



GIG
CYMRU
NHS
WALES

Bwrdd Iechyd Prifysgol
Cwm Taf Morgannwg
University Health Board

Drafftwyd: 29/10/2025
Wedi'i ddiwygio: 31/10/2025
Wedi'i ddiwygio: 07/11/2025
Cymeradwywyd: 13/11/2025
Fersiwn: V1.0

Teitl yr Adroddiad	Adroddiad Arolwg Digidol Cyfathrebu â Chleifion
Adroddiad wedi'i gwblhau gan:	Demi Ford, Rheolwr Prosiect Cynorthwyol
Adroddiad wedi'i adolygu gan:	Laura Turner, Uwch Reolwr Prosiect
CYMERADWYWYD yr adroddiad.	Matthew Swarfield, Pennaeth Trawsnewid Gweinyddiaeth Glinigol

1. Cyflwyniad

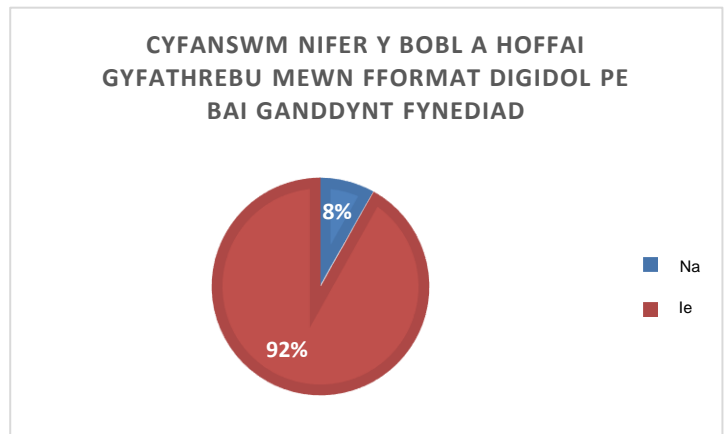
Lansiwyd yr Arolwg Digidol Cyfathrebu â Chleifion gan dîm Trawsnewid Digidol Bwrdd Iechyd Prifysgol Cwm Taf Morgannwg (BIP CTM). Roedd hyn er mwyn deall yn well sut mae cleifion yn ffafrio ymgysylltu'n ddigidol â gwasanaethau gofal iechyd. Y nod oedd casglu mewnwelediadau i ddisgwyliadau cleifion, nodi bylchau mewn dulliau cyfathrebu digidol cyfredol, a defnyddio'r adborth hwn i wella profiad cyffredinol y claf. Dechreuodd y broses arolwg gyda chyfnod cyn-lansio ar Medi 1af 2025, lansiad meddal ar 22ain o Fedi, ac yna lansiad llawn ar 23ain o Fedi 2025.

Arddangoswyd posteri dwyieithog ar draws safleoedd CTM Cleifion Allanol gan gynnwys Ysbyty Brenhinol Morgannwg (RGH), Ysbyty'r Tywysog Siarl (YTS), Ysbyty Tywysoges Cymru (POW), Maesteg, Ysbyty Cwm Rhondda (YCR), Ysbyty Cwm Cynon (YCC), Ysbyty George Thomas (YGT), Ysbyty Keir Hardie a Dewi Sant a Meddygfeydd Meddygon Teulu BIPCTM. Roedd copïau caled o'r arolwg ar gael yn y Gymraeg, Saesneg, a fformatau Hawdd eu Darllen mewn adrannau Cleifion Allanol ar draws y prif ysbytai a meddygfeydd teulu. Cyflwynwyd yr arolwg yn ddigidol drwy Microsoft Forms ac roedd ar gael drwy godau QR a doler ar lwyfannau cyfryngau cymdeithasol. Er mwyn sicrhau hygyrchedd, crëwyd fersiynau Hawdd eu Darllen mewn cydweithrediad â People First RCT.

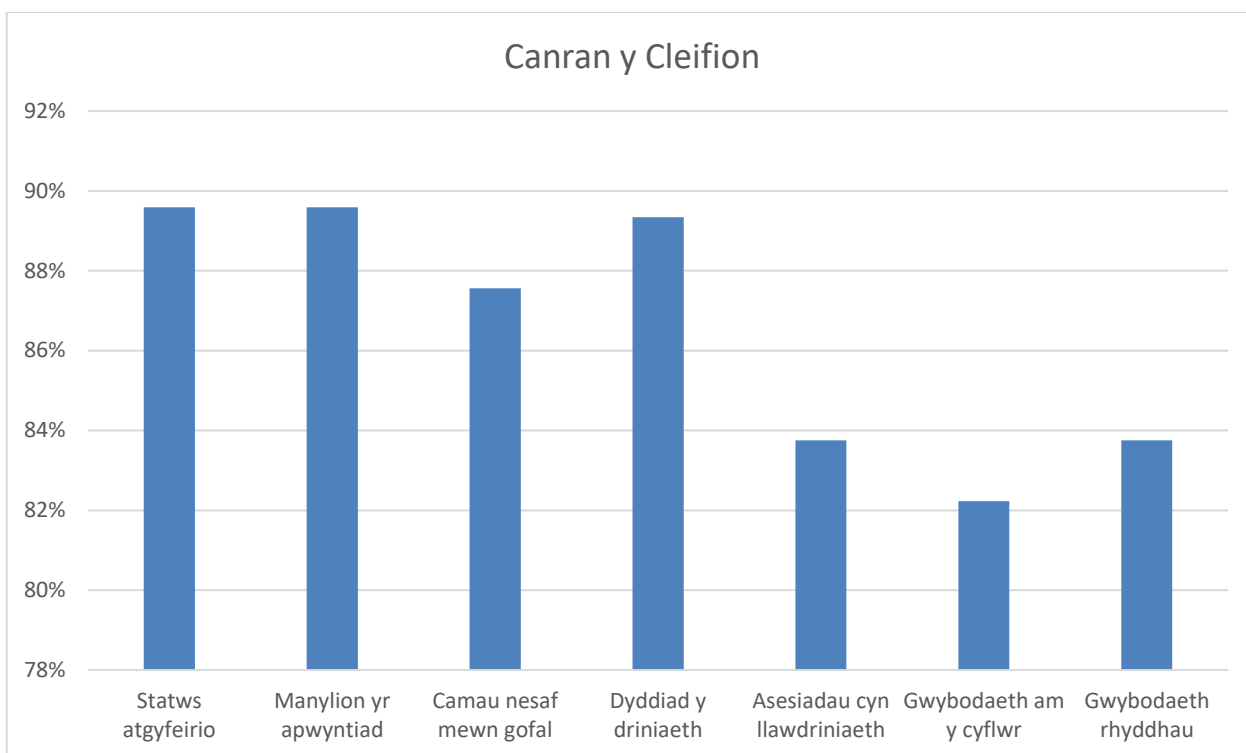
Derbyniwyd cyfanswm o 394 o ymatebion. Llwyddodd yr arolwg i gyrraedd cyfranogwyr ar draws pob grŵp oedran, gyda 26% rhwng 55 a 65 oed, 25% rhwng 45 a 54 oed, a 19% rhwng 35 a 44 oed. Casglwyd ymatebion o bob cwr o ardal gyfan y CTM, gyda chyfranogiad arbennig o uchel o Ben-y-bont ar Ogwr (82 ymateb) a Phontypridd (74 ymateb). Rhoddodd y lefel hon o ymgysylltiad gipolwg gwerthfawr ar farn a dewisiadau cleifion ynghylch cyfathrebu digidol cleifion o fewn BIPCTM. Y nod cyffredinol oedd sicrhau eglurder ynghylch anghenion cleifion o safbwynt cyfathrebu a phrofiad digidol a nodi meysydd lle gellid gwneud gwelliannau.

2. Themâu allweddol

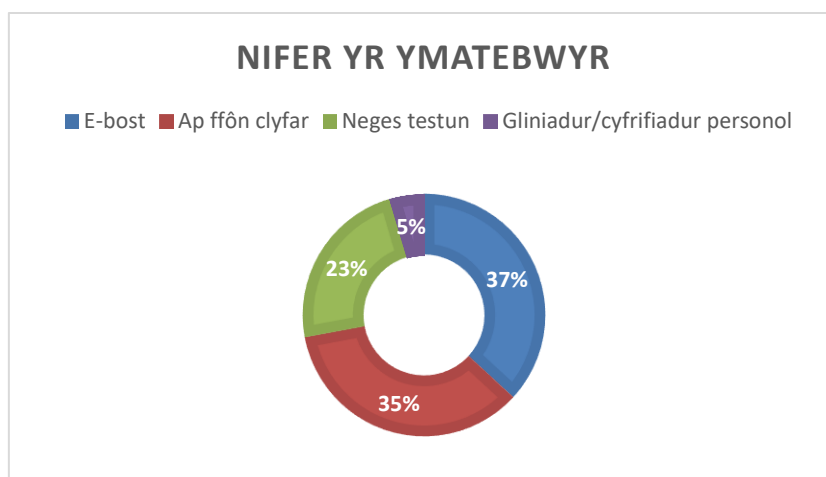
Mae canlyniadau'r arolwg yn dangos y byddai dros 90% o'r ymatebwyr yn well ganddynt dderbyn cyfathrebiad mewn fformat digidol, gan fod gan y mwyafrif fynediad at y dechnoleg angenrheidiol.



Fel y dangosir yn y graff isod, mynegodd 82% i 90% o gleifion CTM ddewis am gyfathrebu digidol yn benodol ar gyfer manylion apwyntiadau, dyddiadau triniaeth, a gwybodaeth am ryddhau.

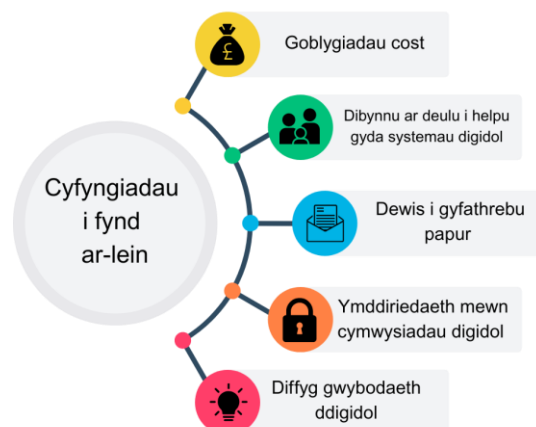


Roedd cyfranogwyr yr arolwg yn gallu dewis amlddewis, ond datgelodd y themâu mwyaf cyffredin y byddai 37% o'r ymatebwyr yn well ganddynt dderbyn gwybodaeth yn ddigidol drwy e-bost a dywedodd 35% o'r ymatebwyr y byddent yn hoffi ap ffôn clyfar.



Datgelodd yr arolwg, er bod y rhan fwyaf o'r ymatebwyr wedi'u galluogi'n ddigidol, fod 24 o gyfranogwyr wedi tynnu sylw at rwystrau i gael mynediad at wasanaethau ar-lein.

Mae heriau cyffredin yn cynnwys diffyg hyder neu sgiliau digidol, dim mynediad at ddyfeisiau na rhyngwyd dibynadwy, a dewis cryf o gyfathrebu ar bapur ymhlith rhai unigolion. Yn ogystal, pwysleisiwyd hefyd anghenion hygyrchedd megis Iaith Arwyddion Prydain (BSL), fformatau Hawdd eu Darllen, a chefnogaeth ar gyfer nam ar y golwg a/neu'r clyw. Mae'r canfyddiadau hyn yn awgrymu y dylai gwasanaethau cyswllt cleifion digidol flaenoriaethu atebion digidol aml-sianel sy'n hawdd eu defnyddio, gan sicrhau chefnogaeth a chynhwysiant i'r rhai sydd â mynediad digidol cyfyngedig.



Gofynnwyd i gleifion 'Beth fyddai'n gwneud cysylltu â'r Bwrdd Iechyd yn haws?' ac mae adborth yr arolwg yn datgelu galw cryf am gyswllt digidol mwy cynhwysol, ymatebol a thryloyw. Pwysleisiodd yr ymatebwyr yr angen am ap canolog/porth cleifion CTM, sy'n cyfuno apwyntiadau, atgyfeiriadau a chyfathrebu gan adlewyrchu'r gwasanaethau y gallwch eu derbyn gyda bancio ar-lein. Roedd hygyrchedd yn thema arall a oedd yn codi dro ar ôl tro gyda chyfathrebu/ryngwyneb defnyddiwr aml-fformat i grwpiau cymorth.

"Gallu cael mynediad at fy nghofnod o hanes meddygol a'm taith i gleifion e.e. a yw fy atgyfeiriad wedi'i dderbyn/gweithredu, lle rydw i ar restr aros ar hyn o bryd, trefnu apwyntiadau, sut i reoli fy nghyflwr, gyda phwy i gysylltu os oes gen i ymholiad am fy apwyntiadau a rhywle i gael mynediad at Gwestiynau Cyffredin cyffredinol" - Anhysbys

"Cyfrif personol, fel gyda bancio, lle gall cleifion gael mynediad i'w sefyllfa bresennol, yn ogystal â chael cyfrif hanesyddol o apwyntiadau a thriniaethau. System sgwrsio bot ar gyfer ymholiadau brys." - Anhysbys

"Opsiw'n i wybodaeth y gofynnir amdani gael ei hanfon at y claf mewn sawl ffordd, e.e. derbyn hysbysiad digidol am fanylion apwyntiad trwy destun a llythyr post. Mae'n fwy cyfeillgar i bobl niwrowahanol, y rhai sydd â phroblemau cof, ac yn caniatáu ar gyfer methiant rhag ofn i wasanaeth fethu." - Anhysbys

Fel y nodwyd, byddai 92% o gleifion CTM yn well ganddynt gyfathrebu a ddarperir mewn fformat digidol. Er mwyn cefnogi cyfathrebu digidol, bydd y Rhaglen Gyswllt sy'n Canolbwyntio ar y Claf yn archwilio:

- Datblygu platfform digidol diogel sy'n galluogi cleifion i weld eu statws atgyfeirio, eu safle ar y rhestr aros, a'u hanes meddygol mewn amser real.
- Darparu ymarferoldeb i gleifion archebu, aildrefnu neu ganslo apwyntiadau ar-lein, gan leihau dibyniaeth ar gyswllt dros y ffôn a gwella hwylustod.
- Creu gofod ar-lein lle gall cleifion gael mynediad at gwestiynau cyffredin sy'n ymwneud ag atgyfeiriadau, apwyntiadau a rheoli cyflyrau, gyda dolenni i adnoddau a gwasanaethau cymorth perthnasol.
- Creu platfform porth sy'n gyfeillgar i ffonau symudol sy'n cydymffurfio'n llawn â safonau hygyrchedd ac wedi'i optimeiddio ar gyfer dyfeisiau symudol.

3. Gwersi i'w dysgu

Fe wnaethon ni ddarganfod bod adran Datblygu Sefydliadol a Chynhwysiant (OD&I) CTM yn darparu cefnogaeth i'n cymuned Fyddar a Byddar a Dall.

Mae'r gefnogaeth maen nhw'n ei darparu yn cynnwys:

- Gwasanaethau cyfieithu Iaith Arwyddion Prydain am ddim, ar fideo ac yn bersonol, o ddydd Llun i ddydd Gwener o 9yb i 5yp - (Gellir archebu'r rhain ymlaen llaw pan fo angen).
- Cyfieithiadau Braille o bob dogfen ar gais trwy ein partneriaeth â [WITS](#) a all hefyd ddarparu dehonglwyr Iaith Arwyddion Prydain a Deillion Byddar.
- Cymorth SignVideo 24/7 gyda archebion ar gael ymlaen llaw neu ar fyr rybudd os oes angen. [Cymorth i ddefnyddwyr gwasanaeth ac ymwelwyr Byddar – BIPCTM](#)

Er nad yw gwasanaethau fel dehonglwyr cyfieithwyr neu Iaith Arwyddion Prydain gyffyrddol yn rhywbeth y mae Datblygu Sefydliadol a Chynhyrchu yn ei ddarparu'n uniongyrchol, fel arfer gellir eu trefnu ar gais, yn aml trwy ddarparwyr allanol fel [Cyngor Cymru i Bobl Fyddar \(WCDP\)](#).

Bydd y mewnwelediadau a geir o'r Arolwg Digidol Cyfathrebu â Chleifion yn cael eu defnyddio i lywio a gwella mentrau digidol yn y dyfodol ar draws y rhaglen.

4. Gwelliannau/ Camau nesaf

Er bod yr arolwg wedi derbyn ymateb cryf, daeth rhwystr allweddol i'r amlwg, gyda rhai cleifion yn nodi hyder cyfyngedig wrth ddefnyddio offer digidol a mynediad cyfyngedig i'r rhyngwyd. Mae hyn yn tynnu sylw at bwysigrwydd sicrhau bod strategaethau ymgysylltu digidol yn gynhwysol ac yn hygyrch i bawb, yn enwedig y rhai a allai fod wedi'u heithrio'n ddigidol. Mae hyn yn cynnwys cynnal dulliau cyfathrebu hanesyddol fel llythyrau a galwadau ffôn i'n cleifion gan sicrhau ein bod yn darparu ar gyfer ein holl gymuned BIPCTM.

Y camau nesaf yw adeiladu ar y mewnwelediadau a gafwyd, bydd canlyniadau'r arolwg yn cael eu cyflwyno i randdeiliaid perthnasol a bydd y Bwrdd Rhaglen wedi'i drefnu ar gyfer y 15fed o Ragfyr 2025. Bydd hyn yn cefnogi gwneud penderfyniadau gwybodus ac yn helpu i lunio mentrau cyfathrebu digidol yn y dyfodol.

Yn ogystal, bydd Digidol a Data o fewn BIPCTM yn ceisio cyfleoedd dysgu pellach, gan gynnwys y tîm Trawsnewid Digidol yn derbyn hyfforddiant ymwybyddiaeth o'r Byddar / Byddar a Dall dan arweiniad Cyngor Pobl Fyddar Cymru, sydd wedi'i drefnu ar gyfer Rhagfyr 8fed 2025. Y nod yw gwella dealltwriaeth timau Trawsnewid Digidol ar gyfer cleifion â nam ar eu clyw. Bydd y bartneriaeth hon yn allweddol i sicrhau bod ymdrechion ymgysylltu digidol yn y dyfodol yn gynhwysol ac yn ymatebol i anghenion pob grŵp o gleifion.