

Datblygu Dulliau Cyfathrebu – System Alwadau Llif Cleifion

Kelly Fender, Rheolwr Gwasanaeth, Bwrdd Iechyd Prifysgol Abertawe Bro Morgannwg

Y Cyd-destun a'r Broblem

Nodwyd llinellau ffôn Canolfan Trefnu Apwyntiadau Ysbyty Morriston fel maes yr oedd angen ei wella oherwydd y diffyg hyblygrwydd a'r cynnydd yn y cwynion gan gleifion. Mae gan y ganolfan y capasiti i dderbyn mwy na 12,000 o alwadau y mis. Fodd bynnag, mae cleifion yn aml yn gorfod aros 'ar y llinell' am gyfnodau hir o amser ac yna bydd yr alwad yn cael ei therynu gan na chawsant unrhyw wybodaeth ynghylch pryd y byddai eu galwad yn cael ei hateb neu, yn wir, a oeddent wedi'u trosglwyddo i'r adran gywir.

Strategaeth ar gyfer Newid

Roedd angen system llif cleifion newydd ar gyfer galwadau er mwyn rhoi profiad gwell i'n cleifion a lleihau nifer y cwynion. Canolbwyntiwyd ar:

- Ddylunio system 'llinell opsiynau' ar y cyd â chyflwyno timau apwyntiadau arbenigol i hwyluso llif y galwadau.
- Diwygio'r rota ffonau i adlewyrchu'r cyfnodau prysuraf
- Trefnu'r timau apwyntiadau yn ôl arbenigeddau a meysydd cyfarwyddiaethau penodol, a mapio rhifau estyniadau ar sail opsiynau galw newydd
- Cyfarwyddiadau ar gyfer cleifion i'w galluogi i siarad yn uniongyrchol â thîm apwyntiadau sy'n gyfarwydd â'u harbenigedd penodol.
- Diwygio llythyrau cleifion i'w cynghori pa opsiwn i'w ddewis pan fyddant yn ffonio i wneud apwyntiad
- Darparu gwybodaeth i gleifion ynghylch yr amser aros tebygol a'u safle yn y ciw, sy'n golygu ei bod yn llai tebygol y bydd cleifion yn terfynu'r alwad.

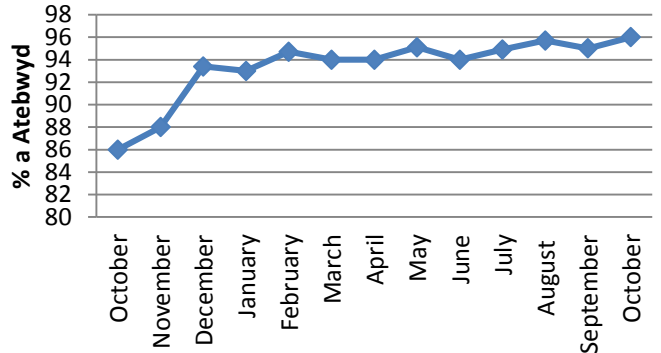
Mesur Gwelliannau

Roedd y mesurau'n cynnwys;

- Nifer y galwadau a atebwyd
- Yr amser a gymerwyd i ateb galwadau
- Cwynion gan gleifion

Effeithiau'r Newidiadau

Galwadau a Atebwyd bob Mis (%)

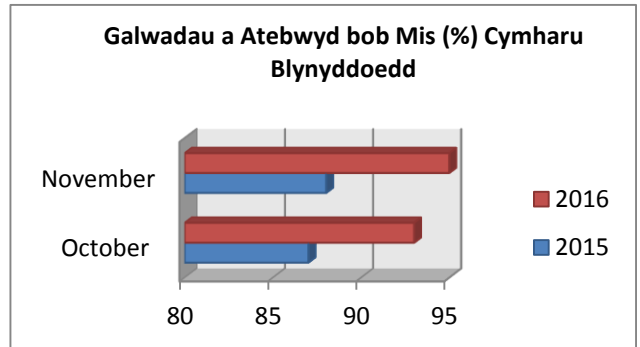


Hydref 2015-Hydref 2016

Ers cyflwyno'r system ym mis Hydref 2015;

- Mae canran y galwadau a atebwyd wedi codi o 86% i 96%

Galwadau a Atebwyd bob Mis (%) Cymharu Blynnyddoedd



- Mae'r amser aros hiraf ar gyfartaledd wedi lleihau o dros 10 munud i bum munud

Gwersi a Ddysgwyd

- Ymgysylltu â staff yn ystod y broses ddatblygu a gweithredu.
- Hanfodol sicrhau bod rotâu ffonau yn hyblyg yn ystod y cyfnodau lle ceir y nifer fywaf o alwadau a phan fydd salwch annisgwyl.