

Adborth i weithdy'r Seminar Cwynion Iechyd

Sut y gallwn ni sicrhau bod ein strwythurau a'n prosesau yn gweithredu ar eu heithaf i wella'r profiad trin cwynion?

Gwneud i glinigwyr dalu am unrhyw gamau gwneud iawn os mai nhw sydd ar fai
Cyflymu prosesau
Cynhaliodd Llywodraeth Cymru adolygiad o brosesau cwynion ond ni chyhoeddwyd yr adroddiad - lle mae hwn? (holi AH o'r grŵp gwranddo a dysgu)
Sefydlu proses ar gyfer monitro ymateb clinigwyr
Mae angen edrych o fewn y sefydliad
Mae angen mewnbwn gan bobl sy'n gallu dylanwadu ar newid
Mae angen pennu trywydd cenedlaethol ar gyfer ystyriaeth bellach
Cyswllt rhwng rhwydweithiau
Rhoi'r sgiliau a'r hawl i staff ymdrin â phryderon
Mae clinigwyr weithiau'n tueddu i ymgysylltu mwy â chwynion ffurfiol a/neu gwynion OGCC yn hytrach na'r broses gwynion safonol neu anffurfiol
Dangos dysgu generig - mae angen gwella sut y gwneir hyn ar draws y Byrddau Iechyd
Mae strwythurau Byrddau Iechyd yn gallu gweithio yn erbyn dysgu llyfn a chyflym
Yn aml, mae'n anodd disgrifio a chael tystiolaeth o ddysgu
Mae cwynion yn aml yn cael eu hystyried yn rhywbeth 'ychwanegol' ar gyfer staff clinigol yn hytrach na rhywbeth sy'n elfen graidd o swyddi
Ailddilysu ac arfarnu - mae angen sicrhau bod cwynion yn cael eu trafod
Hybu a chynyddu perchnogaeth
Sicrhau bod ymatebion ac ymchwiliadau yn cynnwys staff a'u hadborth/cyfraniad
Mae'n rhaid i'r llythyr terfynol adlewyrchu datganiadau / cyfraniad staff yn y cyd-destun cywir
A ellir mynd i'r afael â phob diffyg yng nghyswllt trin cwynion drwy agwedd / cyfathrebu a chofnodi?

Cynnig cyfarfodydd i drin a thrafod 'ail ymateb'
Meddu ar graffter a rheoli pobl bob yn un neu fel unigolion
Gall cysondeb o fewn yr ALL effeithio ar iechyd e.e. mae gan Fwrdd Iechyd Prifysgol Aneurin Bevan 5 ALL gwahanol
Cael un pwynt cyswllt er mwyn symleiddio pethau
Rhoi taflenni ffeithiau i achwynwyr ar ddechrau ymchwiliad

Sut y gallwn ni ddysgu oddi wrth y naill a'r llall am welliannau i'r broses trin cwynion?

Bod yn agored a dysgu oddi wrth ein gilydd
Rhannu gwybodaeth e.e. faint o gwynion sy'n nifer da o ran rhywun sy'n delio â chwynion
Cynnal mwy o ddigwyddiadau tebyg i hwn - mae angen dod â phobl at ei gilydd mewn un ystafell i drafod
Defnyddio grwpiau Sicrhau Ansawdd yn fewnol
Drwy gyfrwng grwpiau amrywiol - mae angen canfod y lefel gywir a chael y rheini sy'n gysylltiedig i gynnal yr ymchwiliad yn hytrach na'r rheini sy'n gwneud dim ond llofnodi'r llythyr o gwyn
Defnyddio achosion tebyg fel astudiaethau achos (pynciau llosg) - gan ganolbwyntio ar yr hyn yr oedd y corff wedi'i wneud i wella / sut yr ymdriniwyd â'r gwyn / sut y lluniwyd yr ymateb / pa mor effeithiol ydoedd
Gallu cael mynediad at ymatebion da i gwynion
Edrych ar y grŵp gwranddo a dysgu - ydi'r grŵp wedi cyrraedd ei nod? Beth nesaf o safbwynt y grŵp?
Rhannu gwybodaeth ar draws ffiniau
Beth rydym yn ei wneud yn iawn a sut y gallwn ni ddyblygu pethau 'da'?
Sicrhau bod gwersi'n cael eu dysgu ar draws Byrddau Iechyd
Set ddata - cymunedolrwydd (Betsi/ABM/Felindre) - mae'r cynllun peilot yn dod i ben gyda golwg ar ei fabwysiadu ledled Cymru

Gwerth cyfnewid rhwng swyddogion ar wahanol lefelau, gan gynnwys y rheini sy'n trin cwynion

Beth yw'r rhwystrau i atal yr un pethau rhag digwydd dro ar ôl tro?

Mae prosesau mewnol hyd yn oed yn wahanol iawn

Ennyn ymrwymiad clinigwyr

Ennyn ymrwymiad pob aelod o staff, nid clinigwyr yn unig

Mae angen cael tîm cryf o glinigwyr/gweithwyr meddygol/cyfarwyddwr nyrsio i arwain/cynghori

Mae blaen-gynllunio yn bwysig

Symud oddi wrth ddiwylliant o adael i staff cwynion yn unig ddelio â chwynion ac ennyn ymrwymiad staff i hyn

Pa mor realistig yw eich targedau pan rydych yn dibynnu ar 3^{ydd} parti?

Diwylliant

Rheolaeth

Dylai prosesau ymchwilio da gynnwys y staff - effaith terfynau amser ar ymwneud staff (cofnodion / absenoldeb staff)

Dull gweithredu cyson ar ran byrddau iechyd wrth raddio pryderon

Oedi - rhannu'r rhesymau a'r esboniadau am yr oedi / ceisio cofnodi camau a gymerwyd / cyswllt

System TG newydd - pwyntiau gweithredu'n cael eu hanfon i'r adran ymchwiliadau

Canolbwyntio gormod ar gwynion sydd wedi 'methu'

Toriadau / adnoddau cyfyngedig / staff yn cyflawni sawl rôl / gofynion clinigol yn cynyddu ar staff gweithredol rheng flaen

Cysylltiadau â phrosesau a systemau - gofynion a monitro / archwilio yn hytrach na datrys y broblem

Y diwydiant Datix - effaith ar staff gweithredol

Mae o i gyd yn ymwneud â chyfrifoldeb unigol a rheoli disgwyliadau pobl

Dim digon o staff yn darparu gofal
Gormod o bwyslais ar systemau
Ai ofn sy'n ein rhwystro rhag symud ymlaen - diwylliant neu JDI?
Amser/adnoddau
Anhawster cael cytundeb swyddogion uwch
Mae angen gwirfoddolwyr / canfod a rhoi'r cyfle i bobl wahanol

Pa gamau y gallwn ni eu cymryd i gryfhau ymwybyddiaeth ac atebolrwydd yng nghyswllt cwynion yn ein gwasanaethau drwyddynt draw?

Mae angen i glinigwyr gymryd perchnogaeth
Cytuno ar gwestiynau ar ddechrau cwyn
Gofyn i'r bwrdd clinigol roi ymateb a llunio llythyr
Penderfynu pwy sy'n berchen ar y gŵyn
Gofynion rheoleiddiol. Disgwylir i'r rhain gael eu cynnwys mewn ymatebion
Rheoli disgwyliadau
Hyd cyfnod y gŵyn
Effaith ar unochredd - cyswllt ag achwynwyr
Sut y caiff yr ymateb i gŵyn ei fesur - ansawdd v amser
Pennu targedau realistig
Beth sy'n digwydd os ydych chi'n gwybod ymlaen llaw y bydd yn cymryd mwy o amser?
Sut rydych yn dehongli rheoliadau 30 diwrnod / 6 mis?
Y tîm cwynion sy'n gyfrifol am berfformiad gwael yng nghyswllt cwynion, nid y clinigydd
Pa mor realistig yw eich targedau pan rydych yn dibynnu ar 3 ^{ydd} parti?

Agwedd wahanol gan glinigwyr tuag at gwynion
Pwysau sylfaenol
Perchnogaeth ond dim rheolaeth
Dim botwm saib
Sut mae adennill rheolaeth dros gwynion?
Y broses uwchgyfeirio
Ai cyfrifoldeb y clinigwyr hynny sydd eisoes yn cyflawni sawl rôl a darparu gofal yw cynnal ymchwiliadau / darparu ymatebion Gweithio i Wella?
Mae lle i ymatebion integredig - iechyd / ALI

A allai Awdurdod Safonau Cwynion, y dull sydd ar waith yn yr Alban, weithio yng Nghymru?

Mae'n dibynnu ar niferoedd
Mae gan rwydweithiau awdurdod yn yr Alban ond sut y byddai hynny'n gweithio yng Nghymru yn niffyg yr un pŵer i newid polisiâu?
Mae'r man cychwyn yng Nghymru yn wahanol, gan fod yma eisoes rhai rhwydweithiau a model polisi cwynion (Gweithio i Wella)
Mae Cymru'n gweithio yn unol â deddfwriaeth; mae'r Alban yn gweithio ar sail gweithdrefnau y mae rhwydweithiau yn gallu eu newid
Mae lle i gael rhwydwaith pryderon cryf yng Nghymru gyda chynrychiolydd o Lywodraeth Cymru arno ond sydd, er hynny, yn annibynnol ar Lywodraeth Cymru
Mae angen i rwydwaith ddarparu buddion neu weithredu fel cyfrwng ar gyfer newid neu ni fydd aelodau'n rhoi blaenoriaeth iddo
Byddai rhwydweithiau yn gweithio yng Nghymru; mae yma awydd i ddatblygu - grwpiau thema / lleoliad / cynnwys / perchnogaeth er mwyn sicrhau bod y bobl iawn yn eu mynychu
Yr heriau sy'n deillio o lywodraeth ddatganoledig
Problemau gyda chysondeb ar draws Cymru

Byddai'n wych pe bai hyn yn gweithio ond mae strwythurau'n amrywio o un bwrdd iechyd i'r llall
Cael y bobl iawn gyda'i gilydd yn yr ystafell - sut y gwneir pethau / beth sy'n gweithio'n dda / beth sydd ddim yn gweithio'n dda
Trosglwyddo negeseuon yn ôl a'r pŵer i'w rhoi ar waith
Yr hyn y mae pob bwrdd iechyd am ei gael - cylch gorchwyl clar
Mae sut mae adrannau a byrddau iechyd yn mynd i'r afael â chwynion yn amrywio
Mae'n bosib rhannu rhai arferion er mwyn cael canlyniad tebyg hyd yn oed os yw'r siwrnai yn wahanol
Mae angen penderfynu beth sy'n cael ei ystyried yn ymarfer da a sut i'w adnabod
Mae ymarfer da yn galw am ychydig o bopeth - ansawdd / amser / proses
Dweud wrth bobl o'r cychwyn cyntaf beth i'w ddisgwyl
Y sector sy'n pennu cylch gorchwyl yr Awdurdod Safonau Cwynion (gyda mewnbwn gan Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus yr Alban) - ni fyddai OGCC yn ymwneud â'r mater
A ddylai OGCC gael llais cryf yn y grŵp? Faint o ymwneud y dylai OGCC ei gael?
Proses i gipio gwybodaeth a'i rhannu drwy'r Awdurdod Safonau Cwynion
OGCC i ymwneud â'r mater pan fo angen
Mae llawer o gefnogaeth i Awdurdod Safonau Cwynion ond mae angen sicrhau nad yw'n ddim byd mwy na lefel arall o fiwrocratiaeth
Perthnasedd o ran dysgu ymarfer
Gwneud penderfyniadau
Gofal sylfaenol - nid yw'r broses Gweithio i Wella bresennol yn ateb y gofyn o safbwynt y claf
Ydi - mae pawb yn gweithio yn unol â Gweithio i Wella yng Nghymru ond mae gymaint o amrywiaeth
A fyddai polisi gweithredol ar gyfer Cymru gyfan yn cefnogi safoni dull gweithredu?
Eglurder/dehongli digwyddiadau adroddadwy Llywodraeth Cymru er mwyn sicrhau dull

safonedig
Egluro anffurfiol/ffurfiol - proses brysbennu Cwm Taf
A oes angen i ni werthuso rheoliadau?
A ydi Gweithio i Wella wedi dod â budd i gleifion? Dylem edrych ar fodel yr Alban
Mae Gweithio i Wella yn rhoi strwythur a phroses i ni - dydi o ddim bob amser yn anghywir
Angen ffocws yn y grwpiau - gwranddo a dysgu (Adolygiad Evans) / rhai is-grwpiau - prosiectau ar wahân (anghysondeb oherwydd newid ymysg y staff / gormod o faterion / sut mae Byrddau Iechyd yn dehongli rheoliadau)
A oes angen consensws arnom - ymrwymiad ar lefel bwrdd?
Mae gweithio yn unol â rheoliadau yn creu cymhlethdod
Fforwm y Strategaeth Ansawdd Genedlaethol er cymeradwyaeth ar raddfa eang

Beth yw'r gwersi y gallwn weithredu arnynt?

Mae angen cael amser wedi'i neilltuo ar gyfer rhwydweithiau
Sefydlu fforwm ar-lein i drafod materion yn ddienw
Mae'n anodd cynnal momentwm os nad oes unrhyw newid yn deillio o'r grŵp
Mae blaen-gynllunio yn allweddol - cwrdd â dyddiadau
Mae angen nodau / cylch gorchwyl clir
Mae angen cyfathrebu da
Gweithio gyda'n gilydd - dull cydweithredol
Y cyswllt rhwng anfodlonrwydd â'r broses v anfodlonrwydd â'r canlyniad
Anawsterau gydag arolwg
Arolwg o Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus yr Alban yn ganlyniad