir .....</b>	<b>3</b>
<b>Yr Hyn a Wnaethon Ni .....</b>	<b>4</b>
<b>Yr Hyn a Glywson Ni .....</b>	<b>5</b>
<b>Dysgu o'r Hyn a Glywson Ni .....</b>	<b>27</b>
<b>Argymhellion .....</b>	<b>29</b>
<b>Diolch .....</b>	<b>31</b>
<b>Adborth .....</b>	<b>32</b>
<b>Manylion Cyswllt.....</b>	<b>33</b>

# 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.

# Cyflwyniad a Chefndir

Newidiodd y pandemig coronafeirws y modd mae apwyntiadau'n cael eu cynnal mewn meddygfeydd. Yn unol â chanllawiau Llywodraeth, symudodd meddygfeydd tuag at fodel 'brysbennu llwyr', gan olygu fod pob claf sy'n dymuno apwyntiad yn derbyn asesiad ffôn i ddechrau, er mwyn penderfynu'r dull mwyaf priodol o ymgynghori'n bellach, p'un ai wyneb-yn-wyneb, trwy gyfrwng galwad fideo neu dros y ffôn.

Ar 7 Mehefin 2020, dywedodd Vaughan Gething, y Gweinidog Iechyd, mewn datganiad fod "Technoleg ddigidol newydd, sydd wedi'i garlamu i gefnogi ymgynghoriadau digyffwrdd yn y GIG yng Nghymru yn ystod y pandemig coronafeirws, yma i aros"<sup>1</sup>

Fe benderfynon ni ein bod am glywed gan bobl am eu profiadau yn defnyddio gwasanaethau meddygon teulu yn ystod y pandemig. Yn fwyaf arbennig, roedden ni am glywed barn pobl am apwyntiadau ffôn a fideo.



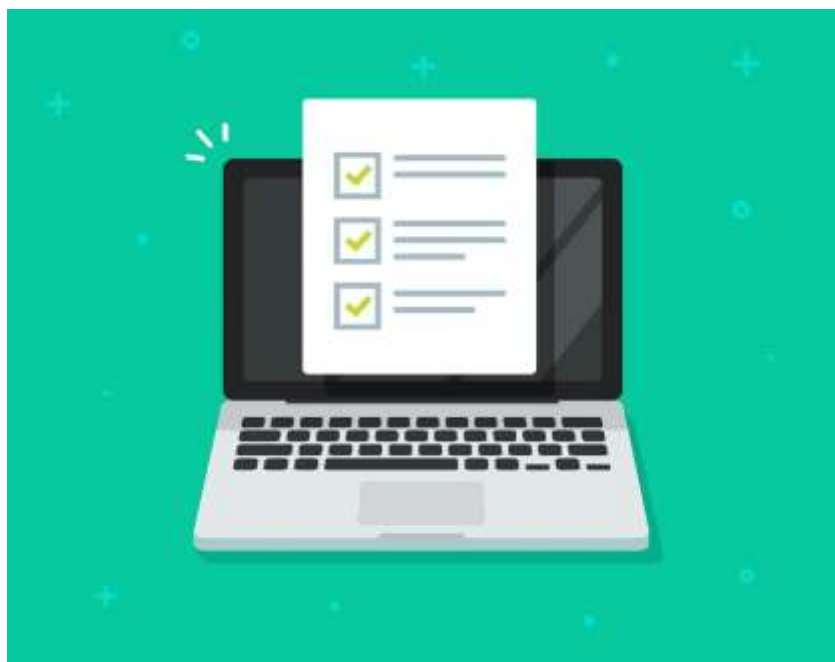
<sup>1</sup> <https://llyw.cymru/gwasanaethau-digidol-sydd-wedi-cael-eu-cyflwyno-ir-gwasanaeth-iechyd-gwladol-yn-ystod-yr-achosion-o>

# Yr Hyn a Wnaethon Ni

Fe luniwyd holiadur ganddon ni a oedd ar gael rhwng 2ail Medi 2020 a 30ain Medi 2020. Roedd yr holiadur ar gael ar-lein ac ar bapur. Hyrwyddwyd yr holiadur ar wefan CIC, trwy ein sianeli cyfryngau cymdeithasol a'i ddosbarthu i'n Haelodau Seneddol (ASau), Aelodau Senedd (ASCau), Cynghorwyr Sir, Tref a Chymuned a meddygfeydd lleol a thrwy e-bost, ein rhestr o randdeiliaid. Gyrrwyd posterï a chopïau papur at aelodau ein CIC ledled Powys, iddyn nhw'u dosbarthu yn eu cymunedau lleol. Roedd yr holiadur ar gael yn Saesneg a Chymraeg.

Fe dderbynion ni gyfanswm o **819 ymateb** i'r holiadur, gyda **114** o'r ymatebion hynny **ar bapur**.

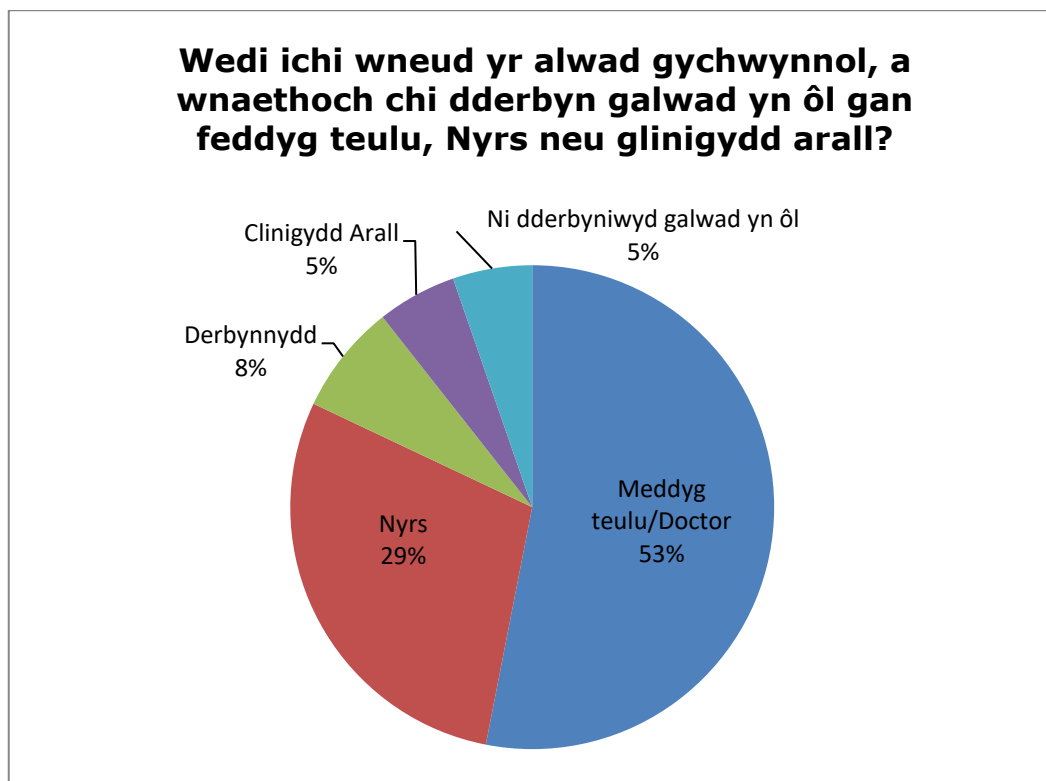
Mae ein hadroddiad yn nodi'r prif bethau a glywyd gan bobl.



# Yr Hyn a Glywson Ni

Dyweddodd **85.9%** o'r rhai a ymatebodd wrthon ni eu bod **wedi cysylltu â'u meddygfa** i wneud cais am apwyntiad yn ystod y pandemig.

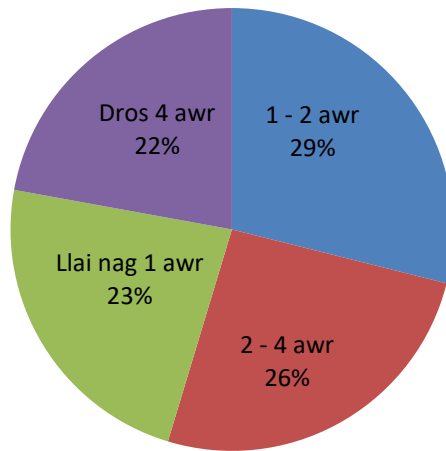
Fe wnaethon ni ofyn i bobl ddweud wrthon ni p'un ai eu bod wedi derbyn galwad yn ôl wedi iddyn nhw wneud yr alwad gyntaf, a phwy â'u ffoniodd. Cafodd y **mwyafrif o'r bobl (87.3%)** alwad gan **feddyg teulu/doctor, nyrs neu glinigydd arall**.



Dyweddodd dros **dri-chwarter** o'r ymatebwyr eu bod yn **fodlon** gyda'r amser y buon nhw'n aros am alwad yn ôl. Roedd **13.8%** o'r bobl yn **gwbl anfodlon** gyda'r amser a gymerwyd i ffonio'n ôl.

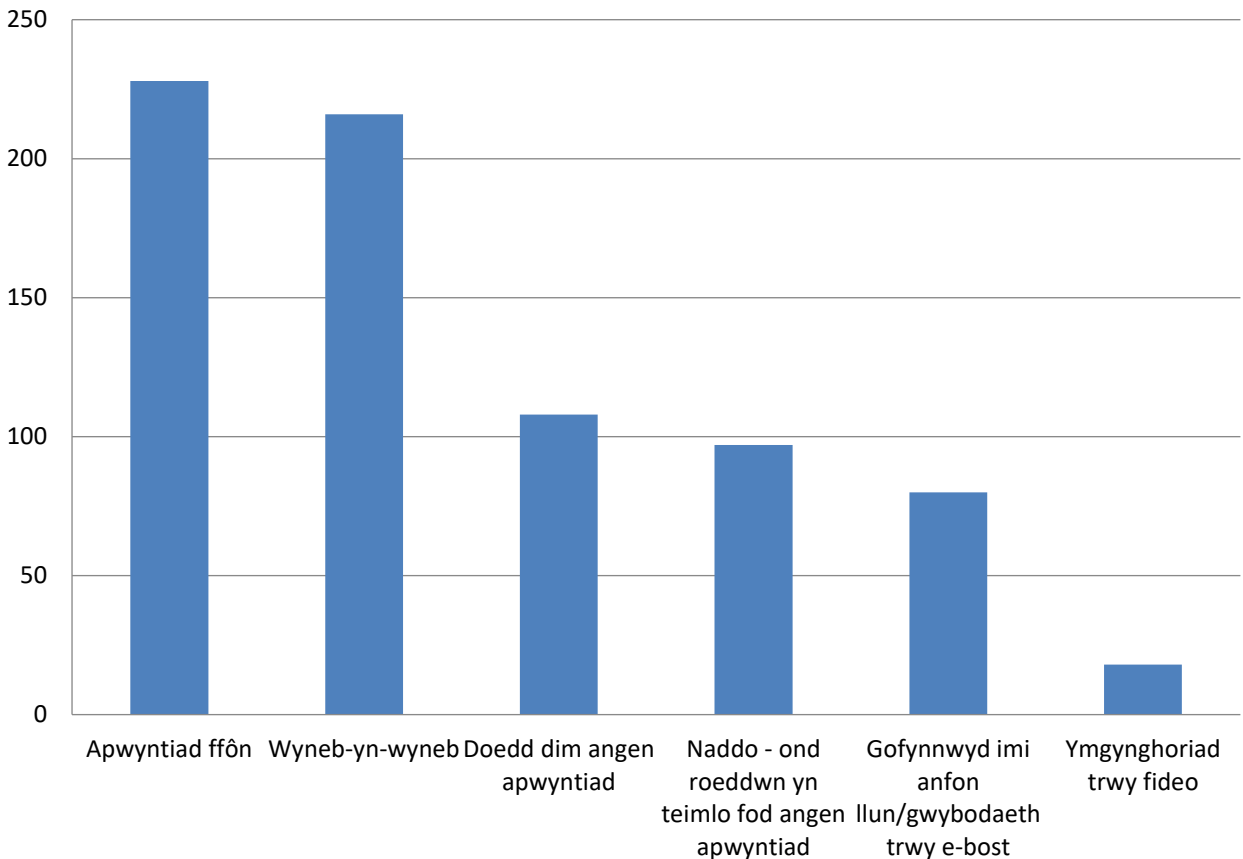


### Faint fuoch chi'n aros am eich galwad yn ôl?



Fe wnaethon ni ofyn i bobl i ddweud wrthon ni p'un ai a roddwyd apwyntiad iddyn nhw ac, os do, pa fath o apwyntiad.

### Wedi derbyn yr alwad hon, a wnaethoch chi dderbyn apwyntiad?



Derbyniodd **30.5% apwyntiad ffôn**, **28.9%** a fynychodd y feddygfa am apwyntiad **wyneb-yn-wyneb** a gofynnwyd i **10.7%** ddanfon **llun neu wybodaeth trwy e-bost**. Dim ond **18** o bobl a ddywedodd wrthon ni eu bod wedi derbyn **ymgyngoriad trwy gyfrwng fideo**.

Dywedodd **13%** o'r ymatebwyr **na chawson nhw gynnig apwyntiad ond eu bod yn teimlo fod apwyntiad yn angenrheidiol**.

## Apwyntiadau Ffôn

O'r bobl a dderbyniodd apwyntiad ffôn, roedd **bron i'w hanner (48.2%)** un ai yn **gwbl fodlon** neu'n **fodlon iawn** gyda'r apwyntiad; **12.1%** yn **weddol fodlon** ac **16.8%** yn **gwbl anfodlon** gyda'r apwyntiad.

Fe wnaethon ni ofyn i bobl esbonio pam eu bod yn anfodlon.

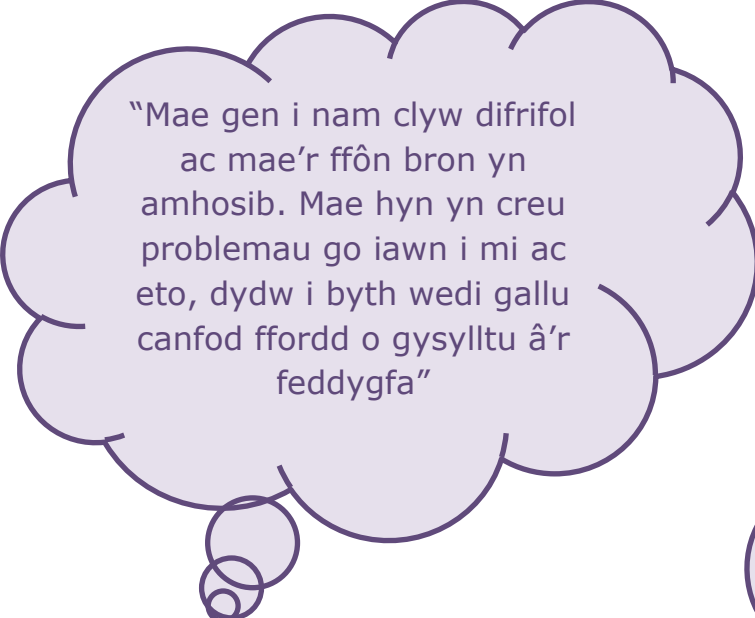
Yr ymateb mwyaf cyffredin oedd bod pobl yn **teimlo fod angen archwiliad arnyn nhw neu fod ymgynghoriad wyneb-yn-wyneb yn angenrheidiol**. Yr ymateb mwyaf cyffredin nesaf oedd **na chafodd unrhyw beth ei wneud** neu **nad oedden nhw'n fodlon gyda'r hyn a ddeilliodd ohono**.

Prif themâu'r sylwadau eraill oedd:

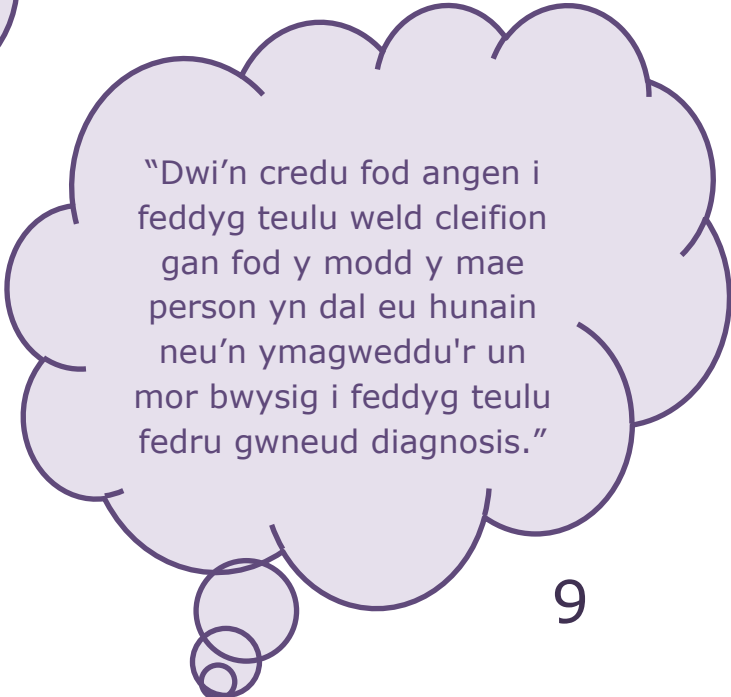
- Roedd pobl yn teimlo nad oedd unrhyw un yn gwranddo arnyn nhw neu nad oedd y doctor yn eu cymryd o ddifrif neu'n teimlo eu bod esgus yn cael ei roi i gael i'w diystyru
- Doedd pobl ddim yn credu fod yr alwad ffôn yn rhoi cyfle digonol i roi diagnosis ar eu cyflwr neu'n methu â gweld sut oedd modd rhoi diagnosis iddyn nhw heb eu gweld
- Roedd pobl yn poeni eu bod yn cael presgripsiwn neu feddyginiaeth heb gael eu gweld na derbyn archwiliad go iawn
- Roedd pobl yn poeni y gallen nhw dderbyn camddiagnosis neu fethu diagnosis
- Roedd pobl yn teimlo ei bod hi'n anodd mynd heibio'r derbynnydd neu nad oedd y derbynnydd o unrhyw help
- Roedd pobl yn teimlo fod meddygon teulu'n gwrthod gweld cleifion wyneb-yn-wyneb ac nad oedd meddygon teulu'n dangos diddordeb nac yn ofalgar. Gofynnodd rai pobl beth

mae meddygon teulu'n ei wneud

- Roedd pobl yn ei chael hi'n anodd esbonio'n llawn dros y ffôn beth oedd y broblem
- Sylw rhai pobl oedd na roddwyd amseriad penodol iddyn nhw ar gyfer galwad ffôn yn ôl ac nad oedden nhw'n gwybod faint fyddai rhaid iddyn nhw aros. Eu tei mhlad nhw oedd y byddai'n well petai amser penodol yn cael ei roi
- Dywedodd rhai pobl nad oedd y gwasanaeth a oedd ei angen arnyn nhw ar gael yn ystod COVID
- Dywedodd pobl â nam ar y clyw eu bod yn methu â chanfod ffordd o gysylltu â'r feddygfa oherwydd bod apwyntiadau ffôn yn anodd iawn iddyn nhw
- Sylw rhai pobl oedd eu bod yn cael eu brysio braidd ar y ffôn, heb gael y cyfle i drafod popeth



"Mae gen i nam clyw difrifol ac mae'r ffôn bron yn amhosib. Mae hyn yn creu problemau go iawn i mi ac eto, dydw i byth wedi gallu canfod ffordd o gysylltu â'r feddygfa"

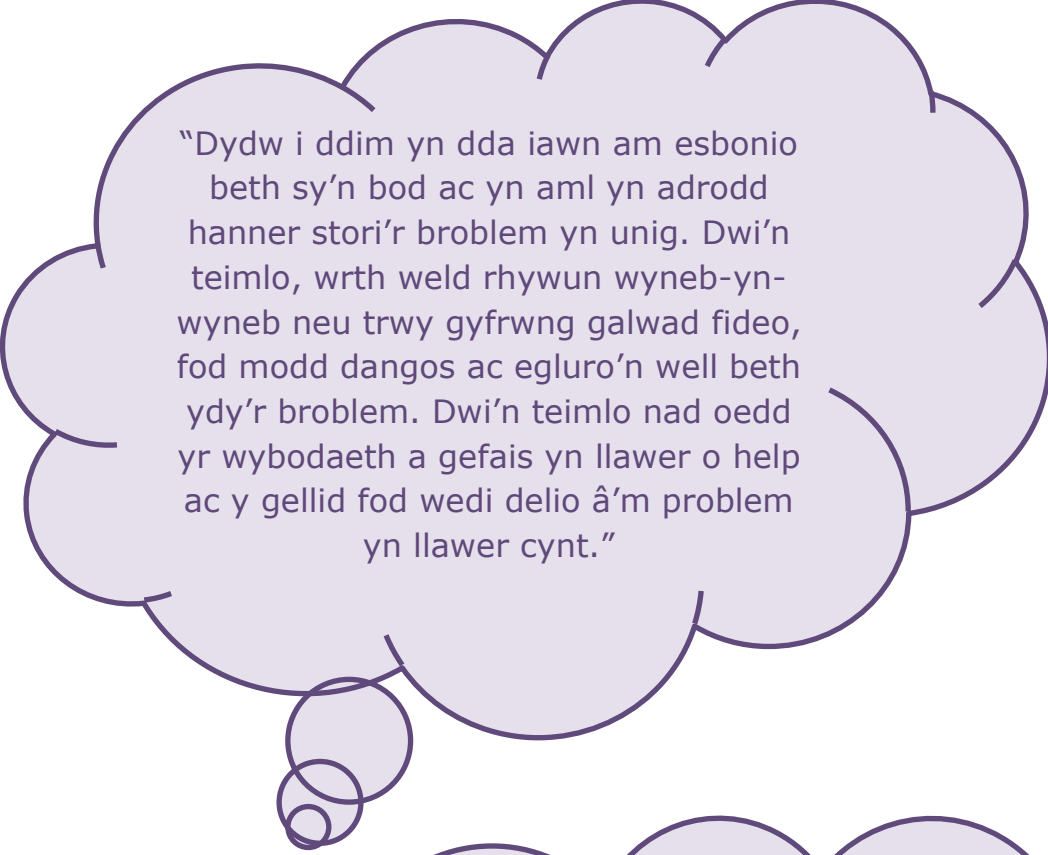


"Dwi'n credu fod angen i feddyg teulu weld cleifion gan fod y modd y mae person yn dal eu hunain neu'n ymagweddu'r un mor bwysig i feddyg teulu fedru gwneud diagnosis."

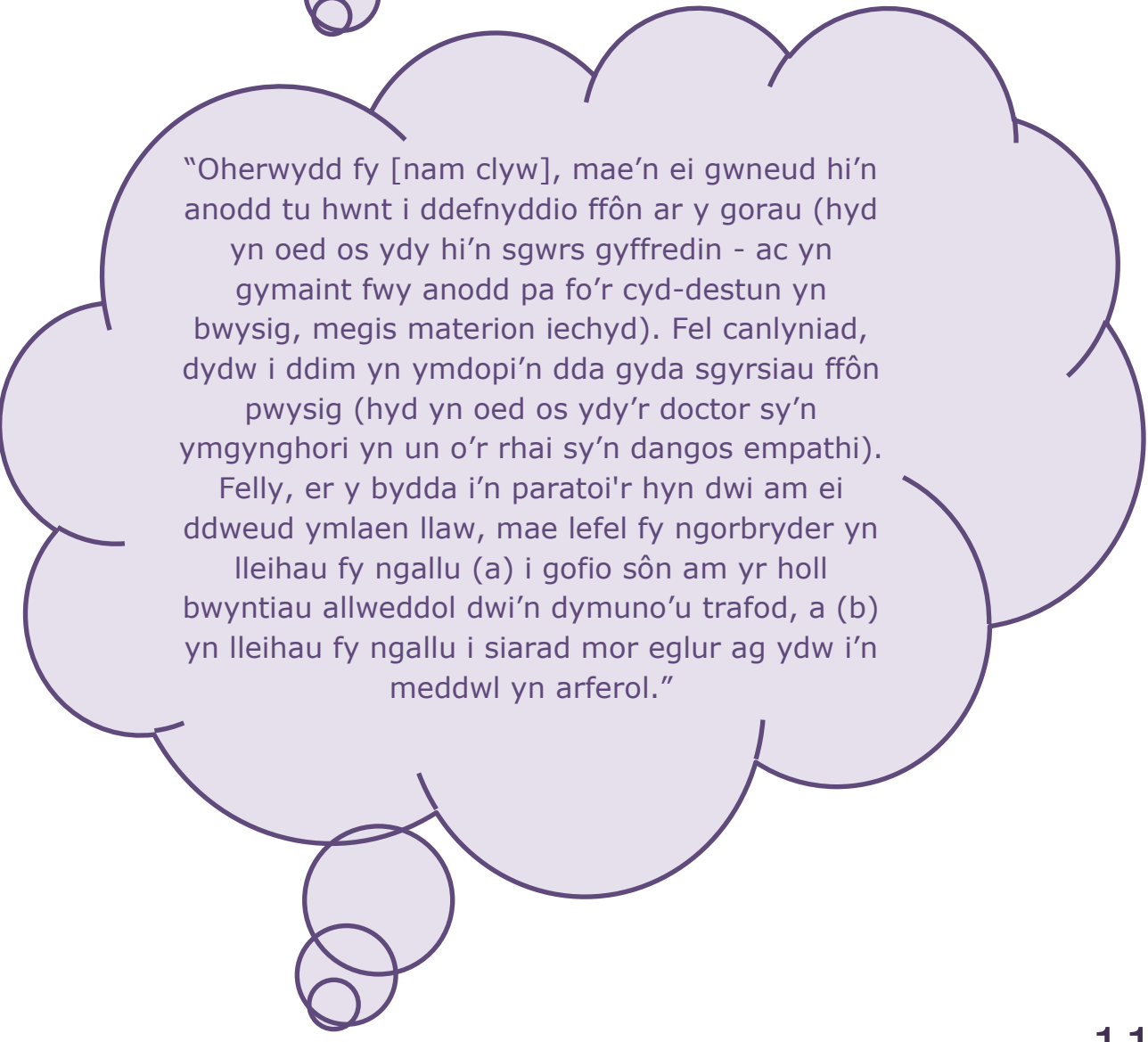
"Yr hyn sy'n bryder mawr i mi ydy'r ffaith ei fod yn 96 oed ac yn fyddar iawn ac na allai ymdopi gyda'r system cyswllt ffôn gyda'r feddygfa. Pa na all person go iawn ateb y galwadau i gysylltu cleient gyda'r adran gywir? Mae'r meddygon teulu'n ymddangos eu bod yn gosod rhwystr amhosib rhyngddyn nhw â chleientiaid bregus. Os gwelwch yn dda, gwnewch bopeth yn eich gallu i wneud y cyswllt yn haws rhwng meddygon teulu â phobl bregus."

"Roedd ar gyfer fy mhartner, sydd ag anabledd meddyliol ac wedi gorffen yr alwad, roedd wedi anghofio beth ddywedodd y doctor. Fe ddylai fod cefnogaeth a dealltwriaeth well gyda chleifion ag anghenion arbennig neu anabledd meddyliol."

"Fe e-bostiais y feddygfa gan fy mod yn fyddar a derbyn ymateb. Arhosais dros 4 awr ond, o dan yr amgylchiadau, dwi'n teimlo fod amser yr ymateb yn iawn. Fe gefais apwyntiad ffôn ond roedd rhaid egluro nad oedd hyn yn bosib imi."



“Dydw i ddim yn dda iawn am esbonio beth sy’n bod ac yn aml yn adrodd hanner stori’r broblem yn unig. Dwi’n teimlo, wrth weld rhywun wyneb-yn-wyneb neu trwy gyfrwng galwad fideo, fod modd dangos ac egluro’n well beth ydy’r broblem. Dwi’n teimlo nad oedd yr wybodaeth a gefais yn llawer o help ac y gellid fod wedi delio â’m problem yn llawer cynt.”



“Oherwydd fy [nam clyw], mae’n ei gwneud hi’n anodd tu hwnt i ddefnyddio ffôn ar y gorau (hyd yn oed os ydy hi’n sgwrs gyffredin - ac yn gymaint fwy anodd pa fo’r cyd-destun yn bwysig, megis materion iechyd). Fel canlyniad, dydw i ddim yn ymdopi’n dda gyda sgysiau ffôn pwysig (hyd yn oed os ydy’r doctor sy’n ymgynghori yn un o’r rhai sy’n dangos empathi). Felly, er y bydda i’n paratoi’r hyn dwi am ei ddweud ymlaen llaw, mae lefel fy ngorbryder yn lleihau fy ngallu (a) i gofio sôn am yr holl bwyntiau allweddol dwi’n dymuno’u trafod, a (b) yn lleihau fy ngallu i siarad mor eglur ag ydw i’n meddwl yn arferol.”

## Apwyntiadau Fideo

Fe wnaethon ni ofyn i bobl am eu sylwadau am y system fideo.

Dyweddodd **2** o bobl ei bod yn **hawdd i'w defynddio**, **un** person yn dweud eu bod wedi derbyn **neges destun** gyda'r **cyfarwyddiadau** a oedd yn **grét** ac **un** person yn dweud fod y system yn **well na'r** un a ddefnyddir yn **Ysbyty'r Drenewydd**.

- Dywedodd rhai pobl nad oes ganddyn nhw'r wybodaeth dechnegol i ddefnyddio systemau fideo
- Does ganddyn nhw mo'r cyfarpar angenrheidiol
- Wi-fi / rhwydwaith yn rhy araf deg i allu defnyddio'r dechnoleg
- Wedi gorfod cael rhywun i helpu gyda'r dechnoleg
- Rhai pobl wedi methu cysylltu
- Dydy fideo ddim yn addas oherwydd nam ar y clyw

"Diffyg cyfrinachedd oherwydd nad ydy mam yn gallu gwneud hyn yn annibynnol."

"Gan fod gen i broblem gyda'r llygad, roedd hi'n eithaf anodd i weld y broblem ar y sgrin."

"Faswn i ddim wedi gallu cynnal apwyntiad fideo oherwydd fy nam clyw a'r angen i ddibynnu llawer ar ddarlenn gwefusau. Mae fideo yn anodd oherwydd nad ydy'r sain a'r llun mewn sinc, mae'r sgrin yn rhewi ayyb. Ffase hyn ddim yn ffordd ddibynadwy i gynnal ymgynghoriad."

"Methu cysylltu felly'n gorfod anfon llun."

## Apwyntiadau Wyneb-yn-wyneb

Fe wnaethon ni ofyn i bobl sut roedden nhw'n teimlo os oes gofyn iddyn nhw fynd i'r feddygfa am apwyntiad wyneb-yn-wyneb.

Dywedodd llawer o bobl eu bod yn **teimlo'n ddiogel** a bod **yr holl fesurau yn eu lle**. Y sylw cyffredin nesaf oedd **nad oedd** gan bobl **bryderon** ac yn **hapus i fynychu**, yna dywedodd nifer o bobl eu bod yn **nerfus neu'n bryderus** ynghylch mynychu ond fod yr holl ragofalon yn eu lle a'u bod yn **teimlo'n dawel eu meddwl yno**.

Ymysg themâu eraill, cafwyd y canlynol:

- Roedd pobl yn teimlo rhyddhad ac yn falch o gael eu gweld wyneb-yn-wyneb
- Fe eglurwyd iddyn nhw pa ragofalon oedd yn eu lle a chafodd popeth ei esbonio iddyn nhw
- Dywedodd rhai pobl eraill na chawson nhw wybod fod gofyn gwisgo mwgwd wyneb; eu teimlad oedd bod angen gwell gwybodaeth ar yr hyn oedd i'w ddisgwyl ac roedden nhw'n ansicr lle i fynd
- Roedd y broses yn wahanol ac felly'n gwneud iddyn nhw deimlo'n anghysurus
- Da cael eu gweld ar amser yr apwyntiad a heb orfod aros

"Wedi'i drefnu'n dda iawn, yn teimlo'n ddiogel ac yn ymddangos yn gyfrifol iawn. Fodd bynnag, mae gofyn ichi ffonio o'r maes parcio ac, yn anffodus, mae gan yr ardal honno signal symudol sâl iawn, felly mae gofyn ichi yrru o gwmpas i gael hyd i rywle i ffonio! Mae hyn, wrth gwrs, yn gyfangwbl allan o reolaeth y meddyg teulu."



"Fe deimlais i'n ddiogel iawn. Mae'r feddygfa wedi'i osod allan yn dda ac roedd y fynedfa a ddefnyddid yn gyfangwbl ar wahân i'r fynedfa gyffredinol. Dim ond y meddyg teulu welais i, felly doedd dim cyswllt ag unrhyw un arall o'r staff. Roedd CDP yn cael ei wisgo. Roedd gan y meddyg teulu amser i mi."

"Mwy o wybodaeth am yr hyn i'w ddisgwyl. Fel person awtistaidd mae newid yn galed."

"Roedd y feddygfa'n lân gyda mesurau gwych mewn lle; cyn gynted ag y gwelwyd doctor fe deimlon ni'n gysurus; esboniodd y doctor y CDP i gyd i fy merch 7 mlwydd oed."

"Iawn, doeddwn i ddim yn gallu mynd i mewn trwy'r drws, y rhan waethaf oedd methu â chlywed beth ddywedodd y derbynnydd pan roddwyd y mwgwd imi gan fod car yn rhedeg y tu ôl imi ac roedd hithau'n siarad yn rhy dawel, yn lle ailadrodd, fe gaeodd hithau'r drws a doeddwn i ddim yn gwybod lle i aros. Roedd y nyrs yn wych cofiwch pan welais i hi wrth y drws fe'm galwyd i mewn ond roedd cleifion eraill yn ansicr beth i'w wneud, ddim digon o arwyddion y tu allan (ond roedd hyn yn ôl ym mis Mai ac mae'n bosib ei fod wedi newid)."

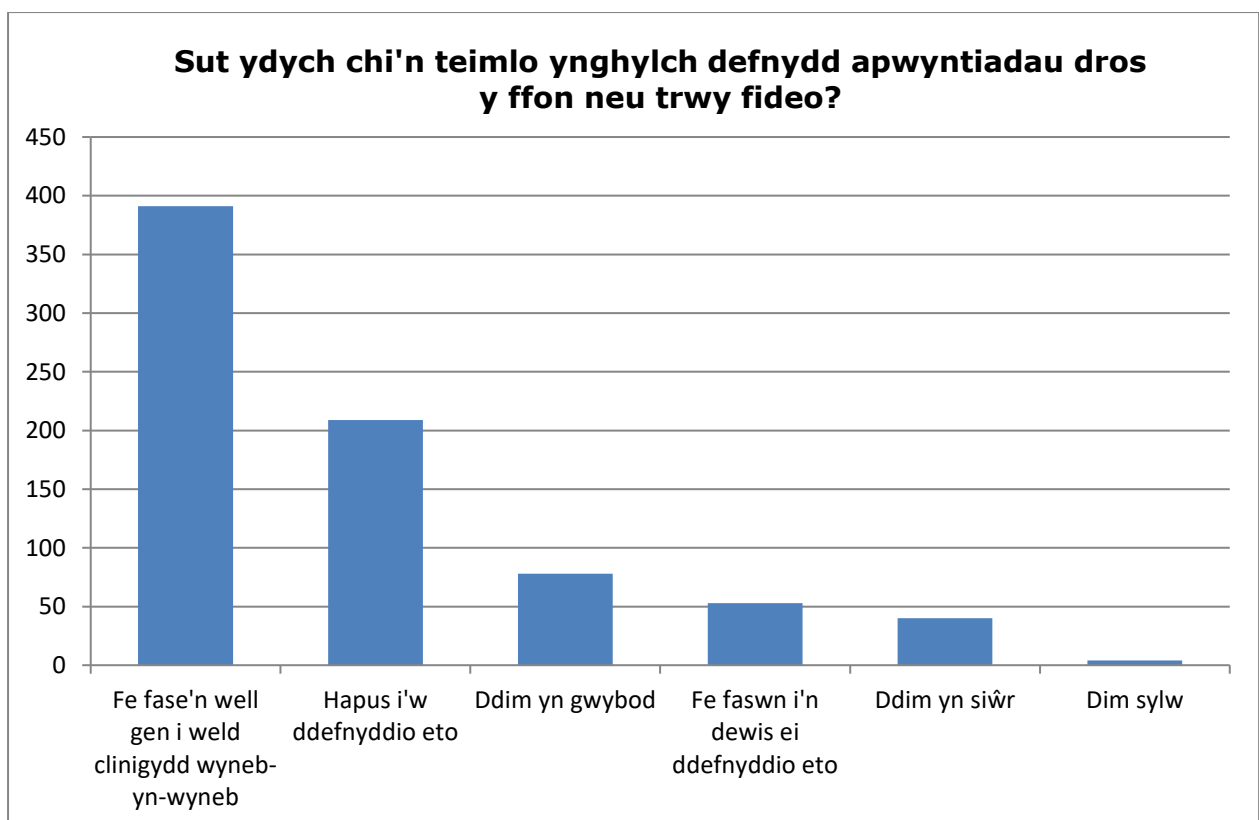
"Doeddwn i ddim yn teimlo'n gyfforddus yn mynd i'r feddygfa. Gorfod aros am brawf gwaed (roeddwn i yno ar amser). Dywedwyd wrtha i am eistedd ond ddim yn siŵr ar ba sêr i eistedd gan fod gan bob un ohonyn nhw dâp du/melyn drostyn nhw. Roedd yr awyrgylch yn ddigon brawychus ar y pryd, wna i gofio hynny am byth."

"Es i am brawf gwaed arferol - roedd yn fwy didrafferth nag apwyntiad cyffredin."

## Defnydd Apwyntiadau Fideo neu Ffôn yn y Dyfodol

Fe wnaethon ni ofyn i bobl sut fydden nhw'n teimlo am y defnydd o apwyntiadau ffôn neu fideo mewn meddygfeydd yn y dyfodol (os yn briodol, ac nad oes angen archwiliad corfforol neu brawf gwaed).

Ymateb **hanner** yr ymatebwyr oedd y base'n **well ganddyn nhw gael eu gweld wyneb-yn-wyneb** ac ychydig dros **chwarter** yn **hapus ddefnyddio** apwyntiadau ffôn neu fideo.



"Siomedig ac anfodlon iawn. Credu mai dyletswydd gofal meddyg teulu ydy fy ngweld i go iawn!"

"Dim yn dda os ydy hi'n gyflwr neu symptomau newydd, ond os mai ailadrodd neu'n broblem gyfarwydd, fase hynny'n iawn."

"I mi faswn i'n ei gasáu. Dydy e ddim yn ffordd ddibynadwy o gyfathrebu i mi. Dwi'n aml yn camddeall pan dwi wyneb-yn-wyneb. Dros y ffôn/fideo mae hyd yn oed fwy o risg o gamddealltwriaeth."

"Er nad ydw i wedi cael apwyntiad fideo, dwi'n teimlo mai dyma ydy'r ffordd ymlaen i apwyntiadau meddygon teulu."

"Dydy apwyntiadau ffôn ddim yn hylaw i mi oherwydd anabledd. Dydy gorfod defnyddio'r ffôn i wneud apwyntiadau ddim yn bosib i mi a'm gwneud yn gwbl ddibynnol ar fy mhartner i'm galluogi i dderbyn gofal meddygol."

"Yn bersonol, dwi'n teimlo y byddai defnydd y fath apwyntiadau o fudd i mi. Dwi'n dioddef yn aml o heintiau cas ar y frest ac yn gwybod bob tro dwi'n sâl fod angen gwrthfotig arna i; mae'r gallu i wneud hyn dros y ffôn ar gyfer salwch cyfarwydd yn ddefnydd gwell o'm hamser."

## **Sut I Wella'r Profiad o Wneud Defnydd o Wasanaethau Meddygon Teulu**

Fe wnaethon ni ofyn i bobl ddweud wrthon ni beth, yn eu tyb nhw, fyddai'n gwella'u profiad o ddefnyddio gwasanaethau'r GIG.

Y themâu mwyaf cyffredin oedd:

- Gallu gweld y meddyg teulu ei hun / apwyntiadau
- Cyn belled â bod y gweithdrefnau cywir yn eu lle, fe ddylai meddygon teulu ddechrau gweld cleifion eto
- Mynegodd bobl anhawster ceisio cysylltu ar y ffôn. Adroddodd rhai pobl eu bod wedi gorfod ffonio nifer o weithiau cyn llwyddo cael ateb. Awgrymwyd y dylai fod mwy o linellau ffôn neu linellau wedi'u neilltuo ar gyfer apwyntiadau
- Dywedodd bobl nad oedden nhw'n hoffi dweud wrth y derbynnydd am eu cyflwr ac na ddylai derbynnyddion fod yn rhan o'r brysbennu
- Mae angen neges fyrrach wedi'i recordio ar ddechrau'r alwad a symleiddio'r system ffonio
- Canfod derbynnyddion gofalgarg/mwy cyfeillgar/hawdd delio â nhw, addysgu derbynnyddion am empathi a darparu gwell hyfforddiant ar gyfer derbynnyddion
- Y cynnig o apwyntiadau ffôn / fideo mewn achosion priodol
- Amseroedd aros byrrach neu'r gallu i gael mynediad at feddyg teulu mewn modd amserol
- Mae pobl yn poeni nad ydy hi bob amser yn bosib cael diagnosis dros y ffôn neu heb weld claf wyneb-yn-wyneb

- Mae gofyn i staff meddygfa fod yn fwy croesawgar neu'n fwy cyfeillgar tuag at gleifion
- Roedd pryder y byddai salwch yn cael ei fethu, y byddai cyflwr cleifion yn dirywio neu y gallai camddiagnosis ddigwydd
- Mae angen gwell ffyrdd i gael mynediad at wasanaethau ar gyfer pobl sydd â nam clyw / anabledd / iechyd meddwl / ac i'r henoed. Roedd cysylltiad trwy gyfrwng ffôn yn unig yn anodd i rai, gan achosi pryder a phoendod iddyn nhw. Roedd hyn yn gwneud i rai pobl beidio eisiau cysylltu â'r practis
- Mae gofyn medru sicrhau apwyntiadau ymlaen llaw ar gyfer materion sydd heb fod yn rai brys neu'n rhai cyffredin
- Darparu amser penodol ar gyfer galw'n ôl. Roedd y ffaith nad oedd amser yn achosi anawsterau i bobl sy'n gweithio neu mewn sefyllfaoedd lle nad oedd modd iddyn nhw ddefnyddio'u ffonau neu mewn ardal heb signal da
- Mae angen i wiriadau a gwasanaethau cyffredin, a ataliwyd yn ystod y pandemig, aildechrau
- Fe ddylai cleifion fod â'r dewis ynghylch y math o apwyntiad maen nhw am ei gael
- Darparu'r gallu i ofyn am alwad fideo
- Oriau agor gwell / dylai gwasanaethau meddygon teulu fod yn 7 niwrnod yr wythnos a dylai fod gan feddygfeydd lleol feddyg ar alwad gyda'r hwyr
- Mynegodd bobl eu dymuniad i gael gofal parhaus ac fe fyddai'n well ganddyn nhw enwi'r doctor maen nhw'n dymuno'i (g)weld neu siarad ag e/hi ar gyfer apwyntiadau dilynol
- Amseroedd ymateb cynt i'r ymholiad cyntaf

- Mwy o apwyntiadau ar gael ac yn gyraeddadwy
- Mae mwy o gleifion yn llai tebygol o gysylltu â meddyg teulu os mai apwyntiadau ffôn yn unig a gynigir

"Mae'r system bresennol yn rhagorol. Doedd dim rhaid imi gymryd amser o'r gwaith i fynychu'r apwyntiad na theithio i'r feddygfa."

"Fe anfonais i un trwy e-bost. Hapus iawn gyda'r canlyniad! Cyflym a hawdd. Faswn i'n hoffi gweld y gwasanaeth hwn ar gael yn yr hirdymor."

"Mae'r neges ar y dechrau yn llawer rhy hir gyda gwahanol opsiynau i ddewis, fodd bynnag, roedd rhai o'r opsiynau'n torri'r alwad a chithau wdyn yn gorfod ail-ddeialu a gwrando ar y neges gyflwyno hir unwaith eto."

"Mae'r cyflwyniad ffôn yn hir iawn i bobl sydd â ffonau wedi'u rhagdlu os ydy'r credyd yn isel."

"Taflen syml i egluro gweithdrefnau newydd. Roedd i'n poeni rhag ofn imi wneud camgymeriad!!"

"Gall ffonio'r feddygfa fod yn rhwystredig iawn, wedi gorfod gwrando ar y truth hir, yna'n gofyn ichi bwyso'r botwm perthnasol dim ond i glywed na ellir delio â'ch ymholiad tan wedi rhyw amser penodol. Gall hyn olygu gorfod gwneud galwad pellach yn ddiweddarach a gorfod mynd trwy'r holl broses eilwaith. Roedd yr hen system o wneud apwyntiad trwy'r derbynnydd neu nyrs brysbennu yn llawer mwy ystyriol o'r cwsmer."

"Mae hi'n anodd iawn cael ateb pan ffoniwch. Gan fy mod i'n gweithio'n llawn amser, fedra i ddim aros ar y ffôn am hanner awr. Hefyd mae derbyn galwadau yn ôl yn anodd yn y gwaith. Os ydych yn colli galwad, neu fod y signal yn sâl, dydych chi ddim yn derbyn galwad arall. Dwi'n dal i feddwl ei bod hi mor bwysig gweld doctor wyneb-yn-wyneb. Roedd hi'n anodd o'r blaen ond yn amhosib nawr. Does bosib, os ydy pawb yn gwisgo mygydau wyneb a pheidio â chyffwrdd â dim byd, y dylai hi fod yn iawn?"

"Fe fase hi'n well petaech chi'n cael amser penodol ar gyfer eich apwyntiad ffôn, fel nad oes rhaid ichi aros drwy'r dydd."

"Gyda mwy o ymgynghoriadau ffôn yn unig, dwi'n teimlo'n llai tebygol o gysylltu â'r meddyg teulu os oes gen i broblem, gan nad ydw i'n un da am esbonio pethau dros y ffôn, a dydy ymgynghoriad fideo ddim bob amser yn cael ei gynnig."

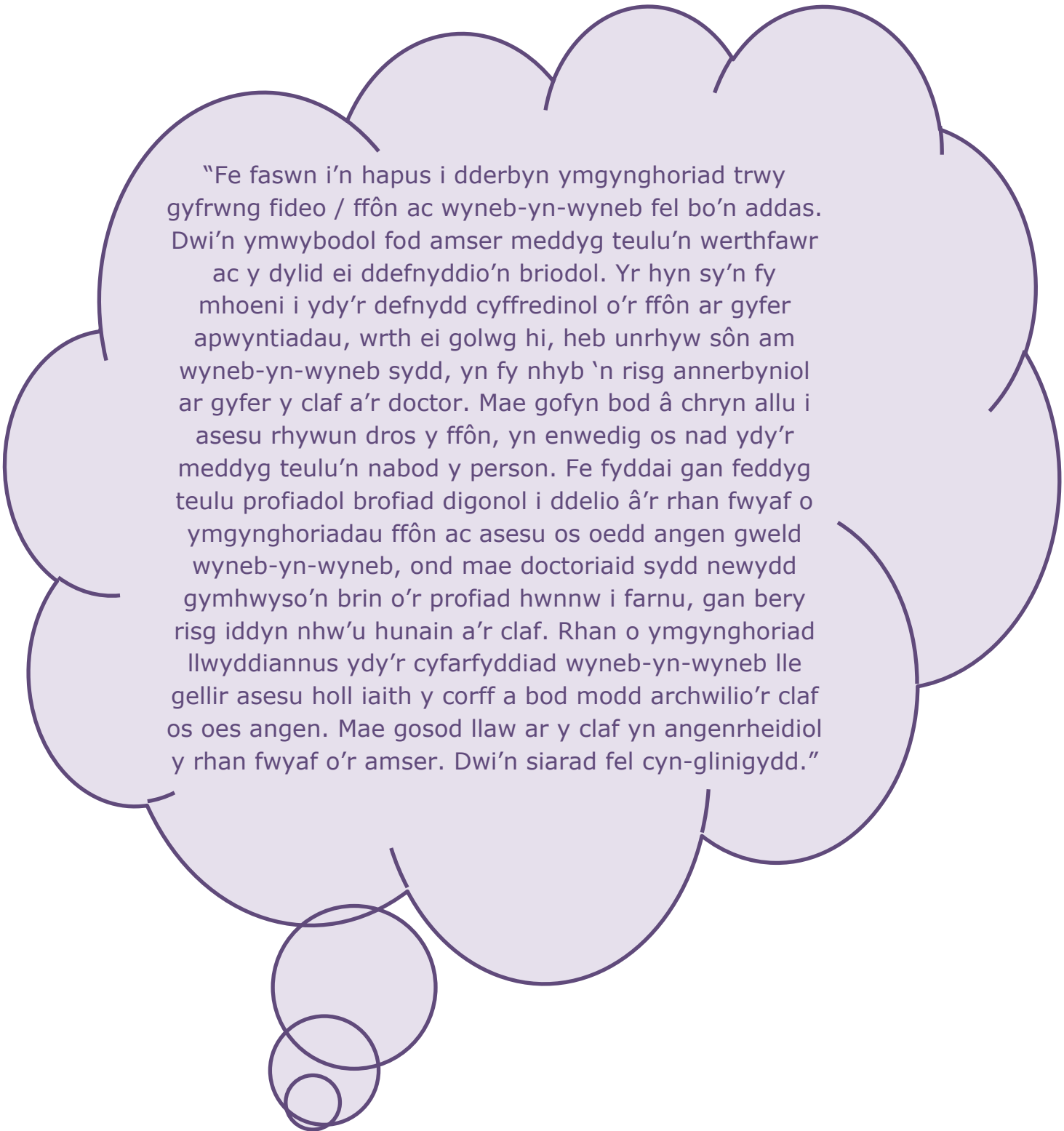
"Mae angen monitro wyneb-yn-wyneb rheolaidd ar bobl â chyflyrau hirdymor, yn enwedig gan fod apwyntiadau ag ymgynghorwyr bellach dros y ffôn. Mae gofyn i rywun eich gweld yn y bôn. Fe gefais i ffisio ag ôl-driniaeth 8 wythnos i gyd wedi'u delio dros y ffôn. Mae hi'n amhosib mesur graddau symudiadau heb weld rhywun yn y cnawd. Roeddwn i wedi gorfod dewis fy esgidiau wedi'u llunio'n arbennig ar fy nghyfer dros y ffôn, ddim yn ddelfrydol. Gyda'r arferion presennol, mae hi'n cymryd amser hir i aros ar y ffôn i adael i dderbynnydd wybod eich bod yn aros yn y car am eich apwyntiad."

"O brofiad personol, mae llawer sy'n ffonio yn methu â diodde'r system brysbennu ac felly'n aml yn gyndyn i alw. Ymysg pobl hŷn yn fwyaf arbennig, o'r sylwadau gan rai dwi'n eu nabod, mae diffyg ymddiriedaeth cyffredinol yn y system brysbennu presennol. Dywedwyd wrtha i eu bod yn teimlo fel tasen nhw'n cael eu croesholi ac ar adegau'n teimlo dan bwysau annheg wrth geisio disgrifio symptomau, materion ayyb."

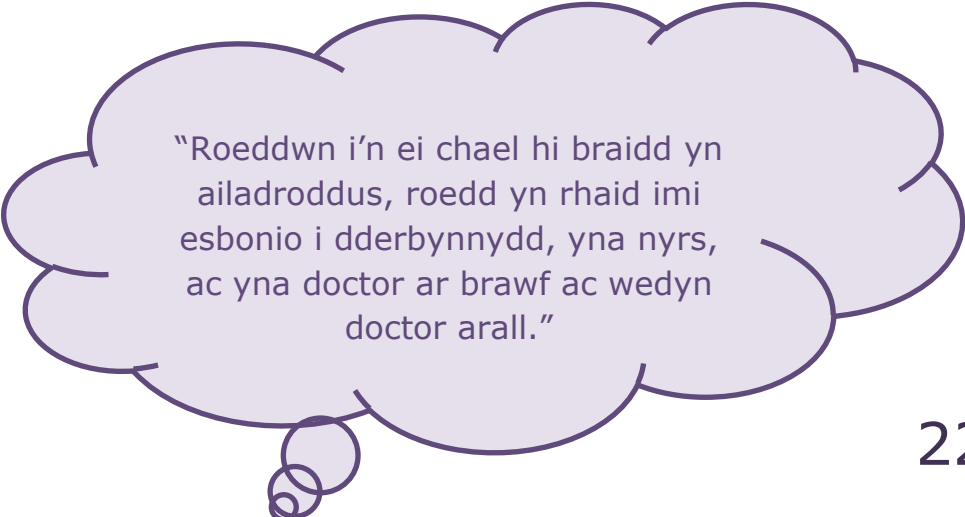
"Yn ddiweddarach, roedd yn rhaid i mi fynd i'r feddygfa i nôl presgripsiwn. Doeddwn i ddim yn gwbl sicr beth i'w wneud yn y feddygfa - roedd yr arwyddion braidd yn ddryslyd, felly fe fyddai ychydig mwy o wybodaeth dros y ffôn wedi bod o fudd cyn fy ymweliad."

"Rydw i'n awtistig ac wedi canfod (wrth geisio defnyddio gwasanaethau iechyd meddwl dros y ffôn neu trwy gyfrwng fideo) nad ydy hyn ddim yn addas i mi o gwbl. Cefais gyngor i siarad â meddyg teulu ond dydw i heb ffonio oherwydd y neges awtomataidd hirwyntog; mae'r rheidrwydd i esbonio i Dderbynnydd rhywbeth y baswn i'n ei chael yn anodd wrth ymgysylltu â meddyg teulu, yn golygu na alla i ffonio. Hefyd, gan wybod nad ydyn nhw eisiau apwyntiadau wyneb-yn-wyneb beth bynnag."





“Fe faswn i’n hapus i dderbyn ymgynghoriad trwy gyfrwng fideo / ffôn ac wyneb-yn-wyneb fel bo’n addas. Dwi’n ymwybodol fod amser meddyg teulu’n werthfawr ac y dylid ei ddefnyddio’n briodol. Yr hyn sy’n fy mhoeni i ydy’r defnydd cyffredinol o’r ffôn ar gyfer apwyntiadau, wrth ei golwg hi, heb unrhyw sôn am wyneb-yn-wyneb sydd, yn fy nhyb `n risg annerbyniol ar gyfer y claf a’r doctor. Mae gofyn bod â chryn allu i asesu rhywun dros y ffôn, yn enwedig os nad ydy’r meddyg teulu’n nabod y person. Fe fyddai gan feddyg teulu profiadol brofiad digonol i ddelio â’r rhan fwyaf o ymgynghoriadau ffôn ac asesu os oedd angen gweld wyneb-yn-wyneb, ond mae doctoriaid sydd newydd gymhwyso’n brin o’r profiad hwnnw i farnu, gan bery risg iddyn nhw’u hunain a’r claf. Rhan o ymgynghoriad llwyddiannus ydy’r cyfarfyddiad wyneb-yn-wyneb lle gellir asesu holl iaith y corff a bod modd archwilio’r claf os oes angen. Mae gosod llaw ar y claf yn angenrheidiol y rhan fwyaf o’r amser. Dwi’n siarad fel cyn-glinigydd.”



“Roeddwn i’n ei chael hi braidd yn ailadroddus, roedd yn rhaid imi esbonio i dderbynnydd, yna nyrs, ac yna doctor ar brawf ac wedyn doctor arall.”

Fe dderbyniwyd nifer o sylwadau ganddon ni am y ffaith fod pobl yn gorfod aros y tu allan i gasglu presgripsiwn neu aros am apwyntiad ac mae pobl yn poeni sut fydd hyn yn gweithio yn ystod misoedd oer y gaeaf.

"Gwneud darpariaethau digonol ar gyfer cysgodi cleifion sy'n casglu presgripsiynau. Mae pobl sydd wedi bod yn casglu presgripsiynau dros yr haf, er nad oedd hi'n hindda trwy'r amser, wedi gorfod sefyll y tu allan ymhob tywydd heb gysgod. Fe gafodd lloches ei godi'n ddiweddar ond mae'n annigonol oherwydd, dan y rheolau ymbellhau cymdeithasol presennol, dim ond un person a all gysgodi oddi tano. Fe fydd hyn yn tanseilio enw da'r feddygfa fwy fyth, os ydy'r rhai sâl ac eiddil neu eu gofalwyr druan yn gorfod ciwio y tu allan y gaeaf hwn yn y gwynt a'r glaw a'r rhew, tra'n gwyllo staff y feddygfa tu ôl i'r ffenestri'n mwynhau paned poeth mewn awyrgylch gynnes braf."

"Peidio â gorfod sefyll yn y glaw i gasglu fy mhresgripsiwn trwy ffenest."

## Sylwadau Eraill

Fe roddwyd cyfle i bobl gyflwyno unrhyw sylwadau eraill yn ôl eu dymuniad.

Cafwyd sawl sylw cadarnhaol iawn am feddygfeydd:

- Gweithio'n dda / yn fodlon ar y cyfan / gwasanaeth gwych
- Meddygfa ragorol yn gweithio mor galed mewn amseroedd anodd / eithriadol dan bwysedd
- Y cynllunio a'r trefniant wedi bod yn dda
- Wedi delio'n dda iawn gyda'r pandemig
- Yn teimlo'n ddiogel ac yn gofalu amdana i
- Staff yn anhygoel / staff yn gwneud eu gwaith yn wych

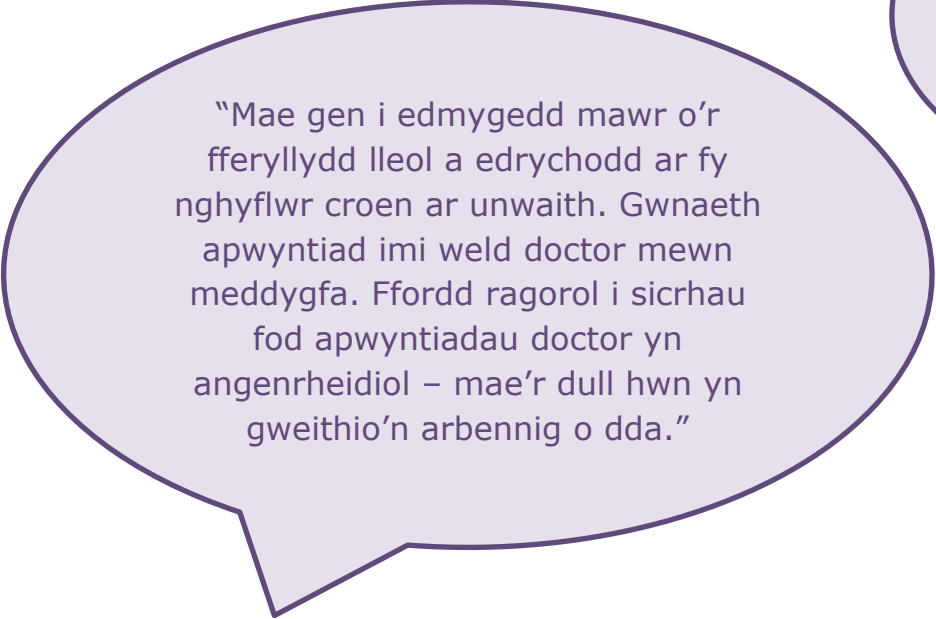
"Ag ystyried popeth, dwi'n meddwl fod cynllunio a threfniant y feddygfa wedi bod yn dda."

"Gwasanaeth cyflym, rhagorol. Llauer gwell nag eistedd yn y brysbennu hefyd!"

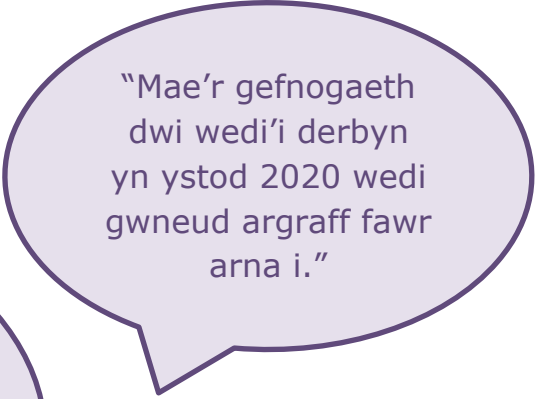
"Dwi'n teimlo'n ddiogel a bod gofal drosta i fel claf yn y feddygfa hon."

"Wedi plesio'n fawr gyda'r gwasanaeth a dderbyniwyd gan y feddygfa a'r ysbyty. Maen nhw'n haeddu cael eu canmol."

"Fe wnes i ddefnyddio Gofyn i'r Meddyg Teulu. Gwasanaeth rhagorol."



“Mae gen i edmygedd mawr o’r fferyllydd lleol a edrychodd ar fy nghyflwr croen ar unwaith. Gwnaeth apwyntiad imi weld doctor mewn meddygfa. Ffordd ragorol i sicrhau fod apwyntiadau doctor yn angenrheidiol – mae’r dull hwn yn gweithio’n arbennig o dda.”



“Mae’r gefnogaeth dwi wedi’i derbyn yn ystod 2020 wedi gwneud argraff fawr arna i.”

Rhai o’r prif themâu o’r sylwadau eraill a dderbyniwyd ganddon ni:

- Angen i’r GIG / gwasanaethau / llawdriniaethau cyffredin ailgydio
- Dylai wyneb-yn-wyneb fod yn opsiwn
- Mae’n wasanaeth difrifol / gwarthus / rybish / annerbyniol
- Dydy’r system ddim yn gwneud i bobl eisiau ffonio
- Dylid cynnal gwasanaethau cyffredinol / monitro cyflyrau iechyd
- Ddim yn bosib gwneud diagnosis llawn dros y ffôn / poeni am gamddiagnosis
- Defnyddio COVID fel esgus
- Anfodlon fod y feddygfa, yn ymddangosiadol, fel tase mewn cyfnod clo / mae angen i feddygon teulu weld cleifion

"Dwi wedi bod yn ffodus i gael meddyg teulu hyfryd yn edrych ar fy ôl, dwi wedi cael fy ngweld wyneb-yn-wyneb, a oedd yn gysur. Bellach, dwi'n stryglo i weld yr union ddoctor fu'n gofalu amdana i hwnnw – does ganddi hi ddim apwyntiadau. Mae cael cysondeb gofal yn wirioneddol bwysig pan 'dych chi ddim yn dda. Dwi hefyd yn dod ar draws lleiafrif bach o dderbynyddion sy'n arbennig o anghyfeillgar."

"Mae fy mhrofiad i yn ystod y cyfnod clo wedi bod yn ofnadwy. Fe ges i fabi ddechrau Mehefin gyda chymhlethdodau difrifol ac roedd yn rhaid imi frwydro i gael fy ngweld am yr archwiliad 8 wythnos. Cafodd pigiadau fy mab hefyd eu hanghofio ar bob cam, dwi wedi gorfod galw a gofyn amdany nhw, er gwaetha'r ffaith i'r feddygfa ddweud wrtha i bob tro y basen nhw ar gael."

"Dwi'n meddwl fod rhaid i'r practis fod yn ymwybodol fod mynediad cyfyngedig at feddygon teulu yn straen go iawn."

"Mae cleifion hŷn yn cael y dechnoleg a'r diffyg cyswllt personol yn arbennig o anodd, dryslyd ac anfoddhaol. Mae fy mam-yng-nghyfraith yn 93 a heb dderbyn ymweliad er ei bod hi'n reit wael."

# Dysgu o'r Hyn a Glywson Ni

Newidiodd model meddygaeth gyffredinol yn gyflym iawn ym mis Mawrth. Roedd hyn yn unol â pholisi a chanllawiau Llywodraeth Cymru a'r prif reswm oedd er mwyn darparu rheolaeth dda ar heintiau, cyfyngu ar gyswllt wyneb-yn-wyneb a helpu atal lledaeniad Coronafeirws.

Er inni dderbyn sawl sylw cadarnhaol iawn am brofiadau cleifion o ddefnyddio gwasanaethau meddygon teulu yn ystod y pandemig, fe glywson ni gan lawer o bobl a oedd yn teimlo nad oedd meddygon teulu'n darparu'r gwasanaethau roedd y cleifion yn disgwyl eu derbyn. Fe all hynny fod fel canlyniad i fethu â darparu gwybodaeth ddigonol i'r cyhoedd am sut roedd gwasanaethau meddygon teulu'n gweithredu yn y cyfnod hwn.

Mae gan y rhan fwyaf o feddygfeydd ym Mhowys wybodaeth ar eu gwefannau ynghylch sut maen nhw'n gweithredu a'r rhesymau pam. Dydyn ni ddim yn gwybod os ydy meddygfeydd wedi trosglwyddo'r wybodaeth yma i'w cleifion mewn ffyrdd eraill.

Nodwyd ganddon ni fod y mwyafrif o gleifion wedi derbyn galwad yn ôl gan aelod o'r tîm clinigol wedi eu galwad ffôn cyntaf.

Fe glywson ni gan bobl a oedd yn cael anhawster cael at wasanaethau trwy gyfrwng y ffôn gan eu bod yn fyddar neu â nam ar y clyw. Fe glywson ni hefyd fod rhai pobl hŷn, pobl â phroblemau iechyd meddwl neu Awtistiaeth hefyd yn ei chael hi'n anodd cysylltu dros y ffôn. Mewn rhai achosion, roedd hyn oll wedi achosi i bobl beidio ag eisiau cysylltu â'u meddyg teulu o gwbl.

Dywedodd pobl wrthon ni ei bod hi'n bwysig i feddygfeydd allu rhoi brasamcan o'r amser i ddisgwyl galwad neu amser ar gyfer apwyntiad ffôn. Roedd hyn yn arbennig o bwysig i bobl sy'n gweithio neu mewn sefyllfaoedd lle na fyddai'n bosib iddyn nhw ddefnyddio eu ffonau symudol neu mewn ardaloedd lle nad oedd derbyniad.

Mewn ymateb i'r cwestion ynglŷn â defnydd ymgynghoriadau ffôn a fideo yn y dyfodol, roedd dros hanner y rhai a ymatebodd yn datgan eu bod yn well ganddyn nhw gael eu gweld wyneb-yn-wyneb. Fodd bynnag, dywedodd oddeutu chwarter yr ymatebwyr y bydden nhw'n hapus i ddefnyddio ymgynghoriadau ffôn a fideo yn y dyfodol. Fe fyddai rhai pobl wedi dymuno'r cyfle am ymgynghoriad fideo ond na chafodd hynny ei gynnig iddyn nhw. Roedd llawer o bobl yn meddwl y dylid rhoi'r dewis o'r math o apwyntiad i gleifion.

Mynegwyd pryderon ynglŷn â ph'un ai a oedd risg o gamddiagnosis neu fethu diagnosis trwy ymgynghoriadau ffôn. Dywedodd rhai pobl eu bod yn ei chael hi'n anodd mynegi eu materion iechyd dros y ffôn a rhai'n teimlo eu bod yn cael eu brysio, heb gael y cyfle i esbonio'n llawn.

Mynegodd pobl eu rhwystredigaeth gyda'r systemau ffôn, yn cael trafferth yn cysylltu, negeseuon cyflwyno hir, galwadau'n cael eu torri i ffwrdd a dryswch i rai pobl am y gwahanol rifau i bwysu am wahanol resymau.

# Argymhellion

- Mae angen i bobl fod yn hyderus fod gwasanaethau meddyg teulu ar gael iddyn nhw, ond mae hi'n bwysig iddyn nhw ddeall pam fod gwasanaethau'n gweithredu'n wahanol yn ystod y pandemig Coronafeirws.

Mae hi'n bwysig fod yr wybodaeth i gleifion, ynghylch sut mae modd iddyn nhw gysylltu a defnyddio gwasanaethau, yn glir, ei bod yn eu hannog i gysylltu â'u meddyg teulu lle bo'n angenrheidiol, a bod gofal wyneb-yn-wyneb yn parhau i fod ar gael lle bo hynny'n glinigol briodol.

- Dylid darparu gwybodaeth mewn gwahanol fformatau ac mae gofyn i feddygfeydd ystyried sut y mae modd iddyn nhw ei rannu gyda chleifion sydd heb fynediad at wefannau neu'r cyfryngau cymdeithasol.
- Yn unol â Safon Gwybodaeth Hygyrch y GIG<sup>2</sup>, fe ddylai meddygfeydd gasglu, cofnodi, hysbysu a rhannu anghenion cyfathrebu cleifion sydd â nam ar y synhwyrâu. Fe ddylid diweddarau'r wybodaeth yma fel bod cyfathrebu â chleifion bob amser yn digwydd yn y modd priodol.
- Atgoffir pob practis y dylai addasiadau fod mewn lle i sicrhau fod y rhai hynny sy'n ei chael hi'n anodd ymwneud ag ymgynghoriad rhithiol yn medru cael fynediad at y gofal priodol.
- Fe ddylai pob practis adolygu eu system ffonau i sicrhau fod y system yn hawdd i'r cleifion ei defnyddio. Dylid ystyried llunio negeseuon byrrach.
- Er bod defnydd technoleg ddigidol wedi cynyddu'n sylweddol yn ystod y pandemig, ni ddylid cymryd yn ganiataol mai dyma sut y dylai hi fod wedi'r pandemig. Mae hi'n bwysig i

---

<sup>2</sup> <https://icc.gig.cymru/gwasanaethau-a-thimau/adnodd-gwybodaeth-cydraddoldeb-a-hawliau-dynol/safon-gwybodaeth-hygyrch/>



wasanaethau gofal iechyd geisio adborth gan gleifion a gwrando ar farn a phrofiadau pobl ynghylch defnyddio gwasanaethau yn y ffordd yma.

Fe ddylai amrywiaeth o fathau o apwyntiadau ar gael i gleifion ac fe ddylai'r math o apwyntiad a gynigir iddyn nhw fod yn seiliedig ar eu hanghenion unigol.

- Os ydy hi'n cael ei dderbyn y dylai fod mwy o ddefnydd o dechnoleg ddigidol mewn meddygfeydd yn y dyfodol, mae'n rhaid cael gwelliannau i wasanaethau symudol a band eang mewn ardaloedd gwledig megis Powys.

## Diolch

Rydym yn diolch i bawb a rannodd eu barn a'u profiadau gyda ni am eu gwasanaethau gofal iechyd a rhannu eu syniadau.

Rydym yn gobeithio y bydd yr adborth y mae pobl wedi cymryd amser i'w rannu yn dylanwadu ar wasanaethau iechyd gofal i gydnabod a gwerthfawrogi yr hyn maen nhw'n ei wneud yn dda – a gweithredu lle mae angen cyn gynted ag y gallant 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](mailto:enquiries.powyschc@waleschc.org.uk)



[www.powyscic.gig.cymru/](http://www.powyscic.gig.cymru/)



PowysCHC



@powys\_chc

# **Cyngor Iechyd Cymuned Powys**