Cyngor Cymuned De Morgannwg

Pwy Rydych Chi'n Mynd i Ffonio?

Ionawr 2023



CYNGOR IECHYD CYMUNED
COMMUNITY HEALTH COUNCIL

www.southglamorganchc.wales

Fformatau

Addas

Mae’r adroddiad hwn ar gael yn Saesneg hefyd.

Os hoffech y cyhoeddiad hwn mewn fformat a/neu iaith arall, cysylltwch â ni.

Gallwch ei lawrlwytho o’n gwefan neu ofyn am gopi trwy gysylltu â’n swyddfa.

Cynnwys

Y Cynghorau Iechyd Cymuned	Tud 3
Crynodeb Gweithredol	Tud 5
Cyflwyniad a Chefndir	Tud 7
Beth Rydym wedi'i Gyflawni	Tud 10
Pwy sy'n Cysylltu â Ni	Tud 11
Beth a Glywsom	Tud 12
Dysgu o'r Hyn a Glywsom	Tud 25
Diolchiadau	Tud 27
Adborth	Tud 28
Manylion Cyswllt	Tud 29

Y Cynghorau Iechyd Cymuned (Y CICau)

Y CICau yw corff gwarchod annibynnol y Gwasanaeth Iechyd Gwladol (GIG) yng Nghymru. Mae'r CICau yn annog a chefnogi pobl i gael llais yng nghynllun a darpariaeth gwasanaethau'r GIG.

Mae'r CICau yn cydweithio â'r GIG, cyrff archwilio a rheoleiddio. Maent yn gyswllt pwysig rhwng y rhai sy'n cynllunio a darparu gwasanaethau'r GIG, y rhai sy'n eu harchwilio a'u rheoleiddio a'r rheiny sy'n eu defnyddio.

Mae'r CICau yn clywed oddi wrth y cyhoedd mewn sawl gwahanol ffordd. Cyn pandemig y coronafeirws, roedd y CICau yn ymweld yn rheolaidd â gwasanaethau'r GIG i glywed gan bobl tra roeddent yn derbyn gofal a thriniaeth. Yn ogystal, roedd y CICau yn clywed gan bobl mewn digwyddiadau cymunedol lleol, a thrwy gynrychiolwyr a grwpiau cymunedol.

Ers pandemig y coronafeirws, mae'r CICau wedi canolbwyntio ar ymgysylltu â phobl mewn gwahanol ffyrdd.

Mae hyn yn cynnwys arolygon, apiau, fideo-gynadledda a chyfryngau cymdeithasol er mwyn clywed barn a phrofiadau pobl o wasanaethau'r GIG yn uniongyrchol, yn ogystal â thrwy grwpiau cymunedol.

Mae 7 CIC yng Nghymru a phob un ohonynt yn cynrychioli llais “y claf a’r cyhoedd” mewn gwahanol rannau o Gymru.

Crynodeb Gweithredol

Roedd CIC De Morgannwg yn awyddus i gael adborth a mewnwelediad cleifion a'u teuluoedd ar sut fyddent yn cael mynediad at Wasanaethau Damweiniau ac Achosion Brys yn Ysbyty Athrofaol Cymru, Caerdydd yn ogystal â'u profiadau o CAV 24/7 a gwasanaeth ffôn 111 Ymddiriedolaeth GIG Gwasanaethau Ambiwlans Cymru [YGGAC].

Cawsom nifer o arolygon a oedd yn gofyn i ymatebwyr roi eu hadborth ar:

- Sut fyddent yn cael mynediad at wasanaethau Damweiniau ac Achosion Brys (DAB).
- Eu hymwybyddiaeth a'u profiadau o CAV 24/7.
- Eu hymwybyddiaeth a'u profiadau o wasanaeth 111 YGGAC.

Mynediad i'r Adran DAB

Roedd rhaniad hafal rhwng y ddau ymateb mwyaf cyffredin ar sut fyddai cleifion yn cael mynediad at wasanaethau DAB ar gyfer mater nad oedd yn fygythiol. Byddai 39% o ymatebwyr yn ffonio 111 YGGAC i gael mynediad i DAB. Byddai 38% o ymatebwyr yn mynchu'r Adran DAB yn bersonol.

CAV 24/7

Roedd yr ymwybyddiaeth o'r gwasanaeth hwn yn gymharol isel gyda dim ond 26% o ymatebwyr yn dweud eu bod yn gwybod am y gwasanaeth hwn.

Cymysg oedd y profiadau gyda rhai yn nodi bod y gwasanaeth yn ddefnyddiol ac effeithlon ond eraill yn adrodd eu bod yn dal i orfod aros yn hir yn yr Adran DAB, aros yn hir am apwyntiadau ac aros yn hir i'r gwasanaeth roi galwad yn ôl.

111 YGGAC

Roedd ymwybyddiaeth o'r gwasanaeth hwn yn llawer uwch gyda 79% o ymatebwyr yn cadarnhau eu bod yn gwybod am y gwasanaeth hwn.

Adroddodd rhai cleifion am brofiadau cadarnhaol iawn a'u bod wedi derbyn y cyngor neu'r driniaeth fwyaf priodol, gan y gweithwyr gofal iechyd proffesiynol mwyaf addas ar gyfer eu pryderon.

Teimlai llawer o ymatebwyr fodd bynnag fod y gwasanaeth hwn yn 'ddibwrpas' a'r rhai sy'n ffonio ond yn cael eu cyfeirio at eu Meddyg Teulu neu DAB a'r broses hon felly yn ychwanegu'n gyffredinol at yr amser a gymerir i gael eu gweld yn yr Adran DAB gan Glinigydd.

Cyflwyniad a Chefndir

Mae Cyngor Iechyd Cymuned De Morgannwg yn gwneud pob ymdrech i glywed gan gleifion a'r cyhoedd ar draws pob demograffeg, cymuned a grŵp o fewn Caerdydd a Bro Morgannwg.

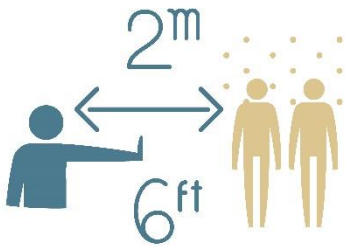
Yn ogystal â gofyn am adborth cyffredinol gan y cyhoedd ar faterion yn ymwneud â'u gofal iechyd, mae'r CIC hefyd yn rhedeg ymgyrchoedd penodol wedi'u targedu i gael gwybodaeth ac adborth gan gleifion sydd â chyflyrau iechyd neu anableddau penodol, neu i gael gwybodaeth am wasanaethau penodol o fewn y GIG, er mwyn sicrhau ein bod yn clywed gan bob grŵp o gymdeithas am eu darpariaeth gofal iechyd.

Yn yr achos hwn, roedd y CIC yn awyddus i glywed yn uniongyrchol gan gleifion am sut y byddent yn cael mynediad at Wasanaethau Damweiniau ac Achoson Brys yn Ysbyty Athrofaol Cymru, Caerdydd, yn ogystal â'u profiadau o CAV 24/7 a gwasanaeth ffôn 111 Ymddiriedolaeth GIG Gwasanaethau Ambiwlans Cymru [YGGAC].





Ym mis Mawrth 2020, achosodd pandemig Covid-19 anawsterau anghredadwy ym mhob agwedd ar fywyd bob dydd gan gynnwys mynediad at wasanaethau Gofal Iechyd.



Roedd y cyfyngiadau a osodwyd gan y Llywodraeth mewn ymateb i'r pandemig - ymbellhau cymdeithasol, PPE a rheoli heintiau, yn ogystal â phwysau cynyddol ar y gweithlu oherwydd salwch a hunanynysu - wedi arwain at leihad yng nghapasiti gwasanaethau ar draws y GIG.

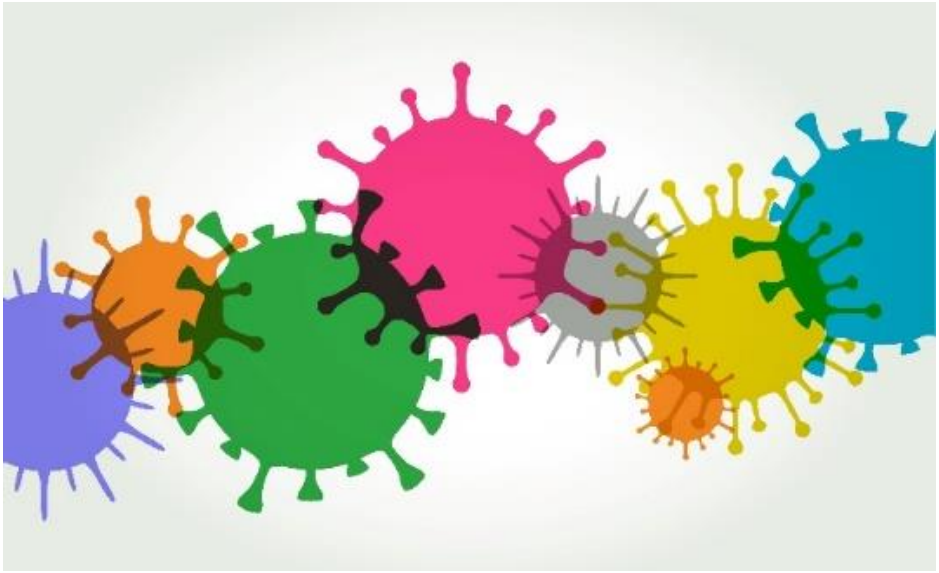
Cyflwynwyd system beilot 'ffonio'n gyntaf' CAV 24/7 ar gyfer cleifion oedd yn dymuno mynediad at Wasanaethau Damweiniau ac Achosion Brys (DAB) yn Ysbyty Athrofaol Cymru (YAC) yng Nghaerdydd. Roedd angen i gleifion ffonio rhif penodol gan roi gwybodaeth am eu pryderon iechyd, a byddent yn cael amser yr apwyntiad i fynychu DAB neu eu cyfeirio at wasanaeth gofal iechyd arall os yn briodol.

Dealltwriaeth y CIC yw bod Bwrdd Iechyd Prifysgol Caerdydd a'r Fro (BIP C a'r F) wedi cyflwyno'r cynllun peilot hwn er mwyn ceisio rheoli niferoedd ymwelwyr a chleifion yn yr Adran DAB yn YAC, a lleihau'r amser y byddai angen i gleifion aros a bod yn bresennol yn ystafell aros yr adran. Bwriad hyn oll oedd diogelu staff a chleifion a glynu wrth ganllawiau'r Llywodraeth a gyflwynwyd yn sgîl pandemig Covid-19.

Ym mis Mawrth 2022, Caerdydd a Bro Morgannwg oedd yr ardal Bwrdd Iechyd diwethaf yng Nghymru i gael mynediad at y gwasanaeth ffôn cenedlaethol 111 sy'n cael ei redeg gan Ymddiriedolaeth GIG Gwasanaethau Ambiwlans Cymru (YGGAC).

Roedd y CIC yn awyddus i gasglu adborth a dirnadaeth cleifion am eu hymwybyddiaeth a'u profiadau o gael mynediad at wasanaeth CAV 24/7 ac 111 YGGAC yng Nghaerdydd a Bro Morgannwg.

Cesglir adborth gyda'r amcan o wneud argymhellion i Fwrdd Iechyd Prifysgol Caerdydd a'r Fro ac Ymddiriedolaeth GIG Gwasanaethau Ambiwlans Cymru ar sut i wella'r profiad o safbwynt y claf, os yw'n briodol gwneud hynny.



Beth rydym wedi'i Gyflawni



Lluniodd a chyhoeddodd CIC De Morgannwg arolwg ar-lein i gael adborth gan gleifion am eu profiadau o gael mynediad at Wasanaethau DAB, ynghyd â'u hymwybyddiaeth a'u profiadau o gael mynediad at wasanaethau CAV24/7 ac 111 YGGAC.

Rhestrwyd yr arolwg ar ein gwefan a chafodd gyhoeddusrwydd trwy ein sianelau cyfryngau cymdeithasol Facebook a Twitter. Yn ogystal, rhoddwyd manylion yr arolwg yn ein briffiau rheolaidd i'n rhanddeiliaid. Roedd yr arolwg ar gael i'w gwblhau yn y Gymraeg a'r Saesneg.

Roedd yr arolwg ar gael ar-lein i'w lenwi o'r 1af Awst 2022 i'r 31ain Hydref 2022 gan wahodd ymatebwyr i roi gwybodaeth am y canlynol:

- Sut y byddent yn cael mynediad at wasanaethau DAB.
- Eu lefel o ymwybyddiaeth o'r gwasanaeth CAV 24/7 a'r gwasanaeth 111.
- Eu profiadau wrth ddefnyddio gwasanaeth CAV 24/7 a gwasanaeth 111.



Pwy sy'n cysylltu â ni

Roedd arolwg y CIC yn agored i holl gleifion a chyhoedd Caerdydd a Bro Morgannwg, p'un ai oeddent yn ymwybodol, neu wedi defnyddio unrhyw un, o'r gwasanaethau a nodwyd yn yr arolwg.

Nododd **14%** o ymatebwyr yr arolwg eu bod yn ddyn / fachgen	Nododd **76%** o ymatebwyr yr arolwg eu bod yn fenyw / ferch	Cadarnhaodd **41%** o ymatebwyr yr arolwg bod ganddynt anabledd



Beth a glywsom

Cipolwg….

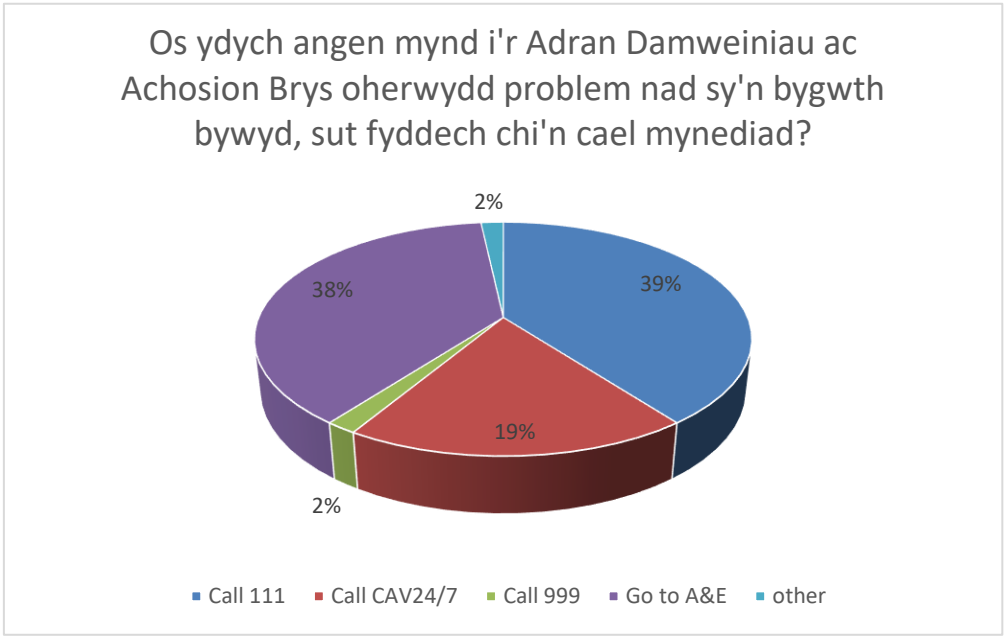
Byddai **39%** o ymatebwyr yr arolwg yn cael mynediad at wasanaethau DAB trwy ffonio 111.	Byddai **19%** o ymatebwyr yr arolwg yn cael mynediad at wasanaethau DAB trwy ffonio gwasanaeth CAV24/7.
Mae **79%** o ymatebwyr yr arolwg wedi clywed am 111.	Doedd **57%** o ymatebwyr yr arolwg erioed wedi clywed am wasanaeth CAV24/7.



Roedd y CIC eisiau deall sut roedd cleifion yn cael mynediad at wasanaethau DAB.



Y cwestiwn cyntaf yn ein harolwg a ofynnwyd i'r ymatebwyr oedd sut y byddent yn cael mynediad at wasanaethau DAB ar gyfer problem nad oedd yn bygwth bywyd.



Byddai **39%** o ymatebwyr yr arolwg yn ffonio 111.

Byddai **19%** o ymatebwyr yr arolwg yn ffonio CAV24/7.

Byddai **2%** o ymatebwyr yr arolwg yn ffonio 999.

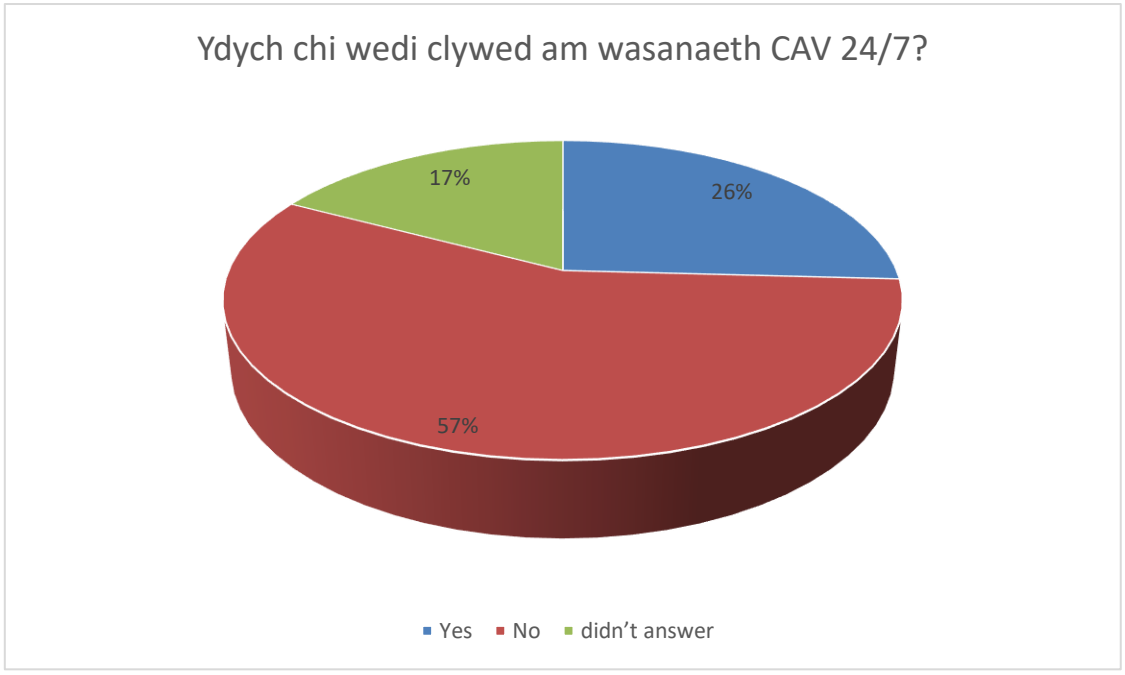
Byddai **38%** o ymatebwyr yr arolwg yn mynd i'r adran DAB.

Atebodd **2%** o ymatebwyr yr arolwg 'arall' i'r cwestiwn hwn.

Pan gafodd y rhai a atebodd 'arall' i'r cwestiwn hwn gyfle i egluro ymhellach, adroddwyd y byddent yn cysylltu â'u Meddyg Teulu.

Yna gofynnodd ein harolwg i ymatebwyr am eu hymwybyddiaeth o fodolaeth y gwasanaeth CAV24/7.





Cadarnhaodd **26%** o ymatebwyr yr arolwg eu bod wedi clywed am y gwasanaeth CAV24/7.

Cadarnhaodd **57%** o ymatebwyr yr arolwg nad oeddent wedi clywed am y gwasanaeth CAV24/7.

Dewisodd **17%** o ymatebwyr yr arolwg i beidio ag ateb y cwestiwn hwn.

Diddorol oedd nodi bod un ymatebydd a oedd wedi clywed am y gwasanaeth CAV24/7 yn mynd ymlaen i ddweud mai'r unig reswm am hyn oedd ei fod yn gweithio mewn Meddygfa.

'am fy mod yn gweithio mewn Meddygfa, neu fel arall fydden i ddim yn gwybod.'

Gofynnon ni i'r ymatebwyr hynny a oedd wedi clywed am y gwasanaeth CAV 24/7 rannu eu profiadau â ni, a chafwyd ymatebion cymysg.



Rhoddodd rhai ymatebwyr wybod i'r CIC eu bod wedi cael profiadau cadarnhaol iawn gan ddisgrifio'r gwasanaeth yn '*Ardderchog', 'Effeithlon iawn',* a *'Defnyddiol'.* Defnyddiodd rhai pobl ymadroddion fel *'Methu â gweld bai ar y gwasanaeth'* ac eraill yn canmol y gwasanaeth am eu cymorth i ddarganfod y ffordd orau i ymdrin â'u hanableddau.

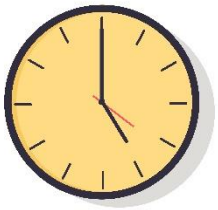
'Da, barod i helpu. Wedi fy helpu i ffeindio'r llwybr gorau i ddelio â'm anableddau a'm anghenion cymorth tra'n cael y driniaeth gywir, er bod hyn yn golygu teithio ychydig ymhellach'

'Wedi'i ddefnyddio yn ystod cyfnodau clo Covid am gymorth ar ble i fynd – ardderchog a ches fy mrysbennu gan ddoctoriaid i wneu cyngor da, gan gynnwys mynd i A&E os fyddai angen.' Gwirioneddol wych.'

'Wedi'i ddefnyddio – effeithlon' iawn

'Wedi galw CAV24/7. Pan oedd fy merch angen cymorth meddygol wnaethon nhw brysbennu dros y ffôn. Mewn gwirionedd, wnaethon nhw anfon ymatebwr ynghyd ag ambiwlans i'n cartref. Methu gweld bai ar y gwasanaeth.'

I'r rhai a adroddodd am brofiadau negyddol gyda gwasanaeth CAV24/7, prif thema'r cwynion oedd ynghylch amser.



Yr amser a dreuliwyd ar y ffôn, yr amser a gymerwyd i gael galwad ffôn yn ôl a'r amser a gymerwyd i gael gweld Clinigydd.

'Gofynnwyd i aelod o'r teulu fod yn bresennol ar amser penodedig. Gwnaeth hyn ddim gwahaniaeth i'r amser aros. Mewn gwirionedd, roedd gorfod aros i'r alwad gael ei hateb yn ychwanegu at yr amser aros terfynol.'

'Maen nhw'n cymryd gormod o amser i gysylltu'n ôl â phobl'

'Dim y profiad gorau. Roedd fy merch wedi syrthio a thorri ei phigwrn a bu'n rhaid i ni aros 14 awr cyn y cafodd ei gweld. Gwelwyd ei bod wedi ei dorri mewn 3 gwahanol lle ac roedd y doctoriaid wedi synnu ein bod wedi gorfod aros cyhyd gan cael apwyntiad'

'Pan wnes i ei ddefnyddio, cymerodd hi hydoedd i fynd drwodd, yna amser maith eto i gael galwad yn ôl gan aelod staff cymwysedig, dim ond i gael apwyntiad i fynychu A&E mewn ychydig oriau. Pan gyrnhaeddon ni yno. Fe aroson ni am sawl awr arall cyn cael ein gweld. unwaith eto. Roedd yn ymddangos bod y broses gyfan yn achosi cyn cael eich gweld yn A&E'

'Torrodd un o'n merched, 10 oed, ei garddwrn (yn ddiarwybod ar y pryd) – ffonies y bore canlynol ar ôl rhoi meddyginiaeth iddi fy hunan gartref, aros 25 munud i rywun ateb ar ôl cael fy ngosod Yna pan wnaethon nhw ateb, a finne'n gofyn am belydrX dwedwyd wrtha i am aros i feddyg roi galwad yn ôl; i mi. Ffoniodd y doctor a phan ddwedes mod i'n mynd i'w hanfon i'r ysgol dwedodd na fedrai fod mor ddrwg â hynny ac na fyddai angen peyldr X arni. Ffonies i nôl y diwrnod canlynol gan fod y fraich wedi chwyddo mwy fyth ac yn ysgwyd yn afreolus. Cafodd apwynitad ar unwaith. Cafodd ei gweld gan Nyrsys a Doctoriaid anhygoel adran A&E o fewn yr awr!!! Ffonies yn ôl bythefnos yn ddiweddarach gan eu bod wedi fy ffonio eu bod wedi gweld ar y pelydr X ei bod wedi torri asgwrn y scaphoid, a'r asgwrn angen cast cywir ac apwyntiadau pellach. Dylai fod hyn wedi digwydd pan ffonies y tro cyntaf, mae pythefnos yn rhy hir i adal rhywun yn y cast brown/cymorth pan fo angen cast cywir. Dim bai Nyrys a Doctoriaid yr A&E, hoffwn ddweud ond yr amser a gymerwyd iddi gael y pelydr X ac yna ei archwilio. Dywedwyd wrtha i y dylai fod wedi cymryd 2 ddiwrnod, nid 2 wythnos!!'

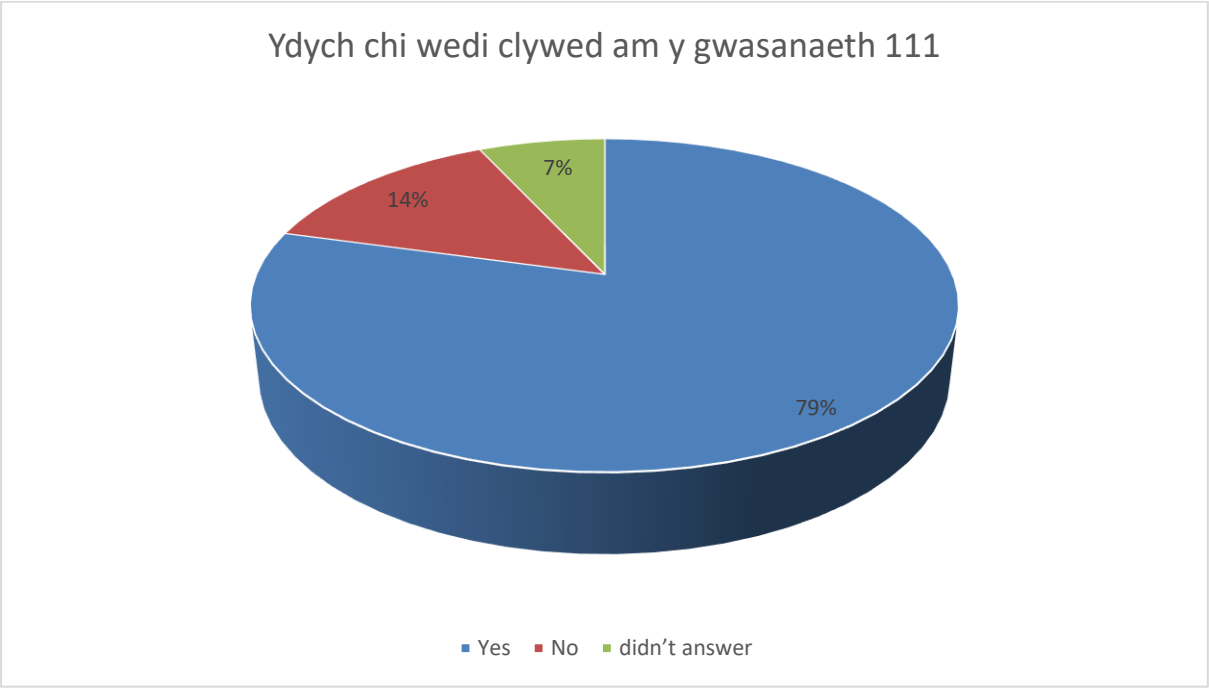
Mater o bryder oedd clywed bod yr amser a dreuliwyd ar y ffôn wedi golygu cost ffôn symuol o £25 i un ymatebydd.

'Bu'n rhaid i mi ffonio dros fy mam a oedd dan ofal lliniarol – cymerodd 30 munud i fynd drwodd, oedd yn golygu cost o £25 ar fy ffôn!!'

Soniodd ymatebydd arall am brofiad gwael a chyfeiriodd at anawsterau a wynebwyd gan gleifion claf sydd ag Awtistiaeth ac anghenion cymhleth.

Dydyn nhw'n dda i ddim i ddelio ag anghenion cymhleth cleifion ac oedolion sydd ag awtistiaeth a phroblemau siarad.'

Yna gofynnodd ein harolwg a oeddent wedi clywed am y gwasanaeth 111.



Nododd **79%** o ymatebwyr eu bod wedi clywed am y gwasanaeth 111.

Doedd **14%** o ymatebwyr ddim wedi clywed am y 111 service.

Dewisodd **7%** o ymatebwyr i beidio ag ateb y cwestiwn hwn.

Dywedodd nifer o ymatebwyr wrthym eu bod gweld hysbysebion teledu ar gyfer y llinell gymorth, Er hyn, roedd dryswch ymhlith rhai ymatebwyr na wyddai fod y gwasanaeth 111 ar gael yng Nghymru.

Dim yn siŵr os yw'n bodoli yn Ne Cymru'

'Maen nhw'n dweud ei fod ar gyfer Lloegr yn unig'

Cadarnhaodd ymatebydd arall ei fod wedi clywed am y gwasanaeth 111 ond ei fod hefyd wedi clywed adolygiadau anffafriol am y gwasanaeth.

'Do, ond wedi clywed ei fod yn wastraff amser'

Wedyn, gofynnodd ein harolwg i ymatebwyr rannu eu profiadau o ddefnyddio'r gwasanaeth 111 a chafwyd ymatebion cymysg.

Disgrifiodd nifer yr ymatebwyr y gwasanaeth 111 yn *'ddibwrpas'* gan mai'r cyfan a wna yw dweud wrthych am fynd i'r Adran Damweiniau ac Achosion Brys neu i'ch Meddygfa.



'... bron bob tro yn arwain at gael cyngor i fynd i weld y Meddyg Teulu.'

'Do, wedi ei ddefnyddio un waith ond dweud i mi fynd i'r A&E.'

'Ydyn, maen nhw bob amser yn dweud wrthych am fynd i'r ysbyty neu at y Meddyg Teulu. Dim wir yn rhoi cyngor arall'



'Teimlo bod 111 yn fy nghyfeirio i A&E braidd yn ddibwrpas.'

'Wnaethon ni ddefnyddio hwn wrth geisio mynd drwodd at feddyg y tu allan i oriau am gyngor Mae'r neges a recordiwyd ymlaen llaw yn hen, a'r cyngor bellach yn ddiwerth. Ychwanegodd hyn at sefyllfa oedd eisoes yn straen. Aeth 42 munud gyfan heibio cyn i mi siarad â rhywun, a hyd yn oed wedyn dim cynnydd o ran pa gyfeiriad i fynd ar wahân i A&E ac rôn i'n gwbod nad oedd hyn yn gwbl gywir'

'Wedi'i ddefnyddio sawl gwaith - dim yn dda: y system brysbennu fel pe'n arwain bob tro at gyngor i fynd i A&E ac yna cael llond pen yn A&E os oeddent yn penderynu nad oedd angen i chi fod yno.'

Nododd nifer o ymatebwyr yr amser a dreuliwyd ar y ffôn neu ar yr amser a aeth hemio cyn derbyn galwad yn ôl gan y gwasanaeth 111.

'Mae'n cymryd gormod amser i ddod yn ôl at bobl'



'Roedd yn alwad o 45 munud ac yna y galwad arall nôl a barodd 30+ munud. Yr adeg yma, anfonwyd fi i YAC. Ar adeg yr alwad gyntaf, roedd Barri ar agor.'

'Do, wedi' ddefnyddio un waith ond wedi gorfod aros dros 4 awr am alwad ffôn yn ôl. Ddim yn hapus o gwbl.'



'Wedi ffonio pan oedd y plentyn yn sâl. Barod iawn i helpu ond fe gymerodd dipyn o amser iddyn nhw ffonio'n ôl.'

Rhannodd un ymatebydd ei brofiadau o fethu â mynd drwodd i wasanaeth 111.



'Do, fe wnes i ffonio sawl gwaith pan gafodd fy mab anaf i'w fawd mewn lle gwahanol i ble rydym yn byw yng Nghymru. Ar ôl trio mynd drwodd am tua 20 munud, ces fy nhorri i ffwrdd ddwy waith felly rhois y gorau i'r syniad hwnnw a rhoi cynnig ar uned Mân Anafiadau yn yr ardal lle digwyddodd yr anaf. Roedden nhw'n wych gan roi diagnosis o dor-asgwrn metacarpal, ond fedren nhw ddim trefnu unrhyw apwyntiad dilynol i glinig trawma yn BIP Caerdydd a'r Fro (lle rydym yn byw), felly yn y diwedd bu'n rhaid i ni fynychu A&E eto, dim ond i gael apwyntiad clinig trawma yr wythnos nesaf.'

Adroddodd ymatebwyr eraill am eu profiadau cadarnhaol o ran y cyflymder y cawsant gyngor neu driniaeth. Nododd eraill eu bod wedi cael y cyngor neu'r driniaeth fwyaf addas ynglŷn â'u pryder.

'Do, wedi defnyddio'r gwasanaeth pan oedd fy mhartner yn sâl, siaradais a Nyrs yn gyntaf a ddwedodd y byddai meddyg yn ffonio o fewn 2 awr. Fe wnaeth, a'n galw ni mewn ar gyfer apwyntiad. Trueni mai yn Ysbyty Brenhinol Caerdydd oedd hyn a dim yn nes at ein cartref yn y Fro.'

'Wedi ffonio 111 ar gyfer argyfyngau anfeddygol. Maen nhw'n eich brysbennu a Chlinigydd yn eich ffonio o fewn amserlen benodol yn dibynnu ar ba mor brysur ydyn nhw. Ar yr achlysur hwn cawsom apwyntiad dan y gwasanaeth Y Tu Allan i Oriau. Gwasanaeth gwych.'

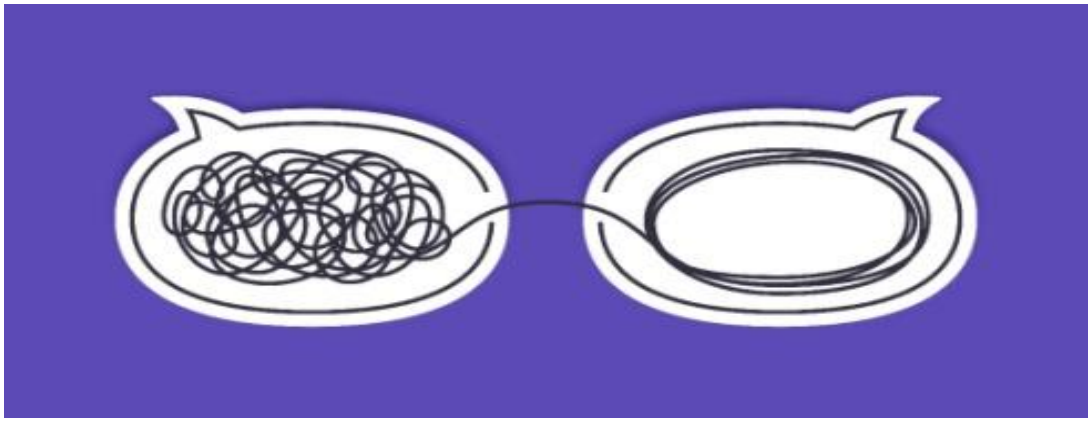
'Do, dwi wedi defnyddio'r gwasanaeth unwaith ac roedd yn dda iawn. Ces fy mrysbennu dros y ffôn a chael cyngor i ddefnyddio'r gwasanaeth Y Tu Allan i Oriau, a hwn oedd y penderfyniad cywir. Roedd hefyd yn haws na mynd i A&E a gorfod aros am gyfnod maith o amser.'

Roedd ymatebwyr eraill yn canmol y staff y buont yn siarad â hwy.



'Ydyn, maen nhw'n gallu bod yn barod iawn i helpu.'

'Nyrs ardderchog ar ochr arall y ffôn. Helpodd hi fi gyda'r broblem ac roedd hi'n amyneddgar iawn.'



Dysgu o’r Hyn a Glywsom

O ganlyniadau ein harolwg, mae’n ymddangos bod ymwybyddiaeth wael o’r gwasanaeth CAV 24/7 ymhlith pobl Caerdydd a'r Fro, gyda dim ond 26% o ymatebwyr yn ymwybodol o’r gwasanaeth.

Nododd ymatebwyr a ddefnyddiodd y gwasanaeth broblemau megis faint o amser y bu’n rhaid iddynt aros am apwyntiad, yr amser a aeth heibio cyn i’r gwasanaeth eu ffonio’n ôl, ac yn fwyaf pryderus yr amser y byddai’n dal yn ofynnol i gleifion aros i weld Clinigydd yn yr Adran Damweiniau ac Achosion Brys y tu hwnt i’r slot amser a bennwyd iddynt.

Mater arall o bryder oedd clywed am y costau ariannol a wynebwyd gan ymatebwyr wrth ddefnyddio’u ffonau symudol i gysylltu â’r gwasanaeth. Bydd hyn yn anfantais i’r cleifion sy’n methu â fforddio talu gan osod rhwystrau ariannol arnynt o ran cael mynediad.

Mater o bryder i'r CIC hefyd oedd y problemau a wynebwyd gan gleifion ag anawsterau dysgu a'r rhai ag anghenion mwy cymhleth.

O ran y gwasanaeth 111, roedd ymwybyddiaeth o'r gwasanaeth hwn yn llawer ehangach gyda 79% o ymatebwyr yn gwybod amdano. Roeddent wedi clywed am y gwasanaeth naill ai ar y teledu neu ar lafar ymhlith llwybrau eraill. Rhaid nodi fodd bynnag bod dryswch ymhlith rhai ymatebwyr ynghylch a yw'r gwasanaeth hwn ar gael i drigolion Cymru a Chaerdydd.

Roedd y profiadau o'r gwasanaeth 111 yn amrywio o '*sbwriel* to '*gwasanaeth gwych*.' Y canfyddiad cyffredinol ymysg nifer o ymatebwyr yw bod y gwasanaeth yn '*ddiwerth'* gyda'r unig gyngor a gynigir yw mynychu'r Adran DAB neu gysylltu â'r Meddyg Teulu. Roedd ymatebwyr yn nodi enghreifftiau o gael pryd o dafod gan staff DAB gan fod eu presenoldeb yno ar gyngor y gwasanaeth 111 yn anaddas ar gyfer eu cyflwr.

Unwaith eto, adroddwyd am broblemau o ran faint o amser a gymerwyd i dderbyn galwad yn ôl oddi wrth y gwasanaeth..

Roedd y cleifion a nododd brofiadau cadarnhaol yn canmol y gwasanaeth fel un '*effeithlon'* gyda staff cymwynasgar ac amyneddgar yn cael canmoliaeth uchel ganddynt.

Diolchiadau

Diolchwn i bawb a gymerodd amser i rannu eu barn a'u profiadau gyda ni am eu gwasanaethau iechyd a gofal, ac am rannu eu syniadau.

Gobeithiwn y bydd yr adborth y mae pobl wedi neilltuo amser i'w rannu yn dylanwadu ar wasanaethau gofal iechyd i sylweddoli a gwerthfawrogi yr hyn y maent yn gwneud yn dda – a gweithredu lle bo angen mor fuan â phosibl i wneud gwelliannau.

Adborth

Byddem wrth ein bodd clywed eich barn am y cyhoeddiad hwn ac unrhyw awgrymiadau ar sut y gallem fod wedi gwella arno, fel y gallwn eu defnyddio i wella ein gwaith yn y dyfodol.

Mae'r adroddiad hwn ar gael yn Saesneg yn ogystal â'r Gymraeg.



Manylion Cyswllt

CIC De Morgannwg / South Glamorgan CHC
Canolfan Fusnes Pro Copy (Cefn)/ Pro Copy
Business Centre (Rear)
Parc Tŷ Glas
Llanishen
Caerdydd / Cardiff
CF14 5DU

02920 750112

SouthGlam.chiefofficer@waleschc.org.uk

www.southglamorganchc.wales

www.facebook.com/SouthGlamCHC

www.twitter.com/SouthGlamCHC

Os ysgrifennwch atom yn Gymraeg, byddwn yn ateb yn Gymraeg. Ni fydd hyn yn arwain at oedi wrth ymateb i'ch gohebiaeth.

Rydym yn croesawu galwadau ffôn yn Gymraeg.

Cyngor Iechyd Cymuned De Morgannwg