WALES AUDIT OFFICE
SWYDDFA ARCHWILIO CYMRU

The Good Practice Exchange
Y Gyfnewidfa Arfer Da

Dysgu o brofiadau cleifion: Cwestiynau allweddol i aelodau byrddau'r GIG

Cyflwyniad

Dylai gwrando ar brofiadau cleifion, teuluoedd a gofalwyr fod yn rhan sylfaenol o ddysgu yn y GIG.

Er mwyn i gyrff iechyd ddysgu'n effeithiol o brofiadau cleifion, mae angen gweithgarwch strwythuredig arnynt, sydd wedi'i gynllunio a'i gynnwys yn eu harferion gwaith arferol. Mae Safonau Iechyd a Gofal hefyd yn ei gwneud hi'n angenrheidiol i gyrff iechyd ddangos sut maent yn gwella gwasanaethau mewn ymateb i brofiad defnyddwyr.

Ym mis Gorffennaf 2015, cynhaliodd Swyddfa Archwilio Cymru weminar[1] lwyddiannus ar brofiad y claf ac ymgysylltu â defnyddwyr gwasanaethau, oedd yn cynnwys uwch swyddogion ac arbenigwyr o hyd a lled y sector cyhoeddus yng Nghymru.

Rydym bellach wedi paratoi'r cwestiynau isod gyda'r bwriad o gefnogi aelodau byrddau'r GIG i geisio sicrwydd bod eu sefydliadau'n gwneud digon i ddysgu gan gleifion a'u bod yn defnyddio'r profiadau dysgu hyn i wella eu gwasanaethau.

Mae ein cwestiynau'n canolbwyntio'n bennaf ar y ffyrdd y mae cyrff iechyd yn gofyn i gleifion am adborth, yn hytrach na chanolbwyntio ar reoli pryderon a chwynion (ond fe ddylai cyrff iechyd fod yn cymryd sylw o bob math o adborth gan gleifion os ydynt wirioneddol am wella profiadau cleifion).

1 http://www.audit.wales/cy/digwyddiadau/sut-all-profiad-defnyddwyr-gwasanaeth-wella-cyfeiriad-strategol-gwasanaethau

Cwestiynau i aelodau bwrdd

Ymrwymiad

Sut mae'r sefydliad yn dangos ymrwymiad i ddysgu gan gleifion?

A yw'r sefydliad wedi gwneud ymrwymiad cyhoeddus i ddysgu gan gleifion?

A oes diwylliant sefydliadol cadarnhaol yn bodoli sydd wir yn gwerthfawrogi barn cleifion?

Sut mae'r Cadeirydd/Prif Weithredwr yn hyrwyddo diwylliant o wrando ar gleifion?

A yw'r sefydliad yn gwrando drwy'r amser, neu dim ond pan fydd am wneud newidiadau i wasanaethau?

Sut mae'r sefydliad yn pwysleisio i'r holl staff fod gwrando ar gleifion a dysgu ganddynt o bwys i bawb?

Strategaeth

A oes gan y sefydliad ddull strategol clir sy'n amlinellu sut y mae am ddysgu gan gleifion?

A oes gan y sefydliad strategaeth wedi'i dogfennu ar gyfer gwrando ar gleifion a dysgu ganddynt?

Sut mae'r sefydliad yn sicrhau bod ei holl weithgarwch sy'n gysylltiedig â phrofiad y claf yn cael ei gydgysylltu'n ddigonol?

Adnoddau

A yw'r adnoddau priodol gan y sefydliad er mwyn dysgu gan gleifion?

A oes gan y sefydliad ddigon o adnoddau i gyflawni ei strategaeth ar gyfer gwrando a dysgu gan gleifion?

A oes gan y sefydliad arbenigedd digonol o ran dadansoddi data adborth cleifion?

A oes hyfforddiant, canllawiau ac adnoddau ar gael yn hwylus i'r staff?

A oes digon o waith sicrhau/gwirio ansawdd yn cael ei wneud o ran yr adnoddau a ddefnyddir ar gyfer mesur profiad y claf? (er mwyn sicrhau eu bod yn arwain at ddata/allbynnau o ansawdd da)

A oes gan y sefydliad ddigon o adnoddau/capasiti i ddefnyddio'r canfyddiadau o adroddiadau profiadau cleifion a'u trosi i waith gwella?

Dulliau

A oes gan y sefydliad ddigon o amrywiaeth o ddulliau ar gyfer dysgu gan gleifion?

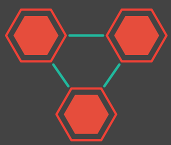
Sut mae'r sefydliad yn sicrhau bod ei holl wasanaethau a lleoliadau yn cael eu cwmpasu?

Sut mae'r sefydliad yn ceisio adborth gan bobl/grwpiau sy'n anodd eu cyrraedd?

Sut mae'r sefydliad yn ceisio'r mathau canlynol o adborth: amser real; manwl; ôl-weithredol; naratif/straeon cleifion?

Pa systemau sydd ar waith er mwyn i gleifion roi eu barn ar unrhyw adeg, mewn amryw o ffyrdd, heb i neb ofyn iddynt wneud hynny?

Triongli



A yw’r sefydliad yn triongli gwybodaeth am adborth cleifion â data pwysig eraill?

Sut mae’r sefydliad yn creu darlun cyflawn o brofiad y claf, ansawdd a diogelwch, cwynion, pryderon, digwyddiadau, canlyniadau ac ati?

A yw’r sefydliad yn gwrando ar y staff ac yn triongli hyn â barn cleifion?

A yw’r sefydliad yn triongli barn cleifion â chanfyddiadau archwiliadau neu adolygiadau o wasanaethau?

A yw’r sefydliad yn meincnodi profiad ei gleifion â chyrff eraill?

Adroddiadau gonest

A yw’r sefydliad yn paratoi adroddiadau gonest a chyhoeddus ar adborth cleifion?

A yw’r sefydliad yn paratoi adroddiadau tryloyw ar yr adborth a gaiff gan gleifion?

A yw’r adroddiadau’n cyflwyno barn negyddol gan gleifion yn ogystal â barn gadarnhaol?

A yw’r adroddiadau hyn yn cael eu rhannu â’r cyhoedd a staff y sefydliad?

Gweithredu

Sut mae’r sefydliad yn defnyddio adborth cleifion i wneud gwelliannau?

A yw’r sefydliad yn cymryd camau gweithredu uniongyrchol mewn ymateb i’r adborth a roddir iddo?

A yw’r sefydliad yn grymuso ei staff i wneud newidiadau?

Sut mae’r sefydliad yn cyhoeddi’r camau gweithredu y mae wedi’u cymryd?

Sut mae’r sefydliad yn dweud wrth gleifion sut y mae eu hadborth wedi arwain at newid?