

CYLCHLYTHYR IECHYD CYMRU



Dyddiad Cyhoeddi: 11 Hydref 2018

Llywodraeth Cymru
Welsh Government

STATWS: GWYBODAETH

CATEGORI: ANSAWDD A DIOGELWCH

Title: Cwestiynau craidd a ddilyswyd ar gyfer defnyddwyr gwasanaeth, a'r Fframwaith ar gyfer Sicrhau Profiad Defnyddwyr Gwasanaeth, sydd wedi ei ddiweddaru

Dyddiad dod i ben / Adolygu Amherthnasol

I'w weithredu gan:

Brif Weithredwyr y Byrddau Iechyd ac
Ymddiriedolaethau'r GIG
Cyfarwyddwyr Nyrsio'r Byrddau Iechyd ac
Ymddiriedolaethau'r GIG

Er gwybodaeth:

Aelodau'r Fforwm Ansawdd a Diogelwch
Cenedlaethol
Aelodau'r Grŵp Gwrandio a Dysgu oddi wrth
Adborth

Angen gweithredu erbyn:

Ar unwaith

Anfonwyd gan:

Yr Athro Jean White, Prif Swyddog Nyrsio/Cyfarwyddwr Nyrsio GIG Cymru
Janet Davies, Pennaeth Ansawdd Gofal Iechyd

Enw(au) Cyswllt AIGC yn Llywodraeth Cymru:

Teresa Bridge, Gofal Iechyd Poblogaethau, Llywodraeth Cymru, Parc Cathays, Caerdydd, CF10 3NQ
Ffôn: 03000 256797 E-bost: teresa.bridge@cymru.gsi.gov.uk

Dogfen(nau) amgaeedig: Atodiad 1 - Cwestiynau craidd a ddilyswyd ar gyfer defnyddwyr gwasanaeth

Atodiad 2 - Fframwaith ar gyfer Sicrhau Profiad Defnyddwyr Gwasanaethau

Annwyl Gydweithwyr,

Cwestiynau craidd a ddilyswyd ar gyfer defnyddwyr gwasanaeth, a'r Fframwaith ar gyfer Sicrhau Profiad Defnyddwyr Gwasanaeth, sydd wedi ei ddiweddarau

Cafodd y Fframwaith ar gyfer Sicrhau Profiad Defnyddwyr Gwasanaeth ei gyhoeddi gyntaf yn 2013, a chafodd hynny ei ddilyn gan set genedlaethol o gwestiynau craidd sy'n ymdrin â phrofiadau defnyddwyr gwasanaeth, er mwyn cefnogi'r dull amser real sydd ar waith i gasglu adborth ar draws GIG Cymru.

Diweddarwyd y Fframwaith yn 2015 (WHC/2015/061), o ganlyniad i'r adroddiad 'Ymddiried mewn Gofal' a'r adolygiad 'Defnyddio Cwynion yn Rhodd', ac ar ôl ystyried y Safonau Iechyd a Gofal diwygiedig. Ni ddiweddarwyd y cwestiynau craidd sy'n ymdrin â phrofiadau defnyddwyr gwasanaeth, ond daeth yn amlwg bod angen iddynt gael eu dilysu hefyd.

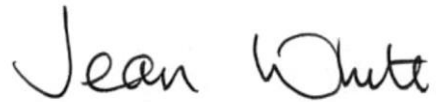
Roedd y Rhaglen Mesurau Canlyniadau a Adroddir gan Gleifion, Mesurau Profiadau a Adroddir gan Gleifion ac Effeithiolrwydd (sef y Rhaglen PROMS, PREMS ac Effeithiolrwydd) yn awyddus i ddefnyddio'r cwestiynau craidd sy'n ymdrin am brofiadau defnyddwyr gwasanaeth yn y rhaglen fel rhan o'i mesurau profiadau. Fodd bynnag, un o'r meini prawf ar gyfer y mesurau sy'n ymwneud â'r adborth a adroddir gan gleifion yw bod angen dilysu pob un o'r dulliau a defnyddir i'w gasglu. Felly, cytunodd y Rhaglen Effeithiolrwydd y dylid dilysu'r cwestiynau craidd sy'n ymdrin â phrofiadau defnyddwyr gwasanaeth.

Yn 2017, trefnodd y Rhaglen Effeithiolrwydd, mewn partneriaeth â GIG Cymru, fod pedwar grŵp ffocws, a oedd yn cynnwys aelodau'r cyhoedd, yn mynd ati i ddilysu'r cwestiynau. O ganlyniad i'r broses ddilysu, dilëwyd saith cwestiwn craidd, gan ychwanegu un cwestiwn a diwygio geiriau cwestiwn arall. Cytunwyd bod y ddau gwestiwn ansoddol gwreiddiol yn ffynhonnell gyfoethog o wybodaeth, ac y dylid eu cynnwys yn y set genedlaethol o gwestiynau craidd. Argymhellwyd set derfynol o un ar ddeg o gwestiynau craidd a ddilyswyd ar gyfer ymdrin â phrofiadau defnyddwyr gwasanaeth - gweler Atodiad 1.

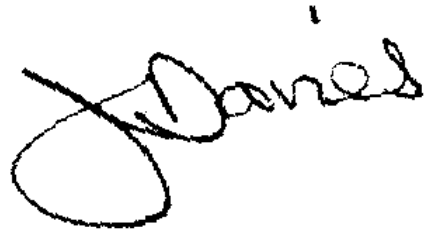
Dylid defnyddio'r cwestiynau craidd a ddilyswyd hyn ym mhob sefydliad GIG Cymru i gael adborth amser real. Gellir eu hategu drwy ofyn cwestiynau sy'n benodol i'r gwasanaeth fel y bo angen, er mwyn eu cymhwyso i wahanol leoliadau gofal. Mae nifer o gwestiynau sy'n monitro cydraddoldeb wedi eu cynnwys, a dylid ceisio cyngor ar gymhwyso'r rheini oddi wrth arweinwyr cydraddoldeb y sefydliad perthnasol.

Mae'r Fframwaith ar gyfer Sicrhau Profiad Defnyddwyr Gwasanaeth wedi ei ddiweddarau i adlewyrchu'r cwestiynau craidd a ddilyswyd - gweler Atodiad 2. Disgwylir i sefydliadau'r GIG adrodd yn flynyddol ar sut y maent yn casglu gwybodaeth am brofiadau defnyddwyr gwasanaeth a'i defnyddio i wella gwasanaethau, drwy'r mesurau profiad cleifion yn Fframwaith Cyflawni'r GIG.

Yn gywir

A handwritten signature in black ink that reads "Jean White". The letters are cursive and slightly slanted to the right.

Yr Athro Jean White
Prif Swyddog Nyrsio
Cyfarwyddwr Nyrsio GIG Cymru

A handwritten signature in black ink that reads "Janet Davies". The signature is more stylized, with a large loop at the beginning of the first name.

Janet Davies
Pennaeth Ansawdd Gofal Iechyd

Eich Profiad Chi o GIG Cymru

Holiadur (Fersiwn 2)



Eich Profiad Chi o GIG Cymru

Mae eich profiad chi o ofal yn bwysig i ni. Gallai hynny fod yn apwyntiad gyda'r meddyg neu ymwelydd iechyd, yn arhosiad mewn ysbyty, yn ymweliad ag ysbyty fel claf allanol, neu'n rhywbeth arall. Byddem yn ddiolchgar pe gallech lenwi'r holiadur yma, er mwyn i ni ddeall eich profiadau yn well.

Mae'r cwestiynau yn seiliedig ar y pethau sydd bwysicaf i gleifion, yn eu barn nhw. Byddwn yn holi cwestiynau am eich profiad mwyaf diweddar o ofal iechyd. Fe fyddem yn ddiolchgar pe gallech roi atebion gonest.

Mae 4 ateb posib i'r rhan fwyaf o'r cwestiynau, ac rydym yn gofyn i chi roi tic wrth yr ateb sy'n disgrifio orau sut rydych yn teimlo.

Mae rhai cwestiynau yn cynnwys yr opsiwn 'Ddim yn berthnasol'. Ticiwch hwn os nad ydy'r cwestiwn yn berthnasol i chi.

Does dim angen i ni wybod eich manylion personol, ond rydym yn gofyn rhai cwestiynau cyffredinol amdanoch ar ddiwedd yr arolwg. Mae hynny er mwyn gwneud yn siŵr ein bod yn gofyn i wahanol fathau o bobl am eu profiad.

Defnyddiwch y lle gwag ar ddiwedd yr arolwg i nodi unrhyw beth nad ydym wedi holi amdano.

Os hoffech drafod yr holiadur hwn, neu os oes gennych unrhyw gwestiynau amdano, mae croeso i chi gysylltu â:

Pa mor ddiweddar oedd y profiad rydych yn meddwl amdano?



Yn ystod y 6 mis diwethaf



Rhwng blwyddyn a 2 flynedd yn ôl



Rhwng 6 mis a blwyddyn yn ôl



Dros 2 flynedd yn ôl

DEFNYDD SWYDDFA YN UNIG

Cod lleoliad ac ardal:

Dyddiad dosbarthu:

Eich argraffiadau cyntaf o'r gofal a gawsoch

1 Oeddech chi'n teimlo bod rhywun yn gwrandao arnoch?

☐

Bob amser

☐

Fel arfer

☐

Weithiau

☐

Byth

2 Oeddech chi yn medru siarad Cymraeg â'r staff os oeddech yn dymuno hynny?

☐

Bob amser

☐

Fel arfer

☐

Weithiau

☐

Byth

☐

Ddim yn berthnasol

3 O'r adeg y cawsoch ddeall fod angen i chi ddefnyddio'r gwasanaeth hwn, oeddech chi'n teimlo fod rhaid i chi aros:

☐

Llai na'r
disgwyl

☐

Tua'r
disgwyl

☐

Ychydig yn
rhy hir

☐

Llawer rhy hir

Gan feddwl am y man lle cawsoch eich gofal

4 Oeddech chi'n teimlo bod rhywun yn gofalu'n dda amdanoch?

☐

Bob amser

☐

Fel arfer

☐

Weithiau

☐

Byth

5 Os wnaethoch chi ofyn am help, a gawsoch chi help pan oedd angen?

☐

Bob amser

☐

Fel arfer

☐

Weithiau

☐

Byth

☐

Ddim yn berthnasol

Gan feddwl am eich dealltwriaeth o'ch gofal a'ch rhan ynddo

6 Oeddech chi'n deall yr hyn oedd yn digwydd yn eich gofal a'ch triniaeth?

☐

Bob amser

☐

Fel arfer

☐

Weithiau

☐

Byth

7 A gafodd pethau eu hesbonio wrthyh chi mewn modd y gallech ei ddeall?

☐

Bob amser

☐

Fel arfer

☐

Weithiau

☐

Byth

8 A gawsoch gyfle i gymryd rhan yn y penderfyniadau am eich gofal, yn ôl eich dymuniad?

☐

Bob amser

☐

Fel arfer

☐

Weithiau

☐

Byth

Profiad cyffredinol

9 Gan ddefnyddio graddfa 0 - 10, lle mae 0 yn golygu gwael iawn, a 10 yn golygu ardderchog, sut fydddech chi'n sgorio eich profiad cyffredinol?

0

☐

Gwael iawn

1

☐

2

☐

3

☐

4

☐

5

☐

Gweddol

6

☐

7

☐

8

☐

9

☐

10

☐

Ardderchog

Gan feddwl am eich ymatebion

10

A oedd unrhyw beth neilltuol o dda am eich profiad yr hoffech ei rannu gyda ni?

11

Oedd yna unrhyw beth y gallem ei newid i wella eich profiad?

Monitro Cydraddoldeb

Rydym wedi ymrwymo i sicrhau bod pawb yn cael ei barchu mewn modd teg a chyfartal.

Beth bynnag yw eich oedran, anabledd, ethnigrwydd, ffydd, hunaniaeth rywiol, neu os ydych wedi ailbennu'ch rhywedd, gallwch ddisgwyl gael eich trin ag urddas. Yr unig ffordd y gallwn wneud hynny yw drwy ofyn i chi ddarparu'r wybodaeth isod.

Caiff y data eu defnyddio at ddiben monitro yn unig a'u trin yn gwbl gyfrinachol. Ni fydd eich manylion yn cael eu datgelu i unrhyw un.

1 Beth yw eich oedran?

☐

0-15 oed

☐

35-44 oed

☐

55-64 oed

☐

75+ oed

☐

16-24 oed

☐

45-54 oed

☐

65-74 oed

☐

Gwell gen i
beidio â dweud

☐

25-34 oed

2 Beth yw eich rhyw?

☐

Gwryw

☐

Benyw

☐

Arall

☐

Gwell gen i
beidio â dweud

3 Pan gawsoch eich geni, a gawsoch eich disgrifio fel:

☐

Gwryw

☐

Benyw

☐

Arall

☐

Gwell gen i
beidio â dweud

4 A oes gennych broblem iechyd neu anabledd sy'n cyfyngu ar eich gweithgareddau beunyddiol ac sydd wedi para, neu y disgwylir iddi bara, am 12 mis o leiaf?

☐

Oes,
cryn dipyn

☐

Oes,
ychydig

☐

Dim o gwbl

☐

Gwell gen i
beidio â dweud

5 Pa un o'r opsiynau canlynol sy'n disgrifio orau sut rydych chi'n meddwl amdanoch eich hun?

☐

Heterorywiol
neu strê

☐

Hoyw neu
Lesbiaidd

☐

Deurywiol

☐

Arall

☐

Gwell gen i
beidio â dweud

6 Beth yw eich crefydd?
(Dewiswch yr opsiwn sy'n rhoi'r disgrifiad gorau o'ch crefydd)

☐

Dim crefydd

☐

Hindwâidd

☐

Mwslimaidd

☐

Unrhyw
crefydd arall

☐

Cristnogol
(pob enwad))

☐

Iddewig

☐

Sikh

☐

Gwell gen i
beidio â dweud

☐

Bwdhaidd

7

Beth yw eich grŵp ethnig?

(Dewiswch un opsiwn sy'n disgrifio orau eich grŵp neu gefndir ethnig)

Gwyn:

- ☐ Cymreig
 ☐ Seisnig
 ☐ Albanaidd
 ☐ Prydeinig
- ☐ Gwyddelig
 ☐ Gwyddelig Gogledd Iwerddon
 ☐ Sipsi neu Deithiwr Gwyddelig

 Unrhyw gefndir gwyn arall, disgrifiwch:

Grwpiau cymysg/aml-ethnig

- ☐ Gwyn a Du Caribiaidd
 ☐ Gwyn a Du Affricanaidd
 ☐ Gwyn ac Asiaidd
 ☐ Unrhyw gefndir ethnig cymysg/lluosog arall

Asiaidd neu Asiaidd Prydeinig

- ☐ Indiaidd
 ☐ Pacistanaidd
 ☐ Bangladeshaidd
 ☐ Tsieineaidd
- ☐ Unrhyw gefndir Asiaidd arall

Du / Affricanaidd / Caribiaidd / Du Prydeinig

- ☐ Affricanaidd
 ☐ Caribiaidd
 ☐ Unrhyw gefndir Du / Affricanaidd / Caribiaidd arall

Grŵp ethnig arall

- ☐ Arabaidd
 ☐ Unrhyw grŵp ethnig arall
 ☐ Gwell gen i beidio â dweud

Diolch am lenwi'r holiadur hwn

Gwrando ar adborth a dysgu oddi wrtho

Fframwaith ar gyfer Sicrhau
Profiad Defnyddwyr
Gwasanaeth 2018



Cyflwyniad

Mae'r Fframwaith ar gyfer Sicrhau Profiad Defnyddwyr Gwasanaeth wedi'i ddiweddarau er mwyn cynnwys yr angen i gael adborth yn dilyn pryderon, cwynion, canmoliaeth a digwyddiadau clinigol.

Mae'r datblygiad hwn yn deillio o adroddiad Keith Evans, "Using the Gift of Complaints" (Gorffennaf 2014), a fu'n ystyried y modd y mae GIG Cymru yn ymdrin â phryderon/cwynion drwy'r broses Gweithio i Wella. Mae'r adroddiad yn pwysleisio'r angen i'r GIG ystyried cwynion yn "rhodd" ac yn gyfle i wella.

Mae'r Fframwaith hefyd yn gysylltiedig â Safonau Iechyd a Gofal 2015 sy'n cynnwys safon ar gyfer hybu'r arfer o wrando ar adborth a dysgu oddi wrtho. Maent yn nodi'r meini prawf ar gyfer gwasanaethau iechyd i ddangos sut y gwnaethant ymateb i brofiad defnyddwyr er mwyn gwella gwasanaethau, a sicrhau bod adborth yn cael ei gasglu a'i gyhoeddi a'i fod yn dangos arwyddion o ddysgu a gwella.



Y Fframwaith ar gyfer Sicrhau Profiad Defnyddwyr Gwasanaeth

Gellir diffinio profiad defnyddwyr gwasanaeth fel a ganlyn: "sut deimlad yw bod yn ddefnyddiwr y GIG yng Nghymru". Gellir diffinio defnyddiwr gwasanaeth fel rhywun sy'n defnyddio gwasanaethau iechyd neu sy'n gallu cael gafael ar wasanaethau iechyd mewn unrhyw leoliad, gan gynnwys teuluoedd y sawl dan sylw a'u gofalcwyr di-dâl. Mae GIG Cymru yn darparu gwasanaethau i ystod eang o gleifion yn y gymuned ac mewn ysbytai, felly nid yw'n bosibl cael dull cyffredinol o fesur profiad defnyddwyr gwasanaeth.

Bydd angen i fanylion am yr hyn sy'n bwysig i ddefnyddwyr gwasanaeth a'r modd y mae hynny'n dylanwadu ar eu profiad gael eu diffinio ar gyfer pob grŵp a phob lleoliad clinigol, er bod rhai themâu cyffredin sy'n berthnasol i bob gwasanaeth.

Mae'r GIG yng Nghymru wedi mabwysiadu fframwaith ar gyfer sicrhau profiad defnyddwyr gwasanaeth, sy'n disgrifio'r prif ffactorau'n seiliedig ar dystiolaeth sy'n penderfynu a yw profiad defnyddwyr gwasanaeth yn brofiad "da", ac sy'n nodi prif nodweddion ystod o wahanol ddulliau o gael adborth a'r defnydd y gellir ei wneud ohonynt. Mae'r dulliau hynny yn cynnwys set o gwestiynau craidd wedi'u dilysu a ddefnyddir yn holl sefydliadau'r GIG yng Nghymru yn rhan o'r modd y maent yn gweithredu'r fframwaith. Caiff contractwyr annibynnol a rhanddeiliaid eraill eu gwahodd i ddefnyddio'r fframwaith pryd bynnag y byddant yn gofyn

am adborth ynghylch profiad defnyddwyr gwasanaeth.

Bydd defnyddio'r fframwaith yn galluogi defnyddwyr gwasanaeth i leisio eu barn ar bob lefel yn y GIG yng Nghymru. Bydd rhaglen adborth effeithiol yn ceisio:

- Sicrhau bod gan dimau clinigol ddulliau sy'n galluogi pob defnyddiwr gwasanaeth (a'u teuluoedd a'u gofalcwyr) i roi adborth am y gofal y maent yn ei gael
- Sicrhau bod modd i broblemau a gaiff eu hamlygu gan ddefnyddwyr gwasanaeth unigol gael eu datrys yn gyflym
- Sicrhau bod modd adnabod y prif themâu a'r prif dueddiadau sy'n codi o bob math o adborth (gan gynnwys pryderon) a'r camau a gymerwyd.
- Rhoi sicrwydd i'r Bwrdd bod prif elfennau profiad defnyddwyr gwasanaeth yn cael eu hasesu a bod camau'n cael eu cymryd i gyflwyno gwelliannau.

Y prif ffactorau sy'n penderfynu a yw profiad defnyddwyr gwasanaeth yn brofiad "da"

Mae'r prif ffactorau sy'n penderfynu a yw profiad defnyddwyr gwasanaeth yn brofiad "da", ar sail tystiolaeth a gyhoeddwyd yn genedlaethol ac yn lleol, yn cynnwys y canlynol:



Argraffiadau cyntaf a pharhaol

Er enghraifft:

- Cael eich croesawu mewn modd priodol;
- Gallu cael gwasanaethau mewn modd amserol;
- Cael eich trin gydag urddas a pharch.



Cael gofal mewn amgylchedd diogel a chefnogol sy'n eich helpu i wella

Er enghraifft:

- Cael gofal mewn amgylchedd glân lle nad oes annibendod;
- Cael bwyd da, maethlon a phriodol;
- Cael diodydd;
- Cael gofal mewn man lle mae arferion llym ar waith i reoli heintiau.



Deall eich gofal ac ymwneud ag ef

Er enghraifft:

- Cael gwybodaeth briodol ac amserol;
- Pobl yn cyfathrebu â chi mewn modd priodol ac amserol;
- Defnyddwyr gwasanaeth, gofalwyr a theuluoedd yn ymwneud â phenderfyniadau ynghylch dewis opsiynau o ran triniaeth a chynlluniau gofal, gan gynnwys achosion o ryddhau a throsglwyddo cleifion.

Gellir defnyddio'r tri maes hyn i gefnogi'r defnydd a wneir o wahanol ddulliau o gael adborth a'r modd y cânt eu cynllunio, a gellir eu defnyddio i gategoreiddio'r adborth a ddaw o bob ffynhonnell.



Dulliau o gael adborth gan ddefnyddwyr gwasanaeth:

Gall defnyddwyr gwasanaeth, teuluoedd a gofawyr roi adborth gan ddefnyddio amrywiaeth eang o wahanol ddulliau. Efallai y bydd rhai ohonynt wedi'u cynllunio'n benodol gan sefydliadau er mwyn annog adborth, ond mae ffynonellau eraill i'w cael. Mae'n bwysig bod defnyddwyr gwasanaeth, teuluoedd a gofawyr yn teimlo bod eu safbwyntiau, boed yn gadarnhaol, yn negyddol neu'n niwtral, yn cael eu croesawu, y bydd sylw'n cael ei roi iddynt ac y bydd gwelliannau'n cael eu gwneud lle bo angen.

Gellir defnyddio ystod o wahanol ddulliau i gael adborth gan ddefnyddwyr. Mae llawer o'r profiadau y cyhoeddwyd manylion amdanynt yn gysylltiedig â'r sawl sy'n defnyddio gwasanaethau ysbyty, er bod y rhan fwyaf ohonynt hefyd yn berthnasol i

ddefnyddwyr gwasanaeth mewn lleoliadau eraill. Mae'n bwysig bod sefydliadau'n defnyddio adborth o bob ffynhonnell i gael darlun cytbwys o brofiadau pobl. Ceir crynodeb o'r gwahanol ddulliau isod:

Ar y Pryd

Dylai defnyddwyr gwasanaethau gael y cyfle i roi adborth (ee. drwy arolygon) tra byddant dan ein gofal er mwyn inni allu cymryd camau i ddatrys problemau.

Rhagweithiol / Adweithiol

Dylid rhoi ystod o gyfleoedd i ddefnyddwyr gwasanaeth / teuluoedd / gofawyr roi adborth ar unrhyw adeg er mwyn dangos bod adborth yn cael ei groesawu. Gall hyn gynnwys dulliau ar bapur ac ar-lein, negeseuon testun a chyfryngau cymdeithasol.

Ôl-weithredol

Dylid gofyn am adborth manwl gan ddefnyddwyr gwasanaethau ar ôl iddynt adael ein gofal er mwyn gallu dadansoddi'r problemau'n fanylach. Gall hyn gynnwys ansawdd bywyd a Mesurau Canlyniadau Cleifion (PROMs) / Mesurau Profiadau Cleifion (PREMs)

Cydbwys

Mae adborth naratif yn ychwanegu cydbwysedd at adborth drwy arolygon. Mae ffynonellau'n cynnwys pryderon a chanmoliaeth, digwyddiadau clinigol, storïau cleifion, arolygon trydydd parti megis Cyngor Iechyd Cymunedol a sefydliadau gwirfoddol.



Defnyddio'r Fframwaith i sicrhau a gwella profiad defnyddwyr gwasanaeth

Argymhellir yn gryf bod cymysgedd o ddulliau'n cael eu defnyddio, pryd bynnag y bo modd, i gasglu barn ym mhob un o'r tri maes er mwyn meithrin dealltwriaeth gytbwys o "sut deimlad yw bod yn ddefnyddiwr gwasanaeth".

Dylai'r adborth a ddaw i law gael ei ystyried hefyd yng ngoleuni adborth a gafwyd drwy ffynonellau eraill, gan gynnwys cwynion a chanmoliaeth (gellir dosbarthu'r rheini gan

ddefnyddio'r prif feysydd hefyd). Fel hyn caiff agweddau y mae angen eu gwella eu hadnabod a chaiff gwersi eu dysgu oddi wrth feysydd sy'n perfformio'n dda.



Cwestiynau Craidd

Yn 2013 datblygwyd cyfres o gwestiynau craidd i ategu cyflwyniad mesurau amser real. Roedd y rhain yn edrych ar bob un o'r tri maes ac yn ychwanegu cwestiynau ansoddol. Cafodd y cwestiynau craidd eu dilysu yn 2017 gan PROMs, PREMs a'r Rhaglen Effeithiolrwydd mewn partneriaeth gyda GIG Cymru. Dylai'r un ar ddeg cwestiwn craidd wedi'u dilysu gael eu defnyddio ym mhob sefydliad GIG Cymru i gael adborth amser real. Er mwyn sicrhau bod modd eu defnyddio mewn gwahanol leoliadau gofal, gellir eu hategu gan gwestiynau gwasanaeth penodol fel y bo'n briodol.

Ar y llinell flaen gallant helpu i ddatrys materion ar y pryd ar lefel leol, a darparu mwy o ddealltwriaeth i'r Bwrdd am ansawdd a diogelwch y gwasanaeth a ddarperir.

Mae nifer o gwestiynau monitro cydraddoldeb wedi'u cynnwys, ac fe ddylid gofyn i arweinydd cydraddoldeb pob sefydliad GIG am ganllawiau ynghylch defnyddio'r cwestiynau monitro cydraddoldeb.

Maes	Cwestiynau
Argraffiadau cyntaf a pharhaol	1. Oeddech chi'n teimlo bod rhywun yn gwrando arnoch? 2. Oedd modd i chi siarad Cymraeg â'r staff os oedd angen? 3. O'r adeg y sylweddoloch fod angen defnyddio'r gwasanaeth, am faint o amser oedd rhaid i chi aros?
Amgylchedd diogel a chefnogol	4. Oeddech chi'n teimlo eich bod yn cael gofal da? 5. Os oeddech yn gofyn am gymorth, a oeddech yn ei gael pan oedd ei angen?
Deall eich gofal ac ymwneud ag ef	6. Oeddech chi'n teimlo eich bod yn deall beth oedd yn digwydd o ran eich gofal? 7. A oedd pethau'n cael eu hegluro i chi, mewn ffordd y gallech ei deall? 8. A oeddech yn cael eich cynnwys gymaint ag y bydddech yn dymuno mewn penderfyniadau am eich gofal?

Mae'r cwestiynau craidd yn cynnwys graddfa Likert i fesur profiad defnyddwyr gwasanaeth

9. Ar raddfa rhwng 0 – 10 lle mae 0 yn golygu gwael iawn a 10 yn golygu ardderchog, sut fydddech chi'n ystyried eich profiad cyffredinol?

Mae dau gwestiwn ansoddol yn galluogi defnyddwyr gwasanaeth i roi adborth rhydd am eu profiadau

10. A oedd unrhyw beth arbennig o dda am eich profiad yr hoffech i ni wybod amdano?

11. A fyddai modd i ni newid unrhyw beth i wella eich profiad?