

Atodiad 7

Arfer Da – Astudiaeth Achos Awdioleg

Amcan

Dysgu o'r arfer gorau trwy roi prawf ar y cysyniad mai gweithredu ateb technegol sy'n cwrdd â gofynion cleifion, staff, Bwrdd Iechyd Prifysgol Betsi Cadwaladr (BIPBC) a Llywodraeth Cymru (LIC) yw ateb cynaliadwy.

Cyd-destun

Mae gan y system o reoli cleifion awdioleg, Auditbase (AB), gyfres eang ond integredig o swyddogaethau sy'n rhoi bod i'r prosesau sydd o fudd i'r cleifion ac i gyflwyno'r gwasanaeth. Mae hyn yn cynnwys apwyntiadau clinigol, asesu diagnostig, adnabod a datblygu anghenion unigol, darparu, ffitio a dilysu cyfarpar clywed, mesur deilliannau a adroddir gan y claf (PROM) rheoli'r stoc o ddyfeisiadau meddygol, archebu a ffitio teclynau awdioleg, cyfeirio ymlaen, a chofnodion cleifion unigol gan gynnwys cyfathrebu ag eraill. Yn sail i'r gwasanaeth hwn i'r claf mae system gadarn o restru a rhoi mewn trefn, a set o ddata hygyrch sy'n gefn i reoli galw a pherfformiad fel ei gilydd.

Mae'r ateb yn enghraifft o'r arfer gorau yng ngogledd Cymru sy'n dangos defnydd effeithiol o dechnoleg ddigidol, perfformiad busnes ardderchog, a chytgord rhwng gweithgaredd a'r dechnoleg sydd yn cynnal yr adran.

Defnyddwyr y System

Bu'r system o reoli cleifion awdioleg ar waith yn y gogledd ers dros 20 mlynedd ac felly mae llawer o'r staff awdioleg heb fod yn gyfarwydd â dim arall ond system awdioleg hollol integredig a di-bapur.

Mae'r staff gweinyddol yn defnyddio'r system yn eu holl weithgareddau, o amserlennu a bwcio mewn dyddiaduron clinigol a rhai heb fod yn glinigol, i gyrchu cofnodion cleifion unigol fel rhan o frysennu ymholiadau cleifion dros y ffôn.

Yn yr un modd, bydd llawer o weithwyr clinigol fu wastad yn defnyddio AB, a bydd y rhai sy'n cofio amser cyn AB yn sôn am newid enfawr yn y modd yr ydym yn cofnodi ac yn defnyddio gwybodaeth ar draws y gwasanaeth ac ar hyd llwybr y claf, o dderbyn a chofnodi cyfeiriadau, i fesur deilliannau a adroddir gan y claf (PROMs).

Ar hyn o bryd, nid yw defnyddwyr y gwasanaeth yn ymwneud fawr ddim â'r system ar wahân i ddefnyddio'r sgriniau cofnodi apwyntiadau yn ein prif glinigau cleifion allanol, a negeseuon testun i'w hatgoffa am apwyntiadau, sy'n cael eu cynhyrchu trwy AB. Fodd bynnag, bydd datblygiadau arloesol diweddar mewn technoleg ac yn Auditbase yn golygu y bydd cleifion yn dod wyneb yn wyneb â mwy o elfennau'r system eleni.

Dylanwadau

Mae Auditbase wedi parhau i esblygu yn lleol a chenedlaethol, a dylanwadodd nifer o ffactorau ar newidiadau.

Yr oedd cyfuno'r tair Ymddiriedolaeth GIG yng ngogledd Cymru yn gyfle da i gyfuno'r tair cronfa ddata Awdioleg yr arferid eu defnyddio yn yr hen sefydliadau. Yr oedd hyn yn gyfle i asio'r defnydd o'r systemau ac ail-ddylunio llawer o'r swyddogaethau i ateb anghenion y gwasanaeth a'r cleifion yn well. Mae hyn yn cynnwys gofynion cenedlaethol ynghylch cyfeirio at amseroedd triniaeth a gwell defnydd o'r modiwl cyfeirio yn AB fel ei bod yn haws olrhain a monitro cleifion trwy eu gwahanol lwybrau clinigol. Yr oedd hefyd yn fodd i roi data perfformiad mwy manwl a chywir i'r tîm arweinyddiaeth awdioleg.

Yn yr un modd, mae canolbwynt strategol ar ofal iechyd seiliedig ar werthoedd, a'r angen i fesur deilliannau a adroddir gan y claf (PROMs), yn ogystal ag ymchwil a datblygu clinigol lleol a datblygu PROM awdioleg newydd yn PBC, wedi arwain at ddatblygiad diweddaraf AB, a chynnwys Sgôr Deiliant Cynllun Rheoli Unigol (IMP-OS) BIPBC ym modiwl IMP diweddaraf AB. Nodwyd yr angen am y datblygiad hwn yn lleol, ac fe'i cefnogwyd gan fuddsoddiad cyfalaf IM&T.

Mae'r newidiadau hyn yn parhau, ac enghraifft o'r hyn sydd ar y gweill yw datblygu ap i'r claf fel y gall pobl gofnodi eu cynnydd a'u deilliannau yn erbyn eu hanghenion unigol, sydd wedyn yn bwydo'n ôl i AB.

Gall y staff barhau i ddylanwadu ar gyfeiriad datblygiadau trwy gyfraniadau fel aelodau o grŵp defnyddwyr AB ledled y DU a fforwm defnyddwyr AB, ond hefyd trwy gyfathrebu uniongyrchol a chomisiynu AB i ddatblygu modiwlau i gwrdd ag anghenion y gwasanaeth yn y gogledd. Yn fwy diweddar, sefydlwyd grŵp defnyddwyr AB Cymru gyfan fydd yn medru ystyried ac awgrymu newidiadau a datblygiadau fydd yn berthnasol ac yn ddefnyddiol i wasanaethau a Byrddau Iechyd ledled Cymru.

Newidiadau

Mae awdioleg wedi newid cymaint o'r amser cyn Auditbase fel mai prin y gellid adnabod y ffurf flaenorol. Mae'r adran fwy neu lai yn ddi-bapur, gyda'r rhan fwyaf o wybodaeth wedi ei integreiddio ac y gellir adrodd amdano yn AB. Yr ydym wedi newid i system hollol ddi-bapur sydd wedi ei hintegreiddio'n llawn gyda chyfarpar profi diagnostig a thechnolegau ymyrryd lle mae canlyniadau diagnostig yn cael eu tynnu'n awtomatig i mewn i'r system yn hytrach na gorfod eu rhoi i mewn â llaw.

Mae'r system hefyd yn cysylltu â systemau eraill rheoli cleifion fel bod modd trosglwyddo demograffeg graidd a chyda meddalwedd adrodd fel y gellir holi'r gronfa ddata a'r rhan fwyaf o'i amrywynnau, ac adrodd amdanynt.

Mae newidiadau mwy diweddar wedi gweld ymestyn mynediad fel y gall cydweithwyr o adrannau ENT gyrchu canlyniadau asesiadau diagnostig gyda thrwyddedau gwylwyr AB a heb orfod argraffu copïau papur o ganlyniadau profion neu adroddiadau. Cafwyd cynllun peilot o hyn mewn rhai meysydd clinigol ac y mae'n galluogi cydweithwyr llawfeddygol ENT i gyrchu canlyniadau diweddaraf cleifion, boed hynny yn y clinig neu'r theatr.

Hefyd, mae newidiadau i dechnolegau offer clywed a'u hintegreiddio gydag AB yn arwain at nifer o newidiadau sy'n wynebu cleifion, gan roi cyfle am fwy o ymwneud uniongyrchol rhwng cleifion a'u cofnodion awdioleg.

Buddion

Mae nifer o fuddion amrywiol i Auditbase. Yn eu plith mae:

I'r gweithwyr clinigol:

- Cyrchu cofnodion cleifion yn hawdd ac effeithlon; systemau integredig, oll yn cael eu cyrchu trwy gofnod y claf ar gyfer asesu diagnostig, ffitio a dilysu offer clyw, rheoli stoc, cyfeirio ymlaen, mesur deilliannau (clinigol a llwybrau).
- Y gallu i weld amserlen yn glir fel bod modd cael golwg ar eu baich gwaith eu hunain a rhai cydweithwyr, a medru hidlo hyn yn hawdd ar draws PBC fel bod modd gosod slotiau apwyntiad priodol/ ar gael i gleifion a chyfarfodydd gyda chydweithwyr.
- Y gallu i fewngofnodi gwaith clinigol a heb fod yn glinigol, a medru chwilio amdano.

I'r Gwasanaeth:

- Medru cyrchu data perfformiad dibynadwy a chadarn yn rhwydd ar gyfer galwadau, amseroedd aros a gweithgaredd ar draws pob llwybr, lleoliad, mathau o apwyntiad ac amrywynnau eraill.
- Defnyddio dolen PAS unswydd yn caniatáu trosglwyddo demograffeg cleifion yn gyflym, effeithlon a chywir i Auditbase.
- Y gallu i gyfyngu nodweddion defnyddwyr, yn dibynnu ar eu rôl, a hefyd gyfyngu mynediad i ddata penodol am gleifion os bydd angen.
- Modd archwilio'n llawn weithrediadau'r defnyddwyr.
- Bydd datblygiadau mwy diweddar yn peri bod modd adrodd am PROMs a gwerthusiadau gan gymharu deilliannau ar gyfer gwahanol amrywynnau megis demograffeg cleifion (e.e. oedran, lleoliad), cyflwr (e.e. lefel coll clyw), ymyriad (e.e. uni v bil, offer clywed; cyrchu cefnogaeth gwirfoddolwyr). Bydd y wybodaeth hon yn helpu'r gwasanaeth i ganolbwyntio ar weithgareddau datblygu lle mae'r angen fwyaf, ymdrin ag anghydraddoldebau iechyd a bod yn sylfaen i ofal iechyd seiliedig ar werthoedd i awdioleg.
- System ddibynadwy o gofnodi stoc, fydd yn cofnodi dyfeisiadau gyda'u rhif cyfres yn erbyn defnyddwyr gwasanaeth unigol, hanes eu dyfeisiadau a lefelau stoc a gedwir yn y gwasanaeth. Hefyd, bydd modd ail-archebu yn awtomatig neu roi gwybod pan fydd y stoc yn cyrraedd isafswm lefelau y gall y gwasanaeth eu gosod.

- System gadarn integredig o gofnodion cleifion lle nad oes yr un cofnod yn cael ei gam-ffeilio neu ei golli, a bod modd cyrchu'r cyfan o unrhyw leoliad gan gynnwys ymweliadau cartref, lle mae modd creu cronfa ddata heb fod ar-lein, a gallu cydamseru systemau yn dilyn yr ymweliad.

I'r defnyddiwr gwasanaeth:

- Cofnod integredig, sy'n golygu bod gan y gweithiwr clinigol yr holl wybodaeth wrth law pan fydd ei angen.
- Modiwl i'w defnyddiwr gwasanaeth fewngofnodi ei hun wrth ddod i apwyntiadau.
- Mae mwy o fuddion yn deillio'n uniongyrchol i'r defnyddwyr gwasanaeth wrth i ni roi newidiadau sylweddol ar waith i'r gwasanaeth o Fawrth 2021 ymlaen. Mae gan yr offer clyw diweddaraf sy'n cael eu ffitio gyfleuster i ddefnyddwyr cymhorthion clyw ofyn am gefnogaeth o bell (anghydamseredig) trwy ap ffôn clyfar, a bydd awdiolegydd yn medru ail-raglennu eu dyfeisiadau ac anfon rhaglenni newydd yn ôl atynt i'w huwchlwytho, eu hystyried a'u defnyddio. Bydd hyn hefyd yn cynnwys rhaglennu offer clyw o bell yn fyw (yn gydamseredig) yn ystod ymgynghoriadau o bell.
- Mae datblygu mwy o gyfleusterau i'r claf dan ystyriaeth, gan gynnwys ap ffôn clyfar fyddai'n galluogi defnyddwyr gwasanaeth i gofnodi ac uwchlwytho PROMs i'r modiwl AB.

Ffactorau Hanfodol i Lwyddiant

Mae nifer o ffactorau i gyfrif am lwyddiant AB. Cafwyd cyfraniadau uniongyrchol i ddylunio a synied am y system o'r dechrau er mwyn gwneud yn siŵr ei bod yn addas at y diben ac yn hawdd ei defnyddio. Yr oedd yn hanfodol hefyd fod y cyfraniadau a'r datblygiadau hyn yn parhau i ddigwydd er mwyn gofalu y bydd AB yn dal ati i ateb anghenion gwasanaethau ac yn addasu i newidiadau mewnol ac allanol mewn awdioleg.

Yr oedd yn hanfodol fod gan y gwasanaeth awdioleg beth 'perchenogaeth' o ran defnyddio a gosod AB yn lleol, ac i wneud hyn, rhaid oedd datblygu tîm TG Awdioleg sydd â hawliau gweinyddu'r system AB ac sy'n deall y system yn ddigon da i wneud y mwyaf o'i swyddogaethau a dylanwadu ar ddatblygiadau lleol a chenedlaethol.

Yr oedd cefnogaeth gan IM&T y BI, a pherthynas dda gyda hwy, ynghyd ag ymrwymiad i gefnogi'r system yn hanfodol i lwyddiant AB o ddydd i ddydd ac fel rhan o'i esblygiad a'i ddatblygu, a bydd hyn yn parhau.

Gwersi a Ddysgwyd

Dysgwyd llawer o wersi, a buom yn ddigon ffodus i ymateb iddynt pan gyfunwyd y cronfeydd data ar draws gogledd Cymru rai blynyddoedd yn ôl.

Mae'n bwysig cael gweledigaeth glir o sut olwg sydd ar y system a sut mae'n cael ei rhedeg gan y defnyddwyr os ydych am weld defnydd llawn o'r system ac os yw pobl am ei gwerthfawrogi. Mae dwyn i mewn gymaint o bobl ag sydd modd i'r dylunio a'r sefydlu yn allweddol i hynny. Yn yr un modd, mae gwybod yn union pa wybodaeth yr ydych am ei dynnu o'r system yn hanfodol i'w sefydlu. Dyw'r wybodaeth y medrwn ni ei dynnu allan ond cystal â'r wybodaeth sy'n mynd i mewn.

Er bod angen datblygu a sefydlu'n lleol i gael y defnydd a'r gwerth mwyaf yn lleol, mae modd cael gwerth ychwanegol o asio systemau yn rhanbarthol ac yn genedlaethol. Petai elfennau allweddol y systemau wedi eu hasio'n well ledled Cymru, er enghraifft, efallai y buasem wedi medru cyrchu setiau data mwy a bod yn sail well o wybodaeth i werthuso a datblygu'r gwasanaeth. Fodd bynnag, dylid nodi ei bod yn hanfodol cael cyfleoedd i arloesi a datblygu'r system yn lleol, a'i bod yn bwysig cadw'r cydbwysedd iawn rhwng sefydlu craidd yn rhanbarthol/genedlaethol a bod yn hyblyg yn lleol er mwyn cefnogi arloesedd a newid.

Yn y dyddiau cynnar, yr oedd yn bwysig i ni ymrwymo i'r newid a gwneud y naid, gan fod y demtasiwn i redeg systemau deublyg tra'ch bod yn ymgyswngtu â'r drefn newydd yn gref iawn. Mae'n bwysig cymryd amser i baratoi'n dda a sefydlu popeth, fel bod pawb yn teimlo'n gyfforddus a hyderus gyda'r newid.

Eto, ac yn olaf, bu perthynas gref gyda'r timau IM&T lleol a darparwr y system yn hollbwysig trwy gydol ein taith gydag Auditbase, fel bod modd datrys problemau yn brydlon a pheidio â tharfu ar gyflwyno'r gwasanaeth. Fel hyn, mae modd cefnogi newidiadau a datblygiadau pan fydd angen, ac o'r herwydd erys y system yn gynaliadwy ac yn hyfyw wedi 20 mlynedd.