Polisi Cwynion Corfforaethol

Cyflwyniad

1 Mae cwynion o bwys i'r Cyngor Nyrsio a Bydwreigiaeth. Rydym yn cydnabod bod bob pryder a godwyd gan un o'n cwsmeriaid yn gyfle i wella. Mae cwynion yn tynnu ein sylw at broblemau ac maen nhw'n ein darparu gyda chyfle gwerthfawr i ddysgu sut y mae pethau wedi mynd o chwith.

2 Gellir diffinio cwyn fel mynegiant o anfodlonrwydd gyda'r gwasanaeth yr ydym wedi'i ddarparu. Gall cwynion ddod o unrhyw faes o'n gwaith. Mae llawer o gwynion yn debygol o ddigwydd o fethu â chydymffurfio â phrosesau gweithredol, darparu gwasanaeth cwsmeriaid da ac oddi wrth ddiogelwch gwybodaeth a mynediad diawdurdod at ddata.

3 Mae'n hanfodol ein bod yn ymdrin â phawb sy'n cwyno wrthym ni, mewn ffordd deg ac amserol a bod yr holl gwynion yn cael eu hystyried yn iawn yn ôl eu teilyngdod, beth bynnag yw eu natur a'u tarddiad.

4 Mae angen inni sefydlu prosesau eglur ar gyfer:

4.1 adrodd, cofnodi a monitro cwynion;

4.2 asesu difrifoldeb y cwynion ac a ydyn nhw'n cyfiawnhau ymchwiliad llawn;

4.3 darparu ymatebion o ansawdd uchel ac sy'n canolbwyntio ar y cwsmer;

4.4 rheoli cwynion er mwyn sicrhau bod unrhyw risgiau sy'n deillio ohonyn nhw yn cael eu lliniaru cyn belled ag y mae'n bosibl; a

4.5 sicrhau bod unrhyw ddysgu a nodwyd o'r cwynion yn arwain at welliannau a bod unrhyw newidiadau angenrheidiol yn cael eu gweithredu.

5 Mae rheolwyr ar bob lefel yn gyfrifol am sicrhau ein bod yn gweithredu yn amserol er mwyn gweithredu'r newidiadau angenrheidiol sy'n codi o'r dysgu yr ydym ni'n ei dderbyn o'r cwynion. Bydd yr adborth a'r dysgu yr ydym ni'n ei dderbyn o'r cwynion yn cael eu hadolygu yn rheolaidd gan y Weithrediaeth a'n Cyngor, a byddan nhw'n cael eu defnyddio i wella a datblygu ein gwasanaethau yn barhaus.

Nod y polisi

6 Nod bennaf y polisi hwn yw:

6.1 Datblygu system unigol i nodi, rheoli, cofnodi, ymateb a dysgu oddi wrth gwynion corfforaethol.

I bwy mae’r polisi hwn yn berthnasol a’u swyddogaethau

7 Mae’r polisi hwn yn berthnasol i bob cydweithiwr yn y CNB. Mae’n rhaid i bawb sy’n gweithio i’r CNB, a gweithio ar ran y CNB, fod yn ymwybodol o’r polisi hwn a chydymffurfio ag ef.

8 Mae cyfrifoldeb ar bob aelod o staff i adrodd am unrhyw gŵyn berthnasol i’r Tîm Cwynion ac Ymholiadau.

9 Mae’r tîm yn gyfrifol am:

9.1 reoli’r holl gwynion corfforaethol;

9.2 gofyn i aelod o staff gynnal ymchwiliadau

9.3 cydlynu ymatebion ar gyfer cwsmeriaid

9.4 nodi unrhyw ddysgu o’r cwynion;

9.5 sicrhau bod unrhyw newidiadau angenrheidiol yn cael eu gwneud er mwyn ymdrin ag unrhyw ddysgu a nodwyd o’r cwynion; a

9.6 darparu adroddiadau rheolaidd i’r Weithrediaeth a’r Cyngor ynglŷn â nifer y cwynion a dderbyniwyd, y tueddiadau allweddol a’r dysgu o’r cwynion, yn ogystal â’r camau gweithredu sydd wedi cael eu cymryd i ymdrin â dysgu penodol.

Egwyddorion Allweddol

10 Wrth ystyried cwynion, rydym yn defnyddio *Egwyddorion ar gyfer Trin Cwynion yn Dda* yr Ombwdsmon Seneddol a Gwasanaeth Iechyd (OSGI), sef:

10.1 **Cael pethau’n iawn** – byddwn wedi sefydlu dull a systemau sy’n annog cydweithwyr i ddatrys cwynion mewn modd adeiladol;

10.2 **Canolbwyntio ar y cwsmer** – byddwn yn sicrhau bod ein prosesau yn syml ac yn hygyrch, a’n bod yn ymdrin â chwynion yn gyflym ac yn sensitif;

10.3 **Bod yn agored ac yn atebol** – byddwn yn darparu gwybodaeth eglur a chyflawn ynglŷn â sut i gwyno a sut i ymchwilio yn ddyfnach i’r cwynion. Byddwn yn rhoi esboniadau gonest, a lle mae hynny’n ymarferol, byddwn yn rhoi rhesymau dros ein penderfyniadau;

10.4 **Gweithredu’n deg ac yn gymesur** – byddwn yn trin pob cwsmer yn deg ac ni fyddwn yn gwahaniaethu. Byddwn yn sicrhau bod cwynion yn cael eu hymchwilio mewn modd priodol;

10.5 **Unioni pethau lle y bo’n bosibl** – byddwn yn cydnabod ein camgymeriadau ac yn ymddiheuro lle y bo’n briodol. Yn ogystal, byddwn yn

gweithredu er mwyn lleihau'r tebygolrwydd o'r camgymeriadau hynny ddigwydd eto; ac

10.6 **Anelu at welliannau parhaus** – byddwn yn defnyddio cwynion er mwyn deall beth y gallwn ni ei wneud yn well ac fel cyfrwng i wella ein gwaith.

Defnyddio'r polisi hwn

11 Mae'r polisi hwn yn dod i rym ar 7 Awst 2019 a bydd yn cael ei adolygu yn flynyddol.

Dogfennau cysylltiedig

- Sut i gwyno ynglŷn â'r CNB: https://www.nmc.org.uk/contact-us/complaints-about-us/
- Egwyddorion ar gyfer Trin Cwynion yn Dda yr Ombwdsmon Seneddol a Gwasanaeth Iechyd: http://www.ombudsman.org.uk/improving-public-service/ombudsmansprinciples/principles-of-good-complaint-handling-full
- Os oes gennych gŵyn am ein cydymffurfiaeth â Safonau'r Gymraeg, byddwn yn ymchwilio iddi o dan ein proses gwyno gorfforaethol ac yn ymateb yn unol â hynny.