

# **Bwrdd Iechyd Prifysgol Caerdydd a'r Fro**

Adroddiad Boddhad Cleifion â  
Gwasanaeth Mewnblaniad Clyw  
Dargludiad Esgyrn Oedolion (BCHI) -  
Cynhaliwyd Awst 2023

## **Mynegai**

Crynodeb

Cefndir

Cwmpas

Holiadur

Canlyniadau - Hygyrchedd

Canlyniadau - Amgylchedd

Canlyniadau - Gwybodaeth

Canlyniadau - Proffesiynoldeb Staff

Canlyniadau - Gofal a Thriniaeth

Canlyniadau — Yn gyffredinol

Canlyniadau — Mynychu yn ystod Pandemig Covid -19

Sylwadau ar gyfer Gwelliannau

Casgliadau

Atodiad - Holiadur

## **Crynodeb**

Mae'r adroddiad hwn yn adolygu'r ymatebion i holiadur boddhad cleifion gan 21 o gleifion a ddefnyddiodd y Gwasanaeth Mewnblaniad Clyw Dargludiad Esgyrn Oedolion (BCHI) a ddarperir ym Mwrdd Iechyd Prifysgol Caerdydd a'r Fro yn ystod Rhagfyr 2022-23.

Bydd crynodeb o ganfyddiadau'r adroddiad hwn yn cael ei bostio ar Wefan yr Adran Awdioleg ac ar yr hysbysfyrddau ym mhob clinig Gwasanaethau Awdioleg i Oedolion.

## **Cefndir**

Mae canllawiau arfer da yn annog Gwasanaethau Awdioleg i archwilio boddhad cleifion yn rheolaidd. Cynhaliwyd yr arolwg hwn ar gyfer Bwrdd Ysbyty Prifysgol Caerdydd a'r Fro ym mis Awst 2023 gan ddefnyddio fersiwn wedi'i addasu ychydig o'r Arolwg Boddhad Cleifion a gyhoeddwyd fel rhan o'r Safonau Ansawdd ar gyfer Gwasanaethau Awdioleg Oedolion.

Canolbwyntiodd yr arolwg ar Wasanaethau Awdioleg BCHI Oedolion yn unig, ac o'r herwydd, nid oedd yn cynnwys Adran y Glust, Trwyn a'r Gwddf na'r Adran Meddygaeth Awdiofestibwlar, na'u gwasanaethau.

## **Cwmpas**

Postiwyd holiaduron i 32 o gleifion BCHI sy'n Oedolion a gofrestrwyd gyda gwasanaeth dyfeisiau clyw mewnblannadwy Caerdydd a'r Fro a darparwyd amlen â chyfeiriad arni i gleifion. Dim ond 21 o ymatebion a dderbyniwyd.

## **Holiadur**

Dyfeisiwyd yr holiadur yn benodol ar gyfer cleifion BCHI sy'n defnyddio gwasanaethau Awdioleg.

Gofynnwyd i ymatebwyr roi sylwadau ar nodweddion allweddol eu hapwyntiadau sy'n cwmpasu'r elfennau angenrheidiol yn y Safonau, megis hygyrchedd, gwybodaeth, proffesiynoldeb, gofal, a thriniaeth a dderbyniwyd.

Gofynnwyd i ymatebwyr seilio eu hymatebion ar bob un o'r apwyntiadau roeddent wedi'u derbyn dros y flwyddyn ddiwethaf.

### Tabl Crynodeb Canlyniadau

	Very Satisfied	Somewhat Satisfied	Satisfied	Somewhat Dissatisfied	Very Dissatisfied	NA	
Your experience of communicating on the phone with the department	6	2	0	2	1	10	
Your experience of communicating with the department by other methods	14	2	1	0	1	3	
Time waited to receive an appointment	13	4	1	0	1	1	
The location of your appointment	8	12	1	0	0	0	
The postal BCHI battery replacement service	6	2	0	0	0	13	
Flexibility of booking your appointment	11	4	1	2	0	3	
Use of technologies to support communication	5	2	1	0	0	9	
Symptom checks when you arrived	16	0	1	1	1	2	
How safe you felt in the Waiting room	21	0	0	0	0	0	
How comfortable and safe you felt during the appointment	20	1	0	0	0	0	
The cleanliness of the clinic rooms	18	2	1	0	0	0	
Written information provided before your appointment	13	2	3	0	0	2	
Written information provided at your appointment	14	0	0	1	0	6	
Verbal information provided at your appointment	20	1	0	0	0	0	

The professionalism of staff that greeted you on your arrival	19	2	0	0	0	0	
The professionalism of the audiologist	20	1	0	0	0	0	
The professionalism of the Medical Team	13	1	1	0	0	6	
How well could you communicate with your Audiologist	18	3	0	0	0	0	
The opportunities you were given to discuss problems	19	2	0	0	0	0	
Explanation you were given about your treatment	18	2	0	1	0	0	
How well we involved you in the development of your treatment plan	18	2	0	1	0	0	
How well we supported you to make informed decisions about your care	18	2	0	1	0	0	
How well we understood your hearing problems	16	3	0	1	0	1	
How much we helped you manage your hearing problems	16	3	1	0	1	0	
when your appointment finished were you clear with the further guidance on leaving the department	18	1	2	0	0	0	
How satisfied are you with the BCHI implant service you received	19	1	1	0	0	0	
How satisfied were you with the level of dignity	20	1	0	0	0	0	

and respect you were given							
	Great effect 5	4	3	2	1	0 No effect	NA
Did you feel anxiety or nervousness before attending your appointment	7	2	3	0	2	6	
Did you feel anxiety or nervousness after attending your appointment	6	1	1	0	3	8	
If we asked you to come along to the appointment, how did this affect your experience	2	0	1	0	2	12	3
	Improve the phone service	Improve Parking	Move service closer to home	Improve deaf awareness of staff	Patient not seen for a while and would like an appointment		Total Number of comments
State one improvement you would make to the audiology service	2	1	1	1	1		6
	Excellent service	Face to face professionalism	Easy access to service for assistance				Total number of comments
State one thing that was good about the audiology service	3	3	2				8

## 1. Hygyrchedd

Edrychodd yr adran hon ar gyfathrebu â'r Gwasanaeth Awdioleg, pa mor hir roedd yn rhaid i gleifion aros am eu hapwyntiad, y gwasanaeth post ar gyfer batris ac atgyweiriadau a chael cyflenwad blwyddyn o fatris yn ganolog.

- *Eich profiad o gyfathrebu â'r adran* — **Cyswllt ffôn:** 11 o ymatebion. Ceir lefel dda o foddhad o ran cael mynediad i'r gwasanaeth, gyda 73% o gleifion yn fodlon iawn / yn fodlon ar hygyrchedd. Mae gwelliant i'w wneud yma gan fod 27% yn cael anhawster cysylltu dros y ffôn. **Dulliau eraill o gysylltu:** 18 o ymatebion (3 amherthnasol) Mae lefel dda o foddhad wrth gael mynediad i'r gwasanaeth, gyda 95% o gleifion yn fodlon iawn / yn fodlon ar hygyrchedd.
- *Amser aros i dderbyn apwyntiad* — 19 o ymatebion. Mae lefel uchel o foddhad gyda'r amser aros am apwyntiad, gyda 95% o gleifion yn fodlon iawn / yn fodlon ar yr amser aros. Roedd 5% o gleifion braidd yn anfodlon / anfodlon iawn.
- *Y gwasanaeth post ar gyfer atgyweiriadau a batris* - cafwyd 8 o ymatebion. Mae lefel dda o foddhad gyda gwasanaeth post yr adran, gyda 100% o gleifion sy'n defnyddio'r gwasanaeth yn fodlon iawn / bodlon.
- *Hyblygrwydd wrth drefnu apwyntiad* — derbyniwyd 18 o ymatebion. Dywedodd 89% o gleifion eu bod yn fodlon iawn / yn fodlon. 11% yn anfodlon.
- *Lleoliad yr apwyntiad* - cafwyd 21 o ymatebion gyda 100% o gleifion yn fodlon iawn / yn fodlon

## 2. Amgylchedd

Roedd yr adran hon yn edrych ar y croeso a gafodd cleifion yn y dderbynfa a'u boddhad ag ymddangosiad a chyfforddusrwydd ystafelloedd o fewn yr adran.

- *Gwirio symptomau wrth gyrraedd y clinig* — derbyniwyd 19 o ymatebion. Dywedodd 89% o gleifion eu bod yn fodlon iawn / yn fodlon. 11% yn anfodlon.
- *Pa mor ddiogel oeddech chi'n teimlo yn yr ystafell aros* — derbyniwyd 21 o ymatebion, 100% o gleifion yn fodlon iawn / yn fodlon
- *Pa mor gyfforddus oeddech chi'n teimlo yn yr ystafelloedd* — derbyniwyd 21 o ymatebion. Mae lefel uchel o foddhad ag ymddangosiad a chyfforddusrwydd ystafelloedd gyda 100% o gleifion yn fodlon iawn / yn fodlon.
- *Glendid yr ystafelloedd* — derbyniwyd 21 o ymatebion. Mae lefel uchel o foddhad gyda glendid ystafelloedd gyda 100% o gleifion yn fodlon iawn / yn fodlon.

## 3. Gwybodaeth

Edrychodd yr adran hon ar wybodaeth ysgrifenedig ac ar lafar a dderbyniwyd gan gleifion.

- *Gwybodaeth ysgrifenedig a ddarparwyd cyn yr apwyntiad* - cafwyd 18 o ymatebion. Mae lefel uchel o foddhad gyda'r wybodaeth ysgrifenedig a ddarparwyd, gyda 100% o gleifion yn fodlon iawn / yn fodlon.
- *Gwybodaeth ysgrifenedig a ddarparwyd yn eich apwyntiad* - cafwyd 15 o ymatebion. Mae lefel uchel o foddhad gyda'r wybodaeth ysgrifenedig a ddarparwyd, gyda 93% o gleifion yn fodlon iawn / yn fodlon.
- *Gwybodaeth a ddarparwyd ar lafar* — derbyniwyd 21 o ymatebion. Mae lefel uchel o foddhad gyda'r wybodaeth ar lafar a ddarparwyd, gyda 100% o gleifion yn fodlon iawn / yn fodlon ar hyn.

#### 4. Proffesiynoldeb staff

Gofynnodd yr adran hon i ymatebwyr raddio proffesiynoldeb holl aelodau Tîm Awdioleg Caerdydd, gan gynnwys staff y dderbynfa a'r awdiolegwyr.

- *Proffesiynoldeb staff y dderbynfa* — derbyniwyd 21 o ymatebion. Mae lefel uchel iawn o foddhad gyda phroffesiynoldeb staff, gyda 100% o gleifion yn nodi eu bod yn fodlon iawn.
- *Proffesiynoldeb staff Awdioleg* - derbyniwyd 21 o ymatebion. Mae lefel uchel iawn o foddhad gyda phroffesiynoldeb staff, gyda 100% o gleifion yn nodi eu bod yn fodlon iawn.
- *Proffesiynoldeb staff* — derbyniwyd 15 o ymatebion. Mae lefel resymol o foddhad gyda phroffesiynoldeb staff, gyda 100% o gleifion yn nodi eu bod yn fodlon iawn. Nid oedd rhai cleifion wedi gweld y tîm meddygol ers peth amser felly ni allent wneud sylwadau.

#### 5. Gofal a Thriniaeth

Gofynnodd yr adran hon i ymatebwyr raddio eu gofal a'u triniaeth gyffredinol o ran cyfle i drafod eu problemau a'u hanawsterau, a'r asesiad a'r help a gafwyd gyda'u hanawsterau clyw.

- *Pa mor dda y gallech chi gyfathrebu â'ch Awdiolegydd* - derbyniwyd 21 o ymatebion. Mae lefel uchel o foddhad gyda chyfleoedd i drafod gyda 100% o gleifion yn fodlon iawn / yn fodlon.

- *Y cyfleoedd i drafod problemau neu anawsterau — derbyniwyd 21 o ymatebion.* Mae lefel uchel o foddhad gyda chyfleoedd trafod gyda 100% o gleifion yn fodlon iawn / yn fodlon a 3% o gleifion braidd yn anfodlon.
- *Esboniad a roddwyd i chi am eich triniaeth — derbyniwyd 21 o ymatebion.* Mae lefel dda o foddhad gyda 95% o gleifion yn fodlon iawn / yn fodlon a 5% o gleifion braidd yn anfodlon.
- *Pa mor dda y gwnaethom eich cynnwys yn y gwaith o ddatblygu eich cynllun triniaeth- derbyniwyd 21 o ymatebion.* Mae lefel uchel o foddhad gyda 95% o gleifion yn fodlon iawn / yn fodlon a 5% o gleifion braidd yn anfodlon.
- *Pa mor dda y gwnaethom eich cefnogi i wneud penderfyniadau gwybodus am eich gofal - derbyniwyd 21 o ymatebion.* Mae lefel uchel o foddhad gyda 95% o gleifion yn fodlon iawn / yn fodlon a 5% o gleifion braidd yn anfodlon.
- *Pa mor dda y gwnaethom ddeall eich problemau clyw – derbyniwyd 20 o ymatebion.* Mae lefel uchel o foddhad gyda 95% o gleifion yn fodlon iawn / yn fodlon a 5% o gleifion braidd yn anfodlon.
- *I ba raddau y gwnaethom eich helpu i reoli eich problemau clyw - derbyniwyd 21 o ymatebion.* Mae lefel uchel o foddhad gyda 95% o gleifion yn fodlon iawn / yn fodlon a 5% o gleifion braidd yn anfodlon.
- *Pan ddaeth eich apwyntiad i ben, a oeddech yn deall beth i'w wneud nesaf wrth adael yr adran - derbyniwyd 21 o ymatebion.* Mae lefel uchel o foddhad gyda 100% o gleifion yn fodlon iawn / yn fodlon.

## 6. Yn gyffredinol

- *Yn gyffredinol, pa mor fodlon ydych chi ar y Gwasanaeth Mewnblaniad BCHI a gawsoch - derbyniwyd 21 o ymatebion.* Mae lefel uchel o foddhad gyda 100% o gleifion yn fodlon iawn / yn fodlon.
- *Pa mor fodlon oeddech chi ar y lefel o urddas a pharch a roddwyd i chi - derbyniwyd 21 o ymatebion.* Mae lefel uchel o foddhad gyda 100% o gleifion yn fodlon iawn / yn fodlon.

## 7. Mynychu'r adran ar ôl pandemig COVID-19

*Oeddech chi'n teimlo unrhyw bryder neu nerfusrwydd **cyn** mynychu'ch apwyntiad? - 20 o ymatebion.* Gwnaeth 70% o gleifion brofi rhywfaint o bryder cyn mynychu'r clinig ar gyfer eu hapwyntiad. Nododd 30% ddim effaith.

*Ar y cyfan, a wnaethoch chi deimlo unrhyw bryder neu nerfusrwydd **ar ôl** mynychu eich apwyntiad? - 19 o ymatebion. Gwnaeth 58% o gleifion brofi rhywfaint o bryder ar ôl mynychu'r clinig ar gyfer eu hapwyntiad. Nododd 42% ychydig o effaith neu ddim effaith.*

*Os gwnaethom ofyn i chi ddod ar eich pen eich hun i'r apwyntiad, sut effeithiodd hyn ar eich profiad? - 17 o ymatebion. Nododd 18% o'r cleifion fod hyn wedi effeithio ar eu profiad yn ystod yr apwyntiad. Nododd 83% ychydig o effaith neu ddim effaith.*

### **Sylwadau ar gyfer Gwelliannau**

O'r 21 holiadur a gwblhawyd, gwnaed 14 o sylwadau yn yr adran testun rhydd, nid oedd gan 7 unrhyw sylwadau. Gofynnodd 6 o ymatebwyr am welliant mewn gwasanaethau, gofynnodd 2 am welliant yn y gwasanaeth ffôn gan iddynt gael anhawster yn cysylltu â'r adran drwy'r llinell gymorth ffôn. Gofynnodd 1 am welliant mewn ymwybyddiaeth o bobl fyddar ar draws yr holl wasanaethau. Gofynnodd 1 am welliant mewn cyfleusterau parcio ar safle Caerdydd a'r Fro. Gofynnodd 1 am gael symud gwasanaethau yn agosach at gartref y claf.

Rydym yn ymwybodol o'r anhawster sydd gan gleifion wrth gyrchu'r llinell gymorth Awdioleg ac mae'r rhain yn cael sylw ar hyn o bryd.

#### **Sylwadau negyddol a dderbyniwyd:**

Gwella'r gwasanaeth ffôn — 2 ymateb

Gwella ymwybyddiaeth o bobl fyddar ar draws pob gwasanaeth — 1 ymateb

Ddim wedi cael eu gweld ers sbel felly hoffent gael apwyntiad — 1 ymateb

Byddai claf yn hoffi cael ail BCHI fel apwyntiad wrth gefn ac mae'n teimlo'n siomedig na all y gwasanaeth gefnogi hyn.

#### **Sylwadau cadarnhaol a dderbyniwyd:**

- Gwasanaeth proffesiynol iawn
- Roedd yr holl staff yn gyfeillgar ac yn broffesiynol
- Mae'r mentor BCHI yn wych a bob amser ar gael i helpu
- Gwasanaeth ardderchog
- Rhwyddineb cael mynediad at y gwasanaeth pan fydd angen gwaith atgyweirio, batris a chyngor.
- Bodlon iawn
- Gwasanaeth Eithriadol
- Staff gwybodus

- Mae'r gwasanaeth wyneb yn wyneb yn ardderchog, yn anodd mynd drwodd ar y ffôn
- Gwerthfawrogir y gallu i ddefnyddio e-bost i gysylltu â'r gwasanaeth

### Ymateb

Braf iawn oedd gwybod bod canran mor uchel o ymatebwyr yn fodlon iawn gyda'r Gwasanaeth BCHI Oedolion cyffredinol a dderbyniwyd. Mae'r holl sylwadau negyddol yn cael eu cymryd o ddifrif a byddant yn ffurfio cynllun gweithredu'r flwyddyn nesaf ar gyfer gwella gwasanaethau.

### Camau gweithredu ar gyfer y flwyddyn nesaf

- Bydd staff i barhau i gael hyfforddiant ar ddatblygiadau mewn technoleg mewnblaniadau mewn Awdioleg.
- Parhau i wneud gwelliannau ar y gwasanaeth ffôn fel bod cleifion yn gallu cael mynediad at y gwasanaeth pan fo angen yn rhwydd.
- Cynnal cyfrif e-bost i gleifion allu anfon e-bost at y tîm BCHI yn uniongyrchol.
- Gwirio bod yr holl staff Awdioleg wedi diweddarau eu hyfforddiant ymwybyddiaeth o bobl fyddar. Rhannu adborth cleifion gyda staff ENT i sicrhau bod staff ENT wedi diweddarau eu hyfforddiant ymwybyddiaeth o bobl fyddar.

### Camau gweithredu o'r llynedd

- Mwy o bobl yn cyflenwi ar y gwasanaeth ffôn.
- Anfonwyd gwybodaeth at bob claf BCHI sy'n oedolion i'w hysbysu am y newid o adolygiadau bob dwy flynedd i dair blynedd oni bai bod angen eu gweld yn gynt.
- Anfonwyd y manylion cyswllt i bob claf gan gynnwys rhif llinell gymorth Awdioleg ac e-bost pe bai angen iddynt ofyn am gyngor neu ofyn am apwyntiad.

### Casgliadau

Arolygwyd nifer gynrychioliadol o ddefnyddwyr gwasanaeth BCHI ar draws ein safleoedd yng Nghaerdydd a'r Fro. Ar gyfer meysydd lle cafwyd swm bach o anfonlonrwydd, mae camau wedi'u cymryd, neu bydd camau yn cael eu cymryd i wella gwasanaethau, cyn belled ag sy'n ymarferol.

Mae'r adran yn ymdrechu i ddarparu'r gofal gorau posibl i bob claf a welir ac mae'n parhau i wneud gwelliannau i'r gwasanaethau. Rydym hefyd yn awyddus iawn i dderbyn adborth gan ein grŵp fforwm cleifion.

## Atodiad 1.

### **Holiadur Boddhad ar gyfer y Gwasanaeth BCHI**

Byddem yn ddiolchgar pe gallech gwblhau'r holiadur hwn i'n helpu i wella ein gwasanaethau BCHI. Nodwch eich boddhad ar gyfer pob maes gyda sgôr o 1-5. Seiliwch eich ymatebion ar eich apwyntiad diweddaraf gyda'r Gwasanaeth BCHI.

Nodwch eich boddhad ar gyfer pob eitem gyda sgôr o 1-5 lle:

**1 = anfodlon iawn (h.y. gwasanaeth GWAETHAF) a 5 = bodlon iawn (h.y. gwasanaeth GORAU)**

**Yn gyffredinol, pa mor fodlon ydych chi gyda'r canlynol:**

<b>Accessibility</b>						
Your experience communicating on the phone with the BCHI Implant service (if you have contacted us by phone)?	1	2	3	4	5	N/A
Your experience communicating with the BCHI Implant service by other methods (e.g. email, text, textphone)?	1	2	3	4	5	N/A
The time it took to <b>receive</b> your face to face appointment (from when you were referred)?	1	2	3	4	5	N/A
The location of your appointment (how accessible was it from your home)?	1	2	3	4	5	N/A
The <b>postal</b> BCHI implant repair and battery replacement service (if you used it)?	1	2	3	4	5	N/A
The flexibility of booking an appointment at a suitable time for you?	1	2	3	4	5	N/A
The use of different technologies to support communication (before, during and following appointments)?	1	2	3	4	5	N/A
<b>Surroundings</b>						
The symptom checks when you arrived at the department?	1	2	3	4	5	N/A
How safe you felt in the waiting room (if you used the waiting room)?	1	2	3	4	5	N/A
How comfortable and safe you felt during your appointment?	1	2	3	4	5	N/A
The cleanliness of the clinic rooms?	1	2	3	4	5	N/A
<b>Information</b>						
The information you received <b>before your</b> appointment (i.e. enclosed with the appointment letter)?	1	2	3	4	5	N/A
The written information you received at your appointments?	1	2	3	4	5	N/A
The verbal information you received at your appointments?	1	2	3	4	5	N/A
<b>Staff</b>						
The professionalism of the staff that greeted you on arrival?	1	2	3	4	5	N/A

The professionalism of the audiologist?	1	2	3	4	5	N/A
The professionalism of the medical team (if applicable)?	1	2	3	4	5	N/A
<b>Treatment</b>						
How well could you communicate with your audiologist during your appointment?	1	2	3	4	5	N/A
The opportunities you were given to discuss any problems or difficulties?	1	2	3	4	5	N/A
Any explanations you were given about treatment?	1	2	3	4	5	N/A
<b>Treatment continued</b>						
Score 1-5						
How well we involved you in the development of your treatment / personal plan?	1	2	3	4	5	N/A
How well we supported you to make informed decisions about your care?	1	2	3	4	5	N/A
How well we understood your hearing and/or balance problems?	1	2	3	4	5	N/A
How much we helped you manage your hearing and/or balance problems?	1	2	3	4	5	N/A
When your appointment was finished, were you clear with further guidance on leaving the department?	1	2	3	4	5	N/A
<b>Overall</b>						
Overall how satisfied are you with the BCHI Implant Service you received?	1	2	3	4	5	N/A
Overall how satisfied are you with the level of dignity and respect shown by staff?	1	2	3	4	5	N/A
<b>Attending the department during COVID-19 pandemic</b>						
Scale of 0-5						
Overall, did you feel any anxiety or nervousness <b>before</b> coming to your appointment?	0	1	2	3	4	5
Overall, did you feel any anxiety or nervousness <b>after</b> attending your appointment?	0	1	2	3	4	5
If we asked you to come alone to the appointment, how did this affect your experience?	0	1	2	3	4	5 (0 = no effect; 5 = great effect)
<b>Please state below one improvement you would make to the Audiology Service / one thing that was particularly good about the Audiology service. Or please add any comments.</b>						

When completed please hand the questionnaire to the reception staff as this questionnaire is anonymous  
If you would like us to respond to you about a particular comment, please leave your name and date of birth below: