

**Meddygfa Wylcwm Street**

Ebrill 2019

**Ynghylch Cynghorau Iechyd Cymuned**

Cynghorau Iechyd Cymuned (CICau) ydy llais annibynnol pobl Cymru sy’n defnyddio gwasanaethau’r GIG. Gwirfoddolwyr lleol ydyn ni sy’n gweithredu fel llygaid a chlustiau’r cleifion a’r cyhoedd.

Lleolir saith o’r CICau yng Nghymru mewn gwahanol rannau o’r wlad.

Rydyn ni’n annog ac yn cefnogi pobl i fod â llais yn nghynlluniau a chyflwyniad gwasanaethau’r GIG.

Rydyn ni’n darparu cyswllt pwysig rhwng y rhai hynny sy’n llunio a chyflenwi gwasanaethau’r GIG, y rhai hynny sy’n eu harchwilio a’u rheoleiddio a’r rhai hynny sy’n eu defnyddio.

Un o’n swyddogaethau ydy ymweld â gwasanaethau lleol i glywed am brofiadau cleifion a’r rhai hynny sy’n gofalu amdanyn nhw a throstyn nhw. Yn ystod yr ymweliadau hyn, rydyn ni’n siarad â phobl am eu barn a’u profiadau o wasanaethau’r GIG.



**Cyngor Iechyd Cymuned Powys**

**Powys Community Health Council**

**Monitro Ymweliad â**

**Meddygfa Wylcwm Street ar Ebrill 23ain, 2019**

|  |  |
| --- | --- |
| **Crynodeb o’r Ymweliad** | |
| Lleoliad yr Ymweliad: | Meddygfa Wylcwm Street |
| Dyddiad / Amser: | Dydd Mawrth, Ebrill 23ain, 2019  10am to 12 noon |
| Tîm CHC: | Anthea Wilson  Rex Shayler |
| Pwrpas yr Ymweliad: | Ymweliad lle rhoddwyd rhybudd, i gasglu sylwadau ynghylch y ffordd mae’r Feddygfa’n gweithredu ac i gofnodi barn cleifion. |

**Trosolwg o’r Feddygfa**

Mae 4,786 o gleifion wedi’u cofrestru gyda Meddygfa Wylcwm Street. Mae yno 4 meddyg teulu, tair nyrs practis a dau Gynorthwyydd Gofal Iechyd.

Mae tîm gweinyddol y feddygfa’n cynnwys Rheolwr y Practis a thîm o dderbynyddion.

Mae’r feddyga’n darparu ystod o wasanaethau, gan gynnwys y clinigau canlynol:

Mân-lawdriniaethau

Gofal Cyn Geni

Atal cenhedlu

Cadw golwg ar Iechyd Plant

Imiwneiddio

Clefyd Melyn

Clinig Clefyd Siwgr

Asthma

Iechyd Merched

Mân-anafiadau

**Profiad Cleifion**

Cyn yr ymweliad, derbyniodd Meddygfa Wylcwm Street arolygon i gleifion gan CIC (100 yn Saesneg a 10 yn Gymraeg), i’w dosbarthu neu bod ar gael i gleifion eu cwblhau. Rhoddwyd yr opsiwn i gleifion o ddychwelyd yr arolwg mewn amlenni â stamp yn uniongyrchol i’r CIC neu osod arolygon wedi’u cwblhau mewn blwch a ddarparwyd gan CIC. Roedd yr arolygon ar gael yn y Ganolfan Feddygol am bythefnos. Dychwelwyd cyfanswm o 46 arolwg i’r CIC (pob un yn Saesneg).

Mae dadansoddiad llawn o’r arolygon i’w weld yn Atodiad A ac mae rhai o’r canlyniadaui wedi’u cynnwys yn yr adroddiad hwn. Darparwyd yr adroddiad dadansoddol hwn i dîm CIC cyn yr ymweliad.

**Sylwadau**

***Amgylchfyd - Allanol***

Mae’r feddygfa wedi’i lleoli mewn stryd dawel yng nghanol Trefyclo. Mae iddi faes parcio gyda nifer rhesymol o leoedd parcio, er, ar adegau prysur, gorfodir rhai cleifion i barcio ar draws y ffordd. Mae lle i gleifion anabl, er yn gyfyngedig a heb eu nodi, ger pen y lôn. Mae cadair olwyn cludo ar gael dim ond gofyn.

Mae i’r fynedfa flaen ddrws digon llydan i ganiatáu mynediad i gadeiriau gwthio a chadeiriau olwyn, er bod angen ei wthio i’w agor. Mae ail ddrws yn agor i ardal y dderbynfa. Ar adeg yr ymweliad, roedd nodyn allanol dros dro i’w weld, yn nodi amseroedd agor dros y Pasg. Roedd hyn yn disodli’r wybodaeth arferol am y gwasanaeth 111, tu allan i oriau.

***Amgylchfyd - Mewnol***

Ar adeg ein hymweliad, roedd y tu mewn yn ymddangos yn lân a thaclus. Roedd desg y dderbynfa’n llydan ac isel, ag iddi ddolen glyw a oedd yn gweithio, yn ôl y staff.

Roedd ardal y fynedfa’n cynnwys peiriant dŵr a gallai cleifion ofyn am gwpan os oedd angen diod. Doedd dim cwpanau plastig bellach yn cael eu darparu, er mwyn cwtogi ar y gwastraff.

Roedd yr ystafell aros yn lân a golau gyda goleuni naturiol. Roedd cornel i’r plant, wedi’i haddurno a’i neilltuo’n rhannol, yn cynnwys dewis bach o deganau. Roedd y seti’n gwiltiog ac ar ddwy lefel, rhai gyda breichiau.

Gelwid cleifion i’w hapwyntiadau trwy gyfrwng dau fonitor teledu mawr ac roedd modd arwyddo trwy uned ddigidol. Cynigiwyd yr arwyddo hwn mewn tair iaith: Saesneg, Cymraeg a Phwyleg.

Ar y cyfan, roedd yr arwyddion mewnol yn glir ac yn gymorth, heblaw bod diffyg arwyddion at doiled y cleifion/anabl o gyfeiriad y dderbynfa a’r ystafell aros. Roedd digon o le yn nhoiled y cleifion, gydag uned newid babanod ar y wal. Doedd dim cortyn tynnu na botwn larwm i’w weld yn y toiled.

***Cyfathrebu a Gwybodaeth a Arddangosir***

Roedd sawl hysbysfwrdd yn yr ystafell aros, gyda phenawdau thematig. Roedden nhw’n ymddangos yn rai gweddol ddiweddar.

Roedd nifer cyfyngedig o daflenni. Roedd arddangosfa fach amlwg ar gyfer y cynllun ‘neges mewn potel’. Roedd blwch awgrymiadau ar gael yn yr ystafell aros, ynghyd â thaflenni gwybodaeth cyfatebol.

Dywedodd rhai cleifion eu bod yn derbyn nodyn atgoffa trwy gyfrwng neges destun a oedd, yn eu tŷb nhw, yn ddefnyddiol iawn.

Roedd gwybodaeth am y Gwasanaeth Mân-anafiadau yn ymddangos ar boster ger mynedfa’r adeilad. Mae’r wybodaeth yma hefyd ar gael mewn taflen i gleifion ac ar y wefan. Nodir bod tudalen Ysbyty Trefyclo ar y we yn datgan mai’r Uned Mân-anafiadau agosaf ydy Ysbyty Llandrindod <http://www.powysthb.wales.nhs.uk/knighton-hospital> .

Roedd gwybodaeth gyffredinol am CIC yn brin, er bod posteri a hysbysiad ar wefan y feddygfa’n gwahodd pobl i ystyried ymuno â CIC. Mae’r wybodaeth ar deflen newydd y cleifion yn cyfeirio at hen CIC Maesyfed, er, erbyn adeg llunio’r adroddiad hwn, mae’r daflen bellach wedi’i diweddaru.

***Parch ac Urddas i Gleifion***

Mae gan y feddygfa bolisi hebrwng clir, un sy’n cael ei esbonio yn nhaflen y feddygfa ac ar y wefan. Mae’r holl staff nyrsio a gweinyddol wedi’u hyfforddi gyda golwg ar hebrwng.

Mae’r feddygfa’n cynnal grwpiau gweithredol i gleifion gael cymryd rhan, sy’n medru crybwyll eu materion. Y gŵyn fwyaf a drafodir gan y grŵp ydy mynediad, yn bennaf ynglŷn â threfniadau parcio a’r diffyg drysau awtomatig.

***Trafodaethau gyda Chleifion***

Siaradodd aelodau CIC gydag 8 claf a oedd yn aros i weld doctor neu nyrs. Roedd rhai wedi gwneud apwyntiadau brys yr un diwrnod; roess eraill yn mynychu apwyntiadau a oedd wedi’u sicrhau ymlaen llaw.

Er gwaetha’r ffaith mai dim ond un meddyg teulu oedd ar ddyletswydd yn lle’r ddau arferol, gafodd neb o’r rhai a oedd wedi gofyn am apwyntiadau brys unrhyw drafferth i’w sicrhau. Fe fase’n well gan un o’r cleifion fod wedi gweld doctor benywaidd ac yn siomedig nad oedd yr opsiwn yma ar gael.

Roedd claf arall wedi cyrraedd i ganfod nad oedd eu hapwyntiad wedi’i nodi ac roedd gofyn iddyn nhw aros am le.

Nododd un claf ei fod rhywdro wedi ceisio ffonio am apwyntiad brys, dim ond i ddarganfod nad oedd yr un apwyntiad ar gael a bod gofyn ffonio eto’r diwrnod canlynol i wneud apwyntiad. Fe fase’n well ganddo gallu gwneud yr apwyntiad hwnnw adeg yr alwad gyntaf, yn hytrach na gorfod aros tan y bore wedyn i fynd trwy’r broses eto.

Yr argraff gyffrdinol a gafwyd wrth sgwrsio â chleifuion oedd eu bod yn fodlon iawn â’r gwasanaeth ac yn hyderus yn eu doctoriaid a’r staff eraill.

***Trafodaethau gyda Staff y Feddygfa***

Mae dau feddyg teulu gwrywaidd yn bartneriaid yno, ynghyd â dwy feddyg teulu benywaidd cyflogedig. Mae un o’r partneriaid yn bwriadu ymddeol yn llawn y flwyddyn nesaf ac mae person arall eisoes wedi’i recriwtio i gymryd ei le. Bydd y partner newydd yn cael ei fentora gan y partner sy’n ymddeol cyn iddo adael.

Mae yno tair nyrs practis. Mae’r brif nyrs yn gyfrifol am reoli heintiau ac yn goruchwylio’r amserlen lanhau, gan gynnwys teganau yn yr ystafell aros. Mae’r nyrsys yn cefnogi cleifion i reoli rhai cyflyrau hirdymor, yn ogystal â chynnig imiwneiddio, sgrinio serfigol a gofal clwyfau.

Caeodd meddygfa’r Meadows yn Nhrefyclo ddwy flynedd yn ôl, gydag oddeutu 500 o gleifion yn cael eu trosgwlyddo i Feddygfa Wylcwm Street. Mae yno gyfanswm o 4786 o gleifion.

Yr effaith mwyaf arwyddocaol a adroddwyd oedd y cynnydd yn yr amser i aros am ail-bresgripsiynau, o 48 awr i 72 awr. Gellir archebu ail-bresgripsiynau trwy ddychwelyd y ffurflen bresgripsiwn bapur neu trwy Fy Iechyd Ar-lein. Does dim modd derbyn archebion am bresgripsiwn dros y ffôn.

Mae embargo ar 12 lle ar gyfer apwyntiadau ar y diwrnod. Pan fo claf yn ffonio am apwyntiad brys, mae’r derbynnydd yn cynnal asesiad cychwynnol cyn ei gyfeirio at brysbennu. Mae brysbennu’n cael ei gynnal gan y meddygon teulu a chysylltir â’r claf i gynnig amser addas iddyn nhw fynychu. Weithiau dydy’r cleifion ddim yn ateb y galwadau hyn. Ar adegau lle na fedr y claf gael lle, ceir opsiwn i siarad gyda doctor neu nyrs dros y ffô1. Caiff cleifion hefyd wneud apwyntiadau ymlaen llaw trwy ddefnyddio Fy Iechyd Ar-lein.

Ar ddiwrnod ymweliad CIC, roedd Rheolwr y Feddygfa wedi methu â recriwtio locwm yn lle un o’r meddygon teulu a oedd yn sâl gan ei bod hi’n ddiwrnod cyntaf wedi penwythnos y Pasg. Lliniarwyd hyn rhywfaint trwy ofyn i dechnegydd y fferyllfa gynnal rhai o’r apwyntiadau rheoli meddyginiaeth.

Mae’r feddygfa wedi bod yn gweithio’n agos â fferyllfa gyfagos Boots i ddarparu gwasanaethau. Pan fo fferyllydd sydd â’r sgiliau angenrheidiol ar gael, mae’n ysgwyddo rhywfaint o’r baich wrth ddelio â phethau megis rhoi’r gorau i smygu, adolygiadau asthma, a phigiadau rhag y ffliw. Ar aedeg ein hymweliad, doedd dim digon ar gael i ddelio â’r holl wasanaethau hyn, er bod fferyllydd newydd yn cael ei recriwtio.

Gyda golwg ar wasanaethau ehangach y GIG, mae Meddygfa Wylcwm Street yn cynnig gwasanaeth cwnsela. Mae Ysbyty Gymunedol Trefyclo, gan ei bod gerllaw, yn cynnig mynediad cyfleus i wasanaethau megispodiatreg, ffisiotherapi, therapi galwedigaethol, ymweliadau iechyd a seiciatreg cymunedol.

Roedd y materion yn ymwneud i’r anabl yn cael eu hadolygu’n gyson. Nodwyd heriau hefyd ynghylch cyfathrebu gyda chyfleusterau gofal iechyd yn Lloegr. Doedd y systemau cyfrifiadurol ddim yn caniatáu trosglwyddo nodiadau cleifion yn eletronig o Loegr i Gymru. Felly, roedd gofyn postio’r nodiadau ar ffurf ysgrifenedig a’u sganio gan staff y feddygfa er mwyn galluogi eu storio yn y feddygfa.

**Profiadau Cyffredinol Cleifion – Canlyniadau’r Arolwg**

Gwelir dadansoddiad llawn o ganlyniadau’r arolwg cleifion yn Atodiad A. Dyma uchafbwyntiau o’r arolwg:

1. Derbyniodd Meddygfa Wylcwm Street yn gyffredinol graddfa uchel iawn o fodlonrwydd o ran profiad cyffredinol o Bractis y Meddygon Teulu, gyda 95.8% o’r rhai a ymatebodd yn graddio’r Feddygfa yn Dda neu’n well. Graddiodd 80.9% o’r rhai a ymatebodd y Feddygfa yn Rhagorol neu’n Dda Iawn. 4.3% o’r rhai a ymatebodd a raddiodd eu profiad cyffredinol fel Gweddol.

**

1. Roedd bodlonrwydd y cleifion gyda golwg ar eu profiad o geisio sicrhau apwyntiadau yn dangos ymateb amrywiol:

Roedd 80.4% o’r rhai a ymatebodd yn teimlo ei bod hi’n Hawdd Iawn neu’n Hawdd i wneud apwyntiad. Roedd yr 19.6% o’r rhai a ymatebodd yn teimlo bod y gwasanaeth hwn yn profi’n Anodd neu’n Anodd Iawn i wneud apwyntiad.

Pan ofynnwyd am sylwadau ar hyn, cafwyd adborth gan 7 o’r holl rai a ymatebodd:

|  |  |
| --- | --- |
| Os yn anodd neu’n anodd iawn, nodwch eich sylwadau:  |  | | --- | |  | |
| *Mae apwyntiadau’n cael eu llyncu mor gyflym. Ffoniais i unwaith ar ran fy mhlentyn a chael ateb am 8.20yb – doedd dim apwyntiadau ar ôl* |
| *Mae’n ymddangos yn fwy anodd yn ddiweddar. Yn hirach i aros.* |
| *Mae Dr Duffin yn boblogaidd iawn.* |
| *Hunllef!* |
| *Anodd cysylltu a chael ateb ar adegau.* |
| *Methu cerdded i mewn a sicrhau lle – gorfod ffonio am 8 yn y bore.* |
| *Yn aml yn methu cael ateb wrth ffonio.* |

1. Pan ofynnwyd i gleifion radio pa mor hir mae’n rhaid iddyn nhw aros am apwyntiad gyda meddyg o’u dewis, mae’r canlyniadau’n dangos bod canran sylweddol (46%) wedi gorfod aros 48 awr neu’n hirach.



1. Graddiwyd cymorth y staff, glendid, seddau, gwybodaeth a chyfleusterau toiledau ar y cyfan yn rhagorol neu’n dda, er bod 2% yn teimlo bod mynediad yn sâl.
2. Mynegodd pob claf bodlonrwydd mawr o ran perthynas gyda’r meddygon teulu o fewn i’r feddygfa, gyda phob un yn graddio hynny yn rhagorol neu’n dda. Eto gyda’r nyrsys, fe’u graddiwyd fel rhagorol neu’n dda gan yr holl rai a ymatebodd.
3. Gwelwyd yn yr adran ‘sylwadau ychwanegol’ bod canmoliaeth uchel i’r feddygfa ac roedd y sylwadau a ddebyniwyd yn adeiladol.

**Roedd y sylwadau fel a ganlyn:**

|  |
| --- |
| *Dydy Cwestiwn 12 ddim ond yn berthnasol i’r meddyg teulu o’m dewis, heb fod cystal gyda’r lleill.* |
| *Ymhob apwyntiad blaenorol, ges i byth fy ngweld ar amser. Mae’r amser ar gyfartaledd wedi amser apwyntiad tua 45 munud yn hwyr. Dydw i erioed wedi cwyno am hyn, ond dwi’n meddwl nad ydy o’n iawn nac yn deg.* |
| *Rhagorol, cyfeillgar, cymwynasgar.* |
| *Mae bod mewn gwaith llawn-amser yn ei gwneud hi’n anodd iawn cael apwyntiad heb golli diwrnod o gyflog. Fe fase apwyntiadau gyda’r hwyr yn dda.* |
| *Dydw i ddim ond wedi bod gyda’r ganolfan hon ers blwyddyn a hanner ond maen nhw’n dda iawn.* |
| *Mae fy nheulu wedi bod gyda Wylcwm ers 1973 ac maen nhw wedi bod yn ddim llai nag anhygoel.* |
| *Mae’r feddygfa bob amser yn ceisio helpu cael hyd i apwyntiad fel bo’r angen. Mae’r doctoriaid yn aml iawn yn ofalgar a phroffesiynol iawn.* |
| *Mae angen llawr newydd. Mae merched y dderbynfa’n wych- dwi’n hapus iawn gyda nh, a’r doctoriaid a’r nyrsys. Dwi’n meddwl eu bod i gyd dan bwysau ac angen help. Dwi’n meddwl y dylai’r cleifion ddangos mwy o barch at ferched y dderbynfa.* |
| *Dwi’n falch fod Dr King yn gweithio yn y feddygfa hon. Mae’n berson cydymdeimladol ac yn help mawr.* |
| *Dwi’n meddwl ein bod ni’n lwcus iawn i gael meddygfa fel hon.* |

Mae ein sylwadau ninnau a chanlyniadau’r arolwg yn cynnig dim mwy na chipolwg o brofiadau cleifion ond mae’r adborth yn gyson â meddygfa sy’n cael ei rhedeg yn dda. Ar y cyfan, graddiwyd y feddygfa yn uchel gan y cleifion ac mae profiad y cleifion gyffredinol yn dda (gyda dim ond ychydig o bethau yma ac acw lle gellir gwneud gwelliannau).

**Arferion da a Nodwyd**

* Roedd hi’n dda clywed bod y feddygfa wedi llwyddo i recriwtio partner newydd yn feddyg teulu, yn codi o leoliad hyfforddi cofrestrydd.
* Negeseuon testun i atgoffa cleifion am eu hapwyntiadau yn gymorth.
* Parodrwydd i ymgysylltu â chleifion trwy Grŵp Cyfranogi’r Cleifion

**Argymhellion**

1. Gosod arwydd yn ardal y fynedfa yn cyfeirio at doiledau‘r cleifion.
2. Gosod cloch galwad brys yn nhoiledau’r cleifion anabl.
3. Bwrdd Iechyd Powys i ddiwygio’r wybodaeth ar eu tudalen Ysbyty Trefyclo i grybwyll gwasanaeth mân-anafiadau ym meddygfa Wylcwm Street.
4. Diweddaru’r wybodaeth am CIC Powys yn nhaflen y feddygfa. Ar hyn o bryd, mae’n cyfeirio at Gyngor Iechyd Cymuned Maesyfed.
5. Arddangos posteri a thaflenni cyfredol am CIC Powys.
6. Parhau i weithio tuag at wella mynediad i’r anabl.
7. Riportiodd nifer o bobl anhawster i sicrhau apwyntiad. Fe ddylai’r Feddygfa ystyried ffyrdd o wella mynediad at apwyntiadau.

Anthea Wilson

Rex Shayler

**Aelod CIC**