

Gweithdrefn ar gyfer ymdrin â chwynion yn ymwneud â'r Gymraeg ar wasanaethau corfforaethol

Ar fai 30ain 2019, daeth Bwrdd Iechyd Prifysgol Caerdydd a'r Fro o dan safonau'r Gymraeg, a osodwyd gan Comisiynydd y Gymraeg. Mae'r drefn hon wedi ei chreu yn unol â gofynion ei safonau iaith Gymraeg. Mae'r broses yn nodi sut y bydd y Bwrdd yn derbyn ac yn delio â chwynion ynghylch a chydymffurfio â safonau iaith Gymraeg. Maent hefyd yn egluro sut y bydd y Brifysgol yn hyfforddi ei staff i ddelio â chwynion o'r math hwn, a sut y bydd yn hyrwyddo'r gwahanol ffyrdd o wneud cwyn.

Ymrwymiad Byrddau Iechyd Prifysgol Caerdydd a'r Fro.

Mae Bwrdd Iechyd Prifysgol Caerdydd a'r Fro yn sefydliad dwyieithog. Rydym yn cefnogi hawl ein cleifion/defnyddwyr ein gwasanaethau, staff a'r cyhoedd i ddefnyddio'r Gymraeg, ac rydym yn hyrwyddo cyfleoedd i ddefnyddio'r iaith fel rhan o fywyd gwaith y sefydliad.

Rydym yn croesawu sylwadau o bob math, boed yn gwynion neu'n ganmoliaethau fel y gallwn ddysgu o'n camgymeriadau a sicrhau ein bod yn cydnabod ac yn rhannu arfer da.

Bydd y Bwrdd yn rhoi ystyriaeth ddifrifol i bob pryder a dderbyniwn, ac yn trin y gŵyn yn agored ac yn ymchwilio'n drylwyr i achosion y gŵyn.

Mae'r weithdrefn hon ar gyfer ymdrin â chwynion sy'n ymwneud â'r Gymraeg yn unig a gwasanaethau corfforaethol. Ni ddylid eu defnyddio i ddelio â materion sy'n ymwneud â'r gwasanaeth gofal iechyd. Mae systemau eraill ar waith i ddelio â chwynion o'r mathau hyn (gweler gwefan Bwrdd Iechyd Prifysgol Caerdydd a'r Fro am y broses ' rhoi pethau'n iawn ').

Sut i gwyno:

email: Alun.Williams4@wales.nhs.uk

phone: 02921836083

Letter:

Welsh Language Officer
Cardiff and Vale University Health Board
Woodland House
Maes-y-Coed Road, Cardiff, CF144TT

Ymateb i gwyn:

Pan fydd cwyn ysgrifenedig (a anfonir drwy e-bost, llythyr neu gyfrwng cymdeithasol a gyfeirir at y Bwrdd) yn cael ei derbyn gan Swyddog Iaith Gymraeg y Bwrdd, byddwn yn anfon cydnabyddiaeth o'i derbyn o fewn pum niwrnod gwaith. Bydd ein hymateb yn cadarnhau y byddwn yn ymchwilio i'r mater ac yn anelu at ddarparu ymateb llawn i'r gŵyn o fewn 20 diwrnod gwaith. Mewn achosion prin, mwy cymhleth, lle mae angen rhagor o amser, bydd y Swyddog Iaith Gymraeg yn cytuno i ddyddiad cau ar gyfer ymateb gyda'r achwynydd.